



VODAFONE ONE NET

Attendant Console

Índice

- 1. Requisitos de Instalação**
- 2. Instalação da Aplicação**
- 3. Navegar no Attendant Console**
- 4. Funcionamento do Attendant Console**
- 5. Click to Call**

Copyright © 2024 Vodafone Portugal

Este documento inclui informações confidenciais com direitos de autor pertencentes à Vodafone Portugal. Este conteúdo não pode ser reproduzido, usado, publicado ou divulgado a terceiros sem o prévio consentimento por escrito da Vodafone Portugal.

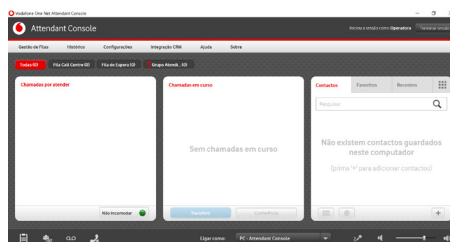
As informações presentes neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

Introdução

O Attendant Console é uma aplicação para desktop (PC ou MAC) ou touch (PC) que permite estabelecer comunicações internas ou externas, bastando para isso estar ligado a um acesso de Internet. Esta aplicação pode monitorizar e gerir tanto as Filas de Espera e Filas de Call Centre nas quais está subscrito como também os Grupos de Busca aos quais pertence.

Entre outras funcionalidades, permite:

- Monitorização e gestão avançada de Filas de Espera
- Monitorização e Gestão de Grupos de Busca
- Monitorização e Gestão de Filas de Call Centre
- Acesso ao Diretório Corporativo
- Efetuar e receber chamadas de voz
- Seleção da apresentação ao exterior do número de Companhia ou Grupo de Busca, Móvel ou Fixo
- Transferência e Conferência de chamadas
- Integração com CRM
- Suporte ao programa de leitor de ecrã JAWS



Requisitos de Instalação

A aplicação Attendant Console foi certificada nos seguintes sistemas operativos:

- Microsoft Windows 7
- Microsoft Windows 8.1
- Microsoft Windows 10 (versão 1709 ... 1903)
- OSX 10.13
- OSX 10.14
- OSX 10.15

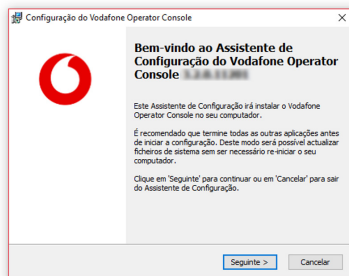
Nota: A Vodafone sugere que utilize um dos sistemas operativos indicados para o correto funcionamento da aplicação, não se responsabilizando pelo mau funcionamento em outros sistemas operativos que não os mencionados.

Instalação da Aplicação

Instalação do Software

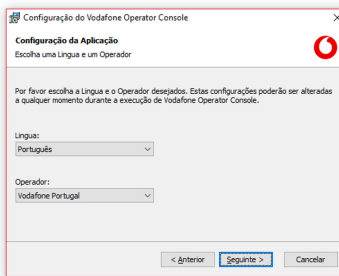
Para proceder à instalação do Attendant Console, faça o download da aplicação no **Site** da Vodafone e siga os seguintes passos:

Passo 1

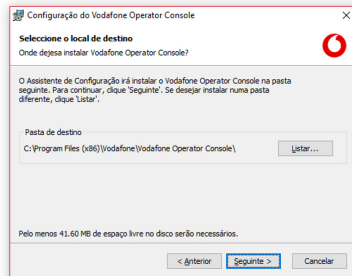


Assim que correr o ficheiro de instalação do Attendant Console irá receber as boas-vindas. É recomendável fechar todas as aplicações abertas antes de avançar para a instalação.

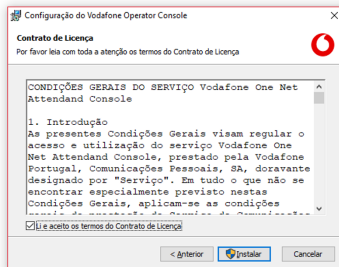
Passo 2



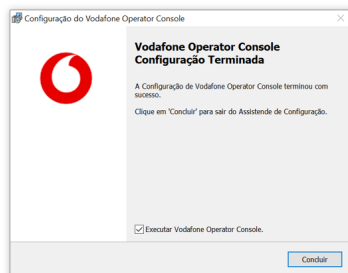
O segundo passo é escolher o idioma e o operador Vodafone Portugal. As configurações recomendadas para o idioma e para o operador têm em conta as definições do Microsoft Windows.

Passo 3

De seguida é mostrada uma janela na qual o utilizador pode escolher a pasta de destino onde pretende instalar o Attendant Console. Selecione o local onde quer instalar a aplicação e clique seguinte para continuar.

Passo 4

Leia cuidadosamente o Acordo de Licença de utilizador final e, caso tenha dúvidas, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente da Vodafone. Após aceitar os termos e condições do acordo do serviço, clique em Instalar

Passo 5

Após terminada a configuração, prima em Concluir para iniciar a aplicação.

Navegar no Attendant Console

Login

Para efetuar o login, introduza o número de telefone e a sua password.

Vodafone One Net Attendant Console

Vodafone One Net
Attendant Console

Utilizador:

Password:

Iniciar sessão

Recordar utilizador
 Recordar password
 Iniciar sessão automaticamente

4 Configurações

Legenda:

1. Número de Utilizador
2. Password
3. Opções de Sessão
4. Configurações Básicas

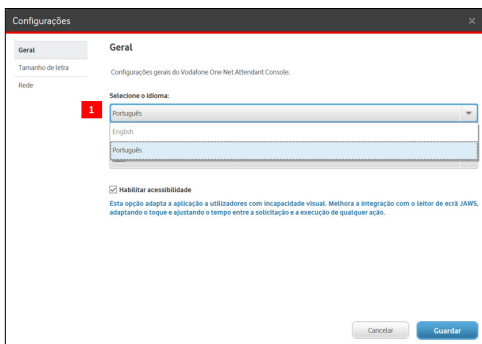
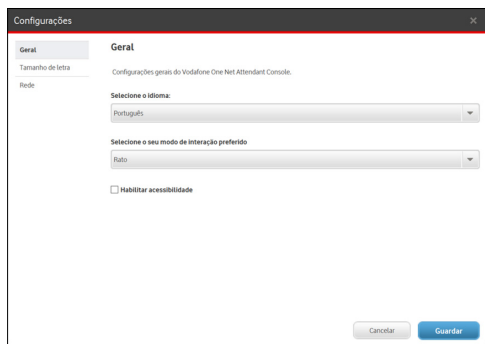
Se no futuro pretender autenticar automaticamente, pode ativar:

- **Recordar utilizador**
(para mostrar automaticamente o último Utilizador, quando iniciar).
- **Recordar password**
(para inserir automaticamente a password correspondente ao seu Utilizador).
- **Iniciar sessão automaticamente**
(para fazer login de forma automática, quando a aplicação for iniciada).

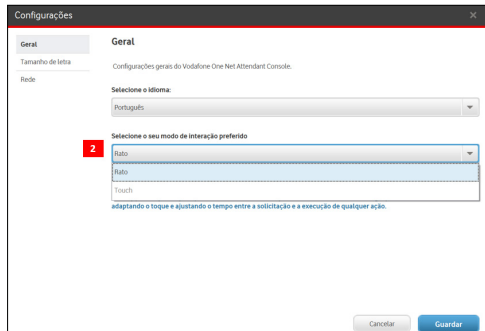
Login

Configurações Básicas

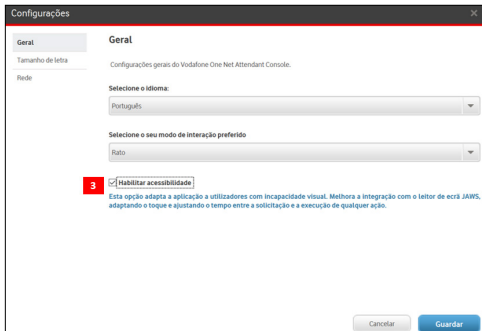
Antes de efetuar o login, pode definir o Idioma em que pretende ter o Attendant Console, o Modo de Interação a utilizar, Habilitar acessibilidade, o Tamanho de letra e algumas definições de rede. Pode também habilitar a acessibilidade para integrar a aplicação com o leitor de ecrã JAWS, adaptando o toque e ajustando o tempo entre a solicitação e a execução de qualquer ação.



1. Selecionar o Idioma Português ou Inglês

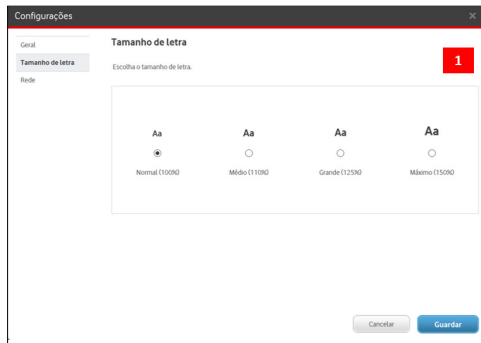


2. Selecionar o Modo de Interação (Rato para Desktop ou Touch para PC Tablet)

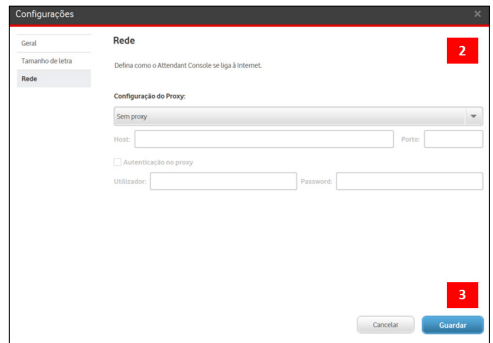


3. Selecionar a acessibilidade JAWS

Configurações Básicas



1. Alterar o Tamanho de Letra



2. Alterar definições de Rede
3. Guardar as alterações efetuadas.

O Attendant Console

Vista Geral



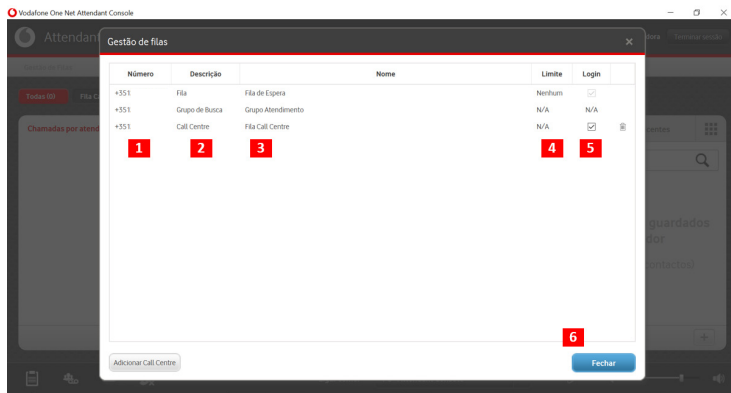
Legenda:

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. Gestão de Filas 2. Histórico 3. Configurações 4. Integração CRM 5. Ajuda 6. Sobre 7. Todas as chamadas 8. Fila de Call Center 9. Chamadas na Fila de Espera | <ul style="list-style-type: none"> 10. Chamadas no Grupo de Atendimento 11. Contactos 12. Favoritos 13. Recentes 14. Teclado de Marcação 15. Monitorização de Chamadas por Atender 16. Monitorização de Chamadas em Curso 17. Lista de Eventos 18. Voice-mail do Grupo (não disponível) 19. Voice-mail Pessoal | <ul style="list-style-type: none"> 20. Histórico de Chamadas Perdidas 21. Não Incomodar (Ativar ou Desativar) 22. Número a Apresentar 23. Microfone (Ativar ou Desativar) 24. Volume do Altifalante (Ativar ou Desativar) 25. Volume do Altifalante (Ajuste do Volume) 26. Adicionar Contactos 27. Terminar Sessão |
|--|--|--|

O Attendant Console

Gestão de Filas

Na Gestão de Filas pode visualizar todas as Filas de Espera e Filas de Call Centre em que está subscrito e todos os Grupos de Busca nos quais é membro ativo.



Legenda:

1. Número da Fila de Espera, Fila de Call Centre ou do Grupo de Busca
2. Descrição
3. Nome da Fila ou do Grupo
4. Limite
5. Ativar ou Desativar a Gestão da Fila de Espera ou Fila de Call Centre
6. Fechar

Caso a subscrição nas Filas de Espera não esteja definida como **obrigatória**, ao nível do Portal One Net, poderá através deste menu ativar ou desativar a gestão da mesma.

Se desativar, a Tab correspondente a essa Fila deixará de ser apresentada no painel principal.

Subscrição da Fila de Espera

Os seguintes utilizadores são utilizadores da fila

Nome	Obrigatório
Operadora	<input checked="" type="checkbox"/>

O Attendant Console

Histórico de Chamadas

3 Data e Hora	Origem	Destino	Descrição	Duração	Notas	4
16:10, 20/01/2020	+351	Operadora	Chamada Recebida	00:00:21	Transferido para 205	[Icons]
16:09, 20/01/2020	+351	Operadora	Chamada Recebida	00:00:05		[Icons]
16:08, 20/01/2020	Operadora	Snom760 Snom...	Chamada efetuada			[Icons]
16:06, 20/01/2020	+351	MuHG Operator	Atendida via Grupo de Busca	00:00:12		[Icons]
16:06, 20/01/2020	+351	Operadora	Perdida			[Icons]
16:06, 20/01/2020	+351	Operadora	Perdida			[Icons]
16:06, 20/01/2020	+351	Operadora	Perdida			[Icons]
16:04, 20/01/2020	Operadora	910035420	Chamada efetuada	00:00:15		[Icons]
16:03, 20/01/2020	+351	Operadora	Perdida			[Icons]

5 Exportar para ficheiro 6 Apagar todo o histórico ao fechar 7 Fechar

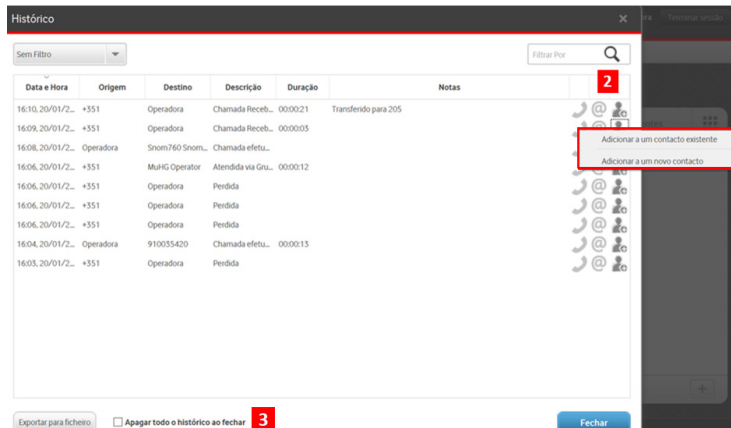
Legenda:

1. Filtro de Pesquisa
2. Campo de Pesquisa Livre
3. Detalhes das Chamadas
Data e Hora
Origem
Destino
Descrição do evento
Duração da chamada
Notas
4. Ações
5. Exportar para ficheiro
6. Apagar todo o histórico ao fechar
7. Fechar

O Attendant Console

Histórico de Chamadas

No Histórico de Chamadas, além de ser possível visualizar todos os detalhes das chamadas, pode executar algumas ações, tais como: efetuar pesquisa livre por número ou nome, despoletar chamada a partir do histórico, enviar o detalhe da chamada por email ou guardar o contacto na lista de contactos pessoais e ainda exportar todo o histórico para um ficheiro no formato *.csv e guardar no PC.



Legenda:

- Filtro de Pesquisa**
Sem Filtro
Chamadas Recebidas
Chamadas Efetuadas
Perdidas
- Ações**
Despoletar chamada
Enviar detalhe da chamada por email
Adicionar contacto à lista de contactos
- Apagar o histórico ao fechar**

O Attendant Console

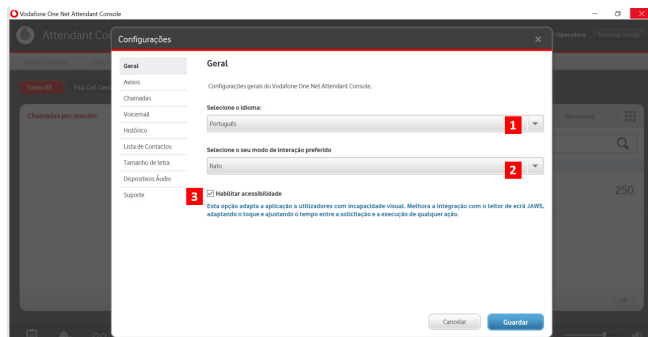
Configurações – Geral

Neste menu pode seleccionar o Idioma que pretende utilizar no Attendant Console, o Modo de Interação e Habilitar Acessibilidade.

No **Modo de Interação**, caso use a aplicação no Desktop deve seleccionar o Rato como opção, se utilizar num PC Tablet, deve seleccionar o Touch.

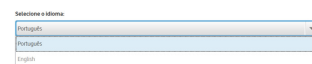
Ao **Habilitar acessibilidade**, melhora a integração com o leitor de ecrã JAWS, adaptando o toque e ajustando o tempo entre a solicitação e a execução de qualquer ação.

Estas configurações também estão disponíveis antes de efetuar o Login na aplicação.

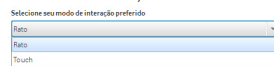


Legenda:

1. Idioma



2. Modo de Interação

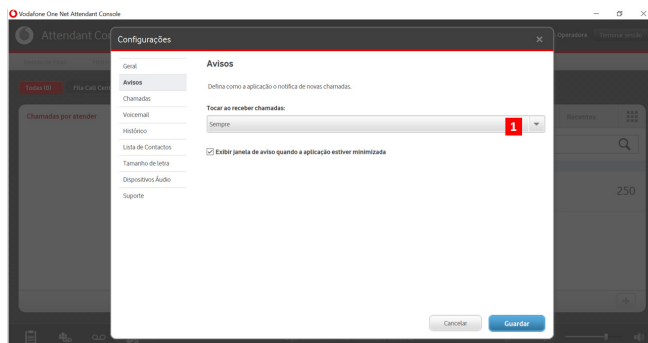


3. Leitor de Ecrã JAWS

O Attendant Console

Configurações – Avisos

Neste menu pode definir quando pretende que as chamadas recebidas sejam sinalizadas na aplicação. Por defeito, caso a aplicação esteja minimizada e receber uma chamada, é apresentado uma notificação de alerta. Se pretender que tal não aconteça, desative a opção removendo o visto.



Legenda:

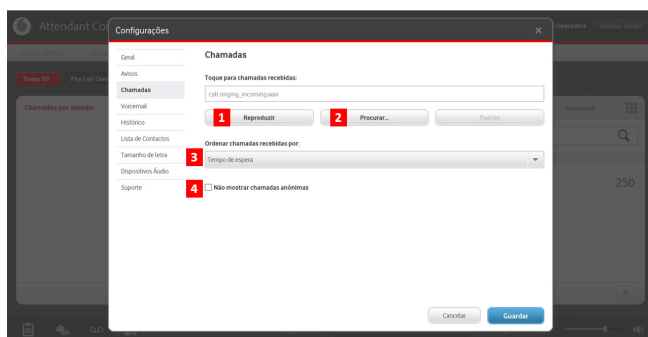
1. Notificação de chamadas recebidas



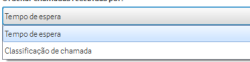
O Attendant Console

Configurações – Chamadas

Neste menu pode definir quando pretende que as chamadas recebidas sejam sinalizadas na aplicação.



Legenda:

1. Reproduzir
2. Procurar...
3. Ordenar chamadas recebidas por:

4. Não mostrar chamadas anónimas

Reproduzir

Reproduz o áudio utilizado para esta notificação.

Procurar...

Procura pelas pastas do dispositivo de forma a seleccionar outro áudio para esta notificação.

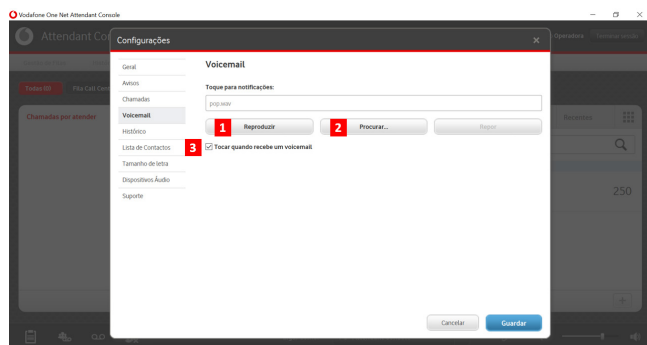
Não mostrar chamadas anónimas

Por defeito, esta opção está desativada, sendo que as chamadas anónimas são visualizadas no mesmo separador que as restantes. Caso ative esta opção, as chamadas anónimas serão reencaminhadas para o separador Ignoradas.

O Attendant Console

Configurações – Voicemail

Neste menu pode definir se pretende ser notificado quando recebe um Voicemail.



Legenda:

1. Reproduzir
2. Procurar...
3. Tocar quando recebe um voicemail

Reproduzir

Reproduz o áudio utilizado para esta notificação.

Procurar...

Navega pelas pastas do dispositivo de forma a selecionar outro áudio para esta notificação.

O Attendant Console

Configurações – Histórico

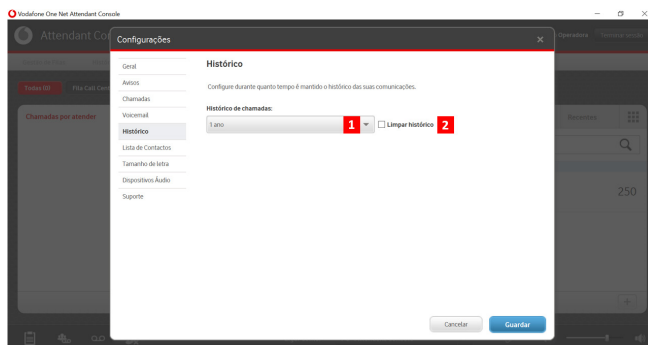
Neste menu pode gerir as definições do Histórico de chamadas.

Histórico de chamadas

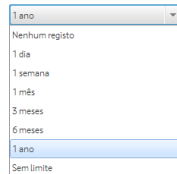
Defina durante quanto tempo é mantido o histórico de chamadas na aplicação. Escolha uma das opções acima mencionadas.

Limpar histórico

Após confirmar esta opção e premir **[Guardar]**, o histórico de chamadas será eliminado da aplicação.



Histórico de chamadas:



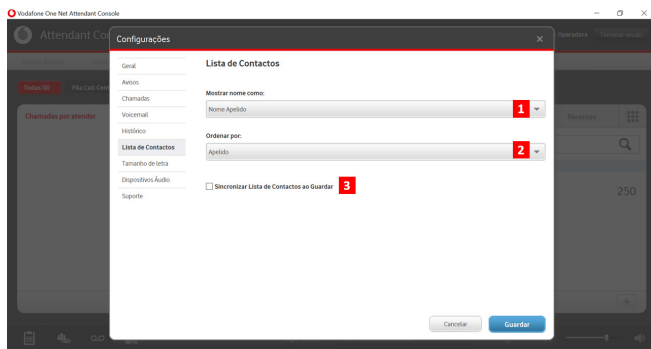
Legenda:

1. Histórico de chamadas
2. Limpar histórico

O Attendant Console

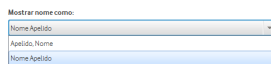
Configurações – Lista de Contactos

Neste menu pode gerir as definições da Lista de Contactos.

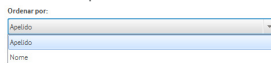


Legenda:

1. Mostrar nome como



2. Ordenar por



3. Sincronizar Lista de Contactos ao Guardar

Mostrar nome como

Defina o formato de apresentação dos contactos.

Ordenar por

Defina o formato de ordenação dos contactos.

Sincronizar Lista de Contactos ao Guardar

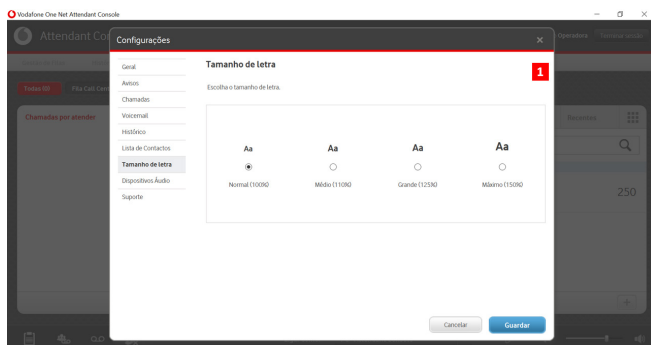
Ao seleccionar esta opção e premir em Guardar, estará a forçar a uma nova sincronização dos contactos do Diretório Corporativo.

O Attendant Console

Configurações – Tamanho de letra

Neste menu pode definir o tamanho de letra a ser utilizado pela aplicação.

Por defeito, o tamanho selecionado é o Normal (100%).



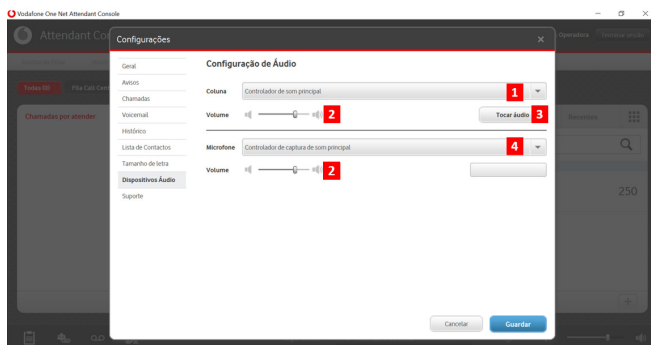
Legenda:

1. Tamanho de letra

O Attendant Console

Configurações – Configuração de Áudio

Neste menu pode gerir as definições de áudio a serem utilizadas pela aplicação.



Legenda:

1. Coluna
2. Ajuste de Volume
3. Tocar áudio
4. Microfone

Coluna

Defina qual o dispositivo de som a utilizar como coluna da aplicação.

Volume

Defina o nível de volume para a Coluna e para o Microfone separadamente.

Tocar áudio

Reproduz um áudio para que possa testar a coluna selecionada.

Microfone

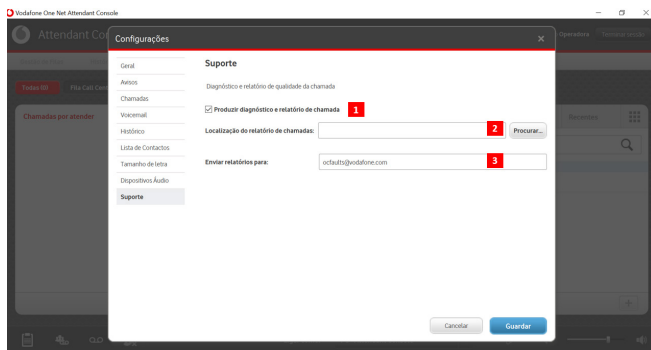
Defina qual o dispositivo de som a utilizar como microfone da aplicação.

O Attendant Console

Configurações – Suporte

Neste menu pode gerir as definições de Suporte, produzindo um diagnóstico com base no relatório de chamadas.

Por defeito, esta opção encontra-se desativada.



Legenda:

1. Produzir diagnóstico e relatório de chamada
2. Localização do relatório de chamadas
3. Enviar relatórios para

Localização do relatório de chamadas

Defina onde pretende alocar os relatórios de chamadas, premindo a tecla **[Procurar]** e selecionando a pasta do dispositivo pretendida.

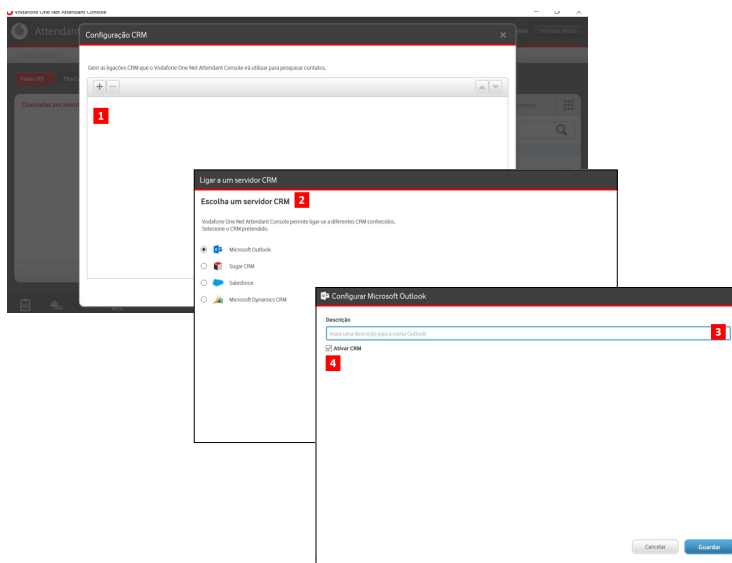
Enviar relatórios para

Defina o endereço de email para onde pretende que sejam enviados os relatórios de chamadas.

O Attendant Console

Configurações CRM

Neste menu pode definir qual o servidor de CRM que utiliza e que pretende integrar com a aplicação.



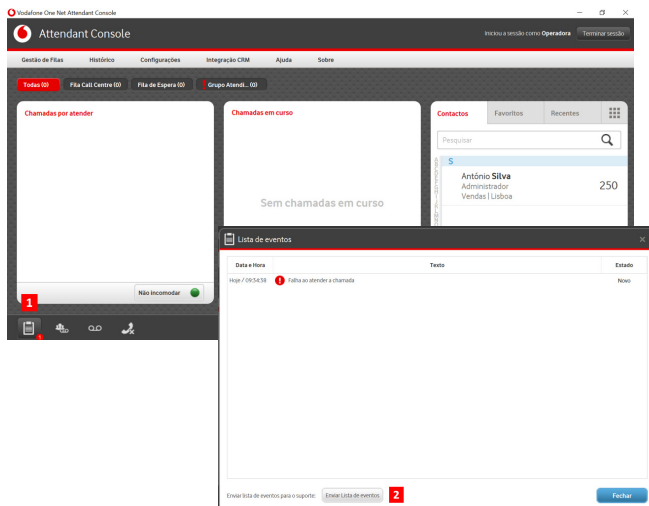
Legenda:

1. Adiciona conta
2. Servidores de CRM disponíveis
3. Conta
4. Ativar CRM

Nota: Esta configuração deverá ser efetuada pela equipa de iTeam da Vodafone ou pelo seu técnico de informática. Para mais informações contacte a Linha de Suporte da Vodafone.

O Attendant Console

Lista de Eventos



Legenda:

- 1. Lista de Eventos
- 2. Enviar Lista de eventos

Eventos

Os eventos mencionados nesta tabela, representam os erros detetados em determinadas operações durante a utilização da aplicação.

Quando existem eventos por ler, estes são mencionados a **vermelho** sobre o próprio ícone.

Ao premir, são apresentados através de uma notificação todos os eventos.

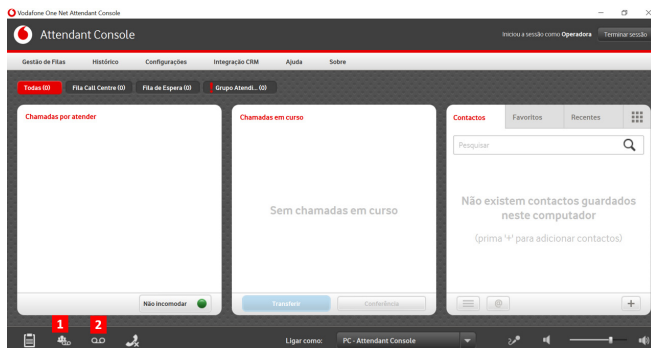
Enviar Lista de Eventos

Caso pretenda, pode enviar a lista de eventos para o suporte ou para um destino à sua escolha, premindo no ícone mencionado.

O Attendant Console

Voicemail do Grupo / Voicemail Pessoal

Pode utilizar o botão de atalho para despoletar uma chamada para o seu Voicemail.



Legenda:

1. Voicemail do Grupo (indisponível)
2. Voicemail Pessoal

Voicemail Pessoal

Despoleta uma chamada para o Voicemail Pessoal.

O Attendant Console

Histórico de Chamadas Perdidas

Caso não atenda uma chamada, a mesma será considerada como perdida. O ícone mencionado ficará a **vermelho** quando tal acontecer. Ao premir o ícone, será apresentada uma notificação com a listagem de todas as chamadas perdidas.

É possível utilizar os filtros de pesquisa, bem como efetuar algumas ações mencionadas anteriormente em **O Attendant Console – Histórico de Chamadas**.

The screenshot shows the Attendant Console interface. The main window has a menu bar with options like 'Gestão de Filas', 'Histórias', 'Configurações', 'Integração CRM', 'Ajuda', and 'Sair'. Below the menu, there are tabs for 'Todas (0)', 'Fila Call Centre (0)', 'Fila de Espera (0)', and 'Grupo Atendim... (0)'. The main content area is divided into 'Fila Call Centre' and 'Chamadas em curso'. A 'Contatos' panel shows a search bar with '210000000' and buttons for '1', '2', and '3'. A 'Histórico' window is open, displaying a table of lost calls. The table has columns: 'Data e Hora', 'Origem', 'Destino', 'Descrição', 'Duração', and 'Notas'. The data rows show calls from 'Operadora' with 'Perdida' as the description. A red box labeled '2' highlights the table. A red box labeled '1' highlights the 'Histórico' window title bar.

Data e Hora	Origem	Destino	Descrição	Duração	Notas
16/06/2019/02:00	+551	Operadora	Perdida		
16/06/2019/02:00	+551	Operadora	Perdida		
16/06/2019/02:00	+551	Operadora	Perdida		
16/06/2019/02:00	+551	Operadora	Perdida		

Legenda:

1. Histórico
2. Listagem de Chamadas Perdidas

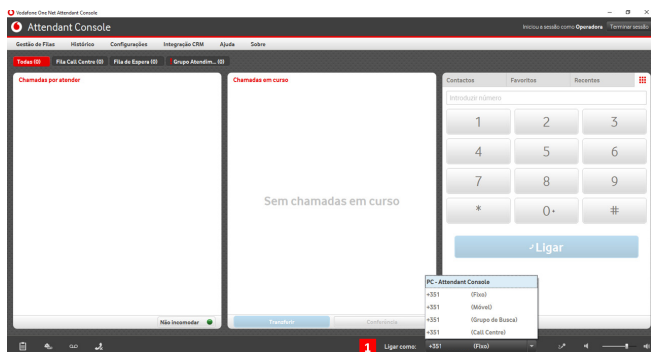
O Attendant Console

Número a Apresentar

Sempre que efetuar uma chamada, poderá escolher com que número a pretende fazer. A apresentação do destinatário será do número selecionado. Caso este tenha configurações específicas de apresentação, as mesmas serão respeitadas.

As opções possíveis de apresentação são:

- Attendant Console
- Número Fixo do Utilizador
- Número Móvel do Utilizador
- Número Geral de Empresa
- Número de Empresa associado ao Grupo de Busca
- Número da Fila de Call Centre



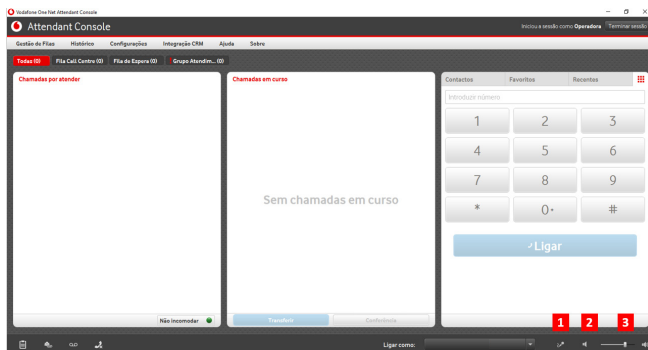
Legenda:

1. Ligar como:

Nota: Quando seleciona o PC – Attendant Console como número de apresentação, só poderá ligar para números dentro da Companhia (internas).

O Attendant Console

Microfone / Altifalante



Legenda:

1. Microfone
2. Volume do Altifalante
3. Ajuste do Volume do Altifalante

Microfone

Prima o ícone para desativar ou ativar o microfone da aplicação.

Altifalante

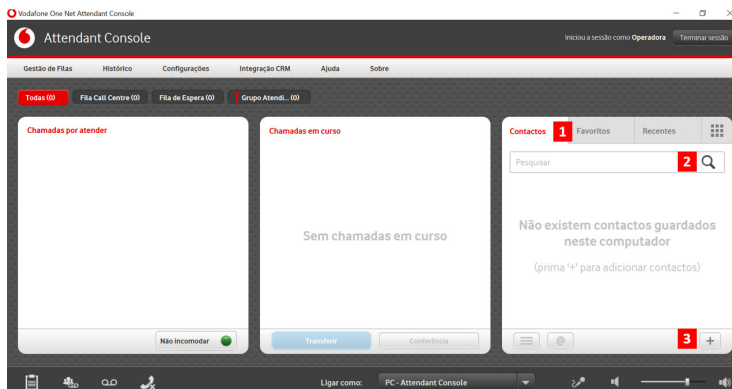
Prima o ícone para desativar ou ativar o altifalante da aplicação.
Também poderá efetuar o ajuste de forma manual.

Quando desativa o **Microfone** ou o **Altifalante**, os ícones são apresentados a **vermelho**.



O Attendant Console

Contactos



Legenda:

1. Contactos
2. Pesquisar
3. Adicionar

Contactos

Neste campo poderá visualizar todos os seus contactos, pessoais ou pertencentes ao diretório corporativo.

Os contactos pessoais mencionados, são apenas aqueles que se encontram gravados no dispositivo onde o Attendant Console está instalado.

Tendo em conta que os contactos adicionados são guardados no dispositivo e não na cloud, caso efetue Login noutra equipamento com as mesmas credenciais, os contactos não serão exibidos.

Campo de Pesquisa

Pode pesquisar qualquer contacto através do nome ou número.

Adicionar Contacto

Prima no ícone mencionado para adicionar um novo contacto ou importar uma lista de contactos.

O Attendant Console

Contactos – Adicionar Contacto



Legenda:

1. Campos de Preenchimento Obrigatório
2. Adicionar aos favoritos

Campos de Preenchimento Obrigatório

Para poder guardar um contacto, deverá preencher pelo menos um dos campos mencionados como **obrigatórios**.

Adicionar aos favoritos

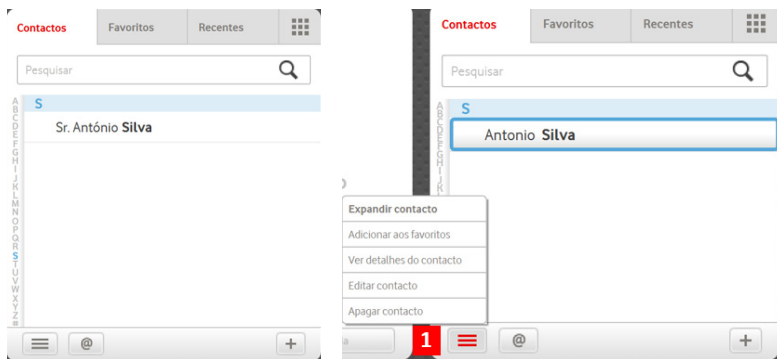
Caso pretenda, pode adicionar o contacto aos favoritos. Se tal acontecer, o mesmo será também apresentado na Tab seguinte – **Favoritos**.

O Attendant Console

Contactos – Gerir Contacto

Caso pretenda, pode gerir qualquer contacto pessoal. Para tal, deverá seleccionar o contacto que pretende e premir o ícone mencionado, podendo executar uma das seguintes ações:

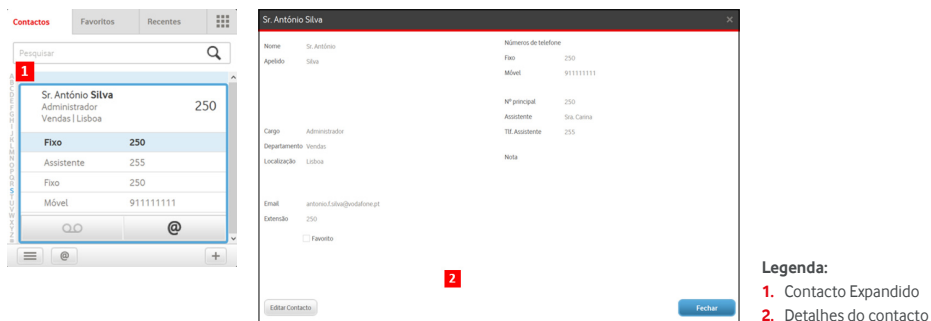
- Expandir contacto
- Adicionar aos favoritos
- Ver detalhes do contacto
- Editar contacto
- Apagar contacto



Legenda:


1. Gerir contactos

Contactos – Gerir Contacto



Expandir contacto

Expande informações adicionais do contacto, sendo possível executar algumas ações, tais como despoletar uma chamada ou enviar um email.

Nota: Para enviar um email premindo o ícone , o contacto deverá ter um email válido configurado.

Adicionar aos favoritos

Adicione aos favoritos para que o contacto seja também apresentado na separador de **Favoritos**.

Ver detalhes do contacto

É apresentado um quadro com os detalhes do contacto sem ter os campos abertos para edição. No entanto, pode colocar como **Favorito** ou **Editar Contacto**.

Editar contacto

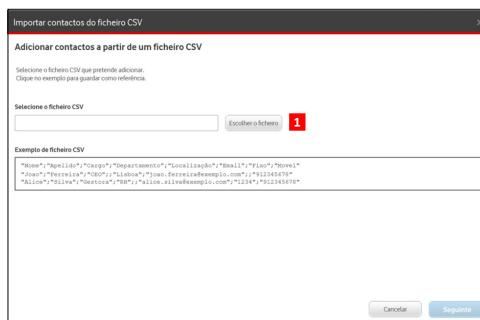
Expande os campos de edição do contacto.

Apagar contacto

Remove o contacto da lista.

O Attendant Console

Contactos – Importar Contactos



Legenda:

1. Escolha o ficheiro

Importar contactos a partir de um ficheiro CSV

Pode optar por importar os contactos a partir um ficheiro no formato CSV do seu dispositivo.

O ficheiro deve respeitar o método de preenchimento conforme indicado no **Exemplo**.

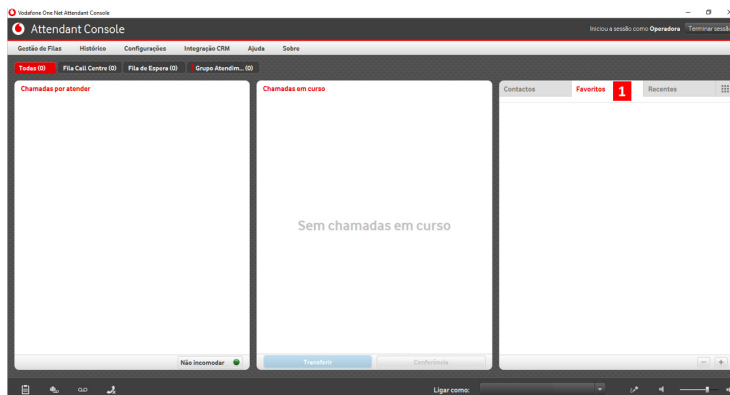
Este método de importação é bastante útil quando é pretendida a importação de contactos em volume.

O Attendant Console

Favoritos

Pode seleccionar contactos da sua lista e colocar como Favoritos. Esta opção pode ser útil para aceder aos contactos com quem comunica com maior frequência.

É possível também adicionar contactos directamente à lista de **Favoritos**.



Legenda:

1. Favoritos

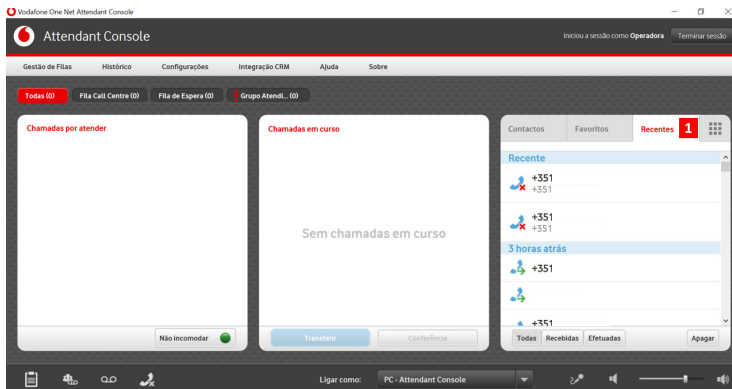
O Attendant Console

Recentes

Esta tabela apresenta o histórico recente de todas as chamadas. Também é possível filtrar por **Recebidas** ou **Efetuadas**.

Prima em **Apagar** caso pretenda eliminar o histórico apresentado.

Através deste menu, tem a possibilidade de despoletar uma chamada para um contacto seleccionado, adicionar como um novo contacto ou adicionar a um contacto existente na sua lista.



The screenshot displays the 'Attendant Console' interface. The top navigation bar includes 'Gestão de Filas', 'Histórico', 'Configurações', 'Integração CRM', 'Ajuda', and 'Sobre'. Below this, there are tabs for 'Todas (0)', 'Fila Call Centre (0)', 'Fila de Espera (0)', and 'Grupo Atendi... (0)'. The main area is divided into three panels: 'Chamadas por atender' (empty), 'Chamadas em curso' (displaying 'Sem chamadas em curso'), and 'Contactos' (containing a 'Recentes' list). The 'Recentes' list shows several entries for the number '+351', with a '3 horas atrás' label. At the bottom of the list, there are buttons for 'Todas', 'Recebidas', 'Efetuadas', and 'Apagar'. The system tray at the bottom indicates 'Ligar como: PC - Attendant Console'.

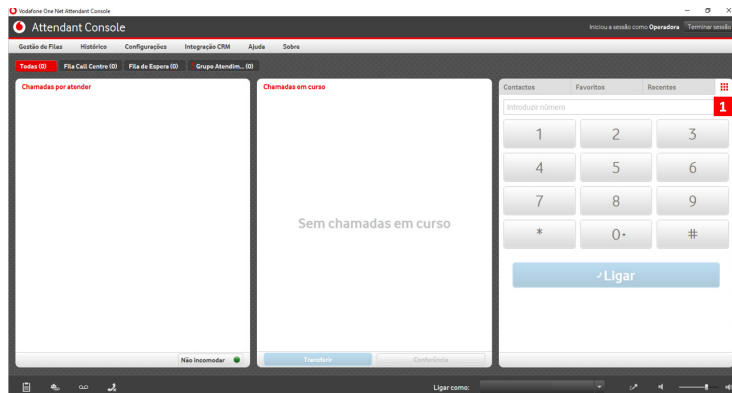
Legenda:

1. Recentes

O Attendant Console

Teclado de Marcação

O teclado de marcação deve ser utilizado para digitar um número antes de iniciar uma chamada, ou um Código de Função referente a determinada funcionalidade do serviço One Net.

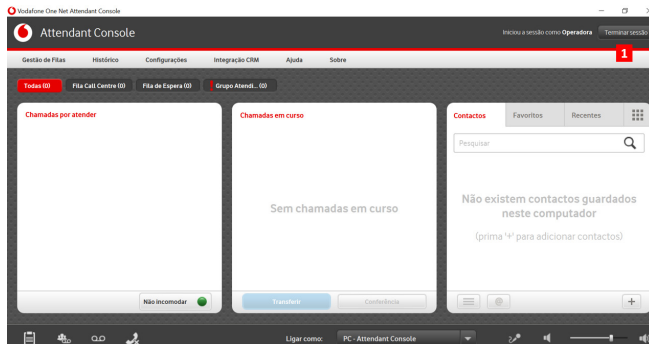


Legenda:
1. Teclado de Marcação

O Attendant Console

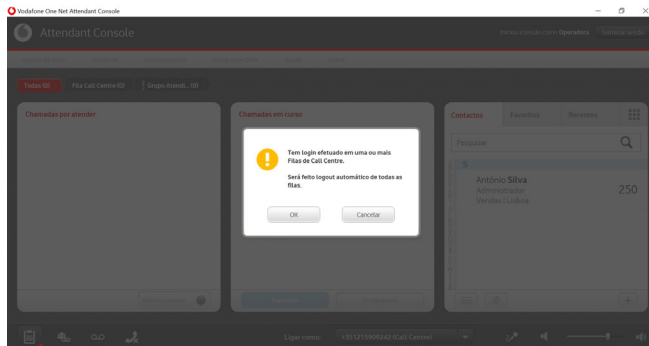
Terminar Sessão

Se pretender fechar o Attendant Console ou iniciar sessão com outras credenciais, deve premir em **Terminar Sessão**. Será apresentada uma notificação para confirmar a ação.



Legenda:
1. Terminar Sessão

Ao **Terminar a Sessão** na aplicação, todas as filas de Call Centre onde se encontra logado irão encerrar automaticamente.

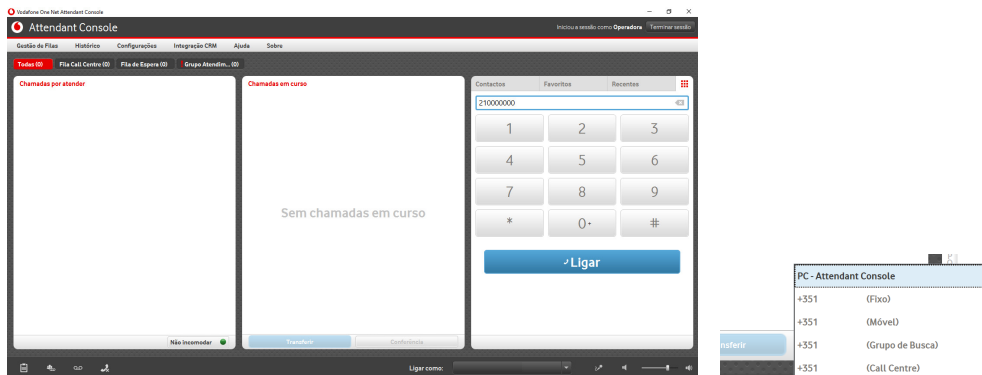


Funcionamento do Attendant Console

Realização de chamadas

Efetuar uma chamada

Para efetuar uma chamada, deve utilizar o Teclado de Marcação, introduzindo o número de destino. De seguida, deverá premir em **Ligar**, para que a chamada seja iniciada.



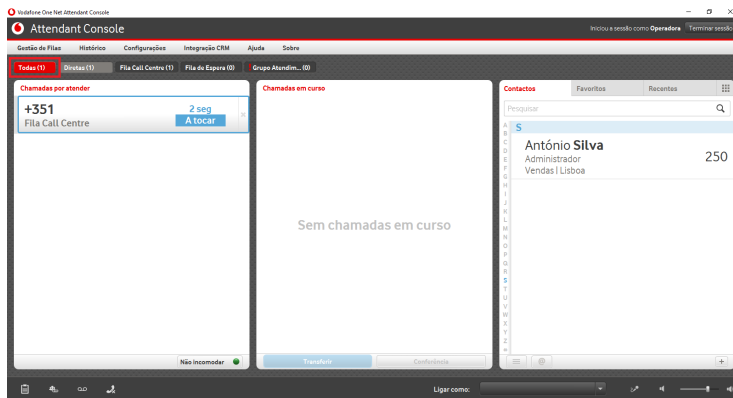
Nota: Antes de premir em **Ligar**, deverá seleccionar com qual dos números disponíveis pretende efetuar a chamada. Quando selecciona o Attendant Console, poderá realizar chamadas apenas dentro da Companhia (On-Net).

Receção de chamadas

Separador Todas

Este separador apresenta todas as chamadas que ainda não tenham sido atendidas. Podem ser chamadas efetuadas diretamente para o Utilizador, chamadas que se encontrem em Filas de Espera, Call Centre ou chamadas que estejam a tocar no Utilizador e que sejam provenientes de um Grupo de Atendimento.

Também neste separador, de forma dinâmica, é atualizada a informação referente ao canal onde se encontra a tocar a chamada (por exemplo: Fila de Espera)



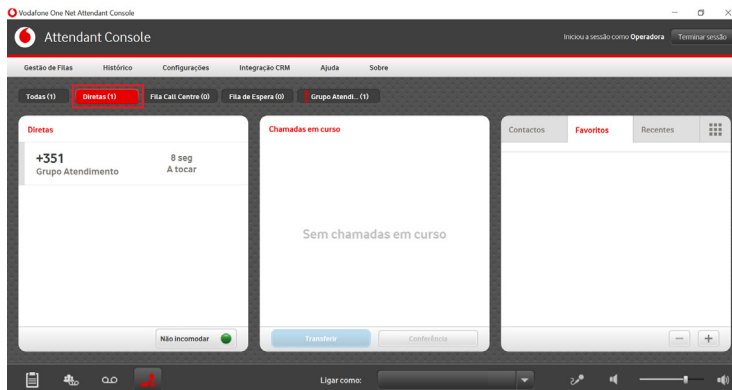
Receção de chamadas

Separador Direta

Este separador apresenta todas as chamadas destinadas ao Utilizador.

Podem ser chamadas efetuadas diretamente ou reencaminhadas para uma das suas extensões (com Grupo de Busca Pessoal devidamente configurado), ou chamadas provenientes de um Grupo de Atendimento do qual é membro ativo.

Também neste separador, é facultada a informação da proveniência da chamada. A imagem ilustra uma chamada proveniente do Grupo de Atendimento.



Receção de chamadas

Separador Fila de Espera

Este separador apresenta todas as chamadas que se encontram na **Fila de Espera**.

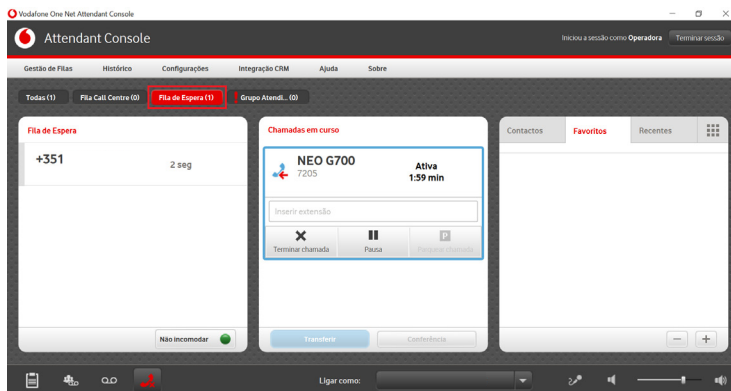
Se o originador da chamada constar na sua lista de contactos, será apresentado o nome do mesmo juntamente com o número ou extensão. Se não pertencer à lista de contactos, é apresentado apenas o número.

É possível atender uma chamada que se encontre na Fila de Espera. Basta para tal premir sobre a chamada que pretende atender e arrastar para o separador das **Chamadas em curso**.

O nome deste separador será o mesmo configurado no Portal One Net para a Fila de Espera.

O Utilizador pode estar subscrito em mais do que uma Fila de Espera.

Pode também definir se pretende visualizar os separadores de cada uma das Filas de Espera, caso no Portal One Net a subscrição não tenha sido definida como obrigatória.



Receção de chamadas

Separador Grupo de Busca

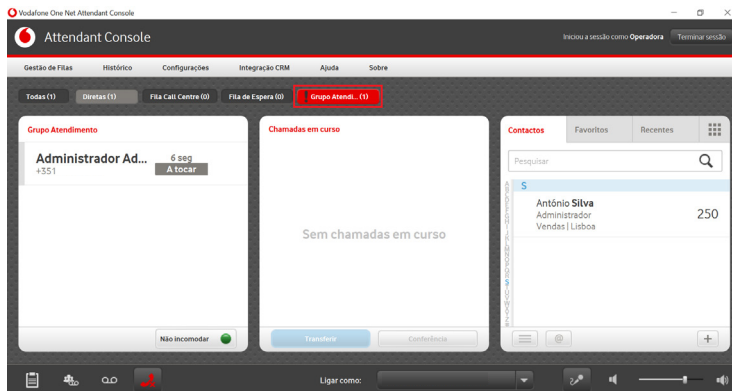
Este separador apresenta todas as chamadas que tenham sido entregues ao Utilizador e que sejam provenientes de um **Grupo de Busca**.

A mesma chamada será espelhada no separador **Diretas** e no separador **Todas**.

O nome deste separador será o mesmo configurado no Portal One Net para o Grupo de Busca.

Caso o Utilizador seja membro ativo de vários Grupos de Busca, todos eles serão espelhados no Attendant Console em separadores diferentes.

Ao contrário dos separadores das Filas de Espera, estes serão obrigatoriamente visualizados na coluna de separadores.



Receção de chamadas

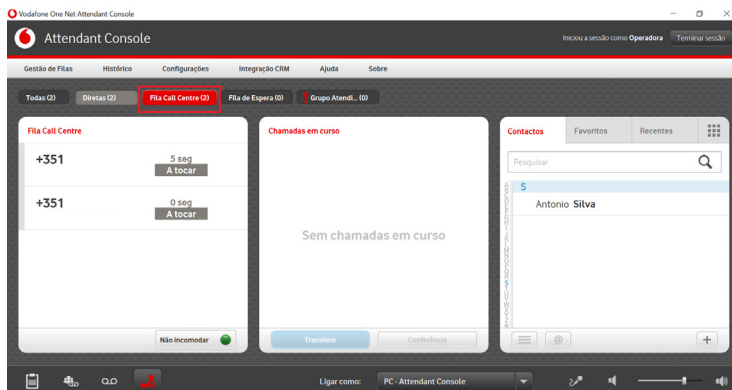
Separador Fila de Call Centre

Este separador apresenta todas as chamadas que se encontram numa **Fila de Call Centre**.

Se o originador da chamada constar na sua lista de contactos, será apresentado o nome do mesmo juntamente com o número ou extensão. Se não pertencer à lista de contactos, é apresentado apenas o número.

Para atender uma chamada que se encontre na Fila de Call Centre, prima sobre a mesma e arraste para o separador das Chamadas em curso.

Caso o Utilizador seja membro ativo de várias Filas de Call Centre, todas as Filas serão espelhadas no Attendant Console em separadores diferentes.



Nota: cada Utilizador pode adicionar até 60 filas de Call Centre.

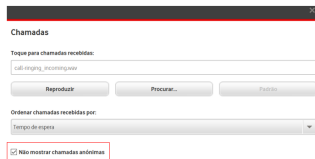
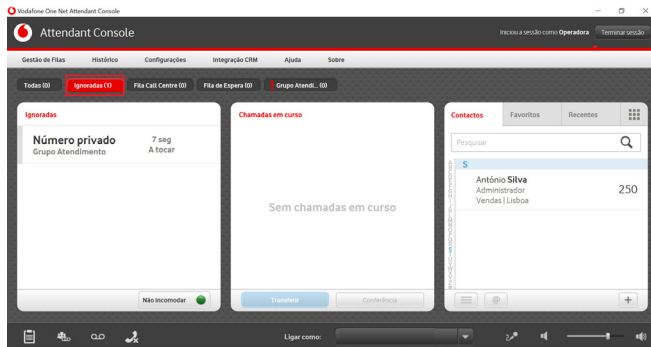
Receção de chamadas

Separador Ignoradas

Este separador apresenta todas as chamadas cujo número de origem é anónimo, caso tenha ativado a opção **Não mostrar chamadas anónimas**.

Por defeito esta opção vem desativa, sendo que as chamadas anónimas são visualizadas nos mesmos separadores que as restantes.

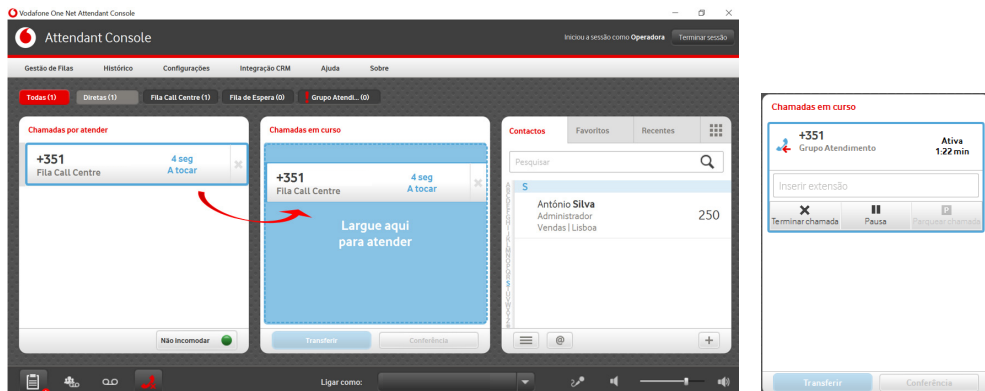
Este separador é dinâmico e só aparecerá na coluna de separadores caso receba uma chamada anónima e tenha a opção ativa.



Atendimento de Chamadas

Atender uma chamada

Quando recebe uma chamada no Attendant Console, independentemente do Separador onde a mesma estiver a tocar, deverá premir sobre a chamada e arrastar para o campo das chamadas em curso. A mesma passará do campo Chamadas por atender para o campo Chamadas em curso. Esta ação fará despoletar o atendimento da chamada.

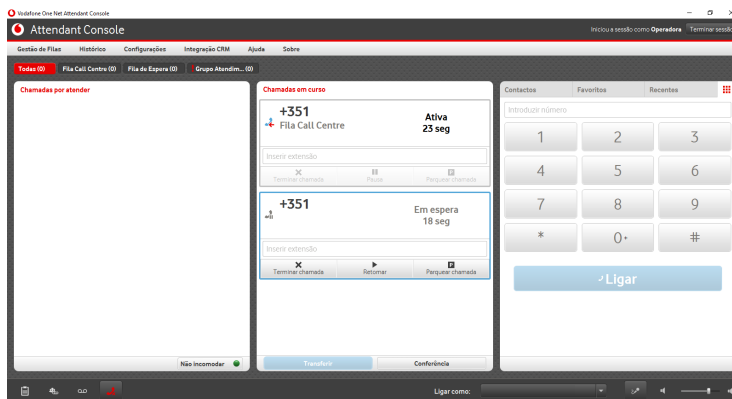


Atendimento de Chamadas

Duas chamadas em curso

No Attendant Console pode atender mais do que uma chamada, utilizando o mesmo método de atendimento.

Quando tem duas chamadas em curso, é possível alternar a conversação entre chamadas, efetuar uma **Conferência**, colocar em **Espera**, **Transferir** ou **Terminar** qualquer uma delas.



Terminar Chamada | Colocar em Espera

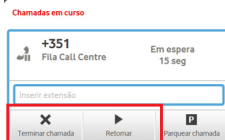
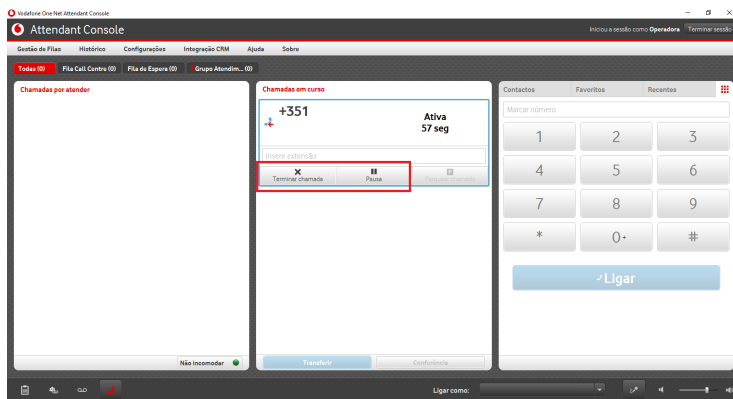
Terminar uma chamada

Para terminar uma chamada que está em curso, deverá premir em **Terminar Chamada**.

Colocar uma chamada em espera

Enquanto tem a chamada ativa, pode colocar a mesma em espera. Para tal, deve premir em **Pausa**.

Ao efetuar esta ação, o outro participante ficará a ouvir a música de espera do serviço, até que a chamada seja retomada, premindo **Retomar** ou terminada, premindo **Terminar chamada**. Se optar por **Parquear a Chamada**, o participante continuará a ouvir música de espera.



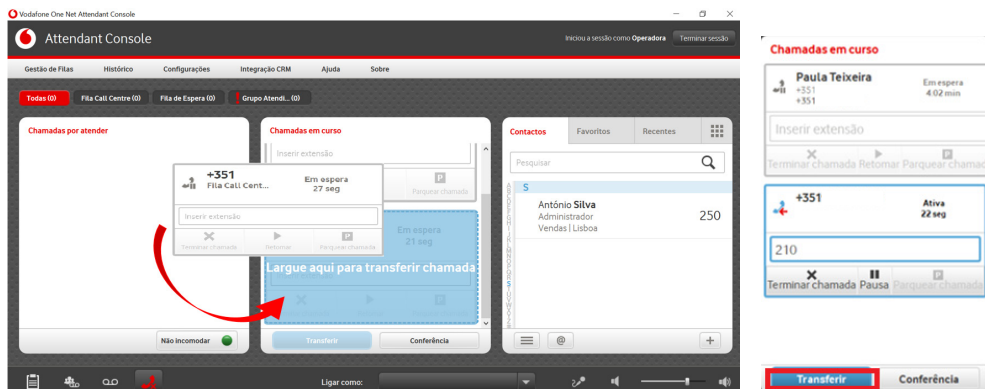
Transferência de chamadas

Transferir chamada

É possível transferir a chamada utilizando um dos seguintes métodos:

- Caso tenha duas chamadas em curso, pode transferir arrastando uma chamada para cima da outra, conforme demonstra a figura.

Pode optar por introduzir o número de destino e premir em **Transferir**.



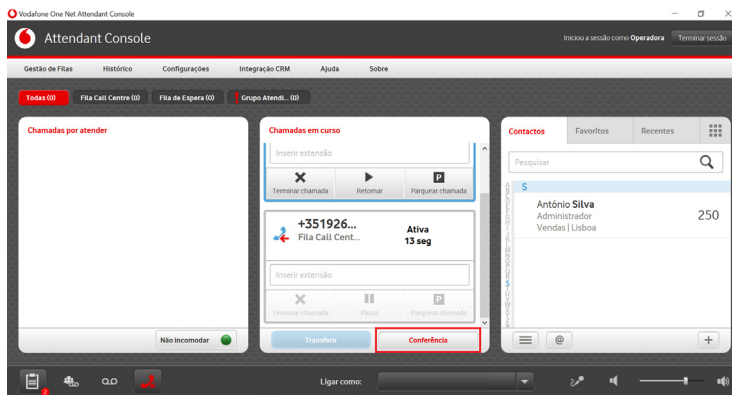
Conferência de chamadas

Efetuar uma conferência

Quando tem duas chamadas em curso, pode efetuar uma conferência com ambas.

Para tal, basta premir em **Conferência**.

Quando se encontra em conferência, a qualquer momento pode terminar a conferência mantendo as chamadas ativas, premindo em **Separar**. Pode colocar ambas em espera premindo **Pausa** ou terminar a chamada com ambas, premindo **Terminar**.



Nota: Quando prime em **Terminar**, as chamadas são também terminadas para os participantes.

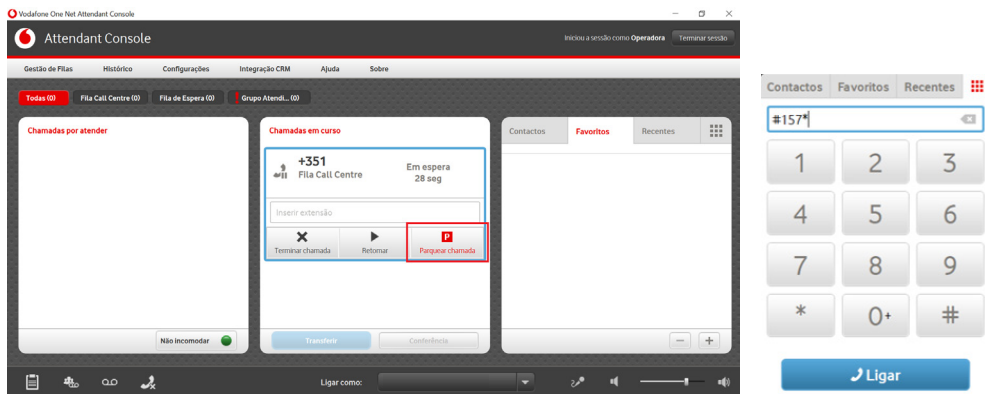
Parqueamento de chamadas

Parquear chamada

Caso pretenda parquear uma chamada, deverá primeiro colocar a mesma em **Espera**. Só assim a opção **Parquear Chamada** fica disponível.

Ao parquear, a chamada continuará em espera, no entanto, deixa de estar visível no Attendant Console, passando a estar na Cloud e numa posição específica atribuída pelo serviço.

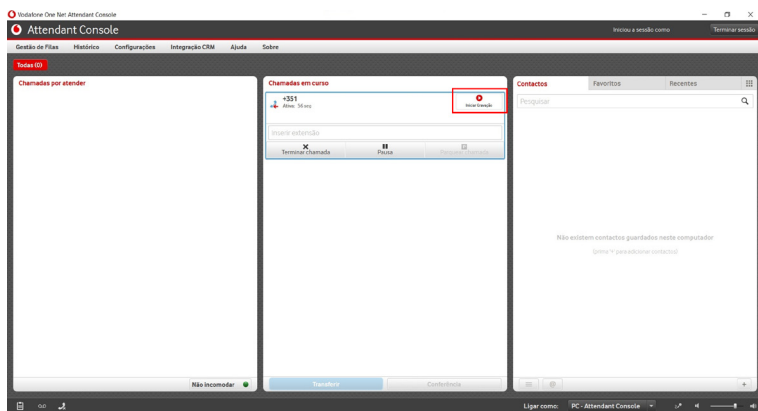
Para capturar a chamada parqueada, deve introduzir no teclado de marcação o **Código de Função** para o efeito e premir em **Ligar**.



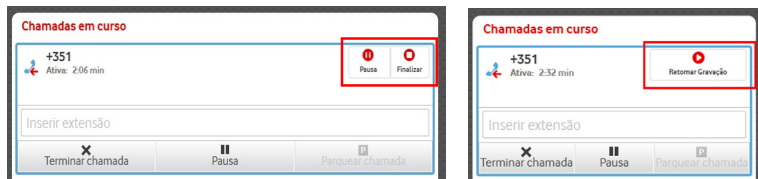
Nota: Quando a chamada é parqueada, ouve o anúncio a indicar em que posição foi parqueada e qual o Código de Função a utilizar para capturar novamente.

Gravação de Chamadas a Pedido

Caso pretenda gravar uma chamada a pedido deverá clicar em “**Iniciar Gravação**”.



Após a gravação ser iniciada, poderá colocar em “**Pausa**”, “**Retomar**” ou “**Finalizar**” através dos botões indicados.



Em cada uma das ações é transmitido o respetivo áudio.

Iniciar Gravação – “Aviso: a seguinte chamada será sujeita a gravação”.

Pausa – “Esta chamada já não está a ser gravada”

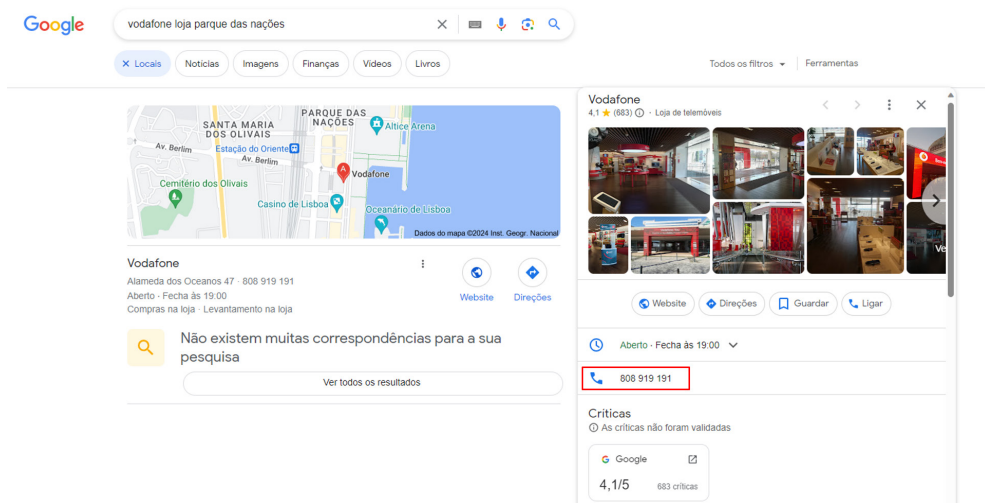
Retomar Gravação – “Aviso: a seguinte chamada será sujeita a gravação”.

Finalizar – “Esta chamada já não está a ser gravada”.

Click to Call

No browser e aplicações do seu dispositivo, qualquer contacto apresentado sobre a forma de URL (**TEL** ou **CALLTO**) ao premir sobre o número de destino, a chamada é desencadeada através do Attendant Console, utilizando a funcionalidade Click to Call.

Nota: esta opção só é válida caso tenha definido o Attendant Console como aplicação padrão para responder a este tipo de serviço.



No caso de necessitar de definir o Attendant Console como aplicação padrão deverá proceder da seguinte forma:

- Ir a **Definições** do seu dispositivo -> **Aplicações** -> **Aplicações Predefinidas**
- Escolher **Padrões por tipo de ligação** e nos URL **TEL** e/ou **CALLTO** definir o Attendant Console como aplicação predefinida.

Para mais informações ligue 800 91 91 91 do seu telefone ou consulte o site www.vodafone.pt

Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A.

Sede: Av. D. João II, 36 Parque das Nações - 1998-017 Lisboa | Tel: +351 21 091 50 00

NIPC/Nº de Matrícula na C.R.C. de Lisboa 502544180 | Capital Social € 100,000,000,00

A reprodução parcial ou integral do presente folheto, sem autorização escrita da Vodafone, é proibida.