

# Configurações do Sistema

- [Áudio](#)
- [Blacklist](#)
- [Filas de Atendimento](#)
- [Pausas](#)
- [Tabulação](#)
- [Papéis de Equipe](#)
- [Importação de Dados](#)
- [Campanhas](#)
- [Usuários e Permissões](#)

# Áudio

Para cadastrar áudios:

1. Vá em **Telefonia** → **Áudio**.
2. Clique em **Novo**.
3. Envie o arquivo (MP3 ou WAV).
4. Nomeie o áudio.
5. Salve.

# Blacklist

Para bloquear números:

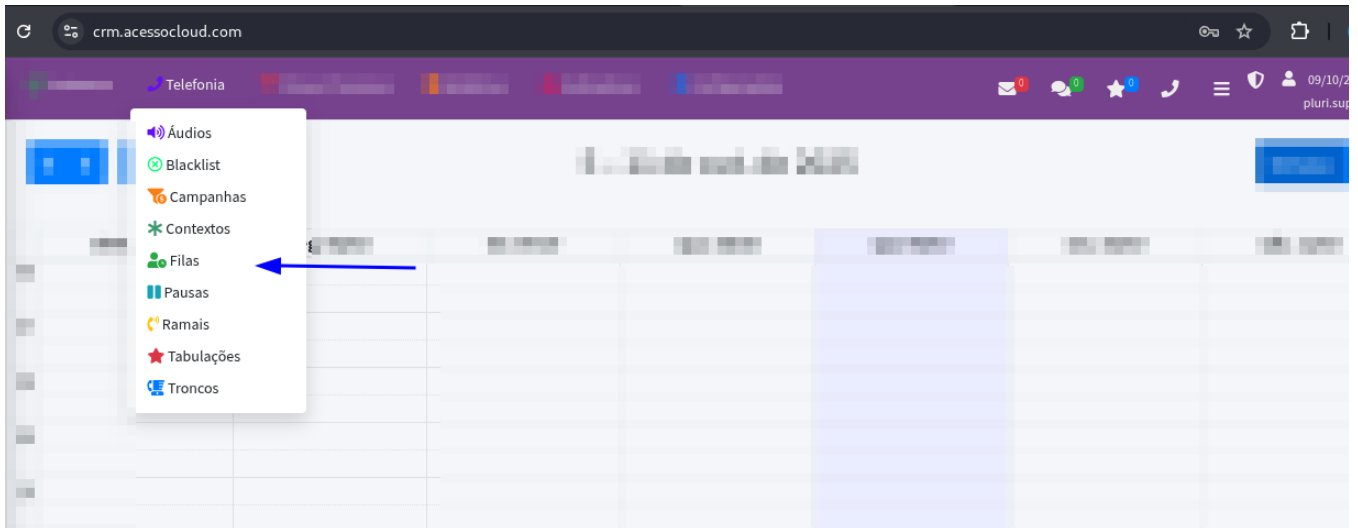
1. Acesse **Telefonia** → **Blacklist**.
2. Clique em **Novo**.
3. Digite o telefone.
4. Salve.

☐ Bloqueios evitam ligações indevidas ou SPAM.

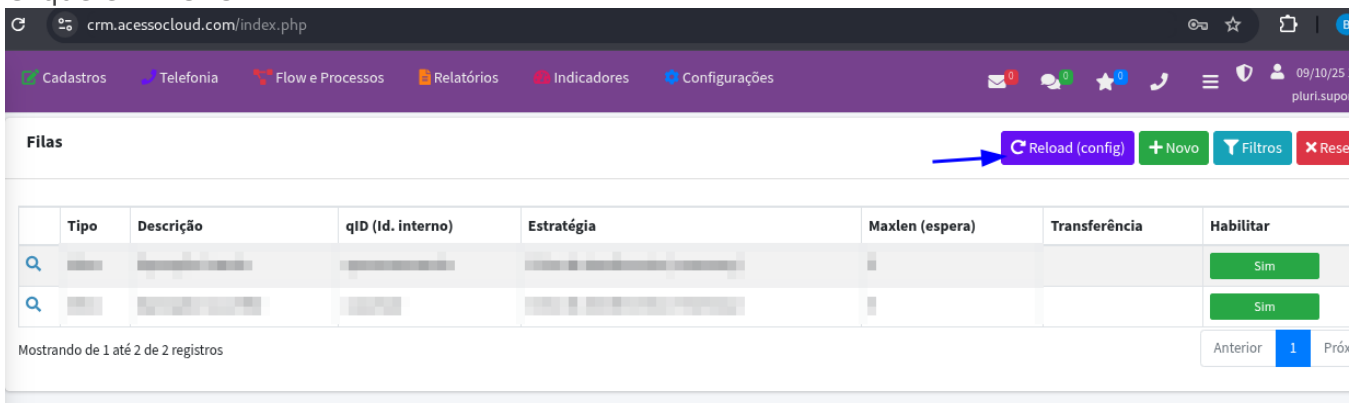
# Filas de Atendimento

Para criar filas:

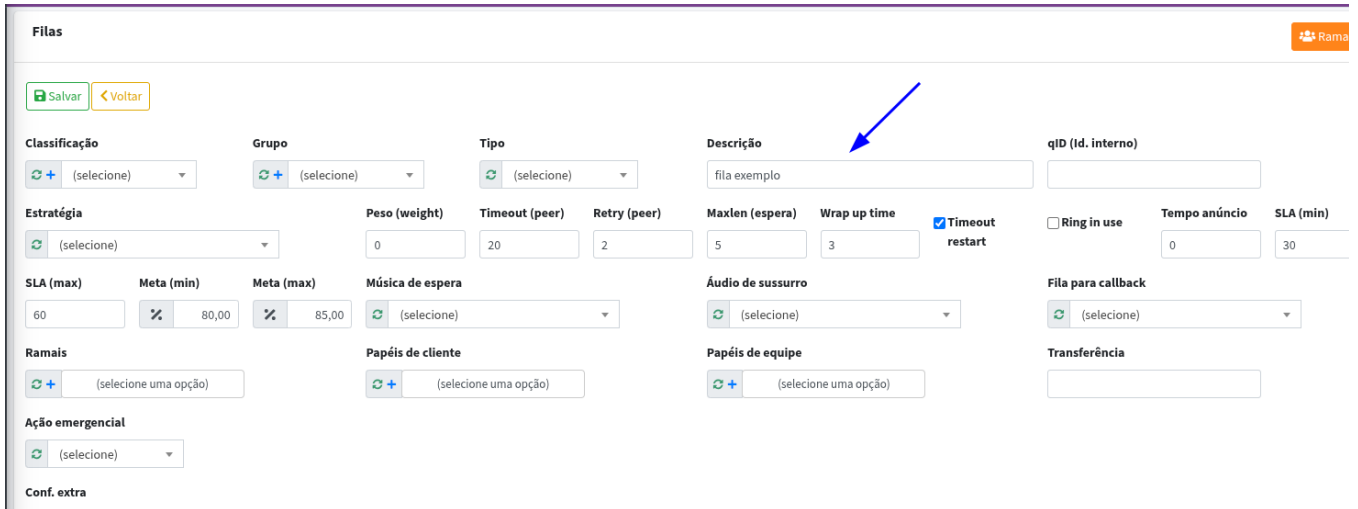
## 1. Vá em **Telefonia - Filas**.



## 2. Clique em **Novo**.

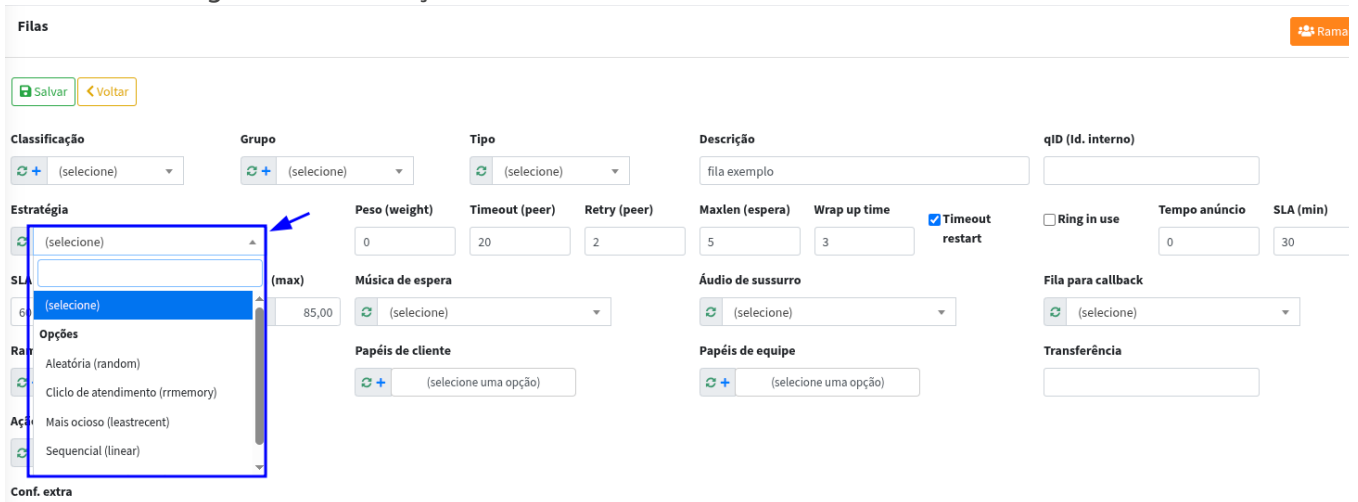


### 3. Dê um nome à fila.



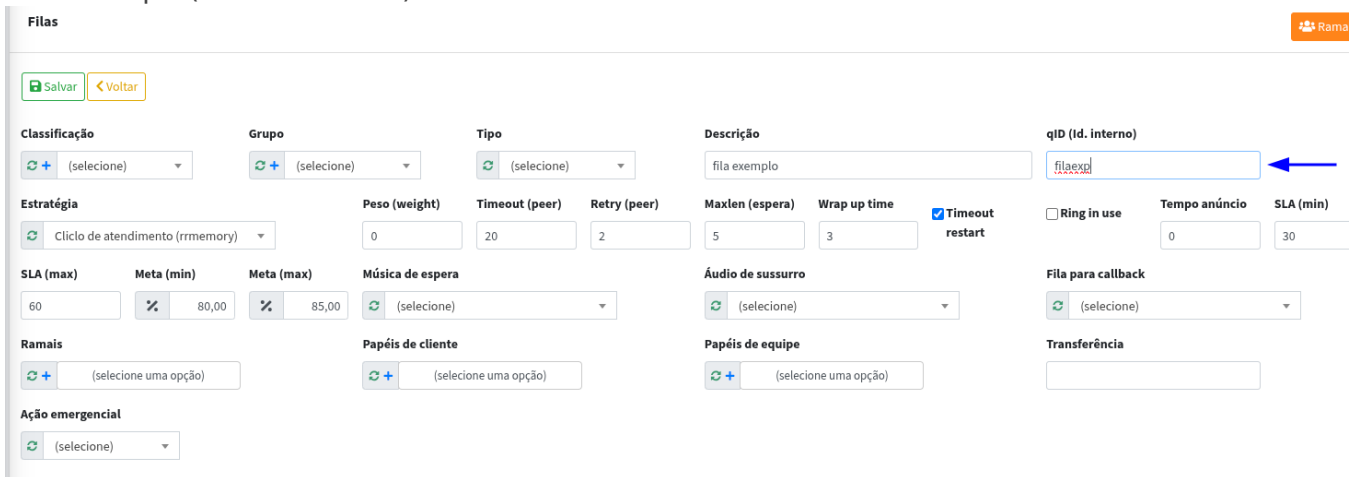
The screenshot shows the 'Filas' configuration page. The 'Descrição' field is highlighted with a blue arrow. The page includes various configuration options such as 'Classificação', 'Grupo', 'Tipo', 'Estratégia', 'Peso (weight)', 'Timeout (peer)', 'Retry (peer)', 'Maxlen (espera)', 'Wrap up time', 'Timeout restart', 'SLA (max)', 'Meta (min)', 'Meta (max)', 'Música de espera', 'Áudio de sussurro', 'Fila para callback', 'Transferência', 'Ramais', 'Papéis de cliente', 'Papéis de equipe', 'Ação emergencial', and 'Conf. extra'.

### 4. Defina estratégia de distribuição.



The screenshot shows the 'Filas' configuration page with the 'Estratégia' dropdown menu open. A blue arrow points to the dropdown menu. The menu lists several options: 'Aleatória (random)', 'Ciclo de atendimento (rrmemory)', 'Mais ocioso (leastrecent)', and 'Sequencial (linear)'. The 'Estratégia' field is highlighted with a blue box.

### 5. Defina o qID (deve ser curto)



The screenshot shows the 'Filas' configuration page with the 'qID (Id. interno)' field highlighted by a blue arrow. The field contains the text 'filaexp'. The page includes various configuration options such as 'Classificação', 'Grupo', 'Tipo', 'Estratégia', 'Peso (weight)', 'Timeout (peer)', 'Retry (peer)', 'Maxlen (espera)', 'Wrap up time', 'Timeout restart', 'SLA (max)', 'Meta (min)', 'Meta (max)', 'Música de espera', 'Áudio de sussurro', 'Fila para callback', 'Transferência', 'Ramais', 'Papéis de cliente', 'Papéis de equipe', 'Ação emergencial', and 'Conf. extra'.

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



|                                                                                   | ID    | Nome          | Status  | Data de criação | Data de atualização | Ações                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------|---------|-----------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 12345 | Projeto Alpha | Ativo   | 2023-10-26      | 2023-10-26          |   |
|  | 67890 | Projeto Beta  | Pausado | 2023-10-25      | 2023-10-25          |   |

Carregando 2 de 2 registros...

# Pausas

Para configurar pausas:

1. Vá em **Telefonia** → **Pausas**.
2. Clique em **Novo**.
3. Defina o nome:
4. Configurações da Pausa.
5. Salve.

# Tabulação

Para criar tabulações:

1. Vá até **Telefonia** → **Tabulação**.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira o nome (Ex.: Venda, Sem Interesse).
4. Salve.

□ Tabulações ajudam a organizar relatórios.

# Papéis de Equipe

Para criar papéis:

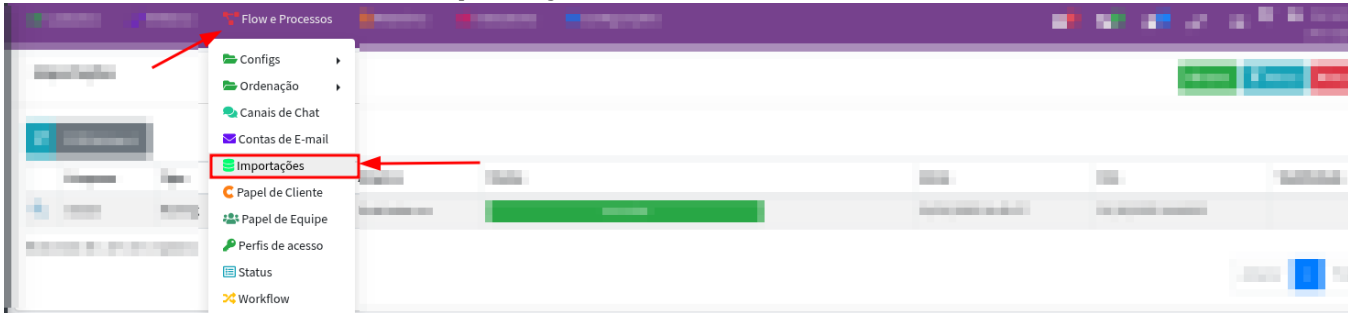
1. Acesse **Papéis de Equipe**.
2. Clique em **Novo**.
3. Defina permissões de acesso.
4. Salve.

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

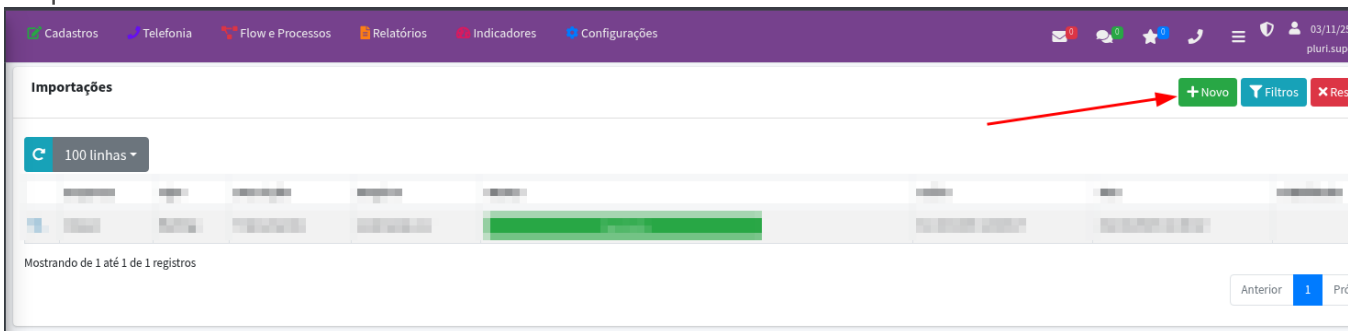
# Importação de Dados

Para importar mailing:

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



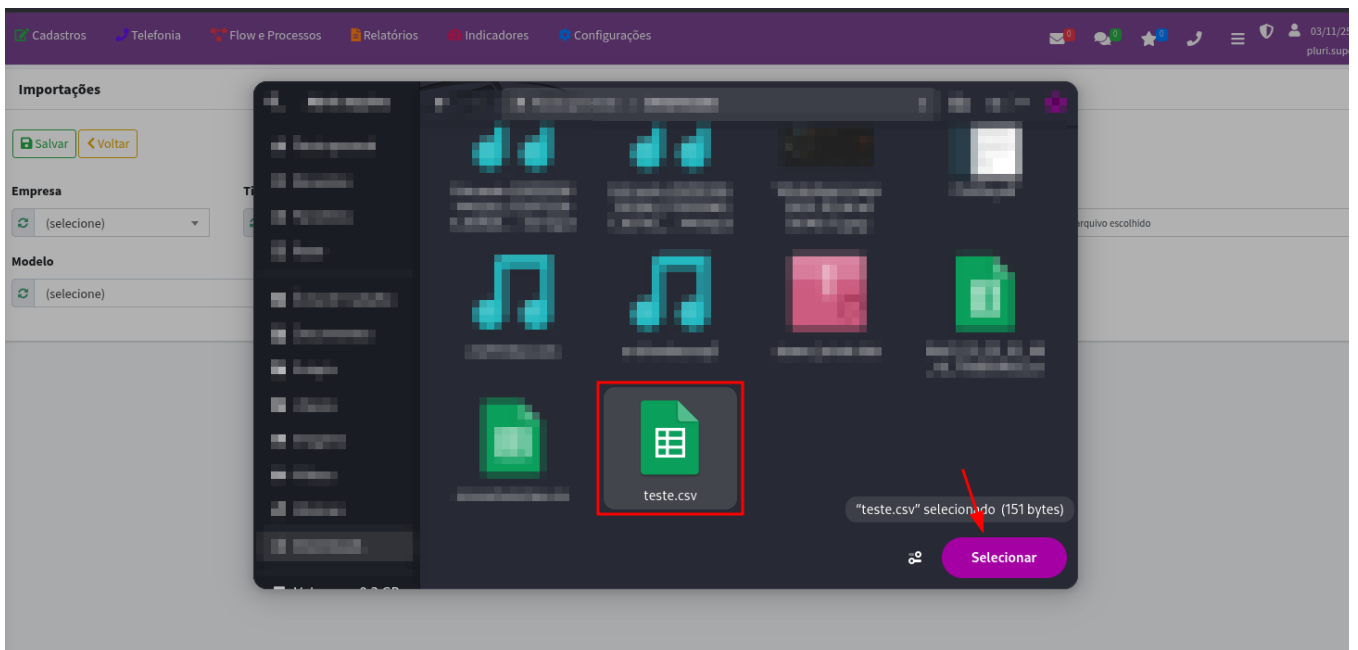
2. Clique em **Novo**.



3. Clique em **Escolher Arquivo**.

A imagem mostra o formulário de importação. No topo, há uma barra de ferramentas com os botões 'Salvar' e 'Voltar'. Abaixo, há um formulário com campos para 'Empresa', 'Tipo', 'Descrição' e 'Arquivo'. O campo 'Arquivo' contém o botão 'Escolher arquivo' (destacado com um retângulo vermelho) e o texto 'Nenhum arquivo escolhido'. Abaixo do formulário, há uma barra de paginação com os botões 'Anterior', '1' e 'Pró'.

4. Escolha o arquivo (CSV ou XLS).



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

Importações

[Salvar](#) [Voltar](#)

aqui estará o nome de sua empresa

**Empresa**

**Tipo**

**Descrição**

**Arquivo**

**Modelo**

**Viabilidade**

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

Status

**Configurar**

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

Importações

[Salvar](#) [Voltar](#) [Apagar](#) [Configurar](#) [Amostragem](#) [Exportar](#)

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).

|   | A     | B        |
|---|-------|----------|
| 1 | nome  | telefone |
| 2 | bruno | 329      |
| 3 | bruno | 329      |
| 4 | bruno | 329      |
| 5 | bruno | 329      |
| 6 | bruno | 329      |
| 7 | bruno | 329      |
| 8 | bruno | 329      |

Colunas

(selecione um modelo de importação)

Mostrando 244

Filtro

>>

CPF

CNPJ

Telefone 2

Telefone 3

Telefone 4

Telefone 5

Telefone 6

Telefone 7

Telefone 8

Telefone 9

Telefone 10

Nome Fantasia

Contato

E-mail

Sexo

Data nascimento

Informe uma descrição, caso queira salvar este modelo de importação.

Mostrando 2

Filtro

<<

Nome

Telefone 1

Seleciona os campos da esquerda na ordem em que aparecem na planilha

Fechar

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

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

|  | Empresa | Tipo    | Descrição | Arquivo   | Status    | Início              | Fim                 | Viabilidade |
|--|---------|---------|-----------|-----------|-----------|---------------------|---------------------|-------------|
|  |         | Mailing | teste     | teste.csv | Concluída | 03/11/2025 15:24:22 | 03/11/2025 15:30:12 |             |

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

Importações

Salvar

Voltar

Apagar

Configurar

Amostragem

Exportar

ID

2

Empresa

Tipo

Mailing

Descrição

teste

Arquivo (teste.csv)

Escolher arquivo

Nenhum arquivo escolhido

Viabilidade

(selecione)

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

Dados / Importação

Qtde total: 7 / Qtde viabilidade: 0

Modelo: / Colunas: nome,tel1

| Nome  | Telefone 1 |
|-------|------------|
| bruno | (32)       |
| bruno | (32)       |
| bruno | (32)       |
| bruno | (32)       |
| bruno | (32)       |
| bruno | (32)       |
| bruno | (32)       |

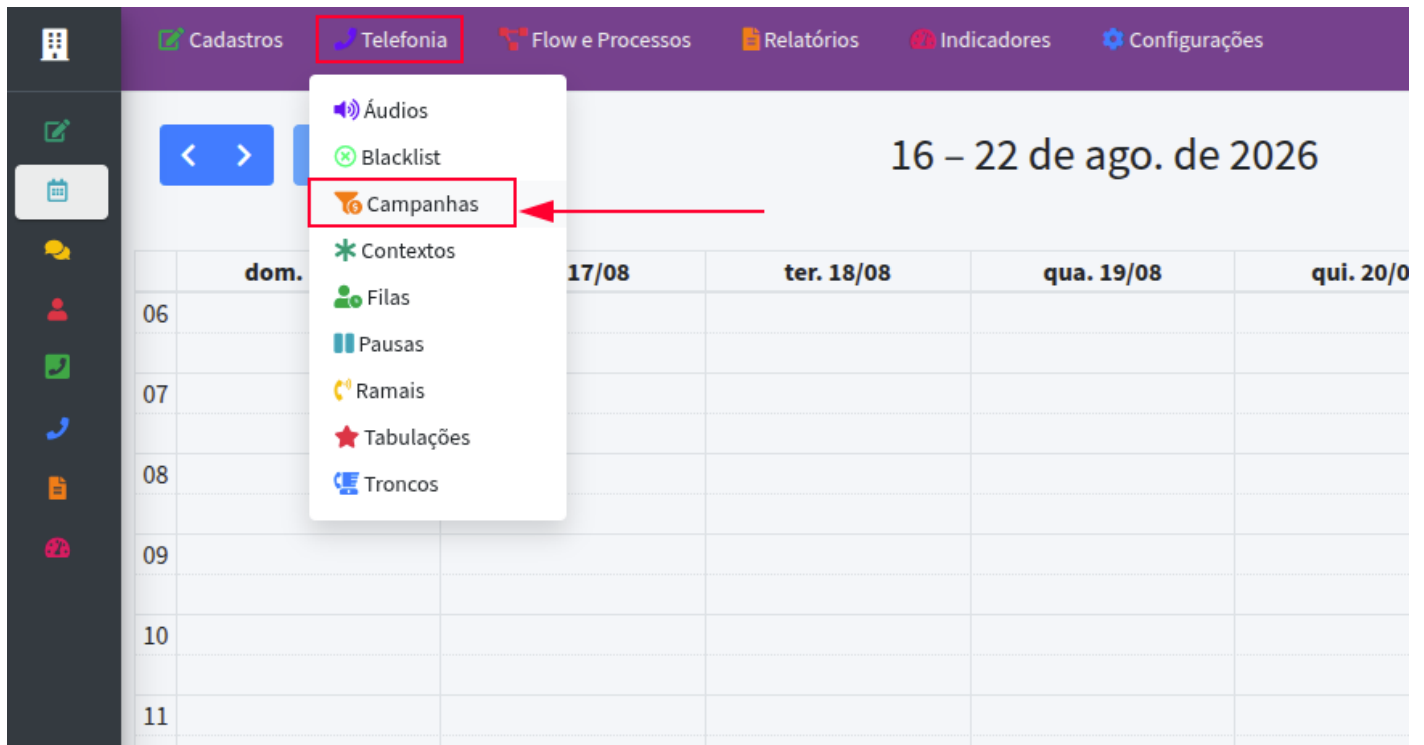
12. E assim seu mailing estará importado!

❏ Use arquivos sem caracteres especiais ou emojis.

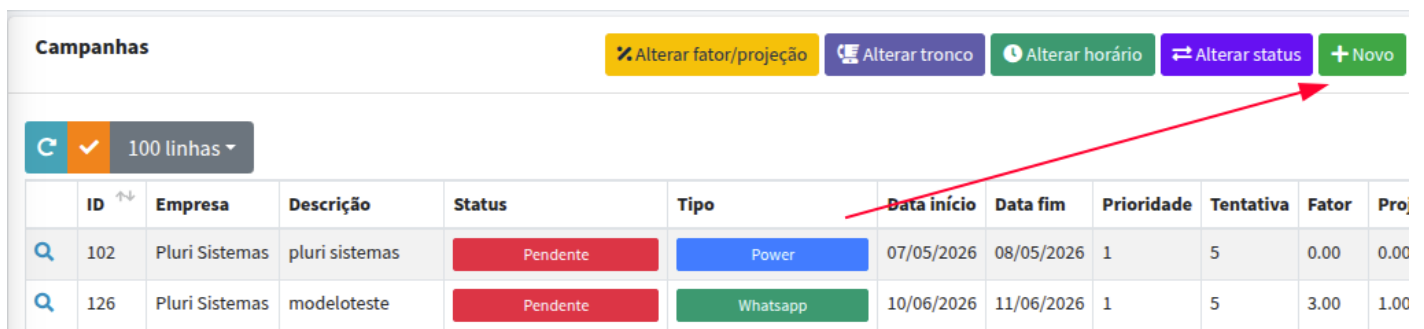
# Campanhas

Para criar campanhas:

Vá até **Telefonia** → **Campanhas**.



Clique em **Novo**



Defina **Tipo**

**Campanhas**

Salvar
Voltar
Clonar

|                                               |                                                     |                                                    |                                                                                                                                                                                                    |                                               |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>Empresa</b><br><span>Pluri Sistemas</span> | <b>Descrição</b><br><input type="text"/>            | <b>Status</b><br><span>Pendente</span>             | <b>Tipo</b><br><div> <span>(selecione)</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>(selecione)</li> <li>Opções</li> <li>Power</li> <li>Preditivo</li> <li>Preview</li> <li>SMS</li> </ul> </div> | <b>Data início</b><br><input type="text"/>    |
| <b>Data fim</b><br><input type="text"/>       | <b>Prioridade</b><br><input type="text" value="1"/> | <b>Tentativa</b><br><input type="text" value="5"/> | <b>Integração</b><br><span>(selecione)</span>                                                                                                                                                      | <b>URL Integração</b><br><input type="text"/> |

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**:

**Campanhas**

Salvar
Voltar
Clonar

|                                                             |                                               |                                                     |                                                    |                                                                   |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>Empresa</b><br><span>Pluri Sistemas</span>               | <b>Descrição</b><br><input type="text"/>      | <b>Status</b><br><span>Pendente</span>              | <b>Tipo</b><br><span>Power</span>                  | <b>Modo</b><br><span>(selecione)</span>                           |
| <b>Data início</b><br><input type="text"/>                  | <b>Data fim</b><br><input type="text"/>       | <b>Prioridade</b><br><input type="text" value="1"/> | <b>Tentativa</b><br><input type="text" value="5"/> | <b>Tempo de espera em fila</b><br><input type="text" value="10"/> |
| <b>Tempo de discagem</b><br><input type="text" value="50"/> |                                               | <b>Fator</b><br><input type="text" value="3,00"/>   |                                                    |                                                                   |
| <b>Projeção</b><br><input type="text" value="1,00"/>        | <b>Tronco 1</b><br><span>(selecione)</span>   | <b>Tronco 2</b><br><span>(selecione)</span>         | <b>Tronco 3</b><br><span>(selecione)</span>        |                                                                   |
| <b>Fila</b><br><span>(selecione)</span>                     | <b>Integração</b><br><span>(selecione)</span> | <b>URL Integração</b><br><input type="text"/>       |                                                    |                                                                   |

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

**Campanhas**

Agendamentos Horários Mailings

Salvar Voltar Apagar Clonar

|                                 |                                    |                |             |                         |                   |       |
|---------------------------------|------------------------------------|----------------|-------------|-------------------------|-------------------|-------|
| ID                              | Empresa                            | Descrição      | Status      | Tipo                    | Modo              |       |
| 141                             | Pluri Sistemas                     | TestePluri     | Pendente    | Power                   | Alô               |       |
| Data início                     | Data fim                           | Prioridade     | Tentativa   | Tempo de espera em fila | Tempo de discagem | Fator |
| 21/08/2026                      | 21/08/2026                         | 1              | 5           | 10                      | 50                | 3,00  |
| Projeção                        | Tronco 1                           | Tronco 2       | Tronco 3    |                         |                   |       |
| 1,00                            | troncopluriger (tronco pluri g...) | (selecione)    | (selecione) |                         |                   |       |
| Fila                            | Integração                         | URL Integração |             |                         |                   |       |
| Fila Alvaro (alvaro - rrmemory) | (selecione)                        |                |             |                         |                   |       |

Clique em **Novo**

**Campanhas**

Agendamentos Horários Mailings

**Mailings (TestePluri)**

+ Novo Filtros Resetar Fechar

100 linhas

| Exportação                 | Status | Data início | Data fim | Importação / Mailing |
|----------------------------|--------|-------------|----------|----------------------|
| Nenhum registro encontrado |        |             |          |                      |

Mostrando 0 até 0 de 0 registros

Anterior Próximo

Pesquise o mailing e clique em **Salvar**

Campanhas

Agendamentos Horários Mailings

Mailings (TestePluri)

Salvar Voltar

Status

Pendente

Importação / Mailing

modeloteste

tes

modeloteste

Dias de participação (mailing)

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

Campanhas

Agendamentos Horários Mailings

Mailings (TestePluri)

+ Novo Filtros Resetar Fechar

100 linhas

| Exportação | Status       | Data início         | Data fim            | Importação / Mailing |
|------------|--------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| Concluída  | Em andamento | 21/08/2026 18:21:52 | 21/08/2026 18:21:52 | modeloteste          |

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

Anterior 1 Próximo

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

# Usuários e Permissões

Para criar usuários:

1. Vá até **Consuáriações Usuários**.
2. Clique em **Novo**.
3. Preencha nome, login e senha.
4. Escolha o papel de equipe.
5. Salve.

☐ Gerencie permissões para controlar acesso ao sistema.