

# Vivo Voz Negócio

## Guia do Agente de Callcenter

Para utilizar as facilidades da licença do tipo "Callcenter" como um Agente você tem acesso a uma tela que ajuda na sua operação do dia a dia.

### CERTIFIQUE-SE QUE ESTÁ ACESSANDO SEU APLICATIVO

Caso não consiga acessar, contate o seu time de TI para auxiliá-lo no diagnóstico.

Faça o download do seu aplicativo nos links.

Windows:

<https://gestacontactcenter.vivo.com.br/hpbx/file/VivoVozNegocio.exe>

MAC:

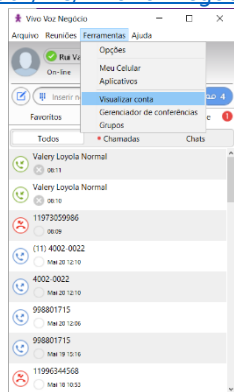
<https://gestacontactcenter.vivo.com.br/hpbx/file/VivoVozNegocio.dmg>

### LOGUE NO SEU APP

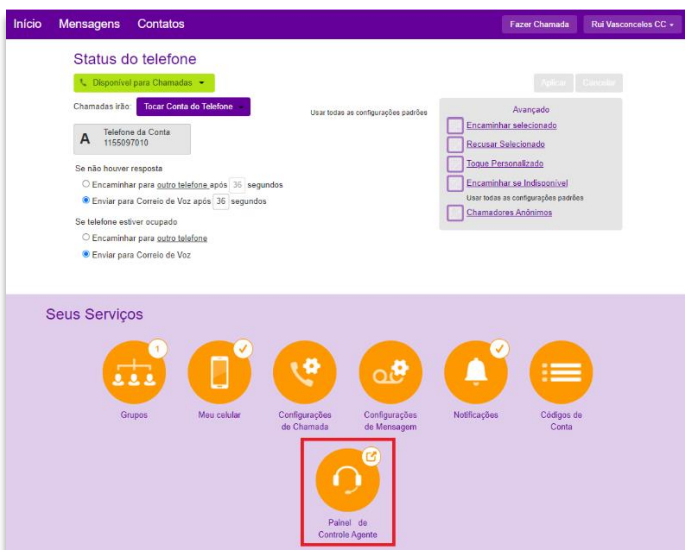
Ao logar no seu aplicativo do Vivo Voz Negócio vá na aba "Ferramentas" em seguida "Visualizar Contas".

O portal de gerenciamento do seu ramal abrirá automaticamente no seu navegador padrão.

No portal além de todas as facilidades como siga-me, bloqueio de chamadas, postal, você pode clicar no botão laranja "Painel de Controle Agente"



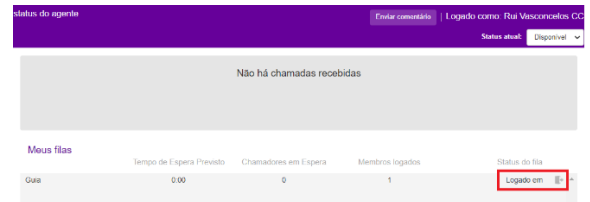
caixa



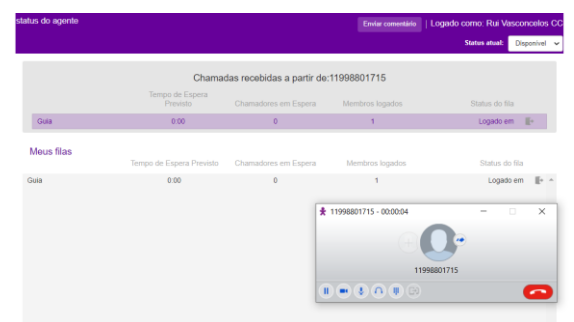
# VIVO EMPRESAS

### PAINEL DO AGENTE

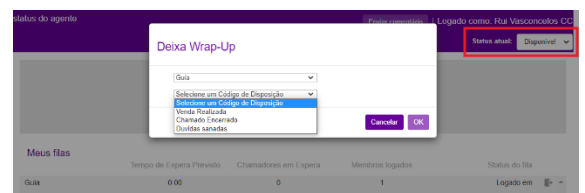
No painel você tem acesso a logar na sua fila de atendimento (Caso ela tenha essa característica)



Além da informação se esta logado ou não você tem todas as informações da fila. Como membros da Fila, se eles estão logados ou não, quem está em linha com o Agente, tempo de espera na fila, e quantas ligações estão aguardando para serem atendidas.



Clique no status, se seu administrador tiver configurado "Status de Encerramento" e selecione disponível para colocar o "Status de Encerramento" da chamada.



Caso o supervisor tenha pré-configurado "Estado do Agente" você poderá se deslogar da fila com status como "Pausa para almoço", por exemplo.

