



MANUAL DE UTILIZAÇÃO

Módulo de operação Ativo

Bem vindo à Vorage CRM!

Nas próximas paginas apresentaremos o funcionamento da plataforma e ensinaremos como iniciar uma operação básica através do nosso sistema, com a parte administrativa de criação de produtos, bases (mailing), campanha de vendas, metas, a área de supervisão das atividades, e o uso do operador (vendedor) para contatar o cliente final.

MODOS DE ACESSO

Nossa plataforma, neste módulo ativo, possui 4 modos de acesso e utilização, 2 delas feitas por interface WEB (navegador) e as outras 2 por aplicativos Java, sem necessidade de instalação, disponíveis para download na página de login do sistema:

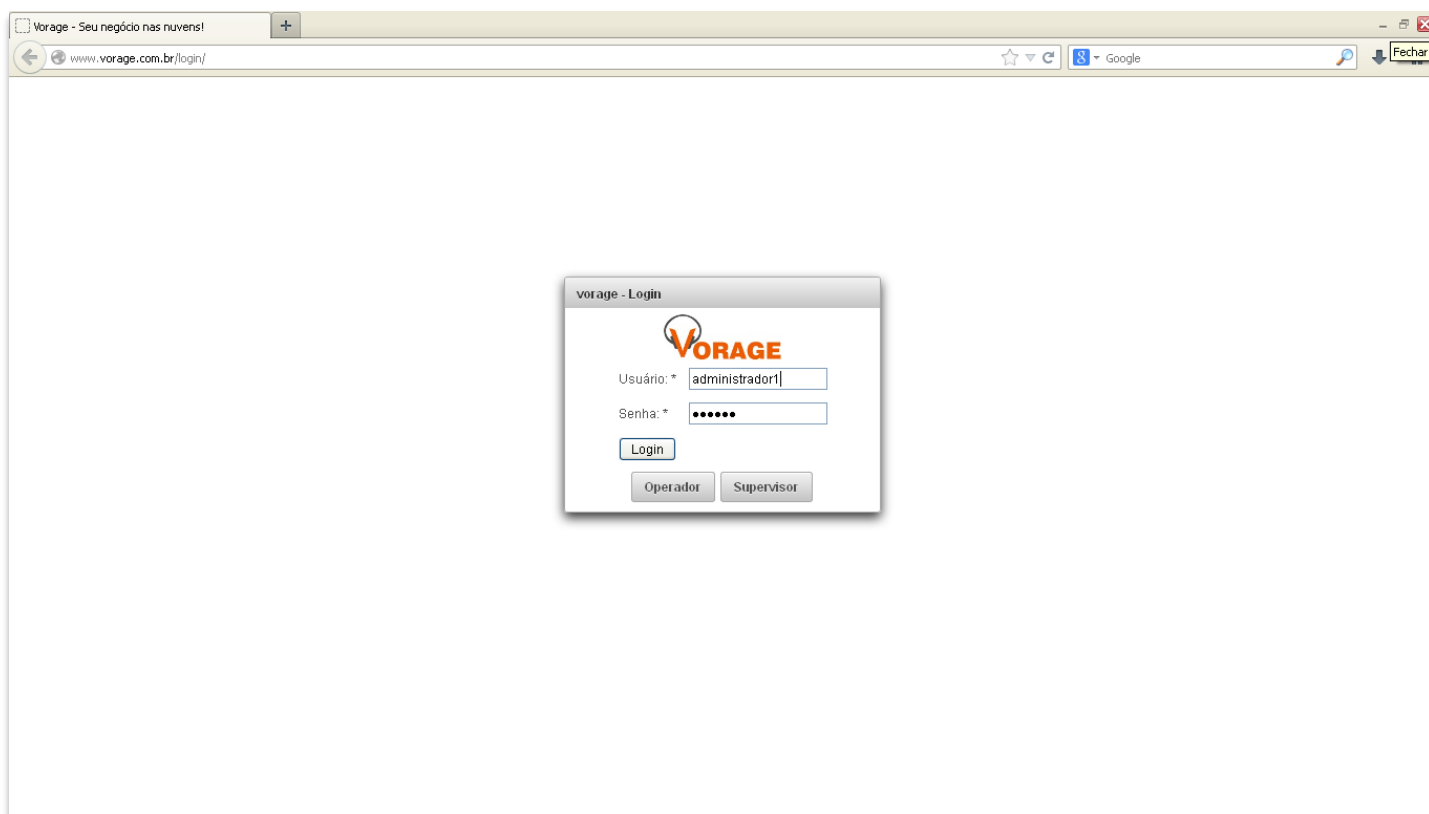
www.vorage.com.br/login

- **Modo Administrador (web):**
Permite gerenciar todo o funcionamento do sistema, incluir bases de dados, campanhas, produtos, metas, listas de restrição de crédito, Black-list, administrar senhas e logins de operadores e supervisores. Também permite visualizar relatórios e progresso das atividades.
- **Modo Supervisor (web):**
Permite gerenciar a criação e andamento das campanhas de vendas, metas, e toda atividade dos vendedores (operadores), inclusive com geração de relatórios detalhados, exportação e acesso às gravações das chamadas.
- **Modo Supervisor (Aplicativo):**
Permite acompanhar em tempo real as atividades dos operadores, estado, pausa, se está em chamada permite ouvir a ligação, e sussurrar na ligação para que o operador lhe ouça sem ser percebido pelo cliente final.
- **Modo Operador (aplicativo):**
É o “front-end” do sistema, aqui o colaborador irá executar os atendimentos com base no que foi configurado como administrador/supervisor. Ao iniciar o aplicativo, ele busca um prospecto da base, mostra os dados na tela (nome, rg, cpf, endereço, cidade...) e automaticamente disca para o número deste contato, o colaborador conversa com o cliente, “efetua o atendimento”, insere as observações, atualiza os dados. Ao finalizar qualifica o atendimento. Todos os dados inseridos ou alterados inclusive a qualificação (vendido, agendado, sem interesse, etc.) estarão disponíveis na interface web já no momento em que o atendimento é encerrado.

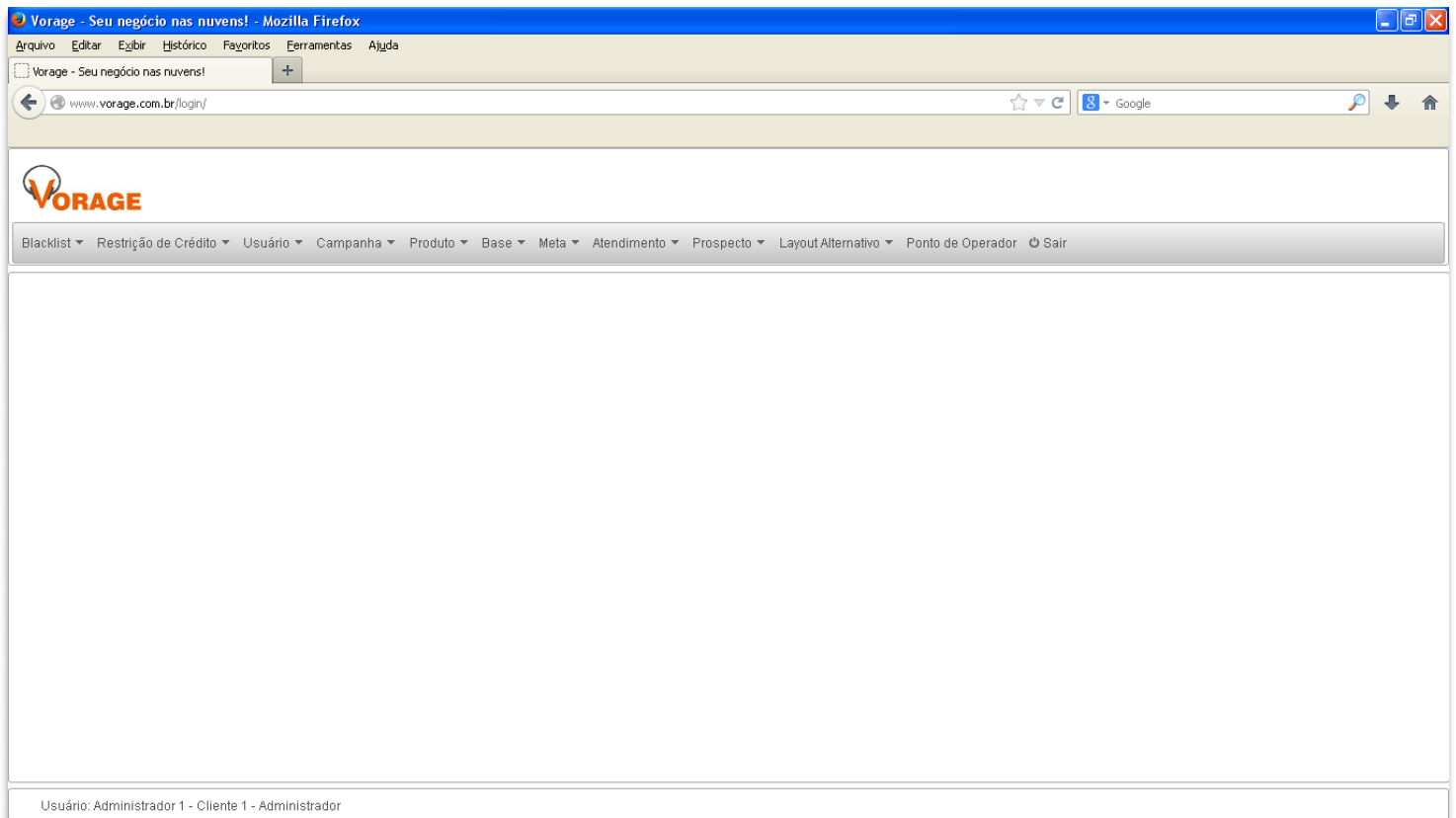
ROTEIRO DE CRIAÇÃO DE UMA OPERAÇÃO BÁSICA (vendas)

PRIMEIROS PASSOS:

Após receber da equipe Vorage seus dados de acesso (nomes de usuários / senhas), o primeiro passo é acessar o sistema com login de administrador na interface web: www.vorage.com.br/login
No exemplo abaixo estamos entrando com o usuário “administrador1”:



Após digitar o nome de usuário e senha, clicamos no botão “Login”, indo para a tela principal do Administrador:



Nesta tela, temos todas as opções referentes à administração do sistema, entre elas: incluir, editar e excluir dados, metas, bases, acompanhamento, criação e edição de campanhas, acesso ao início e término das atividades dos operadores.

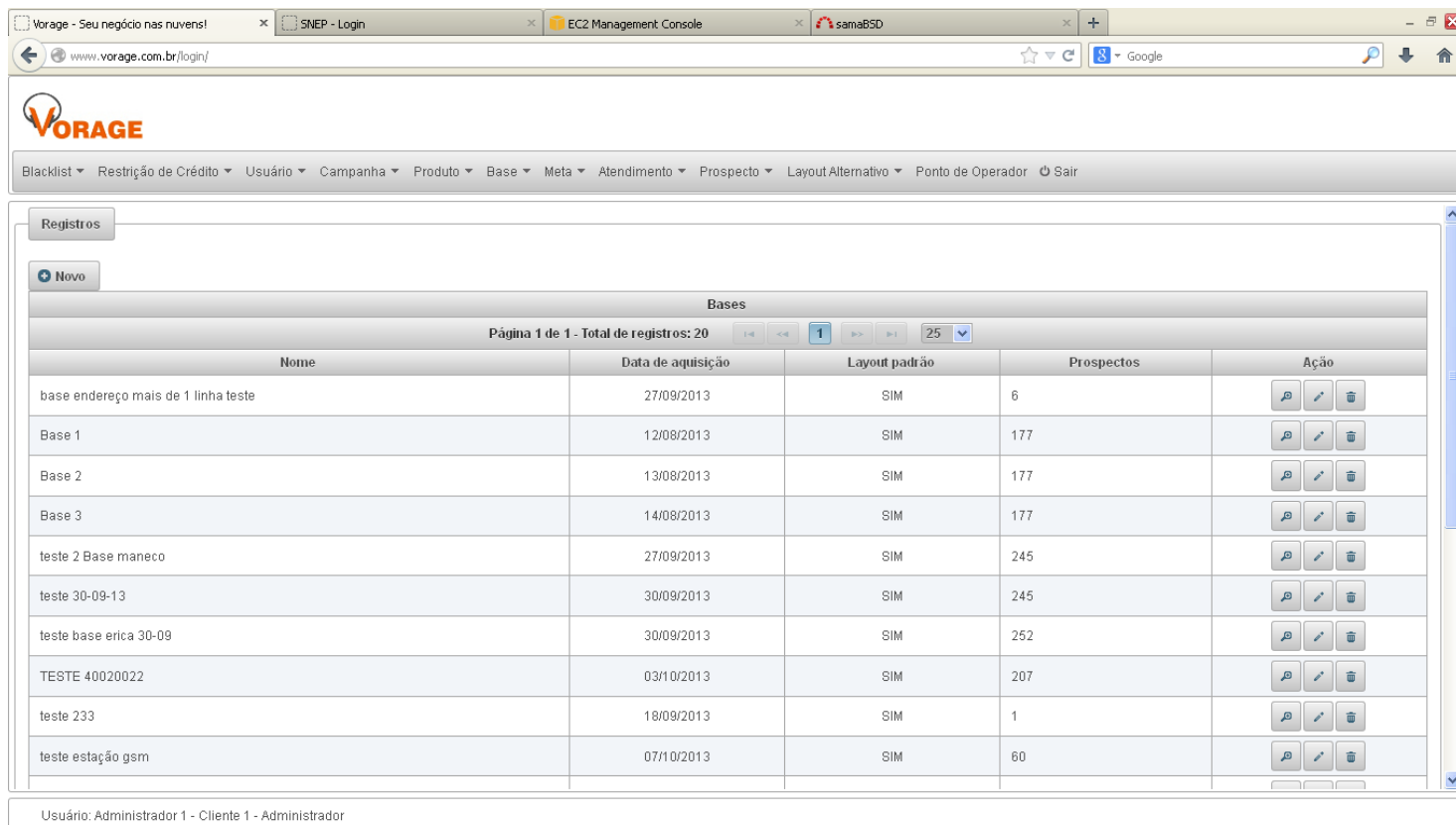
Como próximo passo, vamos incluir uma base de contatos / prospectos (mailing):
Vamos ao menu “Base > Inclusão”:

The screenshot shows the Vorage web application interface. At the top, there is a navigation menu with options: Blacklist, Restrição de Crédito, Usuário, Campanha, Produto, Base, Meta, Atendimento, Prospecto, Layout Alternativo, Ponto de Operador, and Sair. The 'Base' menu is currently open, showing 'Inclusão' and 'Pesquisa' options. Below the navigation menu, there is a section titled 'Cadastro de Base' with the following fields: 'Nome: *' (text input), 'Data de aquisição: *' (text input), 'Layout Padrão:' (checkbox checked), and 'Importação (CSV):' (text input with a '+ Pesquisar' button). Below this section, there is a 'Prospectos' section with a table. The table has columns for ID, Nome, RG, CPF, and Ação. The table is currently empty, displaying 'Nenhum registro encontrado.' The table's pagination shows 'Página 1 de 1 - Total de registros: 0' and a dropdown menu set to '25'. At the bottom of the interface, there are buttons for 'Incluir Prospecto', 'Incluir', and 'Cancelar'. The footer of the page shows 'javascript:void(0) | administrador 1 - Cliente 1 - Administrador'.

Digitamos um nome, a data de aquisição, deixamos a opção “Layout Padrão” habilitado e escolhemos o local e o arquivo clicando em “ + Pesquisar”.

Com a base já escolhida, clicamos no botão “Incluir”, e a nossa nova base estará inserida ok e pronta para ser usada.

No menu “Base > Pesquisa” é possível ver a nova base e seus detalhes, nome, data de aquisição, numero de contatos etc.

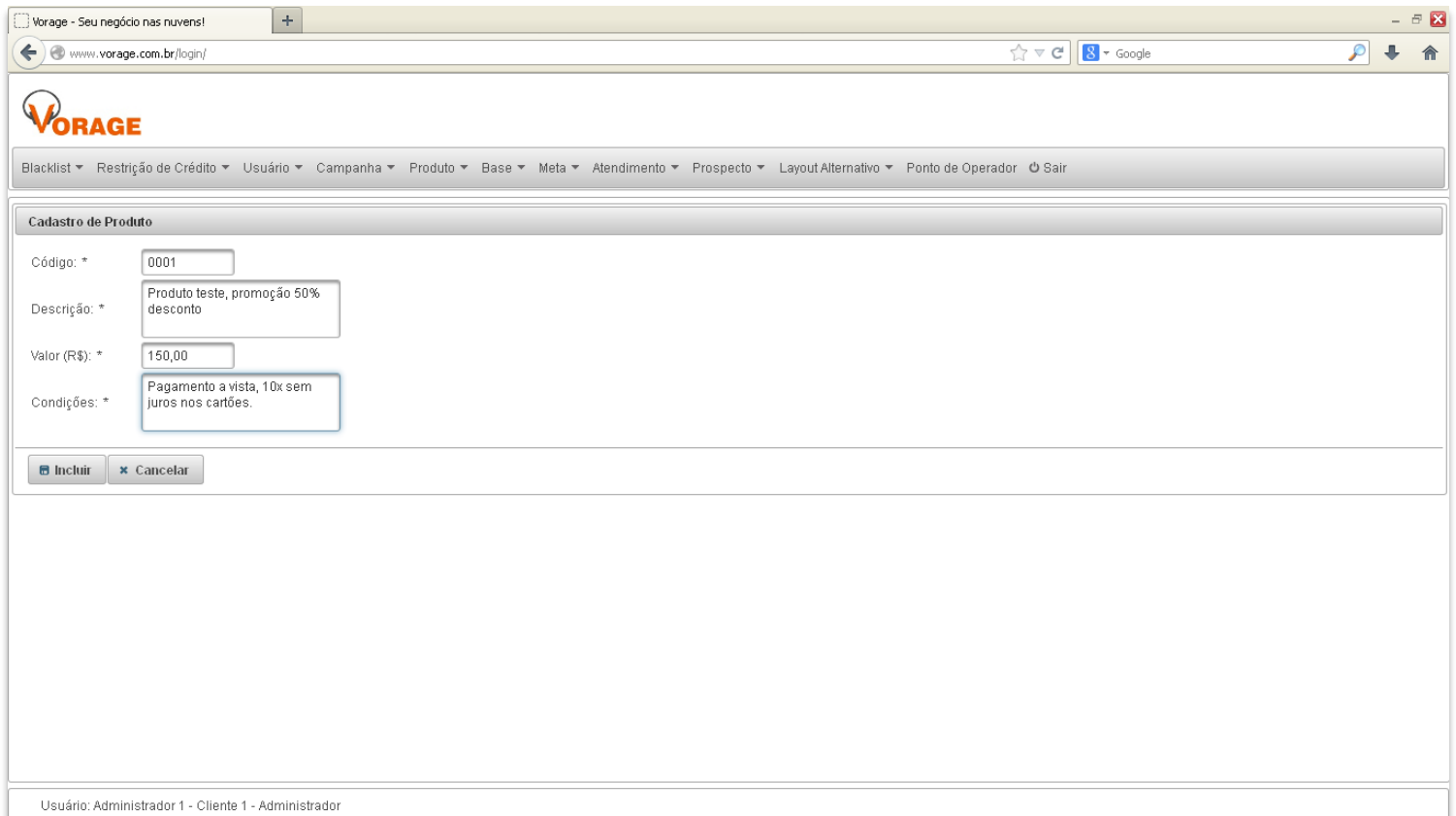


The screenshot shows a web browser window with the VORAGE application. The browser tabs include 'Vorage - Seu negócio nas nuvens!', 'SNEP - Login', 'EC2 Management Console', and 'samaBSD'. The address bar shows 'www.vorage.com.br/login/'. The application header features the VORAGE logo and a navigation menu with items like 'Blacklist', 'Restrição de Crédito', 'Usuário', 'Campanha', 'Produto', 'Base', 'Meta', 'Atendimento', 'Prospecto', 'Layout Alternativo', 'Ponto de Operador', and 'Sair'. Below the header, there are buttons for 'Registros' and 'Novo'. The main content area displays a table titled 'Bases' with the following data:

Nome	Data de aquisição	Layout padrão	Prospectos	Ação
base endereço mais de 1 linha teste	27/09/2013	SIM	6	[Edit] [Delete]
Base 1	12/08/2013	SIM	177	[Edit] [Delete]
Base 2	13/08/2013	SIM	177	[Edit] [Delete]
Base 3	14/08/2013	SIM	177	[Edit] [Delete]
teste 2 Base maneco	27/09/2013	SIM	245	[Edit] [Delete]
teste 30-09-13	30/09/2013	SIM	245	[Edit] [Delete]
teste base erica 30-09	30/09/2013	SIM	252	[Edit] [Delete]
TESTE 40020022	03/10/2013	SIM	207	[Edit] [Delete]
teste 233	18/09/2013	SIM	1	[Edit] [Delete]
teste estação gsm	07/10/2013	SIM	60	[Edit] [Delete]

At the bottom of the page, the user information is displayed: 'Usuário: Administrador 1 - Cliente 1 - Administrador'.

Tendo a base inserida, podemos prosseguir com a criação do produto a ser vendido. Vamos aomenu “Produto > Inclusão” e inserimos os dados do produto: **Código** (livre escolha do cliente, para seu controle interno), **Descrição** (nome e detalhes do produto), **Valor** e as **Condições de Pagamento**. Todos os dados inseridos, exceto **Código**, irão aparecer na tela do Operador durante o atendimento.



The screenshot shows a web browser window with the URL 'www.vorage.com.br/login/'. The page features the VORAGE logo and a navigation menu with items like 'Blacklist', 'Restrição de Crédito', 'Usuário', 'Campanha', 'Produto', 'Base', 'Meta', 'Atendimento', 'Prospecto', 'Layout Alternativo', 'Ponto de Operador', and 'Sair'. The main content area is titled 'Cadastro de Produto' and contains a form with the following fields:

- Código: *** with the value '0001' entered.
- Descrição: *** with the value 'Produto teste, promoção 50% desconto' entered.
- Valor (R\$): *** with the value '150,00' entered.
- Condições: *** with the value 'Pagamento a vista, 10x sem juros nos cartões.' entered.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Incluir' and 'Cancelar'.

At the bottom of the page, the user information is displayed: 'Usuário: Administrador 1 - Cliente 1 - Administrador'.

Após inserir todos os dados do produto, clique em “Incluir”.

Agora já temos nosso produto no sistema, pronto para ser usado em uma ou mais campanhas ao mesmo tempo.

Criando uma campanha

Com Base/Mailing incluídos, e produto também já criado, podemos agora criar nossa campanha, que vai servir para gerenciar quais operadores farão as ligações, qual horário das ligações, de que data até que datas serão feitas e de que base será retirada os prospectos usados.

Vamos até o menu “Campanha > Inclusão”:

The screenshot shows the 'Cadastro de Campanha' (Campaign Registration) form in the VORAGE system. The form is titled 'Cadastro de Campanha' and is located under the 'Campanha' menu. The form fields are as follows:

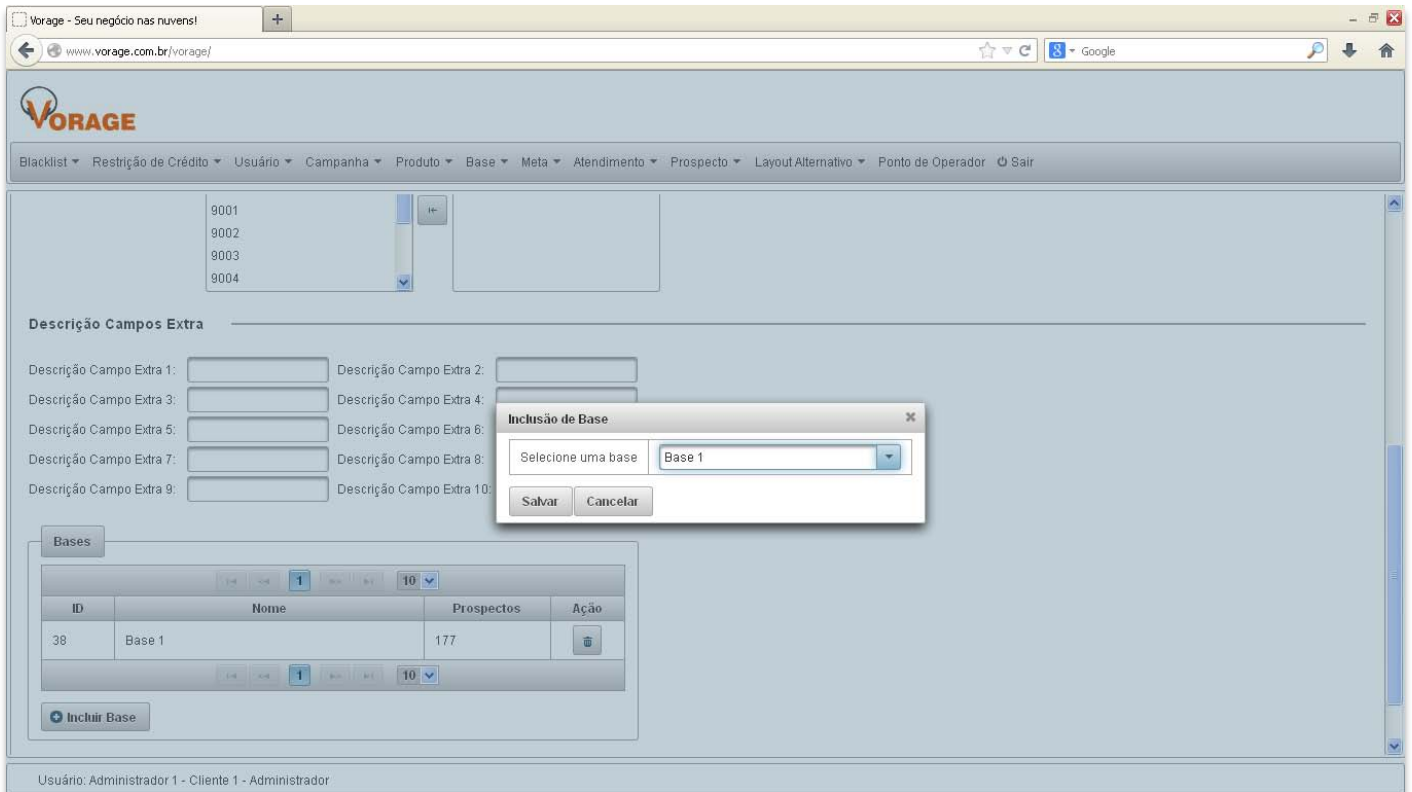
- Data de início: * 17/10/2013
- Data de fim: * 18/10/2013
- Horário de início de ligações: * 08:30
- Horário de fim de ligações: * 21:00
- Descrição: * Campanha de vendas do produto teste, promoção limitada
- Validar Restrição de Crédito: * Não
- Produto: * Produto 1
- Operadores da campanha: * (List of operators: 9000, 9007, 9009, 9010, 9001, 9002, 9003, 9004, 9005)

The interface also shows a navigation menu at the top with options like 'Blacklist', 'Restrição de Crédito', 'Usuário', 'Campanha', 'Produto', 'Base', 'Meta', 'Atendimento', 'Prospecto', 'Layout Alternativo', 'Ponto de Operador', and 'Sair'. The 'Campanha' menu is currently selected, and a dropdown menu is open showing 'Inclusão' and 'Pesquisa'.

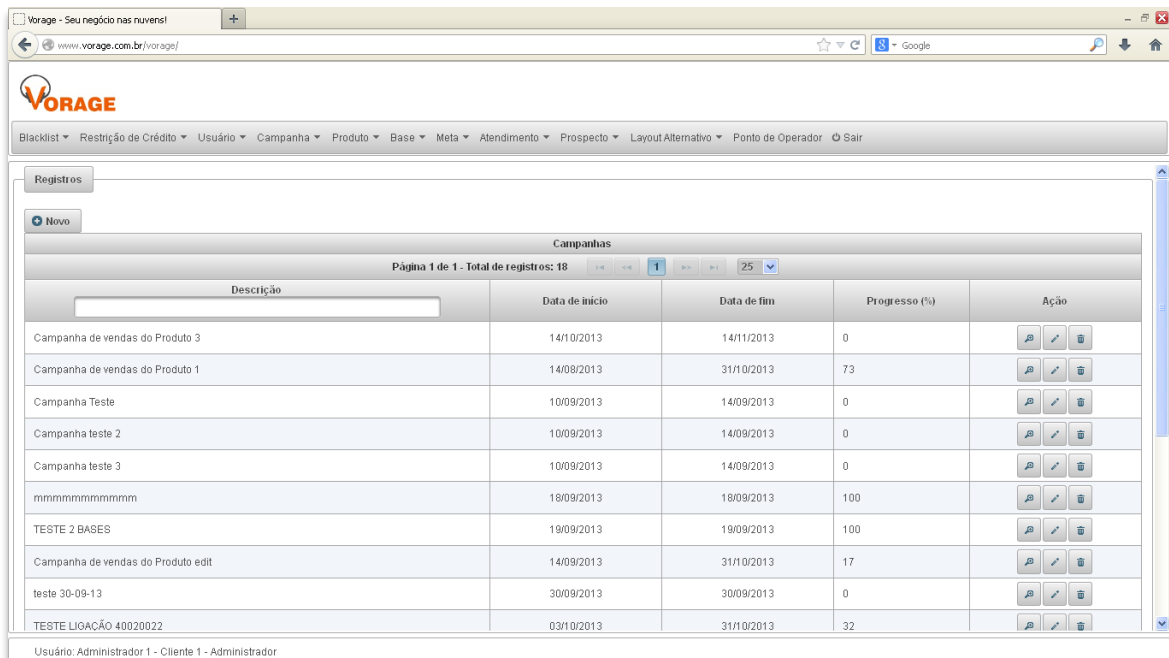
Inserir todos os dados, data que será o início da campanha, data de término, horário diário de início das ligações, horário final, descrição da campanha (este dado irá aparecer para o operador no aplicativo, durante atendimento), selecionar o produto criado anteriormente e escolher quais Operadores participarão desta campanha.

Na mesma tela, podemos também, incluir informações extras (que estarão disponíveis apenas para administrador e supervisor ao visualizar a campanha).

Logo abaixo, clicar no botão “Incluir Base” e escolher a base criada nos passos anteriores:

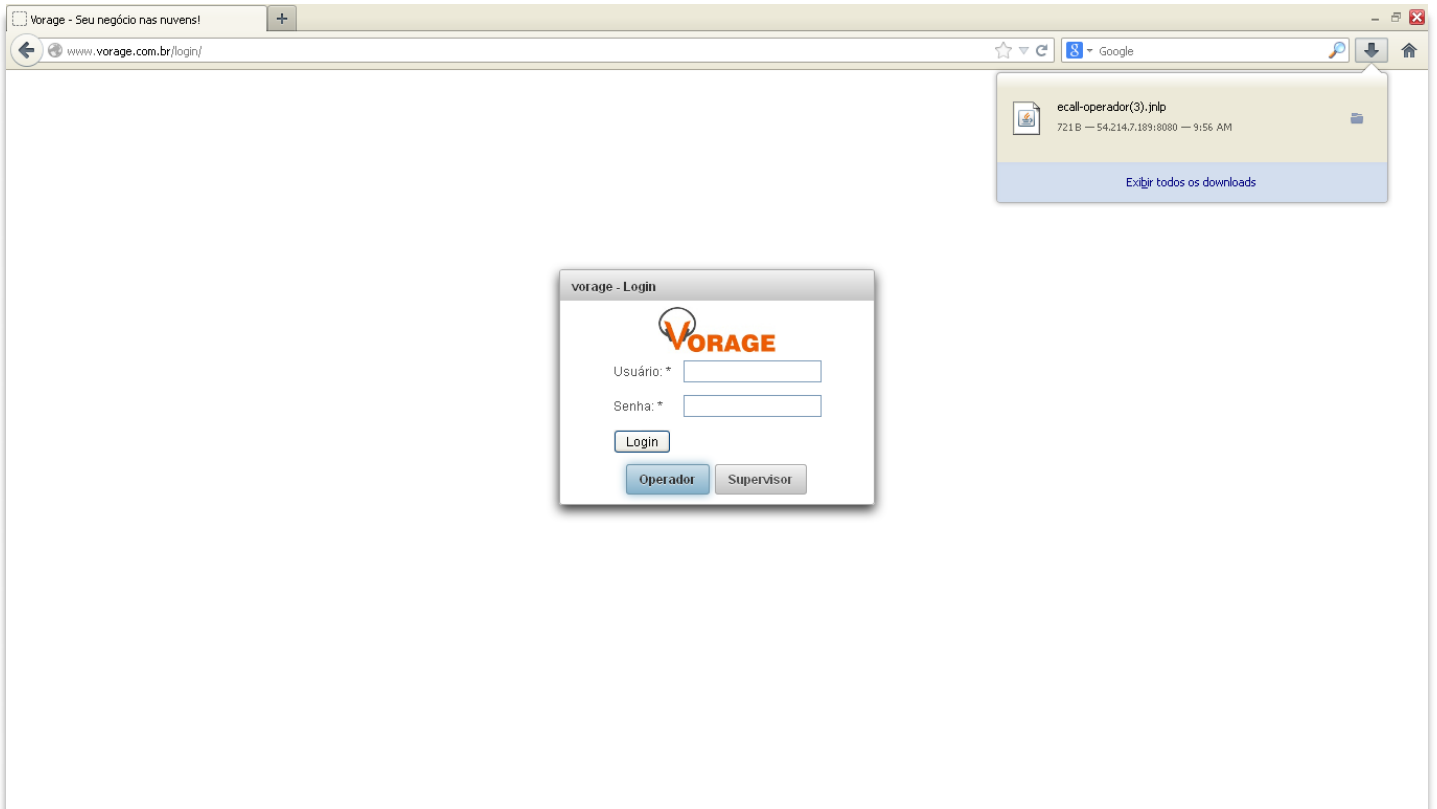


Clique em “Salvar” e depois no final da pagina em “Incluir”. Agora já é possível, ao clicar em “Campanha > Pesquisa”, ver a campanha criada.



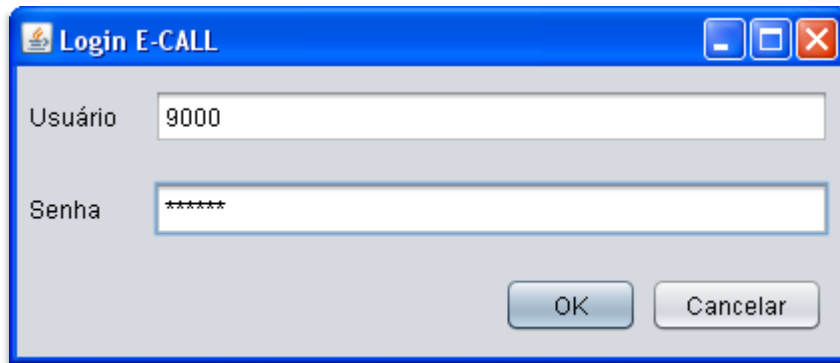
Neste ponto, concluímos toda configuração administrativa necessária para uma operação de vendas básica. Vamos agora demonstrar a configuração e uso do aplicativo operador.

Acessando a página de login do sistema, www.vorage.com.br/login vamos fazer o download da aplicação Operador clicando no botão “Operador”:



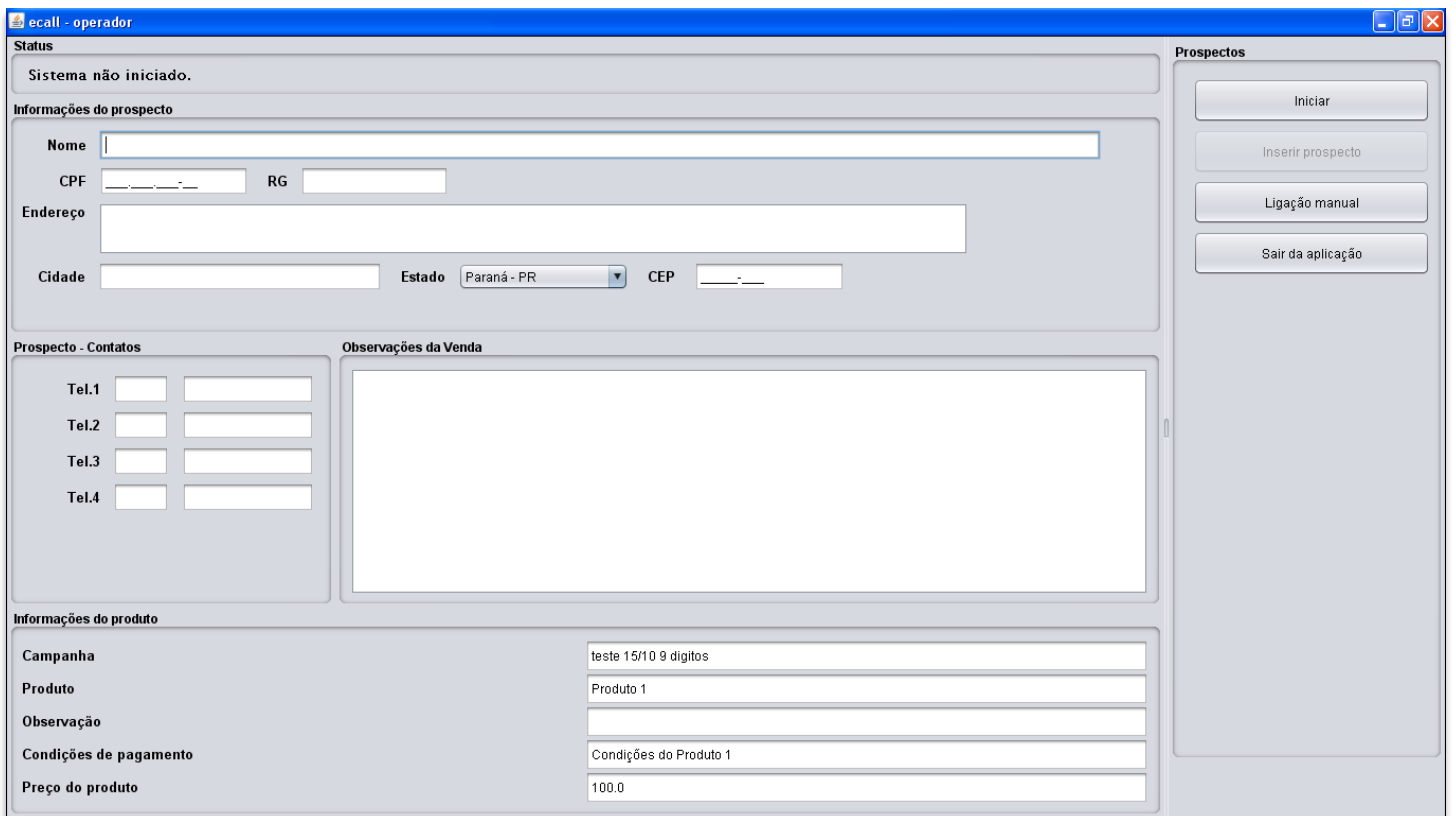
Vamos abrir o aplicativo, lembrando que como o sistema é baseado em Java, verifique sempre se o seu computador possui a versão mais atualizada, caso não possua, atualize na pagina oficial: http://java.com/pt_BR/download/

Digite nos campos os dados informados pela equipe Vorage referente ao usuário "Operador":



A screenshot of a Java dialog box titled "Login E-CALL". It features two input fields: "Usuário" with the value "9000" and "Senha" with the value "*****". Below the fields are two buttons: "OK" and "Cancelar". The dialog box has a blue title bar with standard window control icons.

Após clicar em OK o sistema já apresenta a tela de trabalho do operador:



A screenshot of the "ecall - operador" application interface. The window title is "ecall - operador". The interface is divided into several sections:

- Status:** "Sistema não iniciado."
- Informações do prospecto:** Fields for "Nome", "CPF", "RG", "Endereço", "Cidade", "Estado" (set to "Paraná - PR"), and "CEP".
- Prospecto - Contatos:** Four rows of "Tel." fields (Tel.1 to Tel.4), each with two input boxes.
- Observações da Venda:** A large text area for notes.
- Informações do produto:** Fields for "Campanha" (containing "teste 15/10 9 digitos"), "Produto" (containing "Produto 1"), "Observação", "Condições de pagamento" (containing "Condições do Produto 1"), and "Preço do produto" (containing "100.0").
- Prospectos:** A vertical sidebar on the right with buttons: "Iniciar", "Inserir prospecto", "Ligação manual", and "Sair da aplicação".

Para iniciar o sistema, clicamos no botão “Iniciar”, neste momento o aplicativo pega automaticamente um prospecto/cliente disponível na base, mostra os dados na tela e disca para o primeiro número de telefone, todas as ações que o aplicativo está fazendo é informado em tempo real no campo “Status”:

ecall - operador

Status

Em ligação Status

Informações do prospecto

Nome: 9 dígitos tel

CPF: 658.____.____ RG: 658

Endereço: aqui

Cidade: floripa Estado: Paraná - PR CEP: 88095-000

Prospecto - Contatos

Tel.1	48	999999999
Tel.2	48	123456789
Tel.3	0	0
Tel.4	0	0

Observações da Venda

Informações do produto

Campanha	teste 15/10 9 dígitos
Produto	Produto 1
Observação	
Condições de pagamento	Condições do Produto 1
Preço do produto	100.0

Prospectos

- Encerrar ligação
- Inserir prospecto
- Ligação manual
- Sair da aplicação

ecall - operador

Status

Ligando para o prospecto agendado. Horário: 14:12:15 Nome: 9 dígitos tel

Informações do prospecto

Nome: 9 dígitos tel

CPF: 659.____.____ RG: 659

Endereço: aqui

Cidade: floripa Estado: Paraná - PR CEP: 88095-000

Prospecto - Contatos

Tel.1	48	999999999
Tel.2	48	123456789
Tel.3	0	0
Tel.4	0	0

Observações da Venda

Informações do produto

Campanha	teste 15/10 9 dígitos
Produto	Produto 1
Observação	
Condições de pagamento	Condições do Produto 1
Preço do produto	100.0

Prospectos

- Encerrar ligação
- Inserir prospecto
- Ligação manual
- Sair da aplicação

Durante a chamada, o operador pode alterar/atualizar os dados do cliente, documentos, telefones. Pode também inserir dados no campo “Observações da Venda” que poderá ser visualizado pelo supervisor nos relatórios de atendimento (que veremos mais adiante):

The screenshot shows the 'ecall - operador' application window. The main area is titled 'Informações do prospecto' and contains several input fields: 'Nome' (9 digits tel), 'CPF' (659-____-__), 'RG' (659), 'Endereço' (aqui), 'Cidade' (floripa), 'Estado' (Paraná - PR), and 'CEP' (88095-000). Below this is the 'Prospecto - Contatos' section with four telephone number fields (Tel.1 to Tel.4). To the right is the 'Observações da Venda' text area containing the text: 'Em conversa com sr João o mesmo informa que responsável pelas compras (sr paulo) não se encontra e não tem interesse.' On the far right, a 'Prospectos' sidebar contains buttons for 'Finalizar', 'Inserir prospecto', 'Ligação manual', and 'Sair da aplicação'. At the bottom, the 'Informações do produto' section includes fields for 'Campanha' (teste 15/10 9 digitos), 'Produto' (Produto 1), 'Observação', 'Condições de pagamento' (Condições do Produto 1), and 'Preço do produto' (100.0).

Ao finalizar a conversa com o cliente e inserir as observações / atualizar os dados, o operador clica em “Encerrar ligação”. Ira abrir a tela para qualificar a chamada / atendimento, onde será escolhido o que ocorreu com o atendimento, se a venda foi ok, se não tinha interesse etc.:

The screenshot shows the 'Finalizar atendimento' dialog box. It is divided into two main sections: 'Tipo atendimento' and 'Agendamento'. The 'Tipo atendimento' section contains a list of radio buttons for selecting the reason for ending the call: 'Não Atende' (selected), 'Fax', 'Secretária', 'Falecido', 'Número não pertence ao contato', 'Recusou a conversar', 'Já foi abordado', 'Sem interesse', 'Agendamento', 'Ligação manual', 'Pré-venda', and 'Venda'. The 'Agendamento' section has a date and time input field. Below it, the 'Ligação manual' section has radio buttons for 'Prospecto inserido' (selected), 'Demais telefones do prospecto' (with a dropdown menu showing 'br.com.samabsd.ecall.webservice.FoneProspecto@cd16a2'), and 'Manual'. At the bottom right, there are 'Confirmar' and 'Voltar' buttons.

Caso no contato com o cliente o mesmo informar que responsável não está e passar outro número, pode ser encerrado este atendimento e fazer uma ligação manual para o numero repassado, conforme exemplo abaixo:

Finalizar atendimento

Tipo atendimento

Não Atende
 Fax
 Secretária
 Falecido
 Número não pertence ao contato
 Recusou a conversar
 Já foi abordado
 Sem interesse

Agendamento
 Ligação manual
 Pré-venda
 Venda

Agendamento

____/____/____

Ligação manual

Prospecto inserido
 Demais telefones do prospecto: br.com.samabsd.ecall.webservice.FoneProspecto@1fae0f0
 Manual

(48) 3222-2222

Confirmar Voltar

Ao clicar em “Confirmar” voltamos à tela do operador, porem com os campos em branco, para podermos preencher com os dados da pessoa que estamos em ligação:

ecall - operador

Status

Em ligação

Informações do prospecto

Base: br.com.samabsd.ec...

Nome: _____

CPF: _____ RG: _____

Endereço: _____

Cidade: _____ Estado: Paraná - PR CEP: _____

Prospecto - Contatos

Tel.1: 48 96951403
Tel.2: _____
Tel.3: _____
Tel.4: _____

Observações da Venda

Informações do produto

Campanha: teste 15/10 9 digitos
Produto: Produto 1
Observação: _____
Condições de pagamento: Condições do Produto 1
Preço do produto: 100.0

Prospectos

Encerrar ligação
Inserir prospecto
Ligação manual
Sair da aplicação

Após terminar o atendimento com o cliente, inserir e atualizar os dados e as observações, clicamos em “Encerrar ligação” e prosseguimos com o

encerramento do atendimento escolhendo uma das opções (não atendido, sem interesse, já foi abordado, etc).

Temos outra situação em um encerramento que é quando o cliente solicita retorno em outro horário / data, ai poderemos escolher a opção “Agendamento” e selecionar no campo a data e hora solicitada para retorno:

Finalizar atendimento

Tipo atendimento

Não Atende

Fax

Secretária

Falecido

Número não pertence ao contato

Recusou a conversar

Já foi abordado

Sem interesse

Agendamento

Ligação manual

Pré-venda

Venda

Agendamento

25/12/2013 - 13:00

Ligação manual

Prospecto inserido

Demais telefones do prospecto

Manual

Confirmar Voltar

Ao clicar em confirmar, o sistema salva a informação e volta para a tela do operador, indo automaticamente para outro prospecto e realizando nova ligação, repetindo esse processo a cada finalização.

No caso de o usuário precisar fazer uma pausa na operação, basta clicar no botão “Pausa” (que é o botão “Iniciar” porém em operação ele muda para “Pausa”) e escolher a opção desejada, banheiro, intervalo, reunião ou feedback, o aplicativo fica pausado até que se clique em “Continuar” na tela do operador.

Motivo da pausa

Motivo Banheiro

Confirmar Cancelar

Prospectos

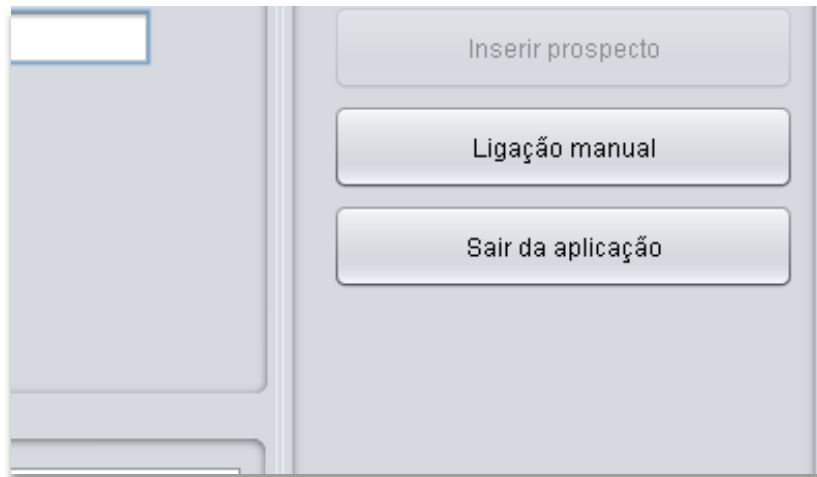
Continuar

Inserir prospecto

Ligação manual

Sair da aplicação

Para finalizar o aplicativo, basta clicar no botão “Sair da Aplicação”, lembrando sempre que ao sair com o sistema em uma pausa, ele continua pausado para o supervisor, somente retornando ao estado normal quando novamente aberto, caso seja fechado antes de finalizar algum atendimento que tenha sido alterado os dados, os mesmos podem ser perdidos.

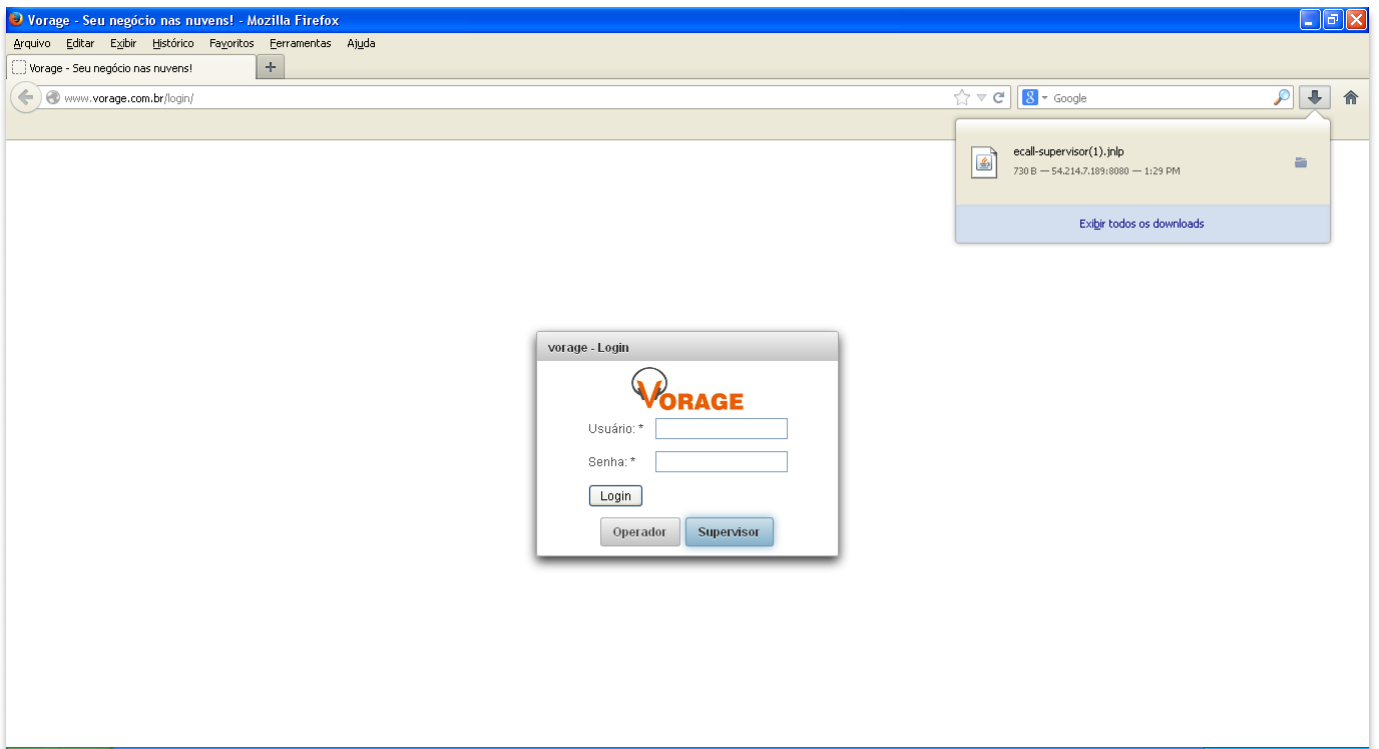


Até este momento, já temos nossa operação funcionando, operador realizando os atendimentos / vendas e os dados e as gravações estão sendo registrados. A seguir iremos demonstrar a utilização do supervisor para acompanhar os atendimentos e as chamadas em tempo real, através do aplicativo “Supervisor”.

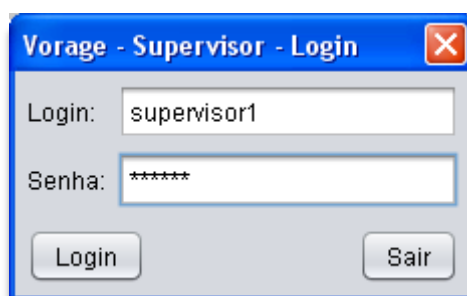
Uso do aplicativo “Supervisor”

Para acompanharmos em tempo real os operadores, vamos efetuar o download do aplicativo “Supervisor”, e fazer login com o usuário de supervisor repassado pela equipe Vorage.


Vá até a página de login www.vorage.com.br/login e clique no botão “Supervisor”, salve e execute o arquivo:



Ao abrir a tela de acesso, digite o seu login de supervisor e sua senha e clique em “Login”:

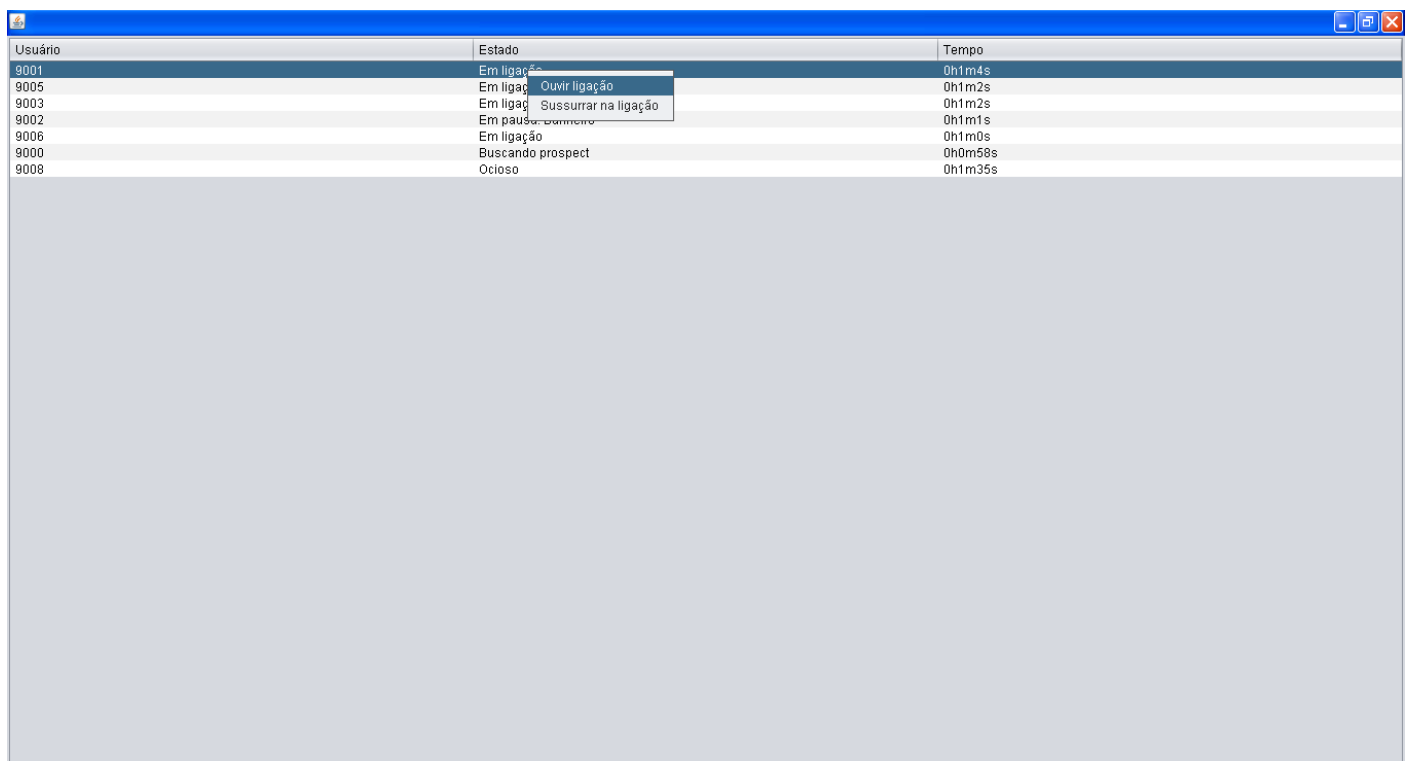


Após efetuado o login, é apresentado a tela de supervisão, onde pode ser visto todos os operadores em ação no momento, o estado de cada um, e o tempo referente ao status informado:



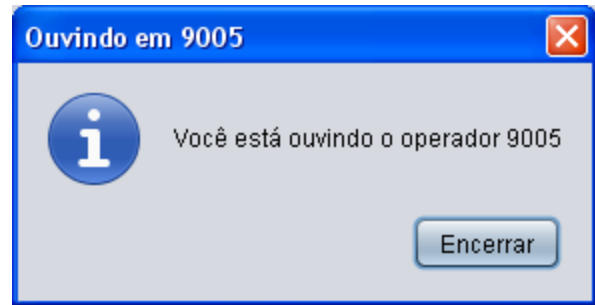
Usuário	Estado	Tempo
9001	Em ligação	0h0m39s
9005	Em ligação	0h0m37s
9003	Em ligação	0h0m36s
9002	Em pausa: Banheiro	0h0m36s
9006	Em ligação	0h0m35s
9000	Buscando prospect	0h0m33s
9008	Ocioso	0h1m10s

Ao selecionar um operador, e clicar com o botão direito do mouse sobre o mesmo, aparecem duas opções: Ouvir e Sussurrar na ligação, escolheremos “Ouvir Ligação”:



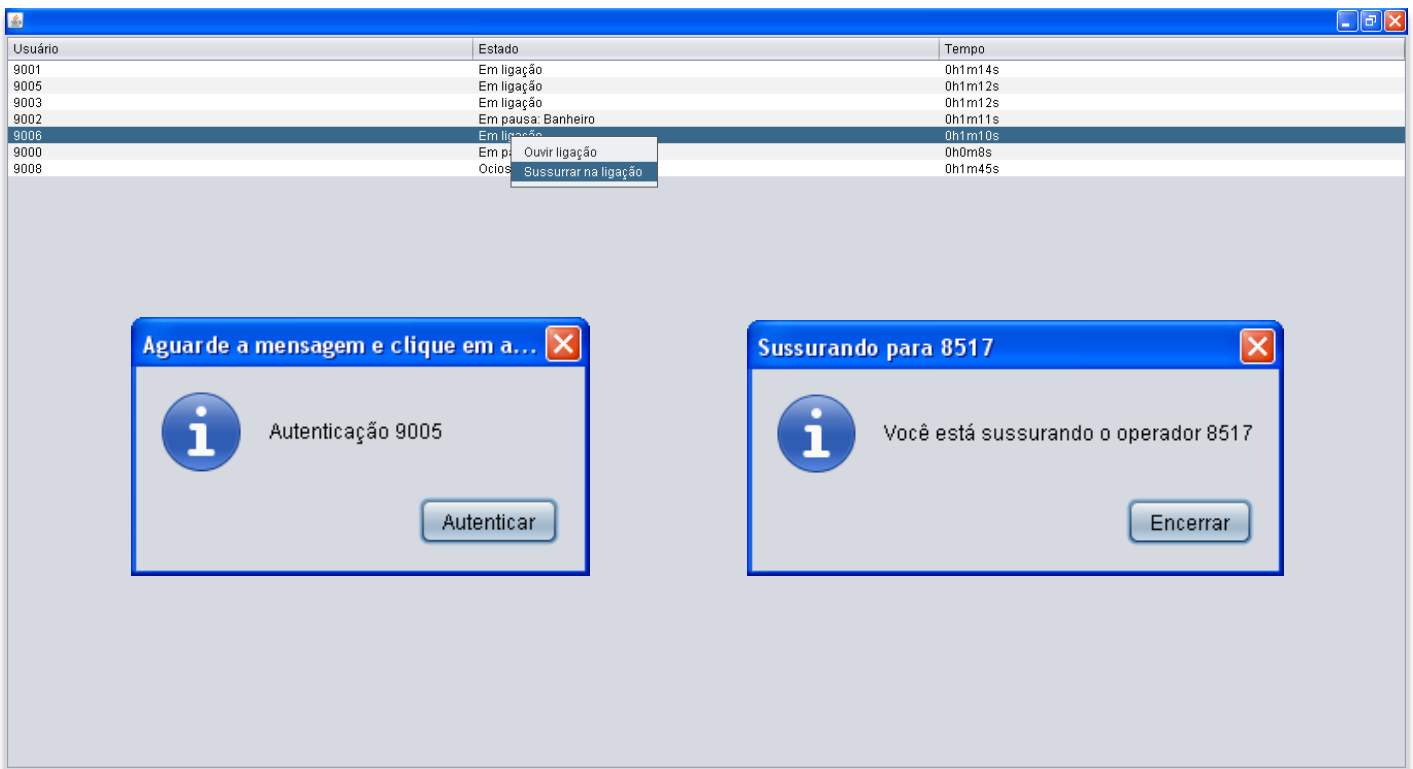
Usuário	Estado	Tempo
9001	Em ligação	0h1m4s
9005	Em ligação	0h1m2s
9003	Em ligação	0h1m2s
9002	Em pausa: Banheiro	0h1m1s
9006	Em ligação	0h1m0s
9000	Buscando prospect	0h0m58s
9008	Ocioso	0h1m35s

Abrirá uma mensagem (tela e fone) solicitando a autenticação, clique em “Autenticar”:



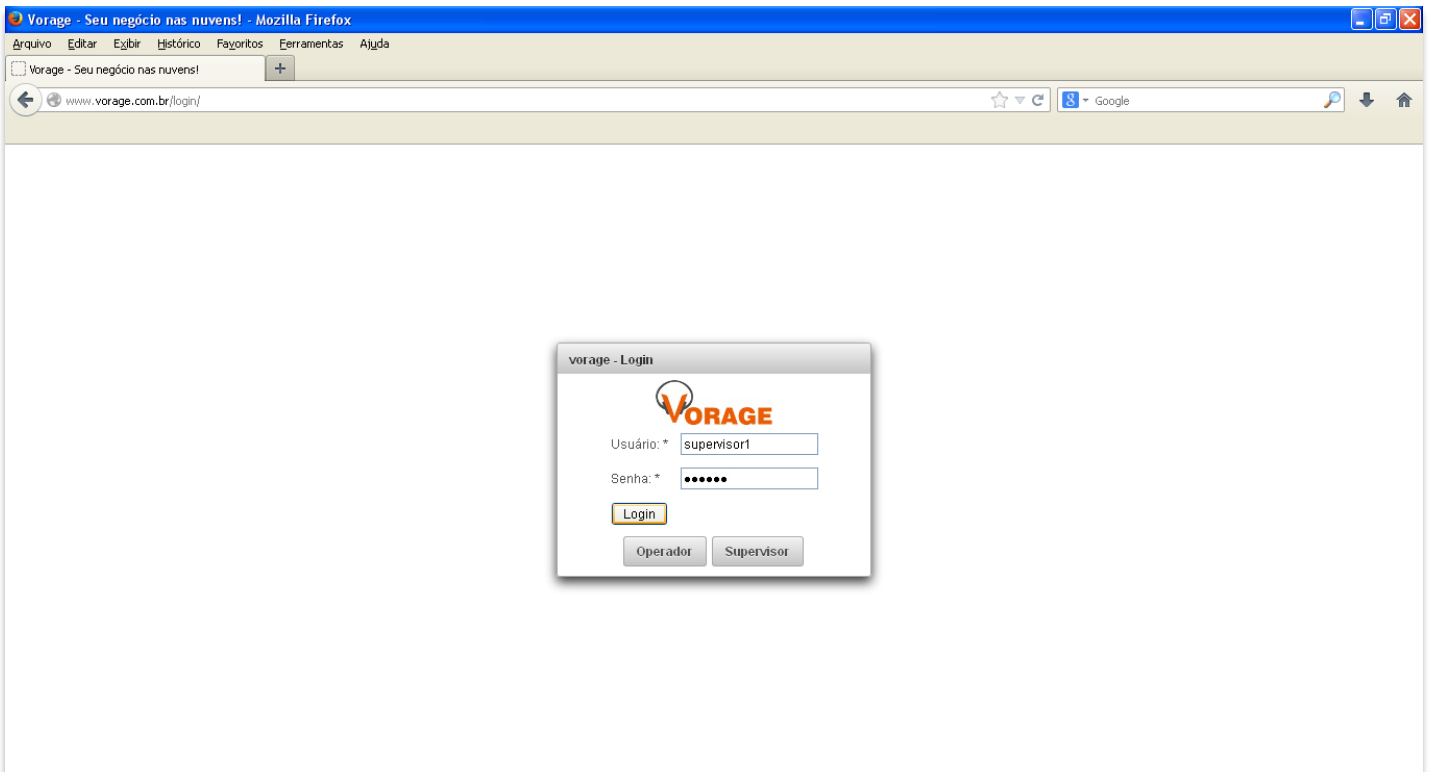
Após a autenticação, já é possível escutar a chamada sem ser escutado pelo operador nem pelo cliente, para finalizar basta clicar em “Encerrar”.

Caso deseje falar algo ao operador, sem ser escutado pelo cliente, selecione com o botão direito o operador, e escolha “Sussurrar na Ligação”, o procedimento de autenticação é o mesmo visto anteriormente:

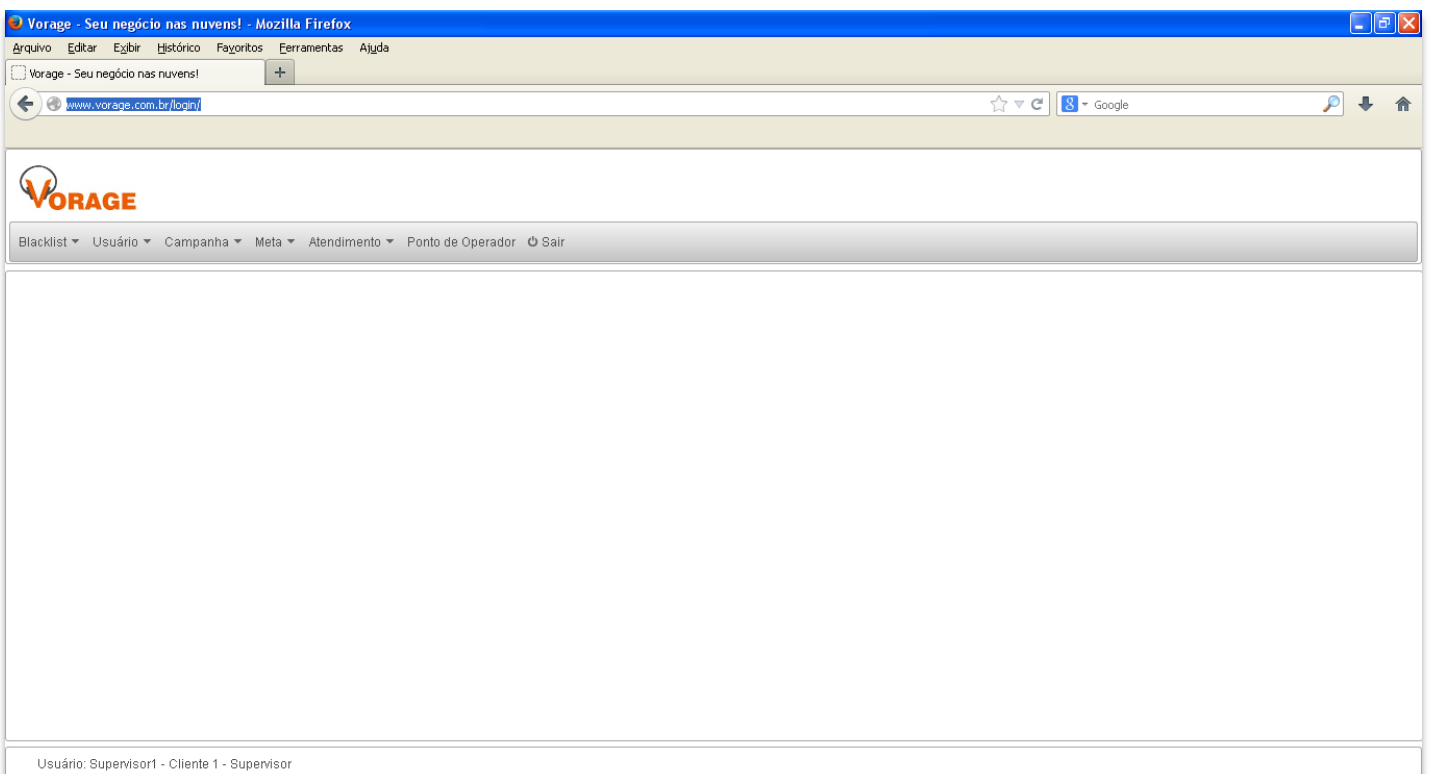


Agora veremos como acessar como supervisor a parte web, que permite a criação, edição e visualização do andamento das campanhas, criação, edição e acompanhamento das metas, e acesso aos relatórios de atendimentos efetuados.

No endereço de acesso: www.vorage.com.br/login digitamos os dados de login e senha do supervisor e clicamos no botão "Login":



Após o login, é apresentada a tela de administração do supervisor:



Mostraremos as telas do sistema, porém não entraremos em detalhes nesta ocasião de como utilizar todos os recursos, nos atentaremos somente nas funcionalidades básicas referentes a uma operação de call center simples.

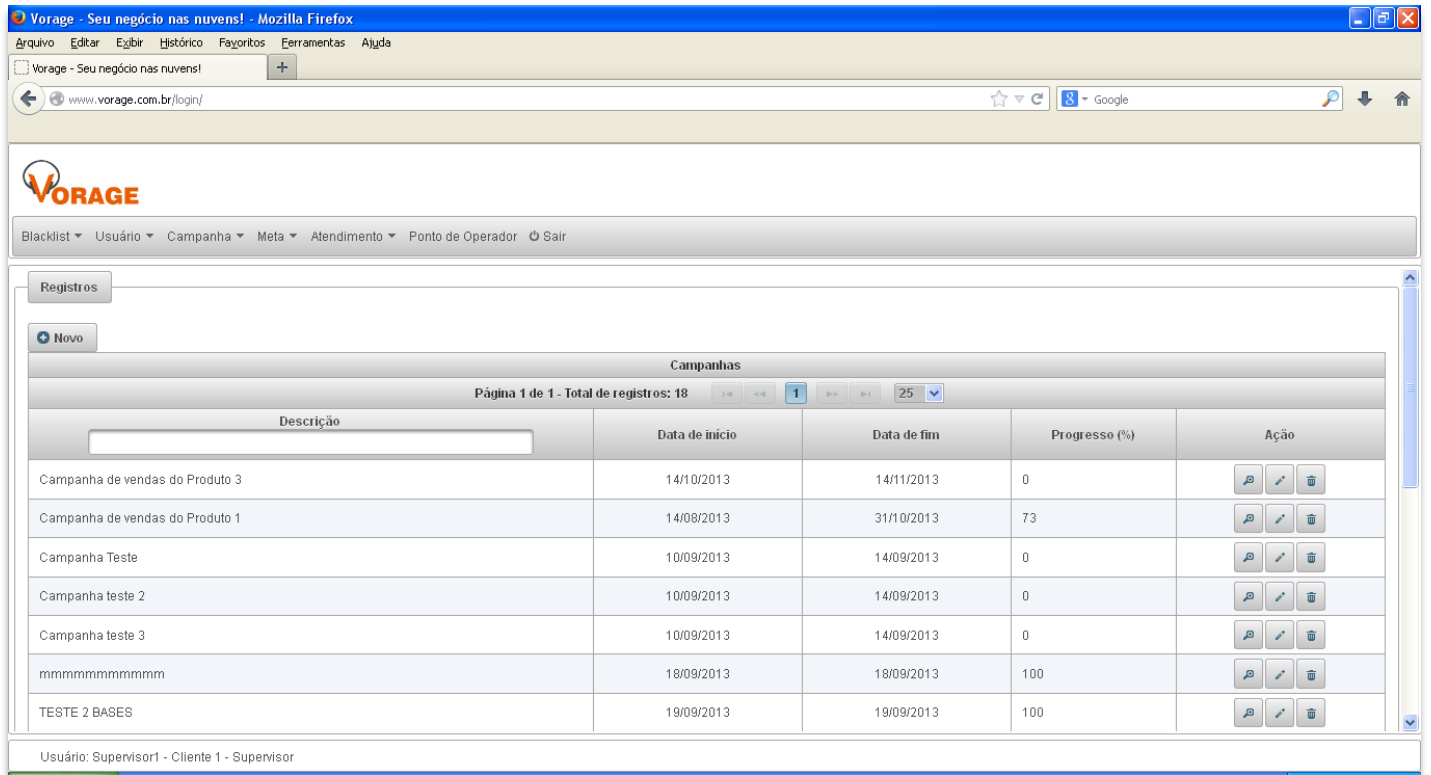
No menu “Usuários” temos acesso a administração de senhas e login de todos os operadores, bem como a edição e criação de usuários:

The screenshot shows the VORAGE web application interface in a Mozilla Firefox browser. The page title is "VORAGE - Seu negócio nas nuvens!". The navigation menu includes "Blacklist", "Usuário", "Campanha", "Meta", "Atendimento", "Ponto de Operador", and "Sair". The main content area is titled "Registros" and contains a "Novo" button. Below this is a table titled "Usuários" with the following data:

Nome	Login	Email	Perfil	Supervisor	Ativo	Ação
9000	9000	900@900.com	Operador	NÃO	SIM	[Edit] [Delete]
Operador 1	operador1	operador1@cliente1.com.br	Operador	NÃO	SIM	[Edit] [Delete]
9007	9007	9001@9001.com	Operador	NÃO	SIM	[Edit] [Delete]
9003	9003	9001@9001.com	Operador	NÃO	SIM	[Edit] [Delete]
9004	9004	9001@9001.com	Operador	NÃO	SIM	[Edit] [Delete]
9005	9005	9001@9001.com	Operador	NÃO	SIM	[Edit] [Delete]
9008	9008	9001@9001.com	Operador	NÃO	SIM	[Edit] [Delete]

At the bottom of the page, the user is identified as "Usuário: Supervisor1 - Cliente 1 - Supervisor".

No menu "Campanha" podemos ver o progresso de todas as campanhas em andamento, bem como criar novas campanhas e editar as campanhas já ativas:



The screenshot shows a web browser window with the URL www.vorage.com.br/login/. The page header includes the VORAGE logo and a navigation menu with items: Blacklist, Usuário, Campanha, Meta, Atendimento, Ponto de Operador, and Sair. Below the menu, there is a "Registros" section with a "Novo" button. The main content area displays a table titled "Campanhas" with the following data:

Descrição	Data de início	Data de fim	Progresso (%)	Ação
Campanha de vendas do Produto 3	14/10/2013	14/11/2013	0	[Icons]
Campanha de vendas do Produto 1	14/08/2013	31/10/2013	73	[Icons]
Campanha Teste	10/09/2013	14/09/2013	0	[Icons]
Campanha teste 2	10/09/2013	14/09/2013	0	[Icons]
Campanha teste 3	10/09/2013	14/09/2013	0	[Icons]
mmmmmmmmmm	18/09/2013	18/09/2013	100	[Icons]
TESTE 2 BASES	19/09/2013	19/09/2013	100	[Icons]

At the bottom of the page, the user information is displayed: "Usuário: Supervisor1 - Cliente 1 - Supervisor".

No menu “Meta” podemos criar editar e acompanhar as metas estabelecidas no negócio.

Vorage - Seu negócio nas nuvens! - Mozilla Firefox

Vorage - Seu negócio nas nuvens!

www.vorage.com.br/login/

VORAGE

Blacklist ▾ Usuário ▾ Campanha ▾ Meta ▾ Atendimento ▾ Ponto de Operador ↻ Sair





Cadastro realizado com sucesso!
O cadastro de Meta foi efetuado com sucesso.

Registros

Novo

Metas

Página 1 de 1 - Total de registros: 2

Produto	Ligações Esperadas	Vendas Esperadas	Mensal	Semanal	Diária	Ação
Produto 1	2000	200	10	5	1	 
Produto 2	20000	2000	300	30	10	 

Página 1 de 1 - Total de registros: 2

Usuário: Supervisor1 - Cliente 1 - Supervisor

No menu “Atendimento” temos acesso à todos os atendimentos efetuados pelos operadores, a situação desses atendimentos, as informações inseridas no mesmo e as gravações das chamadas. Podemos também incluir manualmente um atendimento, no caso de venda feita fora do sistema. Para procurar algum atendimento específico basta usar os campos em branco para filtrar os dados, data, operador, status etc. Para ouvir a gravação da chamada referente ao atendimento basta clicar no link “Download” na coluna “Gravação”:

The screenshot shows the Vorage web application interface in a Mozilla Firefox browser. The page title is "Vorage - Seu negócio nas nuvens! - Mozilla Firefox". The browser address bar shows "www.vorage.com.br/login/". The Vorage logo is visible in the top left corner. Below the logo, there is a navigation menu with items: Blacklist, Usuário, Campanha, Meta, Atendimento, Ponto de Operador, and Sair. The main content area is titled "Registros" and contains a "Novo" button. Below this, there is a section for "Atendimentos" with a pagination bar showing "Página 5 de 6 - Total de registros: 132". The main part of the page is a table with the following columns: Usuário, Cliente, Produto, Data, Início, Fim, Status, Comprador, CPF, DDD + Telefone, Observações, and Gravação. The table contains several rows of data, with the first row having a "Download" link in the "Gravação" column. At the bottom of the page, there is a footer that reads "Usuário: Supervisor1 - Cliente 1 - Supervisor".

Usuário	Cliente	Produto	Data	Início	Fim	Status	Comprador	CPF	DDD + Telefone	Observações	Gravação
9000	Cliente 1	Produto 1	03/10/2013	11:58	12:02	Não Atende	CLIENTE A				Download
9009	Cliente 1	Produto 1	03/10/2013	11:30	11:37	Não Atende	CLIENTE A				
9008	Cliente 1	Produto 1	03/10/2013	11:30	11:37	Não Atende	CLIENTE B				
9007	Cliente 1	Produto 1	03/10/2013	11:30	11:37	Não Atende	CLIENTE A				
9006	Cliente 1	Produto 1	03/10/2013	11:40	11:46	Não Atende	CLIENTE B				
9005	Cliente 1	Produto 1	03/10/2013	11:30	11:36	Não Atende	CLIENTE A				
9004	Cliente 1	Produto 1	03/10/2013	11:30	11:36	Não Atende	CLIENTE A				

No menu “Ponto de Operador” é possível ter um relatório de início e termino das atividades dos operadores no sistema (data e hora em que o operador iniciou e encerrou as atividades naquele dia, bem como seus intervalos.) Basta escolher o operador, a data ou intervalo de datas desejadas e clicar em “Pesquisar”, será mostrado o relatório como a tela abaixo:

The screenshot shows the Vorage web application interface. At the top, there is a navigation menu with options: Blacklist, Usuário, Campanha, Meta, Atendimento, Ponto de Operador, and Sair. Below the menu, there is a search section titled 'Visualização de Ponto de Operador'. It includes a dropdown for 'Operador:' with the value '9000', radio buttons for 'Filtro de Data:' (Data de hoje, Data específica, Intervalo de datas), and date input fields for 'Data:' (21/08/2013 to 21/10/2013). A 'Pesquisar' button is located below the search fields. The main content area displays a table titled 'Atendimentos' with columns 'Data', 'Início', and 'Fim'. The table shows 102 records across 5 pages, with the current page being page 1. The data in the table is as follows:

Data	Início	Fim
25/09/2013	11:18	11:18
25/09/2013	11:12	11:13
25/09/2013	11:20	11:20
26/09/2013	11:34	11:36
26/09/2013	10:40	10:41
26/09/2013	11:44	11:45
26/09/2013	11:43	11:44
26/09/2013	14:35	14:36

At the bottom of the page, the user information is displayed: 'Usuário: Supervisor1 - Cliente 1 - Supervisor'.

Estas são as informações e exemplos básicos de uma operação simples, sem blacklist nem validação de restrição de credito, mais informações técnicas podem ser adquiridas diretamente com o suporte técnico da vorage:

E-mail: helpdesk@vorage.com.br

Telefone: (48) 4141-1729