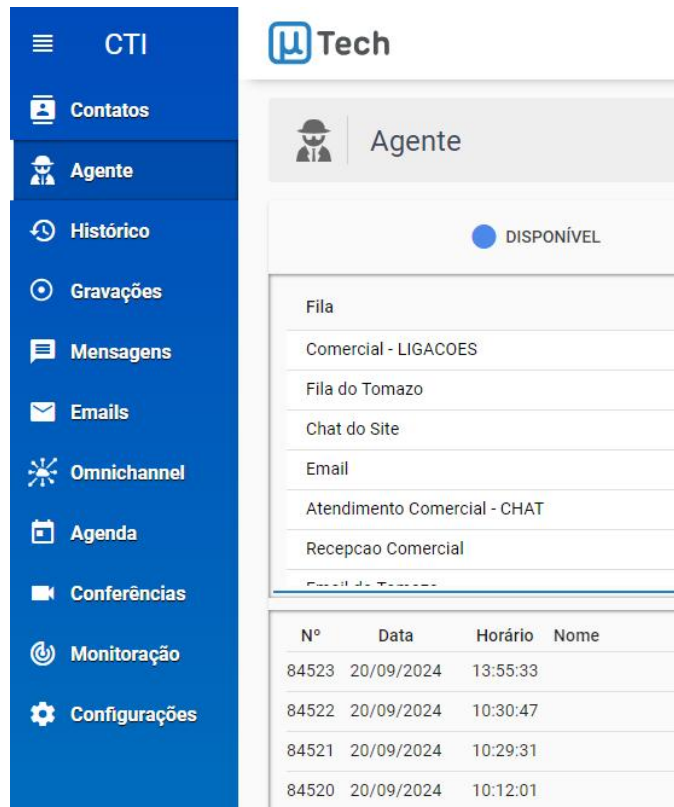




# Guia Rápido Interface de Atendimento



## CTI Web

Chamadas telefônicas, Chats e E-mails

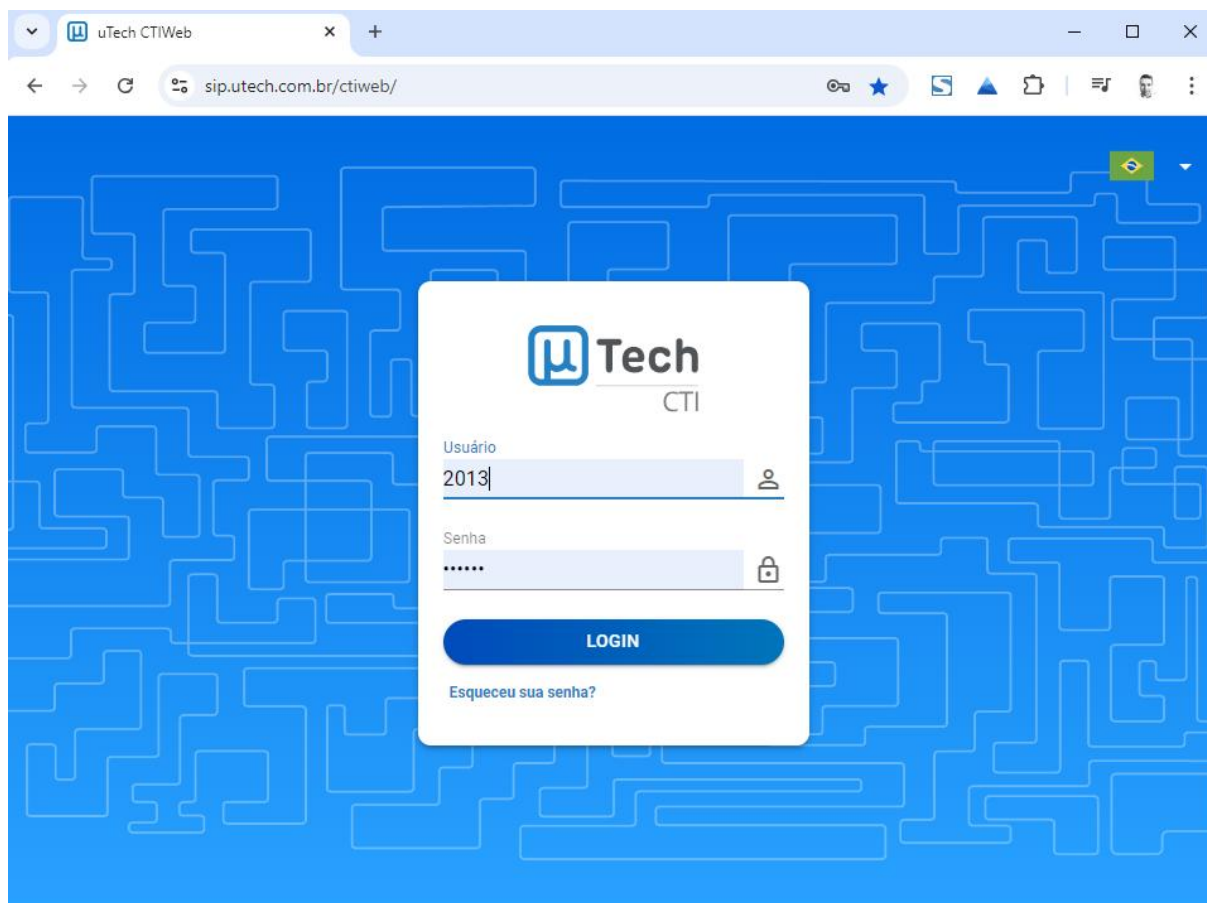
Versão 1.1  
23/09/2024

## Índice

1) Login .....	3
2) Overview .....	4
2.1) Menu .....	4
2.2) Softphone .....	5
2.3) Tela atual selecionada no menu .....	5
2.4) Área dos atendimentos ativos e pendentes de atendimento .....	5
3) Operação Básica do Softphone .....	6
3.1) Gerando chamadas telefônicas .....	6
3.2) Colocando a chamada em Mudo .....	8
3.3) Habilitando função Hold (Espera) .....	8
3.4) Transferência Cega de chamada .....	8
3.4) Transferência de chamada com Consulta .....	9
3.5) Fazendo conferência a três .....	9
4) Operação Básica do Agente de Call Center .....	10
4.1) Fazendo login como agente .....	10
4.2) Entrando em pausa de atendimento .....	10
4.3) Fazendo logout do agente .....	11

## 1) Login

O acesso à interface CTI para atendimento é feita via endereço fornecido pela sua equipe de TI. Ela pode ser um endereço IP ou um domínio.



No campo “Usuário”, você deve preencher o número do seu ramal. A “Senha” é fornecida pela sua equipe de TI.

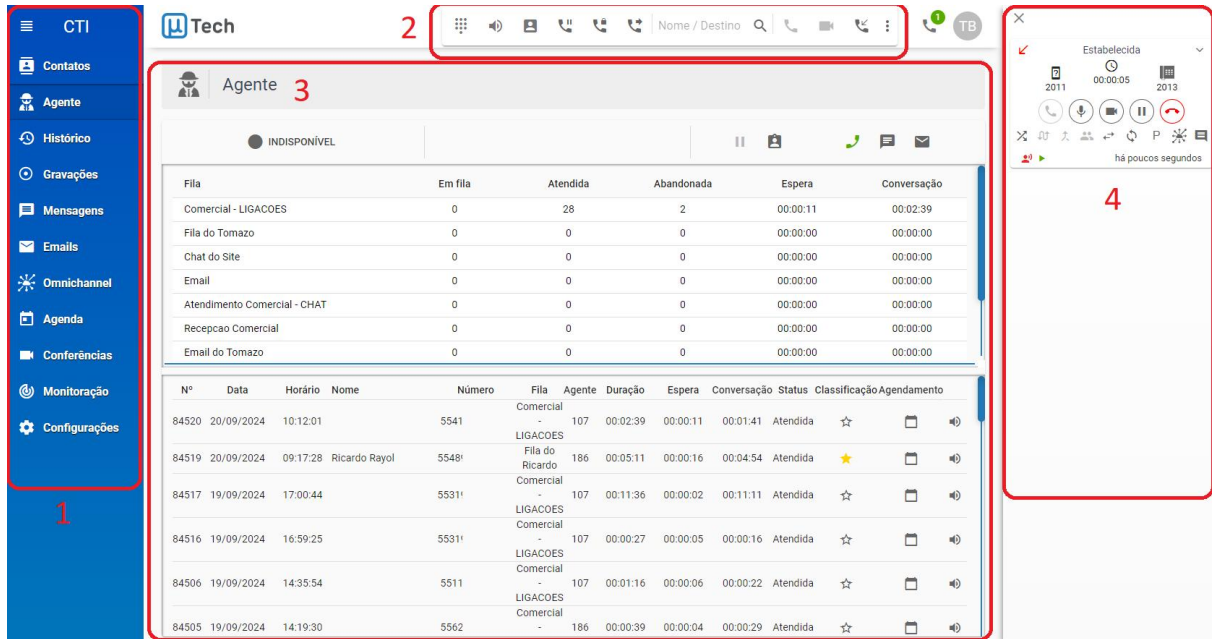
O login só é permitido em 1 (uma) aba ou navegador por vez, para cada usuário.

Caso tente fazer login e o usuário já esteja logado, vai haver uma notificação vermelha indicando: “Usuário em uso”.

Ao fazer o login, o controle do ramal pode ser feito através do computador, conforme opções a seguir.

## 2) Overview

Ao logar na interface CTI Web, o usuário verá a seguinte tela:



The screenshot shows the CTI Web interface with several key areas highlighted by red boxes and numbered 1 through 4:

- 1:** The left sidebar menu containing options like Contatos, Agente, Histórico, Gravações, Mensagens, Emails, Omnichannel, Agenda, Conferências, Monitoração, and Configurações.
- 2:** The top toolbar with icons for mute, hold, transfer, and other call control functions.
- 3:** The main agent status area, currently showing 'INDISPONÍVEL' (Unavailable) for 'Agente 3'. Below this is a summary table of call statistics.
- 4:** A call log table displaying a list of recent calls with columns for number, date, time, name, number, queue, agent, duration, wait time, conversation time, status, classification, and agenda.

Fila	Em fila	Atendida	Abandonada	Espera	Conversação
Comercial - LIGACOES	0	28	2	00:00:11	00:02:39
Fila do Tomazo	0	0	0	00:00:00	00:00:00
Chat do Site	0	0	0	00:00:00	00:00:00
Email	0	0	0	00:00:00	00:00:00
Atendimento Comercial - CHAT	0	0	0	00:00:00	00:00:00
Recepcao Comercial	0	0	0	00:00:00	00:00:00
Email do Tomazo	0	0	0	00:00:00	00:00:00

Nº	Data	Horário	Nome	Número	Fila	Agente	Duração	Espera	Conversação	Status	Classificação	Agendamento
84520	20/09/2024	10:12:01		5541	Comercial - LIGACOES	107	00:02:39	00:00:11	00:01:41	Atendida	☆	📅 🔊
84519	20/09/2024	09:17:28	Ricardo Rayol	5548	Fila do Ricardo	186	00:05:11	00:00:16	00:04:54	Atendida	★	📅 🔊
84517	19/09/2024	17:00:44		5531	Comercial - LIGACOES	107	00:11:36	00:00:02	00:11:11	Atendida	☆	📅 🔊
84516	19/09/2024	16:59:25		5531	Comercial - LIGACOES	107	00:00:27	00:00:05	00:00:16	Atendida	☆	📅 🔊
84506	19/09/2024	14:35:54		5511	Comercial - LIGACOES	107	00:01:16	00:00:06	00:00:22	Atendida	☆	📅 🔊
84505	19/09/2024	14:19:30		5562	Comercial - LIGACOES	186	00:00:39	00:00:04	00:00:29	Atendida	☆	📅 🔊

As principais áreas da tela do CTI Web, são:

1. Menu
2. Softphone
3. Tela atual selecionada no menu
4. Área dos atendimentos ativos e pendentes de atendimento

### 2.1) Menu

Algumas das funções que são apresentadas no menu lateral esquerdo só estarão disponíveis se:

- A licença correspondente estiver habilitada
- O usuário tem a permissão de acesso

Opções:

- **Contatos:** Acesso à agenda de contatos da central. Tem dois tipos de permissão: Global, que permite salvar e acessar contatos de toda a base da central e Pessoal, onde o usuário só consegue acessar seus próprios contatos.
- **Agente:** Permite fazer login, pausa e logoff do agente de call center, acessar monitoração de filas, fazer classificações de chamadas, chats e e-mails.

- **Histórico:** Lista das chamadas telefônicas efetuadas e recebidas pelo ramal do usuário.
- **Gravações:** Lista das gravações das chamadas, com acesso ao áudio, comentários em gravações e número de protocolo.
- **Mensagens:** Lista das mensagens trocadas pelo usuário no chat interno ou em atendimentos de whatsapp, telegram, redes sociais e chat do site.
- **Emails:** Lista dos e-mails recebidos e enviados, atendidos pelo agente.
- **Omnichannel:** Jornada do cliente no contato com a empresa. Esta opção lista todas chamadas, chats e e-mails trocados com cada cliente.
- **Agenda:** Agendamento de contatos, eventos e definições de notificações.
- **Conferências:** Salas de videoconferências.
- **Monitoração:** Monitoração em tempo real da alocação de ramais e agentes de call center.
- **Configurações:** Ajustes gerais da interface web do usuário. Pode se configurada para ficar oculta ao usuário.

## 2.2) Softphone

A interface CTI Web possui um softphone WebRTC integrado. Isto quer dizer que você pode atender e fazer ligações e chamadas de vídeo sem precisar instalar nenhum outro software.

## 2.3) Tela atual selecionada no menu

Aqui abre a tela que o usuário clicar no menu lateral. É nesta tela que as informações serão exibidas conforme seleção e vai permitir fazer atendimentos, buscar históricos, etc.

## 2.4) Área dos atendimentos ativos e pendentes de atendimento

Nesta área são exibidas chamadas, chats e e-mails que são recebidos e também quando o agente efetua contatos ativos.

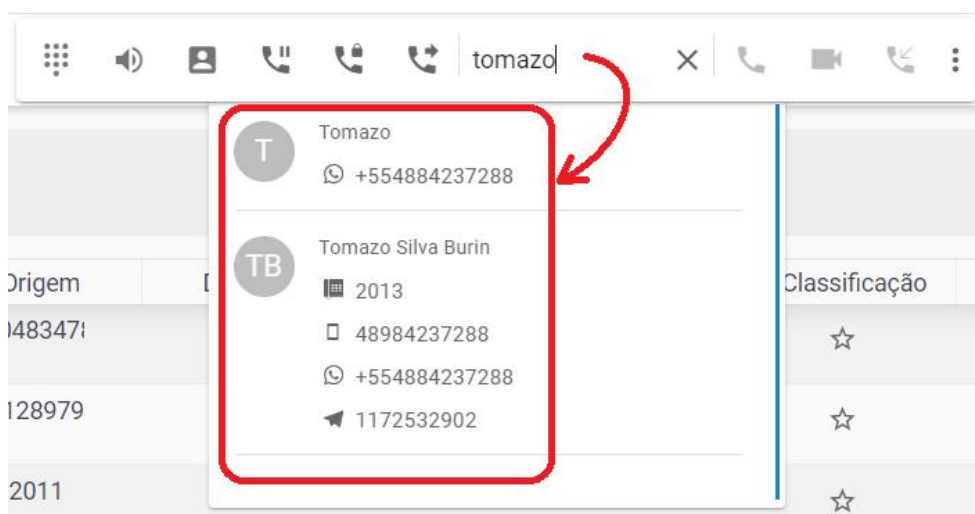
Ficam listados os contatos que estão atendidos e também são exibidos chats, mensagens e e-mails que estão em fila e sendo distribuídos para o agente.

### 3) Operação Básica do Softphone

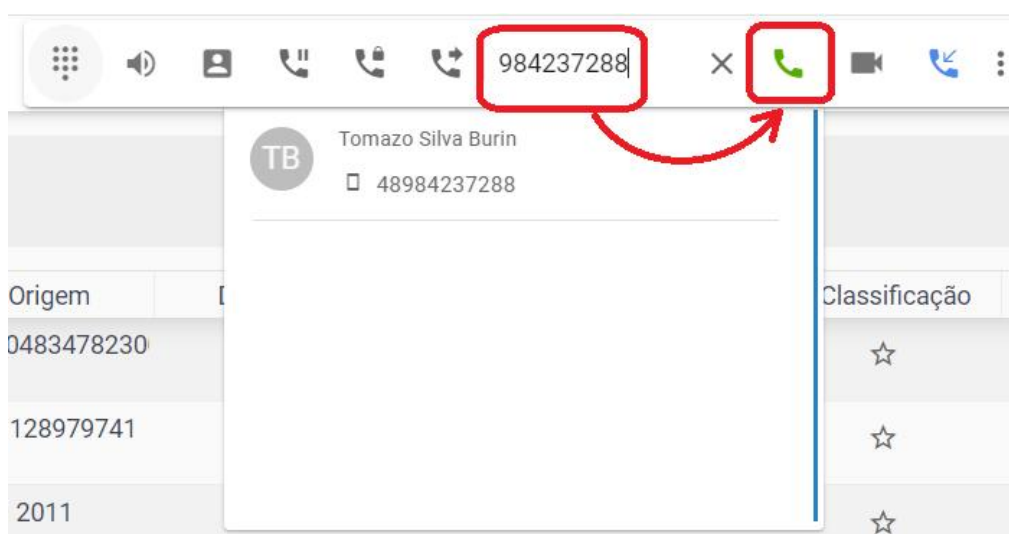
#### 3.1) Gerando chamadas telefônicas

Existem algumas formas de ligar para um contato. Sempre que se clicar no ícone do telefone em qualquer tela, a chamada é gerada utilizando a operadora fixa contratada.

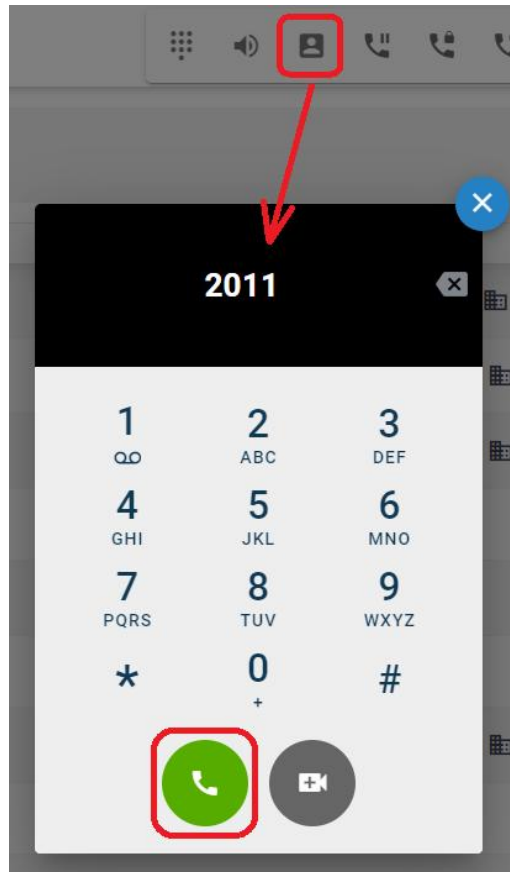
No softphone, é possível fazer uma busca pelo **nome** do contato, desde que já esteja cadastrado, e clicar no número desejado para discar:



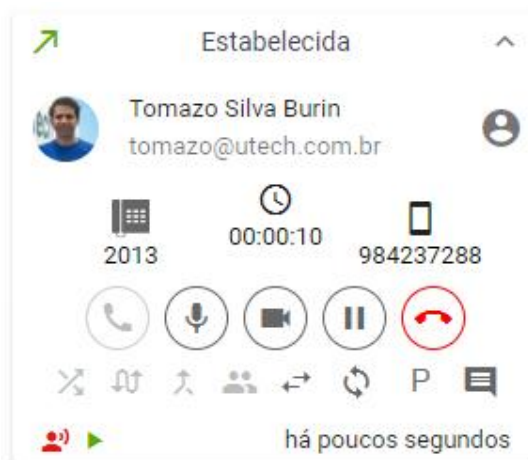
Outra opção é digitar o número do telefone a ser discado no campo de busca e clicar no botão do telefone marcado na cor verde:



Ainda, é possível digitar o número do telefone usando o teclado virtual conforme figura abaixo:





Com a chamada estabelecida, a janela de controle do atendimento é exibida na área lateral direita da interface:





### 3.2) Colocando a chamada em Mudo

Para colocar a chamada em mudo, ou seja, para que o interlocutor não ouça o que está sendo dito, basta habilitar o botão com o símbolo do microfone:

	
Função Mudo Inativa	Função Mudo Ativa



### 3.3) Habilitando função Hold (Espera)

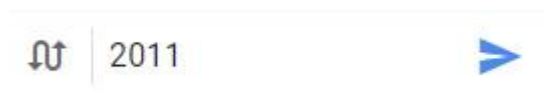
A função Hold, ou Espera, reproduz um áudio padrão para o interlocutor. Este áudio pode ser configurado para qualquer áudio desejado ou então pode-se manter o áudio padrão de fábrica. Para colocar a chamada em hold, basta habilitar:

	
Função Hold Inativa	Função Hold Ativa

### 3.4) Transferência Cega de chamada

Na transferência cega a chamada é transferida incondicionalmente para o ramal de destino. Caso não haja atendimento ou o ramal de destino esteja ocupado, a chamada é finalizada.

Para fazer a transferência cega, basta clicar no ícone , digitar o nome do contato ou o número desejado (ramal, fixo, celular) e clicar no ícone  :







Para cancelar a ação antes de concluir a transferência, é só clicar no ícone  .



### 3.4) Transferência de chamada com Consulta

Na transferência com consulta, o usuário digita o número do ramal de destino e aguarda até o ramal atender. Caso ele atenda, é possível fazer a consulta se pode transferir a chamada.


Para fazer a transferência com consulta, basta clicar no ícone , digitar o nome do contato ou o número desejado (ramal, fixo, celular) e clicar no ícone  :

- Caso a pessoa autorize a transferência, basta clicar no ícone  que a chamada é transferida;
- Caso a pessoa não autorize, basta **finalizar** a chamada de consulta, clicando no botão  da **nova** chamada que foi estabelecida com o ramal de destino que a ligação volta para você.

### 3.5) Fazendo conferência a três


Ao estar em uma ligação, é possível acrescentar mais um interlocutor na chamada. Isto é chamado de conferência a três. Com uma ligação já em curso, basta:

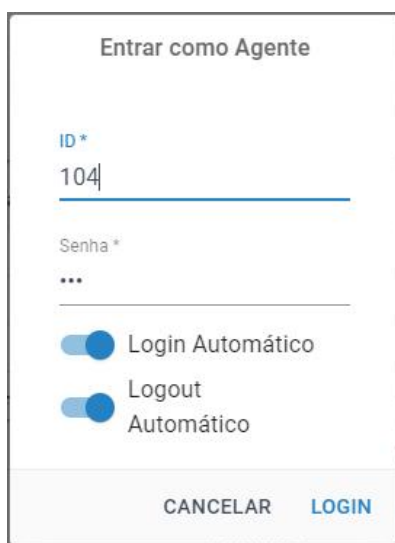
Gerar uma nova chamada para um ramal ou fixo ou celular desejado, conforme procedimento do item 3 acima. Quando a segunda chamada é gerada, a primeira entra automaticamente em modo Hold/Espera, e o interlocutor fica ouvindo áudio.

Com as duas chamadas ativas, basta clicar no botão  e os três interlocutores poderão ouvir e falar mútua e simultaneamente.

## 4) Operação Básica do Agente de Call Center

### 4.1) Fazendo login como agente

Após fazer login na interface CTI, caso esteja operando em uma PA (posição de atendimento) de call center ou omnichannel, é mandatório fazer o login como agente. Para fazer o login, vá ao menu “Agente” e clique no botão . Vai abrir o seguinte pop-up:




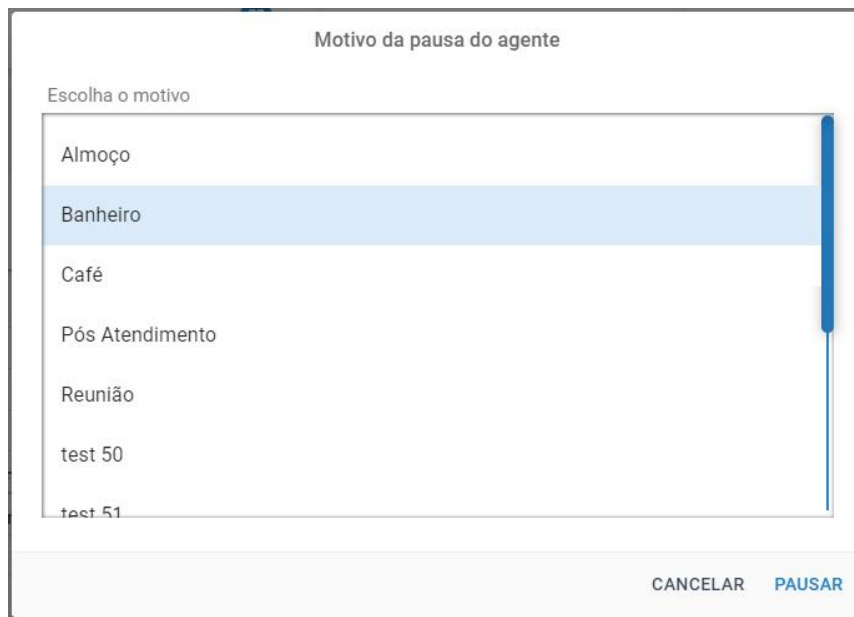
Insira seu ID de agente e senha, fornecidos pela equip de TI.

**OBS:** É recomendado habilitar as opções “Login Automático” e “Logout Automático” conforme imagem acima caso você seja a única pessoa a utilizar este computador/laptop. Estas opções garantem que, ao fazer Login e Logout no CTI, o agente já seja logado e deslogado automaticamente, evitando a necessidade de duplo login.

### 4.2) Entrando em pausa de atendimento

Com o agente já logado, é possível estabelecer uma pausa. Esta pausa garante que as filas nas quais o agente esteja logado **não distribuam** novos atendimentos para o agente. Ou seja, ele não vai receber ligações, chats nem e-mails de **filas** durante a pausa.

Para habilitar a pausa, basta selecionar o botão  na interface do agente e o pop-up do motivo da pausa se abrirá:




O agente deve selecionar a pausa desejada e clicar no botão “Pausar” no canto inferior direito.

**OBS 1:** Caso algum colaborador gere uma chamada diretamente para o ramal do agente, a chamada vai tocar na interface CTI. Da mesma forma, se alguém enviar um chat interno diretamente ao CTI do agente, ele vai receber a mensagem.

**OBS 2:** Os motivos de pausa são criados pelo supervisor ou administrador e podem ser personalizados conforme necessidade. É possível definir um tempo máximo para cada pausa, inclusive é possível que caso o tempo máximo seja extrapolado, o agente seja deslogado automaticamente e não consiga mais fazer login sem a permissão do supervisor.

Para sair da pausa, basta clicar no botão  que o agente fica disponível novamente.

### 4.3) Fazendo logout do agente

Ao fim do turno ou jornada, para fazer logout/logoff basta clicar no botão .

**OBS 1:** Só é possível fazer logout caso o agente não esteja em mais nenhum atendimento de voz, chat ou e-mail. Ou seja, é mandatório finalizar todos atendimentos antes de conseguir fazer logout.

**OBS 2:** Fechar a janela CTI do navegador **não faz logout do agente.**

**uTech Tecnologia**

Rua Idalina Pereira dos Santos, 67, 7º andar  
Salas 705, Agronômica, Florianópolis – SC  
CEP: 88025-260



**Mais informações técnicas no Wiki da uTech:**

<https://wiki.utech.com.br/>

**Atendimento Comercial pelo Telefone/Whatsapp: (48) 3333-4840**

**E-mail: [utech@utech.com.br](mailto:utech@utech.com.br)**

Para abertura de chamado técnico, entre em contato com seu fornecedor/instalador.

**uTech Tecnologia LTDA  
Todos os Direitos Reservados.  
2024**

**Contatos**

(48) 3333-4840

[utech@utech.com.br](mailto:utech@utech.com.br)

[www.utech.com.br](http://www.utech.com.br)