

# Guia de Referência Rápida do Administrador/Supervisor

## Preparando um novo operador

Atribua ao novo operador um novo fone de ouvido.

Um fone de ouvido/tiara pode ser limpo e reutilizado. Certifique-se de foram instaladas uma nova almofada de ouvido e nova capa (espuma) do microfone e que a tiara esteja adequadamente limpa.

---

Localize e prepare o equipamento de treinamento de voz. Consulte o *Treinamento de Usuário Final da Vocollect: Guia de Treinamento de Operador*.

---

### Para criar um novo operador

1. Clique na guia Gerenciamento de operador.
2. Em Navegação, clique em Operadores.
3. Em Ações de Operador, selecione Criar novo operador.
4. Digite o Nome do operador.
5. Digite a ID do operador.
6. Insira o Nome falado.
7. Digite o Número do operador (opcional).
8. Selecione o Pacote de Tarefas Associado.
9. Selecione Equipes de operador para este operador.
10. Clique no botão Criar operador.

Se as equipes estiverem sendo usadas, você poderá desejar associar o operador a uma equipe. A lista dos nomes das equipes é exibida na parte inferior da página quando você adiciona um operador. Se não adicionar a equipe do operador neste ponto, siga as instruções abaixo.

### Para adicionar operadores a uma equipe de operadores

1. Clique na guia Gerenciamento de operador.
2. Em Navegação, clique em Equipes de operadores.
3. Na lista Exibir Equipes de operadores, selecione a linha da equipe de operadores à qual deseja adicionar o operador.
4. Em Ações da Equipe de operadores, selecione Gerenciar Equipes de operadores | Editar equipe de operadores selecionada.
5. Selecione os operadores que deseja designar à equipe de operadores.

Após o operador estar configurado no VoiceConsole, o equipamento ter sido distribuído e o equipamento de treinamento de voz ter sido coletado, siga as etapas do treinamento de voz no *Treinamento de usuário final do Vocollect: Guia de treinamento do operador*.

## Suporte

**Conheça seu contrato de serviços** - Há vários tipos de contratos de serviços e cada um deles oferece abordagens diferentes ao suporte de equipamento e de software.

**Siga as orientações da equipe de suporte técnico** - Seu provedor de suporte técnico tem procedimentos para o retorno de equipamento para reparo e para resolver problemas de software.

**Tenha as informações prontas à mão** - Você pode salvar um log do VoiceConsole como um arquivo zip que poderá enviar por e-mail a um representante do suporte técnico.

Para obter mais informações, consulte o Treinamento de usuário final da Vocollect: Guia de treinamento de Administrador/Supervisor.

# Honeywell

# Guia de Referência Rápida do Administrador/Supervisor

## Solução de problemas

### Um operador comunica:

### Então:

O dispositivo não reconhece as palavras do operador corretamente

OU

O dispositivo está tendo dificuldade para ouvir o operador.

- Assegure-se de que o operador tem o fone de ouvido correto
- Verifique se o operador correto está selecionado
- Posicione o microfone no canto da boca do operador, com o símbolo no microfone voltado para a boca do operador, de um a dois centímetros de distância da boca do operador
- Verifique se o microfone está coberto com uma espuma de proteção limpa ou com uma capa para microfone
- Garanta que o fone de ouvido e uma bateria carregada estejam conectados devidamente ao dispositivo
- Faça uma amostra de ruído
- Treine novamente uma palavra

O dispositivo está tendo dificuldade para compreender uma palavra

*Exemplo: O operador diz 92 para um dígito de verificação. O dispositivo diz 94. O dispositivo não está entendendo o número dois e o quatro*

O dispositivo está dando uma mensagem de 'bateria fraca'

- Posicione o microfone o mais próximo possível de sua boca, mas fora de seu sistema respiratório. Ele deve estar voltado para seu lábio superior e não deve tocar parte alguma (por exemplo, roupas, pele ou pelo do rosto).
- Faça uma amostra de ruído
- Treine novamente uma palavra

- Lembre-se: não retire a bateria até que o dispositivo Talkman tenha sido totalmente desligado
- Troque a bateria
- Certifique-se de que a bateria descarregada esteja colocada corretamente no carregador

Não é possível escutar o dispositivo

- Verifique se o fone de ouvido está conectado adequadamente
- Garanta que o fone de ouvido esteja na posição correta

Não há som no fone de ouvido

#### Para os fones com fio:

- Certifique-se de que a bateria está totalmente carregada
- Verifique o conector para ver se o fone de ouvido está conectado de forma correta ao dispositivo
- Verifique o dispositivo, o fio e os conectores do fone de ouvidos em termos de danos
- Teste o fone de ouvido passando-o a um dispositivo que está seguramente funcionando, e teste o dispositivo conectando-o a um fone de ouvido que seguramente está funcionando

#### Para fones sem fio:

- Verifique se as baterias do fone de ouvido e do dispositivo estão com carga plena
- Verifique o emparelhamento do fone para certificar-se de que o fone está emparelhado de forma correta ao dispositivo
- Teste o fone de ouvido emparelhando-o a um dispositivo que seguramente está funcionando, e teste o dispositivo emparelhando-o a um fone de ouvido cujo funcionamento é seguro
- Desligue o dispositivo e ligue-o novamente

Problema de conexão

- Verifique se o operador correto está selecionado
- Certifique-se de que o fone de ouvido correto está sendo usado/conectado
- Possíveis problemas de host, WLAN ou rede devem ser

Problema para receber uma tarefa

- Vá para o sistema host, Vocollect VoiceLink® ou Vocollect VoiceDirect® e verifique se a tarefa está disponível para coleta ou se foi atribuída a outro operador.
- Vá ao administrador host para verificar o problema

Problema para instalar ou remover a bateria

- Certifique-se de que o operador está inserindo e removendo a bateria corretamente
- Verifique se há danos no compartimento da bateria

O operador quer que o dispositivo fale:

mais rápido ou mais devagar (velocidade)

OU

com voz mais grave ou mais aguda (tom)

- Acesse o menu do dispositivo para alterar a velocidade ou o tom
- Pressione o botão Operador para acessar o menu
- Em seguida, pressione os botões + ou - até que o operador escute a seleção de menu desejada
- Pressione o botão Operador para selecionar o item do menu
- Use os botões + ou - para ajustar a velocidade ou o tom
- Pressione o botão Operador para selecionar a velocidade ou tom desejado