

Manual do Utilizador

GlobalConnect Consola de Operador





Índice

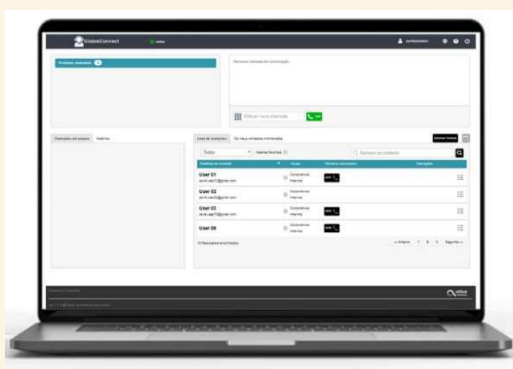
1. Introdução	3
2. Funcionalidades básicas	4
2.1. Autenticação	4
2.2. Navegação	4
2.3. Conexão da consola	5
3. Gestão de chamadas	6
3.1. Estado das chamadas	6
3.2. Chamadas de entrada	6
3.3. Chamadas em espera	7
3.4. Chamadas ativas	7
3.5. Efetuar nova chamada	8
3.6. Histórico de chamadas	8
4. Contactos monitorados	10



1. Introdução

Os serviços GlobalConnect Pack e GlobalConnect Custom disponibilizam uma consola web, acessível através de autenticação, que permite a um operador controlar todas as chamadas originadas e destinadas ao seu terminal – como por exemplo atender, transferir, colocar em espera, retomar – assim como monitorar uma lista de contactos internos e com capacidade de captura das chamadas.

Esta consola disponibiliza as funcionalidades chave de um terminal de operador/rececionista.



O utilizador tem acesso à sua consola através o link disponível no portal de selfcare, podendo guardar o mesmo e aceder diretamente no web browser.

CONSOLA DE OPERADOR

PERFIL: DEFAULT


Console de Operador

Consola de Operador para monitorização e controlo de chamadas

URL de acesso: <https://globalconnect.meoempresas.pt/switchboard/>

Telefone da consola: 99994.146629a.nom122

Iniciar consola em modo online: ☒

⚠ Monitoria de Contactos:
 Este serviço necessita que o telefone utilizado para monitorar tenha o serviço Busy Lamp Field ativo.

Contactos Monitorados:

User Demo Porto 2 - 4003

User Demo Porto 1 - 4006

VOLTAR

2. Funcionalidades básicas

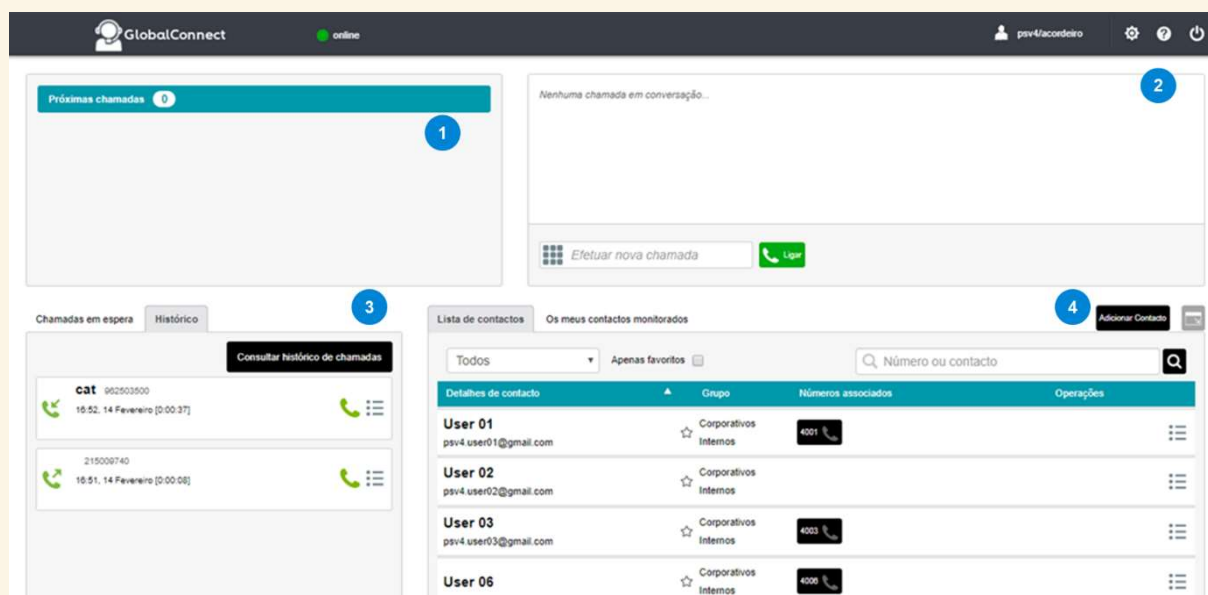
2.1. Autenticação

Um utilizador para ter acesso à consola terá de ter, obrigatoriamente, acesso ao portal selfcare com perfil de utilizador e são as mesmas credenciais que utiliza em ambos os acessos.

Da mesma forma, ao terminar a sessão numa das duas aplicações, automaticamente a sessão é terminada na outra.

2.2. Navegação

O ecrã inicial está dividido em 4 grandes áreas:



- 1 Área destinada às chamadas de entrada;
- 2 Área destinada à chamada ativa;
- 3 Área destinada às chamadas em espera e ao histórico de chamadas;
- 4 Área destinada à gestão dos contactos corporativos e pessoais e à monitoria de números.

Na barra superior do ecrã encontram-se as seguintes informações:



1 Estado da consola:

Online - Quando existe conexão com o serviço e a chamada entre o serviço "Consola de Operador" e o terminal do utilizador está estabelecida.

Terminal - Quando existe conexão com o serviço mas a chamada entre o serviço "Consola de Operador" e o terminal do utilizador não está estabelecida.

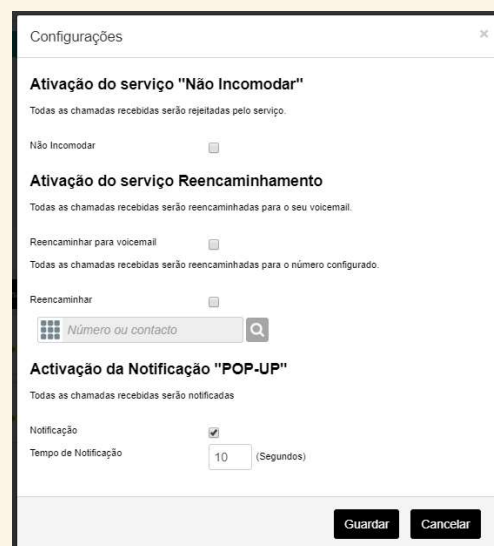
Offline - Quando não existe conexão com o serviço.

2 Estado do utilizador.

3 Acesso às configurações de serviços da consola.
Os serviços **Não Incomodar** e **Reencaminhamento** Incondicional podem ser configurados diretamente na **Consola de Operador**.

4 Acesso à informação de ajuda.

5 Terminar a sessão.



2.3. Conexão da consola

Após a autenticação na aplicação é despoletada uma chamada para o terminal que estiver configurado para utilização com o serviço Consola de Operador. A chamada deve ser atendida para a consola passar do estado Terminal para o estado Online, passando assim a ter total acesso às funcionalidades da consola.

Sempre que a chamada for desligada, a consola assume o estado Terminal e as chamadas atualmente geridas na consola são entregues no terminal do operador por ordem de chegada, permitindo, dessa forma, que continue a trabalhar sem interrupções.

A qualquer altura é possível voltar a colocar a consola no estado Online, sendo despoletada uma nova chamada para o terminal do operador.



3. Gestão de chamadas

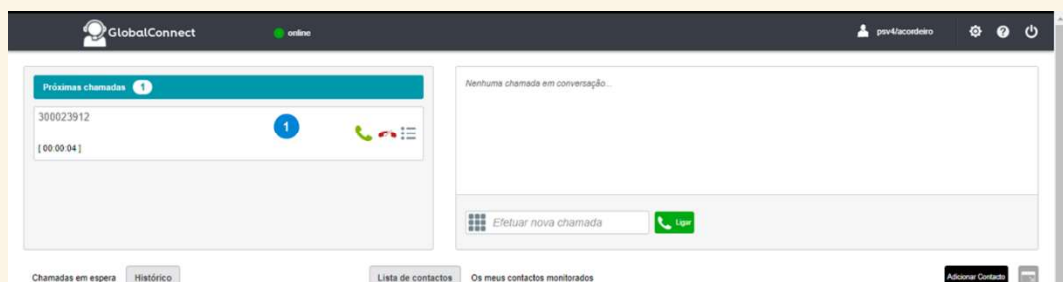
3.1. Estado das chamadas

As chamadas na consola podem passar pelos seguintes estados:

- A tocar na consola;
- A tocar no destino;
- Em conversação;
- Em espera;
- A tentar atender;
- A tentar estabelecer ligação;
- A tentar colocar em espera;
- A tentar resumir;
- A tentar transferir;
- A tentar reencaminhar;
- A tentar terminar.

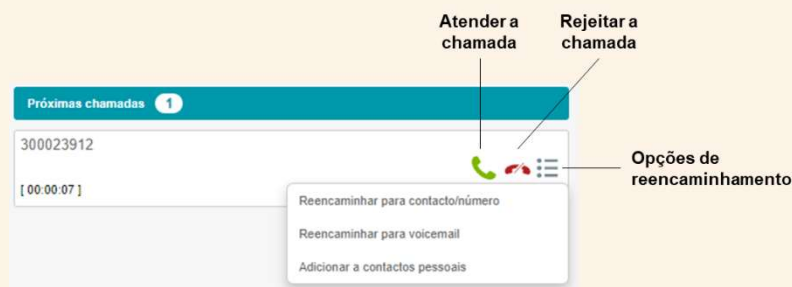
3.2. Chamadas de entrada

As chamadas de entrada são apresentadas na área ¹. No topo é apresentado o número de chamadas que estão a tocar em cada momento.



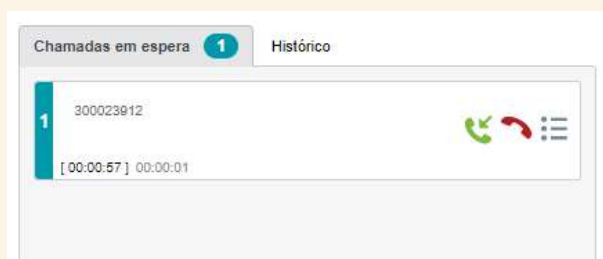
Uma nova chamada de entrada é representada pelo número de origem da chamada, o nome do contacto, caso conhecido, e o tempo de toque da chamada.

As ações disponíveis para as chamadas de entrada são as seguintes:



3.3. Chamadas em espera

Uma chamada em espera é representada pelo número da chamada, o nome do contacto, caso conhecido, o tempo em conversação da chamada e o tempo em espera da chamada.

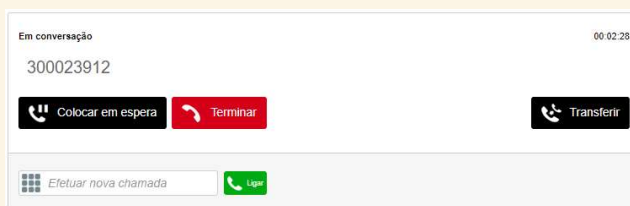


As ações disponíveis sobre uma chamada em espera são as seguintes:

- Retomar a chamada;
- Terminar a chamada;
- Transferir para a chamada ativa, apenas disponível quando existe uma chamada em conversação no ecrã;
- Transferir para uma chamada em espera, apenas disponível quando existe pelo menos mais uma chamada em espera;
- Transferir a chamada para um número/contacto.

3.4. Chamadas ativas

Uma chamada depois de atendida (chamada ativa ou em conversação), passa para a área principal, ou seja, para a área das chamadas em conversação:





As ações disponíveis sobre a chamada ativa são as seguintes:

- Colocar a chamada em espera;
- Terminar a chamada;
- Efetuar o vaivém das chamadas num cenário de transferência;
- Transferir para uma chamada em espera, apenas disponível quando existe pelo menos uma chamada em espera;
- Transferir a chamada para um número/contacto.

Na transferência para um número/contacto é possível pesquisar por um contacto da lista de contactos ou introduzir o número manualmente.

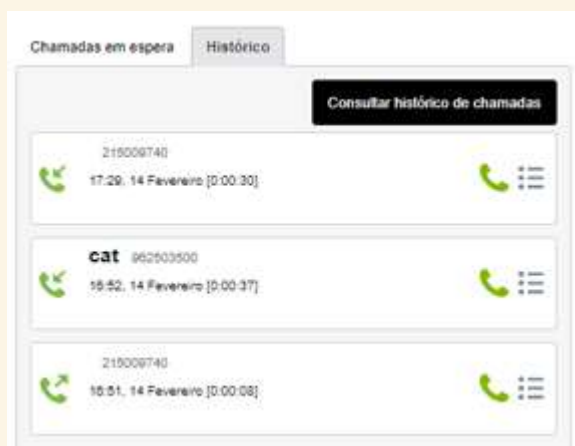
3.5. Efetuar nova chamada

Uma nova chamada pode ser iniciada em várias áreas da consola, nomeadamente:

- A partir do ecrã, através da opção 'Remarcar', na área da chamada ativa;
- A partir da listagem de contactos;
- A partir do detalhe de um contacto;
- A partir do histórico de chamadas;
- A partir dos números monitorados.

3.6. Histórico de chamadas

As chamadas recebidas/efetuadas a partir da consola são guardadas por sessão e apresentadas no ecrã inicial:





Cada linha do histórico de chamadas é representada pelo tipo de chamada, pelo número de origem/destino da chamada, pelo nome do contacto, caso conhecido, pela data da chamada e pela sua duração.

4. Contactos monitorados

Contactos monitorados são números de contactos corporativos marcados como contactos a monitorar no portal selfcare. Para cada um destes números é apresentado o respetivo estado, de acordo com a funcionalidade Busy Lamp Field.

O utilizador com acesso à consola terá de seleccionar os contactos a monitorar, acedendo a essa funcionalidade no portal selfcare.

A monitorização só é efetiva se o utilizador monitorado tiver a funcionalidade Busy Lamp Field ativa.

A aplicação disponibiliza duas formas de consulta dos contactos monitorados:

- Através do separador "Os meus contactos monitorados":

- Numa janela isolada apenas com essa informação, carregando no botão de lançar janela de contactos monitorados:

