

PLATAFORMA

**AIO**

*Omnichannel*

**AUTO GESTÃO**

MANUAL DO USUÁRIO



# SUMÁRIO

---

<b>HISTÓRICO</b>	01
Resumo	02
Histórico de login	03
Histórico de pausas	03
Histórico de chamadas	04
Histórico de chamadas Perdidas	05
Histórico de NPS	05
<b>INFORMAÇÕES DO SISTEMA</b>	06
Lista de usuários	06
Lista de ramais virtuais	07
Lista de filas associadas	08

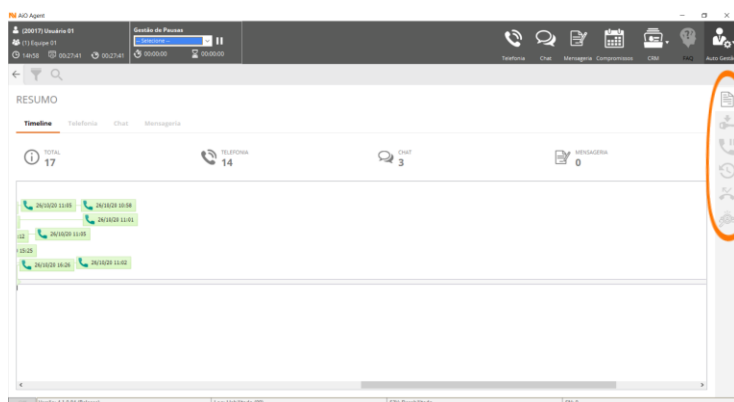
# AUTO GESTÃO

O Módulo **Auto Gestão** promove a autonomia e acessibilidade de informações. Através de uma visão 360°, você pode visualizar informações de outros usuários, acompanhar seus históricos de chamadas e controlar sua rotina de acordo com os horários de login, logout e duração das pausas realizadas. Isso tudo em um único ambiente. O módulo é dividido em 2 (duas) seções:

## HISTÓRICO • INFORMAÇÕES DO SISTEMA

### HISTÓRICO

A seção **Histórico** do módulo Auto Gestão dará acesso às informações, como: Horários de Logins e Logouts, Histórico de Pausas, Histórico de Chamadas, Chamadas Perdidas e NPS.



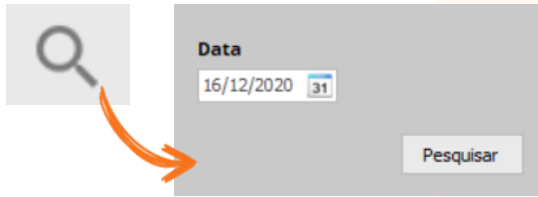
- Resumo
- Histórico de Login
- Histórico de Pausas
- Histórico de Chamadas
- Histórico de Chamadas Perdidas
- Histórico de NPS

### RESUMO

O Resumo apresenta breves informações sobre seus atendimentos: data e horário da última chamada, total de chamadas, TMA, tempo desde a última chamada e o TTA.

	Total	Ativo	Receptivo
Última chamada	16/12/2020 16:35:46	16/12/2020 16:35:46	-
Tempo desde a última chamada	00:00:00	16:54:38	00:00:00
Total de chamadas	3	3	0
TMA	00:00:10	00:00:10	00:00:00
TTA	00:00:29	00:00:29	00:00:00

Assim como em todos os históricos do **Aio!** Agent, você pode consultar o dia atual e/ou consultar o resumo dos dias anteriores.



Para realizar uma pesquisa de Histórico, clique no ícone “Pesquisar”, em seguida selecione a data desejada e clique em **Pesquisar**.

## HISTÓRICO DE LOGIN

O Histórico de Login exibe o histórico completo de Logins realizados. O **AiO!** Agent exibe a quantidade de vezes que você realizou o login durante o dia, horário de login, horário de logout, duração registrada de login e duração estimada.

### HISTÓRICO DE LOGINS

**Total de Logins realizados durante o dia**

Total de Logins  
2

Código	Usuário	Login	Logout	Duração Registrada	Duração Estimada
20006	Thiago Ribeiro	16/12/2020 16:29	16/12/2020 16:37	00:08:23	00:08:23
20006	Thiago Ribeiro	16/12/2020 16:37	16/12/2020 17:32	00:54:17	00:54:17

## HISTÓRICO DE PAUSAS

No Histórico de Pausas você pode visualizar as pausas sistêmicas e manuais que foram realizadas durante o dia selecionado.

### HISTÓRICO DE PAUSAS

**Total de pausas**

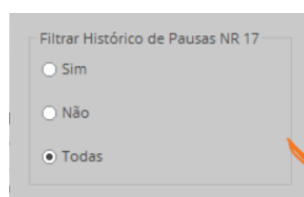
Total de Pausas  
5

**Resumo** Pausas Sistêmicas Pausas Manuais

Pausa	Duração
Ativa	01:27:07
Descanso I	00:00:09
Login	00:00:00
Pos Atendimento	00:04:36
Treinamento	00:00:47
<b>Total</b>	<b>01:32:39</b>

**Duração total de pausas realizadas durante o dia**

O **AiO!** Agent é capaz de filtrar o histórico de pausas que se adequam à NR 17:



**Filtro de Pausas NR17**

## HISTÓRICO DE CHAMADAS

O Histórico de Chamadas apresenta detalhes de todas as chamadas ativas e receptivas.

O **AiO!** Agent oferece um filtro de pesquisa mais detalhado para você localizar com mais assertividade todas as chamadas efetuadas.

Q Pesquisa

Data Início	<input type="text" value="17/12/2020"/>	Data Término	<input type="text" value="17/12/2020"/>
Agente	<input type="text" value="-- Selecione --"/>		
Classificação	<input type="text" value="-- Selecione --"/>	Sub Classificação	<input type="text" value="-- Selecione --"/>
Sel. o Campo	<input type="text" value="Telefone"/>	Texto p/ Pesquisa	<input type="text"/>

[+ Adicionar](#)

### Campos de Pesquisa

Você pode adicionar campos específicos, como: Nome, Código, Tipo de Chamada, DDR, Documento, entre outros campos personalizáveis. O **AiO!** Agent irá apresentar o resultado de pesquisa correspondente aos itens preenchidos.

O resultado da pesquisa vai exibir o agente que realizou o atendimento, o DDR, tipo da chamada, campanha, mailing, código, telefone, nome do contato, entre outros.

Data / Hora	Agente	DDR	Tipo	Campanha	Mailing	Código	Telefone	Nome
01/11/2018 16:53	Ingrid Fonseca	1130902772	Receptiva			0003953673	<a href="#">11959330481</a>	Caroline
01/11/2018 16:51	Ingrid Fonseca	1130902772	Receptiva			0003953672	<a href="#">11959330481</a>	Caroline
01/11/2018 16:45	Ingrid Fonseca	1130902772	Receptiva			0003953671	<a href="#">11959330481</a>	Caroline
01/11/2018 16:42	Ingrid Fonseca	1130902772	Receptiva			0003953669	<a href="#">11959330481</a>	Caroline
01/11/2018 16:41	Ingrid Fonseca	1130902772	Receptiva			0003953668	<a href="#">11959330481</a>	Caroline
01/11/2018 16:40	Ingrid Fonseca	1130902772	Receptiva			0003953667	<a href="#">11959330481</a>	Caroline

**Observação:** O **AiO!** Agent exibe apenas os nomes dos contatos e/ou leads cadastrados.

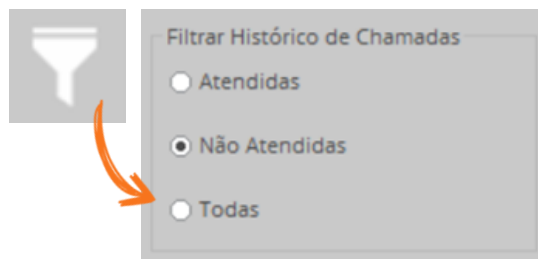
## HISTÓRICO DE CHAMADAS PERDIDAS

No Histórico de Chamadas Perdidas você pode visualizar a data e o horário de todas as suas chamadas não atendidas.

Código	Data / Hora	Telefone	Rejeição	Status	Atendida Por
1300	06/11/2018 15:42	<a href="tel:11959330481">11959330481</a>	Sistema	Não Atendida	Ingrid Fonseca

As chamadas perdidas por você podem ser atendidas por outros agentes. Por isso, a Plataforma **AiO!** diferencia os status das chamadas atendidas e não atendidas, e ainda, indica o usuário que atendeu a chamada.

Você pode utilizar o Filtro de Pesquisa para filtrar o histórico de Chamadas atendidas, não atendidas ou visualizar todas as chamadas.



O **AiO!** Agent exibe uma notificação sempre que houver novas chamadas perdidas. Fique atento!

## HISTÓRICO DE NPS

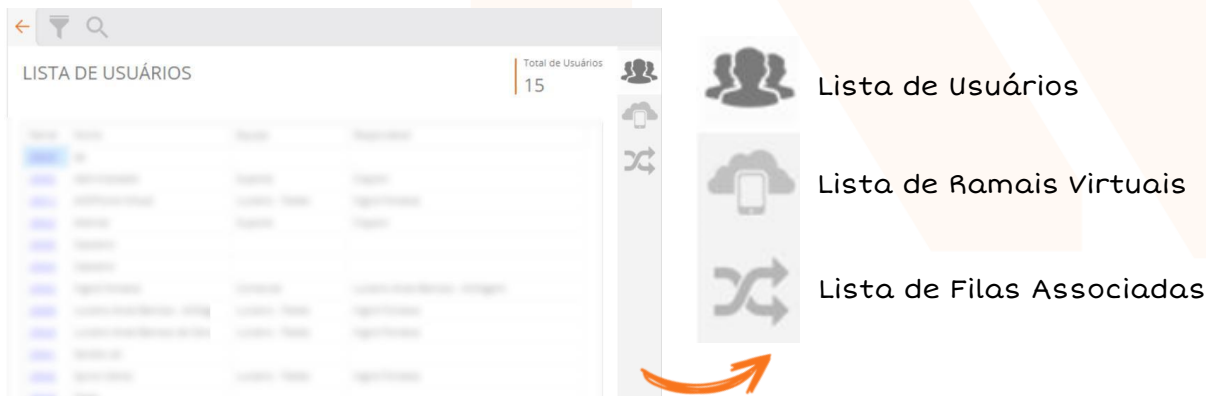
O Histórico de NPS exibe o histórico de Pesquisa de Satisfação realizadas.

HISTÓRICO DE NPS

Data / Hora	Agente	Formulário	Tipo	Código	Nome	Pergunta 1

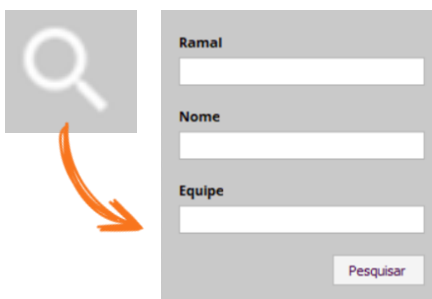
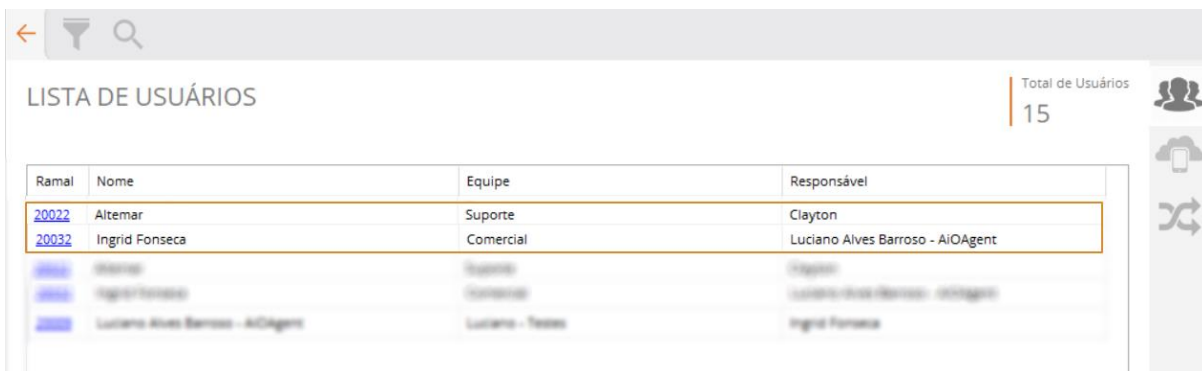
# INFORMAÇÕES DO SISTEMA

A seção de Informações do Sistema exibe diversas informações de usuários, ramais virtuais e informações sobre as filas associadas.



## LISTA DE USUÁRIOS

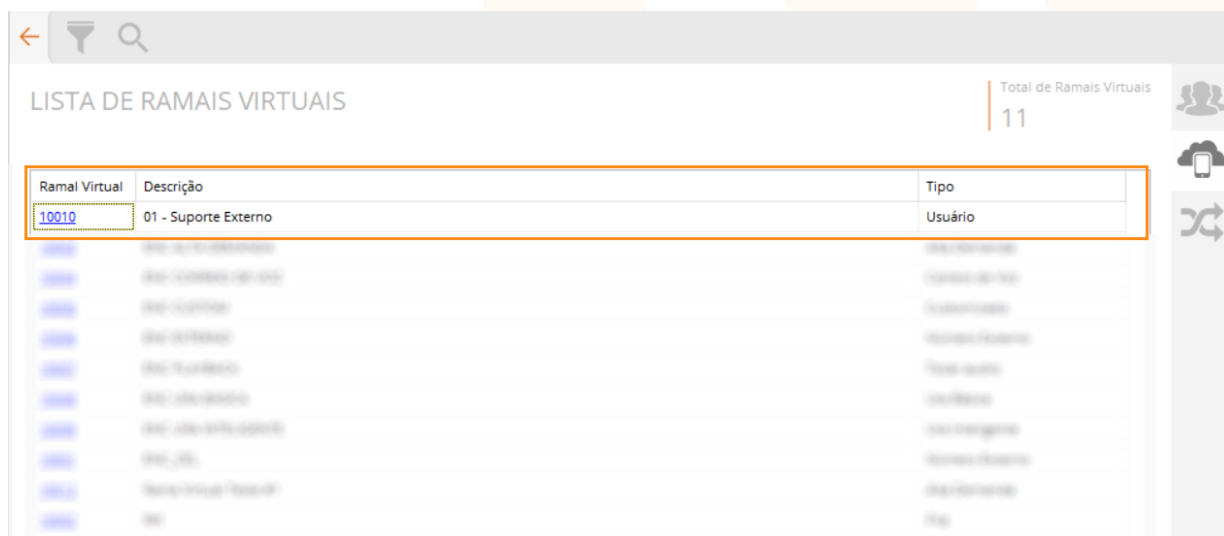
A Lista de Usuários do **AiO!** Agent exibe todos os usuários ativos cadastrados na plataforma. Através dele, você pode visualizar o usuário, o ramal do usuário, equipe pertencente e o responsável pelo usuário.



Você é capaz de pesquisar usuários pelo número de ramal, nome e/ou equipe. Para pesquisar, clique no ícone “**PESQUISAR**” e em seguida preencha os itens com os dados da pesquisa que você deseja realizar.

## LISTA DE RAMAIS VIRTUAIS

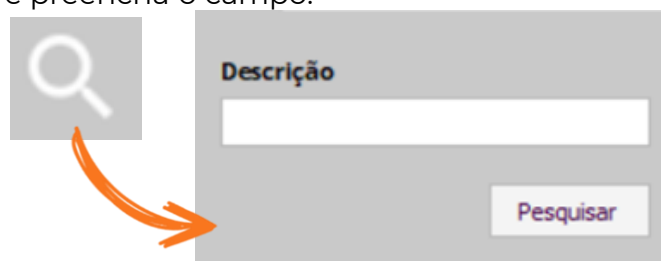
O Ramal Virtual funciona como uma agenda cadastrada pelo gestor da Plataforma. Ele pode ser utilizado para realizar transferências ou efetuar discagens rápidas.



Ramal Virtual	Descrição	Tipo
.10010	01 - Suporte Externo	Usuário
...	...	...

O **AiO!** Agent exibe uma lista completa de todos os ramais virtuais cadastrados. Você é capaz de visualizar o número do Ramal Virtual, a Descrição e o Tipo de Ramal Virtual.

Para localizar um ramal virtual rapidamente, a Plataforma **AiO!** permite que você realize pesquisas por descrição. Para pesquisar, clique no ícone **"PESQUISAR"** e preencha o campo:



Você também pode utilizar o filtro para filtrar ramais virtuais entre: Alta Demanda, Tocar áudio, Fila, Usuário, Ramal Virtual, Correio de Voz, URA Básica, URA Inteligente, Número Externo ou Customizado.



## LISTA DE FILAS ASSOCIADAS

Nesta aba, você pode visualizar todas as filas que estão associadas ao seu perfil de usuário, e visualizar quais ações você é capaz de executar em cada fila.



Código da Fila	Descrição da Fila	Atender	Transferir	Prioridade
10006	Comercial	Sim	Sim	0
10007	Suporte	Sim	Não	1

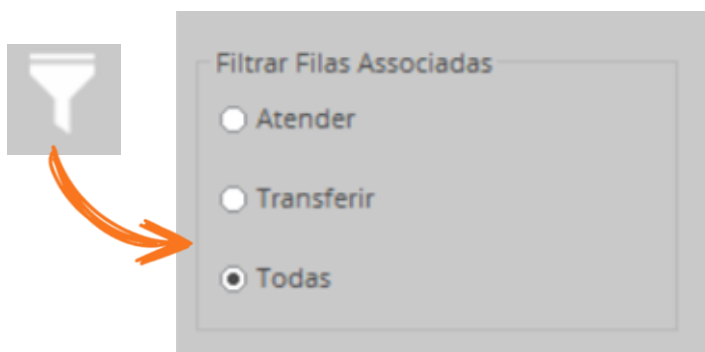
No exemplo acima, podemos observar que o usuário possui o total de 2 (duas) filas associadas. Ele atende a Fila Comercial e a Fila Suporte, porém, apenas a Fila Comercial permite realizar transferências de chamada. E por último, podemos notar que a Fila Suporte possui Prioridade menor que a outra fila.

**Observação:** As associações e permissões de cada fila são configuradas pelo seu gestor.



Assim como na aba Lista de Ramais, você pode pesquisar uma fila pela Descrição, clicando em “**PESQUISAR**” e preenchendo o campo solicitado.

Utilize o filtro para filtrar filas que você é capaz de Atender ou Transferir:



# HOSANNA

TECNOLOGIA

[WWW.HOSANNATECNOLOGIA.COM.BR](http://WWW.HOSANNATECNOLOGIA.COM.BR)

