



# 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 area shows the 'U-Tech' logo at the top, followed by the agent's name 'Agente' and a status indicator 'DISPONÍVEL'. Below this is a list of queues: Fila, Comercial - LIGACOES, Fila do Tomazo, Chat do Site, Email, Atendimento Comercial - CHAT, and Recepcao Comercial. At the bottom, there is a table with columns for N°, Data, Horário, and Nome, containing four rows of call logs.

| N°    | 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

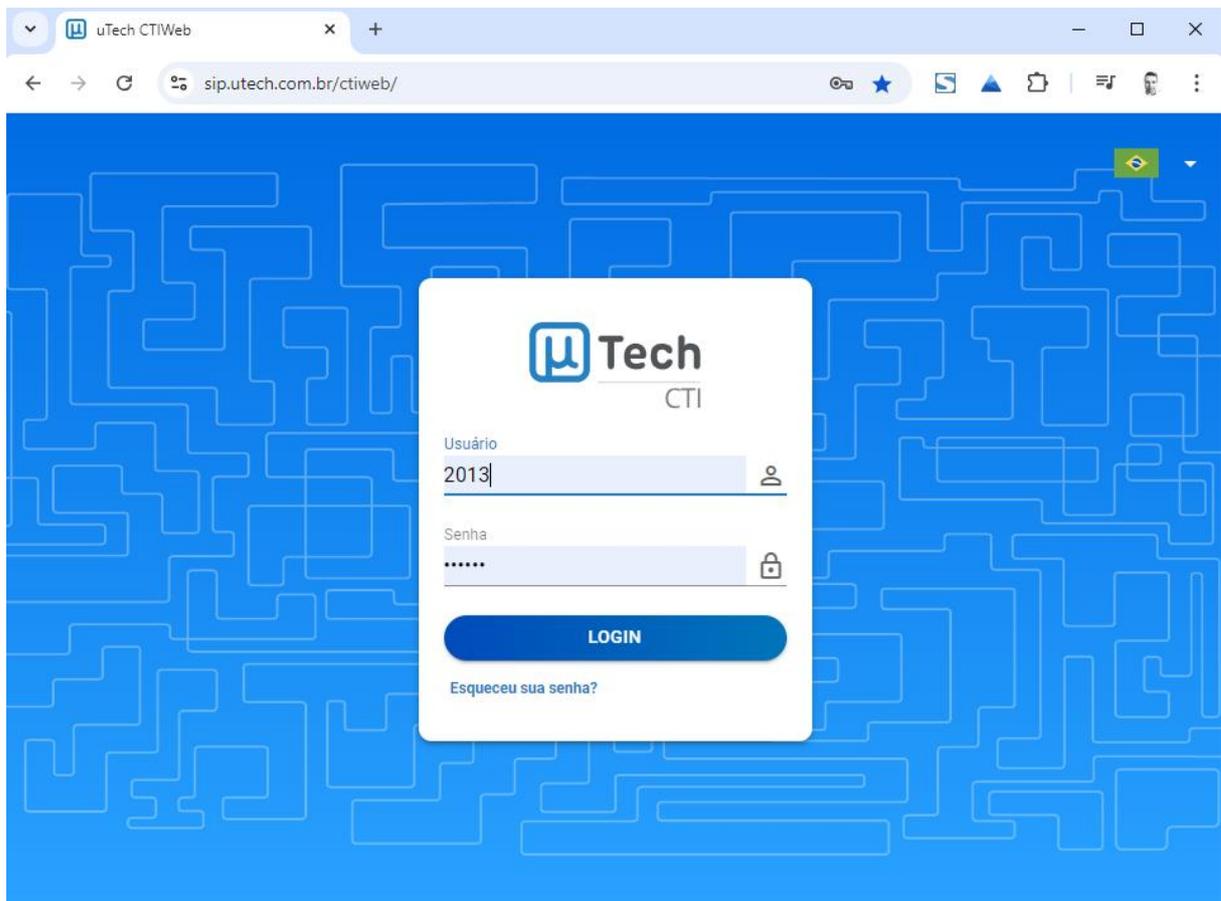
Versão 1.0  
29/08/2024

## 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.

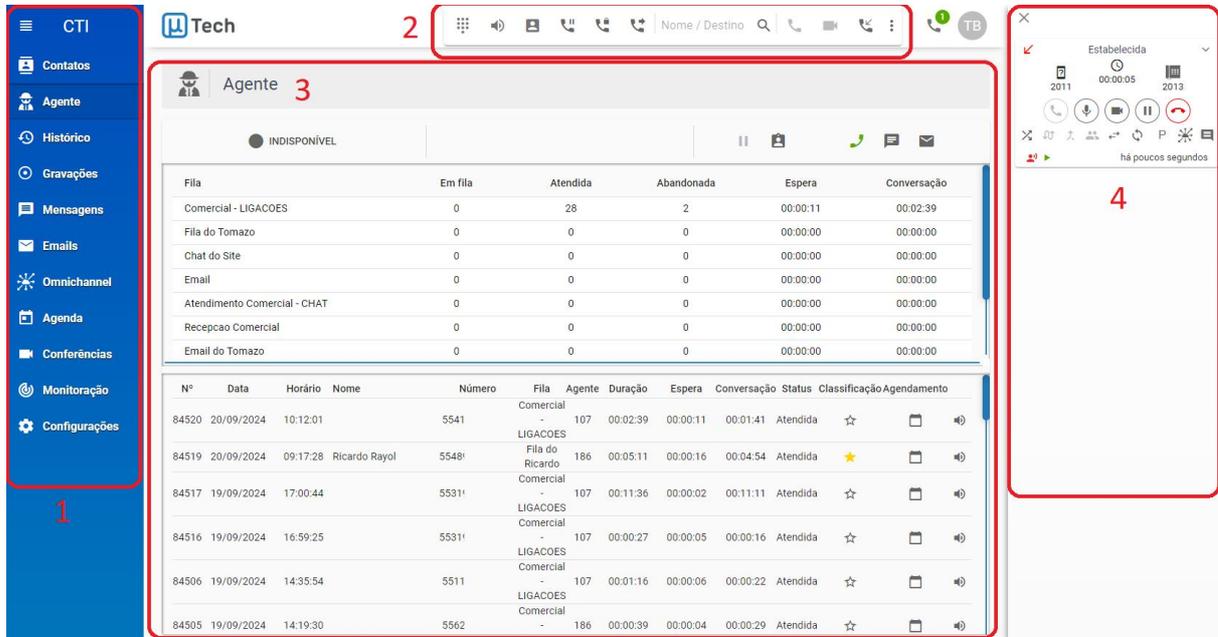
O login só é permitido em 1 (uma) aba ou navegador por vez, para cada usuário.

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:



The screenshot shows the CTI Web interface. On the left is a blue sidebar menu (1) with options: Contatos, Agente, Histórico, Gravações, Mensagens, Emails, Omnichannel, Agenda, Conferências, Monitoração, and Configurações. At the top is a softphone toolbar (2) with icons for mute, hold, transfer, and other call functions. The main area (3) displays a dashboard for 'Agente 3' (status: INDISPONÍVEL) with a table of call statistics and a list of active calls. On the right is a call control window (4) for an established call, showing a timer and various control buttons.

| 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

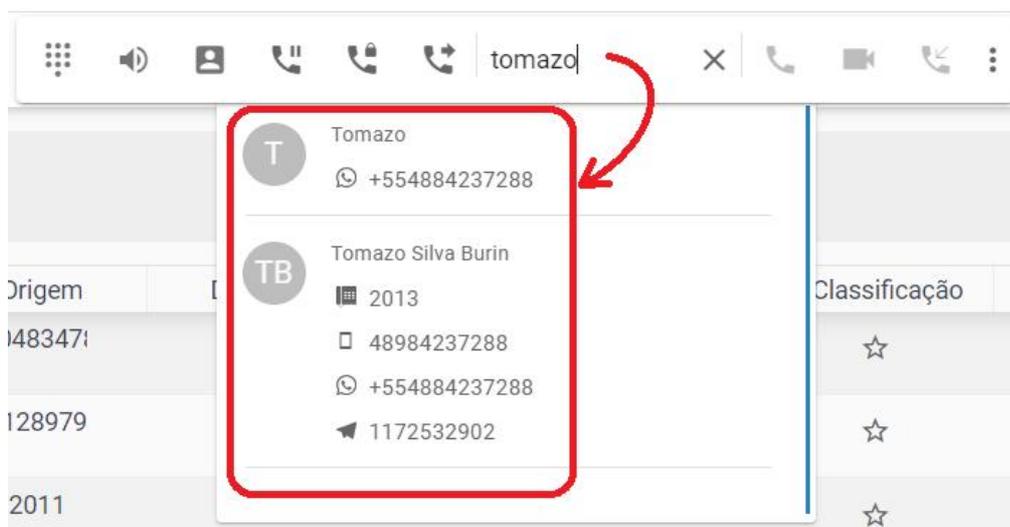
Nesta área são exibidas chamadas, chats e e-mails que são recebidos e também quando o agente efetua contatos ativos.

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.

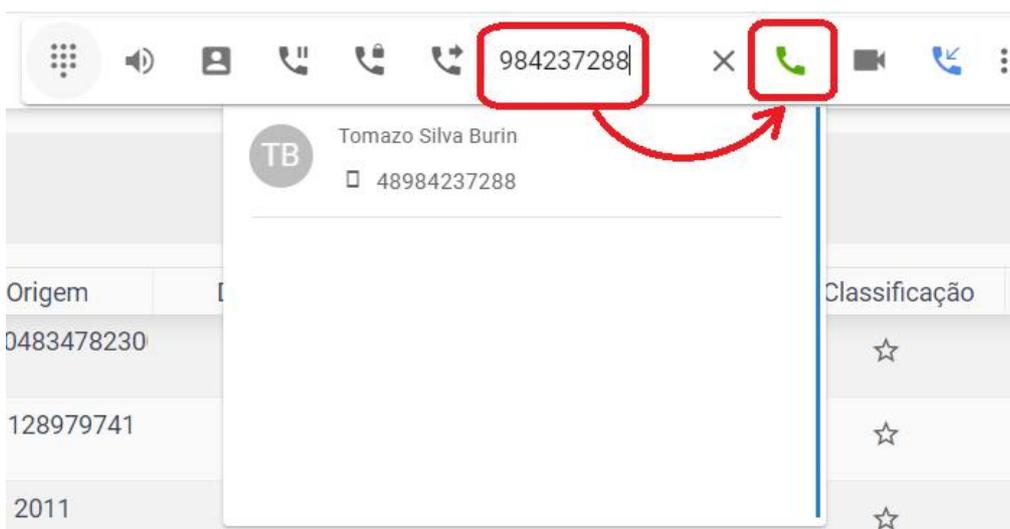
### 3) Gerando chamadas telefônicas

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.

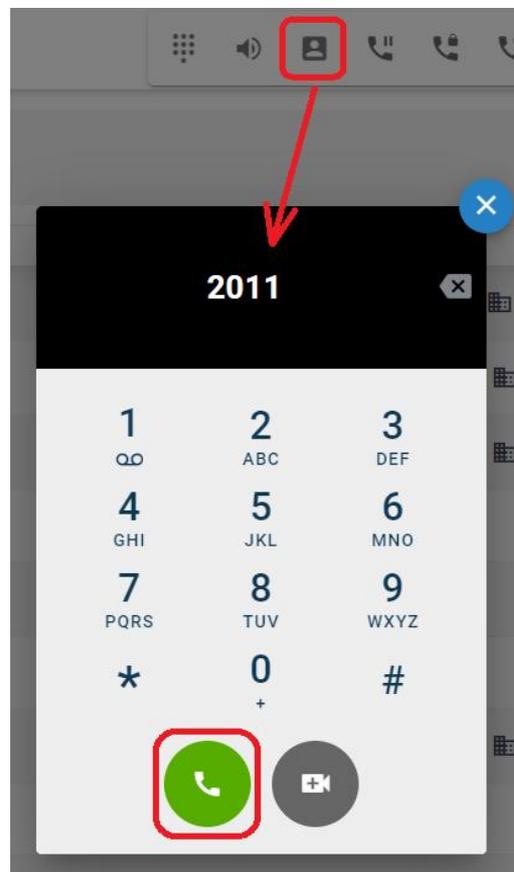
No softphone, é possível fazer uma busca pelo **nome** do contato, desde que já esteja cadastrado, e clicar no número desejado para discar:



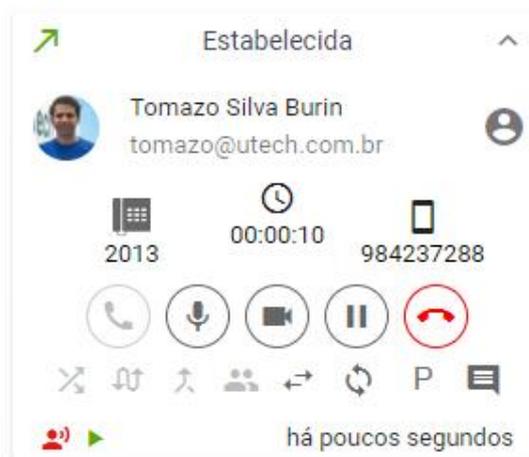
Outra opção é digitar o número do telefone a ser discado no campo de busca e clicar no botão do telefone marcado na cor verde:



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](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)