

## Autoatendimento : Operadores

17/04/2026 00:43:34

[Imprimir artigo da FAQ](#)

<b>Categoria:</b>	InstantVoice::Operador	<b>Votos:</b>	0
<b>Estado:</b>	público (todos)	<b>Resultado:</b>	0.00 %
<b>Idioma:</b>	pt_BR	<b>Última atualização:</b>	Ter 02 Feb 16:02:44 2021

### Palavras-chave

autoatendimento,faq,operadores,callcenter

### Problema (público)

Comandos Callcenter

Resolução de Problemas: Callcenter

Resolução de Problemas: Respostas audíveis

### Solução (público)

Comandos Callcenter

Resolução de Problemas: Callcenter

Ao realizar chamada, plataforma solicita o número do grupo

Possível Causa:

O operador está configurado para atender em mais de um grupo. Caso ele faça ligações saintes, a plataforma pergunta qual o grupo de atendimento responsável (centro de custo) pela chamada que ele está tentando realizar.

Solução:

Marcar no cadastro do operador o grupo sainte para definição do centro de custo.

Logar-se na interface web da plataforma, ir no menu cadastro > operadores.

Importante: para realizar os passos abaixo o operador precisa estar deslogado.

Selecionar o operador desejado, no campo grupos clicar em editar e dentre os grupos selecionados para este operador, na coluna Sainte selecionar o grupo que deseja marcar como centro de custo nos relatórios.

Ao realizar chamada, plataforma reporta para digitar a senha

Possível Causa:

Operador não tem grupo de permissão configurado.

Solução:

Realizar a configuração do grupo de permissão.

Logar-se na interface web da plataforma, ir no menu cadastro > operadores.

Importante: para realizar os passos abaixo o operador precisa estar deslogado.

No operador em que deseja configurar, clicando em Editar nas configurações do operador, verificar se o mesmo possui algum grupo de permissão selecionado na linha Grupo de Permissão ou se o grupo selecionado tem a permissão para fazer a ligação. Selecionar o grupo desejado e clicar em "Salvar" no canto superior

direito.

-

Ao realizar a ação de pausa ou despausar, a plataforma diz que não existe agente logado no ramal.

-

Possível Causa:

-

Operador não logado na plataforma.

-

Solução:

-

Realizar login na plataforma, digitando o \*0 + número do operador.

Caso não consiga, solicite ao supervisor para verificar se existe logoff pendente no tempo real: na interface web da plataforma, ir em Tempo Real > Operadores.

Observar se o operador em questão tem "logoff pendente" ou está logado. Forçar o logoff dele clicando no botão reset de operador .

-

Operador não consegue deslogar na plataforma

-

Possível Causa:

-

Linha presa.

-

Solução:

-

Solicitar ao supervisor para verificar se existe logoff pendente no tempo real: na interface web da plataforma, ir em Tempo Real > Operadores.

Observar se o operador em questão tem "logoff pendente" ou está logado. Forçar o logoff dele clicando no botão de reset de operador . Caso não consiga, solicite auxílio ao suporte técnico.

-

Webagent - Operador não consegue logar na plataforma - aparece a mensagem "interface sendo utilizada por outro operador"

-

Possível Causa:

-

Ramal em uso por outro operador.

-

Solução:

-

Logar em outro ramal disponível. Caso não seja possível solicitar ao supervisor para verificar se existe logoff pendente no tempo real: na interface web da plataforma, ir em Tempo Real > Operadores.

-

Verificar se algum outro operador que está logado indevidamente no ramal. Ir em Tempo Real > Operadores, clicar no botão "Filtrar Operadores", ir em "Colunas" marcar a opção "Interface".

Ao salvar, você verá o ramal em que os operadores estão logados, no formato SIP/xxxx , onde xxxx são os números dos ramaís.

-

Operador logado, mas chamadas não tocam no ramal.

-

Possível Causa:

-

Falha no ramal do operador.

-

Solução:

-  
Primeiramente verificar se o ramal do operador está com o DND ativo. Caso não esteja, discar \*9 no seu ramal - caso obtenha sucesso a plataforma retornará uma resposta audível informando o número do seu ramal e operador.

Observar, caso o operador esteja logado remotamente via VPN, verificar se a mesma está ativa. Em seguida, reiniciar o ramal. Caso não funcione, entrar em contato com o suporte técnico.

#### Resolução de Problemas: Respostas audíveis

Em alguns casos, ao tentar fazer uma chamada ou comando no seu ramal, a plataforma irá dar um alerta em forma de voz. Abaixo relacionamos as possibilidades, e o que significa cada uma delas:

#### Rota Indisponível

-  
Indica que o servidor entendeu o pedido, porém, não localizou nenhuma rota. Verificar número discado e/ou rotas cadastradas.

#### Digite sua senha

-  
Solicita uma senha quando não há rota disponível, quando o ramal ou operador não possui grupo de permissão ou quando há senhas habilitadas para determinada rota ou quando o operador irá se logar na plataforma.

#### Circuito Ocupado

-  
O servidor encontrou uma rota para o número discado, porém, não foi capaz de completar a ligação. Verificar se o Tronco está corretamente configurado, alinhado, etc...

#### Agente logado

-  
A plataforma informa ao operador que o mesmo está com o seu login validado e pronto para o atendimento via URA.

#### Agente pausado

-  
A plataforma informa ao operador que o mesmo está pausado.

#### Agente despausado

-  
A plataforma informa ao operador que o mesmo está despausado

#### Aplicativo fora do ar

-  
Indica que o servidor está incapaz de processar qualquer requisição. Contacte o administrador do sistema.

#### \*9

#### Sem operador logado no ramal:

-  
Informa o número do ramal registrado. Se for um ramal em nuvem, ele também diz o endereço IP do ramal.

#### Com operador logado no ramal:

-  
Informa o número do ramal registrado e o número do operador logado. Se for um ramal em nuvem, ele também diz o endereço IP do ramal.

