

# 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:

00:00

Pesquisar...

Dados do Contato

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

Como foi este atendimento?

Selecione um resultado

Agenda Histórico

Mostrar todos os ramais Transferir para uma fila

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

Suporte Monichat

- 9517 - Milena
- 9533 - Gabriel

## 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 contains a timer '00:00', a search bar with the placeholder 'Pesquisar...', and a grid of icons for various functions like mute, hold, transfer, and call. The main content area is titled 'Dados do Contato' and lists fields for contact information, each with a dropdown arrow and a '...' indicator:

Dados do Contato	
» Nome	» Bairro
...	...
» CPF / CNPJ	» Cidade
...	...
» Empresa	» Estado
...	...
» Nome fantasia	» Telefone celular
...	...
» Endereço	» Telefone fixo
...	...

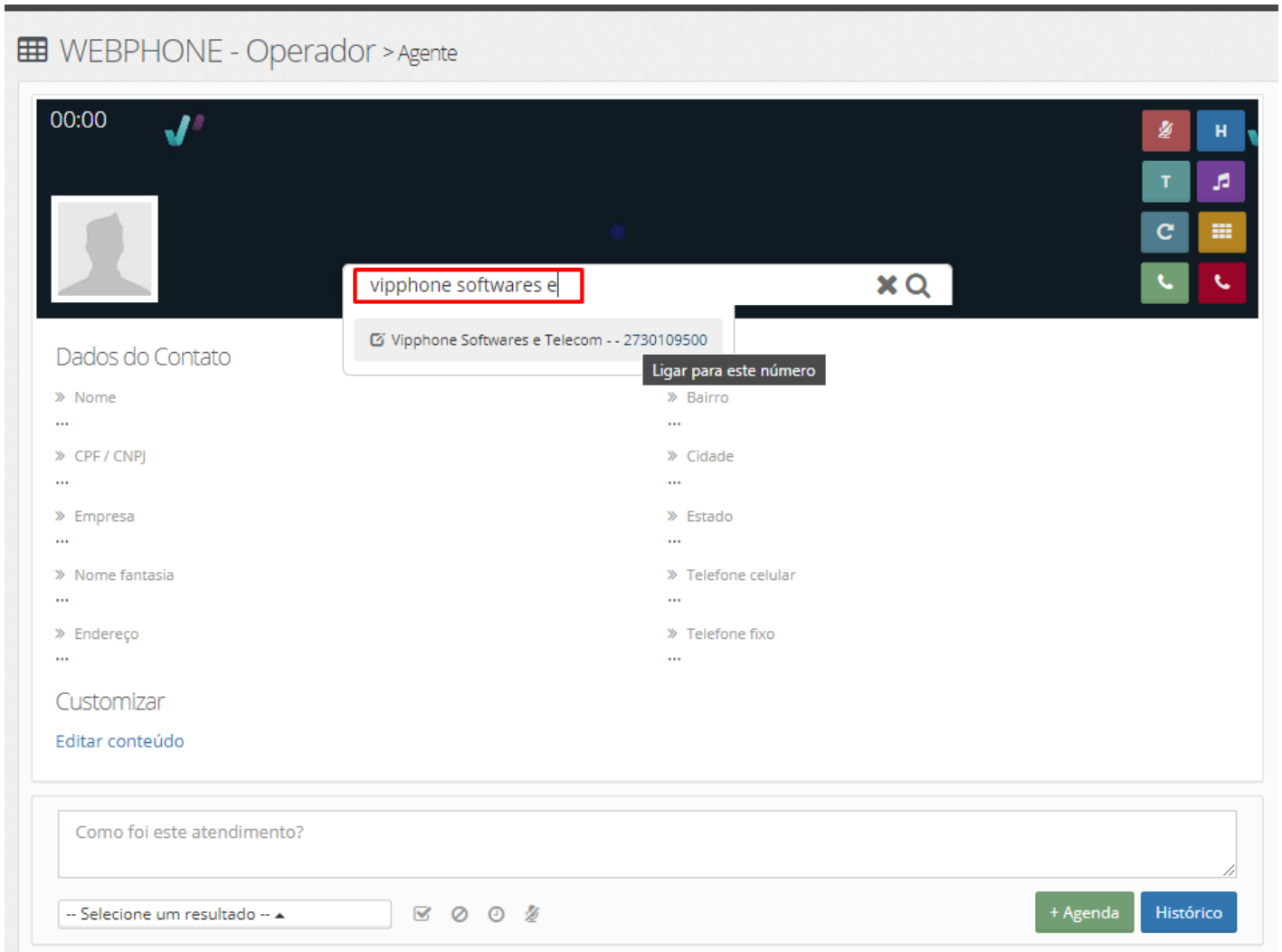
At the bottom, there is a text input field for 'Como foi este atendimento?' and a dropdown menu with the text '-- Selecione um resultado --'. To the right of the dropdown are icons for call status and two buttons: '+ Agenda' and 'Histórico'.

## COMO REALIZAR LIGAÇÕES UTILIZANDO O WEBPHONE

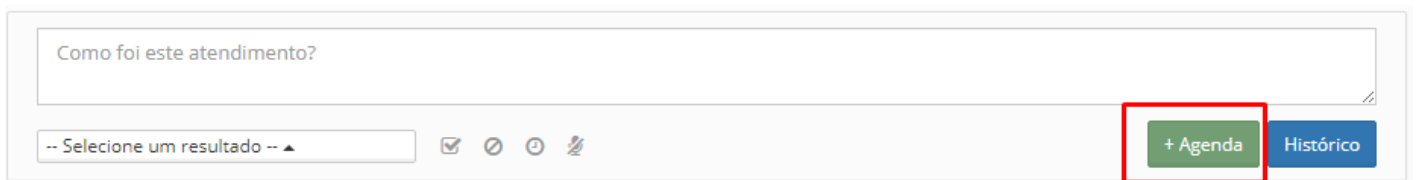
Existem duas formas para realização de chamadas utilizando o WEBPHONE, um utiliza a agenda e a outra não, conforme iremos apresentar abaixo:

- **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:

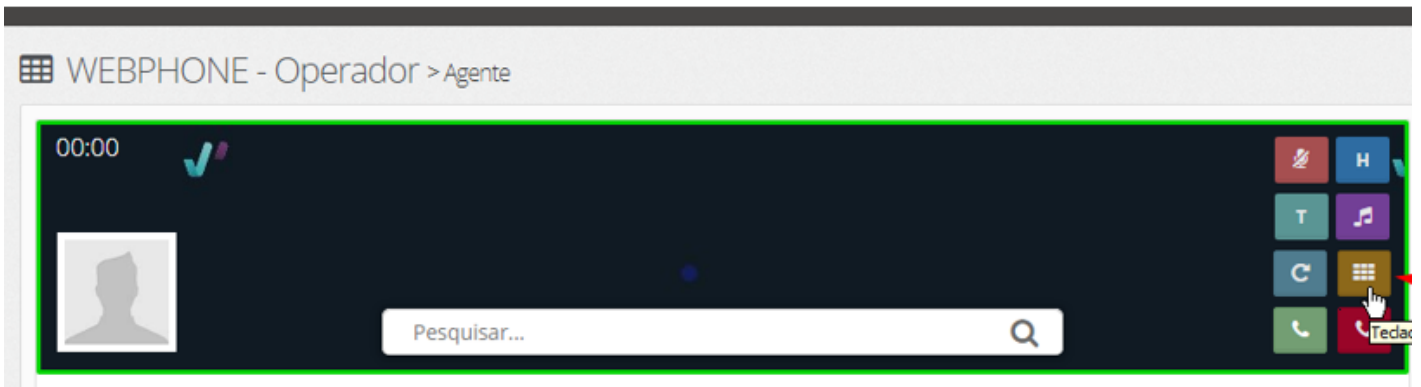


Após isso pesquise o contato e clique no número para realizar a ligação.

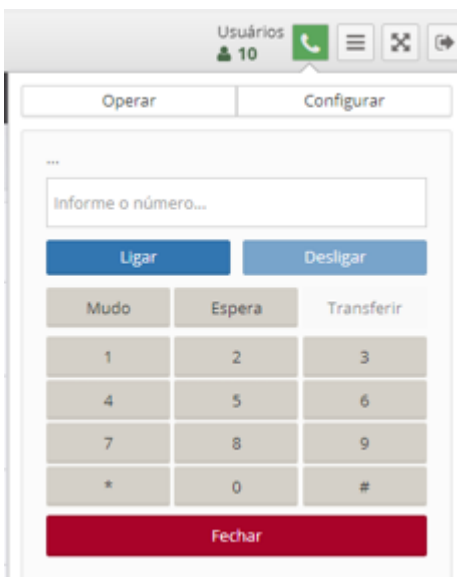
- **Realizando ligações utilizando o teclado**

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:

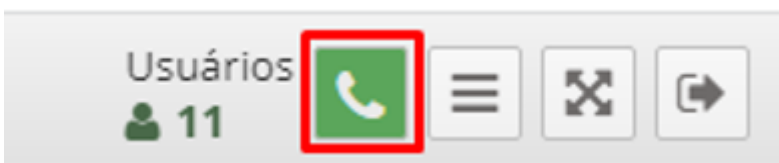
- Clicando no ícone teclado no WEBPHONE conforme a imagem abaixo:



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?

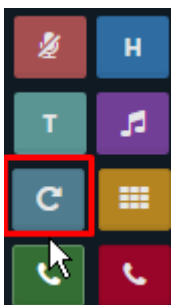
-- Selecionar um resultado --

+ 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.

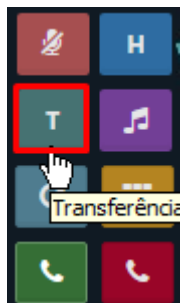
- **Como realizar transferência:**

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 uma tela conforme abaixo**

TRANSFERÊNCIA ×

---

 Chamar

Transferir e Finalizar

Recuperar a Ligação

---

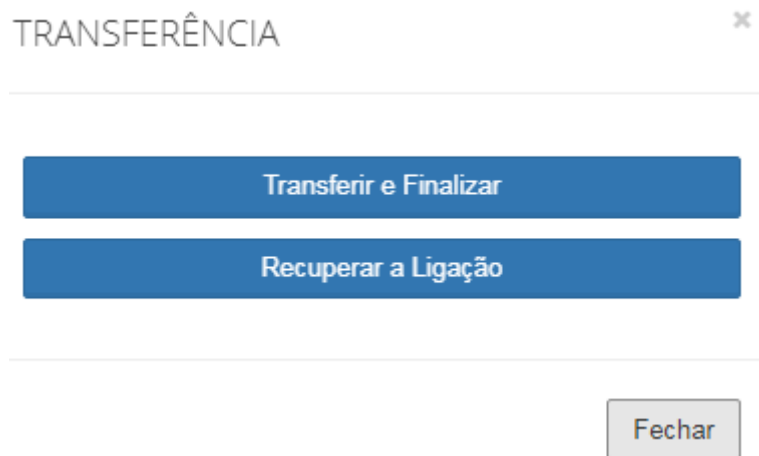
Fechar

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.

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


00:00

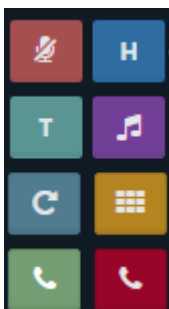
Nome

Dados do

- > Nome
- > CPF / CNPJ
- ...
- > Empresa
- ...
- > Nome fantasia
- ...
- > Endereço
- ...
- > Bairro
- ...
- > Cidade
- ...
- > Estado
- ...
- > Telefone celular
- ...
- > 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](#)