

CallCenter / Agentes

Palavras-chave

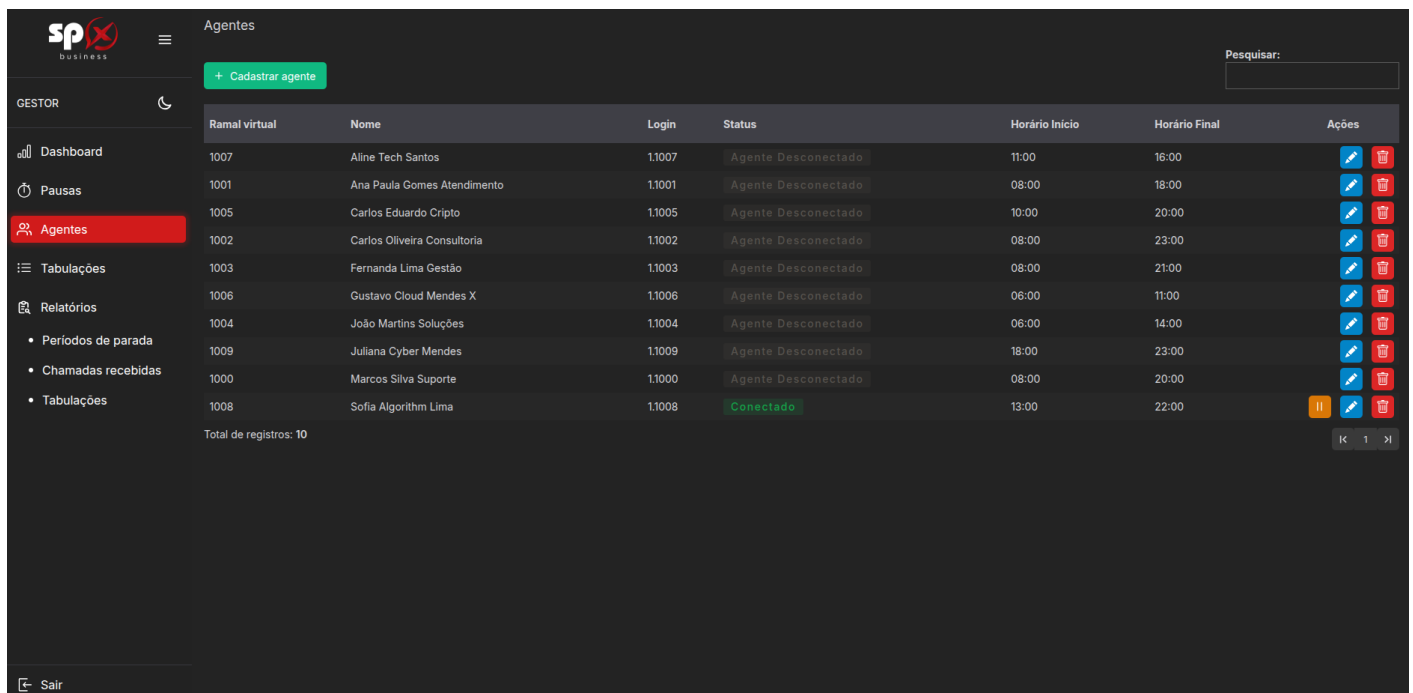
agentes, ramal virtual, callcenter, status de agente, horário de trabalho, controle de login, gestão de operadores





















Resumo / Objetivo

Esta página permite ao gestor cadastrar, editar, excluir e monitorar os agentes do callcenter, bem como consultar o status de conexão e os horários configurados para cada operador.

Conteúdo

A tela **Agentes** centraliza as informações de todos os operadores vinculados ao callcenter da empresa.



Ramal virtual	Nome	Login	Status	Horário Início	Horário Final	Ações
1007	Aline Tech Santos	1.1007	Agente Desconectado	11:00	16:00	 
1001	Ana Paula Gomes Atendimento	1.1001	Agente Desconectado	08:00	18:00	 
1005	Carlos Eduardo Cripto	1.1005	Agente Desconectado	10:00	20:00	 
1002	Carlos Oliveira Consultoria	1.1002	Agente Desconectado	08:00	23:00	 
1003	Fernanda Lima Gestão	1.1003	Agente Desconectado	08:00	21:00	 
1006	Gustavo Cloud Mendes X	1.1006	Agente Desconectado	06:00	11:00	 
1004	João Martins Soluções	1.1004	Agente Desconectado	06:00	14:00	 
1009	Juliana Cyber Mendes	1.1009	Agente Desconectado	18:00	23:00	 
1000	Marcos Silva Suporte	1.1000	Agente Desconectado	08:00	20:00	 
1008	Sofia Algorithm Lima	1.1008	Conectado	13:00	22:00	 

Total de registros: 10

Abaixo, detalhamos todos os campos da interface:

- **Ramal virtual:** Número de identificação interno do agente no sistema.
- **Nome:** Nome completo ou identificador do agente.
- **Login:** Usuário de login do agente no sistema.
- **Status:** Indica se o status do agente no momento (**Conectado** ou **Desconectado**).
- **Horário Início / Horário Final:** Janela de trabalho configurada para o agente. Pode ser usada para relatórios e controle de produtividade.

Observações:

- Agentes fora do horário de trabalho não realizam login no sistema.
- Agentes **logados** continuarão recebendo ligações mesmo após o fim do horário de expediente.
- Clicando sobre o botão de **pausa**, o gestor pode colocar um agente em pausa, definindo o motivo da sua parada.

FAQ – Perguntas Frequentes

01. É possível editar o horário de um agente sem afetar chamadas em andamento?

Sim. As alterações não afetam chamadas ativas, mas terão efeito nos relatórios e no controle da jornada futura.

02. O botão de pausa só aparece quando o agente está conectado?

Sim. Apenas agentes online podem ser colocados em pausa via painel.

03. Posso usar o mesmo login SIP para dois agentes diferentes?

Não é recomendável. Cada agente deve ter um login exclusivo para garantir rastreabilidade.

04. Os horários de início e fim limitam o acesso do agente ao sistema?

Não. Servem apenas como referência para controle e relatórios. O acesso depende da autenticação SIP.

05. Agentes excluídos são removidos do histórico?

Não. As chamadas e registros anteriores continuam acessíveis nos relatórios.

06. Agentes fora do horário de trabalho realizam login no sistema?

Não. Agentes fora do horário de trabalho não conseguem realizar login na plataforma.

07. Agentes logados continuarão recebendo ligações mesmo após o fim do horário de expediente?

Sim. Para parar de receber chamadas após o fim do horário de expediente um agente deve realizar logoff ou estar pausado na fila de atendimento.

Revision #5

Created 2025-08-07 12:17:07 UTC by Nataniel

Updated 2025-09-24 13:22:58 UTC by Nataniel