



Guia Rápido Interface de Atendimento

The screenshot displays the CTI Web interface. On the left is a blue sidebar menu with the following items: CTI, Contatos, Agente, Histórico, Gravações, Mensagens, Emails, Omnichannel, Agenda, Conferências, Monitoração, and Configurações. The main workspace shows the 'U-Tech' logo at the top, followed by the agent's name 'Agente' and a status indicator 'DISPONÍVEL'. Below this is a queue list with the following items: Fila, Comercial - LIGACOES, Fila do Tomazo, Chat do Site, Email, Atendimento Comercial - CHAT, and Recepcao Comercial. At the bottom of the workspace is a table with the following data:

Nº	Data	Horário	Nome
84523	20/09/2024	13:55:33	
84522	20/09/2024	10:30:47	
84521	20/09/2024	10:29:31	
84520	20/09/2024	10:12:01	

CTI Web

Chamadas telefônicas, Chats e E-mails

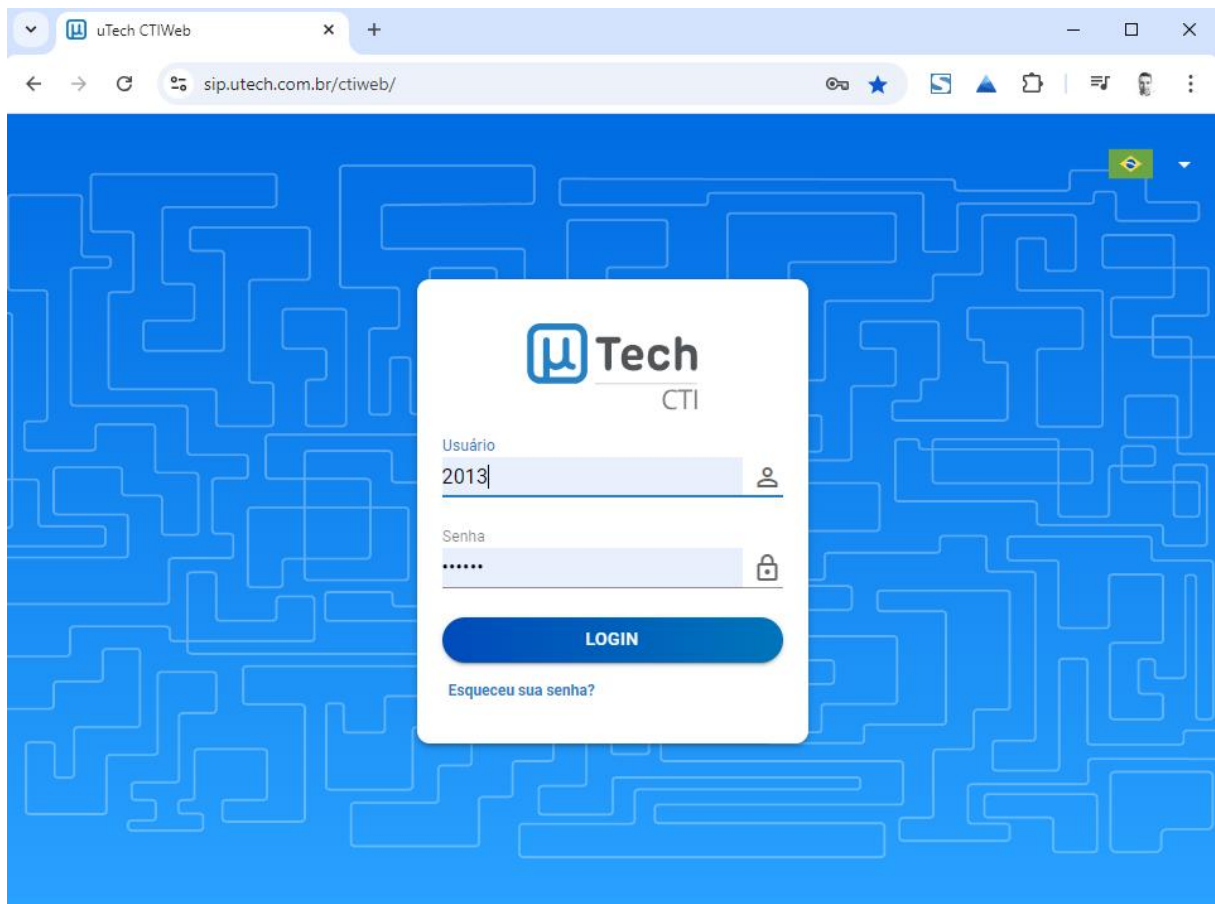
Versão 1.0
29/08/2024

Índice

1) Login	3
2) Overview	4
3) Gerando chamadas telefônicas	6

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.

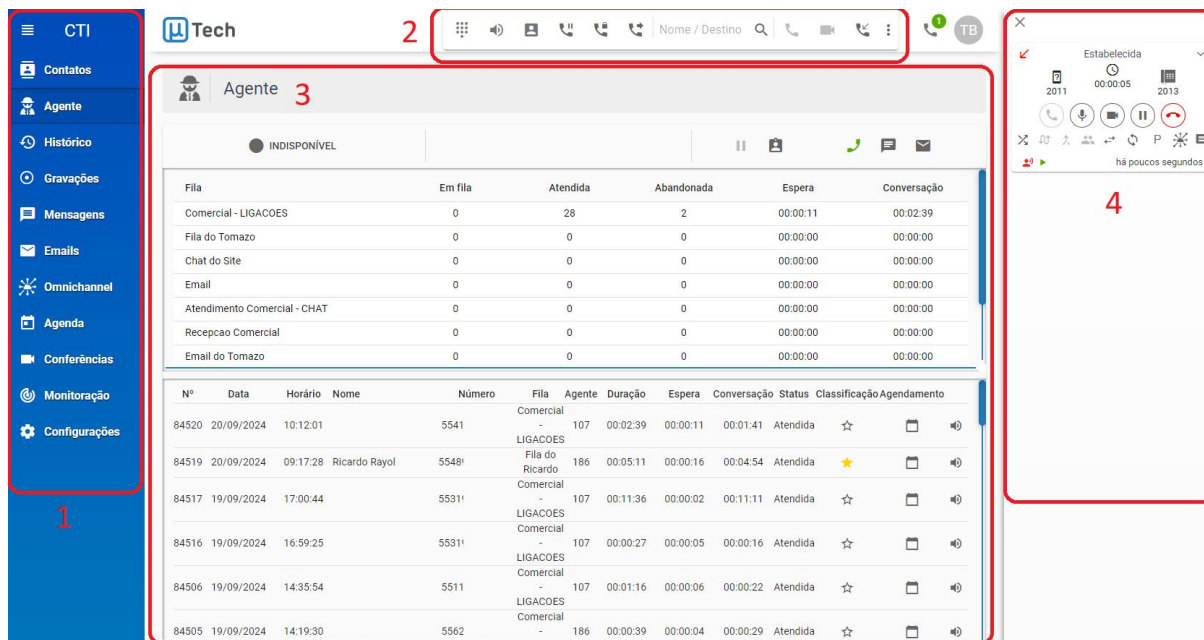
O login só é permitido em 1 (uma) aba ou navegador por vez, para cada usuário.

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:



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

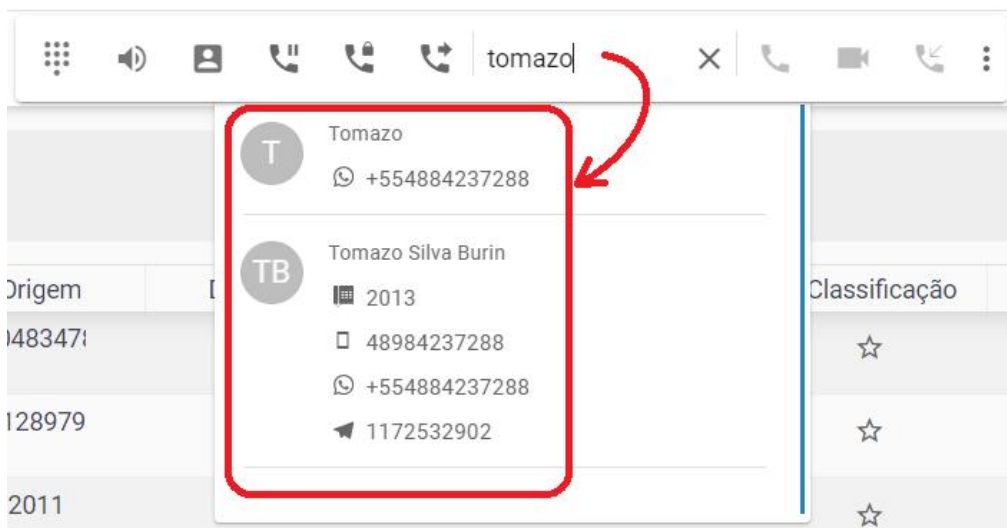
Nesta área são exibidas chamadas, chats e e-mails que são recebidos e também quando o agente efetua contatos ativos.

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.

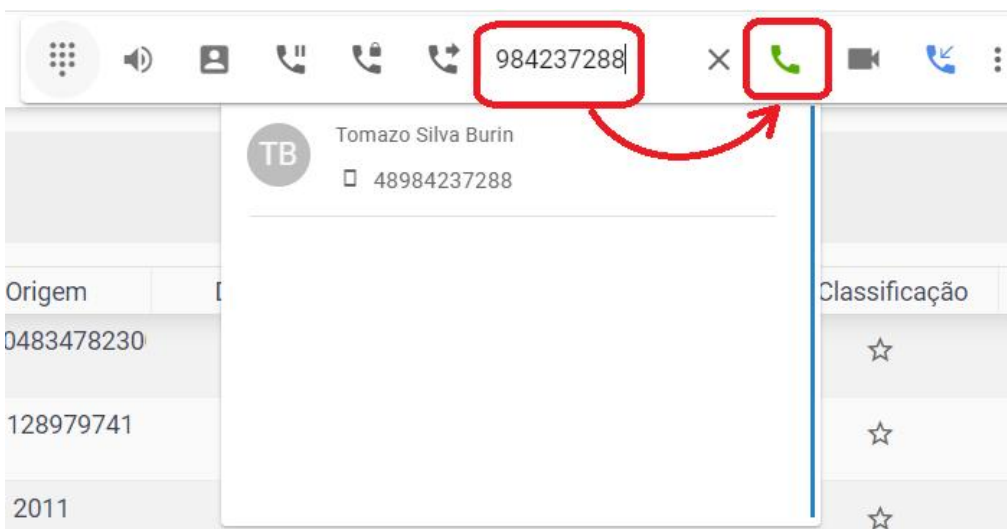
3) Gerando chamadas telefônicas

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.

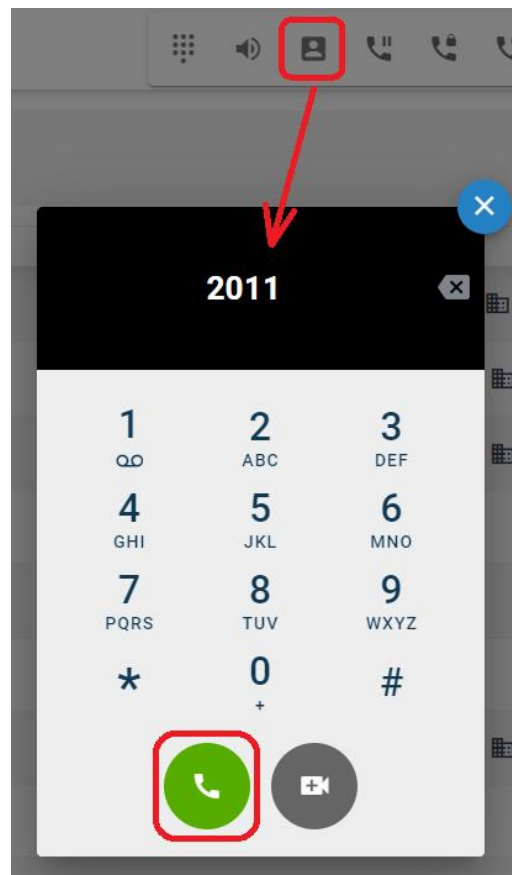
No softphone, é possível fazer uma busca pelo **nome** do contato, desde que já esteja cadastrado, e clicar no número desejado para discar:



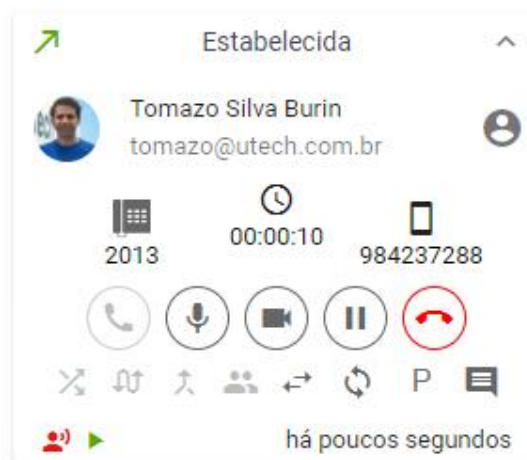
Outra opção é digitar o número do telefone a ser discado no campo de busca e clicar no botão do telefone marcado na cor verde:



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:





3.1) 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



3.2) Habilitando função Hold (Espera)

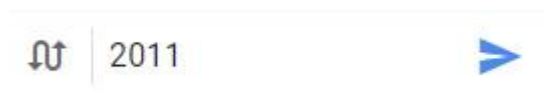
A função Hold, ou Espera, reproduz um áudio padrão para o interlocutor. Este áudio pode ser configurado para qualquer áudio desejado ou então pode-se manter o áudio padrão de fábrica. Para colocar a chamada em hold, basta habilitar:

	
Função Hold Inativa	Função Hold Ativa

3.3) 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.

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

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

www.utech.com.br