

CallCenter / Pausas

Palavras-chave

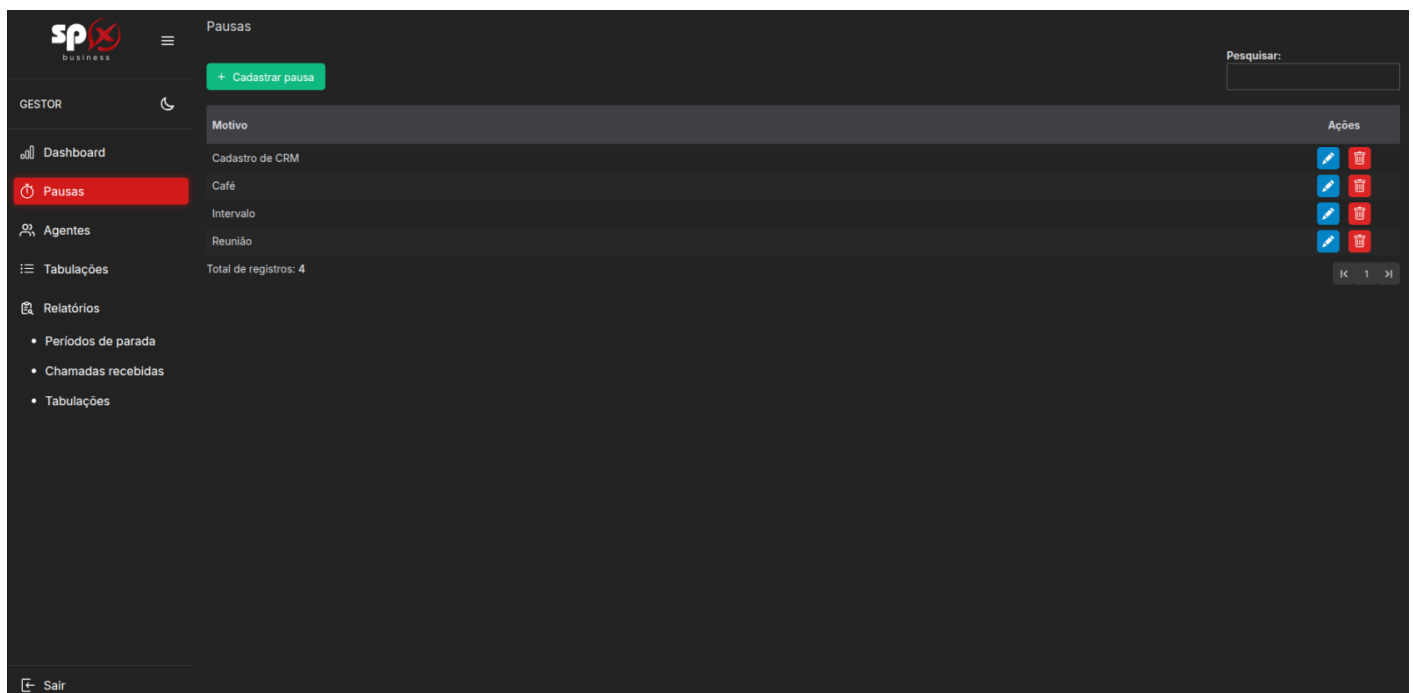
pausas, motivos de pausa, callcenter, gestão de agentes, intervalo, cadastro de pausa, supervisão

Resumo / Objetivo

Esta página permite ao gestor cadastrar, editar ou excluir os motivos de pausa utilizados pelos agentes no callcenter. Esses motivos são usados para classificar os momentos em que o agente está indisponível para atendimento.

Conteúdo

As Pausas do módulo callcenter permitem o gerenciamento dos tipos de pausas que os agentes podem selecionar ou que podem ser aplicadas manualmente pelo gestor.



The screenshot displays the 'Pausas' (Breaks) management interface. On the left, a sidebar menu includes 'GESTOR', 'Dashboard', 'Pausas' (highlighted), 'Agentes', 'Tabulações', and 'Relatórios'. The main content area features a '+ Cadastrar pausa' button, a search bar, and a table with columns for 'Motivo' and 'Ações'. The table lists three break types: 'Cadastro de CRM', 'Café', and 'Intervalo', each with a total of 1 record. A 'Total de registros: 4' is shown at the bottom of the table. The interface also includes a 'Pesquisar:' field and a 'Sair' button in the bottom left corner.

Motivo	Ações
Cadastro de CRM	[Editar] [Excluir]
Café	[Editar] [Excluir]
Intervalo	[Editar] [Excluir]

Abaixo, detalhamos todos os campos da interface:

- **Motivo:** Motivo da pausa do agente.
- **Ações:** Permite editar ou excluir uma pausa.

FAQ – Perguntas Frequentes

01. As pausas cadastradas aqui aparecem no painel do gestor?

Sim. São exibidas como opções no menu de ação dos agentes.

02. Um agente pode escolher a própria pausa?

Depende da configuração do ambiente. A funcionalidade existe, mas pode estar restrita ao gestor.

03. As pausas afetam o recebimento de chamadas?

Sim. Agentes em pausa não recebem novas chamadas até retornarem ao status disponível.

04. Posso excluir uma pausa que já foi usada?

Sim, mas isso não remove o histórico dos relatórios anteriores que usaram esse motivo.

05. Existe limite de motivos cadastrados?

Não há limite técnico visível na interface para o número de pausas.

Revision #5

Created 2025-08-07 11:49:17 UTC by Nataniel

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