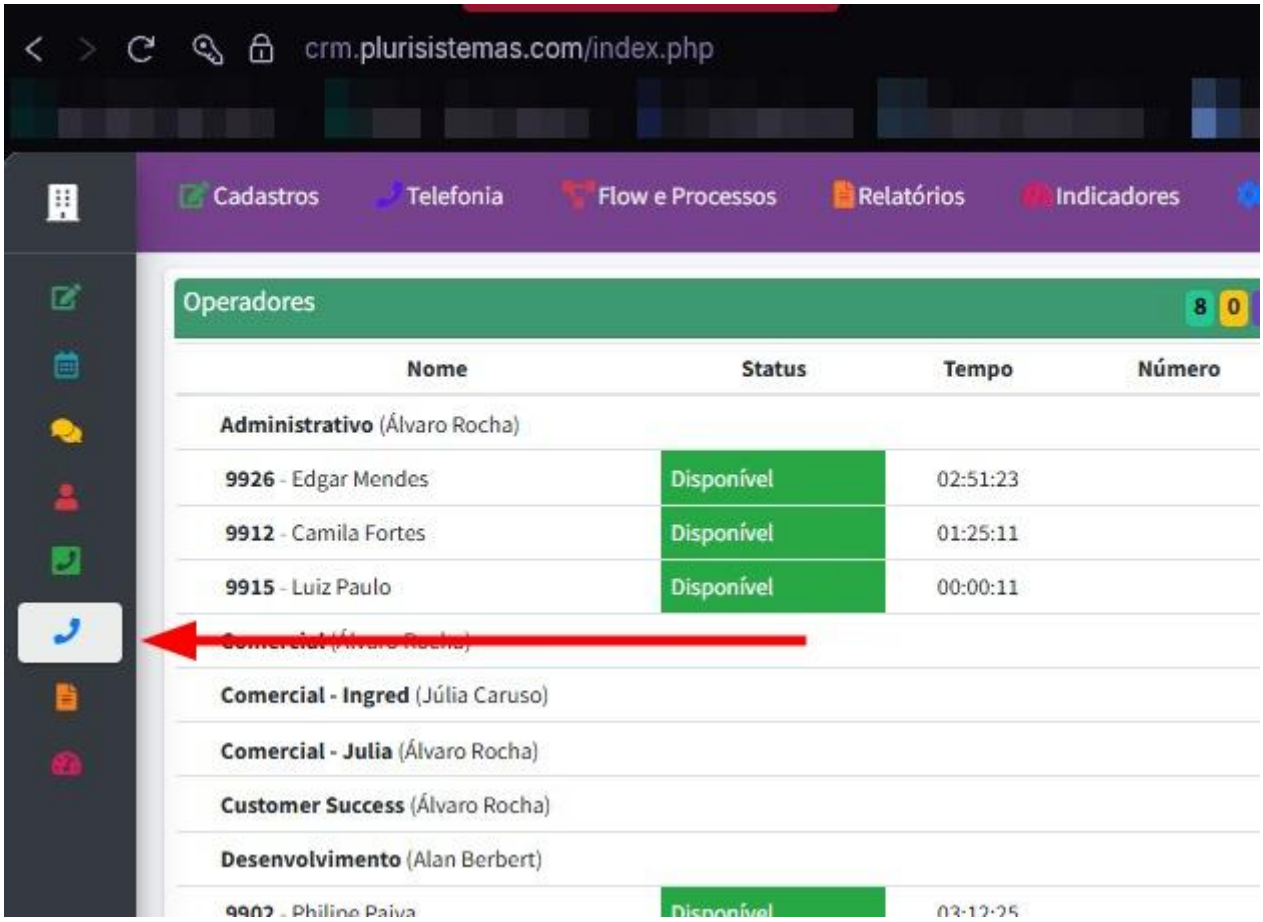
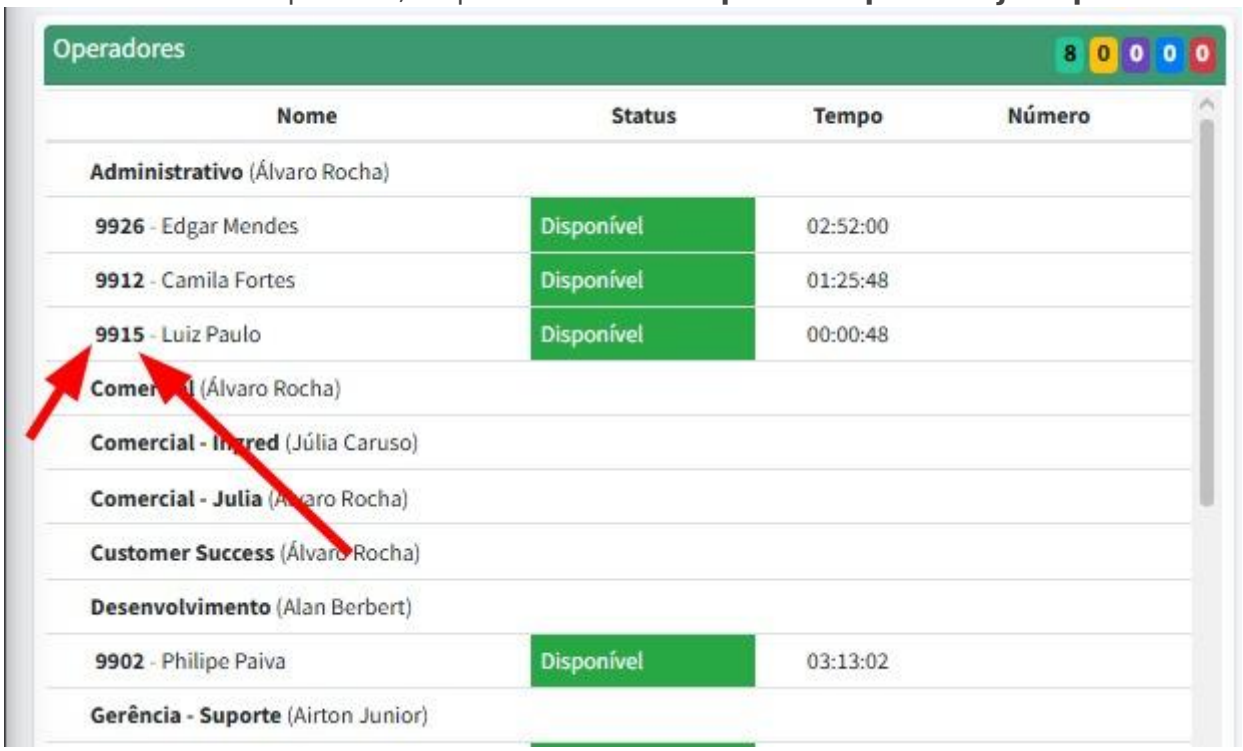
Monitoramento em Tempo Real

Para supervisores acompanharem atendimentos ao vivo:

1. Vá até **Telefonia**,



2. Selecione a fila ou operador, clique no **ramal do operador que deseja supervisionar.**



3. Escolha:
   - **Escuta** → Realiza escuta da conversa, sem o operador e cliente saber que está sendo monitorado.
   - **Sussurro** → Supervisor/Gestor conversa somente com o operador. Cliente não vai saber da interação.
   - **Conversa** → Vai iniciar uma conversa entre os três. Supervisor/Gestor, operador e cliente.
   - **Iniciar pausa →** Seleciona uma pausa cadastrada no sistema, e coloque para o operador
   - **Retira Pausa** → Retire o seu operador da pausa
   - **Desliga Chamada →** Desliga a chamada que esteja em andamento
   - **Desbloquear pausa →** Desliga a chamada que esteja em andamento
   - **Desliga Chamada →** Desliga a chamada que esteja em andamento

---

Revision #2
Created 2025-09-05 14:00:18 UTC
Updated 2026-09-21 20:38:11 UTC by Thais Aleixo