

CallCenter - Instalação do aplicativo FaleWEB

Este procedimento foi criado com o objetivo de instruir os colaboradores do CallCenter para acesso ao aplicativo FaleWEB e dessa forma utilizar em home office a central telefonica.

- [1. Considerações](#)
- [2. Premissa para funcionamento](#)
- [3. Link para download do instalador do FaleWeb](#)
- [4. Passo-a-passo para instalar o software FaleWEB](#)
- [5. Configuração no primeiro acesso](#)
- [5.1. Ajuste no Easycall Agent](#)
- [6. Problema conhecido](#)

1. Considerações

Roteiro criado com ilustrações de exemplo efetuadas no Windows 10 em Português.

No seu computador de casa, as telas podem ser ligeiramente diferentes.

2. Premissa para funcionamento

Antes de instalar o aplicativo Faleweb, é necessário seguir o roteiro contido no link abaixo:

<http://app.unimedsc.com.br/Downloads%20Diversos/AcessoRemotoviaVPNMarques.pdf>

É apenas com esse roteiro, que será possível acessar a PA do colaborador, e assim, acessar os sistemas dos clientes, manuais no drive de rede (t:\) e a central de telefonia via o aplicativo FaleWEB

3. Link para download do instalador do FaleWeb

http://app.unimedsc.com.br/Downloads%20Diversos/FaleWEB-1_10_19.exe

Tela de exemplo para download















Central de Download de Pacotes

Seja bem-vindo a Central de Download de Pacotes da FESC Tecnologia.

Por favor, sempre siga as instruções contidas no informativo para o download dos pacotes.

Os pacotes encontram-se disponíveis nos diretórios listados abaixo.

Nome	Modificado	Tamanho	Descrição
 Parent Directory		-	
 Esculet	02-Jul-2018 14:12	-	
 GD-Global	28-Feb-2019 09:32	-	
 J2M2K	15-Mar-2019 09:17	-	
 Polysom - Real Presence	09-Dec-2017 14:58	-	
 SGA-Client	23-Jan-2020 16:45	-	
 Videoconferência	29-Oct-2019 19:21	-	
 AssessoramentoPHi.pdf	18-Mar-2020 09:20	919K	
 AssessoramentoPHiParquea.pdf	18-Mar-2020 09:24	991K	
 walrus_gestores.zip	18-Mar-2020 19:33	5.5K	
 Confeccionar.exe	28-Nov-2017 19:15	40K	
 items_Office.exe	17-Mar-2020 13:42	13K	
 FaleWEB-1_10_19.exe	09-Oct-2018 16:46	3.6M	

2

4. Passo-a-passo para instalar o software FaleWEB

Selecionar Idioma do Programa de Instalação



Selecione o idioma a ser utilizado durante a instalação:

Português (Brasil)

3



4

OK

Cancelar

Programa de Instalação



Dígitro

INTELIGÊNCIA • TI • TELECOM

Bem-vindo ao Assistente de Instalação de FaleWEB

Este Assistente irá instalar FaleWEB no seu computador.

É recomendado que você feche todos os outros aplicativos antes de continuar.

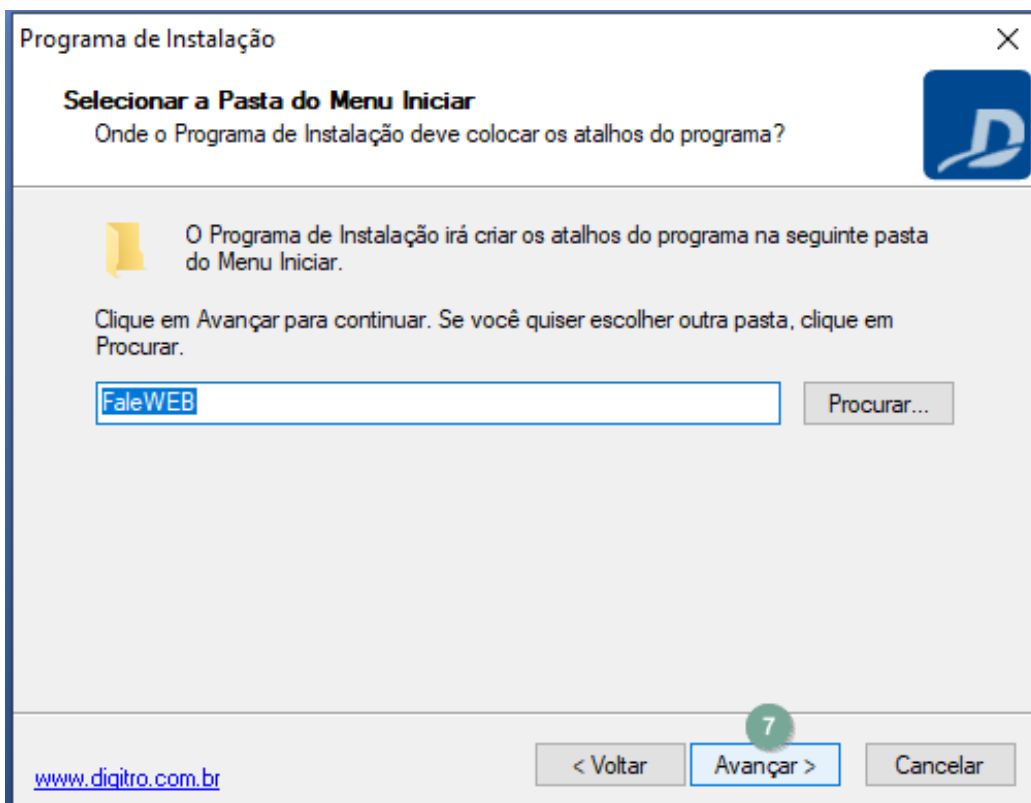
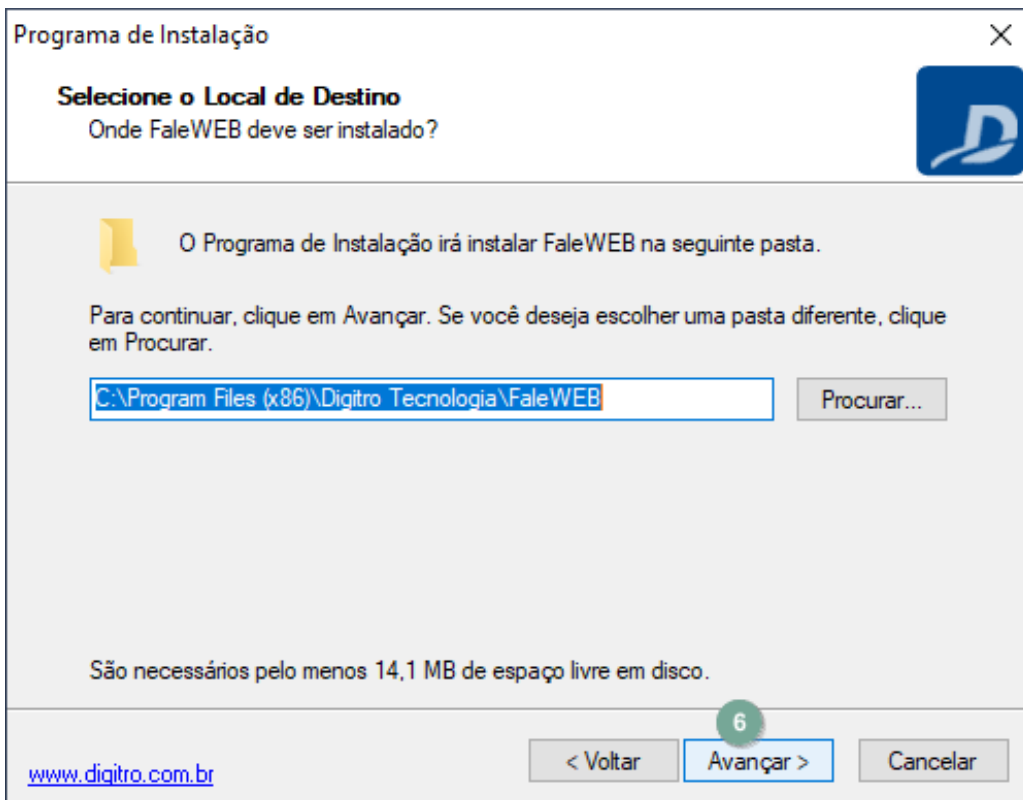
Clique em Avançar para continuar, ou em Cancelar para sair do Programa de Instalação.

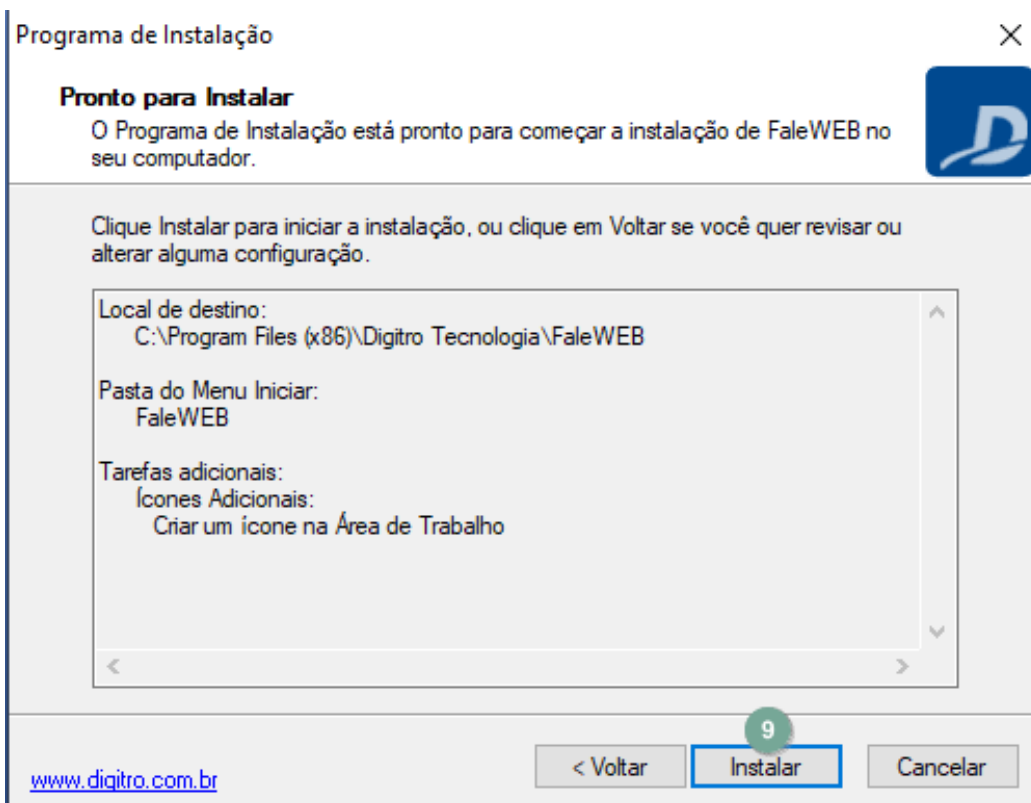
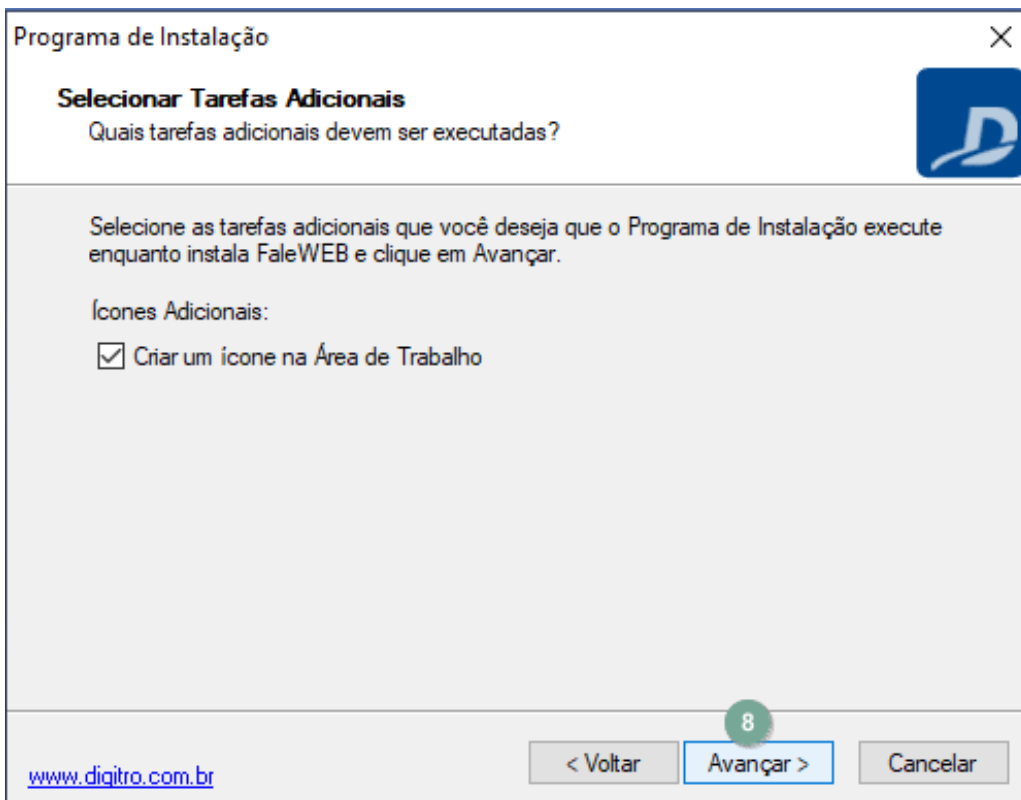
5

Avançar >

Cancelar

www.digitro.com.br

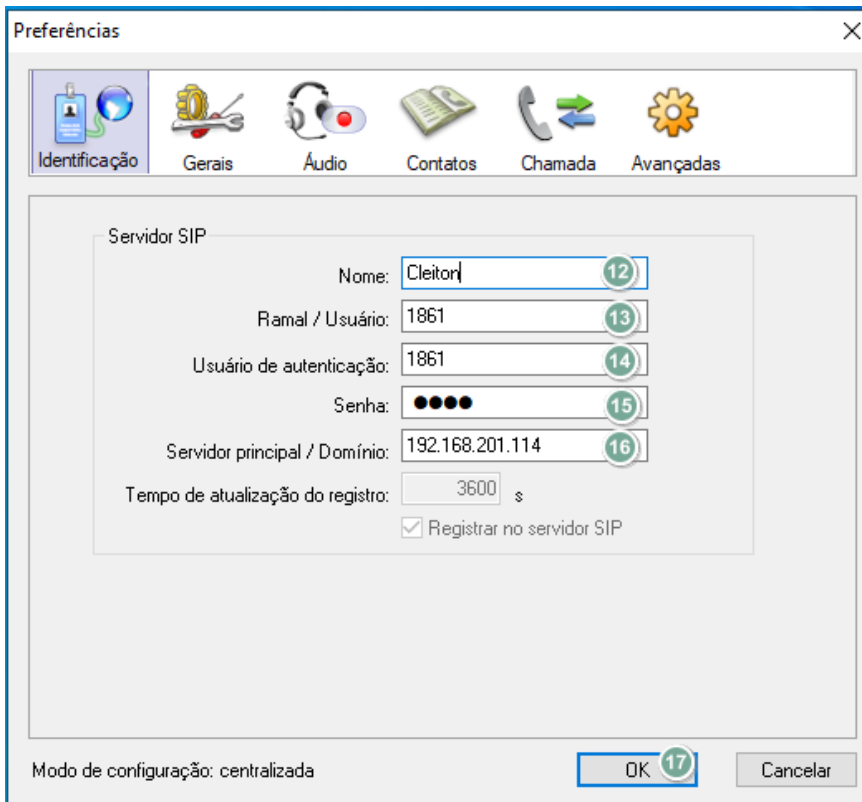






5. Configuração no primeiro acesso

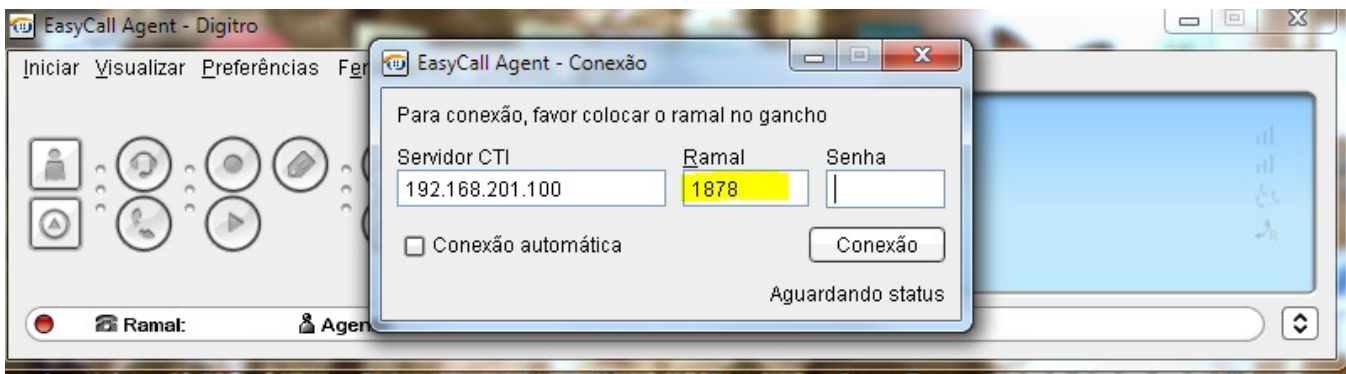
OBS: O item 12 é personalizável. Os itens 13, 14, 15 devem ser resgatados com as colaboradores Genice e Fran. O item 16 é fixo.



5.1. Ajuste no Easycall Agent

Após configurar no software Faleweb o ramal recebido, na PA do colaborador será necessário ajustar o aplicativo EasyCall Agent, informando o mesmo ramal e senha.

Abaixo ilustração de exemplo.



6. Problema conhecido

Atenção nas configurações de áudio (Menu Preferências, opção Áudio)

- Entrada (microfone)
- Saída (caixas de som ou fone de ouvido)

Caso não estejam preenchidas conforme ilustração abaixo, não será possível conectar na central.

