



TRANSBORDO DE CHAMADAS

GUIA DO ADMINISTRADOR

HOSANA
TECNOLOGIA

SUMÁRIO

TRANSBORDO DE CHAMADAS	02
Tipos de Transbordo	02
Configurar Transbordo	03
Transbordo por Calendário	04
Transbordo por Posição	05
Transbordo por Tempo de Espera	06
Transbordo – Agente	07
Transbordo – Cliente	08

TRANSBORDO DE CHAMADA

O Transbordo de Chamadas é capaz de transferir ou rotear chamadas de uma determinada rota para outra. Ele é fundamental para empresas onde a quantidade de chamadas receptivas é muito superior à sua capacidade de atendimento.

A Plataforma **AiO!** permite criar diversas estratégias de transbordo de chamadas ao mesmo tempo. Cada estratégia permite desconectar a chamada, reencaminhar a chamada que aguardava na fila de espera para uma nova fila com agentes disponíveis, ramal interno ou alta demanda.

TIPOS DE TRANSBORDO

Antes de configurar uma opção de transbordo, é necessário analisar e estudar qual a melhor estratégia para o seu atendimento. Conheça abaixo os tipos de transbordo que a Plataforma AiO! oferece:

- 🚩 Transbordo por Calendário (FHA);
- 🚩 Transbordo por posição;
- 🚩 Transbordo por Tempo;
- 🚩 Transbordo - Agente;
- 🚩 Transbordo - Cliente.

CONFIGURAR TRANSBORDO

Para iniciar a configuração de transbordo de chamadas, siga os passos a seguir:




PAINEL DE NAVEGAÇÃO

- 01 Clique em "Atendimento"
- 02 Em seguida, clique em Fila Universal
- 03 Selecione a opção "Gerenciar Fila Universal"

The image shows a dark navigation sidebar with the following items: Navegação, Sistema, Corporativo, Atendimento, Alta Demanda, Blacklist, Classificação de Chamadas, Discador, Fila Universal (highlighted), Gerenciar KPIs, Gerenciar Grupos de Fila, Gerenciar Fila Universal (highlighted), Formulários Dinâmicos, Grupo de Ramal, and Pausas. Arrows point from the 'Atendimento' and 'Gerenciar Fila Universal' items to their respective step numbers.

Em seguida:



Clique no botão de ação para editar a Fila desejada

Status	Código	Descrição	Ação
●	10006	Comercial	
●	10007	Residência	
●	10008	Residência/Comercial	

The image shows a table with three rows. The first row is highlighted. An arrow points from the 'Ação' column of the first row to the text 'Clique no botão de ação para editar a Fila desejada'.

Ao editar a Fila Universal, selecione a opção "Transbordo" nas abas laterais. Cada tipo de transbordo exige um tipo de configuração diferente, acompanhe a seguir como configurar cada uma delas.

TRANSBORDO POR CALENDÁRIO

Para configurar um transbordo por calendário, siga os passos a seguir:

Transbordo Calendário (FHA)

Calendário *

Selecione... ▼

Selecione um calendário disponível acima!

Serviço *

Fila Universal ▼

Destino *

Selecione... ▼

Selecione um calendário

Selecione um serviço

Defina o Destino

🚩 **CALENDÁRIO:** O Calendário define os dias e horários de atendimento. Caso uma ligação seja recebida fora do dia e/ou horário determinado pelo calendário, o cliente será direcionado para o serviço definido a seguir;

Você deverá selecionar um calendário já existente. Para criar um novo calendário, volte na barra de navegação e clique em **Sistemas > Calendários > Gerenciar Calendário**.

🚩 **SERVIÇO:** Determine uma ação para ser executada ao receber chamadas fora do horário de atendimento. A Plataforma disponibiliza os seguintes serviços:

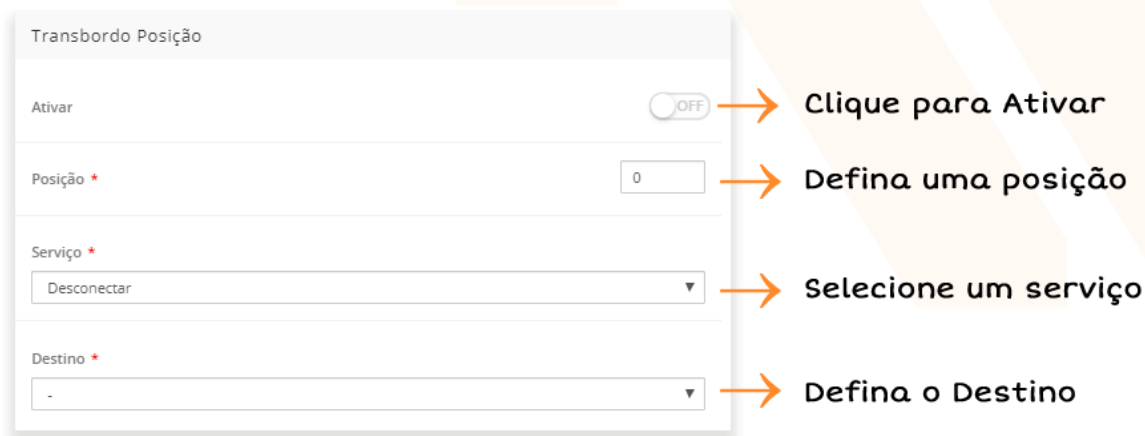
- **Desconectar:** Desconecta a chamada;
- **Alta demanda:** Encaminha a chamada para o serviço de alta demanda.
- **Fila Universal:** Direciona a chamada para uma outra Fila;
- **Ramal Virtual:** Direciona a chamada para um ramal virtual;
- **Reproduzir Áudio:** Reproduz áudio previamente configurado.

🚩 **DESTINO:** O Destino deverá ser selecionado de acordo com o serviço definido.

Por exemplo: Se o Serviço definido foi "Reproduzir Áudio", em **Destino** você deve selecionar o áudio que será reproduzido.

TRANSBORDO POR POSIÇÃO

Para configurar um transbordo por posição, siga os passos a seguir:



The image shows a configuration form titled 'Transbordo Posição'. It contains four fields with annotations:

- Ativar:** A toggle switch currently set to 'OFF'. An orange arrow points to it with the text 'Clique para Ativar'.
- Posição *:** A text input field containing the number '0'. An orange arrow points to it with the text 'Defina uma posição'.
- Serviço *:** A dropdown menu with 'Desconectar' selected. An orange arrow points to it with the text 'Selecione um serviço'.
- Destino *:** A dropdown menu with a dash '-' selected. An orange arrow points to it with the text 'Defina o Destino'.

🚩 **ATIVAR:** Ativa e desativa a opção de Transbordo por posição;

🚩 **POSIÇÃO:** A posição define o número de colocação na Fila de Espera que o cliente precisa atingir para ser redirecionado para o serviço definido;

Por exemplo: O número definido foi 4, a partir do quarto cliente em espera é realizado o transbordo.

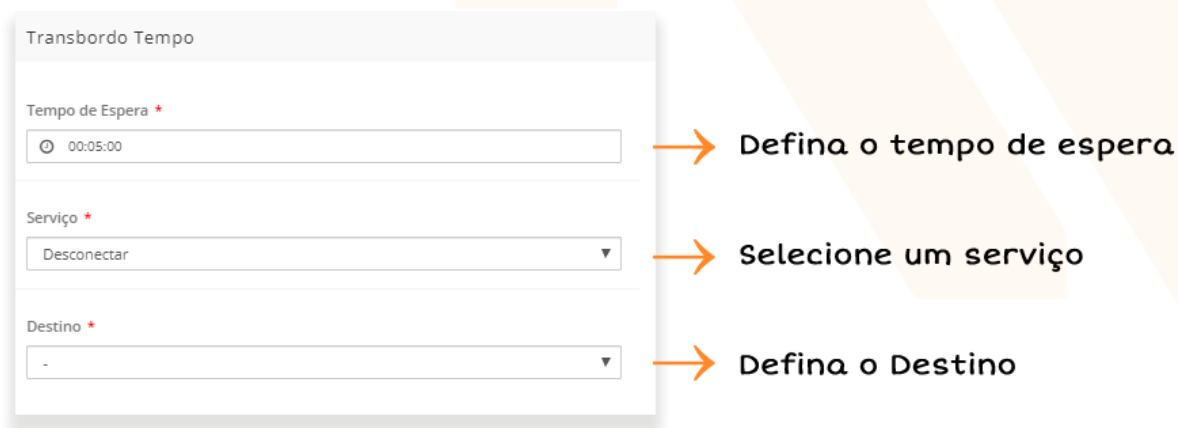
🚩 **SERVIÇO:** Determine uma ação para ser executada ao receber chamadas fora do horário de atendimento. A Plataforma disponibiliza os seguintes serviços:

- **Desconectar:** Desconecta a chamada;
- **Alta demanda:** Encaminha a chamada para o serviço de alta demanda.
- **Fila Universal:** Direciona a chamada para uma outra Fila;
- **Ramal Virtual:** Direciona a chamada para um ramal virtual;
- **Reproduzir Áudio:** Reproduz áudio previamente configurado.
- **Plano de Discagem:** Direciona para um plano de discagem customizado.

🚩 **DESTINO:** O Destino deverá ser selecionado de acordo com o serviço definido.

TRANSBORDO POR TEMPO DE ESPERA

Para configurar um transbordo por tempo de espera, siga os passos a seguir:



The image shows a configuration window titled "Transbordo Tempo" with three fields. Each field has an orange arrow pointing to it with a text label:

- Tempo de Espera ***: A text input field containing "00:05:00". An orange arrow points to it with the label "Defina o tempo de espera".
- Serviço ***: A dropdown menu showing "Desconectar". An orange arrow points to it with the label "Selecione um serviço".
- Destino ***: A dropdown menu showing "-". An orange arrow points to it with the label "Defina o Destino".

🚩 **TEMPO DE ESPERA:** Defina o tempo máximo da chamada em fila de espera.

Por exemplo: O Tempo determinado foi 5 minutos, quando o cliente atingir 5 minutos de espera na fila de atendimento será realizado o transbordo;

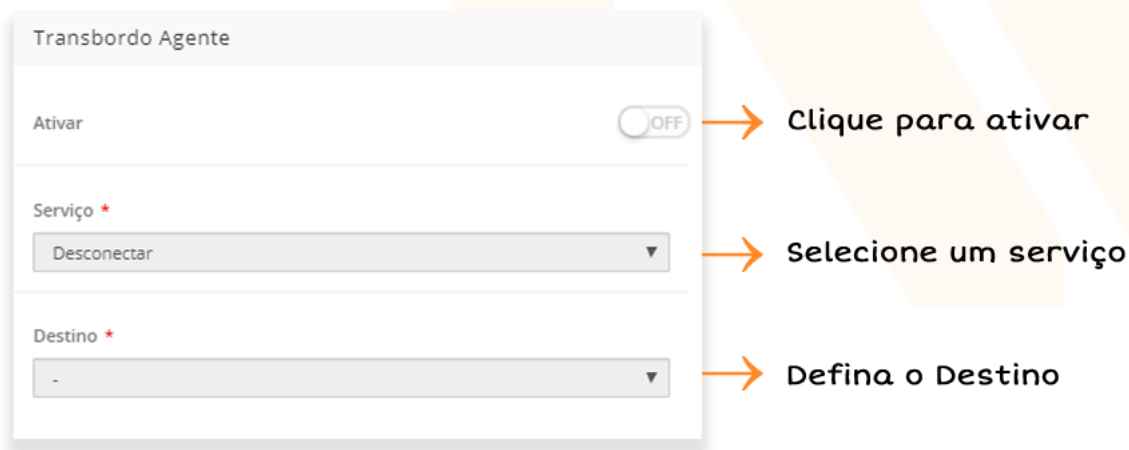
🚩 **SERVIÇO:** Determine uma ação para ser executada ao receber chamadas fora do horário de atendimento. A Plataforma disponibiliza os seguintes serviços:

- **Desconectar:** Desconecta a chamada;
- **Alta demanda:** Encaminha a chamada para o serviço de alta demanda.
- **Fila Universal:** Direciona a chamada para uma outra Fila;
- **Ramal Virtual:** Direciona a chamada para um ramal virtual;
- **Reproduzir Áudio:** Reproduz áudio previamente configurado.
- **Plano de Discagem:** Direciona para um plano de discagem customizado.

🚩 **DESTINO:** O Destino deverá ser selecionado de acordo com o serviço definido.

TRANSBORDO | AGENTE

Para configurar um transbordo - agente, siga os passos a seguir:



The image shows a configuration window titled 'Transbordo Agente'. It contains three main sections: 1. 'Ativar' with a toggle switch currently set to 'OFF'. 2. 'Serviço *' with a dropdown menu showing 'Desconectar'. 3. 'Destino *' with a dropdown menu showing '-'. Three orange arrows point from text labels to these elements: 'Clique para ativar' points to the toggle, 'Selecione um serviço' points to the 'Serviço' dropdown, and 'Defina o Destino' points to the 'Destino' dropdown.

🚩 **ATIVAR:** Ativa ou desativa a opção de transbordo - agente;

Por exemplo: Ao ativar a opção de transbordo por agente, o agente poderá optar por realizar o transbordo das chamadas recebidas.

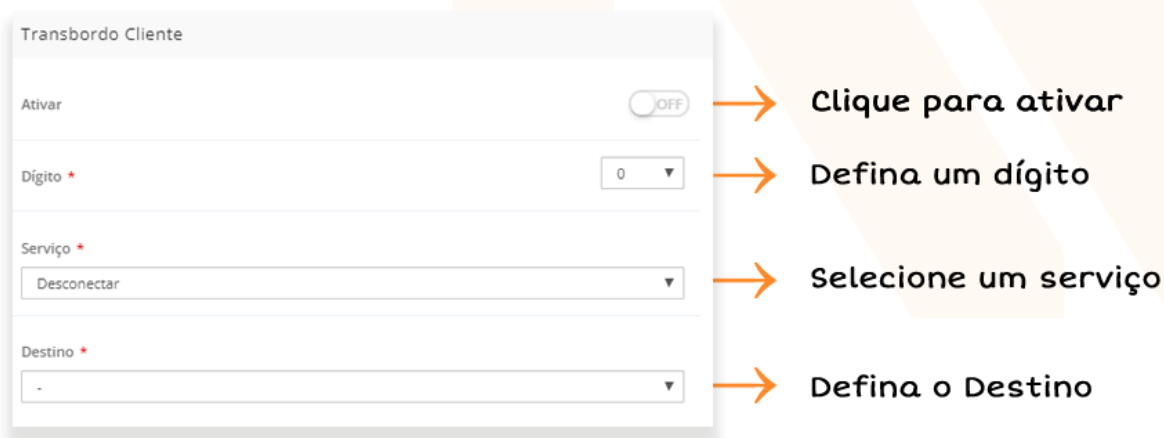
🚩 **SERVIÇO:** Determine uma ação para ser executada ao receber chamadas fora do horário de atendimento. A Plataforma disponibiliza os seguintes serviços:

- **Desconectar:** Desconecta a chamada;
- **Alta demanda:** Encaminha a chamada para o serviço de alta demanda.
- **Fila Universal:** Direciona a chamada para uma outra Fila;
- **Ramal Virtual:** Direciona a chamada para um ramal virtual;
- **Reproduzir Áudio:** Reproduz áudio previamente configurado.
- **Plano de Discagem:** Direciona para um plano de discagem customizado.

🚩 **DESTINO:** O Destino deverá ser selecionado de acordo com o serviço definido.

TRANSBORDO | CLIENTE

Para configurar um transbordo – cliente, siga os passos a seguir:



The screenshot shows a configuration window titled 'Transbordo Cliente'. It contains four main sections, each with an annotation pointing to it:

- Ativar:** A toggle switch currently set to 'OFF'. An orange arrow points to it with the text 'Clique para ativar'.
- Dígito *:** A dropdown menu showing the number '0'. An orange arrow points to it with the text 'Defina um dígito'.
- Serviço *:** A dropdown menu showing 'Desconectar'. An orange arrow points to it with the text 'Selecione um serviço'.
- Destino *:** A dropdown menu showing a hyphen '-'. An orange arrow points to it with the text 'Defina o Destino'.

- 🚩 **ATIVAR:** Ativa ou desativa a opção de transbordo – Cliente;
- 🚩 **DÍGITO:** Determina o número que deverá ser digitado pelo cliente para ser realizado o transbordo.
- 🚩 **SERVIÇO:** Determine uma ação para ser executada ao receber chamadas fora do horário de atendimento. A Plataforma disponibiliza os seguintes serviços:
 - **Desconectar:** Desconecta a chamada;
 - **Alta demanda:** Encaminha a chamada para o serviço de alta demanda.
 - **Fila Universal:** Direciona a chamada para uma outra Fila;
 - **Ramal Virtual:** Direciona a chamada para um ramal virtual;
 - **Reproduzir Áudio:** Reproduz áudio previamente configurado.
 - **Plano de Discagem:** Direciona para um plano de discagem customizado.
- 🚩 **DESTINO:** O Destino deverá ser selecionado de acordo com o serviço definido.



HOSANNA
TECNOLOGIA

WWW.HOSANNATECNOLOGIA.COM.BR

GUIA DO ADMINISTRADOR