

PLATAFORMA

AIO

Omnichannel

TELEFONIA

MANUAL DO USUÁRIO



SUMÁRIO

Acessando o AiO Agent	02
Alterando a Senha de Usuário	03
Conhecendo o AiO! Agent	04
Informações do Usuário	05
Gestão de Pausas	06
Entrar em Pausa	06
Trocar de Pausa	07
Sair da Pausa	07
Canais de atendimento e módulos	09
Navegação	10
Solicitar ajuda	10
TELEFONIA	11
Barra de Ferramentas	12
Status de Telefonia	16
Atendendo uma Chamada	17
Indicador de Humor	18
Classificação de Chamada	18
Agendamento de Chamada	19
Qualidade da Chamada	19
Dados do Contato	20
Dados Complementares	20
Histórico do Atendimento	21
Encerrando o AiO! Agent	22

ACESSANDO O AIO! AGENT

Na área de trabalho de seu computador, você encontrará o atalho para o **AiO!** Agent, dê um duplo clique para acessar.

Na interface de autenticação do usuário, preencha corretamente os campos **“LOGIN”** e **“SENHA”**, em seguida clique no botão **“ENTRAR”**.

A imagem a seguir, representa a interface de autenticação de usuário do **AiO!** Agent:

A interface de autenticação do **AIO! Agent** apresenta o seguinte layout:

- Logo **HOSANNA** TECNOLOGIA e o título **AiO Agent**.
- Campos de entrada: **LOGIN** (com ícone de usuário) e **SENHA** (com ícone de chave).
- Botão **ENTRAR** em laranja.
- Link **Alterar Senha** em azul.
- Informações de versão: **v. 4.1.0.84** e **© 2020 Hosanna Tecnologia. Todos direitos reservados.**

As instruções visuais são:

- Digite o usuário**: aponta para o campo de login.
- Digite a senha**: aponta para o campo de senha.
- Clique para entrar**: aponta para o botão ENTRAR.

ALTERANDO A SENHA DE USUÁRIO

Você poderá alterar sua senha através da interface de autenticação do usuário, basta preencher o nome de usuário e clicar no link **“Alterar Senha”** localizado abaixo do botão **“ENTRAR”**.

The screenshot shows the 'ALTERAR A SENHA' (Change Password) interface. At the top, it displays the 'HOSANA TECNOLOGIA' logo and 'AiO Agent'. Below the title 'ALTERAR A SENHA', there are four input fields: 'USUÁRIO', 'SENHA ATUAL', 'NOVA SENHA', and 'CONFIRMAR NOVA SENHA'. At the bottom, there are two buttons: 'CANCELAR' and 'ALTERAR'. Annotations with orange arrows point to each field and button with the following text: 'Digite a senha atual' (pointing to 'SENHA ATUAL'), 'Digite o usuário' (pointing to 'USUÁRIO'), 'Digite a nova senha' (pointing to 'NOVA SENHA'), 'Confirme a nova senha' (pointing to 'CONFIRMAR NOVA SENHA'), and 'Clique aqui para alterar' (pointing to the 'ALTERAR' button).

Na interface de alteração de senha, preencha os campos, em seguida clique no botão **“ALTERAR”** pra confirmar as alterações ou no botão **“CANCELAR”** para interromper as alterações.

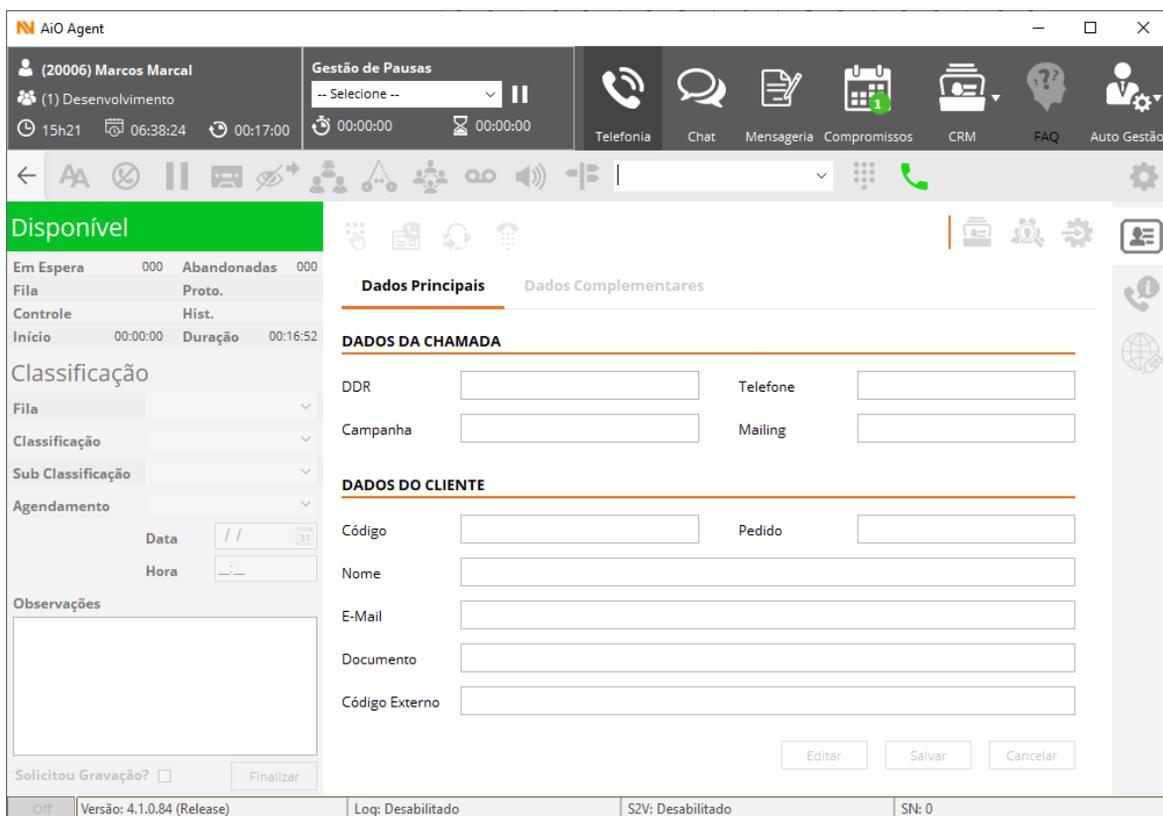
Durante o processo de alteração de senha, você poderá receber algumas mensagens, observe a lista abaixo:

Código	Mensagem	Ações a serem tomadas
1016	Senha alterada com sucesso!	Nenhuma ação necessária
1015	As senhas digitadas não coincidem.	Preencher novamente o campo “NOVA SENHA” e “CONFIRMAR NOVA SENHA” com a mesma senha
1018	Senha anterior inválida.	Preencher corretamente o campo “SENHA ATUAL” com a sua senha (Senha antiga)

CONHECENDO O AIO! AGENT

O **Aio!** Agent foi desenhado para facilitar o seu dia a dia, tornar seu trabalho mais fácil e ágil. Através da sua interface integrada, você tem acesso a todos os canais de atendimento ao cliente de forma simples e muito organizada, tudo aqui foi desenvolvido com muito carinho e dedicação.

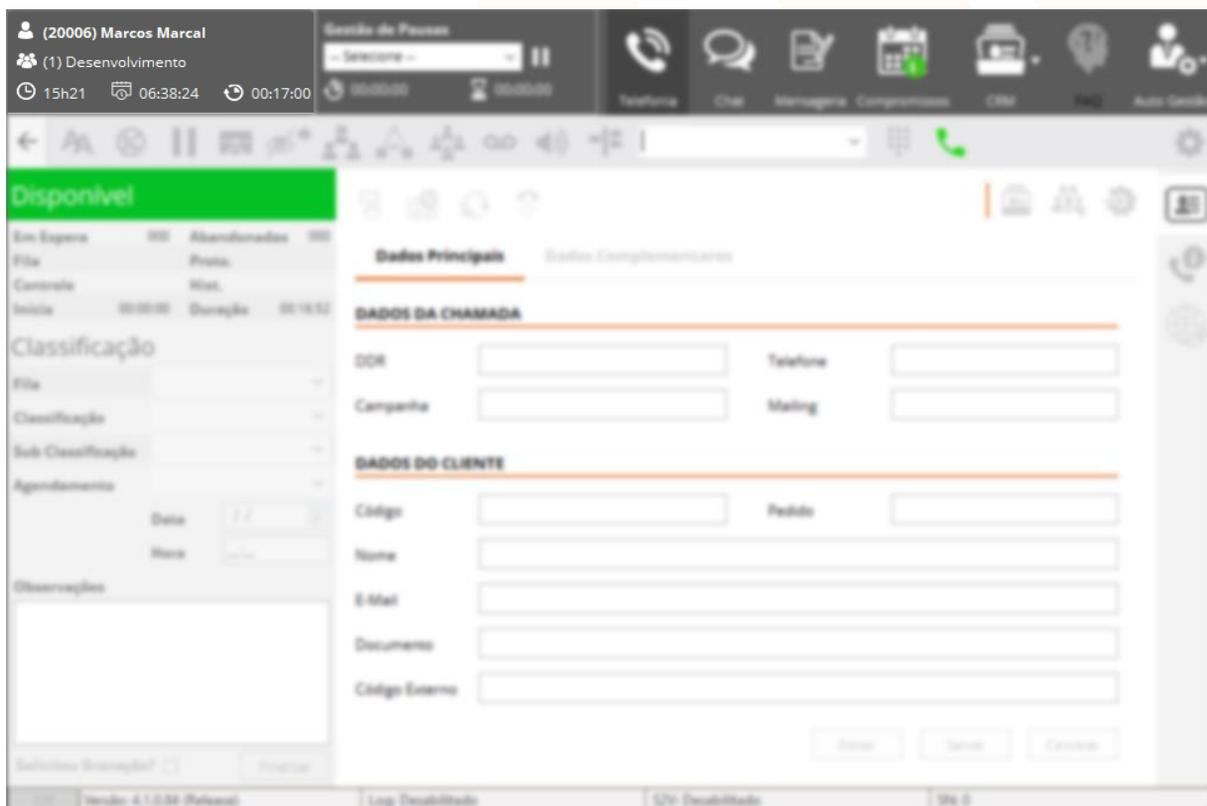
A imagem a seguir representa a interface do **Aio!** Agent. Podemos observar que a parte superior da interface é dividida em 03 (três) painéis. Logo abaixo uma barra de ferramentas e mais abaixo os detalhes do canal de atendimento ou módulo.



(A imagem acima representa o módulo Telefonia)

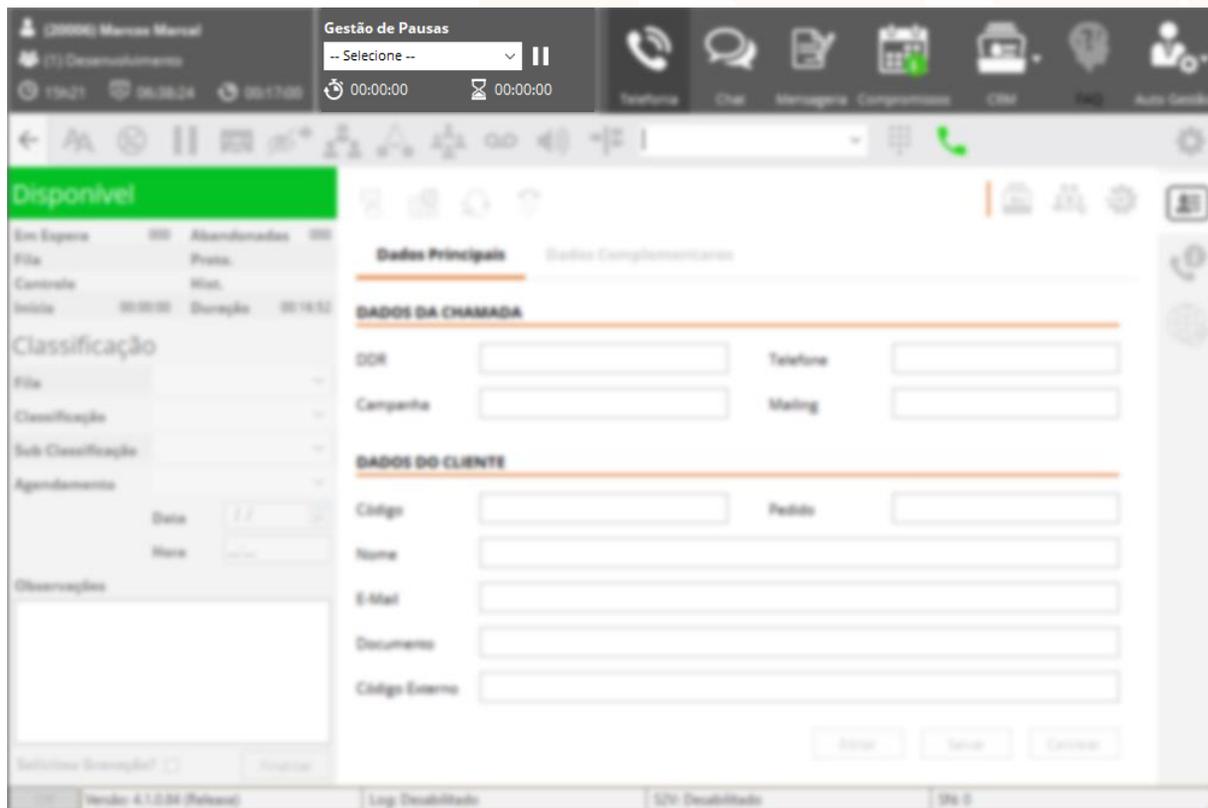
INFORMAÇÕES DO USUÁRIO

O primeiro painel exibe seus dados de usuário, tais como: Nome de Usuário e Ramal, Equipe, Horário de Login, Duração do primeiro e Duração do último Login:



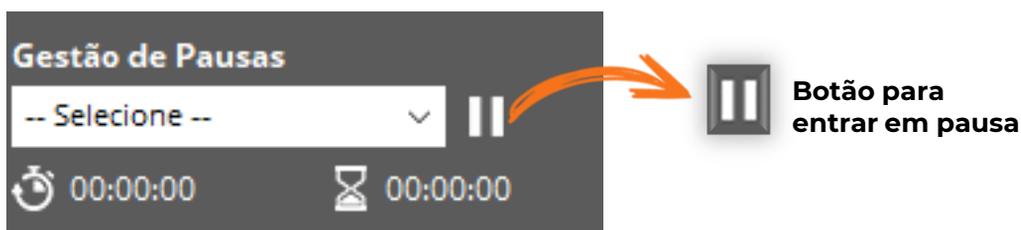
GESTÃO DE PAUSAS

O painel central, também conhecido como “**Gestão de Pausas**”, exibe a lista dos motivos de pausas, horário de início do acionamento da pausa, duração máxima permitida para o motivo de pausa escolhido e botões de entrar/sair e trocar de pausa.



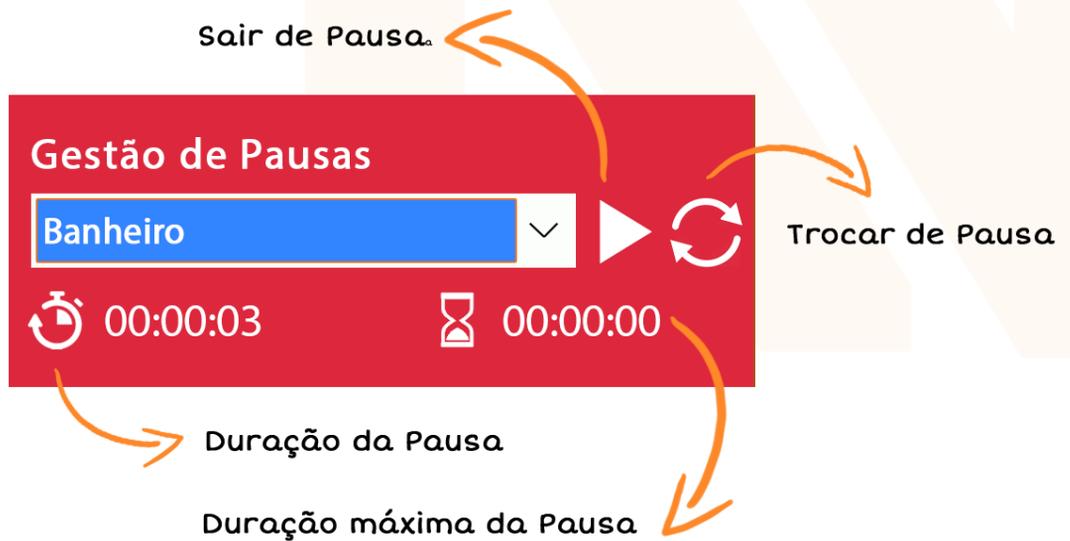
ENTRAR EM PAUSA

Para entrar em pausa, basta selecionar o motivo desejado e em seguida clicar no botão “**Entrar em Pausa**”



Após clicar no botão “**Entrar em Pausa**”, observe que a cor de fundo do painel “Gestão de Pausa” mudará de cor, o contador de duração será iniciado e se houver restrições de duração máxima, o tempo máximo permitido também será exibido.

Abaixo um exemplo do Painel Gestão de Pausa durante a pausa Banheiro:



TROCAR DE PAUSA



Para trocar de pausa, clique no botão “**Trocar de Pausa**”, escolha um novo motivo de pausa e clique no botão “**Alterar Minha Pausa Atual**”.

SAIR DA PAUSA



Para sair da pausa, clique no botão “**Sair da Pausa**”.

Alguns motivos de pausas podem bloquear sua interface, ou seja, para desbloquear a pausa você deve preencher os campos “Usuário” e “Senha”, em seguida clicar no botão “**DESBLOQUEAR**” para desbloquear a pausa.

Também, é possível que o motivo de pausa escolhido possua algum bloqueio de tempo mínimo e máximo, nestes casos, você só poderá retornar da pausa após a duração do tempo mínimo e antes do tempo máximo. Caso você ultrapasse o tempo máximo permitido, você precisará chamar seu supervisor e solicitar para ele que seja feito o desbloqueio. Peça com “jeitinho”, organize seu tempo e não leve “bronca” atoa...

HOSANA
TECNOLOGIA

AiO Agent

DESBLOQUEAR PAUSA PELO USUÁRIO

Agente	Marcos Marcal (20006)
Pausa	Generica
Duração da Pausa	00:00:10

USUÁRIO

SENHA

CANCELAR DESBLOQUEAR

© 2020 Hosanna Tecnologia. Todos direitos reservados.

Interface de desbloqueio da pausa.

HOSANA
TECNOLOGIA

AiO Agent

DESBLOQUEAR PAUSA RESTRITIVA PELO SUPERVISOR

Tempo de Pausa Esgotado. Entre em contato com seu Supervisor e solicite o desbloqueio de sua Pausa Restritiva. O desbloqueio poderá ser feito remotamente ou através do Login abaixo. Lembrando que o Login abaixo deverá ser feito por um Supervisor.

USUÁRIO - SUPERVISOR

SENHA - SUPERVISOR

DESBLOQUEAR

© 2020 Hosanna Tecnologia. Todos direitos reservados.

Interface de desbloqueio da pausa, porém, com a mensagem de notificações dizendo que o agente excedeu o tempo máximo permitido para a pausa.

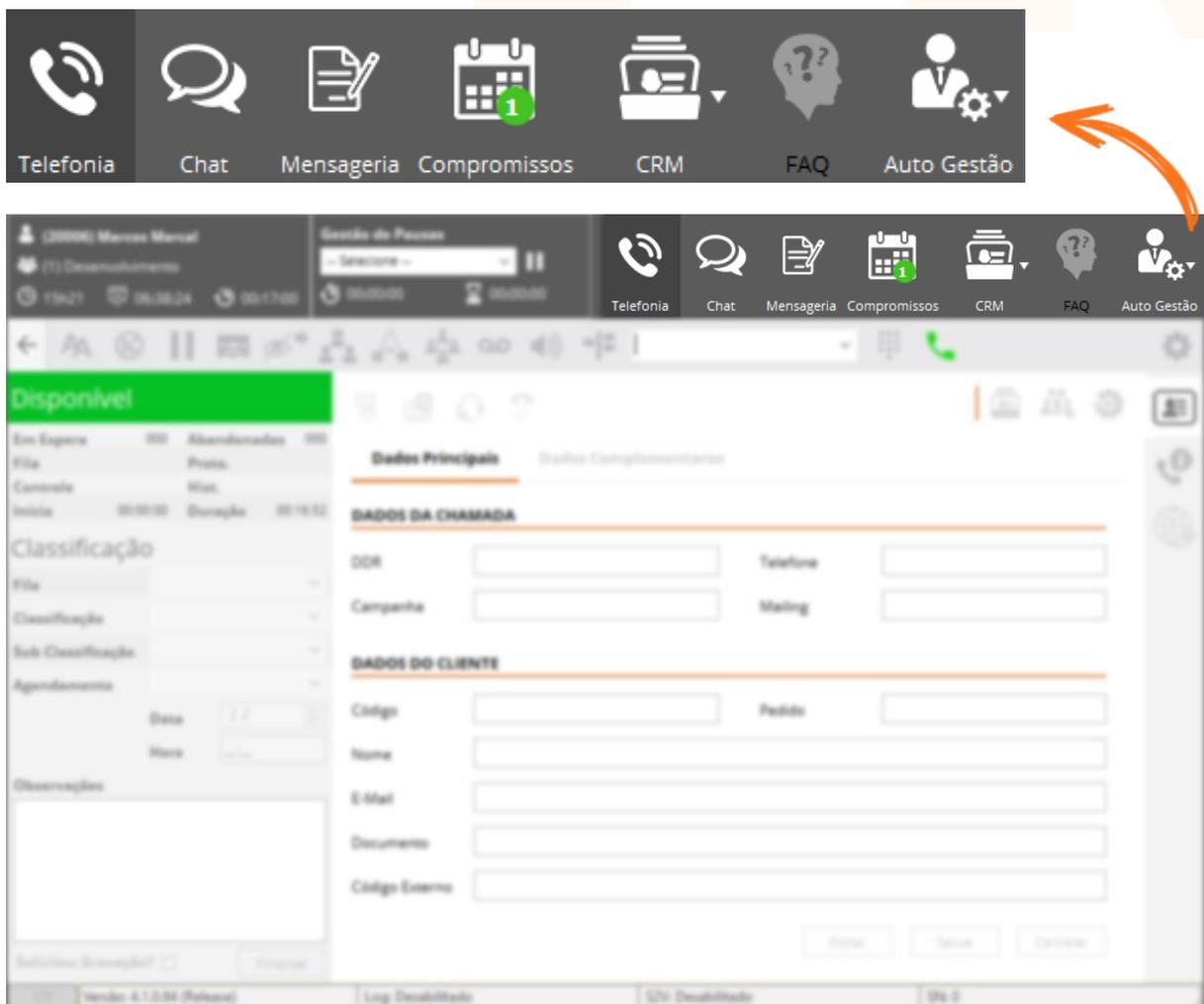
OBSERVAÇÕES:

- Alguns motivos de pausas podem permitir que você faça ou receba chamadas de voz e nem todos os motivos bloquearão sua interface do **AiO!** Agent. Todas as funções e temporizações de pausas foram previamente configuradas e vale para todos os membros que compõe sua equipe. Caso tenha alguma dúvida, consulte seu supervisor.
- As pausas sistêmicas, também conhecidas como: “Pausa Login” e “Pausa Pós Atendimento”, podem ser temporizadas e após exceder o tempo permitido, seu Painel do Agente ficará disponível automaticamente para receber novas chamadas de voz, chat, e-mail, etc.

CANAIS DE ATENDIMENTO E MÓDULOS

Neste painel você pode visualizar todos os canais de atendimento (**Telefone, Chat, Mensageria**) e módulos, tais como: Compromissos, CRM (Gestão de Leads, Contatos e Propostas), FAQ e Auto-Gestão. Porém, a Plataforma só permite que você acesse os canais e módulos que estão habilitados para sua equipe.

Converse com o seu supervisor para mais informações sobre sua permissão de acesso.





NAVEGAÇÃO

A navegação pela Plataforma **AiO!** é realizada pelas opções dos menus e ícones. Cada módulo ou canal possui diversas abas de opções. Você só é capaz de navegar pelos módulos e canais habilitados. Para retornar ao módulo anterior, clique no ícone **VOLTAR** localizado no canto esquerdo da Barra de Ferramentas.

OBSERVAÇÃO:

- Você pode utilizar os atalhos **CTRL + TAB** e **CTRL + SHIFT + TAB** para alternar entre as abas dentro de um módulo.

SOLICITAR AJUDA

A Plataforma permite que você solicite ajuda discretamente sem a necessidade de se locomover. Para solicitar, clique no Botão **“Solicitar ajuda do Supervisor”** na barra inferior do **AiO!** Agent.



Clique para solicitar ajuda



O botão será ativado e seu supervisor receberá uma notificação com essa informação. Para cancelar o pedido de ajuda, clique novamente no botão e ele será desativado.

Nesta mesma barra inferior você é capaz de visualizar a versão da Plataforma que esta sendo utilizada e mais algumas informações técnicas.



HOSANA
TECNOLOGIA

TELEFONIA

MANUAL DO USUÁRIO

FUNÇÕES:



AUTO ATENDIMENTO: Auto atendimento das chamadas de Voz

O botão Auto Atendimento indica que o **AiO!** Agent atenderá as chamadas automaticamente. A função de Auto Atendimento só poderá ser habilitada pelo Administrador ou seu Supervisor.



EM ESPERA: Coloca e Retira a chamada em Espera

Você pode habilitar a função “Colocar Em Espera” para deixar a chamada de voz na Música de espera do seu próprio ramal.



DND (NÃO PERTURBE): Rejeita o Recebimento de novas chamadas de Voz

Esta função é ativada sempre que você estiver durante uma pausa ou chamada de voz. Ela indica que você está impossibilitado de receber novas chamadas.



GRAVAÇÃO AUTOMÁTICA: Gravação de chamada de voz no computador local

Você pode utilizar esta função para gravar a chamada em seu computador local. Durante a chamada o ícone do gravador ficará vermelho indicando a gravação.



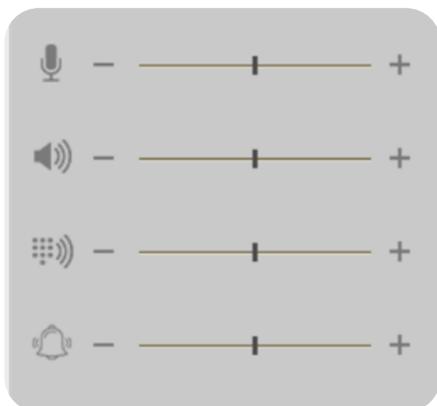
CONTROLE DE ÁUDIO: Exibe o controle de áudio

Você pode utilizar o controle de áudio para configurar o volume de áudio para Microfone, Fone, DTMF e Ring (Dispositivo de Toque).



SALA DE CONFERÊNCIA: Exibe Salas de conferências

Você pode utilizar a Sala de Conferência para realizar áudio-conferência com outros usuários.



(Controle de Áudio)



CORREIO DE VOZ: Acessar correio de voz do próprio ramal.



ROTA SAINTE: Exibe lista de Rotas de Saída habilitadas.

FUNÇÕES:



AUTO ATENDIMENTO: **Auto atendimento das chamadas de voz**

O botão Auto Atendimento indica que o **AiO!** Agent atenderá as chamadas automaticamente. A função de Auto Atendimento só poderá ser habilitada pelo Administrador ou seu Supervisor.



DND (NÃO PERTURBE): **Rejeita o recebimento de novas chamadas de voz**

Esta função é ativada sempre que você estiver durante uma pausa ou chamada de voz. Ela indica que você está impossibilitado de receber novas chamadas.



EM ESPERA: **Coloca e Retira a chamada em Espera**

Você pode habilitar a função “Colocar Em Espera” para deixar a chamada de voz na Música de espera do seu próprio ramal.



GRAVAÇÃO AUTOMÁTICA: **Gravação de chamada de voz no computador local**

Você pode utilizar esta função para gravar a chamada em seu computador local. Durante a chamada o ícone do gravador ficará vermelho indicando a gravação.



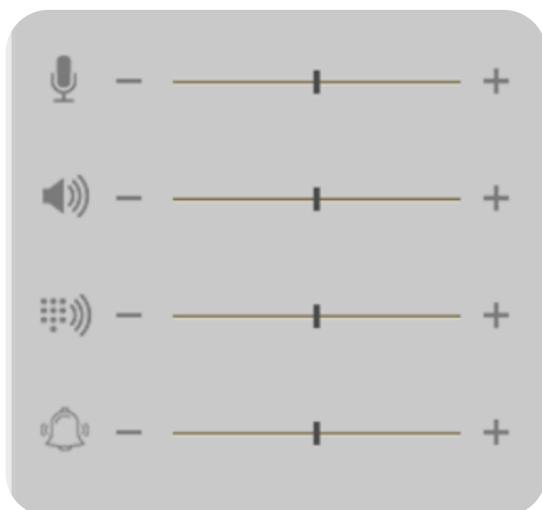
SALA DE CONFERÊNCIA: **Exibe salas de conferências**

Você pode utilizar a Sala de Conferência para realizar áudio-conferência com outros usuários.



CONTROLE DE ÁUDIO: **Exibe o controle de áudio**

Você pode utilizar o controle de áudio para configurar o volume de áudio para Microfone, Fone, DTMF e Ring (Dispositivo de Toque).



CORREIO DE VOZ: **Acessar correio de voz do próprio ramal.**



ROTA SAINTE: **Exibe lista de Rotas de Saída habilitadas.**

CAIXA DE DISCAGEM

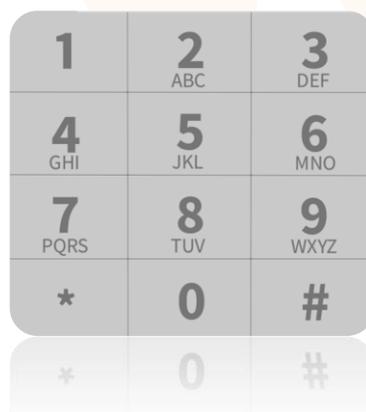


Utilize a caixa de discagem para inserir o número de destino. Você pode usar o seu teclado numérico ou o Dialpad para inserir o telefone para qual deseja discar.



DIALPAD:

Exibe o teclado telefônico virtual. Através dele você poderá discar para um número de telefone, uma opção de URA, entre outros.



Discar:

Discar para um número de Telefone



ENCERRAR:

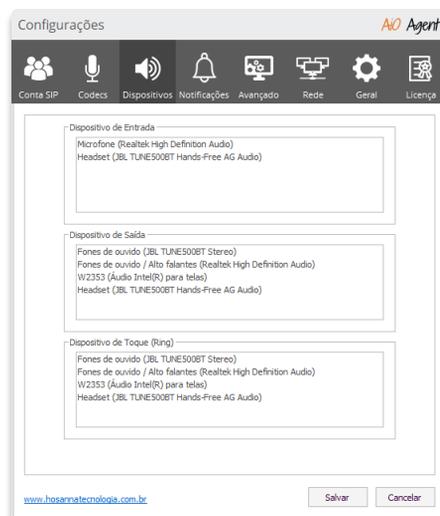
Encerrar uma chamada em curso



CONFIGURAÇÕES:

Acessar janela de Configuração.

A função “Configurações” abrirá uma nova janela exibindo configurações pré-definidas pelo seu Supervisor e informações sobre a Licença do **AiO Agent**. Nesta janela você pode utilizar a aba “**Dispositivos**” para configurar Dispositivos de Entrada, Saída e Dispositivos de Toque (Ring).



TRANSFERÊNCIAS:



Selecione a Fila

Selecione a Pesquisa

Selecione o Ramal Virtual

Selecione a URA

Selecione o Usuário

Digite o número de destino

Transferir

TRANSFERÊNCIA CEGA

A chamada será transferida independente do estado do usuário ou ramal virtual de destino (ocupado ou disponível).

Você só terá garantia de atendimento, quando a chamada for transferida para uma Fila, Pesquisa de Satisfação ou URA (Unidade de Resposta Audível).



Selecione a Consulta

Selecione o Ramal Virtual

Selecione o Usuário

Digite o número de destino

Discar

TRANSFERÊNCIA ASSISTIDA

Ao ser realizada a transferência assistida de uma chamada, você que está transferindo a ligação deverá aguardar que o usuário ou ramal de consulta de destino atenda para que seja possível efetivar a transferência.



Selecione o Ramal Virtual

Selecione o Usuário

Digite o número de destino

Discar

Falar com a Linha:
 1 2 Todas

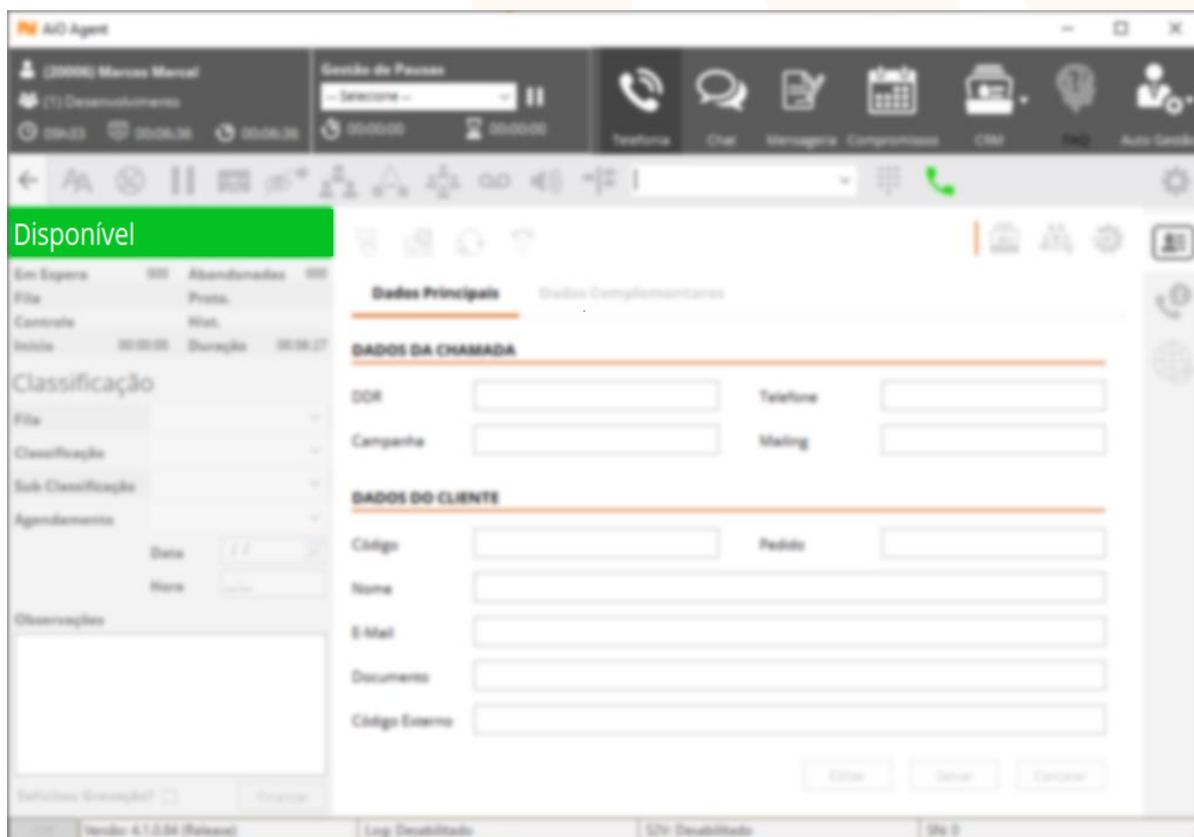
PÊNDULO DE CHAMADAS

Durante o atendimento de uma chamada de voz você poderá solicitar a ajuda de um outro usuário ou ramal e alternar o diálogo entre o cliente e a terceira pessoa.

Se necessário for, você poderá falar com todos simultaneamente, ou seja, criar uma chamada a 3 entre o cliente, a terceira pessoa e você.

STATUS DE TELEFONIA

O **AiO!** Agent exibe uma barra de status abaixo da Barra de Ferramentas de cada canal. Através do status você pode verificar a disponibilidade do canal selecionado:



Veja a seguir as possíveis variações de status para o canal telefonia:

STATUS	DESCRIÇÃO
Disponível	Usuário disponível para receber uma nova chamada de voz
Chamando	Usuário recebendo uma chamada de voz
Em Atendimento	Usuário em uso / atendimento
Discando	Usuário discando para um número de telefone
Classificando	Usuário em classificação de chamada / Pós Atendimento
Ramal Reconnectando	Em processo de reconexão. Usuário indisponível para receber e efetuar chamadas.

ATENDENDO UMA CHAMADA

O **AiO!** Agent possibilita trabalhar com atendimento automático ou manual da chamada de voz, porém, essa é uma configuração pré-determinada pelo seu supervisor. Converse com ele para saber como esta a configuração da sua equipe.

A imagem abaixo representa o atendimento manual da chamada de voz:



Para atender clique no botão de cor verde **“Atender”** e para rejeitar clique no botão de cor vermelha **“Rejeitar”**. Mas lembre-se, todas chamadas rejeitadas serão registradas e seu supervisor terá acesso a essa informação.

OBSERVAÇÕES:

- Se a chamada receptiva for de um ramal interno ou de outro usuário, o nome deste será exibido abaixo do status “Chamando”.
- Se seu perfil de usuário estiver configurado para fazer atendimento automático, será reproduzido um áudio, exemplo: “*Bim bom*”, para alertar que existe um cliente na linha.

Durante o atendimento da chamada de voz, serão exibidas algumas informações:

Em Atendimento			
Em Espera	000	Abandonadas	000
Fila		Proto.	00000001370
Controle	00000001370	Hist.	00000001459
Início	09:44:23	Duração	00:00:13

- Quantidade de chamadas em espera.
- Quantidade de chamadas abandonadas.
- Número de protocolo do atendimento.
- Código de controle da chamada.
- Código do histórico da chamada.
- Nome da fila universal de atendimento
- Horário de início da chamada
- Duração da chamada de voz.

INDICADOR DE HUMOR

A Plataforma **AiO!** aponta 3 (três) possíveis níveis de humor do cliente ao você atender a chamada. O Smile é exibido apenas para chamadas receptivas e fica localizado ao lado do status de telefonia.

O Smile pode variar de acordo com o tempo que você leva para atender a chamada. Quanto mais tempo o cliente fica em espera, mais insatisfeito será o Smile apresentado. Veja abaixo as possíveis variações:



CLASSIFICAÇÃO DE CHAMADA

O **AiO!** Agent possibilita a você classificar a chamada de voz durante o atendimento e/ou ao encerrar a chamada. Você deve selecionar o motivo de classificação desejado e uma subclassificação. A seleção correta desses valores é utilizada para gerar relatórios e podem, também, tomar ações sobre o contato.

Screenshot of the "Classificação" form in the AiO! Agent interface. The form includes dropdown menus for "Fila" (Comercial), "Classificação" (Venda), and "Sub Classificação" (Produto 01). It also has fields for "Agendamento", "Data", and "Hora". Below these are five stars for "Qualidade da Chamada" (4 stars selected) and a text area for "Observações". At the bottom, there is a checkbox for "Solicitou Gravação?" and a "Finalizar" button.

Exemplo de classificação de chamada para um produto vendido

AGENDAMENTO DE CHAMADA

Durante a classificação de chamada, o **AiO!** Agent é capaz de agendar uma solicitação de retorno:

- **Agendamento específico:** Este agendamento será adicionado na sua lista de compromissos individual como “Retornar Contato”
- **Agendamento em grupo:** Como o próprio nome já diz, o agendamento em grupo é realizado para um determinado grupo de agentes.

Para realizar um agendamento, durante a classificação de chamada selecione uma classificação que o agendamento esteja habilitado. Em seguida, defina o dia e horário.

A imagem mostra uma interface de usuário para a classificação de uma chamada. No topo, há um cabeçalho azul com o texto "Classificando". Abaixo dele, há uma barra de status com informações como "Em Espera", "Atendimentos", "Promoção", "Classe", "Número", "Fila", "Início" e "Duração".

Abaixo da barra de status, há uma seção intitulada "Classificação" com os seguintes campos:

- Fila: Comercial (seta para baixo)
- Classificação: Não venda (seta para baixo)
- Sub Classificação: Agendamento (seta para baixo)
- Agendamento: Específico (seta para baixo)
- Data: 26/10/2018 (seta para baixo)
- Hora: 16:30 (seta para baixo)

Na base da seção, há uma barra de avaliação intitulada "Qualidade da Chamada" com cinco estrelas. As três primeiras estrelas estão preenchidas com amarelo, e as duas últimas estão cinzas.

Exemplo de Classificação com Agendamento de Chamada

QUALIDADE DA CHAMADA

O **AiO!** Agent permite a você qualificar a chamada de voz de acordo com o seu entendimento sobre a qualidade do áudio da chamada. Sendo que 5 (cinco) estrelas significam a melhor qualidade possível para o áudio.



DADOS DO CONTATO



Durante o atendimento da chamada de voz o **AiO!** Agent exibirá em sua interface todos os dados do contato, esses dados podem ser coletados de diversas formas pela plataforma. O **AiO!** Agent também permite alterar ou adicionar novos dados, mas isso deve ser previamente configurado para o seu perfil de usuário.

Dados Principais | **Dados Complementares**

DADOS DA CHAMADA

DDR	<input type="text"/>	Telefone	<input type="text" value="98109-7625"/>
Campanha	<input type="text"/>	Mailing	<input type="text"/>

DADOS DO CLIENTE

Código	<input type="text"/>	Pedido	<input type="text"/>
Nome	<input type="text"/>		
E-Mail	<input type="text"/>		
Documento	<input type="text"/>		
Código Externo	<input type="text"/>		

Chamada com Contato

Chamada com Lead

Integrador

DADOS DO LEAD/CONTATO

- **Chamada com Contato:** É ativado quando você estiver em contato com um Contato cadastrado;
- **Chamada com Lead:** É ativado sempre que você estiver em contato com um Lead cadastrado;
- **Integrador:** É ativado sempre que o integrador manual estiver habilitado.

Quando os ícones de **Chamada com Contato** e/ou **Chamada com Lead** estiverem ativos, o **AiO!** Agent permite que você dê um duplo clique para abrir o Lead ou Contato. O ícone **Integrador** permite executar o Integrador Manual caso este esteja habilitado.

DADOS COMPLEMENTARES

Além dos campos já existentes no **AiO!** Agent, você pode editar até 100 (cem) campos personalizáveis. Os campos personalizáveis são adicionados pelo seu supervisor ou administrador da plataforma. O Supervisor poderá pré-definir até 100 (cem) campos. Esses campos serão exibidos em Dados complementares no **AiO!** Agent! com os nomes determinados pelo Supervisor.

Campo 01

Campo 02

Campo 03

Campo 04

Campo 05

HISTÓRICO DO ATENDIMENTO



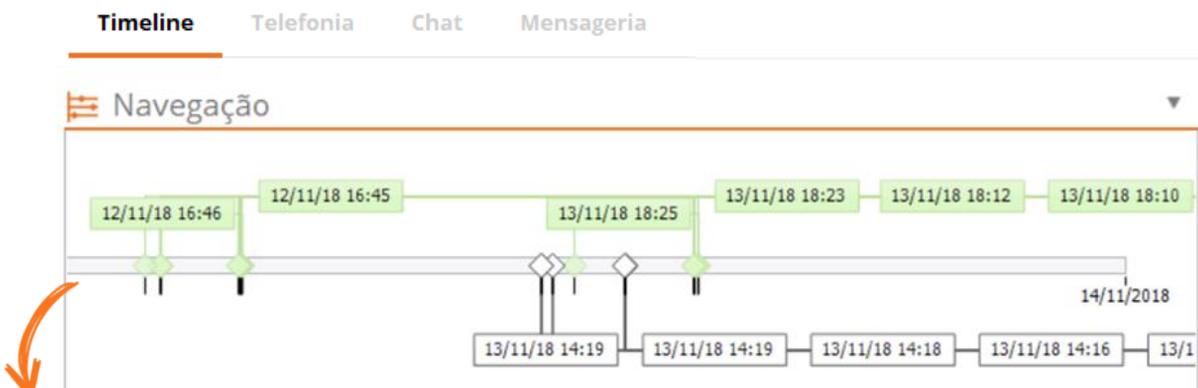
Durante uma chamada, o **AiO** Agent pode exibir o “Histórico de Atendimento” do contato dos últimos 90 (noventa) dias. Basta clicar no botão “**Histórico**” localizado na barra lateral direita.

No topo superior direito você é capaz de visualizar a quantidade total de chamadas realizadas com o contato. E abaixo, o **AiO!** Agent apresenta o histórico detalhado de todas essas chamadas.

MODOS DE EXIBIÇÃO DO HISTÓRICO

- TIMELINE:

O modo Timeline exibe uma linha do tempo com o histórico do contato:



Selecione uma data para visualizar os dados da chamada abaixo do campo Navegação:

Data / Hora	13/11/2018 14:15
Agente	Thiago Ribeiro
DDR	1130902772
Tipo	Receptiva

- TELEFONIA

Exibe uma lista completa com os detalhes do histórico do contato:

Data / Hora	Agente	DDR	Tipo	Campanha	Mailing	Código	Telefone	Nome
12/11/2018 16:46	Ingrid Fonseca	0	Ativa	Campanha Black Friday	Mailing - Black Friday	0003953702	11959330481	Caroline
12/11/2018 16:45	Ingrid Fonseca	0	Ativa	Campanha Black Friday	Mailing - Black Friday	0003953701	11959330481	Caroline
12/11/2018 16:42	Ingrid Fonseca	0	Ativa	Campanha Black Friday	Mailing - Black Friday	0003953700	11959330481	Caroline

- CHAT

Exibe detalhes do chat

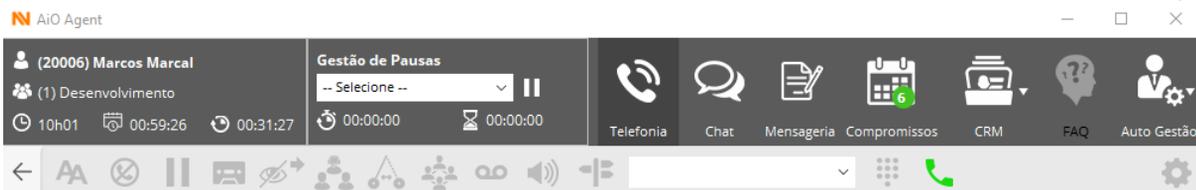
- MENSAGERIA

Exibe detalhes da mensageria

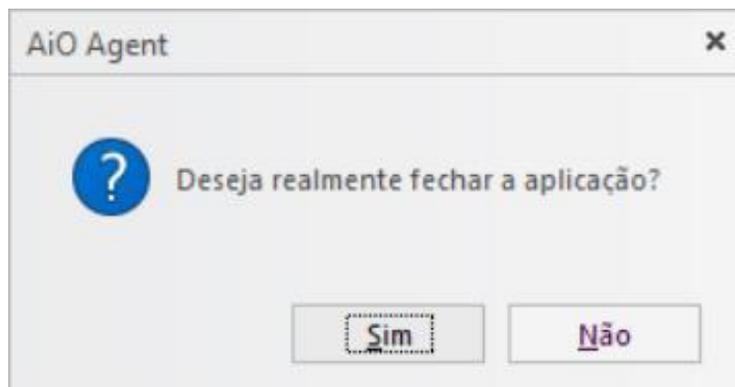
ENCERRANDO O AIO! AGENT

Para encerrar o **AiO!** Agent, fazer o logout ou logoff, basta clicar no botão “X” localizado no canto direito da interface.

Clique para encerrar



Será exibida a caixa de mensagem abaixo, clique no botão “Sim” para encerrar o **AiO!** Agent ou no botão “Não” para cancelar o Logout.



- Em alguns casos, ao final do expediente o **AiO!** Agent encerrará a aplicação automaticamente. Isso pode variar de acordo com as configurações realizadas pelo administrador do sistema.
- A Plataforma pode ser encerrada mesmo durante uma pausa. Isso evita que você receba uma chamada entre o período de sair de pausa e encerrar a aplicação.

HOSANNA

TECNOLOGIA

WWW.HOSANNATECNOLOGIA.COM.BR

