

Manual do Operador

Versão 6.57

Sumário

Sumário	2
Introdução	4
01 Login	5
02 Tour Guiado	10
03 Interface	15
04 Pulse Check	17
05 Personalize seu perfil	20
06 Webphone	24
Configurando o Webphone	24
07 Recebendo e realizando chamadas	27
Recebendo uma chamada pelo Webphone	27
Recebendo uma chamada através do discador	27
Conhecendo o script da Campanha	28
Classificando a chamada	29
Remarcando uma chamada	29
Recebendo uma chamada reagendada	31
Chamadas não atendidas	32
Rediscagem	32
Notificação de bloqueio de áudio por inatividade (Autoplay)	33
08 Realizando chamadas	34
Realizando chamada pelo Webphone	34
Conhecendo as opções da chamada	34
Transferindo chamadas	35
Transferência cega	35
Transferência assistida	37
Transferência via Card de Chamada	38
Realizando múltiplas chamadas	40

10 Tempo de respiro / ACW	41
Abrir mão do tempo de respiro	42
11 Histórico	43
12 Motivando chamadas	44
Motivando a chamada da fila	44
Chamada em andamento	44
Chamada finalizada	45
Motivando a chamada da campanha	45
13 Reportando problemas de chamada	47
14 Entrando e saindo de pausas	48
Selecionando uma pausa	48
Trocando o motivo da pausa	49
Saindo da pausa	49
Alerta antes do estouro de pausa	50
15 Alarme de Fila - Webphone	53
16 Realizando Diagnóstico de Problemas	54
17 Notificação de ramal Offline	55
18 Logoff por Inatividade	56
19 Adicionando novo contato no CRM no Painel do Operador	57
20 Vincular protocolo a uma chamada	58

Introdução

Bem-vindo ao Manual do Operador Evolux.

Esse manual tem como objetivo ensinar aos operadores a utilizar o Sistema Evolux que será a sua ferramenta de trabalho.

Antes de começar, confira se a versão do Evolux que você utiliza é a mesma, ou mais recente, indicada nessa documentação e, sempre que surgir dúvidas relacionadas ao uso do sistema, consulte-a. Lembre-se que o único navegador homologado para acesso ao Evolux é o *Google Chrome*.

01 Login

Para acessar o Evolux, você precisará de um usuário e senha que serão disponibilizados pelo seu gestor ou supervisor.

1. Na tela inicial escolha a seção **Operador** representada pela imagem azul.

EV	olux				÷
	2	•••			
				- 🕶	
	Operador	Supervisor	Gerente	Configurações	

FIGURA 1 - Tela inicial do Evolux

 Você será direcionado para as telas de Login, onde entrará com suas credenciais: nome de usuário e senha. A figura 2 a seguir representa o ambiente para acessar o sistema.







3. Se habilitado no seu Evolux, poderá aparecer para você a opção de responder como você está se sentindo no dia. Para isso, clique no *emoticon* que representa seu ânimo. Essa resposta é opcional e pode ser realizada e modificada durante o seu dia de atendimento. Para saber mais, clique aqui.





4. Clique em ENTRAR NA FILA para escolher o seu ramal.



FIGURA 4 - Painel do operador

 Para utilizar um Aparelho físico ou Softphone, selecione a opção Aparelho. Para utilizar o Webphone Evolux (WebRTC) diretamente no browser, basta selecionar a opção Ramal Web. Em seguida, escolha o número do seu ramal.

		Escolha	um Ramal		
		📞 Aparelho	ဂ Ramal Web		
Escolha um Ramal	×	Buscar núi	mero do ramal		
		000012 Softphone Ev	1010 vinicius.ferreira	0 1088 Softphone Ev	2001 tiago.pereira
Aparelho	Bamal Web	6012 jhonny.michel	e 6013 danilo.torres	eduardo.silva	 1779 italo 9020
Lembrar ramal no próximo login	Cancelar	Softphone Ev	Softphone Ev 9039 felipe.paz	 lucas.castro 9046 bruno.levy 	 Francisco Ev 9058 Juan.erick
		a 9059 ulatamaratest	e 9063 aline.araujo	Since y 9067 vitor.blondin	9081 ewerton.miguel
		Lembrar rama	l no próximo login		Canaalaa

FIGURA 5 - Pop up para escolha de ramal

6. Caso você utilize o *Webphone Evolux*, o sistema solicitará a permissão do uso do microfone. Para isso, clique em permitir no lado superior esquerdo da tela.



FIGURA 6 - Habilitar microfone e câmera

7. Se você estiver associado a mais de uma fila, será possível escolher a fila para as chamadas ativas, ou seja, por onde você realizará as chamadas.

SAIR DA FILA
SAIR DA FILA
eceber chamadas

FIGURA 7 - Tela de escolha da fila de chamadas ativas

8. Após selecionar a fila você já estará logado no sistema e disponível para receber ou realizar chamadas.

EVOLUX #00 \$00 \$ 05 1	🖿 00 🏟 00 em Demoday 🔻		23 de Nov de 2021 08:48 💶
Operador Evolux Ramal: 87724	Linha do tempo Chamadas Reagendadas	s Chamadas não atendidas	🔍 Buscar por contatos ou fazer uma ligação 🛛 📞 🦺
Na fila por: 00:06:45 Fila de Saída: Demoday SAIR DA FILA Online Pronto para receber chamadas	08:41 🕢 Entrou na fila Demoday		
Métricas de produtividade 🗸			
Webphone 87724 • online	e 🏟		



02 Tour Guiado

O tour guiado do painel do operador vai te ajudar a conhecer as principais funções disponibilizadas na sua interface. O tour será exibido no seu primeiro login no sistema, de forma automática, mas poderá ser visualizado sempre que você desejar. Para isso, após fazer o login no sistema, clique no ícone do seu usuário, localizado no canto superior direito da tela.

EVOLUX # 00 \$ 00 \$ 03 1	🖶 00 🌞 00 em De	emoday 🔻				23 de Nov de 2021 11:47 🔮
Operador Evolux	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas	Q Buscar	por contatos	Operador Evolux
Fila de Saída: Demoday ENTRAR NA FILA	09:49 🖻 Saiu 08:41 🖻 Entr	i da fila Demoday com duraçã iou na fila Demoday	o de: 01:07:18			Painel do Operador Meu perfil Como está se sentindo? [®] > Mudar Senha Alarmes
						Diagnóstico de problemas
						Habilitar notificações O Ver tutorial Sair

FIGURA 9 - Menu do Painel do Operador

Selecione a opção **Ver tutorial**, conforme mostrado abaixo:

EVOLUX # 00 \$ 00 \$ 03	➡00 🏟00 em D	emoday 🔻			23 de Nov de 2021 11:49
O Operador Evolux	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas	Q, Buscar por	• contatos
Fila de Saída: Demoday - ENTRAR NA FILA	09:49 🖻 Saiu 08:41 🔊 Entr	da fila Demoday com duraçã ou na fila Demoday	o de: 01:07:18		Painel do Operador Meu perfil Como está se sentindo? [®] > Mudar Senha Alarmes
					Diagnóstico de problemas
					Habilitar notificações Ver tutorial Sair

FIGURA 10 - Menu do Painel do Operador > Ver tutorial



Em seguida, siga as instruções para iniciar o tour guiado.



FIGURA 11 - Início do tour guiado

O primeiro passo trará instruções de como mudar a sua senha.

EVOLUX # 00 \$ 00 \$ 03 6	∎00 ✿00 em De				23 de Nov de 2021 11:55 🛃
Operador Evolux	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas	Q Buscar por contat	Operador Evolux
Fila de Saída: Demoday ENTRAR NA FILA	09:49 🕒 Saiu 08:41 = Entr	da fila Demoday com duraçã ou na fila Demoday	io de: 01:07:18 Mudar se Se você de Menu Princ 1 de 5	Kenha seja alterar sua senha de login, vá para sipal> Alterar Senha. INTERIOR PRÓXIMO	Painel do Operador Meu perfil Como está se sentindo? > Mudar Senha Alarmes Diagnóstico de problemas Habilitar notificações • Ver tutorial Sair

FIGURA 12 - Mudar senha - tour do operador

A orientação seguinte será com instruções de como entrar em uma fila, caso você ainda não tenha entrado. Para prosseguir com o tour, é necessário que você entre em uma fila.



FIGURA 13 - Entrar na fila - tour do operador

Escolha qual é o tipo do seu ramal (aparelho fixo ou ramal web) e o número do seu ponto de atendimento, conforme as figuras 15 e 16 abaixo.



FIGURA 14 - Escolher ramal - tour do operador

EVOLUX # 00 \$ 00 \$ 03	▶00 ‡00 em Demoday ▼	23 de Nov de 2021 12:01 💽
Operador Evolux	Linha do tempo Chamadas Reagendadas Chamadas não atendidas Escolha um Ramal	Q. Buscar por contatos ou fazer uma ligação 🔍 🧏
Fila de Saída: Demoday - ENTRAR NA FILA	09:49 Aparelho 🖓 Ramal Web	
	Buscar número do ramal	
	♦ 1212 rafa.souza ♦ 6666 angelca.rangel ♦ 7001 test3 ♦ 7002 lucas.castro	
	♣ 7005 teste.evolux ♣ 8090 elierton.costa ♣ 84110 demoday1 ● 87724 Softphone Ev	
	 9191 9874 vinicius.femeira 	
	Lembrar ramal no próximo login Cancela	ar

FIGURA 15 - Escolher número do ramal - tour do operador

O passo seguinte do tour, irá te ensinar a entrar e sair de pausas.



FIGURA 16 - Pausas

Em seguida, aprenda a consultar o status das filas.

Evolux	₩00 📞 00 👤 04 🖻 00 🏶 00 em Demoday 👻		23 de Nov de 2021 12:05 📑
Operador Evolut	l iz la tampa Circuitas Re	Reagendadas Chamadas não atendidas	🔍 Buscar por contatos ou fazer uma ligação 🛛 📞 🛵
Na fila por: 00:02:09	Verifique o status da fila É possível verificar métricas de filas associadas a você: chamadas em espera, chamadas em andamento, agentes em pausa e outros.	oday av com divação do: 01:07:18	
Fila de Saída: Demoday 👻	4 de 5 ANTERIOR PRÓXIMO emo	oday	
desligada Pronto para re	ceber chamadas		
Métricas de produtivida	de 🗸		





Finalize o tour vendo como e onde consultar suas métricas de produtividade.

EVOLUX #00 \$ 00 \$ 04 0	∎00 &00 em D	emoday 🔻		23 de Nov de 2021 12:07	C
Operador Evolux Ramat: 87724	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas	Q, Buscar por contatos ou fazer uma ligação	\$
Na fila por: 00:03:30 Fila de Salda:	12:03 🕣 Entr	ou na fila Demoday I da fila Demoday com duraçã	io de: 01:07:18		
Demoday • SAIR DA HLA • desligada • Pronto para receber chamadas Métricas de produtividade	08:41 Đ Entr	ou na fila Demoday			
Minhas métricas de produtividade Você pode ver as métricas relacionadas ao seu dia: durações das charadas, durações das pausas, tempo de login e outros.	×				
5 de 5 ANTERIOR OK, ENTENDI					
Webphone 87724 • desligad	a 🌣				

FIGURA 18 - Métricas de produtividade - tour do operador



03 Interface

Abaixo listamos os principais pontos da interface do operador:

Evolux 🕕 🎟 🕬	00 % 00 £ 05 (🖿 00 🌞 00 em De	emoday 🔻		2 22 de Nov de 2021 15:42 🔕
CS Edu Ramal: 87724		Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas	Q, Buscar por contatos ou fazer uma ligação 📞 🞝
Na fila por: 00:29:07 Fila de Saída: Demoday ❤	PAUSAR SAIR DA FILA	15:12 🕣 Entr	ou na fila Demoday		
Online Pronto para receb	er chamadas				
Métricas de produtividade	^				
Quantidade de Chamadas	0 📵				
Duração total das chamadas	0s 🕲				
TMA	0s 🕒				
Duração total de pausas	0s 📵				
Produtividade do Agente	0%				
Tempo logado.	00h 29m				
Webphone 87724	• onlin	e 🌣			



1. Barra superior	Mostra o nome e os contadores da fila que está selecionada . Os contadores irão variar de acordo com a situação da fila em tempo real.
2. Menu do operador logado	Clique para abrir o menu de opções relacionadas ao usuário logado.
3. Discar, buscar ou criar contatos	Busca contatos cadastrados no CRM do Evolux e caso queira digitar o número, é possível discar clicando no botão com o ícone de telefone. Existe também a opção de cadastrar um novo contato em "Criar Contato".
4. Linha do Tempo	Registra todas as ações realizadas durante o dia - Entrada e saída da fila, pausas e chamadas recebidas.
5. Chamadas reagendadas	Exibe as chamadas da campanha que foram reagendadas. Esse recurso só está disponível para operações que utilizam o discador.
6. Chamadas não atendidas	Exibe todas as chamadas não atendidas da fila.

7. Métricas de produtividade	Exibe a duração total das pausas produtivas e improdutivas, duração total de chamadas e o tempo total logado no sistema daquele dia.
8. Webphone Evolux	Telefone virtual do Ramal Web para realizar e receber chamadas dentro do Evolux.
	TABELA 1 - Descrição da tela do operador

04 Pulse Check

O Pulse Check é uma pesquisa rápida que pode ser habilitada pelo seu supervisor para saber como está o ânimo da equipe naquele dia.

Após fazer o seu primeiro login do dia no painel do operador, você poderá responder a pergunta **"Como você está se sentindo hoje?"**. Para responder a pergunta é só escolher entre uma escala de ânimo: terrível, mal, neutro, bem e incrível, através dos emoticons que irão aparecer na sua tela.

EVOLUX ₩00 \$00 ± 01	🕞 00 🏶 00 em D	emoday 🔻		24 de Nov de 2021 09:56 👩
Operador Evolux	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas	🔍 Buscar por contatos ou fazer uma ligação 🔍 👃
Fila de Salda: Demoday 🔹 🕨 ENTRAR NA FILA				
			Olá, Opera Como você está	ador Evolux! is se sentindo hoje? Image: Constraint of the sentimeter of the senter of the sentimeter of the sentimeter of the senter of the sentim

FIGURA 20 - Pulse Check

Veja o que cada um representa:

Ânimo	Ícone
Terrível	
Mal	$\overline{\mathbf{c}}$

Neutro	
Bem	\odot
Incrível	$\overline{\bigcirc}$

TABELA 2 - Ânimos

Caso você pule a pesquisa ou não queira responder no momento, o sistema emitirá um lembrete para preenchimento após 30 minutos logado, conforme a figura a 22 abaixo.



FIGURA 21 - Lembrete Pulse Check

Você poderá responder a pesquisa clicando no lembrete ou acessando o menu do seu usuário no canto superior direito.

Evolux #00 \$00 104	🖿 00 🏟 00 em De	emoday 🔻			23 de Nov de 2021 13:55
Operador Evolux Ramal: 87724	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas	Q Buscar por contate	Operador Evolux
Na fila por:	12:03 🕣 Entr	ou na fila Demoday			Painel do Operador Meu perfil
01:51:43 PAUSAR	09:49 🕒 Saiu	da fila Demoday com duraçã	o de: 01:07:18		Como está se sentindo? >
Demoday - SAIR DA FILA	08:41 🗉 Entr	ou na fila Demoday			Mudar Senha Alarmes
Online Pronto para receber chamadas					Diagnóstico de problemas
Métricas de produtividade 🗸 🗸					Lembrar ramal sip/87724 🌒 Habilitar notificações 🌒 Ver tutorial Sair
Webphone 87724 • onlin	e 🗘				
	FI	GURA 22 - N	venu do ope	erador	

Selecione a opção *"Como você está se sentindo?"* e escolha a imagem referente ao seu ânimo.

EVOLUX ₩ 00 \$ 00 \$ 04 0	∎00 🔅00 em D	emoday 🔻		23 de Nov de 2021 13:59 (
Operador Evolux	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas	Q Buscar por contatos c 🤇 Como está se sentindo
Ramal: 87724				lncrível
la fila por:	12:03 🕣 Entr	ou na fila Demoday		Bem
1:55:37	09:49 🕒 Saiu	ı da fila Demoday com duraçã	o de: 01:07:18	(i) Mal
Demoday - SAIR DA FILA	08:41 🕣 Entr	ou na fila Demoday		Terrível
• Online				Essa informação pode ser alterada ao longo do dia
•				
Aétricas de produtividade 🗸 🗸				
Webphone 87724 • online	e 🗘			
		FIGURA 23	- Pulse che	rk

05 Personalize seu perfil

Para personalizar o seu perfil, acesse o ícone 🖤 na barra superior no canto direito da tela e clique em Meu perfil.

EVOLUX ## 00 \$ 00 \$ 04	🖻 00 🏶 00 em De	emoday 🔻				0
Operador Evolux Ramal: 87724	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas	Q, Buscar por conta	Operador Evolux	>
Na fila por: 02:00:06 Fila de Saída: Demoday - SAIR DA FILA	12:03 Entr 09:49 Saiu 08:41 Entr	ou na fila Demoday I da fila Demoday com duraçã ou na fila Demoday	io de: 01:07:18		Painel do Operador Meu perfil Como está se sentindo? Mudar Senha	>
Online Pronto para receber chamadas					Alarmes Diagnóstico de problemas	
Métricas de produtividade 🔷 🗸					Lembrar ramal sip/87724 Habilitar notificações Ver tutorial Sair	

FIGURA 24 - Edição de perfil

Uma nova aba para edição do perfil será aberta, assim suas atividades não precisarão ser pausadas e você poderá continuar em atendimento ou online na fila.

Evolux	PBX	Contact Center	Discador	Q.A.	Monitoramento	CRM	Aplicativos	Studio	Desenvolvedor	Olá, Rafaela Souza 👻 🔺
Ev-Suporte / Meu	u perfil									
Meu perfil										
						_				
					Login	Altera	Foto			
					operador.evolux					
					Nome Completo					
					Operador Evolux					
					Email					
					p. ex: exemplo@gm	ail.com				
					Aniversário					
					mm/dd/yyyy					
						Mudar	Senha			
						ATUALIZA	R PERFIL			

FIGURA 25 - Meu perfil

Para editar sua imagem, clique na opção **Alterar Foto** e escolha uma foto do seu computador.

Evolux	PBX	Contact Center	Discador	Q.A.	Monitoramento	CRM	Aplicativos	Studio	Desenvolvedor	Olá, Rafaela Souza	•	٠
Ev-Suporte / Meu pe	rfil											
Meu perfil												
					Cortar foto			×				
							•					
					Adicion	ar fotos do	seu computador					
							dan Atualian					
						Cance	es de MFA	Poto				
						ATUALIZA	R PERFIL					

FIGURA 26 - Adicionar foto no perfil

Após escolher a foto, posicione-a da maneira que desejar e clique em **Atualizar Foto**.



FIGURA 27 - Ajustar foto no perfil

É possível ainda, alterar o seu nome e senha, adicionar o seu e-mail e a sua data de aniversário.

	Alterar Foto	
Login		
Nome Completo		
Operador Evolux		
Email		
p. ex: exemplo@gn	nail.com	
Aniversário		
mm/dd/yyyy		
	Mudar Sepha	

FIGURA 28 - Campos para edição de perfil

Caso escolha a opção **Mudar Senha**, uma nova tela irá se abrir e nela você deverá digitar a atual e definir uma nova senha seguindo as instruções. Após finalizar, clique em **Alterar Senha**.

Para definir uma nova senha para o sistema, digi	te a sua senha atual.
Senha Atual	Exibir
NOVA SENHA	
Nova Senha	Exibir
A senha deve conter:	EXIDII
A senha deve conter:	o menos 1 número ca da senha
Pelo menos 8 caracteres Forg	

FIGURA 29 - Configuração de nova senha

Concluída as alterações, clique em **Atualizar Perfil** e uma mensagem no canto superior direito da tela irá aparecer confirmando as mudanças. Após finalizar é só fechar a aba.

Evolux	PBX	Contact Center	Discador	Q.A.	Monitoramento	CRM	Aplicativos	Studio	Desenvolvedor	Perfil Atualizado	×
Ev-Suporte / Meu p	erfil										
Meu perfil											
						C					
							R. A.				
					Login	Alterar	Foto				
					operador.evolux						
					Nome Completo						
					Operador Evolux						
					Email						
					p. ex: exemplo@gm	ail.com					
					Aniversário						
					01/01/1990						
						Mudar	Senha				
					c	onfiguraçõ	es de MFA				
						ATUALIZA	R PERFIL				

FIGURA 30 - Perfil atualizado

06 Webphone

O Evolux suporta a opção de *Webphone* para atendimento e realização das chamadas. Ao utilizar essa opção você poderá efetuar e receber chamadas sem a necessidade de um aparelho físico ou de um aparelho softphone. Os únicos pré-requisitos necessários são o uso do navegador homologado Google Chrome e o uso de um Headset USB homologado.

EVOLUX ₩00 \$00 \$04 ₽00	🔹 🕸 00 em Demo	day 🔻			15:09 🝥
Operador Evolux	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas	Q. Buscar por contatos ou fazer uma ligação	<u> </u>
Kallal. 07724					
Na fila por:	12:03 🕣 En	trou na fila Demoday			
03:06:05	09:49 🖻 Sa	iu da fila Demoday com duraçã	o de: 01:07:18		
Demoday - SAIR DA FILA	08:41 🕣 En	trou na fila Demoday			
Online Pronto para receber chamadas					
Métricas de produtividade 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸					
Webphone 87724 • online	•				
Nenhuma chamada ativa.					
Padrão Padrão					

FIGURA 31 - Interface do operador com webphone aberto

Configurando o Webphone

Com o Webphone expandido, clique no ícone da engrenagem 🏶 e escolha a opção **configurações**.



É possível ajustar o volume do toque de chamada, qual o dispositivo de entrada de áudio (o microfone que será utilizado) e o dispositivo de saída de áudio (o fone). Se você utiliza um headset (fone com microfone integrado), você deve selecionar o mesmo aparelho para as duas opções.

Evolux						
Operador Ev Ramal: 87724	olux	Linha do te	Chamadas Reage Configurações	dadas Chamadas não atendidas do Softphone Evolux	Q. Buscar por contatos ou fazer uma ligação	
Na fila por: 03:15:32 Fila de Saída: Demoday ~	SAIR DA FILA	12:03 (H 09:49 (H 08:41 (H	Volume do Toque Dispositivo de entrada de áudio Dispositivo de saída de áudio	Logitech USB Headset (046d:0a8f) ▼		
• Online Pronto pa			Atendimento Automático Auto-hold	 Habilitado Esta configuração é forçada pela(s) seguinte(s) fila(s): Demoday Habilitado 		
Métricas de produtiv				Fechar		
Webphone 87724		ine 🌣				
Nenhu 4 Logitech USB Hea		eadset				

FIGURA 33 - Configuração do Softphone Evolux

Para uma maior produtividade, é possível habilitar o atendimento automático de maneira que não é necessária nenhuma ação para atender suas chamadas. O Webphone sinaliza uma nova chamada com um bipe e você já estará conectado com a chamada automaticamente pronta para iniciar a conversa.

Acessar sumário

A opção auto-hold controla o comportamento padrão da ocorrência de uma segunda chamada. Caso esteja habilitada, o comportamento será de colocar a primeira chamada em espera e desabilitada, o comportamento será apenas de deixar seu microfone mudo para a primeira chamada permitindo que você ainda escute o áudio das duas chamadas.

07 Recebendo e realizando chamadas

Recebendo uma chamada pelo Webphone

Quando uma nova chamada chega, caso a opção "Atendimento Automático" esteja desabilitada, o *Webphone* exibirá os dados da chamada e os botões de controle que permitem atender ou recusar a ligação.

EVOLUX # 00 \$ 01 1 04 1	🖿 00 🌞 00 em De	emoday 👻			23 de M	Nov de 2021 15:27 🛞
Operador Evolux Ramal: 87724	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas		Q Buscar por contatos ou faze	r uma ligação 🛛 📞 🚣
Na fila por: 03:23:20	×.					Chamando ×
Fila de Saída: Demoday The said of the sa		ASSOCIAR TICKET			See all (1	00)
Online Pronto para receber chamadas	zendesk	Pesquisar tickets 46686 Teste Apresentação	#6685 Teste Apresentação ociar ticket	o Associar ticket	See all (1 #6684 Teste Apresentação Associar ticket	+ adicionar ticket
Métricas de produtividade 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸						
			III Mostrar histo	órico de chamadas	5	
	Linha do tempo					
	12:03 🕣 Entr	ou na fila Demoday				
Webphone 87724 • onlin	e 💠 19 🖻 Saiu	da fila Demoday com duraçã	io de: 01:07:18			
	🕒 🖬 🗉 Entr	ou na fila Demoday				
rafa.souza 00:00:17 1212						
Logitech USB Headset	idset					

FIGURA 34 - Recebendo chamada na interface do operador

Recebendo uma chamada através do discador

O discador automatiza de forma inteligente e eficaz ligações para uma lista de números previamente definidos e é capaz de identificar e eliminar, no processo de discagem, grande parte das ligações improdutivas, tais como: números ocupados, inválidos e caixas postais, aumentando assim, a produtividade da operação, pois irá entregar aos operadores uma quantidade maior de ligações com um cliente na linha.

Confira abaixo um exemplo de uma chamada ativa no discador:



FIGURA 35 - Script da Campanha¹

Conhecendo o script da Campanha

A janela do script mostra as informações do contato e o texto personalizado.

Script da Campanha: T	este 4	•
Informações do Assinante Nome: Rafaela Souza ID Externo: - Número desta chamada: - Múmero desta chamada: - (64) 99866-9043 Todos os Números: - (84) 99866-9043	Olá, Rafaela Souza, Como vai? Este é um script de testes para o manual do Operador Evolux. Esperamos que esse conteúdo possa guiá-lo em seu dia a dia.	
	Abrir Sistema Externo	J
	FIGURA 2G. Contrate de Conservado 2	

FIGURA 36 - Script da Campanha²

O script aparece na tela assim que o discador encaminha a chamada para o atendimento. Ele pode ser acessado durante todo o tempo em que a chamada estiver ativa, clicando em mostrar o script **b**, no painel principal ou ao final da chamada.

Classificando a chamada

A classificação da chamada é uma opção exclusiva da campanha e serve para indicar ao discador o que ele deve fazer com esse contato. *Ex: ele pode fazer uma nova tentativa se a chamada for classificada como "correio de voz" ou parar de ligar para o número se a classificação for "não ligar"*.

Para classificar a chamada clique no botão classificar \bigstar e escolha uma das opções como no exemplo abaixo:

EVOLUX #00 \$00 ± 04	📦 00 🕸 00 em Demoday ▼		23	de Nov de 2021 15:5	0
Operador Evolux Ramal: 87724	Linha do tampo Chamadas Reagendadas Chamadas não atendidas Classificação da chamada	Q, Buscar p			
Na fila por:	15:41 Escolha a classificação dessa chamada:	uma solução			
03:46:49	15:35 . Second S	uma solução			
Demoday - SAIR DA FILA	15:33 @Chamada Caiu	uma solução			
Online Pronto para receber chamadas	12:03 - @Número Inválido				
	09:49 a				
Métricas de produtividade 🗸 🗸 🗸	08:41 S Enrou na na Democay				
Webphone 87724 • onlin	ne 🔹				
Ultimo Status: NORMAL CLEARING					
Nenhuma chamada ativa.					
Logitech USB Headset 🙃 Logitech USB He					

FIGURA 37 - Classificação de chamada

Remarcando uma chamada

Em algumas situações pode ser que o cliente peça para você retornar a ligação em outro momento. No Evolux, é possível reagendar uma ligação através da opção remarcar .

Existem duas maneiras de remarcação de chamada: **automático ou manual**. No modo automático, este cliente será enviado de volta para a campanha e o discador tentará ligar para ele o mais próximo possível do horário agendado e, quando a chamada conectar, o discador vai buscar o operador que estiver disponível na

campanha para atender o contato. Isso significa que não existe nenhum tipo de garantia que essa chamada vai retornar para você. No modo manual, este cliente ficará congelado na campanha e no horário agendado, o Evolux irá notificar o seu painel lembrando que você ficou de retornar para esse cliente naquele horário. Será necessária uma ação sua de clicar neste lembrete para que a ligação para esse cliente seja disparada. Desta forma, você garante que será o responsável por retornar a chamada para esse contato.

EVOLUX ₩00 €00 £04 (∎00 ‡00 em Demoday ▼		23 de Nov de 2021 15:54 🔘
Operador Evolux Ramal: 87724	Linha do tempo Chamadas Respondedas Chamadas não atendidas Remarcar Chamada	Q Buscar por contatos	ou fazer uma ligação 💦 📞 🋵
Na fila por: 03:50:55 Fila de Salda: Demoday SAIR DA FILA © Online Pronto para seceber chamadas	15:41 Tipo de reagendamento Automático 15:35 A chamada será entregue para um agente disponível no momento Manual 15:33 O sistema val lembrá-lo poucos momentos antes do horário agendado Horário da Remarcação 12:03 12:03 23/11/2021 16:00	uma solução 🔶 uma solução 🔶 uma solução 🍝	
Métricas de produtividade	09:49 Remarcar com número (84) 99866-9043 (Chamada ativa) 08:41 Novo número Cancelar	2)	
Webphone 87724 Image: Control of the second se	e 🍳		

FIGURA 38 - Remarcar Chamada

Na aba *Chamadas Reagendadas*, o sistema exibe uma lista das chamadas que você reagendou com informações associadas a ela, como por exemplo a data e hora do agendamento, nome e número do contato e se o reagendamento foi do tipo manual ou automático. É possível ainda, mudar o tipo do reagendamento caso seja necessário.

EV	olux	₩00 € 00 £ 04	🕞00 🏟00 em D	emoday 🔻					15:59 👳
	Operador Evo	lux	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas		Q Buscar por contatos	ou fazer uma ligação	\$
942	Ramal: 87724								
Na fila	i por:	PAUSAR	23/11/2021 16:0	0 Rafaela Souza (84) 9	99866-9043	Manua	¥		✓ 🗹 🕓
Fila de	ssaída:								
Dem	ioday 👻	SAIR DA FILA							
	 Online 								
	Pronto para	a receber chamadas							
Metr	icas de produtivi	dade 🗸							
V	Vebphone 87724	• onlir	ne 🌣						
			FIG	URA 39 - Cha	imadas Reag	endadas			

Recebendo uma chamada reagendada

Quando um reagendamento for do tipo automático e o horário do retorno estiver se aproximando, o sistema tentará contato o mais cedo possível levando em consideração o vencimento da data e hora marcados. Caso a chamada seja conectada com o contato, o discador fará a conexão com o operador que estiver livre há mais tempo sem a necessidade dessa ligação passar pela campanha e ele verá normalmente o script com as informações do contato para prosseguir no atendimento. Caso tenha remarcado a chamada para você através do tipo manual, o sistema emitirá um lembrete no canto inferior direito da tela 5 minutos antes de a chamada ser feita, assim você poderá se preparar para a ligação ou adiar. Se a discagem for manual, clique em **Ligar** para fazer a chamada.

a X
🌭 LIGAR
() ADIAR

FIGURA 40 - Lembrete da Chamada na interface do Operador

Chamadas não atendidas

A aba **Chamadas não atendidas** exibe o registro das chamadas que não foram atendidas nas filas das quais você faz parte.

			_			
Operador Evolux	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas 🚺	Q, Busc	ar por contatos ou faze	er uma ligação
Kamai: 8//24						
	HORA 👻	NÚMERO 🔶 🤇	CONTATO A	TEMPO DE ESPERA 🔺	FILA 🔶	
00	17:00 🖌	1212	Desconhecido	00:00:25	Demoday	~ (
e Saída:						Ň
noday - SAIR DA FILA						Previous 1 N
 Online 						
Pronto para receber chamadas						
ricas de produtividade 🛛 🗸 🗸						
ricas de produtividade 🛛 🗸 🗸						
ricas de produtividade 🛛 🗸 🗸						
icas de produtividade 🗸 🗸						
ricas de produtividade 🛛 🗸						
ricas de produtividade 🛛 🗸						
icas de produtividade 🛛 🗸						
icas de produtividade 🗸	aline 🌣					
ricas de produtividade 🗸	iline 🌣					
ricas de produtividade v	iline 🗢					
ricas de produtividade 🗸	iline 🗢					
ricas de produtividade v Nebphone 87724 o or Último Status: NORMAL CLEARING	line 🗢					
ricas de produtividade Webphone 87724 • or Último Status: NORMAL CLEARING Nenhuma chamada ativa.	line 🗢					
ricas de produtividade Webphone 87724 • or Último Status: NORMAL CLEARING Nenhuma chamada ativa.	iline 🗢					

Você pode fazer a rediscagem para o número e após o contato ser feito, clique na opção **concluir**.

Como esses registros são de chamadas não atendidas na fila, todos os operadores associados à fila conseguirão ver as informações das ligações perdidas.

Quando um operador realizar uma ação, seja ela ligar ou concluir, o registro irá desaparecer da aba de todos os operadores simultaneamente.

Rediscagem

Diferente das chamadas não atendidas, que aparecem para todos os operadores da fila, a rediscagem das ligações da linha do tempo ficam restritas a cada operador e pode ser feita a qualquer momento, desde que seja necessário. O botão de rediscagem fica disponível junto das informações da chamada.

EVO	lux	₩00 € 00 £ 03	🗊 00 🌣 00 em De	emoday 🔫				3	0 de Nov de 2021	11:42	6
R	Rafaela Souza		Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas		Q Buscar po	or contatos d	u fazer uma ligação		-
	Ramal: 9874									ľ	Rediscar
Na fila r			11:30 🆻	(84) 99866-9043 Ra	afaela Souza	00:00:00	Escolha uma solução	*	🗎 🗹 ★ 🗎	•	0
00:13:36	ior.	PAUSAR	11:28 3 Entr	ou na fila Demoday							
Fila de S	Saída:		11.20 2 ENU	ou na ma Demotay							

FIGURA 42 - Rediscar Chamadas da linha do tempo

Notificação de bloqueio de áudio por inatividade (Autoplay)

Ao receber uma chamada, o operador pode ser notificado através de um alerta sonoro contínuo ou um bip. O painel do operador emitirá um alerta visual informando que o navegador requer uma interação do operador com a tela do Evolux para reproduzir o alerta sonoro de recebimento de chamada. Ou seja, é necessário que o operador sempre esteja com a tela do Evolux ativa.

Interaction required

Browsers require user interaction before they will play audio. Just click OK to continue.

ОК

FIGURA 43 - Autoplay

08 Realizando chamadas

Realizando chamada pelo Webphone

Para realizar uma chamada digite o número na caixa de texto do *Webphone* e clique no botão de discagem ou aperte enter.

EVOLUX # 00 \$ 00 \$ 02 0	🖿 00 🌞 00 em D	emoday 🔻		24 de Nov de 2021 09:59 💮
Operador Evolux Ramal: 1212	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas	🔍 Buscar por contatos ou fazer uma ligação 🔍 💄
Na fila por: 0:01:00 Fila de Saída: Demoday Online Ponto para receber chamadas Métricas de produtividade	09:58 a Entr	ou na fila Demoday		
Webphone 1212 ● onlin 1122334455566	e \$			

FIGURA 44 - Realizando chamada pelo webphone¹

Conhecendo as opções da chamada

O Webphone mostrará então os controles da chamada que também aparecerá acima da linha do tempo no painel principal. Durante a ligação é possível utilizar as funções de **Mudo**, **J** Espera e até acessar um teclado virtual para entrada de informações em atendimento telefônico, como navegar em um fluxo de URA, por exemplo. Para concluir a ligação clique em **Desligar**.

EVOLUX III 00 401 103 100 00 em Demoday - 24 de Nov de 2021 10:08					de 2021 10:08 📑	
Operador Evolux Ramal: 1212	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas		${\mathbb Q}_{{\mathbb Q}}$ Buscar por contatos ou fazer ur	na ligação 📞 🛵
Na fila por: 00:10:04 Fila de Saída:	~	(84) 99866-9043 84998669043			Selecione o motivo da ch. 👻 TRANSFERIR	00:00:19 X DESLIGAR +
Conline Pronto para receber chamadas	zendesk	ASSOCIAR TICKET Pesquisar tickets #6686 Teste Apresentação	#6685 Teste Apresentaçã	o T	See all (100) 16684 este Apresentação	+ stiringer ticket
Métricas de produtividade 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸		Assi	ociar ticket	Associar ticket	Associar ticket	+ auconarticket
			🖬 Mostrar histo	órico de chamadas		
Webphone 1212 • online	e op ha do tempo	(84) 99866-9043 De	esconhecido	00:00:00 Selecione o	motivo da chama 👻	d
 84998669043 00:00:19 (84) 99866-9043 	🎍 38 🕣 Entr	rou na fila Demoday				
🖉 Mudo 🎜 Espera						
Transferir Teclado						
Desligar						
Padrão						

FIGURA 45 - Opções de chamada

Transferindo chamadas

Caso necessário, é possível transferir a ligação para outro número. No Evolux, existem três tipos de transferência: a *transferência cega*, a *transferência assistida* e a *transferência via Card de Chamada*. Entenda como cada uma funciona e quando utilizar.

Transferência cega

A **Transferência Cega** é utilizada para transferir a chamada para números internos como filas, ramais ou URA, quando não é necessário fazer nenhuma interação com o próximo operador que vai realizar o atendimento. Para realizar uma transferência cega siga os passos a seguir:

1. No Webphone clique em **transferir**.

We	ebphone 1212	🔵 online 🛛 🌣
		٩
O	84998669043 (84) 99866-9043	00:00:14 🔮
	发 Mudo	🞜 Espera
	Transferir	Teclado
	Desliga	ar 🔺
	Padrão	Padrão

FIGURA 46 - Transferir chamada pelo webphone¹

2. Depois digite o número do contato na caixa de texto e clique na seta →. A chamada será transferida para o número informado.

۷	Vebphone 1212	online	\$
	Transferir Chamada	×	
	Transferência Cega		
	9874	*	

FIGURA 47 - Transferência Cega

Após isso a chamada será encerrada no seu painel e você estará apto para receber ou realizar novas ligações.

Transferência assistida

A **Transferência Assistida** deve ser utilizada para transferir a chamada para números externos ou quando há necessidade de interação entre os dois operadores. Caso você precise transferir a chamada para um operador de outro setor, você pode informá-lo do que se trata a ligação antes de fazer a transferência. Para realizar uma transferência assistida você deve:

Colocar a chamada em andamento no modo de Espera
, depois digite o número de destino na barra de texto e clique em ligar
.



FIGURA 48 - Transferir chamada pelo webphone²

2. Depois que o operador atender a chamada, clique em **transferir** e selecione o número do cliente que está na caixinha verde.

Webphone 1212	🔵 online 🛛 🌣
	۲.
 84998669043 (84) 99866-9043 	00:00:29 🎍
发 Mudo	🞜 Espera
Transferir	Teclado
Desliga	ar 🔺
9874 9874	00:00:07 🔮
发 Mudo	🞜 Espera
Transferir	Teclado
Desliga	ar 🔺
↑ Mesclar	Chamadas
Padrão	Padrão

FIGURA 49 - Transferência assistida¹

Webphone 1212	🔵 online 🛛 🌣
Transferir Chamada	×
Transferência Cega	
Número do Ramal	*
Transferência Assistida & 84998669043	

FIGURA 50 - Transferência assistida²

Após isso a chamada será encerrada no seu painel e você estará disponível para receber ou realizar novas ligações.

Transferência via Card de Chamada

A **Transferência via Card de Chamada**, permite que você identifique o status dos operadores antes de transferir a ligação.

1. Durante a chamada clique em **TRANSFERIR** no card do painel, conforme mostrado abaixo:

EVOLUX ₩ 00 € 01 ± 03 6	∎00 ✿00 em D	emoday 👻				Nov de 2021 11:05 💮
Operador Evolux Ramal: 1212	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas		Q, Buscar por contatos ou faze	r uma ligação 🔰 📞 🎝
Na fila por: 01:07:04 Fila de Salda:	۲	(84) 99866-9043 84998669043			Selecione o motivo da ch TRANSFERIR	00:00:25 ×
Demoday SAIR DA FILA • Online Pronto para receber chamadas	zendesk	ASSOCIAR TICKET	#6685		See all (100)
Métricas de produtividade 🗸 🗸		ieste Apresentação Asso	iciar ticket	o Associar ticket	Associar ticket	+ adicionar ticket
			III Mostrar histo	órico de chamadas		
Webphone 1212 • online	ha do tempo	,				
Último Status: NORMAL CLEARING	ند 54 🕫	9874 te	ste-ramal-bruno 0	0:00:15 Selecione o	o motivo da chama 👻	d
• 84998669043 00:00:24 (84) 99866-9043	§ 54	(84) 99866-9043 D	esconhecido 0	0:00:49 Selecione o	o motivo da chama 👻	d
(84) 55600-5043	53 🦻	(84) 99866-9043 D	esconhecido 0	0:00:00 Selecione o	o motivo da chama 👻	D Ø O 🕓
Transferir Teclado	51 🦻	9874 te	ste-ramal-bruno 0	0:00:00 Selecione o	o motivo da chama 👻	d
Desligar	51 🔊	(84) 99866-9043 D	esconhecido O	0:01:04 Selecione of	o motivo da chama 👻	• * • •

FIGURA 51 - Transferência via Card de Chamada¹

2. Digite o nome da fila ou do operador que você deseja transferir a ligação no campo de busca ao lado de Transfer Call. Caso você tenha digitado o nome de uma fila, como no exemplo abaixo, você poderá clicar na seta ao lado para verificar todos os operadores vinculados à ela com o seu respectivo status.

EVOLUX 🗰 00 📞 01 主 03 📾 00 🏘 00 em Demoday - 24 de Nov de 2021 11:07 👩						
Operador Evolux	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendida:	3	Q Buscar por contate	os ou fazer uma ligação 🛛 📞 上
Ramal: 1212		-				
Na fila por					Selecione o motiv	00:02:13 🗙
01:08:52	~	(84) 99866-9043 84998669043				
Fila de Saída:					TRANS	FERIR DESLIGAR -
Demoday - SAIR DA FILA	Transferir C	hamada X Demoday				×
Online Pronto para receber chamadas	2.0					
	3 Resultados	encontrados para "Demoday"				
Référience de munduatividade	Para			Filas	Número	Ações
Metricas de produtividade	∨ Demoda	1	Disponível (1)	-	2005	≓ Transferir
	(1) Rafae	la Souza	 Online 	Demoday	9874	≓ Transferir
	(1) Oper	ador Evolux	 Em chamada 	Demoday	1212	
Webphone 1212 • online	vinici	us	• Offline	Demoday	9191	
	ر (Demoda	у	• Offline			
Último Status: NORMAL CLEARING	(1) demoda	y 1	• Offline			
• 84998669043 00:02:13	2					
(84) 99866-9043		ASSOCIAR TICKET				
👲 Desativar mudo 🎜 Espera		Pesquisar tickets			Si	ee all (100)
Transferir Teclado	zendesk	#6686 Teste Apresentação	#6685 Teste Apresenta	cão	#6684 Teste Apresentação	
Desligar	*	Asso	ciar ticket	Associar ticket	Assoc	+ adicionar ticket
Padrão Padrão						

FIGURA 52 - Transferência via Card de Chamada²

3. Clique em **Transferir** ao lado do nome do operador para quem deseja transferir a ligação. Caso a chamada seja transferida para um operador que esteja em chamada ou em pausa, a seguinte mensagem de alerta irá aparecer na tela:

EVOLUX #00 %01 ±02 F	⊉01 ф00 em Demoday v	24 de Nov de 2021	11:08 👩
	Linha do tempo Chamadas Reagendadas Chamadas não atend		
Na fila por: 01:10:00 Tila de Saida: Demodry + SAIR DA FILA • Online	Transferir Chamada × Demoday 3 Resultados encontrados para "Demoday" Para V Demoday	× 2005 == transfer	×
	A Rateta A Rateta A Operado Operado Vincius A Demoday Demoday Construct que esta chamada seja perdida e A Demoday Ciente Fique semo devido atendimento. A demoday1	aday 9874 ∓ Transferi a day 1212 e o ?	
Webphone 1212 online Ottime Status: NORMAL CLEARING 84998669043 00:03:21 (84) 99866-9043 00:03:21 104	C zendesk Amerika (Marco Care) 2 - Amerika Apresentação Testa Apresentação Amerika Care Apresentação	AD PAINEL See al (100) mark Amount line Amount line	
Desativar mudo Sepera Transferir Teclado	III Mostrar		
Desligar Padrão O Padrão	ha do tempo		

FIGURA 53 - Mensagem de Transferência arriscada

Caso opte por transferir a chamada, ela poderá ser desligada, fazendo com que o cliente fique sem atendimento.

Realizando múltiplas chamadas

Você pode realizar mais de uma ligação ao mesmo tempo. Para isso, digite o número na caixa de texto, faça a discagem e a primeira ligação entrará em modo de espera automaticamente.

Webphone 1212	🔵 online 🛛 🌣
	ب
 84998669043 (84) 99866-9043 	00:01:25 🎍
发 Mudo	🞜 Espera
Transferir	Teclado
Deslig	ar 🔺
• 9874 9874	00:00:10 🖳
💋 Mudo	🞜 Espera
Transferir	Teclado
Deslig	ar 🔺
犬 Mesclar	r Chamadas
Padrão	Padrão

FIGURA 54 - Múltiplas chamadas

Observe que as duas ligações não podem ficar ativas ao mesmo tempo. Quando você estiver em uma ligação a outra entrará em modo de espera automaticamente. É possível fazer uma conferência clicando no botão **mesclar chamadas** $\boldsymbol{\lambda}$.

Webphone 1212	🔵 online 🛛 🌣
	L.
Último Status: NC	DRMAL CLEARING
 84998669043, 9874 (84) 99866-9043 9874 	4 00:00:24 🖢
💋 Mudo	🞜 Espera
Transferir	Teclado
Desliga	r 🔺
🎐 Padrão	🞧 Padrão

FIGURA 55 - Mesclar chamadas

10 Tempo de respiro / ACW

O tempo de respiro ou ACW é um intervalo, em segundos, que ocorre ao fim de uma chamada - receptiva, ativa manual ou da campanha. Durante esse tempo, o sistema irá considerar que você está indisponível e não enviará chamadas de Call Center receptivo (DAC) ou de Discador Ativo, exceto chamadas transferidas diretamente para o seu ramal.

Um cronômetro com a contagem regressiva será exibida no painel após o fim da chamada e esse tempo pode ser utilizado para realizar algumas ações como o preenchimento da motivação/classificação de chamadas, cadastrar um novo contato, entrar em pausa ou descansar até o próximo atendimento.

R Rafa Ram	aela Souza al: 9874	
Na fila por: 07:08:30		PAUSAR
Fila de Saída:		
Demoday	Ŧ	SAIR DA FILA
00:17	Tempo de Resp	PULAR

FIGURA 56 - Contagem regressiva do tempo de respiro

Abrir mão do tempo de respiro

Caso você tenha terminado tudo que precisa fazer e esteja pronto para receber novas chamadas, você pode optar por abrir mão do tempo de ACW restante clicando em **pular.** O sistema vai considerar você como disponível e começará a rotear chamadas para você assim que possível.



FIGURA 57 - Tempo de Respiro

11 Histórico

Para acessar o histórico de chamadas realizadas e recebidas pelo Webphone, clique na **engrenagem** te escolha a opção histórico. Para retornar alguma ligação, clique no botão discar **s** ao lado do número desejado.



FIGURA 58 - Histórico

12 Motivando chamadas

A motivação de chamadas é o registro do que aconteceu em uma chamada receptiva ou ativa manual, de uma fila. Para as campanhas de discagem automática, você utilizará a conclusão para indicar qual o resultado da interação com o contato. É possível registrar a motivação de duas formas: com a chamada em andamento ou após ela ser finalizada.

Motivando a chamada da fila

Chamada em andamento

Com a chamada em progresso clique em *Selecione o motivo da chamada*. Você pode localizar a motivação de duas formas: digitando o nome ou buscando na lista.

EVOLUX ₩ 00 € 01 ± 03 1	∎00 🏶00 em D	emoday 👻			24 de Nov	de 2021 17:29 💽
R Rafaela Souza Ramal: 9874	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas	C	& Buscar por contatos ou fazer um	a ligação 🛛 📞 丸
Na fila por: 07:22:43 Fila de Salda: Demoday • SAIR DA FILA • Online Pronto para receber chamadas	zendesk	1212 teste.evolux ASSOCIAR TICKET Pesquisar tickets researcher Apresentacióe	95692 Teste Apresentación	8007	MOTIVAÇÕES DE CHAMADA Důvida duvidas ou informações indeciso NR17 - 10 minutos Reclamação Batronar	00:00:15 ×
Métricas de produtividade 🗸 🗸 🗸		Assi	ociar ticket	Associar ticket	Associar ticket	- adicionar ticket
			I Mostrar histó	rico de chamadas		
Webphone 9874 • onlin	e 🧔 ha do tempo					
	L 14 2	(84) 99866-9043 R	afaela Souza 00	Escolha uma solu	rčgo 🔺	2 \star 🖩 🛛 🕓
• 1212 00:00:15 1212	y 31 🄊	1212 to	este.evolux 00	Selecione o motiv	vo da chama 👻	• 🖉
🖉 Mudo 🎜 Espera	23 II Sai	u da pausa - 15m51s				
Transferir Teclado	07 🕕 Pau	isa para Lanche				
Desligar Padrão 🎧 Padrão	1 7 🔊	(84) 99866-9043 D	esconhecido 00	:00:00 Selecione o motiv	vo da chama 👻	• • •

FIGURA 59 - Motivando chamadas durante o atendimento

Chamada finalizada

Localize a chamada finalizada na linha do tempo e clique em *Selecione o motivo da chamada*. Digite o motivo ou busque na lista e selecione.

EVOLUX # 00 \$ 00 \$ 03 6	∎00 ✿00 em D	emoday 🔻				24 de Nov de 2021 17:27 💽
Rafaela Souza Ramal: 9874	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas		Q, Buscar por conta	atos ou fazer uma ligação 🛛 📞 🎤
Na fila por: 07:20:49 Fila de Salda: Demoday • Online Pronto para receber chamadas Métricas de produtividade	17:14 2 11:31 2 11:23 II Salt 11:07 II Pau 10:07 2 Ent	(84) 99866-9043 R. 1212 te u da pausa - 15m51s isa para Lanche (84) 99866-9043 D rou na fila Demoday	afaela Souza este.evolux resconhecido	00:00:21	Escolha uma solução • Escolha uma solução • MOTIVAÇÕES DE CHAMADA Dúvida CHAMADA duvidas ou informações Hatoriar Reclamação Retornar	
Webphone 9874 Image: online Último Status: NORMAL CLEARING Nenhuma chamada ativa. Padrão Padrão	• •					

FIGURA 60 - Motivando chamadas após o atendimento

Motivando a chamada da campanha

A forma de motivar uma chamada da campanha é a mesma da fila. Você também pode fazer durante ou após a ligação. Clique em **Escolha uma solução** ao lado da chamada e escolha dentre as opções disponíveis, a correspondente à situação dessa ligação. Algumas filas possuem a motivação de chamada obrigatória, sendo assim, é necessário que você motive a chamada para poder continuar recebendo ligações.

EVOLUX 🗰 00 📞 00 主 02 📾 00 🕸 00 em Demoday 👻 24 de Nov de 2021 17:40 🥑							
Rafaela Souza Ramai: 9874	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas	Q	Buscar por contatos ou fazer uma ligação	S 2	
Na fila por: 07:33:49 Fila de Saláa: Demoday	Ø	Campanha Teste 4 (84) 99866-9043 Rafaela Souza			CONCLUSÕES Não tem interesse Varda Feituada	00:00:13 × (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	
Online Pronto para receber chamadas	Linha do tempo		🔳 Mostrar histór	irico de chamadas			
Métricas de produtividade 🗸 🗸 🗸 🗸	17:29 🆻	1212 te	este.evolux 0	00:00:18 Selecione o moti	vo da cham: 👻 🗈 🦉	0 🕓	
	17:14 🆻	(84) 99866-9043 Ra	afaela Souza 0	00:00:21 Escolha uma solu	ução 🔹 📑 🗹 ★ 🕯	•••	
Webphone 9874 • online	11:31 🦻	1212 te	este.evolux 0	00:00:15 Selecione o moti	vo da chama 👻 📄 🤞	0 🔍	
	C 23 II Saiu	ı da pausa - 15m51s					
Último Status: NORMAL CLEARING Teste 4 00:00:12 (84) 99866-9043	● 07 ● Pau	sa para Lanche (84) 99866-9043 Do	esconhecido 0	00:00:00 Selecione o moti	vo da chami 👻 💽 🗸	Ø 0 🕓	
🖉 Mudo 🦪 Espera		rou na fila Demoday				_	
Transferir Teclado							
Desligar							
Padrão							

FIGURA 61 - Motivando chamada de campanha durante o atendimento

EVOLUX #00 \$00 \$02 6	00 🏶 00	em D	Demoday 👻				24 de Nov de 2021 17:41 💽
Rafaela Souza Ramal: 9874	Linha do	tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas		Q, Buscar por contat	os ou fazer uma ligação 🛛 📞 🧏
Ma file new	17:40	7	(84) 99866-9043 Ra	faela Souza	00:00:15	I •	li 🖻 ★ 🗎 0 🕓
07:34:15	17:29	7	1212 te:	ste.evolux	00:00:18	CONCLUSÕES Não tem interesse	• * O 🕓
Demoday - SAIR DA FILA	17:14	7	(84) 99866-9043 Ra	ifaela Souza	00:00:21	Venda Efetivada	b 🛛 ★ 🗰 🛛 🕓
00:06 Tempo de Respiro PULAR	11:31	7	1212 te	ste.evolux	00:00:15	Selecione o motivo da chama 👻	d
	11:23	II Sai	iu da pausa - 15m51s				
Métricas de produtividade 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸	11:07	II Pau	usa para Lanche				
	10:07	7	(84) 99866-9043 De	esconhecido	00:00:00	Selecione o motivo da chama \star	• * • •
	10:07	된 Ent	trou na fila Demoday				
Webphone 9874 • online	•						
	L						
Último Status: NORMAL CLEARING							
Nenhuma chamada ativa.							
Padrão							

FIGURA 62 - Motivando chamada de campanha após o atendimento

Se você estiver associado a mais de uma campanha, a lista de motivações será diferente para cada uma.

13 Reportando problemas de chamada

Pode acontecer de a operação enfrentar um problema técnico com relação a qualidade das chamadas. Para esses casos, existe uma ferramenta que permite que você informe ao sistema, os problemas técnicos que aconteceram durante sua chamada. É muito importante que este recurso seja bem utilizado sempre que a supervisão solicitar ajuda, pois com esses reportes será possível investigar exatamente as chamadas certas e resolver o problema mais rapidamente. Caso esta ferramenta seja utilizada da maneira errada pode ser prejudicial para a investigação.

Para relatar um problema técnico para o sistema, localize a chamada na linha do tempo e clique no botão **reportar ①**. Selecione um ou mais problemas que você tem certeza que aconteceram e clique em **enviar**.

Evolux #00 € 00 ± 03 6	🝺 00 🏶 00 em (Demoday 👻				24 de Nov de 2021	17:54	ď
Rafaela Souza	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas		Q, Bus	Chamada nicotando	יק	د <u>م</u>
Ramai: 98/4						Chamada metalizando	Reporta	r
Na fila nor	17:40 🆻	(84) 99866-9043 R	Rafaela Souza	00:00:15	Escolha uma solução	Chamada muda	Ó	0
07:47:33	17:29 🌶	1212 t	este.evolux	00:00:18	Selecione o motivo d	Enviar Cancelar	> 0	\odot
Demoday - SAIR DA FILA	17:14 🌶	(84) 99866-9043 R	Rafaela Souza	00:00:21	Escolha uma solução	• 🗈 🖻 🖈	•	\odot
Online Pronto para receber chamadas	11:31 >	1212 t	este.evolux	00:00:15	Selecione o motivo da	cham: 👻 🗈	Ø 9	©
	11:23 🔳 Sai	iu da pausa - 15m51s						
Métricas de produtividade 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸	11:07 🔳 Pa	usa para Lanche						
	10:07 >	(84) 99866-9043	Desconhecido	00:00:00	Selecione o motivo da	cham: 👻 🕒	Ø 0	©
	10:07 🗐 En	trou na fila Demoday						
Webphone 9874 Online	• •							
	e.							
Último Status: NORMAL CLEARING								
Nenhuma chamada ativa.								
Padrão								

FIGURA 63 - Reportando problema de chamada

14 Entrando e saindo de pausas

Selecionando uma pausa

Na barra de status do operador clique no botão **Pausar** e selecione o motivo da pausa na janela de opções.

EVOLUX # 00	€00 ±03 €	₽00 ∯ 0	0 e	m Demoday 👻						24 de Nov de 2021 18:02 💽
Rafaela Souza Ramal: 9874		Linha de	o ten	Chamadas Rea Motivo da Pausa	agendadas	Chamadas	não atendidas		Q. Buscar por cont	
Na fila por: 07:55:21			0	NR17 10 minutos	Lanche	Preenchime	ento de info exe	emplo		
Fila de Saída: Demoday - SA				Motivo Pessoal	Evento	Treinamento	Teste de Alerta	2		
Online Pronto para receber c			9					F	Fechar	
		17:40								🖿 🖻 \star 🖬 🖲 🕓
Métricas de produtividade		17:29								
		17:14								🖿 🗹 \star 🗰 O 🕓
Webphone 9874		11·23	•							
		ر 17								
Último Status: NORM										
Nenhuma cham										
A Duties										

FIGURA 64 - Selecionar motivo de pausa

R	Rafaela Souza Ramal: 9874	
Na fila p 00:00:55	or:	⊙ DESPAUSAR
Motivo d	le Pausa:	NR17 10 MINUTOS

FIGURA 65 - Motivo de pausa selecionado

O sistema vai exibir, na barra de status, o tempo que você está em pausa.

Trocando o motivo da pausa

Você pode mudar o motivo sem sair da pausa e isso evita que você receba uma chamada enquanto troca de pausas.

Na barra de status do operador clique no **motivo de pausa** que está em andamento e escolha outro motivo na janela de opções.



FIGURA 66 - Trocar motivo de pausa

O sistema vai zerar o contador e começar uma nova contagem. Algumas pausas possuem um tempo limite estabelecido. Quando a pausa está perto do limite de estourar, a cor do botão muda de azul para amarelo e isso indica que a pausa atingiu 80% do seu tempo pré determinado. Quando a cor do botão mudar de amarelo para vermelho, será a indicação de que a pausa excedeu o seu tempo limite e um bipe vai começar a soar, mostrando que a pausa foi estourada e está na hora de despausar.

Algumas operações funcionam com a *despausa automática*, ou seja, assim que o tempo da pausa finalizar, você será despausado automaticamente e as chamadas irão começar a chegar normalmente. É importante verificar com o seu supervisor se a opção de *despausa automática* está ativada na sua fila de atendimento.

Saindo da pausa

Para sair da pausa, basta clicar no botão azul **Despausar**, que está localizado na barra de status do operador, e o contador voltará a exibir o tempo que você está logado na fila.

R Raf	aela Souza aal: 9874	
Na fila por: 08:16:37		PAUSAR
Fila de Saída:		
Demoday	•	SAIR DA FILA
8	• Online Pronto para receber o	hamadas

FIGURA 67 - Saindo da pausa

Caso você estoure o limite da pausa, pode acontecer da sua PA ficar travada. Nesse caso apenas o seu supervisor poderá liberar.

Alerta antes do estouro de pausa

O alerta antes do estouro da pausa só será mostrado, caso habilitado pelo supervisor na fila.

O primeiro passo para receber as notificações de alerta referente a proximidade do tempo do estouro de pausa, é habilitar as notificações no seu painel. Para isso, selecione o seu menu, no canto superior direito, e ative a opção **Habilitar notificações**, conforme mostrado abaixo:

24 de Nov de 2021 18:27 🛒
Operador Evolux
Painel do Operador
Meu perfil
Como está se sentindo? >
Mudar Senha
Alarmes
Diagnóstico de problemas
Lembrar ramal sip/1212
Habilitar notificações
Ver tutorial
Sair

FIGURA 68 - Habilitar notificações

Os alertas são emitidos faltando 5 minutos, 1 minuto e 30 segundos para o fim da pausa.



FIGURA 69 - Notificações antes de estouro de pausa

A frequência dos alertas é a mesma independente do tempo configurado para a pausa.

Todos os alertas aparecem no canto superior direito da tela, independente da página que você estiver navegando. Permitindo que, por exemplo, caso você tenha que abrir um outro sistema no seu computador durante a pausa, você consiga receber o alerta.

← → C	30 seg restantes de pausa "Descanso evolux.evolux.net.br Evite estouro e/ou bloqueio de PA				
EVOLUX ₩00 €00 ±02 ₽	00 🏟 01 em Trei	namento Evolux 👻			13 de Nov de 2019 09:34 📑
Evolux Ramal: sip/9059	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas		🔍 Buscar por contatos ou fazer uma ligação 🛛 📞 🧏
Na fila por:	09:24 🕕 Paus	sa para Descanso - 10 minutos	1		
00:09:32	09:23 🔳 Saiu	da pausa - 35s			
Fila de Saída:	09:23 II Paus	sa para Atividade interna			
Treinamento Evolux 👻 SAIR DA FILA	09:18 🕣 Entr	ou na fila Customer Success			
Pronto para receber chamadas	09:18 🕣 Entr	ou na fila Treinamento Evolux			
Métricas de produtividade 🗸 🗸 🗸 🗸					
Webphone 9059 • online	•				
FIGU	RA 70 - N	otificação na t	tela do aviso	de estouro d	e pausa

Acessar sumário

15 Alarme de Fila - Webphone

O alarme de fila serve para controlar a quantidade de chamadas simultâneas na fila de espera. Quando a quantidade de chamadas alcançar o valor ajustado, um alarme irá soar. Para configurar o alarme é necessário, primeiramente, que você entre em uma fila.



FIGURA 71 - Alarme de Fila

Ao entrar na fila, acesse o menu do seu usuário, clique em Alarmes, habilite o recurso e defina a quantidade mínima de chamadas em espera. Após isso, clique em Ok e o Alarme da fila estará configurado.



FIGURA 72 - Configurando Alarme de Fila

16 Realizando Diagnóstico de Problemas

Caso a interface do operador apresente algum problema, é possível realizar o Diagnóstico de Problemas para identificar o que pode ser corrigido. Para isso, clique no seu menu, depois na opção Diagnóstico de Problemas e em seguida os testes serão realizados.



FIGURA 73 - Acesso ao Diagnóstico de Problemas

Ev-Suporte	/ Diagnóstico de problemas		
		Testes finalizados com sucesso	
		Você está usando uma versão recente do Google Chrome	Sucesso
		Permissão do microfone foi concedida para o Navegador	Sucesso
		Rede não está por trás de um proxy HTTP	Sucesso
		Conexão com o servidor de telefonia bem sucedida	Sucesso
		ICE Servers não está habilitado	Sucesso
		Executar os testes novamente	

FIGURA 74 - Execução dos Testes

17 Notificação de ramal Offline

O Evolux emite notificações para o operador, caso o ramal passe a ficar offline. Conforme mostrado na imagem abaixo, caso seu ramal esteja indisponível, isso será mostrado no seu painel para informar.

EVOLUX ₩00 €00 €02	▶00 拳00 em Demoday ▼	25 de Nov de 2021 09:43 📑
	Linha do tampo Chamadas Reagendadas Chamadas não atendidas	
Na fila por: 00:30:57 Fila de Salda: Demoder - SAIR DA FILA	09:15 Parece que você está offline. Por favor, recarregue a página. Se necessário, entre em contato com seu supervisor. 09:13 CANCELAR	
	09:11 D Salu da fila Demoday com duração de: 00:45 09:10 a Entrou na fila Demoday	
		Como está se sentindo? × Não esqueça de nos dizer como você está se sentindo hoje ●
Webphone 1212 Connectin	g 🌣	

FIGURA 75 - Notificação de Ramal Offline

Caso o ramal volte a ficar offline, recarregue a página novamente. Se não funcionar, acione o seu supervisor.

18 Logoff por Inatividade

Caso esteja habilitado na sua fila a opção de logoff por inatividade, o Evolux irá enviar avisos para saber se você ainda está utilizando o sistema. O primeiro aviso será emitido após 2 horas de inatividade, o segundo após 40 minutos do envio do primeiro aviso e o terceiro, faltando 3 minutos para seu usuário ser deslogado. Mas, se você ainda estiver em atividade e desejar continuar logado no Evolux, selecione o botão **Permanecer Logado**.



FIGURA 76 - Logoff por inatividade

19 Adicionando novo contato no CRM no Painel do Operador

No Evolux, é possível cadastrar novos contatos, seja durante ou após o atendimento. Para isso, localize logo abaixo do ícone do seu usuário a opção de **Adicionar um contato**. Forneça as informações e clique em **Criar**.

Contato			Х
Nome		8	
E-mail			
Número de Identificação			
Endereço			
Bairro			
CEP			
Cidade			
Estado		~	
Pin Code			
	Ativo		
Telefones	Número	Rótulo	
		C	Criar Criar

FIGURA 77 - Adicionar contato no CRM

Para validar que o contato foi cadastrado, use o campo de busca. Você também poderá editar ou removê-lo.

20 Vincular protocolo a uma chamada

Para associar um protocolo ou código do cliente a uma chamada, localize a chamada na linha do tempo, clique no ícone protocolo, adicione o valor desejado e clique no botão azul enviar.

Evolux # 00 \$ 00 1 03 1	00 🏶 00 em Demo	oday 👻				25 de Nov de 2021 1	1:05 💽
Operador Evolux	Linha do tempo	Chamadas Reagendadas	Chamadas não atendidas		Q, Buscar por conta	itos ou fazer uma ligação	<u> </u>
Ramal: 98/4						Protocolo	
Na fila por: 00:10:48	10:55	1212	teste.evolux	00:00:11	Selecione o motivo da chama 👻		0 🕓
Fila de Saída:	10:54 🕣 Er	ntrou na fila Demoday					
Demoday - SAIR DA FILA	09:11 🖻 Sa	iiu da fila Demoday com duraç	ão de: 08:07				
Online Pronto para receber chamadas	09:08 II Sa	iiu da pausa – 1m46s					
	09:06 II Pa	ausa para Teste de Alerta					
Métricas de produtividade	, 09:05 II Sa	iiu da pausa – 1m4s					
		FIGURA 80	- Ícone do pr	otocolo ¹			
		Prot	ocolo D 🛷 🔒	9			
		FIGURA 81	- Ícone do pr	otocolo²			
	123456		✓ Enviar		9 🕓		
	FIG	JRA 82 - Vinc	cular protoco	lo a chamad	da		