





Manual SIPS Cloud - Operador

1. Preparação de Ambiente:

- Instale o Navegador de Internet (*Browser*) Firefox - 
 - Hiperligação direta para *download* - www.mozilla.org
- Instale o Telefone de Internet (*WebPhone*) Zoiper - 
 - Hiperligação direta para *download* - www.zoiper.com

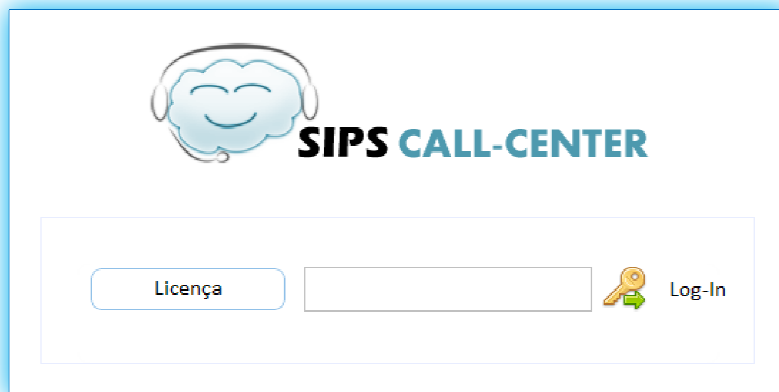
2. Acesso ao Sistema de Chamadas:

- Registo do Telefone
 - Antes de aceder ao sistema pela primeira vez deverá efetuar a configuração do telefone (Manual de configuração de telefone), das vezes seguintes apenas necessita de ter o telefone ligado.
- Endereço do Servidor SIPS
 - Hiperligação direta para acesso ao sistema - sipscloud.dyndns.org

The screenshot shows the login page for SIPS CALL-CENTER. At the top, there is the same cloud logo seen in the header. Below the logo, there is a white rectangular box containing the login form. The form has two input fields: one labeled "Username" and another labeled "Password". To the right of the password field is a "Log-in" button with a key icon.

- a. Ao aceder ao sistema inicia o processo de autenticação
- b. Deverá inserir o nome de utilizador e palavra-chave que lhe foram atribuídos pela administração e fazer Login.

- Ativar o telefone ao entrar no sistema



The image shows the login screen for SIPS CALL-CENTER. At the top, there is a logo of a smiling cloud wearing headphones, followed by the text "SIPS CALL-CENTER". Below this, there is a login form with a button labeled "Licença" and a text input field. To the right of the input field is a key icon and a "Log-In" button.

- Após autenticação deverá ativar o telefone com o número da licença que lhe foi indicado, será o mesmo que está configurado no telefone.



The image shows the login screen for SIPS CALL-CENTER, similar to the previous one, but with a dropdown menu instead of a license input field. The dropdown menu is labeled "Escolha uma campanha" and has a downward arrow. To the right of the dropdown is a key icon and a "Log-In" button.

- Antes de aceder ao sistema deverá ainda escolher a campanha na qual irá trabalhar, todas as campanhas listadas neste passo estão ativas para o si.

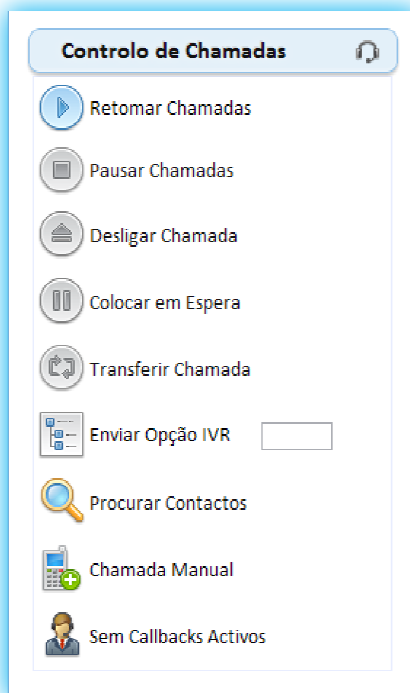
3. Consola do Operador

- Ao aceder ao sistema deverá encontrar o seguinte painel



The image shows the Operator Console interface. At the top, there is a header with the SIPS CALL-CENTER logo, a "Bem vindo Operador" message, and a "Logout" button. Below the header, there is a "Controlo de Chamadas" section on the left with a list of call control actions: "Retomar Chamadas", "Pausar Chamadas", "Desligar Chamada", "Colocar em Espera", "Transferir Chamada", "Finalizar Opção IVR", "Procurar Contactos", "Chamada Manual", and "Sem Callbacks Activos". To the right of this section is a "Dados do Cliente" section with a list of fields for customer information: "Nº Telefone", "Frase de Segurança", "Cod. Lote", "Primeiro Nome", "BI", "Contribuinte", "Morada", "Cod. Cliente", "Morada (Cont)", "Contacto Alt.2", "Email", "Localidade", and "Distrito". Each field has a corresponding input box.

- Neste painel poderá encontrar:
 - Consola de Operador



i. Retomar Chamadas/Marcar Seguinte

1. Em modo de campanha automática irá indicar ao servidor que está disponível para receber chamadas.
2. Em modo de campanha manual irá indicar ao servidor para efetuar a próxima chamada da lista de contactos.

ii. Pausar Chamadas

1. Sempre que o operador não estiver disponível para efetuar chamadas ou necessitar de se ausentar, deverá pausar as chamadas e indicar a razão da pausa, por exemplo, Almoço, Formação, Chamada Manual, CallBack a um cliente, etc...

iii. Desligar/Colocar em Espera/Transferir

1. Sempre que necessário o operador poderá usar estas opções de interação com a chamada.

iv. Enviar Opção de IVR

1. Quando o Operador numa chamada apanhar uma resposta interativa de voz - IVR (*Interactive Voice Response*), poderá colocar o número da opção pretendida na caixa e clicar no botão para enviar a opção pretendida.

v. Procurar Contactos

1. Para pesquisar contactos o operador terá de estar em pausa.
 - a. Poderá efetuar a pesquisa por vários campos e no resultado será apresentado o registo da última chamada efetuada para aquele cliente.
 - b. Poderá ainda a partir da lista efetuar logo a chamada.

vi. Chamada Manual

1. Para efetuar uma chamada manual o operador terá de estar em pausa.

- a. Após colocar o número pretendido, clicar em '*Chamar já*' e irá ser redirecionado para a vista de dados de cliente com os dados já preenchidos caso este contacto exista já na base de dados, caso não exista este contacto será criado na base de dados.

Introduza os dados abaixo para a chamada.
Atenção: os nºs novos vão ser associados á lista: 998

Nº de telefone: (só números)

Ver BD: ☒ (Selecione esta opção para o sistema procurar na base de dados antes de chamar)

[Chamar já](#) [Passar para o script](#) [Voltar](#)

vii. CallBacks activos

1. Sempre que é agendado um callback a um cliente (a partir do feedback de uma chamada) é possível consultar a lista de callbacks ativos onde é indicado os dados do cliente bem como um comentário do callback.
 - a. Ao efetuar o '*Chamar*' será apresentado a ficha do cliente e apenas se pretendido, ao fundo da página poderá '*fazer ligação*'.

Callbacks do agente

#	Data Call-back	Nº Telefone	Info	Nome	Status	Campanha	Última Chamada	Chamar	Chamar Alternativo	Apagar Callback
<div> <input checked="" type="checkbox"/> </div>										

[Voltar](#)

b. Vistas de chamada

i. Dados do cliente

1. Na vista de dados do cliente é possível visualizar e editar os dados do cliente. Os dados visíveis são configuráveis pela administração.

ii. Script de Chamada

1. Na vista de Script é necessário preencher para cada chamada os campos apresentados da maneira mais correta possível, este formulário dinâmico vai categorizar e guardar na Base de Dados informação sobre o cliente.

[Dados do Cliente](#) [Script](#)

Nº Telefone

Frase de Segurança

c. Feedback de Chamada e Callback

iii. No final de cada chamada é necessário indicar sempre o feedback

1. Um feedback correto da chamada é imprescindível.
2. Os feedbacks são criados e geridos pela administração.
3. Caso verifique a necessidade de alteração ou criação de um novo feedback, comunique ao seu coordenador.
4. Os feedbacks assinalados com um asterisco/estrela são indicativos de que ao assinalar essa escolha será despoletado um agendamento para callback ao cliente, ou seja, irá abrir um calendário para escolher data e hora onde poderá também associar um comentário ao callback.

Resultado da Chamada: 646464
[Desligar Novamente](#)
Escolha um resultado:
[Call Back](#) *
[Venda](#)

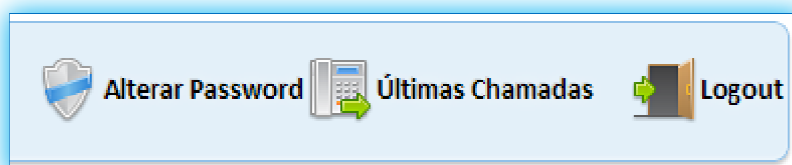
Seleccione uma data para o call-back :
[Data] Hora: 11 Minutos: 00 [Fechar](#)
Comentários do call-back:
[Guardar](#)

☐ Pausa após terminar esta chamada
[Limpar](#) | [Escolher](#)

d. Menu de Operador

iv. No Canto superior direito encontra o menu de Operador

1. O primeiro campo permite alterar a sua palavra-chave de acesso ao sistema.
2. O segundo campo permite visualizar o histórico de chamadas efetuadas (últimos 20 contactos)
3. Por último o campo de Logout, onde deverá clicar sempre que pretender sair do sistema.



4. Dúvidas

- Qualquer dúvida deverá contactar o seu supervisor/coordenador, caso necessário estamos sempre disponíveis para o ajudar.

Purosinónimo, Lda.

Tel: 21 920 12 81

Email: apoio@purosinonimo.pt

Página: www.sips.pt



SIPS CALL-CENTER