CallCenter / Painel do Agente

Palavras-chave

agente, callcenter, painel do agente, desempenho, filas de atendimento, métricas de chamadas, service level, chamadas atendidas, chamadas abandonadas

Resumo / Objetivo

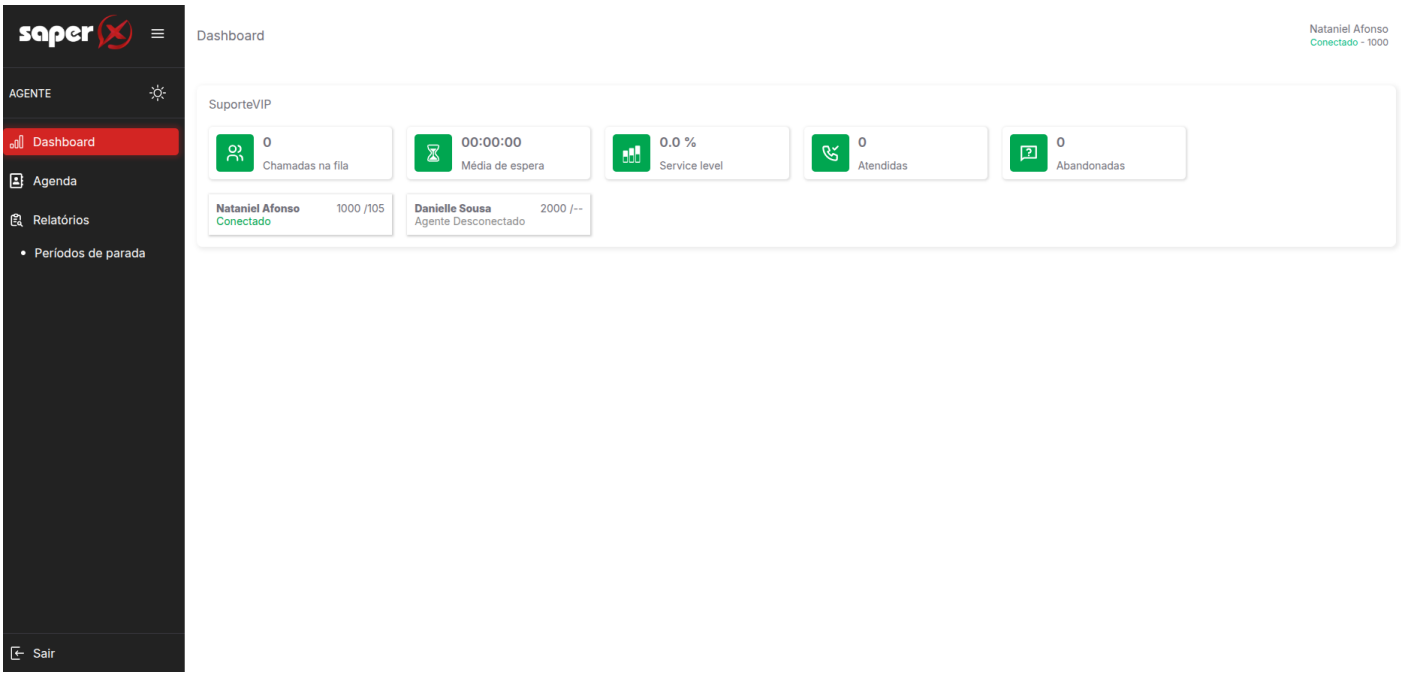
A página do agente do callcenter centraliza todas as informações necessárias para que o operador acompanhe seu desempenho e as condições das filas em tempo real. Permite visualizar indicadores de produtividade, status de atendimento e detalhes sobre as filas, facilitando a organização do trabalho e o cumprimento das metas operacionais.

Conteúdo

O painel do agente apresenta um **dashboard resumido** com dados essenciais para a rotina de atendimento. Entre os principais indicadores exibidos estão: número de chamadas na fila, tempo médio de espera, percentual de service level, quantidade de atendimentos realizados e ligações abandonadas.

Na área dedicada às filas, o agente pode verificar seu próprio status (disponível, ocupado, pausa, desconectado) e o status de outros colegas na mesma fila, ajudando a compreender a carga de trabalho da equipe.

O menu lateral oferece acesso rápido a recursos como **Agenda**, **Relatórios** e **Períodos de Parada**, possibilitando que o agente gerencie suas atividades e registre pausas de forma organizada.



Abaixo, detalhamos todos os campos da interface:

- **Chamadas na fila**: quantidade de ligações aguardando atendimento.
- **Média de espera**: tempo médio que os clientes estão esperando antes de serem atendidos.
- **Service level**: percentual de ligações atendidas dentro do tempo-alvo estabelecido.
- **Atendidas**: número total de chamadas já atendidas pelo agente no período.
- **Abandonadas**: número de ligações encerradas pelo cliente antes do atendimento.

Agenda

A **Agenda** do sistema funciona como uma base centralizada de contatos, reunindo números de telefone de fornecedores, parceiros e outros registros relevantes. Sua principal utilidade está na identificação automática de chamadas: quando um número presente na agenda realiza uma ligação para o sistema, o nome amigável associado ao contato é exibido na tela, substituindo o número bruto. Essa funcionalidade torna a operação mais prática e humanizada, permitindo que os usuários identifiquem rapidamente quem está ligando e agilizem o atendimento.

Relatório de Pausas

O relatório de Períodos de Parada apresenta, de forma clara e organizada, todos os intervalos registrados pelo agente durante seu expediente. Cada entrada exibe o horário de início e término da pausa, o motivo selecionado (como café, intervalo, treinamento, entre outros) e a duração total do período.

Atalhos

Para que o agente possa atender chamadas na fila do callcenter, ele precisa se tornar disponível em um ramal usando atalhos pelo telefone. Para isso:

- Login: `*90` + número do agente para vincular o agente a um ramal disponível e começar a receber ligações da fila.
  Exemplo: `*90123`
- Logout: `*91` + número do ramal para desconectar o agente do ramal e torná-lo indisponível na fila.
  Exemplo: `*91105`

> Esses atalhos podem ser configurados ou alterados conforme a operação. Para dúvidas, entre em contato com o time de suporte técnico.

FAQ – Perguntas Frequentes

01. Posso atender chamadas de várias filas ao mesmo tempo?
Sim. O painel exibirá informações consolidadas de todas as filas em que o agente estiver logado.

02. O que significa “Service Level” no painel?
É o percentual de chamadas atendidas dentro do tempo-alvo definido pela operação.

03. Se eu entrar em pausa, meu nome ainda aparece na fila?
Sim, mas seu status será exibido como “Pausa” e você não receberá novas chamadas até retornar.

04. A agenda pode ser atualizada pelo próprio agente?
Não. A agenda é gerenciada pelo administrador do sistema para manter a padronização e evitar registros duplicados.

05. O relatório de pausas é atualizado em tempo real?
Sim, qualquer pausa iniciada ou encerrada pelo agente será registrada imediatamente no relatório.

Revision #4
Created 2025-08-12 13:08:16 UTC by Nataniel
Updated 2025-09-24 13:22:58 UTC by Nataniel