CallCenter / Pausas

Palavras-chave

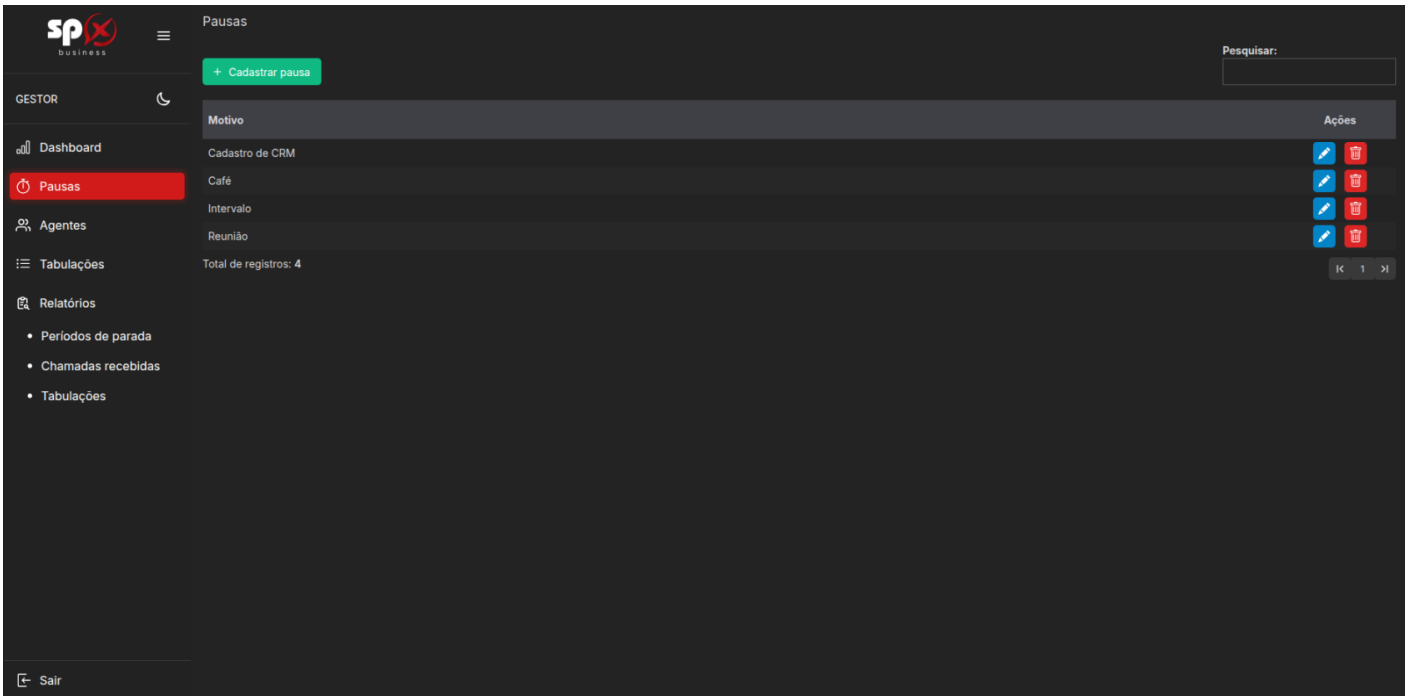
pausas, motivos de pausa, callcenter, gestão de agentes, intervalo, cadastro de pausa, supervisão

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.



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