



Guia do Agente Omnichannel Atendimento de Mensagens externas



Conteúdo

<u>Guia do Agente Omnichannel – atendimento de mensagens externas</u>	<u>03</u>
<u>Operações do Agente no Lynk Web/ Lynk Desktop</u>	<u>03</u>
<u>Inicie uma sessão de mensagens através do Lynk Web/ Lynk Desktop</u>	<u>03</u>
<u>Gerencie as mensagens de canais de mensagens externos no Lynk Web/Lynk Desktop</u>	<u>04</u>
<u>Operações do Agente no Lynk App</u>	<u>17</u>
<u>Inicie uma sessão de mensagens através do Lynk App</u>	<u>17</u>
<u>Gerencie as mensagens de canais de mensagens externos no Lynk App</u>	<u>18</u>



Guia do Agente Omnichannel

Atendimento de mensagens externas

Este guia fornece orientações sobre como gerenciar as mensagens enviadas e recebidas agentes de call center.

A gestão de mensagens está disponível no Lynk Web, Lybk Desktop e no app Voitel Lynk.

Público

Este guia destina-se a representantes de atendimento ao cliente (denominados como Agentes) que interagem com contatos por meio de diversos canais de mensagens digitais (denominado como Omnichannel).

Interface do Agente

Para aprimorar a mobilidade da comunicação e aumentar a produtividade dos Agentes, a Voitel oferece uma interface unificada para Agentes, integrado ao Lynk.

Os agentes podem gerenciar com eficiência interações baseadas em mensagens provenientes de diversos canais digitais por meio das interfaces compatíveis.

Operações do Agente no Lynk Web / Lynk Desktop

Inicie uma sessão de mensagens no Lynk Web / Lynk Desktop

Você pode iniciar proativamente uma sessão de mensagens para contatar um cliente ou parceiro, enviar campanhas de marketing ou comunicados em massa.

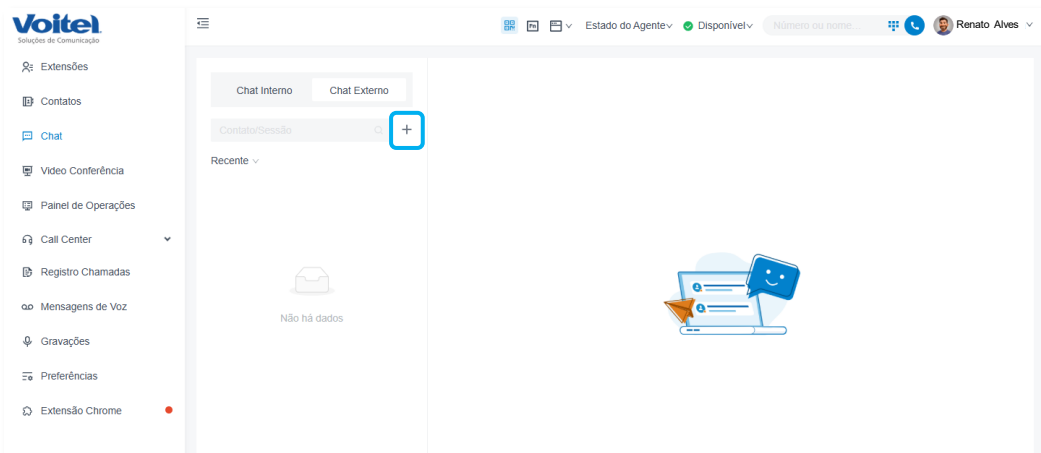
Para iniciar uma sessão pelo canal do WhatsApp, somente modelos de mensagem aprovados pela Meta podem ser usados – chamados de “HSM” (sigla de High Structured Message). Certifique-se de que os modelos desejados estejam sincronizados com o PABX.

Métodos suportados

- Inicie uma sessão por meio de um canal SMS
- Inicie uma sessão através de um canal do WhatsApp

Inicie uma sessão por meio de um canal SMS

1. No Lynk Web ou no Lynk Desktop, acesse *Chat > Chat externo*.
2. Clique **+** para adicionar uma sessão.



3. Na janela pop-up, complete as seguintes configurações.

- **Tipo de sessão:** Selecione SMS.
- **Remetente:** Selecione o número desejado para o envio de mensagens.
- **Destinatário:** Selecione o código do país/região e, em seguida, insira o número do destinatário.

Criar sessão
✕

* Tipo de Sessão

SMS

* Remetente

* Destinatário

+55 Brasil

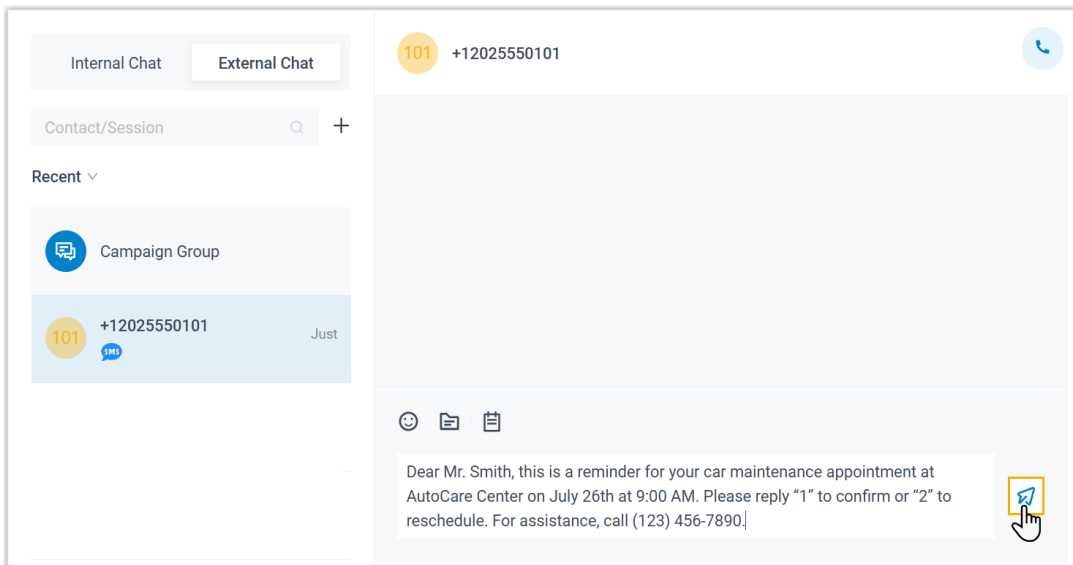
Insira o número do destinatário.

✕ Cancelar

✓ Criar

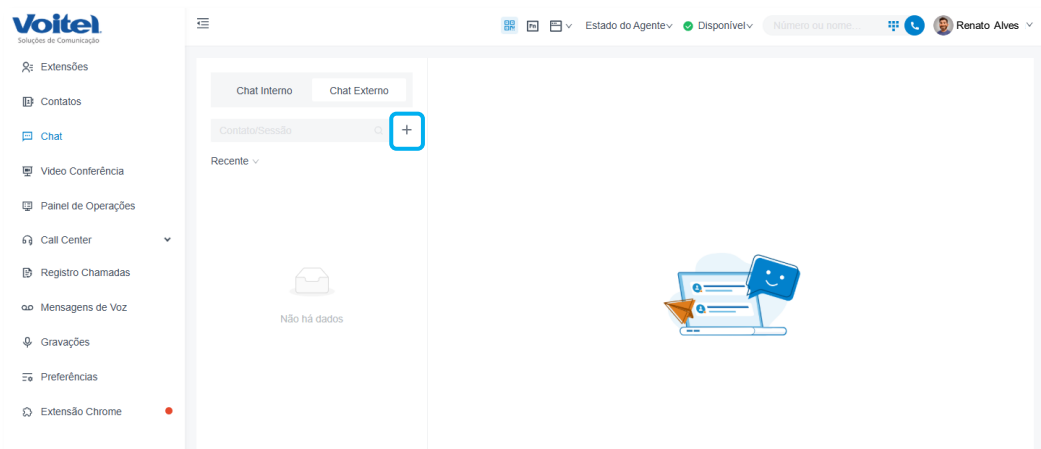
4. Clique em *Criar*.

A sessão de mensagens SMS foi criada, agora você pode enviar mensagens e conversar com o contato, bastando clicar no botão destacado na imagem a seguir para enviar a mensagem SMS.



Inicie uma sessão através de um canal do WhatsApp

1. No Lynk Web ou no Lynk Desktop, acesse *Chat > Chat externo*.
2. Clique **+** para adicionar uma sessão.



3. Na janela pop-up, faça o seguinte:.

- **Tipo de sessão:** Selecione *WhatsApp*.
- **Remetente:** Selecione o número de telefone associado ao envio de mensagens via WhatsApp.
- **Destinatário:** Selecione o código do país/região e, em seguida, insira o número do destinatário.

4. Clique em *Criar*.

A sessão de mensagens do WhatsApp foi criada.

5. Durante a sessão, envie o modelo de mensagem (HSM) desejado ao contato.

- a. Clique em *Modelos de Mensagem do WhatsApp*, depois pesquise e selecione o modelo desejado.

Gerencie as mensagens de canais de mensagens externos no Lynk Web / Lynk Desktop

Este tópico descreve como gerenciar as sessões de mensagens no Lynk Web e no Lynk Desktop.

Inicie uma sessão por meio de um canal SMS

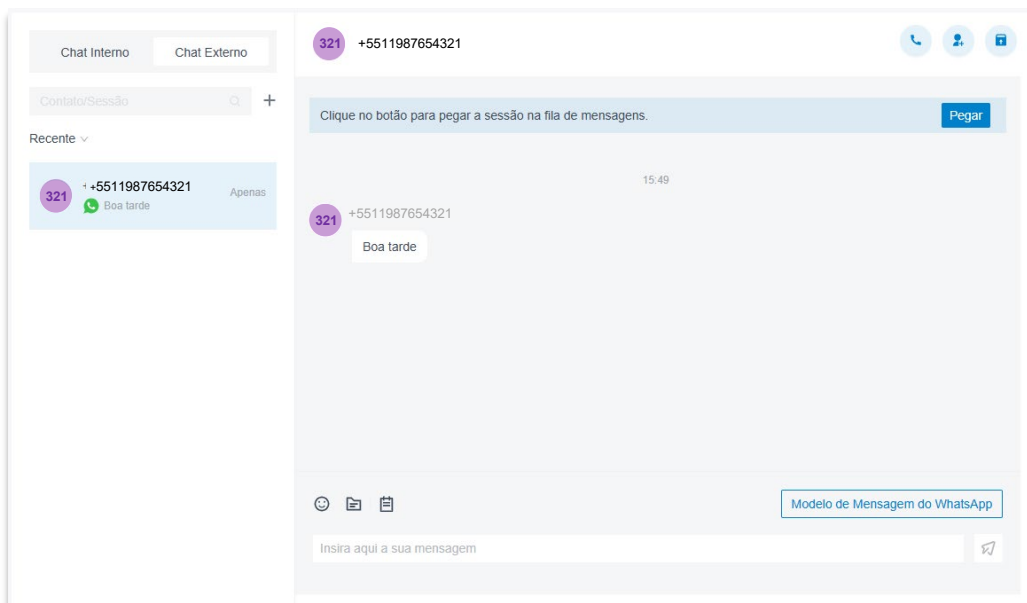
Se você for um Agente atribuído a uma fila de mensagens, ao receber mensagens em uma nova sessão, você será notificado e poderá visualizar as mensagens além de “capturar” a sessão da fila.



NOTA:

A opção de coleta automática só está disponível quando o modo de atribuição de mensagens da sua fila estiver definido como *Captura Manual* ou *Captura Automática*.

- Se o modo estiver definido como *Captura Manual*, você precisará “capturar” a sessão manualmente.
- Se o modo estiver definido como *Captura Automática*, a sessão será atribuída automaticamente a você caso seja o primeiro agente a responder. Você também pode assumir a sessão manualmente nesse modo, se necessário.



1. No Lynk Web ou no Lynk Desktop, clique em *Chat* e em seguida, clique na guia Chat externo.
2. Para “capturar” uma sessão manualmente, clique em "Pegar" na parte superior direita.

Uma mensagem será exibida indicando que você “capturou” a sessão da fila de mensagens; somente você pode visualizar a sessão e responder às mensagens nela contidas.

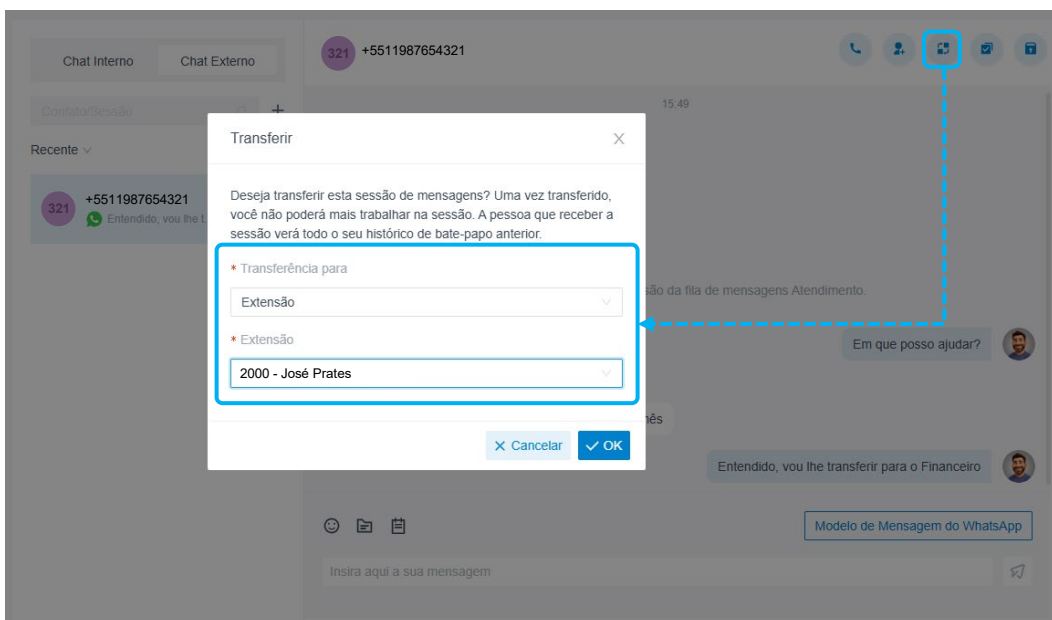
Transferir uma sessão de mensagens

Durante uma sessão, você pode transferir a conversa com um contato para outro colega ou para uma fila de mensagens para tratamento posterior. Alternativamente, se for necessário processamento de mensagens avançado ou automação, você pode transferir a sessão para uma plataforma de análise de mensagens de terceiros.



NOTA:

A opção de transferir sessões para uma plataforma de análise de mensagens de terceiros só aparecerá se o administrador do sistema tiver integrado o servidor PABX com uma plataforma de terceiros por meio de API



1. No Lynk Web ou no Lynk Desktop, clique em *Chat* e, em seguida, clique na guia Chat Externo.
2. No canto superior direito da sessão de mensagens, clique em
3. Na janela pop-up, selecione o destino desejado e clique em OK.

A sessão de mensagens é removida da sua lista de Chat externo e transferida para a fila de mensagens / plataforma de análise de mensagens de terceiros, juntamente com todo o histórico de mensagens.

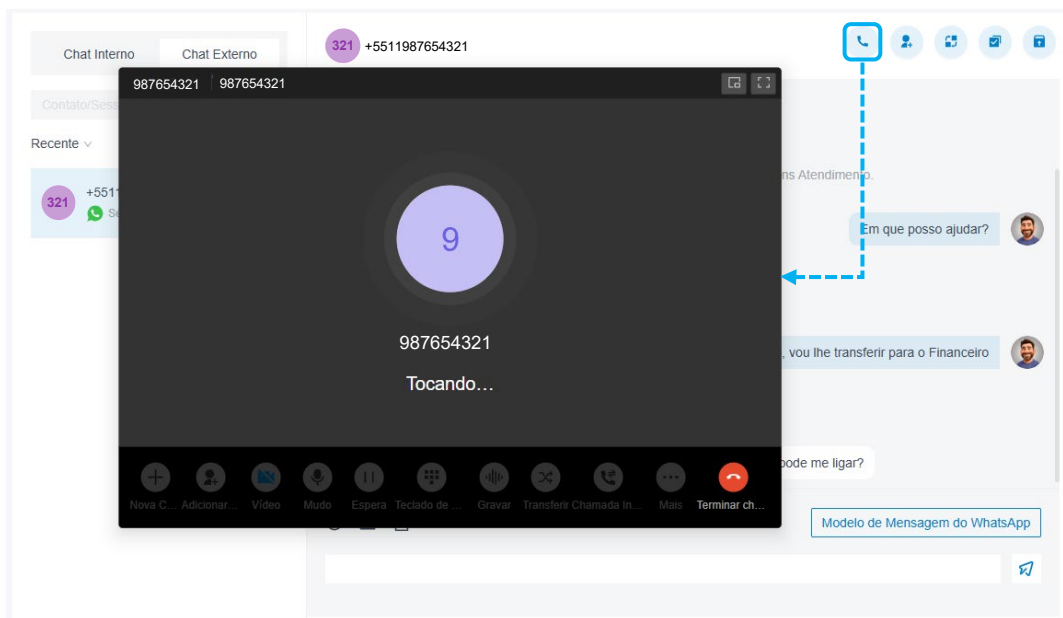
Inicie uma chamada de voz a partir de uma sessão de mensagens

Você pode iniciar uma chamada de voz diretamente da sessão de mensagens para resolver o problema de um contato, se necessário.



NOTA:

Esta operação requer permissão para fazer chamadas de saída. Entre em contato com o administrador do sistema para verificar se você possui essa permissão.



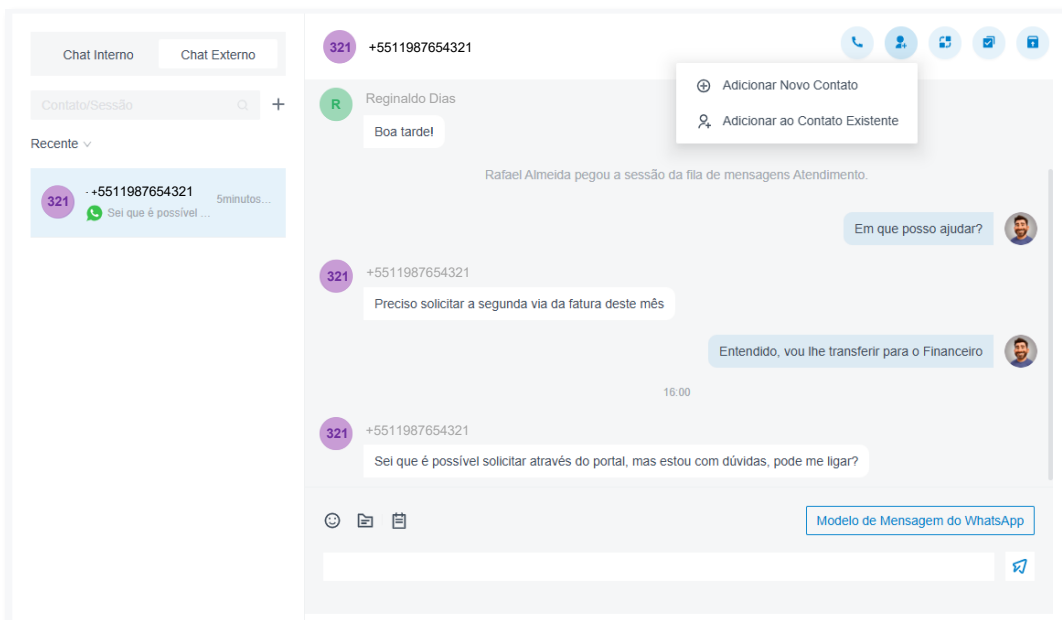
1. No Lynk Web ou no Lynk Desktop, clique em *Chat* e, em seguida, clique na guia Chat Externo.

2. No canto superior direito da sessão de mensagens, clique em

O Lynk Web disca rapidamente o número do contato e a chamada é encaminhada através do PABX.

Adicionar um número aos Contatos

Você pode adicionar um número aos Contatos do PABX diretamente da sessão de mensagens.



1. No Lynk Web ou no Lynk Desktop, clique em *Chat* e, em seguida, clique na guia Chat Externo.

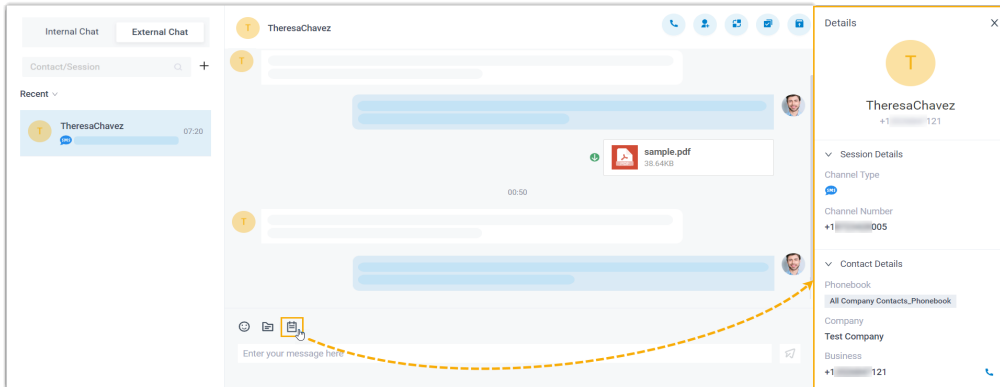
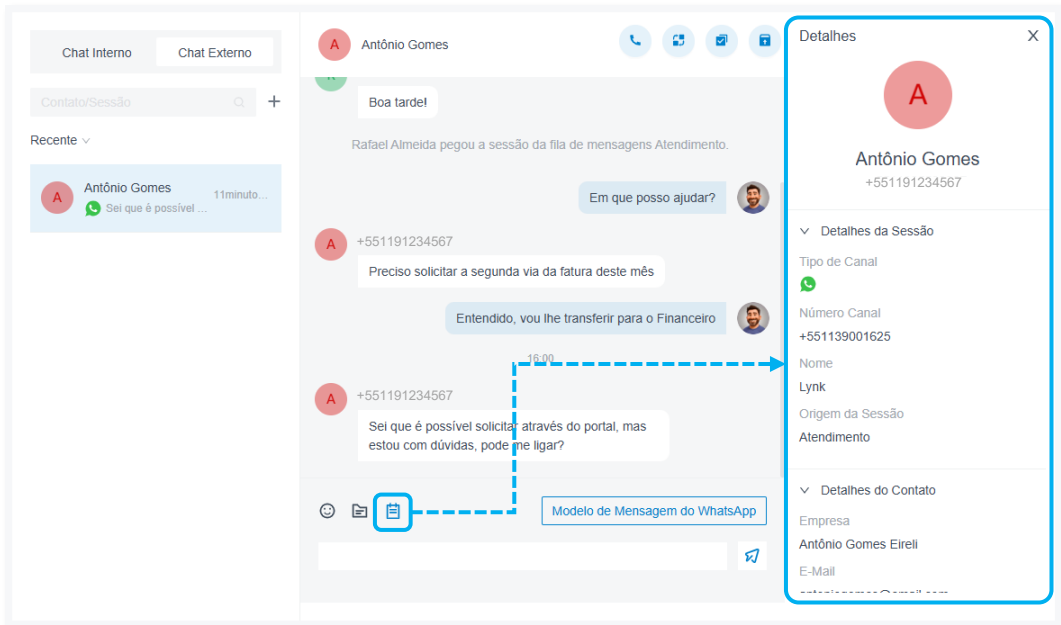
2. No canto superior direito da sessão de mensagens, clique em

3. Adicione o número aos seus contatos de acordo com as suas necessidades.

- Para adicionar o número como um novo contato, clique em *Adicionar novo contato* e insira as informações.
- Para adicionar o número a um contato existente, clique em *Adicionar a um contato existente* e edite as informações do contato conforme necessário.

Ver detalhes da sessão de mensagens

Você pode verificar as informações detalhadas de uma sessão de mensagens, incluindo o canal de origem da mensagem, o número do contato etc.



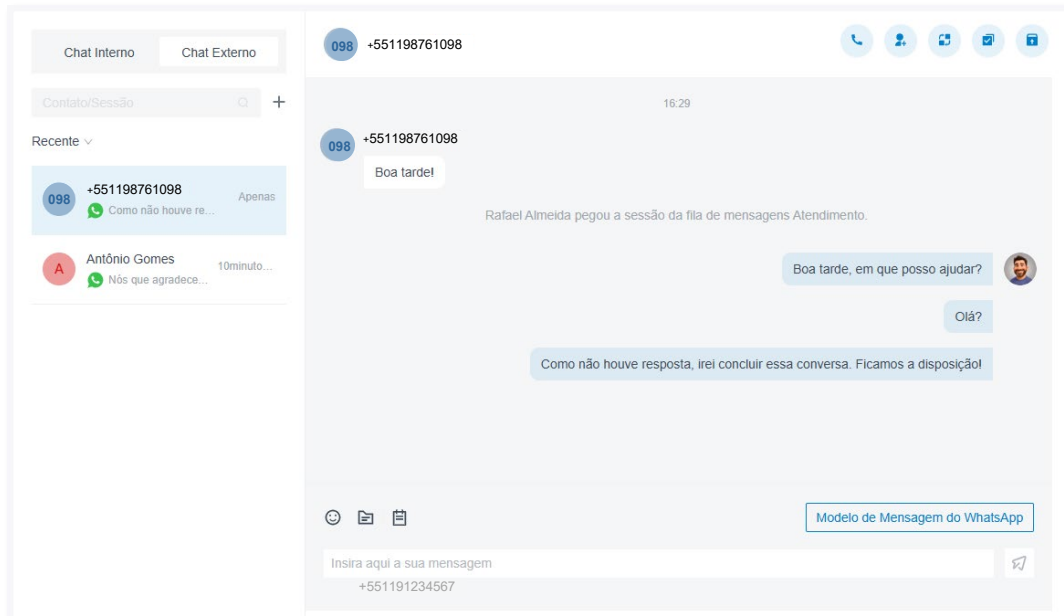
1. No Lynk Web ou no Lynk Desktop, clique em *Chat* e, em seguida, clique na guia Chat Externo.

2. Na parte inferior da sessão de mensagens, clique em 

Os detalhes da sessão de mensagens são exibidos no painel direito.

Arquivar uma sessão de mensagens

Você pode arquivar uma sessão de mensagens se não houver resposta do contato ou se desejar consultá-la posteriormente.



1. No Lynk Web ou no Lynk Desktop, clique em *Chat* e, em seguida, clique na guia Chat Externo.

2. No canto superior direito da sessão de mensagens, clique em 

A sessão de mensagens foi movida da lista Recentes para a lista Arquivadas.

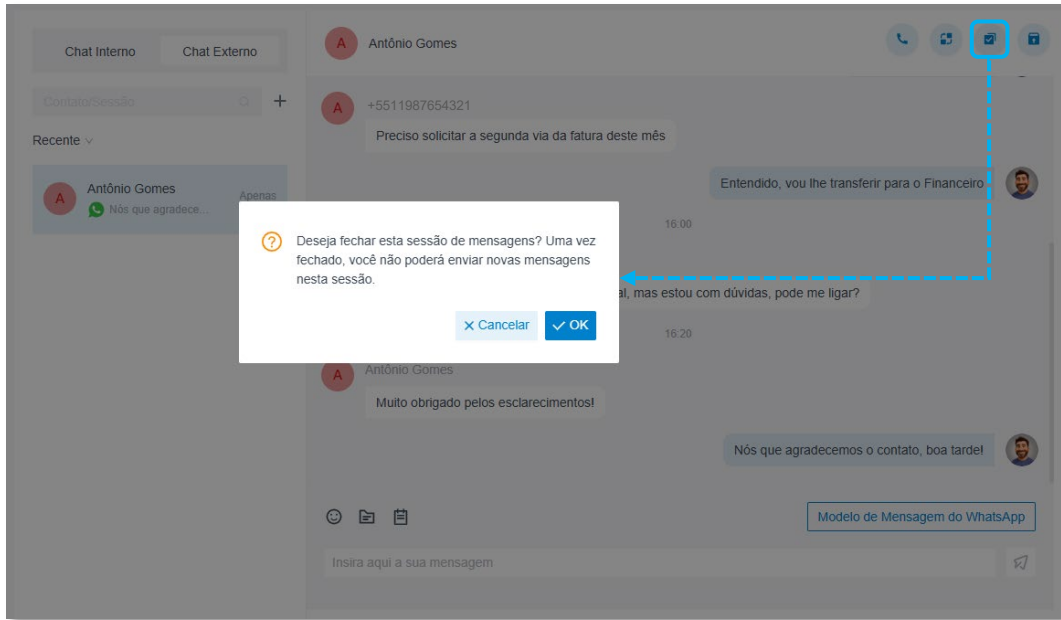



NOTA:

Para retomar a conversa, você pode enviar uma mensagem diretamente na sessão arquivada ou clicar no canto superior direito para desarquivar a sessão. A sessão desarquivada será movida de volta para a lista de Recentes.

Encerrar uma sessão de mensagens

Quando concluir a conversa com o contato, você pode encerrar a sessão de mensagens.

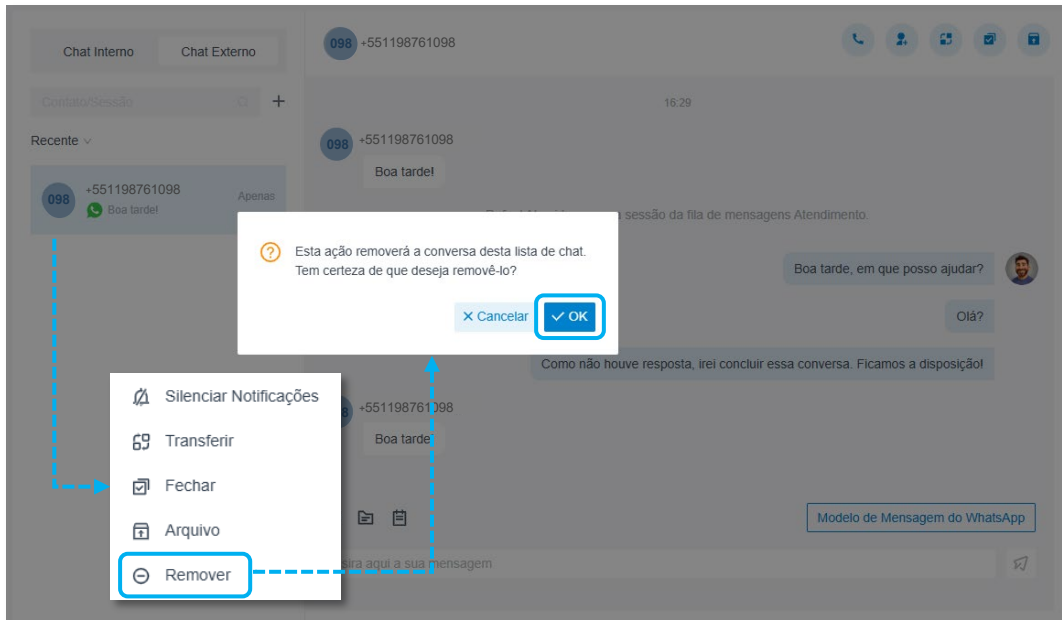


1. No Lynk Web ou no Lynk Desktop, clique em *Chat* e, em seguida, clique na guia Chat Externo.
2. No canto superior direito de uma sessão de mensagens, clique em .
3. Na janela pop-up, clique em OK.

A sessão de mensagens foi encerrada e movida para a lista de arquivadas; você NÃO poderá mais enviar mensagens nesta sessão. Na próxima vez que o contato enviar mensagens, uma nova sessão de mensagens será criada e apresentada a todos os Agentes atribuídos a fila.

Remover uma sessão de mensagens

Para remover uma sessão de mensagens, faça o seguinte:

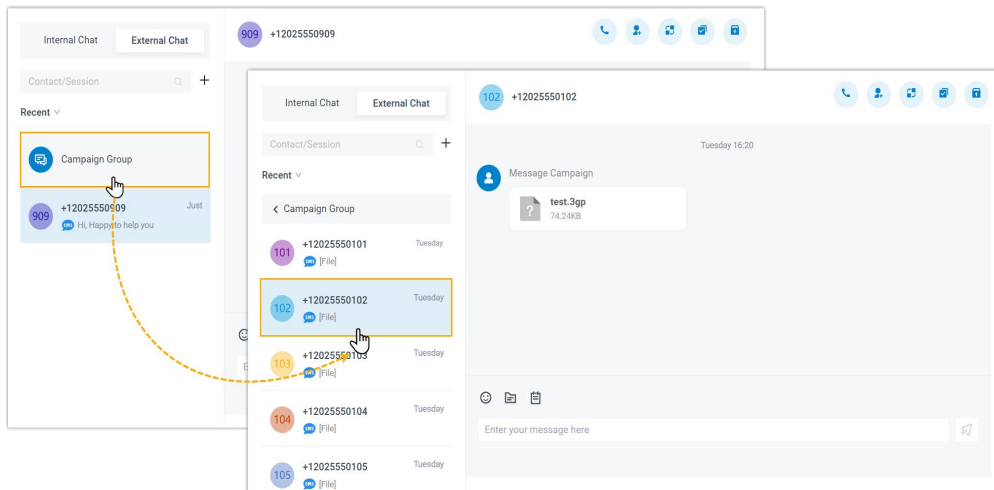


1. No Lynk Web ou no Lynk Desktop, clique em *Chat* e, em seguida, clique na guia Chat Externo.
2. Na lista de Chat externo, clique com o botão direito do mouse na sessão de mensagens que deseja remover.
3. Clique em *Remover*.
4. Na janela pop-up, clique em OK.

A sessão de mensagens foi removida de todas as interfaces do Lynk.

Gerenciar sessões de campanha

Se o administrador do sistema configurar campanhas de mensagens para enviar mensagens em massa e atribuir as sessões de campanha ao seu ramal ou a fila de mensagens a qual você está atribuído, você poderá visualizar e gerenciar essas sessões de campanha.



1. No Lynk Web ou no Lynk Desktop, clique em *Chat* e, em seguida, clique na guia Chat Externo.

2. Na lista de Chat externo, clique em *Grupo de campanhas*.

Todas as sessões criadas por campanhas de mensagens serão listadas.

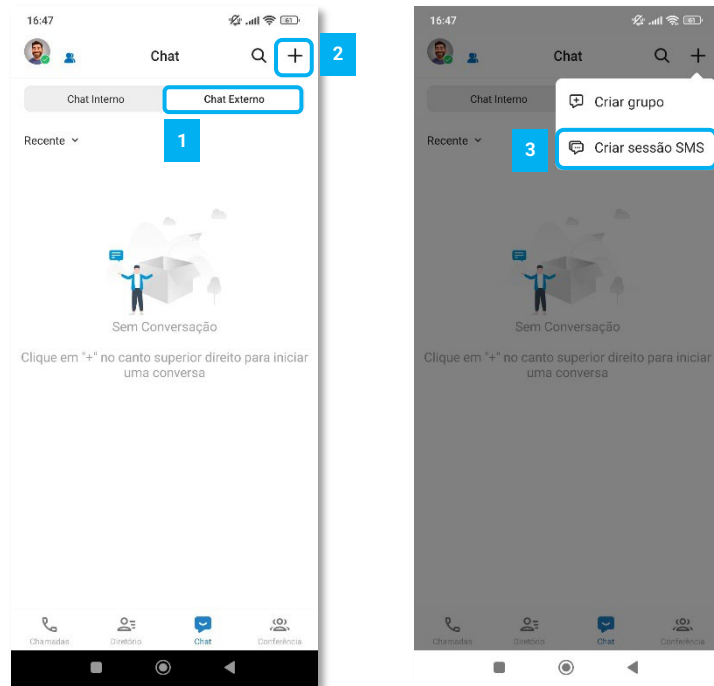
3. Clique em uma sessão para visualizar e responder às mensagens dos contatos, conforme necessário.

Operações do Agente no Lync App

Inicie uma sessão de mensagens através do Lync App

Você só pode iniciar uma sessão de mensagens proativamente por meio do canal de mensagens SMS.

Procedimento



1. No aplicativo Lync App, acesse *Chat* > *Chat Externo*.
2. No canto superior direito, toque em \oplus
3. No menu suspenso, selecione *Criar sessão de SMS*.
4. Selecione o remetente e o destinatário.
 - a. Na lista suspensa *Remetente*, selecione o número do canal para envio de mensagens.
 - b. Na lista suspensa *Destinatário*, selecione um código de país/região e, em seguida, insira o número do destinatário.
5. No canto superior direito, toque em *Criar*.

Resultado

A sessão de mensagens aparecerá na lista de Chat externo depois que você enviar uma mensagem.

Gerencie as mensagens de canais de mensagens externos no Lynk App

Este tópico descreve como gerenciar as sessões de mensagens no Lynk App.

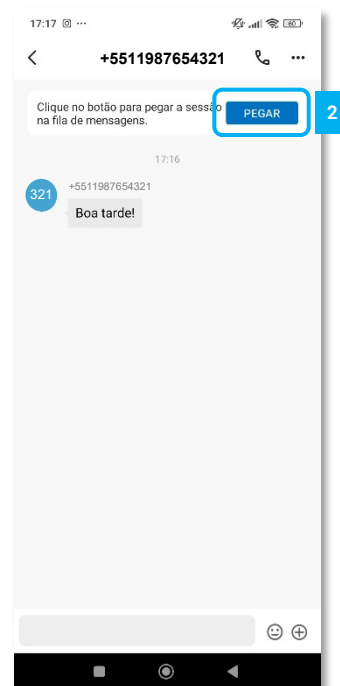
Inicie uma sessão de mensagens

Se você for um Agente atribuído a uma fila de mensagens, ao receber mensagens em uma nova sessão, você será notificado e poderá visualizar as mensagens além de “capturar” a sessão da fila.



NOTA:

- Se o modo estiver definido como Captura Manual, você precisará atender “capturar” a sessão manualmente.
- Se o modo estiver definido como Captura Automática, a sessão será atribuída automaticamente a você caso seja o primeiro Agente a responder. Você também pode atender a sessão manualmente neste modo, se necessário.



1. No Lynk App, acesse *Chat > Chat Externo*.

2. Para “capturar” manualmente uma sessão de mensagens, toque em "Pegar" na parte superior direita.

Uma mensagem será exibida indicando que você selecionou a sessão da fila de mensagens; somente você pode visualizar a sessão e responder às mensagens nela contidas.

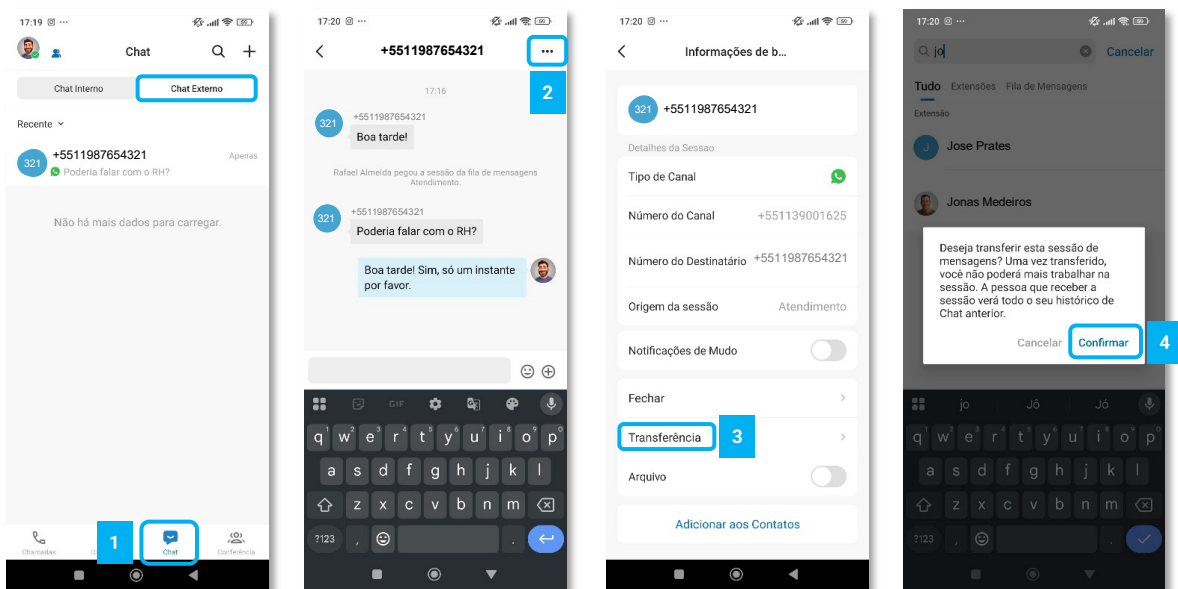
Transferir uma sessão de mensagens

Durante uma sessão, você pode transferir a conversa de contato para outro colega ou para uma fila de mensagens para tratamento posterior. Alternativamente, se for necessário processamento de mensagens avançado ou automação, você pode transferir a sessão para uma plataforma de análise de mensagens de terceiros (API).



NOTA:

A opção de transferir sessões para uma plataforma de análise de mensagens de terceiros só aparecerá se o administrador do sistema tiver integrado o servidor PBX com uma plataforma de terceiros por meio de API.



1. No Lynk App, acesse *Chat > Chat Externo*.
2. Em uma sessão de mensagens ativa, toque no canto superior direito.
3. Na página *Informações do bate-papo*, toque em *Transferência*.
4. Procure e selecione o colega e, em seguida, toque em *Confirmar* na janela pop-up.

A sessão de mensagens é removida da sua lista de Chat externo e transferida para a fila de mensagens / plataforma de análise de mensagens de terceiros, juntamente com todo o histórico de mensagens.

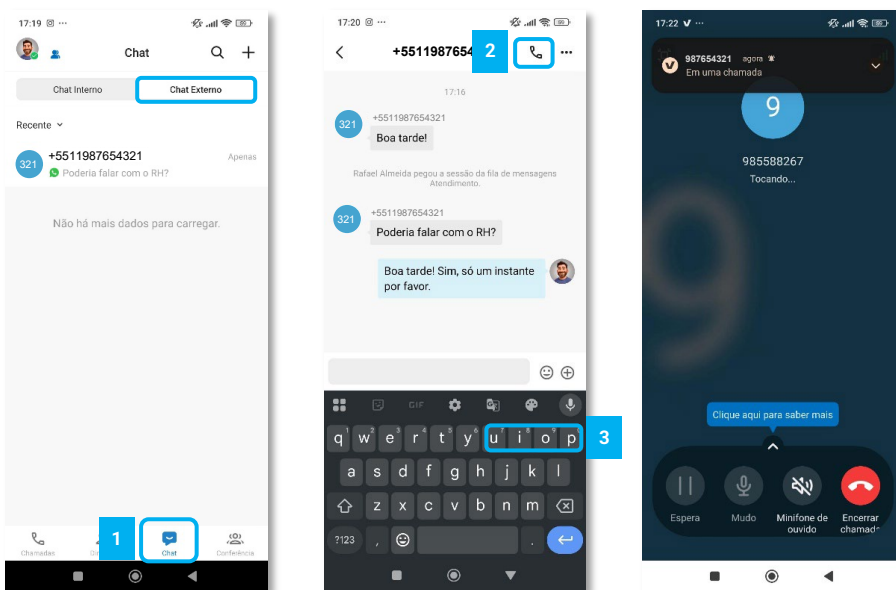
Inicie uma chamada de voz a partir de uma sessão de mensagens


Você pode iniciar uma chamada de voz diretamente da sessão de mensagens para resolver o problema de um contato, se necessário.



NOTA:

Esta operação requer permissão para fazer chamadas de saída. Entre em contato com o administrador do sistema para verificar se você possui essa permissão.

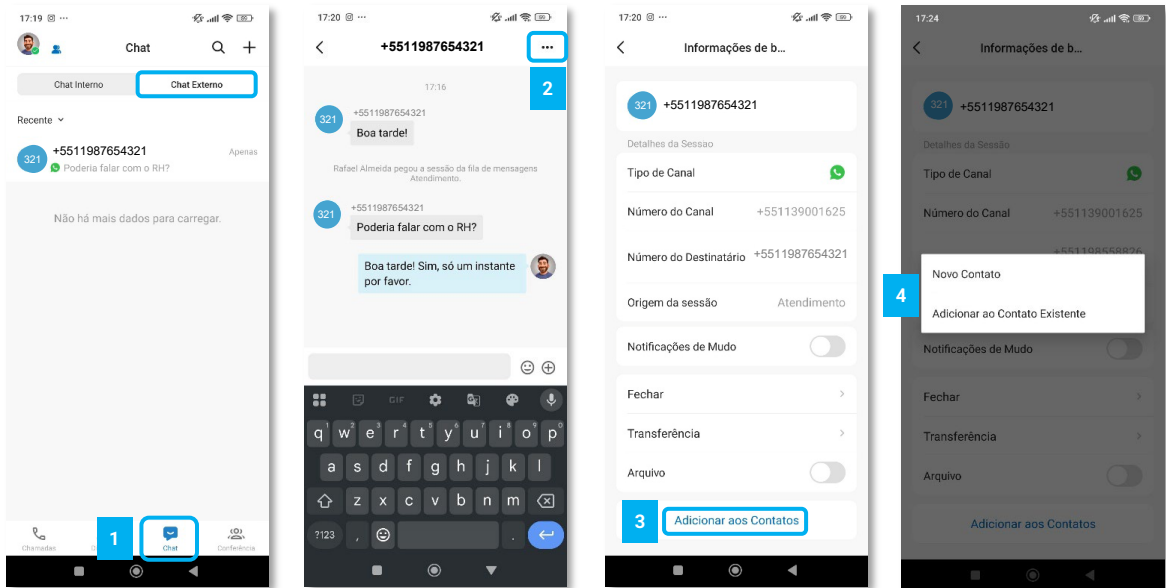


1. No Lynk App, acesse *Chat > Chat Externo*.
2. Em uma sessão de mensagens, toque em  no canto superior direito.

O Lynk App disca rapidamente o número do contato e a chamada é encaminhada através da central telefônica (PABX).

Adicionar um número aos Contatos

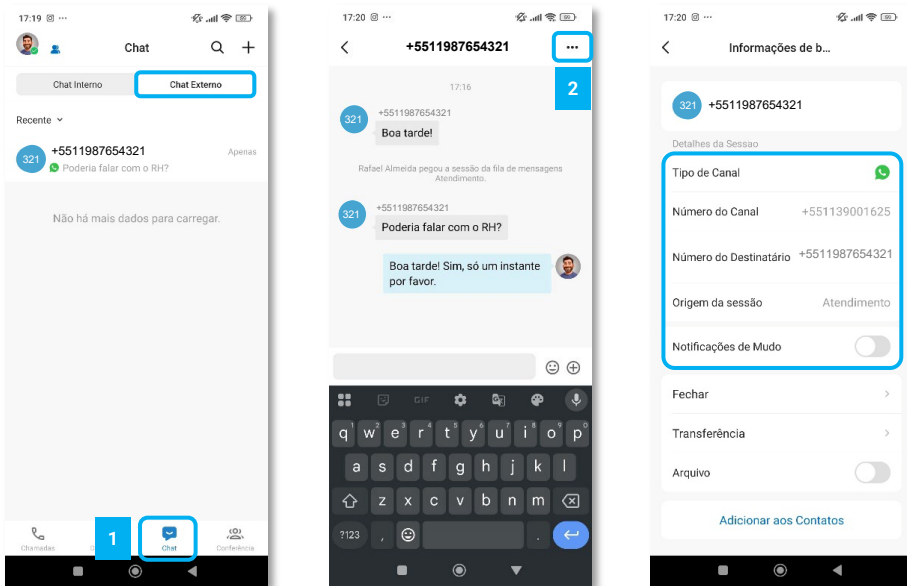
Você pode adicionar um número aos Contatos do PABX diretamente da sessão de mensagens.



1. No Lynk App, acesse *Chat > Chat Externo*.
2. Em uma sessão de mensagens, toque em **•••** no canto superior direito.
3. Na parte inferior da página *Informações do Chat*, toque em *Adicionar aos Contatos*.
4. Adicione o número aos seus contatos de acordo com suas necessidades.
 - Para adicionar o número como um novo contato, clique em *Novo Contato* na janela pop-up e insira as informações do cliente.
 - Para adicionar o número a um contato existente, clique em *Adicionar ao Contato Existente* na janela pop-up, selecione o contato e edite as informações conforme necessário.

Ver detalhes da sessão de mensagens

Você pode verificar as informações detalhadas de uma sessão de mensagens, incluindo o canal de origem da mensagem, o número do contato etc.



1. No Lynk App, acesse *Chat > Chat Externo*.

2. Em uma sessão de mensagens, toque em **•••** no canto superior direito.

Os detalhes da sessão de mensagens são exibidos na seção *Detalhes da Sessão*.



NOTA:

Se o cliente já for um contato existente, você também pode tocar nele para acessar rapidamente as informações de contato.



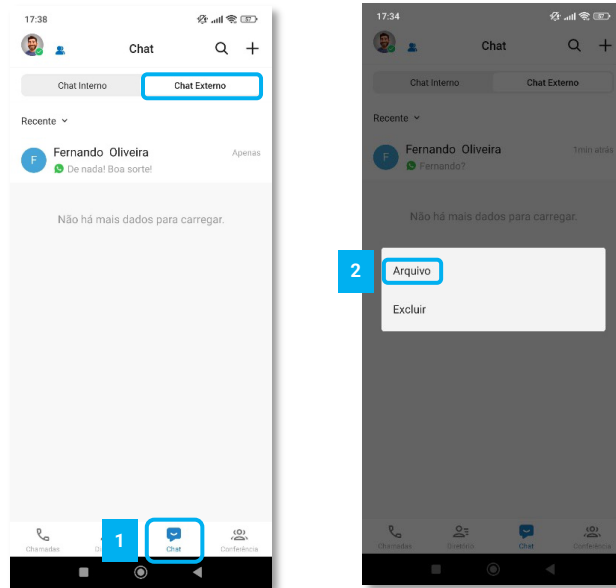
Fernando Oliveira

De nada! Boa sorte!

Apenas

Arquivar uma sessão de mensagens

Você pode arquivar uma sessão de mensagens se não houver resposta do contato ou se desejar consultá-la posteriormente.



1. No Lynk App, acesse *Chat > Chat Externo*.

2. Na lista de bate-papo externo, toque e mantenha pressionada uma sessão de mensagens ativa e, em seguida, toque em *Arquivo*.

A sessão de mensagens foi movida da lista *Recentes* para a lista *Arquivadas*.

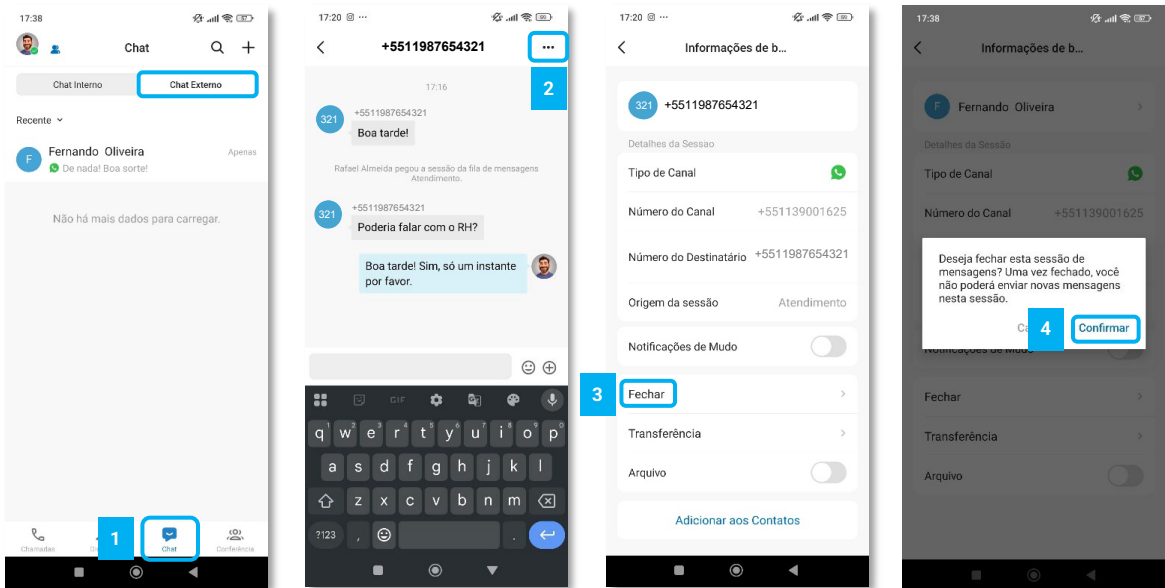


NOTA:

Para retomar a conversa, você pode enviar uma mensagem diretamente na sessão de mensagens arquivada. A sessão será automaticamente desarquivada e movida de volta para a *lista de mensagens recentes*.

Encerrar uma sessão de mensagens

Quando terminar de ajudar um cliente, você pode encerrar a sessão de mensagens.

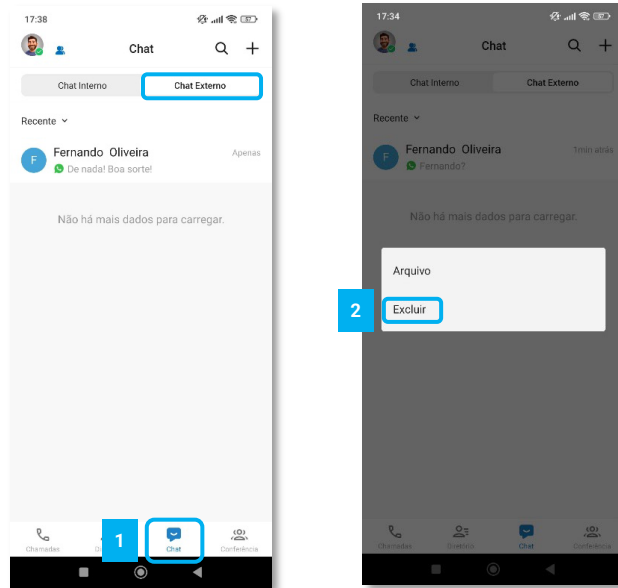


1. No Lynk App, acesse *Chat* > *Chat Externo*.
2. Em uma sessão de mensagens ativa, toque no canto superior direito.
3. Na página *Informações de bate-papo*, toque em *Fechar*.
4. Na janela pop-up, clique em *Confirmar*.

A sessão de mensagens foi encerrada e movida para a lista de *arquivadas*; você NÃO poderá mais enviar mensagens nesta sessão. Na próxima vez que o cliente enviar mensagens, uma nova sessão de mensagens será criada.

Remover uma sessão de mensagens

Para remover uma sessão de mensagens da lista de Chat externo, faça o seguinte:



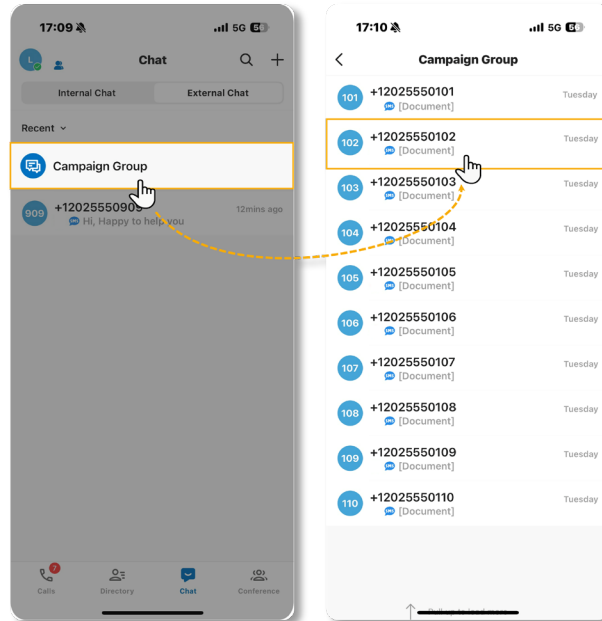
1. No Lynk App, acesse *Chat > Chat Externo*.

2. Na lista de bate-papo externo, toque e mantenha pressionada uma sessão de mensagens ativa e, em seguida, toque em *Excluir*.

A sessão de mensagens foi removida de todas as interfaces do Lynk.

Gerenciar sessões de campanha

Se o administrador do sistema configurar campanhas de mensagens para enviar mensagens em massa e atribuir as sessões de campanha à sua extensão ou à fila de mensagens à qual você pertence, você poderá visualizar e gerenciar essas sessões de campanha.



1. No Lynk App, acesse *Chat > Chat Externo*.

2. Na lista de bate-papo externo, toque em *Grupo de Campanhas*.

Todas as sessões criadas por campanhas de mensagens serão listadas.

3. Toque em uma sessão para visualizar e responder às mensagens dos clientes conforme necessário.