



MÓDULO CRM

Manual do Usuário

Autor: Bruno Matos Schmidt

Versão 1 - 18-Março-19

ÍNDICE

2 - INTRODUÇÃO.....	3
3 - ACESSO A APLICAÇÃO.....	4
4 - TABULADOR.....	7
5 – CATEGORIA.....	14
6 – DOWNLOAD ATENDIMENTO.....	16
7 – CONFIGURAÇÕES.....	34
8 – TABULAÇÕES.....	36
9 – LAYOUT.....	38
10 – DOWNLOAD TALKFONE.....	40

2 – INTRODUÇÃO

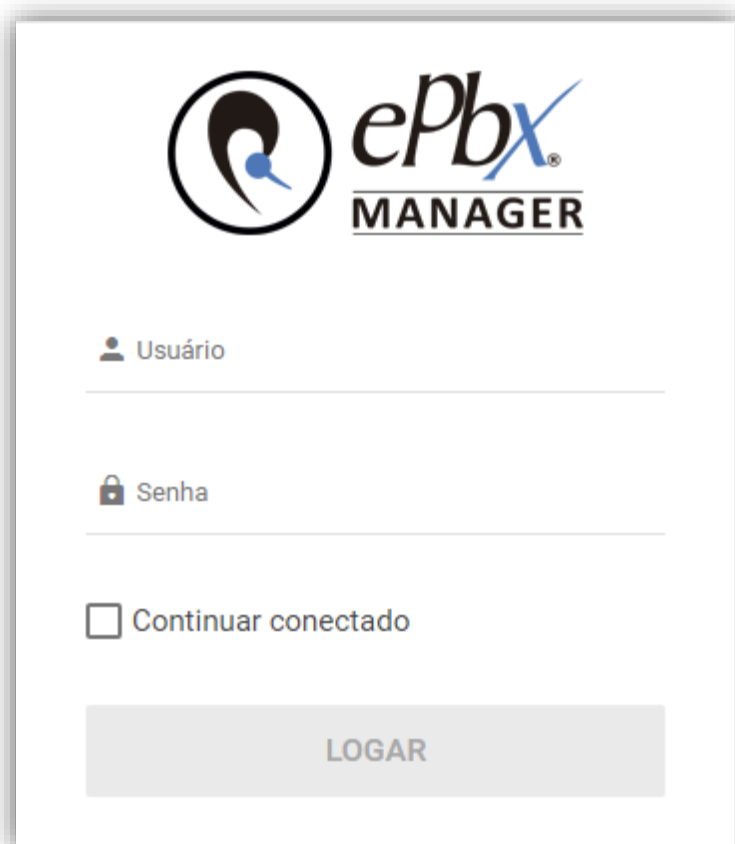
Este documento tem como objetivo instruir os administradores do EpbxManager a realizar a configuração das Categorias e Tabulações do Atendimento, associar as tabulações aos grupos e campanhas, extrair o relatório das tabulações.

Neste módulo quando liberado para os operadores, é possível logar no tabulador Web, baixar as atualizações do Atendimento Desktop e do TalkFone.

3 – ACESSO A APLICAÇÃO

Para iniciarmos, 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 CRM.

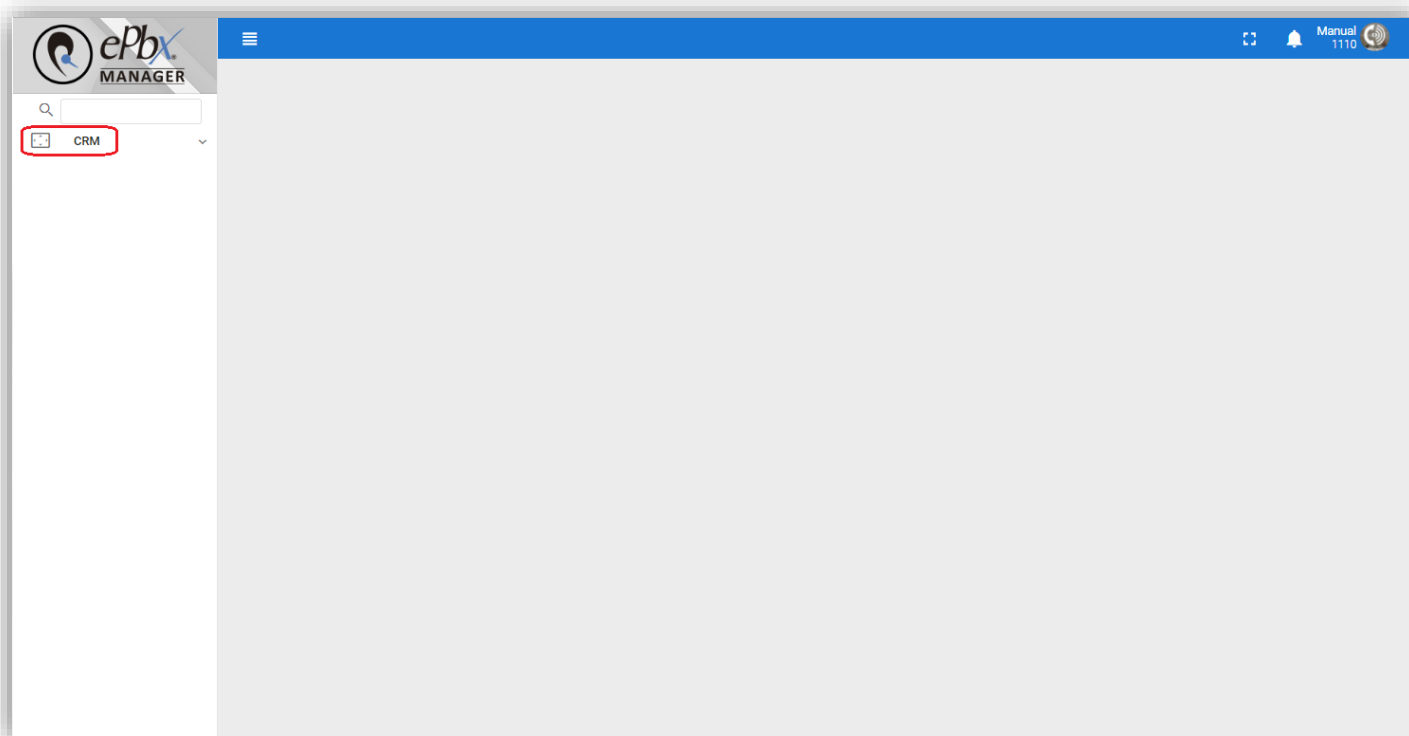


Figura 2 – Módulo CRM

Ao selecionar o Módulo CRM são exibidas as Opções para configuração e login no Atendimento Web:

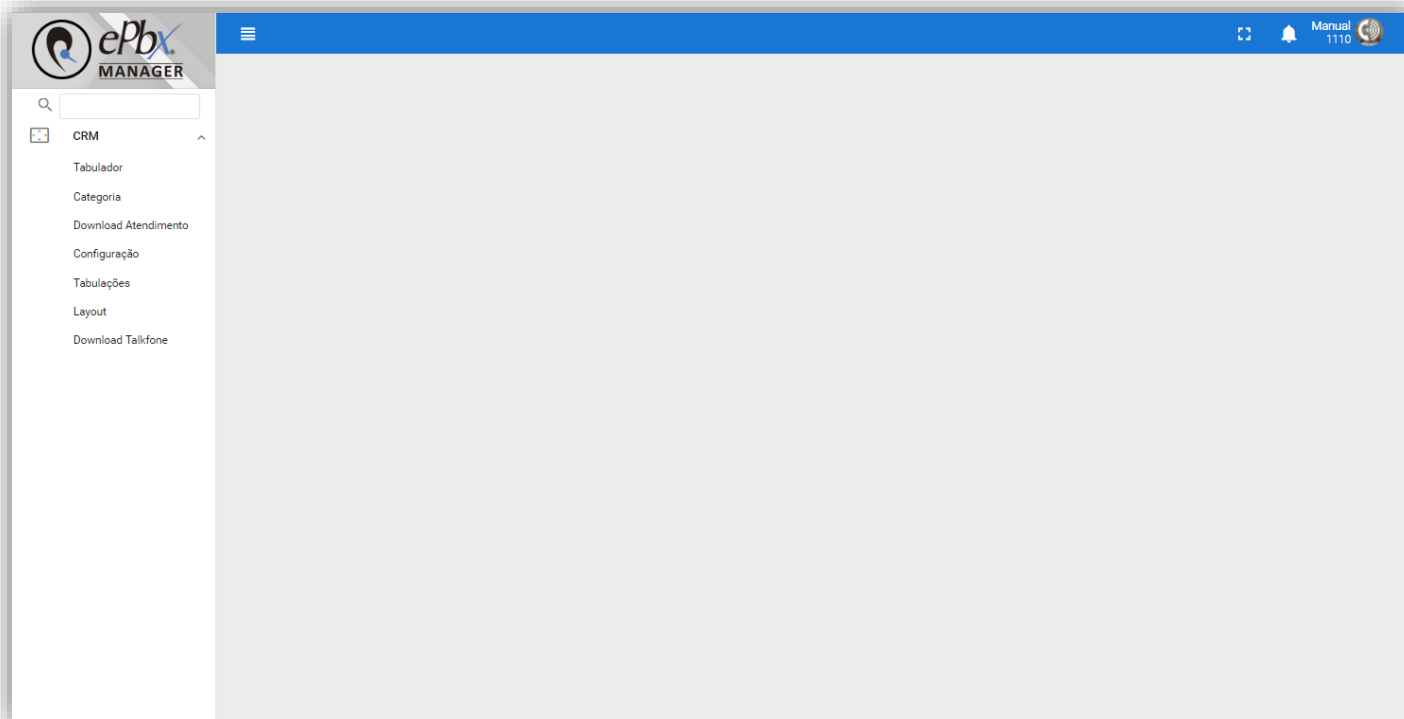


Figura 3 – Opções CRM

4 – TABULADOR

Neste submódulo, o usuário poderá ter acesso a uma versão online da aplicação de atendimento, possibilitando a execução e recebimento de ligações, tabulação e acionamento de intervalos.

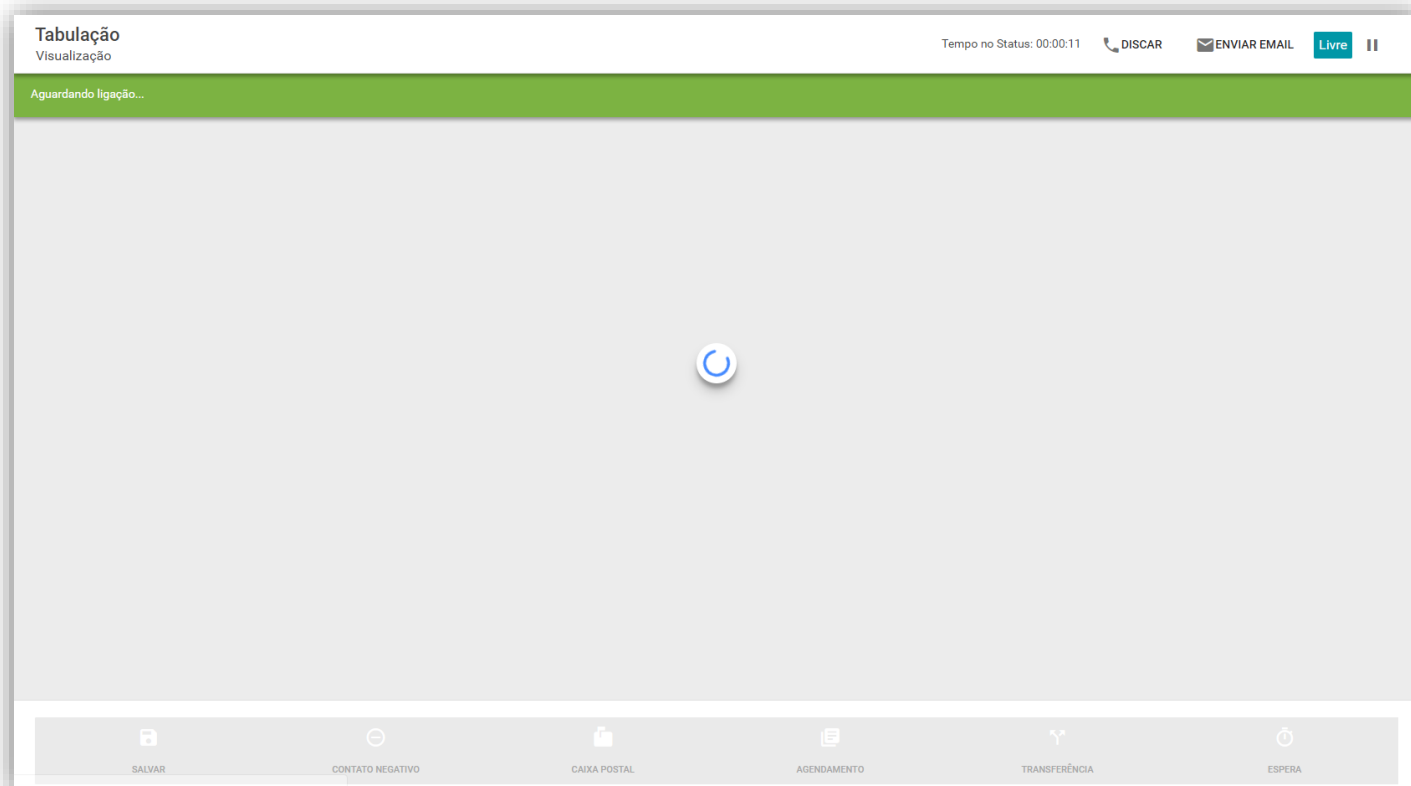
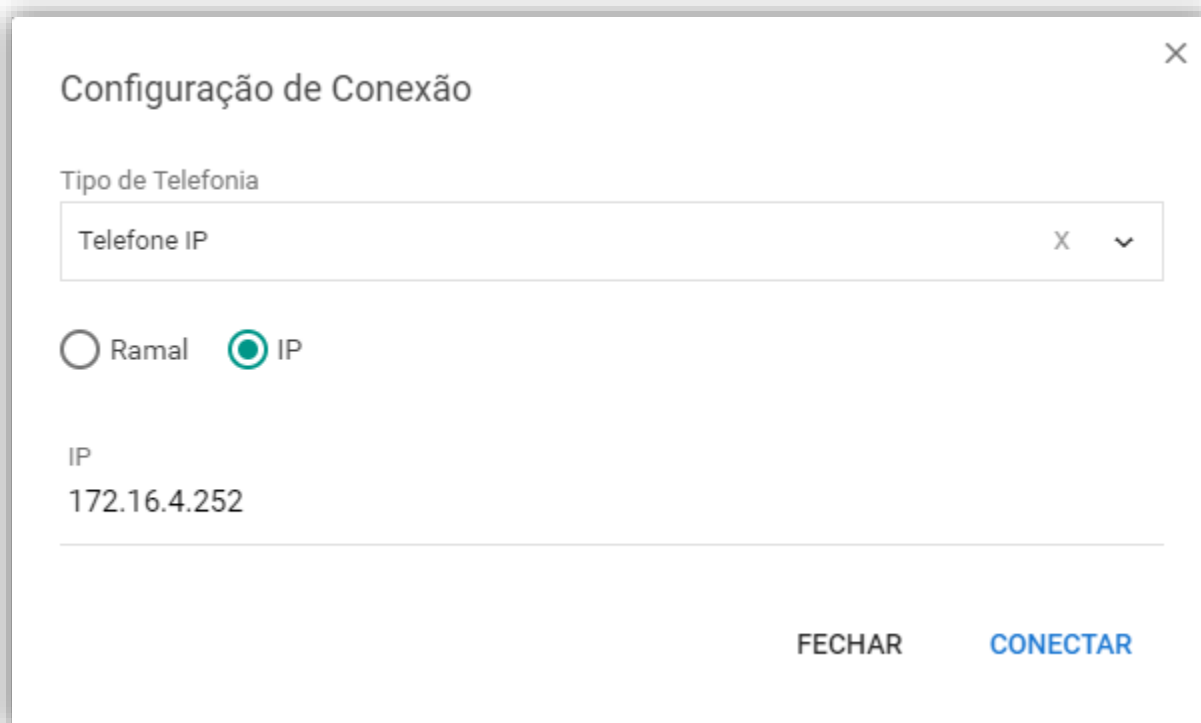


Figura 4 – Tabulador

Ao clicar no submódulo “Tabulador”, o usuário poderá definir o método de login na plataforma.



Configuração de Conexão

Tipo de Telefonia

Telefone IP

☐ Ramal ☒ IP

IP

172.16.4.252

FECHAR CONECTAR

Figura 5 – Configurações de Conexão

O usuário tem a opção de realizar login via softphone, telefone IP, ou apenas realizar um login via ponto de acesso analógico. Caso o usuário selecione uma das duas primeiras opções, será necessário informar se o login será feito referenciando IP ou ramal.

Na parte superior, o usuário pode realizar algumas ações referentes ao seu ramal ou ligação.



Tabulação
Visualização

Tempo no Status: 00:01:15


DISCAR

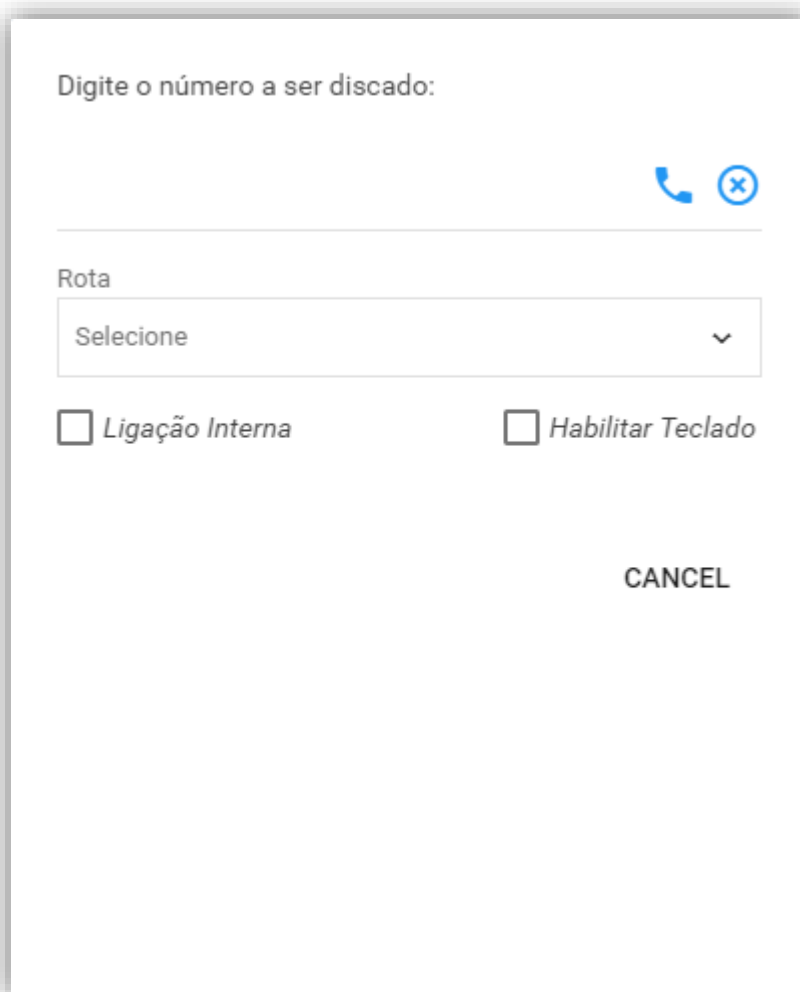
ENVIAR EMAIL

Livre



II

Figura 6 – Tabulação


Além de um indicador do tempo acumulado no status atual
Tempo no Status: 00:10:14 , o usuário pode, caso tenha permissão, realizar uma chamada manual, clicando no botão  DISCAR . Neste caso, será exibida a seguinte janela.



Digite o número a ser discado:

Rota

Selecione 

☐ *Ligação Interna* ☐ *Habilitar Teclado*

CANCEL

Figura 7 – Discagem Manual

O usuário pode introduzir o número na lacuna reservada, ou clicar no recurso ☐ *Habilitar Teclado* , para introdução do número à ser discado via teclado virtual.


Rota

Selezione

O usuário ainda pode definir se o destino da ligação será interno, ou seja, um ramal ou serviço disponível na plataforma local, ou externo, número ordinário de contato à cliente. Esse recurso pode ser gerenciado em ☐ *Ligação Interna* .

Durante uma chamada, a tela de tabulação será exibida da seguinte maneira:

Figura 9 – Discagem Manual\Tabulação

Para encerramento rápido, o usuário poderá clicar no ícone simplesmente clicar em , dessa forma o status será alterado e a tabulação poderá ser salva.

Mais abaixo, o operador pode conferir mais informações referentes à essa ligação. Caso a ligação seja proveniente de discador, ou de URA, mais informações serão disponibilizadas para indicar esta proveniência.

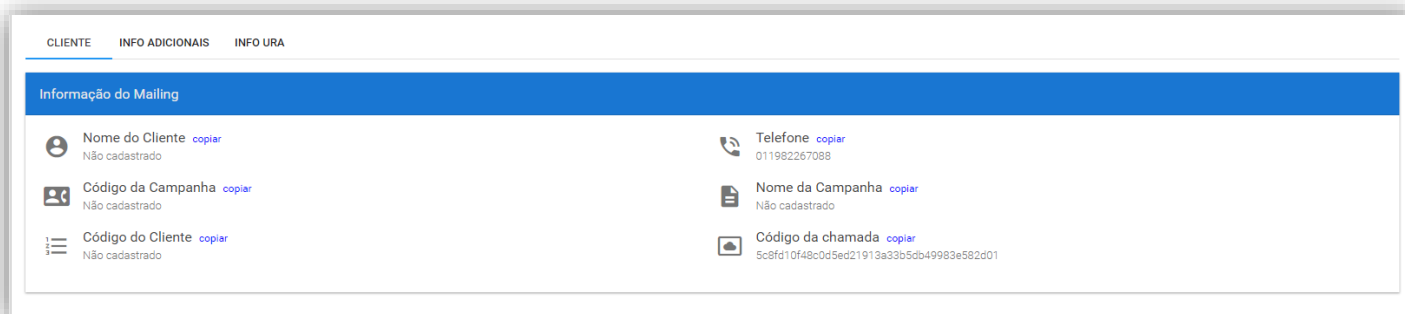


Figura 10 – Discagem Manual\Informações

Abaixo da listagem de informações, o usuário tem acesso as opções de tabulação cadastradas e seus respectivos campos.

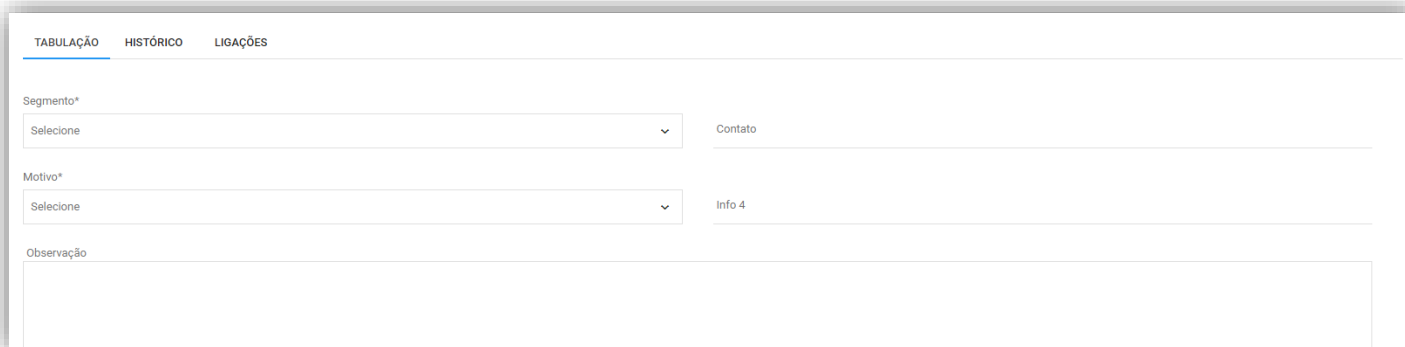
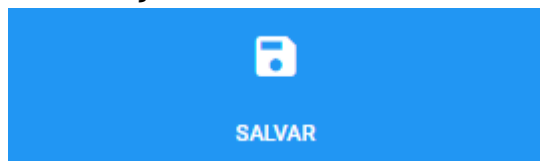


Figura 11 – Tabulador\ Opções

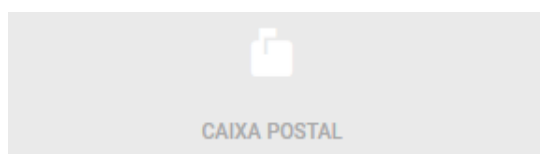
No rodapé da página, o usuário pode selecionar algumas opções referentes às informações coletadas durante a tabulação e resultado das ligações.



: Neste botão, o usuário realiza a gravação de todas as informações tabuladas até então.



: Neste botão, o usuário poderá indicar que aquele número proveniente do discador não é daquele contato descrito. Dessa forma, todos os demais telefones daquele cliente voltam para a fila do discador, enquanto este número em específico não será mais contactado.




: Neste botão, o usuário pode sinalizar que aquela ligação proveniente do discador está emitindo áudio de caixa postal. Dessa forma, apesar do sucesso no atendimento, o mesmo número irá retornar para a fila do mailing, possibilitando uma nova discagem.



: Neste botão, o usuário poderá realizar um agendamento, para retornar a ligação a este número novamente, na data e horário configurados.



: Neste botão, o usuário pode deixar a chamada em status de espera, ou seja, o cliente irá acompanhar uma música, enquanto a chamada está muda. Ao clicar novamente neste botão, o usuário tira a chamada deste status.

O usuário ainda pode alterar seu status, ao clicar no botão . Dessa forma será exibido todos os status que ele possui permissão para acionar.

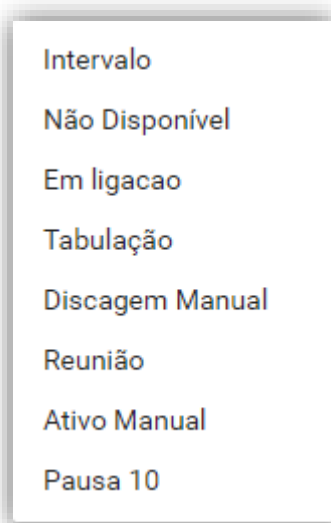
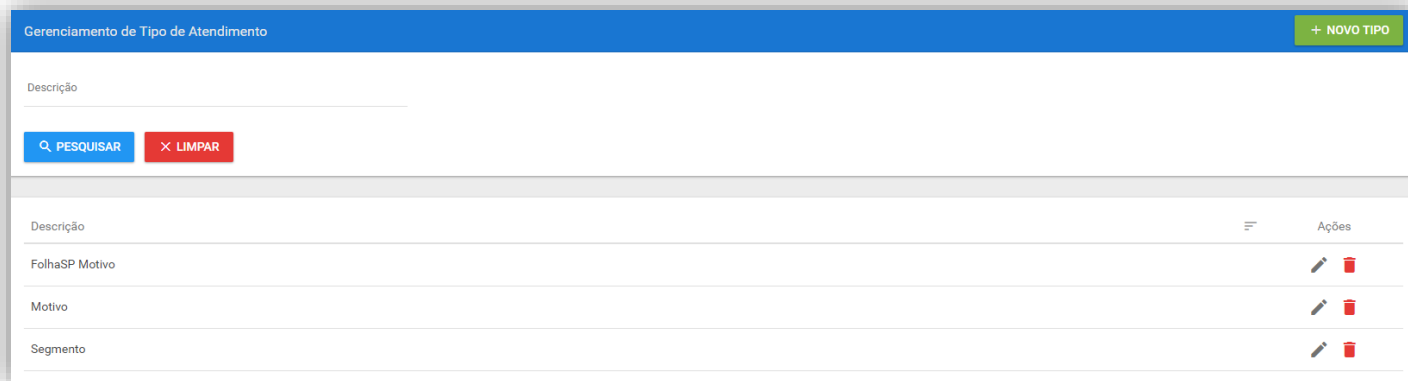


Figura 11 – Tabulador\ Opções

5 – CATEGORIA

Neste submódulo, o usuário realizará cadastro e gerenciamento de todas as categorias de tabulação disponíveis na plataforma.










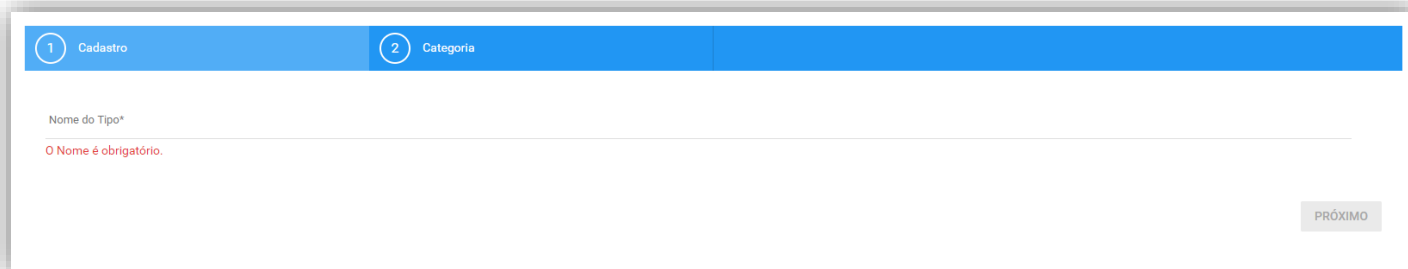
Descrição	Ações
FolhaSP Motivo	 
Motivo	 
Segmento	 

Figura 12 – Categoria

Ao clicar no botão , o usuário será encaminhado para a página referente ao cadastro de uma nova categoria de tabulação.



Nome do Tipo*

O Nome é obrigatório.

PRÓXIMO

Figura 13– Categoria/ Novo

“Nome do Tipo” – Neste campo, o usuário pode definir um nome para referenciar a categoria à ser criada.

Na próxima janela, o usuário poderá realizar o gerenciamento das categorias, através do clique no botão **+ ADICIONAR CATEGORIA**.

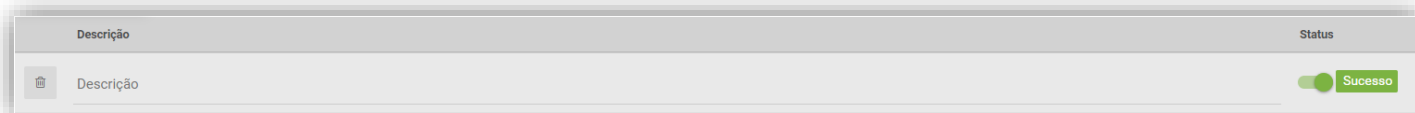


Figura 14– Categoria/ Adicionar

Aqui, o usuário pode selecionar se essa tabulação é proveniente de um sucesso, ou de casos de insucessos.

6 – DOWNLOAD ATENDIMENTO

Neste submódulo, o usuário poderá realizar o download da aplicação de atendimento, na sua versão desktop.

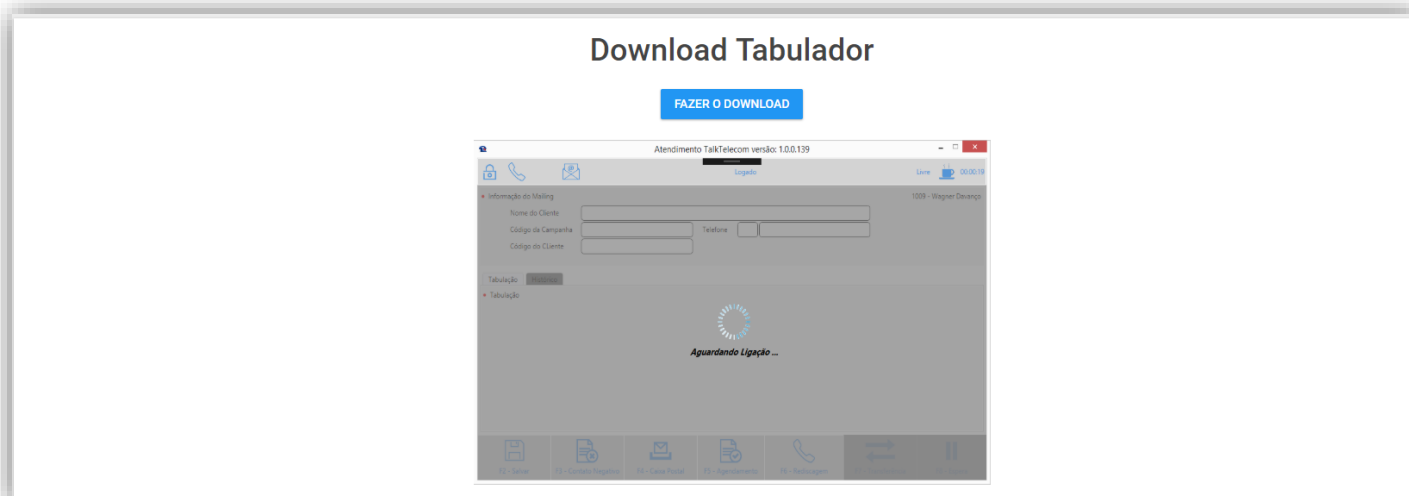


Figura 15– Categoria/ Adicionar

Caso o usuário clique no botão **FAZER O DOWNLOAD**, será automaticamente realizado o download do setup do atendimento.

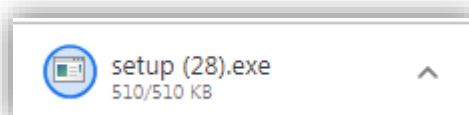


Figura 16– Download Setup

Após instalação da aplicação, será disponibilizado uma tela de login, para entrar no sistema.

A screenshot of a web-based login window titled "Login". The window has a blue header bar with a small icon and the title. Below the header, the text "Informe usuário e senha" is displayed in a large, blue, sans-serif font. There are three input fields: the first is labeled "Usuário" and contains the text "admin"; the second is labeled "Senha" and is empty; the third is labeled "ID/Ramal" and contains the text "1011". Below these fields is a large blue button with the text "Logar" in white. The window has a standard Windows-style border with a close button (X) in the top right corner.

Figura 17– Atendimento

Além das informações básicas como “Usuário” e “Senha”, o usuário pode referenciar o ID nos casos onde a plataforma é analógica, ou o ramal, para realizar referência ao softphone.

ATENDIMENTO -

Caso o usuário esteja configurado com o perfil de “Atendimento”, a tela que será exibida após o login será:

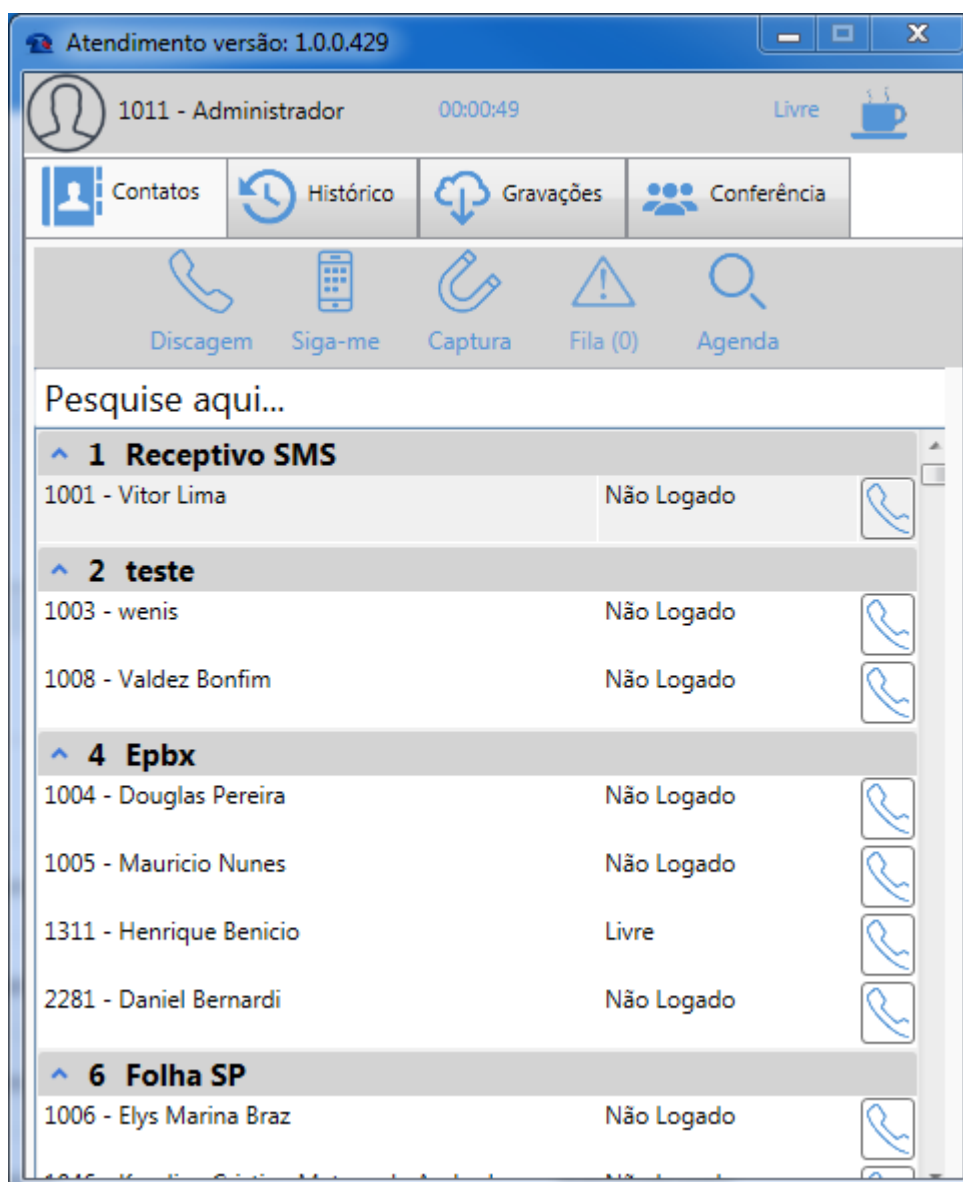




Figura 18– Atendimento \ Perfil Atendimento

Na tela principal, o usuário possui visualização dos ramais, separados por grupo e um breve indicador de quantos ramais estão logados no mesmo, ao lado do nome.

O usuário pode clicar no botão  para realizar uma discagem para este ramal

indicado. Caso o usuário clique na aba , o mesmo será encaminhado para uma tela onde será possível introduzir o número de telefone para discagem, além da rota que será realizada a ligação, caso o mesmo possua autorização para essa escolha. O usuário também pode indicar se o destino dessa ligação é de caráter interno ou externo, selecionando ☒ **Interna**.

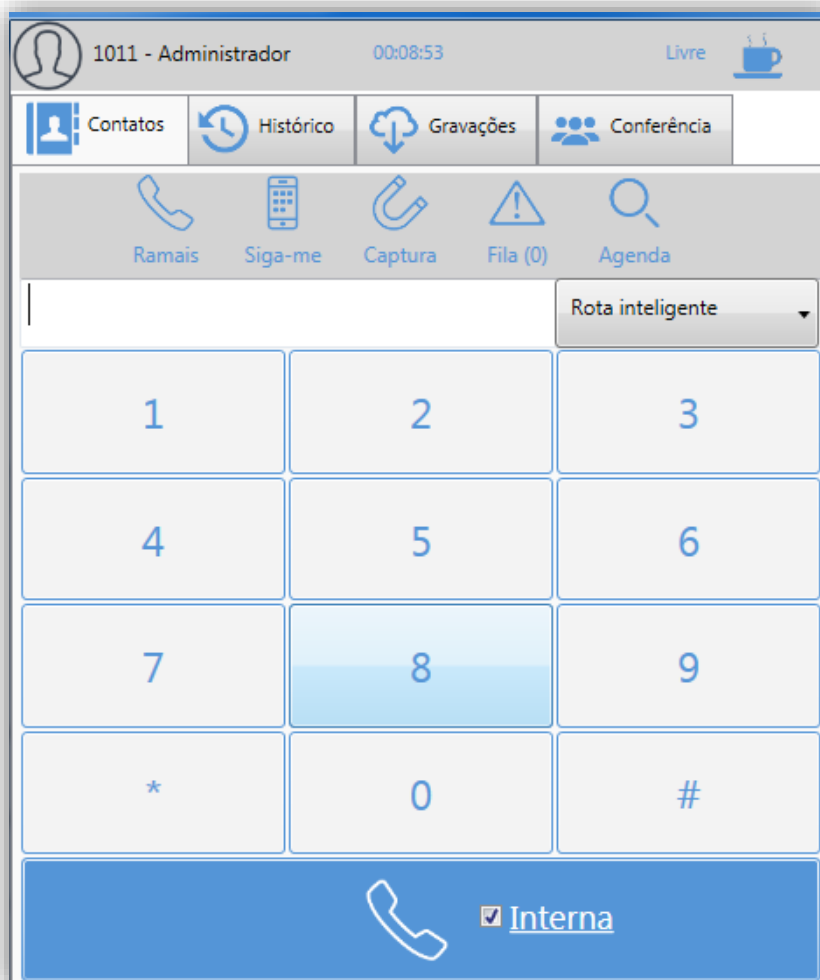
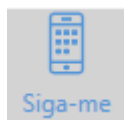


Figura 19– Atendimento \ Discagem



Na aba **Siga-me**, o usuário poderá ter acesso à configuração de recurso de siga-me, transferindo automaticamente esta chamada para um ramal, caso a opção esteja configurada da forma ☒ **Para Ramal**. Caso haja necessidade desse siga-me ser realizado para um número fora da plataforma (número de celular, número fixo não cadastrado no epbx), o usuário deverá assinalar ☐ **Para Externo**, e então introduzir na lacuna abaixo o número correspondente.

Figura 20– Atendimento \ Siga-me



Na aba **Captura**, o usuário tem acesso à uma nova janela para realizar uma captura de alguma ligação entrante. Caso o operador queira capturar uma chamada que está chamando em um ramal, onde não existe possibilidade do responsável pelo mesmo atender, o mesmo assinala ☒ **Ramal**, configura o número na lacuna abaixo e pressiona o botão **Capturar**. Caso essa captura deva ser realizada em uma chamada direcionada ao grupo, em vez de um ramal individual, apenas será necessário assinalar ☐ **Grupo**, introduzir o código do mesmo na lacuna abaixo e clicar em **Capturar**.

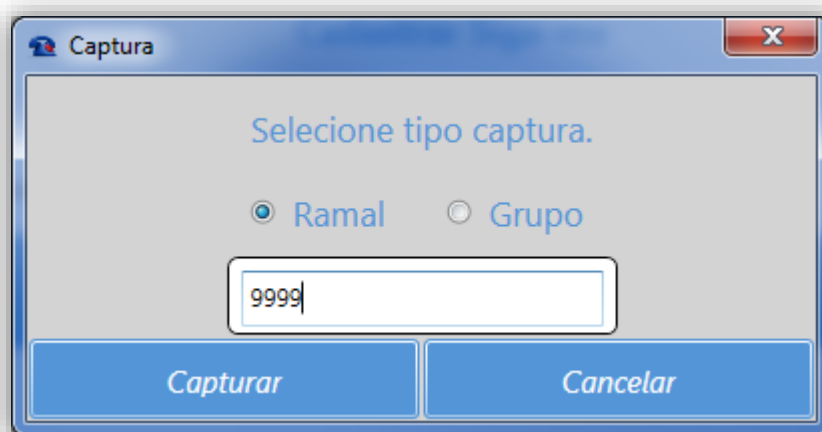


Figura 20– Atendimento \ Siga-me



Na aba **Fila (0)**, é possível verificar a quantidade de números que estão aguardando atendimento em fila, pelo indicador entre parênteses no nome da aba. Caso haja algum número de telefone em fila, o mesmo será exibido em listagem, ao clicar nesta aba.

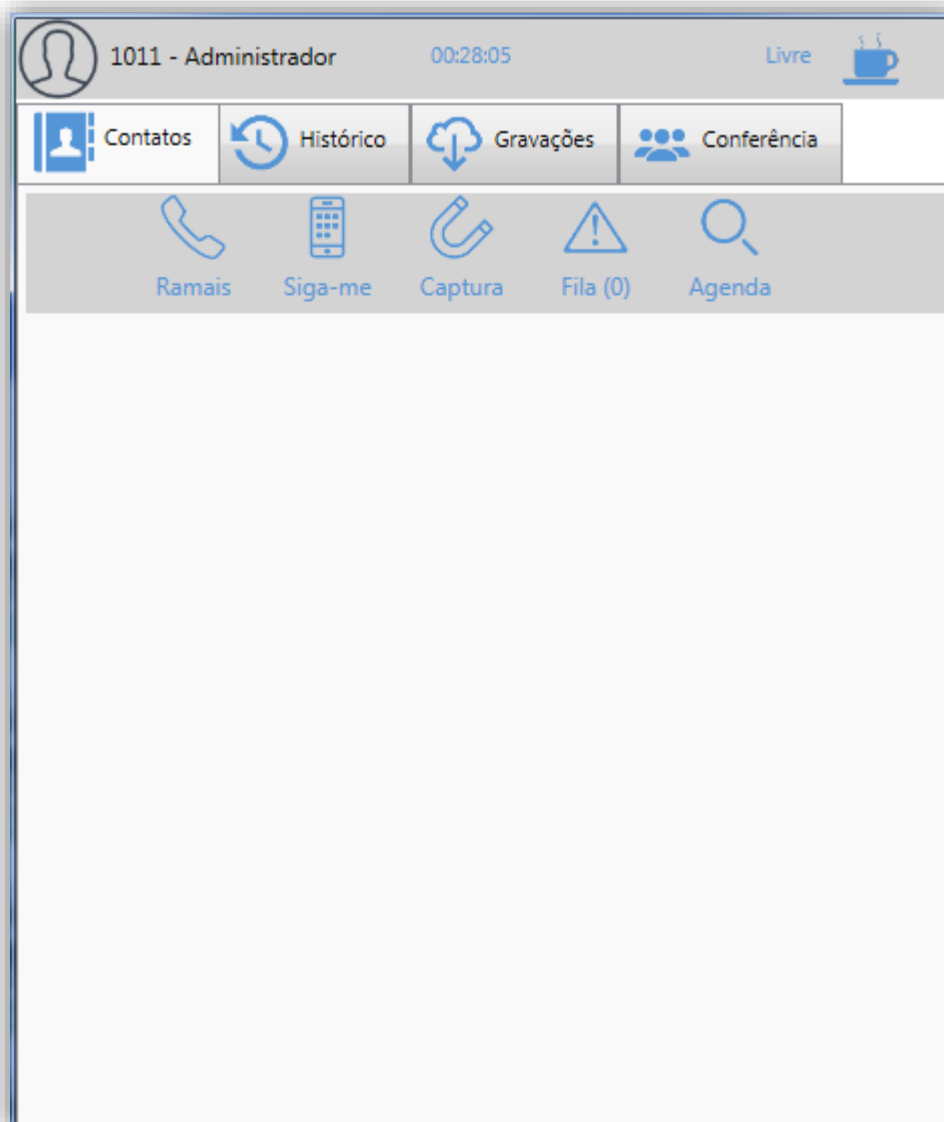
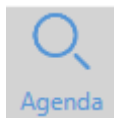


Figura 20– Atendimento \ Siga-me



Na aba **Agenda**, o operador tem a possibilidade de salvar contatos, para hipótese



de tentativa de contato posterior. Ao clicar no botão **Incluir**, será exibido a seguinte janela:

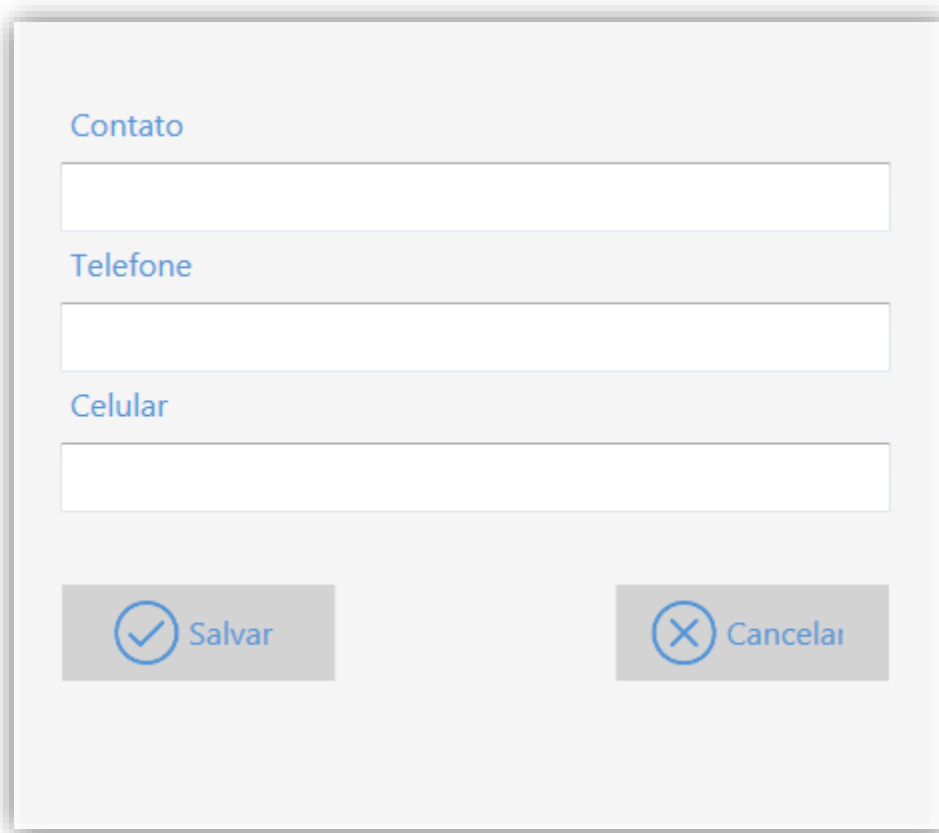
 A modal window titled "Contato" with three input fields labeled "Contato", "Telefone", and "Celular". At the bottom, there are two buttons: "Salvar" (with a checkmark icon) and "Cancelar" (with an X icon).

Figura 21– Atendimento \ Siga-me

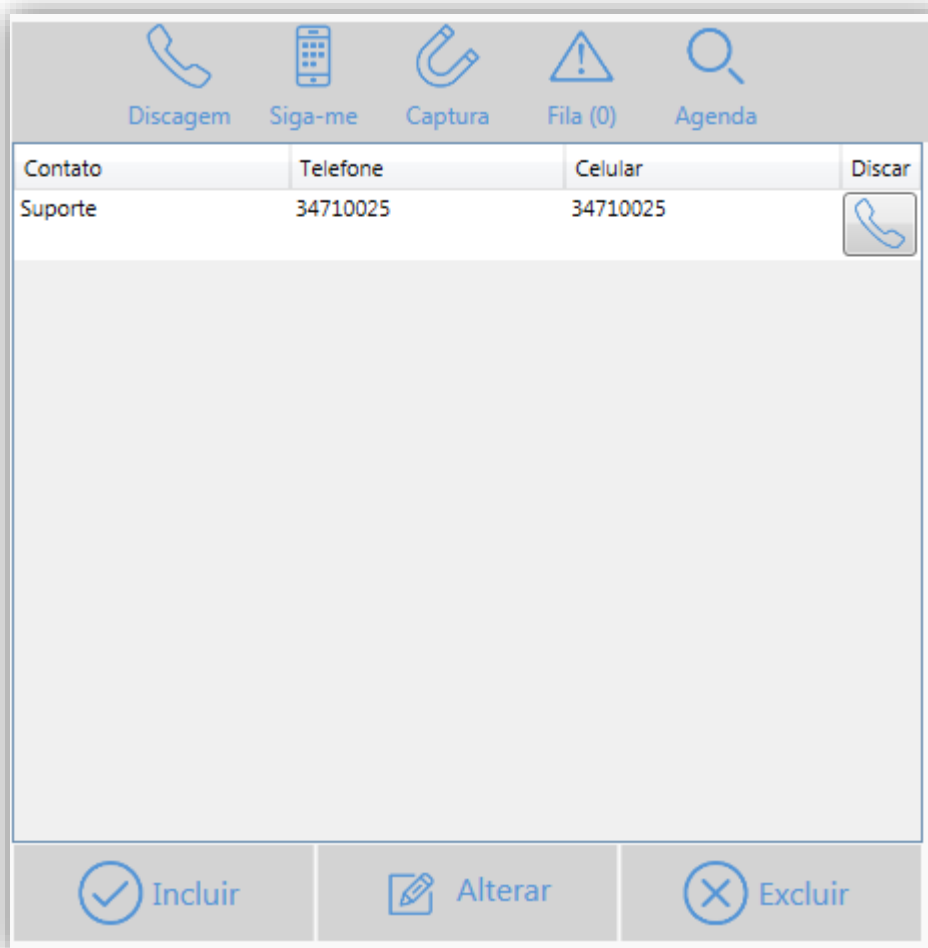
“Contato” – Neste campo, o usuário poderá definir o nome do contato à ser salvo.

“Telefone” – Neste campo, o usuário pode introduzir um número de telefone fixo para ser associado ao contato.


“Celular” – Neste campo, o usuário pode introduzir um número de celular para ser associado ao contato.

Basta clicar em **Salvar** para que os registros sejam salvos.

Após registrar o contato na agenda, será exibida desta forma:






The screenshot displays the 'Agenda' (Calendar) section of the ePbx MANAGER interface. At the top, there is a navigation bar with icons and labels for 'Discagem' (Dialing), 'Siga-me' (Follow me), 'Captura' (Capture), 'Fila (0)' (Queue (0)), and 'Agenda'. Below this is a table with the following data:

Contato	Telefone	Celular	Discar
Suporte	34710025	34710025	

Below the table is a large empty rectangular area. At the bottom of the interface, there are three buttons: 'Incluir' (Add) with a checkmark icon, 'Alterar' (Edit) with a pencil icon, and 'Excluir' (Delete) with an 'X' icon.

Figura 22– Atendimento \ Agenda


Acima das abas referentes à contatos, temos mais opções distribuídas em abas no atendimento. O usuário poderá verificar o histórico de chamadas realizadas deste ramal clicando na aba  **Histórico**. Lá é possível visualizar mais informações como direção, número de serviço, número de contato, data e hora, status da ligação, além de poder rediscar para este contato clicando no recurso .




1011 - Administrador


01:04:42

Livre







Contatos



Histórico



Gravações



Conferência















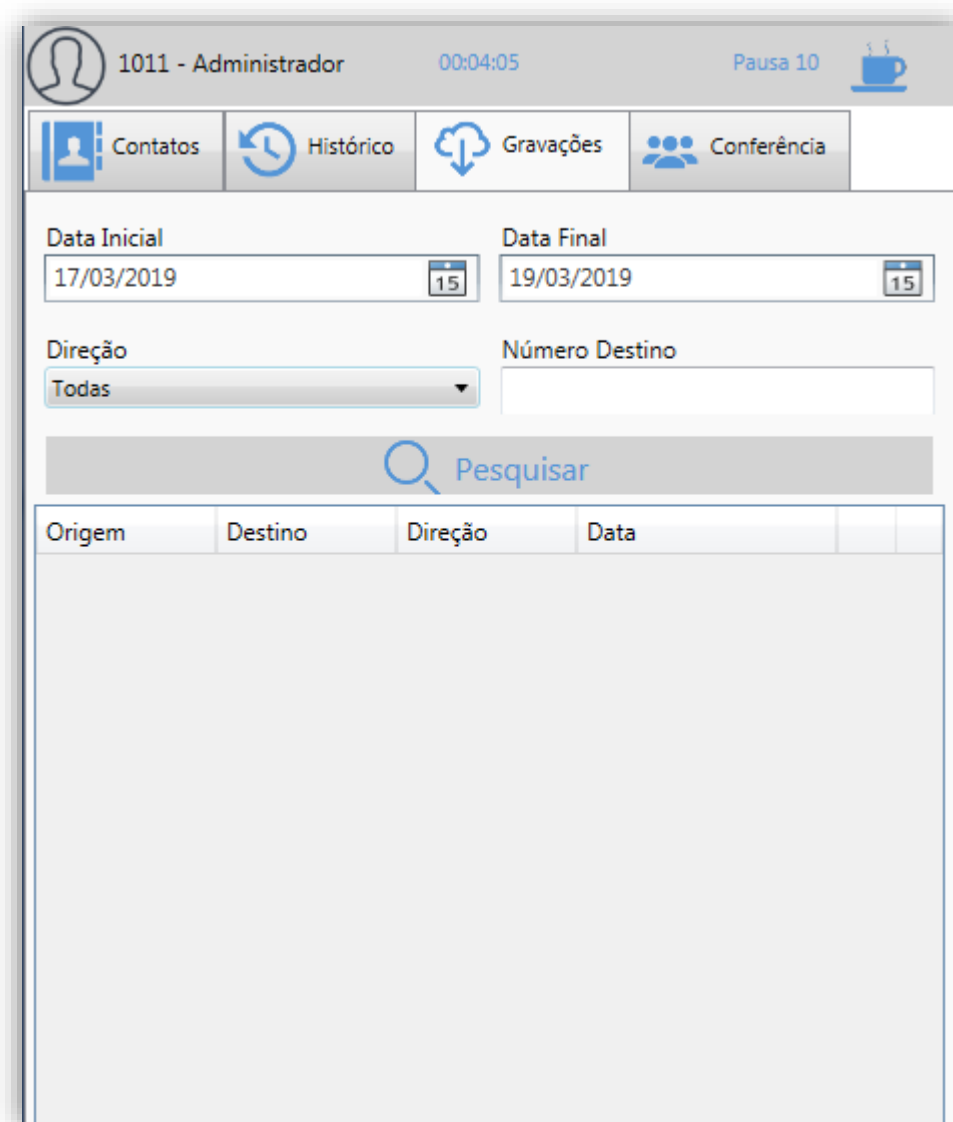
Origem	Destino	Data	Direção	Status	
1148581129	11982267088	18/03/2019 14:05:54	Sainte	Atendido	
1148581129	11975055135	16/03/2019 20:42:55	Sainte	Atendido	
1148581129	11975055135	16/03/2019 20:35:39	Sainte	Atendido	
1148581129	11975055135	16/03/2019 20:35:12	Sainte	Atendido	
1148581128	11975055135	16/03/2019 20:34:43	Sainte	Atendido	
1148581129	11975055135	16/03/2019 20:34:14	Sainte	Atendido	
1148581129	11975055135	16/03/2019 20:33:34	Sainte	Atendido	
1148581129	5140020022	13/03/2019 22:36:24	Sainte	Atendido	
1148581129	83988742696	28/02/2019 23:27:41	Sainte	Atendido	
1148581129	83987221852	28/02/2019 23:24:47	Sainte	Atendido	
1148581129	81991418725	28/02/2019 23:22:28	Sainte	Atendido	
1148581129	7132182619	28/02/2019 23:16:03	Sainte	Atendido	
1148581129	75992353753	28/02/2019 23:13:40	Sainte	Atendido	
1148581129	55991006901	28/02/2019 23:01:46	Sainte	Atendido	
1148581129	71982435373	28/02/2019 22:57:01	Sainte	Atendido	

Figura 23– Atendimento \ Histórico

Na aba gravações, é possível resgatar todas as gravações efetuadas por este ramal.



Origem	Destino	Direção	Data
--------	---------	---------	------


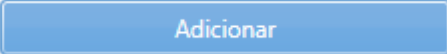

Figura 24– Atendimento \ Gravações

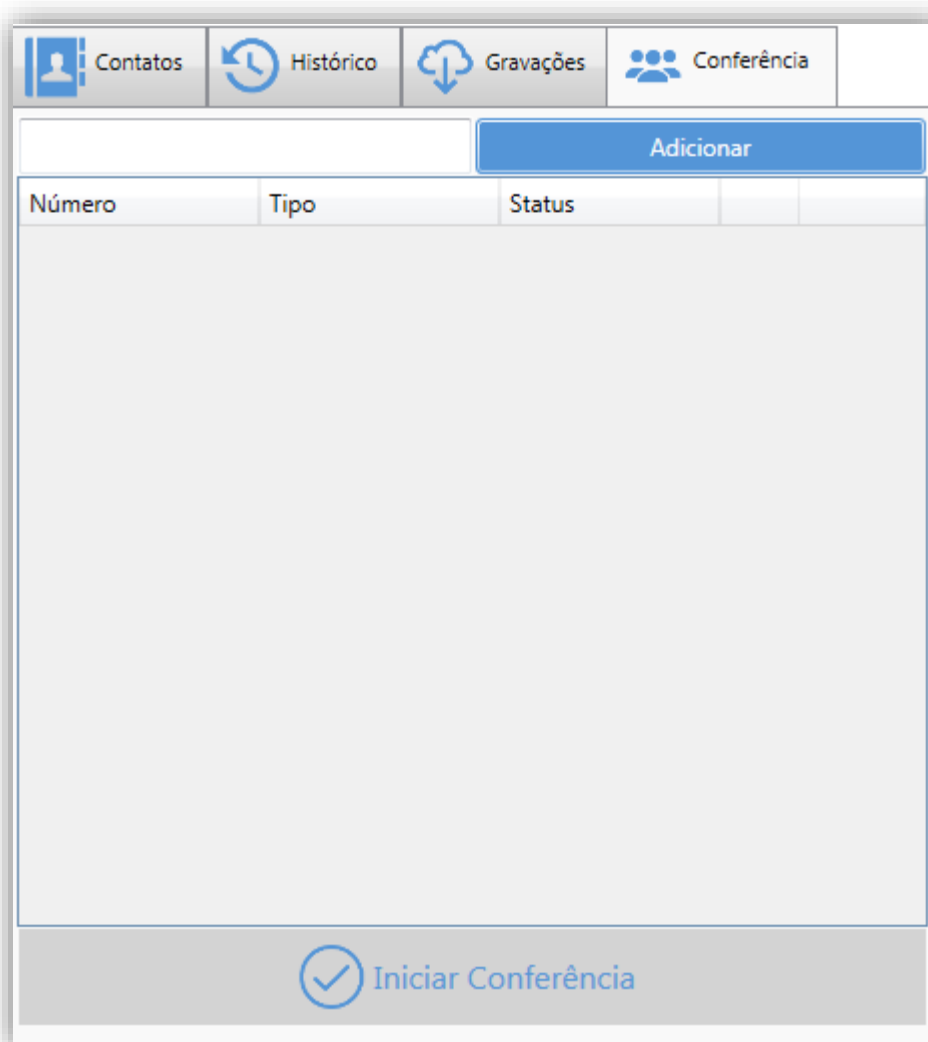
“Data Inicial” – Neste campo, é possível definir uma data, para que sejam filtradas ligações à partir desta data.

“Data Final” – Neste campo, é possível definir uma data, para que sejam filtradas ligações até esta data.

“Direção” – Neste campo, é possível definir qual o fluxo da ligação, entre “Recebidas”, “Efetuadas” ou “Todas”.

“Número Destino” – Neste campo, é possível definir um telefone, filtrando apenas ligações recebidas ou efetuadas para tal número.

Na aba  Conferência, é possível iniciar uma conversa com mais de um contato ao mesmo tempo. Para realizar esta chamada em grupo, o usuário deverá introduzir o número na lacuna, clicar em . Assim que todos os números que devem participar da conversa são adicionados, o usuário deverá clicar em  Iniciar Conferência.



Número	Tipo	Status
--------	------	--------

Figura 24– Atendimento \ Gravações

TABULADOR -

Caso o perfil de atendimento do usuário esteja configurado como “tabulador”, a tela principal será exibida da seguinte forma:

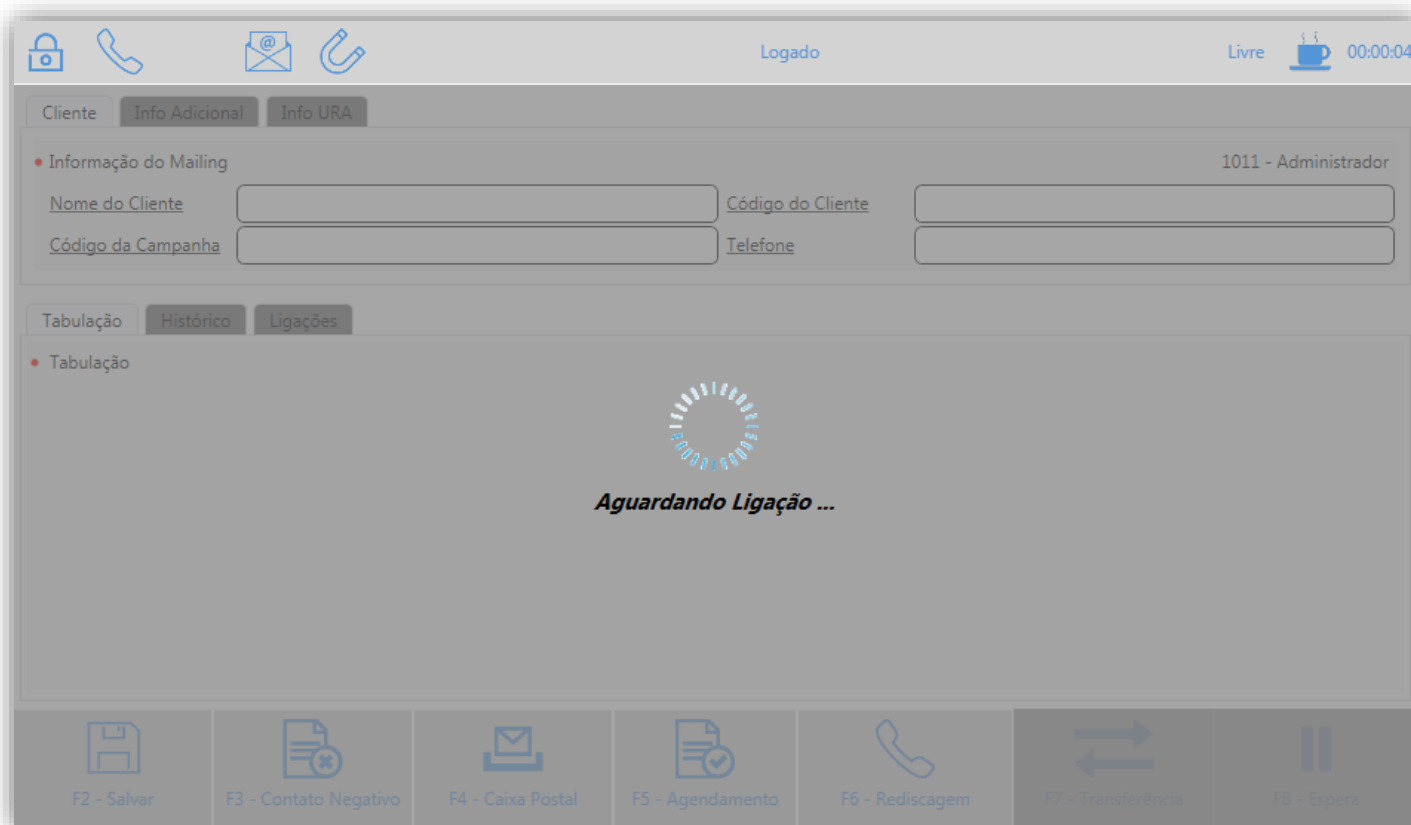


Figura 25– Tabulador Desktop

Na parte superior, o usuário terá acesso a mais recursos e estatísticas referentes ao atendimento:

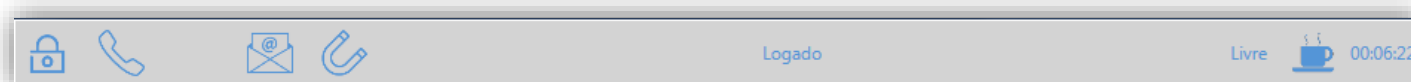


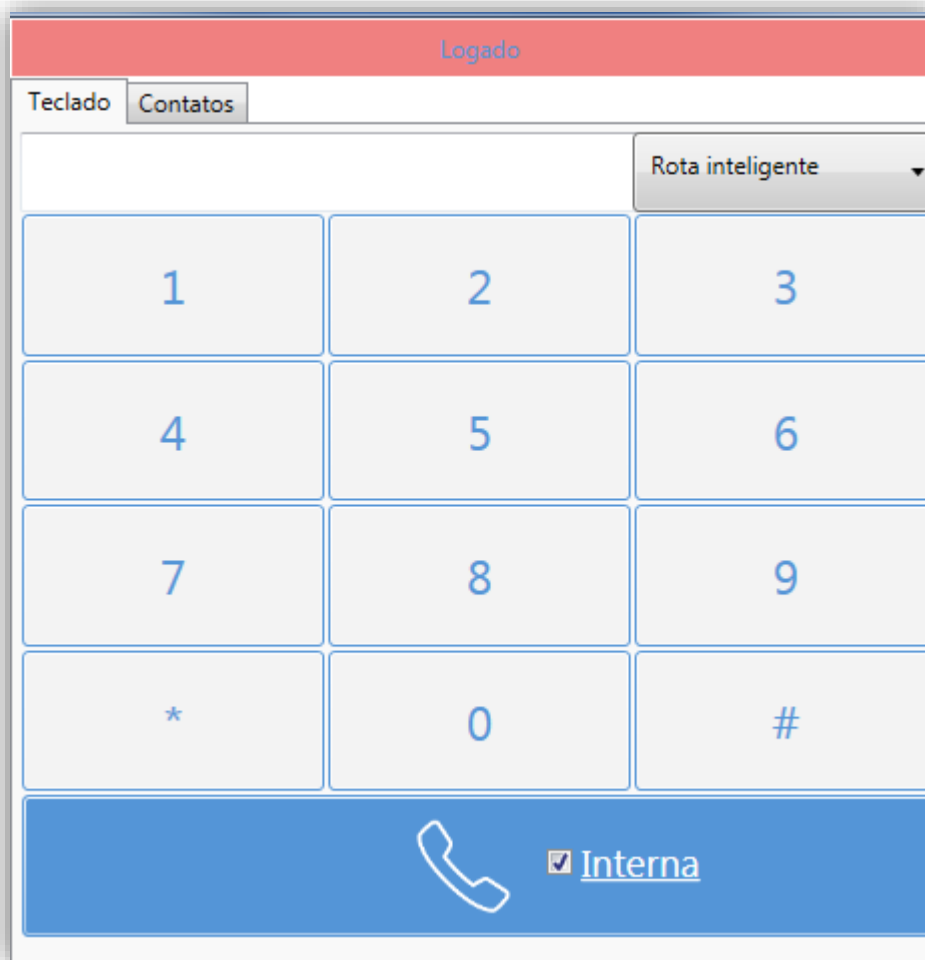
Figura 26– Tabulador Topo



: Neste botão, o usuário poderá retornar à tela inicial de login do sistema.



: Neste botão, o usuário é encaminhado à uma nova janela, responsável pela introdução dos números para discagem manual.



The screenshot shows a web interface titled "Logado" (Logged In) in a red header bar. Below the header, there are two tabs: "Teclado" (Keypad) and "Contatos" (Contacts). The "Teclado" tab is active, displaying a virtual numeric keypad with buttons for digits 1-9, *, 0, and #. To the right of the keypad is a dropdown menu labeled "Rota inteligente" (Intelligent Route). At the bottom of the keypad area is a large blue button with a telephone handset icon and the text "Interna" (Internal), preceded by a checked checkbox.

Figura 27– Tabulador Teclado

O operador poderá introduzir o número via teclado, ou clicando nos números do teclado virtual disponível. Ao lado do número, o usuário pode selecionar a rota que a discagem será efetuada, caso o mesmo possua permissão. No botão para encaminhar a discagem, é possível definir se a ligação é de caráter interno ou externo. O operador tem a opção de visualizar a listagem de ramais desta plataforma, ao clicar na aba **Contatos**.

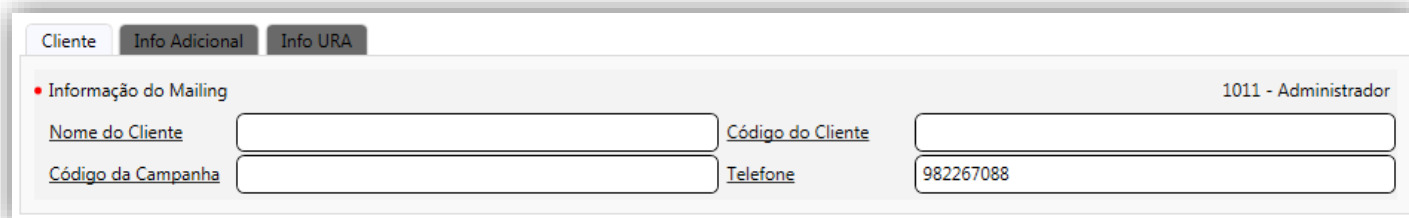


: Este botão só fica disponível em casos onde uma ligação está em curso. Ao clicar neste botão, o usuário encerra a ligação atual.



: Neste botão, o usuário pode capturar alguma ligação receptiva direcionada à um grupo que o mesmo também esteja.

Durante uma ligação, o operador tem acesso a mais abas de informações daquela ligação, caso disponível.



Cliente Info Adicional Info URA


• Informação do Mailing 1011 - Administrador

Nome do Cliente Código do Cliente

Código da Campanha Telefone 982267088

Figura 28– Tabulador Info

Abaixo desta sessão, o usuário poderá realizar toda tabulação desta ligação, além de verificar tabulações anteriores do mesmo, ou histórico de ligações.



Tabulação Histórico Ligações

• Tabulação

Segmento Contato

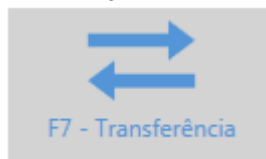
Motivo Info 4

Observação

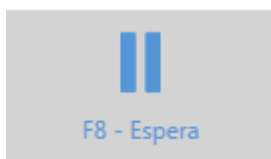
teste

Figura 29 – Tabulação

Enquanto a ligação está em curso, dois botões estão disponíveis no rodapé da aplicação.



: Ao clicar neste botão, o usuário irá transferir esta chamada para outro destino.

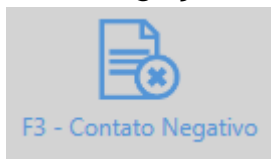


: Ao clicar neste botão, o cliente irá ouvir um áudio enquanto a chamada se encontra muda. Para voltar o fluxo de áudio, o usuário deverá clicar novamente neste botão.

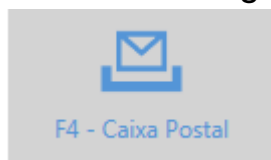
No momento em que a chamada é encerrada, mais botões são disponibilizados na aplicação do usuário.



: Ao clicar neste botão, o usuário irá gravar toda tabulação já inserida, e irá sair do status referente à tabulação, possibilitando receber ou enviar novas ligações.



: Ao clicar neste botão, o usuário irá referenciar aquele número de telefone como negativo, ou seja, todos os demais números deste cliente irão retornar à fila de mailing mesmo após sucesso no contato, porém este número será invalidado.



: Ao clicar neste botão, o usuário irá referenciar esta ligação como caixa postal, ou seja, apesar do sucesso este número irá retornar pra fila de mailing.




F5 - Agendamento

: Ao clicar neste botão, o usuário irá agendar uma ligação para este mesmo número, retornando contato com este mesmo telefone.



F6 - Rediscagem

: Ao clicar neste botão, o usuário poderá retornar contato à este telefone neste exato momento. Recurso mais utilizando em casos onde a ligação caiu.

Na parte superior direita do atendimento, o usuário poderá verificar seu status, o tempo em que se encontra no mesmo. Ao clicar no ícone , o usuário poderá acionar os intervalos disponíveis na listagem.

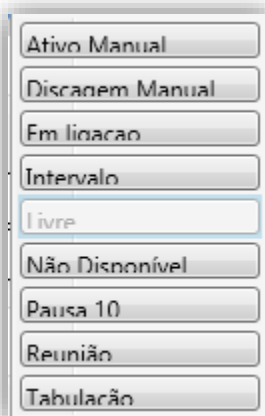


Figura 30 – Listagem Intervalos

7 – CONFIGURAÇÃO

Neste submódulo, o usuário poderá gerenciar as configurações da aplicação de atendimento e do tabulador web.

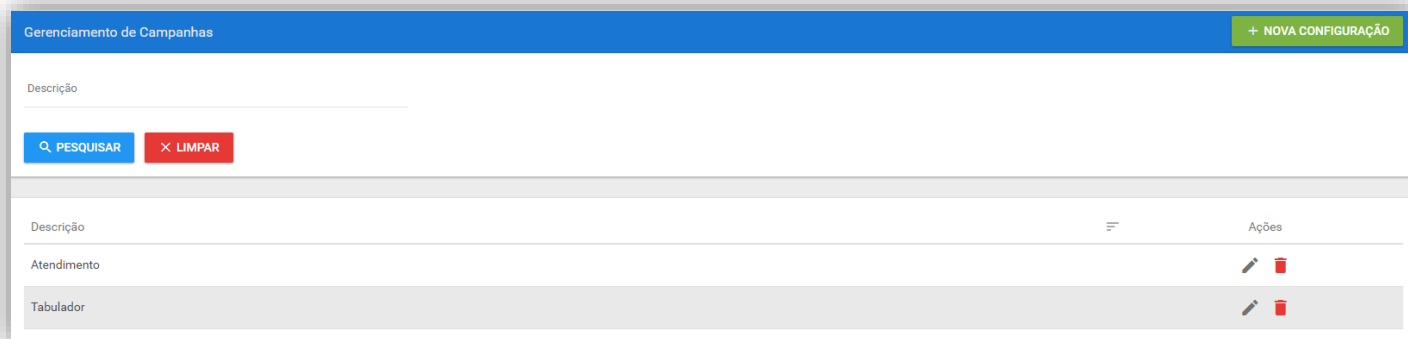



Figura 31 – Configuração

Ao clicar no ícone , o usuário tem acesso às configurações referentes à esta categoria de configurações.

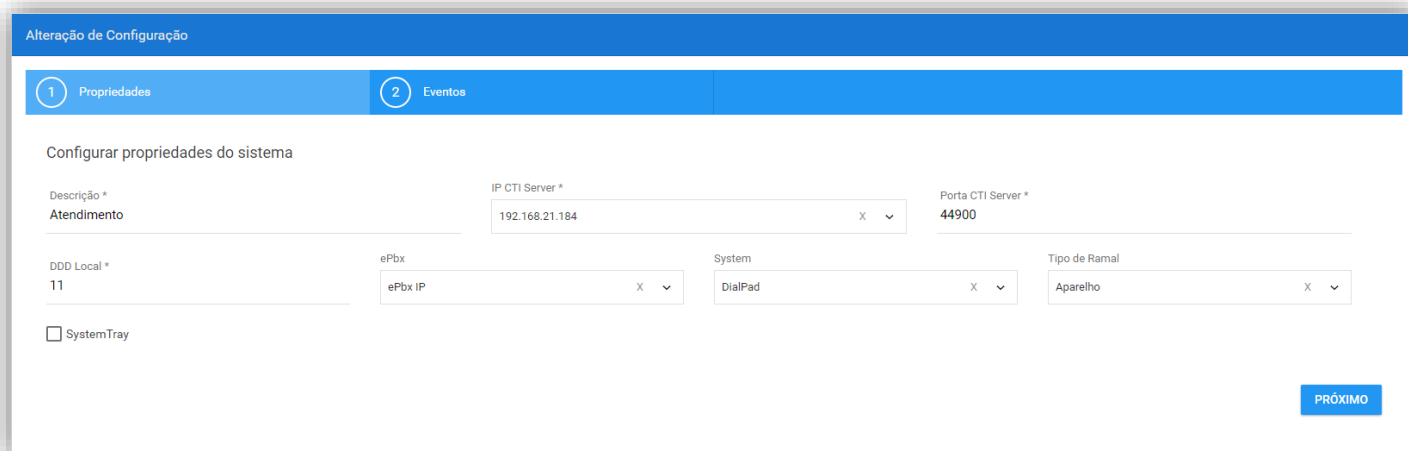


Figura 32 – Editar Configuração

“Descrição” – Neste campo, o usuário define o nome daquela categoria de configurações.

“IP CTI Server” – Neste campo, o usuário indica o IP da máquina responsável pelo CTI.

“Porta CTI Server” – Neste campo, o usuário indica a porta de conexão com o serviço do CTI. Normalmente a mesma não é alterada (44900).

“DDD Local” – Neste campo, o usuário indica código da região local.

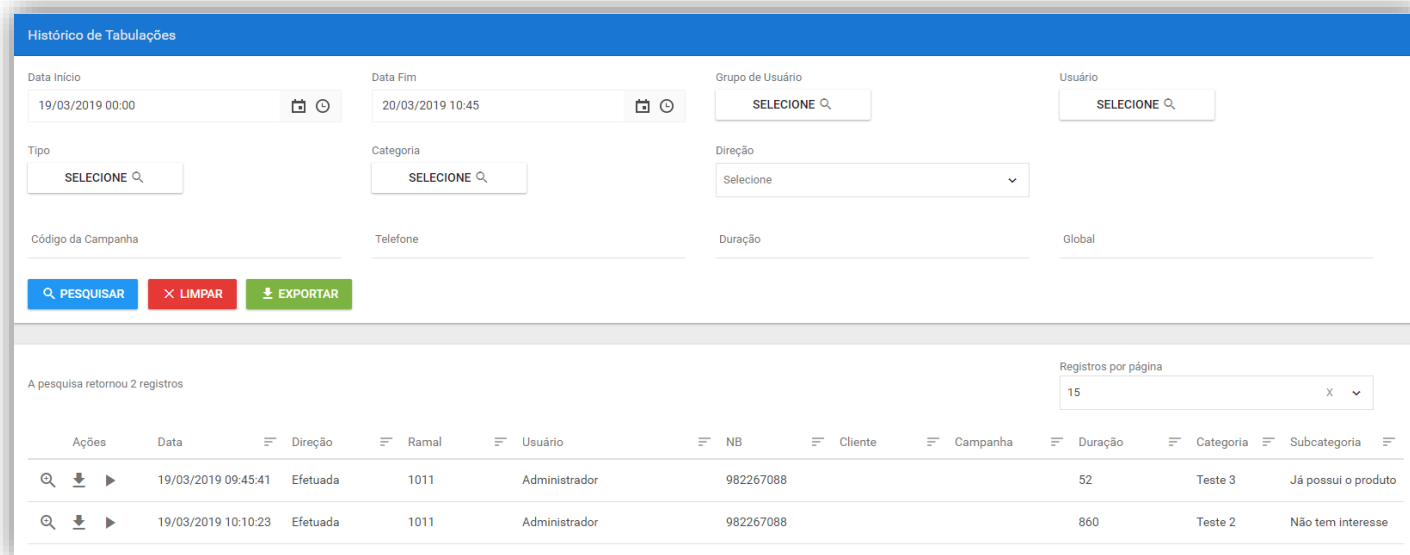
“ePbx” – Neste campo, o usuário seleciona se a plataforma é IP, ou analógica.

“System” – Neste campo, o usuário poderá selecionar se o sistema é de dialpad ou utiliza o tabulador.

“Tipo de Ramal” – Neste campo, o usuário define se o tipo de ramal é softphone ou aparelho analógico.

8 – TABULAÇÕES

Neste submódulo, o usuário pode visualizar as tabulações realizadas, além de mais informações daquela ligação.









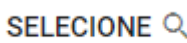
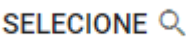
Ações	Data	Direção	Ramal	Usuário	NB	Cliente	Campanha	Duração	Categoria	Subcategoria
  	19/03/2019 09:45:41	Efetuada	1011	Administrador	982267088			52	Teste 3	Já possui o produto
  	19/03/2019 10:10:23	Efetuada	1011	Administrador	982267088			860	Teste 2	Não tem interesse

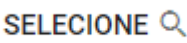
Figura 33 – Editar Configuração



“Data Início” – Neste campo, o usuário pode definir uma data, filtrando apenas as tabulações realizadas após esta data.

“Data Fim” – Neste campo, o usuário pode definir uma data, filtrando apenas as tabulações que ocorreram até esta data.

“Grupo de Usuário” – Ao clicar no botão , o usuário poderá incluir um ou mais grupos na filtragem, apresentando apenas resultados destes grupos.

“Usuário” – Ao clicar no botão , o usuário poderá incluir um ou mais usuários na filtragem, apresentando apenas resultados destes usuários.

“Tipo” – Ao clicar no botão , o usuário poderá selecionar um ou mais tipos de tabulação, selecionando apenas as ligações que fazem parte do mesmo.

“Categoria” – Ao clicar no botão  SELECIONE , o usuário poderá selecionar uma ou mais categorias de tabulação, filtrando apenas resultados que fazem parte desta categoria.


“Direção” – Neste campo, o usuário seleciona se a ligação foi recebida ou efetuada.

“Código da Campanha” – Neste campo o usuário pode introduzir o código da campanha, filtrando apenas tabulações referentes à mesma.

“Telefone” – Neste campo, o usuário pode introduzir um número de telefone, filtrando apenas tabulações de ligações para este número.

“Duração” – Neste campo, o usuário pode introduzir um valor, filtrando apenas ligações que ultrapassaram este valor em suas durações.

“Global” – Neste campo, o usuário pode introduzir um global id, filtrando apenas a tabulação da ligação que possui este código.

O usuário pode realizar um clique no botão , para realizar um download do resultado apresentado em forma de planilha do excel.

9 – LAYOUT

Neste submódulo, o usuário pode realizar o gerenciamento e cadastro dos tipos de tabulação na plataforma.

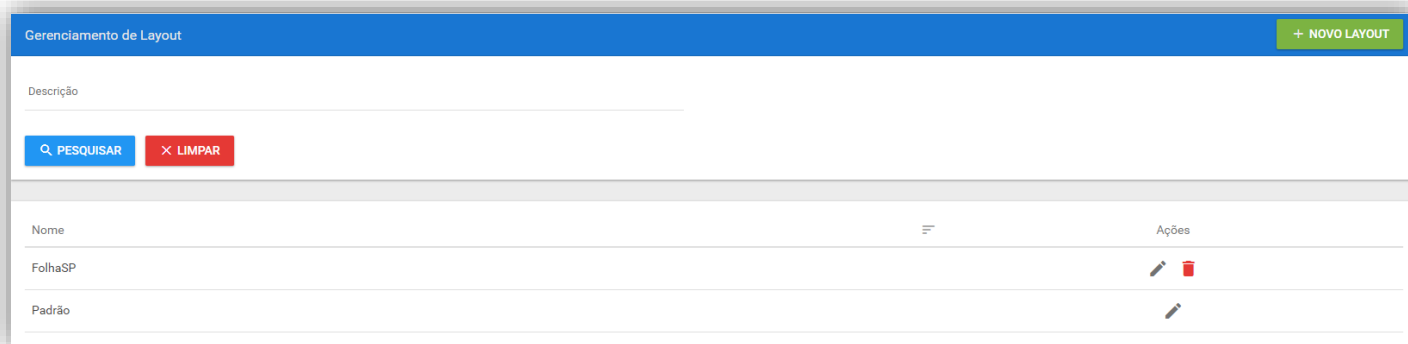


Figura 34 – Layout

“Descrição” – Neste campo, o usuário pode introduzir um texto, filtrando apenas os layouts que possuam este texto em suas respectivas descrições.

Ao clicar no botão **+ NOVO LAYOUT**, o usuário será encaminhado para um janela onde é possível realizar o cadastro de um novo layout.

Layout -

“Descrição” – Neste campo, o usuário pode introduzir um texto que será utilizado como nome deste.

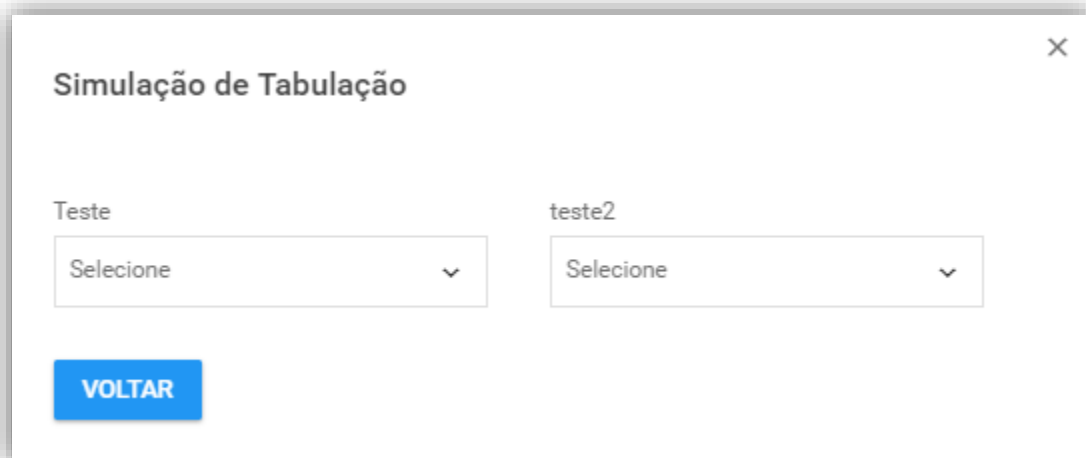
Tabulação Opcional ☐ : Nesta opção, o usuário define se existe a necessidade de tabular antes que uma nova ligação seja efetuada.

Configuração -

“Descrição” – Neste campo, o usuário poderá inserir um texto que será utilizado como nome desta opção.

“Tipo” – Ao lado direito da descrição, é possível definir se este campo de tabulação será do tipo “Motivo” ou “Segmento”.

O usuário pode clicar no botão **SIMULAR**, para gerar uma demonstração do layout de tabulação.

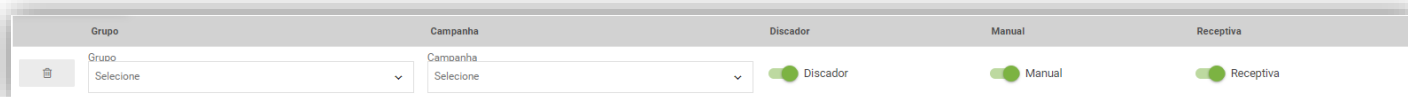


A interface de simulação de tabulação apresenta um formulário com o título "Simulação de Tabulação". No topo, há uma aba "Teste" e um campo de texto "teste2". Abaixo, há dois campos de seleção com o texto "Selecione" e uma seta para baixo. No canto inferior esquerdo, há um botão azul com o texto "VOLTAR".

Figura 35 – Simulação

Permissão -

O usuário pode clicar no botão **+ ADICIONAR PERMISSÃO**, para realizar uma inclusão de permissão.



A interface de permissão apresenta uma barra de ferramentas com os seguintes elementos:

Grupo	Campanha	Discador	Manual	Receptiva
Grupo Selecione	Campanha Selecione	<input checked="" type="checkbox"/> Discador	<input checked="" type="checkbox"/> Manual	<input checked="" type="checkbox"/> Receptiva

Figura 36 – Permissão

Após adicionada a permissão, o usuário poderá definir a qual grupo e campanha essa tabulação irá respeitar, além dos cenários em que ela é disponibilizada (Discador, manual e receptiva).

10 – DOWNLOAD TALKFONE

Neste submódulo, o usuário poderá realizar o download da aplicação de softphone da talktelecom(TalkFone), além de uma forma rápida de configuração-em-um-clique do mesmo.

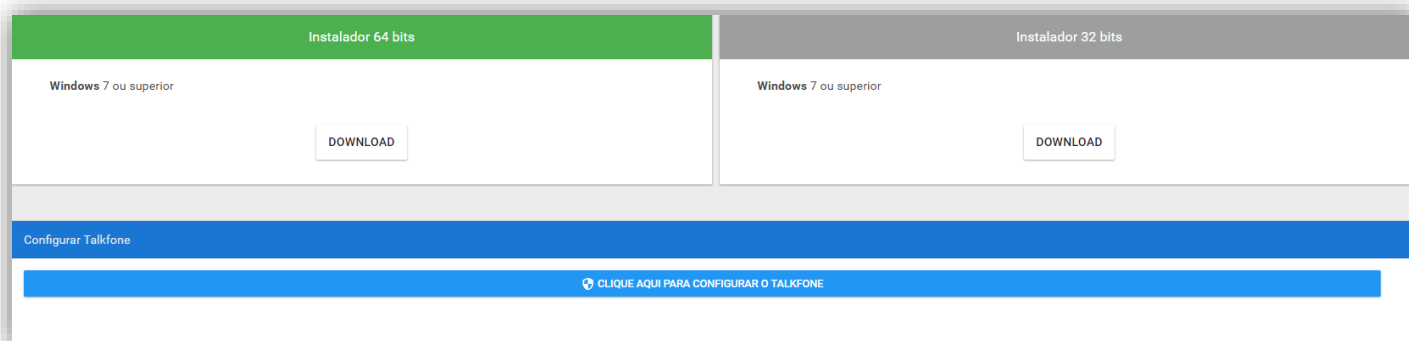


Figura 37 – Talkfone

Nesta página o usuário pode selecionar qual a versão desejará realizar o download (32bits ou 64bits), clicando em **DOWNLOAD**. Será iniciado o download e instalação da ferramenta.

Após instalação, a aplicação será exibida da seguinte forma.

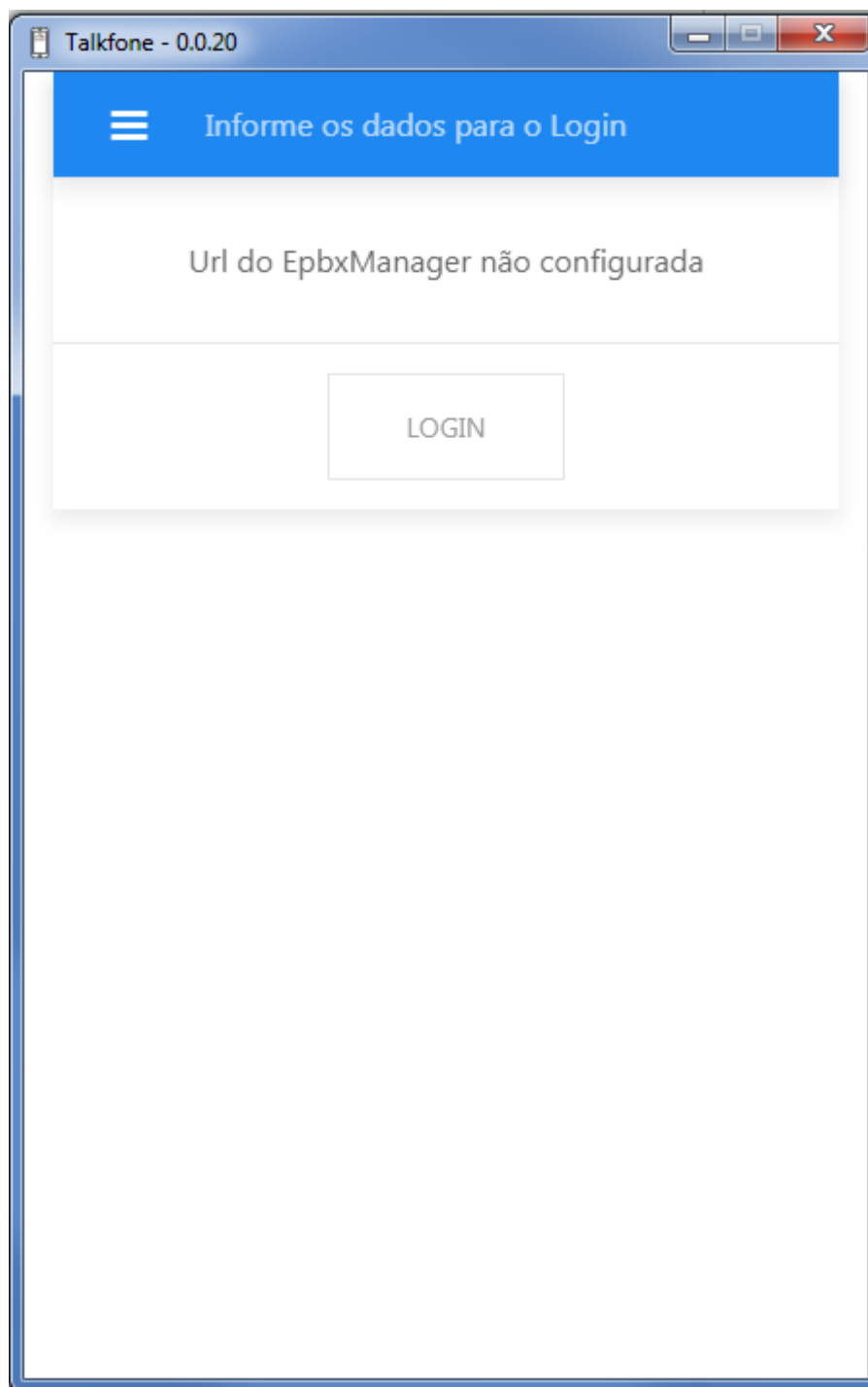

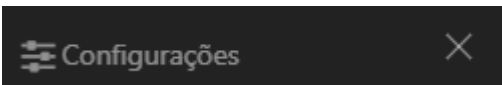


Figura 37 – Talkfone Home

Para configuração do softphone, o usuário pode clicar no ícone , e então clicar em , para preenchimento dos campos pertinentes à configuração.

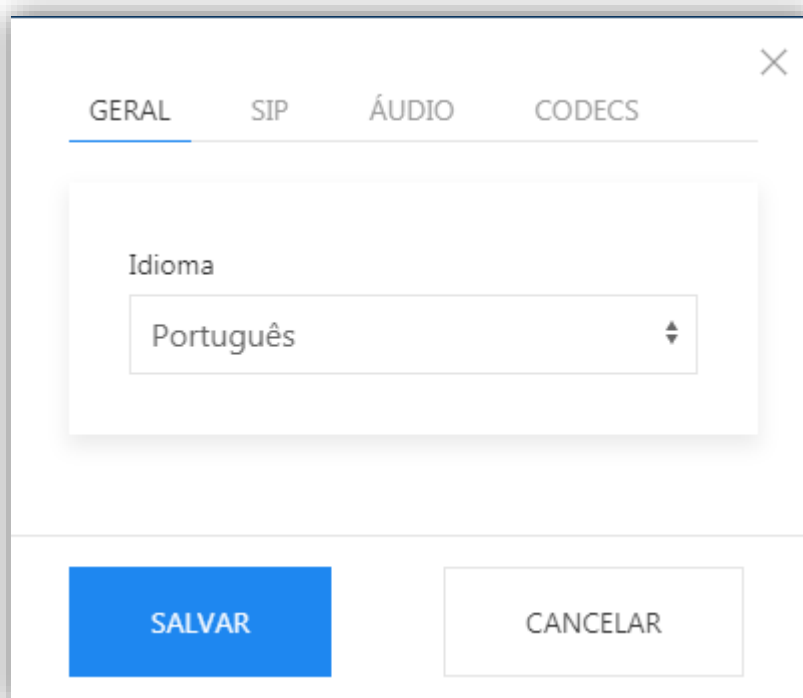



Figura 38 – Talkfone Home

Caso o usuário desconheça as informações para configuração ou deseje uma forma mais prática de configurar, basta clicar no botão  no submódulo CRM > Download TalkFone.