



Trabalhando no Agent Desktop

- Barra de Navegação, na página 1
- Barra de título, na página 2
- Painel de interação atual, na página 2
- Painel de informações auxiliar, na página 2
- Sobre os estados do agente, na página 2
- Sobre a lista de contatos ativos, na página 5
- Exibir sua atividade recente, na página 5
- Exibir detalhes atuais do cliente, na página 5
- Exibir histórico do cliente, na página 6
- Inserir informações de finalização, na página 6

Barra de Navegação

A barra de navegação do Agent Desktop permite acesso a vários recursos do Agent Desktop. Passe o ponteiro do mouse sobre os ícones na barra de navegação para exibir a ação que o botão executa.

Os recursos do Agent Desktop disponíveis dependem da configuração do perfil do seu agente pelo administrador da organização. Os seguintes recursos estão disponíveis na barra de navegação:

Recurso	Descrição
Histórico de contatos	Exibe informações sobre os clientes com os quais você interagiu hoje. Se você tiver acesso a mais de um canal de comunicação, poderá clicar nas guias no painel esquerdo do Agent Desktop para exibir o histórico do cliente desse canal. Como alternativa, você pode clicar em Todos para listar todos os contatos do dia atual.
AgentStat	Exibe as estatísticas do agente. Se o seu perfil estiver configurado para comunicações de voz e os relatórios de estatísticas estiverem ativados, você poderá clicar no botão Estatísticas do agente para exibir as estatísticas pessoais do agente (APS).

Recurso	Descrição
Ajuda	Exibe os tópicos de ajuda online. Você também pode acessar a ajuda ao pressionar ALT + F1.

Barra de título

A barra de título exibe seu nome, seu número de discagem, o nome da sua equipe e sua situação atual.

O menu suspenso **STATUS AGORA** permite alterar sua disponibilidade para aceitar contatos ou entrar em um estado ocioso, de modo que nenhum contato seja roteado para você. Ao efetuar login, você é colocado no estado ocioso padrão. Você deve selecionar o estado **Disponível** para receber contatos de entrada. Se não deseja receber nenhum contato, você pode selecionar qualquer estado ocioso no menu suspenso **STATUS AGORA**. O administrador do Webex Contact Center configura vários Estados ociosos com base nos requisitos de sua empresa.

Painel de interação atual

Quando você está conectado e em estado disponível, o painel de interação atual no lado esquerdo da interface do Agent Desktop exibe os cartões de contato que foram roteados para você. Por padrão, a área inferior do painel esquerdo exibe um histórico de todos os contatos com os quais você interagiu no dia atual. As informações exibidas no painel esquerdo são alteradas quando você faz seleções na barra de navegação.

Painel de informações auxiliar

O painel de informações auxiliar do lado direito do Agent Desktop exibe informações com base nas subguias selecionadas. Por exemplo, se você estiver em uma chamada ou conversando com um cliente e selecionar a subguia **Informações de contato**, verá detalhes sobre o cliente com quem está interagindo. Essas informações podem ser limitadas apenas ao número de discagem (DN) do cliente ou ao endereço de e-mail inserido pelo cliente ao iniciar uma solicitação de bate-papo ou mensagem de e-mail. Se mais informações estiverem disponíveis sobre o cliente, essas informações também serão exibidas.



Observação

A subguia **Informações de contato** exibe o histórico do cliente nos últimos 60 dias.

Sobre os estados do agente

Os estados do agente são estados em que você pode estar ao usar o Agent Desktop. Há duas categorias de estados do agente:

- O status definido pelo agente que determina se você pode receber e aceitar contatos e se aplica a todos os canais de comunicação.
- O status definido pelo sistema são os estados que o sistema atribui à medida que você processa contatos. Os estados de contato são diferentes, dependendo do canal através do qual você está se comunicando.

Estados de disponibilidade do agente

Quando você inicia uma sessão no Agent Desktop, o sistema o coloca no estado ocioso padrão. Para aceitar chamadas, chats ou e-mails, você deve estar no estado **Disponível**. Se precisar ficar offline para uma reunião, treinamento ou almoço, altere seu status para um estado ocioso. Nenhuma comunicação é roteada para você quando estiver em estado ocioso.

Estado do agente	Descrição
Disponível	Você está pronto para aceitar e responder aos contatos. Depois de iniciar sessão, você deve selecionar Disponível na lista suspensa STATUS AGORA para receber solicitações de contato roteado.
Qualquer estado ocioso	<p>Você está conectado, mas não está pronto para aceitar solicitações de contato. O administrador do Webex Contact Center pode configurar estados inativos adicionais que sejam apropriados para sua empresa.</p> <p>Se você precisar ficar offline durante o dia de trabalho, poderá selecionar manualmente um estado ocioso. Além disso, você pode selecionar um estado ocioso enquanto estiver interagindo com um cliente e será colocado nesse estado ocioso quando a sessão de chamada ou de bate-papo terminar ou quando você enviar ou fechar a mensagem de e-mail atual.</p> <p>Para obter mais informações sobre qual estado ocioso usar, entre em contato com seu supervisor.</p> <p>Observação Redirecionar sem resposta ou RONA é um estado ocioso atribuído pelo sistema. Não é possível alterar manualmente seu status para RONA.</p>

Estados do contato de voz

Os estados de contato de voz são iniciados pelo Webex Contact Center System e mudam conforme você processa as chamadas. Por exemplo, quando um cartão de contato de voz aparece em sua lista de contatos ativos, o status atual exibido no painel central do Agent Desktop é alterado para Tocando. Quando você atender à chamada, o status atual será alterado para Conectado.

Os estados de contato de voz variam dependendo se você está se comunicando com um cliente na Linha1 ou com outra pessoa (como outro agente ou especialista no assunto) na Linha2.

Linha 1 Estados do agente

Linha1 Os estados do agente são descritos na tabela a seguir. Alguns estados podem não estar ativados em seu sistema.

Estado do agente	Descrição
Tocando	Um novo cartão de contato de voz está em sua Lista de contatos ativos no painel esquerdo do Agent Desktop, aguardando sua aceitação. Se você não aceitar a chamada dentro do período de tempo configurado pelo administrador do Webex Contact Center, a chamada retornará à fila e será atribuída ao próximo agente disponível.
Conectado	Você aceitou o cartão de contato de voz e está conectado a um chamador. Quando a conexão é feita, um temporizador inicia no cartão de contato indicando por quanto tempo você esteve conectado. As informações relacionadas à chamada são exibidas no painel central do Agent Desktop, e as informações sobre o chamador são exibidas no painel direito.
NotResponding	Um novo cartão de contato de voz está em sua Lista de contatos ativos no painel esquerdo do Agent Desktop, mas não foi respondido dentro do período de tempo configurado pelo administrador do Webex Contact Center. A chamada é retornada para a fila. Uma mensagem aparece em sua área de trabalho que apresenta a opção de efetuar a próxima chamada ou entrar em estado ocioso. Selecione uma das opções.
Chamada em espera	Você colocou a chamada na Linha1 em espera.
ConsultReserved	Enquanto você estava no estado Conectado, outra pessoa solicitou uma consulta com você.
Consulting	Você está se consultando com outro agente em sua empresa. Um temporizador mostra a quantidade de tempo pelo qual você tem se consultado com a pessoa.
Colocando em conferência	Você está em conferência com um cliente e um agente.
OutdialReserved	Você iniciou uma chamada de discagem externa. As informações relacionadas à chamada são exibidas no painel central.
Conclusão	A chamada terminou. É solicitado que você insira códigos de finalização antes de realizar outra chamada. Para obter mais informações, consulte Finalizar comunicação de voz, na página 6 Enquanto estiver no estado de finalização, não será possível receber um cartão de contato roteado ou transferido.

Linha 2 Estados do agente

Quando você está em uma chamada de conferência ou consulta com outro agente, as subguias aparecem na guia Linha1. A subguia à esquerda representa a Linha1.

A subguia à direita representa a Linha2, que é a sua linha de conferência e consultoria. A Linha2 permite que você se comunique por voz com outro agente enquanto um cliente está em espera na Linha1.

Os seguintes estados do agente podem aparecer na subguia de consulta.

Estado do agente	Descrição
ConsultReserved	Ao tratar uma chamada, você iniciou uma solicitação de consulta. Você não ouve tocar quando sua solicitação está sendo enviada para outra pessoa.
Consulting	Você está se consultando com outra pessoa.
Colocando em conferência	Você está em conferência com um cliente e um agente. Um temporizador mostra a quantidade de tempo pelo qual você está em conferência.

Sobre a lista de contatos ativos

Quando um contato é roteado para sua fila e você está disponível, um novo cartão de contato aparece em sua lista de contatos ativos. O cartão de contato contém informações sobre o cliente, como, por exemplo, o DN do cliente de uma comunicação de voz ou o nome do cliente de um bate-papo ou uma comunicação por e-mail. Também contém a fila Webex Contact Center que circula o contato para você e a hora em que o cliente estava aguardando uma resposta. Depois de ter aceitado o cartão de contato, o temporizador exibe a hora de sua interação com esse cliente.

Exibir sua atividade recente

O Agent Desktop exibe o histórico do seu contato para o dia atual no painel esquerdo por padrão. Ao efetuar login, não é possível conferir o histórico, mas assim que começar a interagir com os clientes, você pode ver os detalhes sobre as interações nas subguias.

Clique no botão **Histórico** na barra de navegação no lado esquerdo do Agent Desktop. Você pode clicar nas subguias para exibir a atividade pelo canal de comunicação.

Exibir detalhes atuais do cliente

Quando você atende a uma chamada ou aceita um cartão de contato, as informações sobre o cliente atual aparecem no painel direito do Agent Desktop. Clique no **ícone de informações** para exibir os detalhes.

As informações exibidas são diferentes dependendo do canal que você está usando para comunicação. Você também pode exibir o histórico de interação do cliente. Para obter mais informações, consulte [Exibir histórico do cliente, na página 6](#)

Exibir histórico do cliente

Quando você está interagindo com um cliente, as informações sobre a comunicação anterior do cliente aparecem no painel direito do Agent Desktop. Clique no ícone **Histórico de contatos** para exibir as comunicações anteriores do cliente.

Inserir informações de finalização

Depois de concluir uma interação com um cliente, o Agent Desktop solicita que você insira informações sobre sua experiência de atendimento ao cliente. Essas informações são usadas por sua empresa para avaliar a eficácia e o sucesso da central de contato.

As informações de finalização variam de canal para canal.

Finalizar comunicação de voz

Depois de desconectar uma chamada, a página de **FINALIZAÇÃO** de voz é exibida no Agent Desktop. O administrador da organização configura os campos na página de **FINALIZAÇÃO**. Dependendo da configuração do perfil do agente pelo administrador da organização, você pode configurar os seguintes detalhes:

CANCELAR FINALIZAÇÃO AUTOMÁTICA	Clique em CANCELAR FINALIZAÇÃO AUTOMÁTICA para evitar que o Agent Desktop envie o código de encerramento padrão. Essa configuração estende o tempo de finalização automática e impede que o Agent Desktop envie o código de finalização padrão. A interrupção da finalização automática é útil quando você precisa de mais tempo para inserir os detalhes da finalização.
Selecionar finalização	Selecione um código de finalização no menu suspenso. Quando você seleciona um código de finalização, a página de FINALIZAÇÃO de voz é fechada. Observação Sua empresa pode ter requisitos específicos para códigos de finalização. Para obter mais informações sobre códigos de finalização, entre em contato com seu supervisor.
ÚLTIMO ROTEAMENTO DE AGENTE	Marque esta caixa de seleção para forçar uma chamada de um número de telefone específico a ser roteado para você. Esse recurso é útil quando você está esperando uma chamada de retorno de um cliente específico.

**Observação**

Se o seu sistema estiver configurado para **Finalização automática** e você não concluir e enviar códigos de finalização antes do timer de **Finalização automática** expirar, o Agent Desktop enviará um código de finalização padrão para você.

Email de finalização e conversas de Chat

Depois de terminar a interação com o cliente, você precisa inserir os códigos de finalização sobre o status e o tom da sua comunicação com o cliente. Você pode inserir quaisquer outros detalhes do encerramento ou definir um lembrete se a conversação exigir qualquer acompanhamento.

Sua organização pode ter requisitos específicos para os códigos de **Finalização**. Para obter mais informações sobre códigos de finalização, entre em contato com seu supervisor.

Para enviar códigos de finalização descrevendo sua interação com um cliente:

Procedimento

Etapas

No Agent Desktop, clique em **Finalizar**.

A página de **FINALIZAÇÃO** é exibida.

Etapas

Insira os valores nos campos apropriados na página de **FINALIZAÇÃO** e clique em **Finalizar**.

Status da conversação	Selecione um valor que resuma o status da conversação quando terminar a interação. Por exemplo, informações pendentes, resolvidas, solicitadas ou nenhuma ação necessária.
Comunicação	Deslize os controles para refletir a disposição do cliente durante essa interação.
Selecione detalhes de fechamento	Selecione um código de finalização no menu suspenso. Você pode inserir mais observações específicas sobre a interação, se apropriado.
Lembrete de acompanhamento	Marque a caixa de seleção se desejar que o Agent Desktop envie um lembrete para essa interação com o cliente. Em seguida, selecione a data e a hora em que deseja enviar o lembrete. Quando chegar a data e a hora que você inseriu, um cartão de contato do item de trabalho de acompanhamento aparecerá na lista de contatos ativos no Agent Desktop.
Comentários de acompanhamento	Insira as notas que você deseja no seu cartão de contato de acompanhamento.

