

3. Guia de Uso

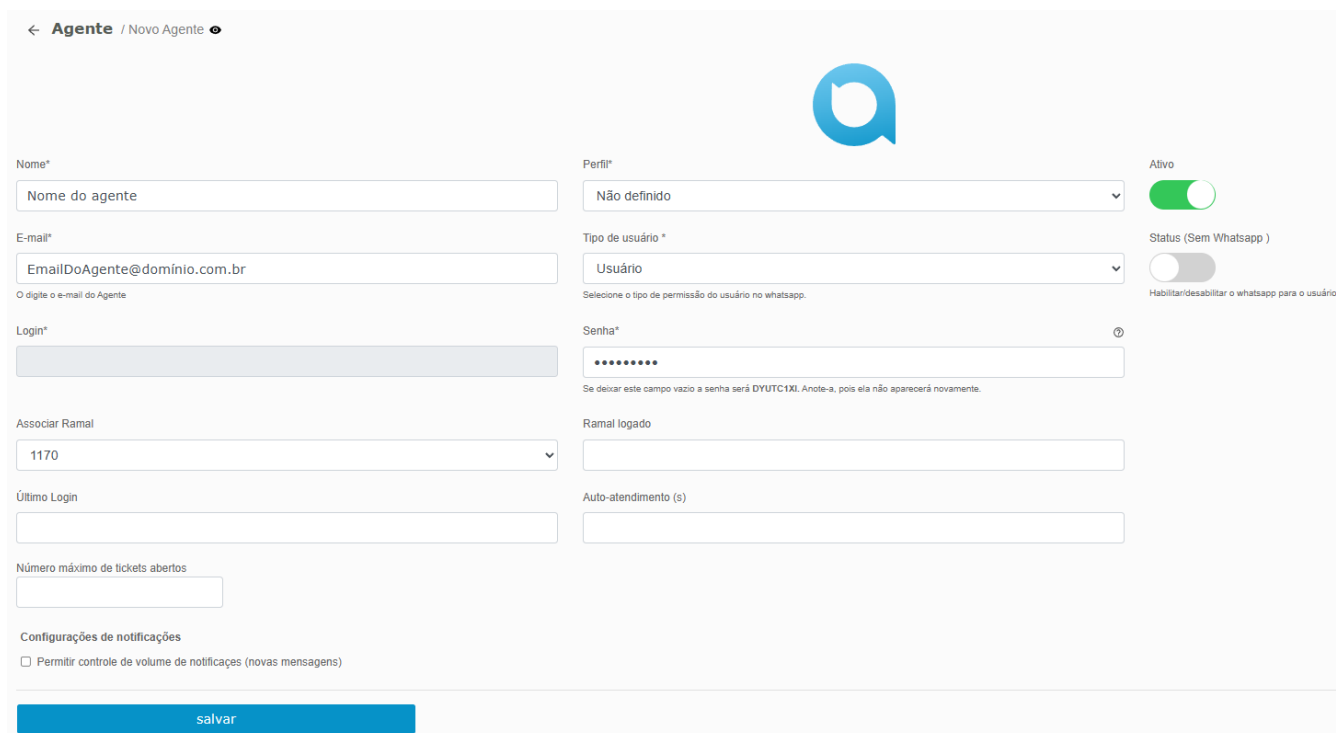
Aqui, apresentaremos como utilizar seu G.A da melhor forma, abordando tanto a funcionalidade do Webphone quanto as demais funcionalidades disponíveis à você.

- 1 - Agentes
- 3 - Webphone
- 2 - Gerenciador de Atividades

1 - Agentes

Para que seus colaboradores consigam acessar o Gerenciador de Atividades, será necessário criar um acesso de agente para cada um deles, para isso clique em "**Agentes**" no menu superior do sistema.

Após acessar a tela de agente, clique em "**Novo agente**" para abrir a tela de cadastro, nessa tela você deverá preencher obrigatoriamente os seguintes campos:



← Agente / Novo Agente

Nome*

Nome do agente

Perfil*

Não definido

Ativo

E-mail*

EmailDoAgente@dominio.com.br

Tipo de usuário *

Usuário

Status (Sem Whatsapp)

O digite o e-mail do Agente

Selecione o tipo de permissão do usuário no whatsapp.

Habilitar/desabilitar o whatsapp para o usuário.

Login*

Senha*

Se deixar este campo vazio a senha será DYUTC1XU. Anote-a, pois ela não aparecerá novamente.

Associar Ramal

1170

Ramal logado

Último Login

Auto-atendimento (s)

Número máximo de tickets abertos

Configurações de notificações

Permitir controle de volume de notificações (novas mensagens)

salvar

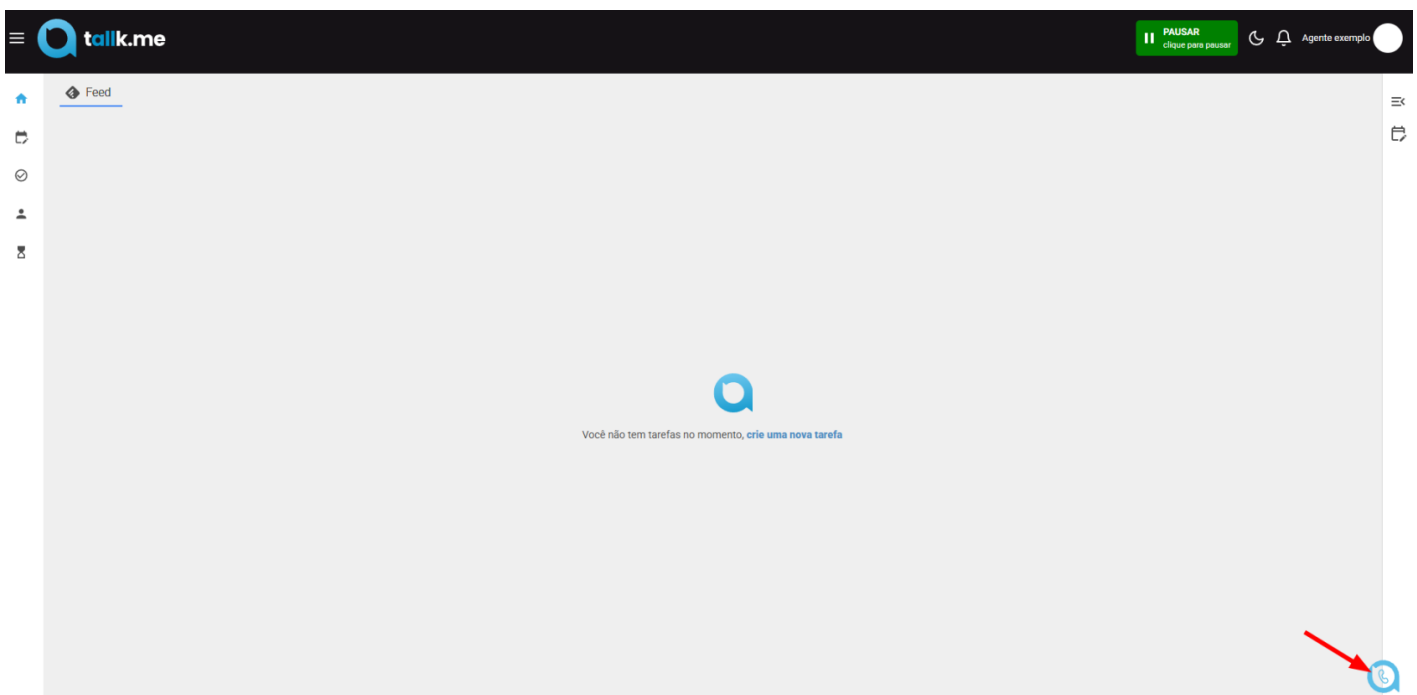
- Nome: nome de seu colaborador;
- E-mail: e-mail utilizado para acessar a plataforma de agente e recuperação de senha, não podendo ser o mesmo e-mail utilizado para acessar o portal gerencial;
- Tipo de usuário: se o colaborador terá acesso de Usuário ou Administrador, algumas funcionalidades estão disponíveis somente para a administração, portanto escolha com cuidado a quem liberar essa permissão;
- Login: será preenchido automaticamente pelo sistema após a criação do agente, pode ser utilizado como login alternativo para acessar a plataforma de agente;
- Senha: senha utilizada pelo agente para acessar a plataforma;
- Associar Ramal: defina qual o ramal esse agente utilizará, a disponibilidade de ramais pode variar de acordo com a quantidade contratada, caso tenha utilizado todos os ramais contacte nossa equipe.

Após o preenchimento dos campos acima, basta clicar em Salvar, com o login/e-mail e senha seu colaborador já conseguirá acessar o Gerenciador de Atividades, ou G.A como apelidamos carinhosamente.

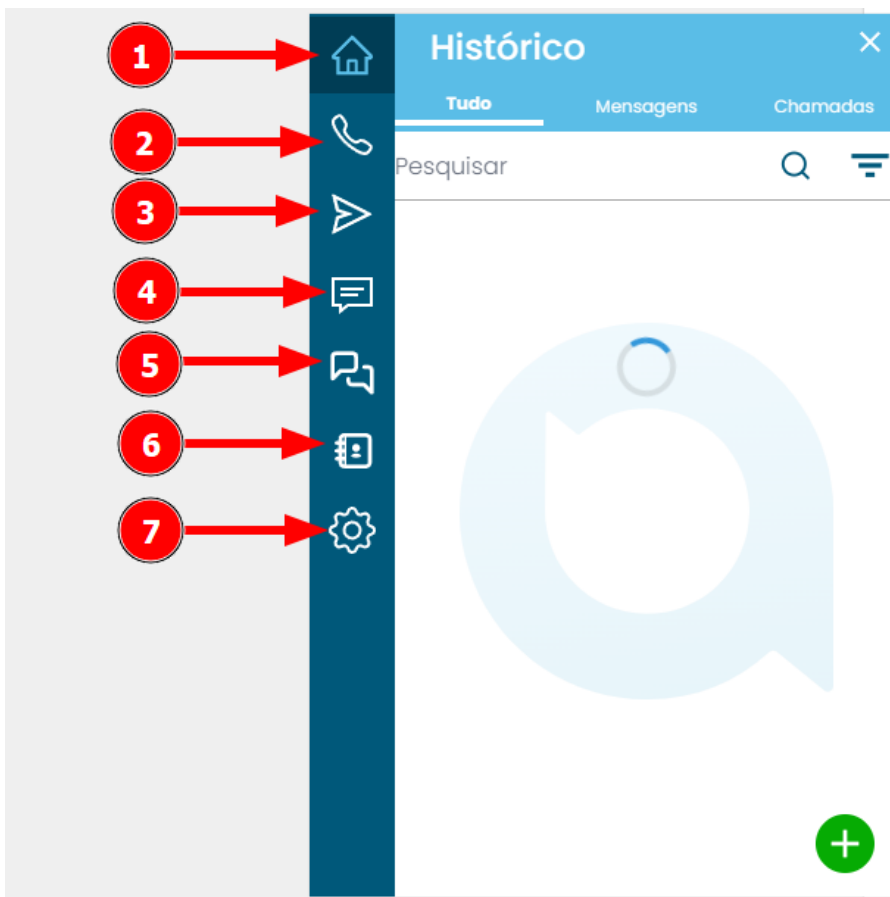
3 - Webphone

Aqui será onde seus agentes atenderão as chamadas recebidas em seu 0800, efetuarão chamadas em seu PABX, responderão seus clientes no Whatsapp entre outras funcionalidades, caso ainda não tenha criado o acesso de agente para seus colaboradores, basta seguir o passo a passo descrito na etapa 1 - Agentes

Para acessar, basta utilizar o link agente.talk.me e informar o login e senha do atendente, após realizar o login, seu agente já estará apto para utilizar nosso Webphone, presente no local indicado abaixo:

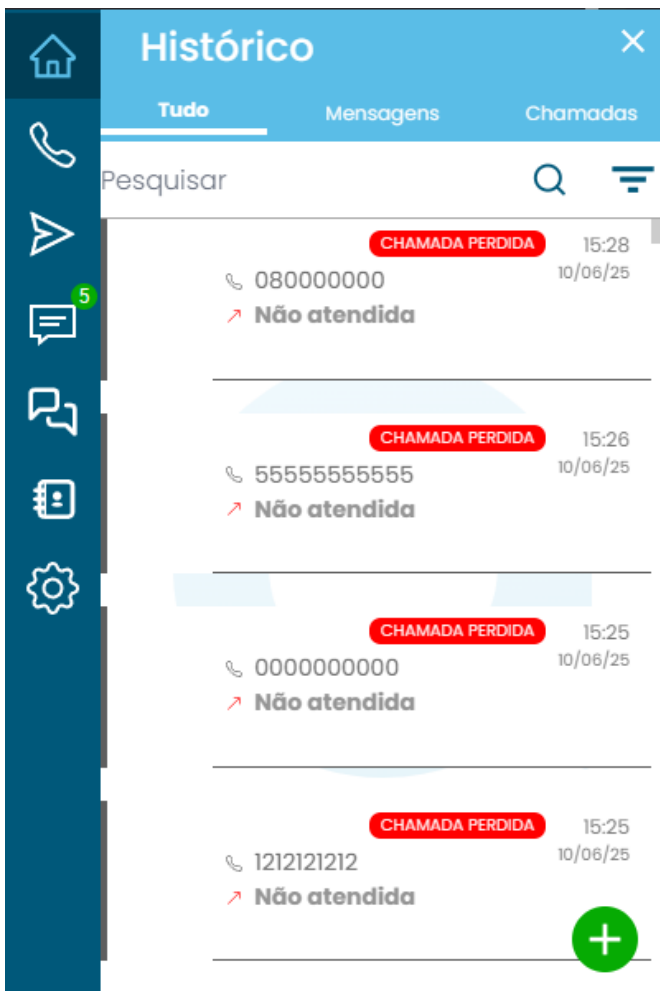


Com o webphone aberto, você poderá acessar o histórico **(1)**, realizar ligações **(2)**, enviar SMS ou e-mail aos seus clientes **(3)**, responder seus clientes via Whatsapp **(4)**, conversar internamente com os demais agentes **(5)**, verificar a lista de contatos internos (agentes) e externos **(6)** e acessar as configurações que permitem customizações de aparência e som **(7)**.



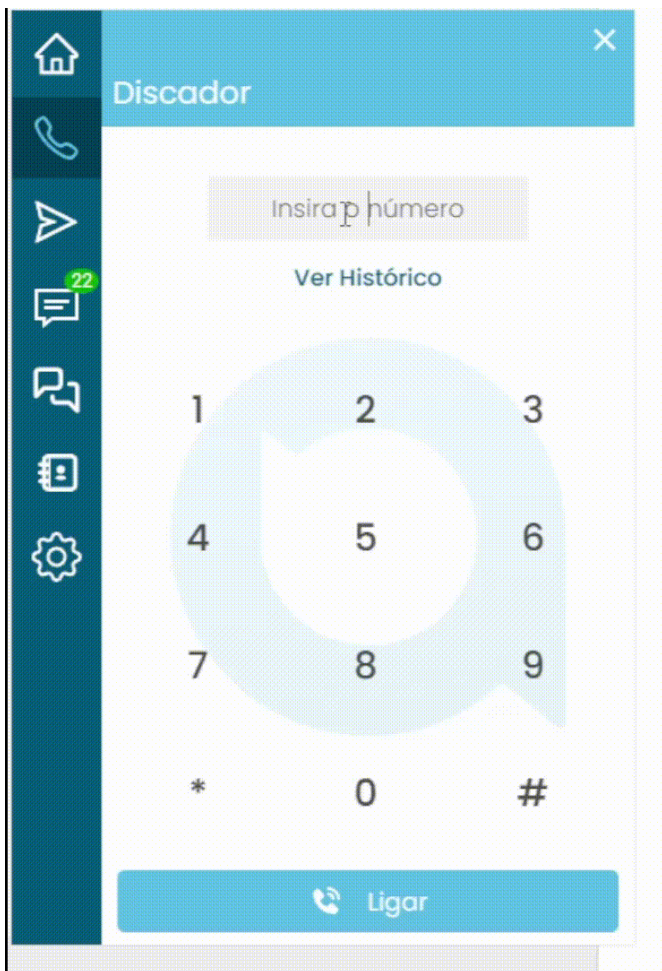
1 - Histórico

No histórico serão apresentadas todas as ligações efetuadas e recebidas, permitindo que revise os atendimentos do dia e ligue novamente para contatos, bastando clicar duas vezes no número que está no histórico para ligar a ele, abaixo um exemplo de como aparecerá após realizar e receber algumas ligações:



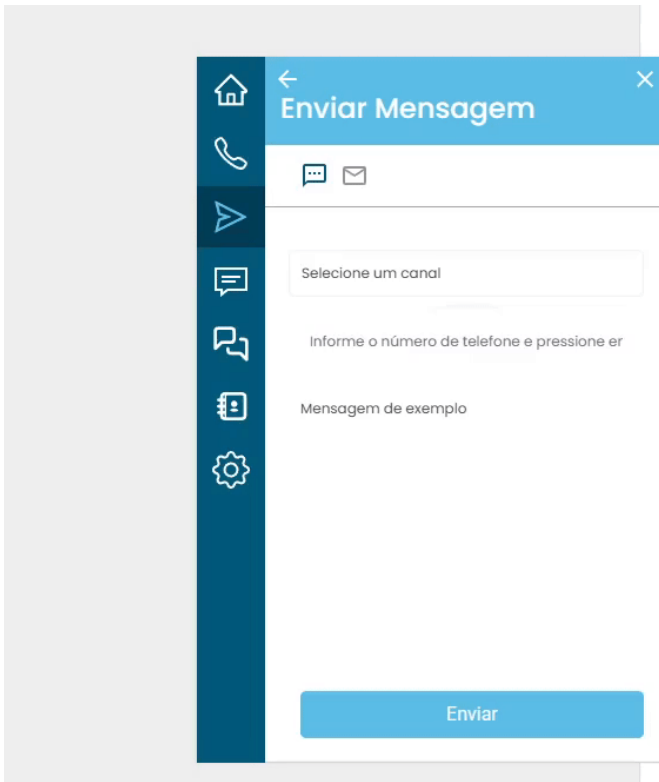
2 - Efetuar Ligações

Ao acessar essa opção será disponibilizado o teclado para que disque para os números desejados, podendo clicar nos botões individualmente ou utilizar o teclado de seu computador para discar, lembrando que é vital que seja informado o DDD do número para que a ligação ocorra.



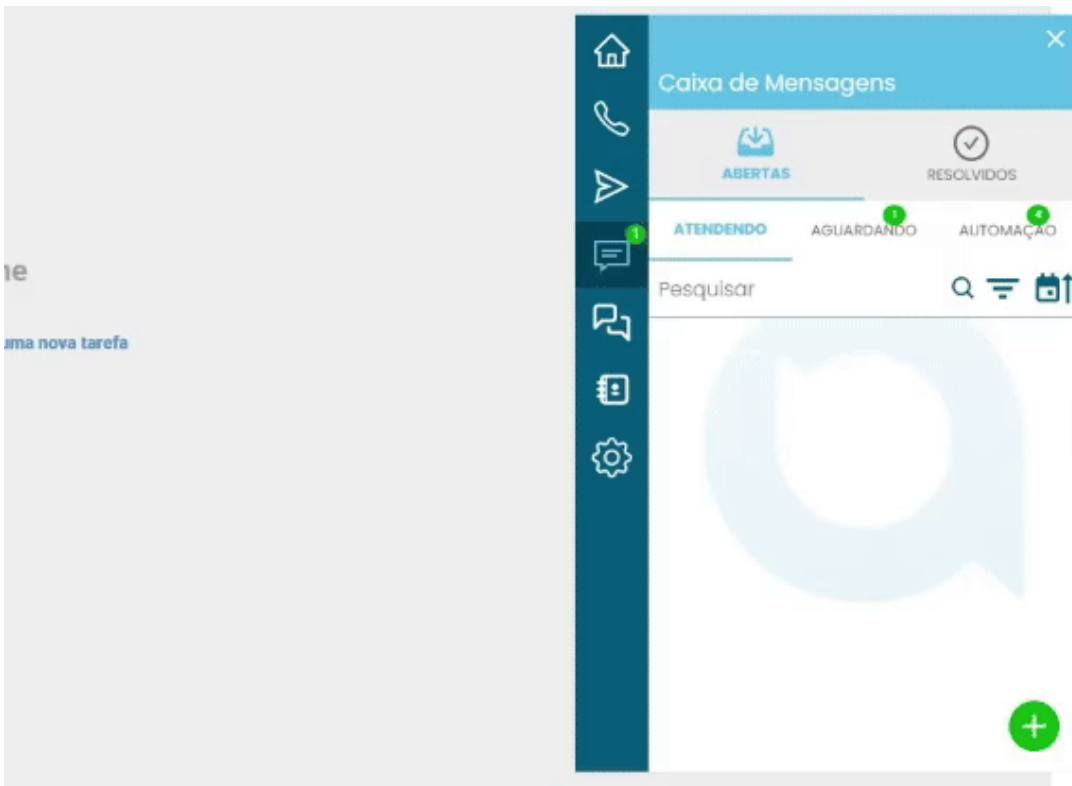
3 - Envio de SMS / E-mail

Para realizar esse envio através do webphone, basta selecionar se será um SMS **(1)** ou E-mail **(2)**, informando então quem será o remetente e a mensagem a ser enviada.



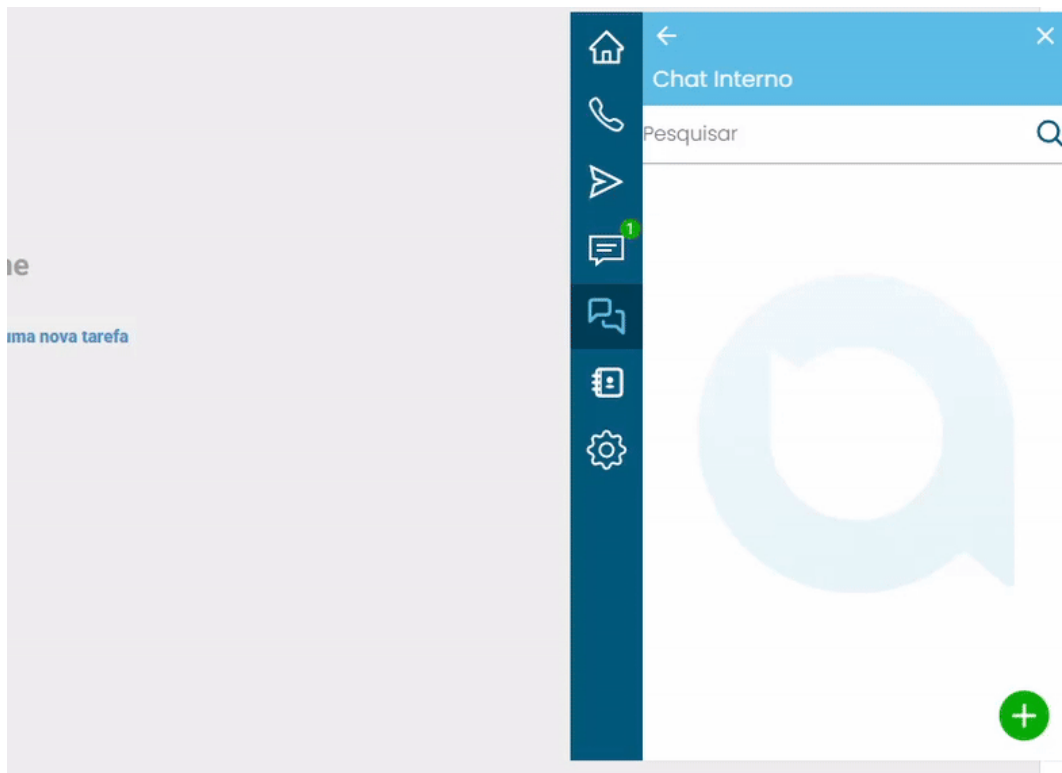
4 - Whatsapp

Aqui serão centralizadas as conversas de Whatsapp com seus clientes, permitindo que inicie novas conversas, veja as que estão abertas e gerencie o fluxo de atendimento de seu cliente.



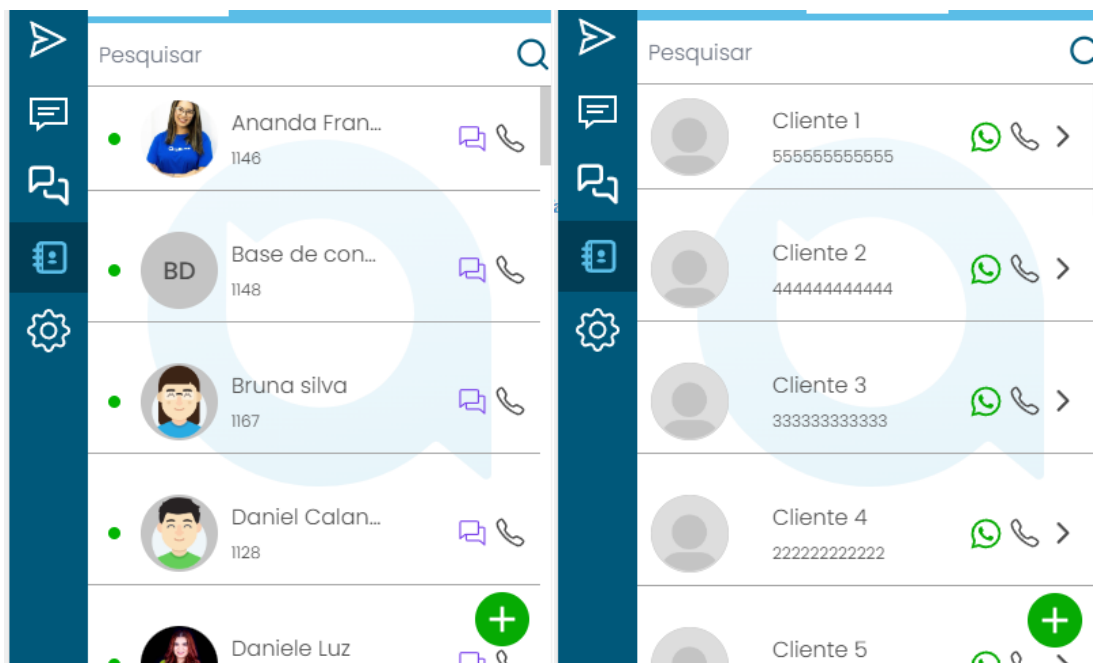
5 - Chat Interno

Utilizando o chat interno, seus colaboradores conseguirão conversar entre si, alinhar estratégias, repassar recados e verificar a disponibilidade dos demais agentes.



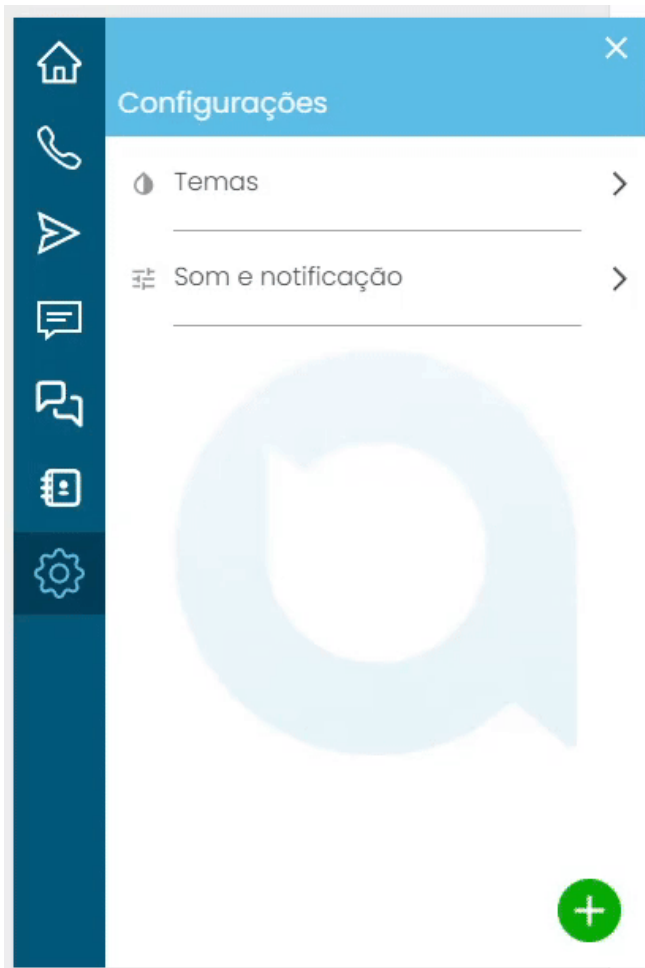
6 - Lista de Contatos

Com a lista de contatos, seus agentes visualizarão os ramais dos demais agentes utilizando a aba "**Ramais**" e os números de seus clientes na aba "**Meus Contatos**".



7 - Configurações

Nas configurações, você conseguirá customizar alguns parâmetros de seu Webphone, como o **Tema** e configurações relacionadas ao volume e toque de **notificações** recebidas.



2 - Gerenciador de Atividades

Ao acessar o GA algumas opções estão disponíveis para seus atendentes, como um gerenciador de atividades do agente e seus colegas, troca de tema e demais informações relevantes para o atendimento.