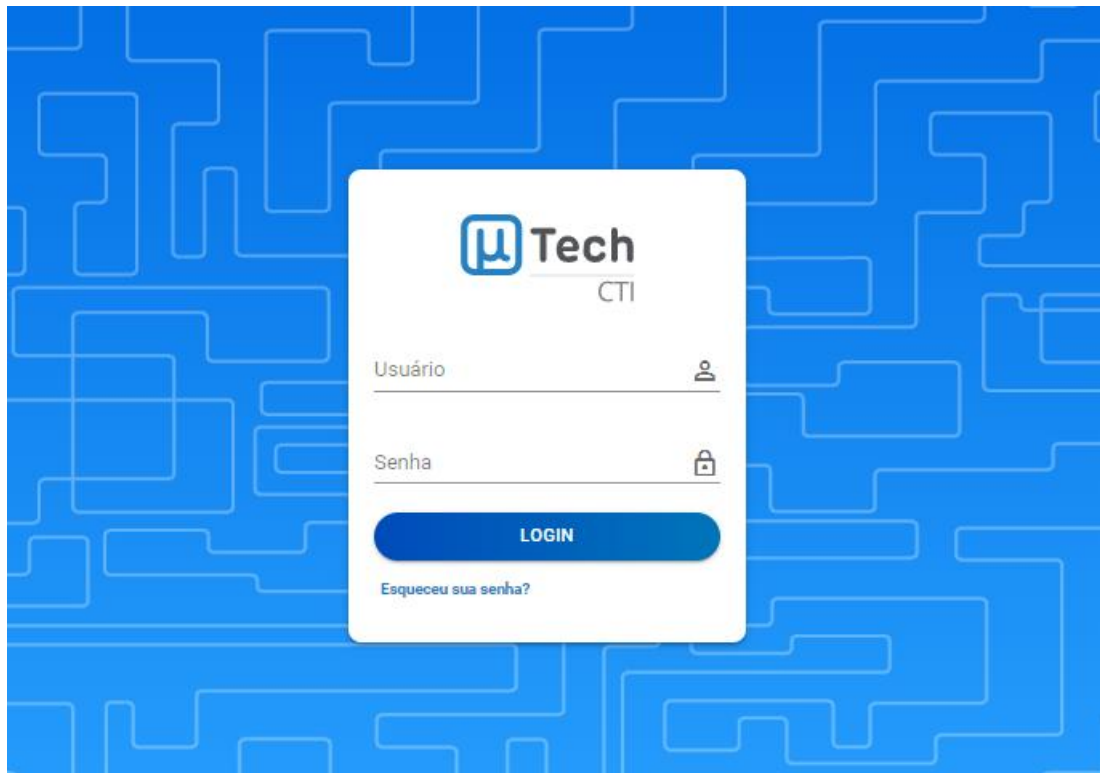


## LOGIN



Ao acessar a interface via browser, o usuário deverá inserir seu código e sua senha para ter acesso à aplicação.

## INTERFACE CTI WEB

Ao iniciar o acesso o usuário irá se deparar com a seguinte interface

The screenshot displays the Utech CTI Web interface. At the top, there's a header with the Utech logo and a search bar. Below the header, the agent's name 'Agente' is shown, along with a status indicator 'INDISPONÍVEL' (Unavailable). A summary table shows call statistics for various channels. Below this, a detailed list of calls is displayed with columns for call number, date, time, name, number, queue, agent, duration, wait time, conversation time, status, classification, and scheduling options.

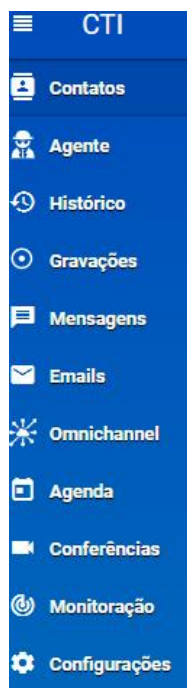
Fila	Em fila	Atendida	Abandonada	Espera	Conversação
Comercial - LIGACOES	0	2	0	00:00:02	00:02:51
Chat do Site	0	0	0	00:00:00	00:00:00
Email	0	0	0	00:00:00	00:00:00
Atendimento Comercial - CHAT	0	0	0	00:00:00	00:00:00
Mensagens Ativas Whatsapp	0	0	0	00:00:00	00:00:00
Fila do Ricardo	0	0	0	00:00:00	00:00:00
Fila Telegram	0	0	0	00:00:00	00:00:00

Nº	Data	Horário	Nome	Número	Fila	Agente	Duração	Espera	Conversaço	Status	Classificaço	Agendamento
83990	19/08/2024	14:09:11		55555532220505	Comercial - LIGACOES	186	00:15:21	00:00:04	00:14:58	Atendida	☆	<input type="checkbox"/>
83989	19/08/2024	13:58:30		55555532220505	Comercial - LIGACOES	105	00:00:35	00:00:10	00:00:00	Atendida	☆	<input type="checkbox"/>
83987	19/08/2024	13:50:50		3000	Comercial - LIGACOES	186	00:00:30	00:00:06	00:00:15	Atendida	☆	<input type="checkbox"/>
83983	19/08/2024	13:34:44		5521999227542	Comercial - LIGACOES	186	00:03:13	00:00:06	00:02:45	Atendida	☆	<input type="checkbox"/>
83982	19/08/2024	11:59:59		3000	Comercial - LIGACOES	107	00:00:59	00:00:28	00:00:23	Atendida	☆	<input type="checkbox"/>
83981	19/08/2024	11:59:54		3000	Comercial - LIGACOES	107	00:00:32	00:00:13	00:00:13	Atendida	☆	<input type="checkbox"/>
83976	19/08/2024	10:59:47		3000	Comercial - LIGACOES	107	00:03:31	00:00:06	00:03:18	Atendida	☆	<input type="checkbox"/>
83973	19/08/2024	10:30:00		2008	Comercial - LIGACOES	186	00:00:03	00:00:00	00:00:03	Atendida	☆	<input type="checkbox"/>
83972	19/08/2024	10:29:05	Derick	2029	Comercial - LIGACOES	186	00:01:01	00:00:04	00:00:51	Atendida	☆	<input type="checkbox"/>
83969	19/08/2024	09:56:36		5548992106773	Comercial - LIGACOES	107	00:01:22	00:00:05	00:00:52	Atendida	☆	<input type="checkbox"/>
83963	16/08/2024	17:26:50		5573981375024	Comercial - LIGACOES	107	00:05:03	00:00:10	00:04:31	Atendida	☆	<input type="checkbox"/>

Alguma das funções a seguir, que são apresentadas no menu lateral à esquerda, só estarão disponíveis se:

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



Contatos - Lista de contatos existente na central IP Utech

Agente - Interface do agente de call center Utech

Histórico - Relação das chamadas realizadas e recebidas

Gravações - Lista de gravações registradas em nome do ramal associado

Mensagens - lista de atendimentos realizados utilizando o omnichannel Utech - Inclui Whatsapp, Instagram, Telegram, Chat do Website e Facebook Messenger

E-Mails - lista do atendimento de e-mails recebidos

Omnichannel - Permite acesso ao histórico de atendimento em todos os canais do cliente

Agenda - Agenda integrada

Conferências - Acesso às salas de videoconferência

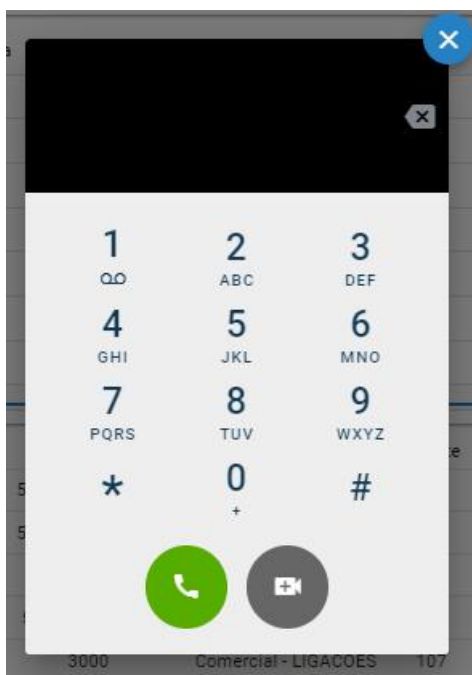
Monitoração - Função habilitada para supervisores e mesas operadoras

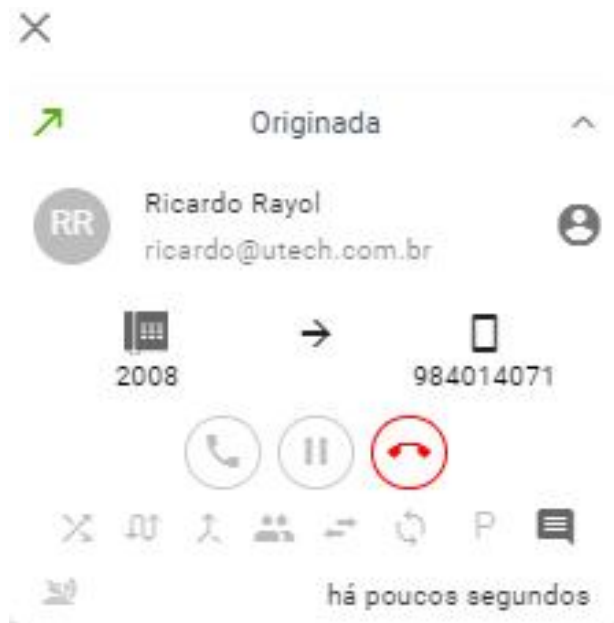
Configurações

**Configurações Gerais**

Idioma	Agenda	Chamada	Mensagem	Email	Visualização
Escolha o idioma Português ▾	Escolha a agenda Pública ▾	<input type="checkbox"/> Habilitar softphone	<input checked="" type="checkbox"/> Habilitar notificações	<input checked="" type="checkbox"/> Habilitar notificações	<input checked="" type="checkbox"/> Exibir contatos
		<input checked="" type="checkbox"/> Habilitar notificações	<input type="checkbox"/> Auto atendimento	<input type="checkbox"/> Auto atendimento	<input checked="" type="checkbox"/> Exibir agente
		<input type="checkbox"/> Habilitar Popup para chamadas entrantes	<input type="checkbox"/> Corretor ortográfico		<input checked="" type="checkbox"/> Exibir histórico
		<input type="checkbox"/> Habilitar Popup para chamadas saíntes	<input checked="" type="checkbox"/> Nome do atendente nas mensagens		<input checked="" type="checkbox"/> Exibir gravações
		<input type="checkbox"/> Habilitar Popup para chamadas perdidas	<input type="checkbox"/> Iniciar automaticamente		<input checked="" type="checkbox"/> Exibir mensagens
		<input checked="" type="checkbox"/> Habilitar Popup para dados de contato			<input checked="" type="checkbox"/> Exibir emails
		<input checked="" type="checkbox"/> Fechar Popup no atendimento			<input checked="" type="checkbox"/> Exibir omnichannel
		<input checked="" type="checkbox"/> Fechar Popup no desligamento			<input checked="" type="checkbox"/> Exibir agenda
					<input checked="" type="checkbox"/> Exibir conferências
					<input checked="" type="checkbox"/> Exibir monitoração

## GERANDO CHAMADAS





Ao gerar/receber a chamada, a tela acima aparecerá ao lado direito interface do CTI Web onde, ao ser completada, o usuário poderá:

- Colocar em hold
- Intercalar
- Transferir com ou sem consulta
- Estacionar
- Classificar a chamada
- Realizar Conferência

## OUTRAS FUNÇÕES



1      2      3      4                      5                                      6

1. Chat interno da central - habilitado para os usuários CTIWeb
2. Habilitar chamada em espera - quando permitido pela central
3. Habilitar não pertube - quando permitido pela central
4. Configurar encaminhamento de chamada

Encaminhamento de chamadas

Imediato \_\_\_\_\_

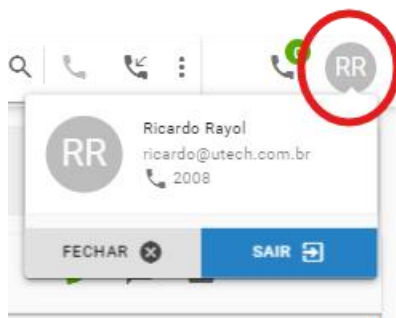
Ocupado \_\_\_\_\_

Sem resposta \_\_\_\_\_

CANCELAR ✕      SALVAR 💾

- a) Imediato - Será encaminhada sempre para
  - b) Ocupado - Será encaminhada quando ocupado para
  - c) Sem resposta - Será encaminhada quando tocar e não atender para
5. Busca de contatos na base da central
  6. Captura de chamadas

## LOGOUT



## Criação de usuário CTI Menu - Aplicações - CTI

O usuário CTI deve estar logado para poder controlar o ramal IP. Deve ser criado um usuário CTI para cada ramal a ser utilizado no callcenter. Para isto, a configuração básica é a seguinte:

- ◆ Ir no menu “Aplicações” e em “CTI”
- ◆ Crie (ou edite) um usuário e configure:
  - Usuário: selecionar o número do ramal no drop-down.
  - Senha: coloque uma senha para registro do usuário CTI.
  - Permissão: caso seja selecionado "Operador", permite visualização do painel de monitoração (mesa operadora) dos ramais no EasyPhony. Esta opção deve ser selecionada caso o usuário seja um supervisor ou telefonista. Caso seja selecionado a opção "Atendente", não permite a visualização dos ramais no EasyPhony. As outras permissões que devem ser ajustadas são:
    - ◆ Visualizar Gravações: o usuário sempre visualizará uma lista de gravações. A diferença é que, caso este campo esteja selecionado, o usuário vai conseguir ver todas as gravações e se não estiver selecionado ele vai conseguir ver apenas as suas próprias gravações.
    - ◆ Editar Gravações: caso esteja selecionado, o usuário consegue ouvir as gravações que tiver permissão. Se não estiver selecionado, o usuário não conseguirá clicar em nenhuma gravação, nem para ouvir, nem para parar, editar ou excluir comentário.
    - ◆ Editar Agenda: caso esteja selecionado, permite o usuário criar um contato novo, editar ou excluir algum contato existente.
    - ◆ Capturar: caso esteja selecionado, permite o usuário fazer captura de chamadas que está tocando no seu grupo de atendimento.
    - ◆ Espionar: permite o usuário fazer uma escuta das chamadas em tempo real, para seu próprio ramal, para um telefone fixo ou móvel.
    - ◆ Derrubar: caso esteja selecionado, permite o usuário desligar sua própria chamada pela aplicação CTI.
    - ◆ Transferir: caso esteja selecionado, permite o usuário transferir uma chamada pela aplicação CTI.
- ◆ Clicar no botão “Salvar”. Sempre que houver alguma alteração em configurações de usuário CTI é necessário clicar no botão “Aplicar”, na barra superior do PABX.

Para dar sequência na operação, deve-se fazer o login com o usuário, conforme descrito no manual do EasyPhony, cujo download pode ser feito no link a seguir:

<http://utech.com.br/site/wp-content/uploads/2019/01/ManualEasyPhonyV4.pdf>.