



# **Guia do Usuário do Aplicativo Desktop Client**

**Versão 6**

20/08/2010

**OAISYS**

**7965 S. Priest Drive, Suite 105**

**Tempe, AZ 85284**

**(480) 496-9040**

## Instalação

Navegue até o seu servidor Tracer. A URL pode ser similar a esta:

[http://nome\\_do\\_seu\\_servidor.oaisys.com](http://nome_do_seu_servidor.oaisys.com)

A página a seguir será exibida no seu navegador. Clique no botão do OAISYS Desktop Client para instalar o aplicativo.



Será solicitado o seu login.

Digite seu nome de usuário e senha. Talvez seja necessário alterar a sua senha após o primeiro login com êxito.

Insira uma marca de verificação na caixa para indicar que você deseja que o sistema faça o seu login automaticamente na próxima ocasião.

A login dialog box with a blue title bar that reads "Login em http://zzzlocale1". The dialog contains two text input fields: "Nome de usuário:" with the value "Ext33000" and "Senha:". Below the fields are two buttons: "Ok" and "Desligament". At the bottom, there is a checkbox labeled "Efetuar meu login automaticamente" which is currently unchecked.

## Usando o OAISYS Desktop Client

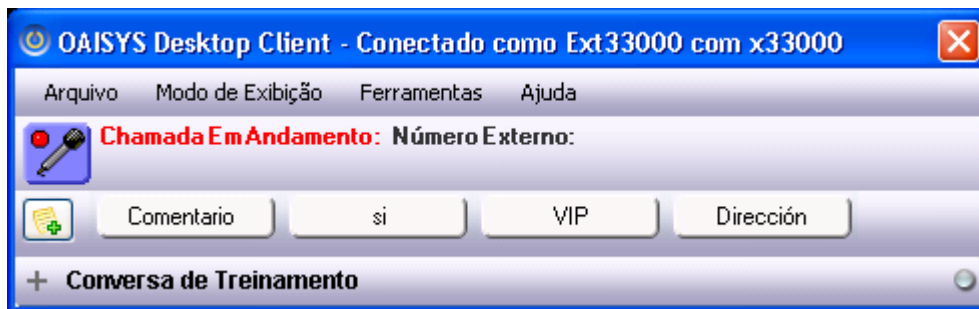
O OAISYS Desktop client pode ser usado para:

- Parar ou Iniciar uma gravação (com base em permissão)
- Exibir informações sobre uma chamada em andamento
- Adicionar informações a uma chamada conectada
- Solicitar ajuda de um gerente ou participar de uma sessão de treinamento

### Controle de Gravação

O usuário deve ter permissão para iniciar ou parar uma gravação em andamento.

Para iniciar ou parar uma gravação, clique uma vez no botão Iniciar/Parar.



### Exibir Info de Chamada

As informações da chamada são exibidas para chamadas recebidas e feitas. As informações de chamada de intercomunicação não são exibidas no OAISYS Desktop Client.

O Ramal, o Número Externo e a Duração da chamada são exibidos.

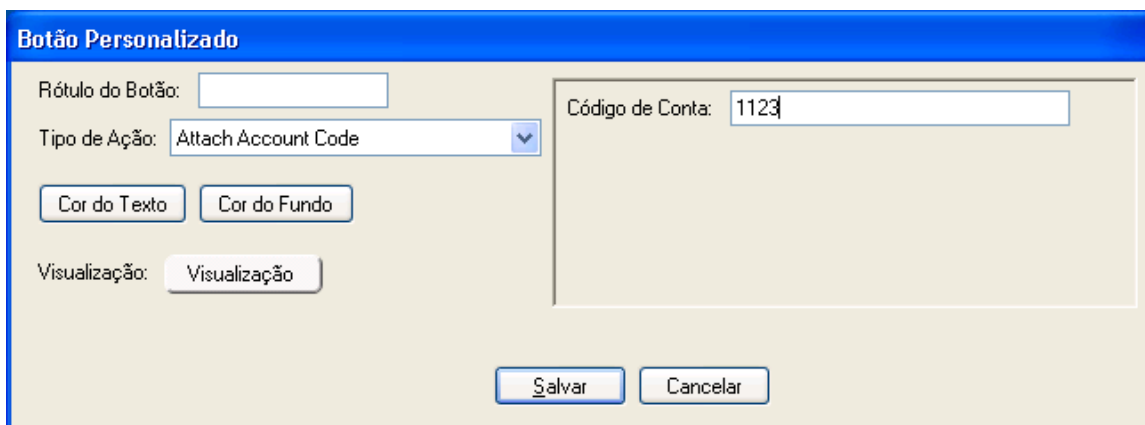
## Adicionar Informações a uma Chamada – “Marcação de Chamada”

Há seis Botões Programáveis disponíveis para o usuário. Esses botões podem ser personalizados pelos usuários com permissão ou um Gerente de Chamadas pode publicar botões por usuário ou por grupo de usuários.

Para adicionar um botão personalizado, clique no ícone Adicionar Botões. Se o ícone aparecer em cinza, isso indica que o usuário não tem permissão de adicionar botões ou o número máximo de botões (seis) já foi programado.



A janela a seguir aparecerá:



Rótulo do Botão: insira um nome para o botão.

Tipo de Ação: selecione uma opção na lista suspensa (cada tipo será discutido em mais detalhes abaixo).

Cor do Texto: selecione a cor em que deseja que o Texto do botão apareça.

Fundo: selecione a cor em que deseja que o botão apareça (não inclui o texto).

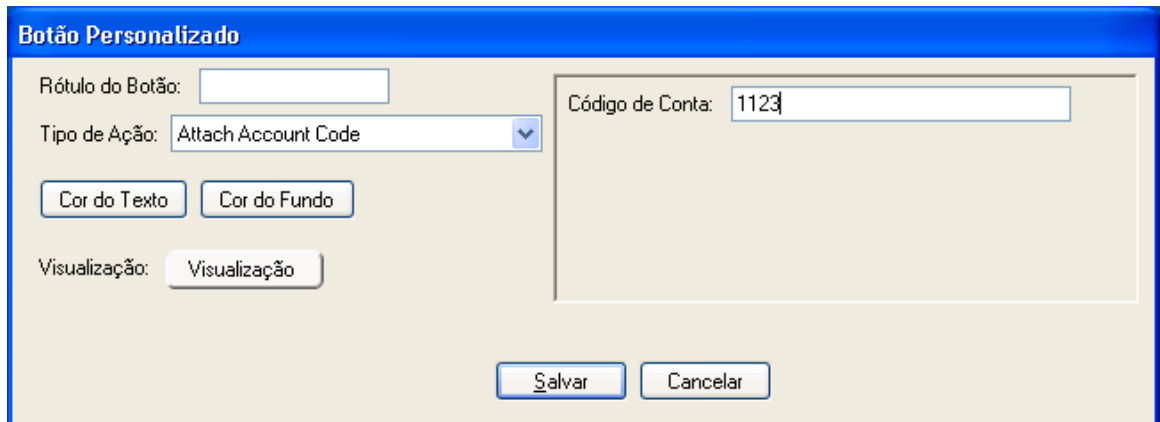
Visualização: clique para ver a aparência do seu botão programado.

Salvar: salve o botão configurado ou salve as alterações feitas em um botão existente.

Cancelar: NÃO salva as alterações.

Tipos de Ação:

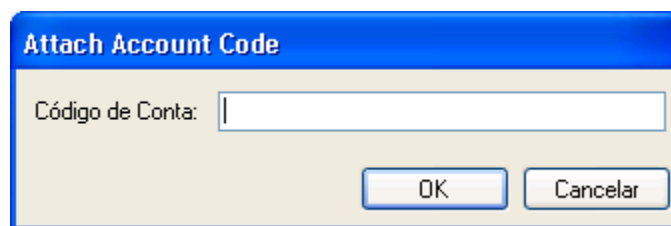
Anexar Códigos de Conta:



The image shows a dialog box titled "Botão Personalizado" with a blue header. It contains several fields and buttons:

- Rótulo do Botão:** An empty text input field.
- Tipo de Ação:** A dropdown menu currently showing "Attach Account Code".
- Cor do Texto:** A button.
- Cor do Fundo:** A button.
- Visualização:** A button labeled "Visualização".
- Código de Conta:** A text input field containing the value "1123".
- Buttons:** "Salvar" and "Cancelar" buttons at the bottom right.

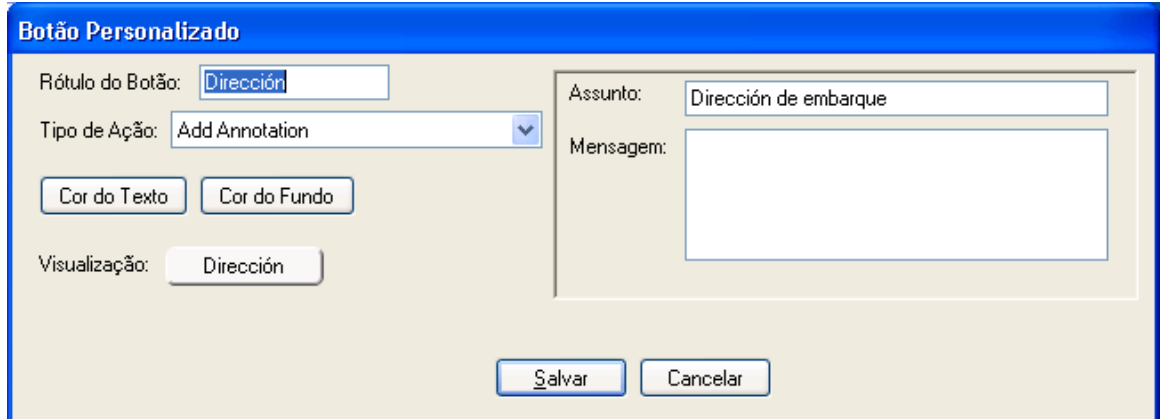
Código de Conta: insira o código de conta. Quando o usuário clicar no botão, esse código de conta será adicionado à chamada. Se o campo Código de Conta ficar em branco, será solicitada a inserção de um código de conta se o usuário clicar no botão durante uma chamada. O seguinte será exibido:



The image shows a dialog box titled "Attach Account Code" with a blue header. It contains:

- Código de Conta:** A text input field that is currently empty.
- Buttons:** "OK" and "Cancelar" buttons at the bottom right.

## Adicionar Anotação:



**Botão Personalizado**

Rótulo do Botão:

Tipo de Ação:

Cor do Texto

Cor do Fundo

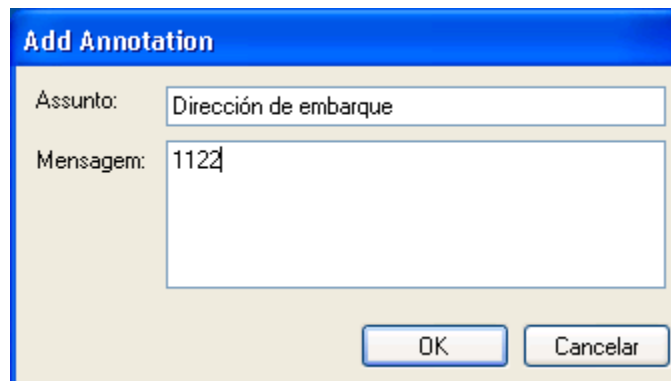
Visualização:

Assunto:

Mensagem:

**Assunto:** insira o assunto da anotação. Sempre que o usuário clicar neste botão, esse assunto aparecerá como o assunto da anotação. Se deixado em branco, o usuário poderá inserir qualquer assunto.

**Mensagem:** insira uma Mensagem que aparecerá sempre que o usuário clicar no botão Anotação. Se deixado em branco, será solicitado que o usuário insira a mensagem ou o corpo da anotação.



**Add Annotation**

Assunto:

Mensagem:

Exemplo: configure um botão chamado 'Endereço de Envio'. O assunto poderia ser programado para Endereço de Envio. Durante uma chamada telefônica, o usuário poderia clicar no botão quando o chamador fornecesse seu endereço de envio. O Assunto seria codificado. O usuário poderia inserir o endereço fornecido pelo chamador. Essa informação se tornaria parte das informações da chamada. O endereço de envio é pesquisável no OASYS Management Studio.

## Navegue até Endereço Web:

The screenshot shows a dialog box titled "Botão Personalizado" with a blue header. It contains the following fields and controls:

- Rótulo do Botão:** A text input field containing "Traduzir".
- Tipo de Ação:** A dropdown menu set to "Navigate to web address".
- URL:** A large text area containing the URL "http://translate.google.com/#en|pt|translate".
- Visualização:** A preview area showing a button with the text "Traduzir".
- Buttons:** "Cor do Texto" and "Cor do Fundo" for styling, and "Salvar" and "Cancelar" at the bottom.

URL: insira a URL aqui. Quando um usuário clicar nesse botão, seu navegador será iniciado e ele será levado até a URL programada aqui. Isso também pode ser programado para um caminho para um arquivo importante no PC ou um documento etc.

## Definir Campo Dados de Chamada:

The screenshot shows a dialog box titled "Botão Personalizado" with a blue header. It contains the following fields and controls:

- Rótulo do Botão:** A text input field containing "Comentario".
- Tipo de Ação:** A dropdown menu set to "Set Call-Data Field".
- Campo:** A dropdown menu set to "<Prompt for field>".
- Visualização:** A preview area showing a button with the text "Comentario".
- Buttons:** "Cor do Texto" and "Cor do Fundo" for styling, and "Salvar" and "Cancelar" at the bottom.

Campo: selecione um campo na lista suspensa. \*\* Essa lista suspensa será preenchida com todos os campos configurados no administrador. Consulte o Guia do Administrador OAISYS para obter mais informações.

Defina como <Solicitar Campo>. Isso permitirá que o usuário selecione na lista suspensa durante uma chamada.

Exemplo: o agente deve identificar chamadores com base em seu nível de cliente. Esse agente atende uma chamada e clica em seu botão Nível de Cliente. Seleciona o nível e continua na chamada. O gerente de chamadas pode, mais tarde, executar um relatório para ver quantas vezes seus clientes do Nível Platinum chamaram no último mês.

---

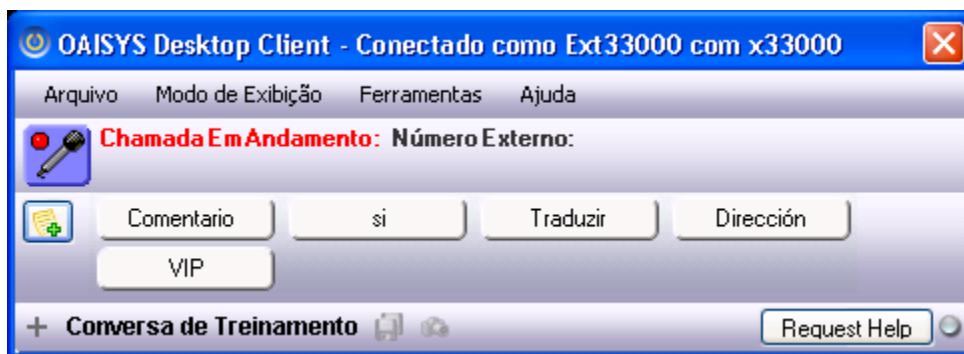
## **Treinamento**

Um agente ou funcionário pode solicitar a ajuda de gerentes de chamadas durante uma chamada recebida ou feita.

O usuário clicará uma vez no botão Solicitar Ajuda. Uma mensagem será enviada para Gerentes de Chamadas que estiverem conectados ao sistema. Os Gerentes de Chamadas podem Ignorar a Solicitação, Aceitar a Solicitação ou Negar a Solicitação. Se negarem, poderão inserir um motivo.

Mais de um gerente pode aceitar a solicitação do agente. O agente pode Cancelar sua solicitação em qualquer ocasião clicando no botão Cancelar Solicitação.

Clique no sinal de + para expandir a conversa de treinamento.

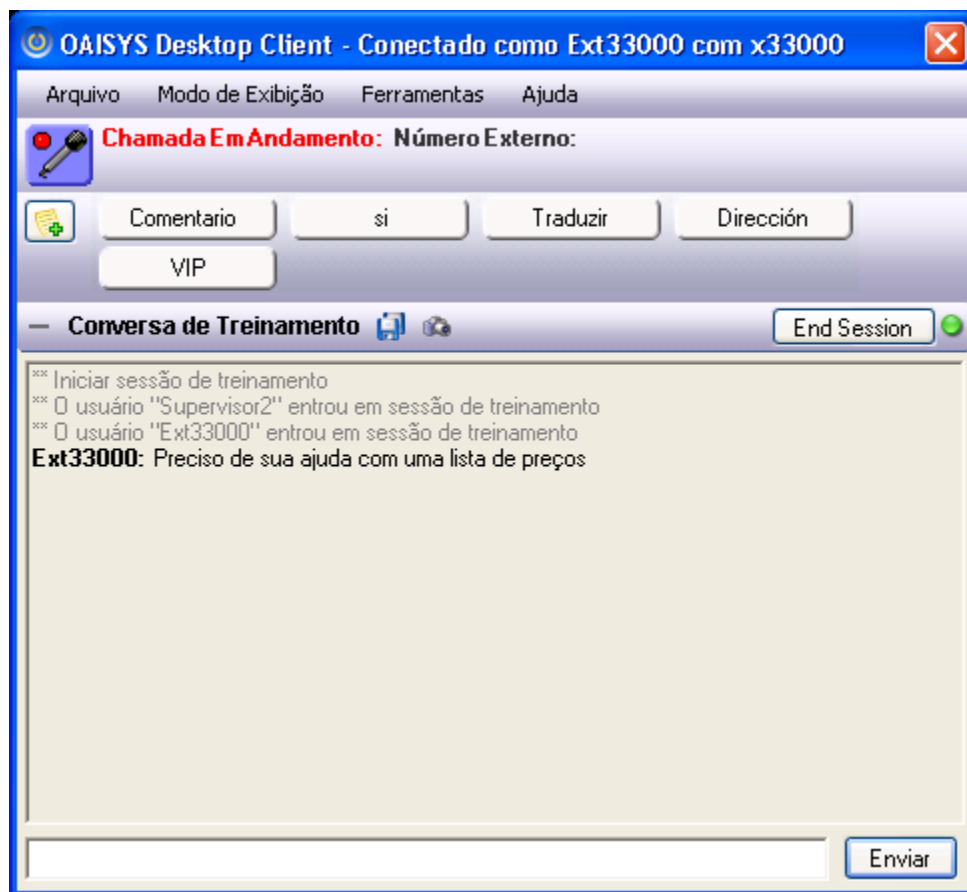


Quando um Gerente de Chamadas ou supervisor aceitar a solicitação do agente, seu nome aparecerá na Conversa de Treinamento.

Agora, o agente e o supervisor poderão enviar mensagens de texto, URLs, Capturas de Tela e arquivos ou atalhos um para o outro.

O agente poderá encerrar a sessão de treinamento em qualquer ocasião.

Quando a chamada for concluída, a sessão de treinamento poderá continuar até que uma parte a encerre.



### ***Exibir Última Chamada***

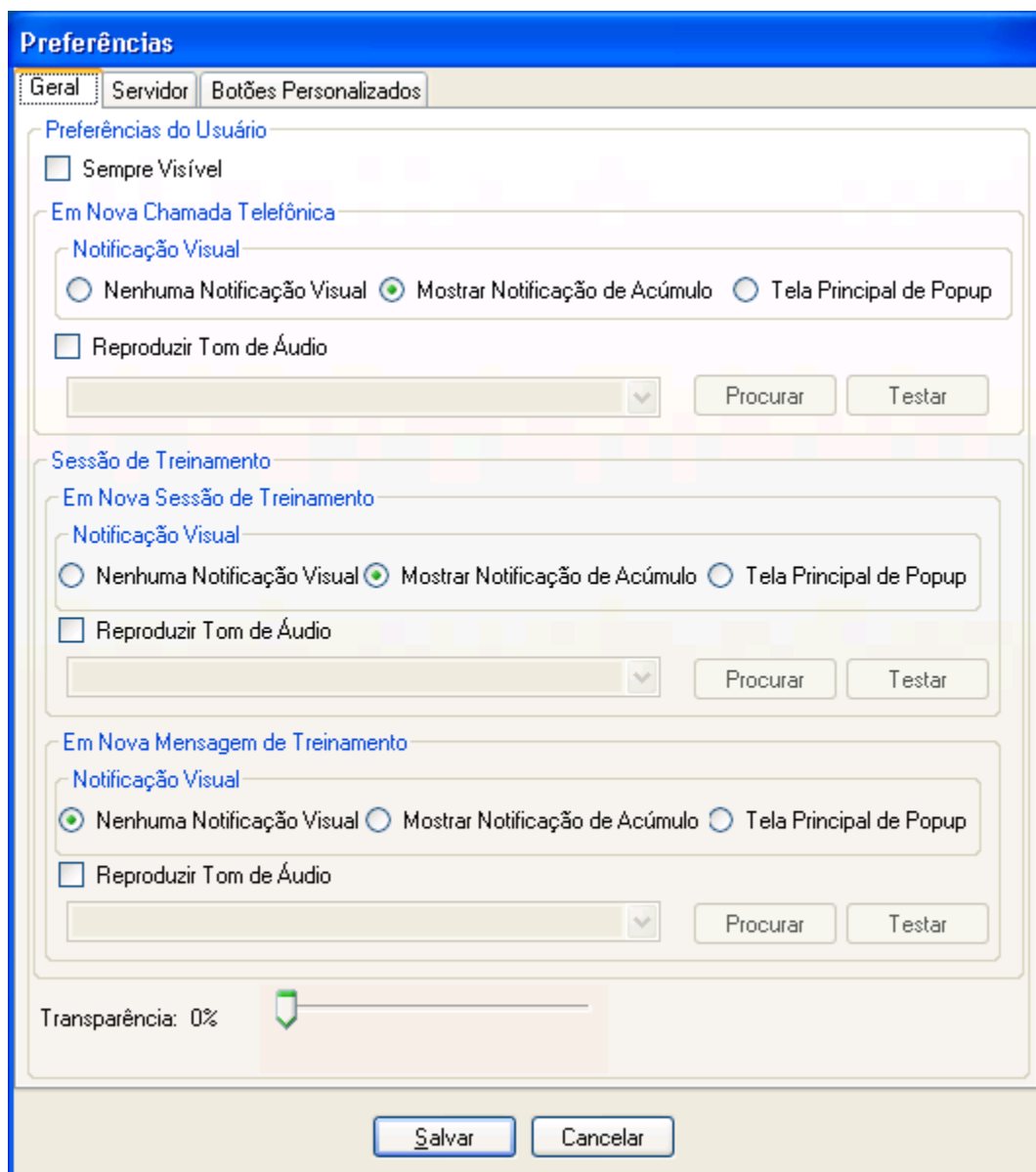
O Usuário do Desktop Client pode clicar uma vez no botão Exibir Última Chamada para mostrar sua última chamada no Histórico de Chamadas. Isso exige que o usuário tenha permissão para a chamada e para o OASYS Management Studio.

## Menu do OAISYS Desktop Client

Arquivo

Preferências

Guia Geral –



## Guia Servidor --

**Preferências**

**Geral** **Servidor** Botões Personalizados

**Login do Usuário**

Efetuar meu login automaticamente

Inicialização automática quando o PC inicia

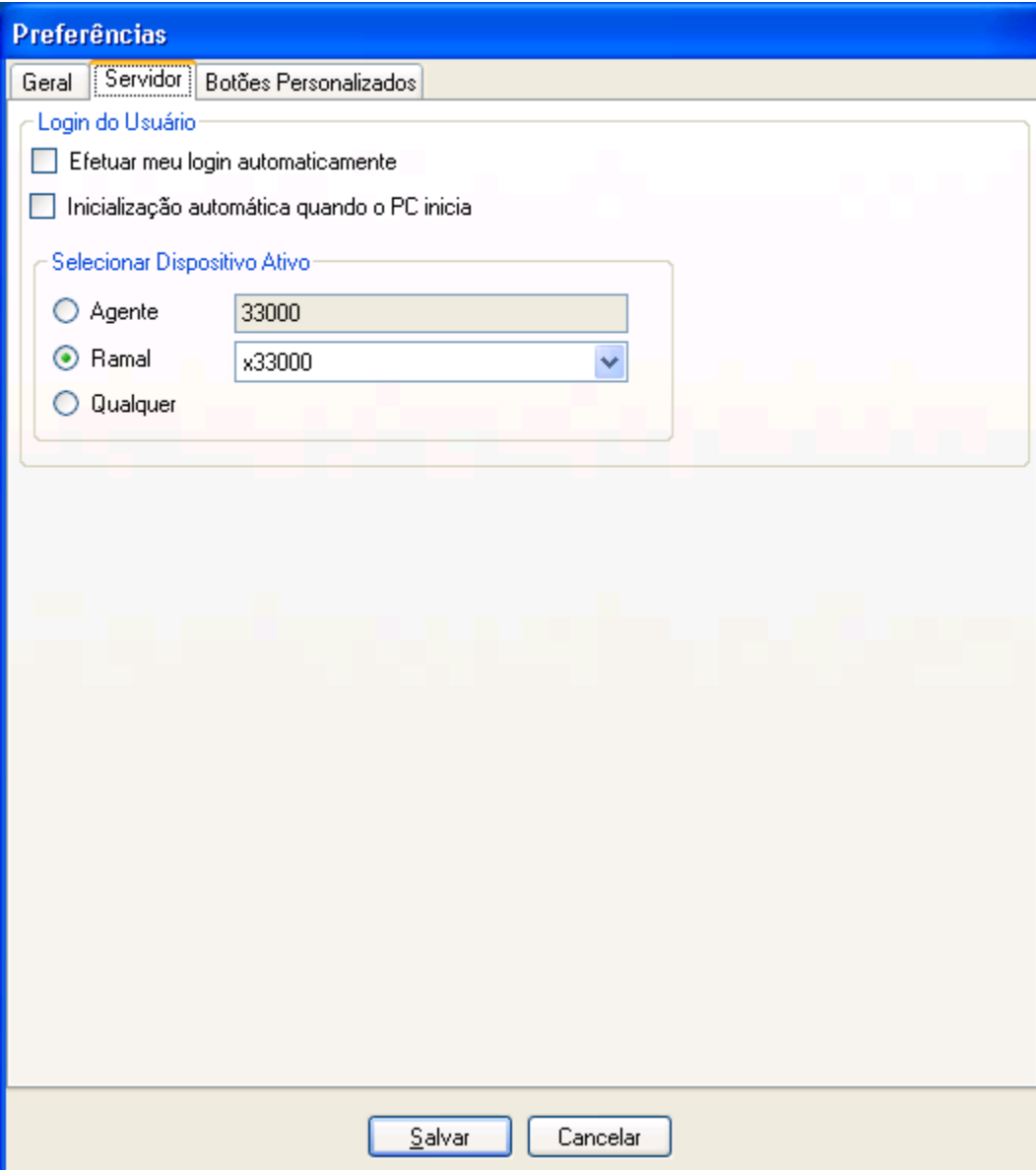
**Selecionar Dispositivo Ativo**

Agente 33000

Ramal x33000

Qualquer

Salvar Cancelar



## Guia Botões Personalizados --

The image shows a software preferences window titled 'Preferências' with three tabs: 'Geral', 'Servidor', and 'Botões Personalizados'. The 'Botões Personalizados' tab is active. It contains several sections for customizing buttons:

- Padrões de Botões Personalizados:**
  - Borda e Canto do Botão:** Includes two dropdown menus. 'Altura da Borda: 2 (1-5)' and 'Raio de Canto Arredondado: 5 (0-11)'.
  - Cores do Botão:** Includes two buttons: 'Cor do Texto' and 'Cor do Fundo'.
  - Visualização:** Includes a dropdown menu set to 'Visualização' and a button 'Restaurar Botões às Configurações do Sistema'.
- Configurações de Botões Personalizados:** Includes a row of buttons: 'Comentário', 'si', 'Traduzir', 'Dirección', and 'VIP'. Below this row is an empty text input field.

At the bottom of the dialog are two buttons: 'Salvar' and 'Cancelar'.

Sair – clique uma vez para Sair do aplicativos. Observação: Os usuários devem obter de um administrador a permissão para sair do aplicativo.

## Modo de Exibição

Histórico de Chamadas – clique uma vez para exibir as chamadas no modo de exibição Histórico de Chamadas.

Log de Evento – usado para solução de problemas.

## Ajuda

Conteúdo – exibe o conteúdo do aplicativo OASYS Desktop Client.

Sobre – exibe informações sobre a versão atual.