

Configurar Agente Local de Fila

Para adicionar ou modificar um Agente Local de um ramal Fila, acesse o ícone **Agentes de Fila** na área **Links Rápidos** da página de **Gestão de Ramais** do ramal Fila.

- Para adicionar, clique em **Adicionar Agente Local**.
- Para modificar, clique no **Agente Local** já presente na lista de agentes.

As preferências do **Agente Local** podem ser personalizadas conforme detalhado abaixo:

The screenshot shows a web form titled "Modificar Agente Local 062099130". The form contains the following fields and options:

- Inscrever agente ***: A dropdown menu with the selected value "Silva (062099130)".
- Penalidade ***: A dropdown menu with the selected value "0 - Maioria das chamadas".
- Necessária autorização para se conectar a fila**: A checkbox that is currently unchecked.
- Antigo PIN da login da fila**: A text input field containing "*****".
- PIN do login de fila ***: An empty text input field.
- Confirmar PIN do login da fila ***: An empty text input field.
- Supervisor**: A checkbox that is currently unchecked.

At the bottom right of the form, there are two buttons: "Cancelar" and "OK".

Necessária autorização para conectar-se à fila: Ao ativar essa opção, um PIN de login será necessário para se conectar a Fila. Se essa opção não estiver selecionada, os dois campos a seguir não estarão mais disponíveis.

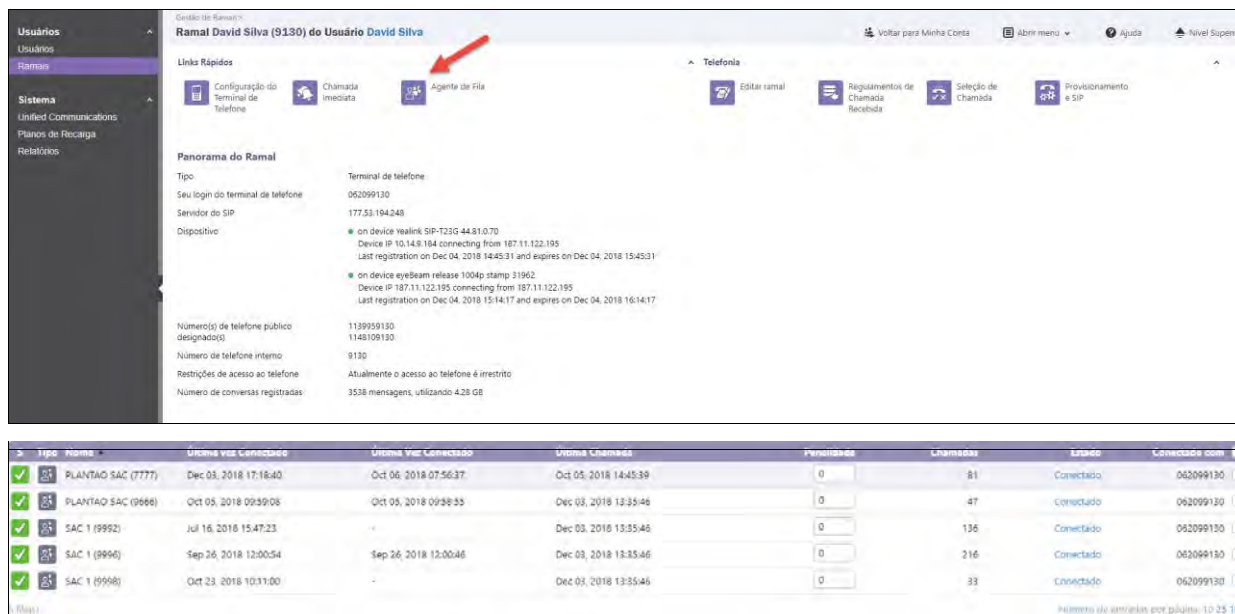
Antigo PIN de login da fila: esse campo será exibido se o ramal tiver um código PIN já configurado.

PIN do login da fila: especifique o PIN necessário ao discar *96 ou *97 para efetuar login como agente de fila ou supervisor, respectivamente. Valor aceito: numérico, de 2 a 10 dígitos.

Confirmar PIN do login da fila: o mesmo PIN descrito acima.

Obs.: note que o código PIN de autorização é obrigatório para ramais definidos como supervisores da fila.

Para ter visualização da(s) Fila(s) que um determinado ramal pertence, clique no ícone **Agente de Fila**, na área **Links Rápidos** da página de **Gestão de Ramais** do ramal terminal em questão.



Será exibida uma série de detalhes, entre os quais alguns são explicados abaixo.

S: O status da fila:

- Habilitado

- Desabilitado

Tipo: A função da extensão dentro da fila:

Agente local de Fila

Supervisor de Fila

[- Por favor, leia a seção abaixo para mais informações sobre funções em uma fila.](#)

Penalidade: Este valor determina a ordem em que o PABX em nuvem (*IDT PABX*) tenta atribuir chamadas aos agentes. Quando uma chamada é recebida, o PABX em nuvem (*IDT PABX*) primeiro aplica o algoritmo de distribuição ao conjunto de agentes com Penalidade = 1. Se nenhum agente disponível for encontrado, o sistema aplica o algoritmo aos agentes com Penalidade = 2, e assim por diante.


Menos chamadas serão atribuídas aos agentes com valores altos de penalidade. Para modificá-lo, preencha outro valor na caixa de texto. Intervalo de valores: 0 a 100 (0 - a maioria das chamadas é atribuída a este agente; 100 - poucas chamadas são distribuídas para este agente).

Estado: o estado do Agente do ponto de vista da Fila. Você pode clicar no link para pausar/cancelar a pausa ou efetuar login/logout do agente.

Conectado com: aqui é mostrado onde o agente está conectado. Para agentes locais, o número do ramal (por exemplo, 062099160) é exibido. O número é exibido apenas se o agente estiver conectado à Fila.

Papel dos ramais da fila

- Supervisor de Fila

Clique no ícone **Supervisor da Fila**  se quiser reverter o supervisor para um agente de fila normal. Um ramal de supervisor de fila pode efetuar login na fila somente depois de discar o código PIN na seção Preferências do membro (Modificar Agente).

As operações abaixo são específicas para os Supervisores da fila

Ouçã conversas de filas ativas com *999X (onde X é o número do ramal de Fila): o sistema anunciará o agente ativo que atendeu a uma chamada por último e começará a reproduzir sua conversa. Para ouvir a próxima chamada disponível, o supervisor da fila deve discar *. O supervisor pode ouvir as conversas da fila ativa SOMENTE se ele estiver logado com seu ramal.

Sussurre para agentes de fila registrados com *998X (onde X é o número do ramal de Fila): o supervisor da fila será conectado ao agente ativo que atendeu a chamada mais recente. Para sussurrar ao próximo agente disponível e ativo em uma conversa, o supervisor da fila deve discar *.

- Agente local da fila

Clique no ícone **Agente local de Fila**  se quiser definir o agente local como supervisor de fila.

Operações do teclado no terminal do telefone

Algumas séries de operações estão disponíveis:

- **Conectando o Agente de Fila do próprio ramal com *96:** Se você é um agente em uma fila e deseja receber chamadas no seu ramal pessoal, disque *96 do teclado do telefone para fazer login no sistema. Será

solicitada sua senha de agente. Após a autenticação, o sistema espera encontrá-lo na extensão da qual você efetuou login.

- **Desconectando o Agente de Fila do próprio ramal com *98:** Se você for um agente em uma fila e tiver conectado no sistema a partir do seu ramal pessoal, poderá efetuar o logout discando *98 no teclado do telefone. Por exemplo, se o seu ramal 9160 for um agente em uma fila e você quiser efetuar login no sistema usando seu terminal de telefone pessoal, disque *96 do teclado. Para sair, disque *98.
- **Conectando qualquer Agente de Fila com *97:** Se você é um agente em uma fila (por exemplo, 9160) e deseja receber chamadas em outro ramal (por exemplo, no terminal 9123), disque *97 no teclado do telefone do ramal 9123 para fazer o login no sistema. Será solicitado seu número de agente (9160) e senha. Após a autenticação, o sistema espera encontrar o agente 9160 na extensão da qual você efetuou login, no caso, 9123.
- **Desconectando qualquer Agente de Fila com * 98Y:** Se você for um agente em uma fila (por exemplo, 9160) e estiver conectado ao sistema a partir de outro ramal (por exemplo, no terminal 9123), poderá efetuar o logout discando *98Y (em que Y é o número do ramal Agente de Fila, em outras palavras, seu número de agente) no teclado do terminal do telefone do ramal 9123. Ou seja, para desconectar o agente 9160 da extensão 9123, disque *989160. Isso é necessário porque vários agentes podem efetuar login de uma única extensão.
- **Pausando/despausando sessão do agente com *26Y / *28Y:** Se você está atualmente conectado ao sistema como um agente e deseja fazer uma pausa sem sair da fila, disque * 26 seguido de Y, onde Y é o número do seu ramal. Este código informa ao sistema que você não está disponível e que as chamadas não devem ser direcionadas ao seu ramal. Para retornar à Fila, você deve discar *28 seguido de Y, onde Y é o número do seu ramal. Se você tiver efetuado login na Fila do telefone associado ao seu ramal, poderá usar o atalho *26 para pausar e *28 para despausar.
- **Supervisionando conversas de filas com * 999X:** Se você for um supervisor de Fila, poderá começar a ouvir as conversas das Filas ativas, discando *999 seguido de X, onde X é número do ramal da Fila. O sistema anunciará ao último agente ativo que atendeu uma chamada e você será inserido nessa conversa. Para ouvir a próxima chamada disponível, disque *.

- **Sussurrando para os agentes com *998X:** Se você for um supervisor de fila, poderá sussurrar para os agentes registrados na fila e envolvidos em uma chamada, discando *998 seguido de X, onde X é número do ramal da Fila. Você será conectado ao agente ativo que foi o último a atender uma chamada.

Para sussurrar para o próximo agente disponível, disque *. Por exemplo, se você estiver logado como supervisor da Fila 9666 e quiser sussurrar algo para o(s) agente(s) envolvido(s) na(s) conversa(s), disque *9989666.