

# Vivo Voz Negócio

Para o administrador URA de 1 Nível

VIVO EMPRESAS

## GUIA RÁPIDO

Para utilizar os recursos de Ura Nível 1 siga os passos desse guia.

## CERTIFIQUE-SE QUE ESTÁ ACESSANDO O PORTAL

<https://gestaocontactcenter.vivo.com.br/auth/login>

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

O portal pode ser acessado usando qualquer navegador.

## ATRIBUA A SUA LICENÇA DE URA A UMA LINHA

A licença opcional de URA Nível 1, como uma licença comum, deve ter um número atrelado a ela.

Vá em "Linhas", no seu portal:

### Vivo Voz Negócio Cliente



Selecione a linha desejada e atribua a licença, não é necessário para URA Nível 1 preencher e-mail:

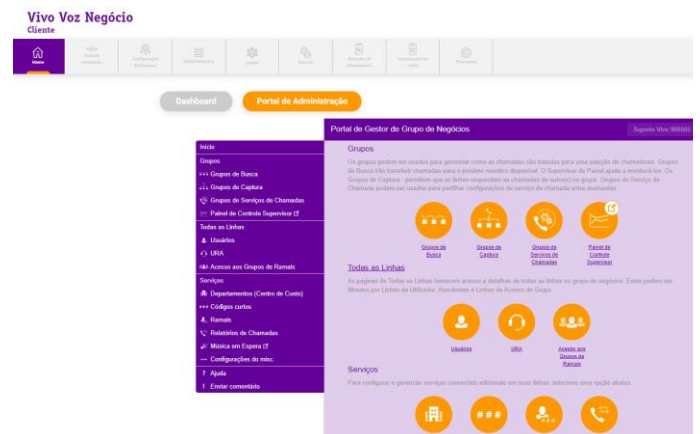
#### Configurar Linha

• Número: 1150365900

Nome	Tipo de Linha
URA NÍVEL 1	Normal
Departamento	Licença
Nenhum	URA 1 Nível
E-mail	

## CRIE SEU MODELO DE URA

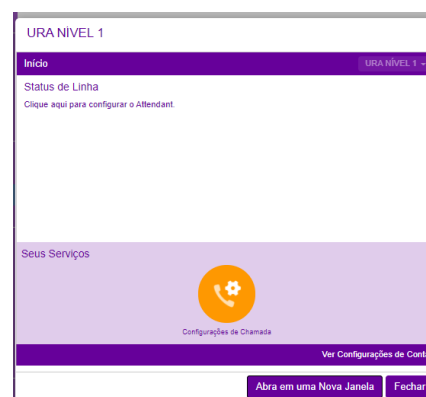
Volta no menu "Home" e clique em "Portal de Administração"



Selecione a opção "URA" no menu do lado esquerdo. Ao clicar sua URA estará criada do lado direito conforme imagem:



Clique em cima do número, neste caso 1150365900, e selecione "Abra em uma Nova Janela":



# Vivo Voz Negócio

Para o administrador URA Nível 1

VIVO EMPRESAS

## CRIE SEU AGENDAMENTO

Neste ponto recomendamos que crie o **“Usar um agendamento”** dentro do horário comercial e fora do horário comercial.

E clique em **“Continue”**...

Bem-vindo ao Easy Attendant

O Easy Attendant atende as chamadas e executa um menu automatizado com opções definidas. Para começar a usar o serviço, selecione uma das duas opções a seguir:

**Usar um agendamento**  
Diferentes opções durante o horário comercial e fora do horário comercial.

**Usar um Menu Simples**  
Mesmas opções em todos os momentos.

Nota : você pode alternar entre essas opções mais tarde se suas necessidades mudarem.

[Continue...](#)

Sua URA sempre iniciará **desativada**.

Clique em **“Cronograma”**

Status de Linha

[Principal](#) [Cronograma](#) [Menu de expediente](#) [Menu fora do horário de expediente](#) [Ramais](#)

**Ligar** Seu URA está atualmente desativado. Será dito aos chamadores que este número é inexistente.

**Menu de expediente**  
Configure o menu que seus chamadores ouvirão durante o horário de expediente.

**Menu fora do horário de expediente**  
Configure o menu que seus chamadores ouvirão fora do horário de expediente.

Alterar para o uso de um único menu  
Pare de usar seu cronograma - os chamadores ouvirão sempre o mesmo menu.

Clique em **“Um exemplo de cronograma que você pode personalizar (recomendado)”**

Status de Linha

[Principal](#) [Cronograma](#) [Menu de expediente](#) [Menu fora do horário de expediente](#) [Ramais](#)

Defina o seu horário de expediente para reproduzir diferentes menus para chamadores dependendo da hora do dia. Para iniciar, pode começar com:

- Um exemplo de cronograma que você pode personalizar (recomendado)
- Um cronograma em branco

Personalize seu horário comercial (Azul) arrastando o mouse por cima da tabela. E clique em **“Aplicar”** no canto superior direito

Status de Linha

[Principal](#) [Cronograma](#) [Menu de expediente](#) [Menu fora do horário de expediente](#) [Ramais](#)

Configure o horário de expediente ao clicar nas células da tabela. Clique e arraste para selecionar várias células.

	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Dias especiais
01:00								
02:00								
03:00								
04:00								
05:00								
06:00								
07:00								
08:00								
09:00	■	■	■	■	■			
10:00	■	■	■	■	■			
11:00	■	■	■	■	■			
12:00	■	■	■	■	■			
13:00	■	■	■	■	■			
14:00	■	■	■	■	■			
15:00	■	■	■	■	■			
16:00	■	■	■	■	■			
17:00	■	■	■	■	■			
18:00								
19:00								
20:00								
21:00								
22:00								
23:00								

Configure os dias quando seu cronograma semanal normal não for aplicável, por exemplo férias. Nestes dias, seu menu de expediente será reproduzido todos os dias.

[Aplicar](#) [Cancelar](#)

Aumentar o zoom

Chave:  Horário de expediente  Fora do horário de expediente

Clique em **“gravar”** para, de fato, gravar seu áudio pela ferramenta ou subir um áudio pré-gravado para seu menu principal.

[Principal](#) [Cronograma](#) [Menu de expediente](#) [Menu fora do horário de expediente](#) [Ramais](#)

[Aplicar](#) [Cancelar](#)

Atribuir funções para cada chave de telefone do chamador

Gravar saudação inicial

Este anúncio saúda seus chamadores, e diz-lhes quais as opções que eles podem escolher. Eles devem corresponder as opções que você configurou no painel à esquerda.  
por exemplo, "Bem-vindo ao Bob's Pneus. Pressione 1 para..." (Veja exemplo completo)

**gravar**

1 Não atribuído  
2 Não atribuído  
3 Não atribuído  
4 Não atribuído  
5 Não atribuído  
6 Não atribuído  
7 Não atribuído  
8 Não atribuído  
9 Não atribuído  
0 Não atribuído

Para gravar o áudio:

Saudação inicial

Gravar/reproduzir o anúncio

00:00 / 00:00

Enviar anúncio

[Adicionar](#) [Cancelar](#)

Para escolher um áudio existente:

Saudação inicial

Enviar anúncio

É tua responsabilidade garantir que tenhas todos os direitos necessários para os arquivos dos quais fizeres upload.

Novo arquivo: [Escolher arquivo](#) | Nenhum arq...o selecionado

Arquivo atual: Nenhum arquivo carregado atualmente

[Cancelar](#) [Fazer upload](#)

[Adicionar](#) [Cancelar](#)

Selecione a opção que melhor se adequa ao seu perfil. Para detalhes **consulte o Guia Completo de Administração do Vivo Voz Negócio cap. 6.1.1** que foi disponibilizado no seu email de administração.

**Importante:** Arquivos de áudio precisam estar em algum dos formatos suportados abaixo:

G711 WAV (8-bit, ulaw/alaw, mono, 8kHz)

PCM WAV (16-bit, PCM, mono, 16kHz)

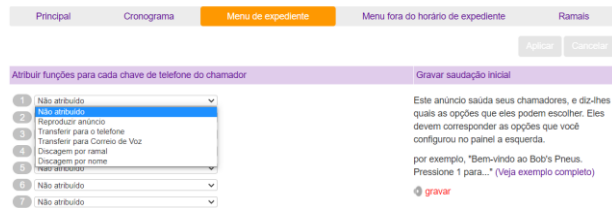
# Vivo Voz Negócio

Para o administrador URA Nível 1

VIVO EMPRESAS

Do lado esquerdo tem o número das opções da URA (1-9)

## Status de Linha



Caso selecione a opção "Transferir para o telefone", você pode colocar um ramal direto para receber esta

opção ou criar um "Grupo de Busca" no portal para as chamadas sejam transferidas automaticamente para vários ramais.

Clique em "aplicar" e vá para a opção "Menu fora do horário de expediente".

## Status de Linha



Recomendamos que crie um anúncio (Reproduzir Anúncio) ou solicite que o cliente deixe uma mensagem (Transferir para Correio de Voz), nesta opção selecione o ramal que receberá os recados.

**Volte na aba "Principal" e clique em "Ligar" para suas configurações serem aplicadas.**

## CRIE SEU GRUPO DE BUSCA



Crie seu "Grupo de Busca" no portal com nome, departamento e como deseja que seja o transbordo de ligações:

- Linear, segue a ordem da fila de ramais
- Circular, ao chegar no último da fila de ramais, volta para o primeiro
- Uniforme
- Uniforme (Mais tempo ocioso), o ramal que esta a mais tempo sem atender chamada, é o próximo da fila.

## Criar Grupo de Busca



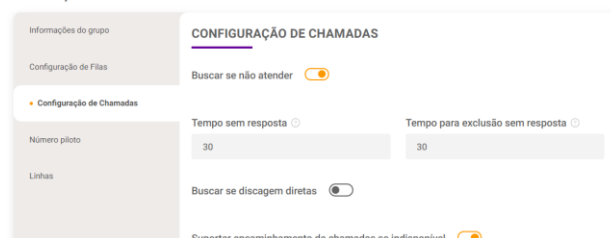
Adicione a quantidade de ramais em cada uma de suas filas

## Criar Grupo de Busca



Coloque o tempo que o ramal ficará tocando até ser transbordado para outro ramal automaticamente.

## Criar Grupo de Busca



Adicione os ramais desejados nesta fila:

## Criar Grupo de Busca

