



Manual de Uso ezAgent



Ribeirão Preto/SP
São Paulo/SP
Fort Lauderdale/FL - USA



ezvoice.com.br

Sumário

O que é o ezAgent?	3
Tipos de usuários	3
Login	3
Dashboards	5
--Agentes de atendimento	5
Interface	5
Marcando sua presença	7
Atendendo uma ligação	8
Eficácia diária	9
--Administradores	9
Interface	9
Interface	9
Marcando sua presença	10
Estatísticas gerais de ligações	10
Filas em tempo real	11
Agentes em pausa	12
Ligações em tempo real	12
Eficácia diária	13

ezAgent

O que é o ezAgent?

O ezAgent é uma ferramenta desenvolvida pela ezVoice com o intuito de ajudar empresas de qualquer porte com sua missão principal, através da tecnologia implementada por um sistema de fácil acesso para o atendimento telefônico e registro de solicitações e dúvidas voltadas à sua empresa. Com o intuito focado em simplicidade e efetividade, a ferramenta conta com telas diferentes para usuários, sendo esses administradores e agentes, cada um com suas respectivas peculiaridades, as quais discutiremos adiante neste manual.

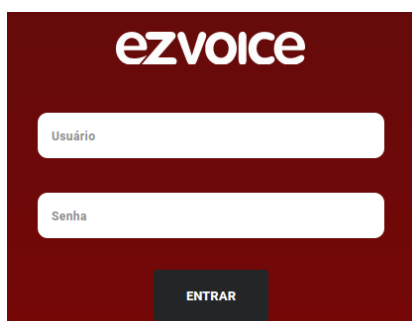
Tipos de usuários

Existem dois métodos predominantes de permissões no ezAgent, sendo eles: administradores e agentes/usuários comuns

Administradores: Contam com a interface da *Dashboard* administrador, contendo informações diversas que serão discutidas à frente, as quais são capazes de gerar relatórios e avaliar desempenho individual ou em grupo de áreas desejadas.

Agentes comuns: Contam com a interface da *Dashboard* comum, contendo informações diversas que serão discutidas à frente, as quais em resumo são capazes de administrar a área de atuação, informar dados básicos de desempenho geral individual e receber alertas de responsáveis e recebimento de dados importantes sobre os clientes que fizeram a ligação.

Login

A screenshot of the ezvoice login interface. It features a dark red background with the 'ezvoice' logo at the top. Below the logo are two white input fields: the top one is labeled 'Usuário' and the bottom one is labeled 'Senha'. At the bottom center, there is a dark red button with the word 'ENTRAR' in white capital letters.

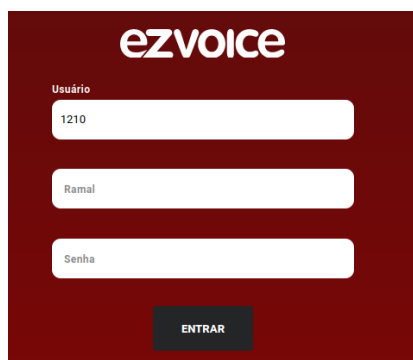
Exemplo de **administrador**:

Usuário: Usuário do agente.

Senha: Senha do agente.

Os logins são efetuados de formas diferentes entre prioridades de usuário. Os usuários que constam como **Administradores** apenas inserem um login e senha, enquanto **Agentes comuns** devem inserir também seu número de ramal.

Exemplo de agente de atendimento:

A login form for the ezvoice system. It features the ezvoice logo at the top. Below the logo are three input fields: 'Usuário' (User) with the value '1210', 'Ramal' (Extension), and 'Senha' (Password). At the bottom is a dark button labeled 'ENTRAR' (Enter).

Usuário: Usuário do agente.

Ramal: Ramal que será relacionado ao seu usuário e utilizado para o atendimento.

Senha: Senha do agente.

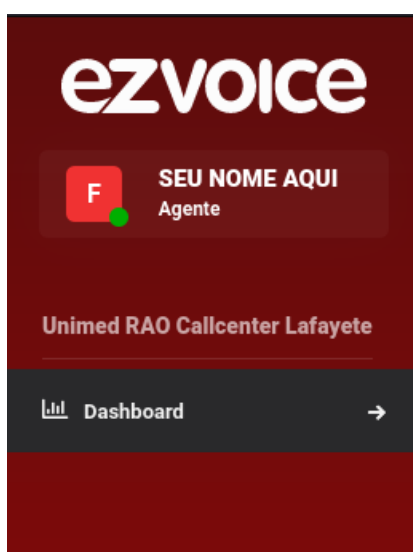
Atenção!

A opção “Ramal” só aparecerá depois de inserir seu usuário na aba “Usuário”. O **SISTEMA** faz isso para diferenciar o tipo de agente que estará logado.

Dashboards

--Agentes de atendimento

Interface



A interface do ezAgent conta com opções simples para os métodos desejados de seus usuários. Ao lado direito superior você pode deslogar e mudar o local de monitoramento, enquanto ao lado esquerdo superior pode conferir seu agente logado e, logo abaixo, a sua opção de *Dashboard*.

A interface gráfica de um **agente de atendimento** conta com diferenças se comparada a de um **Administrador**, sendo elas *PAUSAS*, *Mensagens do gestor* e *Informações do dia*, responsáveis respectivamente por definir uma razão, começar o timer de uma pausa para o próprio usuário e receber avisos importantes de um **Administrador** e dados específicos diários úteis ao **Usuário comum**.



FILA: Define a fila a qual o **agente de atendimento** irá atuar.

PAUSAS: Abre um menu para selecionar um motivo de pausa e depois se torna um botão para despausar, mostrando quanto tempo o agente está em pausa.

Olá,
SEU NOME AQUI

"Um homem pode ser tão grande quanto ele queira ser, se você acredita em si mesmo e tem coragem, determinação, dedicação, iniciativa competitiva e se você está disposto a sacrificar as pequenas coisas da vida e pagar o preço pelas coisas que valem a pena, isso pode ser feito."

— Vince Lombardi



Mensagens do gestor: Apresenta uma pequena interface onde mensagens (se for cadastrada) do gestor serão exibidas.

Mensagens Gestor

Informações de Hoje



Ligações Atendidas
0



Pausas Realizadas
0



Minutos em Atendimento
00:00:00

TMA
00:00:00



Minutos em Pausa
00:00:00

Ligações atendidas: Número de ligações atendidas pelo **agente de atendimento**.

Pausas realizadas: Número de pausas realizadas pelo **agente de atendimento**.

Minutos em atendimento: Minutos em atendimento pelo **agente de atendimento**.

Minutos em pausa: Minutos em pausa pelo **agente de atendimento**.

Informações de hoje

Nome paciente: Nome do cliente atendido.

Nº Cartão: Número do cartão do respectivo cliente.

Nº Telefone: Número de telefone do respectivo cliente.

Plano: Plano de assinatura do respectivo cliente.

Data da chamada: Data do atendimento.

Fila: Fila em que se encontra o respectivo cliente.

Duração: Duração total do chamado.

Id Único: Id atribuído pelo **SISTEMA**.

Marcando sua presença

Ao logar como um **agente de atendimento**, o ramal respectivo ao usuário tocará realizando o login do agente especificado pelo **Administrador**, atendendo esse chamado é **ESSENCIAL PARA MARCAR SUA PRESENÇA NO SISTEMA!** Se essa chamada não for atendida não será possível realizar nenhuma atividade no ezAgent, pois através dessa chamada que as ligações serão encaminhadas. Ao finalizar sua primeira chamada não desligue. Caso o chamador não encerre a chamada você poderá fazer isso através da tela de atendimento. A próxima ligação será encaminhada automaticamente para o agente nessa mesma sessão.

Atendendo uma ligação

Em Atendimento

UNIMED RAO - CallCenter Lafayette


SR. TESTE
Nº do cartão:
000000000000000000
Masculino

Nome Mãe: Mdm. Testa
CPF: 000.000.000-00
Data Nascimento: 06/05/1992
Idade: 29 anos
Data Inclusão: 01/08/2019

Informações Plano

Parentesco
1 - TITULAR

Modalidade
18 - UNIMED ESSENCIAL PJ

Plano
000000000 - Unimed Essencial PJ

Informações Ligação

 **00:04:50**

Tipo Atendimento
Não informado

Número Telefone
1 (00)00000-0000
2 (00)0000-0000

Fila Atendimento
Cliente

Protocolo

Adicionar

Últimos Protocolos

11	20/10/2021
123	19/10/2021
1234	19/10/2021
1234567890	20/10/2021
12345	19/10/2021
9999999999	20/10/2021
74128529633	19/10/2021
abcd	19/10/2021

Ações


Finalizar Chamada


Finalizar Pausando

Filas em Tempo Real

0
EZ

0
TI

0
IntercambioJP

0

0

0

Após o login do **agente de atendimento** e a escolha de uma fila, este estará suscetível a receber ligações de clientes. Ao atender uma ligação, o agente será redirecionado a uma tela contendo as informações relacionadas ao chamado com algumas informações novas, as quais serão cobertas agora.

Protocolo: Permite adicionar um protocolo à listagem sobre a chamada.

Últimos Protocolos: Lista de protocolos adicionados por ordem de data pelo agente.

Ações

Finalizar Chamada: Finaliza chamada.

Finalizar Pausando: Finaliza a chamada e imediatamente ativa uma pausa (dentre as especificadas pelo **Administrador**) para o agente.

Ao terminar o chamado, o agente será redirecionado para a página principal, o *Dashboard*.

Eficácia diária

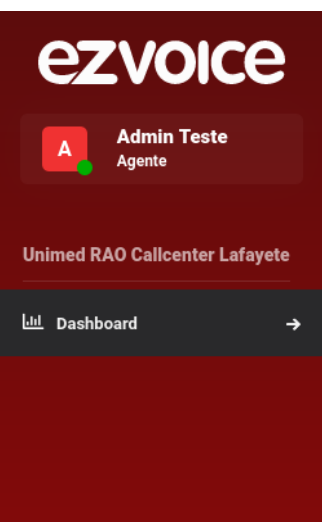
Tendo em vista as explicações funcionais do *Dashboard*, entraremos agora no ponto de vista do dia a dia em um uso comum da interface. Após logar, seu turno iniciará e você como um **agente de atendimento** estará disponível para atender ligações pertencentes à fila que você escolheu ou foi encaminhado por um superior, no canto esquerdo superior; **Lembre-se de selecionar o lugar correto!** Pois este ditará o tipo de atendimento que você estará sujeito a receber e lidar.

Ao receber um chamado, uma janela se abrirá e as informações importantes de seu cliente serão apresentadas na tela para fácil manuseio, contando com um setor de protocolos, onde anotações sobre a devida chamada poderão ser também adicionadas. Ao finalizar o contato, o usuário poderá então decidir o que fazer depois, sendo finalizar a chamada e continuar seu turno, requisitar uma pausa justificada ou retornar a ligação, as quais deverão ser escolhidas de acordo com a situação.

Por fim, o usuário retorna ao *Dashboard* e o ciclo continua, a menos que ele queira pausar sem um chamado. Ele pode fazer isso em “Pausas”, botão ao lado de “Filas”, onde ele pode justificar sua ausência com uma razão em uma lista que aparecerá ao toque.

--Administradores

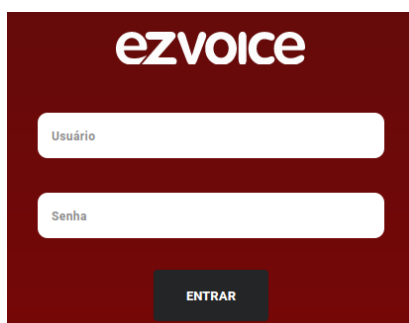
Interface



A interface do ezAgent conta com opções simples para os métodos desejados para seus usuários. Ao lado direito superior você pode deslogar e mudar o local de monitoramento, enquanto ao lado esquerdo superior pode conferir o usuário logado e, logo abaixo, a sua opção de *Dashboard*.

Marcando sua presença

Ao logar como um **Administrador**, você apenas precisa do seu nome de usuário e sua senha, diferente do **agente de atendimento**.

A login form for ezvoice with a dark red background. It features the ezvoice logo at the top, followed by two white input fields labeled 'Usuário' and 'Senha'. Below the fields is a dark red button with the text 'ENTRAR' in white.

Log

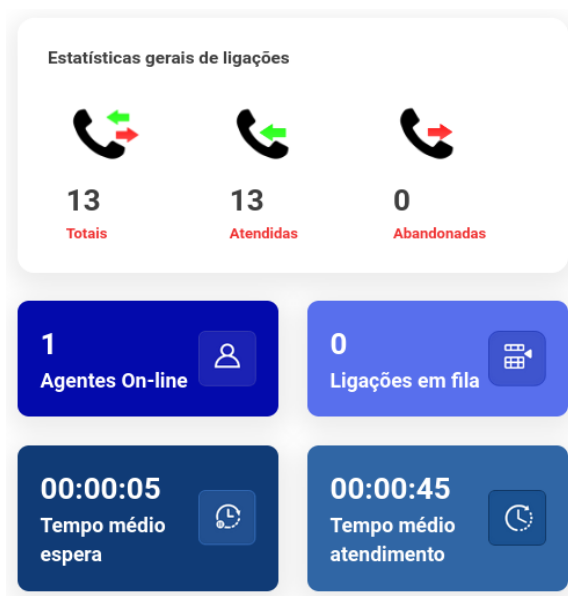
Exemplo de **administrador**:

Usuário: Usuário do administrador.

Senha: Senha do administrador.

Os logins são efetuados de formas diferentes entre prioridades de usuário. Os usuários que constam como **Administradores** apenas inserem um login e senha.

Estatísticas gerais de ligações



As estatísticas presentes nessa função contam com informações sobre todas as ligações que foram administradas pelo sistema, sendo o número total, o número de chamadas atendidas e o número de ligações que foram

perdidas/abandonadas/etc. Outros dados disponíveis são: Agentes On-line, ligações em fila, tempo médio de espera e tempo médio de atendimento.

Chamadas Totais: Todas as ligações do dia, independente do estado delas.

Chamadas Atendidas: Todas as ligações do dia as quais foram atendidas.

Chamadas Abandonadas: Todas as ligações do dia que foram desconectadas de forma prematura.

Agentes On-line: Todos os **agentes comuns** que se encontram logados.

Ligações em fila: Todas as ligações que se encontram em fila.

Tempo médio espera: Tempo médio de espera em uma fila.

Tempo médio atendimento: Tempo médio de uma chamada que esteve em atendimento; Tempo em ligação após atendido.

Filas em tempo real

Filas em Tempo Real

Posição	Filas	Número	Tempo
---------	-------	--------	-------

Nenhuma fila a ser listada.

As estatísticas presentes nessa função contam com informações sobre todas as filas ocorrendo no momento. Elas estão facilmente categorizadas com dados importantes em colunas diferentes.

Posição: Posição do cliente na fila.

Filas: Fila a qual o respectivo cliente se encontra.

Número: Número pertencente ao cliente.

Tempo: Tempo de espera do cliente na fila.

Agentes em pausa

Agentes em Pausa

Agente	Motivo	Duração	Limite
Francismara	Continuidade de Atendimento	00:00:00	5

As estatísticas presentes nessa função contam com informações sobre todos os agentes que se encontram em pausa, facilmente categorizadas com dados importantes em colunas diferentes.

Agente: Nome do agente que está em pausa.

Motivo: Motivo definido pelo agente para a pausa atual.

Duração: Duração atual da respectiva pausa.

Limite: Número máximo de pausas permitidas pelo sistema ao agente. Definida pelo **Administrador**.

Ligações em tempo real

Ligações em Tempo Real

Nome Paciente	Nº Cartão	Nº Telefone	Plano	Agente	Fila	Duração
---------------	-----------	-------------	-------	--------	------	---------

Nenhuma ligação ocorrendo no momento.

As estatísticas presentes nessa função contam com informações sobre todas as ligações que estão em curso naquele momento, facilmente categorizadas com dados importantes em colunas diferentes.

Nome Paciente: Nome do paciente realizando a ligação.

Nº Cartão: Número do cartão do plano de saúde do paciente.

Nº Telefone: Número de telefone do qual o paciente está fazendo a ligação.

Plano: Tipo de assinatura de convênio do paciente.

Agente: Agente responsável pela ligação com o cliente.

Fila: Fila a qual o cliente pertence.

Duração: Duração da respectiva chamada.

Eficácia diária

Tendo em vista as explicações funcionais do *Dashboard*, entraremos agora no ponto de vista do dia a dia em um uso comum da interface. Após logar, seu turno iniciará e você como um **Administrador** estará disponível para analisar os setores responsáveis a você e o que acontece com eles no momento, sendo selecionados no canto direito superior, logo abaixo do botão de desconectar; Lembre-se que diferentes áreas têm diferentes estatísticas e usuários!

Quando um **agente de atendimento** receber um chamado, ele receberá informações adicionais importantes ao seu cliente; Enquanto esse chamado existir você o reconhecerá pela área de ligações em tempo real, caso contrário o(s) cliente(s) estará(ão) em fila(s) de tempo real, logo acima da anterior. Ao finalizar o contato, o usuário poderá então decidir o que fazer, sendo finalizar a chamada e continuar seu turno, requisitar uma pausa justificada ou retornar a ligação, as quais deverão ser escolhidas de acordo com a situação. Se a decisão for de uma pausa, você saberá disso pelo monitoramento na aba direita de seu painel principal.

Essas funções proporcionam então uma visão global sobre os processos que ocorrem diariamente pelo sistema difundido entre todos os outros agentes, para você.