

GUIA

DO ATENDENTE
atende simples



SUMÁRIO

<u>Utilizando o VoIP</u>	03
<u>Tela inicial</u>	03
<u>Chamada tocando</u>	04
<u>Tela da chamada</u>	05
<u>Configurando notificações</u>	06
<u>Transferências</u>	07
<u>Boas práticas</u>	09

Utilizando o VoIP

Tela inicial

Essa tela aparece quando você faz login no VoIP e enquanto espera para receber uma chamada.



Legenda:

1. Botão para Ativar e Desativar o Discador por Fila;
2. Informações do seu perfil e teste de Microfone e Áudio;
3. Seu status e status da sua conexão;
4. Versão do VoIP que você está utilizando;
5. Botão de Logout;
6. Botão para pausar o atendimento;

Utilizando o VoIP

Chamada tocando

Essa é a tela que você verá quando o seu VoIP estiver recebendo uma ligação.



Legenda:

1. Número de quem está ligando;
2. Tempo que a chamada está tocando;
3. Botão para atender a chamada;
4. Botão para recusar a chamada;
5. Botão para pausar o atendimento;

Utilizando o VoIP

Tela da chamada

Essa é a tela que você verá quando o seu VoIP estiver recebendo uma ligação.



Legenda:

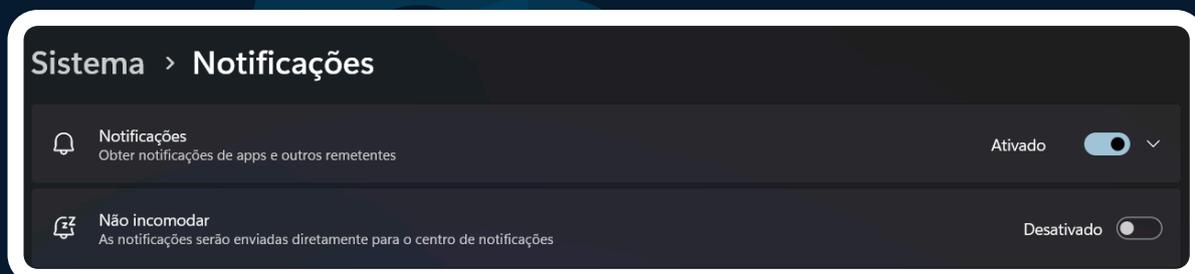
1. Número da outra pessoa;
2. Duração da ligação;
3. Envio para pesquisa de satisfação;
4. Desligar a chamada;
5. Mutar o som do seu microfone;
6. Pausar após a finalização da ligação atual;
7. Campo para digitar interações ou transferências específicas;
8. Transferência direta;

Configurando Notificações

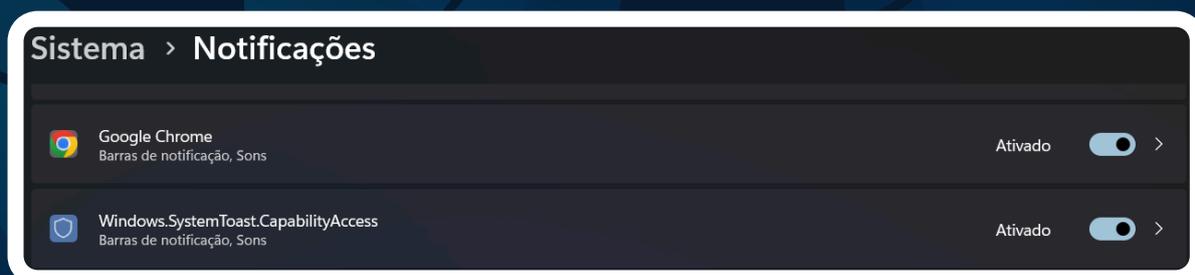
Windows

A notificação do windows serve para que você, mesmo em outras aplicações, não perca a chamada de nenhuma ligação no seu VoIP.

1. Acesse as Configurações do seu Windows, clique em **SISTEMA**, depois em **NOTIFICAÇÕES/NOTIFICAÇÕES E AÇÕES** e ative as notificações.



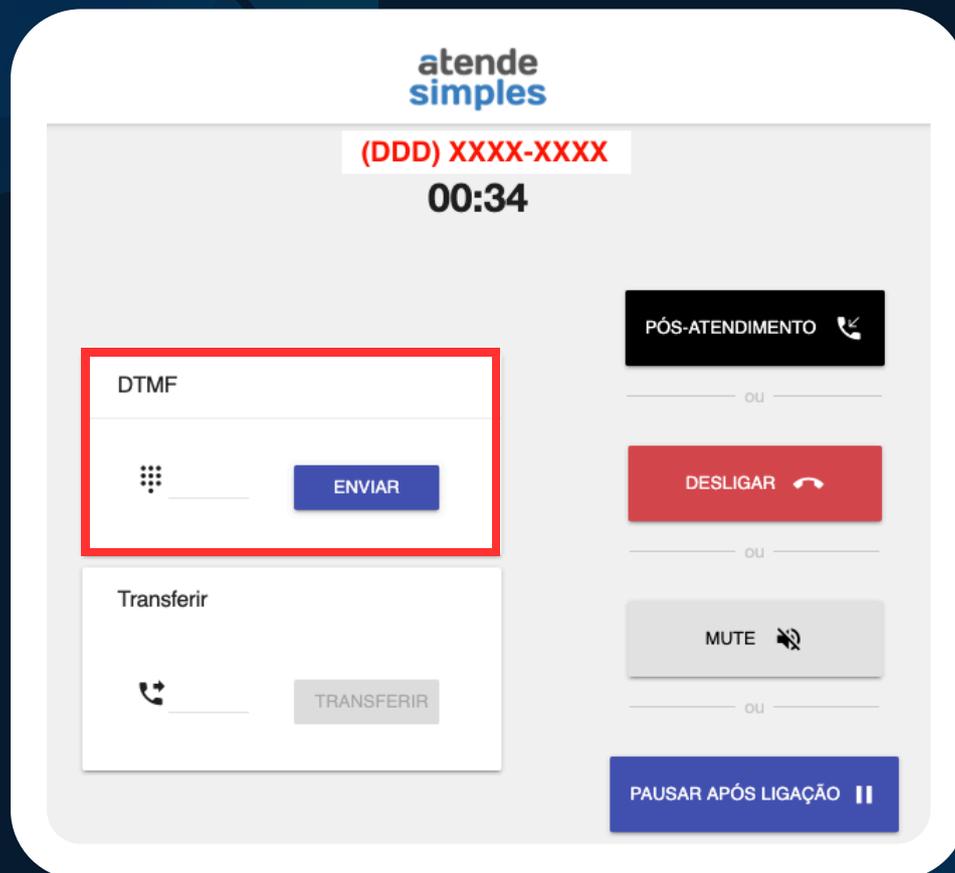
2. Na mesma tela, role para baixo para visualizar os aplicativos instalados, localize o Google Chrome e habilite as notificações dele.



Transferências

Como fazer uma transferência?

A transferência é feita digitando e enviando o código desejado no campo DTMF durante a chamada.



Caso queira realizar uma transferência direta também pode utilizar o campo transferir, que fica abaixo do DTMF

Transferências

Como fazer uma transferência?

Os códigos de transferência no Atende Simples são formados por:
* + código da transferência + ramal do atendente ou área desejada + #

ramal desejado

* 96 10 #

código da transferência

Códigos de transferência:

1. Transferência com consulta (*95+ramal): Você conversa com seu colega antes de transferir a ligação. Possíveis desfechos da chamada são: volta para você se seu colega desligar ou segue para o colega se você enviar * no DTMF.
2. Transferência direta (*96+ramal): Encaminha a ligação diretamente para outro ramal.
3. Conferência (*97+ramal): Coloca o cliente em espera e conecta você ao seu colega para alinhamento. Depois, você digita * no DTMF para conectar o cliente com ambos.
4. Transferência com retorno (*98+ramal): Transfere para outro ramal e, se ninguém atender, a ligação retorna para o primeiro ramal.

Boas Práticas

Mantenha o Google Chrome e seu dispositivo sempre atualizados;



Periodicamente realize a limpeza dos cookies e do cache;



Prefira utilizar redes cabeadas antes de redes móveis;



Evite a utilização de headsets sem fio ou que funcionem via Bluetooth



Parabéns!



Você concluiu nosso guia para Atendentes! Agora você está pronto para utilizar o nosso VoIP em seus atendimentos com toda a agilidade e praticidade que só o Atende Simples pode te oferecer.

Para facilitar ainda mais sua jornada, reunimos aqui os artigos da nossa central de ajuda que serviram de base para a criação deste guia.

- [Conhecendo o VoIP;](#)
- [Como transferir uma ligação;](#)
- [Rede e conectividade;](#)
- [Requisitos técnicos VoIP;](#)
- [Habilitando as notificações de chamadas do VoIP no Windows;](#)

Se precisar de mais informações, não hesite em visitar nossa base de conhecimento. Lá, você encontrará tudo sobre nossas soluções e as últimas novidades.

Se, por acaso, você estiver com alguma dúvida, precisar de ajuda ou tiver sugestões, nossa equipe está sempre a apenas alguns cliques de distância!



0800 887 1565



suporte@atendesimples.com



chat direto na
plataforma

