

# Agentes

## Como criar um login de Agente

### Introdução

Os logins de Agente permitem que cada usuário tenha acesso individual à plataforma Tallk.me, garantindo controle de permissões, rastreabilidade dos atendimentos e gestão operacional da equipe.

Com usuários individuais, é possível:

- acompanhar produtividade
- visualizar atendimentos por agente
- controlar permissões
- registrar históricos
- monitorar atividades da operação

---

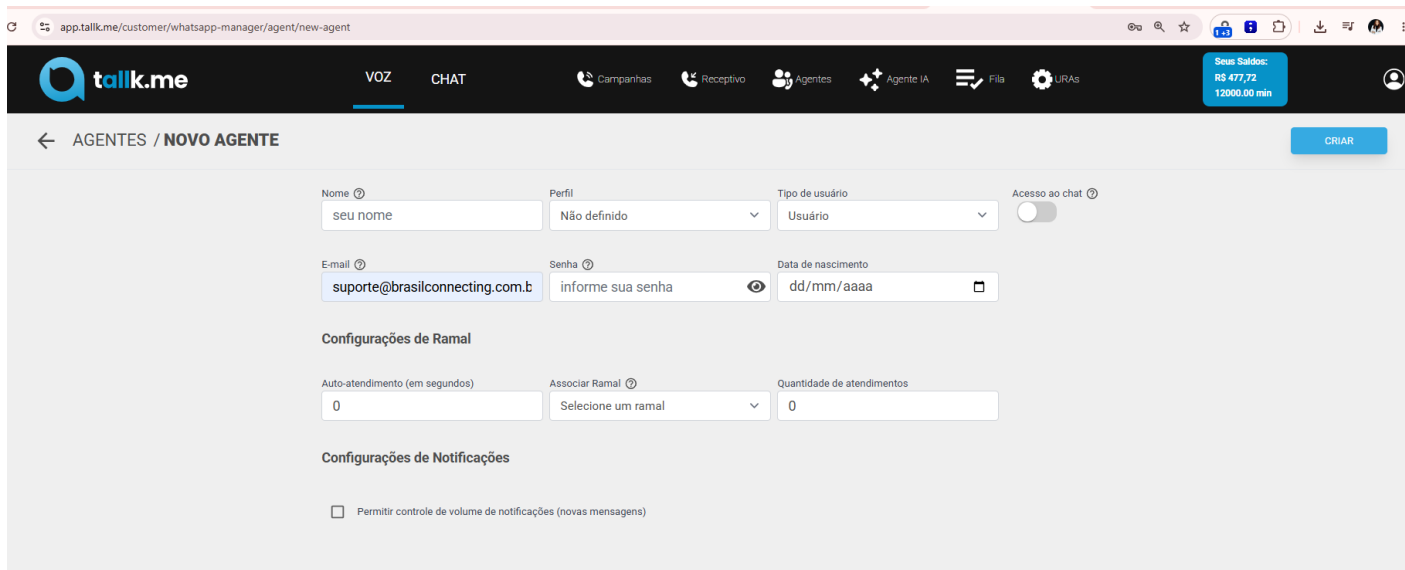
## 1. Introdução rápida

“Neste vídeo você vai aprender como criar um novo login de Agente na Tallk.me.”

---

## 2. Cadastro do usuário

No menu superior, clique em **Agentes** e em **novo agente**



The screenshot shows the 'NOVO AGENTE' registration page in the Talk.me interface. The page is divided into several sections for data entry:

- Nome:** Input field with 'seu nome'.
- Perfil:** Dropdown menu with 'Não definido' selected.
- Tipo de usuário:** Dropdown menu with 'Usuário' selected.
- Acesso ao chat:** Toggle switch, currently turned off.
- E-mail:** Input field with 'suporte@brasilconnecting.com.br'.
- Senha:** Input field with 'informe sua senha' and an eye icon to toggle visibility.
- Data de nascimento:** Input field with 'dd/mm/aaaa' and a calendar icon.
- Configurações de Ramal:**
  - Auto-atendimento (em segundos):** Input field with '0'.
  - Associar Ramal:** Dropdown menu with 'Selecione um ramal'.
  - Quantidade de atendimentos:** Input field with '0'.
- Configurações de Notificações:**
  - Permitir controle de volume de notificações (novas mensagens)

Preencha os campos de acesso.

- **Perfil :** Em caso de empresas que tenham várias "carteiras" na mesma operação, essa opção pode ser útil para definir o perfil do atendente.

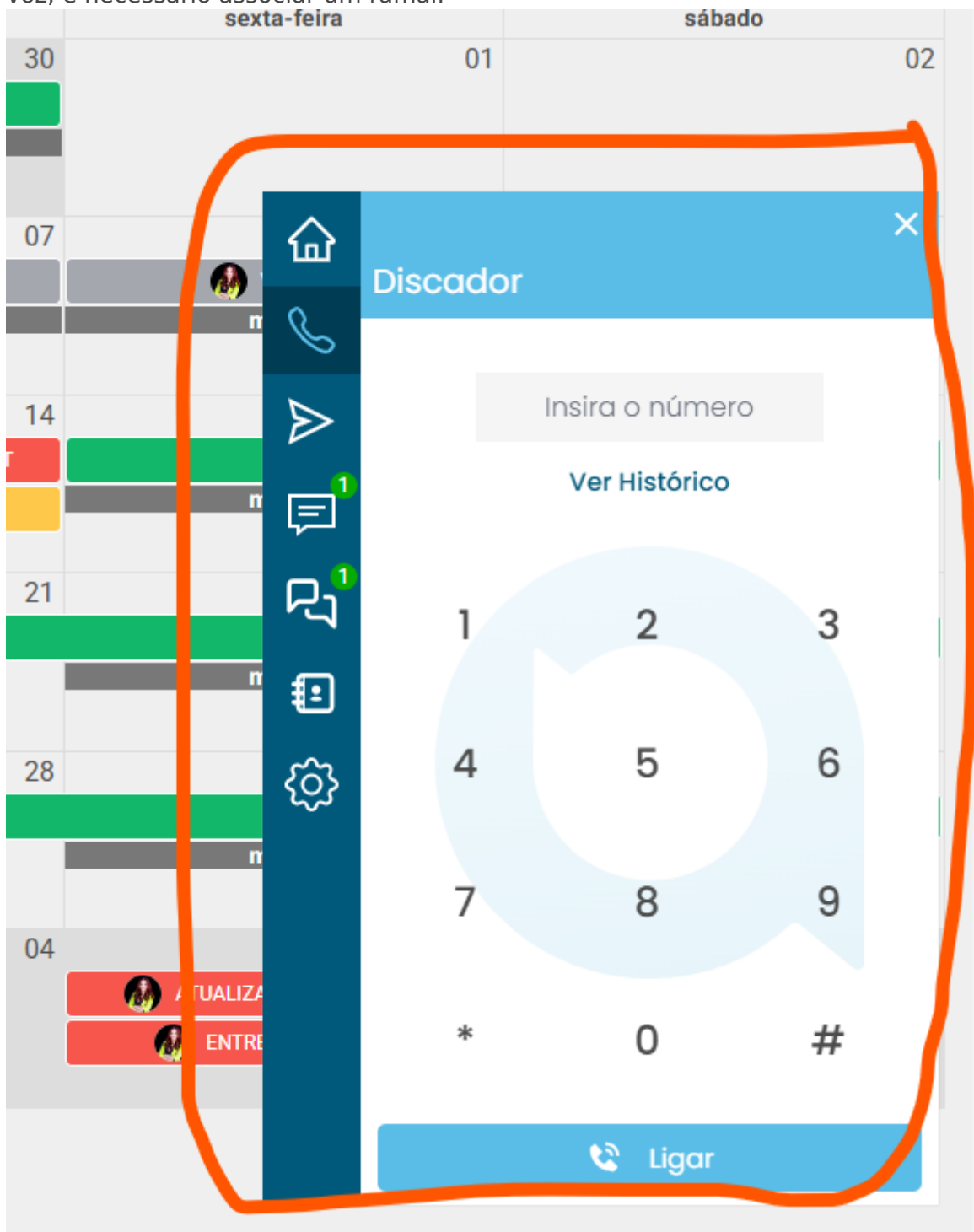
Ex: No setor de atendimento, existem pessoas que atendem carteira de cobrança, outra Vendas e outras atendimento Geral.

*OBS: Essa opção atualmente pode ser deixada NÃO DEFINIDA e a separação pode ser feita pelas filas de atendimento.*

**Tipo de usuário:** Os usuários com perfil Administrador conseguem ver os seus atendimentos (chat) e dos demais, Já o perfil Usuário exibe apenas os atendimentos referentes a sua fila.

- **Auto atendimento:** Em caso de atendimentos receptivos por voz, com esta opção marcada, as chamadas serão direcionadas ao atendente que não precisará "atender" a chamada, ela será atendida de maneira automática pelo agente.

- Associar Ramal: Para que o agente use o Softphone e consiga se relacionar por texto ou voz, é necessário associar um ramal.



- Quantidade de atendimentos: Para empresas que tenham um fluxo alto de atendimentos por chat e que desejam manter uma quantidade saudável de máximo de atendimento por cada agente, essa opção pode ser preenchida com a quantidade máxima que um operador pode atender.

Exemplo: Desejo que cada agente atenda no máximo 30 pessoas pelo whatsapp. Neste caso deve-se preencher 30 na quantidade de atendimentos.

- Configuração de notificação: Sempre que o agente receber uma ligação ou mensagem, haverá notificação visual e sonora alertando o agente para este evento. É possível permitir que o agente diminua o volume dessas notificações, para isso basta selecionar a opção abaixo.

← AGENTES / **NOVO AGENTE**

Nome ?	Perfil	Tipo de usuário
<input type="text" value="seu nome"/>	<input type="text" value="Não definido"/>	<input type="text" value="Usuário"/>
E-mail ?	Senha ?	Data de nascimento
<input type="text" value="suporte@brasilconnecting.com.br"/>	<input type="password" value="....."/>	<input type="text" value="dd/mm/aa"/>
<b>Configurações de Ramal</b>		
Auto-atendimento (em segundos)	Associar Ramal ?	Quantidade de atendimentos
<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="Selecione um ramal"/>	<input type="text" value="0"/>
<b>Configurações de Notificações</b>		
<input type="checkbox"/> Permitir controle de volume de notificações (novas mensagens)		

## 5. Finalização

Após salvar, basta informar aos agentes o link de acesso: <https://agente.talk.me/> bem como o e-mail e senhas criadas.

# BOAS PRÁTICAS

## Utilize logins individuais

Evite compartilhar usuários entre operadores.

## **Controle permissões corretamente**

Liberar apenas os acessos necessários reduz erros operacionais.

---

## **Organize filas por setor**

Isso melhora distribuição e monitoramento dos atendimentos.

---

## **Use o navegador Chrome**

A plataforma de agente tem melhor compatibilidade com este navegador, que mantem o acesso ativo o tempo todo e que envia as notificações de chamadas e mensagens recebidas

---

# ERROS COMUNS

## **O atendente não recebe atendimentos**

Verifique:

- filas vinculadas
  - permissões
  - status do agente
- 

## **Usuário não consegue acessar**

Verifique:

- e-mail
  - senha
  - login ativo
- 

# PERGUNTAS FREQUENTES

## **Posso criar usuários ilimitados?**

Depende do plano contratado.

---

## **Posso restringir acessos?**

Sim. As permissões podem ser configuradas individualmente.

---

## **O usuário pode atender WhatsApp e voz?**

Sim. Isso depende das permissões e filas vinculadas.

---

Revisão #4

Criado 12 maio 2026 22:41:59 por ivan.lopes@talkk.me

Atualizado: 13 maio 2026 13:57:36 por ivan.lopes@talkk.me