

Manual do agente SIP .NET

Manual de uso do agente SIP .NET

Acesso

O instalador cria um atalho na área de trabalho, semelhante ao abaixo, clique duas vezes para abrir.



Na primeira vez que o programa é aberto é necessário efetuar as configurações, a principal é o endereço do servidor do Xcontact, abaixo um exemplo:

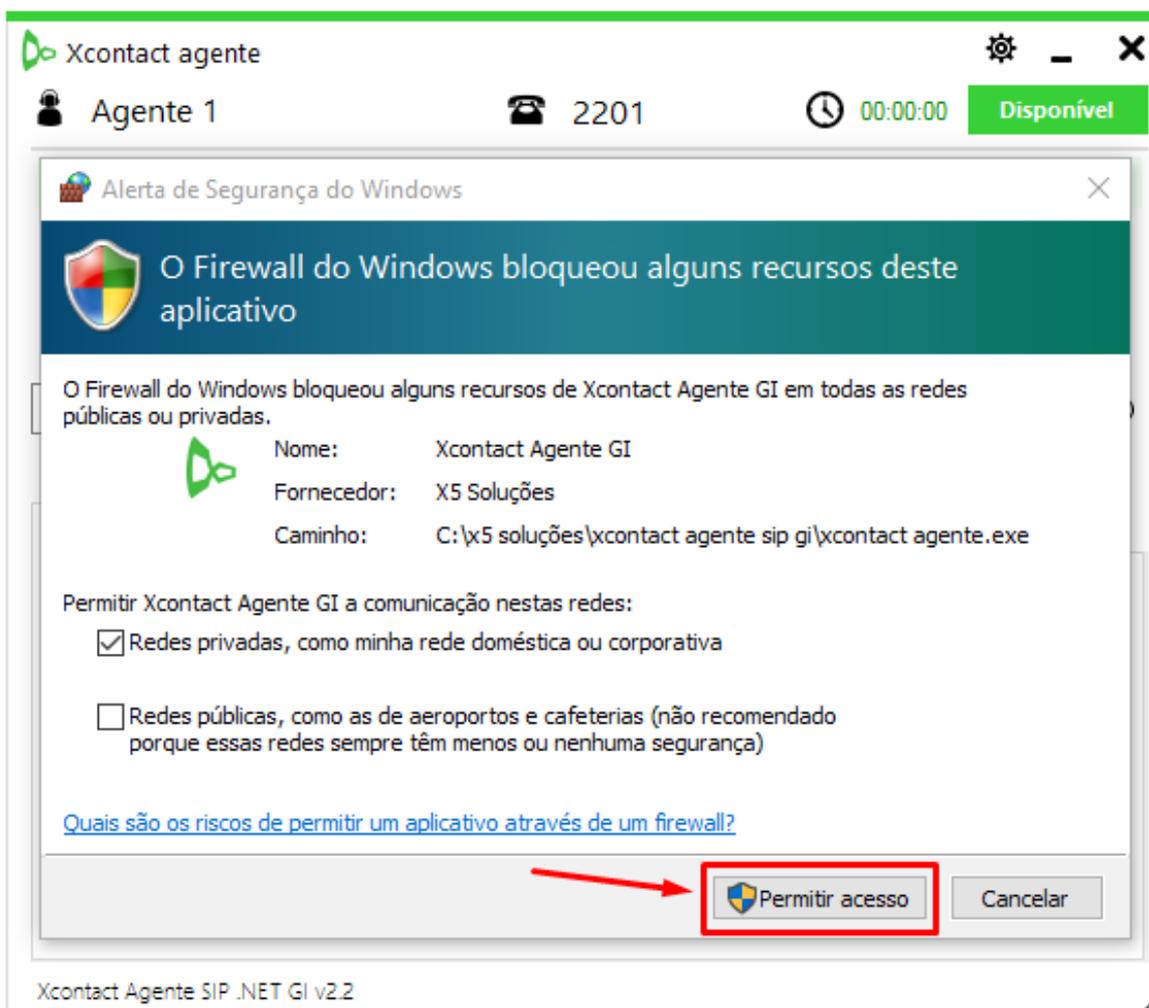
Captura de tela da janela de configurações do programa. A janela tem o título "Configurações" e um ícone de fechamento "X" no canto superior direito. No topo, há duas abas: "Básicas" (selecionada) e "Avançadas". O formulário contém os seguintes campos: "Servidor" com o valor "172.30.25.132", "Porta" com o valor "5060", e "Popup" com o valor "Acima de todas as janelas" selecionado em um menu suspenso. Um botão "Salvar" está localizado no canto inferior direito da janela.

Login

Informe o usuário e senha definidas na criação do agente.

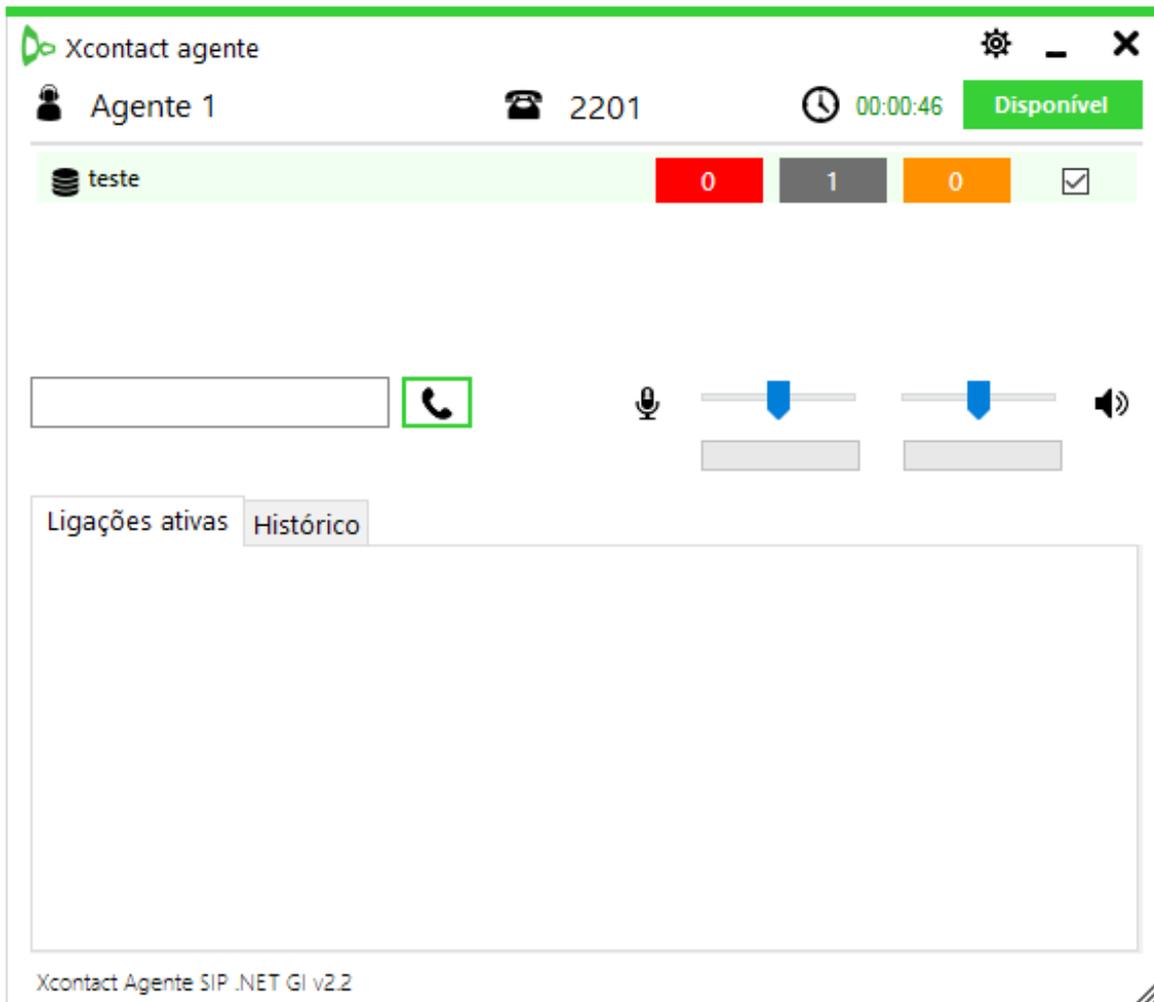


Na primeira vez que você efetuar login talvez tenha que liberar o firewall, selecione permitir acesso.



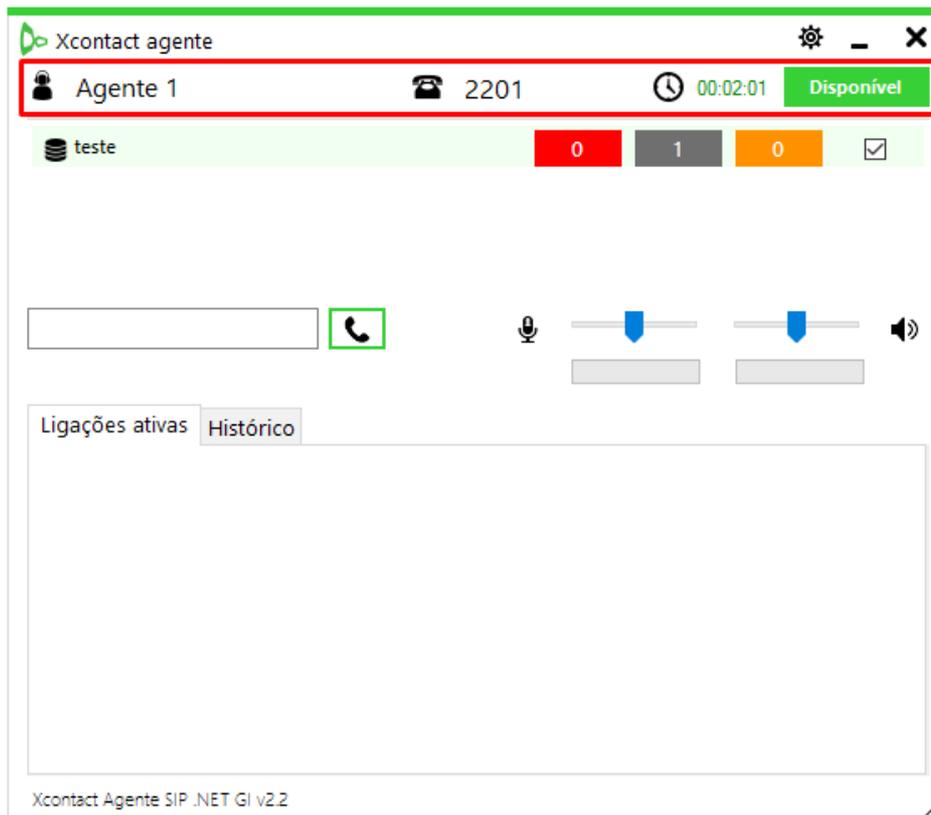
Informações de uso

Uma vez logado no sistema a tela abaixo será exibida, sempre que tiver dúvida sobre o que uma área ou botão significa pare o mouse sobre ela que uma explicação será exibida.

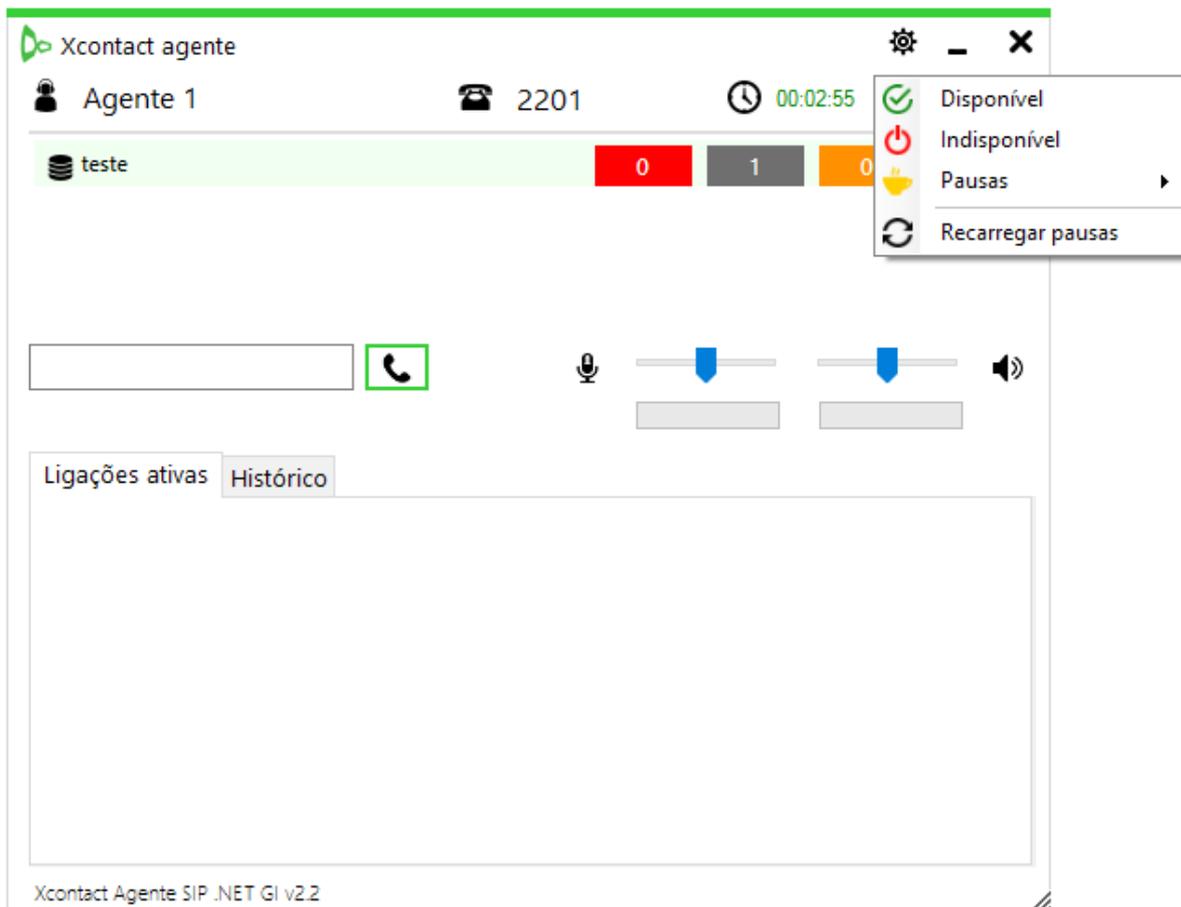


Informações do agente

No cabeçalho do aplicativo são exibidas as informações do agente: Nome, ramal, tempo no status e status.



Para trocar de status clique sobre ele e escolha o novo status.



Informações de filas

Um agente pode ser atribuído a uma ou mais filas pelo supervisor essas filas iram aparecer na área abaixo, onde o agente pode escolher em qual fila estará atuando. Quando apenas uma fila é definida, ao efetuar login o agente já estará com essa fila marcada no caso de mais de uma fila o agente precisará informar qual ou quais filas ele vai atuar.

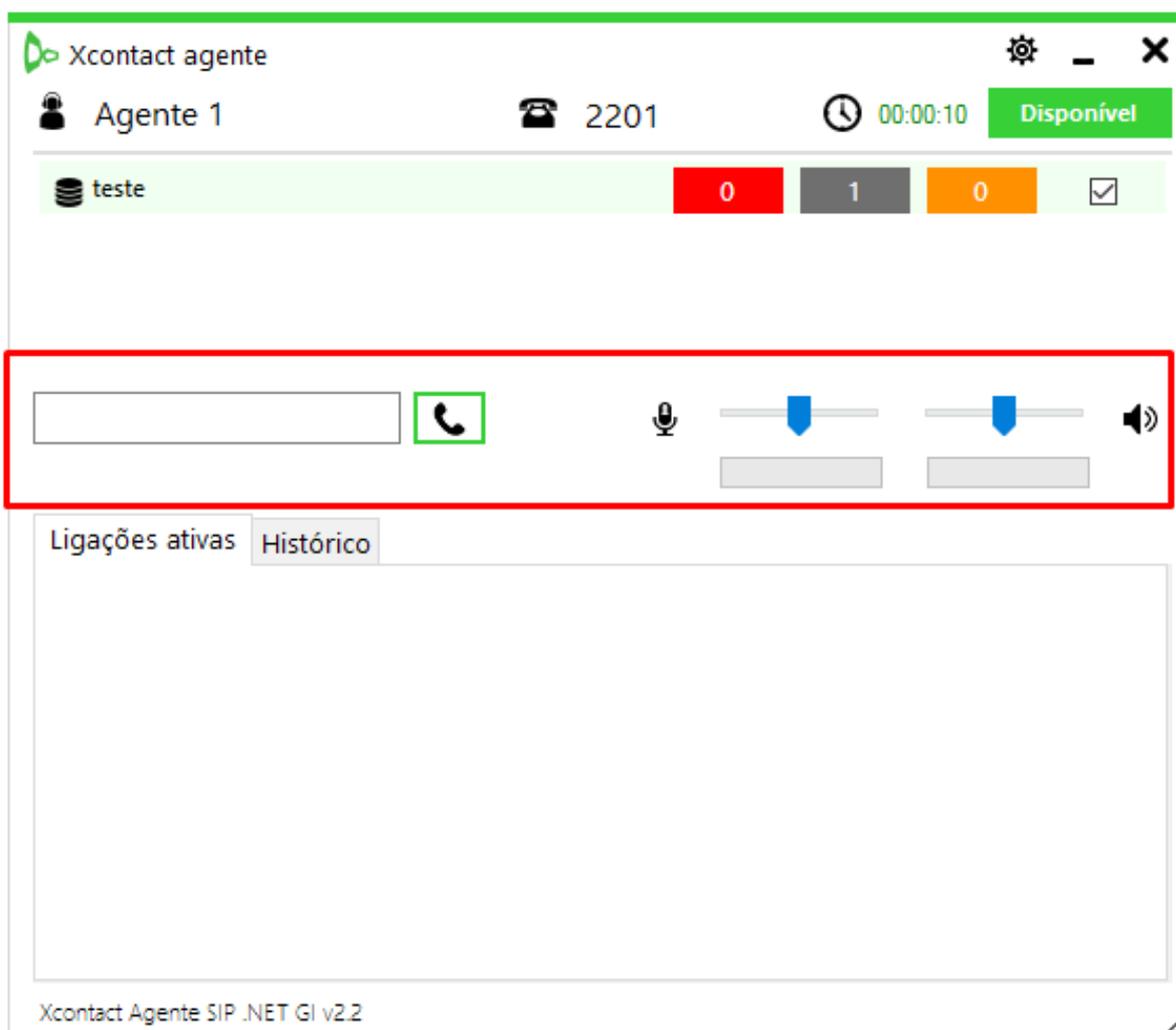
The screenshot displays the Xcontact agent interface. At the top, it shows the agent's name 'Agente 1', extension '2201', and a timer '00:04:17'. A green 'Disponível' (Available) button is visible. Below this, a queue named 'teste' is highlighted with a red box. The queue status is shown as '0' (red), '1' (grey), and '0' (orange), with a checkbox checked. Red arrows point to these elements with labels: 'Ligações aguardando' (Waiting calls) pointing to the red '0', and 'Disponível/Indisponível nesta fila' (Available/Unavailable in this queue) pointing to the checkbox. Below the queue information, there is a text input field with '5501', a call button, and volume controls. At the bottom, there is a list of active calls under the 'Ligações ativas' tab. The list contains five entries, all marked as 'Não classificada' (Not classified).

Ícone	Nome	Data e Hora	Tempo	Status	Ações
R	Rossato	25/04 20:13	00:01:51	Não classificada	📞
M	Mr. Rossato	25/04 20:13	00:00:16	Não classificada	📞
R	Rossato	20/04 20:04	00:02:02	Não classificada	📞
R	Rossato	20/04 20:00	00:02:45	Não classificada	📞
R	Ramal teste	14/04 13:10	00:00:02	Não classificada	📞

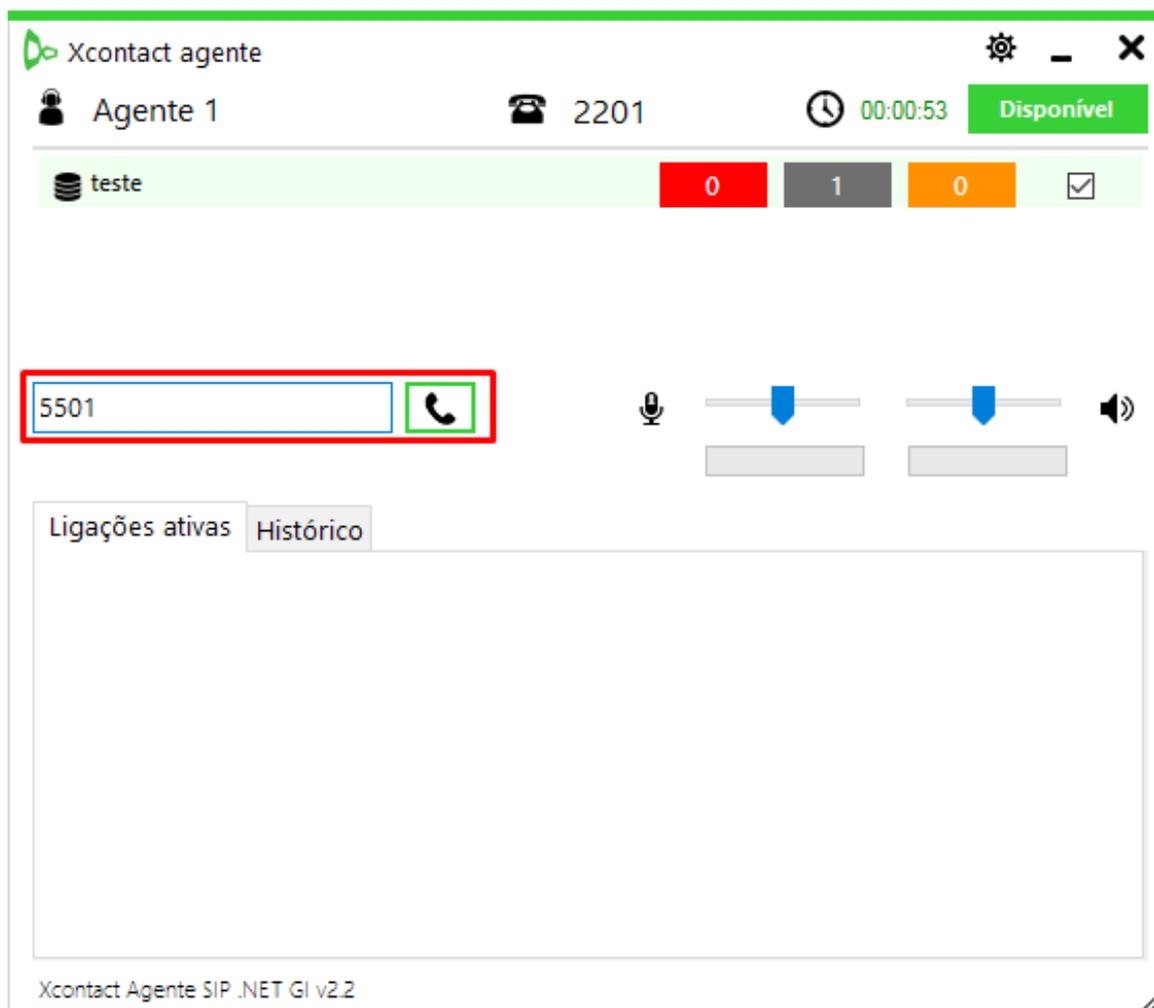
- Quadrado vermelho: Quantidade de ligações aguardando para ser atendida na fila.
- Quadrado cinza: Quantidade de ligações atendidas na fila.
- Quadrado laranja: Quantidade de ligações abandonadas na fila.

Ações e controles

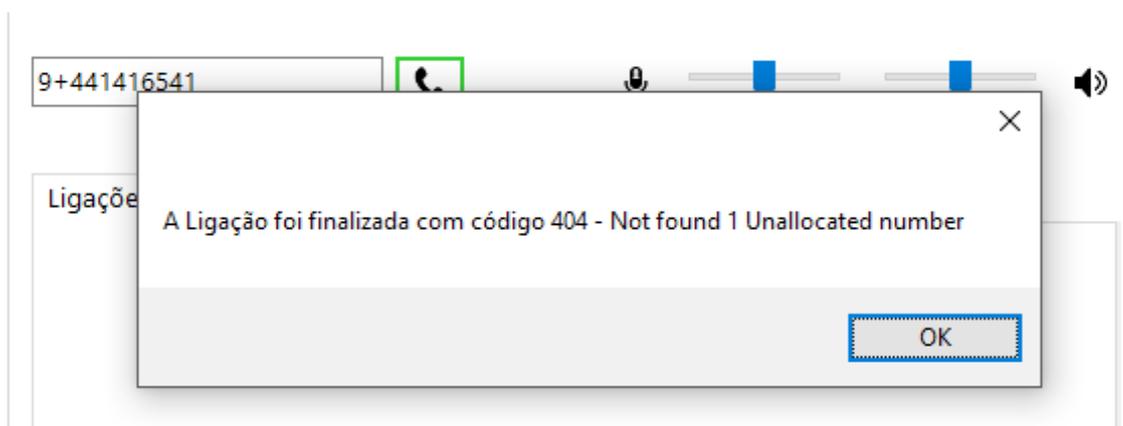
Logo abaixo das filas o cliente possui, da esquerda para direita, uma área para o agente informar um número para discar e os controles/indicadores de volume do microfone e saída de som.



Para discar para um número basta informá-lo na caixa de testo conforme ilustra a imagem abaixo e pressionar a tecla "Enter" ou o botão ao lado.

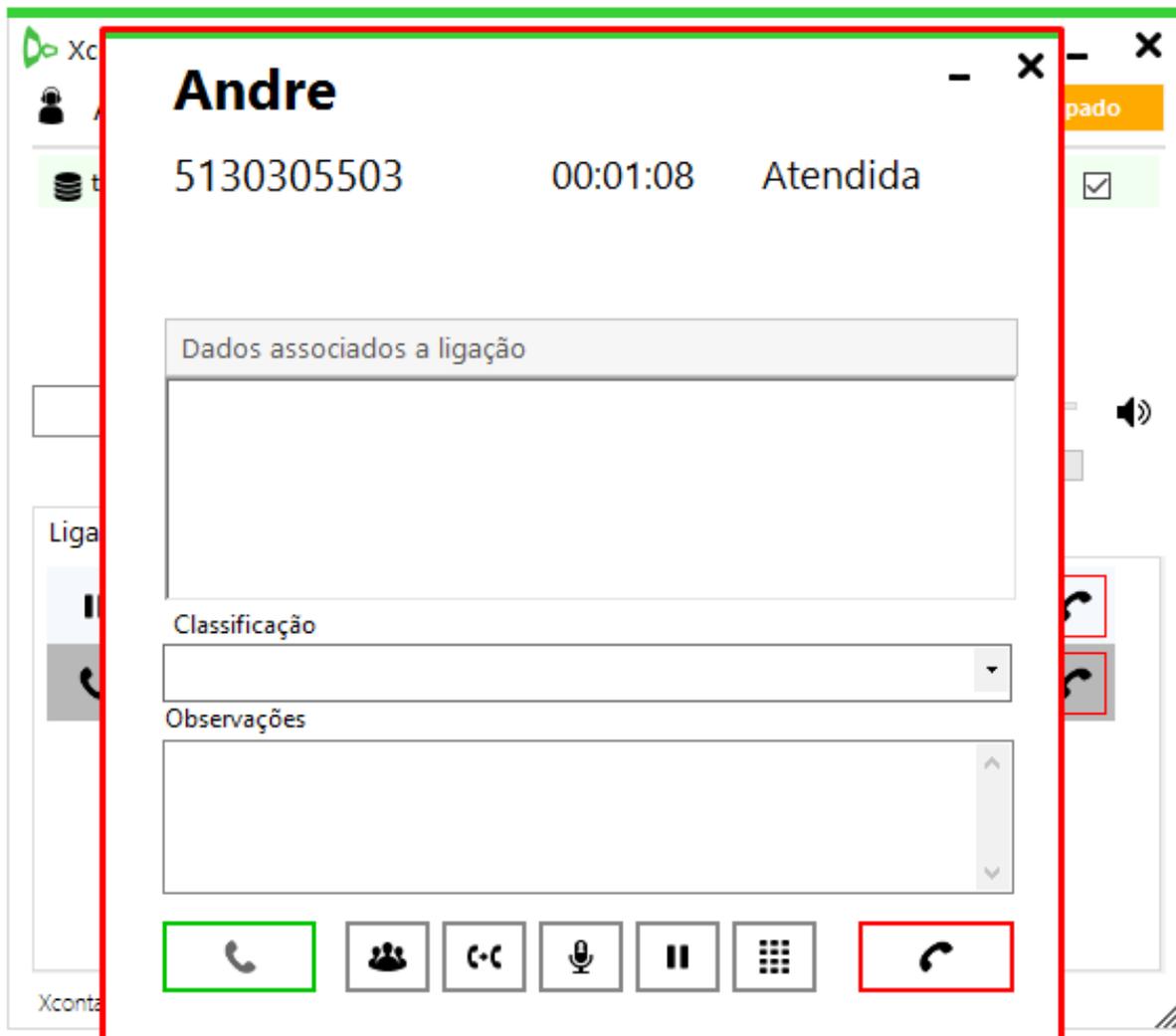


Caso algum problema ocorra na discagem uma mensagem com o motivo será exibida.



Popup de ligações

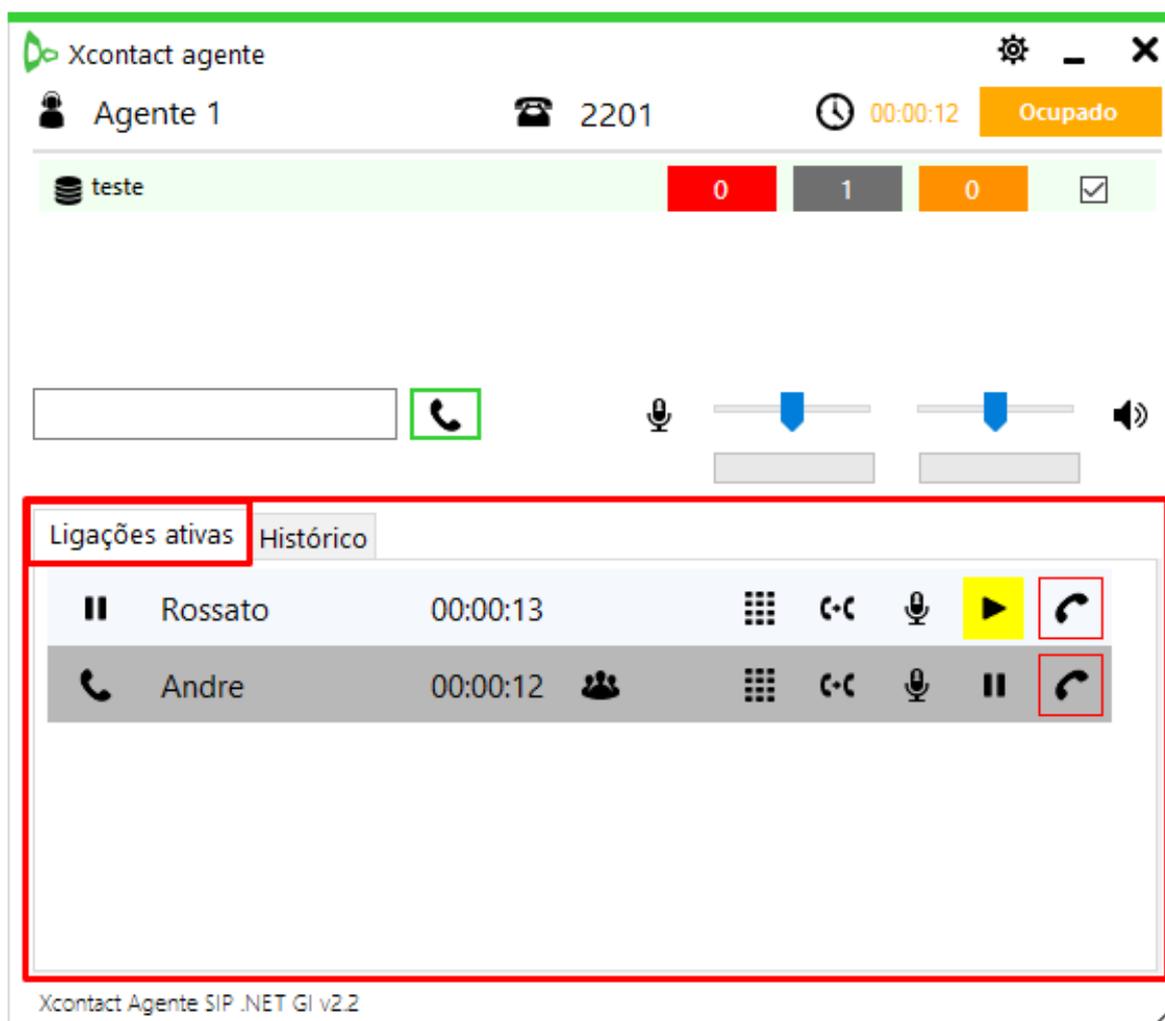
Ao receber ou efetuar uma ligação uma popup será exibida, nessa popup o agente tem todos os controles da ligação, informações de integrações e também pode classificar a ligação com uma classificação e uma observação.



Essa popup pode ser fechada e aberta a qualquer momento novamente clicando na ligação ativa ou histórico.

Controle de ligações ativas

O agente pode gerenciar até três ligações ao mesmo tempo, podendo alternar entre elas ou colocá-las em conferência.



Segunda chamada

Quando houver uma ligação ativa e uma nova ligação for direcionada ao agente (ligações diretas) uma popup será exibida com os dados da origem e um som de "beep" tocará periodicamente para o agente. O agente pode ignorar essa nova chamada utilizando o botão desligar na popup ou atendê-la, ao atendê-la a outra chamada será colocada em pausa e a nova chamada ficará ativa, a partir desse momento o agente poderá alternar entre as ligações, transferir uma para outra ou colocá-las em conferência.

Histórico de ligações

Na aba histórico o agente pode visualizar a informação das ultimas ligações, podendo também re-abrir a popup para classificá-la ao clicar sobre ela ou re-discar para o número utilizando o botão em forma de telefone mais a direita.

Xcontact agente

Agente 1 2201 00:02:16 Disponível

teste 0 1 0

5501

Ligações ativas Histórico

	 Rossato 25/04 20:13	00:01:51	Não classificada	
	 Ligação recebida to 25/04 20:13	00:00:16	Não classificada	
	 Rossato 20/04 20:04	00:02:02	Não classificada	
	 Rossato 20/04 20:00	00:02:45	Não classificada	
	 Ramal teste 14/04 13:10	00:00:02	Não classificada	

Xcontact Agente SIP .NET GI v2.2

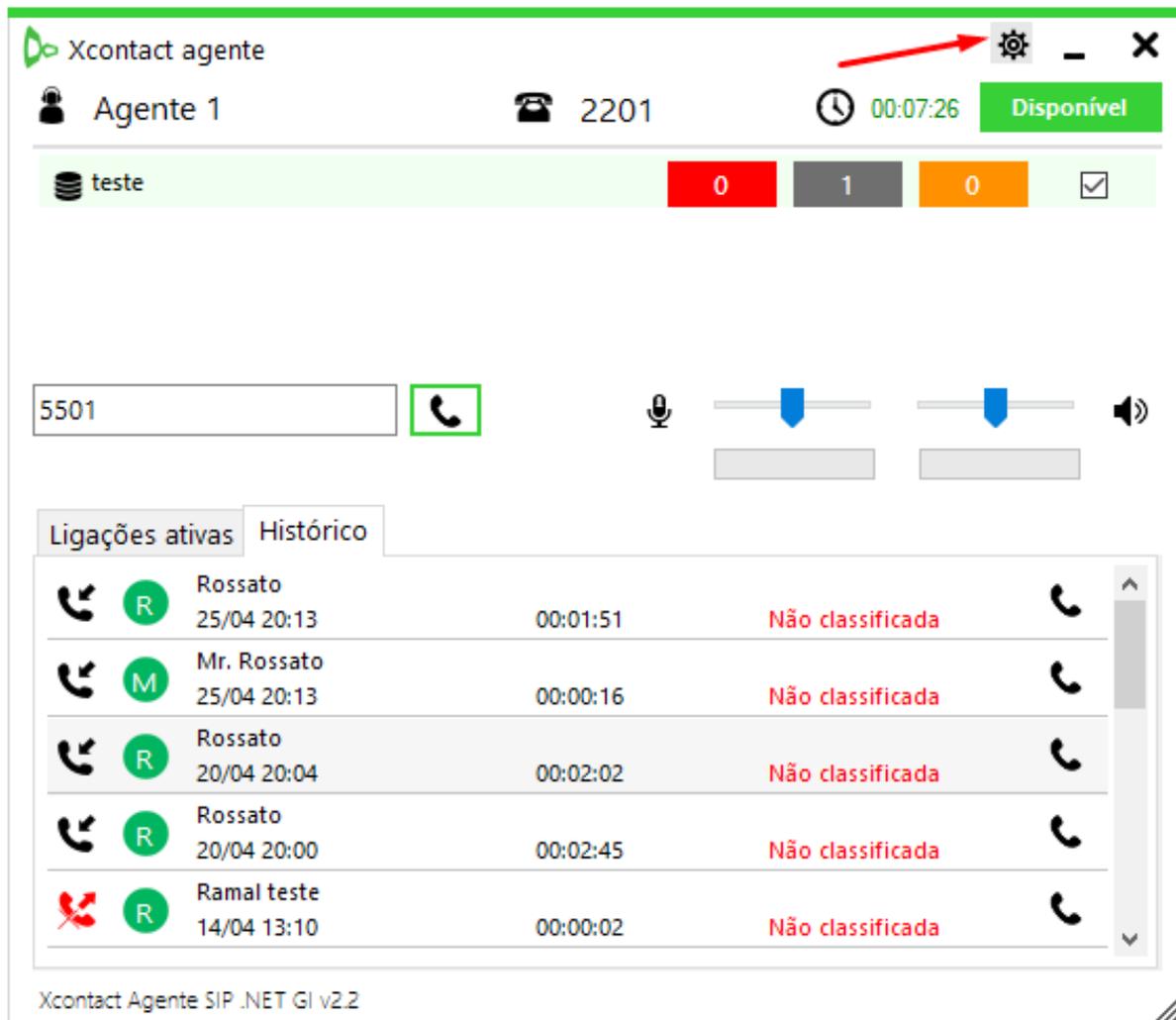
Ao parar o mouse sobre o ícone do histórico de uma ligação uma descrição do status é exibida.

The screenshot shows the Xcontact agente interface. At the top, it displays 'Xcontact agente' with a settings gear, minimize, and close buttons. Below this, the agent's name 'Agente 1', phone number '2201', and a timer '00:02:54' are shown, along with a green 'Disponível' status button. A call log for 'teste' shows 0 missed calls, 1 in progress, and 0 completed. The interface includes a dial pad with '5501', a call button, and volume controls. A 'Ligações ativas' and 'Histórico' tab is active, showing a list of calls. The last entry, 'Ramal teste' from '14/04 13:10', is marked as 'Não classificada' and has a red 'X' icon next to it. A tooltip below this entry reads 'Ligação efetuada mas não completada'. The bottom of the window shows 'Xcontact Agente SIP .NET GI V2.2'.

Ícone	Nome	Data e Hora	Duração	Status	Ação
	Rossato	25/04 20:13	00:01:51	Não classificada	
	Mr. Rossato	25/04 20:13	00:00:16	Não classificada	
	Rossato	20/04 20:04	00:02:02	Não classificada	
	Rossato	20/04 20:00	00:02:45	Não classificada	
	Ramal teste	14/04 13:10	00:00:02	Não classificada	

Preferências

O botão em forma de engrenagem ao lado do minimizar abre uma tela de preferências, onde o agente pode efetuar algumas personalizações.



Nessa tela o agente poderá:

- Ativar/Desativar o som de toque.
- Trocar o som de toque (Na pasta de instalação do programa existem outros arquivos de toque no mesmo padrão mas com volumes diferentes que podem ser utilizados)
- Ativar/Desativar o cancelamento de eco. Essa opção é muito importante pois alguns fones ou máquinas não suportam essa funcionalidade fazendo com que a qualidade da ligação fique ruim, desative essa função se perceber que o som que você escutá está ruim.
- Ativar/Desativar a redução de ruído. Essa opção também é muito importante pois alguns fones ou máquinas não suportam essa funcionalidade fazendo com que a qualidade da ligação fique ruim, desative essa função quando a outra parte da ligação perceber que o que você fala está com qualidade ruim.
- Ativar/Desativar o auto ganho. Essa opção regula a captação do seu microfone, aumentando ou diminuindo o volume do microfone de acordo com o som capturado com a finalidade de manter o mesmo volume da ligação para a outra parte envolvida. Desative essa função se seu ambiente for muito barulhento ou se perceber alguma perda de qualidade.

- Ativar/Desativar o auto atendimento. Quando ativado a ligação recebida é automaticamente atendida após um "beep".
- Seleção de dispositivos. Por padrão o aplicativo usa o fone e microfone definidos como padrão no sistema, você pode mudar essa configuração caso necessário.
- Aba aparência. Nessa aba você pode personalizar a aparência do aplicativo definindo uma cor de fundo e cor das fontes. (É preciso fechar e abrir novamente o aplicativo)

The image shows a screenshot of a settings window titled "Configurações" (Settings) with a close button (X) in the top right corner. The window has two tabs: "Básicas" (Basic) and "Aparência" (Appearance), with "Aparência" currently selected. The settings are organized into three sections:

- Opções de toque** (Touch options):
 - Ativar som de toque (Activate touch sound)
 - Arquivo: telephone-ring.wav (File: telephone-ring.wav) with a "Mudar" (Change) button.
- Configurações** (Configurations):
 - Cancelamento de eco (Echo cancellation)
 - Auto ganho (Auto gain)
 - Redução de ruído (Noise reduction)
 - Atendimento automático (Automatic answer)
- Dispositivos** (Devices):
 - Saída: Default (Output: Default)
 - Microfone: Default (Microphone: Default)

A "Salvar" (Save) button is located at the bottom right of the dialog box.