



Gerenciar contatos de voz

- [Sobre o canal de voz, na página 1](#)
- [Atender uma chamada, na página 1](#)
- [Pausar e retomar a gravação durante uma chamada de voz, na página 2](#)
- [Inserir dados associados à chamada, na página 2](#)
- [Reter e retomar uma chamada de voz, na página 3](#)
- [Transferir uma chamada, na página 3](#)
- [Consultar outro agente durante uma chamada, na página 4](#)
- [Criar uma chamada de conferência, na página 7](#)
- [Efetuar uma chamada de saída, na página 8](#)
- [Finalizar uma chamada de voz, na página 9](#)

Sobre o canal de voz

Você pode usar o Agent Desktop para receber e responder às chamadas dos clientes, dependendo das permissões atribuídas a você pelo administrador da organização.

Atender uma chamada

Você pode receber uma chamada do cliente se o administrador da organização fornecer as permissões necessárias.

Quando você recebe uma chamada de um cliente, uma caixa de diálogo de notificação ou o cartão de contato de voz aparece na **Lista de contatos ativos** sob as guias **Voz** e **Todos** no Agent Desktop. A caixa de diálogo exibe o número de telefone do cliente, a fila que direcionou a chamada para você e um temporizador indicando por quanto tempo a chamada é oferecida. Você pode ver o status do contato como **TOCANDO**.

Se o cartão de contato de voz não for aceito dentro do intervalo de tempo de expiração configurado, o cartão de notificação pisca por algum tempo na **Lista de contatos ativos**. Em seguida, o sistema altera seu status para Toque sem resposta ou **RONA**.

Quando estiver no estado **RONA**, você não poderá receber nenhum contato. Você precisará alterar manualmente seu status de **RONA** para o estado **Disponível** para receber contatos de qualquer canal de mídia, incluindo novos contatos de voz.

Ao receber uma chamada, use o telefone físico para respondê-la. O status da chamada muda para **Conectado** no Agent Desktop.

Enquanto ajuda seus clientes, você pode executar as seguintes tarefas:

- [Inserir dados associados à chamada, na página 2](#)
- [Pausar e retomar a gravação durante uma chamada de voz , na página 2](#)
- [Reter e retomar uma chamada de voz, na página 3](#)
- [Transferir uma chamada, na página 3](#)
- [Consultar outro agente durante uma chamada, na página 4](#)
- [Criar uma chamada de conferência, na página 7](#)

Depois de ter ajudado o cliente com suas consultas, você pode encerrar a chamada. No entanto, é recomendado pedir ao cliente para encerrar a chamada de voz. Para obter mais informações, consulte [Finalizar uma chamada de voz, na página 9](#).

Pausar e retomar a gravação durante uma chamada de voz

Você pode usar o Agent Desktop para pausar a gravação de informações confidenciais durante uma chamada e retomar a gravação novamente, dependendo das permissões atribuídas a você pelo administrador da organização.



Observação Você pode ver a gravação da chamada se ela estiver ativada para sua organização.

No Agent Desktop, clique em **Pausar gravação** para pausar a gravação de uma chamada ativa.

O administrador da organização configura um período de tempo posterior ao qual a gravação será automaticamente retomada. Mas, a qualquer momento, você pode retomar a gravação manualmente ao clicar em **Iniciar gravação**.

Inserir dados associados à chamada

Sua organização pode coletar dados sobre a chamada por meio de variáveis de dados associados à chamada (CAD). O administrador da organização configura as variáveis CAD do portal de Webex Contact Center administração. Se variáveis CAD forem configuradas para sua organização, você poderá editar um ou mais campos das variáveis CAD no Agent Desktop durante uma chamada com o cliente.

Durante uma chamada, clique em um campo de variável CAD e insira o valor apropriado. Entre em contato com o supervisor para obter os valores apropriados para esse campo.

Os valores que você digitar serão salvos no Webex Contact Center banco de dados depois que você inserir as informações de finalização da chamada. Se você transferir a chamada para outro agente ou fila, poderá inserir ou editar valores CAD, mas apenas os valores inseridos antes da última entrada de finalização são salvos no banco de dados.

Reter e retomar uma chamada de voz

No Agent Desktop, para colocar uma chamada conectada em espera, clique em **Espera**. Para continuar sua chamada com o cliente ou o agente de consultoria, clique em **Retomar**.



Observação

Quando você faz consultoria com outro agente, o cliente é colocado em espera automaticamente. Quando você tira o cliente do estado de espera, o agente de consultoria é colocado automaticamente em espera. Não é possível colocar as duas chamadas em espera simultaneamente. Para obter mais informações, consulte [Consultar outro agente durante uma chamada, na página 4](#).

Transferir uma chamada

Se não for possível resolver uma consulta de cliente e desejar escalonar a chamada de voz para um agente ou supervisor diferente, você poderá transferir a chamada de voz ativa.

Transferir uma chamada para um agente específico

Antes de transferir uma chamada para um agente específico, você deve considerar o seguinte:

- Para transferência oculta, o agente deve estar no estado disponível.
- Para receber uma transferência de consulta, o agente de destino deve estar **Disponível** ou em qualquer estado ocioso quando você iniciar a solicitação de consulta.

Para transferir uma chamada ativa a um agente específico:

Procedimento

-
- Etapa 1** No Agent Desktop, clique em **Transferir**.
A caixa de diálogo **Transferir solicitação** é exibida.
- Etapa 2** Na caixa de diálogo **Transferir solicitação**, selecione **Agente**.
Uma lista de agentes disponíveis é exibida.
- Etapa 3** Selecione um agente no menu suspenso e clique em **Transferir**.
O sistema transfere a chamada para o agente selecionado e a página de **FINALIZAÇÃO** é exibida.
- Para obter mais informações, consulte [Finalizar comunicação de voz](#).
-

Transferir uma chamada para uma fila diferente

Para transferir uma chamada ativa para uma fila diferente:

Procedimento

- Etapa 1** No Agent Desktop, clique em **Transferir**.
A caixa de diálogo **Transferir solicitação** é exibida.
- Etapa 2** Na caixa de diálogo **Transferir solicitação**, selecione **Fila**.
Uma lista de filas de telefonia é exibida.
- Etapa 3** Selecione uma fila no menu suspenso.
A chamada é transferida para essa fila e roteada para o agente com base na estratégia de roteamento da fila.
A página de **FINALIZAÇÃO** é exibida.
- Para obter mais informações, consulte [Finalizar comunicação de voz](#).
-

Transferir uma chamada para um número específico

Você pode transferir uma chamada para um número de telefone válido que possa ser acessado por seu sistema.

Para transferir uma chamada ativa para um número específico:

Procedimento

- Etapa 1** No Agent Desktop, clique em **Transferir**.
A caixa de diálogo **Transferir solicitação** é exibida.
- Etapa 2** Na caixa de diálogo **Transferir solicitação**, selecione **DN**.
- Etapa 3** Insira um número de telefone válido.

Como alternativa, você pode selecionar um contato na lista suspensa DN.
- Observação** Os contatos que aparecem na lista suspensa DN são provenientes do catálogo de endereços corporativo.
- Etapa 4** Clique em **Transferir**.
A chamada é transferida para o DN e a página de **FINALIZAÇÃO** é exibida.
- Para obter mais informações, consulte [Finalizar comunicação de voz](#).
-

Consultar outro agente durante uma chamada

Você pode consultar outro usuário do Agent Desktop enquanto estiver ao telefone com um cliente.

Para consultar outro agente durante uma chamada ativa:

Procedimento

Etapa 1 No Agent Desktop, clique em **Consultar**.
A caixa de diálogo **Solicitação de consultoria** é exibida.

Etapa 2 Você pode selecionar um dos seguintes destinos:

- Selecione **Agente** e selecione um agente no menu suspenso. Apenas agentes que estão atualmente conectados aparecem na lista.

A cor do indicador de status ao lado do nome do agente indica a situação atual do agente. A cor do indicador de status é a seguinte:

Colorida	Indicador de status
Verde	Disponível
Azul	Conectado (em uma chamada)
Cinza	Ociososo

- Selecione **Fila** e selecione uma fila na lista suspensa.
Se a opção Fila não estiver disponível para sua empresa, a **Consulta** será desativada.
- Selecione **DN** e insira um número de telefone válido. Como alternativa, você pode selecionar um contato na lista suspensa DN.

Os contatos que aparecem na lista suspensa DN são provenientes do catálogo de endereços corporativo. É possível que os contatos não estejam disponíveis no Agent Desktop durante a sua transferência.

Observação Um agente no estado Conectado (cor azul) só pode receber uma chamada de consulta se o dispositivo telefônico físico desse agente tiver a capacidade de receber mais de uma chamada de cada vez. Para receber mais de uma chamada por vez, o recurso Chamada em espera deve ser ativado no dispositivo. Se o telefone do consultado não puder receber mais de uma chamada por vez, o erro `Error-[14]-Consult failed` será mostrado.

Etapa 3 Clique em **Consultar**.

O sistema coloca o cliente em espera e envia sua solicitação de consulta para o destino especificado. O botão Encerrar consulta aparece na tela e o status da chamada muda para Consulta solicitada.

Se você estiver consultando uma fila e um agente de destino estiver disponível, será exibida uma mensagem que solicita sua confirmação para continuar. Clique em **Consultar** dentro de um intervalo de tempo pré-determinado ou a solicitação de consulta será cancelada. Verifique com seu supervisor o intervalo de tempo.

Se o destino especificado não atender, a consulta falhará. Você pode clicar em **Consultar** novamente e especificar um destino diferente ou retirar o cliente da espera clicando em **Continuar**.

Ao consultar outro agente, você pode fazer o seguinte:

- Clique em **Transferir** para transferir a chamada para outro agente. Para obter mais informações, consulte [Transferir uma chamada, na página 3](#).
- Clique em **Retomar** para retirar o cliente do estado de espera e suspender o agente.

- Clique em **Conferência** para iniciar uma conferência entre você, o agente consultado e o cliente. Para obter mais informações, consulte [Criar uma chamada de conferência, na página 7](#).

Etapa 4

(Opcional) Se você chegar à caixa de correio de voz do destino, poderá encerrar a chamada com o agente consultado sem desconectar a chamada com o cliente. Efetue um dos seguintes procedimentos:

- Clique em **Finalizar consulta**. Essa opção encerra a chamada com o agente consultado e você pode continuar a chamada com o cliente.
- Use o telefone físico para desconectar a chamada com o agente. Essa opção encerra a chamada com o agente consultado, mas mantém o cliente em espera.
- Retome a chamada com o cliente. O sistema restabelece automaticamente o áudio e retorna sua chamada.

Observação Para receber uma consulta de entrada enquanto estiver conectado a uma chamada, você deve usar a chave de segunda linha ou a função flash no telefone do agente para aceitar a consulta de entrada e alternar entre o chamador conectado na Linha 1 e a consulta do agente de entrada na segunda linha do Agent Desktop.

A tabela a seguir registra as ações que cada usuário pode executar durante uma chamada de consulta:

Agente 1 — Refere-se ao agente que inicia uma chamada de consulta.

Agente 2 — Refere-se ao agente que aceita a chamada de consulta.

Função	Resumo
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Um cliente não pode iniciar uma chamada de consulta. • Quando o Agente 1 consulta o Agente 2, o cliente é colocado em espera. • O cliente pode abandonar uma chamada em andamento com o Agente 1, encerrando a interação.
Agente 1	<ul style="list-style-type: none"> • O Agente 1 pode iniciar e finalizar uma chamada de consulta. • O Agente 1 pode retomar uma chamada do cliente que foi colocada em espera. • O Agente 1 pode consultar o Agente 2 e colocar o Agente 2 em espera. • O Agente 1 pode transferir uma chamada para o Agente 2. Quando a solicitação de transferência for iniciada, a caixa de diálogo Motivos de conclusão será exibida para o Agente 1. A chamada continua entre o Agente 2 e o cliente. • O Agente 1 pode iniciar uma chamada de conferência com o Agente 2 e um cliente. • Quando um cliente se desconecta de uma chamada de consulta, a interação é encerrada e a caixa de diálogo Motivos de conclusão é exibida para o Agente 1. • O Agente 1 pode finalizar uma chamada de consulta clicando no botão Finalizar consulta ou desligando o telefone físico. O cliente e o Agente 2 foram retirados da chamada de consulta.

Agente 2	<ul style="list-style-type: none"> • Quando o Agente 1 retoma uma chamada com o cliente que foi colocado em espera, o Agente 2 é colocado em espera e o cliente é retirado do estado de espera. • O Agente 2 não pode retomar ou finalizar uma chamada de consulta. • O Agente 2 não pode aplicar um motivo de conclusão para uma chamada de consulta. • O Agente 2 pode finalizar uma chamada de consulta clicando no botão Sair da consulta, e a chamada continua entre o Agente 1 e o cliente. • O Agente 2 pode aceitar uma solicitação de transferência feita pelo Agente 1 durante a chamada de consulta. • Se o Agente 1 iniciar uma chamada de conferência ao consultar o Agente 2, o Agente 2 fará parte da chamada de conferência. • Se o cliente cair de uma chamada de consulta, a interação terminará. O Agente 2 é removido da chamada sem conclusão.
----------	---

Criar uma chamada de conferência

Você pode criar uma chamada de conferência com um cliente e outro agente usando o Agent Desktop.

Enquanto você estiver se consultando com outro agente, clique em **Conferência** no Agent Desktop. Para obter mais informações, consulte [Consultar outro agente durante uma chamada, na página 4](#).

O cliente sai do modo de espera e você, o cliente e o outro agente podem se comunicar.

A tabela a seguir registra as ações que cada usuário pode executar durante uma chamada de conferência:

Agente 1 — Refere-se ao agente que inicia uma chamada de conferência.

Agente 2 — Refere-se ao agente consultado que faz parte da chamada de conferência.

Função	Resumo
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Um cliente não pode iniciar uma chamada de conferência. • Quando o Agente 1 inicia uma chamada de conferência, o cliente é retirado do estado de espera. A chamada continua entre o Agente 1, o Agente 2 e o cliente. • O cliente pode abandonar uma chamada em andamento com o Agente 1 e o Agente 2, encerrando a interação. • Durante uma chamada de conferência, o cliente não pode ser colocado em espera.

Agente 1	<ul style="list-style-type: none"> • O Agente 1 pode iniciar e terminar uma chamada de conferência. • O Agente 1 pode iniciar uma chamada de conferência com o Agente 2 clicando no botão Conferência. • Durante uma chamada de conferência, o Agente 1 não pode colocar um cliente ou o Agente 2 em espera. • O Agente 1 pode transferir uma chamada para o Agente 2. Quando a solicitação de transferência for iniciada, a caixa de diálogo Motivos de conclusão será exibida para o Agente 1. A chamada continua entre o Agente 2 e o cliente. • Quando um cliente se desconecta de uma chamada de conferência, a interação é encerrada e a caixa de diálogo Motivos de conclusão é exibida para o Agente 1. • O Agente 1 pode finalizar uma chamada de conferência clicando no botão Finalizar conferência ou desligando o telefone físico. O cliente e o Agente 2 foram retirados da chamada de conferência.
Agente 2	<ul style="list-style-type: none"> • O Agente 2 não pode finalizar uma chamada de conferência. • O Agente 2 não pode aplicar um motivo de conclusão para uma chamada de conferência. • O Agente 2 pode finalizar uma chamada de conferência clicando no botão Sair da conferência, e a chamada continua entre o Agente 1 e o cliente. • Se o Agente 1 iniciar uma chamada de conferência ao consultar o Agente 2, o Agente 2 fará parte da chamada de conferência. • O Agente 2 pode aceitar uma solicitação de transferência feita durante a chamada de conferência pelo Agente 1. • Se um cliente cair em uma chamada de conferência, a interação terminará. O Agente 2 é removido da chamada sem conclusão.

Efetuar uma chamada de saída

Você pode ligar para um cliente se seu administrador tiver autorizado seu perfil de agente para se comunicar com os clientes por telefone.

As configurações do perfil do agente determinam o formato do número de telefone para o qual você pode discar. Por exemplo, você pode estar restrito a discar números de telefone específicos ou que comecem com códigos de área específicos.

No **Teclado** do Agent Desktop, se a lista suspensa **ANI de discagem externa** estiver disponível, você pode selecionar um número como seu ID de chamador antes de efetuar a chamada.

Para efetuar uma chamada de saída:

Antes de Iniciar

Para realizar chamadas de saída, você deve estar no estado ocioso.

Procedimento

- Etapa 1** Clique em **Teclado** na barra de navegação. O teclado é exibido.
- Etapa 2** Clique em **Iniciar uma nova chamada** e execute um dos seguintes procedimentos.
- Selecione um número na lista de endereços. Os contatos que aparecem na lista de endereços são da sua lista de endereços da empresa que é configurada pelo administrador.
 - Disque o número do cliente a partir do teclado. Seu perfil de agente deve ter a permissão apropriada para discar um número usando o teclado.
- Etapa 3** Clique no botão de chamada na parte inferior do teclado.
- Sua solicitação de chamada é enviada para o número de telefone que você especificou e o status da chamada é definido como **OUTDIALRESERVED**. Um cartão de contato de voz de saída aparece na **Lista de contatos ativos**.
- Você recebe uma chamada no seu telefone físico.
- Etapa 4** Atenda à chamada em seu telefone físico e aguarde a resposta do cliente.
- Quando o cliente atende, seu status de chamada muda para **CONECTADO**.
- Etapa 5** Finalize a chamada depois de ajudar o cliente com as consultas. No entanto, é recomendável pedir que o cliente encerre a chamada. Para obter mais informações, consulte [Finalizar uma chamada de voz, na página 9](#).
- Observação**
- O código de erro 20 (discagem externa falhou) indica que não foi possível estabelecer uma chamada com o telefone do agente ou com o telefone do chamador.
 - Código de erro 21 (discagem externa rejeitada) indica que o servidor de aplicativos não iniciou a configuração da chamada. Entre em contato com o administrador para obter assistência.

Finalizar uma chamada de voz

Depois de ter ajudado o cliente com suas consultas, é uma prática recomendada pedir ao cliente para finalizar a chamada de voz. Quando o cliente finaliza a chamada, a página de **FINALIZAÇÃO** é exibida. Se necessário, você também pode finalizar a chamada.

Para finalizar uma chamada no Agent Desktop:

Procedimento

- Etapa 1** Em uma chamada ativa, clique em **Finalizar**. A página de **FINALIZAÇÃO** é exibida.
- Etapa 2** No menu suspenso **Selecionar finalização**, selecione a razão para encerrar a chamada. Quando você seleciona a razão, a chamada é finalizada.

Para obter mais informações, consulte [Finalizar comunicação de voz](#).

Sobre a tradução

A Cisco pode fornecer traduções no idioma local deste conteúdo em alguns locais. Observe que essas traduções são fornecidas apenas para fins informativos e, se houver alguma inconsistência, a versão em inglês deste conteúdo prevalecerá.