

Vivo Voz Negócio

Guia do Supervisor do Callcenter

VIVO EMPRESAS

Com a licença do tipo Callcenter você pode habilitar supervisores da sua fila eles terão acessos como sussurro, interceptação de chamadas e dashboards para acompanhar sua fila.

CERTIFIQUE-SE QUE ESTÁ ACESSANDO O PORTAL

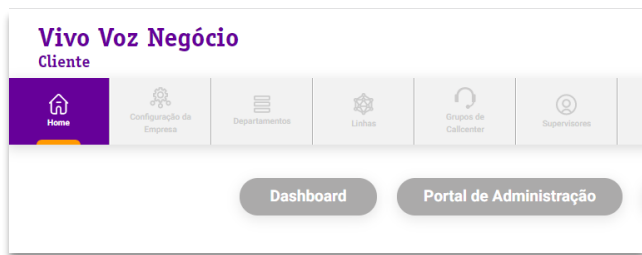
<https://gestaocontactcenter.vivo.com.br/auth/login>

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

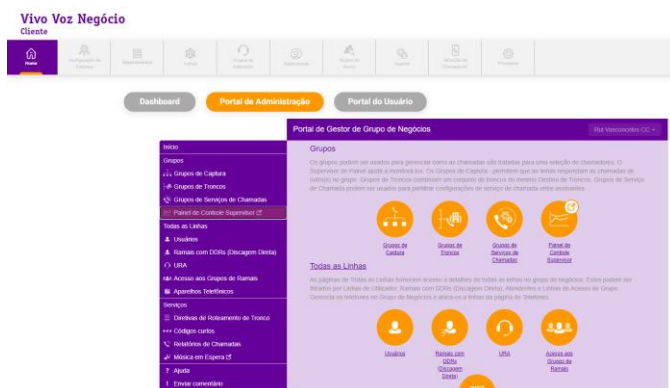
O portal pode ser acessado usando qualquer navegador.

CONFIGURAÇÕES DO SUPERVISOR

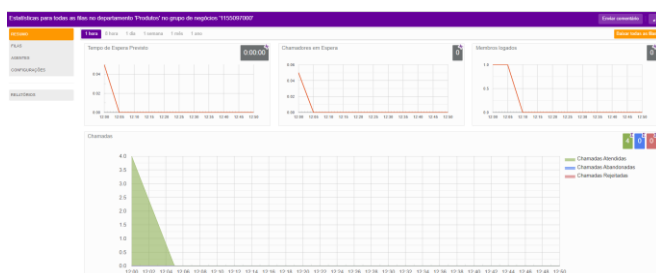
No portal de Gestão do Vivo Voz Negócio, na aba "home" selecione a opção "Portal de Administração"



Em seguida clique em "Painel de Controle Supervisor"



Ele abrirá uma nova janela, garanta que no seu navegador não tenha bloqueio de pop-up.

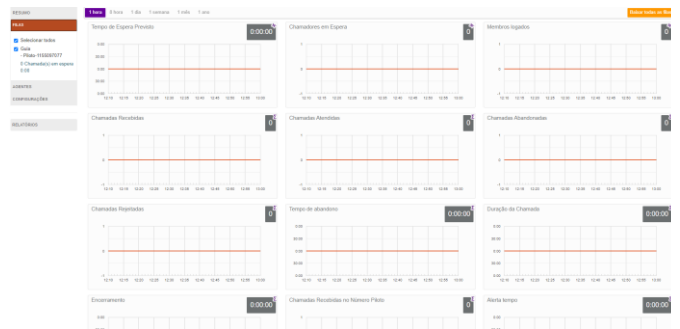


DASHBOARD

No "Painel de Controle Supervisor" você terá acesso ao "Resumo" que mostra um panorama geral de todas as suas filas como: "Tempo em espera previsto", é média do tempo em espera na fila para ser atendido. "Chamadores em espera" que mostra quantas ligações estão aguardando para ser atendidas. "Membros logados, que são quantos agentes você tem logado no momento e " "Chamadas" apresenta quantas chamadas foram atendidas, Abandonadas ou Rejeitadas pelos agentes.

FILAS

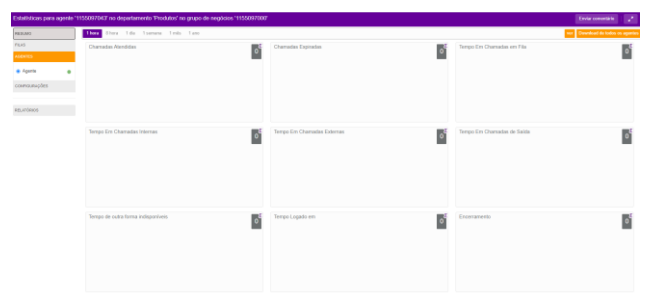
O supervisor pode monitorar a performance do time por filas clicando no menu do lado esquerdo em "FILAS".



Nesta tela dará visibilidade detalhada da fila selecionada, como "Duração da Chamada", "Agentes Logados", "Chamadas Atendidas"... E ainda selecionar o período desejado, como na ultima hora, 8 horas, 1 dia, 1 semana...

AGENTE

No continuando no menu do lado esquerdo, na opção "AGENTES" acompanhar a performance do agente selecionado, quando a bolinha verde estiver ao lado do seu nome mostra que esta logado neste momento.



Além de informações como "Tempo Logado", "Chamadas Atendidas".

Vivo Voz Negócio

Para o administrador

VIVO EMPRESAS 

CONFIGURAÇÕES

Na aba "CONFIGURAÇÕES" habilite a possibilidade do agente participar de mais de uma fila em "Permitir acesso simultâneo a várias filas" ou em "Estado do agente" para configurar tipos de pausa que o agente pode colocar em períodos durante seu atendimento.

RESUMO

FILAS


AGENTES

CONFIGURAÇÕES

RELATÓRIOS

Grupo de Negócios Amplo

Permitir o acesso simultâneo a várias Filas

Estados de Agente  Habilitado

01. Disponível

02. Wrap-Up

03. Em Chamada

04. Não perturbar

05. Não Logado

06. Linha Não Pronta

07. Almoço

08. Banheiro

09. Lanche

10. Descanso

11. Comece a digitar para adicionar outro estado indisponível