



OMNICHANNEL



Manual do Usuário

Versão
1.0-MR55



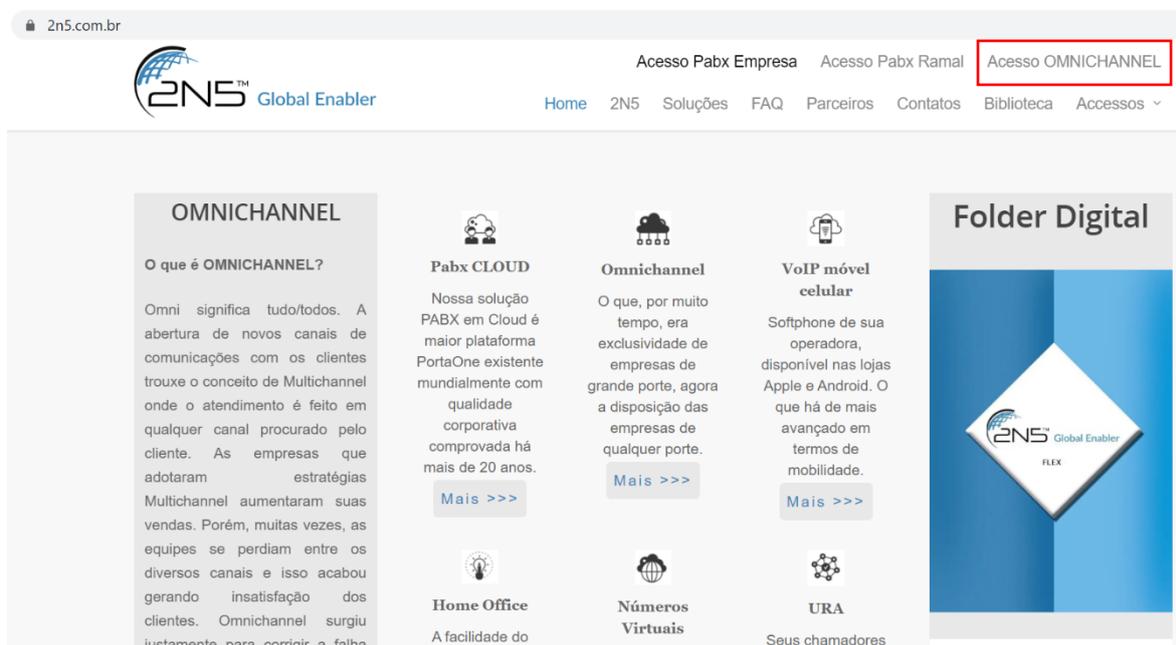
Documentação

2N5 Global Enabler
www.2n5.com.br

vendas : comercial@2n5.com.br
suporte: suporte@2n5.com.br
adm: adm@2n5.com.br

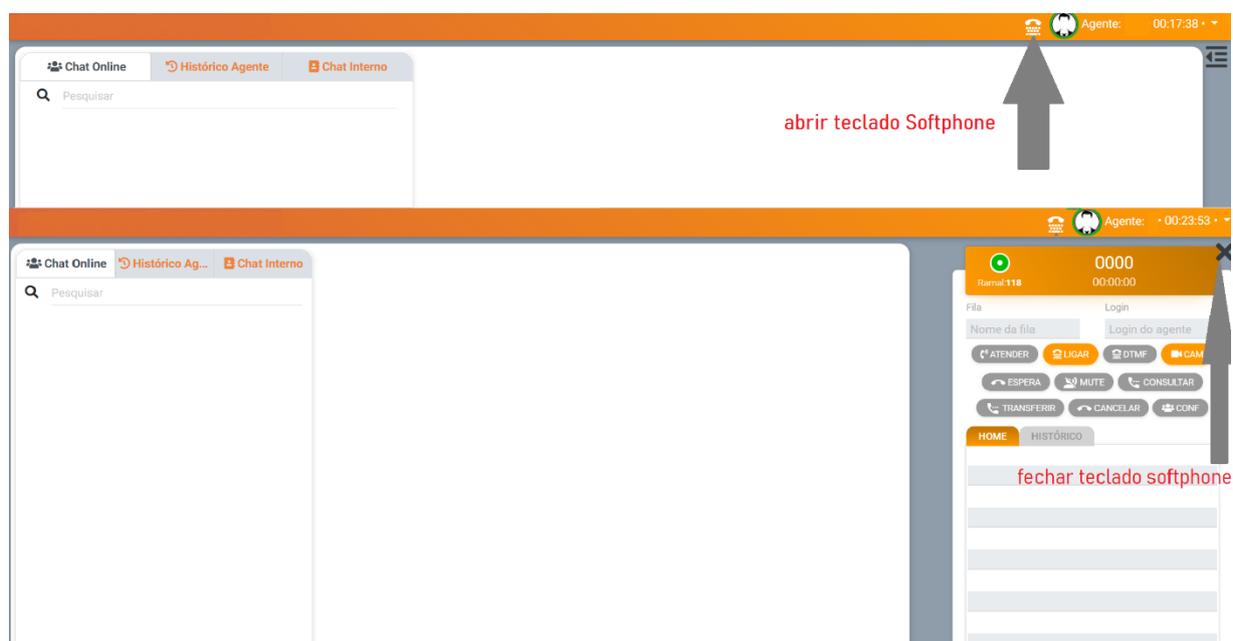
Passo 1: Acesse www.2n5.com.br e vá para Acesso OMNICHANNEL

OU acesse conforme orientação do time técnico da sua organização



Insira seus dados de conta (somente no primeiro acesso OU quando utilizar novo equipamento)

Passo 2: Clique no teclado ou no X para abrir/fechar o Softphone



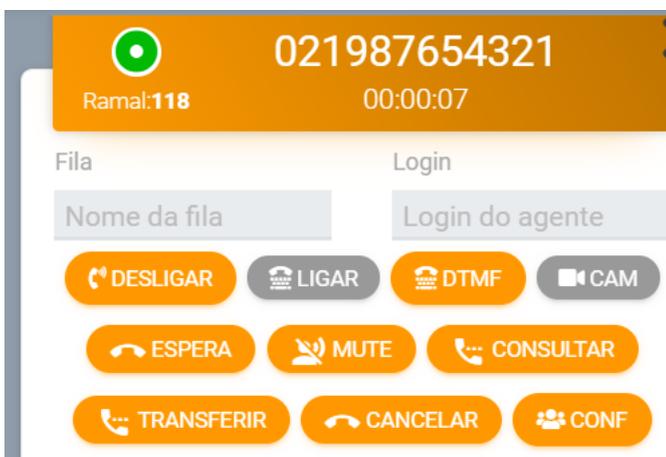
Passo 3: Efetuar/Receber uma chamada



Para **EFETUAR** uma chamada sainte siga os 3 passos acima.

Para **RECEBER** uma chamada entrante, Clique no botão ATENDER (ele fica na cor laranja enquanto estiver recebendo a chamada entrante).

Passo 4: Outras funções (chamada em andamento)



DESLIGAR: desliga a chamada em andamento

DTMF: abre o teclado para inserir DTMF (URA's, Consultas Banco,...,etc.)

ESPERA: coloca o chamador em espera (vai ouvir a espera da empresa). Para retornar, Clique em ESPERA novamente

MUTE: desligar o microfone do Agente (Atendente)

CONSULTAR: transferir a chamada com consulta

TRANSFERIR: transferir a chamada sem consulta

CANCELAR: cancelar o processo em andamento

CONF: adicionar mais participantes em conferência