



# GUIA RÁPIDO

## Lynk Web



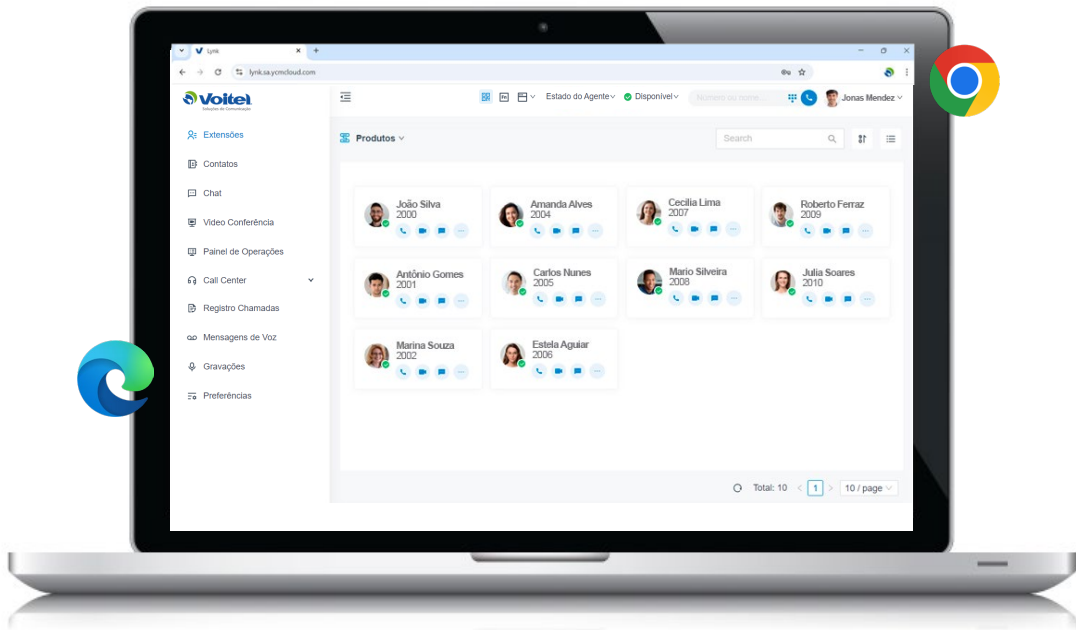
# Lynk Web

Lynk Web é uma ferramenta de comunicação baseada em navegador que combina chamadas, gerenciamento de filas, reuniões virtuais, colaboração e muito mais em um só lugar.

Para acessar o Lynk Web pela primeira vez, você pode utilizar o link de login exclusivo presente no e-mail de boas-vindas do produto.



Na próxima vez que você quiser acessar o Lynk Web, basta abrir seu navegador, digitar o endereço do Lynk Web e fazer login com suas credenciais de acesso ou sua conta de terceiros (Microsoft, Google) com um login único (Single Sign On).

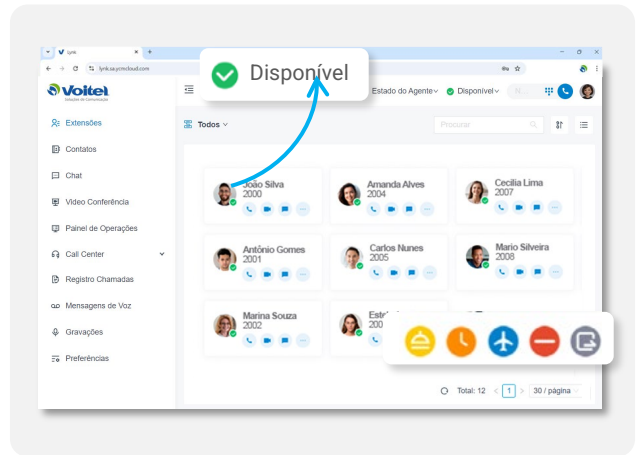


# Diretório Unificado de Contatos

## Diretório de extensões (ramais)

O diretório de extensões sincroniza as informações de extensão dos seus colegas a partir do servidor do PABX.

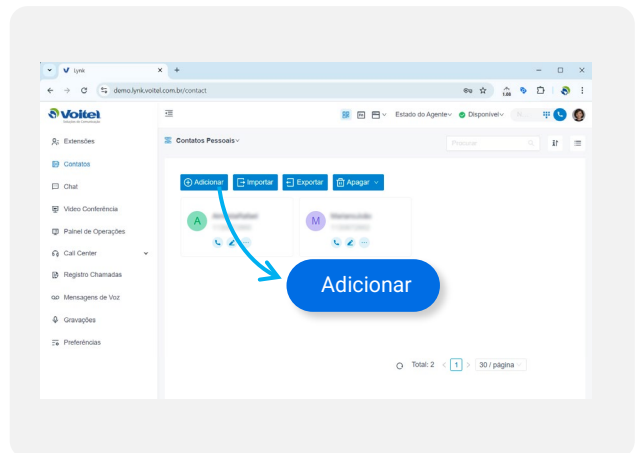
- Verifique a disponibilidade dos seus colegas através da presença e ligue ou deixe uma mensagem de voz.
- Veja e gerencie chamadas para colegas diretamente do painel de extensões.



## Lista de contatos

O diretório de Contatos exibe os contatos externos armazenados ou sincronizados com o servidor do PABX.

- Compartilhe informações de contato com colegas autorizados usando o diretório de Contatos da Empresa.
- Utilize o diretório exclusivo de Contatos Pessoais, visível apenas para você, para armazenar seus contatos particulares.



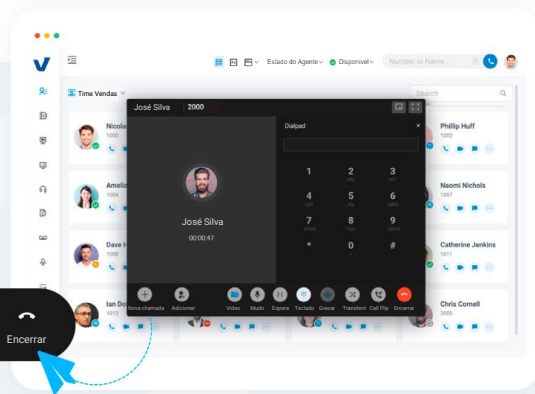
Sincronize contatos de CRM, Helpdesk ou banco de dados de terceiros por meio de integração

Marque contatos frequentes como favoritos para acesso rápido na lista de Contatos Favoritos.

# Recursos avançados de chamadas

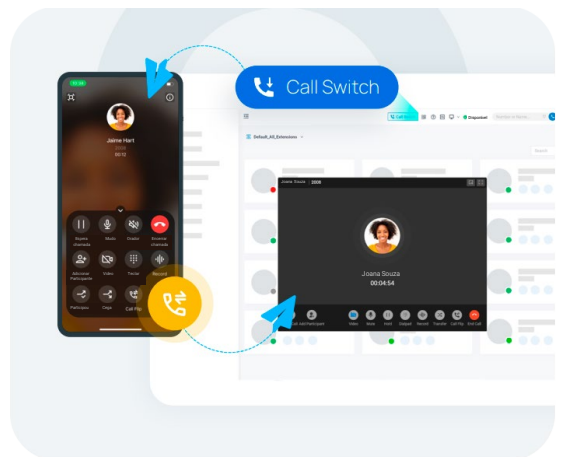
## Controle de chamadas

Faça, receba, transfira, coloque em espera ou silencie suas chamadas com apenas alguns cliques.



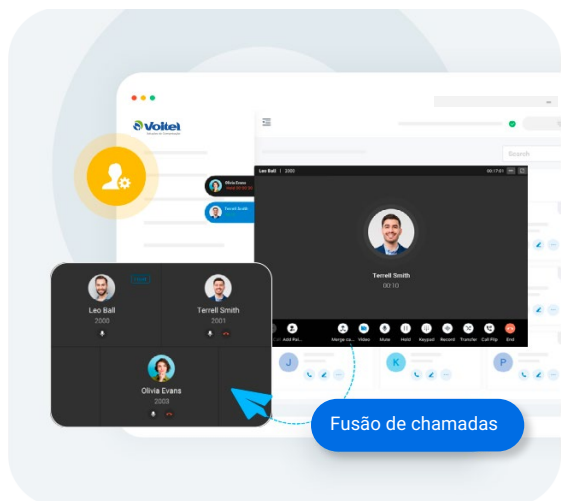
## Call Flip & Switch

Altere facilmente entre seus dispositivos em uma chamada ativa, sem interrupções. Continue sua conversa em qualquer lugar.



## Fusão de chamadas

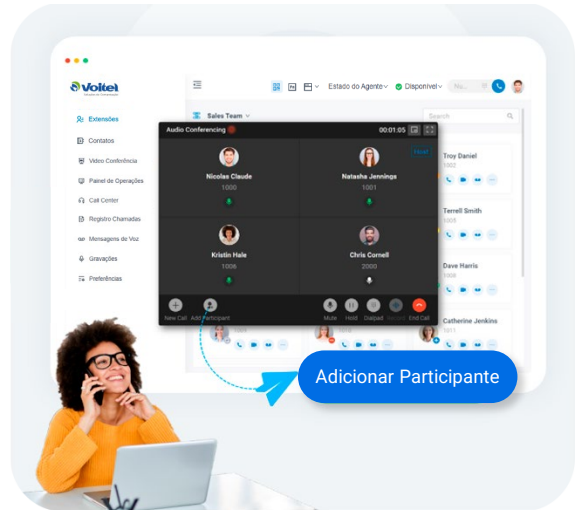
Combine duas chamadas ativas em uma única conferência de áudio e gerencie-a como o anfitrião da conferência.



# Recursos avançados de chamadas

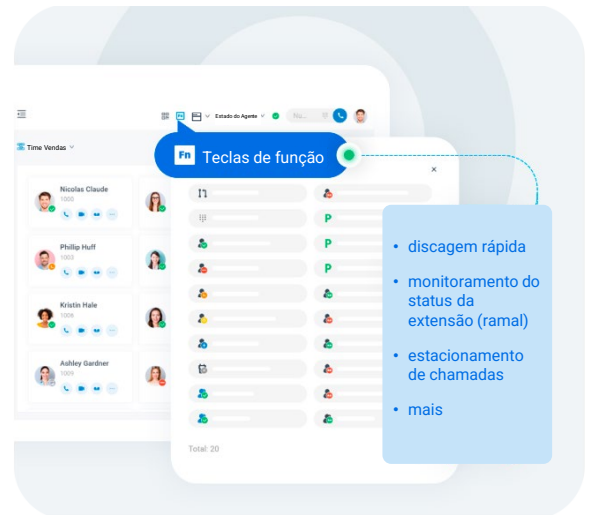
## Audioconferência

Convide outros participantes em uma chamada ativa para converter instantaneamente uma chamada individual em uma conferência de áudio com até 05 participantes.



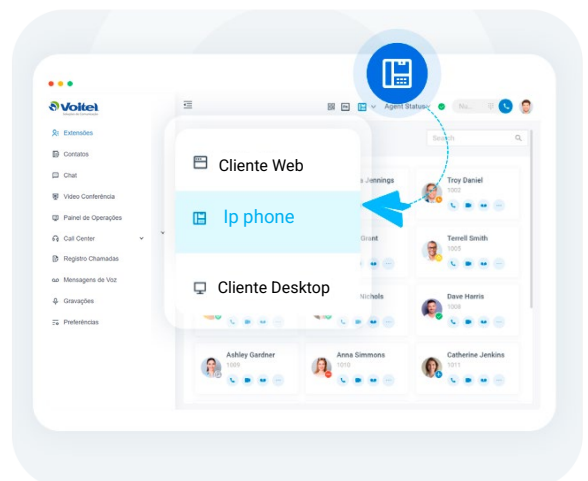
## Teclas de função

Teclas de função personalizáveis de único clique para recursos frequentemente utilizados, como discagem rápida, monitoramento do status da extensão (ramal), estacionamento de chamadas etc.



## Modo CTI

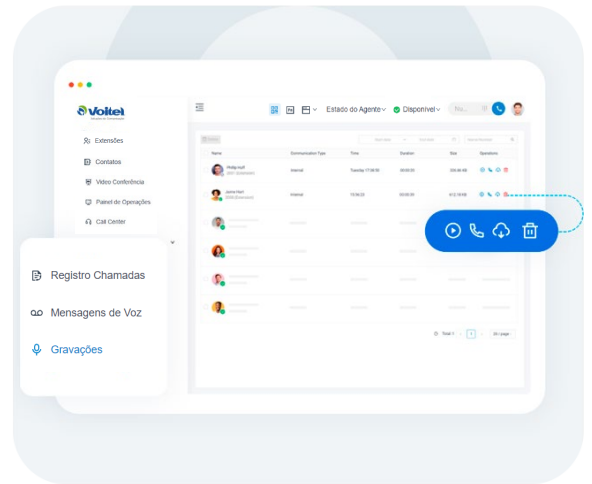
Integre o Lynk Web ao seu telefone IP ou ao seu Lynk Client. Clique para discar e controlar chamadas a partir do Lynk Web enquanto utiliza o telefone IP ou o Lynk Client para se comunicar.



# Recursos avançados de chamadas

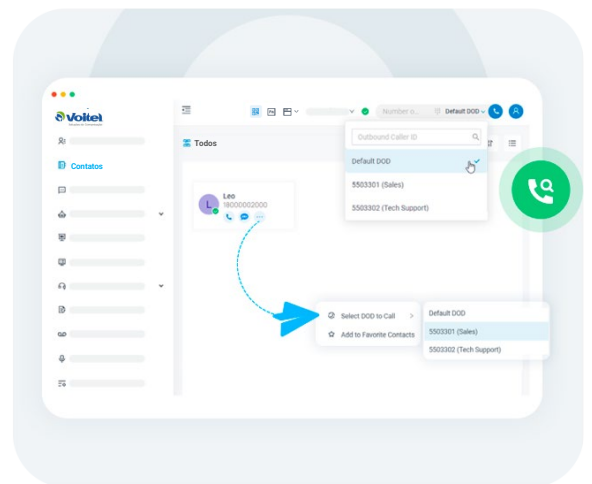
## Mensagens de voz, gravações e registros de chamadas

Em uma visualização em lista, verifique o histórico de chamadas, mensagens de voz e gravações de chamadas. Ouça o que foi deixado e retorne a ligação para seu contato com um simples clique.



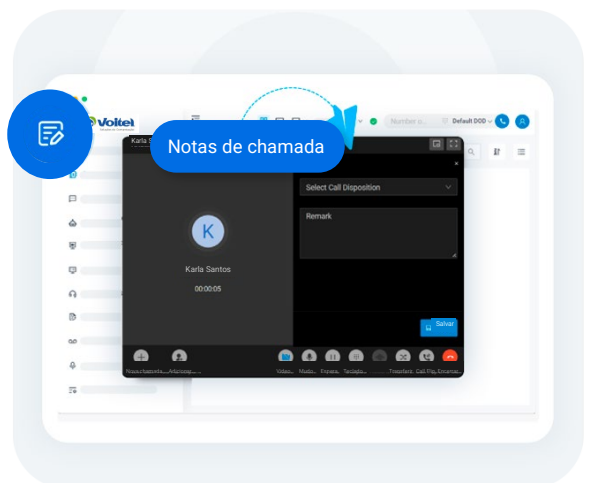
## DOD selecionável

Selecione um identificador de chamada de saída (DOD) específico para exibir ao fazer chamadas de saída.

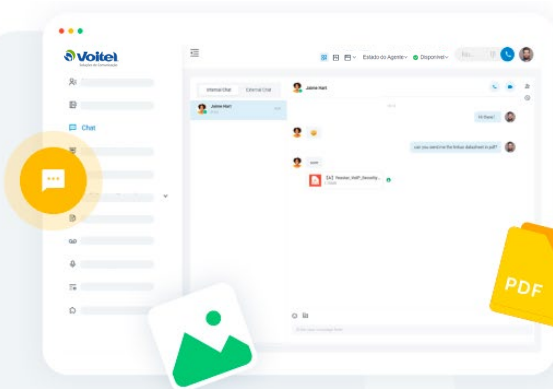


## Notas de chamada

Adicione “tags” (descrições) e observações sobre as chamadas para categoriza-las e agilizar os acompanhamentos.



## Mensagens internas e externas

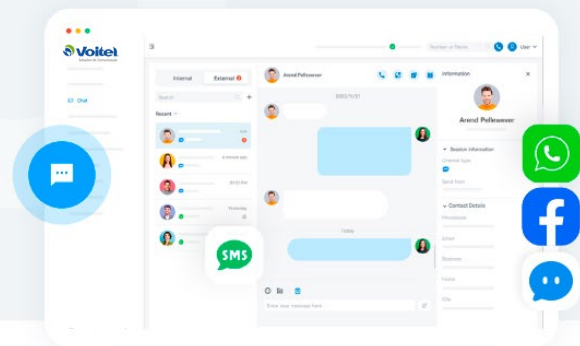


### Chat interno

Inicie um bate-papo individual ou em grupo com seus colegas e compartilhe instantaneamente emojis, fotos ou qualquer outro tipo de arquivo.

### Chat externo

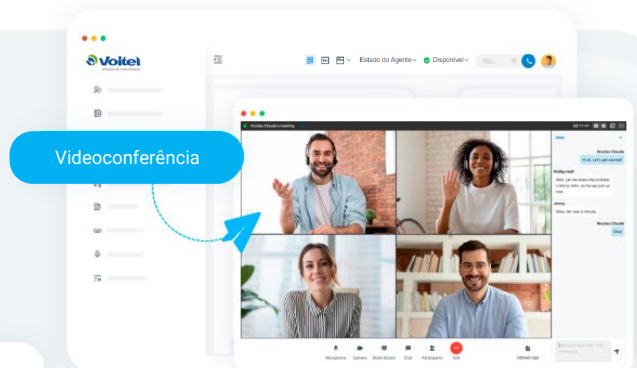
Turbine o atendimento do call center enviando e respondendo mensagens de redes sociais e SMS. Todas as conversas podem ser arquivadas para consulta posterior.



## Comunicações por vídeo

### Videoconferência

Inicie ou agende uma videoconferência online em poucos cliques. Os participantes podem entrar na reunião através de um link exclusivo.



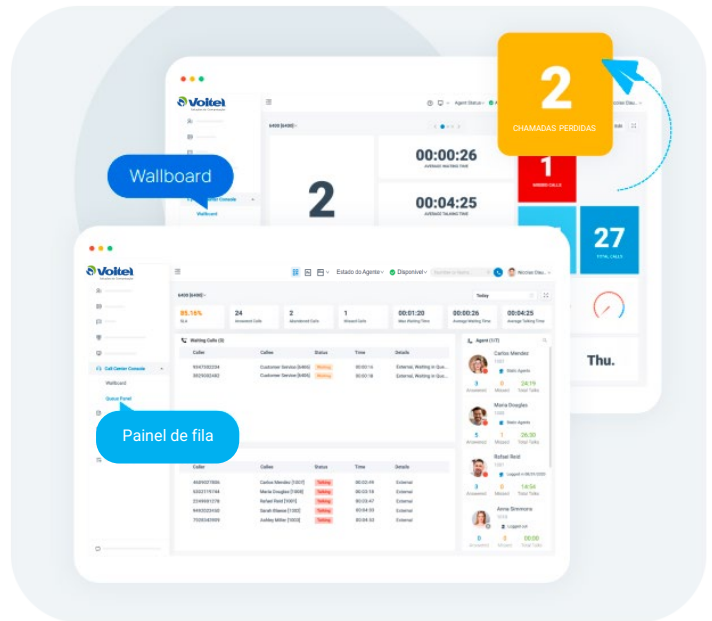
### Vídeo chamada

Inicie uma chamada de vídeo individual ou transforme uma chamada de áudio em uma chamada de vídeo para uma comunicação face a face.

## Painel de Call Center e fila de chamadas para Call Center receptivo

### Wallboard

Obtenha visibilidade completa do seu call center com métricas em tempo real, “insights” sobre o desempenho das filas e acompanhamento do status dos agentes – em diversos modelos de visualização.



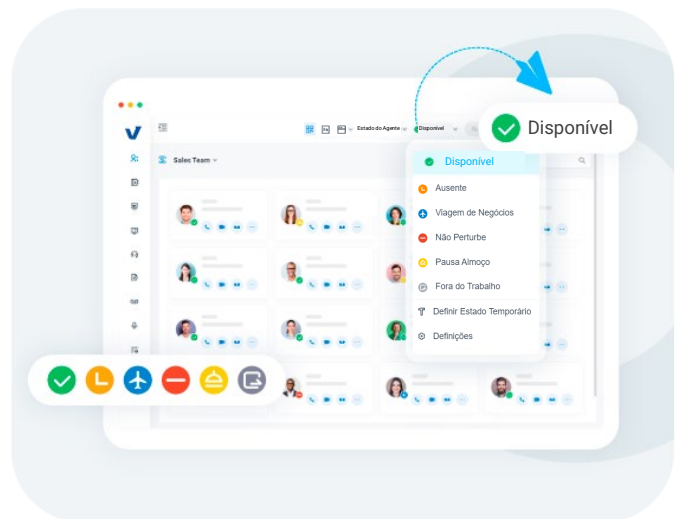
### Painel de fila

Visualize suas filas de Call Center. Arraste e solte para distribuir chamadas para agentes ou grupos e use as funções de intervenção/monitoramento/sussurro para orientar os agentes.

## Estado de presença personalizável

Selecione um estado de presença para que seus colegas saibam se você está disponível no momento.

Configure a troca automática de estado de presença com base no horário comercial e nos feriados para facilitar seu trabalho.



## Integrações

### Integração com o Microsoft Teams

Incorpore o Lync Web diretamente ao Teams para fazer chamadas, consultar contatos, verificar mensagens de voz e muito mais. Tudo isso sem precisar de uma licença adicional Microsoft

