

NOS Central One Pro

Guia de Utilização

Índice

1 Primeiros Passos e Acesso ao Portal

2 Telefones e Utilizadores

3 Horários

4 Media

5 IVR – Atendimento Automático

6 Fila de Espera

7 Grupo de Atendimento

8 Contactos

9 Estatísticas

10 Configurações de Chamadas

A SOLUÇÃO

Conheça a sua NOS Central One Pro

A NOS Central One Pro é uma solução avançada de central telefónica integrada no seu pacote de telecomunicações.

Esta central telefónica permite que a sua empresa faça uma gestão eficiente de todas as comunicações de voz fixa e móvel, numa ou em várias moradas, garantindo um atendimento profissional, mensagens personalizadas e regras de chamada à medida do seu negócio.

O PORTAL

Para que serve o Portal de Gestão?

O Portal de Gestão (**ncop.nos.pt**) é a ferramenta onde administra toda a sua central com total autonomia.

É aqui que vai poder configurar as funcionalidades da sua empresa e dos seus utilizadores, no que diz respeito à sua gestão profissional de chamadas.



1

Primeiros Passos e Acesso ao Portal

Aceder pela primeira vez ao Portal de Gestão e conhecer os principais elementos da sua NOS Central One Pro.

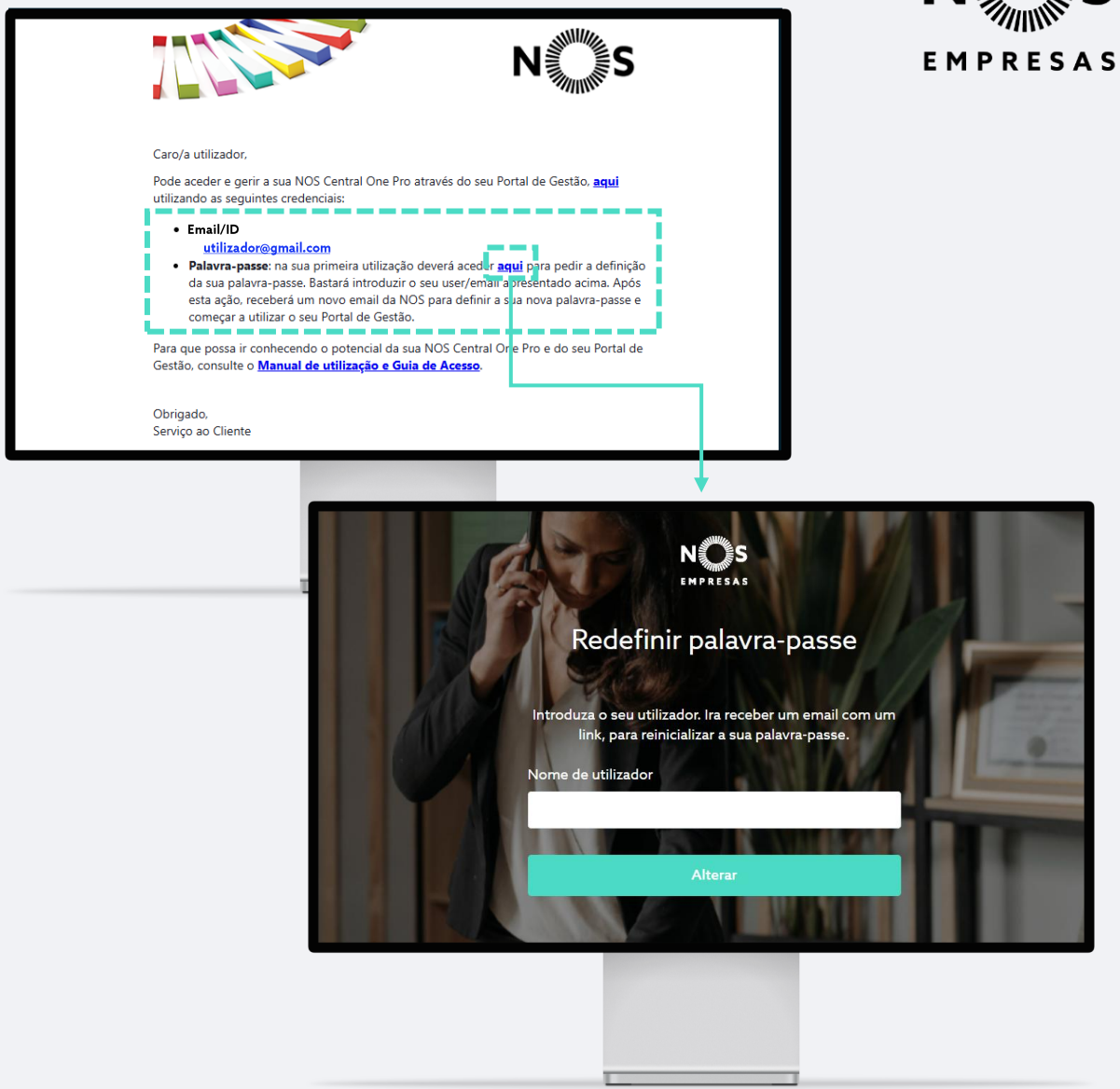
1.1. Definir palavra-passe
1.2. Aceder ao portal pela primeira vez
1.3. Conhecer a página principal
1.4. Ativar segundo fator de autenticação *(opcional)*

1.1. Definir palavra-passe

1. Abrir o email de boas-vindas da NOS e consultar o **Email/ID**.
2. Clicar no link para iniciar a definição da palavra-passe.
3. Confirmar o utilizador e abrir o novo email recebido com o link de segurança.
4. Criar a palavra-passe e clicar em **Guardar**.

1.2. Aceder ao Portal de Gestão pela primeira vez

1. Aceder a **ncop.nos.pt**.
2. Inserir o **Email/ID** e a **Palavra-passe** definida.
3. Clicar em **Entrar**.

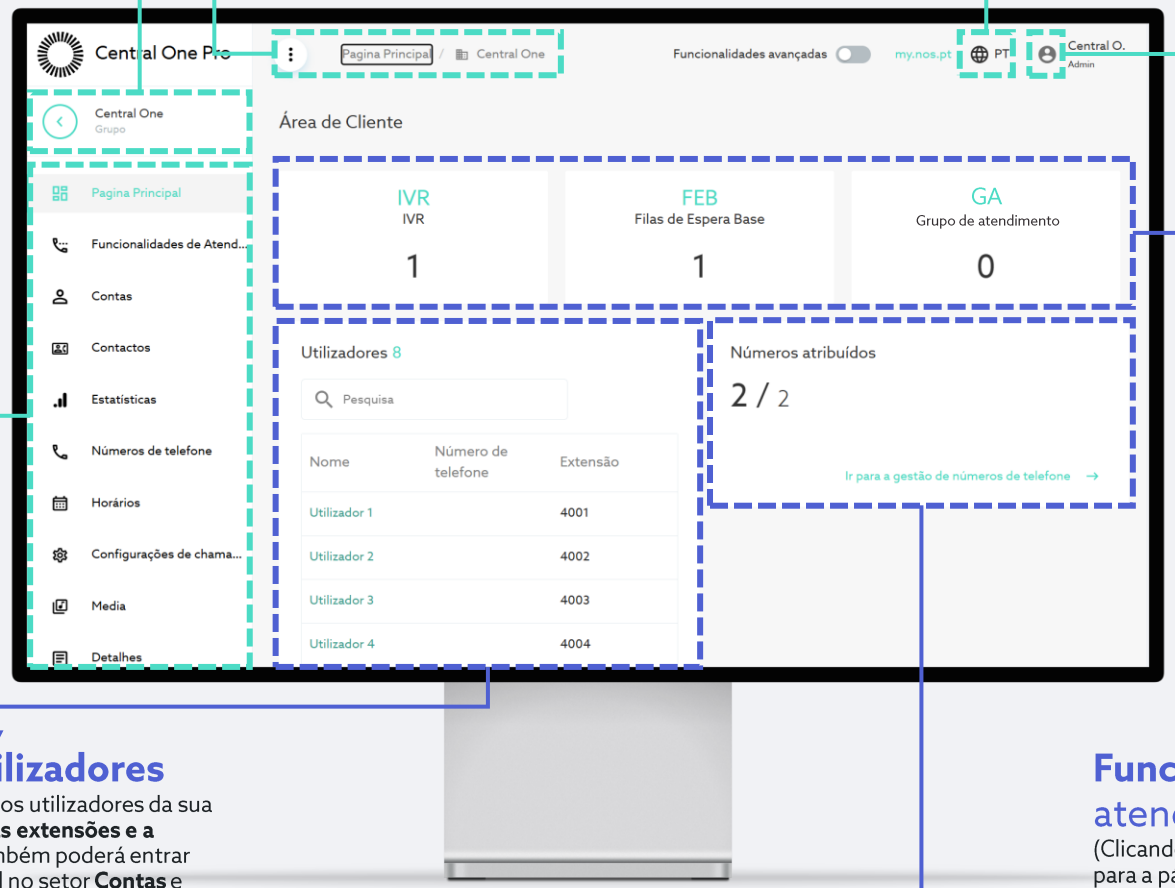


1.3. Conhecer a página principal

Conta e navegador
(Aqui poderá visualizar o **nome da conta do seu Portal**. Ao navegar pelo Portal e entrar nas páginas de funcionalidades, irá encontrar aqui o nome de utilizador ou número de telefone respetivo, conforme navegue o Portal)

Caminho de **navegação**
(Aqui poderá visualizar o caminho que estiver a percorrer no Portal. Ao clicar em cada ponto do caminho, será redirecionado para essa secção do Portal)

Escolha de **idioma**



Menu lateral com opções de **Central**

Opções de:

- Alteração de **palavra-passe**
- **Logout**
- **Segundo fator de autenticação**

Gestão de **utilizadores**
(Aqui poderá consultar os utilizadores da sua NOS Central One Pro, **as extensões e a numeração móvel**. Também poderá entrar através do menu lateral no setor **Contas** e posteriormente selecionando a opção **Utilizadores**)

Gestão de **números de telefone**
(Aqui poderá consultar as **numerações fixas e as funcionalidades** associadas. Também poderá entrar através do menu lateral no setor **Números de telefone**)

Funcionalidades de atendimento
(Clicando em cada opção será redirecionado para a página de configuração e consulta relativa à funcionalidade selecionada. Também poderá entrar através do menu lateral no setor **Funcionalidades de atendimento** onde encontrará novamente esta listagem de funcionalidades disponíveis)

1.4. Ativar segundo fator de autenticação

OPCIONAL

Se desejar ativar o segundo fator de autenticação, deve:

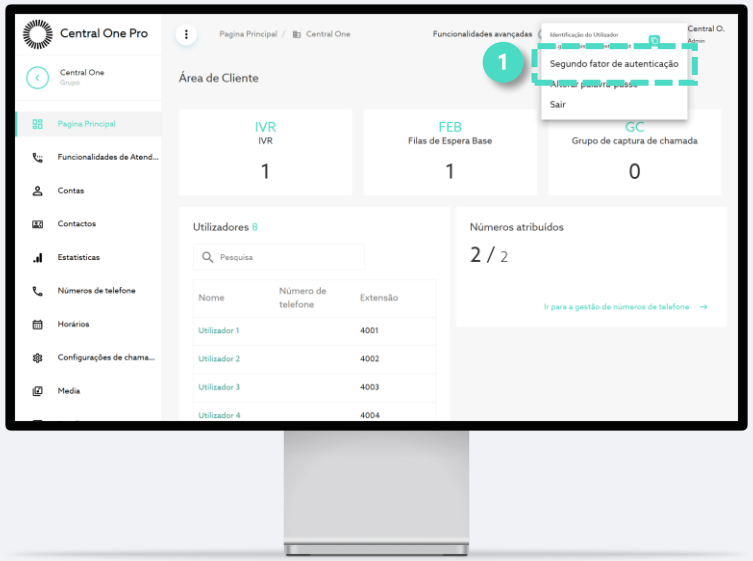
1.
Clicar no símbolo de **Utilizador**, no canto superior esquerdo ➔ **Segundo fator de autenticação**.

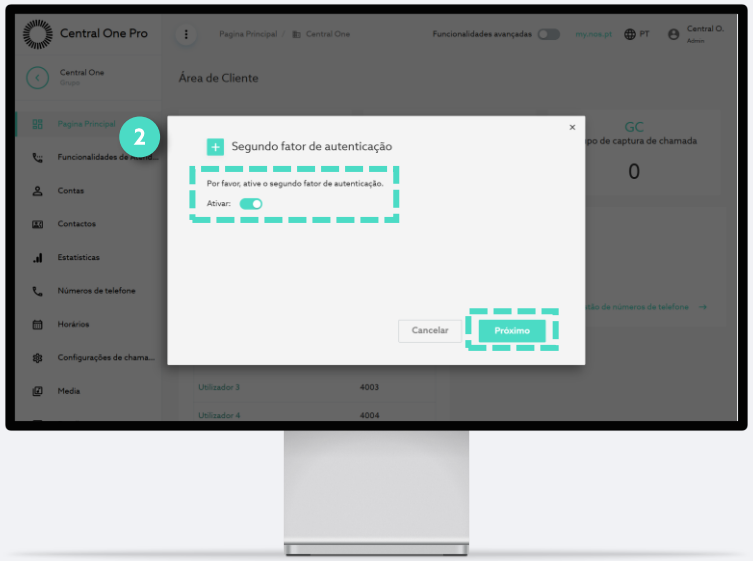
2.
Clicar em **Ativar** ➔ **Próximo.**

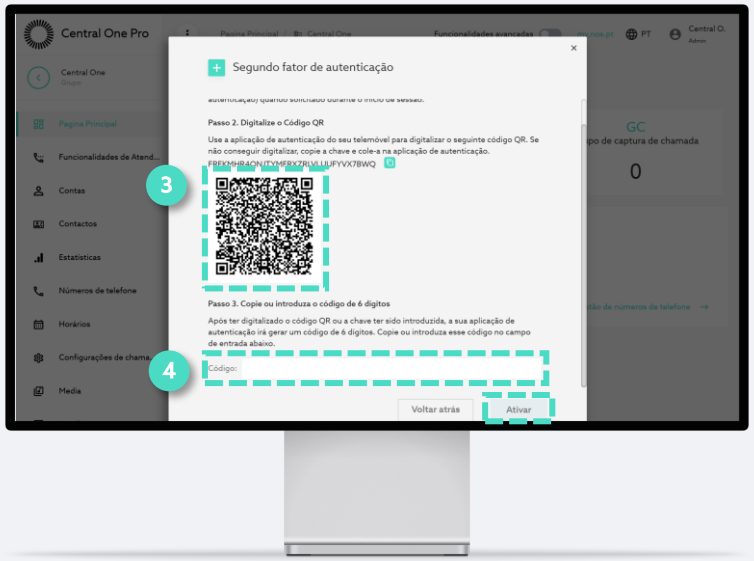
3.
Escolher a aplicação de 2FA/MFA, usar o QR ou o código para registar.

4.
Incluir o código gerado por essa aplicação ➔ **Ativar.**

5.
Nos próximos logins, introduzir o código que a aplicação escolhida mostrar.







2

Telefones e Utilizadores

Visualizar a lista dos utilizadores da sua NOS Central One e consultar a informação que lhes está associada.

2.1. Capacidade e regras por morada
2.2. Escolher o tipo de telefone
2.3. Definir utilizadores
2.4. Consultar números de telefone



2.1. Capacidade e regras por morada

POR MORADA
Cada morada contratada tem disponíveis **8 extensões internas.**

Nº EXTENSÕES
Para utilizar as extensões, precisa de **1 telefone** para cada.

NOTA *1 extensão = 1 colaborador/posto com telefone fixo.*

ATENÇÃO A sua central opera exclusivamente com telefones analógicos **OU** exclusivamente com telefones IP, nunca permitindo uma combinação de ambos na mesma morada.

Telefones analógicos

1 a 2 telefones



Cobre apenas 2 das 8 extensões disponíveis.

Telefones IP

RECOMENDADO

1 a 8 telefones



Pode cobrir até o total das 8 extensões disponíveis.
Para necessidade de 3 ou mais telefones, esta é a **única opção.**

2.2. Escolher o tipo de telefone

Telefones Analógicos



N.º MÁXIMO POR MORADA

Até 2 telefones (limitação física do router).

TECNOLOGIA

Transmissão de voz por sinal elétrico tradicional.

EQUIPAMENTOS PERMITIDOS

Pode utilizar os seus telefones analógicos existentes (com fios ou sem fios).

FUNCIONALIDADES

Atendimento básico de chamadas e marcação de números.

Telefones IP



N.º MÁXIMO POR MORADA

Até 8 telefones por morada.

TECNOLOGIA

Transmissão digitalizada de voz sobre pacotes de dados de internet (VoIP).

EQUIPAMENTOS PERMITIDOS

Devem ser subscritos diretamente com a NOS para garantir compatibilidade e autoconfiguração.

FUNCIONALIDADES

Qualidade de áudio HD superior, ecrã informativo, transferência rápida de chamadas e mobilidade via bases DECT.

ATENÇÃO *Se precisar de 3 ou mais (até 8) apenas poderá utilizar telefones IP.*

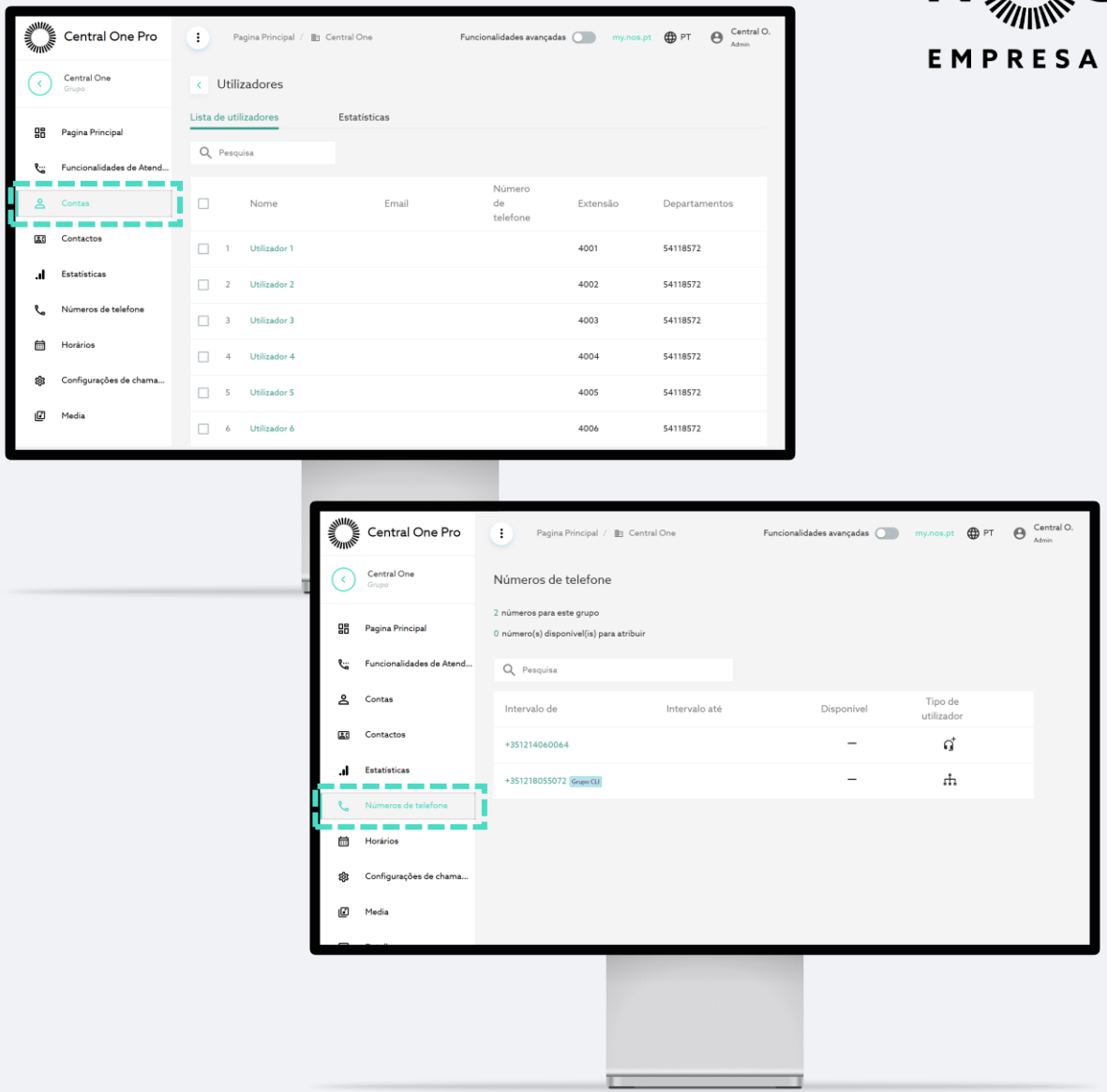
2.3. Definir utilizadores

1. No menu lateral, aceder a **Contas.**
2. Selecionar o utilizador pretendido na lista.

   (Nota: No seu Portal de Gestão irá sempre ver as 8 extensões, quer tenha telefone associado ou não.)
4. Em **Números de Telefone**, clicar no **ícone do lápis** para editar a extensão ou definir o Número de saída* (número que os clientes veem quando o utilizador liga).
5. Clicar em **Guardar**.

2.4. Consultar números de telefone

1. No menu lateral, aceder a **Números de telefone**.
2. Consultar a lista de números associados à sua NOS Central One Pro e as funcionalidades de atendimento que lhes estão atribuídas.



Grupo de atendimento

IVR – Atendimento automático

Fila de espera

Normal / Utilizador

*Número de saída

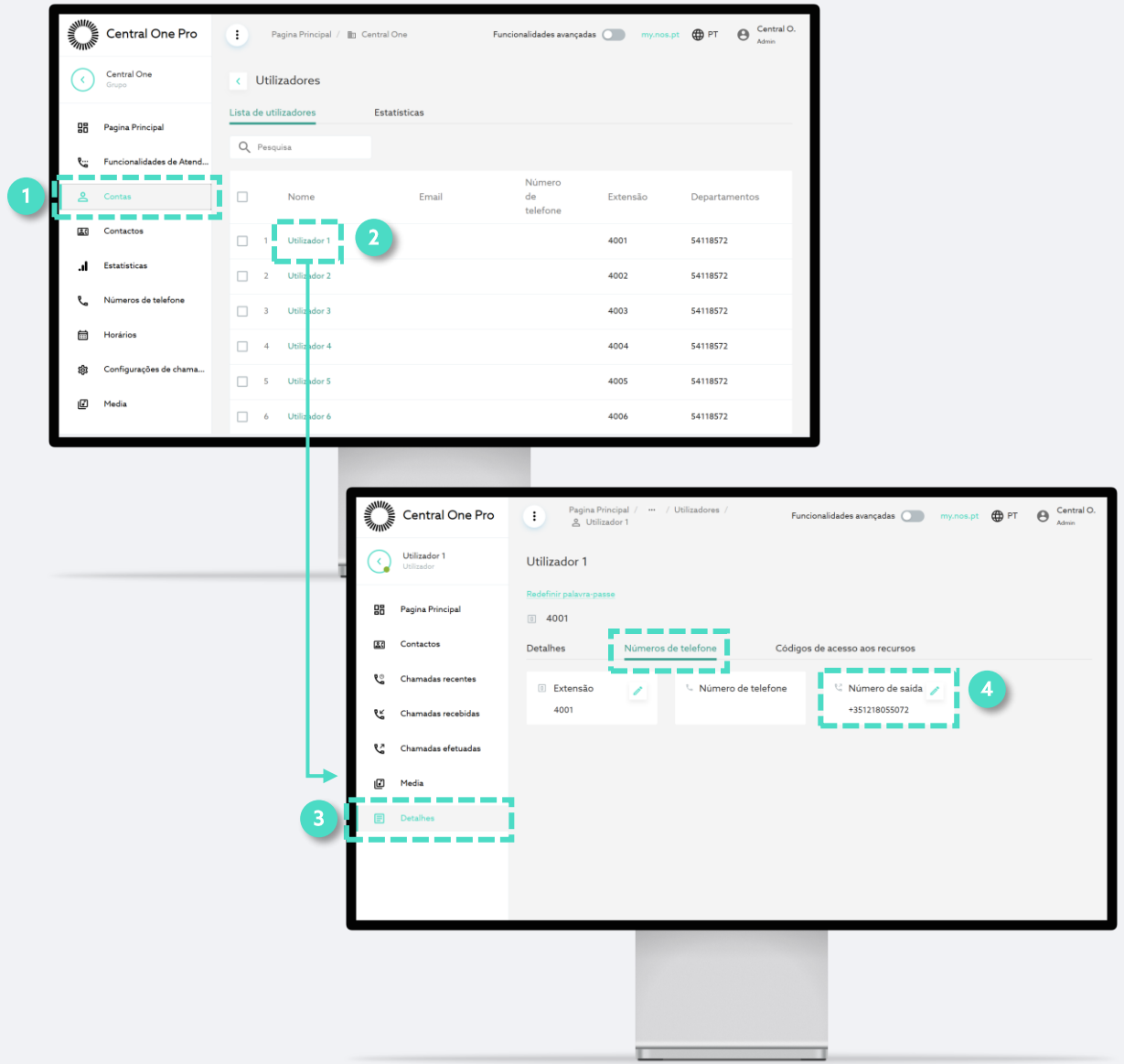
O QUE É

Número que surge no ecrã do destinatário quando um utilizador da central **liga para o exterior**.

Por defeito, as chamadas externas das extensões são processadas pela **1.ª linha de voz fixa (VF1)**.

Através do Portal de Gestão, pode personalizar o número de saída para qualquer número associado à sua NOS Central One Pro:

1. No menu lateral, aceda a **Contas**.
2. Selecione o utilizador pretendido na lista.
3. Clicar em **Detalhes** no menu lateral.
4. Na secção **Números de Telefone**, clique no ícone do lápis junto a **Número de saída**.
5. Escolha o número pretendido entre os números disponíveis na Central.
5. Clique em **Guardar**.





3

Horários

Automatizar o atendimento da empresa definindo os períodos de funcionamento, pausas de expediente, feriados e períodos de encerramento.

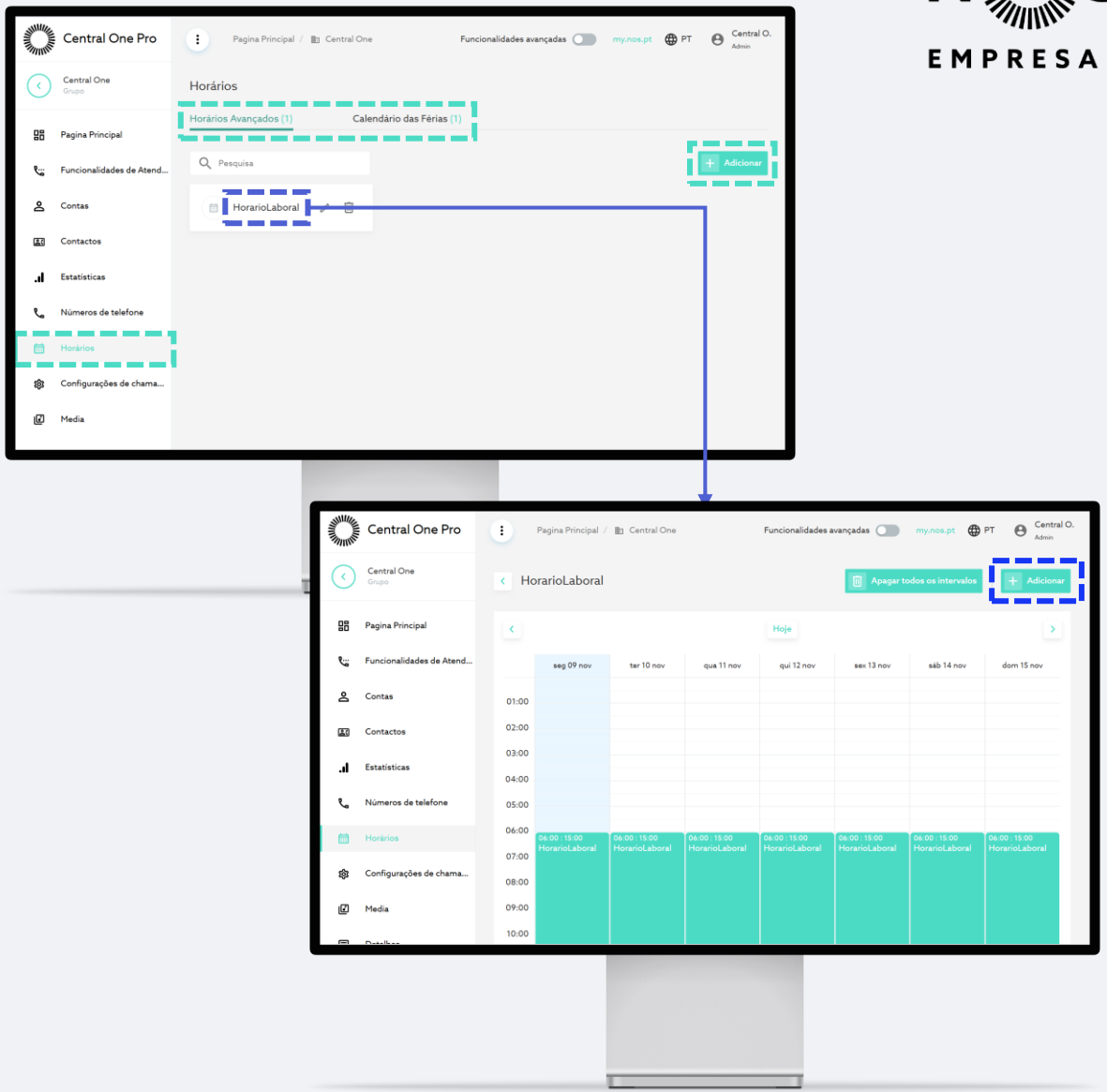
3.1. Definir horário laboral

3.2. Programar férias e feriados

3.1. Definir horário laboral

1. No menu lateral, aceder a **Horários** → separador **Horários avançados**.
2. Clicar em **Adicionar**, inserir o nome *(ex.: HorarioLaboral)* e clicar em **Adicionar**.
3. Clicar no horário criado na lista.
4. No calendário, arrastar com o cursor ou clicar em **Adicionar** para marcar os períodos semanais de expediente.
5. Clicar em **Guardar**.

Fica logo disponível para aplicar ao IVR e aos atendimentos.



3.2. Programar férias e feriados

1. Em **Horários**, selecionar o separador **Calendário das Férias**.
2. Clicar em **Adicionar**, atribuir um nome (ex.: *Férias de Natal*) e clicar em **Adicionar**.
3. Clicar no calendário criado, definir as datas de início e fim e clicar em Adicionar. *(Opcional) Clicar em **Importar Feriados** para carregar automaticamente a lista de feriados oficiais no calendário.*
4. Clicar em **Guardar**.

4

Media

Criar, carregar e gerir a biblioteca de ficheiros de áudio da empresa, que, posteriormente, podem ser utilizados nas funcionalidades de atendimento.

4.1. Gravar um anúncio diretamente no Portal de Gestão

4.2. Carregar um ficheiro media existente

4.3. Personalizar música de espera

Saiba como aplicar ficheiros media no IVR

Saiba como aplicar ficheiros media na Fila de Espera



4.1. Gravar um anúncio diretamente no Portal de Gestão

1. No menu lateral, aceder a **Media**, clicar em **Adicionar → Gravar anúncios**.
2. Selecionar o **ícone do Microfone** e gravar a locução.
3. Ouvir a gravação, atribuir um nome *(ex.: BoasVindas_Geral)* e clicar em **Guardar**.

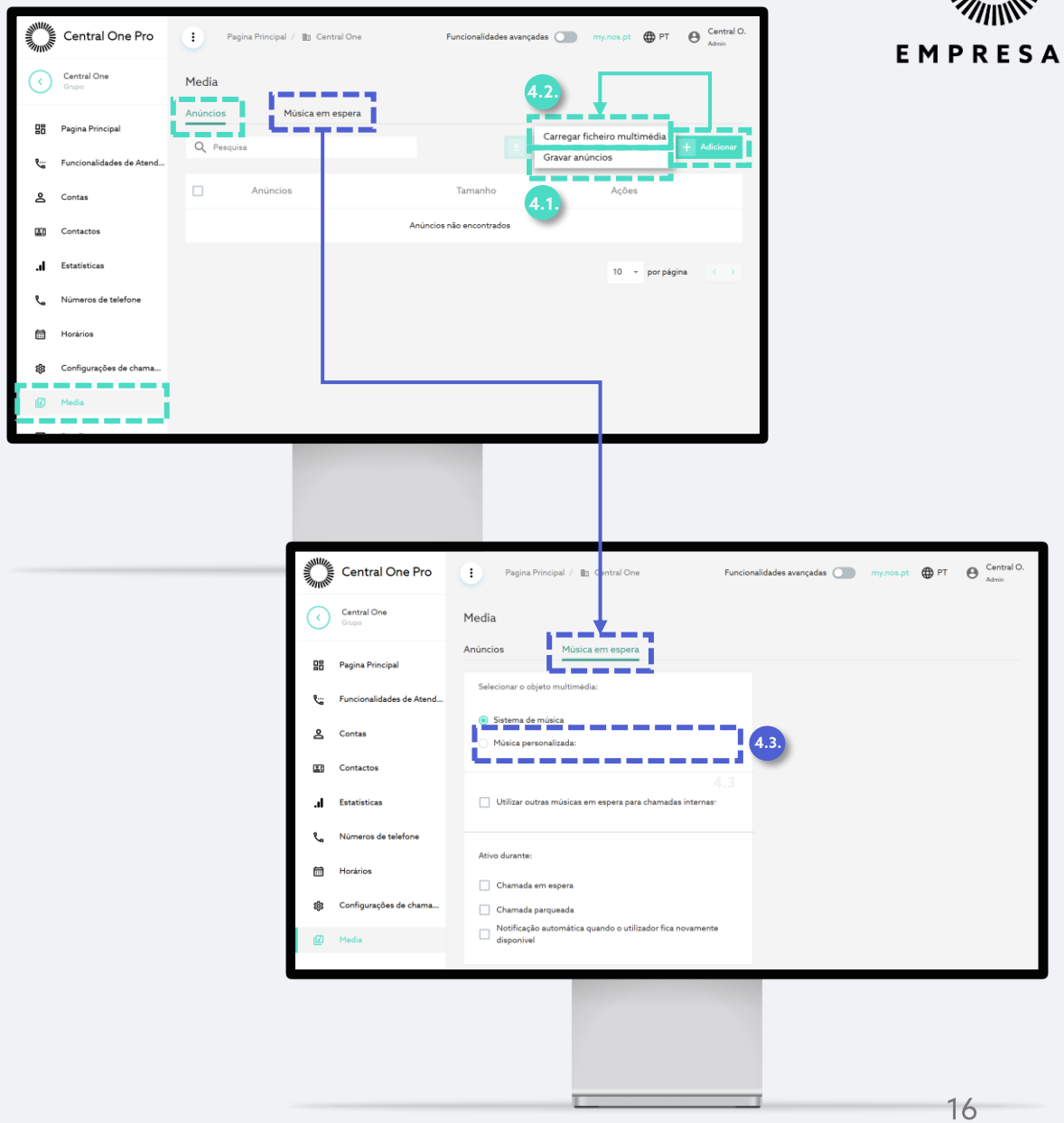
4.2. Carregar um ficheiro media existente

1. Em **Media**, clicar em **Adicionar → Carregar ficheiro multimédia**.
2. Escolher o ficheiro de áudio do computador (*formato .wav, .mp3 ou .wma, máx. 2MB*).
3. Atribuir um nome ao anúncio e clicar em **Adicionar**.

4.3. Personalizar música de espera*

1. Em **Media**, selecionar o separador **Música em espera**.
2. Ativar a opção **Música personalizada**.
3. Selecionar um ficheiro de áudio previamente carregado em **Anúncios** *(garantir que não tem direitos de autor)*.
4. Clicar em **Guardar**.

* A sua NOS Central One Pro, já vem com uma música de espera pré-definida.



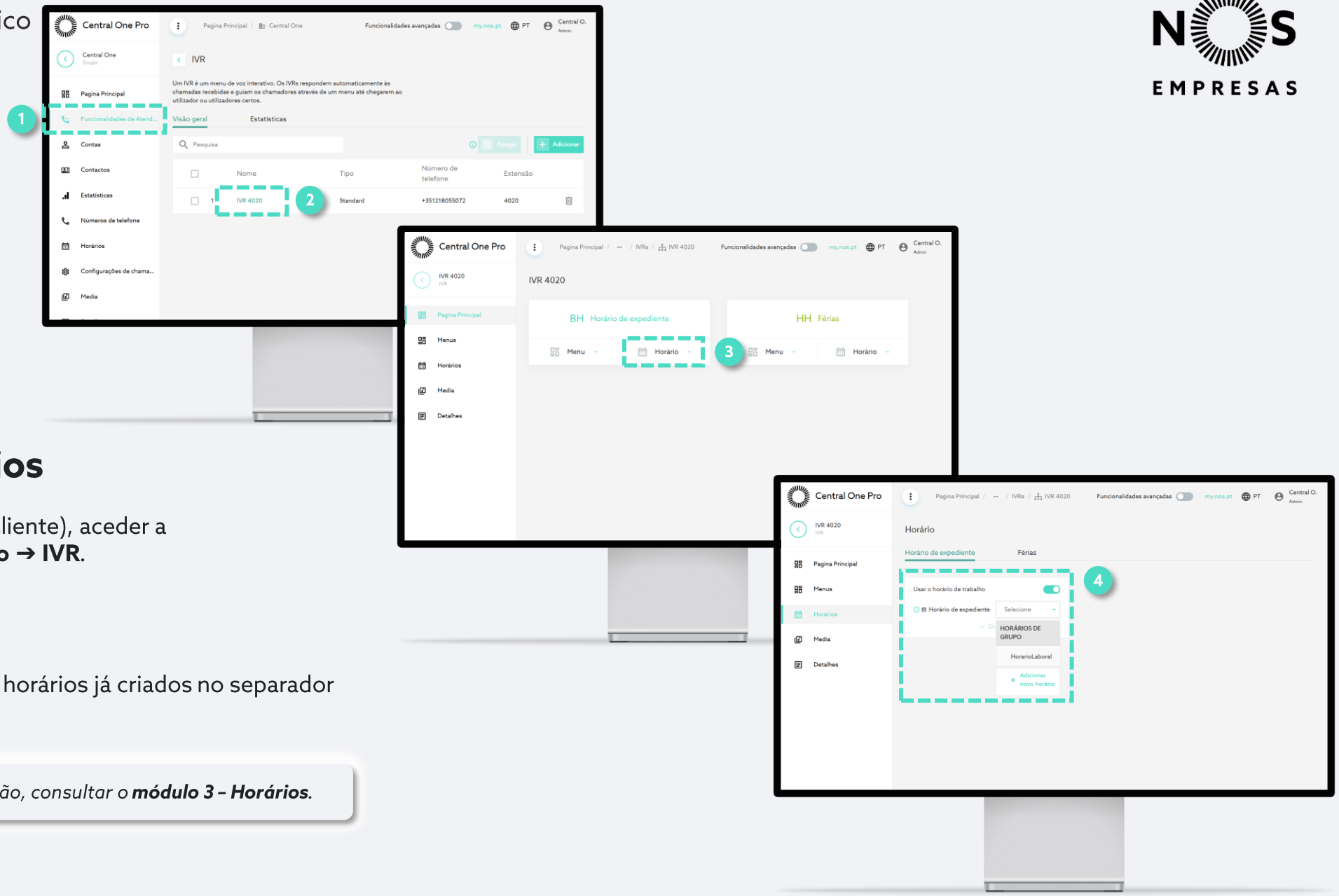


5

IVR – Atendimento Automático

Configurar o atendimento automático por voz e o encaminhamento de chamadas através da marcação de teclas.

5.1. Configurar horários
5.2. Configurar menu principal
5.3. Configurar submenus



5.1. Configurar horários

1. No menu lateral (ou na Área de Cliente), aceder a **Funcionalidades de Atendimento → IVR**.
2. Selecionar o IVR pretendido.
3. Clicar em **Horário**.
4. Selecionar um horário da lista de horários já criados no separador Horários.

*Para definir horários no Portal de Gestão, consultar o **módulo 3 – Horários**.*

5.2. Configurar menu principal

O sistema traz uma saudação predefinida com apenas uma opção de reencaminhamento para assistente. É necessário **configurar o menu principal para que fique dedicado à sua empresa**.

1. **Funcionalidades de Atendimento → IVR →** Selecionar o IVR **→ Menu.**
2. **Saudação:** Clicar no lápis para escolher a **Saudação** apresentada ao cliente, onde devem ser indicadas as **opções** e as **respetivas teclas**.

*Para adicionar ficheiros media ao Portal de Gestão, consultar o **módulo 4 – Media.***

3. **Menu principal**: Clicar no lápis para associar a **ação** a cada tecla **(0–9, ******, #)** e clicar em **Guardar**.

Ações configuráveis por tecla:

Transferir para submenu: *Abre um novo menu de opções.*

Transferir para operador: *Encaminha para o atendimento geral.**

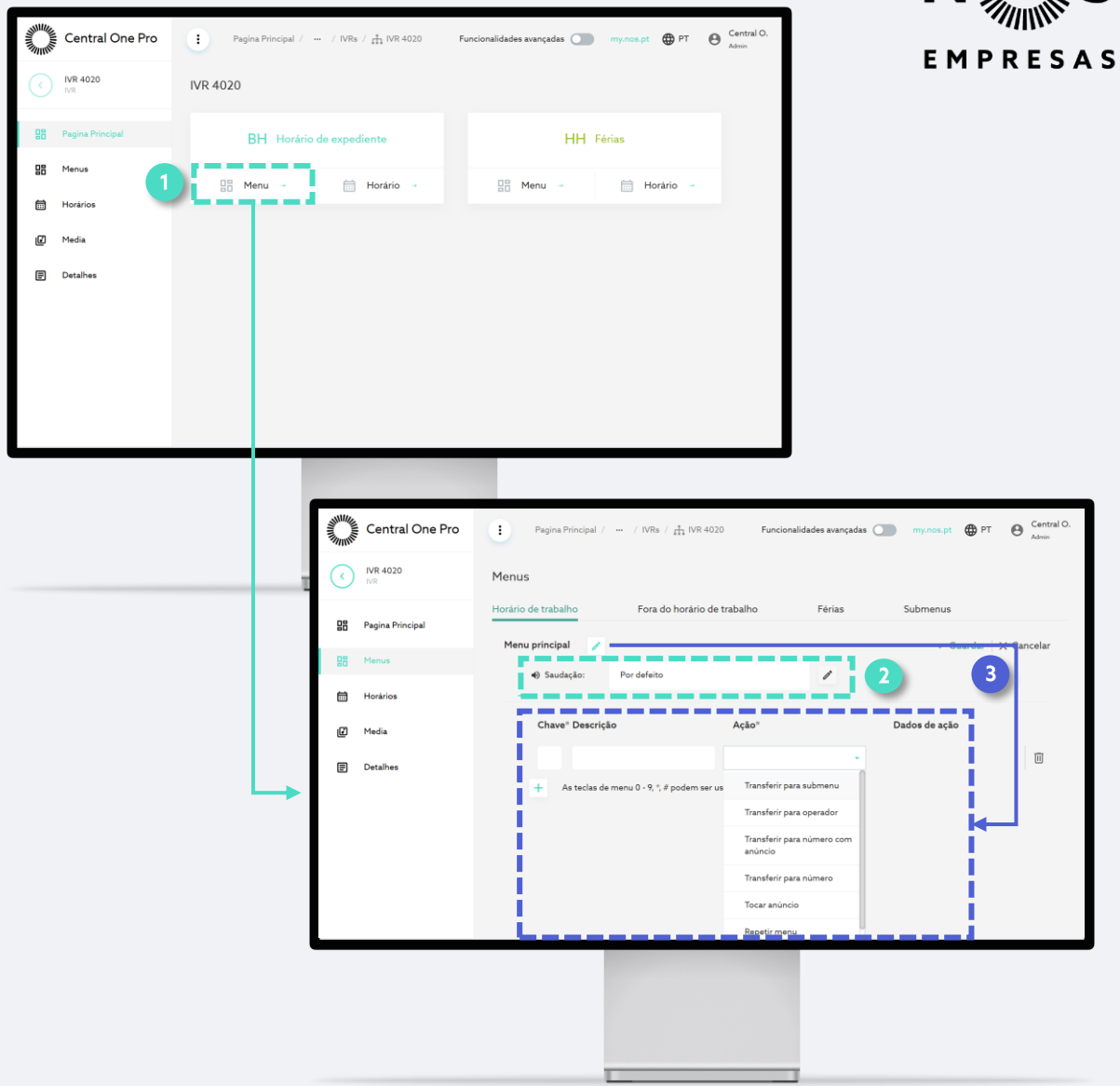
Transferir para número: *Reencaminha para uma extensão ou número externo.**

Transferir para número com anúncio: *Reproduz uma mensagem antes de reencaminhar.**

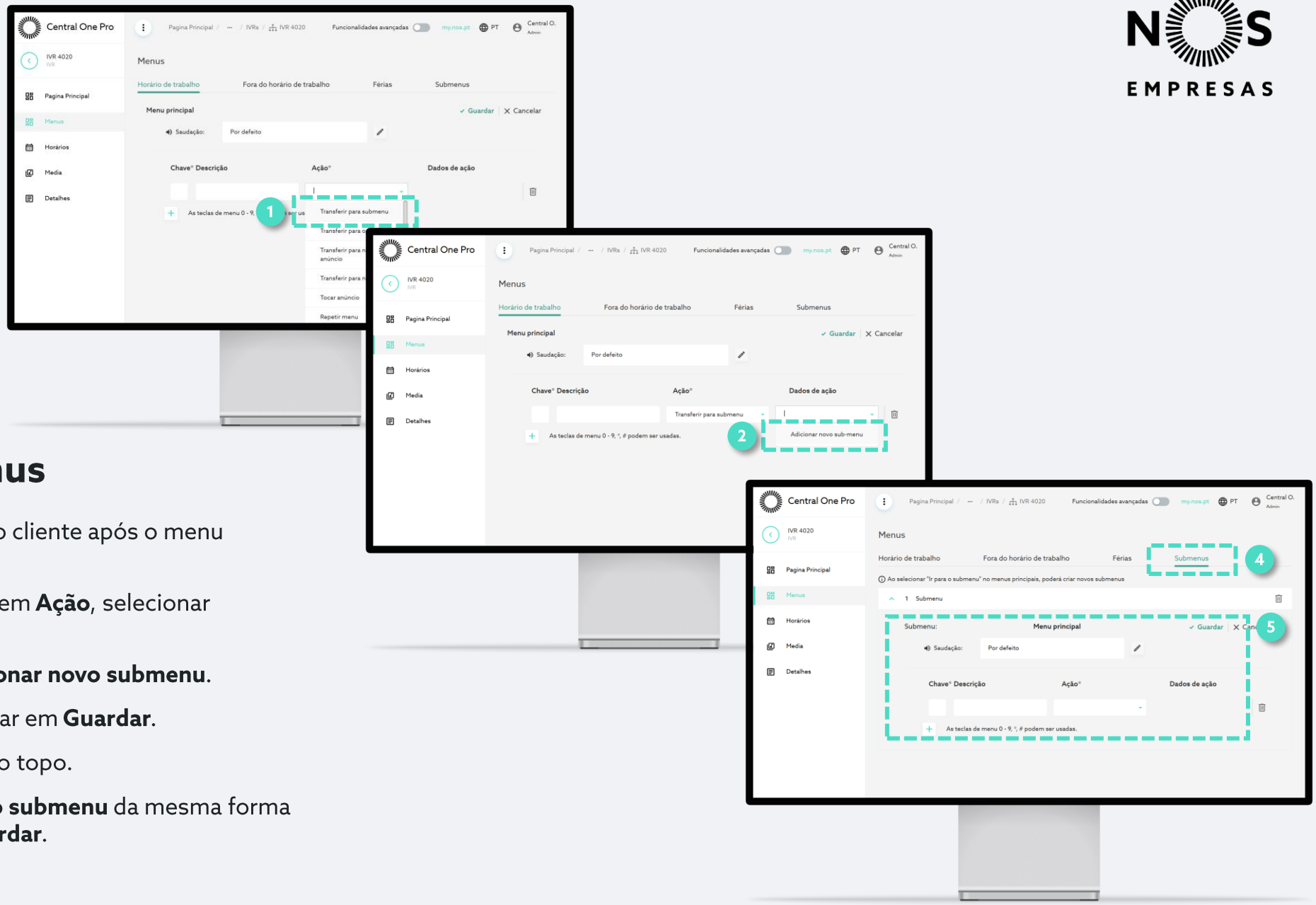
Tocar anúncio: *Reproduz uma mensagem e depois volta ao menu ou desliga.*

Repetir menu: *Repete a saudação e as opções.*

Sair: *Termina a chamada.*



*Nas transferências, introduza o destino pretendido no campo Dados de ação.



5.3. Configurar submenus

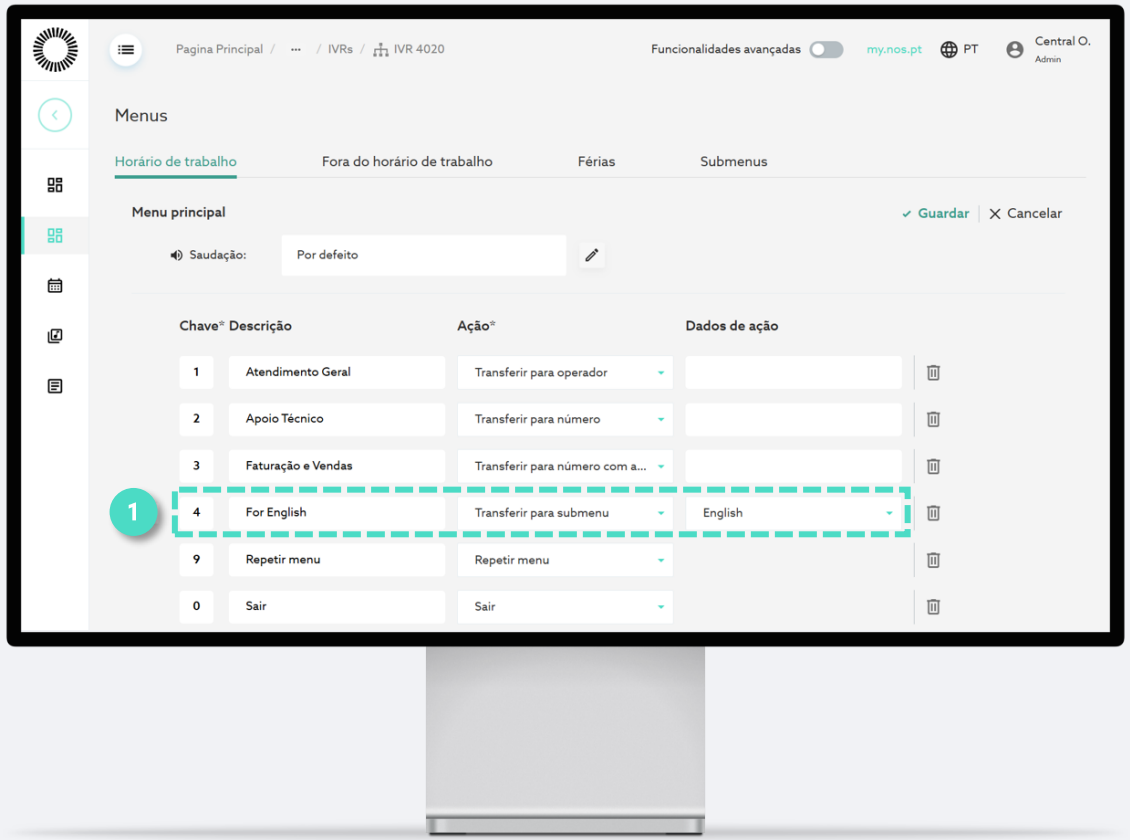
Caso deseje apresentar um submenu ao cliente após o menu principal deve:

1. Na configuração do menu principal, em **Ação**, selecionar **Transferir para um Submenu**.
2. Em **Dados de ação**, selecionar **Adicionar novo submenu**.
3. Atribuir um nome ao submenu e clicar em **Guardar**.
4. Selecionar o **separador Submenus** no topo.
5. Configurar a **saudação** e as **teclas do submenu** da mesma forma que o menu principal. Clicar em **Guardar**.

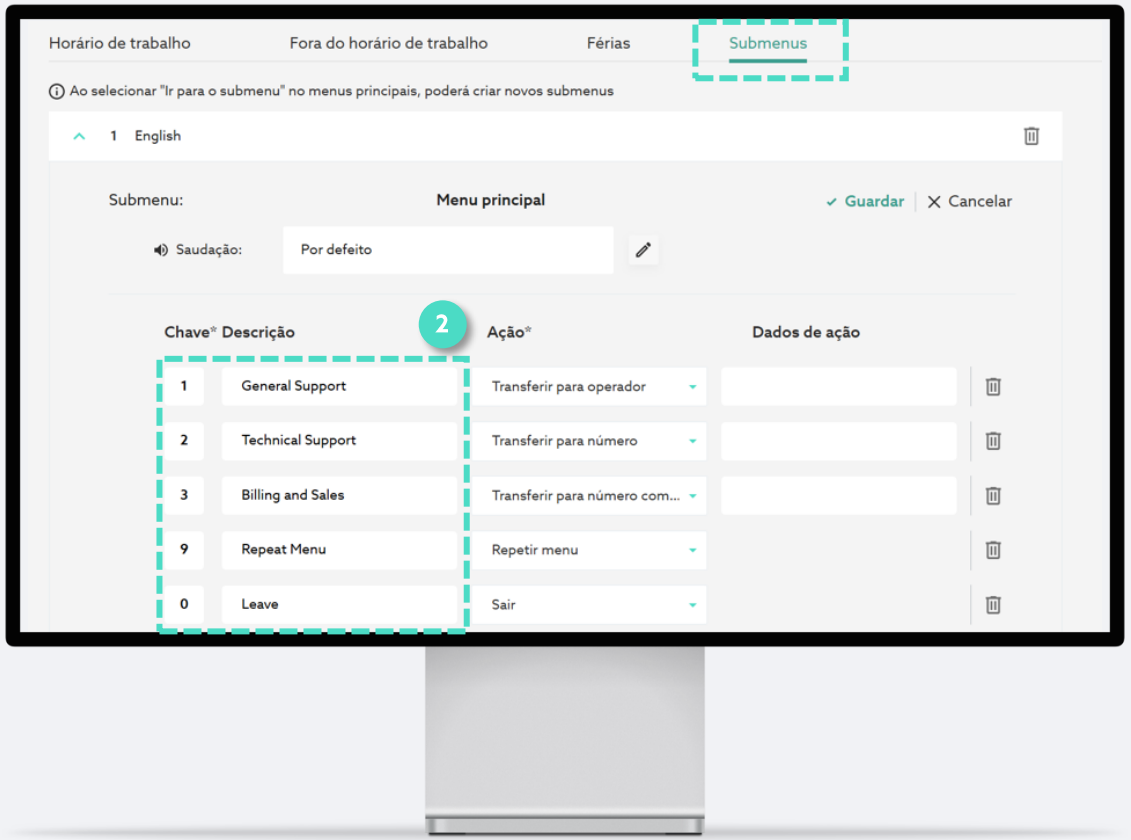
Exemplo menu de IVR configurado

O cliente ouve o primeiro menu em português e, na opção **"For English, press 4"**, prime a **tecla 4 (1)**.
Abre-se o **submenu English**, que repete o menu em inglês **(2)**.

Menu principal (português)



Submenu (inglês)



6

Fila de Espera

Reter as chamadas por ordem de chegada com música e mensagens informativas enquanto o agente estiver ocupado.

6.1. Configurar fila de espera

6.2. Associar áudios



6.1. Configurar fila de espera

1. No menu lateral (ou na Área de Cliente), aceder a **Funcionalidades de Atendimento → Filas de Espera Base**.
2. Selecionar a Fila de Espera pretendida.
3. No menu lateral, clicar em **Configurações**.
4. Definir as opções pretendidas:

   Configurações de fila de espera: definir o número máximo de chamadas que pretende reter em fila de espera em simultâneo até que possam ser atendidas.

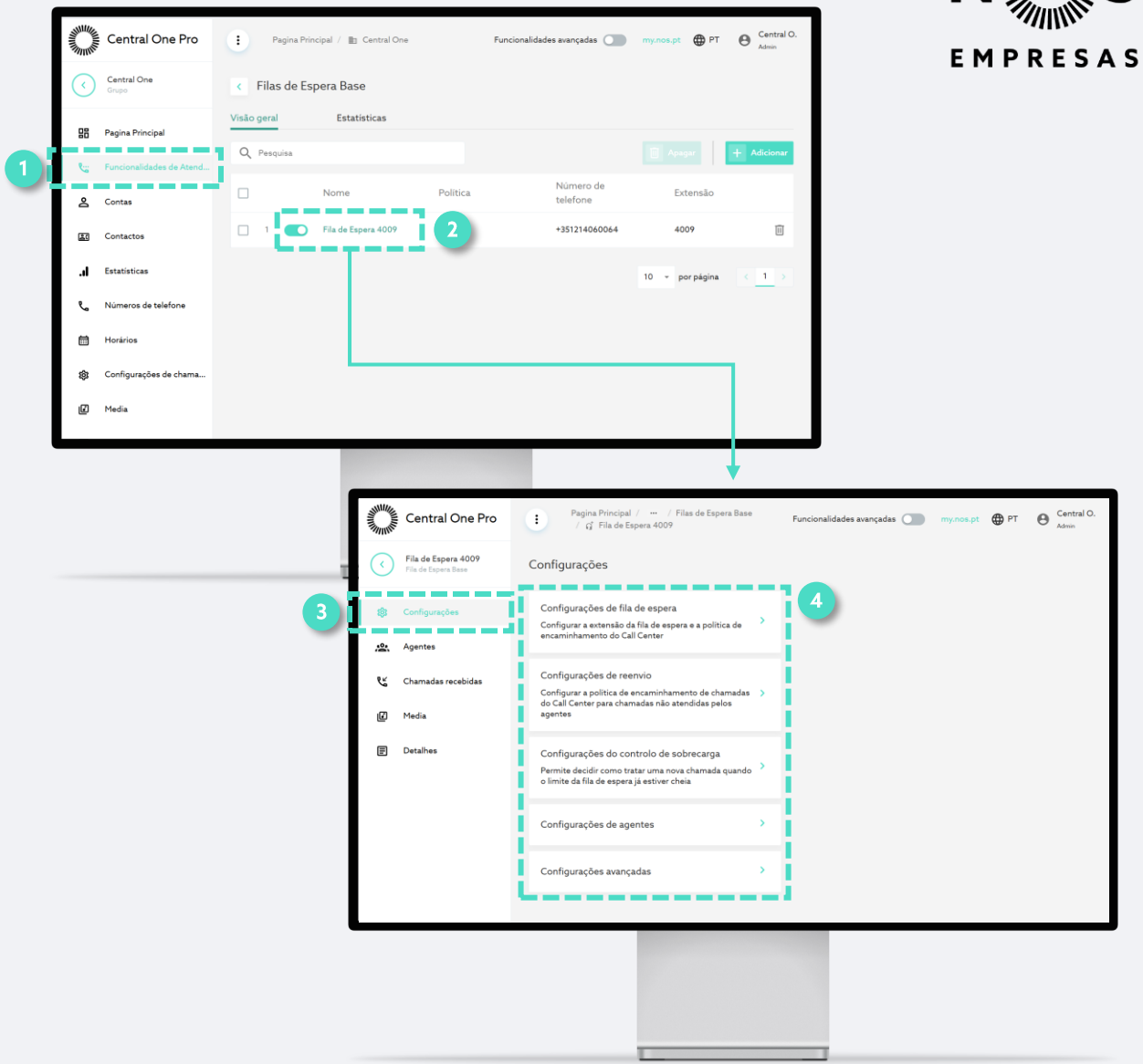
   Configurações de reenvio: definir para onde pretende que as chamadas sejam direcionadas, quando o agente não puder atender.

   Configurações do controlo de sobrecarga: definir a ação quando a fila estiver cheia (emitir ocupado, transferir para outro número ou reproduzir toque até o cliente desligar).

   Configurações de agentes*

   Configurações avançadas

5. Clicar em **Guardar**.



* Na NOS Central One Pro, a Fila de Espera permite apenas a atribuição de um agente definitivo. Para alterar ou reconfigurar o agente associado à fila, contacte o Apoio Técnico através do **16100**.

6.2. Associar áudios

1. Em **Filas de Espera Base**, selecionar a Fila de Espera ➔ clicar em **Media** no menu lateral.
2. Pode definir a **mensagem de entrada**, **mensagem de espera estimada**, **música de espera** e **mensagem de conforto**.

Pode optar por ativar ou desativar estas mensagens, conforme a sua necessidade.

3. O sistema inclui mensagens predefinidas. Para as substituir por mensagens personalizadas:

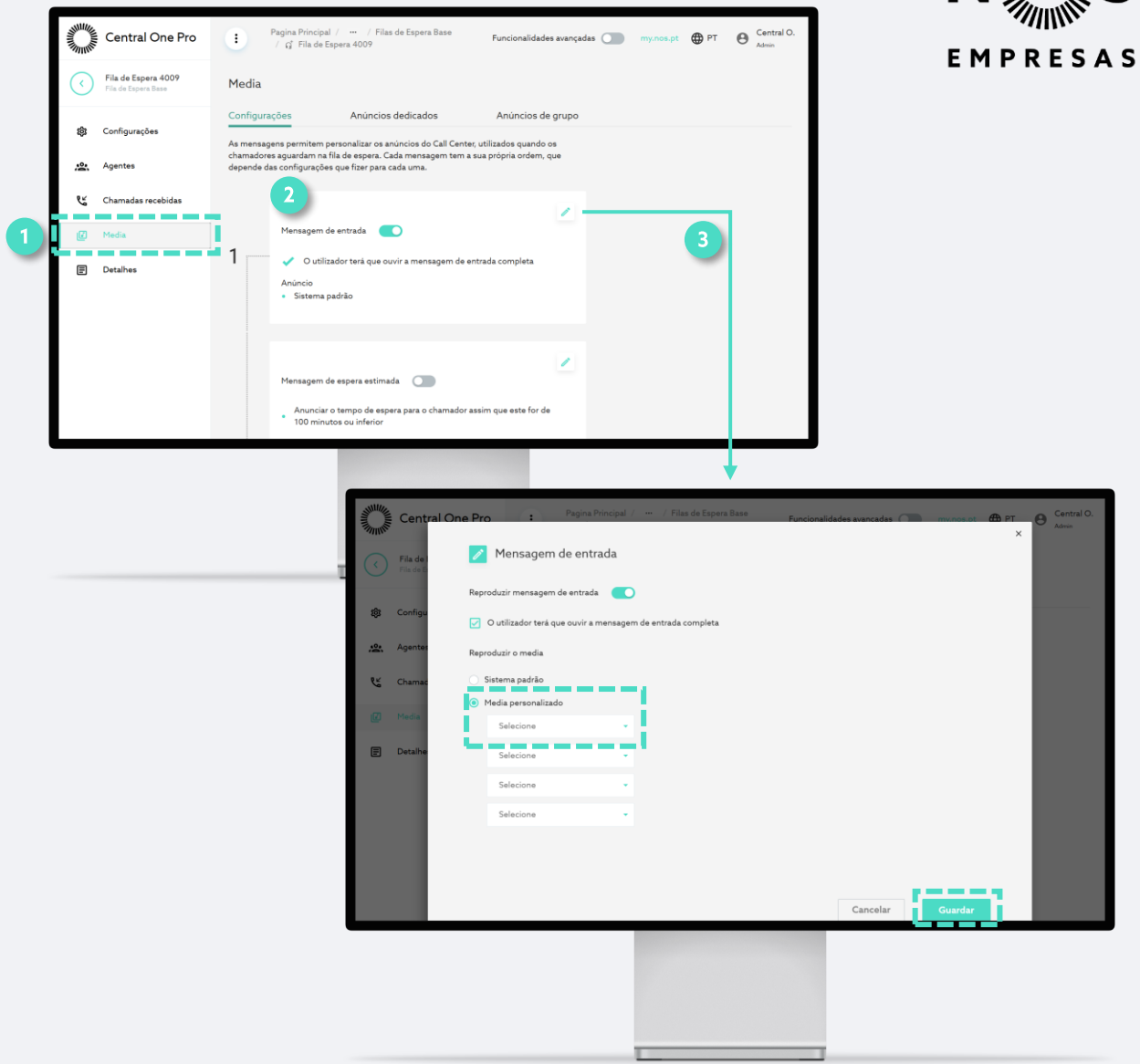
   Clicar no **ícone do lápis** junto à mensagem a alterar.

   Selecionar **Media personalizado**.

   Selecionar um ficheiro de áudio disponível no portal de gestão.

   Clicar em **Guardar**.

*Para adicionar ficheiros media ao Portal de Gestão e alterar a música de espera, consultar o **módulo 4 – Media**.*





7

Grupo de Atendimento

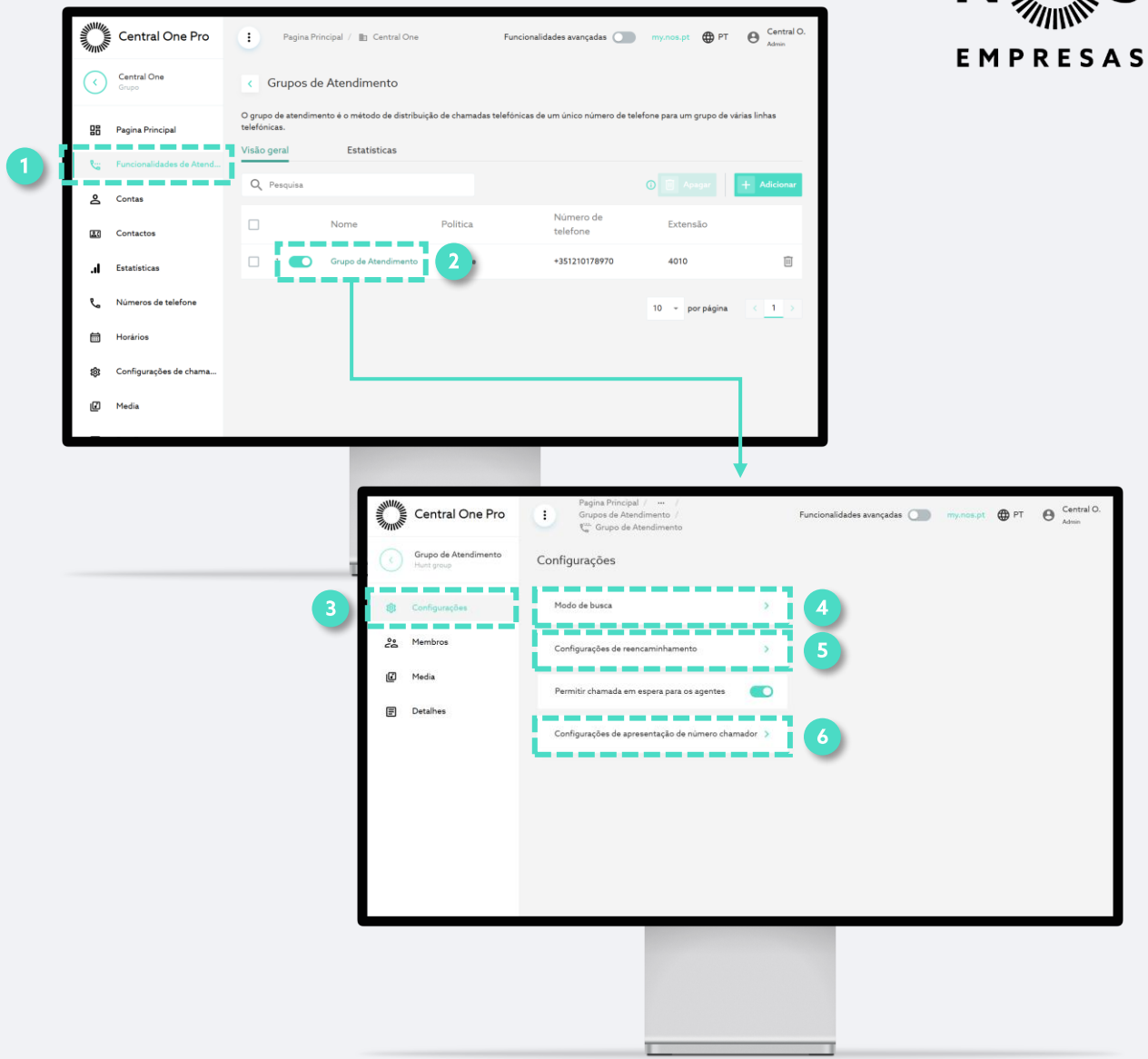
Distribuir as chamadas recebidas por uma equipa de colaboradores, definindo a ordem e a regra de toque dos telefones.

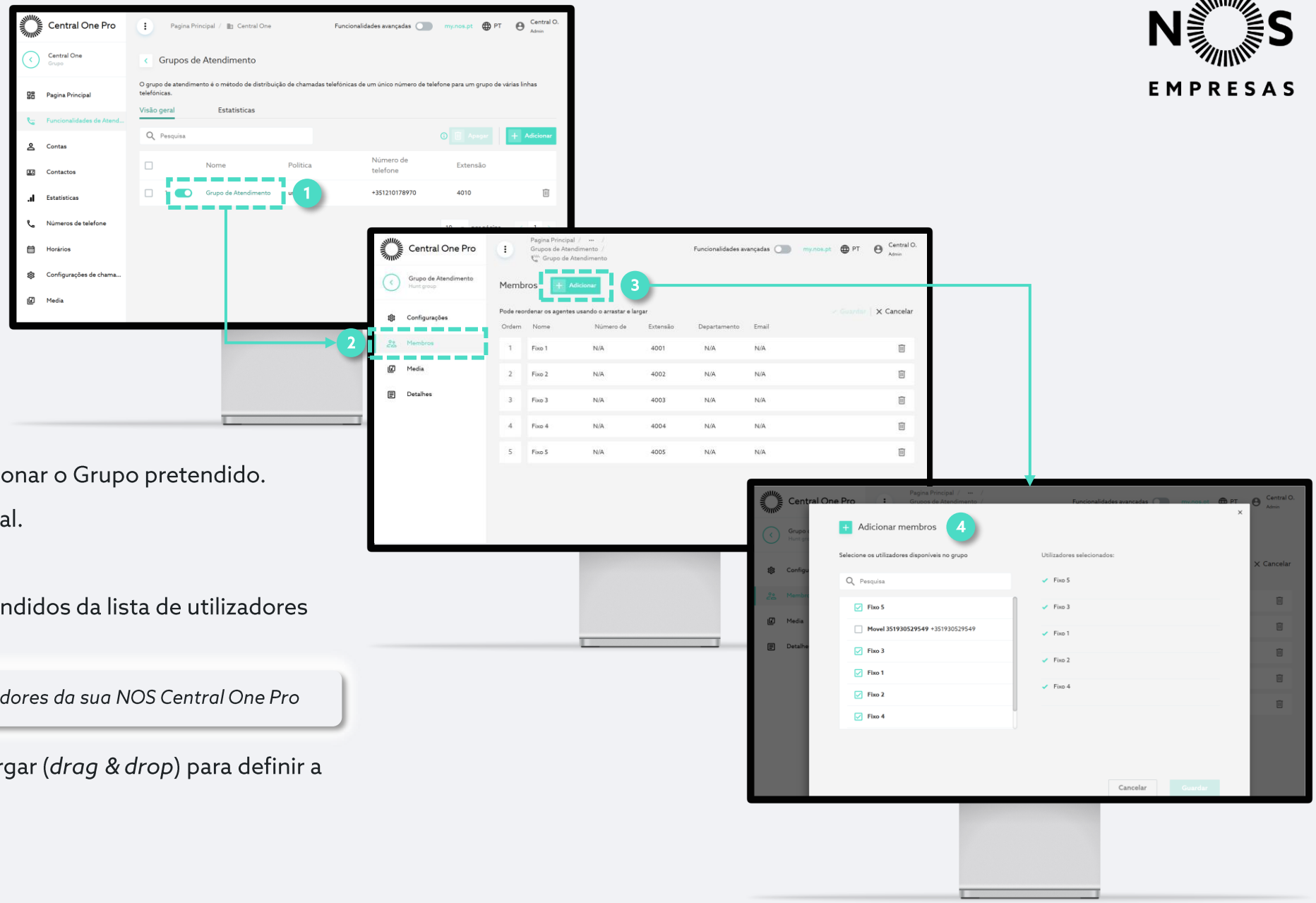
7.1. Configurar grupo de atendimento

7.2. Definir membros

7.1. Configurar grupo de atendimento

1. No menu lateral (ou na Área de Cliente), aceder a **Funcionalidades de Atendimento → Grupos de Atendimento**.
2. Selecionar o Grupo de Atendimento pretendido.
3. No menu lateral, clicar em **Configurações**.
4. Em **Modo de busca**, selecionar a regra de toque pretendida: **Regular, Circular, Uniforme, Simultâneo ou Ponderado** *(ao passar o cursor pelas diferentes formas consegue ver uma breve explicação sobre cada um destes modos).*
5. Em **Configurações de reencaminhamento**, definir o destino da chamada caso ninguém atenda ou se os membros do grupo estiverem ocupados.
6. Em **Configurações de apresentação de número chamador**, definir o número que é apresentado aos clientes.
7. Clicar em **Guardar**.





7.2. Definir membros

1. Em **Grupo de Atendimento**, selecionar o Grupo pretendido.
2. Clicar em **Membros** no menu lateral.
3. Clicar em **Adicionar**.
4. Selecionar os colaboradores pretendidos da lista de utilizadores disponíveis e clicar em **Guardar**.

Note que apenas estarão visíveis utilizadores da sua NOS Central One Pro

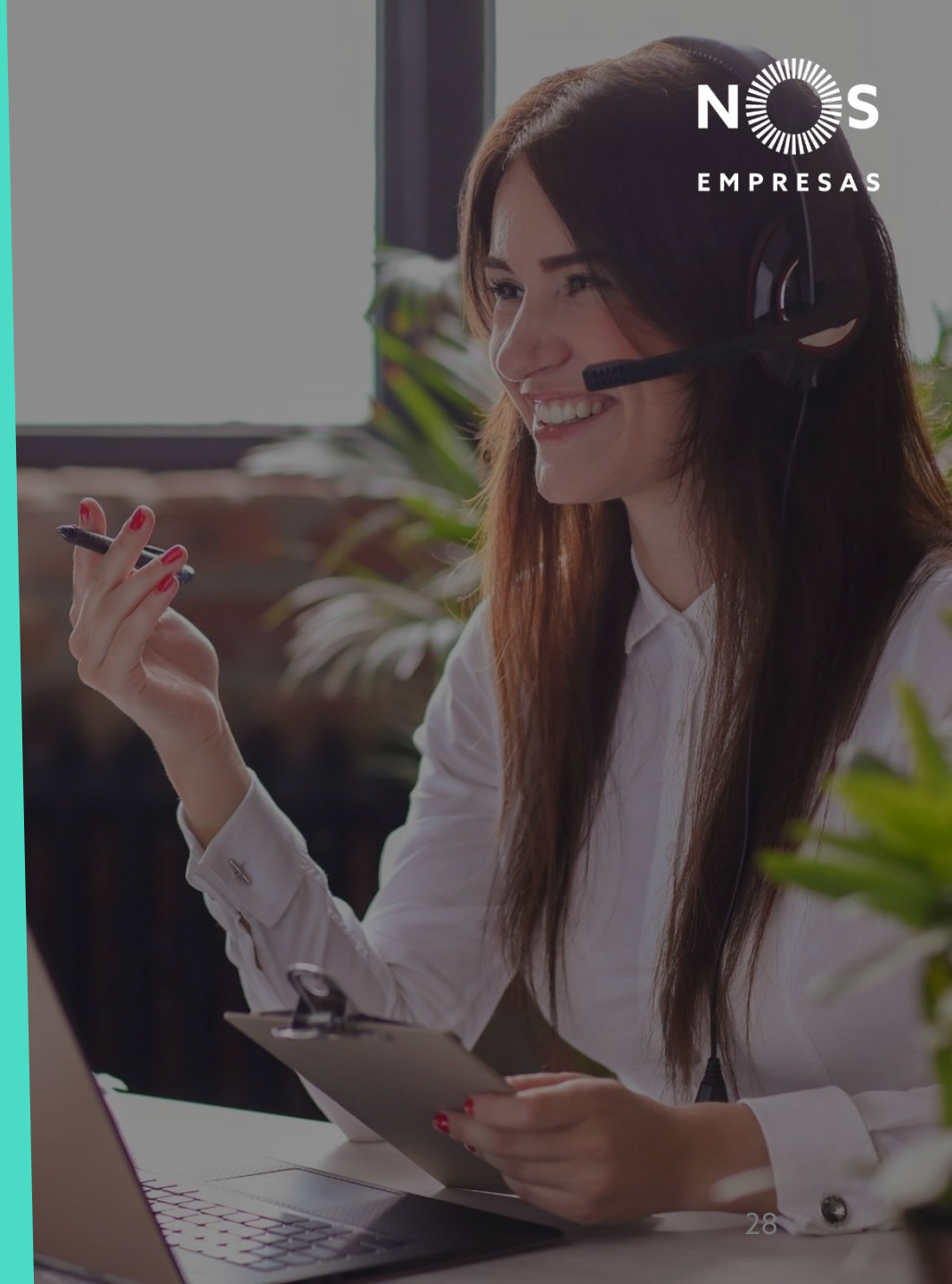
5. Na lista de membros, arrastar e largar (*drag & drop*) para definir a **prioridade de atendimento**.
6. Clicar em **Guardar**

8

Contactos

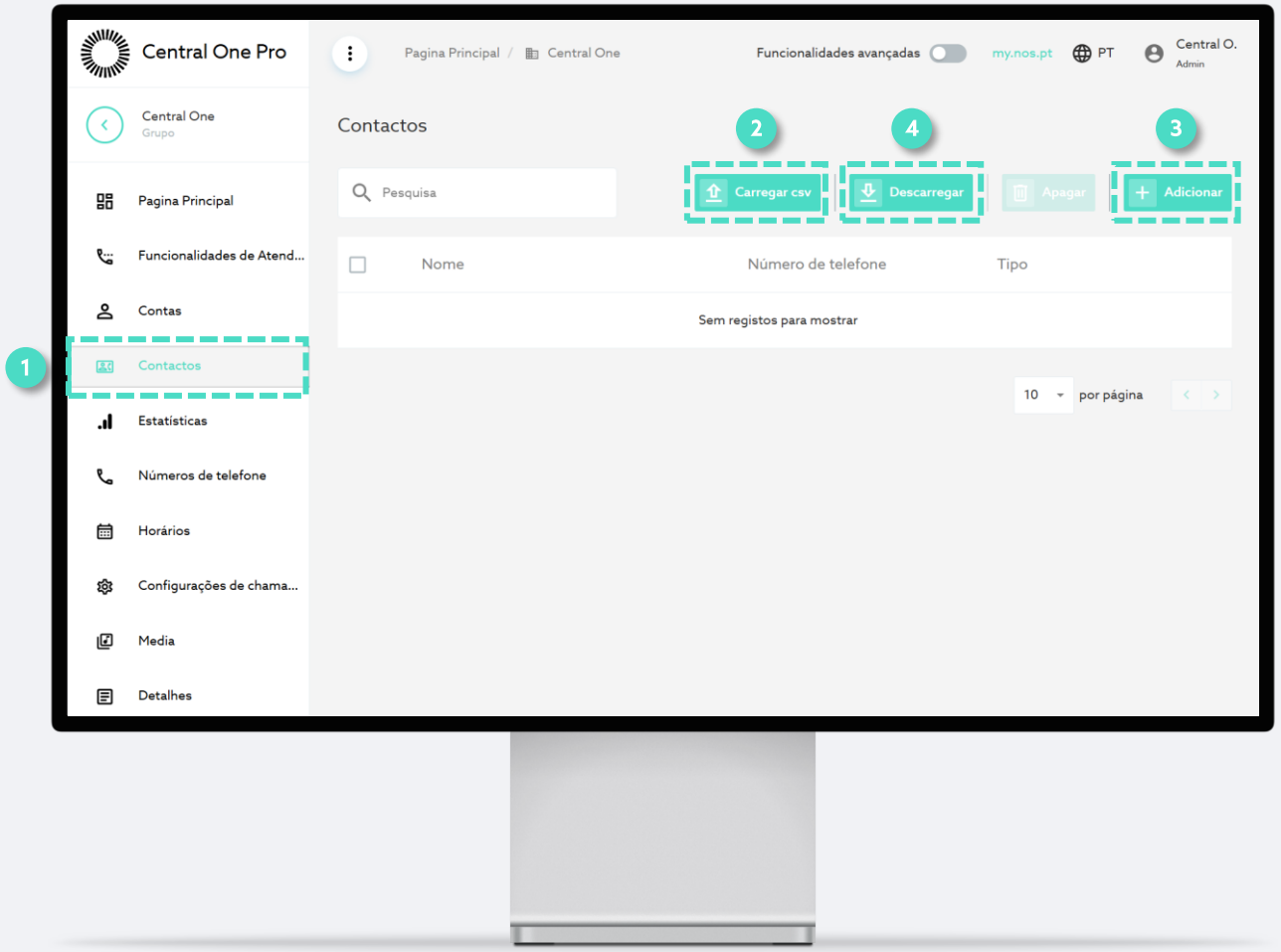
Gerir a lista de contactos da sua NOS Central One Pro

8.1. Gerir contactos



8.1. Gerir contactos

1. No menu lateral, aceder a **Contactos**.
2. Clicar em **Carregar csv**, para carregar um ficheiro com vários contactos de uma vez.
3. Clicar em **Adicionar**, para criar contactos individualmente.
4. Clicar em **Descarregar**, para extrair do Portal de Gestão um ficheiro .csv com toda a lista de contactos.





9

Estatísticas

Acompanhar o volume e desempenho das comunicações da empresa, monitorizar chamadas e exportar relatórios.

9.1. Consultar indicadores de desempenho (KPIs)

9.2. Extrair detalhe de chamadas

9.1. Consultar indicadores de desempenho (KPIs)

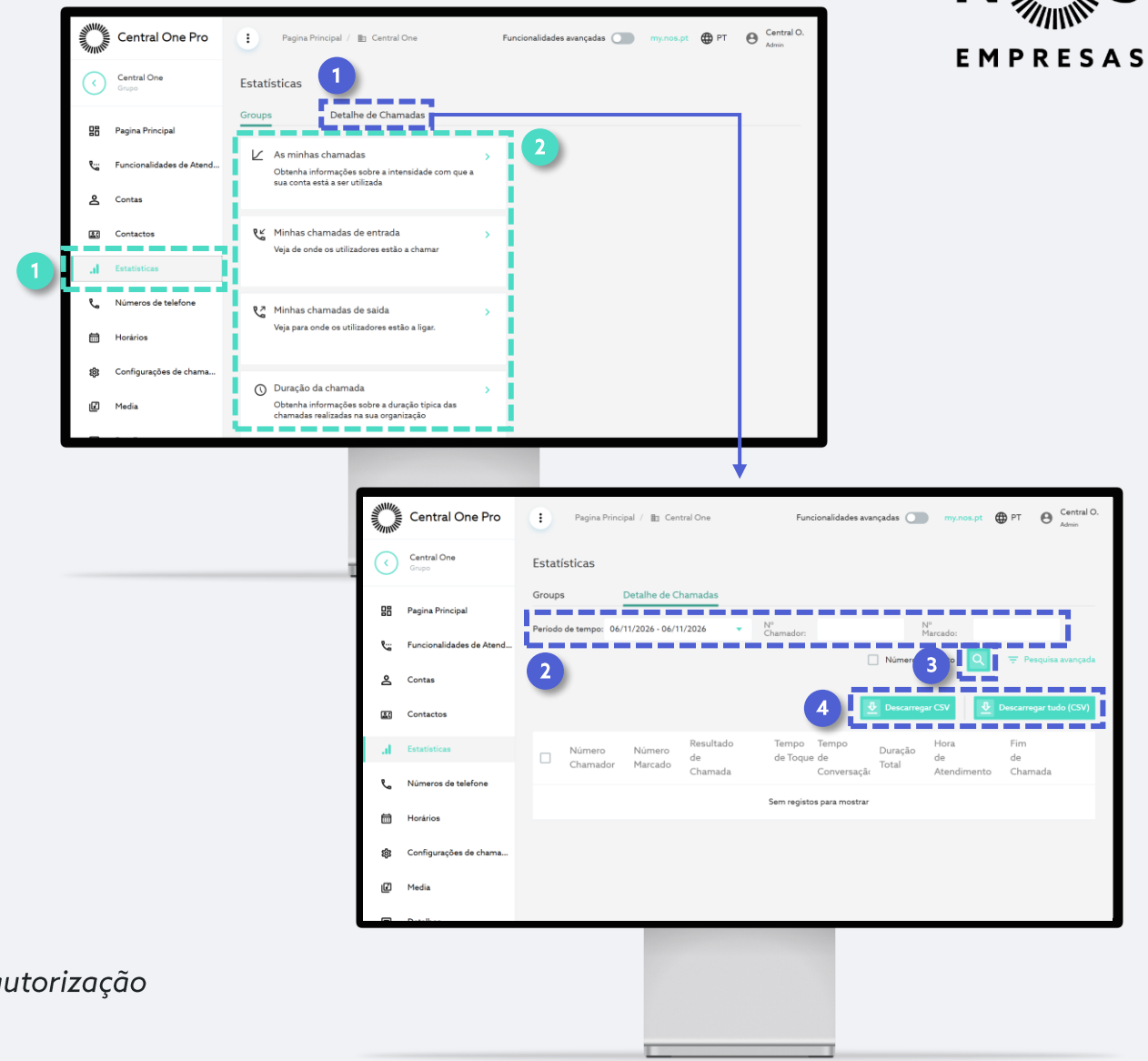
1. No menu lateral, aceder a **Estatísticas**.
2. Selecionar o bloco de análise pretendido:

   As minhas chamadas: total de chamadas, minutos de uso, nº de chamadas ao longo do tempo, máximo de chamadas em simultâneo, nº médio de chamadas simultâneas.

   Minhas chamadas de entrada: chamadas recebidas, duração da chamada recebida, distribuição de origem.

   Minhas chamadas de saída: chamadas de saída, duração da chamada de saída, distribuição de destinos.

   Duração da chamada: duração total da ligação, duração média da chamada, duração do toque, duração da distribuição da chamada.
3. Para extrair qualquer gráfico, clicar no **ícone de descarregar** para exportar em ficheiro .csv.



9.2. Extrair detalhe de chamadas

1. Em **Estatísticas**, aceder ao separador **Detalhe de chamadas**.
2. Definir o período de tempo pretendido e os filtros de pesquisa.
3. Clicar em **Pesquisar**. *(Opcional) Clicar em Número completo caso tenha autorização para desmascarar os contactos.*
4. Clicar **no ícone de descarregar** para exportar o relatório em formato .csv.

10

Configurações de Chamada

Gerir permissões de segurança, bloquear destinos indesejados (de entrada e de saída), limitar chamadas em simultâneo e consultar atalhos de marcação rápida no telefone.

10.1. Plano de chamadas de saída
10.2. Plano de chamadas de entrada
10.3. Códigos de acesso aos recursos
10.4. Grupos de capacidade de chamada



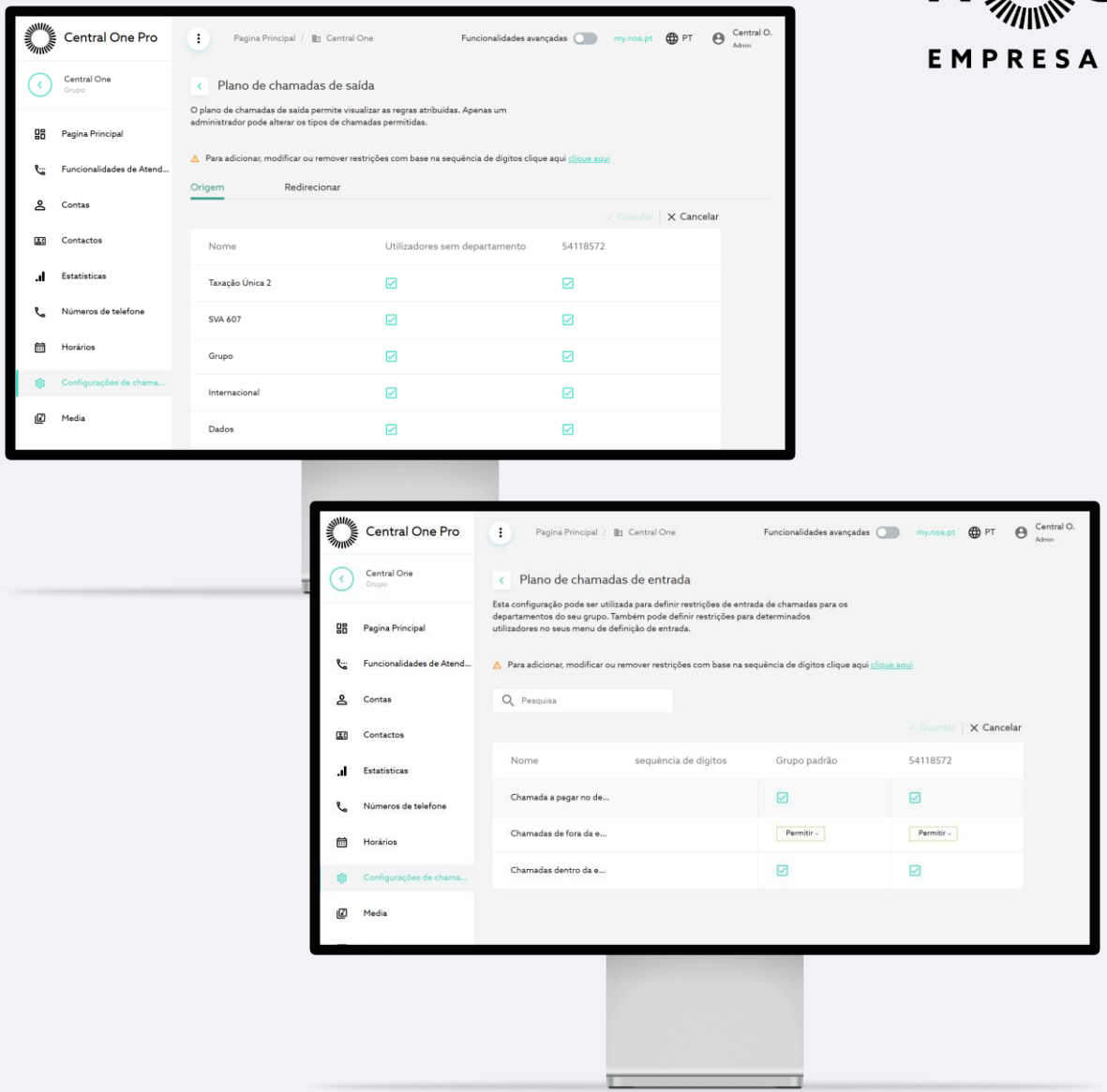
10.1. Plano de chamadas de saída.

1. No menu lateral, aceder a **Configurações de chamada → Plano de chamadas de saída**.
2. Selecionar ou desselecionar as caixas de seleção para autorizar ou bloquear destinos.
3. Clicar em **Guardar**.

10.2. Plano de chamadas de entrada

1. Em **Configurações de chamada**, aceder a **Plano de chamadas de entrada**.
2. Selecionar ou desselecionar as caixas de seleção para permitir ou não o tipo de chamadas em causa.
3. Clicar em **Guardar**.

ATENÇÃO *Estas definições surtem efeito para toda a numeração. Se desejar configurações especificas para um utilizador deve aceder ao respetivo utilizador em **Contas** no menu lateral.*



10.3. Códigos de acesso aos recursos

1. Em **Configurações de chamada**, aceder a **Códigos de acesso aos recursos**.
2. Ativar ou desativar os códigos pretendidos através das caixas de seleção.
3. Clicar em **Descarregar** para exportar a listagem completa dos códigos em formato .csv.

10.4. Grupos de capacidade de chamada

ATENÇÃO *A definição de grupos de capacidade de chamadas limita os utilizadores a um número definido de chamadas simultâneas.*

1. Em **Configurações de chamada**, aceder a **Grupos de capacidade de chamada**.
2. Clicar em **Adicionar** para criar um novo grupo de restrição.
3. Definir o nome do grupo e o número máximo de chamadas em simultâneo permitidas.
4. Associar os utilizadores pretendidos a este limite.
5. Clicar em **Guardar**.

