



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Business

myAgent

Instruções de utilização
06/2025

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel”), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Índice

1 Histórico de alterações.....	7
1.1 Histórico de aperfeiçoamento.....	10
2 Acerca desta documentação.....	11
2.1 Tipos de tópicos.....	11
2.2 Convenções de apresentação.....	11
3 Introdução.....	12
3.1 myAgent.....	12
3.2 Elementos da interface de utilizador.....	12
4 Instalar e iniciar o myAgent.....	17
4.1 InstalarmyAgent.....	17
4.2 IniciarmyAgent.....	18
4.3 Desinstalar myAgent.....	19
4.4 Actualizações automáticas.....	20
4.4.1 Efetuar atualizações automáticas.....	20
5 Primeiros passos.....	21
5.1 Iniciar sessão numa fila de espera.....	21
6 Funções para agentes.....	22
6.1 Filas de espera.....	22
6.1.1 Iniciar sessão numa fila de espera.....	22
6.1.2 Terminar sessão numa fila de espera.....	22
6.2 Chamadas em direto.....	23
6.2.1 Abrir ou fechar o painel Chamadas em direto.....	24
6.2.2 Ordenação de chamadas ao vivo.....	24
6.2.3 Agrupamento de chamadas ao vivo.....	25
6.3 Processamento de chamadas.....	25
6.3.1 Atender uma chamada.....	27
6.3.2 Editar dados de contacto do chamador atual.....	27
6.3.3 Adicionar uma nota para o chamador atual.....	27
6.3.4 Editar uma nota para o chamador atual.....	27
6.3.5 Apresentar o Histórico de chamadores.....	27
6.3.6 Concluir uma chamada.....	28
6.3.7 Especificar uma causa de pós-processamento.....	28
6.3.8 Ficar disponível após uma chamada não atendida.....	28
6.4 Processamento de faxes e e-mails.....	29
6.4.1 Ver um fax.....	30
6.4.2 Aceitar um e-mail.....	30
6.4.3 Responder a um fax.....	30
6.4.4 Responder a um e-mail.....	31
6.4.5 Concluir um fax.....	31
6.4.6 Concluir um e-mail.....	31
6.4.7 Agendar um fax para seguimento.....	31
6.4.8 Agendar um e-mail para seguimento.....	32
6.4.9 Apresentar o histórico do remetente de fax atual.....	32
6.4.10 Apresentar o histórico do remetente de e-mail atual.....	32
6.4.11 Especificar uma causa de pós-processamento para um fax.....	32
6.4.12 Especificar uma causa de pós-processamento para um e-mail.....	33
6.4.13 Reencaminhar um fax para uma fila de espera.....	33

6.4.14 Enviar um e-mail em nome da fila de espera.....	33
6.5 Tempo de trabalho.....	34
6.5.1 Prolongar o tempo de trabalho.....	34
6.5.2 Terminar o tempo de trabalho.....	34
6.6 Pausa.....	34
6.6.1 Iniciar uma pausa.....	35
6.6.2 Terminar uma pausa.....	35
6.7 Rechamada do agente.....	35
6.7.1 Efetuar uma chamada de rechamada.....	35
6.7.2 Concluir uma chamada de rechamada.....	36
6.7.3 Reagendar uma chamada de rechamada.....	36
6.8 Funções de chamadas.....	36
6.8.1 Iniciar uma chamada.....	37
6.8.2 Efetuar uma chamada a partir da Lista de chamadas.....	38
6.8.3 Efetuar uma chamada a partir da Diretoria interna.....	38
6.8.4 Efetuar uma chamada com um botão de posto de operadora.....	38
6.8.5 Reter uma chamada.....	39
6.8.6 Transferir uma chamada para um agente.....	39
6.8.7 Reencaminhar uma chamada para uma fila de espera.....	39
6.8.8 Transferir uma chamada com um botão de posto de operadora.....	40
6.8.9 Atender uma chamada para um agente.....	40
6.8.10 Atender uma chamada com um botão de posto de operadora.....	41
6.8.11 Gravar uma chamada.....	41
6.8.12 Pedir assistência a supervisores ou administradores.....	42
6.9 Lista de chamadas.....	43
6.9.1 Abrir ou fechar o painel Lista de chamadas.....	44
6.9.2 Filtrar a Lista de chamadas.....	44
6.9.3 Apresentar o histórico de um chamador.....	46
6.9.4 Apresentar o histórico de um remetente de fax.....	46
6.9.5 Apresentar o histórico de um remetente de e-mail.....	46
6.9.6 Ouvir a gravação de um chamador.....	47
6.10 Histórico de chamadores.....	47
6.11 Painel de parede (detalhes da fila de espera).....	48
6.11.1 Apresentar o painel Painel de parede.....	49
6.12 Nível de serviço.....	49
6.12.1 Apresentar o gráfico Nível de serviço.....	49
6.13 Tempos médios.....	50
6.13.1 Apresentar o gráfico Tempos médios.....	50
7 Funções de supervisores ou administradores.....	51
7.1 Painel de parede visual.....	51
7.1.1 Apresentar o painel Painel de parede visual.....	51
7.1.2 Configurar o Painel de parede visual.....	52
7.2 Atribuição de agentes (vinculação).....	52
7.2.1 Atribuir agentes a uma fila de espera.....	55
7.2.2 Editar a atribuição de agentes.....	57
7.2.3 Mover agentes entre filas de espera.....	58
7.2.4 Remover agentes de filas de espera.....	59
7.2.5 Alterar o estado de um agente.....	59
7.2.6 Personalizar a apresentação da Lista de vinculação de agentes.....	59
7.2.7 Apresentar a janela Enlace de fila de espera do agente.....	60
7.3 Monitorizar chamadas e pedir assistência.....	60
7.3.1 Gravação de chamadas como supervisor ou administrador.....	61
7.3.2 Guardar a gravação de uma chamada.....	61
7.3.3 Enviar a gravação de uma chamada por e-mail.....	62
7.3.4 Guardar um fax.....	62

7.3.5 Enviar um fax por e-mail.....	62
7.3.6 Guardar um e-mail no formato EML.....	63
7.3.7 Enviar uma mensagem de e-mail por e-mail.....	63
7.3.8 Monitorização de chamadas (Depende do país).....	64
7.3.9 Intercalar uma chamada.....	64
7.3.10 Alterar a posição de uma chamada na fila de espera.....	64
7.3.11 Aceitar pedidos de assistência.....	65
7.4 Monitorizar filas de espera.....	65
7.4.1 Ativar ou desativar a sobreposição no ecrã de alarme.....	66
7.4.2 Ativar ou desativar o som de aviso.....	67
7.5 Outras funcionalidades.....	67
7.5.1 Eliminar notas do chamador.....	67
8 Diretórios.....	68
8.1 Abrir ou fechar o painel Diretoria interna.....	70
8.2 Procurar em diretorias.....	71
8.3 Ordenar a diretoria interna.....	72
8.4 Filtrar a diretoria interna.....	72
9 Mensagens instantâneas.....	73
9.1 Abrir ou fechar mensagens instantâneas.....	73
9.2 Enviar uma mensagem instantânea.....	73
9.3 Enviar uma mensagem instantânea a partir de Marcar/Procurar.....	74
9.4 Enviar uma mensagem instantânea a partir da Diretoria interna.....	74
9.5 Enviar uma mensagem instantânea a partir de Botões de posto de operadora.....	75
9.6 Eliminar uma mensagem instantânea.....	75
9.7 Sair de uma conversa por mensagem instantânea.....	76
10 Botões de posto de operadora.....	78
10.1 Abrir ou fechar o painel Botões de posto de operadora.....	78
10.2 Ordenar os botões de posto de operadora.....	79
10.3 Atribuir um subscritor a um botão de posto de operadora.....	79
10.4 Eliminar um subscritor de um botão de posto de operadora.....	80
10.5 Apresentar imagens de utilizador nos botões de posto de operadora.....	80
11 Relatórios.....	81
11.1 Criar relatórios.....	86
12 Estado de presença.....	87
12.1 Alterar o estado de presença de um subscritor.....	88
12.2 Alterar o estado de presença de um subscritor para Escritório.....	89
12.3 Alterar o estado de presença de uma extensão.....	89
12.4 Serviço CallMe.....	90
12.4.1 Ativar o serviço CallMe.....	90
13 Funções dos painéis.....	92
13.1 Fechar um painel.....	92
13.2 Abrir um painel.....	92
13.3 Trocar painéis.....	93
13.4 Aumentar ou reduzir o zoom num painel.....	94
13.5 Abrir o menu de opções de um painel.....	94
14 Configuração.....	96
14.1 Os meus dados pessoais.....	97
14.1.1 Definir um número de telefone adicional.....	97
14.1.2 Especificar o endereço de e-mail.....	98
14.1.3 Alterar palavra-passe.....	98
14.2 A minha imagem.....	99

14.2.1 Carregar uma imagem.....	99
14.2.2 Eliminar uma imagem.....	99
14.3 Aparência.....	100
14.3.1 Alterar a língua da interface do utilizador.....	100
14.3.2 Alterar a cor da interface de utilizador.....	100
14.3.3 Apresentar imagens de utilizador nos botões de posto de operadora.....	100
14.4 Notificações.....	101
14.4.1 Janela de aplicação/ecrã de fila aparece.....	102
14.4.1.1 Ativar ou desativar o pop-up da janela principal em chamadas recebidas.....	102
14.4.1.2 Ativar ou desativar o ecrã ao aceitar uma chamada.....	102
14.4.1.3 Ativar ou desativar o pop-up da janela principal no encerramento da chamada.....	103
14.4.1.4 Minimizando a Janela Principal ao Encerrar uma Chamada.....	103
14.4.1.5 Ativar ou desativar o ecrã a tirar o foco.....	103
14.4.2 Alarme.....	104
14.4.2.1 Ativar ou desativar a janela principal para condições de alarme.....	104
14.4.2.2 Tocando Tons de Alarme para Condição de Alarme.....	104
14.4.3 Notificações de torradas (tela da bandeja).....	105
14.4.3.1 Exibição da tela da Bandeja nas Chamadas Recebidas.....	105
14.4.3.2 Exibição de tela de bandeja em chamadas de saída.....	105
14.4.3.3 Exibição da Tela da Bandeja na Chamada Perdida.....	106
14.4.3.4 Exibição do Pop da Bandeja nas Mensagens de Chat Recebidas.....	106
14.4.3.5 Exibição de pop-up de bandeja em solicitações de assistência.....	106
14.5 Botões de posto de operadora.....	107
14.5.1 Reordenar os separadores dos botões de posto de operadora.....	107
14.5.2 Adicionar separadores dos botões de posto de operadora.....	108
14.5.3 Eliminar separadores dos botões de posto de operadora.....	108
14.5.4 Atribuir botões de posto de operadora.....	108
14.5.5 Copiar os botões de posto de operadora de um utilizador.....	109
14.5.6 Alterar o número de botões de posto de operadora.....	110
14.6 Visibilidade das filas de espera.....	110
14.6.1 Personalizar a apresentação das filas de espera.....	111
14.7 Teclas de atalho.....	111
14.7.1 Ativar ou desativar as teclas de atalho globais.....	111
14.7.2 Configurar as teclas de atalho da aplicação.....	112
14.7.3 Repor teclas de atalho da aplicação.....	112
14.8 Sensibilidade.....	112
14.8.1 Permitir que os utilizadores copiem o seu esquema BLF.....	112
14.8.2 Permitir que os utilizadores vejam os detalhes do chamador.....	113
14.9 Diversos.....	113
14.9.1 Configurar um método de transferência.....	113
14.9.2 Ativar ou desativar a Live Search.....	113
15 Iniciar o VSAdmin.....	115
16 Anexo.....	116
16.1 Funções de agentes independentes do nível de autorização.....	116
16.2 Notas sobre a utilização simultânea do myAgent e de clientes de UC Suite.....	117
16.3 Notas sobre a utilização de telefones DECT.....	118
16.4 Restrições à utilização de facilidades do sistema.....	119
16.5 Formatos de números de telefone.....	120
16.6 Indicação de falta de recursos do sistema.....	121
Índice remissivo.....	123

1 Histórico de alterações

As alterações mencionadas na seguinte lista são cumulativas.

Alterações em V3R3 FR2

Capítulos afetados	Descrição da alteração
-	Atualizações para redesenho da interface do usuário de notificações - todos os subcapítulos

Alterações em V3R3 FR1

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Exibição do Pop da Bandeja nas Mensagens de Chat Recebidas na página 106	Novos capítulos
Diretórios na página 68	Adicionadas informações sobre as definições do utilizador e a atualização da licença.
InstalarmyAgent na página 17 IniciarmyAgent na página 18	Adicionada a opção de nome do anfitrião durante o processo de instalação.
Lista de chamadas na página 43	A coluna Agente/Estado mostra se a chamada foi transferida.
Reagendar uma chamada de rechamada na página 36	Adicionada etapa em que um agente específico pode ser selecionado para realizar o retorno de chamada.
Painel de parede (detalhes da fila de espera) na página 48	Nomes de coluna atualizados.
Teclas de atalho na página 111 Diversos na página 113	A configuração não é migrada na atualização do sistema.
Estado de presença na página 87 Botões de posto de operadora na página 78	Atualizações para imagens do utilizador com estado de presença.

Alterações em V3R3

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Estado de presença na página 87 Alterar o estado de presença de uma extensão na página 89	Atualizações e novo capítulo sobre a licença myAttendant e o estado do utilizador.

Histórico de alterações

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Abrir ou fechar o painel Chamadas em direto na página 24 Ordenação de chamadas ao vivo na página 24 Agrupamento de chamadas ao vivo na página 25 Reencaminhar um fax para uma fila de espera na página 33 Abrir ou fechar o painel Diretoria interna na página 70 Filtrar a diretoria interna na página 72 Abrir ou fechar mensagens instantâneas na página 73 Enviar uma mensagem instantânea a partir da Diretoria interna na página 74 Enviar uma mensagem instantânea a partir de Marcar/Procurar na página 74 Enviar uma mensagem instantânea a partir de Botões de posto de operadora na página 75 Apresentar imagens de utilizador nos botões de posto de operadora na página 100 Ativar o serviço CallMe na página 90 Funções dos painéis na página 92 Ativar ou desativar o pop-up da janela principal no encerramento da chamada na página 103 Exibição da tela da Bandeja nas Chamadas Recebidas na página 105 Exibição de tela de bandeja em chamadas de saída na página 105 Ativar ou desativar o ecrã a tirar o foco na página 103 Ativar ou desativar a janela principal para condições de alarme na página 104 Tocando Tons de Alarme para Condição de Alarme na página 104	Novos capítulos

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Elementos da interface de utilizador na página 12 Primeiros passos na página 21 Funções para agentes na página 22 Funções de supervisores ou administradores na página 51 Diretórios na página 68 Mensagens instantâneas na página 73 Botões de posto de operadora na página 78 Funções dos painéis na página 92 Estado de presença na página 87 Configuração na página 96	Atualizações de atualização de IU em capítulos e subcapítulos.
Tipos de tópicos na página 11	Atualizados todos os títulos de capítulos para o formulário gerúndio.
Processamento de faxes e e-mails na página 29	Renomeados faxes e e-mails para fax e e-mail, respectivamente, em todos os capítulos relacionados.
Histórico de aperfeiçoamento na página 10	Introduzido o capítulo de histórico de melhorias.
Processamento de faxes e e-mails na página 29	Remoção da menção do OS Office.

Alterações em V3R2

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Eliminar uma mensagem instantânea na página 75 Sair de uma conversa por mensagem instantânea na página 76	Novos capítulos para eliminar mensagens instantâneas e deixar uma conversa.
Elementos da interface de utilizador na página 12	Status disponível e de encerramento renomeado.

Alterações em V3R1 FR1

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Copiar os botões de posto de operadora de um utilizador na página 109	Adicionada nota para não permitir a cópia de contactos pessoais.

Alterações em V3R1

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Copiar os botões de posto de operadora de um utilizador na página 109	Novo capítulo
Histórico de chamadores na página 47	Novo capítulo

Histórico de alterações

Histórico de aperfeiçoamento

Alterações em V2R7

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Como instalar o myAgent	Procedimento de instalação atualizado
A apresentar detalhes da fila Como exibir detalhes da fila (Wallboard)	Informações adicionadas sobre o painel visual

Alterações em V2R6

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Diretórios	Suporte para nomes de grupos
Estado de presença	Nota sobre ocultar estado doente

1.1 Histórico de aperfeiçoamento

Alterações em V3R4

ID da caixa de serviço	Data da alteração	Descrição da alteração	Capítulos afetados
PRB000081463	24 de janeiro de 2025 - 5 de fevereiro de 2025	Eliminada a anterior atualização do tempo de trabalho para chamadas abandonadas e não atendidas.	Tempo de trabalho na página 34

Alterações em V3R3 FR1

ID da caixa de serviço	Data da alteração	Descrição da alteração	Capítulos afetados
PRB000072382	19 Mar 2024	Nota adicionada relativa à configuração de teclas de atalho entre aplicações.	Teclas de atalho na página 111

Alterações em V3R3

ID da caixa de serviço	Data da alteração	Descrição da alteração	Capítulos afetados
PRB000064662, PRB000065829	05 jul 2023	Informações adicionadas sobre a limitação com hot desking do myAgent.	IniciarmyAgent na página 18
PRB000064157	17 jul 2023	Formatos de imagem suportados adicionados.	Carregar uma imagem na página 99
PRB000072484	25 jan 2024	Explicação adicionada sobre a função de pesquisa rápida.	Diretórios na página 68

2 Acerca desta documentação

Esta secção contém informações introdutórias sobre a presente documentação.

2.1 Tipos de tópicos

Os tipos de tópicos incluem conceitos e instruções de utilização.

Tipo de tópico	Conteúdo	Título
Conceito	Explica o “quê”.	Sem um verbo como em “ <i>Detalhes da fila de espera</i> ” ou com o infinitivo como em <i>Apresentar detalhes da fila de espera</i> .
Instruções passo a passo	Descrevem casos de aplicação orientados para uma tarefa – ou seja, o “como” – e requerem conhecimentos prévios dos conceitos associados.	Começam com o infinitivo como em <i>Trocar painéis</i> .

2.2 Convenções de apresentação

A presente documentação utiliza diferentes meios para a apresentação de vários tipos de informação.

Tipo de informação	Aparência.	Exemplo
Elementos da interface de utilizador	negrito	Clicar em OK .
Sequência do menu	>	Ficheiro > Sair
Ênfase especial	negrito	Não eliminar O nome.
Referência cruzada textual	itálico	Encontra mais informações no tópico <i>Rede</i> .
Emissão	Tipo de letra com espaçamento fixo, por exemplo, Courier	Comando não encontrado.
Introdução	Tipo de letra com espaçamento fixo, por exemplo, Courier	Introduzir LOCAL como nome do ficheiro.
Combinação de teclas	Tipo de letra com espaçamento fixo, por exemplo, Courier	<Ctrl>+<Alt>+<Esc>

3 Introdução

Este documento destina-se aos utilizadores da aplicação myAgent e descreve a respetiva instalação, configuração e utilização.

3.1 myAgent

O myAgent é uma aplicação prática para a distribuição e o tratamento de chamadas, faxes e e-mails para e pelos agentes de um centro de contacto.

O myAgent disponibiliza as seguintes funcionalidades:

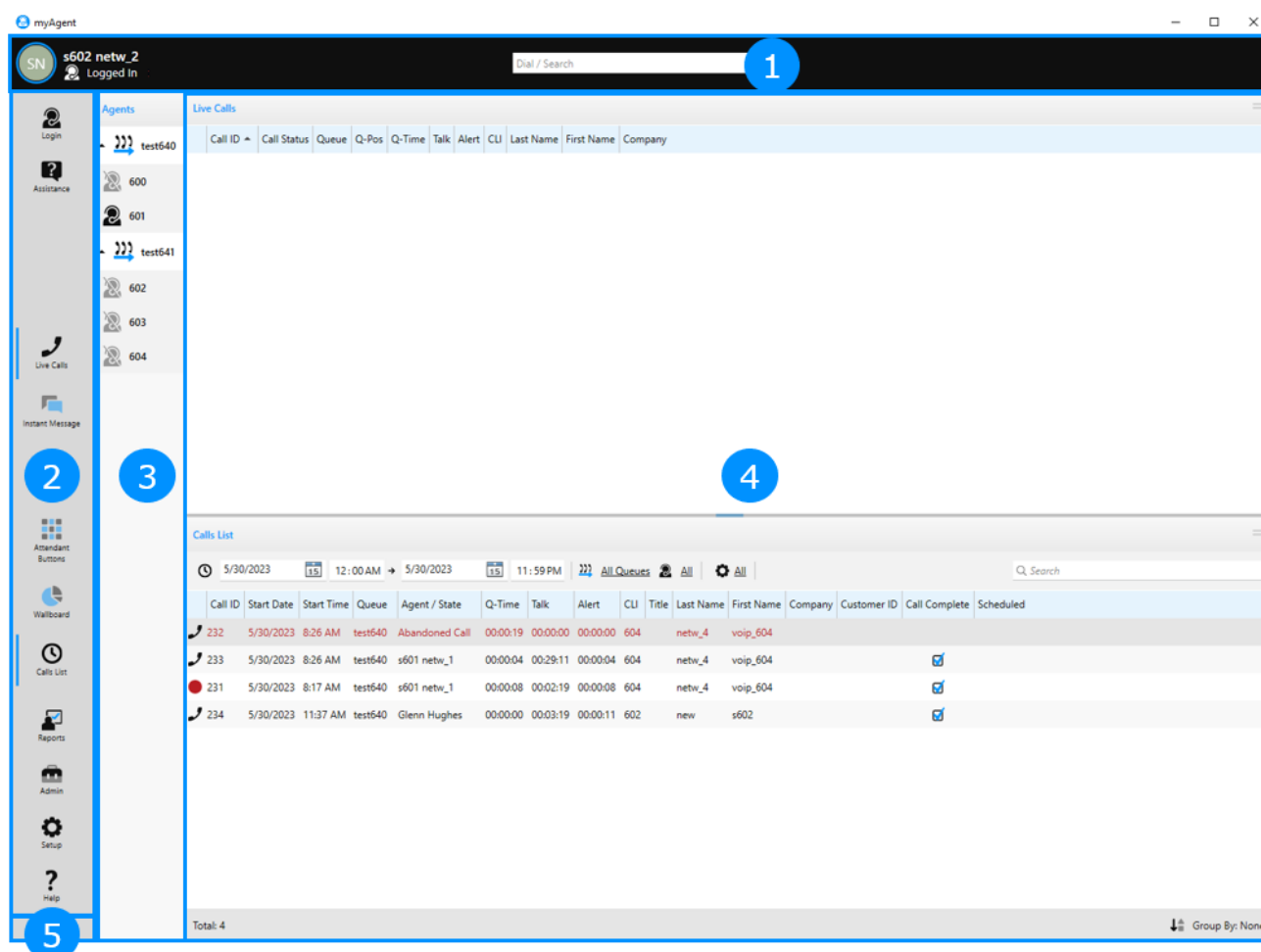
- Processamento de
 - Chamadas
 - Faxes
 - e-mail
- Função de chamada de rechamada para agentes
- Apresentação e alteração do estado do agente
- Apresentação e alteração do estado de presença dos subscritores internos do sistema de comunicação
- Apresentação de filas de espera em tempo real
- Gravação de chamadas, se ativada no sistema de comunicação
- Mensagens instantâneas
- Pedido de assistência através das funções de
 - Supervisão de chamadas (consoante o país)
 - Intercalação de chamadas
 - Mensagens instantâneas
- Integração dos contactos da diretoria interna, da diretoria externa, do diretório offline externo (LDAP) e do Outlook para a procura por nome
- Criação de relatórios com base em modelos de relatórios predefinidos

Consoante o nível de autorização atribuído a um agente do centro de contacto, está disponível um conjunto de funções padrão (agente) ou um conjunto de funções avançadas (Supervisor ou Administrador) para os agentes no myAgent (consulte [Funções de agentes independentes do nível de autorização](#)).

3.2 Elementos da interface de utilizador

A interface de utilizador do myAgent consiste na janela principal com diferentes ícones e listas.

A janela principal é composta pelos seguintes elementos:



1) Barra superior que apresenta:

- Imagem de perfil, nome próprio, apelido e estado atual do agente.
- Campo Marcar/Procurar.

2) Barra lateral com as seguintes opções:

Símbolo	Ação	Descrição
	Iniciar sessão	Iniciar sessão nas filas de espera
	Terminar sessão	Terminar sessão nas filas de espera
	Assistência	Abrir a janela Assistência para pedir assistência
	Tempo de trabalho	Pedir tempo de trabalho (incrementos de 60 segundos)
	Pausa	Fazer uma pausa
	Receber chamadas	Voltar a estar disponível para receber chamadas
	Chamadas em direto	Abrir ou fechar o painel Chamadas em direto

Símbolo	Ação	Descrição
	Mensagem instantânea	Abrir a janela Mensagem instantânea
	Diretoria interna	Abrir ou fechar o painel Diretoria interna
	Botões de posto de operadora	Abrir ou fechar o painel Botões de posto de operadora
	Painel de parede	Abrir ou fechar o painel Painel de parede
	Lista de chamadas	Abrir ou fechar o painel Lista de chamadas
	Relatórios (Apenas para agentes com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador)	Abrir a janela Relatórios para criar relatórios para chamadas, filas de espera, agentes, níveis de serviço (GOS) e causas de pós-processamento no myAgent
	Admin (Apenas para agentes com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador)	Abrir o WBM
	Configuração	Abrir a janela Configuração para configurar o myAgent
	Ajuda	Aceder à ajuda online

Quando não existir espaço suficiente para mostrar todas as opções da barra lateral, o ícone de reticências duplas **⋮** é apresentado na parte inferior da barra lateral. Pode clicar neste ícone para apresentar uma lista de opções que não se ajustam ao ecrã.

Uma linha vertical azul do lado esquerdo de uma opção da barra lateral indica que o painel correspondente está aberto na janela principal do myAgent.

Uma linha vertical azul-clara do lado esquerdo de uma opção da barra lateral indica que o painel correspondente está aberto numa janela de aplicação separada.

- 3) Lista de vinculação de agentes:** apresenta a atribuição de agentes a filas de espera e o estado atual do agente.

4) Área de painéis: apresenta até dois dos seguintes painéis:

- **Chamadas em direto**

Mostra os detalhes das chamadas, dos faxes e dos e-mails atuais em tempo real.

- **Mensagem instantânea**

Permite a troca de textos como mensagens instantâneas, enquanto as mensagens enviadas e recebidas são apresentadas como conversas na janela **Mensagem instantânea**.

- **Diretoria interna**

Apresenta os detalhes dos contactos da diretoria interna.

- **Botões de posto de operadora**

Fornece botões para acesso rápido aos subscritores internos.

- **Painel de parede**

Apresenta uma das seguintes opções (comutável através das opções do painel):

- **Painel de parede** (predefinição): estatísticas de chamadas, faxes e e-mails para o dia atual em forma de tabela.
- Gráfico **Nível de serviço**: estatísticas de chamadas, faxes e e-mails para o dia atual em forma de gráfico.
- Gráfico **Tempos médios**: detalhes estatísticos sobre os tempos de espera e os tempos de conversação/leitura para as chamadas, os faxes e os e-mails em fila de espera no dia atual num gráfico.

- **Lista de chamadas**

Mostra os detalhes das chamadas, dos faxes e dos e-mails anteriores.

5) Barra de sistema com informações sobre a versão de software do myAgent.

Quando o myAgent é iniciado, a área de painéis apresenta os painéis **Chamadas em direto** e **Painel de parede**.

Pode abrir ou fechar os painéis conforme pretender. No entanto, a área de painéis da janela principal do myAgent não pode apresentar mais de dois painéis em simultâneo.

Se a área de painéis já apresentar dois painéis, qualquer novo painel aberto na janela principal do myAgent substituirá um painel existente na área de painéis. O painel substituído é o que tem a menor prioridade de apresentação. A prioridade de apresentação de um painel é a ordem pela qual o ícone do painel é apresentado na barra lateral. O painel **Chamadas em direto** tem a maior prioridade de apresentação e não pode ser automaticamente substituído por outro painel na janela principal do myAgent.

Se pretender que mais de dois painéis estejam abertos em simultâneo, alguns devem ser abertos numa janela de aplicação separada. Por predefinição, o painel **Diretoria interna** é aberto numa janela separada. Também pode abrir um painel que está a ser atualmente apresentado na área de painéis numa janela de aplicação separada, conforme descrito em [Abrir um painel](#) na página 92.

Descrições

As descrições são pequenas janelas através das quais o myAgent apresenta mais informações sobre determinados objetos da interface gráfica de utilizador

como ícones, por exemplo. Uma descrição é apresentada quando permite que o ponteiro do rato pare sobre o objeto correspondente durante algum tempo.

Conceitos relacionados

[Processamento de chamadas](#) na página 25

[Funções de chamadas](#) na página 36

[Botões de posto de operadora](#) na página 78

4 Instalar e iniciar o myAgent

Esta secção fornece-lhe detalhes sobre os procedimentos para instalar e iniciar o myAgent e para atualizações e atualizações de versão do software.

Nota:

Certifique-se de que consulta as notas atuais do ficheiro `ReadMe first`, disponível no diretório onde estão guardados os ficheiros de instalação.

4.1 InstalarmyAgent

Pré-requisitos

O ficheiro de instalação `CommunicationsClients.exe` encontra-se disponível.

Nota: Certifique-se de que consulta as notas do ficheiro `ReadMe first`.

Passo a passo

- 1) Execute o ficheiro de instalação `CommunicationsClients.exe`.
- 2) Se for apresentada a janela **Controlo de conta de utilizador** com a mensagem `Um programa não identificado pretende aceder ao seu computador`, clique em **Permitir**.
- 3) Introduza o endereço de IP ou nome DNS (nome do anfitrião) do seu servidor Openscape Business abaixo e, em seguida, clique em **Seguinte**.
- 4) Após a validação do endereço IP, o programa de instalação irá verificar se está disponível .NET 4.8 ou posterior e proceder à respetiva instalação caso não esteja.
- 5) Clique em **myAgent** para assinalá-lo para instalação.

Clicar numa aplicação irá alternar entre ações:

Símbolo	Função
	Instalar
	Reparar
	Eliminar

- 6) Caso pretenda, altere a pasta de instalação no campo **Instalar em:**.
- 7) Clique em **Instalar**.
- 8) Siga as instruções do programa de instalação.

Tarefas relacionadas

[IniciarmyAgent](#) na página 18

[Desinstalar myAgent](#) na página 19

4.2 IniciarmyAgent

Pré-requisitos

O myAgent está instalado no seu PC.

O utilizador está configurado como agente no sistema de comunicação.

Passo a passo

- 1) Clique em **Início > Programas > Communication Clients > myAgent**. Em seguida, é apresentado o ecrã de início de sessão.
- 2) Introduza o seu nome de utilizador no campo **Nome de utilizador**. Normalmente, é o seu número de telefone. Em caso de dúvida, contacte o administrador do sistema de comunicação.

Nota: Uma limitação conhecida do sistema é que, na utilização de postos partilhados, não devem ser utilizados outros clientes para ambas as extensões envolvidas na utilização de postos partilhados.

- 3) Introduza a sua palavra-passe, que deve ter apenas dígitos, no campo **Palavra-passe**. Para o primeiro início de sessão, a palavra-passe predefinida é 1234. Em caso de dúvida, contacte o administrador do sistema de comunicação.

Nota: Após cinco tentativas incorretas de introdução da palavra-passe, é bloqueado o acesso a todos os clientes do centro de contacto e de UC Suite. Apenas o administrador do sistema de comunicação pode desbloquear o acesso.

- 4) Se pretender que o myAgent recorde as suas credenciais no futuro, ative a caixa de verificação **Guardar senha**.

Nota: O início de sessão automático só deve ser utilizado se tiver a certeza de que mais ninguém tem acesso à sua conta de utilizador do Windows. Caso contrário, utilizadores não autorizados podem, por exemplo, aceder às suas mensagens de correio de voz e fax ou desviar o seu número de extensão para destinos externos não gratuitos.

- 5) Introduza o endereço IP ou nome DNS do servidor de aplicações no campo **Endereço do servidor**.
- 6) Se pretender alterar o idioma da interface de utilizador, clique no idioma preferencial atual na parte inferior do ecrã de início de sessão e selecione um na lista.
- 7) Clique em **Iniciar sessão**.

Dica: Quando inicia o myAgent pela primeira vez, é solicitada a alteração da palavra-passe. Este pedido não é apresentado se já tiver alterado a palavra-passe através

do myAttendant, do myPortal for Desktop, do myPortal for Outlook ou do menu telefónico da caixa de correio de voz.

Introduza a palavra-passe atual no campo **Palavra-passe antiga** (a palavra-passe predefinida para o primeiro início de sessão é 1234).

Introduza a nova palavra-passe, que deve ter apenas dígitos e, pelo menos, seis, nos campos **Nova palavra-passe** e **Confirmar palavra-passe**.

A palavra-passe é válida para o myAgent, o myReports, o myAttendant, o myPortal for Desktop, o myPortal for Mobile, o myPortal for OpenStage, o myPortal for Outlook e o Fax Printer, bem como para o acesso telefónico à sua caixa de correio de voz.

Passos seguintes

Inicie sessão na(s) fila(s) de espera para estar disponível para chamadas, faxes e e-mails.

Tarefas relacionadas

[Instalar myAgent](#) na página 17

[Iniciar sessão numa fila de espera](#) na página 22

4.3 Desinstalar myAgent

Passo a passo

1) Feche o myAgent.

Nota: Certifique-se de que consulta as notas do ficheiro `ReadMe first`.

2) Selecione uma das seguintes opções:

- Windows XP: faça duplo clique em **Painel de controlo** em **Software**.
Clique no item **Communications Clients** e, em seguida, em **Editar**.
- Windows Vista: faça duplo clique em **Painel de controlo** em **Programas e funcionalidades**.

Clique em **Editar** no menu de contexto da entrada **Communications Clients**.

- Windows 7: clique em **Painel de controlo** em **Programas**.

Clique em **Programas e funcionalidades**.

Clique em **Editar** no menu de contexto da entrada **Communications Clients**.

3) Ative o botão de opção **Modificar** e clique em **Seguinte**.

4) Selecione a funcionalidade **myAgent** para a desinstalar e clique em **Seguinte**.

- 5) Siga as instruções do programa de desinstalação.

Quando for apresentada uma mensagem relativa à eliminação dos ficheiros partilhados, clique em **Não para tudo**.

Tarefas relacionadas

[Instalar myAgent](#) na página 17

4.4 Actualizações automáticas

As actualizações automáticas mantêm o myAgent actualizado na versão mais recente.

Se o myAgent determinar que existe no servidor de aplicações uma versão mais recente, é apresentada uma mensagem com essa informação. Ao sair do myAgent, é efectuada a actualização automática.

4.4.1 Efetuar atualizações automáticas

Pré-requisitos

Recebeu uma mensagem como a seguinte: Atualização do cliente disponível. Aguarde enquanto a atualização é efetuada. Feche os seguintes programas para continuar a atualização: [...].

Passo a passo

Feche os programas indicados.

Passos seguintes

Reinicie o myAgent após a atualização automática.

5 Primeiros passos

Os primeiros passos descrevem as ações recomendadas que deve tomar para começar a utilizar o sistema.

Iniciar sessão nas filas de espera

Inicie sessão na(s) fila(s) de espera para estar disponível para chamadas, faxes e e-mails.

Personalizar a configuração

Pode configurar o myAgent de acordo com as suas necessidades, por exemplo, personalizar o respetivo comportamento em chamadas. Para obter detalhes sobre as várias opções de configuração, consulte [Configuração](#).

5.1 Iniciar sessão numa fila de espera

Passo a passo

- 1) Clique em **Iniciar sessão** na barra lateral.
- 2) Na lista pendente **Selecionar a sua extensão**, selecione o número da extensão do telefone que pretende utilizar como agente e clique em **Iniciar sessão**.

Nota: Se tiver sessão iniciada noutra aplicação para além do myAgent, apenas pode iniciar sessão numa fila de espera com o número de telefone com o qual iniciou sessão no myAgent (extensão própria).

6 Funções para agentes

São disponibilizadas várias funções práticas para o tratamento de chamadas, faxes e e-mails aos agentes do centro de contacto com o nível de autorização de Agente através do myAgent cliente do centro de contacto.

6.1 Filas de espera

Uma fila de espera alinha as chamadas, os faxes e os e-mails de entrada sequencialmente com base na respetiva hora de receção e distribui-os pelos agentes disponíveis.

Uma chamada, um fax ou um e-mail de entrada numa fila de espera é normalmente reencaminhado para o agente cuja última chamada terminou há mais tempo. É também possível especificar outras regras de distribuição (por exemplo, com base nos diferentes níveis de competências dos agentes). Caso todos os agentes estejam ocupados, as chamadas, os faxes e os e-mails adicionais são colocados na fila de espera e, posteriormente, distribuídos pelos agentes que ficam livres em função da prioridade e do tempo de espera.

Informações estatísticas

Os gráficos **Painel de parede**, **Nível de serviço** e **Tempos médios** fornecem informações estatísticas sobre as filas de espera. Os agentes com o nível de autorização de Agente podem obter informações sobre as filas de espera às quais estão atribuídos.

6.1.1 Iniciar sessão numa fila de espera

Passo a passo

- 1) Clique em **Iniciar sessão** na barra lateral.
- 2) Na lista pendente **Selecionar a sua extensão**, selecione o número da extensão do telefone que pretende utilizar como agente e clique em **Iniciar sessão**.

Nota: Se tiver sessão iniciada noutra aplicação para além do myAgent, apenas pode iniciar sessão numa fila de espera com o número de telefone com o qual iniciou sessão no myAgent (extensão própria).

Tarefas relacionadas

[Iniciar myAgent](#) na página 18

6.1.2 Terminar sessão numa fila de espera

Passo a passo

Selecione uma das seguintes opções:

- Se não estiver a realizar uma chamada neste momento nem estiver a receber uma chamada do centro de contacto, clique em **Sair da sessão** na barra lateral.
- Se estiver a realizar uma chamada neste momento ou a receber uma chamada do centro de contacto, feche o myAgent.

Nota: Qualquer chamada pendente do centro de contacto para si regressará à fila de espera quando fechar o myAgent.

6.2 Chamadas em direto

O painel **Chamadas em direto** mostra os detalhes das chamadas, dos faxes e dos e-mails atuais em tempo real.

Como agente, pode ver as chamadas, os faxes e os e-mails de todas as filas de espera às quais está atualmente atribuído. São apresentadas as seguintes informações:

- **ID da chamada**
Um número único que identifica uma chamada, um fax ou um e-mail. É aumentado em um por cada chamada, fax e e-mail.
- **Estado da chamada**
 - Para uma chamada: mostra se o chamador ainda está em espera ou ao telefone (a falar).
 - Para um fax ou um e-mail: mostra se o fax ou o e-mail já foi lido.
- **Fila de espera**
Nome da fila de espera.
- **Pos. na fila**
Posição na fila de espera.
- **Tempo na fila**
Tempo de espera, em segundos.
- **Falar**
 - Para uma chamada: tempo passado a falar, em segundos
 - Para um fax ou um e-mail: tempo passado, em segundos, desde que o fax ou o e-mail é aberto até que a sobreposição no ecrã é fechada
- **Alerta**
 - Tempo da chamada na fila de espera antes de ser atendida por um agente.
- **CLI**
 - Para uma chamada: as chamadas de entrada do centro de contacto são associadas às várias diretorias do sistema
 - Para um fax ou um e-mail: os e-mails de entrada do centro de contacto são associados às várias diretorias do sistema
- **Apelido**
 - Para uma chamada: apelido do chamador, se disponível com o número de telefone na diretoria externa
 - Para um fax ou um e-mail: apelido do remetente, se disponível com o número de fax ou o endereço de e-mail na diretoria externa

- **Nome próprio**
 - Para uma chamada: nome próprio do chamador, se disponível com o número de telefone na diretoria externa
 - Para um fax ou um e-mail: nome próprio do remetente, se disponível com o número de fax ou o endereço de e-mail na diretoria externa
- **Empresa**
 - Para uma chamada: nome da empresa do chamador, se disponível com o número de telefone na diretoria externa
 - Para um fax ou um e-mail: nome da empresa do chamador, se disponível com o número de fax ou o endereço de e-mail na diretoria externa

É possível ordenar a lista de **Chamadas em direto**.

As chamadas e os e-mails para os quais o tempo de espera na fila de espera tenha excedido o valor limite de alarme são apresentados a vermelho no painel **Chamadas em direto**.

6.2.1 Abrir ou fechar o painel Chamadas em direto

Os detalhes das chamadas, dos faxes e dos e-mails atuais são apresentados no painel **Chamadas em direto**.

Sobre esta tarefa

Quando o myAgent é iniciado pela primeira vez, o painel é aberto por predefinição.

Passo a passo

- 1) Para fechar o painel **Chamadas em direto**:
 - a) Se o painel estiver aberto na janela principal do myAgent, clique em **Chamadas em direto** na barra lateral.
 - b) Se o painel estiver aberto numa janela separada, clique no x no canto superior direito.
- 2) Para abrir o painel **Chamadas em direto**, clique em **Chamadas em direto** na barra lateral.

O painel é aberto na janela principal do myAgent.

Tarefas relacionadas

[Fechar um painel](#) na página 92

[Trocar painéis](#) na página 93

[Aumentar ou reduzir o zoom num painel](#) na página 94

6.2.2 Ordenação de chamadas ao vivo

Pré-requisitos

O painel **Chamadas ao vivo** está aberto; consulte [Abrir ou fechar o painel Chamadas em direto](#) na página 24.

Sobre esta tarefa

Uma seta junto a um cabeçalho de coluna no painel **Chamadas ao vivo** indica que a coluna é utilizada para ordenar a lista de chamadas ao vivo. Indica também se a lista está classificada por ordem crescente ou decrescente.

Passo a passo

- 1) Para alterar a coluna utilizada para ordenação, clique no cabeçalho da coluna que pretende utilizar, por exemplo, **Apelido**.
- 2) Para inverter a sequência de ordenação, clique novamente no cabeçalho da coluna.

6.2.3 Agrupamento de chamadas ao vivo

Pré-requisitos

O painel **Chamadas ao vivo** está aberto; consulte [Abrir ou fechar o painel Chamadas em direto](#) na página 24.

Passo a passo

- 1) Passe o rato sobre a parte superior do painel **Chamadas ao vivo**.
Aparece uma barra de ferramentas.
- 2) Abra a barra de ferramentas do painel, consulte [Abrir o menu de opções de um painel](#) na página 94.
- 3) Selecionar uma das opções de agrupamento disponíveis:
 - **Nenhuma**
 - **Tipo**
 - **Fila de espera**
 - **Estado da chamada**
 - **CLI**
 - **Nome próprio**
 - **Apelido**
 - **Nome da empresa**

As chamadas em direto são agrupadas de acordo com a opção selecionada.

6.3 Processamento de chamadas

Pode utilizar o myAgent para atender uma chamada, introduzir ou procurar informações sobre o chamador e atribuir uma chamada a uma categoria específica (por exemplo, encomendas, reclamações, assistência, etc.) depois de a chamada ser concluída.

Durante o processamento da chamada, pode:

- Adicionar dados de contacto de um chamador:

Pode guardar os seguintes dados de contacto de um chamador para chamadas com um número de telefone transmitido: **Título**, **Nome próprio**, **Apelido** e **Empresa**. Estes dados são guardados na diretoria externa e subsequentemente apresentados na sobreposição no ecrã Chamada

de entrada do myAgent para chamadas do mesmo número, assim que a diretoria externa tenha sido atualizada no cliente. Neste caso, o número de telefone do chamador está atribuído e definido como telefone **Comercial 1**.

- Consulte as notas sobre o chamador atual ou guarde notas para chamadas futuras.
- Ver o Histórico de chamadores:

O Histórico de chamadores apresenta detalhes de todas as chamadas anteriores do mesmo chamador com o **Número de telefone da chamada de entrada**, o **Número de telefone do chamador**, a **Data inicial**, a **Hora inicial**, o **Tipo de chamada** e o **Número da fila de espera**. O tipo de chamada é representado por um símbolo (chamada de entrada, chamada gravada, etc.).

- Efetuar um pós-processamento:

Durante o pós-processamento (período de tempo de trabalho), pode atribuir as chamadas de entrada a uma categoria específica (por exemplo, encomendas, reclamações, assistência, etc.). A atribuição é efetuada após a conclusão da chamada (durante o período de tempo de trabalho) selecionando uma causa de pós-processamento. Um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador pode definir as causas de pós-processamento destinadas a uma fila de espera no WBM e organizá-las em grupos. Ao fazê-lo, pode também definir se a especificação de uma causa de pós-processamento é obrigatória. Também pode especificar várias causas de pós-processamento para uma chamada. Ao avaliar as causas de pós-processamento, os agentes com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador, por exemplo, monitorizam o êxito de uma promoção.

Os principais auxiliares para o processamento de chamadas são a sobreposição no ecrã Chamada de entrada do myAgent e a lista de **Chamadas em direto**.

Sobreposição no ecrã de chamadas

Quando uma chamada de entrada chega a um agente, a sobreposição no ecrã é automaticamente aberta para esse agente, desde que um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador tenha configurado esta funcionalidade no WBM. Além disso, o agente pode também abrir a sobreposição no ecrã de chamadas anteriores na lista do chamador. A sobreposição no ecrã de uma chamada de entrada do myAgent contém os seguintes itens para o processamento de chamadas, além dos botões para as funções de chamadas:

Informações sobre a chamada:

- **Fila de espera**, **Número de telefone** do chamador (se transmitido), **ID da chamada** e, eventualmente, **Número de rechamada**.
- Campos para os dados de contacto.
- Opção de **Assistência**
- Botão de **Reprodução**
- **Código de pós-processamento**
- **Notas** dos agentes sobre as chamadas anteriores do mesmo chamador
- **Histórico de chamadores**

Conceitos relacionados

[Elementos da interface de utilizador](#) na página 12

[Funções de chamadas](#) na página 36

6.3.1 Atender uma chamada

Passo a passo

Selecione uma das seguintes opções:

- Clique em **Aceitar e começar a trabalhar nesta chamada** na sobreposição no ecrã da chamada de entrada do myAgent.
- Clique em **Atender** no símbolo da barra de tarefas da chamada de entrada do myAgent.

6.3.2 Editar dados de contacto do chamador atual

Passo a passo

- 1) Clique em  **Mudar o nome** na sobreposição no ecrã da chamada de entrada do myAgent.
- 2) Introduza o **Título**, o **Nome próprio**, o **Apelido** e a **Empresa**.
- 3) Clique em **Guardar**.

6.3.3 Adicionar uma nota para o chamador atual

Passo a passo

- 1) Clique em **Notas** na sobreposição no ecrã da chamada de entrada do myAgent.
- 2) Introduza o texto pretendido no campo **Adicionar nota**.
Depois de introduzir uma nota, o botão **+ Adicionar nota** é ativado.
- 3) Clique em **+ Adicionar nota**.

6.3.4 Editar uma nota para o chamador atual

Passo a passo

- 1) Clique em **Notas** na sobreposição no ecrã da chamada de entrada do myAgent.
- 2) Procure ou localize a nota que pretende editar e faça duplo clique na mesma.
- 3) Edite a nota e prima **Enter**.

6.3.5 Apresentar o Histórico de chamadores

Passo a passo

Clique em **Histórico de chamadores** na sobreposição no ecrã da chamada de entrada do myAgent.

6.3.6 Concluir uma chamada

Passo a passo

1) Selecione uma das seguintes opções:

- Clique em  **Desligar** na sobreposição no ecrã da chamada de entrada do myAgent.
- Clique em **Desligar** no símbolo da barra de tarefas da chamada de entrada do myAgent.

2) Se relevante, introduza uma causa de pós-processamento; consulte [Especificar uma causa de pós-processamento](#) na página 28.

3) Clique em **Fechar** na sobreposição no ecrã da chamada de entrada do myAgent.

A chamada é assinalada como  concluída na coluna **Chamada concluída** do painel **Listas de chamadas**.

6.3.7 Especificar uma causa de pós-processamento

Pré-requisitos

O pós-processamento simples ou o pós-processamento múltiplo foi ativado para a fila de espera relevante.

Passo a passo

1) Clique em **Código de pós-processamento** na sobreposição no ecrã da chamada de entrada do myAgent.

2) Selecione uma das seguintes opções:

Se	Então
O pós-processamento simples está ativado para a fila de espera relevante.	Selecione a caixa de verificação da causa de pós-processamento pretendida.
O pós-processamento múltiplo foi ativado para a fila de espera relevante.	Clique no grupo pretendido de causas de pós-processamento. Selecione a(s) caixa(s) de verificação da(s) causa(s) de pós-processamento pretendida(s). Se pretender especificar uma causa de pós-processamento de outro grupo, repita os dois passos.

3) Clique em **Fechar**.

6.3.8 Ficar disponível após uma chamada não atendida

Passo a passo

Clique em **Receber chamadas** na sobreposição no ecrã **Chamadas não atendidas**.

6.4 Processamento de faxes e e-mails

Pode utilizar o myAgent para receber e-mails e faxes e atribuí-los a categorias específicas (encomendas, reclamações, assistência, etc.).

Durante o processamento de faxes e e-mails, pode

- Ver o histórico do remetente no Histórico de chamadores.

Todos os faxes e e-mails anteriores do mesmo remetente são apresentados com a **Data/Hora** e o **Assunto**.

- Efetuar um pós-processamento:

Durante o pós-processamento, pode atribuir os faxes e os e-mails recebidos a categorias específicas (encomendas, reclamações, assistência, etc.). A atribuição é efetuada durante o período de pós-processamento selecionando uma causa de pós-processamento. Um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador pode definir as causas de pós-processamento destinadas a uma fila de espera no WBM e organizá-las em grupos. Ao fazê-lo, também define se a especificação de uma causa de pós-processamento é obrigatória. Pode especificar várias causas de pós-processamento para os faxes e os e-mails recebidos. Ao avaliar as causas de pós-processamento, os agentes com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador, por exemplo, monitorizam o êxito de uma promoção.

- Sinalize um fax ou um e-mail para seguimento.

Pode definir um período de tempo após o qual o fax ou o e-mail voltará a ser-lhe entregue.

Os principais auxiliares para o processamento de faxes e e-mails são as **Chamadas em direto**, os painéis **Lista de chamadas**, as sobreposições no ecrã **Fax de entrada** e **E-mail recebido** e as **Chamadas em direto**.

Sobreposição no ecrã de fax

Quando um fax de entrada chega a um agente, o ecrã **Faxes recebidos** é automaticamente aberto para esse agente, desde que um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador tenha configurado esta funcionalidade no WBM. A sobreposição no ecrã **Faxes de entrada** contém os seguintes itens para o processamento de faxes:

- Informações sobre o fax:

Fila de espera, **Número de telefone** do remetente (se transmitido), **Data/Hora**, **CC** (destinatários adicionais do fax, se aplicável) e **Assunto**.

- Botão **Pós-processamento**
- Botão **Marcar**
- Botão **Reagendar**
- **Atender**
- **Responder**
- **Histórico**

O conteúdo do fax é apresentado no ecrã como um ficheiro PDF ou TIFF. O administrador pode configurar se a mensagem de fax é guardada como ficheiro TIFF ou PDF numa base de armazenamento.

Janela popup para e-mail

Quando uma chamada de entrada chega a um agente, a sobreposição no ecrã **E-mails recebidos** é automaticamente aberta para esse agente, desde que um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador tenha configurado esta funcionalidade no WBM. A sobreposição no ecrã **E-mails recebidos** contém os seguintes itens para o processamento de e-mails:

- Informações sobre o e-mail:
 - Fila de espera, De** (endereço de e-mail do remetente), **Data/Hora, CC** (destinatários adicionais do e-mail, se aplicável) e **Assunto**.
- Texto do e-mail
- **Anexos**
- Botão **Pós-processamento**
- Botão **Marcar**
- Botão **Reagendar**
- **Atender**
- **Responder**
- **Histórico**

6.4.1 Ver um fax

Pré-requisitos

Passo a passo

- 1) Clique em **Aceitar e começar a trabalhar nesta chamada** na sobreposição no ecrã da mensagem de fax.
- 2) Clique no separador **Mensagem de fax**.

Os conteúdos da mensagem de fax são apresentados.

6.4.2 Aceitar um e-mail

Passo a passo

Clique em **Aceitar e começar a trabalhar nesta chamada** na sobreposição no ecrã da mensagem de e-mail.

6.4.3 Responder a um fax

Pré-requisitos

Aceitou o fax, mas ainda não terminou o respetivo processamento.

Passo a passo

- 1) Clique no separador **Responder** na sobreposição no ecrã da mensagem de fax.
- 2) Procure os contactos pretendidos no campo **Destinatários** e clique em **OK**.
- 3) Se disponível, selecione uma folha de rosto na lista pendente **Folha de rosto**.

4) Prima **Enviar**.

Recebe uma mensagem de confirmação **O fax foi colocado em spool**.

6.4.4 Responder a um e-mail

Passo a passo

Clique no separador **Responder** na sobreposição no ecrã do e-mail.

6.4.5 Concluir um fax

Pré-requisitos

Terminou o processamento do fax.

Passo a passo

- 1) Selecione a caixa de verificação **Esta chamada foi concluída** na sobreposição no ecrã da mensagem de fax.
- 2) Selecione uma causa de pós-processamento na lista pendente no separador **Código de pós-processamento**.
- 3) Clique em **Fechar**.

6.4.6 Concluir um e-mail

Pré-requisitos

Terminou o processamento do e-mail.

Passo a passo

- 1) Selecione a caixa de verificação **Este e-mail foi concluído** na sobreposição no ecrã do e-mail.
- 2) Clique em **Fechar**.

6.4.7 Agendar um fax para seguimento

Pré-requisitos

Aceitou o fax, mas ainda não terminou o respetivo processamento.

Passo a passo

- 1) Clique em **Reagendar esta chamada para uma data posterior** na sobreposição no ecrã da mensagem de fax.
- 2) Assinale a caixa de verificação **Reprogramar para outra altura** na janela pop-up **Concluir ou reprogramar chamada**.
- 3) Selecione a data, a hora, a fila de espera e o agente para tratar a mensagem de fax. Se será o utilizador a tratar a mensagem de fax, clique em **Atribuir a mim**.
- 4) Clique em **OK**.

6.4.8 Agendar um e-mail para seguimento

Pré-requisitos

Aceitou o e-mail, mas ainda não terminou o respetivo processamento.

Passo a passo

- 1) Clique em **Reagendar** na sobreposição no ecrã do e-mail.
- 2) Selecione a **Data** e a **Hora**.
- 3) Clique em **OK**.
- 4) Clique em **Fechar**.

6.4.9 Apresentar o histórico do remetente de fax atual

Passo a passo

Clique no separador **Histórico de chamadores** na sobreposição no ecrã da mensagem de fax.

6.4.10 Apresentar o histórico do remetente de e-mail atual

Passo a passo

Clique no separador **Histórico de chamadores** na sobreposição no ecrã do e-mail.

6.4.11 Especificar uma causa de pós-processamento para um fax

Pré-requisitos

O pós-processamento simples ou múltiplo foi ativado para a fila de espera relevante.

Passo a passo

- 1) Clique em **Código de pós-processamento** na sobreposição no ecrã da mensagem de fax.
- 2) Selecione uma das seguintes opções:

Se	Então
O pós-processamento simples está ativado para a fila de espera relevante.	Selecione a caixa de verificação da causa de pós-processamento pretendida.
O pós-processamento múltiplo foi ativado para a fila de espera relevante.	Clique no grupo pretendido de causas de pós-processamento. Selecione a(s) caixa(s) de verificação da(s) causa(s) de pós-processamento pretendida(s).

Se	Então
	Se pretender especificar uma causa de pós-processamento de outro grupo, repita os dois passos.

- 3) Clique em **Fechar**.

6.4.12 Especificar uma causa de pós-processamento para um e-mail

Pré-requisitos

O pós-processamento simples ou o pós-processamento múltiplo foi ativado para a fila de espera relevante.

Passo a passo

- 1) Clique em **Código de pós-processamento** na sobreposição no ecrã do e-mail.
- 2) Selecione uma das seguintes opções:

Se	Então
O pós-processamento simples está ativado para a fila de espera relevante.	Selecione a caixa de verificação da causa de pós-processamento pretendida.
O pós-processamento múltiplo foi ativado para a fila de espera relevante.	Clique no grupo pretendido de causas de pós-processamento. Selecione a(s) caixa(s) de verificação da(s) causa(s) de pós-processamento pretendida(s). Se pretender especificar uma causa de pós-processamento de outro grupo, repita os dois passos.

- 3) Clique em **Fechar**.

6.4.13 Reencaminhar um fax para uma fila de espera

Sobre esta tarefa

Passo a passo

- 1) Clique em **Reencaminhar esta chamada para outra fila de espera**.
- 2) Selecione uma fila de espera na lista pendente.

6.4.14 Enviar um e-mail em nome da fila de espera

Pré-requisitos

Deve ser introduzido um **Endereço de e-mail de retorno** na configuração da fila de espera.

Passo a passo

- 1) Clique em **Agentes** na janela principal do myAgent.
- 2) Clique com o botão direito do rato na fila de espera no myAgent e clique em **Enviar e-mail**.
O sistema abre uma nova mensagem de e-mail pronta para ser preenchida e enviada pelo agente.

6.5 Tempo de trabalho

O tempo de trabalho permite-lhe terminar as tarefas administrativas que possam ser necessárias depois de terminar uma chamada ou de ler um fax ou um e-mail antes de receber a chamada, o fax ou e-mail seguinte.

Ao terminar uma chamada (fax ou e-mail) e ao fechar o ecrã pop associado, o utilizador entra automaticamente no tempo de trabalho predefinido. Após este período de tempo expirar, o utilizador regressa automaticamente ao estado de início de sessão.

Opcionalmente, pode prolongar o tempo de trabalho, mais do que uma vez, se necessário. Para estar disponível para novas chamadas, fax e e-mail, é necessário terminar o tempo de trabalho em curso ou esperar que este expire.

O tempo máximo de trabalho suportado é de cerca de 16 minutos (999 segundos).

6.5.1 Prolongar o tempo de trabalho

Passo a passo

Clique em **Tempo de trabalho** na barra lateral.

Nota: Se necessário, pode repetir este passo todas as vezes que forem necessárias para obter tempo de trabalho adicional.

O tempo de trabalho definido para si nesta fila de espera é aumentado.

6.5.2 Terminar o tempo de trabalho

Passo a passo

Clique em **Receber chamadas** na barra lateral.

6.6 Pausa

No início de uma pausa, o utilizador especifica o tipo e a duração prevista da sua pausa. Para voltar a estar disponível para chamadas, faxes e e-mails, deve terminar a pausa atual.

A opção **Pausa** não é apresentada por predefinição na barra lateral. Tem de ser configurada por um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador através do VSAdmin no WBM.

Os tipos de pausas disponíveis e a duração das pausas também são configurados por um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador através do VSAdmin no WBM. A duração máxima da pausa suportada é de 90 minutos.

6.6.1 Iniciar uma pausa

Passo a passo

- 1) Clique em **Pausa** na barra lateral.
É apresentada a janela pop-up **Selecionar tipo de pausa**.
- 2) Clique na seta para baixo e selecione o tipo de pausa pretendido na lista.
- 3) Introduza a duração da pausa pretendida no campo **minuto(s)**.
- 4) Clique em **OK**.

6.6.2 Terminar uma pausa

Passo a passo

Clique em **Receber chamadas** na barra lateral.

6.7 Rechamada do agente

A rechamada do agente permite que um chamador na fila de espera deixe uma mensagem de correio de voz (pedido de chamada de rechamada) para agentes. O correio de voz mantém a posição do chamador original na fila de espera. Assim que um agente adequado fique disponível, recebe uma chamada, ouve a mensagem de correio de voz do chamador e pode efetuar uma chamada de rechamada para o mesmo.

Se o agente contactar o chamador, pode sinalizar a chamada de rechamada como concluída. Se não for possível contactar o chamador, o agente pode agendar um lembrete temporizado para que a chamada de rechamada seja repetida. No momento da execução, é novamente colocada na fila de espera associada.

Para que um agente possa receber chamadas de rechamada, esta funcionalidade deve estar ativada na respetiva atribuição de agente.

Se tiver sido definido um agente preferencial para um chamador, o sistema efetua primeiro uma tentativa de encaminhamento dos pedidos de chamada de rechamada desse chamador para o agente preferencial. Se o agente preferencial não estiver disponível, o pedido de chamada de rechamada é reencaminhado para qualquer agente que esteja disponível.

6.7.1 Efetuar uma chamada de rechamada

Pré-requisitos

Aceitou a chamada de rechamada e ouviu a mensagem do chamador.

Passo a passo

Clique em **Marcar** e, em seguida, em **Marcar**.

6.7.2 Concluir uma chamada de rechamada

Pré-requisitos

Efetuiu uma chamada de rechamada e contactou o chamador.

Passo a passo

- 1) Clique em  **Desligar** na sobreposição no ecrã da chamada de entrada do myAgent.
- 2) Se relevante, introduza uma causa de pós-processamento; consulte [Especificar uma causa de pós-processamento](#) na página 28.
- 3) Clique em **Fechar** na sobreposição no ecrã da chamada de entrada do myAgent.

6.7.3 Reagendar uma chamada de rechamada

Pré-requisitos

Ligou de volta para o chamador, mas ainda não conseguiu contactá-lo.

Passo a passo

- 1) Clique em **Desligar** na sobreposição no ecrã da chamada de entrada do myAgent.
- 2) Clique em **Reagendar**.
- 3) Selecione a **Data** e a **Hora** pretendidas e clique em OK.
- 4) Opcionalmente, selecione o agente pretendido para efetuar a rechamada e clique em **OK**. Se não for selecionado nenhum agente, a rechamada será reencaminhada aleatoriamente para um agente disponível.
- 5) Clique em **Fechar**.

6.8 Funções de chamadas

Pode utilizar o myAgent para efetuar chamadas, reter chamadas ou transferir chamadas.

Normalmente, pode executar as funções de chamadas na sobreposição no ecrã Chamada de entrada do myAgent, bem como no campo Marcar/Procurar da janela principal do myAgent.

Reter uma chamada

A parte colocada em espera ouve música em espera ou um anúncio até que retome a chamada.

Transferir uma chamada

Pode configurar os seguintes métodos para transferir uma chamada para um agente, uma fila de espera ou um subscritor:

- Transferência cega (também designada transferência não monitorizada):
Pode transferir a chamada sem uma resposta do subscritor no destino da transferência.
- Transferência monitorizada (transferência de consulta):
 - É apresentada a janela pop-up: A outra extensão deseja aceitar esta chamada?.
 - Se o subscritor atender a chamada e concordar com a transferência da chamada, clique em **Sim**.
 - Caso contrário, clique em **Não**. A transferência da chamada é cancelada e o utilizador continua a chamada.

Transferir uma chamada para uma fila de espera ou um agente

O agente que atende a chamada pode ler e editar as informações do chamador atual e também pode efetuar o pós-processamento.

Atender uma chamada

É possível atender uma chamada que está sinalizada noutro agente. Por exemplo, se os agentes saírem da secretária sem alterar o seu estado (Pausa, etc.).

Conceitos relacionados

[Elementos da interface de utilizador](#) na página 12

[Processamento de chamadas](#) na página 25

[Lista de chamadas](#) na página 43

6.8.1 Iniciar uma chamada

Passo a passo

No campo **Marcar/Procurar** da janela principal do myAgent, execute uma das seguintes ações:

- Introduza o número de telefone em formato para chamadas ou canónico; em seguida, prima **Enter** ou clique em  **Marcar** numa entrada da lista de resultados da procura.
- Introduza as primeiras letras de um nome (pelo menos, 3 carateres). Todos os nomes que começam com as letras introduzidas são apresentados numa lista de resultados da procura. Clique em  **Marcar** na entrada pretendida.
Se pretender que sejam apresentados todos os resultados, prima **Enter**; em seguida, selecione a entrada pretendida na lista de resultados e execute uma das seguintes ações:
 - No menu de contexto, clique no número da extensão pretendida.
 - Clique em  **Marcar**.

Conceitos relacionados

[Formatos de números de telefone](#) na página 120

6.8.2 Efetuar uma chamada a partir da Lista de chamadas

Pré-requisitos

É aberto o painel **Lista de chamadas**; consulte [Abrir ou fechar o painel Lista de chamadas](#) na página 44.

Passo a passo

- 1) Clique na chamada pretendida na **Lista de chamadas**.
- 2) Clique em **Marcar** no menu de contexto dessa chamada e selecione o número de telefone pretendido.

Tarefas relacionadas

[Abrir ou fechar o painel Lista de chamadas](#) na página 44

6.8.3 Efetuar uma chamada a partir da Diretoria interna

Pré-requisitos

É aberto o painel Diretoria interna; consulte [Abrir ou fechar o painel Botões de posto de operadora](#) na página 78.

Passo a passo

- 1) Clique em **Diretoria interna** na barra lateral.
- 2) Selecione uma das seguintes opções:
 - Selecione a entrada da diretoria relevante e clique em  **Marcar**.
 - Clique no menu de contexto da entrada da diretoria relevante e selecione o número de extensão pretendido.

6.8.4 Efetuar uma chamada com um botão de posto de operadora

Pré-requisitos

É aberto o painel Botões de posto de operadora; consulte [Abrir ou fechar o painel Diretoria interna](#) na página 70.

Passo a passo

Clique no botão de posto de operadora relevante.

Conceitos relacionados

[Botões de posto de operadora](#) na página 78

6.8.5 Reter uma chamada

Passo a passo

- 1) Selecione uma das seguintes opções:
 - Clique em **|| Reter** na sobreposição no ecrã da chamada de entrada do myAgent.
 - Clique em **|| Reter** no símbolo da barra de tarefas da chamada de entrada do myAgent.
- 2) Quando pretender retomar a chamada, tem as seguintes opções:
 - Clique em **▶ Voltar a ligar** na sobreposição no ecrã da chamada de entrada do myAgent.
 - Clique em **▶ Voltar a ligar** no símbolo da barra de tarefas da chamada de entrada do myAgent.

6.8.6 Transferir uma chamada para um agente

Pré-requisitos

Aceitou uma chamada.

Passo a passo

- 1) Selecione uma das seguintes opções:
 - Clique em **▶ Transferência** na sobreposição no ecrã da chamada de entrada do myAgent.
 - Clique em **▶ Transferência** no símbolo da barra de tarefas da chamada de entrada do myAgent.
- 2) Selecione ou desmarque a caixa de verificação **Apresentar apenas utilizadores disponíveis**.
- 3) Selecione uma das seguintes opções:
 - Selecione o agente pretendido e clique em **Transferência**.
 - Introduza o número do agente pretendido no campo **Destino** e clique em **Transferência**.
- 4) Se for apresentada uma sobreposição no ecrã com o pedido: *A outra extensão deseja aceitar esta chamada?*, clique em **Sim**.
- 5) Clique em **Fechar**.

O agente que atende a chamada pode ler e editar as informações do chamador atual e também pode efetuar o pós-processamento.

6.8.7 Reencaminhar uma chamada para uma fila de espera

Pré-requisitos

Aceitou uma chamada.

Passo a passo

1) Selecione uma das seguintes opções:

- Clique em  **Reencaminhar esta chamada para outra fila de espera** na sobreposição no ecrã da chamada de entrada do myAgent.
- Clique em  **Reencaminhar esta chamada para outra fila de espera** no símbolo da barra de tarefas da chamada de entrada do myAgent.

2) Clique na fila de espera pretendida na lista para transferir a chamada.

3) Se for apresentada uma sobreposição no ecrã com o pedido: *A outra extensão deseja aceitar esta chamada?*, clique em **Sim**.

4) Clique em **Fechar**.

O agente que atende a chamada pode ler e editar as informações do chamador atual e também pode efetuar o pós-processamento.

6.8.8 Transferir uma chamada com um botão de posto de operadora

Pré-requisitos

Aceitou uma chamada.

É aberto o painel Botões de posto de operadora; consulte [Abrir ou fechar o painel Botões de posto de operadora](#) na página 78.

Passo a passo

1) Clique no botão de posto de operadora do subscritor pretendido.

2) Se for apresentada uma sobreposição no ecrã com o pedido: *A outra extensão deseja aceitar esta chamada?*, clique em **Sim**.

Dica:

Após a transferência, a chamada deixa de ser tratada como uma chamada do centro de contacto.

Conceitos relacionados

[Botões de posto de operadora](#) na página 78

6.8.9 Atender uma chamada para um agente

Pré-requisitos

É aberto o painel **Diretoria interna**; consulte [Abrir ou fechar o painel Diretoria interna](#) na página 70

Passo a passo

1) No painel **Diretoria interna**, clique em  e selecione a caixa de verificação **Mostrar apenas agentes**.

- 2) Clique em **Atendimento de chamada** no menu de contexto do agente para o qual a chamada está sinalizada.

Depois de atender a chamada, pode ler e editar as informações do chamador atual e também efetuar o pós-processamento.

6.8.10 Atender uma chamada com um botão de posto de operadora

Pré-requisitos

É aberto o painel Botões de posto de operadora; consulte [Abrir ou fechar o painel Botões de posto de operadora](#) na página 78.

A chamada está sinalizada num agente ao qual atribuiu um botão de posto de operadora.

Passo a passo

Clique em **Atendimento de chamada** no menu de contexto do botão de posto de operadora.

Depois de atender a chamada, pode ler e editar as informações do chamador atual e também efetuar o pós-processamento.

Conceitos relacionados

[Botões de posto de operadora](#) na página 78

6.8.11 Gravar uma chamada

Pré-requisitos

A gravação de chamadas está ativada no sistema de comunicação e aceitou uma chamada.

Sobre esta tarefa

Durante a gravação, é reproduzido um som de alerta (bipe) que se repete em intervalos regulares. Se o sistema de comunicação estiver configurado para França, por exemplo, as partes recebem um anúncio no início da gravação que indica que a chamada está a ser gravada. Após a conclusão da gravação, esta é adicionada à lista do chamador do agente responsável pela gravação.

Passo a passo

- 1) Selecione uma das seguintes opções:
 - Clique em  **Clique para iniciar a gravação da chamada ativa.** na sobreposição no ecrã da chamada de entrada do myAgent.
 - Clique em  **Gravar** no símbolo da barra de tarefas da chamada de entrada do myAgent.

2) Se pretender parar a gravação antes de terminar a chamada, selecione uma das seguintes opções:

- Clique em  **Clique para iniciar a gravação da chamada ativa.** na sobreposição no ecrã da chamada de entrada do myAgent.
- Clique em  **Parar gravação** no símbolo da barra de tarefas da chamada de entrada do myAgent.

Tarefas relacionadas

[Ouvir a gravação de um chamador](#) na página 47

6.8.12 Pedir assistência a supervisores ou administradores

Pré-requisitos

Aceitou uma chamada.

Sobre esta tarefa

Durante uma chamada, pode pedir assistência a um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador. Ao fazê-lo, pode especificar a causa e o tipo de assistência de que necessita: mensagens instantâneas, supervisão da chamada ou intercalação. Pode indicar a urgência do seu pedido ao Supervisor ou Administrador selecionando o tempo de resposta pretendido.

Passo a passo

- 1) Clique em  **Assistência** na barra lateral ou na sobreposição no ecrã da chamada de entrada do myAgent.
É apresentada a janela pop-up **Assistência**.
- 2) Clique no texto sublinhado no canto superior direito da janela **Assistência** e selecione uma das opções disponíveis:
 - a) Se pretender assistência por mensagens instantâneas de um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador, selecione **Pedido de assistência por texto**.
 - b) Se pretender assistência através de uma intercalação de um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador, selecione **Pedido de intrusão na chamada** (predefinição).
 - c) Se pretender assistência através da supervisão da chamada de um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador, selecione **Pedido de monitorização da chamada**.
- 3) Introduza a causa do pedido no campo **Pedir informação** e, em seguida, clique em **Pedido**.

Nota: Se pretender terminar prematuramente o seu pedido de assistência, clique em **Parar** e feche a janela **Assistência**.

Se o seu pedido de assistência não for aceite num período de tempo selecionado, pode iniciar um novo pedido clicando em **Pedido**.

-
- 4) Depois de ter recebido a mensagem ...está a dar-lhe assistência com a sua chamada, pode trocar mais mensagens instantâneas com o

Supervisor ou o Administrador introduzindo a sua mensagem instantânea no campo inferior da janela e premindo **Enter**.

6.9 Lista de chamadas

A Lista de chamadas mostra os detalhes das chamadas, dos faxes e dos e-mails anteriores. Se pretender, pode filtrar essas chamadas por período de tempo, fila de espera, agente e outros critérios. Também é possível agrupar as entradas por tipo, data, fila de espera e agente, por exemplo. Pode procurar a lista de chamadas pelo nome próprio, apelido e nome da empresa.

Para cada chamada, fax e e-mail, a Lista de chamadas contém as seguintes informações:

- Tipo de chamada (símbolo)

Símbolo	Tipo de chamada
	Chamada de entrada
	Chamada de rechamada
	Chamada gravada
	Fax
	E-mail

- **ID da chamada**
Começa com 1 e aumenta em incrementos de 1 por cada nova chamada, fax e e-mail.
- **Data inicial**
- **Hora inicial**
- **Fila de espera**
- **Agente/Estado** (número de telefone do agente/estado da chamada, do fax ou do e-mail, por exemplo, chamada abandonada) Para chamadas que foram transferidas para fora do centro de contacto, mostra informações sobre a transferência e o destino.)
- **Tempo na fila**
- **Falar**
- **Alerta**
- **CLI**
- **Título** do chamador ou do remetente
- **Apelido** do chamador ou do remetente
- **Nome próprio** do chamador ou do remetente
- **Empresa** do chamador ou do remetente
- **ID do cliente**
- **Chamada concluída**
- **Agendada**

Para cada chamada na Lista de chamadas, existe também um Histórico de chamadores com as seguintes informações sobre as chamadas anteriores do mesmo chamador:

- **Tipo de chamada (símbolo)**
- **ID da chamada**
- **Número de telefone** do chamador
- **Data/Hora**
- **Fila de espera**
- **Agente/Estado** (número de telefone do agente/estado da chamada, do fax ou do e-mail, por exemplo, chamada abandonada) No caso de chamadas transferidas, mostra a informação de que a chamada foi transferida juntamente com o destino da transferência.)

Para cada fax e e-mail na Lista de chamadas, existe também um histórico de chamadas com as seguintes informações sobre os faxes e os e-mails anteriores do mesmo remetente:

- **Tipo de chamada (símbolo)**
- **Data/Hora**
- **Assunto**

Conceitos relacionados

[Funções de chamadas](#) na página 36

6.9.1 Abrir ou fechar o painel Lista de chamadas

Os detalhes sobre as chamadas atendidas, os faxes e os e-mails recebidos e as chamadas e os e-mails abandonados são apresentados no painel **Lista de chamadas**.

Passo a passo

- 1) Para abrir o painel **Lista de chamadas**, clique em **Lista de chamadas** na barra lateral.
O painel é aberto numa janela pop-up.
- 2) Para fechar o painel **Lista de chamadas**:
 - a) Se o painel estiver aberto na janela principal do myAgent, clique em **Lista de chamadas** na barra lateral.
 - b) Se o painel estiver aberto numa janela separada, clique no **x** no canto superior direito.

Tarefas relacionadas

[Efetuar uma chamada a partir da Lista de chamadas](#) na página 38

[Fechar um painel](#) na página 92

[Trocar painéis](#) na página 93

[Aumentar ou reduzir o zoom num painel](#) na página 94

6.9.2 Filtrar a Lista de chamadas

Pré-requisitos

É aberto o painel **Lista de chamadas**; consulte [Abrir ou fechar o painel Lista de chamadas](#) na página 44.

Passo a passo

- 1) No painel **Lista de chamadas**, clique em  para selecionar uma das seguintes opções: **Hoje**, **Ontem**, **Esta semana**, **Este mês**, **Este ano**.
- 2) Selecione o período de tempo pretendido nas listas pendentes **Data inicial**, **Hora inicial**, **Data final** e **Hora final**.
- 3) Selecione a fila de espera pretendida na lista pendente **Filas de espera**.
- 4) Selecione o agente pretendido na lista pendente **Agentes**.
- 5) Selecione uma das seguintes opções para chamadas de entrada clicando em :
 - Se pretender apresentar as suas chamadas de entrada, ative o controlo de deslize **Chamada de entrada**.
 - Se não pretender apresentar as suas chamadas de entrada, desloque o controlo de deslize **Chamada de entrada**.
- 6) Selecione uma das seguintes opções para e-mails clicando em :
 - Se pretender apresentar os e-mails, ative o controlo de deslize **Chamadas de e-mail**.
 - Se não pretender apresentar os e-mails, desative o controlo de deslize **Chamadas de e-mail**.
- 7) Selecione uma das seguintes opções para faxes de rechamada clicando em :
 - Se pretender apresentar os faxes, ative o controlo de deslize **Chamadas de fax**.
 - Se não pretender apresentar os faxes, desative o controlo de deslize **Chamadas de fax**.
- 8) Selecione uma das seguintes opções para chamadas de rechamada clicando em :
 - Se pretender apresentar as suas chamadas de rechamada, ative o controlo de deslize **Chamada de rechamada**.
 - Se não pretender apresentar as suas chamadas de rechamada, desative o controlo de deslize **Chamada de rechamada**.
- 9) Selecione uma das seguintes opções para chamadas concluídas clicando em :
 - Se pretender apresentar as suas chamadas concluídas, ative o controlo de deslize **Concluídas**.
 - Se não pretender apresentar as suas chamadas concluídas, desative o controlo de deslize **Concluídas**.
- 10) Selecione uma das seguintes opções para chamadas não concluídas clicando em :
 - Se pretender apresentar as suas chamadas não concluídas, ative o controlo de deslize **Não concluídas**.
 - Se não pretender apresentar as suas chamadas não concluídas, desative o controlo de deslize **Não concluídas**.

- 11) Selecione uma das seguintes opções para chamadas agendadas clicando em 
 - Se pretender apresentar apenas as chamadas agendadas, ative o controlo de deslize **Só chamadas agendadas**.
 - Se não pretender apresentar as chamadas agendadas, desative o controlo de deslize **Só chamadas agendadas**.
- 12) Se pretender ordenar a Lista de chamadas por ordem alfanumérica ascendente, clique no título da coluna correspondente. Clique novamente para ordenar por ordem descendente.
- 13) Se pretender agrupar as chamadas, clique na lista pendente **Agrupar por** e selecione se as entradas devem ser agrupadas e, se aplicável, por que critério.
Se não selecionar, pelo menos, uma das caixas de verificação **Chamada de entrada**, **Chamadas de e-mail**, **Chamadas de fax**, **Chamada de rechamada**, **Concluídas**, **Não concluídas** e **Só chamadas agendadas**, não é apresentada nenhuma chamada.

6.9.3 Apresentar o histórico de um chamador

Pré-requisitos

É aberto o painel **Lista de chamadas**; consulte [Abrir ou fechar o painel Lista de chamadas](#) na página 44.

Passo a passo

- 1) Faça duplo clique na chamada pretendida na Lista de chamadas.
- 2) Clique em **Histórico de chamadores** na sobreposição no ecrã.

6.9.4 Apresentar o histórico de um remetente de fax

Pré-requisitos

É aberto o painel **Lista de chamadas**; consulte [Abrir ou fechar o painel Lista de chamadas](#) na página 44.

Passo a passo

- 1) Faça duplo clique no fax pretendido na Lista de chamadas.
- 2) Clique em **Histórico de chamadores** na sobreposição no ecrã.

6.9.5 Apresentar o histórico de um remetente de e-mail

Pré-requisitos

É aberto o painel **Lista de chamadas**; consulte [Abrir ou fechar o painel Lista de chamadas](#) na página 44.

Passo a passo

- 1) Faça duplo clique no e-mail pretendido na Lista de chamadas.
- 2) Clique em **Histórico de chamadores** na sobreposição no ecrã.

6.9.6 Ouvir a gravação de um chamador

Pré-requisitos

É aberto o painel **Lista de chamadas**; consulte [Abrir ou fechar o painel Lista de chamadas](#) na página 44.

Passo a passo

- 1) Clique na chamada pretendida na **Lista de chamadas**. As chamadas com gravações têm o símbolo  **Gravar**.
- 2) Clique em **Reprodução** no menu de contexto dessa chamada.
A gravação é reproduzida através da aplicação predefinida do sistema.

Tarefas relacionadas

[Gravar uma chamada](#) na página 41

[Gravação de chamadas como supervisor ou administrador](#) na página 61

6.10 Histórico de chamadores

Na janela pop-up de uma chamada de entrada, o separador **Histórico de chamadores** apresenta o histórico do chamador.

No Histórico de chamadores, cada entrada representa uma chamada. Cada linha de entrada apresenta a fila de espera em que a chamada entra pela primeira vez, o agente que atendeu essa chamada e a data inicial/final do tratamento da chamada por esse agente a partir dessa fila de espera.

Se uma entrada de chamada tiver vários segmentos, o que significa que a chamada foi transferida entre agentes, tem a seta para baixo junto à mesma. Pode clicar nesta seta para ver todos os segmentos dessa chamada.

Numa entrada de chamada com segmentos, cada segmento apresenta a fila de espera em que a chamada entra, o agente que tratou essa chamada e a data inicial/final do tratamento da chamada por esse agente a partir dessa fila de espera.

No exemplo abaixo, a entrada de chamada com o **ID da chamada 275** foi tratada por dois agentes, pelo que tem dois segmentos.

O primeiro segmento:

- ID da chamada 275
- Chamador 603
- Data e hora iniciais 30/05/2023 às 03:30:12
- Agente que terminou a chamada 602
- Teste da fila de espera 641

O segundo segmento:

- Data e hora iniciais 03:30:12
- Data e hora finais 03:30:47
- Agente que atendeu inicialmente a chamada s601 netw_1
- Teste da fila de espera 640

Funções para agentes

Painel de parede (detalhes da fila de espera)

The screenshot displays the 'Painel de parede' interface. At the top, it shows 'Inbound Call: 275 ()'. Below this, there's a profile section for 'test641' with extension '603'. A search bar contains '603'. There are tabs for 'Wrapup code', 'Notes', and 'Caller History'. The 'Caller History' tab is active, showing a list of calls. The first call is from '275 603' on '10/7/2023 3:30:12 μμ', handled by 'test641' in queue 's602 netw_2'. Below this is a table with columns: 'Start Date', 'End Date', 'Agent', 'Queue', and a status icon. The table shows a call from '269 603' on '26/6/2023 2:53:28 μμ', handled by 'test641' in queue 's602 netw_2'.

Start Date	End Date	Agent	Queue	Status
10/7/2023 3:30:12 μμ	10/7/2023 3:30:47 μμ	s601 netw_1	test640	✖

6.11 Painel de parede (detalhes da fila de espera)

As informações estatísticas sobre as filas de espera são apresentadas em **Painel de parede**.

Painel de parede

O painel de parede contém estatísticas de chamadas, faxes e e-mails para o dia atual em forma de tabela.

Como agente com o nível de autorização de Agente, apenas pode ver todas as filas de espera às quais está atualmente atribuído. Como agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador, pode ver todas as filas de espera e os respectivos valores totais. São apresentados os seguintes valores:

- **Fila de espera**
- **Chamadas em fila de espera**
Número de chamadas, faxes e e-mails.
- **Agentes em sessão**
Número de agentes com sessão iniciada.
- **Cham. mais antiga na fila**
Tempo de espera em curso, em segundos, para a chamada, o fax ou o e-mail mais antigo.
- **Agente livre há mais tempo**
Período de tempo decorrido, em segundos, desde que a última chamada, fax ou e-mail foi recebido.
- **Chamadas atendidas hoje**
Total de chamadas atendidas e de faxes e e-mails recebidos hoje.

- **Chamadas abandonadas hoje**
Total de chamadas e e-mails abandonados hoje.
- **Total de chamadas**
Total de chamadas atendidas, de faxes e e-mails recebidos e de chamadas e e-mails abandonados (não incluindo as chamadas, os faxes e os e-mails atualmente em fila de espera).

6.11.1 Apresentar o painel Painel de parede

Passo a passo

- 1) Clique em **Painel de parede** na barra lateral se o painel Painel de parede não estiver aberto.
Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.
- 2) Abra a barra de ferramentas do painel. Consulte [Abrir o menu de opções de um painel](#) na página 94.
- 3) Clique em ⚙ **Opções**.
- 4) Selecione **Painel de parede** na lista pendente.

Tarefas relacionadas

[Fechar um painel](#) na página 92

[Trocar painéis](#) na página 93

[Aumentar ou reduzir o zoom num painel](#) na página 94

6.12 Nível de serviço

O diagrama **Nível de serviço** apresenta um diagrama de barras com informações estatísticas em tempo real sobre a qualidade de atendimento das filas de espera para o período de 24 horas actual.

Um agente com o nível de acesso Agente vê cada fila de espera a que foi atribuído. Um agente com o nível de acesso Supervisor ou Administrador vê todas as filas de espera.

Um agente com o nível de acesso Supervisor ou Administrador pode especificar no WBM valores de referência para a qualidade de atendimento das filas de espera. Comparando os valores de referência com os tempos de espera efectivos dos chamadores, é possível retirar conclusões sobre a qualidade.

6.12.1 Apresentar o gráfico Nível de serviço

Passo a passo

- 1) Clique em **Painel de parede** na barra lateral se o painel Painel de parede não estiver aberto.
Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.
- 2) Abra a barra de ferramentas do painel. Consulte [Abrir o menu de opções de um painel](#) na página 94.

- 3) Clique em  **Opções**.
- 4) Selecione **Nível de serviço** na lista pendente.

Tarefas relacionadas

[Fechar um painel](#) na página 92

[Trocar painéis](#) na página 93

[Aumentar ou reduzir o zoom num painel](#) na página 94

6.13 Tempos médios

O gráfico **Tempos médios** apresenta um diagrama de barras em tempo real com informações estatísticas sobre os tempos de espera em filas de espera e os tempos de conversação para o período atual de 24 horas.

Como agente com o nível de autorização de Agente, apenas pode ver todas as filas de espera às quais está atualmente atribuído. Como agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador, pode ver todas as filas de espera. São apresentados os seguintes valores:

- **Tempo médio na fila de espera** (segundos)

Atualizado após a conclusão de cada nova chamada de entrada e de cada novo fax e e-mail de entrada recebidos.

- **Tempo médio de conversação** (segundos)

Atualizado após a conclusão de cada nova chamada de entrada e de cada novo fax e e-mail de entrada recebidos.

6.13.1 Apresentar o gráfico Tempos médios

Passo a passo

- 1) Clique em **Painel de parede** na barra lateral se o painel Painel de parede não estiver aberto.

Se necessário, clique em  para mostrar este botão.
- 2) Abra a barra de ferramentas do painel. Consulte [Abrir o menu de opções de um painel](#) na página 94.
- 3) Clique em  **Opções**.
- 4) Selecione **Tempos médios** na lista pendente.

Tarefas relacionadas

[Fechar um painel](#) na página 92

[Trocar painéis](#) na página 93

[Aumentar ou reduzir o zoom num painel](#) na página 94

7 Funções de supervisores ou administradores

Um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador dispõe de privilégios elevados. Além das funções habituais disponíveis para o nível de autorização de Agente, os supervisores e os administradores podem aceder a funções adicionais no myAgent. Por exemplo, é possível atribuir um ou mais agentes a filas de espera, removê-los de filas de espera e também movê-los entre filas de espera. A atribuição de agentes (vinculação) pode ser utilizada para definir as propriedades de um agente numa fila de espera.

7.1 Painel de parede visual

O Painel de parede visual apenas está acessível para agentes com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

Apresenta as seguintes opções:

Para cada fila de espera:

- Chamadas ativas
- Total de chamadas
- Agentes disponíveis
- Agentes totais
- Nível de serviço (baseado em percentagem)
- Chamadas atendidas/abandonadas (baseadas em percentagem)
- Tempo/Intervalo de rotação

Para cada agente:

- Estado do agente
- Tempo médio de conversação
- Tempo médio de alerta
- Total

7.1.1 Apresentar o painel Painel de parede visual

Passo a passo

- 1) Clique em **Painel de parede** na barra lateral se o painel Painel de parede não estiver aberto.
Se necessário, clique em  para mostrar este botão.
- 2) Abra a barra de ferramentas do painel. Consulte [Abrir o menu de opções de um painel](#) na página 94.
- 3) Clique em  **Opções**.
- 4) Selecione **Painel de parede visual** na lista pendente.

7.1.2 Configurar o Painel de parede visual

Sobre esta tarefa

É possível configurar o **Painel de parede visual** para rodar em intervalos específicos, entre filas de espera disponíveis e no total.

Passo a passo

- 1) Abra a barra de ferramentas do painel. Consulte [Abrir o menu de opções de um painel](#) na página 94.
- 2) Passe o cursor do rato sobre o **Painel de parede visual** para apresentar o menu de opções.
- 3) Em **Indicar filas**, selecione ou anule a seleção de uma fila de espera para mostrar ou ocultar informações relativas a essa fila de espera.
- 4) Selecione ou anule a seleção de **Indicar total** para mostrar ou ocultar informações relativas a todas as filas de espera (total).
- 5) Defina um valor entre 5 e 180 segundos no campo de introdução da opção **Rodar a cada [] segundos**.

7.2 Atribuição de agentes (vinculação)

A atribuição de agentes (vinculação) define as propriedades de um agente numa fila de espera.

Atribuição de agentes (vinculação)

Um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador pode atribuir agentes a uma ou mais filas de espera, remover agentes de filas de espera ou mover agentes entre filas de espera. Além disso, pode definir as seguintes propriedades da atribuição de agentes:

- **Agente primário ou Agente de transbordo**

As chamadas, os faxes e os e-mails são distribuídos uniformemente pelos agentes primários. Em contrapartida, um agente de transbordo apenas recebe uma chamada, um fax ou um e-mail quando é excedido um determinado número ou um determinado tempo de espera.

- **Ativar rechamada do agente**

A rechamada do agente permite que um chamador na fila de espera deixe uma mensagem de correio de voz para agentes. Assim que um agente adequado fique disponível, recebe uma chamada, ouve a mensagem de correio de voz do chamador e pode efetuar uma chamada de rechamada para o mesmo.

- **Nível de competência**

Os níveis de competências controlam a distribuição de chamadas, faxes e e-mails pelos agentes. Os agentes com um nível de competência mais elevado têm precedência na distribuição. Caso todos os agentes possuam o mesmo nível de competência, o agente livre há mais tempo recebe a próxima chamada, fax ou e-mail.

- **Tempo de trabalho**

Duração do tempo de trabalho predefinido em segundos. O tempo de trabalho permite que os agentes terminem quaisquer tarefas administrativas

que possam ser necessárias após a conclusão de uma chamada ou a leitura de um fax ou um e-mail antes de receberem a próxima chamada, fax ou e-mail.

- **Transbordo após chamadas na fila de espera**

Um agente de transbordo recebe as chamadas, os faxes e os e-mails que excedem o número máximo.

- **Transbordo após segundos na fila de espera**

Um agente de transbordo recebe as chamadas, os faxes e os e-mails que excedem o tempo de espera.

A área **Lista de vinculação de agentes** mostra a atribuição de agentes a filas de espera. Opcionalmente, pode seleccionar se essa atribuição deve ser apresentada para todas as filas de espera ou apenas para determinadas filas de espera.

Estado do agente

Na área **Lista de vinculação de agentes**, o símbolo de um agente fornece informações sobre o respetivo estado.

Símbolo	Estado	Disponível para chamadas, faxes e e-mails
	Com sessão iniciada, agente primário O agente tem sessão iniciada nas filas de espera e é um agente primário nessa fila de espera. Esses agentes podem seleccionar e iniciar sessão a partir de qualquer telefone livre para aceitar chamadas do centro de contacto.	X
	Com sessão iniciada, agente de transbordo O agente tem sessão iniciada nas filas de espera e é um agente de transbordo nessa fila de espera. Esses agentes podem seleccionar e iniciar sessão a partir de qualquer telefone livre para aceitar chamadas do centro de contacto.	X
	Com sessão terminada, agente primário O agente não tem sessão iniciada nas filas de espera. Para estar disponível para chamadas, faxes e e-mails, deve primeiro iniciar sessão nas filas de espera.	—
	Com sessão terminada, agente de transbordo O agente não tem sessão iniciada nas filas de espera. Para estar disponível para chamadas, faxes e e-mails, deve primeiro iniciar sessão nas filas de espera.	—
	Chamada de entrada (antes de o telefone tocar)	—

Símbolo	Estado	Disponível para chamadas, faxes e e-mails
	O telefone está a tocar	—
	O agente está a efetuar uma chamada	—
	O agente está ao telefone	—
	Pós-processamento após uma chamada, um fax ou um e-mail Depois de concluir uma chamada ou de ler um fax ou um e-mail, o agente continua a ter aberta a sobreposição no ecrã associada. Para voltar a estar disponível para chamadas, faxes e e-mails, o agente deve fechar a sobreposição no ecrã.	—
	Atraso após uma chamada, um fax ou um e-mail Depois de concluir uma chamada ou de ler um fax ou um e-mail, o agente deixou aberta durante demasiado tempo a sobreposição no ecrã associada. Para voltar a estar disponível para chamadas, faxes e e-mails, o agente deve fechar a sobreposição no ecrã. O tempo de atraso começa depois de o agente ter fechado a janela pop-up e de o tempo da sobreposição no ecrã ter expirado.	—
	Tempo de trabalho, com indicação do tempo restante (em segundos) Ao terminar uma chamada (um fax ou um e-mail) e fechar a sobreposição no ecrã associada, o agente inicia automaticamente o tempo de trabalho predefinido. Uma vez concluído o tempo de trabalho, o agente é automaticamente colocado no estado disponível. O agente pode, opcionalmente, prolongar o tempo de trabalho, mais do que uma vez, se necessário. Para estar disponível para novas chamadas, faxes e e-mails, deve primeiro terminar o tempo de trabalho em curso ou aguardar que este expire.	—
	Numa pausa, com indicação da hora de regresso O agente especifica o tipo e a duração prevista no início da pausa. Para voltar a estar disponível para chamadas, faxes e e-mails, deve terminar a pausa atual.	—

Símbolo	Estado	Disponível para chamadas, faxes e e-mails
	Atraso após uma pausa O agente não terminou a sua pausa, embora o tempo de pausa previsto tenha expirado. Para voltar a estar disponível para chamadas, faxes e e-mails, deve terminar a pausa atual.	—
	Não se destina a agentes permanentemente disponíveis: Chamada não atendida e fax ou e-mail perdido O agente não aceitou uma chamada, um fax ou um e-mail. É apresentada a sobreposição no ecrã Chamadas não atendidas com a mensagem: Tem uma chamada não atendida. Para continuar a receber chamadas, clique no botão abaixo. Para voltar a estar disponível para chamadas, faxes e e-mails, o agente deve clicar na sobreposição no ecrã Receber chamadas .	—

Um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador pode alterar o estado de um agente. Para tal, é necessário que o agente relevante já tenha iniciado o myAgent.

Por exemplo, se um agente não tiver aceitado uma chamada, um fax ou um e-mail, é-lhe atribuído o estado não disponível. Os agentes com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador podem alterar este estado para tornar o agente novamente disponível para chamadas, faxes e e-mails.

Além disso, é possível iniciar ou terminar a sessão de um agente numa fila de espera.

Nota: Sempre que um agente com sessão iniciada altera o seu estado de presença no myPortal for Desktop, no myPortal for Outlook e no myPortal @Work, a sessão desse agente é automaticamente terminada na fila de espera.

7.2.1 Atribuir agentes a uma fila de espera

Pré-requisitos

O utilizador é um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

Passo a passo

1) Selecione uma das seguintes opções para a seleção do agente:

- Se pretender selecionar o agente através da diretoria interna, proceda da seguinte forma:

Clique em **Diretoria interna** na barra lateral.

Clique em  na janela pop-up **Diretoria interna** apresentada.

Selecione a caixa de verificação **Mostrar apenas agentes**.

Arraste o agente relevante da diretoria interna para a fila de espera pretendida na **Lista de vinculação de agentes**.

- Se pretender selecionar o agente através dos botões de posto de operadora, proceda da seguinte forma:

Clique em **Botões de posto de operadora** na barra lateral.

Arraste o agente relevante do botão de posto de operadora adequado para a fila de espera pretendida na **Lista de vinculação de agentes**.

É apresentada a janela pop-up **Enlace de fila de espera do agente** para esse agente.

2) Selecione uma das seguintes opções:

- Se o agente tiver de receber chamadas, faxes e e-mails sem considerar a carga na fila de espera, selecione **Agente primário** na lista pendente **Tipo**.
- Se o agente tiver de receber chamadas, faxes e e-mails apenas quando a fila de espera exceder a capacidade, selecione **Agente de transbordo** na lista pendente **Tipo**.

3) Selecione uma das seguintes opções:

- Se o agente necessitar de ter permissão para receber chamadas de rechamada, selecione a caixa de verificação **Ativar rechamada do agente**.
- Se o agente não necessitar de ter permissão para receber chamadas de rechamada, desmarque a caixa de verificação **Ativar rechamada do agente**.

4) Introduza um valor percentual para o **Nível de competência** do agente.

Os níveis de competências permitem-lhe controlar a distribuição de chamadas, faxes e e-mails pelos agentes numa fila de espera. Os agentes com um nível de competência mais elevado têm preferência na distribuição. Caso todos os agentes possuam o mesmo nível de competência, o agente livre há mais tempo recebe a próxima chamada, fax ou e-mail.

5) Introduza o tempo de trabalho automático em segundos para o agente nessa fila de espera no campo **Tempo de trabalho**.

6) Se tiver selecionado **Agente de transbordo**:

- a) Introduza o número máximo de chamadas, faxes e e-mails no campo **Transbordo após chamadas na fila de espera**. Um agente de transbordo recebe as chamadas, os faxes e os e-mails que excedem o número máximo.
- b) Introduza o tempo após o qual uma chamada, um fax ou um e-mail de entrada deve ser reencaminhado para um agente de transbordo no campo **Transbordo após segundos na fila de espera**.

7) Clique em **OK**.

Tarefas relacionadas

[Editar a atribuição de agentes](#) na página 57

[Mover agentes entre filas de espera](#) na página 58

[Remover agentes de filas de espera](#) na página 59

7.2.2 Editar a atribuição de agentes

Pré-requisitos

O utilizador é um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

Passo a passo

1) Selecione uma das seguintes opções:

- Clique no agente relevante ou clique em **Propriedades** no menu de contexto do agente relevante da fila de espera adequada na área **Lista de vinculação de agentes**.

É apresentada a janela Enlace de fila de espera do agente para esse agente.

2) Selecione uma das seguintes opções:

- Se o agente tiver de receber chamadas, faxes e e-mails sem considerar a carga na fila de espera, selecione **Agente primário** na lista pendente **Tipo**.
- Se o agente tiver de receber chamadas, faxes e e-mails apenas quando a fila de espera exceder a capacidade, selecione **Agente de transbordo** na lista pendente **Tipo**.

3) Selecione uma das seguintes opções:

- Se o agente necessitar de ter permissão para efetuar chamadas de rechamada, selecione a caixa de verificação **Ativar rechamada do agente**.
- Se o agente não necessitar de ter permissão para efetuar chamadas de rechamada, desmarque a caixa de verificação **Ativar rechamada do agente**.

4) Introduza um valor percentual para o **Nível de competência** do agente.

Os níveis de competências permitem-lhe controlar a distribuição de chamadas, faxes e e-mails pelos agentes numa fila de espera. Os agentes com um nível de competência mais elevado têm preferência na distribuição. Caso todos os agentes possuam o mesmo nível de competência, o agente livre há mais tempo recebe a próxima chamada, fax ou e-mail.

5) Introduza o tempo de trabalho automático em segundos para o agente nessa fila de espera no campo **Tempo de trabalho**.

6) Se tiver selecionado **Agente de transbordo**:

- a) Introduza o número máximo de chamadas, faxes e e-mails no campo **Transbordo após chamadas na fila de espera**. Um agente de transbordo recebe as chamadas, os faxes e os e-mails que excedem o número máximo.
- b) Introduza o tempo após o qual uma chamada, um fax ou um e-mail de entrada deve ser reencaminhado para um agente de transbordo no campo **Transbordo após segundos na fila de espera**.

7) Clique em **OK**.

Tarefas relacionadas

[Atribuir agentes a uma fila de espera](#) na página 55

7.2.3 Mover agentes entre filas de espera

Pré-requisitos

O utilizador é um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

Passo a passo

- 1) Arraste o agente pretendido da fila de espera atual e largue-o noutra fila de espera na área **Lista de vinculação de agentes**. É apresentada a janela **Enlace de fila de espera do agente** para esse agente.
- 2) Selecione uma das seguintes opções:
 - Se o agente tiver de receber chamadas, faxes e e-mails sem considerar a carga na fila de espera, selecione **Agente primário** na lista pendente **Tipo**.
 - Se o agente tiver de receber chamadas, faxes e e-mails apenas quando a fila de espera exceder a capacidade, selecione **Agente de transbordo** na lista pendente **Tipo**.
- 3) Selecione uma das seguintes opções:
 - Se o agente necessitar de ter permissão para efetuar chamadas de rechamada, selecione a caixa de verificação **Ativar rechamada do agente**.
 - Se o agente não necessitar de ter permissão para efetuar chamadas de rechamada, desmarque a caixa de verificação **Ativar rechamada do agente**.
- 4) Introduza um valor percentual para o **Nível de competência** do agente.

Os níveis de competências permitem-lhe controlar a distribuição de chamadas, faxes e e-mails pelos agentes numa fila de espera. Os agentes com um nível de competência mais elevado têm preferência na distribuição. Caso todos os agentes possuam o mesmo nível de competência, o agente livre há mais tempo recebe a próxima chamada, fax ou e-mail.
- 5) Introduza o tempo de trabalho automático em segundos para o agente nessa fila de espera no campo **Tempo de trabalho**.
- 6) Se tiver selecionado **Agente de transbordo**:
 - a) Introduza o número máximo de chamadas, faxes e e-mails no campo **Transbordo após chamadas na fila de espera**. Um agente de transbordo recebe as chamadas, os faxes e os e-mails que excedem o número máximo.
 - b) Introduza o tempo após o qual uma chamada, um fax ou um e-mail de entrada deve ser reencaminhado para um agente de transbordo no campo **Transbordo após segundos na fila de espera**.
- 7) Clique em **OK**.

Tarefas relacionadas

[Atribuir agentes a uma fila de espera](#) na página 55

7.2.4 Remover agentes de filas de espera

Pré-requisitos

O utilizador é um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

Passo a passo

Na área **Lista de vinculação de agentes**, localize o agente relevante da fila de espera adequada e clique em **Eliminar** no respetivo menu de contexto.

Tarefas relacionadas

[Atribuir agentes a uma fila de espera](#) na página 55

7.2.5 Alterar o estado de um agente

Pré-requisitos

O utilizador é um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

O agente em questão iniciou o myAgent.

Passo a passo

Na área **Lista de vinculação de agentes**, localize o agente relevante da fila de espera adequada e selecione uma das seguintes opções no menu de contexto:

- Se pretender iniciar a sessão de um agente com sessão terminada numa fila de espera, clique em **Logon nas filas de espera**.
- Se pretender terminar a sessão de um agente com sessão iniciada numa fila de espera, clique em **Sair da sessão**.
- Se pretender tornar um agente indisponível (por exemplo, após uma chamada não atendida) novamente disponível para chamadas, faxes e e-mails, clique em **Receber chamadas**.

7.2.6 Personalizar a apresentação da Lista de vinculação de agentes

Pré-requisitos

O utilizador é um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

Passo a passo

- 1) Passe o cursor do rato sobre **Agentes** na área **Lista de vinculação de agentes** e clique em .
- 2) Desloque os controlos de deslize das filas de espera que pretende que sejam apresentadas na área **Lista de vinculação de agentes** para **ATIVADO**.
- 3) Desloque os controlos de deslize das filas de espera que não pretende que sejam apresentadas na área **Lista de vinculação de agentes** para **DESATIVADO**.

7.2.7 Apresentar a janela Enlace de fila de espera do agente

Sobre esta tarefa

Passo a passo

Na **Lista de vinculação de agentes**, passe o cursor do rato sobre o agente para o qual pretende ver os detalhes.

A janela pop-up Enlace de fila de espera do agente apresenta as seguintes informações relativas ao agente:

- **Nome**
- **Fila de espera**
- **Tipo de agente**
- **Agente de rechamada**
- **Nível de competência**
- **Tempo de trabalho**

7.3 Monitorizar chamadas e pedir assistência

Pode gravar chamadas para as monitorizar, guardar como ficheiros WAV ou enviar por e-mail. Para ajudar os agentes, pode trocar mensagens instantâneas, monitorizar chamadas silenciosamente ou até mesmo intercalar uma chamada.

Gravar uma chamada

Durante a gravação, é reproduzido um som de alerta (bipe) que se repete em intervalos regulares. Se o sistema de comunicação estiver configurado para França, por exemplo, as partes recebem um anúncio no início da gravação que indica que a chamada está a ser gravada. Após a conclusão da gravação, esta é adicionada à lista do chamador do agente responsável pela gravação.

Supervisão de chamadas (consoante o país)

Pode ouvir uma chamada de forma discreta (Supervisão de chamadas).

Para monitorizar silenciosamente uma chamada, deve ter a classe de serviço Supervisão de chamadas ou Monitorização silenciosa no sistema de comunicação.

Intercalar uma chamada

Também pode intercalar uma chamada para dar instruções ao agente sem que o chamador dê por isso. Durante uma intrusão, uma chamada pode ser interrompida durante dois segundos, no máximo.

Para intercalar uma chamada, deve ter a classe de serviço Chamada discreta no sistema de comunicação.

Posição de uma chamada numa fila de espera

Pode mover uma chamada em espera para a primeira posição na fila de espera, de modo que chegue mais rapidamente ao próximo agente disponível.

Assistência

A sobreposição no ecrã **Assistência** apresenta uma lista de todos os agentes que estão atualmente a pedir assistência. A lista inclui a **Causa**, o **Tempo restante** para uma resposta, o **Nome próprio**, o **Apelido** e a **Empresa** do chamador, bem como o tipo de assistência pretendida: **Pedido de assistência por texto** (mensagens instantâneas), **Pedido de intercalação** ou **Pedido de supervisão da chamada**. As mensagens instantâneas estão disponíveis para todos os tipos de assistência. Pode responder a um pedido de assistência ou rejeitá-lo. Se um pedido não for processado dentro do tempo de resposta, é cancelado. Apenas *um* agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador pode aceitar um pedido de assistência.

Guardar e enviar faxes e e-mails

o fax pode ser guardado no formato de ficheiro PDF ou TIFF e enviado por e-mail.

o e-mail pode ser guardado no formato de ficheiro EML e enviado como ficheiro EML por e-mail.

7.3.1 Gravação de chamadas como supervisor ou administrador

Pré-requisitos

A gravação de chamadas está ativada no sistema de comunicação.

É um agente com o nível de acesso Supervisor ou Administrador.

O painel **Chamadas ao vivo** está aberto; consulte [Abrir ou fechar o painel Chamadas em direto](#) na página 24.

Passo a passo

- 1) No painel **Chamadas ao vivo**, localize a chamada relevante e clique em **Gravar** no menu de contexto desta chamada.
- 2) Se pretender parar a gravação antes de a chamada terminar, clique em **Parar gravação** no menu de contexto desta chamada.

Tarefas relacionadas

[Ouvir a gravação de um chamador](#) na página 47

7.3.2 Guardar a gravação de uma chamada

Pré-requisitos

O utilizador é um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

É aberto o painel **Lista de chamadas**; consulte [Abrir ou fechar o painel Lista de chamadas](#) na página 44.

Passo a passo

- 1) No painel **Lista de chamadas**, localize a chamada relevante e clique em **Guardar como** no menu de contexto dessa chamada.

- 2) Selecione o diretório no qual o ficheiro deve ser guardado.
- 3) Introduza o nome pretendido no campo **Nome do ficheiro** e clique em **Guardar**.

7.3.3 Enviar a gravação de uma chamada por e-mail

Pré-requisitos

O utilizador é um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

É aberto o painel **Lista de chamadas**; consulte [Abrir ou fechar o painel Lista de chamadas](#) na página 44.

Passo a passo

- 1) No painel **Lista de chamadas**, localize a chamada gravada relevante e clique em **Enviar e-mail** no menu de contexto dessa chamada.

É aberto o cliente de e-mail predefinido do sistema. O nome do contacto, o número de telefone e as informações do agente são fornecidos no corpo do e-mail.

- 2) Introduza o endereço de e-mail do(s) destinatário(s) pretendido(s) nos campos **Para** e **Cc**.
- 3) Introduza o texto pretendido no campo **Assunto**.
- 4) Clique em **Enviar**.

A gravação da chamada é enviada como um ficheiro WAV em anexo ao e-mail.

7.3.4 Guardar um fax

Pré-requisitos

O utilizador é um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

É aberto o painel **Lista de chamadas**; consulte [Abrir ou fechar o painel Lista de chamadas](#) na página 44.

Passo a passo

- 1) No painel **Lista de chamadas**, localize a mensagem de fax relevante e clique em **Guardar como** no menu de contexto dessa mensagem de fax.
- 2) Selecione o diretório no qual o ficheiro deve ser guardado.
- 3) Introduza o nome pretendido no campo **Nome do ficheiro** e clique em **Guardar**.

7.3.5 Enviar um fax por e-mail

Pré-requisitos

O utilizador é um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

É aberto o painel **Lista de chamadas**; consulte [Abrir ou fechar o painel Lista de chamadas](#) na página 44.

Passo a passo

- 1) No painel **Lista de chamadas**, localize a mensagem de fax relevante e clique em **Enviar e-mail** no menu de contexto dessa mensagem de fax. É aberto o cliente de e-mail predefinido do sistema. O nome do contacto, o número de telefone e as informações do agente são fornecidos no corpo do e-mail.
- 2) Introduza o endereço de e-mail do(s) destinatário(s) pretendido(s) nos campos **Para** e **Cc**.
- 3) no campo **Assunto**, altere o texto pré-configurado, se necessário. Por predefinição, são fornecidos os números de **Fila de espera** e **ID da chamada**.
- 4) Clique em **Enviar**.
O fax é enviado como ficheiro PDF ou TIFF em anexo ao e-mail.

7.3.6 Guardar um e-mail no formato EML

Pré-requisitos

O utilizador é um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

É aberto o painel **Lista de chamadas**; consulte [Abrir ou fechar o painel Lista de chamadas](#) na página 44.

Passo a passo

- 1) No painel **Lista de chamadas**, localize a mensagem de e-mail relevante e clique em **Guardar como** no menu de contexto dessa mensagem de e-mail.
- 2) Selecione o diretório no qual o ficheiro deve ser guardado.
- 3) Introduza o nome pretendido no campo **Nome do ficheiro** e clique em **Guardar**.

7.3.7 Enviar uma mensagem de e-mail por e-mail

Pré-requisitos

O utilizador é um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

É aberto o painel **Lista de chamadas**; consulte [Abrir ou fechar o painel Lista de chamadas](#) na página 44.

Passo a passo

- 1) No painel **Lista de chamadas**, localize a mensagem de e-mail relevante e clique em **Enviar e-mail** no menu de contexto dessa mensagem de e-mail.
- 2) Clique em **Enviar e-mail** no menu de contexto desse e-mail.
- 3) Introduza o endereço de e-mail do destinatário pretendido no campo **Para**.
- 4) Introduza o texto pretendido para **Assunto**.

5) Clique em **Enviar**.

A mensagem de e-mail é enviada como um ficheiro EML em anexo ao e-mail.

7.3.8 Monitorização de chamadas (Depende do país)

Pré-requisitos

É um agente com o nível de acesso Supervisor ou Administrador.

O painel **Chamadas ao vivo** está aberto; consulte [Abrir ou fechar o painel Chamadas em direto](#) na página 24.

Passo a passo

No painel **Chamadas ao vivo**, localize a chamada relevante e clique em **Monitorizar esta chamada** no menu de contexto desta chamada.

7.3.9 Intercalar uma chamada

Pré-requisitos

É um agente com o nível de acesso Supervisor ou Administrador.

O painel **Chamadas ao vivo** está aberto; consulte [Abrir ou fechar o painel Chamadas em direto](#) na página 24.

Passo a passo

No painel **Chamadas ao vivo**, localize a chamada em causa e clique em **Intrometer na chamada** no menu de contexto dessa chamada.

Dica: Durante uma intercalação, uma chamada pode ser interrompida por um máximo de dois segundos.

7.3.10 Alterar a posição de uma chamada na fila de espera

Pré-requisitos

É um agente com o nível de acesso Supervisor ou Administrador.

O painel **Chamadas ao vivo** está aberto; consulte [Abrir ou fechar o painel Chamadas em direto](#) na página 24.

Passo a passo

No painel **Chamadas ao vivo**, localize a chamada relevante e clique em **Mover para a posição superior** no menu de contexto desta chamada.

7.3.11 Aceitar pedidos de assistência

Pré-requisitos

O utilizador é um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

O  é apresentado no canto superior direito da janela principal do myAgent.

Passo a passo

- 1) Clique em .
É apresentada a janela pop-up **Assistência**.
- 2) Passe o cursor do rato sobre a entrada de um agente para apresentar as opções de configuração do pedido. Pode ajudar ao responder ao pedido ou rejeitá-lo.
- 3) Se pretender rejeitar o pedido, clique em **Rejeitar** e ignore os outros passos. Caso contrário, ignore este passo e continue com o passo 4.
- 4) Com base no tipo de pedido, é apresentado um ícone de assistência diferente. Para ajudar:
 - Se for pedida uma intrusão na chamada, clique em  para intercalar a chamada do agente.
 - Se for pedida assistência por texto, clique em  para trocar mensagens instantâneas com o agente.
 - Se for pedida uma supervisão da chamada, clique em  para ouvir a chamada do agente.

As mensagens instantâneas também podem ser trocadas com um agente depois de intercalar a chamada do agente.

Introduza a sua mensagem instantânea no campo inferior da janela e prima a tecla **Enter**.

- 5) Se pretender terminar essa assistência, clique em **Parar**.

7.4 Monitorizar filas de espera

O estado de uma fila de espera pode ser monitorizado através do número de chamadas em espera e do tempo de espera de uma chamada.

Monitorizar o número de chamadas, faxes e e-mails em espera

Na área **Lista de vinculação de agentes**, o símbolo de uma fila de espera fornece informações sobre o respetivo estado.

Símbolo	Estado
	Normal

Símbolo	Estado
	Alarme para o número de chamadas, faxes e e-mails em espera O número de chamadas, faxes e e-mails em espera nesta fila de espera excedeu o valor limite. Um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador pode configurar no WBM, para cada fila de espera, um valor limite de alarme para o número de chamadas em espera.

Monitorizar o tempo de espera de chamadas e e-mails

As chamadas e os e-mails para os quais o tempo de espera na fila de espera tenha excedido o valor limite de alarme são apresentados a vermelho em **Chamadas em direto**. Um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador pode configurar no WBM, para cada fila de espera, um valor de tempo limite de alarme.

Mensagem de alarme

Um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador pode ativar as seguintes funcionalidades como alertas para alarmes no myAgent:

- myAgent sempre visível para alarmes
- Som de alarme

7.4.1 Ativar ou desativar a sobreposição no ecrã de alarme

Pré-requisitos

O utilizador é um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

Passo a passo

1) Clique em **Configuração** na barra lateral.

Se necessário, clique em  para mostrar este botão.

2) Clique em **Notificações**.

3) Selecione uma das seguintes opções se o número de chamadas, faxes e e-mails em espera numa fila de espera tiver excedido o valor limite do alarme:

- Se pretender que o myAgent seja automaticamente apresentado em primeiro plano para estados de alarme, selecione a caixa de verificação **Janela popup quando as chamadas atingirem estado de alarme**.
- Se não pretender que o myAgent seja automaticamente apresentado em primeiro plano para estados de alarme, desmarque a caixa de verificação **Janela popup quando as chamadas atingirem estado de alarme**.

4) Clique em **Guardar**.

7.4.2 Ativar ou desativar o som de aviso

Pré-requisitos

O utilizador é um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração** na barra lateral.
Se necessário, clique em  para mostrar este botão.
- 2) Clique em **Notificações**.
- 3) Selecione uma das seguintes opções se o número de chamadas, faxes e e-mails em espera numa fila de espera tiver excedido o valor limite do alarme:
 - Se pretender ativar o som de alarme, selecione a caixa de verificação **Reproduzir sons de alarme quando as chamadas atingirem estado de alarme**.
 - Se pretender desativar o som de alarme, desmarque a caixa de verificação **Reproduzir sons de alarme quando as chamadas atingirem estado de alarme**.
- 4) Clique em **Guardar**.

7.5 Outras funcionalidades

Pode eliminar as notas do chamador na janela popup

7.5.1 Eliminar notas do chamador

Pré-requisitos

O utilizador é um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

É aberto o painel **Lista de chamadas**; consulte [Abrir ou fechar o painel Lista de chamadas](#) na página 44.

Passo a passo

- 1) No painel **Lista de chamadas**, faça duplo clique na chamada pretendida.
É apresentada a janela pop-up **Chamadas de entrada**.
- 2) Clique em **Notas** na sobreposição no ecrã.
- 3) Clique no item pretendido na lista de notas e, em seguida, clique em .

8 Diretórios

Os diretórios organizam os contactos.

O myAgent disponibiliza os seguintes directórios, que suportam as seguintes funções:

Símbolo	Diretório	Efetuar chamada	Procurar por nome	Como alterar a presença	Enviar uma mensagem instantânea
	Diretório interno Contém: • Utilizadores, especificamente subscritores e grupos MULAP internos para os quais esteja ativada a indicação no sistema, com o respetivo estado de presença (apenas telefones do sistema). Em caso de ausência de um utilizador, é apresentada a hora de regresso prevista na coluna Hora de regresso, desde que as definições de visibilidade do estado de presença do utilizador o permitam. É indicado o texto informativo eventualmente introduzido pelo utilizador. • Utilizadores Virtuais, marcados com o ícone . • Grupos, marcados com o ícone . • Grupos UCD, que significam grupos de subscritores que podem ser contactados através de um único número de telefone. Estão marcados com o ícone . Por defeito, o Diretório Interno mostra apenas Utilizadores. Pode filtrar o Diretório Interno para mostrar Utilizadores, Utilizadores Virtuais, Grupos ou grupos UCD, ao ativar a caixa de verificação correspondente. Ao ativar a caixa de verificação Mostrar apenas agentes, o Diretório Interno mostra apenas os subscritores que são agentes.	X	X	X	X
	Directório externo: Contém contactos de um directório empresarial e deve ser configurado por um agente com o nível de acesso Supervisor ou Administrador no WBM.	X	X	—	—

Símbolo	Diretório	Efetuar chamada	Procurar por nome	Como alterar a presença	Enviar uma mensagem instantânea
	Directório offline externo (LDAP): Contém contactos de um directório empresarial offline e deve ser configurado por um agente com o nível de acesso Supervisor ou Administrador no WBM. O directório offline externo só é utilizado para procura.	X	X	—	—
—	Marcação abreviada: Contém todos os números do sistema, utilizadores UC e não UC. Os utilizadores não UC incluem estações sem licenças UC e estações virtuais, como Fax, AutoAttendant.	x	x	-	-

Nota: Os números de telefone armazenados nas definições e nos diretórios de utilizadores devem ser introduzidos no formato canónico para que possam ser acedidos pela UC e pelo dispositivo. O código de acesso não deve estar incluído no número.

Procurar nos directórios

É possível seleccionar se a procura deve ser efetuada no directório interno, no directório externo ou no directório offline externo (LDAP) e/ou directório de Contactos Outlook.

As pesquisas em diretórios internos externos e marcações rápidas são mais rápidas. Por isso, os resultados no directório interno e externo são apresentados primeiro. A apresentação de resultados no directório offline externo (LDAP) ocorre com um pequeno atraso.

Note que a caixa de diálogo de pesquisa simples (rápida) decide se deve utilizar uma correspondência de palavras completas ou parciais, com base na definição da janela de pesquisa principal. Para ambos os cenários, o operador **OR** é utilizado como operador para as consultas; se *qualquer uma* das palavras-chave (delimitadas por um espaço ' ') for encontrada num campo de contacto, é uma correspondência e o resultado é devolvido.

Detalhes dos contactos no directório interno

A vista de lista de contactos apresenta, além do estado de presença, os seguintes detalhes: **Extensão**, **Hora de regresso**, **Apelido**, **Nome próprio**, **Telemóvel**, **Assistente**, **Externo 1**, **Externo 2**, **N.º privado**, **N.º comercial**, **E-mail**, **Departamento**, **Local**. A largura de todas as colunas é variável.

Diretórios

Abrir ou fechar o painel Diretoria interna

Ordenação dos contactos no directório interno

Os contactos do directório interno podem ser apresentados por ordem alfanumérica crescente ou decrescente de uma coluna. A direção do triângulo no título da coluna indica se a ordenação é crescente ou decrescente.

Aplicar zoom a uma entrada no directório interno

Na coluna pela qual a lista está ordenada, é possível aplicar zoom a uma determinada entrada e visualizá-la carácter a carácter. Assim, por exemplo, é possível saltar para o primeiro apelido começado por "Sen" uma letra de cada vez. Este método também pode ser utilizado no resultado de uma procura.

Cópia de contactos para o directório externo

Um agente pode guardar (adicionar ao directório externo), editar e apagar os dados de contacto (**Título**, **Nome próprio**, **Apelido** e **Empresa**) na janela popup de uma chamada. Neste caso, o número de telefone do chamador tem uma atribuição fixa como **N.º comercial 1**.

Nota: Quando o estado da licença muda, as configurações do utilizador são mantidas, exceto as definições do correio de voz.

Conceitos relacionados

[Estado de presença](#) na página 87

8.1 Abrir ou fechar o painel Diretoria interna

Os detalhes dos contactos da diretoria interna são apresentados no painel **Diretoria interna**.

Passo a passo

- 1) Para abrir o painel **Diretoria interna**, clique em **Diretoria interna** na barra lateral.
O painel é aberto numa janela pop-up.
- 2) Para fechar o painel **Diretoria interna**:
 - a) Se o painel estiver aberto na janela principal do myAgent, clique em **Diretoria interna** na barra lateral.
 - b) Se o painel estiver aberto numa janela separada, clique no **x** no canto superior direito.

Tarefas relacionadas

[Abrir um painel](#) na página 92

8.2 Procurar em diretorias

Passo a passo

- 1) No campo **Marcar/Procurar** da janela principal do myAgent, introduza um termo de procura e prima a tecla **Enter**.

É apresentada a janela pop-up **Procurar** com uma lista de resultados da procura.

Nota: Se o termo de procura corresponder a um número de telefone em formato para chamadas ou canónico e premir a tecla **Enter**, será iniciada uma chamada para esse número de telefone.

- 2) Se necessário, clique em **Opções** para apresentar as opções de procura.

- 3) Selecione uma das seguintes opções de procura:

- Se pretender procurar uma palavra completa, ative a caixa de verificação **Corresponder palavra completa**.

Nota: Quando a opção **Corresponder palavra completa** está ativada, o termo de procura não deve conter nenhum carácter de espaço.

- Se pretender procurar parte de uma palavra, desmarque a caixa de verificação **Corresponder palavra completa**.

Nota: Os termos de procura com espaços só se aplicam ao **nome próprio** e ao **apelido**.

- 4) Selecione as diretorias a incluir na procura selecionando ou desmarcando as caixas de verificação **Diretoria interna**, **Marcações abreviadas**, **Diretoria externa**, **Diretório offline externo** e **Contactos do Outlook**, conforme necessário.

Todas as opções de diretório estão selecionadas por predefinição.

As procuras em diretorias internas e externas e nas marcações abreviadas são mais rápidas. Por conseguinte, os resultados da procura nestas diretorias são apresentados primeiro. A apresentação de resultados no diretório offline externo (LDAP) ocorre após um ligeiro atraso.

- 5) Se tiver selecionado a **Diretoria interna**, pode selecionar uma ou mais das seguintes opções de filtro:

- **Utilizadores**
- **Utilizadores virtuais**
- **Grupos**
- **Grupos UCD**

- 6) Se pretender efetuar uma procura avançada, clique em **Avançada**, introduza um termo de procura nos campos adequados e clique em **Procurar**.

Se a procura devolver resultados, o myAgent apresenta uma lista de resultados. Além disso, pode limitar o tamanho da lista de resultados selecionando um dos botões de opção **N.º máx. de resultados: 50, 100, 200, 300** ou **Todos**.

- 7) Para cancelar a procura em curso, clique em **Parar**.

8.3 Ordenar a diretoria interna

Pré-requisitos

É aberto o painel **Diretoria interna**; consulte [Abrir ou fechar o painel Diretoria interna](#) na página 70

Passo a passo

- 1) No painel **Diretoria interna**, clique num dos títulos de coluna da diretoria interna, por exemplo, **Apelido**, para ordenar os contactos por ordem alfanumérica ascendente segundo este critério.
- 2) Se pretender inverter a sequência de ordenação, clique novamente no cabeçalho da coluna.
A diretoria interna é ordenada com base na seleção. A coluna utilizada para a ordenação é assinalada com uma seta para cima ou para baixo, consoante a sequência de ordenação.

8.4 Filtrar a diretoria interna

Pode filtrar a Diretoria interna para apresentar qualquer um dos Utilizadores, Utilizadores virtuais, Grupos ou Grupos UCD e também para apresentar os agentes apenas ou todos os subscritores em cada um deles.

Pré-requisitos

É aberto o painel **Diretoria interna**; consulte [Abrir ou fechar o painel Diretoria interna](#) na página 70

Passo a passo

- 1) No painel **Diretoria interna**, clique em  para apresentar as opções de diretório.
- 2) Selecione uma ou mais das seguintes opções de filtro:
 - **Utilizadores**
 - **Utilizadores virtuais**
 - **Grupos**
 - **Grupos UCD**Todas as opções estão selecionadas por predefinição.
- 3) Se pretender apresentar apenas agentes, selecione a caixa de verificação **Mostrar apenas agentes**. Caso contrário, desmarque a caixa de verificação **Mostrar apenas agentes**.

9 Mensagens instantâneas

As mensagens instantâneas permitem a troca de textos como mensagens instantâneas com um subscritor interno.

As mensagens instantâneas enviadas e recebidas são apresentadas ao utilizador e ao seu parceiro de comunicação como um diálogo na janela **Mensagem instantânea**.

A janela **Mensagem instantânea** também mostra o estado atual do subscritor interno relevante.

Por exemplo, para o subscritor Carlos Silva:

- **Carlos Silva está offline**
O subscritor Carlos Silva está com a sessão terminada (offline). Neste caso, o sistema de comunicação guarda a mensagem instantânea e apresenta-a no próximo início de sessão do subscritor.
- **Carlos Silva**
O subscritor Carlos Silva está com a sessão iniciada (online). O subscritor pode receber e enviar mensagens instantâneas.

Tarefas relacionadas

[Fechar um painel](#) na página 92

[Trocar painéis](#) na página 93

[Aumentar ou reduzir o zoom num painel](#) na página 94

[Abrir um painel](#) na página 92

9.1 Abrir ou fechar mensagens instantâneas

Os detalhes das conversas com os subscritores internos são apresentados na janela **Mensagem instantânea**.

Passo a passo

- 1) Para abrir a janela **Mensagem instantânea**, clique em **Mensagem instantânea** na barra lateral.
É apresentada a janela pop-up **Mensagem instantânea**.
- 2) Para fechar a janela **Mensagem instantânea**, clique no ✕ no canto superior direito.

9.2 Enviar uma mensagem instantânea

Pré-requisitos

O envio de mensagens instantâneas não foi desativado pelo administrador do sistema de comunicação.

É aberta a janela pop-up **Mensagem instantânea**; consulte [Abrir ou fechar mensagens instantâneas](#) na página 73

Mensagens instantâneas

Enviar uma mensagem instantânea a partir de Marcar/Procurar

Passo a passo

- 1) Na janela pop-up **Mensagem instantânea**, clique em **Nova conversa** e selecione o utilizador com o qual pretende conversar por chat.
- 2) Se pretender adicionar mais parceiros de comunicação à conversa (para criar uma conversa em grupo), arraste-os a partir de **Diretoria interna**, **Botões de posto de operadora** ou **Procurar** para a janela pop-up **Mensagem instantânea**.
Para apresentar a janela pop-up **Procurar**, consulte [Procurar em diretorias](#) na página 71.
- 3) Introduza o texto no campo de introdução **Escrever mensagem**.
- 4) Prima a tecla `Enter`.

9.3 Enviar uma mensagem instantânea a partir de Marcar/Procurar

Pré-requisitos

O envio de mensagens instantâneas não foi desativado pelo administrador do sistema de comunicação.

A janela pop-up **Procurar** é aberta depois de efetuar uma procura através do campo **Marcar/Procurar**, consulte [Procurar em diretorias](#) na página 71.

Passo a passo

- 1) Na janela pop-up **Procurar**, selecione uma das seguintes opções:
 - Selecione a entrada da procura relevante e clique em .
 - Clique em **Enviar mensagem instantânea** no menu de contexto da entrada da procura relevante.

É apresentada a janela pop-up **Mensagem instantânea**.
- 2) Se pretender adicionar mais parceiros de comunicação à conversa (para criar uma conversa em grupo), arraste-os a partir de **Diretoria interna**, **Botões de posto de operadora** ou **Procurar** para a janela pop-up **Mensagem instantânea**.
Para apresentar a janela pop-up **Procurar**, consulte [Procurar em diretorias](#) na página 71.
- 3) Introduza o texto no campo de introdução **Escrever mensagem**.
- 4) Prima a tecla `Enter`.

9.4 Enviar uma mensagem instantânea a partir da Diretoria interna

Pré-requisitos

O envio de mensagens instantâneas não foi desativado pelo administrador do sistema de comunicação.

É aberto o painel **Diretoria interna**; consulte [Abrir ou fechar o painel Diretoria interna](#) na página 70

Enviar uma mensagem instantânea a partir de Botões de posto de operadora

Passo a passo

1) No painel **Diretoria interna**, selecione uma das seguintes opções:

- Selecione a entrada da diretoria relevante e clique em  **Enviar mensagem instantânea**.
- Clique em **Enviar mensagem instantânea** no menu de contexto da entrada da diretoria relevante.

É apresentada a janela pop-up **Mensagem instantânea**.

2) Se pretender adicionar mais parceiros de comunicação à conversa (para criar uma conversa em grupo), arraste-os a partir de **Diretoria interna**, **Botões de posto de operadora** ou **Procurar** para a janela pop-up **Mensagem instantânea**.

Para apresentar a janela pop-up **Procurar**, consulte [Procurar em diretorias](#) na página 71.

3) Introduza o texto no campo de introdução **Escrever mensagem**.

4) Prima a tecla **Enter**.

9.5 Enviar uma mensagem instantânea a partir de Botões de posto de operadora

Pré-requisitos

O envio de mensagens instantâneas não foi desativado pelo administrador do sistema de comunicação.

É aberto o painel **Botões de posto de operadora**; consulte [Abrir ou fechar o painel Botões de posto de operadora](#) na página 78.

Passo a passo

1) No painel **Botões de posto de operadora**, clique em **Conversar por chat** no menu de contexto do botão de posto de operadora relevante.

É apresentada a janela pop-up **Mensagem instantânea**.

2) Clique em **Nova conversa** e procure o contacto.

3) Se pretender adicionar mais parceiros de comunicação à conversa (para criar uma conversa em grupo), arraste-os a partir de **Diretoria interna**, **Botões de posto de operadora** ou **Procurar** para a janela pop-up **Mensagem instantânea**.

Para apresentar a janela pop-up **Procurar**, consulte [Procurar em diretorias](#) na página 71.

4) Introduza o texto no campo de introdução **Escrever mensagem**.

5) Prima a tecla **Enter**.

9.6 Eliminar uma mensagem instantânea

Pode eliminar uma única mensagem ou todas as mensagens que tenha enviado numa conversa.

Mensagens instantâneas

Sair de uma conversa por mensagem instantânea

Pré-requisitos

É aberta a janela pop-up **Mensagem instantânea**; consulte [Abrir ou fechar mensagens instantâneas](#) na página 73

Passo a passo

Na janela pop-up **Mensagem instantânea**, selecione uma conversa e:

- a) Para eliminar uma única mensagem que tenha enviado, passe o cursor do rato sobre a mensagem e clique no botão **X**.
A mensagem é eliminada para todos os participantes.
- b) Para eliminar todas as mensagens na conversa, clique no botão **⋮** e selecione **Eliminar mensagens**.

Todas as mensagens são eliminadas para todos os participantes.

Nota: A opção **Eliminar mensagens** também está disponível ao clicar com o botão direito do rato na conversa na lista de conversas.

9.7 Sair de uma conversa por mensagem instantânea

Pode sair de uma conversa em qualquer momento.

Pré-requisitos

É aberta a janela pop-up **Mensagem instantânea**; consulte [Abrir ou fechar mensagens instantâneas](#) na página 73

Sobre esta tarefa

Quando sai de uma conversa com apenas uma pessoa, a conversa é permanentemente eliminada para ambos.

Quando sai de uma conversa com várias pessoas, a conversa é eliminada da sua lista de conversas, mas os outros participantes podem continuar a utilizá-la.

Antes de sair de uma conversa, pode eliminar todas as suas mensagens nela contidas.

Passo a passo

- 1) Na janela pop-up **Mensagem instantânea**, selecione a conversa da qual pretende sair, clique no botão **⋮** e selecione **Sair**.
É apresentada uma janela pop-up.
- 2) Se a conversa for com apenas uma pessoa, clique em **Sim**.
- 3) Se a conversa for com várias pessoas, execute uma das seguintes ações:
 - a) Clique em **Sim**, se pretender eliminar todas as suas mensagens na conversa antes de sair.
 - b) Clique em **Não**, se pretender que as suas mensagens permaneçam na conversa.

Nota: A opção **Sair** também está disponível no menu de contexto da conversa na lista de conversas.

10 Botões de posto de operadora

Os botões de posto de operadora mostram o nome e o estado de presença dos subscritores internos. Oferecem uma forma rápida de telefonar a estes subscritores ou de transferir chamadas para eles.

É possível configurar vários separadores para os botões de posto de operadora, por exemplo, para diferentes departamentos.

Os botões de posto de operadora podem ser configurados para mostrar a imagem de um utilizador, se esta estiver disponível. Se o utilizador não tiver uma imagem, é apresentada uma cor não configurável, gerada com base no nome do utilizador.

Mostram igualmente o estado dos subscritores internos (cor da margem do círculo):

- Azul: Disponível ou inativo
- Amarelo: A tocar
- Vermelho: Ocupado

Além disso, podem mostrar o estado de presença dos utilizadores se o estado for Ocupado (Vermelho); consulte [Estado de presença](#) na página 87.

Estão disponíveis até 300 botões de posto de operadora num separador (100 por predefinição). Se não existir um nome, é apresentado o número de telefone.

Por predefinição, os botões de posto de operadora num separador são ordenados por Apelido, por ordem alfanumérica ascendente. As estações sem nome são ordenadas após as estações para as quais pode ser apresentado um nome. Os contactos externos são sempre ordenados no fim da lista.

A maioria das configurações dos botões de posto de operadora também está disponível na barra de ferramentas das funções do painel; consulte [Abrir o menu de opções de um painel](#) na página 94.

Conceitos relacionados

[Elementos da interface de utilizador](#) na página 12

[Estado de presença](#) na página 87

Tarefas relacionadas

[Efetuar uma chamada com um botão de posto de operadora](#) na página 38

[Transferir uma chamada com um botão de posto de operadora](#) na página 40

[Atender uma chamada com um botão de posto de operadora](#) na página 41

10.1 Abrir ou fechar o painel Botões de posto de operadora

Os botões de posto de operadora configurados são apresentados no painel **Botões de posto de operadora**.

Passo a passo

- 1) Para abrir o painel **Botões de posto de operadora**, clique em **Botões de posto de operadora** na barra lateral.
O painel é aberto na janela principal do myAgent.

2) Para fechar o painel Botões de posto de operadora:

- a) Se o painel estiver aberto na janela principal do myAgent, clique em **Botões de posto de operadora** na barra lateral.
- b) Se o painel estiver aberto numa janela separada, clique no x no canto superior direito.

Tarefas relacionadas

[Fechar um painel](#) na página 92

[Trocar painéis](#) na página 93

[Aumentar ou reduzir o zoom num painel](#) na página 94

10.2 Ordenar os botões de posto de operadora

Pré-requisitos

É aberto o painel **Botões de posto de operadora**; consulte [Abrir ou fechar o painel Botões de posto de operadora](#) na página 78.

Passo a passo

- 1) No painel **Botões de posto de operadora**, clique no separador pretendido.
- 2) Selecione uma das seguintes opções no menu de contexto de qualquer botão de posto de operadora:
 - **Ordenar > Ordenar por nome próprio**
 - **Ordenar > Ordenar por apelido**

Nota: Os contactos externos são preenchidos no final.

- 3) Também pode ordenar os botões de posto de operadora seleccionando **Opções > Ordenar** na barra de ferramentas do painel. Consulte [Abrir o menu de opções de um painel](#) na página 94.

10.3 Atribuir um subscritor a um botão de posto de operadora

Pré-requisitos

É aberto o painel **Botões de posto de operadora**; consulte [Abrir ou fechar o painel Botões de posto de operadora](#) na página 78.

Passo a passo

- 1) No painel **Botões de posto de operadora**, clique no separador pretendido.
- 2) Clique em **Diretoria interna** na barra lateral.
É apresentada a janela pop-up **Diretoria interna**.
- 3) Arraste o subscritor pretendido da diretoria interna para um botão de posto de operadora.
- 4) Se pretender atribuir mais subscritores a um botão, repita o passo 3.
- 5) Também pode procurar um contacto para adicionar clicando com o botão direito do rato num botão de posto de operadora e clicando em **Adicionar contacto**.

Botões de posto de operadora

Eliminar um subscritor de um botão de posto de operadora

- 6) Em alternativa, pode arrastar um subscritor para um botão de posto de operadora a partir da **Lista de vinculação de agentes**.

10.4 Eliminar um subscritor de um botão de posto de operadora

Pré-requisitos

É aberto o painel **Botões de posto de operadora**; consulte [Abrir ou fechar o painel Botões de posto de operadora](#) na página 78.

Passo a passo

- 1) No painel **Botões de posto de operadora**, clique no separador pretendido.
- 2) Clique em **Eliminar** no menu de contexto do botão de posto de operadora adequado.

10.5 Apresentar imagens de utilizador nos botões de posto de operadora

Pré-requisitos

É aberto o painel **Botões de posto de operadora**; consulte [Abrir ou fechar o painel Botões de posto de operadora](#) na página 78.

Passo a passo

- 1) Na barra de ferramentas do painel, clique em  **Opções**. Consulte [Abrir o menu de opções de um painel](#) na página 94
- 2) Clique em **Mostrar imagens de utilizador nos botões de operadora**. O utilizador da imagem (se disponível) é apresentado no ícone correspondente em todos os separadores do painel Botões de posto de operadora.

11 Relatórios

Como agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador, pode utilizar modelos de relatórios predefinidos para criar relatórios para chamadas, filas de espera, agentes, níveis de serviço (GOS) e causas de pós-processamento no myAgent.

Antes de criar um relatório, os parâmetros de relatórios devem ser definidos para determinar o período (data, hora) e as entidades (agentes, filas de espera, etc.) que devem ser medidos. Os relatórios são apresentados no navegador da Web como ficheiros PDF e podem ser guardados ou impressos.

A execução das seguintes funcionalidades no telefone de um agente pode resultar no falseamento das informações em relatórios:

- Atendimento de chamadas do centro de contacto por não agentes
- Transferências de chamadas (por exemplo, através da tecla Direct Station Select (DSS)) do centro de contacto para não agentes
- Em conferência
- Alternar (comunicação alternada)
- Colocação em espera

Dica: A funcionalidade “Reter para consulta” é transparente para a apresentação de chamadas do centro de contacto nos relatórios e pode ser utilizada pelos agentes, independentemente do destino da consulta.

Proteção de dados

Se o administrador do myReports tiver ativado a proteção de dados na configuração do myReports, os últimos quatro dígitos dos números de telefone (coluna CLI) são substituídos por **** em todos os relatórios relevantes.

Se o subscritor tiver sinalizado o seu número privado, número de móvel, número externo 1 e/ou número externo 2 como não visível, estes números de telefone não são apresentados nos relatórios relevantes.

Modelos de relatórios

Estão disponíveis os seguintes modelos de relatórios:

Modelo de relatório	Descrição
Estatísticas de chamadas abandonadas	Tabela com o número e a percentagem de chamadas abandonadas pelos chamadores antes de chegarem a um agente, por fila de espera. Filtra as chamadas abandonadas cujo tempo na fila de espera mais tempo de atendimento é igual ou superior ao valor limite configurado para chamadas abandonadas na fila de espera. Tempos na fila de espera para chamadores em intervalos de 30 segundos por fila de espera Valores totais para todas as chamadas, faxes e e-mails

Modelo de relatório	Descrição
Chamadas abandonadas por hora	Gráfico de barras e tabela com o número e a percentagem de chamadas abandonadas pelos chamadores antes de chegarem a um agente, por hora Opcionalmente, apenas durante o horário de trabalho configurado
Percentagem de chamadas recebidas por agentes (todas as filas)	Gráfico de barras e tabela com o número e a percentagem de chamadas atendidas e de faxes e e-mails recebidos e a percentagem de tempo de conversação/leitura por agente Valores totais para todos os agentes
Percentagem de chamadas recebidas pelos agentes	Gráfico de barras e tabela com o número e a percentagem de chamadas atendidas e de faxes e e-mails recebidos e a percentagem de tempo de conversação/leitura por agente para a fila de espera selecionada Valores totais para todos os agentes da fila de espera selecionada
Detalhes do desempenho do agente	Tabela com a hora inicial, a hora de atendimento, o tempo de conversação/leitura e o nível de serviço (GOS) para cada chamada, fax e e-mail do agente selecionado Valores totais por fila de espera e valores totais de todas as filas de espera
Carga da fila por agente	Gráfico de barras e tabela com o número e a percentagem de chamadas, faxes e e-mails por fila de espera para o agente selecionado Valores totais para todas as filas de espera
Nível de serviço médio por agente	Gráfico de linhas com o nível de serviço médio para o agente selecionado em intervalos por hora.
Nível de serviço médio por agente – Diário	Gráfico de linhas com o nível de serviço médio para o agente selecionado em intervalos por hora diariamente.
Nível de serviço médio por fila	Gráfico de linhas com o nível de serviço médio para a fila de espera selecionada em intervalos por hora.
Nível de serviço médio por fila – Diário	Gráfico de linhas com o nível de serviço médio para a fila de espera selecionada em intervalos por hora diariamente.

Modelo de relatório	Descrição
Relatório de chamadas não atendidas	Tabela com a hora da chamada, o ID da chamada, o número de telefone, o nome do cliente e o nome da empresa de chamadas não atendidas e de faxes e e-mails perdidos para as filas de espera selecionadas diariamente Opcionalmente, apenas durante o horário de trabalho configurado
Chamadas não atendidas por fila	Gráfico circular e tabela com o número e a percentagem de chamadas não atendidas e de faxes e e-mails perdidos por fila de espera Valores totais para todas as filas de espera Opcionalmente, apenas durante o horário de trabalho configurado
Chamadas do centro de contacto	Tabela com o ID da chamada, a hora da chamada, o agente, a fila de espera, o tempo na fila de espera, CLI (número de telefone/número de fax/ endereço de e-mail) e o nome do cliente/nome da empresa para todas as chamadas, faxes e e-mails classificados como não atendidas ou perdidos, abandonados e atendidas ou recebidos diariamente Opcionalmente, apenas durante o horário de trabalho configurado INFORMAÇÃO: uma chamada não atendida, um fax perdido ou um e-mail perdido para um agente também pode ser apresentado como uma chamada recebida, um fax recebido ou um e-mail recebido noutro agente ou como uma chamada, um fax ou um e-mail abandonado.
Lista de chamadas por agente	Tabela com a hora inicial, a hora final, a fila de espera, o tempo na fila de espera, o tempo de conversação/leitura, CLI (número de telefone/número de fax/ endereço de e-mail) e o nível de serviço (GOS) para cada chamada, fax e e-mail do agente selecionado Opcionalmente, apenas durante o horário de trabalho configurado
Estatísticas de chamadas atendidas	Tabela com o número de chamadas, faxes e e-mails, a percentagem de chamadas atendidas e de faxes e e-mails recebidos, o tempo máximo na fila de espera e o número e a percentagem de chamadas atendidas e de faxes e e-mails recebidos em função do tempo na fila de espera por fila de espera Valores totais para todas as chamadas, faxes e e-mails

Modelo de relatório	Descrição
Centro de contacto – Tráfego horário	Gráfico de linhas e tabela com o número e a percentagem de todas as chamadas, faxes e e-mails em intervalos por hora INFORMAÇÃO: trata-se de um auxiliar útil para o aprovisionamento de um número suficiente de agentes durante as horas de muito tráfego para manter um determinado nível de serviço.
Centro de contacto – Tráfego horário (diário)	Gráfico de linhas e tabela com o número e a percentagem de todas as chamadas, faxes e e-mails em intervalos por hora diariamente INFORMAÇÃO: trata-se de um auxiliar útil para o aprovisionamento de um número suficiente de agentes durante as horas de muito tráfego para manter um determinado nível de serviço.
Centro de contacto – Tráfego horário por fila – diário	Gráfico de linhas e tabela com o número e a percentagem de todas as chamadas, faxes e e-mails em intervalos por hora diariamente para a fila de espera selecionada INFORMAÇÃO: trata-se de um auxiliar útil para o aprovisionamento de um número suficiente de agentes durante as horas de muito tráfego para manter um determinado nível de serviço.
Comparação de tráfego de filas	Gráfico circular e tabela com o número e a percentagem de chamadas, faxes e e-mails tratados por fila de espera Valores totais para todas as filas de espera Opcionalmente, apenas durante o horário de trabalho configurado
Detalhes do resumo da fila	Gráfico de barras e tabela com o número de chamadas atendidas e abortadas e de faxes e e-mails recebidos e abortados, o número de chamadas restantes, o tempo máximo, mínimo e médio na fila de espera para chamadas atendidas e abandonadas e para faxes e e-mails recebidos e abandonados e o tempo máximo, mínimo e médio de conversação/ leitura para chamadas atendidas e para faxes e e-mails recebidos para a fila de espera selecionada Nível de serviço médio para a fila de espera selecionada INFORMAÇÃO: as chamadas restantes são chamadas que foram, por exemplo, tratadas por um não agente.

Modelo de relatório	Descrição
Resumo do centro de contacto (todos os tipos de chamadas)	Tabela com o número de chamadas, faxes e e-mails, o tempo médio de atendimento, o tempo médio de conversação/leitura e o tempo médio na fila de espera, o número de chamadas de rechamada e o tempo total na fila de espera, por fila de espera Valores totais para todas as filas de espera Opcionalmente, apenas durante o horário de trabalho configurado
Resumo do centro de contacto (chamadas atendidas)	Tabela com o número de chamadas atendidas e de faxes e e-mails recebidos, o tempo médio de atendimento, o tempo médio de conversação/leitura e o tempo médio na fila de espera por fila de espera Valores totais para todas as filas de espera Opcionalmente, apenas durante o horário de trabalho configurado
Lista de chamadas abertas	Tabela com o número de chamadas, faxes e e-mails abertos por fila de espera Valores totais para todas as filas de espera
Utilização de códigos de pós-processamento (todas as filas)	Gráfico circular e tabela com o número e a percentagem de utilização, o tempo médio de conversação/leitura, o tempo total de conversação/leitura e o tempo médio na fila de espera por causa de pós-processamento Opcionalmente, apenas para o horário de trabalho configurado
Utilização de códigos de pós-processamento	Gráfico de barras e tabela com o número e a percentagem de utilização, o tempo médio de conversação/leitura, o tempo total de conversação/leitura e o tempo médio na fila de espera por causa de pós-processamento para a fila de espera selecionada. Opcionalmente, apenas para o horário de trabalho configurado
Chamadas atendidas (pós-processamento)	Tabela com o ID da chamada, a hora da chamada, o agente, a causa de pós-processamento, o número de telefone/fax/endereço de e-mail e o nome do cliente/nome da empresa para cada chamada atendida e fax e e-mail recebido para as filas de espera selecionadas diariamente Opcionalmente, apenas para o horário de trabalho configurado

11.1 Criar relatórios

Pré-requisitos

O utilizador é um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

Passo a passo

- 1) Clique em **Relatórios** na barra lateral.
Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.
- 2) Localize o modelo de relatório pretendido e clique no mesmo.
- 3) Utilize os parâmetros de relatórios para definir o período de tempo e, se necessário, as entidades a medir (filas de espera, agentes).

Dica: Os parâmetros de relatórios dependem do modelo de relatório selecionado.

- 4) Se for apresentada a caixa de verificação **Apenas no horário de trabalho**, selecione uma das seguintes opções:
 - Se pretender restringir o período do relatório ao horário de trabalho, selecione a caixa de verificação **Apenas no horário de trabalho**.
 - Se não pretender restringir o período do relatório ao horário de trabalho, desmarque a caixa de verificação **Apenas no horário de trabalho**.
- 5) Clique em **Apresentar**.
- 6) Clique em **Fechar**.

Passos seguintes

Guarde ou imprima o ficheiro PDF, se necessário.

12 Estado de presença

O estado de presença fornece informações sobre a disponibilidade de extensões internas (incluindo as extensões Mobility Entry). É apresentado no diretório interno e nos botões de posto de operadora.

Como agente (Agente, Supervisor ou Administrador) com uma licença myAttendant ativa, pode alterar o estado de presença de outras extensões através do diretório interno ou dos botões de posto de operadora.

Sempre que o estado de presença é alterado (exceto para **Escritório**), o utilizador define a hora prevista de regresso ao estado **Escritório**.

Quando o estado de presença de um agente é alterado, a sessão do agente é automaticamente terminada em todas as filas de espera. Para retomar a receção de chamadas, o agente deve voltar a iniciar sessão manualmente na fila de espera, pois não existe nenhuma funcionalidade de início de sessão automático disponível, a menos que o agente inicie sessão na fila de espera através do seu telefone.

Pode atribuir os seguintes estados de presença a um subscritor:

Símbolo	Estado de presença	Disponibilidade
	Escritório	Disponível no posto de trabalho normal
	CallMe	Disponível num posto de trabalho alternativo
	Reunião	Ocupado, pode não ser capaz de responder
	Doente	Ausente
	Pausa	Ausente
	Fora do escritório	Ausente
	Feriado	Ausente
	Hora do almoço	Ausente
	Casa	Ausente
	Não incomodar	Não incomodar

Nota: O estado de presença “doente” pode não estar disponível, dependendo das definições do sistema especificadas pelo administrador.

Os seguintes símbolos adicionais estão disponíveis no diretório interno e nos botões de posto de operadora:

Estado de presença

Alterar o estado de presença de um subscritor

Símbolo	Estado de presença ou ligação
	Subscritor a receber uma chamada
	Subscritor ao telefone
	Extensão Mobility Entry a receber ou efetuar uma chamada
	Extensão Mobility Entry ao telefone
	Estado de presença não visível
	O telefone não está ligado

Nota: Para extensões sem telefones do sistema (por exemplo, com telefones RDIS ou telefones analógicos), o diretório interno e os botões de posto de operadora mostram apenas o estado de ligação.

Conceitos relacionados

[Diretórios](#) na página 68

[Botões de posto de operadora](#) na página 78

12.1 Alterar o estado de presença de um subscritor

Pré-requisitos

É um agente (Agente, Supervisor ou Administrador) com uma licença myAttendant ativa.

É aberto o painel **Botões de posto de operadora**; consulte [Abrir ou fechar o painel Botões de posto de operadora](#) na página 78.

Passo a passo

- 1) No painel **Botões de posto de operadora**, selecione o estado de presença relevante em **Alterar o estado** no menu de contexto do botão de posto de operadora para a extensão pretendida.

É apresentada a janela pop-up **Alterar o estado**.

•

Nota: Se uma licença myAttendant não estiver ativa, ao clicar com o botão direito do rato no botão de posto de operadora de um utilizador, a opção **Alterar o estado** fica a cinzento.

- 2) Se pretender, introduza um texto informativo para o estado de presença da extensão no campo **Partilhe algo com os seus colegas**.

- 3) Selecione uma das seguintes opções para especificar a data e a hora de regresso:
 - Clique num dos quatro botões com a duração pretendida para a ausência.
 - Selecione a data e a hora de regresso do subscritor através das listas de opções.
- 4) Clique em **OK**.

12.2 Alterar o estado de presença de um subscritor para Escritório

Pré-requisitos

É um agente (Agente, Supervisor ou Administrador) com uma licença myAttendant ativa.

É aberto o painel **Botões de posto de operadora**; consulte [Abrir ou fechar o painel Botões de posto de operadora](#) na página 78.

Passo a passo

- 1) No painel **Botões de posto de operadora**, selecione **Escritório** em **Alterar o estado** no menu de contexto do botão de posto de operadora para a extensão pretendida.
É apresentada a janela pop-up **Alterar o estado**.
- 2) Selecione o botão de opção **Voltar ao escritório**.
- 3) Se pretender, introduza um texto informativo no campo **Partilhe algo com os seus colegas**.
- 4) Clique em **OK**.

12.3 Alterar o estado de presença de uma extensão

O estado da fila de espera (ou estado do agente) descreve o estado de um agente na fila e a disponibilidade para receber chamadas.

Pré-requisitos

Os administradores ou supervisores sem uma licença myAttendant ativa só podem alterar o estado da fila de espera de outro agente a partir da **Lista de vinculação de agentes**.

Passo a passo

- 1) Na **Lista de vinculação de agentes**, selecione o estado de fila de espera relevante no menu de contexto para o agente pretendido.
- 2) Selecione uma das seguintes opções para especificar o estado da fila de espera do agente:
 - De **Saiu da sessão** para **Em sessão**
 - De **Tempo de trabalho**, **Pausa**, **Chamada não atendida** para **Receber chamadas**
 - De todos os estados da fila de espera para **Saiu da sessão**

12.4 Serviço CallMe

Com o serviço CallMe é possível definir qualquer telefone de um posto de trabalho alternativo como destino CallMe, o qual permite que um agente possa ser contactado através do respetivo número de telefone de extensão. O agente pode utilizar o cliente de UC no posto de trabalho alternativo tal como no escritório e, por conseguinte, também pode efetuar chamadas a partir do destino CallMe.

Chamadas de entrada

As chamadas para o número de telefone de extensão do agente são redirecionadas para o destino CallMe. O número de telefone de extensão do agente é apresentado ao chamador. As chamadas não atendidas são reencaminhadas para a caixa de correio de voz após 60 segundos.

Chamadas de saída

Quando o agente marca um número no cliente de UC, o sistema de comunicação efetua, em primeiro lugar, uma chamada para o agente no destino CallMe. Se o agente atender a chamada, o sistema de comunicação efetua uma chamada para o destino pretendido e estabelece a ligação entre o agente e o destino. O número de telefone de extensão do agente é apresentado no destino (One Number Service).

Estado de presença

Quando o serviço CallMe está ativado, a mensagem “CallMe ativo” é apresentada no ecrã do telefone do agente (não aplicável a telefones analógicos e DECT). Os outros subscritores irão ver o estado de presença do agente como **Escritório**, enquanto a sessão do agente termina automaticamente em quaisquer filas de espera.

Ativação

Os agentes com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador podem ativar manualmente o serviço CallMe para um agente. Além disso, o serviço CallMe também é reativado através de uma reposição automática do estado de presença do agente após uma ausência, desde que tenha estado ativo anteriormente. Não são suportados os seguintes tipos de destinos CallMe:

- Grupo
- Telefone redirecionado

Desativação

O serviço CallMe permanece ativo até que o estado de presença do agente seja alterado manualmente para **Escritório**.

12.4.1 Ativar o serviço CallMe

Pré-requisitos

O utilizador é um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

É aberto o painel **Botões de posto de operadora**; consulte [Abrir ou fechar o painel Botões de posto de operadora](#) na página 78.

Passo a passo

- 1) Clique em **Alterar o estado > Escritório** no menu de contexto do botão de posto de operadora do agente pretendido.
É apresentada a janela pop-up **Alterar o estado**.
- 2) Selecione o botão de opção **Ativar o serviço CallMe**.
- 3) Especifique o número de telefone do destino CallMe através de uma das seguintes opções:
 - Clique na seta para baixo e selecione um dos números de telefone na lista.
 - Introduza um número de telefone no formato para chamadas ou no formato canónico.

Nota: Não introduza um grupo ou um telefone redirecionado como o destino CallMe.

- 4) Se pretender, introduza um texto informativo no campo **Partilhe algo com os seus colegas**.
- 5) Clique em **OK**.
O estado do agente é automaticamente alterado para  **Saiu da sessão**.

13 Funções dos painéis

Pode fechar, abrir e trocar os painéis na área de painéis do myAgent. Além disso, pode aumentar ou reduzir o zoom num painel. Para apresentar as funções dos painéis, passe o cursor do rato sobre a parte superior do painel.

13.1 Fechar um painel

Pode mover um painel para fora da janela principal do myAgent e abri-lo numa janela separada.

Pré-requisitos

Pelo menos, um dos seguintes painéis está aberto na janela principal do myAgent:

- Chamadas em direto
- Mensagem instantânea
- Diretoria interna
- Botões de posto de operadora
- Painel de parede
- Lista de chamadas

Passo a passo

- 1) Passe o cursor do rato sobre a parte superior do painel.
É apresentada uma barra de ferramentas.
- 2) Na barra de ferramentas do painel, clique em  **Fechar**.
É apresentada a janela pop-up do painel.

Conceitos relacionados

[Mensagens instantâneas](#) na página 73

Tarefas relacionadas

[Abrir ou fechar o painel Chamadas em direto](#) na página 24

[Abrir ou fechar o painel Botões de posto de operadora](#) na página 78

[Abrir ou fechar o painel Lista de chamadas](#) na página 44

[Apresentar o painel Painel de parede](#) na página 49

[Apresentar o gráfico Nível de serviço](#) na página 49

[Apresentar o gráfico Tempos médios](#) na página 50

[Abrir um painel](#) na página 92

13.2 Abrir um painel

Pode mover uma janela separada dentro da janela principal do myAgent e apresentá-la numa das duas áreas de painéis fixos.

Pré-requisitos

Pelo menos, um dos seguintes painéis está aberto numa janela separada:

- Chamadas em direto

- Mensagem instantânea
- Diretoria interna
- Botões de posto de operadora
- Painel de parede
- Lista de chamadas

Passo a passo

- 1) Passe o cursor do rato sobre a parte superior da janela pop-up do painel. É apresentada uma barra de ferramentas.
- 2) Na barra de ferramentas do painel, clique em  **Abrir**. O painel é unido na área de painéis da janela principal do myAgent.

Conceitos relacionados

[Mensagens instantâneas](#) na página 73

Tarefas relacionadas

[Fechar um painel](#) na página 92

[Trocar painéis](#) na página 93

[Aumentar ou reduzir o zoom num painel](#) na página 94

[Abrir ou fechar o painel Diretoria interna](#) na página 70

13.3 Trocar painéis

Pode trocar os painéis superior e inferior da área de painéis do myAgent.

Pré-requisitos

A área de painéis do myAgent apresenta dois dos seguintes painéis:

- Chamadas em direto
- Mensagem instantânea
- Diretoria interna
- Botões de posto de operadora
- Painel de parede
- Lista de chamadas

Passo a passo

- 1) Passe o cursor do rato sobre a parte superior do painel. É apresentada uma barra de ferramentas.
- 2) Na barra de ferramentas do painel, clique em  **Trocar painéis**. Os painéis da janela principal do myAgent são trocados.

Conceitos relacionados

[Mensagens instantâneas](#) na página 73

Tarefas relacionadas

[Abrir ou fechar o painel Chamadas em direto](#) na página 24

[Abrir ou fechar o painel Botões de posto de operadora](#) na página 78

[Abrir ou fechar o painel Lista de chamadas](#) na página 44

[Apresentar o painel Painel de parede](#) na página 49

Funções dos painéis

Aumentar ou reduzir o zoom num painel

[Apresentar o gráfico Nível de serviço](#) na página 49

[Apresentar o gráfico Tempos médios](#) na página 50

[Abrir um painel](#) na página 92

13.4 Aumentar ou reduzir o zoom num painel

Pode aumentar ou reduzir o zoom num painel na área de painéis do myAgent.

Pré-requisitos

Pelo menos, um dos seguintes painéis está aberto:

- **Chamadas em direto**
- **Mensagem instantânea**
- **Diretoria interna**
- **Botões de posto de operadora**
- **Painel de parede**
- **Lista de chamadas**

Passo a passo

- 1) Passe o cursor do rato sobre a parte superior do painel.
É apresentada uma barra de ferramentas.
- 2) Selecione uma das seguintes opções da barra de ferramentas:
 - Para aumentar o zoom, desloque o controlo de deslize  para a direita.
 - Para reduzir o zoom, desloque o controlo de deslize  para a esquerda.
- 3) Em alternativa, clique no nível de zoom atual e selecione um valor predefinido na lista.

Conceitos relacionados

[Mensagens instantâneas](#) na página 73

Tarefas relacionadas

[Abrir ou fechar o painel Chamadas em direto](#) na página 24

[Abrir ou fechar o painel Botões de posto de operadora](#) na página 78

[Abrir ou fechar o painel Lista de chamadas](#) na página 44

[Apresentar o painel Painel de parede](#) na página 49

[Apresentar o gráfico Nível de serviço](#) na página 49

[Apresentar o gráfico Tempos médios](#) na página 50

[Abrir um painel](#) na página 92

13.5 Abrir o menu de opções de um painel

Pode configurar várias opções para um painel na área de painéis do myAgent.

Pré-requisitos

Pelo menos, um dos seguintes painéis está aberto:

- **Chamadas em direto**
- **Botões de posto de operadora**

- **Painel de parede**

Passo a passo

- 1) Passe o cursor do rato sobre a parte superior do painel.
É apresentada uma barra de ferramentas.
- 2) Na barra de ferramentas do painel, clique em  **Opções**.
São apresentadas as opções para o painel específico.

14 Configuração

Pode configurar o myAgent de acordo com as suas necessidades, por exemplo, personalizar o respetivo comportamento em chamadas.

Os meus dados pessoais

Além do seu número de telefone do escritório (extensão), pode especificar o seu número de móvel, dois números externos diferentes e o seu número de telefone privado. Para cada um destes números, pode configurar se devem ou não ser apresentados na diretoria interna.

Pode introduzir o seu endereço de e-mail para poder ser contactado por e-mail.

Para utilizar o e-mail, é necessário que o administrador do sistema de comunicação tenha configurado o envio de e-mails.

A minha imagem

Pode utilizar um ficheiro de imagem de qualquer tamanho. O sistema de comunicação guarda uma cópia limitada a 200 píxeis de altura e largura.

Esta imagem é apresentada aos outros subscritores quando posicionam o ponteiro do rato sobre a sua entrada na diretoria interna (coluna Extensão).

Aparência

Pode personalizar a aparência do myAgent escolhendo entre duas cores diferentes para a interface, mostrando imagens de utilizador nos botões de posto de operadora e apresentando estatísticas nas descrições da vinculação de agentes.

Notificações

Pode personalizar as sobreposições no ecrã para mostrar apenas as áreas que realmente pretende visualizar.

Botões de posto de operadora

Personalize os botões de posto de operadora adicionando, mudando o nome, preenchendo automaticamente grupos de operadoras, copiando de outro utilizador ou definindo um número de botões de posto de operadora.

Visibilidade das filas de espera

Como agente, pode seleccionar as filas de espera que devem ser apresentadas na Lista de vinculação de agentes.

Teclas de atalho

Através da utilização de teclas de atalho, pode acelerar o seu trabalho com o myAgent.

- **Teclas de atalho globais**

Pode utilizar as teclas de função F1-F12 do teclado do PC cliente juntamente com as combinações de teclas Ctrl+Shift, Ctrl+Alt ou Shift+Alt como teclas de atalho para as seguintes funções:

- **Atender/desligar chamada**
- **Transferir**
- **Apresentar janela popup**

O único pré-requisito é que a tecla de função ou a combinação de teclas pretendida não esteja já a ser utilizada por outra aplicação.

- **Teclas de atalho para aplicações**

Pode atribuir as seguintes funções às teclas de função F1 a F12 e/ou às teclas do teclado numérico do teclado do PC cliente:

- **Ajuda** (abrir a ajuda online)
- **Configuração**
- **Diretoria interna**
- **Lista de chamadas**
- **Procurar**
- **Atender/desligar chamada**
- **Reter/Retomar**
- **Transferência de chamada**
- **Reagendar**
- **Marcar**
- **Gravar**

Sensibilidade

Permite-lhe configurar se os outros utilizadores poderão ver o chamador com quem está a falar e se podem copiar o seu esquema BLF.

Diversos

Configure o método de transferência selecionando uma das duas opções: Transferência cega, Transferência monitorizada. Além disso, ative ou desative a Live Search e exporte a configuração.

14.1 Os meus dados pessoais

Além do seu número de telefone do escritório (extensão), pode especificar o seu número de móvel, dois números externos diferentes e o seu número de telefone privado.

14.1.1 Definir um número de telefone adicional

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração** na barra lateral.

Se necessário, clique em  para mostrar este botão.

- 2) Clique em **Os meus dados pessoais**.

- 3) Introduza um número de telefone adicional no formato para chamadas ou no formato canónico num dos seguintes campos: **Número de móvel**, **Número externo 1**, **Número externo 2**, **Número de casa** ou **Número de assistente**.
- 4) Selecione uma das seguintes opções:
 - Se não pretender que o **Número de móvel**, o **Número externo 1**, o **Número externo 2** ou o **Número de casa** seja apresentado na diretoria interna, desmarque a caixa de verificação **Visibilidade** junto ao número de telefone.
 - Se pretender que o **Número de móvel**, o **Número externo 1**, o **Número externo 2** ou o **Número de casa** seja apresentado na diretoria interna, selecione a caixa de verificação **Visibilidade** junto ao número de telefone.
- 5) Clique em **Guardar**.

14.1.2 Especificar o endereço de e-mail

Pré-requisitos

O administrador do sistema de comunicação configurou o envio de e-mails.

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração** na barra lateral.
Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.
- 2) Clique em **Os meus dados pessoais**.
- 3) Introduza o seu endereço de e-mail no campo **Endereço de e-mail**.
- 4) Clique em **Guardar**.

14.1.3 Alterar palavra-passe

Sobre esta tarefa

Nota: Também pode alterar a palavra-passe através do menu telefónico da caixa de correio de voz.

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração** na barra lateral.
Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.
- 2) Clique em **Os meus dados pessoais**.
- 3) Clique no botão **Alterar** no campo **Palavra-passe**.
- 4) Introduza a palavra-passe atual no campo **Palavra-passe antiga**.

Nota:

Após cinco tentativas incorretas de introdução da palavra-passe, é bloqueado o acesso a todos os clientes do centro

de contacto e de UC Suite. Apenas o administrador do sistema de comunicação pode desbloquear o acesso.

-
- 5) Introduza a nova palavra-passe nos campos **Nova palavra-passe** e **Confirmar palavra-passe**.
- a) A palavra-passe deve ter apenas dígitos e pelo menos seis.
 - b) O número máximo de caracteres repetidos é dois e o número máximo de caracteres sequenciais é três.
 - c) O nome da conta (invertido ou não) não pode fazer parte da palavra-passe.
 - d) O utilizador é forçado a alterar a palavra-passe predefinida após a primeira utilização.
 - e) O número máximo de tentativas de início de sessão erradas é cinco.

Nota: A palavra-passe é válida para todos os clientes de UC Suite e para o acesso telefónico à caixa de correio de voz.

- 6) Clique em **OK** e, em seguida, em **Guardar**.

14.2 A minha imagem

Pode utilizar um ficheiro de imagem de qualquer tamanho. O sistema de comunicação guarda uma cópia limitada a 200 píxeis de altura e largura.

14.2.1 Carregar uma imagem

Pré-requisitos

Dispõe de uma imagem sua num dos seguintes formatos de ficheiro: BMP, JPG/JPEG/JFIF, PNG.

O tamanho do ficheiro de imagem não excede 10 MB.

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração** na barra lateral.
Se necessário, clique em  para mostrar este botão.
- 2) Clique em **A minha imagem**.
- 3) Clique em **Selecionar**.
- 4) Selecione o ficheiro pretendido e clique em **Abrir**.
- 5) Clique em **Guardar**.

14.2.2 Eliminar uma imagem

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração** na barra lateral.
Se necessário, clique em  para mostrar este botão.
- 2) Clique em **A minha imagem**.

- 3) Clique em **Apagar**.
- 4) Clique em **Guardar**.

14.3 Aparência

Pode personalizar a aparência do myAgent escolhendo entre duas cores diferentes para a interface.

14.3.1 Alterar a língua da interface do utilizador

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração** na barra lateral.
Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.
- 2) Clique em **Aparência**.
- 3) Selecione a língua pretendido clicando na língua preferencial atual na parte superior da janela.
- 4) Clique em **Guardar**.

14.3.2 Alterar a cor da interface de utilizador

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração** na barra lateral.
Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.
- 2) Clique em **Aparência**.
- 3) Selecione uma das duas opções para a cor da interface de utilizador.
- 4) Clique em **Guardar**.

14.3.3 Apresentar imagens de utilizador nos botões de posto de operadora

Sobre esta tarefa

Para mostrar imagens de utilizador nos botões de operadora:

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração** na barra lateral.
Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.
- 2) Clique em **Aparência**.
- 3) Clique em **Mostrar imagens de utilizador nos botões de operadora**.
- 4) Clique em **Guardar**.

Também pode mostrar imagens de utilizador nos botões de operadora abrindo as **Opções** do painel e seleccionando **Mostrar imagens de utilizador nos botões de operadora**. Consulte [Abrir o menu de opções de um painel](#) na página 94.

14.4 Notificações

Você pode personalizar as configurações de notificação para controlar com eficiência a janela principal, a bandeja disponível e os alarmes ao usar o myAgent.

Pode personalizar as seguintes definições de notificações:

- **Aplicação pop-up em chamadas recebidas:**

Quando uma chamada toca no ramal do utilizador, o myAgent procurará um ecrã associado a esta chamada. Se a tela for encontrado, será trazida para a frente. Se nenhuma tela for encontrada, a janela principal será exibida.

- **Aplicação pop-up na terminação da chamada:**

Da mesma forma que a **Aplicação pop-up em chamadas de entrada e a Tela ao atender**, a janela resolvida será exibida quando o usuário encerrar uma chamada.

- **Minimizar ao desligar:**

Isso minimizará a janela principal do myAgent quando o tratamento de chamadas estiver concluído. É importante ressaltar que isso só será acionado quando o agente não tiver chamadas associadas a ele. Por exemplo, se o agente estiver a trabalhar numa chamada de e-mail e iniciar uma chamada de voz, o encerramento desta chamada não minimizará a aplicação porque ainda está a trabalhar no e-mail.

- **Exibir a tela da bandeja nas chamadas de entrada e saída:**

Esta configuração permite ao utilizador ativar ou desativar telas de bandeja para tratamento de chamadas.

- **Exibir notificação de chamada perdida via pop da bandeja:**

Se ativado e o agente perder uma chamada, será exibida uma notificação da tela da bandeja. Se desativado, será exibida uma caixa de mensagem na janela principal do aplicativo myAgent.

- **A tela da bandeja fica em foco quando exibida:**

Usado para a aplicação pop-up em chamadas de entrada, tela na resposta e aplicação pop-up no término da chamada. Se isso estiver marcado, o foco das janelas será deslocado para o pop-up exibido.

- **A bandeja aparece na resposta:**

Da mesma forma, a tela na resposta detectará qual janela deve ser trazida para a frente, mas será acionada quando o agente atender uma chamada.

- **A bandeja aparece quando as chamadas atingem a condição de alarme:**

Quando os alarmes são acionados, a janela principal do myAgent aparecerá em primeiro plano.

- **Toque os tons de alarme quando as chamadas atingirem as condições de alarme:**

Quando os alarmes são acionados, um tom de alarme continuará a ser reproduzido para o usuário até que todos os alarmes sejam apagados.

- **Mostrar notificações emergentes para pedidos de assistência:**

Se marcada, uma notificação emergentes será exibida a um supervisor sempre que as solicitações de assistência estiverem ativas.

14.4.1 Janela de aplicação/ecrã de fila aparece

14.4.1.1 Ativar ou desativar o pop-up da janela principal em chamadas recebidas

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.

Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.

- 2) Clique em **Notificações**.

- 3) Selecionar uma das seguintes opções:

- Se você quiser que a janela principal myAgent apareça automaticamente em primeiro plano nas chamadas recebidas, marque a caixa de seleção **Quando eu estiver tocando, traga a janela principal para a frente se a chamada não tiver uma tela**.
- Se você não quiser que a janela principal do myAgent apareça automaticamente em primeiro plano nas chamadas recebidas, desmarque a caixa de seleção **Quando eu estiver tocando, traga a janela principal para a frente se a chamada não tiver uma tela**.

- 4) Clicar em **Guardar**.

14.4.1.2 Ativar ou desativar o ecrã ao aceitar uma chamada

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.

Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.

- 2) Clique em **Notificações**.

- 3) Selecionar uma das seguintes opções:

- Se você quiser que a tela apareça ao aceitar chamadas recebidas, marque a caixa de seleção **Quando eu atender uma chamada, traga a tela de chamada para a frente, se estiver disponível, caso contrário, a caixa de seleção da janela principal**.
- Se você não quiser que a tela seja aberta ao aceitar chamadas recebidas, desmarque a caixa de seleção **Quando eu atender uma chamada, traga a tela de chamada para a frente, se estiver disponível, caso contrário, a caixa de seleção da janela principal**.

- 4) Clicar em **Guardar**.

14.4.1.3 Ativar ou desativar o pop-up da janela principal no encerramento da chamada

Passo a passo

1) Clicar em **Configuração**.

Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.

2) Clique em **Notificações**.

3) Selecionar uma das seguintes opções:

- Se você quiser que a janela principal myAgent apareça automaticamente em primeiro plano ao concluir uma chamada, marque a caixa de seleção **Quando eu terminar uma chamada, traga a tela de chamada para a frente, se estiver disponível, caso contrário, a janela principal**.
- Se você não quiser que a janela principal do myAgent apareça automaticamente em primeiro plano ao concluir uma chamada, desmarque a caixa de seleção **Quando eu terminar uma chamada, traga a tela de chamada para a frente, se estiver disponível, caso contrário, a janela principal**.

4) Clicar em **Guardar**.

14.4.1.4 Minimizando a Janela Principal ao Encerrar uma Chamada

Passo a passo

1) Clicar em **Configuração**.

Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.

2) Clique em **Notificações**.

3) Selecionar uma das seguintes opções:

- Se você quiser que a janela principal do myAgent seja minimizada ao concluir uma chamada, marque a caixa de seleção **Quando eu terminar uma chamada, oculte a tela da chamada se estiver disponível, caso contrário, a janela principal**.
- Se você não quiser que a janela principal do myAgent seja minimizada ao concluir uma chamada, desmarque a caixa de seleção **Quando eu terminar uma chamada, oculte a tela da chamada se estiver disponível, caso contrário, a janela principal**.

4) Clicar em **Guardar**.

14.4.1.5 Ativar ou desativar o ecrã a tirar o foco

Passo a passo

1) Clicar em **Configuração**.

Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.

2) Clique em **Notificações**.

3) Selecionar uma das seguintes opções:

- Se quiser que um ecrã apareça em foco quando forem exibidos, marque a caixa de seleção **Quando um ecrã é exibido, é exibida a caixa de seleção de foco do teclado.**
- Se você não quiser que a tela apareça em foco quando for exibida, desmarque a caixa de seleção **Quando uma tela for exibida, será exibida a caixa de seleção de foco do teclado.**

4) Clicar em **Guardar.**

14.4.2 Alarme

14.4.2.1 Ativar ou desativar a janela principal para condições de alarme

Passo a passo

1) Clicar em **Configuração.**

Se necessário, clique em  para mostrar este botão.

2) Clique em **Notificações.**

3) Selecionar uma das seguintes opções:

- Se você quiser que a tela seja aberta quando as chamadas atingirem uma condição de alarme, marque a caixa de seleção **Quando uma chamada ou fila atingir as condições de alarme, a janela principal será exibida.**
- Se você não quiser que a tela seja aberta quando as chamadas atingirem uma condição de alarme, desmarque a caixa de seleção **Quando uma chamada ou fila atingir as condições de alarme, a janela principal será exibida.**

4) Clicar em **Guardar.**

14.4.2.2 Tocando Tons de Alarme para Condição de Alarme

Passo a passo

1) Clicar em **Configuração.**

Se necessário, clique em  para mostrar este botão.

2) Clique em **Notificações.**

3) Selecionar uma das seguintes opções:

- Se desejar que os tons de alarme sejam reproduzidos quando as chamadas atingirem uma condição de alarme, marque a caixa de seleção **Quando uma chamada ou fila atingir as condições de alarme, toque os tons de alarme.**
- Se você não quiser que os tons de alarme sejam reproduzidos quando as chamadas atingirem uma condição de alarme, desmarque a caixa

de seleção **Quando uma chamada ou fila atingir as condições de alarme, toque os tons de alarme.**

- 4) Clicar em **Guardar**.

14.4.3 Notificações de torradas (tela da bandeja)

14.4.3.1 Exibição da tela da Bandeja nas Chamadas Recebidas

Sobre esta tarefa

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.

Se necessário, clique em  para mostrar este botão.

- 2) Clique em **Notificações**.

- 3) Selecionar uma das seguintes opções:

- Se você quiser exibir pops telas bandeja para chamadas recebidas, fax ou e-mail, marque a caixa de seleção **Quando eu receber uma chamada recebida, exiba uma tela de bandeja**.
- Se você não quiser exibir telas de bandeja para chamadas recebidas, fax ou e-mail, desmarque a caixa de seleção **Quando eu receber uma chamada recebida, exiba uma tela de bandeja**.

- 4) Clicar em **Guardar**.

14.4.3.2 Exibição de tela de bandeja em chamadas de saída

Sobre esta tarefa

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.

Se necessário, clique em  para mostrar este botão.

- 2) Clique em **Notificações**.

- 3) Selecionar uma das seguintes opções:

- Se você quiser exibir telas de bandeja em chamadas de saída, marque a caixa de seleção **Quando eu fizer uma chamada de saída, exiba uma tela de bandeja**.
- Se você não quiser exibir telas de bandeja em chamadas de saída, desmarque a caixa de seleção **Quando eu fizer uma chamada de saída, exiba uma tela de bandeja**.

- 4) Clicar em **Guardar**.

14.4.3.3 Exibição da Tela da Bandeja na Chamada Perdida

Sobre esta tarefa

Dica: A tela para chamadas perdidas, fax ou e-mail não é exibida para agentes permanentemente disponíveis.

Passo a passo

1) Clicar em **Configuração**.

Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.

2) Clique em **Notificações**.

3) Selecionar uma das seguintes opções:

- Se você quiser exibir telas de bandeja para chamadas perdidas, fax ou e-mail, marque a caixa de seleção **Quando eu perder uma chamada, exiba uma tela de bandeja**.
- Se você não quiser exibir telas de bandeja para chamadas perdidas, fax ou e-mail, desmarque a caixa de seleção **Quando eu perder uma chamada, exiba uma tela de bandeja**.

4) Clicar em **Guardar**.

14.4.3.4 Exibição do Pop da Bandeja nas Mensagens de Chat Recebidas

Sobre esta tarefa

Passo a passo

1) Clicar em **Configuração**.

Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.

2) Clique em **Notificações**.

3) Selecionar uma das seguintes opções:

- Se você quiser exibir a tela de bandeja ao receber mensagens de bate-papo, marque a caixa de seleção **Quando eu receber uma mensagem de bate-papo, exiba uma tela de bandeja**.

A tela da bandeja só será mostrado quando o foco do teclado estiver em outro aplicativo e, portanto, a janela de Mensagem Instantânea não pode aparecer.

- Se você não quiser exibir telas de bandeja ao receber mensagens de bate-papo, desmarque a caixa de seleção **Quando eu receber uma mensagem de bate-papo, exiba uma tela de bandeja**.

4) Clicar em **Guardar**.

14.4.3.5 Exibição de pop-up de bandeja em solicitações de assistência

Passo a passo

1) Clicar em Configuração.

Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.

2) Clique em Notificações.

3) Selecionar uma das seguintes opções:

- Se você quiser que as notificações sejam mostradas para solicitações de assistência, marque a caixa de seleção **Quando um agente pedir assistência, exiba uma tela de bandeja**.
- Se você não quiser que as notificações sejam mostradas para solicitações de assistência, desmarque a caixa de seleção **Quando um agente pedir assistência, exiba uma tela de bandeja**.

4) Clicar em Guardar.

14.5 Botões de posto de operadora

Fornece botões para acesso rápido aos subscritores internos.

A partir de Botões de posto de operadora, pode executar várias ações, incluindo as seguintes:

- Adicionar ou eliminar contactos
- Criar novos grupos e preenchê-los automaticamente
- Efetuar chamadas
- Conversar por chat
- Ordenar os botões por nome próprio ou apelido
- Alterar estado do utilizador
- Alterar o número de botões
- Mostrar imagens de utilizadores

14.5.1 Reordenar os separadores dos botões de posto de operadora

Passo a passo

1) Clique em Configuração na barra lateral.

Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.

2) Clique em Botões de posto de operadora.

3) No campo Nome do grupo, clique no separador que pretende mover.

4) Selecione uma das seguintes opções:

- Clique em **Mover para cima**.
- Clique em **Mover para baixo**.

5) Repita os passos 3 e 4, conforme necessário.

6) Clique em Guardar.

14.5.2 Adicionar separadores dos botões de posto de operadora

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração** na barra lateral.
Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.
- 2) Clique em **Botões de posto de operadora**.
- 3) Clique em **Adicionar**.
- 4) Introduza o nome do novo separador e, em seguida, clique em **OK**.
- 5) Clique em **Guardar**.

Também pode adicionar um novo separador abrindo as **Opções** do painel e selecionando **Novo grupo**. Consulte [Abrir o menu de opções de um painel](#) na página 94.

14.5.3 Eliminar separadores dos botões de posto de operadora

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração** na barra lateral.
Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.
- 2) Clique em **Botões de posto de operadora**.
- 3) No campo **Nome do grupo**, clique no separador que pretende eliminar.
- 4) Clique em **Eliminar**.
É apresentada a janela de confirmação **Apagar**
- 5) Clique em **Sim**.
- 6) Clique em **Guardar**.

Também pode eliminar um separador abrindo as **Opções** do painel e selecionando um dos separadores disponíveis em **Eliminar**. Consulte [Abrir o menu de opções de um painel](#) na página 94.

14.5.4 Atribuir botões de posto de operadora

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração** na barra lateral.
Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.
- 2) Clique em **Botões de posto de operadora**.
- 3) Clique no grupo pretendido em **Nome do grupo**.
- 4) Clique em **Preencher automaticamente grupos de postos de operadoras**.
É apresentada a janela pop-up **Preencher automaticamente grupos de postos de operadoras**

- 5) Selecione uma das seguintes opções na lista pendente **Criar grupos com base em**.
 - Se pretender que seja criado um separador para cada departamento, clique em **Departamento**.
 - Se pretender que seja criado um separador para cada local, clique em **Local**.
- 6) Selecione uma das seguintes opções na lista pendente **Ordenar grupos por**:
 - **Nome próprio**
 - **Apelido**
- 7) Selecione uma das seguintes opções:
 - Se pretender manter os separadores existentes para além dos criados automaticamente, clique no botão de opção **Anexar os novos grupos ao final dos meus grupos existentes** e, em seguida, clique em **OK**.
 - Se pretender substituir os separadores existentes pelos criados automaticamente, clique no botão de opção **Recriar a minha estrutura de grupos** e, em seguida, clique em **OK**.
- 8) Clique em **Guardar**.

Também pode atribuir automaticamente os botões de posto de operadora abrindo as **Opções** do painel e selecionando **Preencher automaticamente grupos de postos de operadoras**. Consulte [Abrir o menu de opções de um painel](#) na página 94.

14.5.5 Copiar os botões de posto de operadora de um utilizador

Pré-requisitos

A opção **Permitir que outros utilizadores copiem o meu esquema BLF** tem de ser ativada pelo utilizador a partir do qual pretende copiar os botões de posto de operadora.

Sobre esta tarefa

Pode copiar os botões de posto de operadora de outro utilizador.

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração** na barra lateral.
Se necessário, clique em  para mostrar este botão.
- 2) Clique em **Botões de posto de operadora**.
- 3) Clique no grupo pretendido em **Nome do grupo**.
- 4) Clique em **Copiar do utilizador**.
É apresentada uma janela pop-up **Copiar do utilizador**.

Configuração

Visibilidade das filas de espera

- 5) Clique na seta para baixo e selecione na lista o utilizador que tem os botões que pretende copiar.
Ao seleccionar o utilizador, é apresentado um resumo dos grupos.

Nota: Os utilizadores sem grupos não estão disponíveis para seleção e não são apresentados na lista pendente.

Se não existirem utilizadores disponíveis para copiar, é apresentada esta mensagem: **Lamentamos, mas nenhum utilizador deu permissão para que o esquema dos seus botões fosse copiado.**

- 6) Clique em **Guardar**.

Os grupos e botões BLF são copiados para o utilizador local, substituindo qualquer configuração de grupo que o utilizador local possa já ter.

Nota: Não tem a opção de copiar os contactos pessoais do utilizador.

Também pode atribuir automaticamente os botões de posto de operadora abrindo as **Opções** do painel e seleccionando **Copiar do utilizador**. Consulte [Abrir o menu de opções de um painel](#) na página 94.

14.5.6 Alterar o número de botões de posto de operadora

Sobre esta tarefa

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração** na barra lateral.
Se necessário, clique em  para mostrar este botão.
- 2) Clique em **Botões de posto de operadora**.
- 3) Selecione um número na lista pendente no campo **Número de botões de posto de operadora**.
- 4) Clique em **Guardar**.

Também pode alterar o número de botões de posto de operadora abrindo as **Opções** do painel e seleccionando **Número de botões de posto de operadora**. Consulte [Abrir o menu de opções de um painel](#) na página 94.

14.6 Visibilidade das filas de espera

Como agente, pode seleccionar as filas de espera que devem ser apresentadas na Lista de vinculação de agentes.

14.6.1 Personalizar a apresentação das filas de espera

Pré-requisitos

O utilizador é um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração**.

Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.

- 2) Clique em **Visibilidade das filas de espera**.
- 3) Desloque os controlos de deslize das filas de espera a apresentar na lista de vinculação de agentes para ATIVADO. Em alternativa, clique em **Mostrar tudo** para apresentar todas as filas de espera.
- 4) Desloque os controlos de deslize das filas de espera a não apresentar na lista de vinculação de agentes para DESATIVADO. Em alternativa, clique em **Ocultar tudo** para ocultar todas as filas de espera.
- 5) Clique em **Guardar**.

14.7 Teclas de atalho

Através da utilização de teclas de atalho, pode acelerar o seu trabalho com o myAgent.

As teclas de atalho globais não são migradas quando se atualiza o myAgent.

Nota: As teclas de atalho configuradas devem ser únicas e funcionar globalmente em todas as aplicações, tais como myPortal for Desktop, myPortal for Outlook e myAgent. A primeira aplicação a reivindicar a tecla de atalho manterá o acesso exclusivo; quaisquer aplicações subsequentes que tentem a utilizar a mesma tecla de atalho configurada não conseguirão associá-la. Para dar prioridade a uma aplicação diferente para a tecla de atalho, reinicie todas as aplicações relevantes, ao certificar-se de que a preferida é iniciada primeiro. Em alternativa, feche a aplicação em conflito, abra novamente a configuração e clique em “guardar” para atualizar os serviços de teclas de atalho.

14.7.1 Ativar ou desativar as teclas de atalho globais

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração** na barra lateral.

Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.

- 2) Clique em **Teclas de atalho**.
- 3) Clique em **Tecla de atalho ativada** junto a uma das seguintes opções: **Atender/desligar chamada**, **Transferência**, **Apresentar janela popup**.
- 4) Se pretender desativar uma tecla de atalho, desmarque a caixa de verificação **Tecla de atalho ativada** junto a essa tecla.

- 5) Prima a combinação de teclas **Ctrl+Shift**, **Ctrl+Alt** ou **Shift+Alt** juntamente com uma das teclas de função **F1-F12**. Se for possível utilizar a combinação de teclas premida para o myAgent, é apresentada essa informação.
- 6) Clique em **Guardar**.

14.7.2 Configurar as teclas de atalho da aplicação

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração** na barra lateral.
Se necessário, clique em  para mostrar este botão.
- 2) Clique em **Teclas de atalho**.
- 3) Se pretender atribuir uma tecla de função a uma das teclas de atalho da aplicação disponíveis, selecione-a na lista pendente associada à função (coluna **Teclas de função**).
- 4) Se pretender atribuir uma tecla do teclado numérico a uma das teclas de atalho da aplicação disponíveis, selecione-a na lista pendente associada à função (coluna **Teclas numéricas**).
- 5) Clique em **Guardar**.

Dica:

Se premir acidentalmente uma tecla de função ou atribuir uma tecla do teclado numérico em duplicado, é apresentada uma mensagem de erro ao guardar as entradas e pode, em seguida, corrigir a entrada inválida.

14.7.3 Repor teclas de atalho da aplicação

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração** na barra lateral.
Se necessário, clique em  para mostrar este botão.
- 2) Clique em **Teclas de atalho**.
- 3) Clique em **Repor teclas de atalho**.
- 4) Clique em **Guardar**.

14.8 Sensibilidade

Permite-lhe configurar se os outros utilizadores poderão ver o chamador com quem está a falar e se podem copiar o seu esquema BLF.

14.8.1 Permitir que os utilizadores copiem o seu esquema BLF

Sobre esta tarefa

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração** na barra lateral.
Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.
- 2) Clique em **Sensibilidade**.
- 3) Selecione a caixa de verificação **Permitir que outros utilizadores copiem o meu esquema BLF**.

14.8.2 Permitir que os utilizadores vejam os detalhes do chamador

Sobre esta tarefa

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração** na barra lateral.
Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.
- 2) Clique em **Sensibilidade**.
- 3) Selecione a caixa de verificação **Permitir que outros utilizadores vejam com quem estou a falar**.

14.9 Diversos

É possível configurar um método predefinido para a transferência de chamadas e ativar ou desativar a funcionalidade de pesquisa em direto.

As definições diversas não são migradas quando se atualiza o myAgent.

14.9.1 Configurar um método de transferência

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração**.
- 2) Clique em **Diversos**.
- 3) Selecione uma das seguintes opções na lista pendente **Método de transferência**:
 - Se pretender utilizar a transferência cega (ou seja, não monitorizada), selecione **Transferência cega**.
 - Se pretender utilizar a transferência de consulta (ou seja, monitorizada), selecione **Transferência monitorizada**.
- 4) Clique em **Guardar**.

14.9.2 Ativar ou desativar a Live Search

Quando a Live Search está desativada, os utilizadores têm de clicar em **Procurar** na janela de procura para localizar contactos. Quando a Live Search

está ativada, os resultados da procura são apresentados à medida que os utilizadores escrevem no campo de procura.

Passo a passo

1) Clique em **Configuração.**

Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.

2) Clique em **Diversos.**

3) Selecione uma das seguintes opções:

- Se pretender ativar a procura na introdução de um nome, selecione a caixa de verificação **Ativar Live Search**.
- Se pretender desativar a procura na introdução de um nome, desmarque a caixa de verificação **Ativar Live Search**.

4) Clique em **Guardar.**

15 Iniciar o VSAdmin

Pré-requisitos

O utilizador é um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador.

Passo a passo

Clique no botão **Admin** na barra lateral.

Se necessário, clique em ☰ para mostrar este botão.

O VSAdmin é aberto no WBM.

16 Anexo

O anexo informa sobre as diferentes classes de acesso dos agentes do centro de contacto, eventuais restrições à utilização de facilidades do sistema e os diversos formatos de números de telefone. Além disso, contém notas sobre a utilização simultânea do myAgent e de clientes UC Suite através de uma conta de utilizador do UC Suite.

16.1 Funções de agentes independentes do nível de autorização

Quando um agente é configurado pelo administrador do sistema de comunicação, os direitos do agente são definidos através da seleção do nível de autorização (Agente, Supervisor ou Administrador). Um agente com o nível de autorização de Supervisor ou Administrador dispõe de privilégios elevados.

A tabela seguinte resume as diferenças entre os níveis de autorização.

myAgent: Atividade	Nível de autorização (classe de serviço)		
	Agente	Supervisor	Administrador
Atribuir um agente a uma fila de espera	—	X	X
Mover um agente para outra fila de espera	—	X	X
Eliminar um agente da fila de espera	—	X	X
Alterar o estado de um agente	—	X	X
Mostrar/ocultar a lista de vinculação de agentes	Filas de espera atribuídas	Todas as filas de espera	Todas as filas de espera
Editar a atribuição de um agente	—	X	X
Apresentar a lista de chamadas do centro de contacto	Filas de espera atribuídas	Todas as filas de espera	Todas as filas de espera
Ativar a apresentação automática da sobreposição no ecrã do myAgent para alarmes	—	X	X
Ativar o som de alarme	—	X	X
Apresentar o painel de parede	Filas de espera atribuídas	Todas as filas de espera	Todas as filas de espera

myAgent: Atividade	Nível de autorização (classe de serviço)		
	Agente	Supervisor	Administrador
Apresentar o gráfico Nível de serviço	Filas de espera atribuídas	Todas as filas de espera	Todas as filas de espera
Apresentar o gráfico Tempos médios	Filas de espera atribuídas	Todas as filas de espera	Todas as filas de espera
Mover uma chamada para a primeira posição de uma fila de espera	—	X	X
Gravar uma chamada	Chamada atual	Todas as chamadas	Todas as chamadas
Guardar a gravação de uma chamada como ficheiro WAV ou enviá-la como ficheiro WAV por e-mail	—	X	X
Guardar um fax como ficheiro ou enviá-lo por e-mail	—	X	X
Guardar um e-mail como ficheiro EML ou enviá-lo como ficheiro EML por e-mail	—	X	X
Supervisão de chamadas (consoante o país)	—	X	X
Intercalar uma chamada	—	X	X
Aceitar um pedido de assistência	—	X	X
Criar relatórios	—	X	X
Abrir o WBM	—	X	X

16.2 Notas sobre a utilização simultânea do myAgent e de clientes de UC Suite

Em caso de utilização simultânea do myAgent e de outros clientes de UC Suite com uma conta de utilizador de UC Suite, não é possível excluir a ocorrência de interações mútuas.

Nesta secção, o termo myPortal é utilizado genericamente para designar o myPortal for Desktop, o myPortal for Outlook e o myPortal to go.

Exemplos de interações mútuas:

- Alterar o estado de presença através do myPortal

Os exemplos são válidos para a predefinição de **Correio de voz** para todas as extensões de reencaminhamento de chamadas.

- myAgent: sessão iniciada para o agente.

myPortal: a reposição automática do estado de presença para Escritório está desativada.

A alteração do estado de presença através do myPortal resulta no fim imediato da sessão do agente na(s) fila(s) de espera. Após o agente terminar sessão através do myAgent, o estado de presença no myPortal é reposto para **Escritório**.

A alteração do estado do agente através do myAgent (por exemplo, para **Pausa**) é registada pelo myPortal, exceto para **Login**, **Logoff** e **Tempo de trabalho**.

- myAgent: sessão iniciada para o agente.

myPortal: a reposição automática do estado de presença para Escritório está ativada.

Se o agente alterar o seu estado através do myAgent para **Pausa**, voltará a estar automaticamente disponível após o tempo de pausa ter expirado.

A alteração do estado de presença através do myPortal para **Pausa** resulta no fim imediato da sessão do agente na(s) fila(s) de espera.

- myAgent: sessão iniciada para o agente.

A alteração do estado de presença através do myPortal para **Não incomodar** resulta no fim imediato da sessão do agente na(s) fila(s) de espera.

- Chamadas de saída através do myPortal

O estado de presença do subscritor está visível através do myAgent.

As chamadas apenas são apresentadas no diário do myPortal. Não ocorrem transferências para as estatísticas do centro de contacto, pois não se tratam de chamadas do centro de contacto.

- Chamadas de entrada para o número de extensão do agente

O estado de presença do subscritor está visível através do myAgent.

As chamadas apenas são apresentadas no diário do myPortal. Não ocorrem transferências para as estatísticas do centro de contacto, pois não se tratam de chamadas do centro de contacto.

- Gravar uma chamada

A gravação de chamadas através do myPortal não é registada pelo myAgent. O myAgent disponibiliza esta função mesmo que a gravação de uma chamada já esteja a ser realizada através do myPortal.

16.3 Notas sobre a utilização de telefones DECT

Os telefones DECT podem ser utilizados como telefones para agentes do centro de contacto. No entanto, é importante ter em atenção as diferenças no procedimento de operação em comparação com os telefones com fios.

Pré-requisitos para utilização de telefones DECT

- Apenas podem ser utilizados os telefones DECT actualmente aprovados para funcionarem com o HiPath Cordless Office e o OpenScape Business Cordless.
- A área em que os agentes do centro de contacto se movem deve ter uma cobertura sem lacunas.
- O número de estações-base deve ser adequado, a fim de disponibilizar um número suficiente de canais B aos telefones DECT dos agentes do centro de contacto.
- Na medida do possível, um agente do centro de contacto deve evitar sair da área de cobertura do sistema enquanto tem sessão iniciada numa fila de espera do centro de contacto.

Diferenças no procedimento de operação em comparação com os telefones com fios

- O início de sessão numa fila de espera do centro de contacto só pode ser efectuado através do myAgent.
- No display de um telefone DECT não são apresentadas mensagens, tais como **Disponível** ou **Pausa**.
- Não é possível controlar um telefone DECT através do myAgent (por exemplo, através da área **Telefonia** da janela principal do myAgent ou da janela popup da chamada de entrada do myAgent).
- Só é possível atender uma chamada de entrada através do telefone DECT.
- Uma chamada de saída tem de ser iniciada através do telefone DECT.

Efeitos a ter em conta ao utilizar telefones DECT:

- Tempo de procura

Para uma chamada de entrada, o tempo necessário para encontrar o telefone DECT pode ascender a vários segundos (até 20 segundos no pior dos casos) antes de a chamada ser sinalizada no telefone DECT. Durante o tempo de procura, o chamador ouve o sinal de chamar.

O centro de contacto contabiliza este tempo como tempo até ao atendimento da chamada. Assim, o tempo efectivamente despendido até ao atendimento da chamada por um agente do centro de contacto é composto pelo tempo de procura e a o tempo de alerta.

Caso um agente do centro de contacto abandone a área de cobertura com o seu telefone DECT, poderão verificar-se tempos de procura mais alargados.

- Telefone DECT incontactável

Se um agente do centro de contacto exceder o tempo de que os agentes dispõem para atender a chamada (por exemplo, o agente do centro de contacto encontra-se fora da área de cobertura), o agente é automaticamente desligado da(s) fila(s) de espera em que tem sessão iniciada. Só é possível voltar a iniciar sessão através do myAgent.

16.4 Restrições à utilização de facilidades do sistema

A utilização de facilidades do sistema por agentes está sujeita a restrições no centro de contacto.

As facilidades do sistema a seguir referidas não estão disponíveis para agentes ou estão disponíveis com restrições. Contudo, estas facilidades não são muito necessárias para os agentes, pois a atribuição de chamadas é efectuada automaticamente pelo centro de contacto. A atribuição depende das regras programadas e da disponibilidade dos agentes.

- Facilidades bloqueadas

Assim que uma extensão do sistema de comunicação é configurada como agente, as facilidades a seguir referidas deixam de estar disponíveis.

- Segunda chamada
- Chamada em espera
- Intercalação numa chamada de agente (excepção: os agentes com o nível de acesso Supervisor ou Administrador)
- Chamada de grupo
- Não incomodar (para agentes em sessão)

- Facilidades com efeitos no encaminhamento de chamadas

As facilidades a seguir referidas podem levar a uma alteração do encaminhamento de chamadas no centro de contacto e, por isso, não devem ser executadas por agentes.

- Desvio de chamadas

Caso um agente em sessão active um desvio de chamadas, é efectuado logoff do agente.

Um desvio de chamadas é desactivado assim que um agente efectuar logon numa fila de espera.

- Não incomodar

Se um agente em sessão activar a facilidade "Não incomodar" através de um cliente UC Suite, é efectuado logoff.

O estado "Não incomodar" é desactivado assim que um agente efectuar logon numa fila de espera.

- Relocate

A mudança de local de um telefone (Relocate) altera a atribuição lógica de números de telefone. O novo mapeamento de números de telefone só é transmitido após uma reinicialização (Restart) do centro de contacto.

- Grupo

Os agentes não podem ser membros de um grupo (chamada de grupo, linha colectiva) ou de um MULAP. Esta restrição aplica-se também às facilidades do sistema "Configuração de Team (grupo Team)", "Chefe/secretária (grupo Top)" e "Mobility Entry" utilizadas com MULAPs.

16.5 Formatos de números de telefone

Existem diversos formatos para a especificação de números de telefone.

Formato	Descrição	Exemplo
canónico	Começa por + e contém sempre o código de país, o código de área e o resto do número de telefone completo. São permitidos espaços em branco e os caracteres especiais + () / - : ; .	+49 (89) 7007-98765
marcação	Tal como o número de telefone seria marcado no telefone do sistema no escritório, sempre com código de rede.	• 321 (interno) • 0700798765 (mesma rede local) • 0089700798765 (outra rede local) • 0004989700798765 (estrangeiro)

Dica: Sempre que possível, utilizar o formato canónico. Deste modo, um número de telefone está completo e é inequívoco em qualquer situação, mantendo-se consistente para uma integração em rede e extensões móveis.

Para a marcação manual (formato para marcação) de um número de telefone externo, o código de acesso de linha de rede tem de ser sempre marcado. É necessário introduzir o código de acesso de linha de rede para o serviço CallMe (UC Suite) nos clientes de UC, mesmo quando o número de telefone de destino (formato para marcação) é introduzido manualmente.

Para a marcação de um número de telefone externo no formato para marcação a partir de um directório, assim como para a marcação através do ambiente de trabalho e a marcação através da área de transferência com determinados clientes de UC, o sistema de comunicação completa automaticamente o código de acesso de linha de rede (rota 1). O preenchimento automático do código de acesso à linha de rede também ocorre quando é seleccionado como número de destino do serviço CallMe (UC Suite) um número de telefone dos dados pessoais (**Número do telemóvel**, **Número privado**, etc.).

Nota: Nas chamadas realizadas nos EUA através de CSTA para um número de telefone no formato canónico, o número de telefone é convertido para o formato de marcação.

Tarefas relacionadas

[Iniciar uma chamada](#) na página 37

16.6 Indicação de falta de recursos do sistema

O OpenScape Business utiliza um Digital Signal Processor (DSP) para a transcodificação de cargas de RDIS/TDM para IP e vice-versa. Os recursos DSP disponíveis são geridos dinamicamente pelo OpenScape Business. O

número de canais DSP necessários depende, por um lado, das linhas de rede e dos dispositivos ligados e, por outro lado, do tráfego de chamadas.

Recursos de canais DSP

Se o OpenScape Contact Center não conseguir transferir uma chamada para um agente devido à falta recursos DSP por três vezes, a mensagem seguinte é apresentada numa janela popup no ambiente de trabalho do agente:

Não é possível processar uma chamada neste momento devido a recursos do sistema limitados. Contactar o suporte técnico.

Se esta imagem for apresentada, o agente é temporariamente desqualificado para aquela chamada específica. Outras chamadas serão enviadas para o agente como habitualmente. A chamada que não pôde ser entregue é enviada para outros agentes disponíveis na fila de espera. Se a chamada for enviada para todos os agentes sem êxito, é enviada de novo para o primeiro agente. A janela popup é fechada automaticamente no ambiente de trabalho do agente logo que a chamada seja entregue com êxito a outro agente. É possível remediar a falta de canais DSP através da ligação de um módulo DSP adicional à placa-mãe do OpenScape Business (só modelos X) ou evitando a transcodificação TDM/IP. Para o efeito, os telefones TDM dos agentes devem ser substituídos por telefones IP.

Índice remissivo

A

Actualizações automáticas [20](#)
 administrador [116](#)
 agente [116](#)
 alteração de estado pelo Supervisor/Administrador [59](#)
 atribuir a uma fila de espera [55](#)
 iniciar sessão na fila de espera pelo Supervisor/
 Administrador [59](#)
 mover para outra fila de espera [58](#)
 remover de uma fila de espera [59](#)
 terminar sessão na fila de espera pelo Supervisor/
 Administrador [59](#)
 alarme [66](#)
 alterar a posição na fila de espera [64](#)
 alterar palavra-passe [98](#)
 aparência [96](#)
 assistência de um supervisor/administrador [61](#)
 aceitar pedido [65](#)
 pedir [42](#)
 atribuição de agentes [52](#)
 editar [57](#)
 atribuição de agentes (vinculação)
 personalizar apresentação da lista [59](#)
 atribuição de agentes (vinculação): personalizar a
 apresentação das filas de espera [111](#)
 atualizações automáticas
 efetuar [20](#)

B

Botões de posto de operadora
 adicionar separador [108](#)
 alterar ordem dos separadores [107](#), [110](#)
 apresentar [78](#)
 atribuir automaticamente [108](#)
 atribuir utilizador [79](#)
 copiar do utilizador [109](#)
 eliminar separador [100](#), [108](#)
 eliminar utilizador [80](#)
 ordenar [79](#)

C

CallMe [90](#)
 Centro de contacto
 utilização de telefones DECT [119](#)
 chamada
 atender [27](#)
 concluir [28](#)
 gravar (como agente) [41](#)
 gravar (como supervisor/administrador) [60](#)
 intercalar [60](#)
 monitorização silenciosa [60](#)

mudar posição na fila de espera [60](#)
 reter [36](#)
 transferência para fila de espera [37](#), [39](#)
 transferir para um agente [39](#)
 transferir para um subscritor [37](#)
 chamada: atender para um agente [41](#)
 chamada: transferir para um subscritor [40](#)
 Chamadas ao vivo
 grupo [25](#)
 ordenar [24](#)
 Chamadas em direto [23](#)
 apresentar [24](#)
 configuração [96](#)
 contacto [69](#)
 Convenções de apresentação [11](#)

D

dados de contacto do chamador [25](#)
 detalhes da fila de espera [48](#)
 apresentar [49](#), [49](#), [50](#), [51](#)
 Directório externo [68](#)
 Directório LDAP [69](#)
 Directório offline externo (LDAP) [69](#)
 diretoria
 ordenar [70](#), [72](#)
 procurar [71](#)
 diretório [68](#)
 diretório interno [68](#)

E

e-mail
 aceitar [30](#)
 concluir [31](#)
 enviar por e-mail [63](#)
 guardar como e-mail [63](#)
 responder a [31](#)
 sinalizar para seguimento [32](#)
 enviar mensagem instantânea [73](#), [74](#), [74](#), [75](#)
 estado de presença [87](#)
 alterar o estado de um subscritor [88](#), [89](#), [90](#)
 estado do agente [53](#)

F

fax
 aceitar [30](#)
 enviar por e-mail [62](#)
 guardar [62](#)
 sinalizar para seguimento [30](#)
 fila
 mudar a posição de uma chamada [64](#)

fila de espera [22](#)
 agente [21](#), [22](#)
 atribuir agente [56](#)
 monitorizar [65](#)
 mover agente [58](#)
 mudar posição de uma chamada [60](#)
 personalizar apresentação [111](#)
 terminar sessão [22](#)
 Formato canónico de números de telefone [120](#)
 Formato de números de telefone [120](#)
 Formato de números de telefone para marcação [120](#)
 funções de agente
 nível de autorização de agente (classe de serviço) [22](#)
 nível de autorização de Supervisor/Administrador [51](#)
 funções de chamadas [36](#)
 funções para agentes [22](#)

G

gravação de uma chamada
 enviar por e-mail [62](#)
 guardar como ficheiro WAV [61](#)
 gravar [41](#), [60](#)

H

histórico de chamadas [43](#)
 de um chamador a partir da lista de chamadas,
 apresentar [44](#), [46](#)
 histórico de e-mails [44](#)
 do remetente atual, apresentar [32](#)
 histórico de e-mails de um remetente
 apresentar a partir da lista de chamadas [46](#)
 histórico de faxes [44](#)
 do remetente atual, apresentar [32](#)
 histórico de faxes de um remetente
 apresentar a partir da lista de chamadas [46](#)

I

informações estatísticas [22](#)
 informações sobre o chamador [26](#)
 eliminar [67](#)
 início
 de chamadas (como supervisor/administrador) [61](#)
 Intercalar [64](#)
 supervisão silenciosa [64](#)
 intercalar [60](#)
 Intercalar [64](#)
 interface de utilizador
 alterar cor [100](#)
 alterar máscara [100](#)
 elementos [12](#)
 selecionar língua [100](#)

J

janelas popup
 especificar posição [106](#)

L

lista de atribuição de agentes; lista de vinculação de
 agentes [53](#), [59](#)
 lista de chamadas [43](#)
 Lista de chamadas
 apresentar [44](#)

M

mensagem de alarme [66](#)
 mensagem instantânea [73](#)
 Mensagem instantânea
 apresentar [73](#)
 mensagens instantâneas [73](#)
 método de transferência [36](#)
 configurar [113](#)
 modelos de relatórios [81](#)
 monitorização silenciosa [60](#)
 monitorizar chamadas [61](#)
 myAgent [12](#)
 desinstalar [19](#)
 iniciar [18](#)
 instalar [17](#)

N

nível de autorização (classe de serviço) [116](#), [116](#)
 Nível de serviço [49](#)
 notas sobre a utilização simultânea do myAgent e de
 clientes de UC Suite [117](#)

P

painel de parede [48](#)
 pausa
 iniciar [35](#)
 terminar [35](#)
 pós-processamento para chamadas
 especificar causa [28](#)
 pós-processamento para um e-mail [29](#)
 especificar causa [33](#)
 pós-processamento para um fax [29](#)
 primeiros passos [21](#)
 processamento de chamadas [25](#)
 processamento de e-mails [29](#)
 processamento de faxes [29](#)
 procurar [69](#)
 proteção de dados [81](#)

R

- rechamada do agente [35](#)
 - reagendar uma chamada de rechamada [36](#)
 - realizar uma chamada de rechamada [35](#)
 - terminar uma chamada de rechamada [36](#)
- relatório [81](#)
 - criar [86](#)
- Restrições de facilidades do sistema [120](#)

S

- Serviço CallMe [90](#)
- sobreposição no ecrã
 - de chamadas [26](#)
 - de e-mail [29](#)
 - de fax [29](#)
- som de alarme
 - ativar e desativar [67](#)
- supervisão silenciosa [64](#)
- supervisor [116](#)

T

- tecla de atalho [96](#)
 - ativar ou desativar [111](#)
 - configurar [112](#)
 - repor [112](#)
- tecla de função [96](#)
- tecla do teclado numérico [97](#)
- teletrabalho [90](#)
- tempo de trabalho
 - prolongar [34](#)
 - terminar [34](#)
- tempo de trabalho para chamadas [26](#)
- tempos médios [50](#)

W

- WBM
 - iniciar [115](#)

