

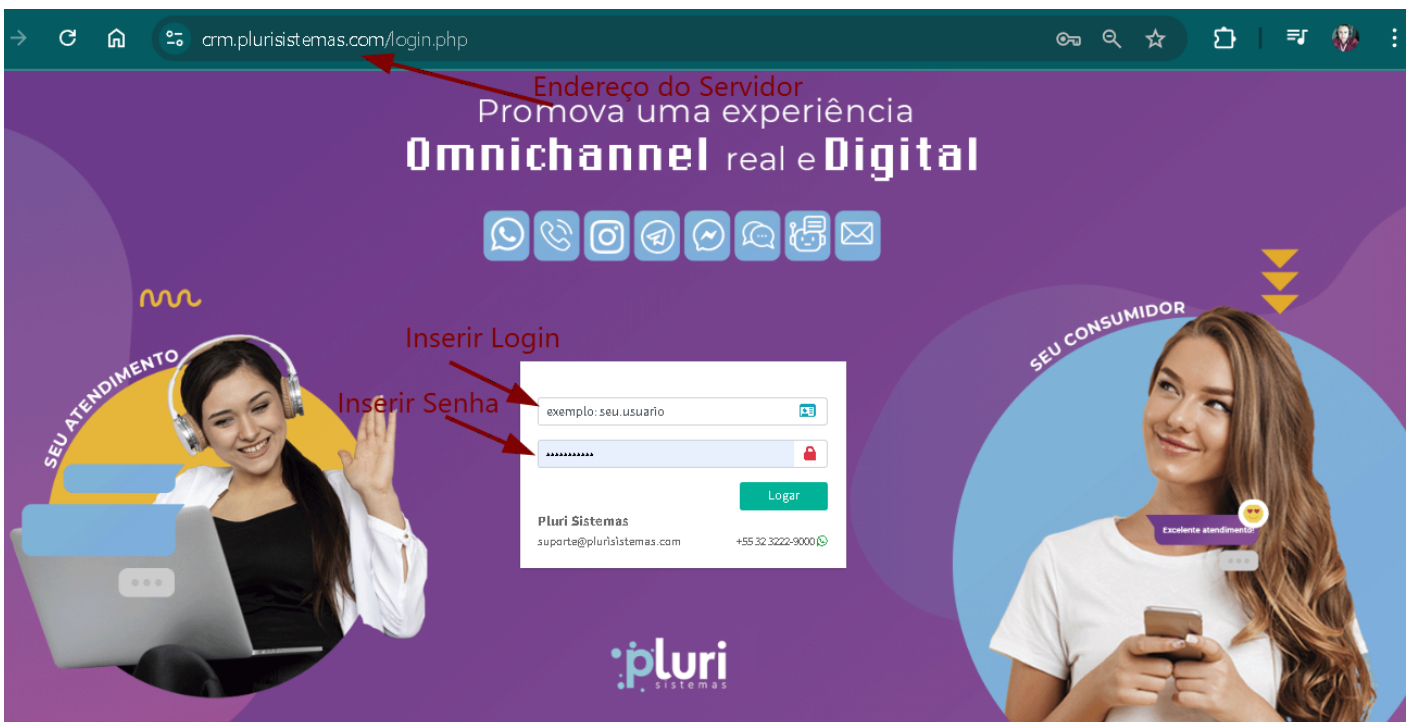
Módulos Operacionais

- Login e Acesso
- Atendimento Ativo
- Atendimento Receptivo
- Atendimento Via Chat
- Transferências de Chamadas
- Agendamentos

Login e Acesso

Processo de Login no Sistema:

1. Acesse seu sistema através do link da sua plataforma:
Exemplo: seuservidor.acesocloud.com
2. Insira seu Usuário e sua Senha
3. Clique em **Logar**.



Se receber a mensagem “Usuário ou Senha inválidos”, confira letras maiúsculas e minúsculas ou solicite redefinição de senha ao administrador do sistema na sua empresa.

Atendimento Ativo

O Atendimento Ativo permite ligar para clientes:

<https://www.youtube.com/embed/tbX-XlrYSk8>

1. Acesse o módulo **Campanhas Ativas**.
2. Escolha a campanha.
3. O sistema disca automaticamente ou permite discagem manual.
4. Durante a chamada:
 - Preencha dados do cliente.
 - Escolha a tabulação (ex.: Venda, Sem Interesse).
5. Clique em **Salvar** para registrar o atendimento.

Atendimento Receptivo

Para atender ligações recebidas:

<https://www.youtube.com/embed/tbX-XlrYSk8>

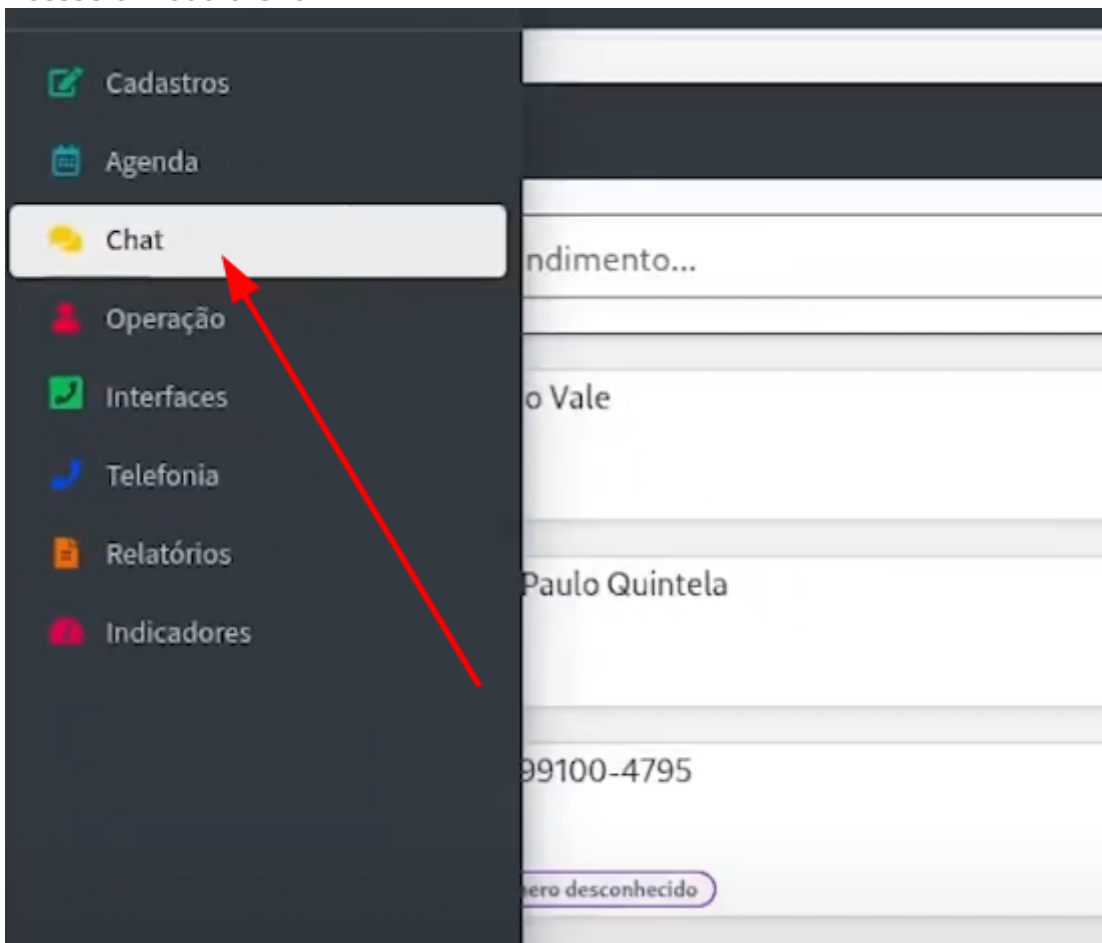
1. Mantenha-se logado no sistema.
2. Observe a tela **Fila de Atendimento**.
3. Clique em **Atender** quando surgir uma chamada.
4. Registre dados do cliente e tabule antes de encerrar a ligação.

Atendimento Via Chat

Para atender pelo Chat:

<https://www.youtube.com/embed/Lo7nqoxSYcU>

1. Faça login no sistema.
2. Acesse o módulo **Chat**.



- 3.
4. Clique em **Entrar no Chat**.
5. Responda às mensagens do cliente.
6. Encerre a conversa clicando em **Encerrar**.

Transferências de Chamadas

Para transferir uma ligação:

https://www.youtube.com/embed/V3_s0cRTm1U

1. Durante a chamada, clique em Interfaces, clique em cima do ramal desejado e **Transferir**.
2. Escolha:
 - **Transferência** → transfere direto.
 - **Assistida** → fala antes com o outro operador.
3. Clique em **Confirmar Transferência**.

☐ Dica: use a transferência assistida em casos delicados.

Agendamentos

Para agendar um retorno:

<https://www.youtube.com/embed/AyJAPBicKXM>

1. Durante o atendimento, clique em **Agendar Retorno**.
2. Escolha a data e o horário.
3. Informe o motivo.
4. Salve o agendamento.

Você pode consultar seus agendamentos no módulo **Agenda**.