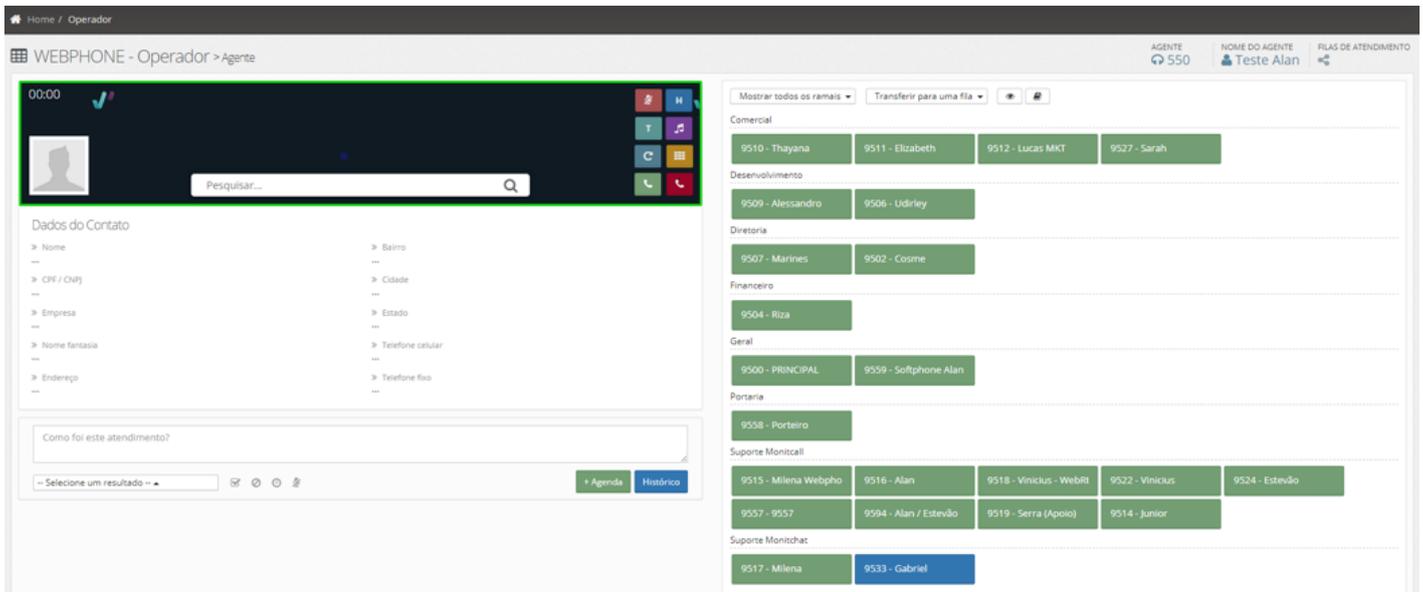


OPERADOR

O menu operador pode ser utilizado por todas as classes de usuários, geralmente quando um usuário com o perfil padrão mais básico do sistema o **“OPERADOR”** entra nele já cai nessa tela conforme abaixo:



The screenshot displays the 'WEBPHONE - Operador > Agente' interface. On the left, there is a contact information section titled 'Dados do Contato' with fields for Name, CPF/CNPJ, Empresa, Nome fantasia, Endereço, Bairro, Cidade, Estado, Telefone celular, and Telefone fixo. Below this is a feedback form 'Como foi este atendimento?' with a dropdown menu and 'Agenda' and 'Histórico' buttons. The main area on the right shows a list of agents categorized by department: Comercial (9510 - Thayana, 9511 - Elizabeth, 9512 - Lucas MXT, 9527 - Sarah), Desenvolvimento (9509 - Alessandro, 9506 - Udirley), Diretoria (9507 - Marines, 9502 - Cosme), Financeiro (9504 - Riza), Geral (9500 - PRINCIPAL, 9509 - Softphone Alan), Portaria (9558 - Porteiro), Suporte Monicall (9515 - Milena Webpho, 9516 - Alan, 9518 - Vinicius - WebRt, 9522 - Vinicius, 9524 - Estevão, 9557 - 9557, 9594 - Alan / Estevão, 9519 - Serra (Apoio), 9514 - Junior), and Suporte Monichat (9517 - Milena, 9533 - Gabriel). The top right corner shows 'AGENTE 550', 'NOME DO AGENTE Teste Alan', and 'FILAS DE ATENDIMENTO'.

1. **WEBPHONE** ([CONFIGURAÇÃO DO WEBPHONE](#))

O **WEBPHONE** é um ramal nativo do sistema que permite a utilização do ramal via WEB, dessa forma não é preciso instalar nenhum aplicativo de ramal.

Ele conta com alguns recursos integrados ao sistema como:

- **Utilização de agenda interna:** Permite a utilização da agenda interna do sistema para realização de ligações clicando direto no número do contato cadastrado.
- **Click to call (clique para ligar):** Permite realizar ligações para outros ramais com apenas um clique, ou seja ao clicar em cima do ramal em exibição no painel de ramais a ligação é realizada direta para o ramal, essa função também é utilizada quando o ramal está em ligação e deseja realizar uma transferência.
- **Rediscagem:** Permite a realização de rediscagem dos números discados.
- **Comentários sobre o atendimento:** Permite adicionar comentários de como foi o atendimento, para salvar esse comentário é necessário clicar no botão de finalização de chamadas do WEBPHONE.
- **Salvar dados dos contatos durante o atendimento:** Durante o atendimento é possível salvar o contato no sistema clicando nos campos de **Dados do Contato** e os salvando.

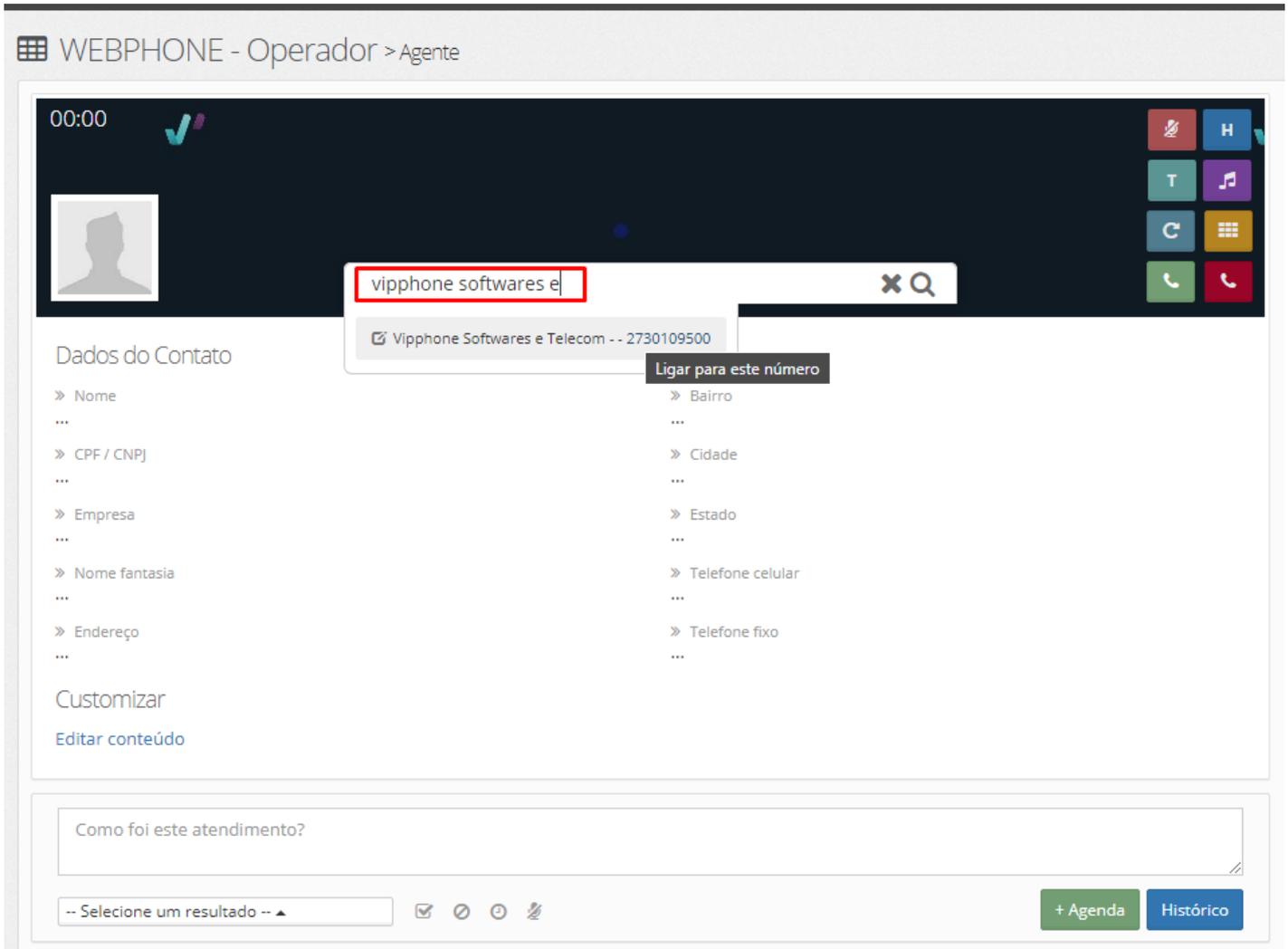
The screenshot displays the WEBPHONE - Operador interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home / Operador' and a breadcrumb 'WEBPHONE - Operador > Agente'. Below this, a dark-themed header shows a timer at '00:00', a profile picture placeholder, and a search bar labeled 'Pesquisar...'. To the right of the search bar are several icons: a red 'H' icon, a green 'T' icon, a purple music note icon, a blue 'C' icon, a yellow grid icon, a green phone icon, and a red phone icon. Below the header, the 'Dados do Contato' section is visible, containing two columns of expandable fields: 'Nome', 'CPF / CNPJ', 'Empresa', 'Nome fantasia', 'Endereço', 'Bairro', 'Cidade', 'Estado', 'Telefone celular', and 'Telefone fixo'. At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Como foi este atendimento?', a dropdown menu with '-- Selecione um resultado -- ▲', and two buttons: '+ Agenda' and 'Histórico'.

COMO REALIZAR LIGAÇÕES UTILIZANDO O WEBPHONE

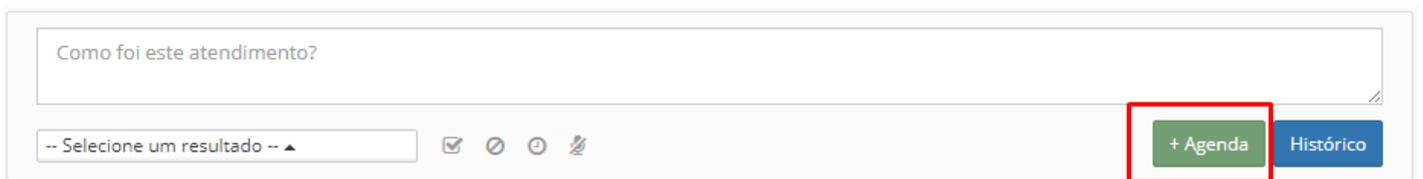
Existem duas formas para realização de chamadas utilizando o WEBPHONE, um utiliza a agenda e a outra não, conforme iremos apresentar abaixo:

- **Realizando ligações utilizando a agenda**

Para realizar ligações utilizando a agenda do sistema pesquise o nome do contato no campo pesquisar e clique no número do contato desejado conforme a imagem abaixo:



Caso não tenha o contato salvo, clique no ícone + Agenda e cadastre o contato, conforme a imagem abaixo:

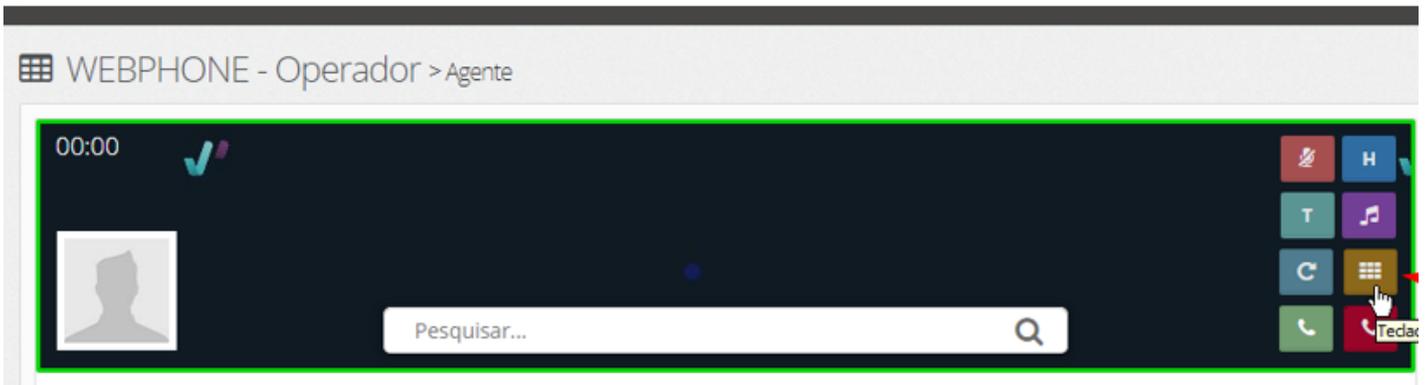


Após isso pesquise o contato e clique no número para realizar a ligação.

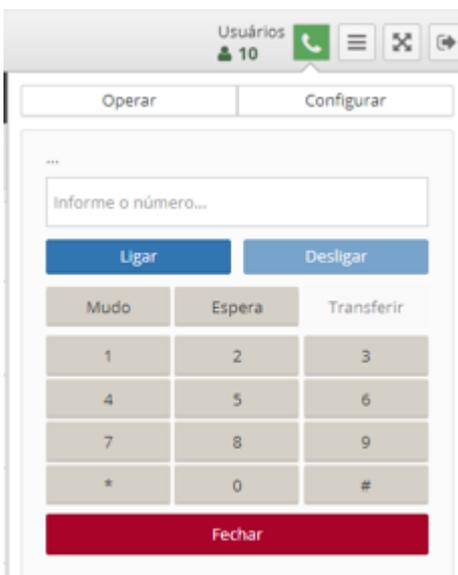
- **Realizando ligações utilizando o teclado**

Quando não temos o contato salvo na agenda podemos utilizar o teclado Para realizar ligações, existem duas formas do teclado ser exibido que são essas:

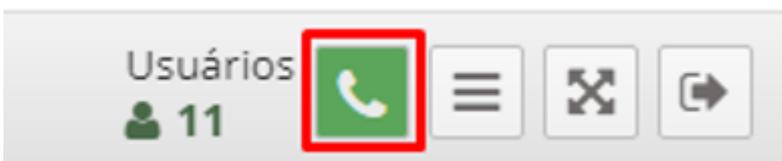
- Clicando no ícone teclado no WEBPHONE conforme a imagem abaixo:



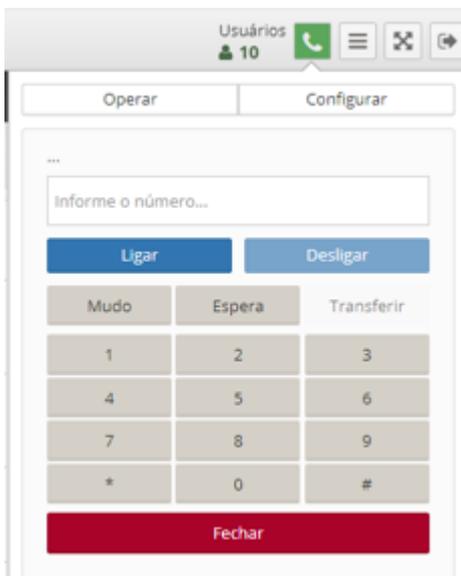
Ao clicar no ícone do teclado ele será exibido no canto superior direito conforme a imagem abaixo:



- Clicando no ícone PHONE no campo superior direito conforme a imagem abaixo:



Ao clicar no ícone do teclado ele será exibido no canto superior direito conforme a imagem abaixo:

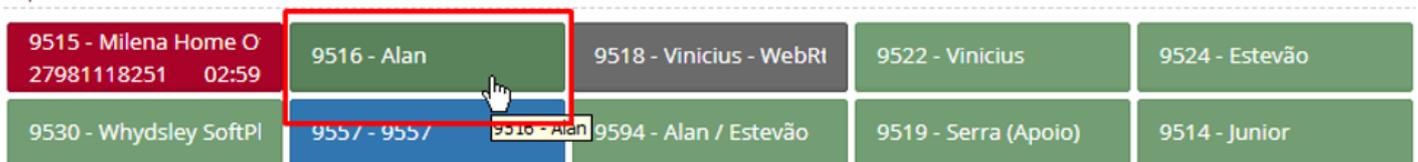


- **Click to call (clique para ligar):** Permite realizar ligações para outros ramais com apenas um clique, ou seja ao clicar em cima do ramal em exibição no painel de ramais a ligação é realizada direta para o ramal, essa função também é utilizada quando o ramal está em ligação e deseja realizar uma transferência.

Exemplo:

- Clique em cima do ramal desejado

Suporte Monitcall



- E o ramal começara a chamar conforme a imagem abaixo:

WEBPHONE - Operador > Agente

00:03

PROT: Não

9516

Alan

Dados do Contato

> Nome Adicionar	> Bairro Adicionar
> CPF / CNPJ Adicionar	> Cidade Adicionar
> Empresa Adicionar	> Estado Adicionar
> Nome fantasia Adicionar	> Telefone celular Adicionar
> Endereço Adicionar	> Telefone fixo Adicionar

Customizar
Editar conteúdo

Como foi este atendimento?

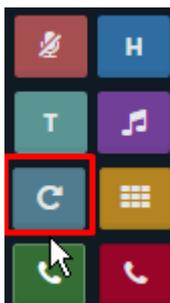
-- Selecione um resultado --

+ Agenda Histórico

Para atender clique no ícone  do WEBPHONE

- **Rediscagem:** Permite a realização de rediscagem dos números discados.

Para realizar a rediscagem, clique no ícone  conforme a imagem abaixo



Observação: caso queira que os números locais realizem a rediscagem, ligue utilizando a mesma forma de ligação para um número DDD, exemplo 002730109500.

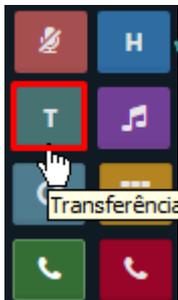
- **Como realizar transferência:**

Existem 3 formas para se fazer transferência que são essas:

- **Transferência via comando:** Utiliza-se o comando #9 + o número do ramal

- **Transferência pelo ícone do WEBPHONE:**

Para realizar transferência usando essa função do WEBPHONE clique no ícone  conforme a imagem abaixo



Ao fazer isso será exibido será exibido uma tela conforme abaixo

TRANSFERÊNCIA ×

 Chamar

Transferir e Finalizar

Recuperar a Ligação

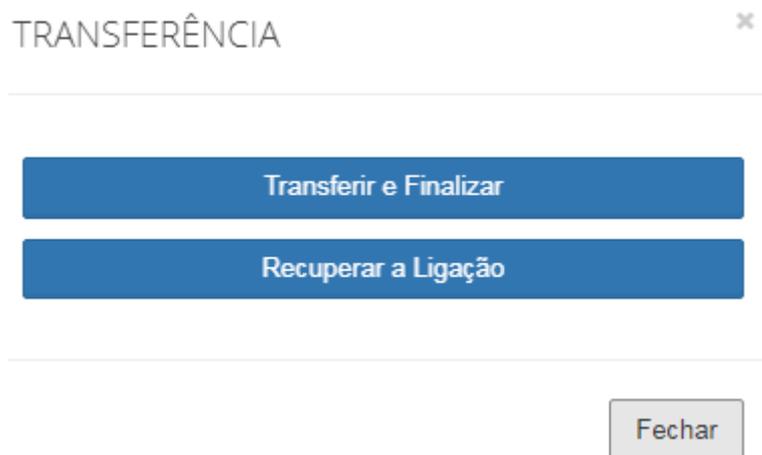
Fechar

Para falar com o atendente do ramal desejado antes de transferir, digite o ramal no campo **“Informar o destino”** e clique em **“Chamar”**, após isso se quiser realizar a transferência clique em **“Transferir e Finalizar”**, ou caso queira recuperar a ligação de volta clique em **“Recuperar a Ligação”**

Observação: Caso queira transferir sem falar com o ramal que recebera a transferência, basta digitar o número do ramal no campo **“Informar o destino”** e clique em **“Chamar”** e em seguida clique em **“Transferir e Finalizar”**,

- **Transferência clicando direto nos ramais do painel de ramais:**

Para realizar esse tipo de transferência, basta quando estiver em ligação, clicar no ramal desejado e será exibida as seguintes opções:



Ao fazer isso você já irá falar com o atendente do ramal, para transferir clique em **“Transferir e Finalizar”**, ou caso queira recuperar a ligação de volta clique em **“Recuperar a Ligação”**

Observação: Caso queira transferir sem falar com o ramal que receberá a transferência, clique em **“Transferir e Finalizar”**,

- **Comentários sobre o atendimento:** Permite adicionar comentários de como foi o atendimento, para salvar esse comentário é necessário clicar no botão de finalização de chamadas do WEBPHONE.

Ao encerrar um atendimento é normal aparecer na tela do operador o número e o nome do cliente (caso o mesmo esteja cadastrado na agenda), isso acontece devido ao sistema aguardar para que seja adicionado um comentário ao atendimento caso o atendente do ramal queira adicioná-lo conforme o exemplo abaixo

00:00

PROT: Não

9594

Alan / Estevão

Dados do Contato

- » Nome *Adicionar*
- » CPF / CNPJ *Adicionar*
- » Empresa *Adicionar*
- » Nome fantasia *Adicionar*
- » Endereço *Adicionar*
- » Bairro *Adicionar*
- » Cidade *Adicionar*
- » Estado *Adicionar*
- » Telefone celular *Adicionar*
- » Telefone fixo *Adicionar*

O atendimento foi realizado com sucesso.

-- Selecione um resultado --

+ Agenda Histórico

Caso queira salvar o comentário, digite o comentário desejado no campo de resultado e clique no botão finalizar para que o comentário seja salvo, caso não queira deixar nenhum comentário apenas clique em finalizar.

Para ter acesso ao comentário, pesquise o nome do cliente na agenda e clique em cima do contato, ao fazer isso será exibido todos os comentários realizados para aquele contato conforme a imagem abaixo:

estev

- Estevão - 9524
- Alan / Estevão - 9594

» Bairro

Histórico de Resultados

7 minutos
atrás



Alan / Estevão

9594 Duração: 00:05:22

Protocolo: Não

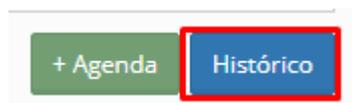
Resultado: Resultado não selecionado

O atendimento foi realizado com sucesso.

Editar comentário

Operador: **550 - Teste Alan**

OBSERVAÇÃO: essa informação também é exibida durante a ligação com o contato clicando no ícone Histórico conforme a imagem abaixo:



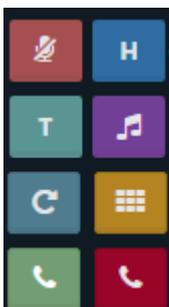
- **Como Salvar dados dos contatos durante o atendimento:** Durante o atendimento é possível salvar o contato no sistema clicando nos campos de **Dados do Contato** e os salvando.

Para salvar o contato durante o atendimento clique nos campos desejado e confirme conforme a imagem abaixo

The screenshot shows the WEBPHONE interface for an operator. At the top, there is a header with a grid icon and the text "WEBPHONE - Operador > Agente". Below this is a dark header bar with a clock showing "00:00", a checkmark icon, and a search bar. On the right side of the header bar, there are several icons: a red icon with a white 'H', a blue icon with a white 'T', a purple icon with a white musical note, a green icon with a white 'C', a yellow icon with a white grid, a green icon with a white telephone handset, and a red icon with a white telephone handset. Below the header bar, there is a profile card with a placeholder for a profile picture and a search bar. A modal dialog box is open over the profile card, titled "Nome", with a text input field and two buttons: a blue checkmark button and a red 'X' button. A red arrow points to the blue checkmark button. The profile card contains several fields with expandable arrows: Nome, CPF / CNPJ, Empresa, Nome fantasia, Endereço, Bairro, Cidade, Estado, Telefone celular, and Telefone fixo.

HISTÓRICO DO OPERADOR

Ao clicar no ícone  do operador, seja para ramais do tipo WEBPHONE ou PJSIP serão exibidos os registros de ligações entrantes, saíntes e abandonadas no ramal do usuário conforme a imagem abaixo:



HISTÓRICO

#	Sentido	Origem	Destino	Agenda	Data e Hora	Transf	Duração
5	↕	550	2730109500	-	22/11/2022 10:51:34	-	0:01
6	↕	550	2730109500	-	03/11/2022 15:36:33	-	0:10
7	↕	550	999114198	-	19/10/2022 09:21:14	-	0:03
1	↕		550	-	13/10/2022 16:13:56	-	0:06
2	↕		550	-	13/10/2022 16:12:20	-	0:08
8	↔	550	2730109500	-	25/08/2022 11:01:34	-	0:00
9	↔	550	2730109500	-	25/08/2022 10:00:14	-	0:00
10	↔	550	2730109500	-	29/07/2022 15:57:00	-	0:00
11	↔	550	0109500	-	29/07/2022 15:56:54	-	0:00

OBSERVAÇÕES:

- **O recurso Click to call (clique para ligar) (Ramal PJSIP)** também funciona para os ramais que não utilizam o WEBPHONE, só muda o comportamento exemplo

Ao clicar em um ramal utilizando um ramal do tipo PJSIP, o ramal do usuário que clicou em um dos ramais do painel de ramal receberá a ligação e ao atender a ligação é encaminhada para o ramal desejado.

- **Realizar ligações pela agenda (Ramal PJSIP)**: Esse comportamento também é válido para ligações realizadas pela agenda, o ramal do usuário utilizado para realizar a ligação utilizando a agenda irá tocar e ao atender ele irá encaminhar a ligação para o número utilizado na agenda.
- **Transferência (Ramal PJSIP)**: tirando a utilização da opção T do WEBPHONE, ela será realizada da mesma forma.
- **Salvar contatos (Ramal PJSIP)**: é realizado da mesma forma.

Revisão #6

Criado Tue, Nov 29, 2022 7:32 PM por [André](#)

Atualizado Thu, Apr 6, 2023 6:18 PM por [André](#)