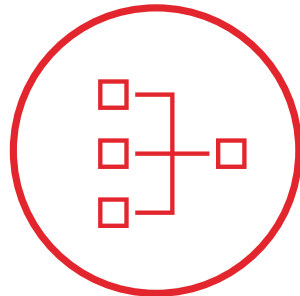


NICE CX one

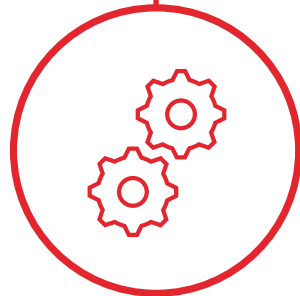
ACESSANDO O MAX AGENT



**O que
veremos
a seguir:**



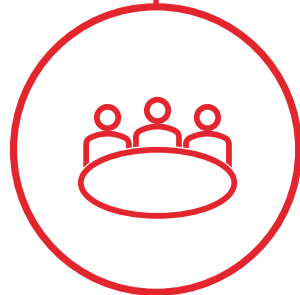
Sistema
NICE CX ONE



Configurações
Iniciais



Call Back
Receptivo



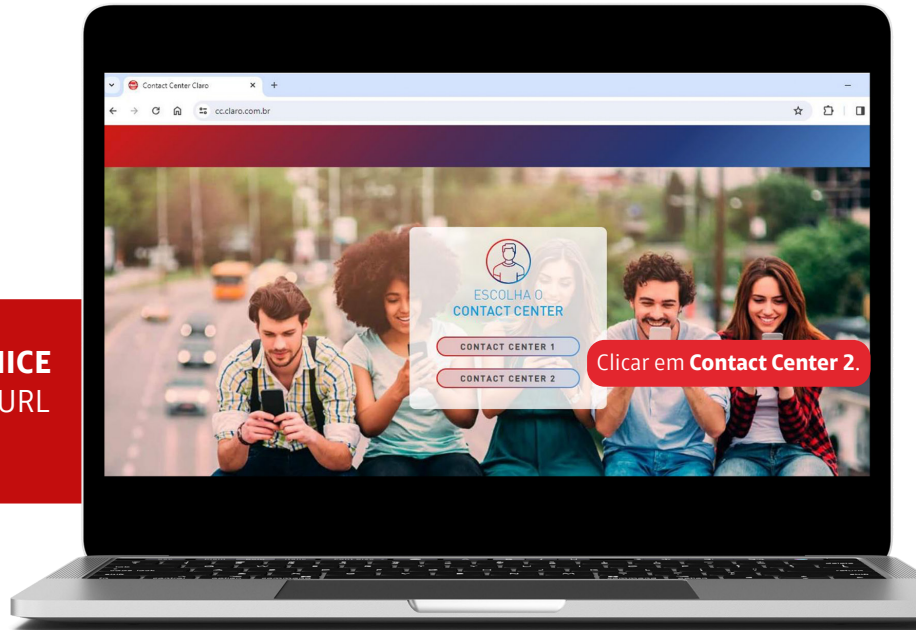
Conferência



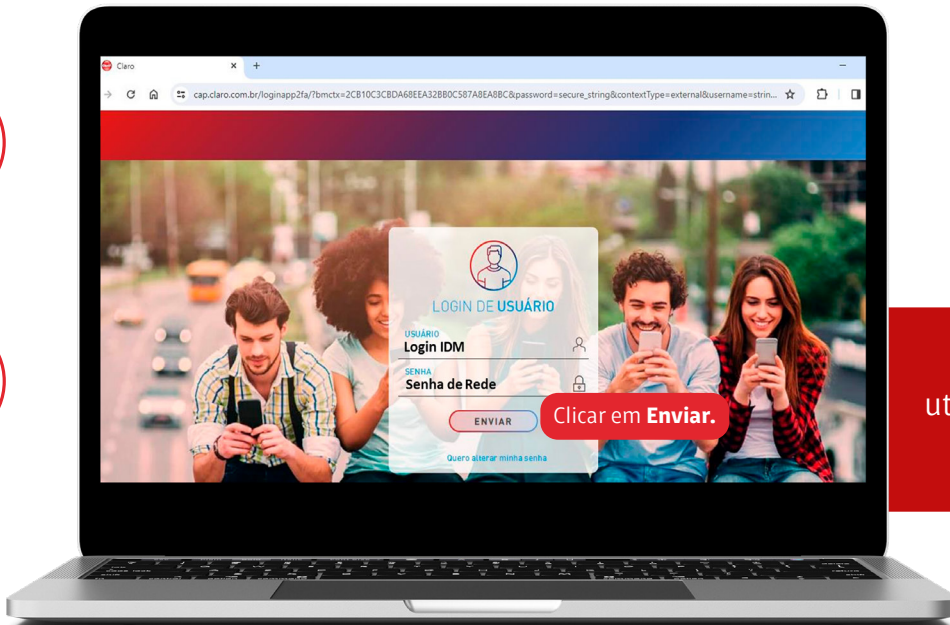
OUTBOUND

CAPACITAÇÃO CX ONE

CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT



ACESSO A PLATAFORMA NICE
Abrir o **Chrome** e acessar a URL
CC.CLARO.COM.BR.



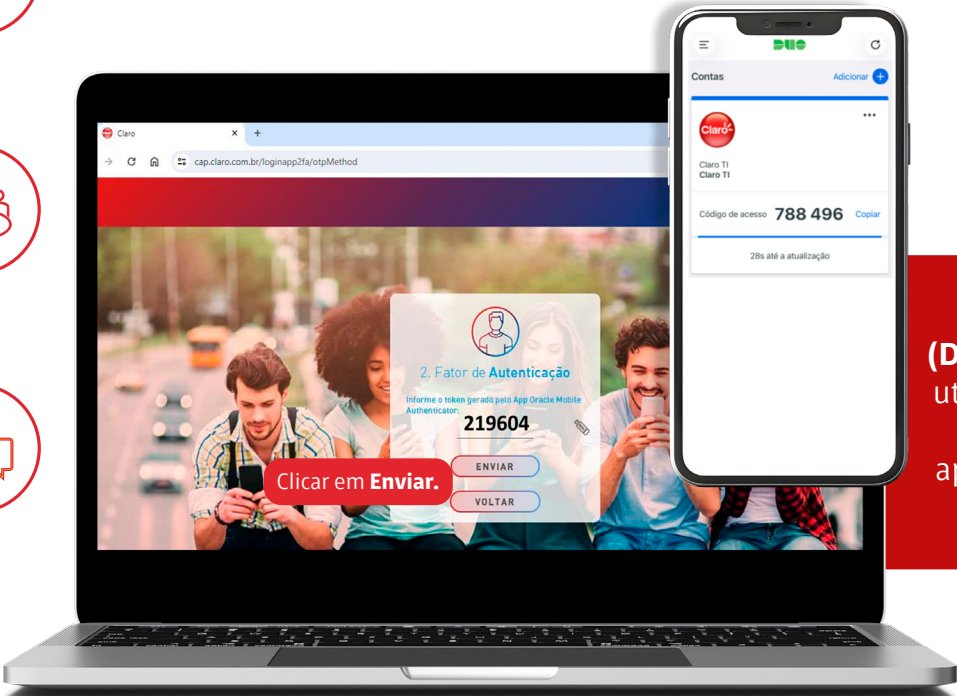
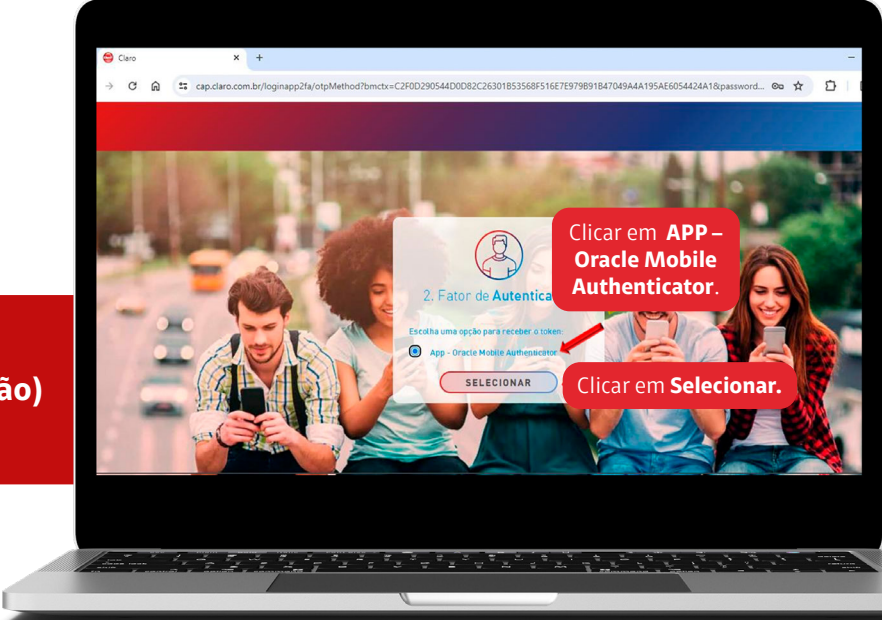
Para acesso devem ser
utilizadas as credenciais
Login e senha **IGA**.

CAPACITAÇÃO CX ONE

**CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT**



O acesso utiliza o **2FA**
(Duplo Fator de Autenticação)
utilizando o **DUO Mobile**.



Uma vez habilitado o **2FA**
(Duplo Fator de Autenticação)
utilizando o **DUO Mobile**, deve
ser inserido a sequência que
aparece no aplicativo instalado
no smartphone do usuário.

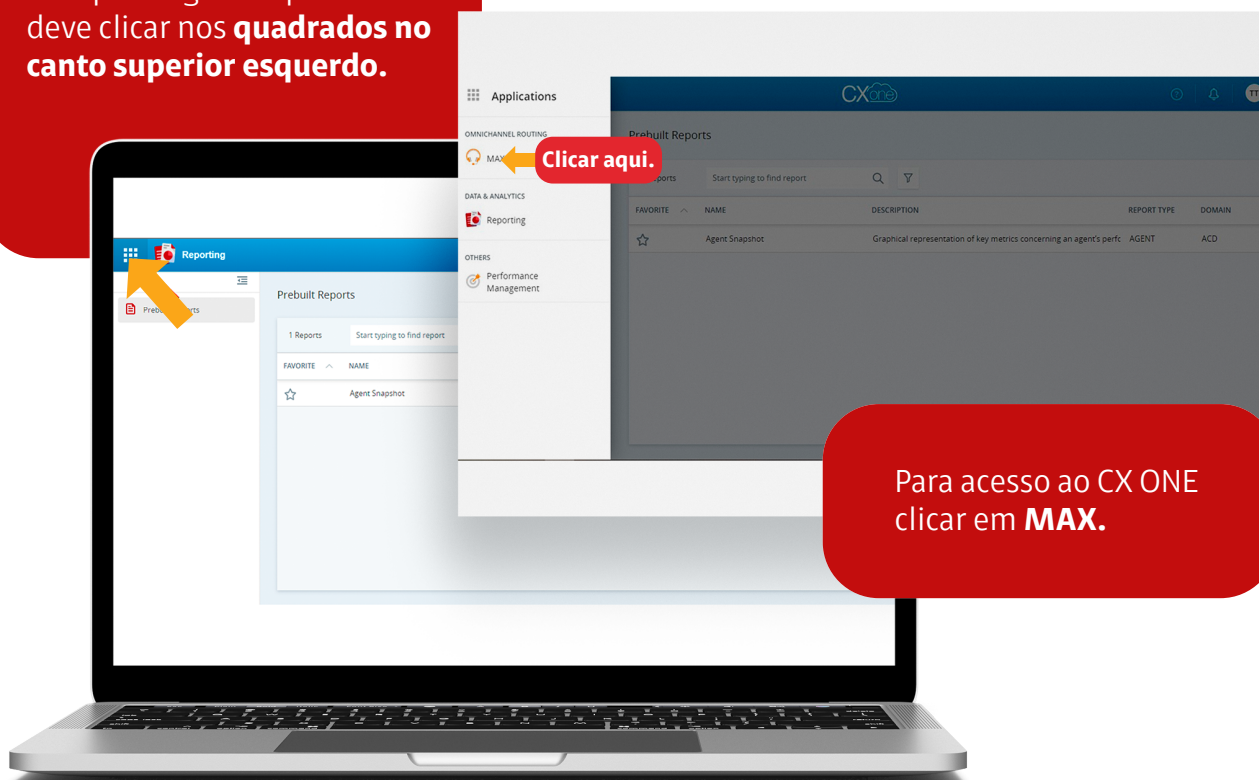


CAPACITAÇÃO CX ONE

CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT



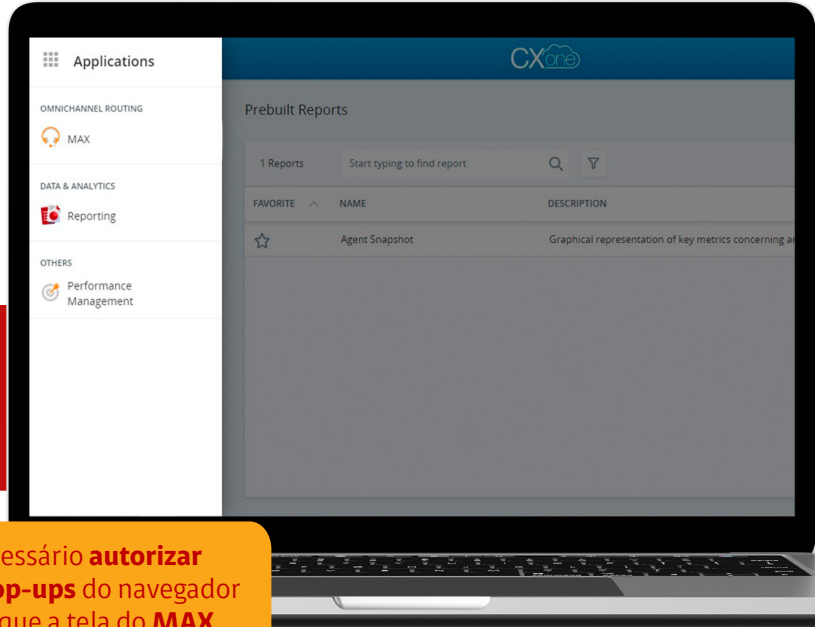
Para prosseguir o operador deve clicar nos **quadrados no canto superior esquerdo**.



Para acesso ao CX ONE clicar em **MAX**.

CAPACITAÇÃO CX ONE

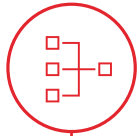
CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT



O **Softphone** iniciará e para operar o **CX ONE MAX** são necessárias as seguintes configurações.



É necessário **autorizar os pop-ups** do navegador para que a tela do **MAX** seja carregada.



Escolher a opção **Softphone Integrado.**

E depois clique em **Conectar.**

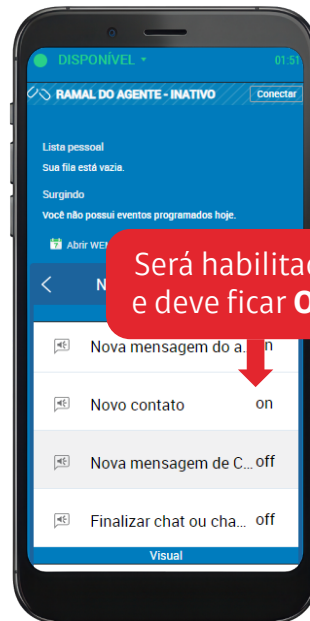
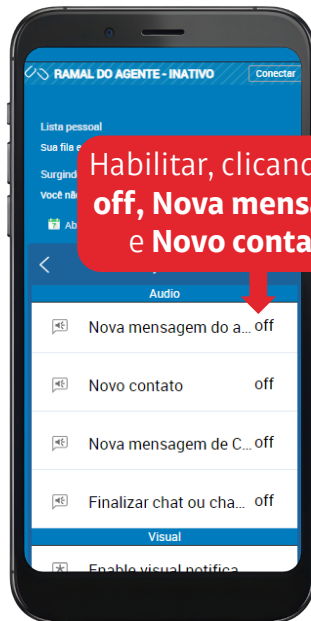
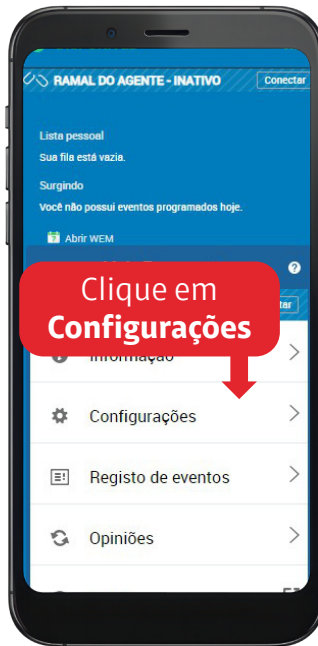
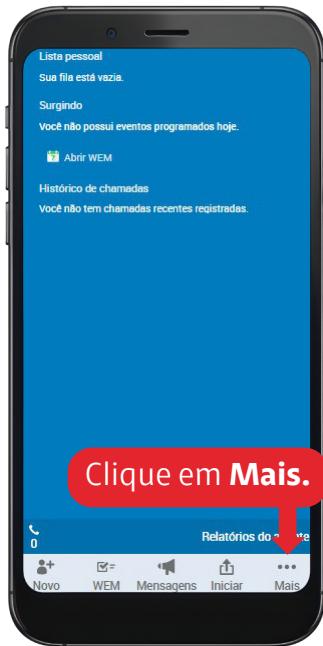


O navegador solicitará a **permissão de uso do Microfone.**

CAPACITAÇÃO CX ONE

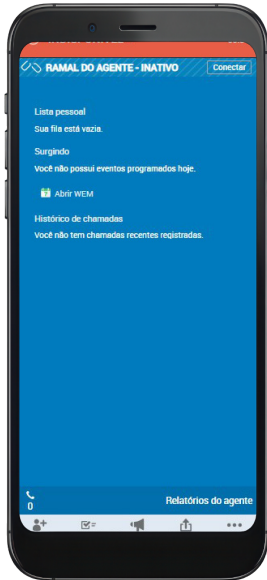
CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT

Será aberta essa tela



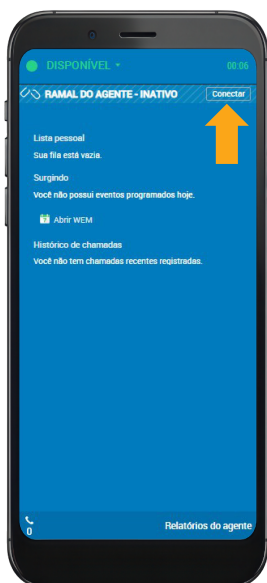
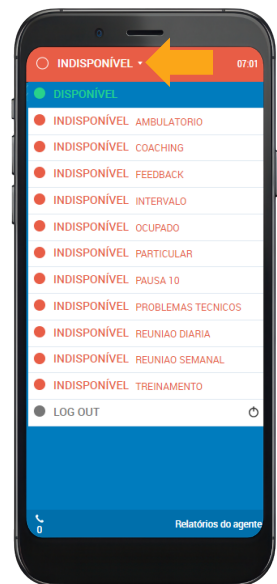
CAPACITAÇÃO CX ONE

**CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT**



Após as configurações, a tela ficará assim.

Para que o operador fique **Disponível** para o atendimento, ele **deve clicar na seta** e depois em **Disponível**.

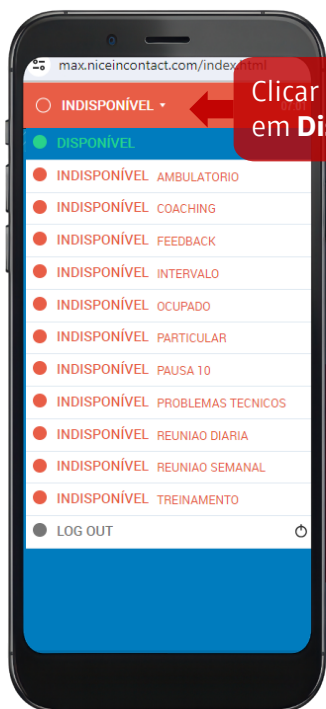
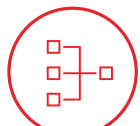


Após ficar disponível, clicar em **Conectar**.

CAPACITAÇÃO CX ONE

**CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT**

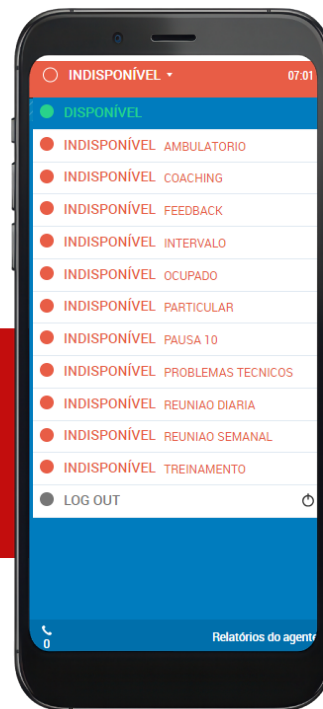
Atendimento receptivo



Clicar na seta e depois em **Disponível**.

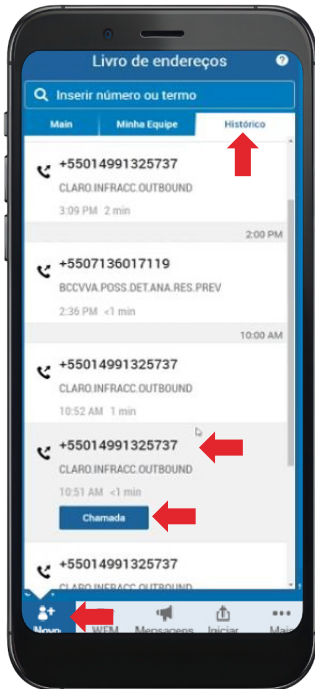
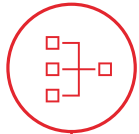
Para iniciar o atendimento deve se colocar como **Disponível**.

O acionamento das pausas é feito pelo próprio operador e deve ser feito selecionando as opções **disponíveis**.



CAPACITAÇÃO CX ONE

**CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT**

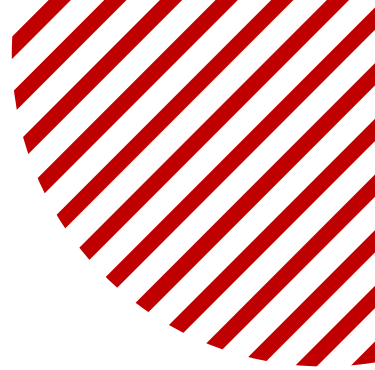


Ligação caiu no meio da conversa com o Técnico, retorne fazendo o **Call Back**.



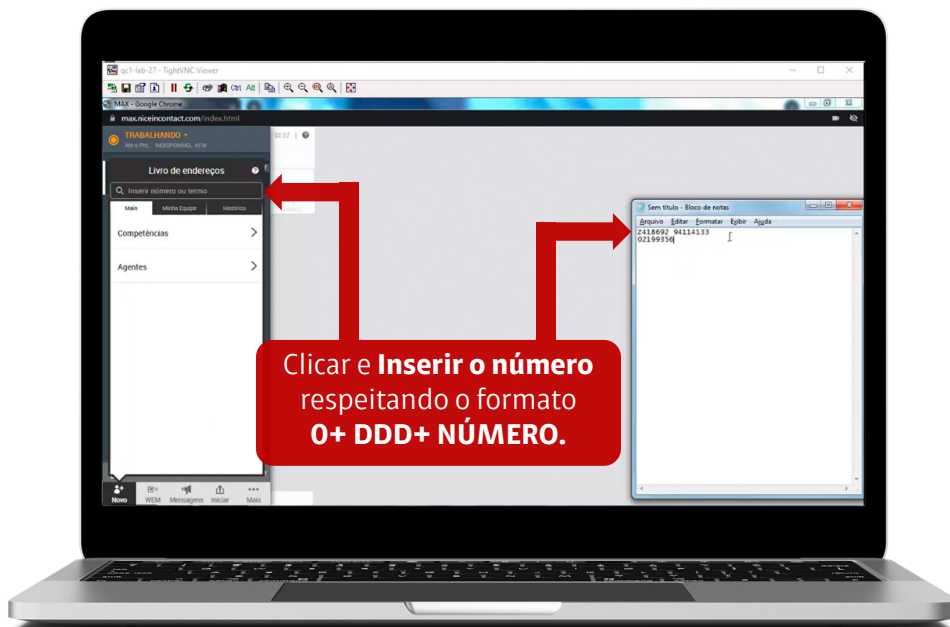
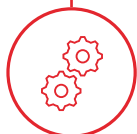
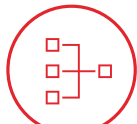
O número será exibido. **Clicar em chamada.**

Para realizar o **Call Back** clicar em **Novo**, depois em **Histórico** e no **número a ser chamado**.



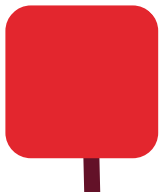
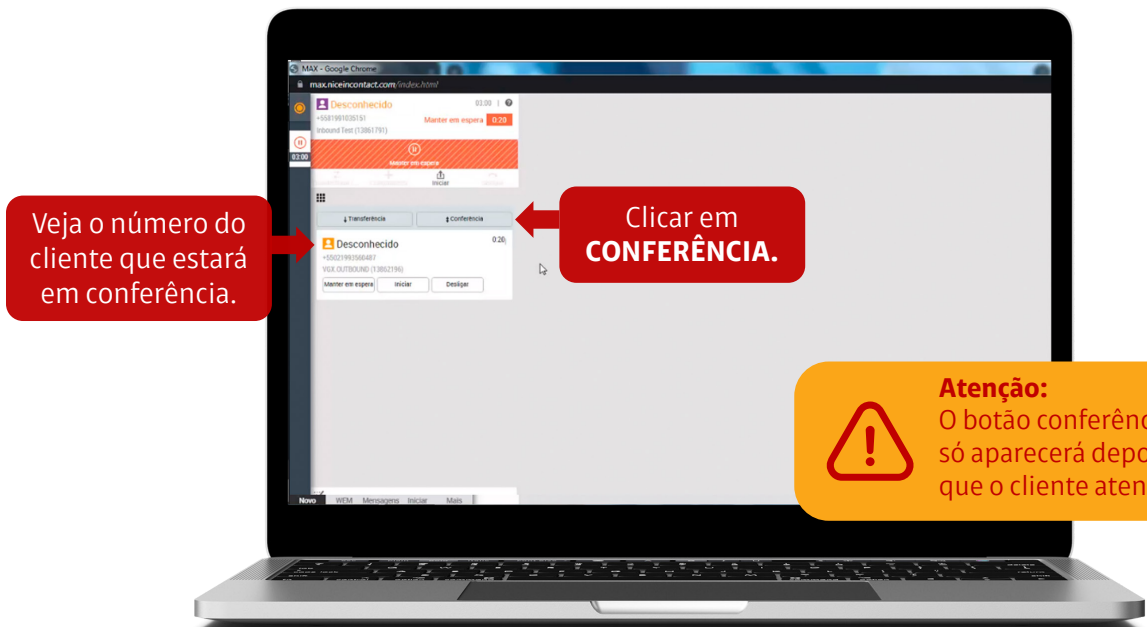
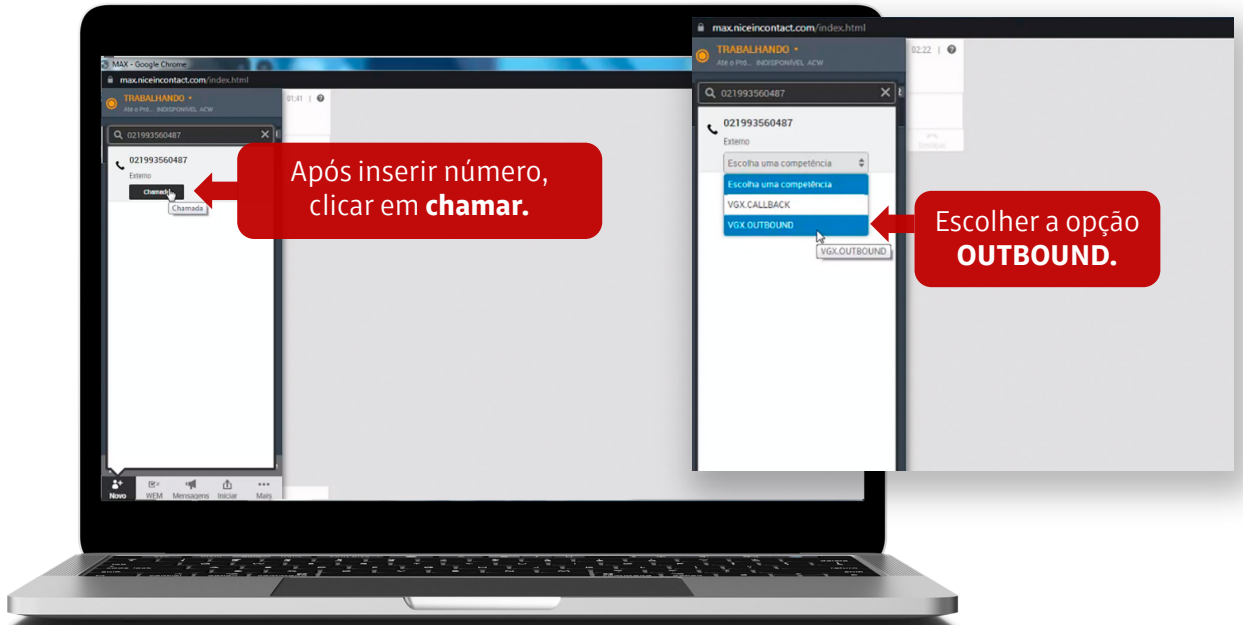
CAPACITAÇÃO CX ONE

CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT



CAPACITAÇÃO CX ONE

CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT

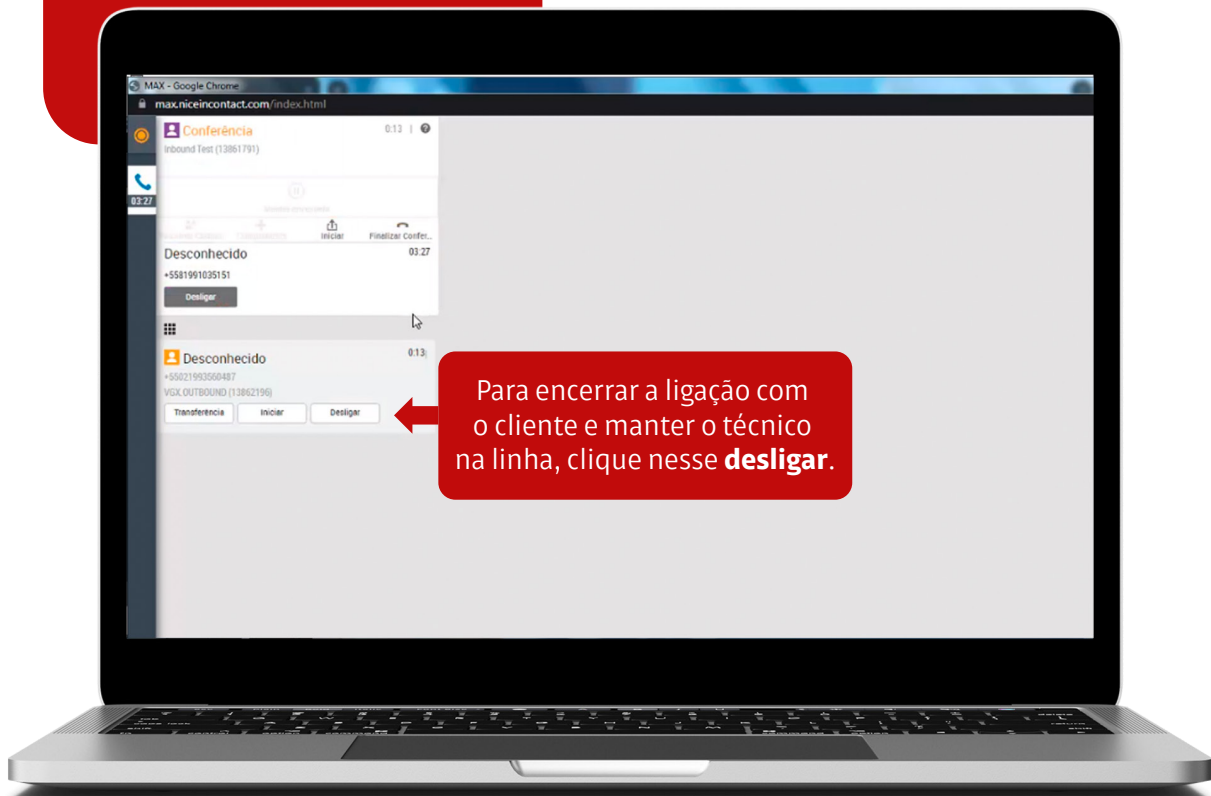


CAPACITAÇÃO CX ONE

CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT



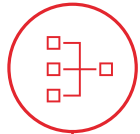
Esse é o número do cliente e a **ligação que deve ser encerrada** depois de todas as informações serem passadas.



Para encerrar a ligação com o cliente e manter o técnico na linha, clique nesse **desligar**.

CAPACITAÇÃO CX ONE

CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT

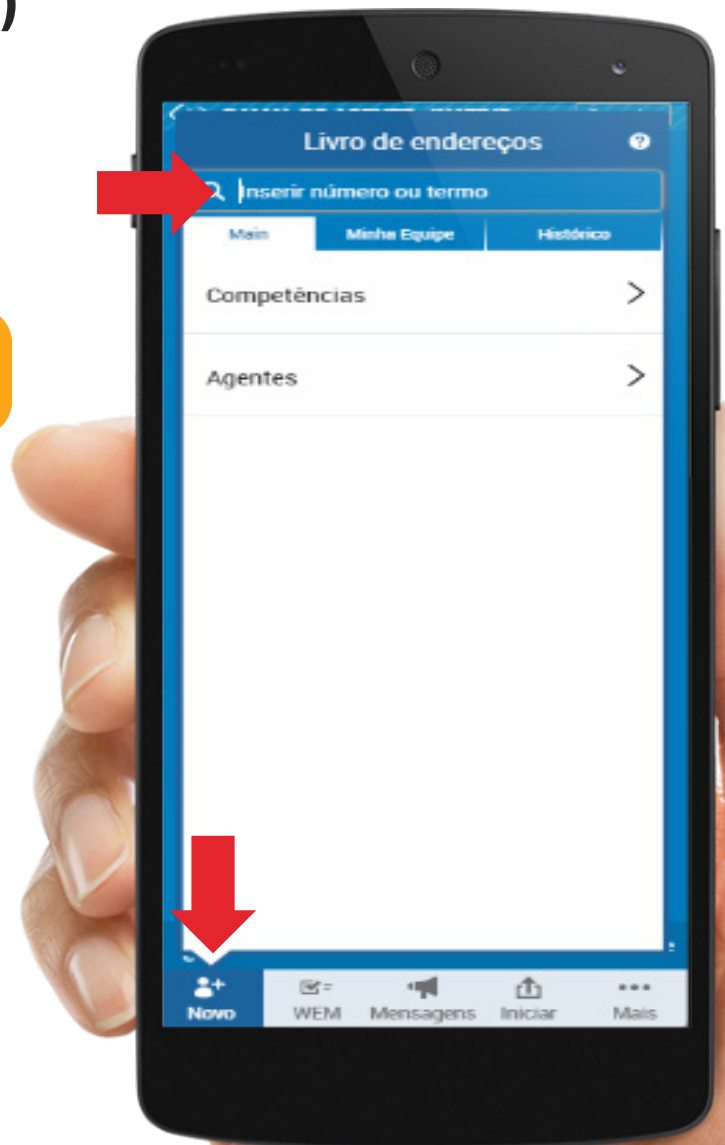


OUTBOUND (Ativo Chamadas Externas)

Para realização de chamadas **Outbound**, clicar em **Novo** e depois inserir o número no campo “**Inserir Número**”.



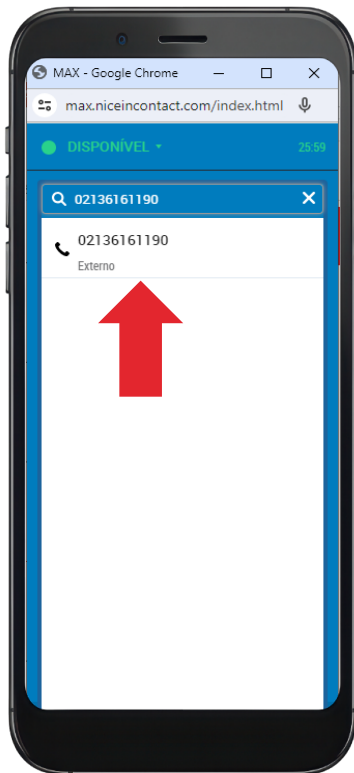
Para gerar a chamada é só usar **0 + DDD + número**.



CAPACITAÇÃO CX ONE

CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT

OUTBOUND (Ativo Chamadas Externas)



O número será exibido.
Clicar em **chamada**.



Como desligar **chamadas**
e realizar **transferências**.

Desligar **chamadas**.

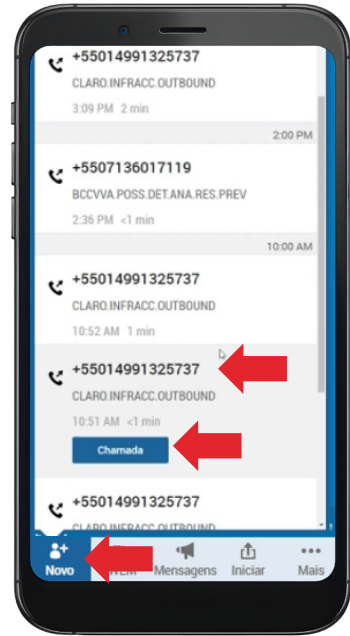
Transferências.

CAPACITAÇÃO CX ONE

**CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT**



Para realizar um **agendamento**, clicar em **Comprometer** e preencher os dados e ao final clicar em **Guardar**.



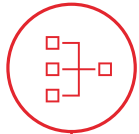
Para rediscar um número que já foi chamado | tratado, clicar em **Novo**, depois em **Histórico** e no **número** a ser chamado.



Para o número de saída será solicitado o Skill de Outbound. Clicar em **Rediscagem**.

CAPACITAÇÃO CX ONE

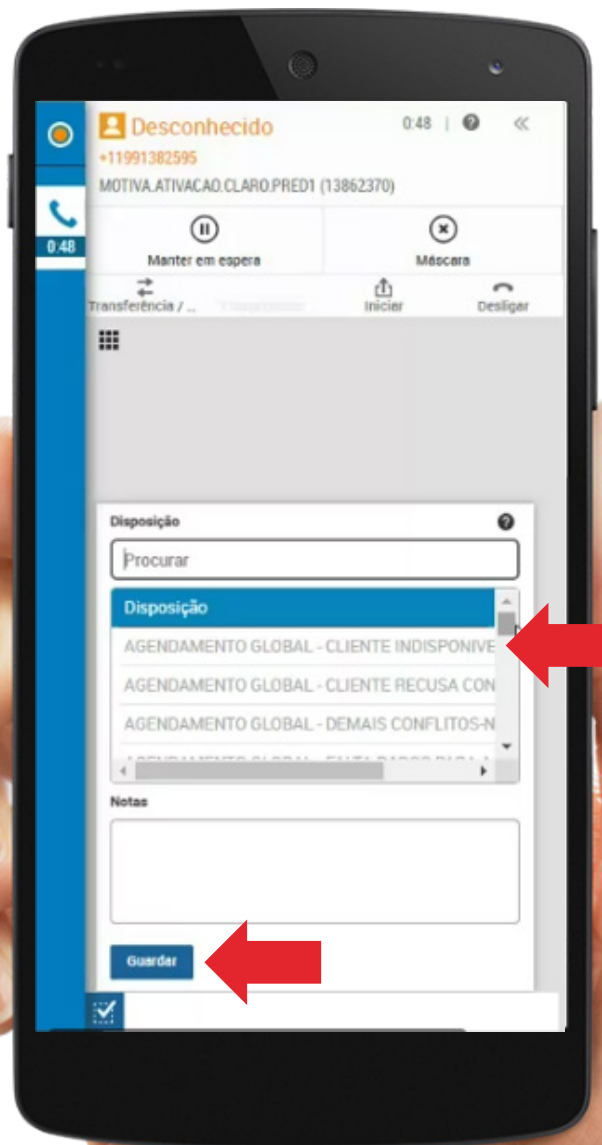
CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT



DISCADOR PREDITIVO

TABULAÇÕES

O operador deve escolher a **Tabulação** e depois clicar em **Guardar**.

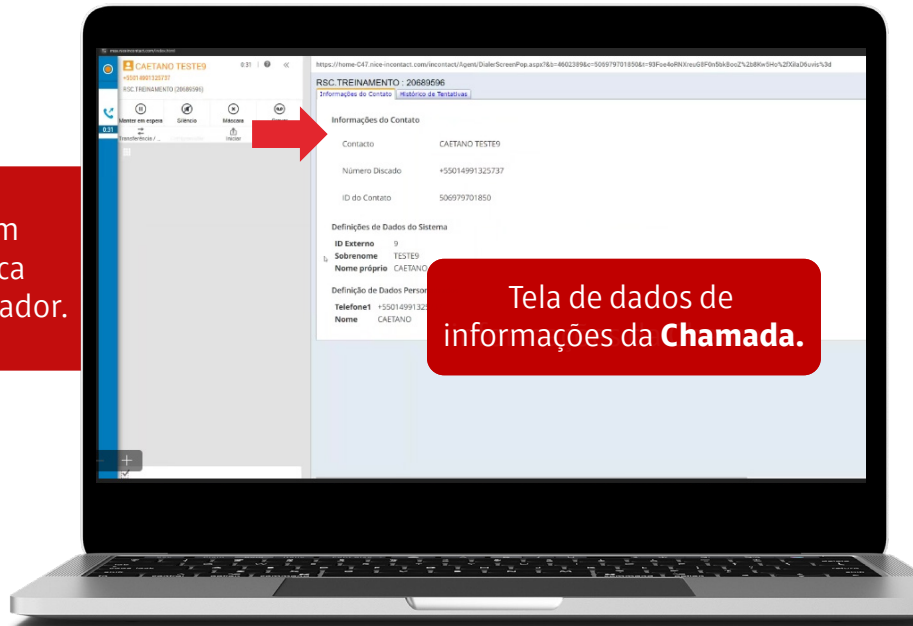


CAPACITAÇÃO CX ONE

**CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT**



No modo **Preditivo**, a discagem é realizada de forma automática e a chamada entregue ao operador.



Tela de dados de informações da **Chamada**.

Para realizar um agendamento, clicar em **Comprometer** e preencher os dados e ao final clicar em **Guardar**.

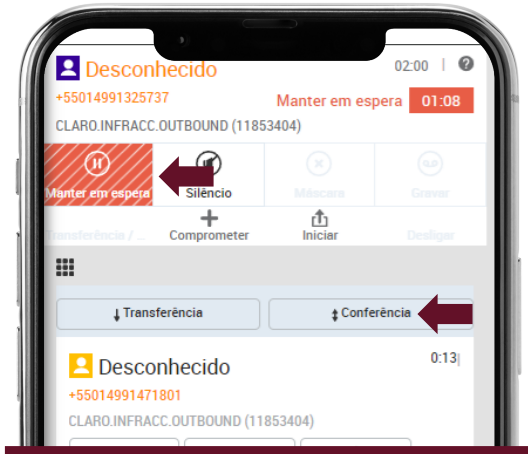
Caso queira pode **agendar para que outro representante do time receba a chamada** clicando em **“Competência”**.

O representante pode escolher receber o retorno para si clicando em **“Eu”**.



CAPACITAÇÃO CX ONE

**CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT**



CONFERÊNCIA

Para realizar uma conferência o representante deve clicar em **Manter em Espera** e depois em **Conferência**.

OUTBOUND (Ativo Chamadas Externas)

Para realizar a Discagem o operador deve clicar em **Aceitar**.

Para realizar a Discagem para o próximo registro do mailing operador deve clicar em **Novo**.

No modo **Preview**, é apresentada ao operador uma tela com os dados do cliente para análise antes da discagem.

Tabulações
O operador deve escolher a **Tabulação** e depois clicar em **Guardar**.

Tela de dados de informações da **Chamada**.



Para casos em que não é necessário o contato com o cliente, a tabulação pode ser off-line.

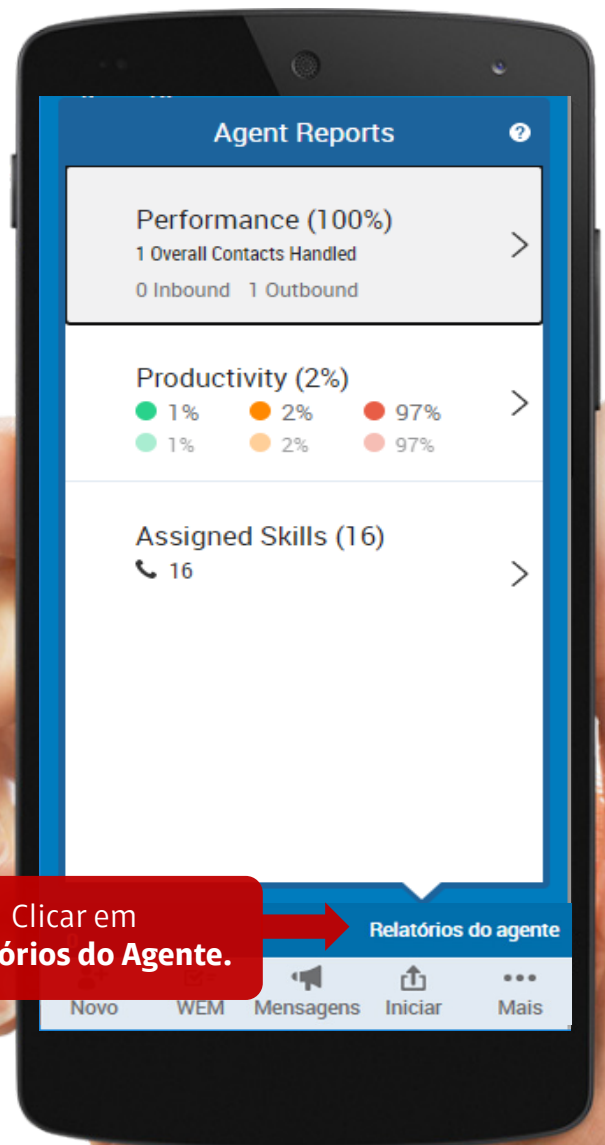
CAPACITAÇÃO CX ONE

CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT



RELATÓRIOS DO AGENTE

Relatórios do agente mostra de forma rápida algumas informações como: **Performance Pessoal, Produtividade e Skills** atribuídos.



Clicar em
Relatórios do Agente.

Relatórios do agente

Novo WEM Mensagens Iniciar Mais

CAPACITAÇÃO CX ONE

CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT

RELATÓRIOS DO AGENTE



Performance.

	You	Team	% of Team
Inbound	0	0	0%
Outbound	1	1	100%
Overall	1	1	100%

Produtividade.

Available 00:00:12 | 1%
Working 00:00:29 | 2%
Unavailable 00:25:10 | 97%

Skills.

- Ascent Training CS VM D...
- Ascent Training Cust Svc ...
- Ascent Training Email IB-
- Ascent Training Email OB-
- Ascent Training RandD-
- Ascent Training SALES IB-
- Ascent Training TECH SU...

MÓDULO SUPERVISÃO

O **acesso** ao módulo de **supervisão** é **igual** ao acesso ao modo **operador**.

O perfil cadastrado é que definirá o **permissionamento** e perfil a que cada usuário terá acesso.

Supervisor

Agentes: 11646 (581) (1451) Competências: 786 (67) (9761) 95%

Tipo	Nome	Tempo no estado	Equipa	Competência	ID do Contato
📞	Z369656 ABDIEL ...	00:25	SERV_OPERADOR	SERV.RCV.RETOR...	163029186667
📞	Z307691 ABIA BA...	01:09	AECAR_OPERAD...	AEC.TEC.PRE	163029181314
📞	F234528 ABNER ...	28:00	BCCVV_OPERAD...		
📞	Z224579 ACASSI...	16:02	AECAR_OPERAD...	AEC.OUTBOUND	163029166352
📞	Z281736 ACSON ...	00:38	ALMAJ_OPERAD...	ALM.N1.TRFMAN...	163029184839
📞	Z224405 ADAUT...	11:00	AEECCG_OPERAD...		
📞	Z447695 ADELAI...	09:35	AECAR_OPERAD...		
📞	Z281741 ADELIA...	00:54	ALMAJ_OPERAD...	ALM.RET.CTR	163029184393
📞	Z350461 ADEVA...	07:18	SERV_OPERADOR		
📞	Z446018 ADILA D...	07:01	ALMAJ_OPERAD...	ALM.MAILING.PO...	163029178181
📞	Z281745 ADJAN ...	02:31:57	ALMAJ_OPERAD...		
📞	Z360923 ADLER ...	02:16	ALMAJ_OPERAD...	ALM.N1.PROPPOS	163029184366
📞	Z463219 ADRIAN...	09:36	AECAR_OPERAD...	AEC.S2S.2.CTR	163029174731



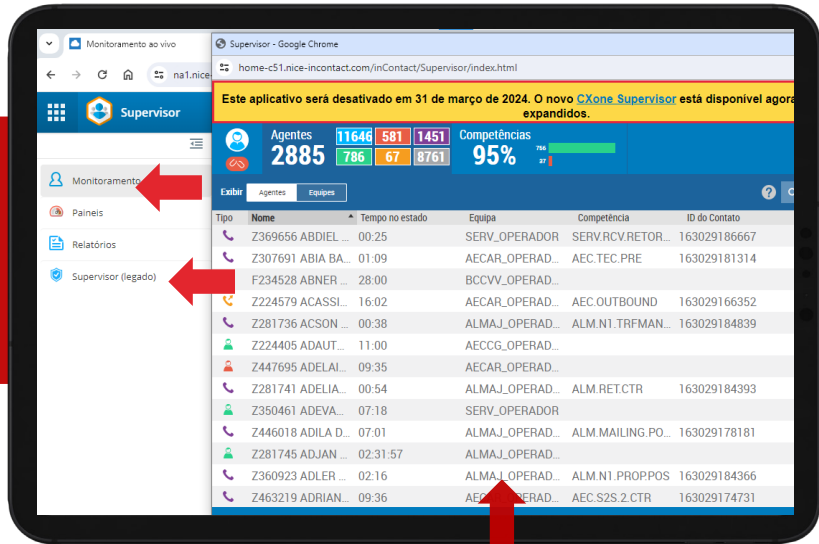
CAPACITAÇÃO CX ONE

CLOUD CONTACT CENTER – CX ONE NICE IN CONTACT

MÓDULO SUPERVISÃO

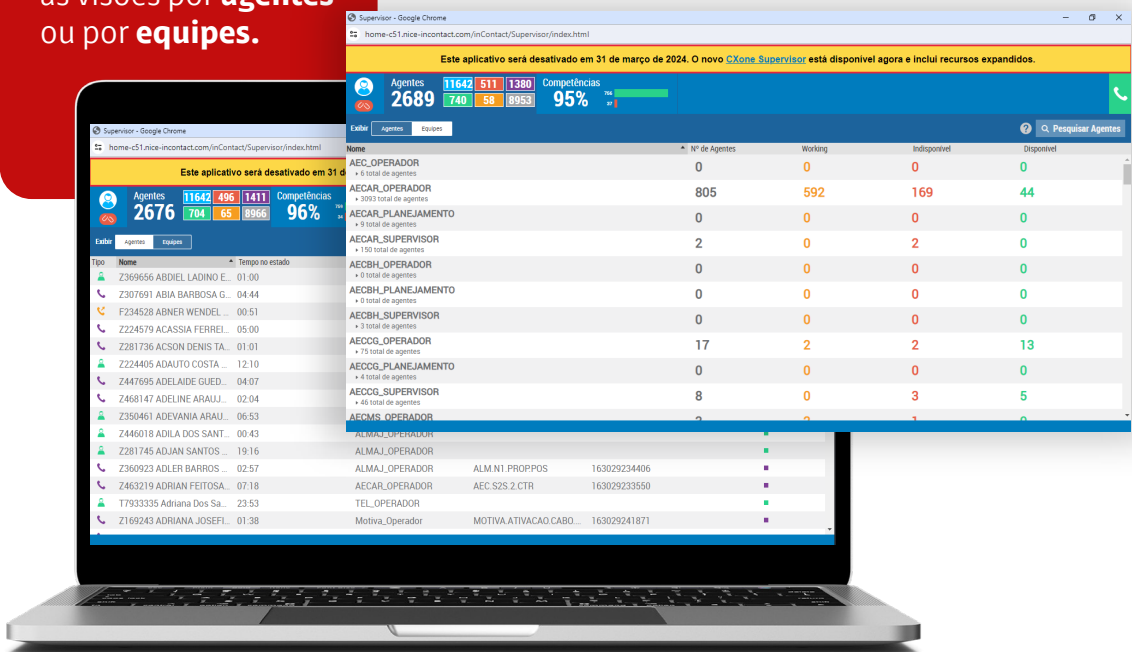


Para acesso ao módulo **Supervisor** o usuário deve clicar nos quadrados no canto superior esquerdo, depois em **Supervisor** e após em **Supervisor (legado)**.



Será apresentada essa tela.

O Supervisor pode ter as visões por **agentes** ou por **equipes**.

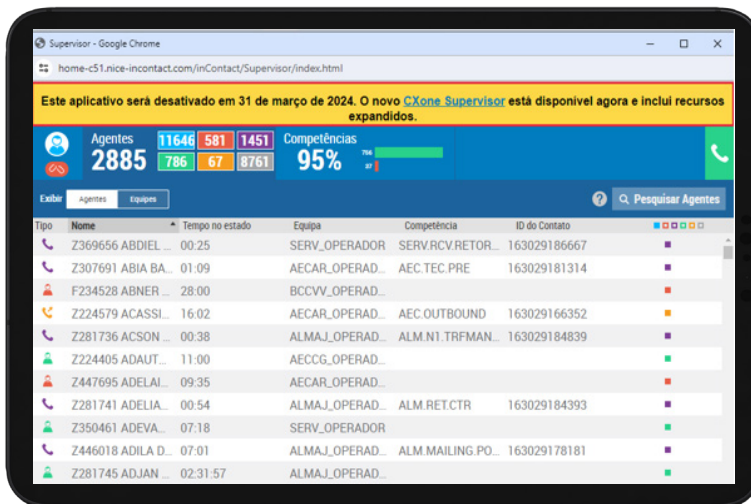
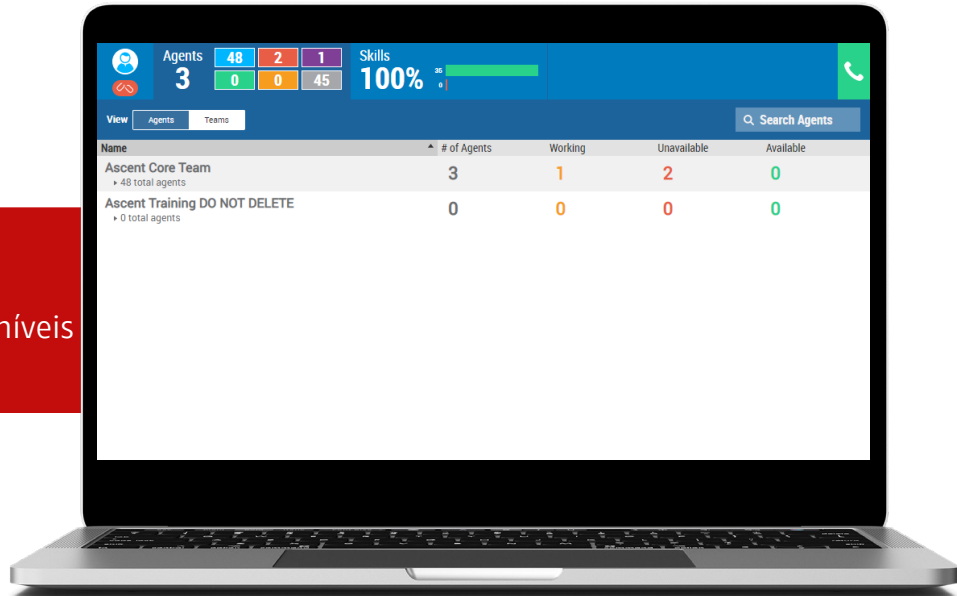


CAPACITAÇÃO CX ONE

CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT



Tabela com o time, nele você poderá ver quantos estão disponíveis e seus status.



Na visão **agente** ao clicar em qualquer agente que estiver disponível, você terá acesso ao status desse agente, tal como: **Tempo logado, Status de trabalho e Tempo em pausa.**

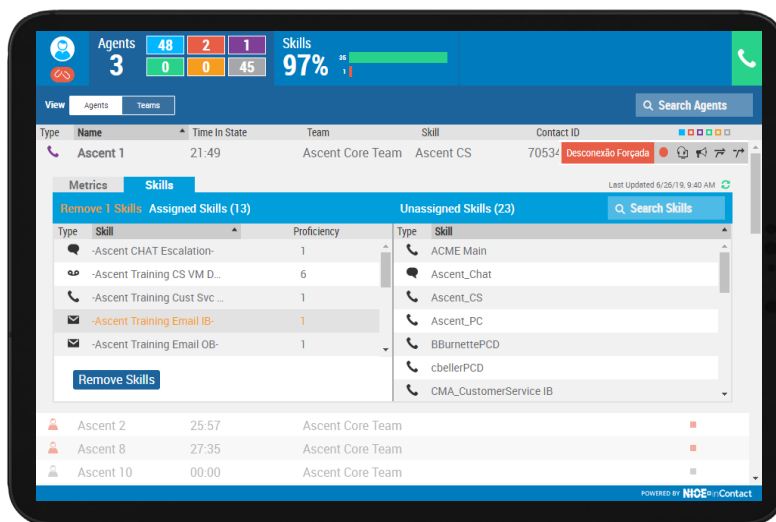
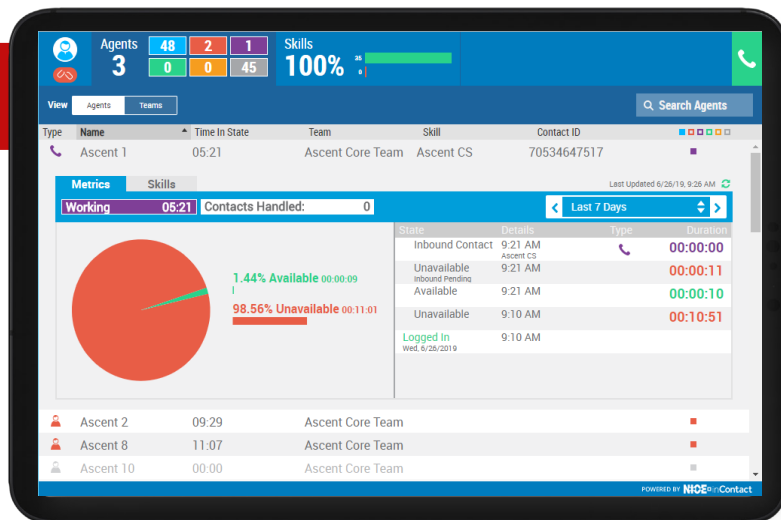
CAPACITAÇÃO CX ONE

CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT



Status dos Agentes

-  **Agente Disponível**
-  **Chamada de Entrada**
-  **Chamada de Saida**
-  **Agente Indisponível**
-  **Agente Desconectado**



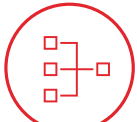
O NICE possibilita meios para que o Supervisor possa apoiar o Agente de forma on-line através de funções de interação.

CAPACITAÇÃO CX ONE

CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT

Desconexão Forçada

O Supervisor pode desconectar o Agente de forma remota.



Monitor

- O supervisor pode ouvir a chamada ao vivo “Carrapato”.
- Agente e cliente não escutam o Supervisor.



Treinamento

- Habilita o Supervisor a ajudar seu agente caso ele esteja em algum atendimento, ou caso ele seja um funcionário novo.
- O cliente não escutará o que Supervisor está falando. Somente o agente irá ouvir o suporte.



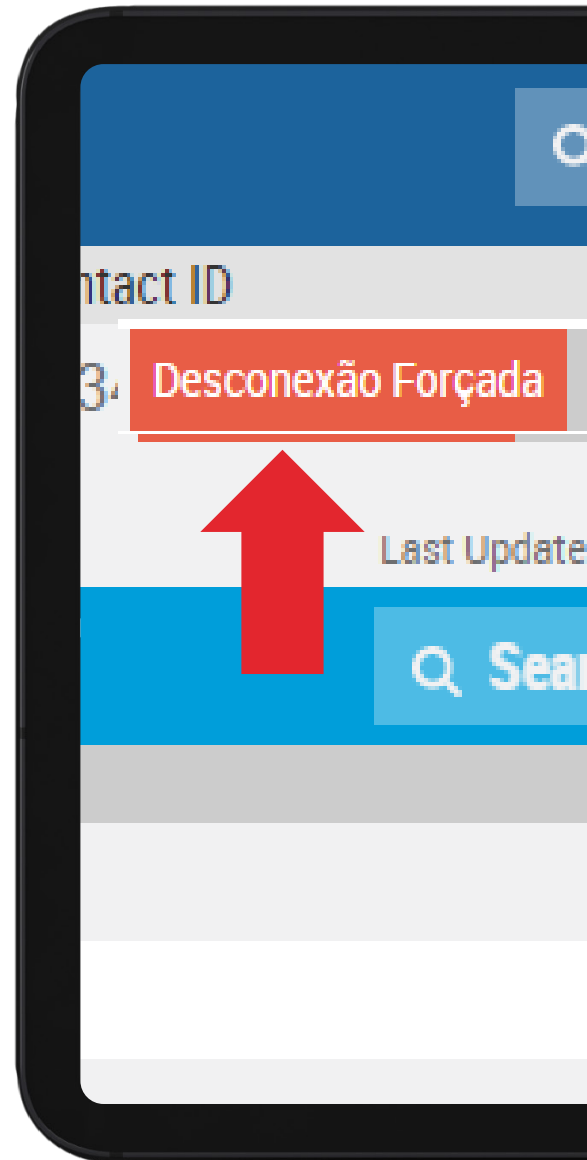
Participar da Chamada

- Habilita o Supervisor a participar da chamada, assim auxiliando seu Agente.
- Os três ficam na mesma linha durante o atendimento.



Tomar a Chamada

- Habilita o Supervisor a tomar a chamada do Agente caso seja necessário.

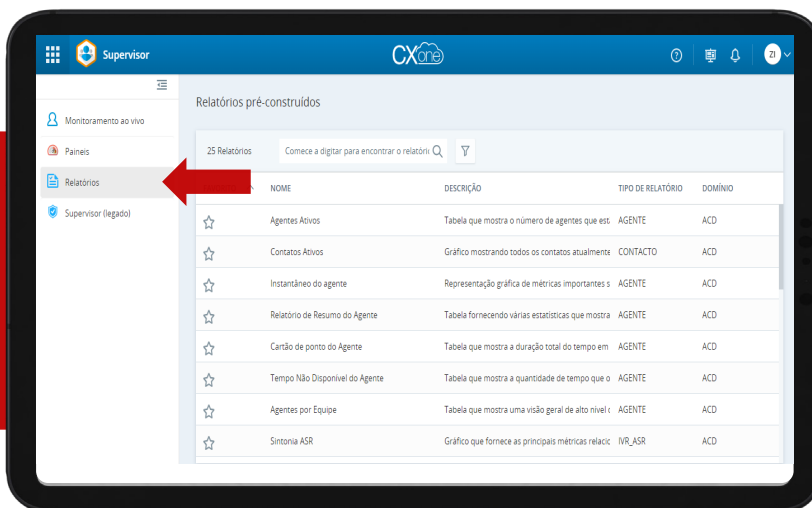


CAPACITAÇÃO CX ONE

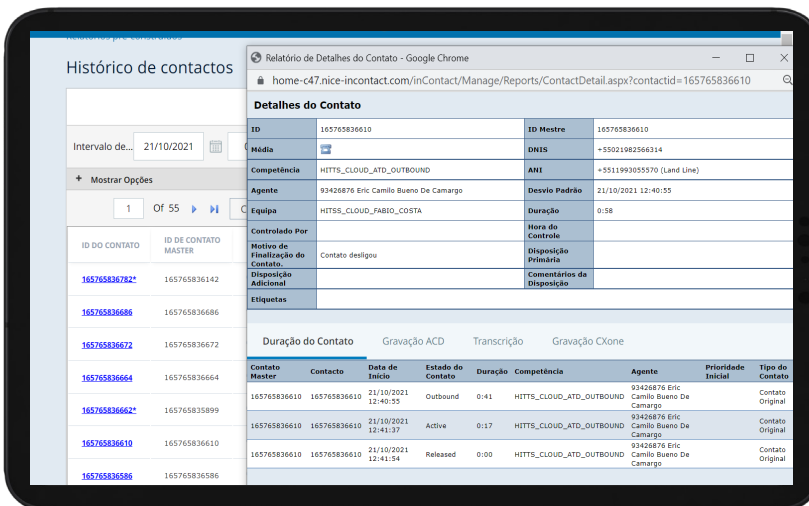
CLOUD CONTACT CENTER – CX ONE NICE IN CONTACT

RELATÓRIOS PADRÃO

Nessa aba temos os **Relatórios Padrão da Plataforma**. Detalhes de chamadas, pausas de operador, sumário de skills, contatos ativos e outros dados são obtidos com esses relatórios.



EXEMPLO DE RELATÓRIO PADRÃO



Histórico de Contatos - Relatório que demonstra os detalhes de uma chamada específica.



CAPACITAÇÃO CX ONE

CLOUD CONTACT CENTER – CX ONE NICE IN CONTACT

EXEMPLO DE RELATÓRIO PADRÃO



Cartão de ponto do Agente

Agente / Cartão de ponto do Agente

21/10/2021 - 21/10/2021

Executar Relatório

Mostrar Opções

Equipe (ID)	Nome do Agente (ID)	Sessão de Agente	Data de Logon	Data de Logout	Duração
EFAULT (5615312)	ANDRE BRAZ DE ALMEIDA CARVALHO, ANDRAC (20161513)	165765834959	21/10/2021 12:03:56	21/10/2021 12:09:35	5:39
		165765835223	21/10/2021 12:09:47	21/10/2021 12:35:58	26:11
		Total			31:51
	LUIZ FERREIRA DA SILVA, N5964627 (20161514)	165765835013	21/10/2021 12:05:39	21/10/2021 12:07:46	2:07
		165765835169	21/10/2021 12:08:41	21/10/2021 12:26:14	17:33
		Total			19:40
	ROBERTA DA CONCEICAO FREITAS, N5931486 (20161501)	165765835170	21/10/2021 12:08:46	21/10/2021 12:14:09	5:23
		165765835436	21/10/2021 12:14:19	21/10/2021 12:38:46	24:27
		Total			29:51
	teste, teste (20161216)	165765830412	21/10/2021 10:28:47	21/10/2021 11:03:20	34:33
		165765833490	21/10/2021 11:34:05	21/10/2021 12:38:46	1:04:41
		Total			1:39:15
Team (5615263)	Marinho, Thiago (20161087)				
		Total			3:00:38

Cartão de Ponto do Agente
Relatório que apresenta os horários de login/logout no **MAX**.

Performance de Competência -
Mostra diversas métricas de telefonia e compara diversas habilidades.

Relatórios pré-construídos

Performance de Competência

Agente / Performance de Compet

21/10/2021 - 21/10/2021

Executar Relatório

Mostrar Opções

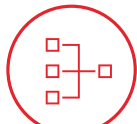
Nome da Competência	A receber	Saída	Agente Oferecido	Tratado	AHT	Abandonos	Tempo médio na file	% Abandonos	Tempo med abandono
COP_MPRJ_NORTE	0	0	0	0	00:00:00	2	00:00:00	100%	00:00:00
COP_MPRJ_RJES	0	0	0	0	00:00:00	1	00:00:01	100%	00:00:00
Default - No agente	8	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00	0%	00:00:00
HITSS_BASCAR_OUTBOUND	0	2	0	0	00:00:00	0	00:00:00	0%	00:00:00
HITSS_SASCAR_OPCAO_1	0	0	6	6	00:04:26	0	00:00:10	0%	00:00:00
HITSS_SDK.EMB.ABERTURA	0	3	5	3	00:05:43	0	00:00:01	0%	00:00:00
HITSS_SDK.MOV.MICROINFO	0	3	5	4	00:05:35	0	00:00:20	0%	00:00:00
HITSS_SDK.NET.MICROINFO	0	8	13	10	00:06:52	0	00:00:01	0%	00:00:00
HITSS_SDK.NXT.ABERTURA	0	0	1	1	00:04:26	1	00:00:03	50%	00:00:00
HITSS_SDK.OFFICE365	0	1	1	1	00:16:02	0	00:00:03	0%	00:00:00



CAPACITAÇÃO CX ONE

**CLOUD CONTACT CENTER –
CX ONE NICE IN CONTACT**

DASHBOARDS

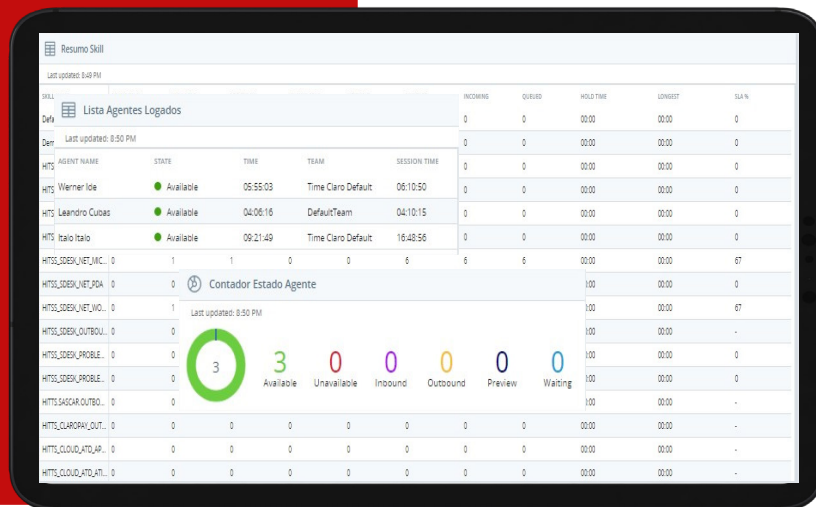
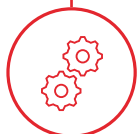


O **NICE** permite que o Supervisor possa construir e adequar a visualização.

Ao lado temos exemplos como **Resumo do Skill**, que demonstra **ligações entrantes, perdidas**, entre outras métricas.

Visão de agente logado, deslogado e seu tempo de permanência nesses estados.

Também temos o **contador de estado**, que mostra qual a pré disposição em real time.



Os **painéis** permitem o **acompanhamento** em tempo real dos **skills e operadores** do sistema.



NICE
CX one

ACESSANDO O MAX AGENT

Até a próxima!

