

broadvoice

GoContact Homepage

Guia de navegação

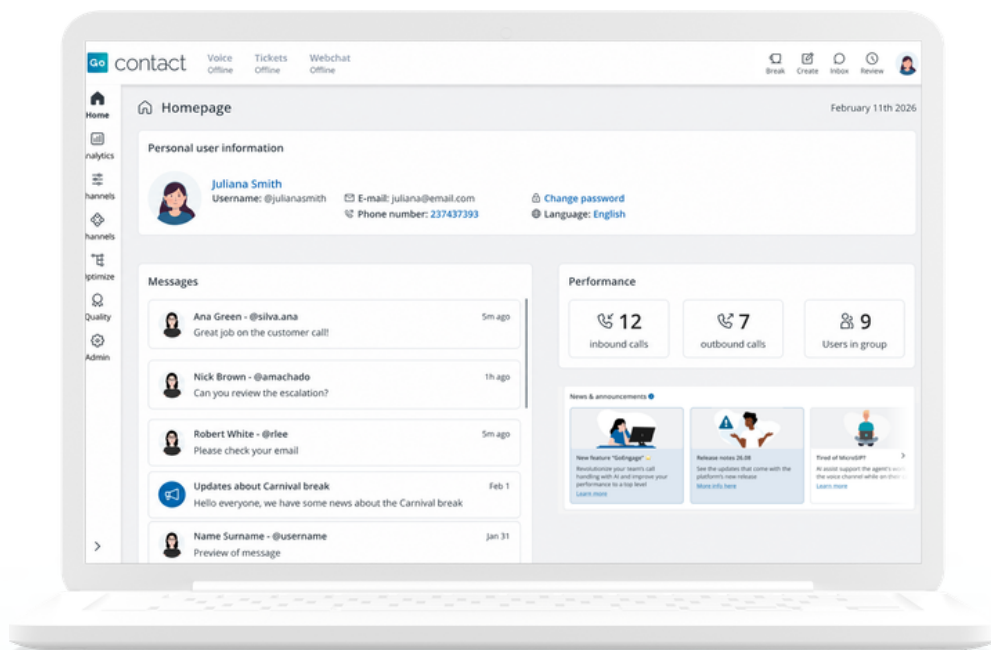


Índice

- 03** Introdução
- 04** Informações do utilizador
- 05** Mensagens e desempenho
- 06** Notícias e anúncios
- 07** Menu vertical
- 09** Barra de menu superior
- 11** Pausas
- 15** Criar tickets e e-mails
- 16** Caixa de entrada
- 17** Logging out

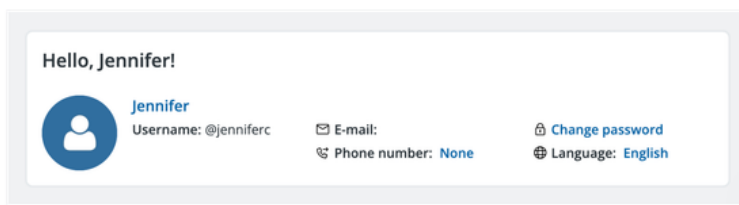
Introdução

Neste guia, irá aprender a navegar pela Homepage, anteriormente conhecida como página de Perfil. A Homepage fornece acesso a informações importantes da plataforma, incluindo o número de pessoas no seu grupo, os detalhes do seu perfil e estatísticas de chamadas em tempo real. Também irá aprender a atualizar a sua palavra-passe e informações pessoais, solicitar pausas, enviar mensagens e terminar sessão na plataforma.

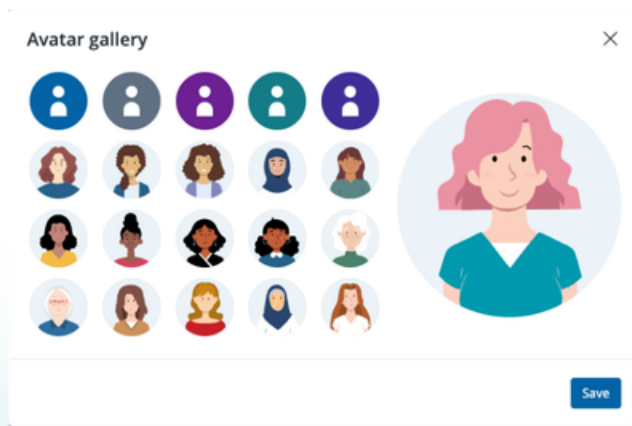


Informações do utilizador

No centro da página, pode ver os principais dados do utilizador, incluindo o nome e apelido, o nome de utilizador utilizado para aceder à GoContact e o endereço de e-mail associado à conta, que é utilizado para o envio da palavra-passe. Também poderá ver o número de telefone do utilizador, um link para alterar a palavra-passe e a preferência de idioma selecionada.

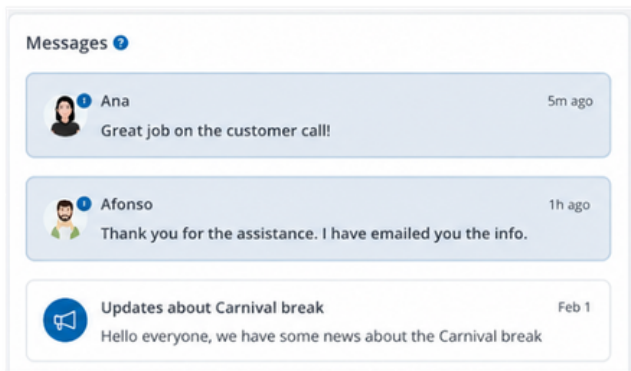


Ao clicar no centro da foto, pode personalizar a sua foto de perfil utilizando uma imagem do catálogo de imagens da GoContact.

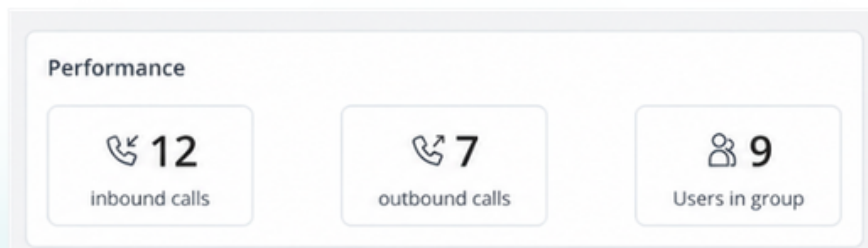


Mensagens e Performance

Na secção de informações do utilizador, pode ver todas as mensagens internas que lhe foram enviadas, quer sejam mensagens de difusão, quer sejam mensagens de chat interno.



No lado direito do ecrã, pode ver métricas de desempenho, incluindo o número de utilizadores do seu grupo, que reflete quantos utilizadores fazem parte do seu grupo de trabalho. Também verá um contador em tempo real das chamadas recebidas e efetuadas. As estatísticas de chamadas recebidas e efetuadas são reiniciadas automaticamente à meia-noite.



Notícias e anúncios

Na secção Performance, encontrará a área de Notícias e Anúncios, onde poderá manter-se atualizado com as últimas notícias da GoContact, atualizações da plataforma e novas funcionalidades disponíveis. Selecione Learn More para ser redirecionado para o website da Broadvoice, onde encontrará detalhes e recursos adicionais.

Tenha em atenção que o conteúdo apresentado na secção de Notícias e Anúncios pode variar consoante as suas permissões dentro da plataforma

Performance

**12**
inbound calls

**7**
outbound calls

**9**
Users in group

News & announcements ?



New feature "GoEngage" 🌟
Revolutionize your team's call handling with AI and improve your performance to a top level
[Learn more](#)



Release notes 26.08
See the updates that come with the platform's new release
[More info here](#)

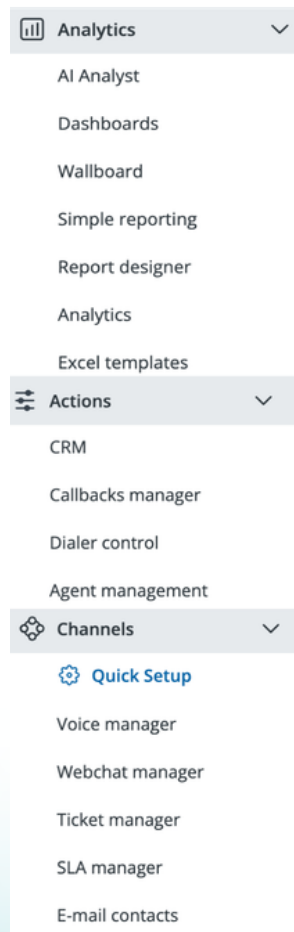
Navegação na Homepage

À esquerda encontra-se um menú vertical com os módulos da GoContact aos quais o seu perfil tem acesso. Aqui, encontrará os alguns ícones expansíveis. Selecione um para expandir o menú e aceder às opções disponíveis nessa secção:

Análise - Aceda a ferramentas para medir e avaliar o desempenho da operação, incluindo painéis de controlo, informativos e funcionalidades de relatórios integradas.

Acções - Gestione as operações do dia-a-dia com ferramentas como o CRM para dados sobre chamadas e Clientes, o Gestor de Callbacks para gestão de callbacks agendados, o Controlo do dialer para ajustes em tempo real nas campanhas e a Gestão de Agentes para reorganizar agentes entre filas, conforme necessário.

Canais - Crie, configure e gestione todos os canais de comunicação de acordo com os seus requisitos operacionais.

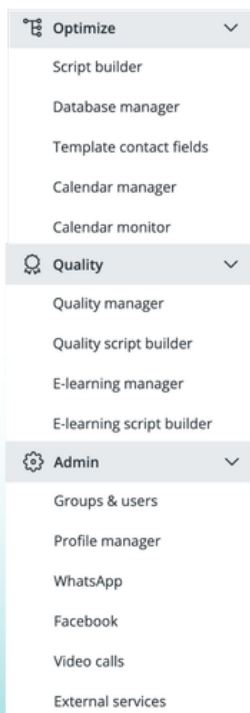


Navegação na Homepage

Otimizar- Melhore a funcionalidade da plataforma criando scripts personalizados para os agentes, configurando os campos de contacto, importando bases de dados externas e utilizando a funcionalidade de calendário.

Auditoria - Crie e faça a gestão de conteúdos de e-Learning e auditorias de qualidade; aceda às formações e avaliações que lhe foram atribuídas.

Admin - Gestione utilizadores e grupos, personalize perfis de utilizador e configure integrações, tais como ligações a redes sociais.



Barra de menus superior

A barra superior permite aceder aos seus canais de comunicação. No lado esquerdo, selecione Voz, Tickets ou Webchat para iniciar sessão.



O lado direito da barra superior oferece acesso rápido às principais funcionalidades disponíveis durante o seu turno:

- Ícone da chávena de café: Solicitar ou iniciar uma pausa.
- Ícone de composição: Criar um novo ticket ou e-mail.
- Ícone de mensagens: Ver notificações, iniciar e consultar mensagens de difusão (Broadcast) e conversas de chat.
- Ícone de perfil: Aceder às opções da conta, incluindo terminar sessão na plataforma.

Se tiver permissões de Supervisor, o ícone de Revisão permite-lhe rever e aprovar os pedidos de pausa dos colaboradores.

Barra de menus superior

Ao iniciar sessão no canal Voz, selecione a sua campanha para saída de chamadas e a(s) fila(s) para a entrada de chamadas. As filas previamente selecionadas pelo seu supervisor já estarão assinaladas. Tenha em atenção que pode iniciar sessão numa campanha (apenas) e em várias filas de entrada em simultâneo.

Clique em “Guardar esta escolha” para guardar a sua campanha e as filas selecionadas para futuros inícios de sessão.

Channel sign in

Select the channels you want to sign in to:

☒ Voice outbound Sales campaign

☒ Voice inbound 1 of 7 queues selected

Select the inbound queues you want to sign in to:

Type to filter

- ☐ Customer Support Team
- ☐ Items Waiting for Review
- ☐ New User Welcome Queue
- ☒ Processing Requests
- ☐ Request Completed Successfully
- ☐ Technical Support - Advanced Team

☒ Remember this choice ⓘ

Se estiver a utilizar um softphone externo, como o MicroSIP, ser-lhe-á também solicitado que introduza a extensão do telefone SIP fornecida pelo seu administrador.

Channel sign in

Select the channels you want to sign in to:

☐ Voice outbound Sales campaign

☒ Voice inbound 2 of 5 queues selected

* SIP phone extension

Example: 102

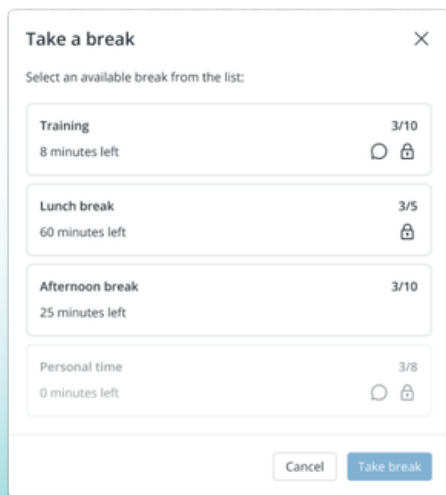
☐ Remember this choice ⓘ

Pausas

O ícone da chávena de café permite-lhe fazer uma pausa durante o seu turno. Para solicitar uma pausa, clique no ícone da chávena de café para abrir a lista de opções de pausa disponíveis.

Na janela pop-up «Pausas», poderá ver ícones adicionais ao lado de determinados tipos de pausa. Um ícone de cadeado indica que a pausa requer aprovação, enquanto um ícone de balão de conversa indica que é necessário introduzir um comentário ao selecionar essa pausa. As opções de pausa que aparecem sombreadas ou a cinzento não estão disponíveis neste momento.

Cada opção de pausa apresenta também um rácio que indica o número atual de utilizadores do seu grupo em pausa em relação ao número máximo permitido em simultâneo. Por exemplo, 3/5 significa que 3 utilizadores do grupo estão atualmente em pausa e que até 5 utilizadores podem estar nesse tipo de pausa ao mesmo tempo.



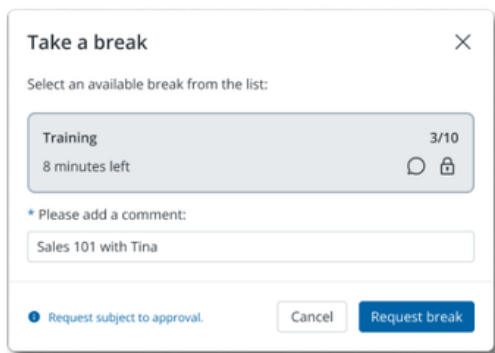
The screenshot shows a 'Take a break' dialog box with a close button (X) in the top right corner. Below the title, it says 'Select an available break from the list:'. There are four break options listed, each with a name, duration, and a ratio. The first three options are highlighted with a light blue background, while the last one is not. Each option has a speech bubble icon and a lock icon to its right.

Break Type	Duration	Ratio	Commentary Icon	Lock Icon
Training	8 minutes left	3/10	Yes	Yes
Lunch break	60 minutes left	3/5	No	Yes
Afternoon break	25 minutes left	3/10	No	No
Personal time	0 minutes left	3/8	Yes	Yes

At the bottom of the dialog box, there are two buttons: 'Cancel' and 'Take break'.

Pausas

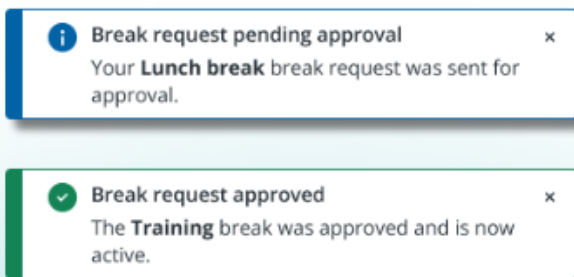
Se uma pausa exigir aprovação do supervisor, essa informação será apresentada no canto inferior esquerdo da respectiva opção de pausa.



The 'Take a break' dialog box features a title bar with a close button (X). Below the title, it prompts the user to 'Select an available break from the list:'. A list item for 'Training' is shown, indicating '8 minutes left' and '3/10' remaining, with icons for chat and lock. A comment section is present with the text '* Please add a comment:' and a text input field containing 'Sales 101 with Tina'. At the bottom left, a blue dot indicates 'Request subject to approval.'. Two buttons are at the bottom right: 'Cancel' and 'Request break'.

Após submeter o seu pedido de pausa, será apresentada uma notificação na página inicial a indicar que o pedido está pendente de aprovação. Assim que o supervisor aprovar o pedido, receberá uma nova notificação a confirmar a aprovação.

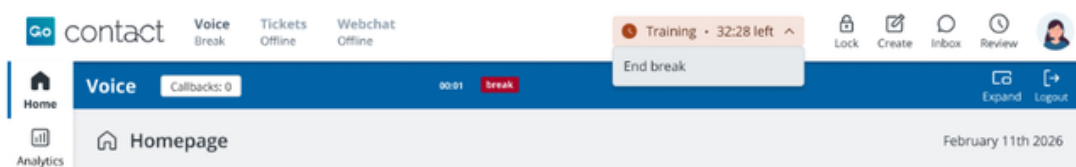
Se estiver a gerir uma interação de voz ativa, a pausa será colocada em fila de espera automaticamente e terá início assim que a chamada for concluída.



Pausas

Assim que a sua pausa começar, será apresentada uma notificação na barra superior com a pausa ativa e o tempo restante disponível. O seu estado será automaticamente alterado de Online para Em pausa (Break), e os canais de comunicação no lado esquerdo do ecrã refletirão igualmente esse estado.

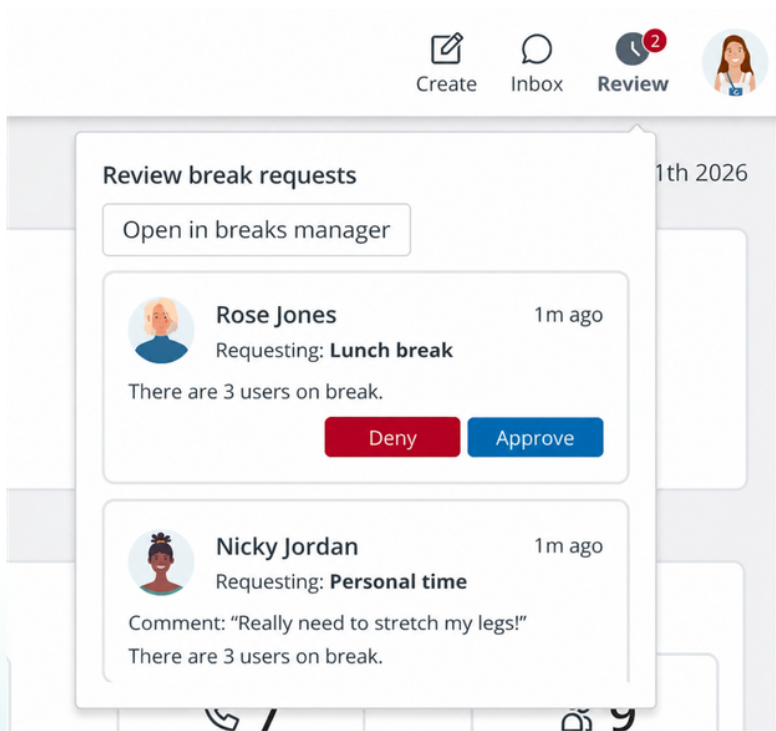
Para terminar a pausa antes do tempo previsto, clique na notificação da pausa e selecione Terminar pausa.



Pausas

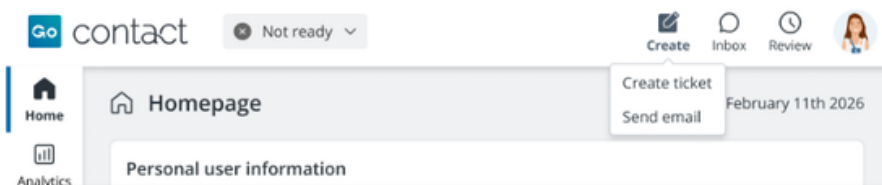
Os supervisores verão uma notificação com um distintivo vermelho no ícone de Revisão quando existirem pedidos de pausa pendentes que requeiram atenção. Clique no ícone de Revisão para visualizar todos os pedidos pendentes e aprová-los ou recusá-los, conforme necessário.

Na janela pop-up Revisão de pedidos de Pausa, pode selecionar o botão Gestor de Pausas para aceder a opções adicionais de gestão de pausas.



Criar Tickets e e-mails

Clique no ícone Criar para abrir o menu, onde pode optar por criar um novo ticket ou um novo e-mail.



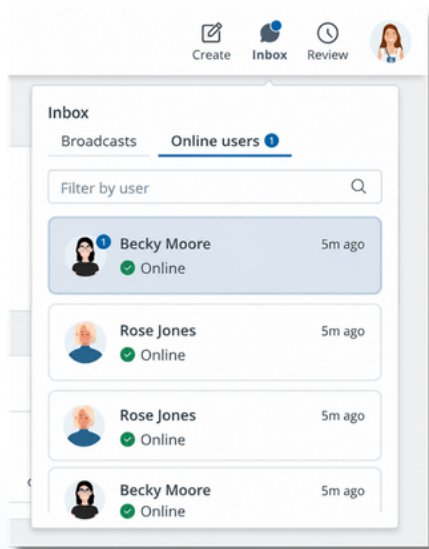
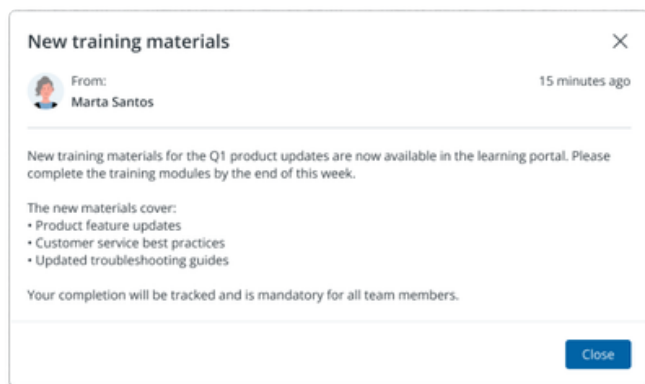
Pode então criar um ticket manualmente ou enviar um e-mail, introduzindo o e-mail e o número de telefone do cliente, seleccionando a fila adequada, adicionando um assunto e aplicando um modelo de resposta predefinido.

A screenshot of the 'Create ticket form' dialog box. It contains fields for 'Email' (exemplo@exemplo.com), 'Phone' (Phone), 'Queue' (NÃO MEXER Queue Tickets), 'Subject' (NÃO MEXER Subject / Informações / Faturação última fatura), and 'Template' (NÃO MEXER Template Info). Below these fields is a rich text editor with a toolbar and a text area containing the message: 'Envia-lhe a {{ client.name }}
Informamos que o assunto está a ser devidamente tratado.
Solicitamos que aguarde contacto do nosso departamento.' The dialog box has 'Cancel' and 'Create ticket' buttons at the bottom right.

Caixa de entrada

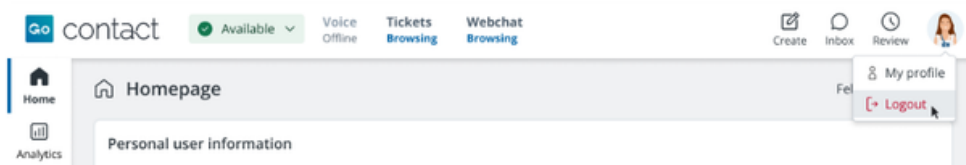
Clique no ícone Caixa de Entrada para visualizar mensagens de Broadcast e conversas de chat. A notificação com um indicador azul será apresentada quando tiver uma mensagem não lida. Tenha em atenção que o acesso ao chat pode variar consoante a sua função e permissões atribuídas.

Para iniciar um novo chat ou responder a uma conversa existente, selecione Utilizadores Online e procure o utilizador pelo nome. Apenas os utilizadores que estão atualmente online e disponíveis irão aparecer na lista.

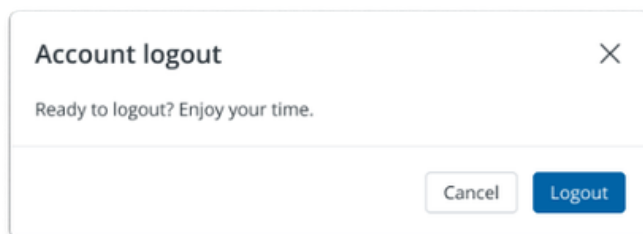


Logging Out

Para terminar sessão na plataforma no final do seu turno, clique no ícone de perfil no canto superior direito do ecrã e selecione Logout.



Será apresentada uma janela de confirmação a pedir que verifique se pretende mesmo terminar sessão antes de a ação ser concluída.



www.broadvoice.com