



OMNICHANNEL



Manual Supervisor

Versão
1.0-MR55

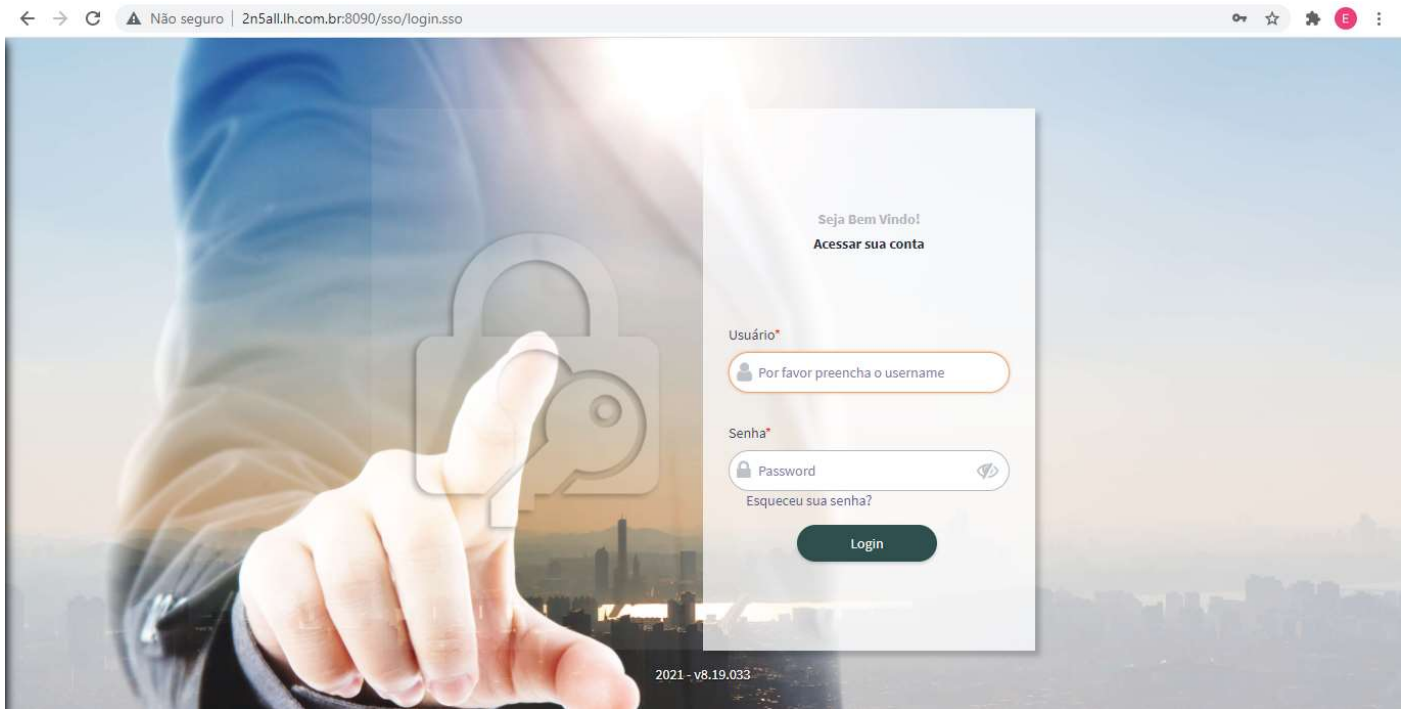


Documentação

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

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

1º Passo: Acesse o endereço <http://2n5all.lh.com.br:8090/sso> para efetuar login:



2º Passo: Informe o usuário e senha que foram fornecidos. Assim será apresentada a tela principal da interface de supervisor.



- **CCMANAGER:** Interface para visualização de filas, agentes e geração de relatórios.
- **OMN:** Interface para gerenciamento dos recursos do omnichannel.

3º Passo: Clicando em CCMANAGER é apresentada a tela abaixo:

The screenshot shows the CCMANAGER interface. On the left, a sidebar menu is highlighted with a red box, containing the following items: LH Alive CCM, Dashboard, Definições, Alarmes, Status de Agentes, Relatórios, Agendamentos, Histórico de Alterações, and Sair. The main area displays a logo of three people and the text "SEJA BEM VINDO AO ALIVE CCM".

Do lado direito é apresentada as opções de menu, como Dashboard (que permite visualizar as filas e gráficos) e Relatórios (que permite gerar os diferentes relatórios do sistema).

4º Passo: Clicando em OMN é apresentada a seguinte tela:

The screenshot shows the OMN interface. On the left, a sidebar menu is highlighted with a red box, containing the following items: Agenda, Configurações, Alarmes, Atendimentos, Grupo de Monitoria, Lista de Monitores, Monitorar Conversas, Retorno de Conversa, Modelo de Whatsapp, Aceite de Mensagem, Historico de alterações, Relatórios, and Relatórios Agendados. The main area displays a dashboard with various metrics and a bar chart.

TMA Diário

Na Página	Chat Bot	Chat Humano
00:00:00	00:00:00	00:00:00

Agentes Ativos na Fila (Real-time)

Canal	Agentes Ativos	Agentes em Pausa	Agentes Offline
comercial	2	0	0
suporte	2	0	0
financeiro	0	0	0
Bot recepcionista	1	0	0

Dashboard Atendimentos

Canal	Total Agentes	Agentes Logados	Agentes Pausados	Agentes Ativos	Atendimentos	TMA Chat
suporte	2	0	0	0	0	00:00:00
financeiro	2	0	0	0	0	00:00:00
Bot recepcionista	0	0	0	0	0	00:00:00
	1	1	0	1	0	00:00:00

Na tela principal já é apresentada as informações de filas e agentes.

Passando o mouse na barra lateral esquerda é aberto um menu de opções que permite acesso aos diferentes recursos, como a geração de relatórios.