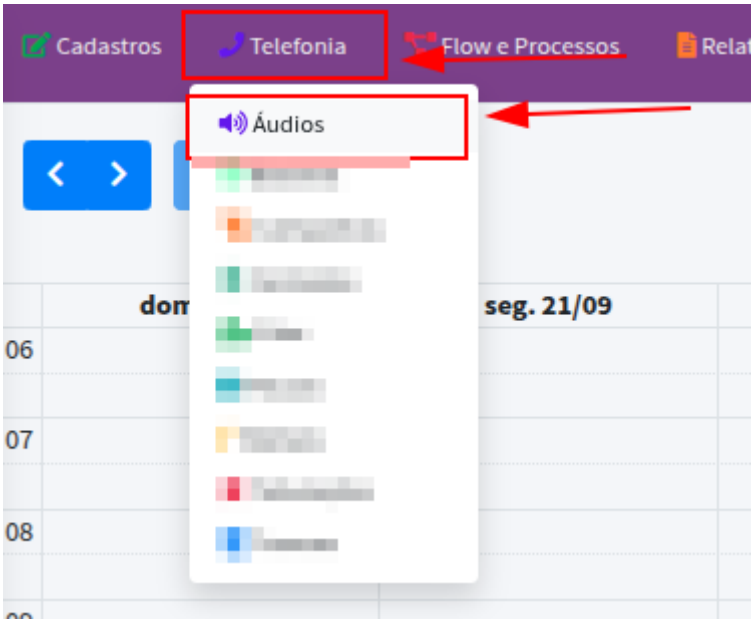
⚙ Configurações do Sistema

- Áudio
- Blacklist
- Filas de Atendimento
- Pausas
- Tabulação
- Papéis de Equipe
- Importação de Dados
- Campanhas
- Usuários e Permissões

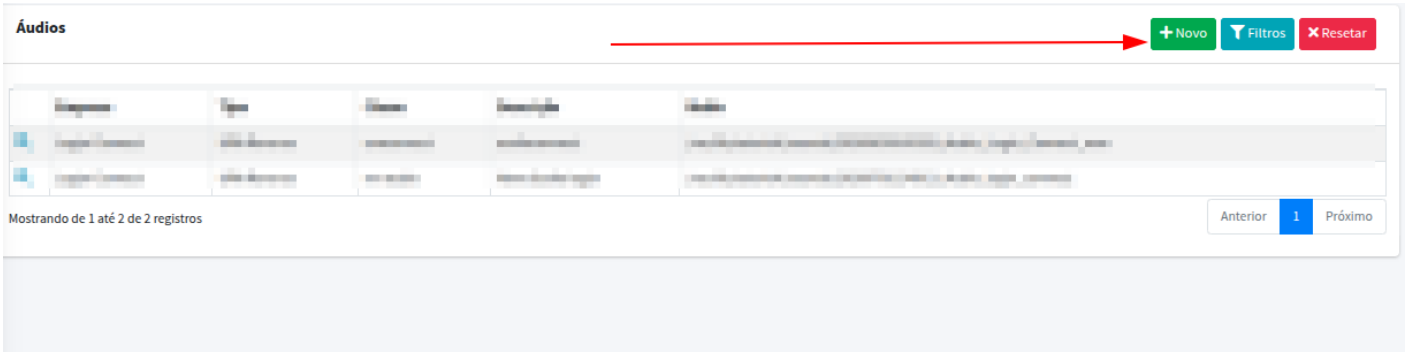
Áudio

Para cadastrar áudios:

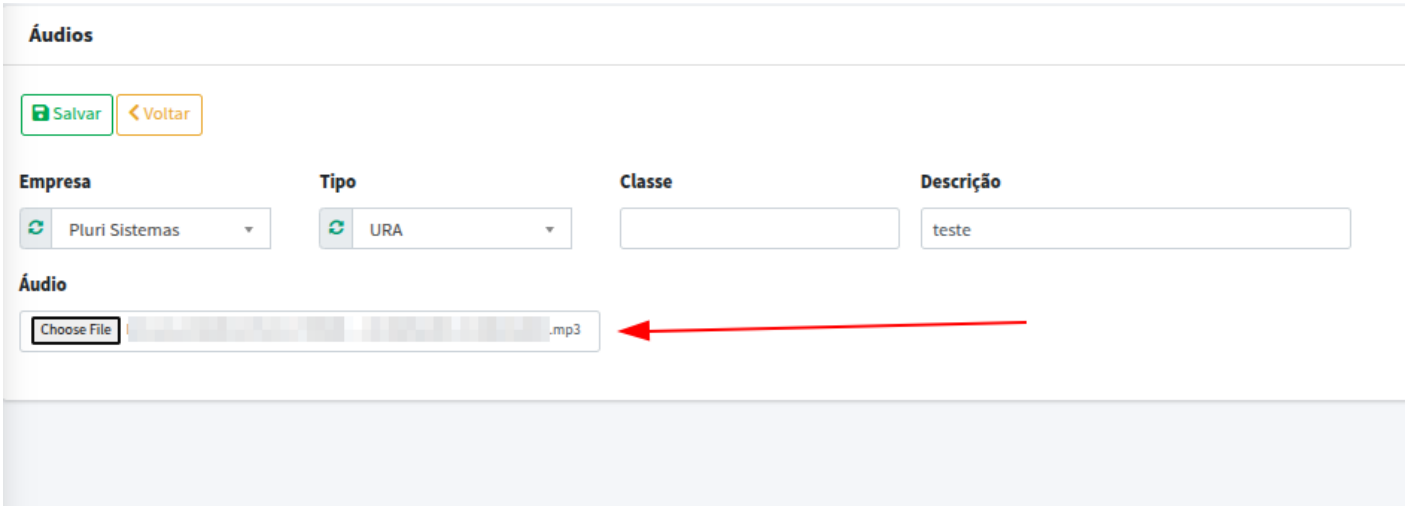
Vá em **Telefonia → Áudios**.



Clique em **Novo**.



Envie o arquivo (MP3 ou WAV).



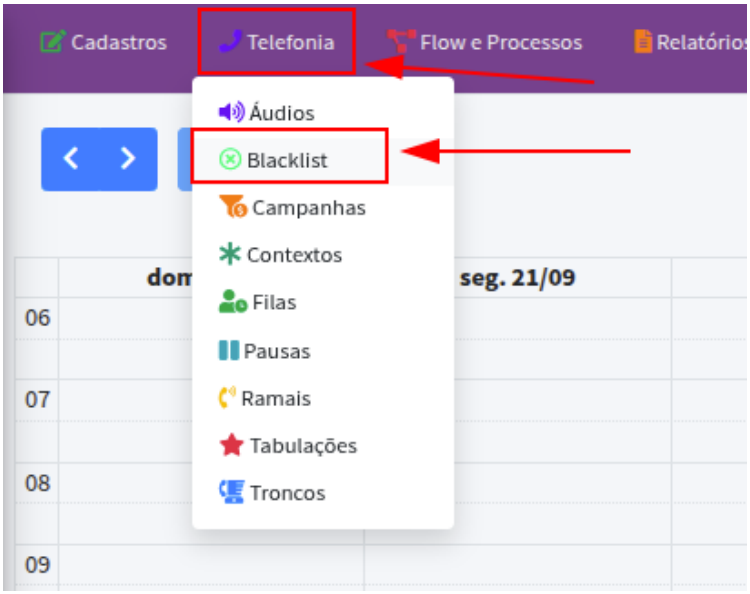
Nomeie o áudio.

Salve.

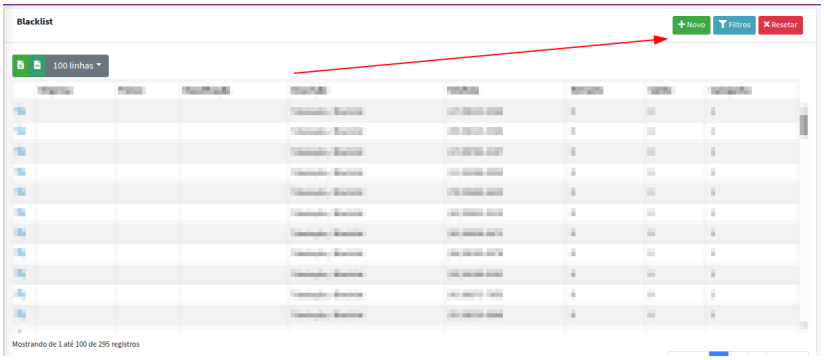
Blacklist

Para bloquear números:

Acesse **Telefonia → Blacklist**.



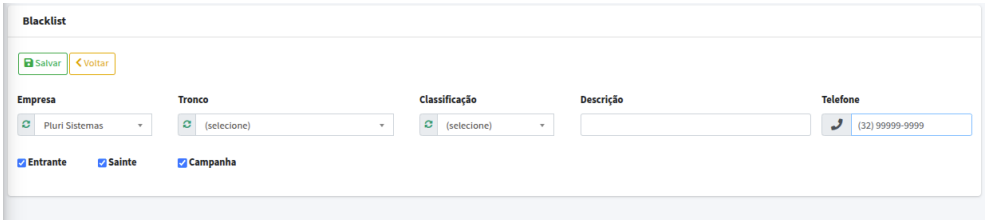
Clique em **Novo**.



Digite o telefone e selecione a ligação que quer bloquear.
- **Sainte**: Não irá conseguir ligar

- **Campanha**: Irá ignorar a ligação para esse número se tiver na lista. Mas somente se vincular a importação na campanha depois de colocar na blacklist

- **Entrante**: A pessoa com esse número não consegue fazer a ligação para as entrantes



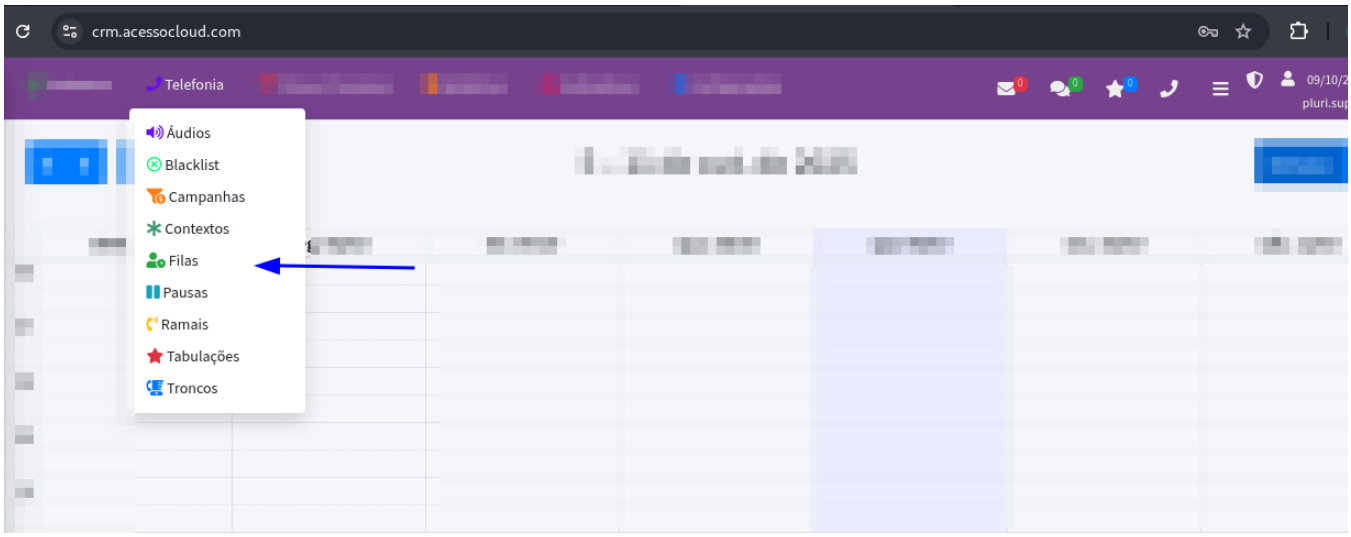
1. Salve.

 Bloqueios evitam ligações indevidas ou SPAM.

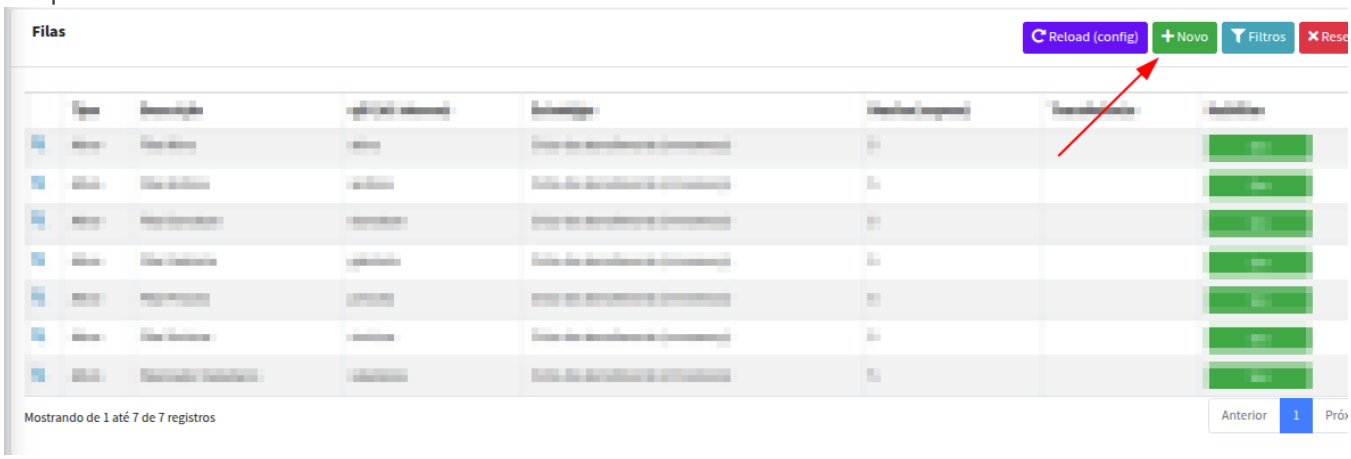
Filas de Atendimento

Para criar filas:

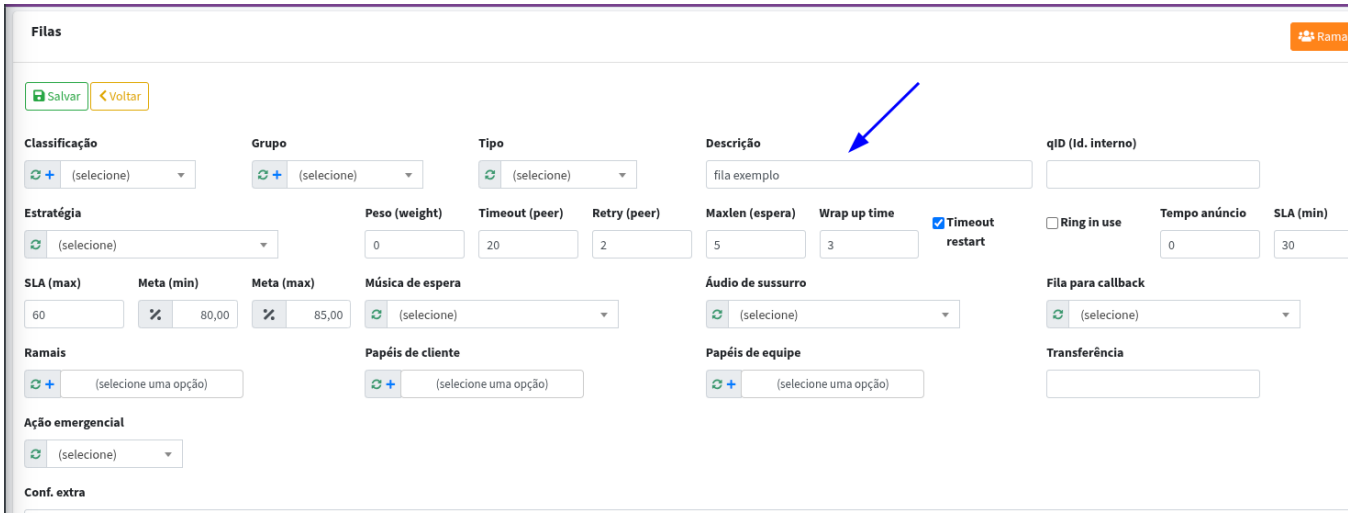
1. Vá em **Telefonia - Filas**.



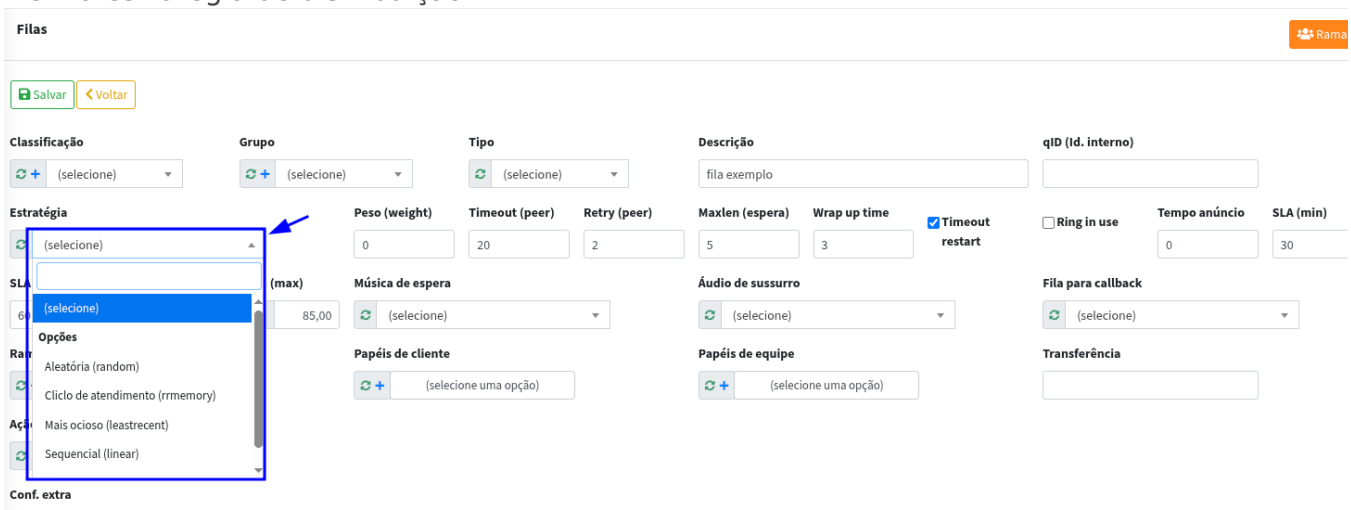
2. Clique em **Novo**.



3. Dê um nome à fila.



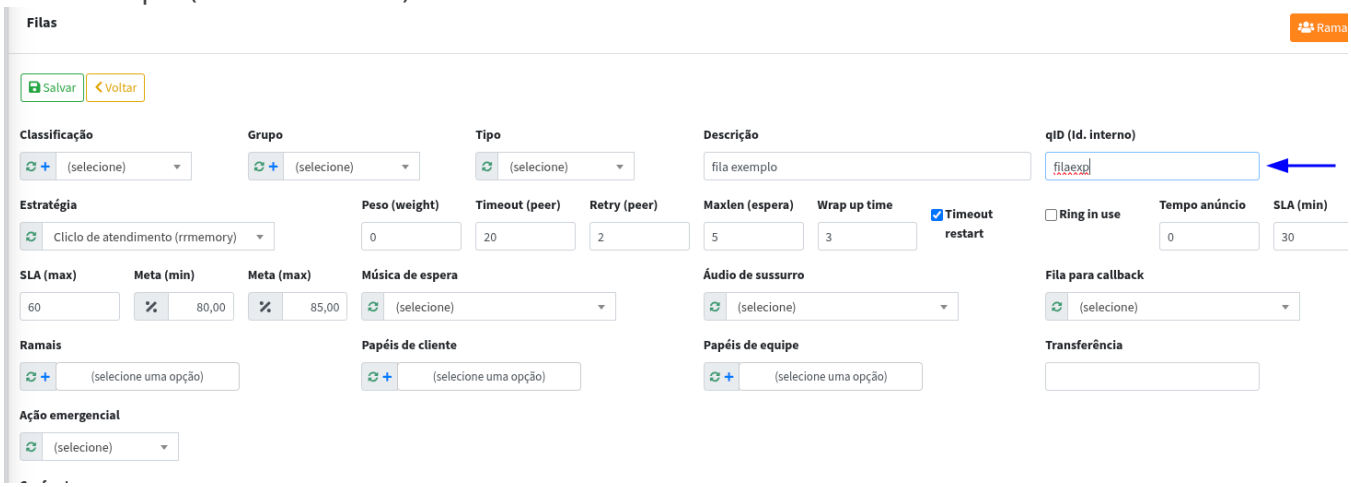
4. Defina estratégia de distribuição.



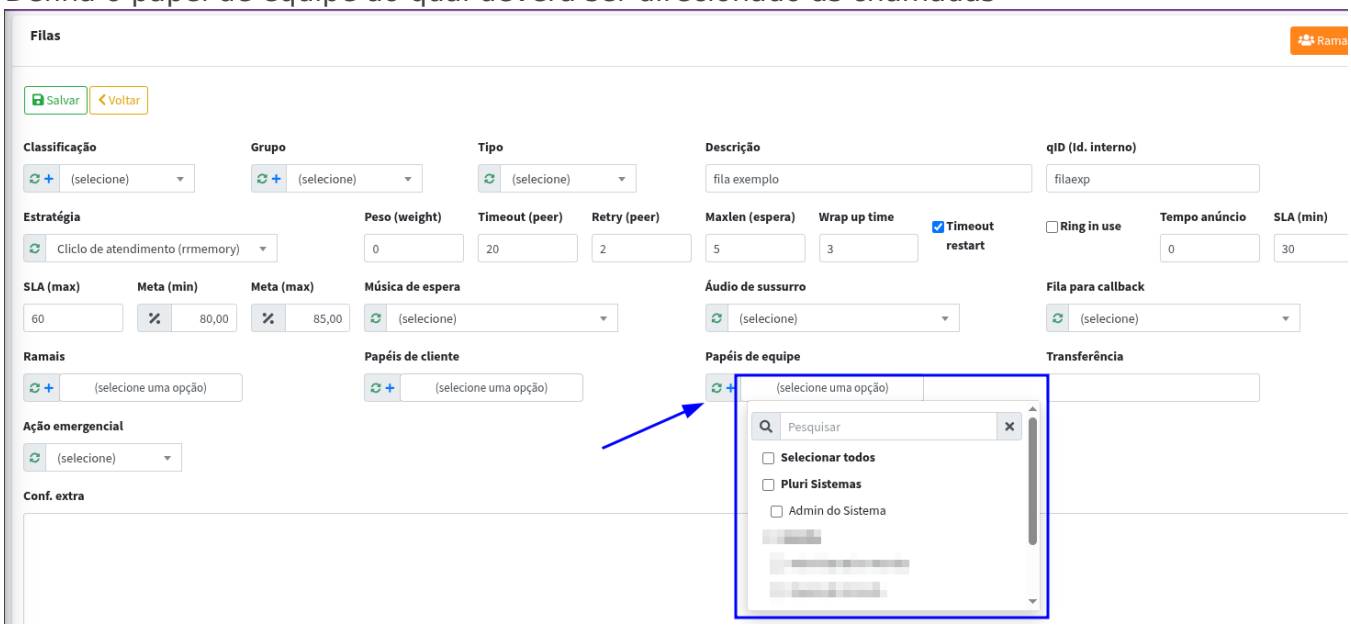
Estratégias:

- Aleatória: Irá direcionar as ligações sem seguir uma sequência certa, de forma aleatória
- Ciclo de Atendimento: Irá distribuir as ligações igualmente memorizando os últimos que atenderam para assim distribuir para os outros
- Mais ocioso: Irá distribuir para quem estiver mais tempo disponível
- Sequencial: Irá distribuir para a sequência atual de ramais na fila até alguém atender
- Tocar em todos: irá distribuir para todos e o primeiro que atender ficará com a ligação

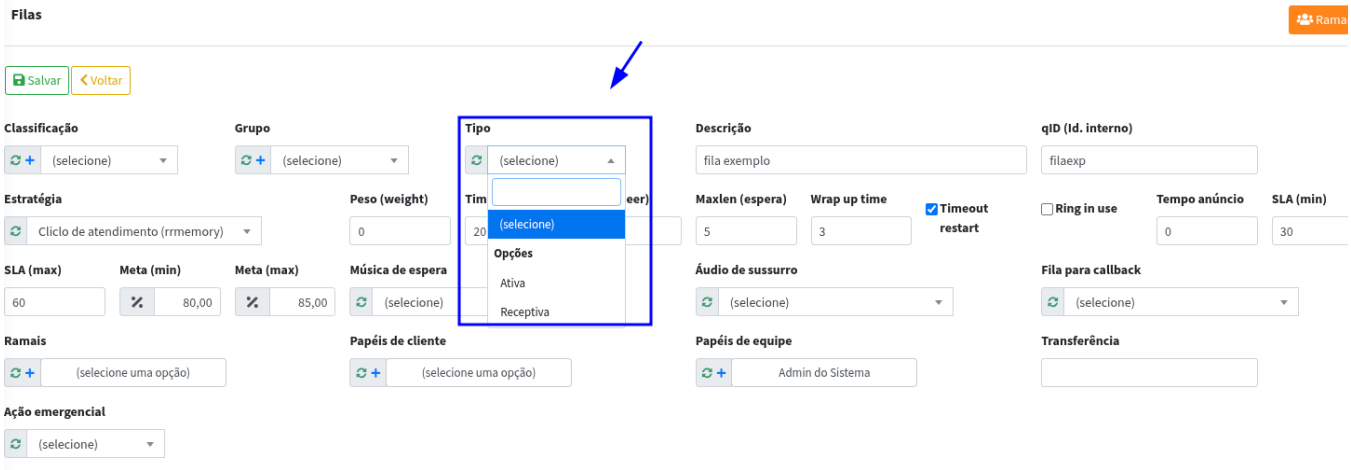
5. Defina o qID (deve ser curto)



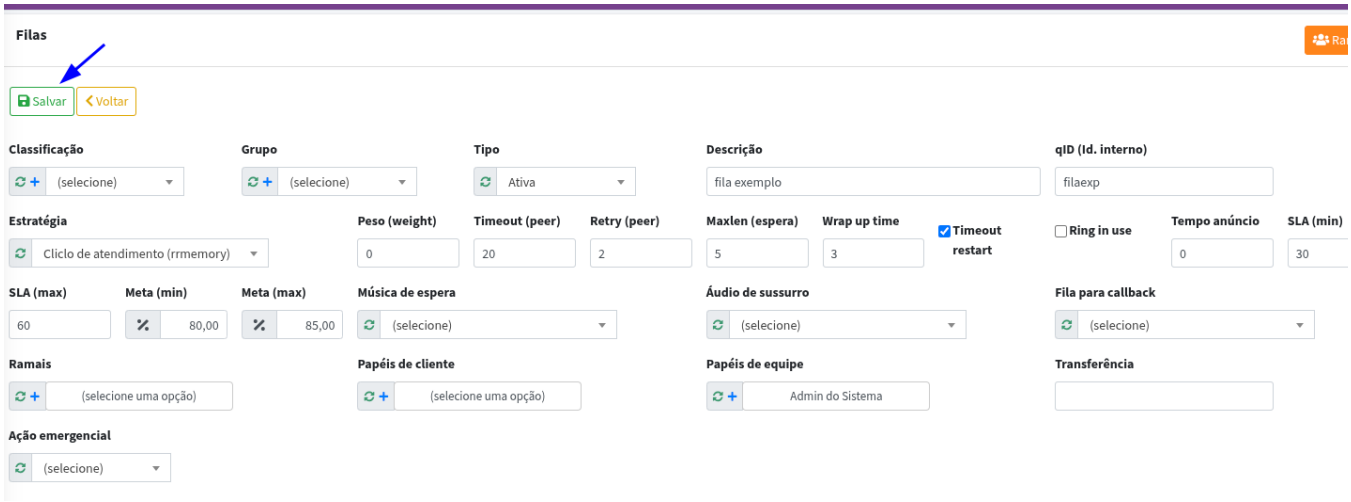
6. Defina o papel de equipe ao qual deverá ser direcionado as chamadas



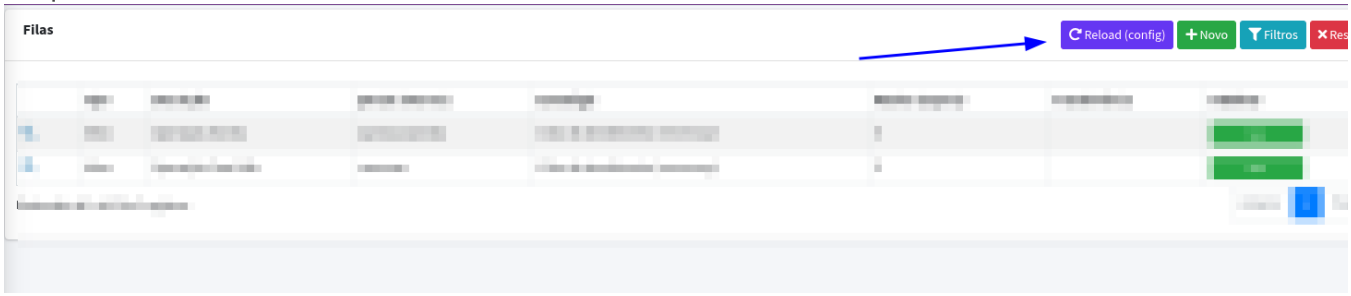
7. Defina o tipo



8. Salve.



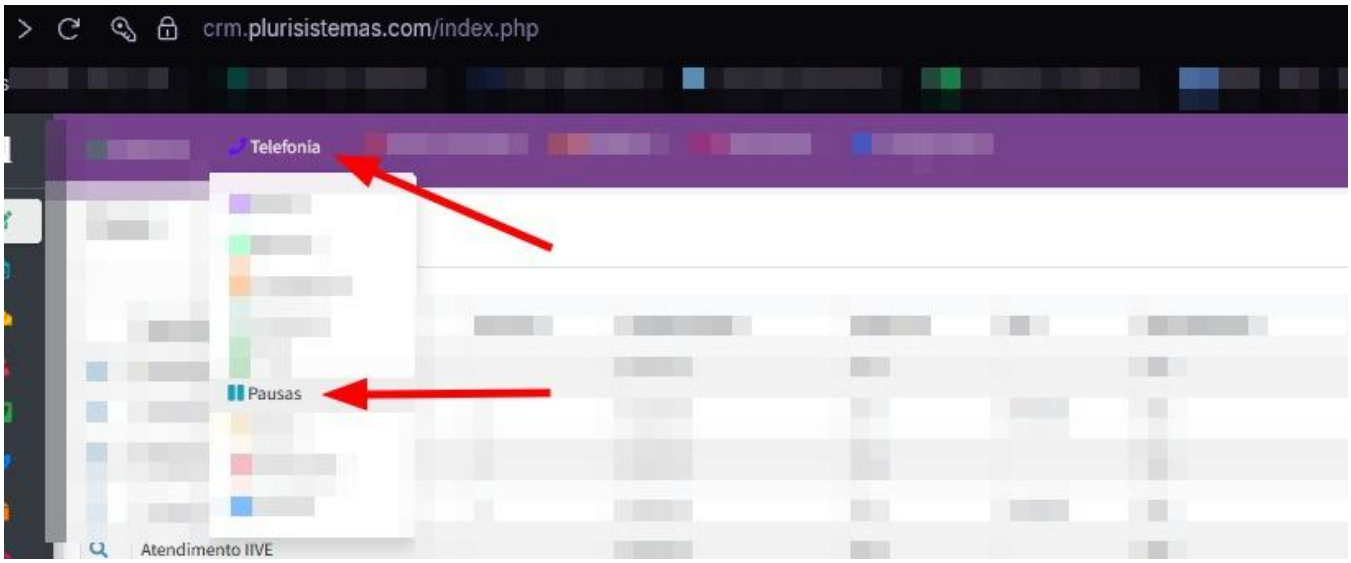
9. Clique em **Reload.**



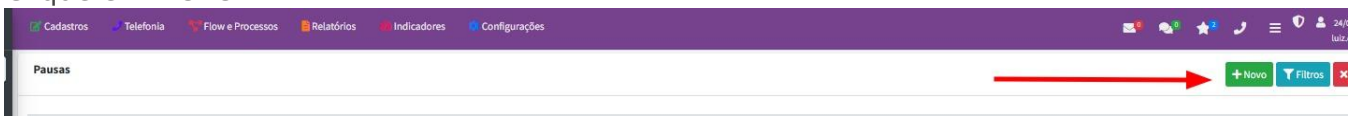
Pausas

Para configurar pausas:

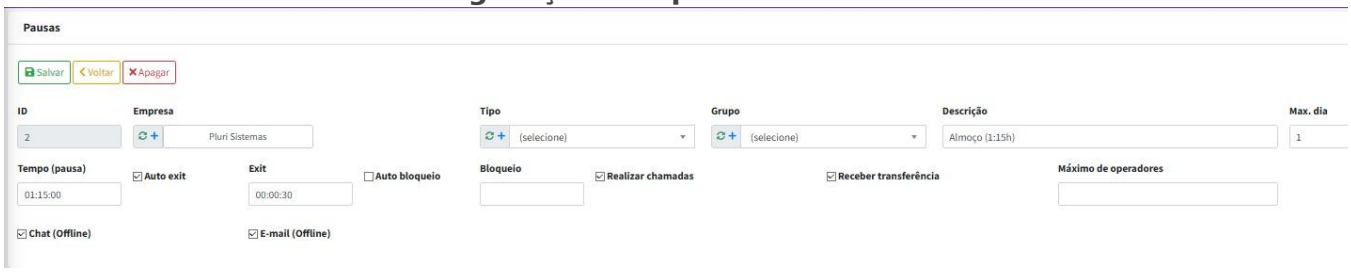
1. Vá em **Telefonia → Pausas**.



2. Clique em **Novo**.



3. Defina o **nome** e defina as **configurações de pausa**.



1. Empresa
Define a empresa à qual a pausa estará vinculada.
A pausa ficará disponível para os operadores daquela empresa.
Exemplo: Pluri Sistemas.
2. Tipo
Define a categoria ou classificação da pausa.
Deve ser selecionado conforme os tipos disponíveis no sistema.
A classificação pode ser utilizada para organização e controle das pausas.
3. Grupo
Permite vincular a pausa a um determinado grupo.
Pode ser utilizado para restringir ou organizar a utilização da pausa por grupos de operadores.
A disponibilidade dos grupos depende da configuração da plataforma.
4. Descrição

Nome ou identificação da pausa.
É o texto que permite ao operador identificar o motivo da pausa.
Exemplo:
Almoço (1:15h)
Outros exemplos:
Lanche
Banheiro
Reunião
Treinamento
Descanso
5. Máx. dia
Define a quantidade máxima de vezes que a pausa poderá ser utilizada no mesmo dia, conforme a configuração da plataforma.
Exemplo:
1 = a pausa poderá ser utilizada uma vez ao dia.
Esse campo é útil para controlar pausas que possuem uma quantidade diária limitada.
Configuração de tempo
6. Tempo (pausa)
Define o tempo máximo de permanência do operador na pausa.
Exemplo:
01:15:00 = 1 hora e 15 minutos.
No exemplo da tela, a pausa de almoço possui duração configurada para 1 hora e 15 minutos.
7. Auto exit
Quando habilitado, o sistema realiza automaticamente a saída do operador da pausa ao atingir o tempo configurado.
Exemplo:
Tempo da pausa: 01:15:00
Operador iniciou a pausa às 12:00
Ao atingir o limite configurado, o sistema poderá retirar automaticamente o operador da pausa.
É indicado para pausas que possuem duração controlada.
8. Exit
Define um tempo adicional relacionado à saída automática da pausa, utilizado em conjunto com a configuração de Auto exit.
No exemplo:
00:30:00
Ou seja, está configurado um período de 30 minutos para a regra de saída definida pelo sistema.
Observação para o manual: o comportamento exato desse campo pode variar conforme a regra de pausa implementada na plataforma. Recomenda-se não alterar esse campo sem orientação do administrador do sistema.
Configurações de bloqueio
9. Auto bloqueio
Quando habilitado, permite que o sistema aplique automaticamente uma regra de bloqueio relacionada à pausa.

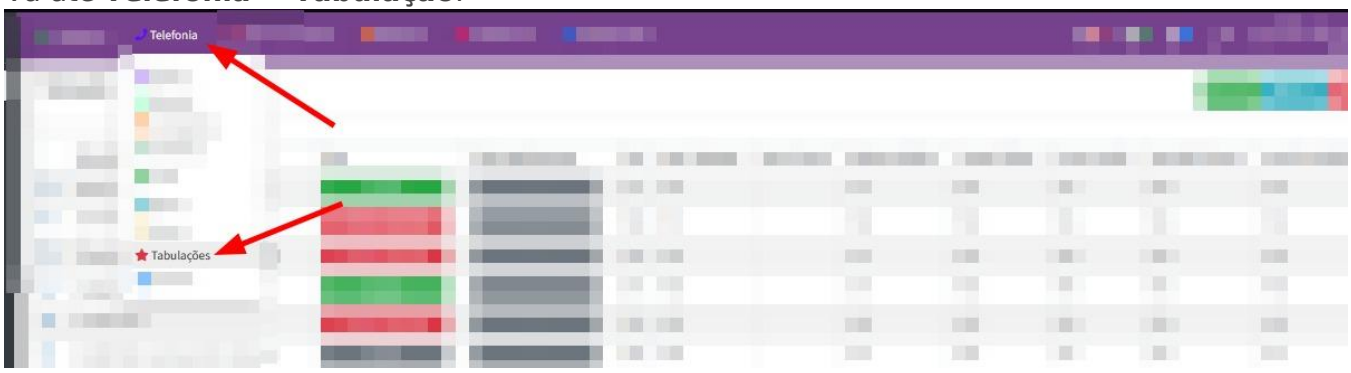
Essa opção deve ser utilizada quando a pausa precisar impedir determinadas ações do operador durante ou após sua utilização.
10. Bloqueio
Define o período ou parâmetro relacionado ao bloqueio automático.
Esse campo trabalha em conjunto com a opção Auto bloqueio.
Se o bloqueio automático não estiver habilitado, esse campo normalmente não será utilizado.
Permissões durante a pausa
11. Realizar chamadas
Define se o operador poderá realizar chamadas enquanto estiver nessa pausa.
Marcado:
O operador poderá realizar chamadas.
Desmarcado:
O operador não poderá realizar chamadas durante a pausa.
12. Receber transferência
Define se o operador poderá receber chamadas transferidas por outros operadores enquanto estiver nessa pausa.
Marcado:
O operador poderá receber transferências.
Desmarcado:
O operador não receberá transferências durante a pausa.
13. Máximo de operadores
Define a quantidade máxima de operadores que poderão utilizar essa pausa simultaneamente.
Exemplo:
Nesse caso, até 5 operadores poderão estar nessa pausa ao mesmo tempo.
Se o campo estiver vazio, o comportamento dependerá das regras configuradas na plataforma.
Comunicação durante a pausa
14. Chat (Offline)
Define o comportamento do operador em relação ao chat enquanto estiver nessa pausa.
Quando habilitado, o operador é considerado offline para o chat durante a pausa, conforme a regra da plataforma.
Isso pode impedir que novas conversas de chat sejam direcionadas para esse operador.
15. E-mail (Offline)
Define o comportamento do operador em relação ao atendimento de e-mails durante a pausa.
Quando habilitado, o operador fica offline para e-mail, evitando que novos atendimentos de e-mail sejam direcionados a ele durante esse período.

4. **Salve**.

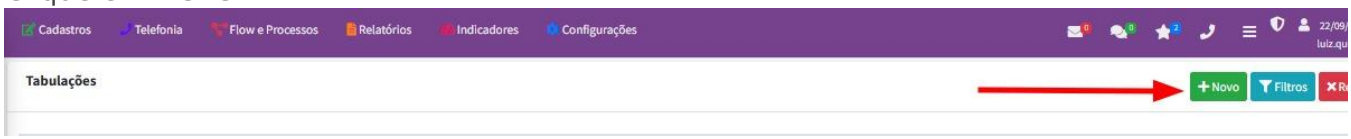
Tabulação

Para criar tabulações:

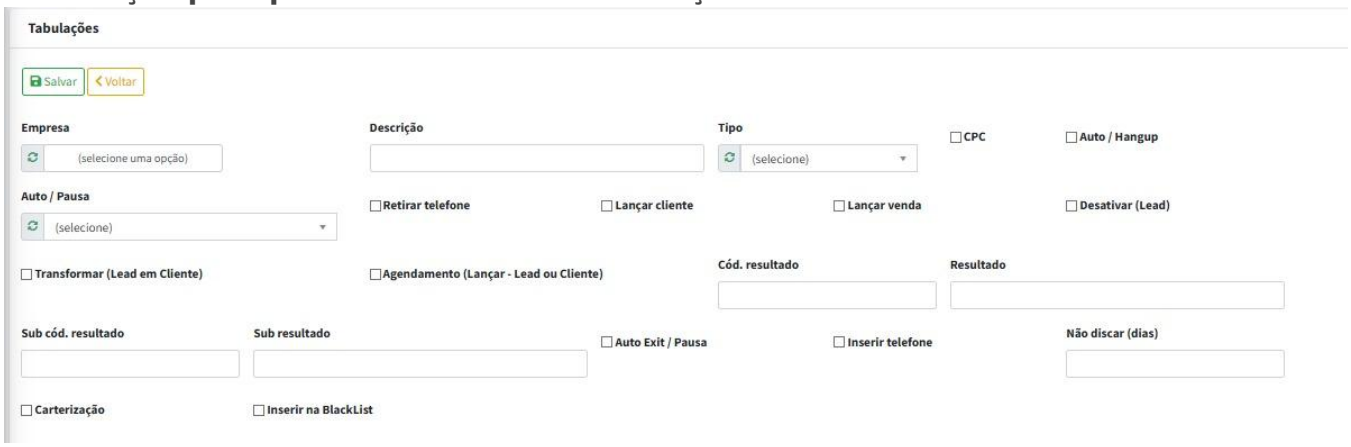
1. Vá até **Telefonia → Tabulação**.



2. Clique em **Novo**.



3. **Orientação para preenchimento das Tabulações**



Empresa: informe a empresa em que a tabulação será utilizada.
Descrição: informe um nome curto para identificar a tabulação.
Tipo: selecione o tipo correspondente ao resultado.
CPC: marque somente quando houver contato com a pessoa correta.
Auto/Hangup: marque caso a ligação deva ser encerrada automaticamente.
Auto/Pausa: utilize quando o contato precisar entrar em uma pausa automática.
Retirar telefone: marque quando o número não deverá continuar disponível para novas ligações.
Lançar cliente: marque quando o contato deverá ser lançado como cliente.
Lançar venda: marque quando houver uma venda realizada.
Desativar (Lead): marque quando o lead não deverá mais ser trabalhado.
Transformar (Lead em Cliente): marque quando um lead passar a ser cliente.
Agendamento: marque quando o resultado envolver um agendamento.
Cód. resultado: informe o código definido pela empresa, caso exista.

Resultado: informe o resultado principal da ligação.
Sub cód. resultado: informe o código do subresultado, caso exista.
Sub resultado: informe uma informação mais específica sobre o resultado.
Auto Exit/Pausa: utilize quando houver necessidade de saída/pausa automática conforme a regra da operação.
Inserir telefone: marque quando um novo telefone informado deverá ser inserido no cadastro.
Não discar (dias): informe por quantos dias o contato não deverá receber novas ligações.
Carterização: marque quando a tabulação fizer parte da regra de carteirização da operação.
Inserir na BlackList: marque quando o número deverá ser bloqueado para novas ligações.
Importante: não é necessário marcar todas as opções. Marque somente as opções que realmente correspondem ao comportamento desejado para aquela tabulação.

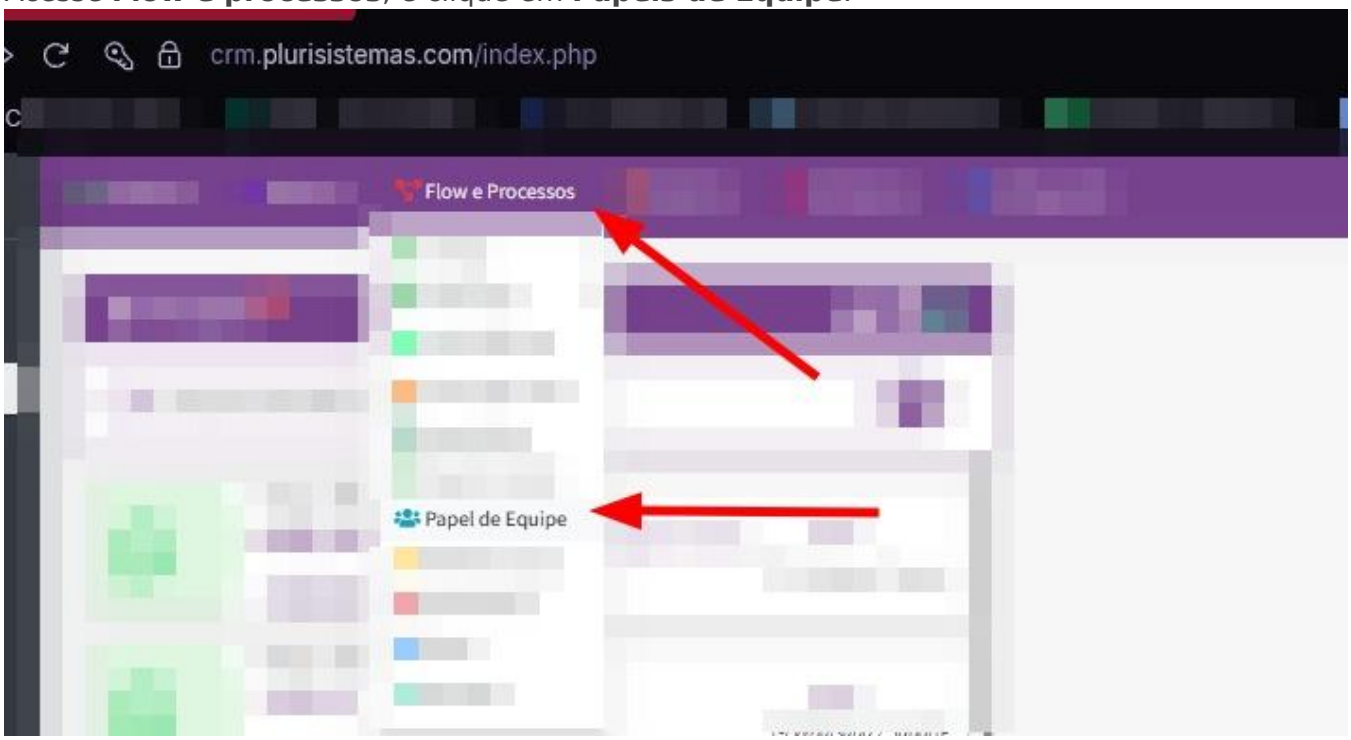
4. Salve.

 Tabulações ajudam a organizar relatórios.

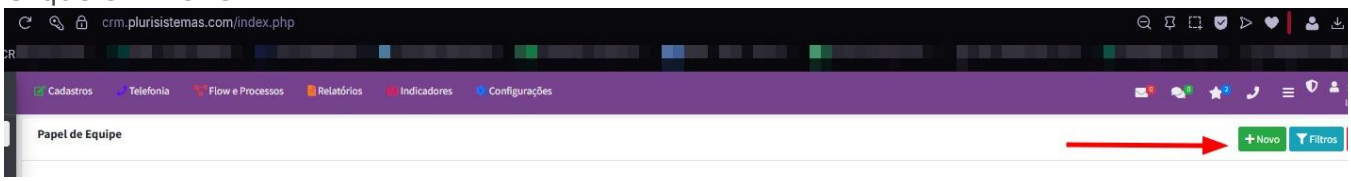
Papéis de Equipe

Para criar papéis:

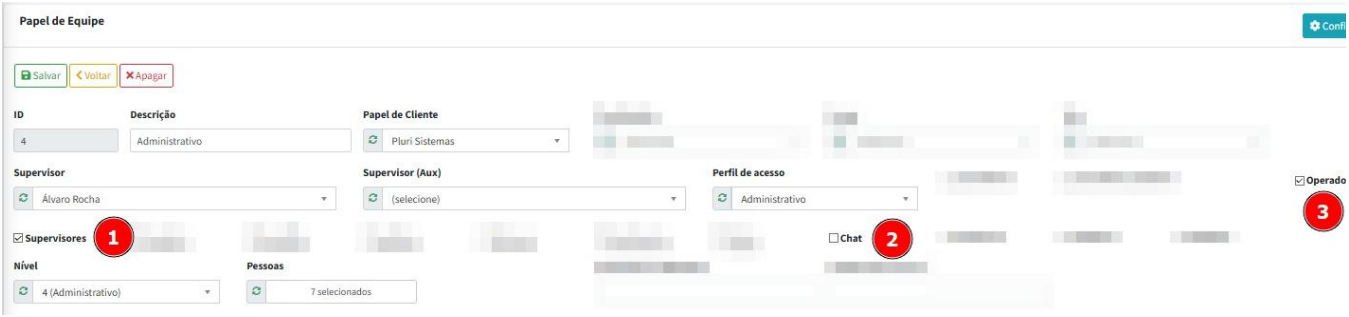
1. Acesse **Flow e processos**, e clique em **Papéis de Equipe**.



2. Clique em **Novo**.



3. Defina **permissões de acesso**.
   1 Licença de supervisor
   2 Licença de chat
   3 Licença de callcenter



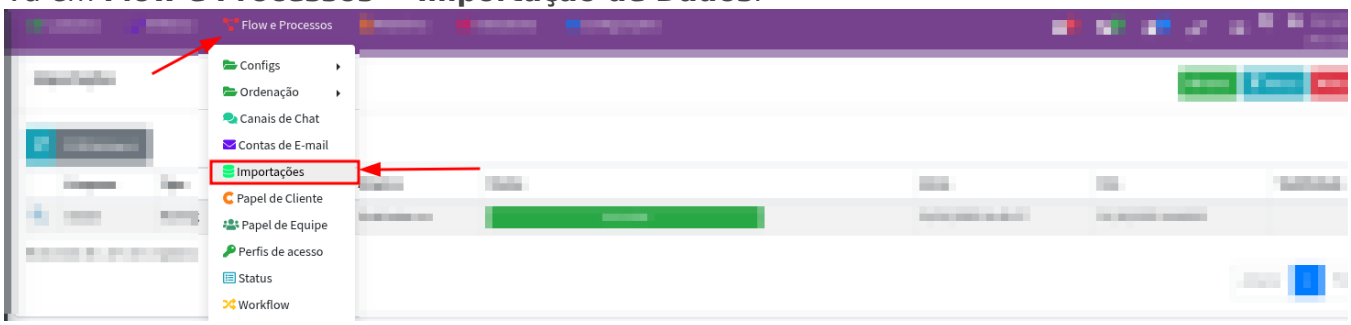
4. Salve.

 Cada papel define o que o usuário pode acessar no sistema.

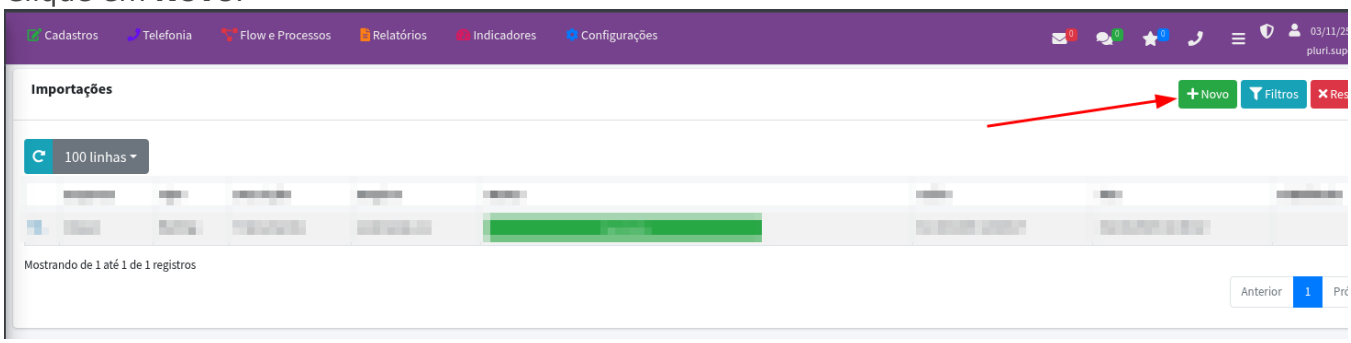
Importação de Dados

Para importar mailing:

1. Vá em **Flow e Processos → Importação de Dados**.



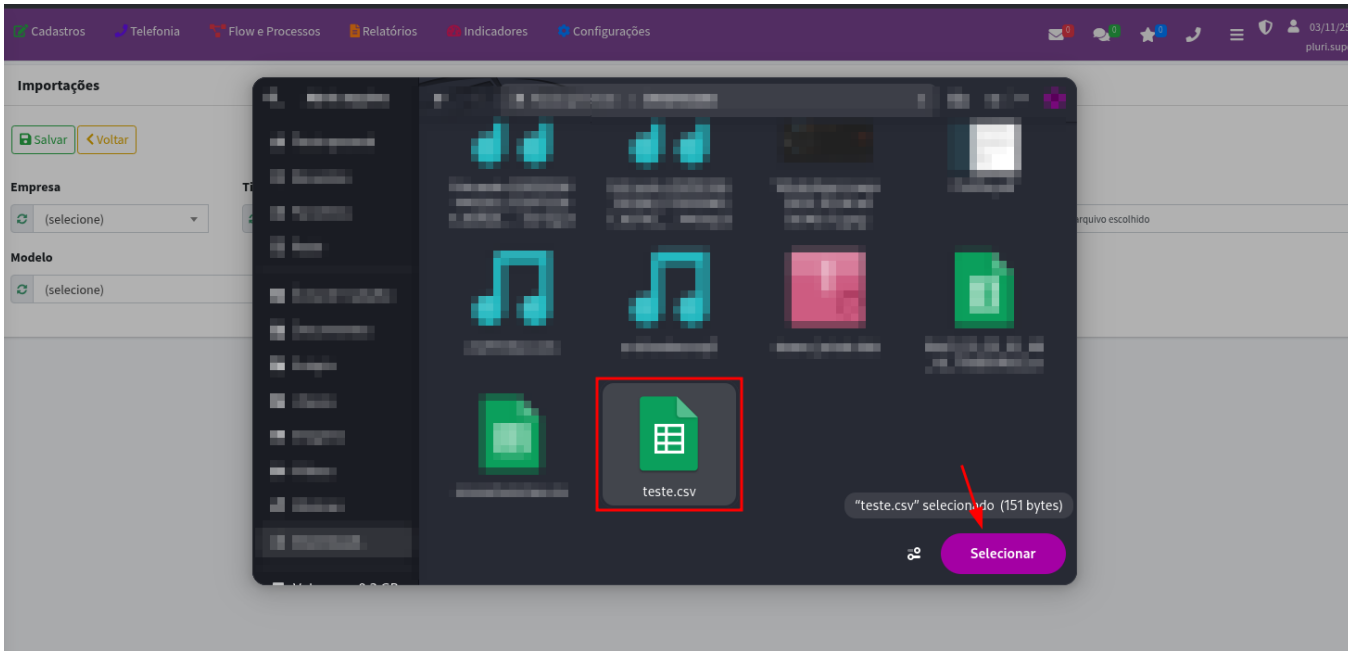
2. Clique em **Novo**.



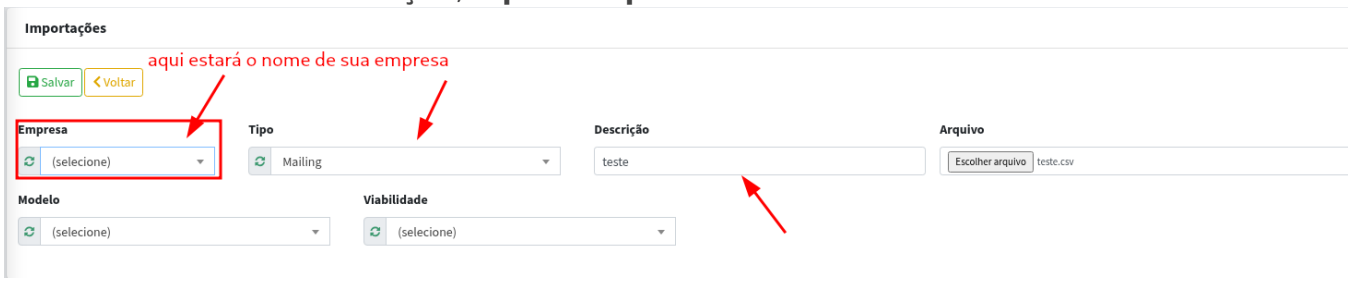
3. Clique em **Escolher Arquivo.**



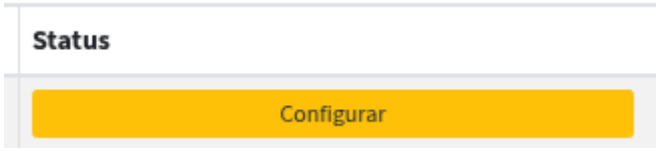
4. Escolha o arquivo (CSV ou XLS).



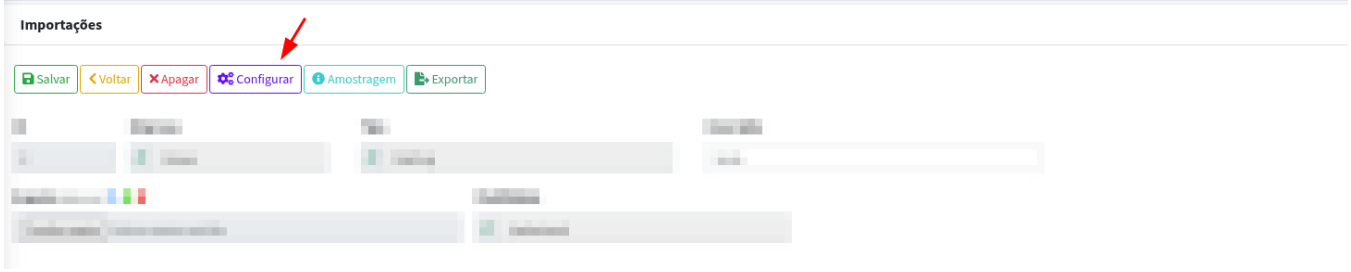
5. Preencha as colunas **Descrição**, **Tipo** e **Empresa.**



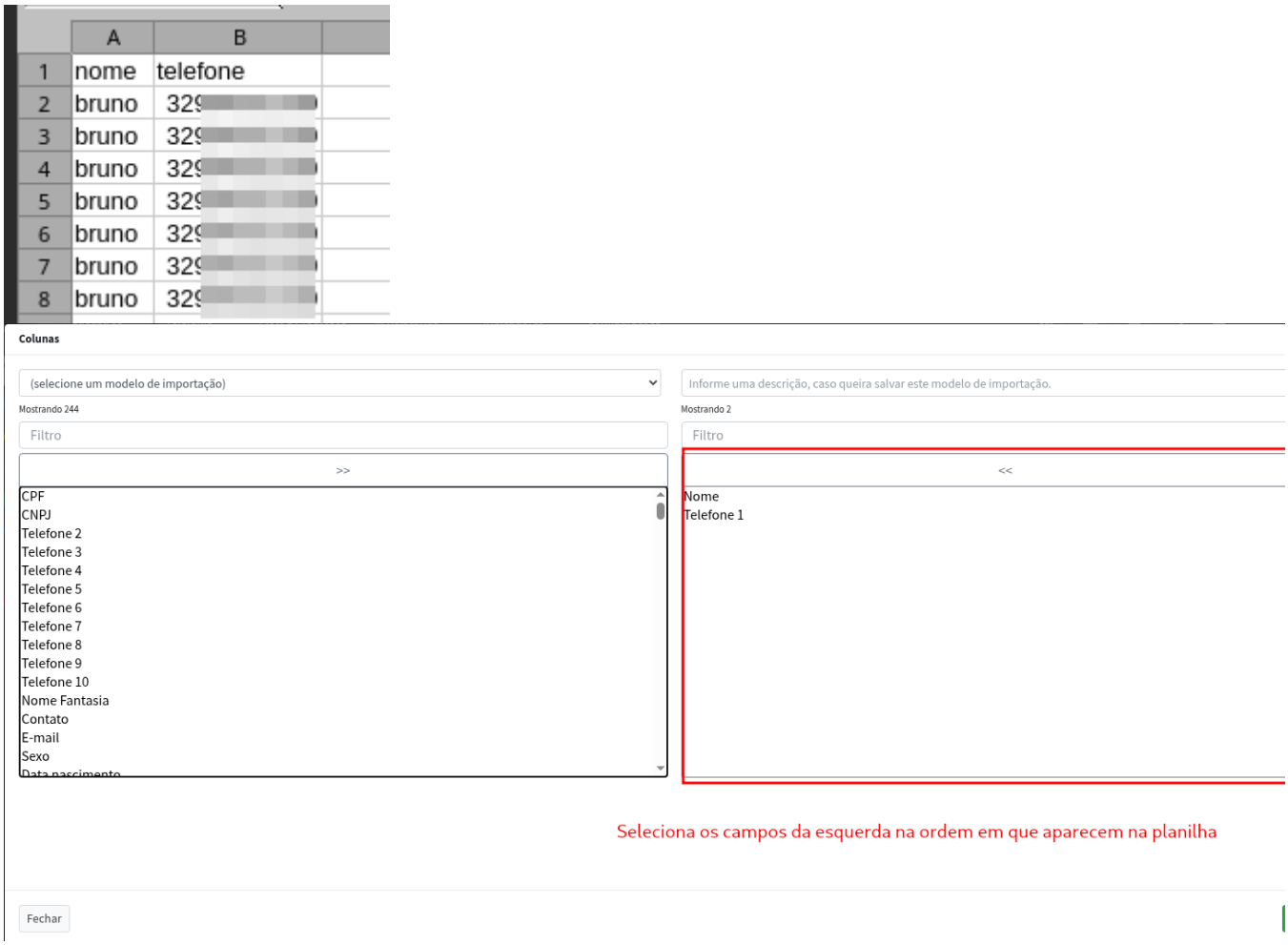
6. Aguarde até que o status esteja como **Configurar** em amarelo.



7. Acesse clicando na lupa e vá em **Configurar.**

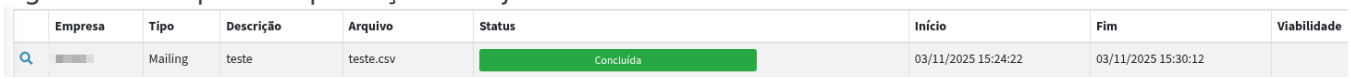


8. Mapeie as colunas. (Da mesma forma que está na planilha, deve estar na configuração. Exemplo: Se na lista está Nome, Telefone e CPF. Na configuração deve estar Nome, Telefone e CPF).

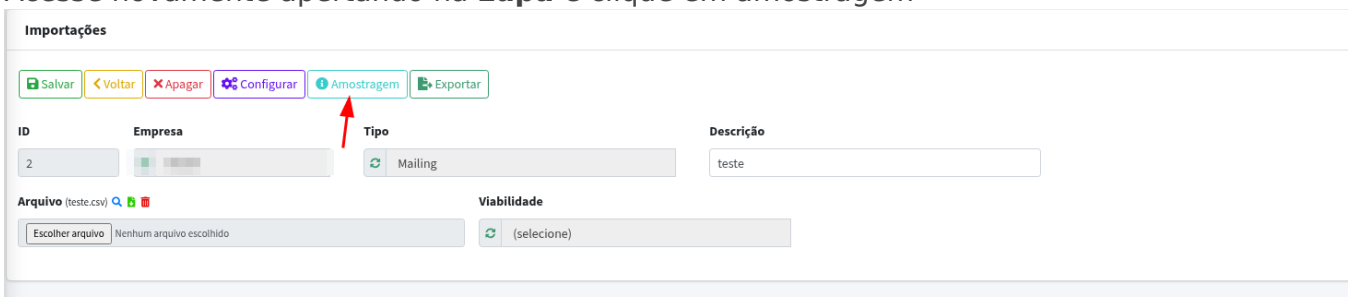


Clique em **Salvar** e depois **Salvar** novamente.

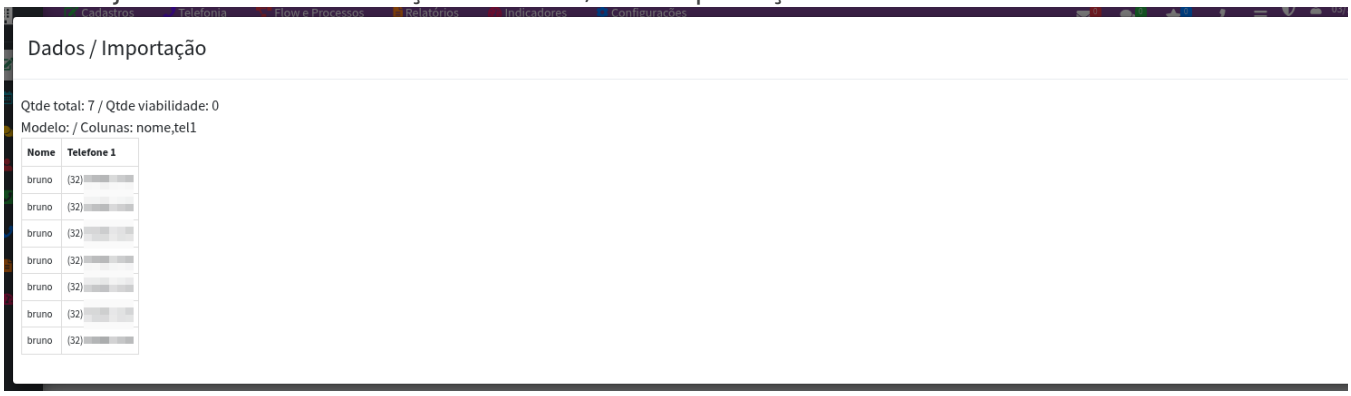
9. Aguarde até que a importação esteja como status **Concluido.**



10. Acesse novamente apertando na **Lupa** e clique em amostragem



11. Caso seja exibido as informações da lista, sua importação foi concluída com sucesso.



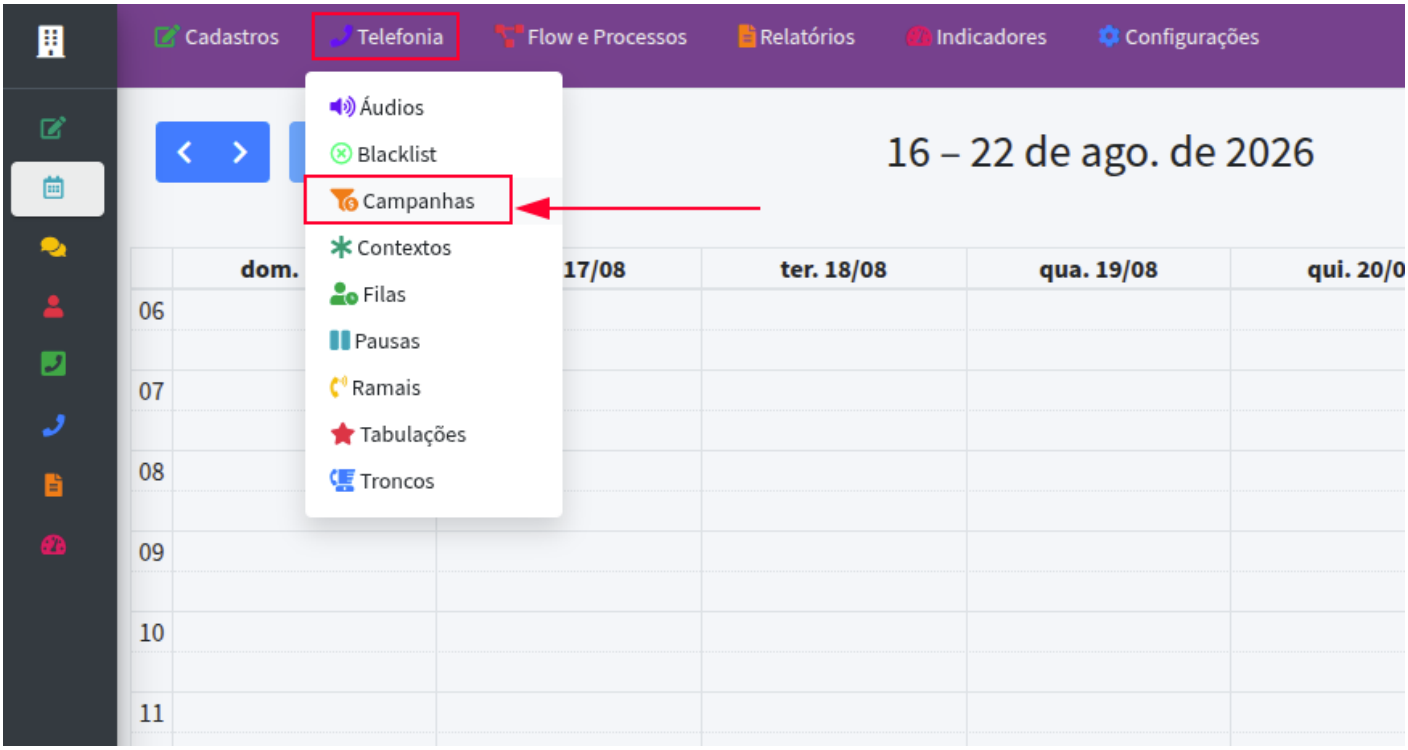
12. E assim seu mailing estará importado!

- Use arquivos sem caractéres especiais ou emojis.

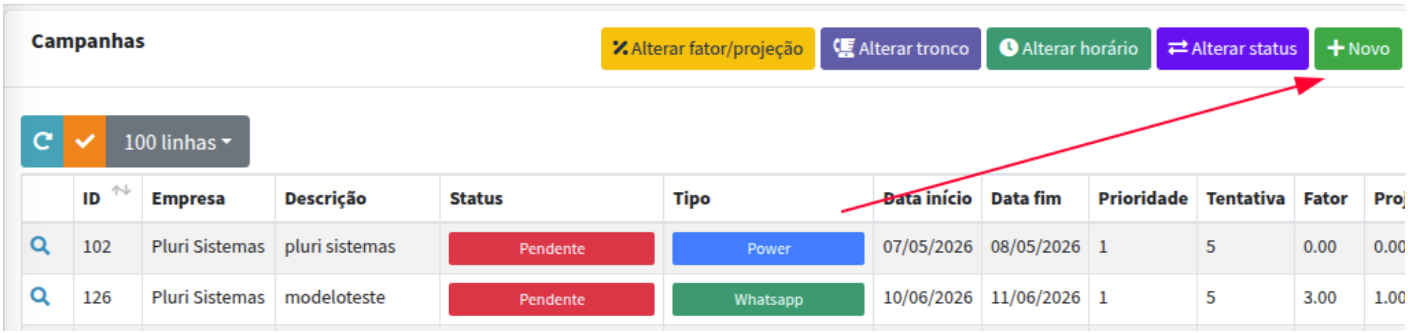
Campanhas

Para criar campanhas:

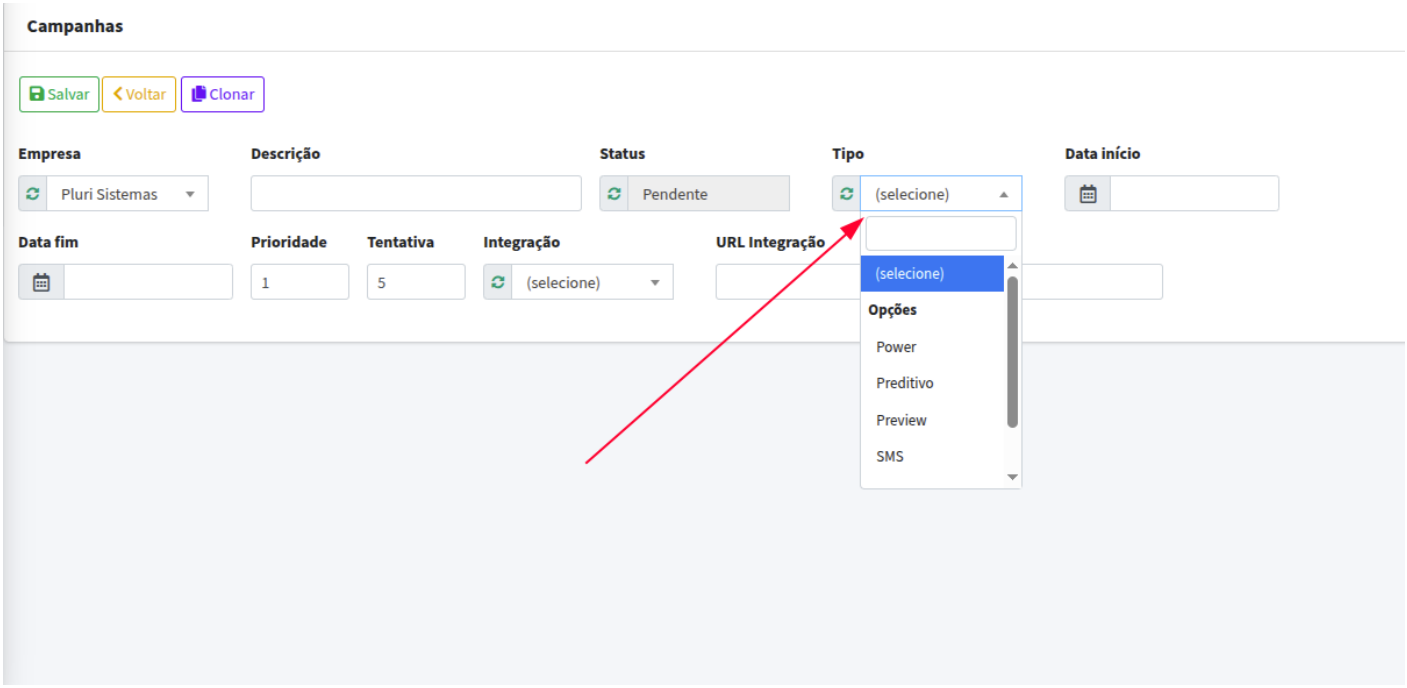
Vá até **Telefonia → Campanhas**.



Clique em **Novo**

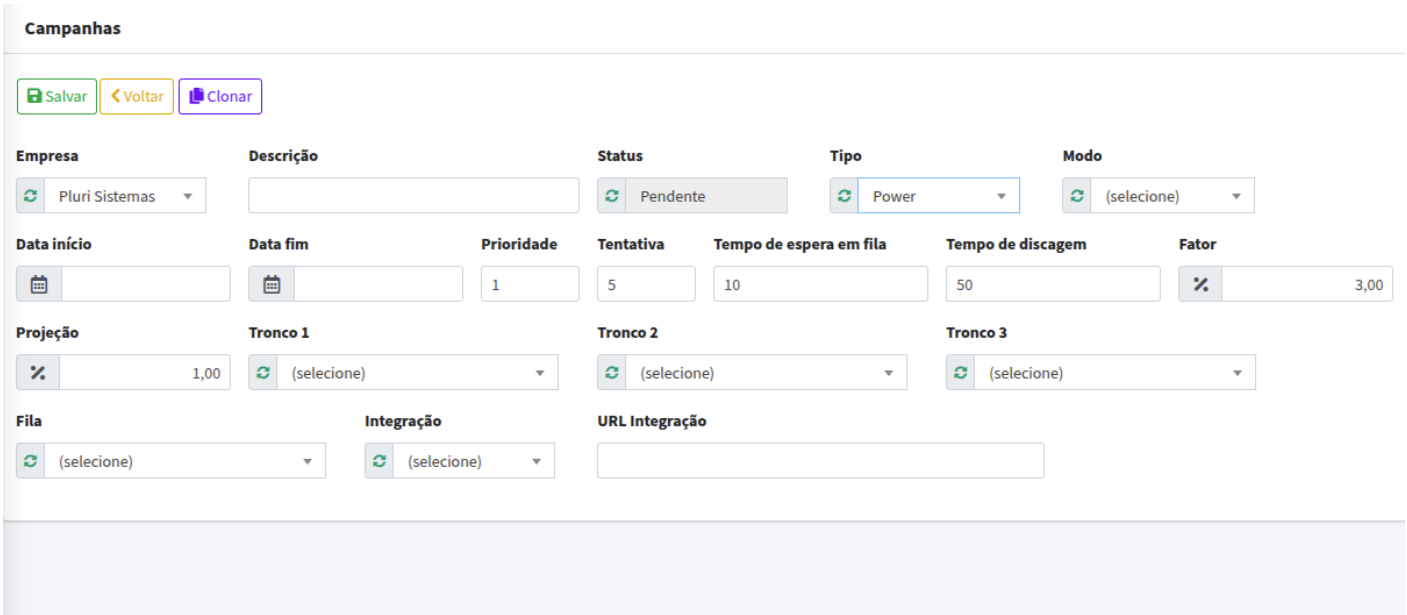


Defina **Tipo**

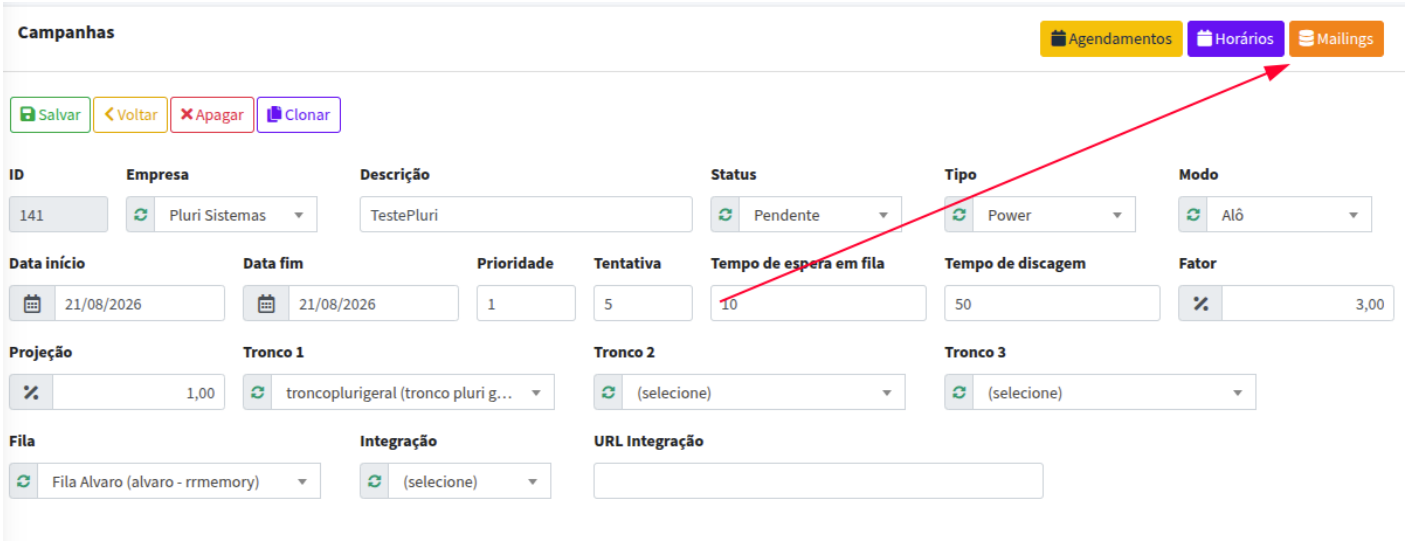


É possível definir o TIpo da campanha para telefonia: **Power, Preditivo, Preview** para discador automático normal, ou através de **Ura Reversa** que é preciso configurar a ura.
E para campanha de envio de mensagens: **Whatsapp**

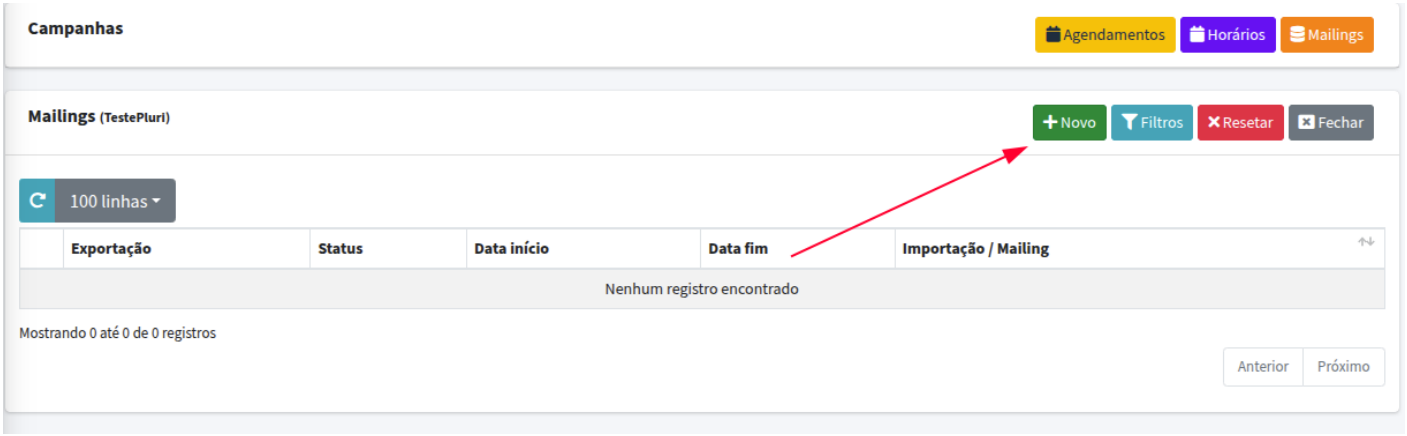
E posteriormente configurar os detalhes da campanha e **Salvar**:



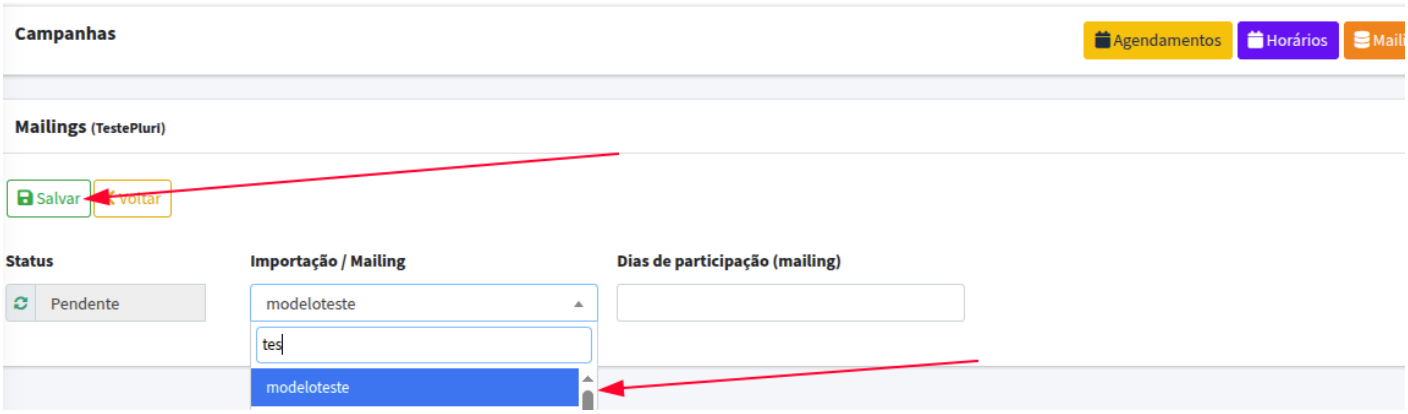
Depois de salvar, entre novamente na campanha e configure o mailing



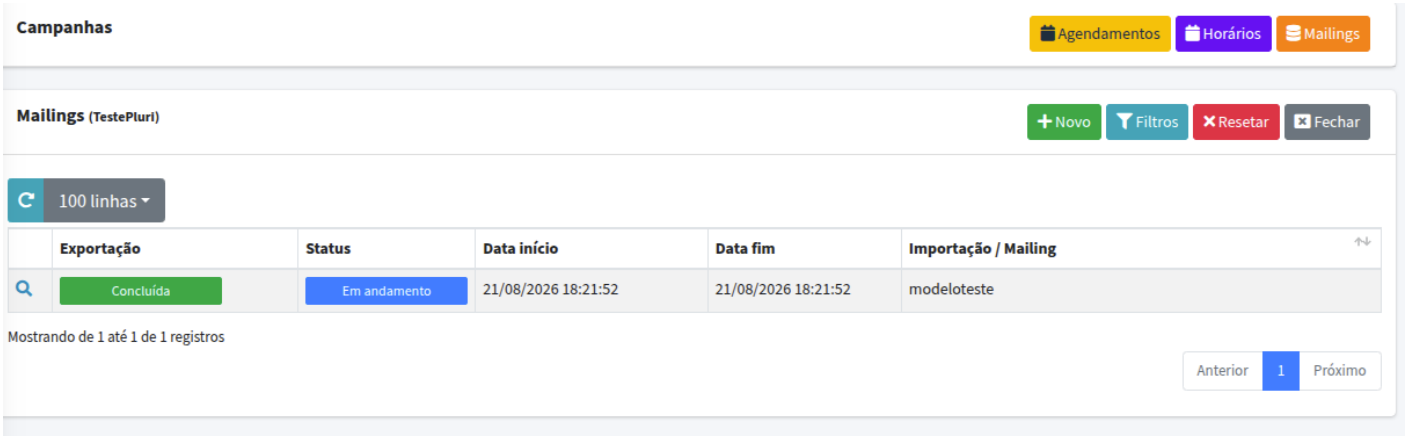
Clique em **Novo**



Pesquise o mailing e clique em **Salvar**



Espero o mailing ficar com a exportação como **Concluída** e Status como **Em andamento**

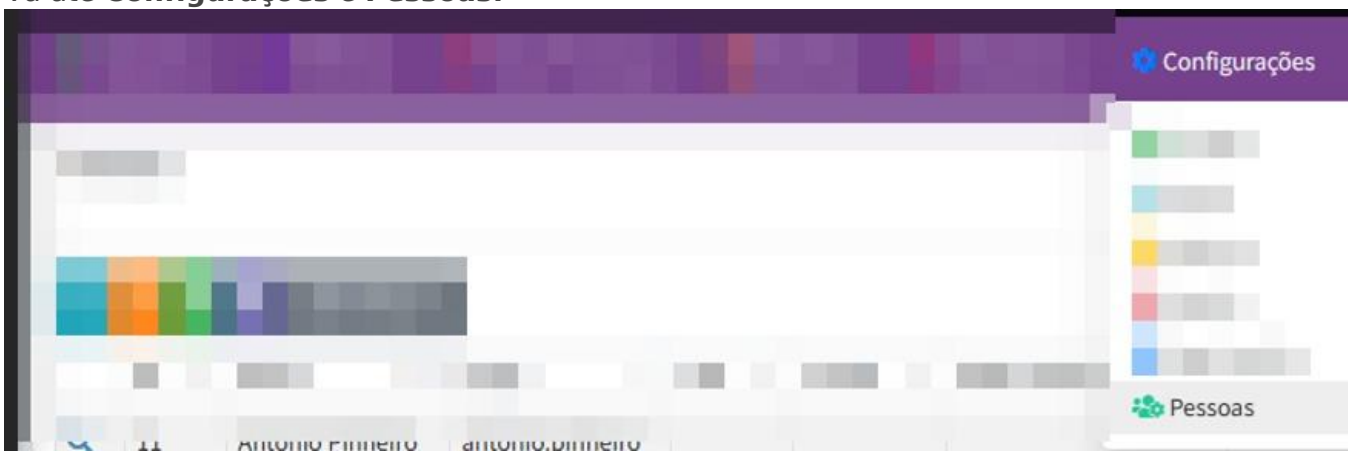


Clique em **Fechar,** mude o status para **Em andamento** e clique em **Salvar**

Usuários e Permissões

Para criar usuários:

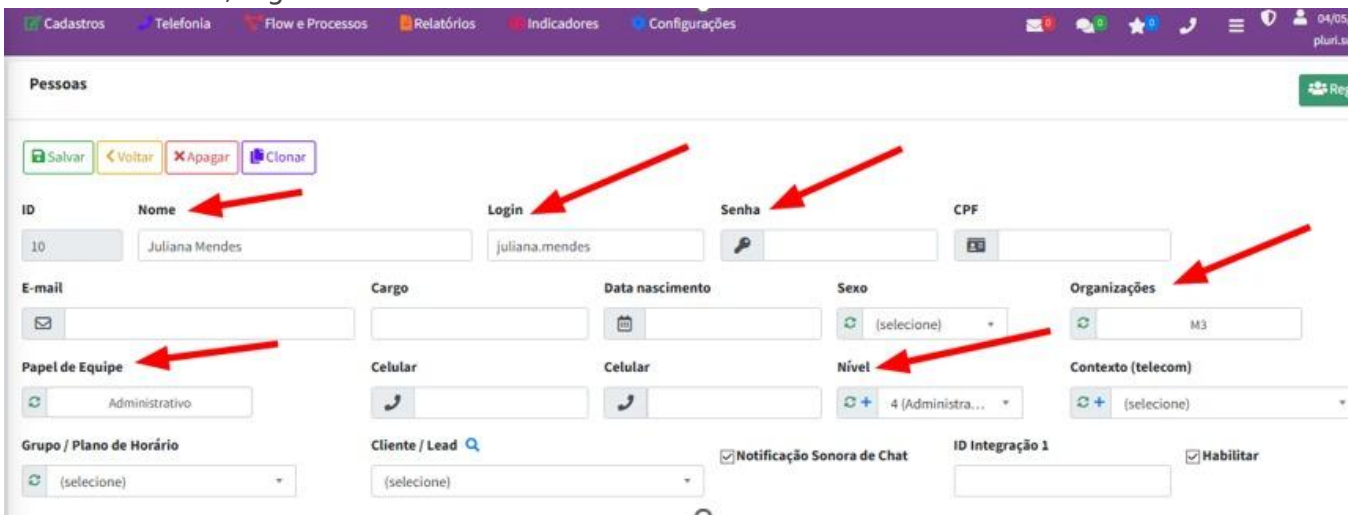
1. Vá até **Configurações** e **Pessoas.**



2. Clique em **Novo**.



3. Preencha nome, login e senha.



   O cadastro de pessoas cria os usuários que acessarão a plataforma. Sempre conferir nome, e-mail, perfil, equipe e permissões antes da entrega.
   Preencha os dados conforme a planilha enviada pelo cliente, especialmente a aba de usuários.
4. Salve.

 Gerencie permissões para controlar acesso ao sistema.