

PLATAFORMA

AIO

Omnichannel

GESTÃO DE COMPROMISSOS

MANUAL DO USUÁRIO



SUMÁRIO

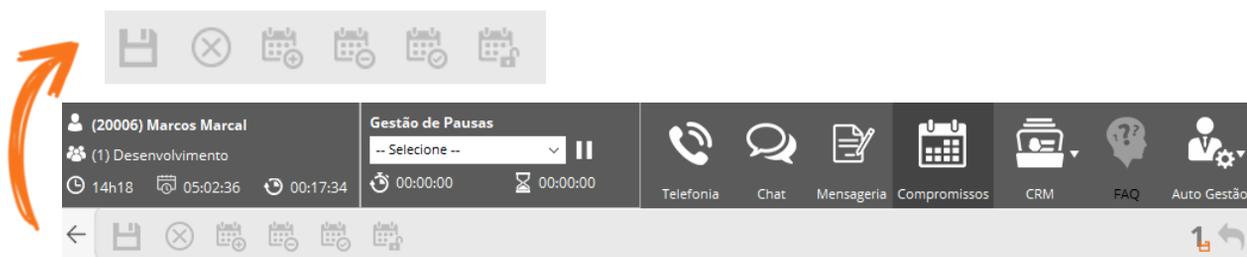
COMPROMISSOS	02
Barra de Ferramentas	02
Criar Novo Compromisso	03
Modo de Visualização	05
Agenda Compartilhada	06
Status de Compromisso	07
Compromisso em Atraso	07

COMPROMISSOS

O Módulo Compromissos permite que você realize a gestão completa de todos os seus compromissos agendados. Esses compromissos podem ser agendados automaticamente através da classificação de chamada, criados manualmente, alterados e/ou cancelados por você ou outros usuários com permissão atribuída pelo supervisor.

BARRA DE FERRAMENTAS:

A Barra de Ferramentas fornece a você o acesso a todas as funções e recursos do módulo Compromissos:



SALVAR ALTEAÇÃO

Cria um novo compromisso.



CANCELAR ALTERAÇÃO

Cancela o compromisso



NOVO COMPROMISSO:

Cria um novo compromisso.



CANCELAR ESTE COMPROMISSO

Cancela o compromisso



COMPROMISSOS CONCLUÍDOS

Visualiza compromissos concluídos.



REABRIR COMPROMISSO CANCELADO



ATUALIZAR LISTA:

Atualiza lista de compromissos.

CRIAR NOVO COMPROMISSO:



Para criar um novo Compromisso de forma manual, clique no ícone “**Criar Novo Compromisso**”. O **AiO!** Agent exibirá uma nova aba com as informações abaixo:

ADICIONAR COMPROMISSO

Status do Compromisso
Ativo

INFORMAÇÕES

Usuário: Marcos Marcal

Assunto:

Tipo do Compr.: Público Privado

Local:

Telefone:  

Data: 18/12/2020 O dia inteiro

Hora de Início: 10:54

Hora de Término: 11:54

Habilitar Alerta: 15 minutos

Auto Execução:

ANOTAÇÕES

USUÁRIO: Defina o responsável pelo compromisso;

ASSUNTO: Defina o título do compromisso;

TIPO DO COMPROMISSO: Defina o tipo do compromisso:

- **Público:** Qualquer usuário do compartilhamento terá acesso às informações.
- **Privado:** Somente o responsável pelo compromisso pode visualizar o conteúdo.

LOCAL: Defina o local do compromisso;

TELEFONE: Preencha o campo com o telefone ou altere a forma de contato*;

DATA E HORA: Defina a data e o horário de início e fim do compromisso;

HABILITAR ALERTA: Se você optar por habilitar alerta, a plataforma exibirá um alerta de acordo com o tempo selecionado;

AUTO EXECUÇÃO: Auto executa discagens automaticamente;

ANOTAÇÕES: Descreva os detalhes sobre o compromisso.

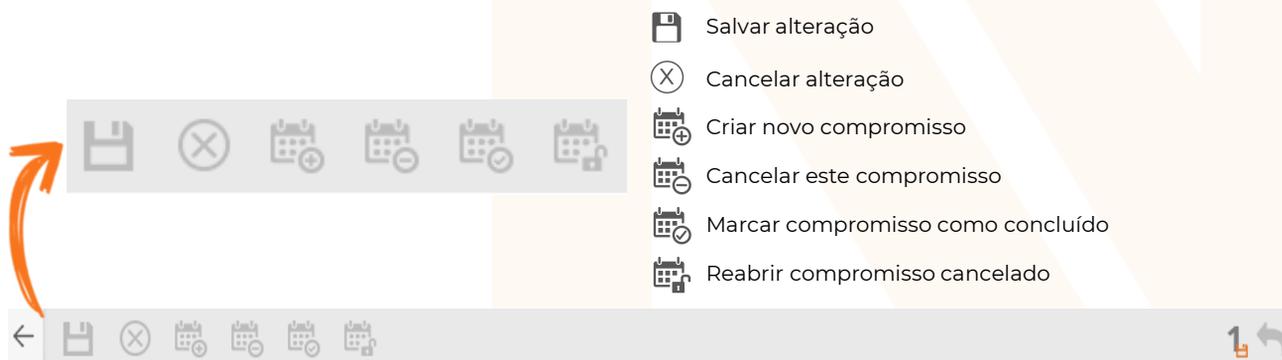


* **Alterar forma de contato:** Você pode selecionar uma forma de contato entre Telefone, E-mail, Conferência e Mensagem.



Executar Ação: Esta opção é capaz de executar uma ação de forma rápida. A ação pode ser alterada de acordo com a seleção do campo. Nos casos de Telefone, o ícone funciona como discagem rápida. Para E-mail, o AiO! Agent abre uma nova janela de e-mail com o campo de destinatário já preenchido.

Observe abaixo os botões de ação dentro do compromisso:



Além da criação de forma manual, a Plataforma **Aio!** permite que você crie e agende compromissos de outras maneiras:

- **AGENDAMENTO DE CHAMADA:** Caso você opte por realizar um agendamento durante a classificação de chamadas, automaticamente a Plataforma adiciona um novo compromisso no seu calendário chamado **“Retornar Contato”**.

Observação: O compromisso também é adicionado aos agendamentos de Chat e Mensageria Offline.

CRIAR COMPROMISSO ATRAVÉS DO CRM: Durante o gerenciamento de Contatos e Leads do módulo CRM do **Aio!** Agent, você é capaz de criar novos compromissos vinculados aos contatos ou leads:

ADICIONAR COMPROMISSO Status do Compromisso
Ativo

INFORMAÇÕES

Usuário: Marcos Marçal

Assunto:

Tipo do Compr.: Público Privado

Local:

Telefone: 0000000000

Contato: Marcos Marçal (0000000004)

Data: 18/12/2020 O dia inteiro

Hora de Início: 11:12

Hora de Término: 12:12

Habilitar Alerta: 15 minutos

Auto Execução:

ANOTAÇÕES

CONTATO VINCULADO

Executar Ação: Exibe uma janela do módulo **CRM** as informações do contato ou lead vinculado ao compromisso.

MODO DE VISUALIZAÇÃO:

VISUALIZAR DIA:



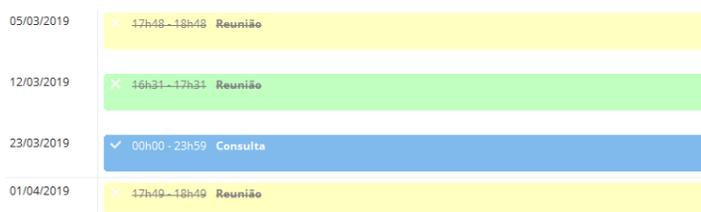
Permite visualizar de forma diária.

VISUALIZAR MÊS:



Permite visualizar de forma mensal.

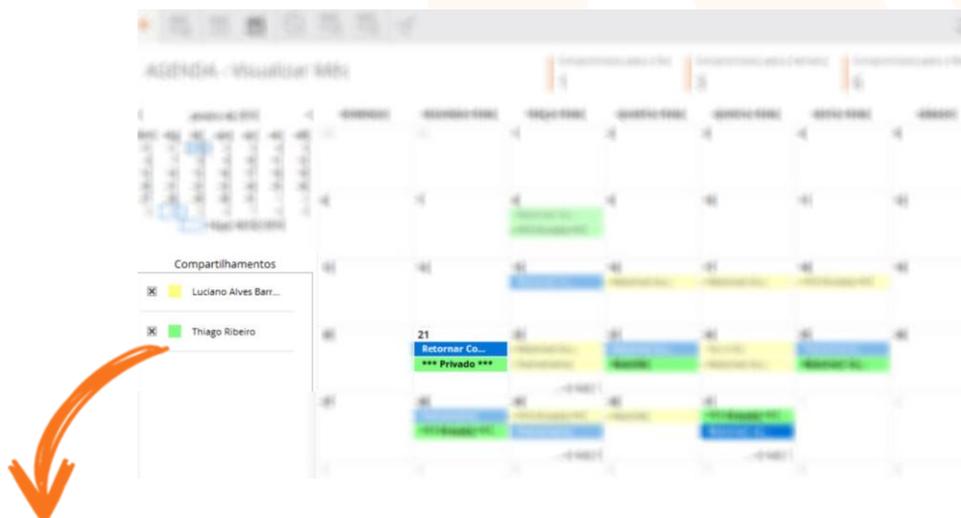
VISUALIZAR RELATÓRIO:



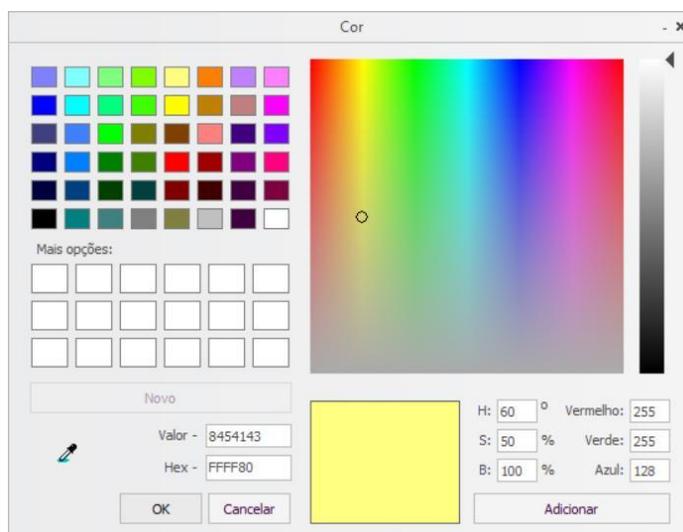
Permite visualizar apenas os compromissos.

AGENDA COMPARTILHADA

Você é capaz de visualizar, editar e/ou criar compromissos para outros usuários. As permissões de compartilhamento das agendas são definidas pelo Supervisor.



Dê um duplo clique no seletor de cores para definir uma cor para o usuário:



Em seguida, selecione uma cor de sua preferência na paleta de cores. A cor dos compromissos do usuário serão alteradas conforme a cor selecionada. Você é capaz de definir cores distintas para cada usuário do compartilhamento.

Observação: Por padrão a cor do seu próprio compromisso sempre será azul.

STATUS DO COMPROMISSO:

Compromisso Ativo

Compromisso Concluído

Compromisso Cancelado

COMPROMISSOS EM ATRASO

Sempre que houver compromissos vencidos a Plataforma exibirá uma notificação:



Observação: Ao Criar um compromisso o mesmo não poderá ser excluído. Você poderá marca-lo como concluído ou cancelado, essas ações irão apenas alterar o status do compromisso, mas não irá retirar o compromisso da sua agenda. Tenha sempre bastante atenção, pois, estas ações não podem ser revertidas.

HOSANNA

TECNOLOGIA

WWW.HOSANNATECNOLOGIA.COM.BR

