

Conhecendo a Tela do Agente

Ao acessar o **agent.talk.me**, você encontrará uma interface organizada para facilitar sua rotina.

Os principais recursos estão disponíveis na barra lateral esquerda e no menu superior.

Softphone

O Softphone permite realizar e receber ligações diretamente pelo navegador, sem necessidade de instalar programas adicionais.

Com ele você pode:

- Receber chamadas automaticamente.
- Realizar ligações para qualquer número.
- Utilizar teclado numérico (DTMF).
- Colocar chamadas em espera.
- Transferir ligações.
- Consultar histórico de chamadas.
- Visualizar duração da ligação.
- Encerrar chamadas com apenas um clique.

Durante o atendimento também é possível visualizar os dados do cliente e registrar informações importantes.

Caixa de Mensagens

Toda comunicação por canais digitais fica centralizada em uma única caixa de entrada.

Entre os canais disponíveis estão:

- WhatsApp Oficial
- WhatsApp Não Oficial
- Instagram
- Facebook Messenger
- Web Chat
- SMS
- Outros canais integrados

A caixa de mensagens permite:

- Responder clientes.
 - Pesquisar conversas.
 - Filtrar atendimentos.
 - Visualizar mensagens em andamento.
 - Acompanhar filas.
 - Identificar conversas não respondidas.
 - Encerrar atendimentos.
-

☐☐ Informações do Cliente

Durante qualquer atendimento, a plataforma apresenta uma visão completa do contato.

Você pode:

- Editar dados cadastrais.
- Atualizar telefone e e-mail.
- Inserir observações.
- Consultar histórico de atendimentos.
- Visualizar campanhas relacionadas.
- Acompanhar protocolos anteriores.

Isso evita que o cliente precise repetir informações a cada novo contato.

☐☐ Transferência de Atendimentos

Quando necessário, um atendimento pode ser encaminhado para outro agente ou setor.

A transferência pode ocorrer para:

- Outro agente.
- Outra fila.
- Outro departamento.

Todo o histórico da conversa acompanha a transferência, garantindo continuidade no atendimento.

☐☐ Mensagens Agendadas

Nem toda comunicação precisa acontecer imediatamente.

A Tallk.me permite programar mensagens para serem enviadas automaticamente em uma data e horário específicos.

Ideal para:

- Follow-ups.
 - Confirmações.
 - Lembretes.
 - Retornos prometidos.
 - Campanhas futuras.
-

Chat Interno

A comunicação entre colaboradores acontece dentro da própria plataforma.

Com o Chat Interno você pode:

- Conversar com outros agentes.
- Tirar dúvidas rapidamente.
- Solicitar ajuda durante um atendimento.
- Compartilhar informações sem utilizar aplicativos externos.

Tudo permanece registrado no ambiente corporativo.

Grupos Internos

Além das conversas individuais, também é possível criar grupos para comunicação entre equipes.

Exemplos:

- Comercial
- Suporte
- Financeiro
- Supervisores
- Operação

Isso facilita alinhamentos rápidos e melhora a comunicação entre departamentos.

Gerenciador de Tarefas

Organize sua rotina sem sair da plataforma.

O Gerenciador de Tarefas permite:

- Criar tarefas.
- Definir responsáveis.
- Acompanhar andamento.

- Inserir prazos.
- Marcar prioridades.
- Registrar observações.

Tudo integrado ao restante da operação.

☐ Visualização Kanban

Para quem prefere uma gestão visual, as tarefas também podem ser acompanhadas em formato Kanban.

É possível organizar atividades por etapas como:

- A Fazer
- Em Andamento
- Aguardando
- Concluído

Basta arrastar os cartões entre as colunas conforme a evolução das atividades.

☐ Agenda Integrada

A Agenda ajuda a organizar compromissos da equipe.

Você pode:

- Criar compromissos.
 - Agendar reuniões.
 - Registrar visitas.
 - Programar retornos.
 - Visualizar agenda diária, semanal ou mensal.
 - Compartilhar compromissos entre colaboradores.
-

☐ Cadastro de Clientes

Todos os contatos ficam armazenados em uma base única.

É possível:

- Cadastrar novos clientes.
- Atualizar informações.
- Consultar histórico.
- Visualizar protocolos.
- Relacionar atendimentos.

- Consultar interações realizadas em qualquer canal.

Isso proporciona uma visão completa da jornada do cliente.

Status do Agente

Durante o expediente o operador pode alterar seu status conforme sua disponibilidade.

Exemplos:

-  Disponível
-  Pausa
-  Almoço
-  Em Atendimento
-  Ausente

Esses status ajudam na distribuição automática dos atendimentos e no acompanhamento da operação pelos supervisores.

Pesquisa Global

Localize rapidamente qualquer informação.

Você pode pesquisar por:

- Nome do cliente.
 - Número de telefone.
 - Protocolo.
 - Empresa.
 - Atendimento.
 - Mensagem.
 - Contato.
-

Tudo integrado para aumentar sua produtividade

A Tela do Agente foi projetada para eliminar a necessidade de alternar entre diferentes sistemas durante o atendimento.

Com telefonia, canais digitais, tarefas, agenda, cadastro de clientes e comunicação interna reunidos em uma única plataforma, sua equipe ganha mais produtividade, organização e agilidade

para oferecer uma experiência muito melhor aos clientes.

📄 Agora é sua vez!

Explore cada recurso da Tela do Agente e descubra como a Tallk.me pode simplificar sua rotina de atendimento.

Acesse os tutoriais completos e aprenda a aproveitar todo o potencial da plataforma →
Ver Base de Conhecimento

Revisão #1

Criado 15 julho 2026 16:45:52 por Dani Luz

Atualizado: 15 julho 2026 16:46:37 por Dani Luz