



CRIAÇÃO DE AGENTE



Manual do Supervisor

Versão
1.0



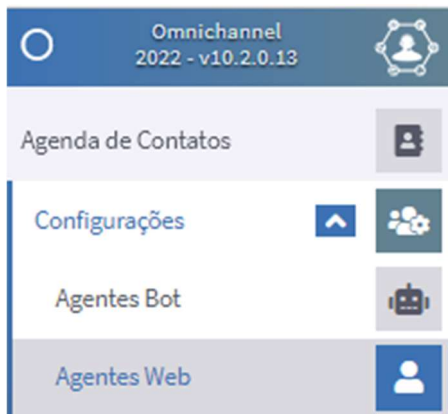
Documentação

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

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

Manual criação de agentes

Para criar um novo agente acesse o menu OMNICHANNEL>Configurações>Agentes Web conforme abaixo:



Consulte o nome do agente para verificar se o mesmo já existe no sistema. Caso não esteja criado siga o procedimento abaixo.

Obs: Consulte a planilha dos ramais fornecida pela 2N5 para seguir a ordem de numeração.

Adicionar Agente

AVISO! O nome do Agente deve conter apenas letras minúsculas e são permitidos os caracteres - _ e .

Nome do Agente*

Senha*

Confirme a senha*

Apelido*

Idioma

Tipo* Agente Humano Robô Monitor

Opção de Atendimento* Chat Softphone Softphone e SCP

Mostrar BOT no chat interno Mostrar fila Pública no chat interno

Multiplos Logins

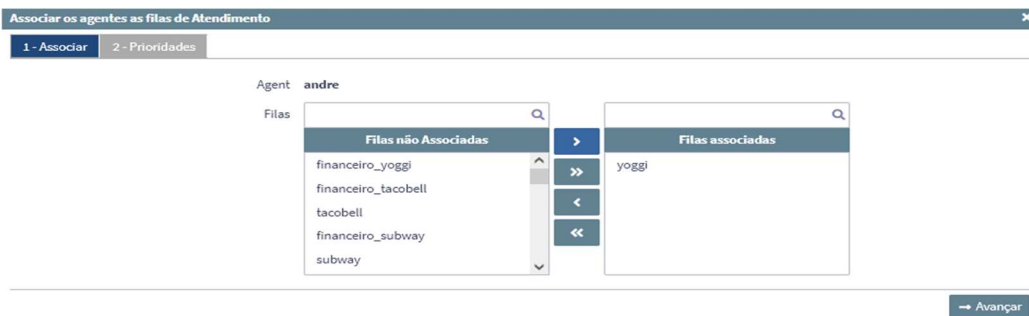
Máx. de Chats

Ramal

Clique em adicionar e preencha os campos usando o seguinte padrão:

- Nome de Agente: nome.sobrenome em letras minúsculas
- Senha: Senha do agente
- Apelido: Nome e Sobrenome do usuário
- Tipo: Agente humano
- Opção de Atendimento: Softphone
- Múltiplos Logins: Ativar essa opção
- Max.de Chats: 10
- Ramal: Selecione o número do ramal. Caso não esteja listado solicite ao suporte 2N5 a criação do mesmo

Após preencher as informações acima clique em Salvar. Em seguida busque o nome do agente e clique em Associar agente a fila.



No menu acima selecione as filas que o agente irá realizar os atendimentos via chatbot Whatsapp.

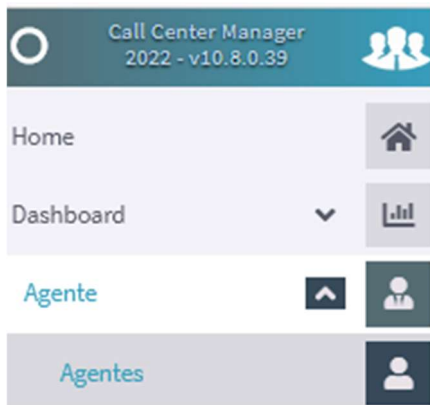
Clique em avançar e defina a prioridade no atendimento de cada fila onde a maior prioridade inicia no número 1.



Após criar o agente no módulo OMNICHANNEL e adicionar o mesmo as filas que ele irá atender retorne ao menu principal e acesse o módulo CCMANAGER.



Acesse o menu lateral Agente>Agentes conforme abaixo.

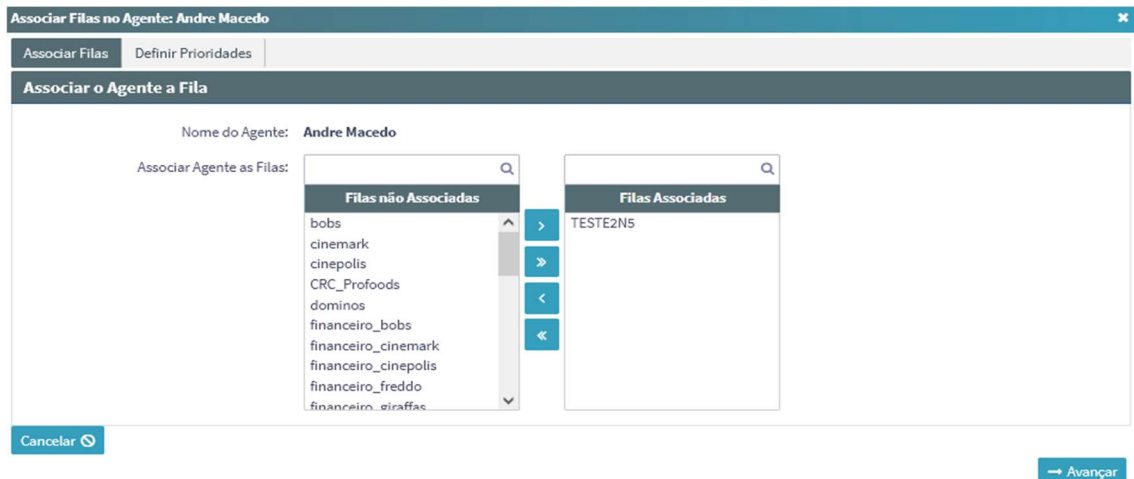


Busque o nome do agente ou número do ramal para verificar se já está criado no sistema. Caso seja necessário criar o mesmo clique em Adicionar um Agente e preencha as informações conforme abaixo.

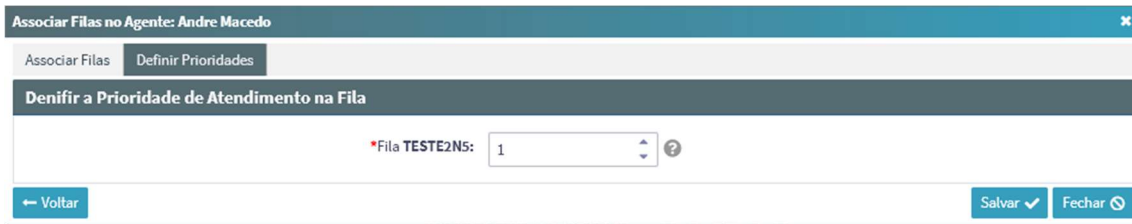


- Cód. Do Agente: Insira o número do ramal
- Nome do Agente: Nome do usuário
- Tecnologia: PJSIP
- Grupo de Agentes: GRUPO
- Grupo de Pausas: Default

Após clicar em Salvar busque o nome do usuário e clique em Associar Filas no Agente.



Associe todas as filas no qual o agente irá atender as ligações da URA de voz e clique em Avançar para selecionar a prioridade.



Associar Filas no Agente: Andre Macedo

Associar Filas Definir Prioridades

Definir a Prioridade de Atendimento na Fila

*Fila TESTE2N5: 1

Voltar Salvar Fechar

Defina a prioridade de atendimento do agente nas filas de atendimento onde a maior prioridade inicia no número 1.

Após isso envie as credenciais de usuário e senha ao usuário.