



MÓDULO URA

Manual do Usuário

Autor: Gabriela Torquarto A.S

Versão 1 - 03-Out-18

ÍNDICE

2 - INTRODUÇÃO.....	3
3 - ACESSO A APLICAÇÃO.....	4
4 - ATENDIMENTO.....	7
4.1 - ÁRVORE DA URA	8
4.2 - BLOCOS DE CONFIGURAÇÃO.....	14
5 - SATISFAÇÃO.....	17
6 – BILHETES.....	20

2 – INTRODUÇÃO

Este documento tem como objetivo instruir os administradores do EpbxManager a realizar a configuração de URAs de Atendimento e Pesquisa de Satisfação.

3 – ACESSO A APLICAÇÃO

Para iniciarmos a configuração das URAs logar na aplicação EpbxManager inserindo usuário e senha previamente cadastrados.

Segue tela Inicial (Login):



The screenshot shows the login interface of the ePbx Manager application. At the top, there is a logo consisting of a stylized 'e' inside a circle followed by the text 'ePbx' in a large, italicized font and 'MANAGER' in a smaller, bold, sans-serif font below it. Below the logo, there are two input fields. The first field is labeled 'Usuário' with a person icon to its left. The second field is labeled 'Senha' with a padlock icon to its left. Below these fields, there is a checkbox labeled 'Continuar conectado'. At the bottom of the form, there is a large, light gray button with the text 'LOGAR' in bold, uppercase letters.

Figura 1-Tela de Login

Após realizar o login será exibida a tela a seguir, selecione URA.

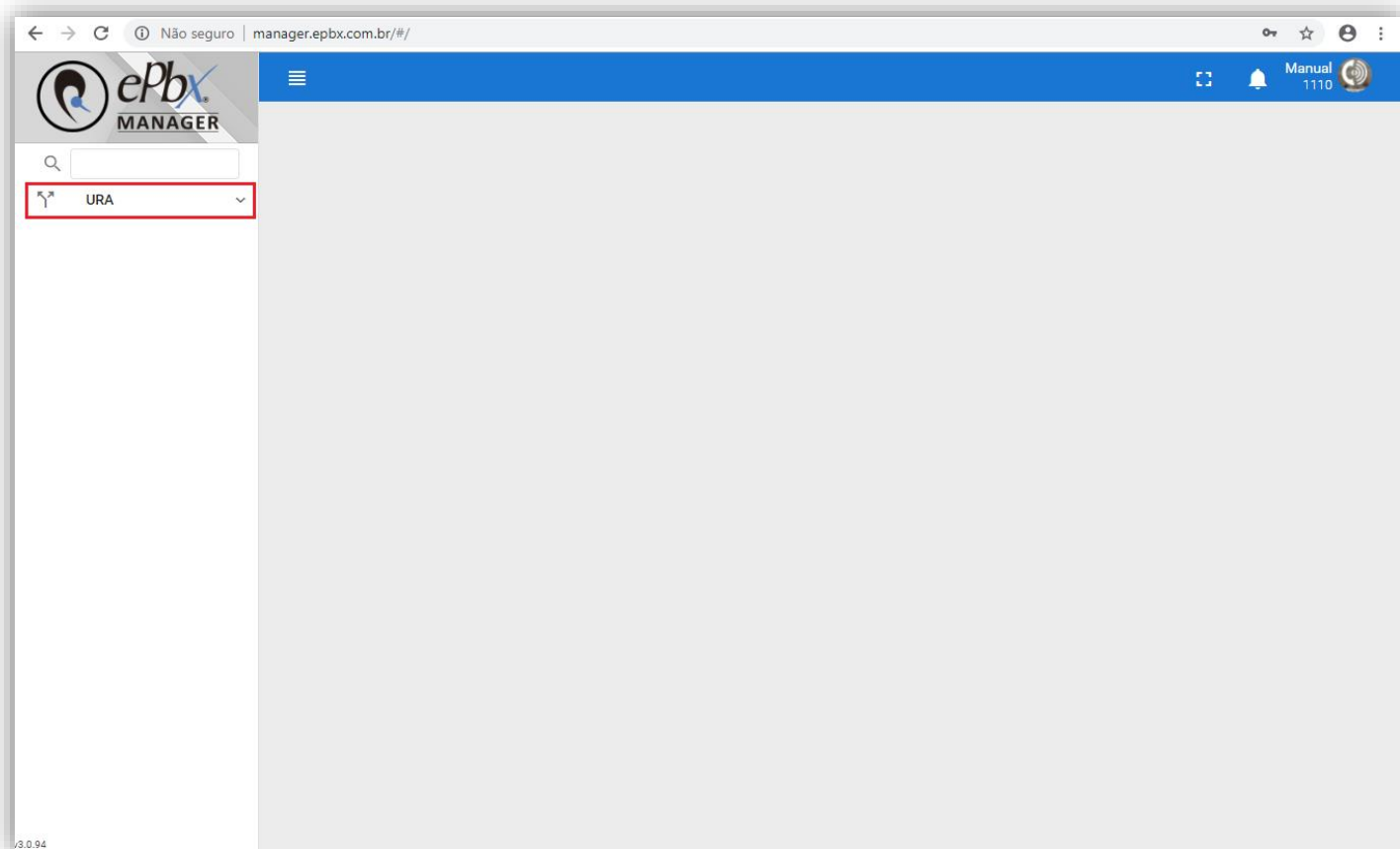


Figura 2 – Módulo URA

Ao selecionar o Módulo URA são exibidas as Opções para configuração:

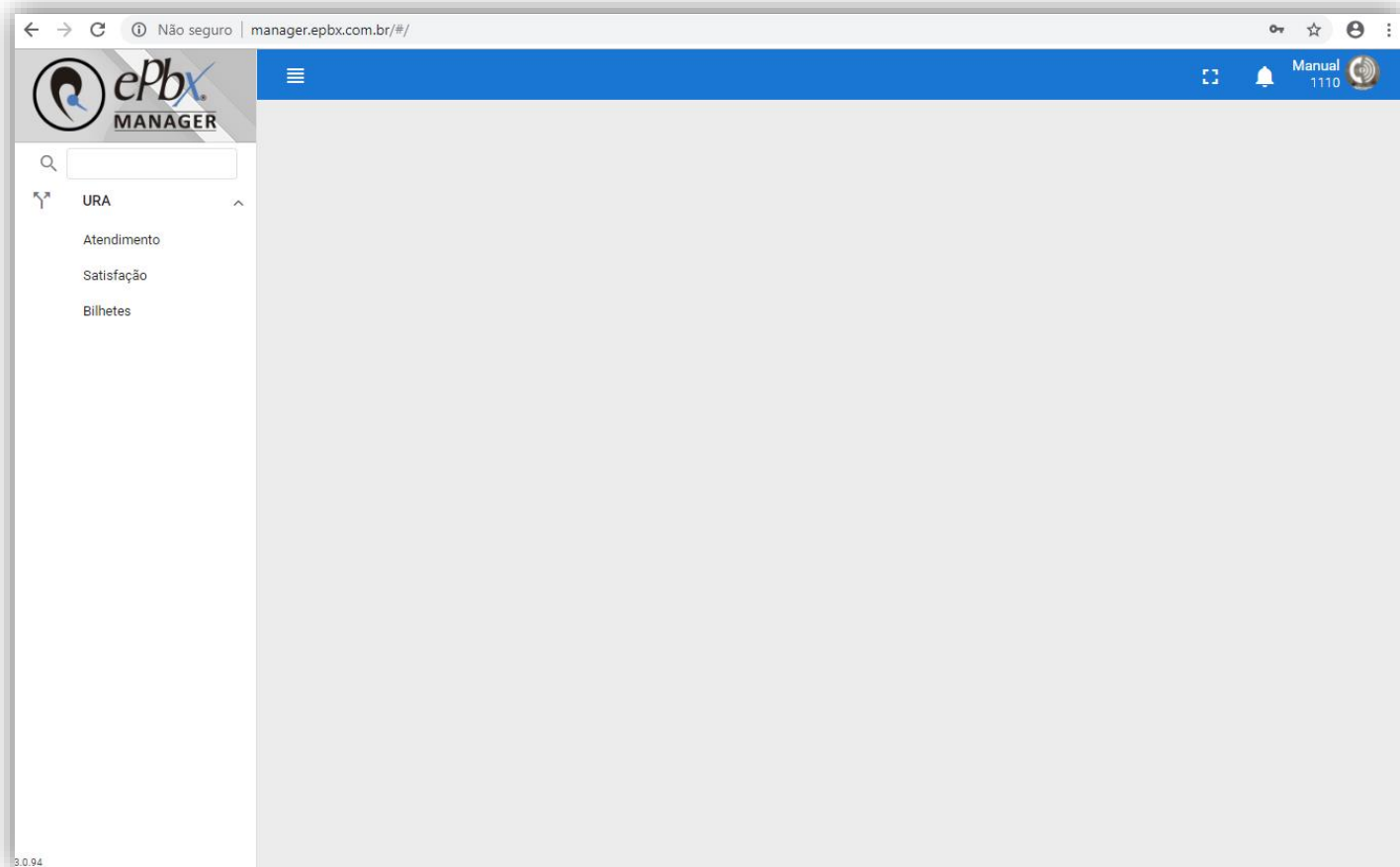


Figura 3 – Opções URA

4 - ATENDIMENTO

Para criar e configurar os fluxos de atendimento Receptivos da Plataforma selecionamos a opção Atendimento.

Na tela Inicial são exibidas as URAS já criadas, os campos para pesquisa e a opção para criar uma nova URA.

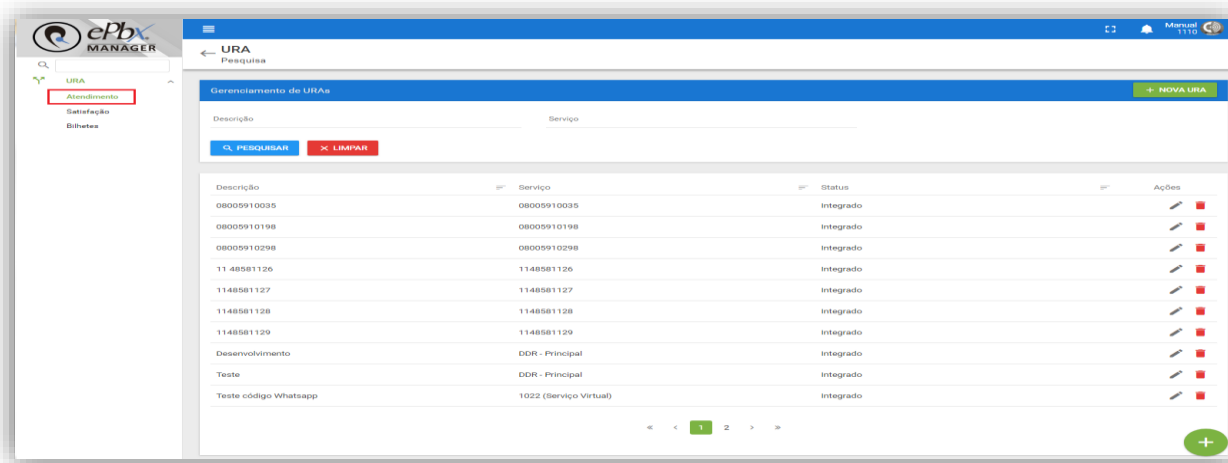


Figura 4 – URA - Atendimento

Para iniciar a configuração de um novo fluxo clique em **+ NOVA URA** ou **+**, será exibida a tela a seguir com o primeiro bloco de configuração já inserido. Para cada bloco serão exibidas as configurações do lado direito.

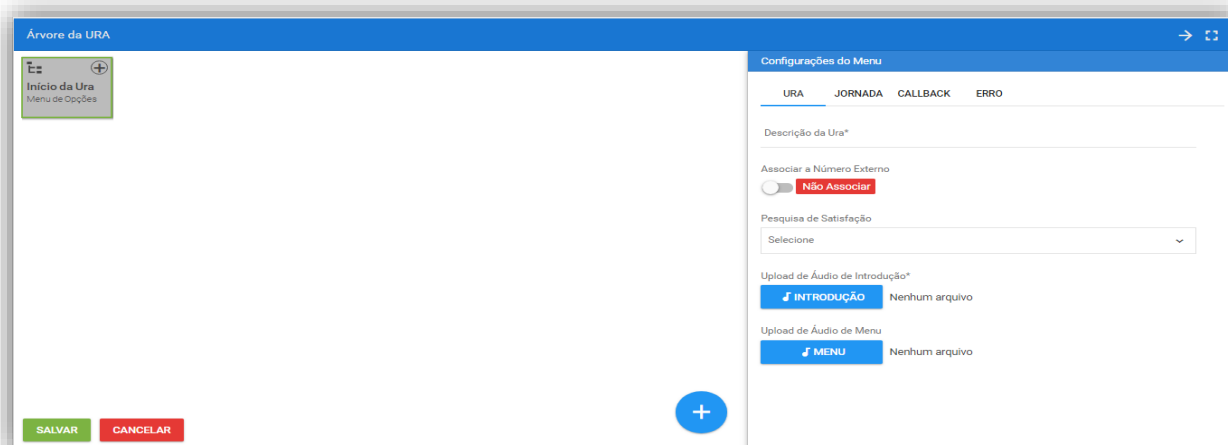




Figura 5 – URA – Atendimento (Árvore da URA)

4.1 – ÁRVORE DA URA

Vamos descrever as Abas de configuração. Para cada bloco adicionado são habilitadas as configurações do Menu.

Aba URA

Descrição da URA – Nome do novo fluxo;

Associar a número externo - Esta opção quando está ativa ( **Associar**) direcionamos a chamada recebida em um DDR ou 0800 previamente cadastrado (Módulo Epbx – Serviço (DDR)) para o fluxo criado. Quando não está ativa ( **Não Associar**) somente é possível direcionar a chamada para uma pesquisa de satisfação previamente configurada (Módulo URA – Satisfação);

Serviço Associado – Selecione o DDR ou 0800 previamente cadastrado que seguirá o fluxo do atendimento;

Pesquisa de Satisfação – Selecione a pesquisa de satisfação previamente cadastrada que seguirá o fluxo de atendimento;

Upload de Áudio de Introdução – Insira o áudio de introdução da URA;

Upload de Áudio de Menu – Insira o áudio de Menu da URA;

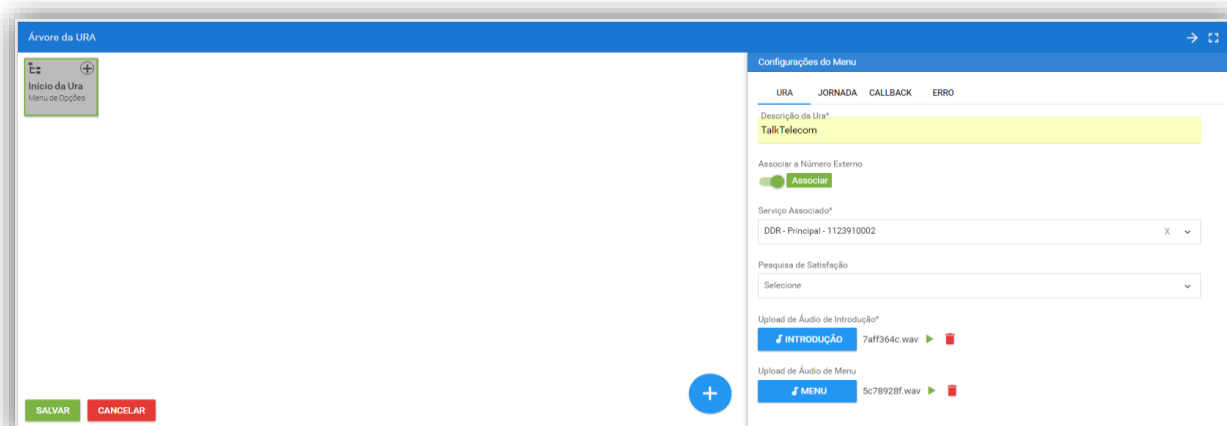


Figura 6 – Atendimento – Árvore da URA

Aba Jornada

Para iniciar a configuração do horário de atendimento, caso exista, selecione a opção *Possui Jornada Personalizada* (☒ Possui Jornada Personalizada), serão habilitados os campos para inserir os horários do fluxo de atendimento.

Inserir Jornada – Clicando nesta opção será exibida a janela para configuração dos dias e horários da semana, por padrão já estão configurados os dias de segunda a sexta no horário das 09:00 as 18:00, para editar esses dias clique no lápis ou para excluir clique na lixeira;



Dias	Horário	Ações
Segunda/Terça/Quarta/Quinta/Sexta	09:00 - 18:00	 

Figura 7 – Atendimento – Aba Jornada – Jornada Padrão

Para configurar selecione os dias da semana e o horário de atendimento do fluxo e clique em Criar Jornada, conforme imagem a seguir:

Adicionar Períodos

Dados sobre a período de funcionamento da uraSelecionada.

☐ Domingo

☒ Segunda

☒ Terça

☒ Quarta

☒ Quinta

☒ Sexta

☐ Sábado

Hora Inicial

Hora Final

+

08:00

🕒

18:00

🕒

CRIAR JORNADA

CANCELAR

Figura 7 – Atendimento – Criar Jornada

Jornada criada para os dias da semana:



Dias	Horário	Ações
Segunda/Terça/Quarta/Quinta/Sexta	08:00 - 18:00	 

Figura 8 – Atendimento – Jornada personalizada

Para inserir a jornada para o final de semana com horário diferenciado, clique novamente em *Inserir Jornada*, serão exibidos somente os dias da semana que não estão configurados na primeira Jornada. Configure e clique em criar Jornada.

Adicionar Períodos ×

Dados sobre a período de funcionamento da uraSelecionada.

☐ Domingo
 ☐ Segunda
 ☐ Terça

☐ Quarta
 ☐ Quinta
 ☐ Sexta

☒ Sábado

Hora Inicial

+

🕒

Hora Final

🕒

CRIAR JORNADA
CANCELAR

Figura 9 – Atendimento – Jornada Final de Semana

Jornada criada para o final de semana:





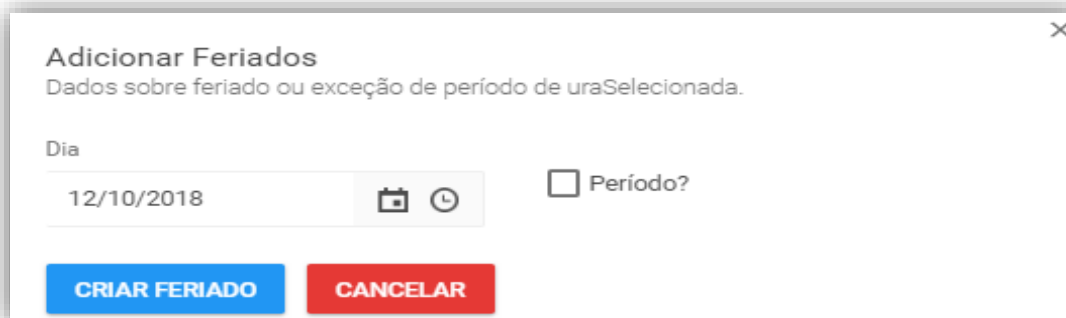
Dias	Horário	Ações
Segunda/Terça/Quarta/Quinta/Sexta	07:00 - 21:20	 
Sábado	10:00 - 14:00	 

Figura 10 – Atendimento – Jornada personalizada II

Inserir Feriado – Clicando nesta opção podemos criar os feriados, incluindo a data e o período, ou alguma exceção de atendimento. Configure e clique em criar feriado.



Adicionar Feriados ✕

Dados sobre feriado ou exceção de período de uraSelecionada.

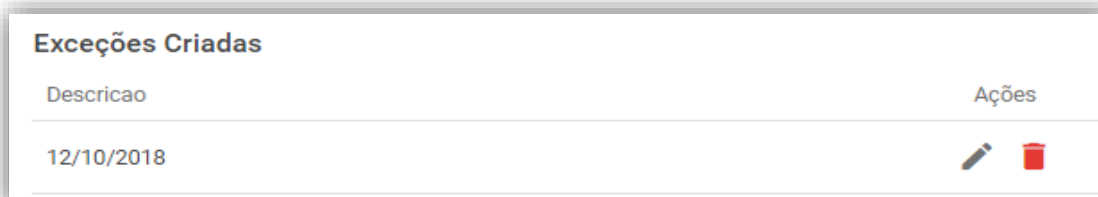
Dia

12/10/2018 📅 ⌚ ☐ Período?

CRIAR FERIADO **CANCELAR**

Figura 11 – Atendimento – Criar Feriado

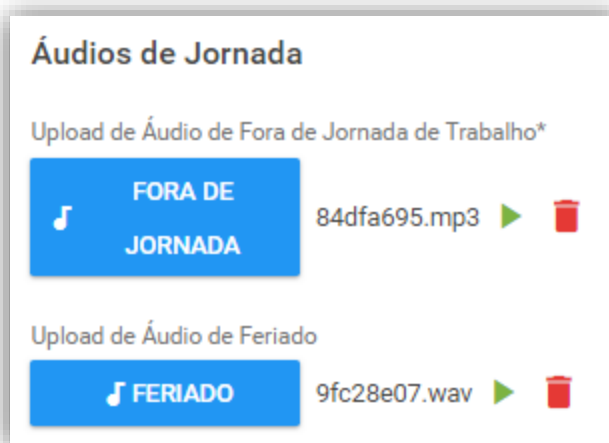
Feriado criado:



Exceções Criadas	
Descricao	Ações
12/10/2018	✎ 🗑

Figura 12 – Atendimento – Exceção criada

Áudios de Jornada - Insira os áudios que serão reproduzidos para Fora de Horário e Feriado (exceções), após realizar o Upload do arquivo (.wav ou .mp3) é possível escutá-los (▶) ou excluí-los (🗑).



Áudios de Jornada

Upload de Áudio de Fora de Jornada de Trabalho*

🎵 FORA DE JORNADA 84dfa695.mp3 ▶ 🗑

Upload de Áudio de Feriado

🎵 FERIADO 9fc28e07.wav ▶ 🗑

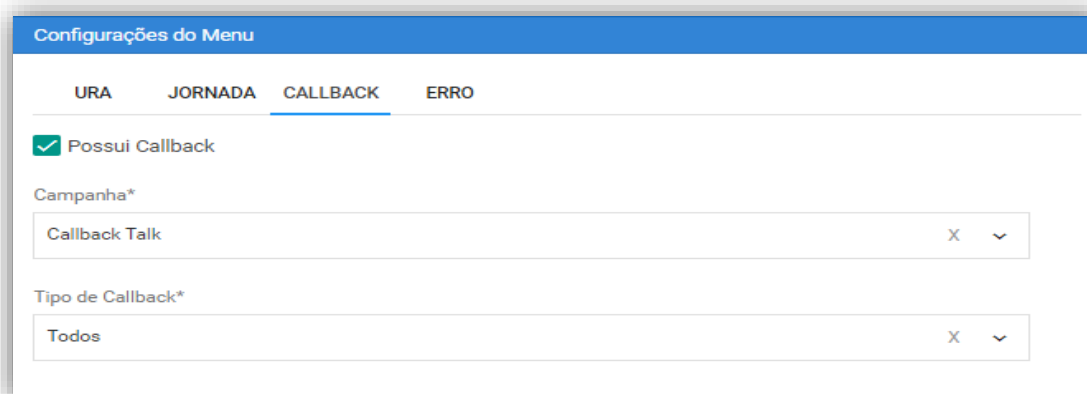
Figura 13 – Atendimento – Áudios da Jornada

Aba CallBack

Para iniciar a configuração do callback, caso exista, selecione a opção *Possui CallBack* (☒ *Possui CallBack*), serão habilitados os campos para selecionar a campanha de callback previamente cadastrada (Módulo Discador – Campanhas) e o Tipo de CallBack.

Campanha – Selecione a campanha de CallBack previamente cadastrada;

Tipo de CallBack – Selecione o tipo de retorno de CallBack (Todos, Celular Local, Fixo Local, etc).



Configurações do Menu

URA JORNADA **CALLBACK** ERRO

☒ Possui Callback

Campanha*

Callback Talk X ▾

Tipo de Callback*

Todos X ▾

Figura 14 – Atendimento – Aba CallBack

Aba Erro

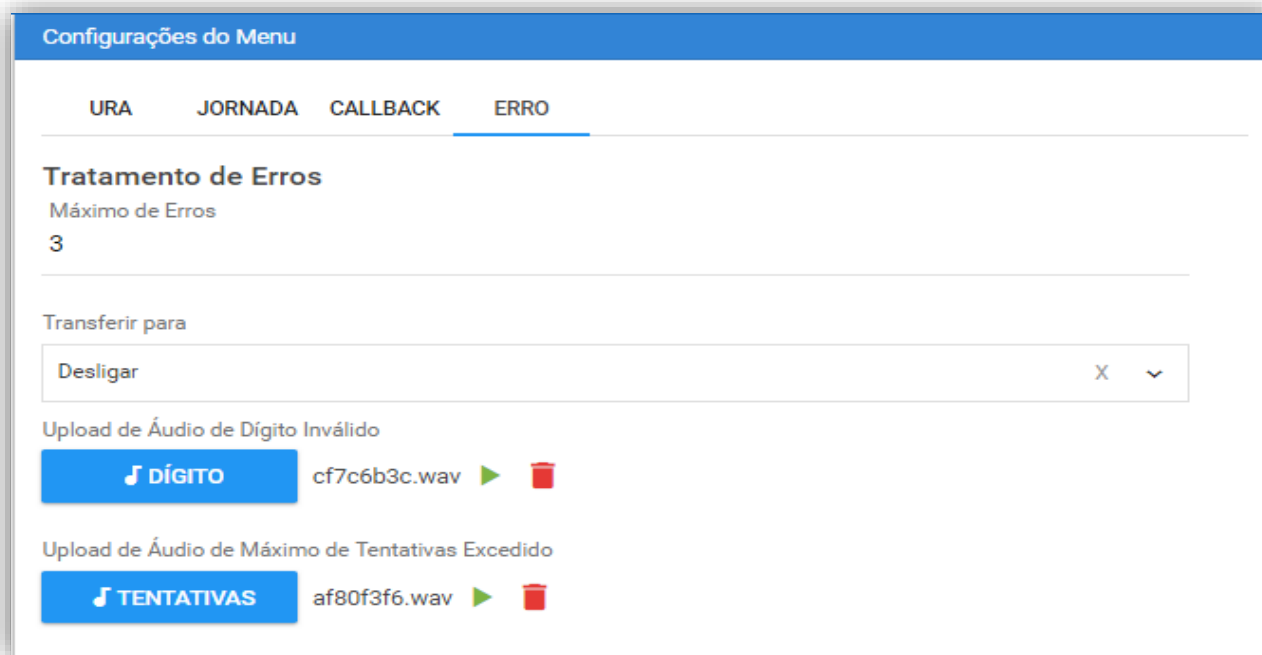
Nesta opção configuramos a quantidade máxima de vezes que pode-se errar o dígito inserido e como tratar estes erros.

Máximo de erros – Quantidade máxima de erros de dígito (ou quando não é digitado nada);

Transferir para – Quando exceder o máximo de erros que ação deve ser tomada (desligar, transferir para um grupo, etc);

Upload de Áudio de Dígito Inválido – Insira o áudio que será reproduzido quando é digitado uma opção inválida (inexistente);

Upload de Áudio de Máximo de Tentativas excedido – Insira o áudio que será reproduzido quando exceder o máximo de tentativas configurado;



Configurações do Menu

URA JORNADA CALLBACK **ERRO**

Tratamento de Erros




Máximo de Erros

3

Transferir para

Desligar X ▾

Upload de Áudio de Dígito Inválido

 **DÍGITO** cf7c6b3c.wav  

Upload de Áudio de Máximo de Tentativas Excedido




 **TENTATIVAS** af80f3f6.wav  

Figura 15 – Atendimento – Aba Erro

4.2 – BLOCOS DE CONFIGURAÇÃO

Após configurar o início da URA clique no botão (+) ou sobre o bloco para inserir os demais blocos do fluxo, os blocos seguem a mesma configuração de abas do Inicial.

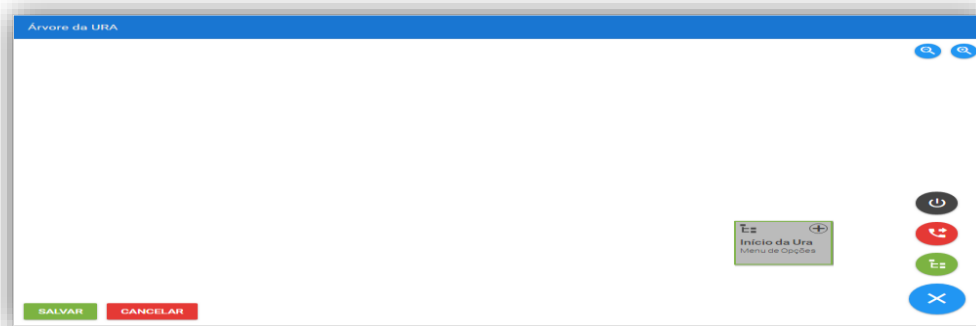



Figura 16 – Atendimento – Blocos do Fluxo

Desligar URA  - Quando selecionada esta opção é exibida a janela para configuração de direcionamento.

Apenas Redirecionar

Tipo de Nó – Desligar ou Transferência;

Desligar - Habilita o campo para inserir áudio que será reproduzido antes de encerrar a chamada. Somente a Aba URA é habilitada. Esta opção é geralmente utilizada para chamadas onde somente é necessário passar uma informação rápida para o cliente através da URA;

Upload de Áudio de Desligamento – Áudio que será reproduzido antes de desligar a chamada;

Transferência – Habilita campo para selecionar o tipo de transferência (URA, grupo, ramal, etc). Serão habilitadas também as abas Jornada e CallBack para configuração que foram descritas nas páginas acima.

Upload de Áudio de Transferência – Áudio que será reproduzido ao transferir a chamada;


Descrição do Nó – Nome que será exibido no fluxo;


Dígitos (0 a 9)

A diferença dos dígitos é somente o botão (**MUDAR DÍGITO**), os demais passos são os mesmos da opção Apenas Redirecionar.



Figura 17 – Atendimento – Dígitos do Menu

Transferência  - Quando selecionada esta opção é exibida a janela para configuração de direcionamento (Abas URA, Jornada e CallBack).

Novo Menu de URA  - Quando selecionada serão exibidos os dígitos para configuração do SubMenu da URA. É possível inserir quantos sub-menus forem necessários para o fluxo da URA. As configurações são as mesmas já abordadas.

De acordo com a configuração da transferência os blocos mudam de cor para melhor visualização. Para excluir uma opção clique no sinal (-), será exibida uma janela de conformação.

Obs.: Ao clicar sobre o bloco e configurar as opções, estas serão ativadas no momento que a chamada passa por ele, ou seja, se o áudio de transferência foi configurado somente no bloco de grupo, o áudio só será reproduzido quando a chamada é transferida para o grupo.

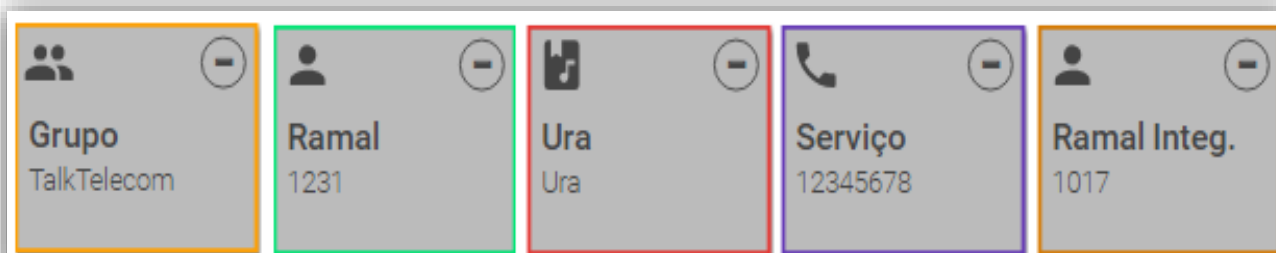


Figura 18 – URA – Blocos de transferência

Abaixo segue modelo de URA com três opções e transferência para grupos:

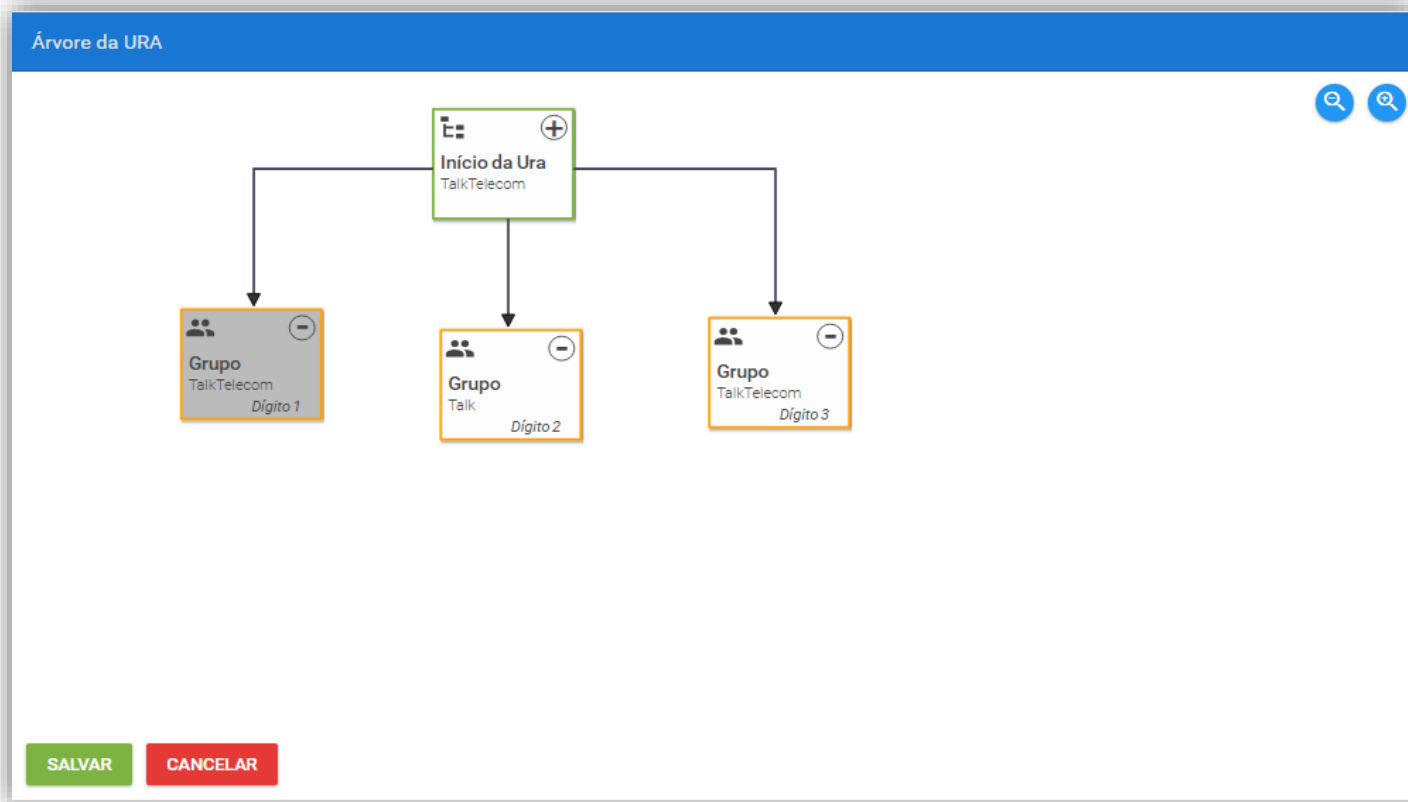


Figura 19 – URA – Modelo de URA

Após realizar as configurações clique em Salvar.

5 - SATISFAÇÃO

Para medir o nível de satisfação com o atendimento do CallCenter é possível configurar automaticamente ao final do atendimento Receptivo a Pesquisa de Satisfação.

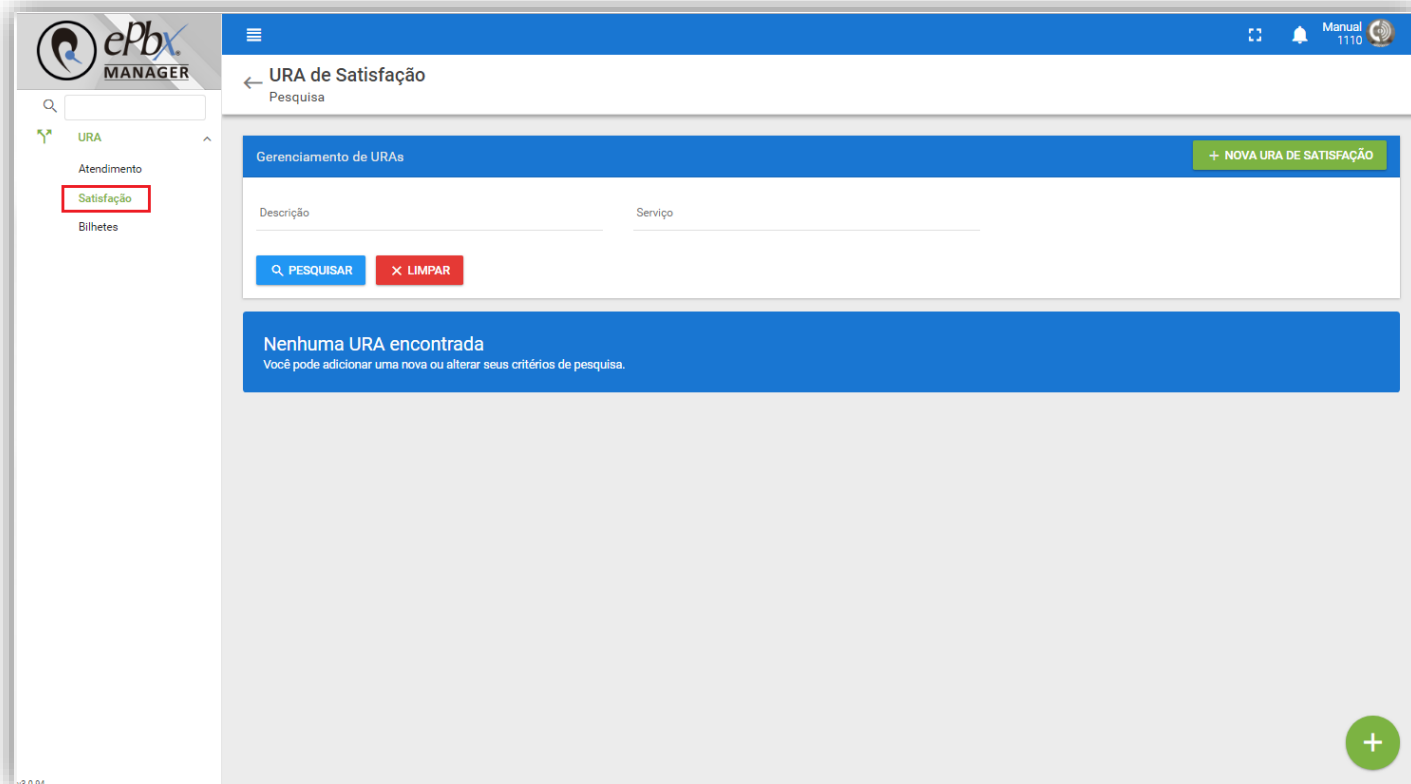


Figura 20 – URA – Satisfação

Para iniciar a configuração clique em **+ NOVA URA DE SATISFAÇÃO** ou **+**.
Será exibida a tela a seguir com o primeiro bloco e as configurações.

Configurações do Menu

Descrição da Pesquisa – Insira o nome para o novo Fluxo de pesquisa;

Upload de Áudio de Introdução – Insira o áudio que será reproduzido no início da pesquisa;

Upload de Áudio de Finalização – Insira o áudio que será reproduzido ao final da pesquisa;

Máximo de Repetições – Insira o máximo de repetições em caso de dígito inválido ou sem dígito;

Upload de Áudio de Máximo de Tentativas excedido - Insira o áudio que será reproduzido quando exceder o máximo de tentativas excedido;

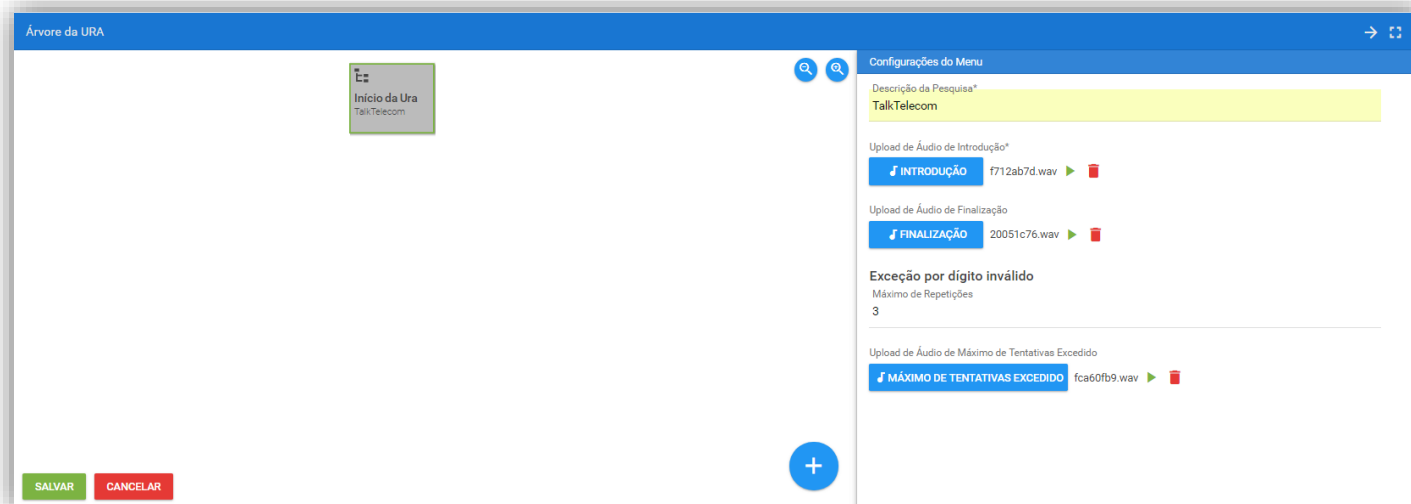


Figura 21 – Satisfação – Pesquisa de Satisfação

Para inserir as opções e notas clique em Nova Pergunta (+), será habilitado um novo bloco de Pergunta. Segue campos:

Enunciado da Pergunta – Insira a pergunta de acordo com o áudio inserido;

Upload de Áudio da Pergunta – Insira o áudio da pergunta;

Dígitos e Respostas

Ativo – Para ativar os dígitos da pergunta selecione o box correspondente ao dígito;

Dígito – Exibe os dígitos correspondentes as respostas;

Resposta – Valor dos dígitos (Respostas);

Configurações do Menu

Enunciado da Pergunta*
Como foi o atendimento realizado?

Upload de Áudio da Pergunta*
5b313e53.wav

Dígitos e Respostas

Ativo	Dígito	Resposta
<input type="checkbox"/>	0	Resposta*
<input checked="" type="checkbox"/>	1	Péssimo
<input checked="" type="checkbox"/>	2	Ruim
<input checked="" type="checkbox"/>	3	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	4	Bom
<input checked="" type="checkbox"/>	5	Ótimo
<input type="checkbox"/>	6	Resposta*

Figura 22 – Satisfação – Bloco Pergunta

Clique em salvar para criar a pesquisa.

Para utiliza-la associe a uma URA ou a um serviço, ao final da chamada, quando o operador desligar a pesquisa é reproduzida para o cliente automaticamente.

6 – BILHETES

Para verificar as chamadas entrantes nas URAS e as notas do atendimento através da Pesquisa de Satisfação exibimos os dados em Bilhetes.

Podemos realizar a pesquisa inserindo os filtros abaixo, após inserir clique em pesquisar:

Data Início – Data/Hora do início dos bilhetes;

Data Fim – Data/Hora do final dos bilhetes;

Global – Global ID da chamada;

Telefone – Telefone da chamada;

Tipo de URA – O tipo de URA a ser pesquisada (Atendimento ou Pesquisa);

URA – Descrição da URA;

Após exibir os resultados dos bilhetes da URA Atendimento, é possível em Ações:



- Verificar os detalhes do Bilhete;



- Baixar o áudio da chamada;



- Ouvir a chamada;

São exibidos o telefone da chamada, Data/Hora, o Serviço onde a chamada foi atendida, a URA onde a chamada foi atendida, o Menu final de atendimento da chamada, e o resultado. No caso de o resultado ser igual a transferência significa que a chamada foi direcionada para o grupo de atendimento.

Bilhetes de URA

Data Início

02/10/2018 15:00

Data Fim

03/10/2018 16:51

Global

Telefone

Tipo de URA

Atendimento

X

URA

11 48581126

X

PESQUISAR

X LIMPAR

A pesquisa retornou 14 registros

Registros por página

15

X

Ações	Ligação	Data	Serviço	URA	Menu	Resultado	Fim de ligação
<div><div></div><div></div><div></div></div>	11997346303	02/10/2018 16:51:21	1148581126	11 48581126	Residencial	Transferência	✓
<div><div></div><div></div><div></div></div>	1125356025	02/10/2018 16:39:43	1148581126	11 48581126	Residencial	Transferência	✓
<div><div></div><div></div><div></div></div>	11961116560	02/10/2018 16:19:44	1148581126	11 48581126	Residencial	Transferência	✓
<div><div></div><div></div><div></div></div>	31994676036	02/10/2018 16:10:06	1148581126	11 48581126	Residencial	Transferência	✓
<div><div></div><div></div><div></div></div>	31994676036	02/10/2018 16:07:40	1148581126	11 48581126	Residencial	Transferência	✓
<div><div></div><div></div><div></div></div>	13974112759	02/10/2018 16:07:32	1148581126	11 48581126	Residencial	Transferência	✓
<div><div></div><div></div><div></div></div>	11958357775	02/10/2018 16:07:25	1148581126	11 48581126	Residencial	Transferência	✓

Figura 23 – Bilhetes – Atendimento

Após exibir os resultados dos bilhetes da URA Satisfação, é possível em Ações:



- Verificar os detalhes do Bilhete;

São exibidos o telefone da chamada, Data/Hora, o Serviço onde a chamada foi atendida, a URA de Pesquisa onde a chamada foi atendida, a pergunta realizada, e o resultado. No caso de o resultado é exibido o dígito inserido e o resultado do dígito.

Bilhetes da URA

Data Início

02/10/2018 15:00

Data Fim

03/10/2018 16:51

Global

Telefone

Tipo de URA

Satisfação

X

URA

TalkTelecom

X

Pergunta

Selecione

PESQUISAR

LIMPAR

A pesquisa retornou 11 registros

Registros por página

15

X

Ações	Ligação	Data	Serviço	URA	Menu	Resultado	Fim de ligação
<div><div></div><div></div><div></div></div>	1123910000	02/10/2018 16:48:50	1026	TalkTelecom	Como foi o atendimen...	Digito 1 - Péssimo	✓
<div><div></div><div></div><div></div></div>	1123910000	02/10/2018 16:48:27	1026	TalkTelecom	Como foi o atendimen...	Digito 2 - Ruim	✓
<div><div></div><div></div><div></div></div>	1123910000	02/10/2018 16:47:56	1026	TalkTelecom	Como foi o atendimen...	Digito 3 - Regular	✓
<div><div></div><div></div><div></div></div>	1123910000	02/10/2018 16:47:20	1026	TalkTelecom	Como foi o atendimen...	Digito 4 - Bom	✓
<div><div></div><div></div><div></div></div>	1123910000	02/10/2018 16:46:54	1026	TalkTelecom	Como foi o atendimen...	Digito 5 - Ótimo	✓

Figura 24 – Bilhetes - Satisfação