



# Guia do Usuário do Telemarketing

Versão 6.0 SP1



© 2013 Pitney Bowes Software Inc. Todos os direitos reservados.

Esse documento pode conter informações confidenciais ou protegidas por direitos autorais pertencentes à Pitney Bowes Inc. e/ou a seus subsidiários e suas empresas associadas.

Portrait Software, o logotipo Portrait Software, Portrait e a marca Portrait Software's Portrait são marcas comerciais da Portrait Software International Limited e não podem ser usadas nem exploradas de forma alguma sem prévia autorização expressa por escrito da Portrait Software International Limited.

### **Reconhecimento de marcas comerciais**

Outros nomes do produto, nomes, marcas, logotipos e símbolos da empresa referenciados aqui podem ser marcas comerciais ou marcas comerciais registradas de seus proprietários registrados.

### **Suporte Portrait Software**

Se precisar de ajuda com algo que não se encontre nesses documentos, visite a Base de Conhecimentos em nosso site da Web. <http://support.portraitsoftware.com> e siga os links para seu produto.

Também é possível baixar outros documentos da Portrait Software a partir desse site. Se não tiver um nome de usuário e senha - ou se os esqueceu - contate-nos através de um dos canais abaixo.

Se tiver algum problema com o uso, a instalação ou os documentos desse produto, contate-nos usando um dos seguintes métodos:

**E-mail:** [support@portraitsoftware.com](mailto:support@portraitsoftware.com)

### **Telefone**

- EUA/Canadá 1-800-335-3860 (número gratuito)
- Resto do mundo +44 800 840 0001

Quando estiver reportando um problema, ajuda se nos disser:

- O nome do aplicativo de software
- As circunstâncias em que o problema apareceu
- Que mensagens de erro você viu (se tiver visto alguma)
- A versão do software que você estava usando

### **Pitney Bowes Software Inc.**

January 02, 2014

# Sumário

---

<b>Capítulo 1: Fundamentos.....</b>	<b>5</b>
<b>TM Web – Fundamentos.....</b>	<b>6</b>
TM Web – Início.....	6
Inicialização do TM Web – Logon avançado.....	7
Entender as janelas do TM-Web.....	7
Janela de pesquisa.....	8
"Início instantâneo" do TM Web.....	8
<b>Capítulo 2: Detalhes.....</b>	<b>11</b>
<b>Descrição detalhada do TM Web.....</b>	<b>12</b>
Panorama do menu.....	12
Procurar um cliente.....	13
Editar detalhes do cliente.....	16
Encerrar uma chamada.....	16
Usar o teclado e as teclas de atalho.....	18
Função de Ajuda no TM Web.....	19
<b>Capítulo 3: Relatórios e estatísticas.....</b>	<b>21</b>
<b>Relatórios e estatísticas.....</b>	<b>22</b>
Função de relatório no TM Web.....	22
<b>Capítulo 4: Personalização do TM Web.....</b>	<b>23</b>
<b>Personalização do TM Web.....</b>	<b>24</b>
Alterações que é possível efetuar: Idioma, Página inicial e comportamento de pesquisa.....	24
Alterações que o administrador do sistema pode fazer.....	24



# Capítulo

## Fundamentos

# 1

Nesta seção:

- **TM Web – Fundamentos** .....6

# TM Web – Fundamentos

Esse capítulo introduz os conceitos básicos subjacentes do TM Web. Além de alguns termos importantes, aprenderá a iniciar a aplicação e como suas janelas estão organizadas.

Se você já for usuário experiente do Windows, é provável que considere desnecessário utilizar esta documentação depois de aprender os princípios gerais deste capítulo.

## TM Web – Início

O TM Web aceita dois tipos de logon. Os dois tipos de logon são: Logon normal e logon automático. Quando o logon normal está habilitado, é necessário digitar manualmente o nome de usuário e a senha. O logon automático faz exatamente o que seu nome indica. Você não precisa inserir nome de usuário e senha, conectando-se automaticamente ao TM Web.

### Logon normal

1. Para iniciar o TM Web, clique duas vezes neste ícone na área de trabalho do Windows:



**Ou**

Inicie o programa a partir da lista de favoritos em seu navegador da Web:

- Escolha **TM Web**.

(Observação! Sua organização também pode oferecer um link para o TM Web a partir de um portal ou intranet.

2. Digite seu nome de usuário e senha (fornecidos pelo administrador do seu sistema).

*Quando você efetua logon, o sistema exibe asteriscos em vez da senha digitada.*

3. Clique em **Logon**.

### Logon Automático

Quando o logon automático está habilitado, não é necessário fornecer um nome de usuário e uma senha. Seu logon no TM Web é efetuado automaticamente com o usuário com o qual você efetuou logon no Windows. No entanto, para isso é necessário que o seu usuário do Windows tenha direitos de acesso ao TM Web.

1. Para iniciar o TM Web, clique duas vezes neste ícone na área de trabalho do Windows:



**Ou**

Inicie o programa a partir da lista de favoritos em seu navegador da Web:

- Escolha **TM Web**.
2. O TM Web abre na página que foi definida como página inicial.  
**Observação:** Caso seu usuário do Windows não tenha direitos de acesso ao TM Web, será exibida uma página de logon igual à página do logon Normal. Você poderá inserir aqui o nome de usuário e a senha que recebeu para uso específico no TM Web.

## Inicialização do TM Web – Logon avançado

1. **INSTÂNCIA.** Ao efetuar logon no TM Web, o sistema pode ser configurado para dar acesso a instâncias diferentes. Para acessar esta opção, clique no botão **Avançado** no canto inferior direito. A janela será expandida e uma caixa suspensa mostrará as instâncias disponíveis. Selecione a instância desejada e continue efetuando logon.
2. **CACHE.** Para acelerar o desempenho no TM Web, os dados do domínio são armazenados em cache no servidor Web. Quando o Administrador do sistema altera os dados do domínio, é necessário excluir o cache de dados. Para acessar esta opção, clique no botão **Avançado** no canto inferior direito. A janela se expandirá e uma caixa de seleção dará acesso ao cache de exclusão no servidor Web. Marque a caixa e continue a iniciar a sessão.

Lembre-se de que o nome de usuário e a senha são pessoais e não devem ser compartilhados com ninguém!

## Entender as janelas do TM-Web

O TM Web é um aplicativo com base na Web executado no mesmo tipo de janela que você já conhece de outros aplicativos do Windows. Quando você inicia o TM Web, abre-se uma nova janela.

O que você encontrará na janela principal:

- No lado esquerdo há um menu que permite o acesso do usuário:
  - **Projetos**
  - **Relatórios** (depende de permissões)
  - **Configurações** (configurações do usuário)
  - **Ajuda** (abre este documento)
  - **Sair** (sai do TM Web)
- Na janela principal há uma visão geral do projeto que permite que o usuário acesse os projetos disponíveis (chamar cliente e/ou registrar resposta) e respectivos detalhes.

### DICA!

Se estiver executando o TM Web quando abrir um segundo link da Web, este link poderá ser aberto na mesma janela do TM Web. A fim de evitar isso, abra uma nova janela no seu navegador antes de clicar no segundo link da Web.

### Janela de pesquisa

No TM Web, as informações estão organizadas em poucas janelas principais, inclusive a mais importante, que é de pesquisa. Nela, você encontrará informações como:

- Projeto
- Status do projeto
- Critérios de pesquisa para encontrar um cliente

No lado esquerdo, a janela de pesquisa contém um menu que exibe uma visão geral do projeto. Consulte o capítulo seguinte ([Descrição detalhada do TM Web](#)) para obter informações sobre como você pode pesquisar por clientes bloqueados, atribuídos a você ou em cancelamento.

#### **DICA!**

Para uma utilização mais eficiente do aplicativo, recomendamos utilizar a função <TAB> para mover o cursor de um campo a outro. Em uma janela, se você pressionar a tecla <enter>, o Dialogue Server executará o comando que estiver ativado (indicado por uma moldura mais escura à volta do botão)

### "Início instantâneo" do TM Web

Esta seção traz uma introdução rápida da utilização prática do aplicativo. O capítulo seguinte contém detalhes mais aprofundados sobre o sistema.

#### **Escolher o projeto do TM**

- Efetue logon no aplicativo.
- Escolha na lista de projetos um projeto para trabalhar, clicando duas vezes nele.

#### **Chamar cliente**

- Na janela de pesquisa, clique em **Buscar seguinte**
- O aplicativo pesquisará o cliente a ser chamado e exibirá informações sobre o cliente no menu da esquerda. O formulário de resposta é apresentado no centro da janela.
- Chamar o cliente.
- Registre a resposta enquanto conversa com o cliente.
- Utilize a barra de rolagem para se deslocar para baixo no formulário de resposta.
- É possível implementar funcionalidades de pulo em algumas das perguntas dos questionários. Isto simplifica seu uso, de forma a ajudar o operador do TM a lembrar quais perguntas devem ser puladas, e quando.

Por exemplo, na pergunta 1, para resposta alternativa A, é possível implementar um pulo para a pergunta 5. Isto significa que o aplicativo mudará o focus da pergunta 1 para a pergunta 5 quando a alternativa A for escolhida.

#### **Concluir a chamada**

- Depois de uma chamada bem-sucedida, selecione o botão **Postar** abaixo do formulário de resposta.
- O aplicativo salva as respostas dos clientes e retorna à janela de pesquisa. Para continuar com a próxima chamada, selecione o botão **Buscar seguinte**.

#### **Cliente não responde**



Se o cliente não responder ou estiver ocupado e quiser ser chamado de volta, faça o seguinte:

- No menu da esquerda, selecione Encerrar chamada
- Escolha o motivo adequado pelo qual a conversa não foi concluída.
- Selecione o botão Postar.

O próximo capítulo traz uma introdução mais detalhada sobre as funcionalidades do aplicativo e explica como os diferentes motivos de chamadas não-concluídas afetam a fila de chamadas.



# Capítulo

## Detalhes

# 2

### Nesta seção:

- Descrição detalhada do TM Web .....12

# Descrição detalhada do TM Web

## Panorama do menu

Agora você já deve estar familiarizado com o menu do TM Web. As opções do menu dependerão do ponto em que você estiver no aplicativo.

O **menu principal** está sempre visível no lado esquerdo do aplicativo e consiste em duas partes (ou três, se algum relatório estiver disponível):

1. Informações do cliente
2. Status de chamada
3. Menu Relatórios (mostrado somente se relatórios estiverem disponíveis e se você tiver os direitos de acesso apropriados).

Os **questionários** ficam sempre na janela principal. As perguntas integram uma lista. Se o questionário tiver muitas perguntas, você terá que utilizar a barra de rolagem para acessá-las. Lembre-se de que a funcionalidade de pulo pode estar implementada em qualquer pergunta.

Menu	Comando	Função
<b>Informação do participante</b>	Informações do cliente	Mostra os detalhes do cliente ou o cliente atual.
	Editar	Fornecer acesso para edição das informações do cliente, como nome, número de telefone e endereço de e-mail. O administrador do sistema define quais campos poderão ser editados e o uso desta funcionalidade depende do operador do TM possuir suficientes permissões. O botão abrirá uma nova janela de edição.
<b>Status de chamada</b>	Ligar para o número	Mostra o número de vezes que foram feitas chamadas para o cliente neste projeto do TM.
	Visualizar log de chamada	Esta opção é mostrada somente quando, no mesmo projeto, uma chamada já tiver sido feita para o cliente. O botão abre uma nova janela que contém um registro que indica quando o cliente foi contatado, quem o contatou e os comentários do operador que efetuou essas chamadas. Se o registro abrir, o texto do botão mudará para "Fechar log de chamada". Clique em "Fechar log de chamada" para regressar à janela do cliente.
	Cancelar chamada	Abre uma nova janela na qual diferentes opções de status de chamadas podem ser definidas. Para obter detalhes, procure a descrição separada. Se a opção

<p>Final</p>	<p>"Cancelar chamada" for escolhida, o texto do botão mudará para Questionário. Clique no botão "Questionário" para retornar à janela do cliente sem cancelar a chamada.</p> <p>Encerra a chamada e manda o cliente de volta para a fila de chamadas. OBSERVAÇÃO! Esta função não registra um novo contato de cliente e não será exibida no registro, nem aumentará a quantidade de chamadas.</p>
--------------	---

## Procurar um cliente

Para que um cliente possa responder um questionário, você precisa primeiro procurar um cliente no banco de dados.

No TM Web, há muitas formas diferentes de procurar clientes. Esta seção mostrará como são efetuadas as pesquisas mais comuns.

### Como fazer uma pesquisa automática

1. Escolha o projeto do TM desejado.
2. Clique em Buscar seguinte ou clique em <enter> no teclado.

O aplicativo retornará o próximo cliente a contatar, escolhido em função das seguintes regras de prioridade:

1. Clientes sinalizados como: Deseja ser contatado por mim e próxima data/hora de chamada agendada para o passado.
2. Clientes sinalizados como: Deseja ser contatado e próxima data/hora de chamada agendada para o passado (não pertence a um operador específico do TM).
3. Escolhido aleatoriamente na fila de chamadas do TM.

**Observação:** A pesquisa automática deve ser utilizada apenas para otimizar o tempo de pesquisa e para garantir que aqueles clientes presentes na fila de chamadas que aguardam uma chamada de volta sejam atendidos no horário e pela pessoa certos.

### Como executar uma pesquisa mais específica

O TM Web permite que você selecione um cliente com base em determinados campos no banco de dados dele. É possível executar uma pesquisa utilizando vários campos. Se houver demais resultados, recomenda-se refiná-la adicionando critérios e executando-a novamente.

1. Escolha o projeto do TM desejado.
2. Preencha um ou mais campos com valores. Por exemplo:
  - Preencha com P o campo do sobrenome para encontrar todas as pessoas cujo sobrenome começa com P (Padilha, Pereira, Prado, etc.).
  - Preencha com E o campo do nome para encontrar todas as pessoas cujo sobrenome começa com E (Egler, Elias, Elsa, Emerson, Eva, etc.).
  - Use caixas de combinação para escolher campos como sexo e status.

3. Clique em Pesquisar.
4. Todas as pessoas que correspondem aos seus critérios de pesquisa serão exibidas.
5. Clique duas vezes em uma linha para abrir o cliente desejado.

### **Bloqueado, Atribuído ao usuário ou Chamada posterior**

Na janela de pesquisa há três caixas de seleção que podem ser utilizadas antes de executar uma pesquisa: "**Bloqueado pelo usuário**", "**Atribuído ao usuário**" e "**Chamada posterior**".

#### **Bloqueado pelo usuário**

Quando um cliente é selecionado na fila de chamadas, ele fica bloqueado no aplicativo com um status definido para Bloqueado pelo usuário para que nenhum outro operador do TM possa abri-lo ao mesmo tempo. Quando você finalizar a chamada, as respostas serão salvas e o cliente será desbloqueado no aplicativo.

Há algumas exceções em que o sistema não pode liberar os bloqueios do cliente. A saber:

- Perda da conexão entre seu computador e a rede enquanto trabalha com um cliente. Isto pode acontecer se a energia elétrica cair ou se sua conexão de rede for interrompida.
- Por motivos de segurança, se você abrir um cliente para chamá-lo(la), mas sair de frente do seu computador para fazer uma pausa antes de concluir a chamada, o sistema desconectará sua sessão após um período sem atividade, mantendo o bloqueio no sistema.

Se o menu inferior à esquerda **Status do projeto** mostrar clientes bloqueados por você, terá de procurar estes clientes. Marque a caixa **Bloqueado pelo usuário** e clique no botão **Pesquisar**. O sistema retornará os clientes bloqueados.

Para garantir que nenhum cliente fique bloqueado por muito tempo, uma funcionalidade padrão do TM Web verifica quais clientes estão bloqueados e libera todos os bloqueios que passaram de um prazo determinado. A configuração padrão é de uma hora.

**Observação:** O administrador do sistema pode alterar a configuração de uma hora de bloqueio para adaptá-la à sua própria organização. Pergunte ao seu administrador do sistema se não conhecer a configuração atual do seu sistema.

#### **Atribuído ao usuário**

Se você tentar entrar em contato com um(a) cliente sem sucesso, defina o status para Ligar mais tarde. O cliente voltará para a fila de chamadas e estará disponível para nova chamada, somente após a data e horário preestabelecidos. No TM Web também é possível registrar quem deve tomar contato com o cliente. Duas opções se apresentam:

- **Por qualquer pessoa.** Com esta opção, o cliente voltará para a fila de chamadas e ficará disponível para todos os operadores do TM no projeto em andamento.
- **Por mim.** Com esta opção, o cliente voltará para a fila de chamadas, mas somente você poderá voltar a chamá-lo(la) quando chegar a data e o horário para chamá-lo de volta.

**Observação:** Se você utilizar a funcionalidade **Buscar seguinte**, o TM Web verificará sempre se há algum cliente atribuído a você, priorizando-o em relação aos demais clientes da fila de chamadas.

#### **Chamada posterior**

Se você marcar esta caixa, somente aqueles clientes que já tiverem sido chamados e que estiverem marcados para serem chamados de volta (Recall) serão retornados .

### **Com caracteres curinga (\*), você pode pesquisar mais**

O asterisco < \* > funciona como caractere "curinga" em pesquisas efetuadas em um campo de texto. Este caractere pode também ser utilizado em pesquisas de número de telefone, pois este dado normalmente é um campo de texto.

Se souber que o nome de determinado cliente começa com "Jo", mas não conseguir se lembrar do nome inteiro, você pode utilizar curingas como: Jo\*

O TM Web encontrará clientes como Joana, João, Jonas etc.

Por padrão, também é possível fazer com todos os critérios utilizem curingas. Com isso, você não precisará lembrar disto a cada vez que fizer pesquisas. Após clicar em "Configuração de usuário" na página inicial, marque a caixa de curinga, de forma a ativar essa funcionalidade.

É possível usar o caractere \* antes ou depois de seu valor. Lembre-se de que geralmente a utilização do caractere \* antes de um valor faz com que a pesquisa demore muito mais, porque o TM Web não pode utilizar seus próprios índices para acelerá-la.

### **Comparativos < ou > ao pesquisar números**

Em campos que contêm números, por exemplo, o campo ID do cliente ou o campo Pontos de bônus, é possível usar o símbolo < ou > para pesquisar todos os clientes com um número abaixo ou acima do valor fornecido.

Por exemplo, pesquise usando >2000 no campo Pontos de bônus para encontrar clientes com mais que 2000 pontos de bônus.

### **Maiúsculas ou minúsculas em pesquisas**

Quando digita valores para pesquisar, lembre-se de que para o seu computador "**Dave**" não é o mesmo que "**dave**" ou "**DAVE**". As pesquisas em bancos de dados estão dependentes do tipo de banco de dados que sua organização usa. Ao usar o Microsoft SQL Server, o banco de dados irá devolver normalmente o mesmo resultado se tivesse pesquisado por "**andy**" ou "**ANDY**" no campo Nome. Verifique com seu administrador do sistema como seu sistema está lidando com maiúsculas e minúsculas nas pesquisas.

### **Lista suspensa: Pesquisa de valores**

Alguns campos contêm valores padrão. (Por exemplo: país, estado, tipo de endereço, estado civil e sexo). É possível utilizar uma lista suspensa para simplificar a pesquisa.

#### *Uma pesquisa por estado civil*

Todos os campos que oferecem uma lista suspensa são identificados por uma seta preta dentro de um quadro cinza, ao lado esquerdo do campo. Para usar a lista:

1. Clique na seta preta dentro do campo.
2. A janela resultante irá disponibilizar um lista completa de valores. Se a lista contiver um elevado número de valores, será mostrada uma barra de rolagem no lado direito. Use o cursor para mover a lista para cima e para baixo.
3. Selecione um dos valores com o cursor e clique nele.

O campo conterá o valor selecionado.

Se você não quiser limitar a pesquisa a um dos valores disponíveis, clique no topo da lista (campo em branco) para retornar à janela de pesquisa sem um valor no campo.

**Observação:** Se não conseguir encontrar um valor necessário para uma pesquisa em uma lista suspensa, pergunte ao administrador do seu sistema se a lista pode ser expandida com os valores necessários.

### Quando tiver encontrado muitos clientes

Se você pesquisou por todos os clientes cujo apelido começa por A e obteve uma lista com várias centenas. O TM Web não mostrará todos os clientes, mas, dependendo de suas configurações de pesquisa, mostrará os primeiros 25/50/75 ou 100 clientes que correspondem aos critérios. A dica seguinte pode ser útil ao pesquisar pelo cliente certo:

- Se estiver pesquisando com a letra B no apelido, tente escrever mais um pouco do nome. Por exemplo: tente escrever Bro de forma a estreitar a pesquisa (Brook, Brown).
- Se a lista continuar longa, adicione mais critérios. Por exemplo: combine sobrenome com nome, acrescente endereço ou número de telefone.
- Se a lista de resultados da pesquisa apresentar pessoas demais, utilize a barra de rolagem para mover a lista de cima para baixo.

## Editar detalhes do cliente

Se os detalhes do cliente mostrados no TM Web não estiverem corretos e se você, como usuário, tiver permissão para atualizar detalhes de clientes, siga estas etapas:

1. Na página de questionário, no menu à esquerda que contém Informação do participante, clique em Editar.
2. Uma nova janela será aberta.
3. Altere os detalhes do cliente conforme necessário ou adicione informações ausentes.
4. Clique em OK.

O administrador do seu sistema controla quais são os campos que os usuários podem atualizar. Os campos podem ser exibidos na janela Informação do participante e, mesmo assim, não ser editáveis.

Se você não tiver acesso para editar dados dos clientes, o botão Editar não será mostrado no menu.

## Encerrar uma chamada

O TM Web é um aplicativo que fornece uma visão geral de todos os clientes que devem ser contatados. É importante utilizar o código correto de status caso a chamada seja encerrada sem ser concluída. A utilização de códigos de status determina quando e como um cliente será contatado da próxima vez.

### Sistema de fila

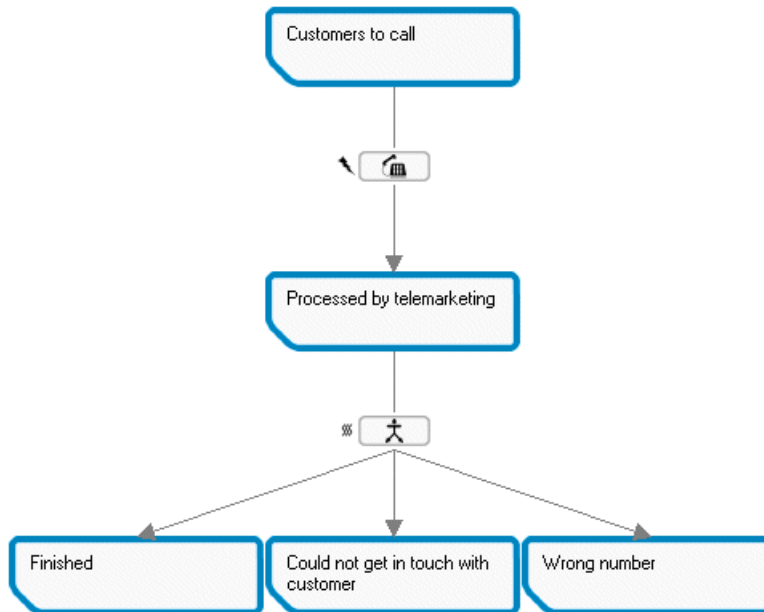
Um cliente é incluído em um projeto do TM pelo Dialogue Server (em uma caixa de diálogo). O Dialogue Server monitora a atividade de cada cliente e decide se coloca um cliente em espera na fila ou o faz sair da fila.

Um cliente é removido da fila a cada vez que uma resposta é registrada no questionário do TM. Outro motivo para removê-lo da fila é o fato de exceder o limite de tentativas de chamada em um cliente a contatar. (O número definido para o projeto pode ser visto no topo da tela Tentativas de chamada).



Outro motivo para remoção da fila: quando o código de status está definido como Bloqueado ou Número errado.

Outros códigos podem ser utilizados para fazer com que um cliente saia da fila. Pergunte ao administrador do seu sistema quais são as funções de todos os códigos em seus projetos do TM.



A imagem mostra como o Dialogue Server controla o sistema de fila no TM Web.

### Tentativas de chamada

Quando um projeto do TM é criado no Telemarketing, são criadas configurações para:

- **Tentativas de chamada** – Número máximo de vezes permitido para tomar contato com um cliente no projeto.
- **Intervalo de tempo entre as chamadas** – Número mínimo de minutos entre cada tentativa de chamada para o mesmo cliente.

As configurações válidas para seu projeto do TM são exibidas:

- Na janela de visão geral de todos os projetos disponíveis.
- Na barra de informações, no topo da tela dentro de um projeto.

### Registrar um código de status

Se você iniciar uma chamada mas não conseguir entrar em contato com o cliente, siga estas etapas:

1. No menu da janela Ações, clique em **Encerrar chamada**.
2. Uma nova janela se abre.
3. Escolha **Ligar mais tarde**.

4. Selecione a data e o horário em que o cliente será chamado de volta. Decida quem deve entrar em contato com o cliente. Se quiser, você pode deixar uma mensagem para a próxima pessoa que deve chamar o cliente na caixa de comentários.
5. Clique em **Postar**.

Se você iniciar uma chamada, mas não conseguir entrar em contato com o cliente por algum motivo, siga estas etapas:

1. No menu da janela Ações, clique em **Encerrar chamada**.
2. Uma nova janela se abre.
3. Escolha **Malsucedido**.
4. Selecione o código de status apropriado para a chamada. Se quiser, você pode deixar uma mensagem para a próxima pessoa que deve chamar o cliente na caixa de comentários.
5. Clique em **Postar**.

Os seguintes códigos estão disponíveis no TM Web:

- Bloqueado – Utilizado se o cliente não quiser ser contatado pelo TM novamente. O cliente é removido da fila do TM.
- Número errado – Utilizado se o número de telefone do cliente estiver errado. O cliente é removido da fila do TM.
- Linha ocupada – Utilizado se a linha telefônica do cliente estiver ocupada. O cliente volta para a fila.
- Pessoa errada – Utilizado se outra pessoa atender o telefone. O cliente volta para a fila.
- Nenhuma resposta – Utilizado se não houver resposta na linha. O cliente volta para a fila.
- Linha desligada – Utilizado se a linha telefônica não der sinal. O cliente é removido da fila.
- Deixar mensagem – Utilizado se outra pessoa atender e o operador deixar um recado para o cliente. O cliente volta para a fila.
- Outros – Utilizado se não for possível tomar contato com o cliente por outros motivos. O cliente volta para a fila.

**Observação:** Os códigos de status, como foi descrito acima, são os códigos padrão instalados com o TM Web. O administrador do sistema pode remover ou adicionar códigos, conforme a necessidade de sua organização. A lista pode ser diferente da que aparece para você quando utiliza o aplicativo.

## Usar o teclado e as teclas de atalho

No momento o TM Web não oferece teclas de atalho.

As teclas de atalho padrão do Windows continuam disponíveis para que você trabalhe no aplicativo, para inserir um novo cliente ou editar campos. Por exemplo:

**<Ctrl> <C>** – copia o texto selecionado

**<Ctrl> <V>** – cola o texto copiado

**<Ctrl> <X>** – para excluir o texto selecionado

## Função de Ajuda no TM Web

Para visualizar a Ajuda na sua tela, clique no link Ajuda no menu Principal.



# Capítulo

## Relatórios e estatísticas

Nesta seção:

- Relatórios e estatísticas .....22

## Relatórios e estatísticas

O TM Web salva informações no Dialogue Database sobre todas as chamadas e tentativas de chamada efetuadas em cada projeto do TM. Essa valiosa informação pode ser utilizada em relatórios e estatísticas.

### Função de relatório no TM Web

Se você tiver acesso à função de relatório no TM Web, Relatórios fica visível no menu debaixo de Geral. Clique em Relatórios, o projeto do TM no qual você deseja visualizar um relatório será exibido em uma página. Após selecionar um projeto, um relatório será gerado, contendo as seguintes informações:

- quantos clientes aparecem como concluídos no projeto do TM (Concluído).
- quantas chamadas sendo processadas no momento (Em processo).
- quantos clientes falta chamar (A aguardar chamada).

Além disso, você verá as estatísticas do usuário. A coluna mais importante é o número de chamadas concluídas por operador do TM.

# Capítulo

## Personalização do TM Web

# 4

Nesta seção:

- Personalização do TM Web .....24

# Personalização do TM Web

O TM Web é um aplicativo bastante flexível. Se existir algo que não se adequa à forma como trabalha, existe uma boa hipótese de isso poder ser alterado: Por você ou pelo administrador do sistema.

## Alterações que é possível efetuar: Idioma, Página inicial e comportamento de pesquisa

Estas configurações não afetarão outros usuários e estarão sempre presentes quando fizer logon em outros PCs. É possível editar todas as alterações a qualquer momento.

Na barra de ferramentas, você pode escolher **Projeto > Configurações de usuário**. As seguintes alterações são possíveis:

### Configuração do programa

- **Idioma.** Escolha o idioma que você deseja no TM Web.  
**Observação:** Alguns nomes de campo são definidos como configuração global da sua organização e não são afetados se você alterar o idioma.
- **Página inicial.** Escolha a página inicial para o TM Web depois de fazer o logon.

### Configuração de pesquisa

- **Usar caracteres curinga.** Se esta função estiver selecionada, a função de pesquisa preencherá automaticamente com "\*" depois de iniciada uma pesquisa (somente para campos de texto). Isso aumenta as possibilidades de encontrar o cliente em uma pesquisa, embora a pesquisa possa demorar mais.
- **Número máximo de linhas.** Permite definir quantos registros de cliente serão exibidos na janela de resultados da pesquisa. Escolha entre 25, 50, 75 e 100 clientes. Um número superior de clientes na janela de pesquisa afetará a velocidade da pesquisa.
- **Quebrar texto em grade.** Permite que textos ou valores longos de um campo sejam exibidos em várias linhas, de forma a exibir o conteúdo inteiro. Afeta somente a janela de resultados da pesquisa.

## Alterações que o administrador do sistema pode fazer

Note que o TM-WEB pode ser configurado para se adequar a seu grupo ou sua empresa pelo seu administrador do sistema ou por um consultor. As possibilidades de configuração avançada incluem, entre outras:

- Configurar campos diferentes visíveis para grupos diferentes.
- Na maioria das listas suspensas, alterar os nomes de valores, adicionar novos valores ou remover valores.
- Alterar o nome de um campo em todas as janelas.
- Alterar textos em cabeçalhos de caixas do Windows e de menus.
- Alterar cores e o visual do aplicativo.



# Índice

---

## A

Ações 12  
Administrador do Sistema 6  
Ajuda 12  
Alterar cores 24  
Alterar nome de campo 24  
Atribuída 12  
Avançado 6

## B

Bloqueado 12  
Bloqueado – Utilizado 12  
Bônus 12  
botão Editar 12  
botão Pesquisar 12  
botão Postar 6  
botão Questionário 12  
Buscar 6, 12  
Buscar seguinte 6, 12

## C

CACHE 6  
Cancelar chamada 12  
Cartão 12  
Chamada não concluída 6  
Coluna Concluído 22  
Coluna Em processo 22  
Coluna Esquerda 22  
Configurações de usuário 12, 24  
Contatado 12  
Critérios 12  
Ctrl 12

## D

Data/hora 12  
Davi 12

Descrição detalhada 12

DICA 6  
direitos 6  
Direitos 6  
do cliente 6  
do Cliente 6

## E

E-mail 12  
Escolher Chamada 12  
Escolher Malsucedido 12  
Escolher o projeto do TM 6  
Escolher o TM Web 6  
Estado civil 12  
Estatística 22  
execução 6  
Execução 6

## F

Fechar log de chamada 12  
funções 22  
Funções 22  
Fundamentos 6

## G

Geral 22

## I

ID do cliente 12  
Informação do participante 12  
Iniciar 6  
início 6  
inserir 6  
Inserir 6  
INSTÂNCIA 6  
Intranet 6

---

## L

Ligar mais tarde 12  
Linha ocupada – Utilizado 12  
link 6  
Link 6  
Lista de favoritos 6  
Lista suspensa 12  
Logon 6  
logon Automático 6  
logon Normal 6

## M

Máx. 12  
Menu principal 12  
Microsoft Excel 22  
Microsoft SQL Server 12  
Minúsculas 12

## N

nome de usuário 6  
Nome de usuário 6  
Nomes de campo 24  
Número errado 12

## O

Objetos de Negócio 22  
Outros – Utilizado 12

## P

PC 12  
Personalizar o TM Web 24  
Pesquisar 12  
Postar 12  
Projeto 12  
projeto do TM 22  
Projeto do TM 12  
Projetos do TM 12

## Q

Questionário 12

## R

Reconhecido 12  
Relatórios 22

## S

Salto 6  
salvar 6  
Salvar 6, 12  
selecionar 6  
Selecionar 6  
subjacentes 6

## T

TAB 6  
Tentativas de chamada 12  
TM 6, 12, 22  
TM Web 12, 24  
TM Web 6, 22

## U

Usar caracteres curinga 24

## V

Visualização do Cliente 12  
visualizar 12

## W

Web 6  
Windows 6