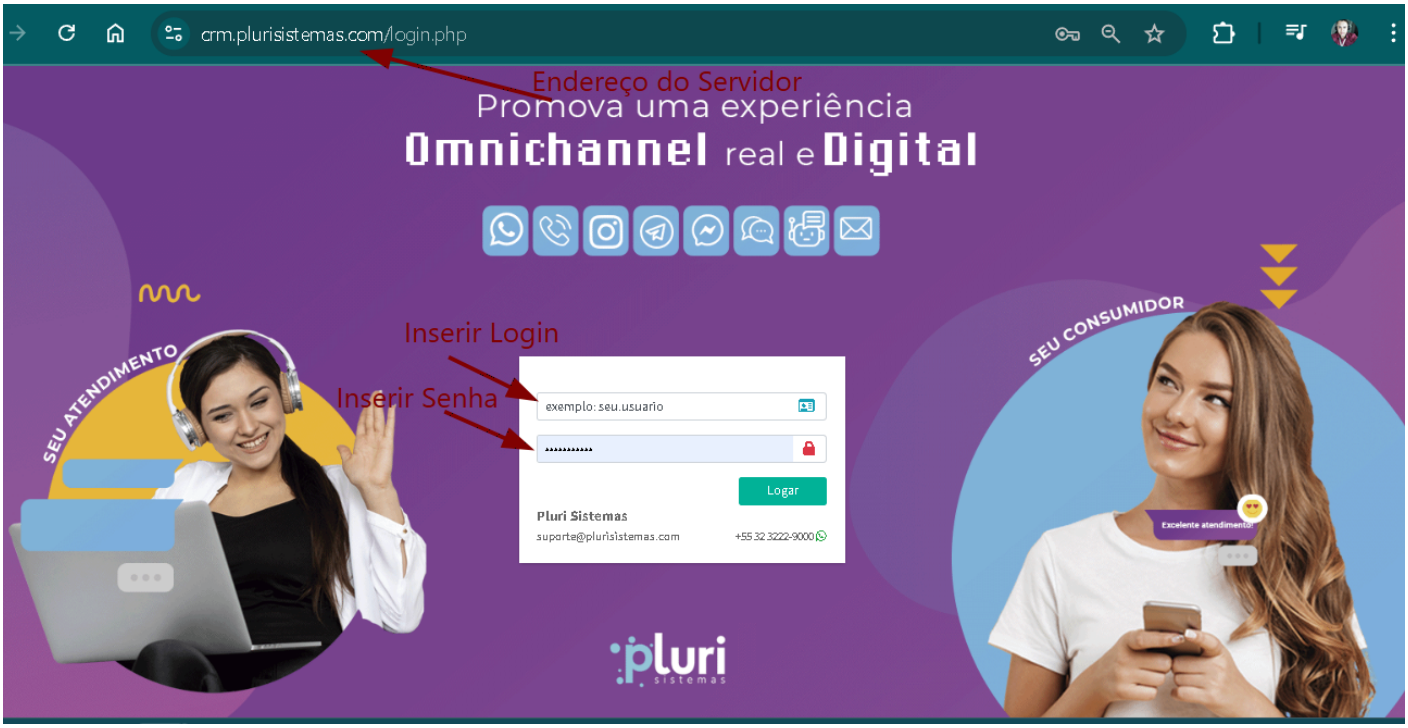
□□ Módulos Operacionais

- 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**.



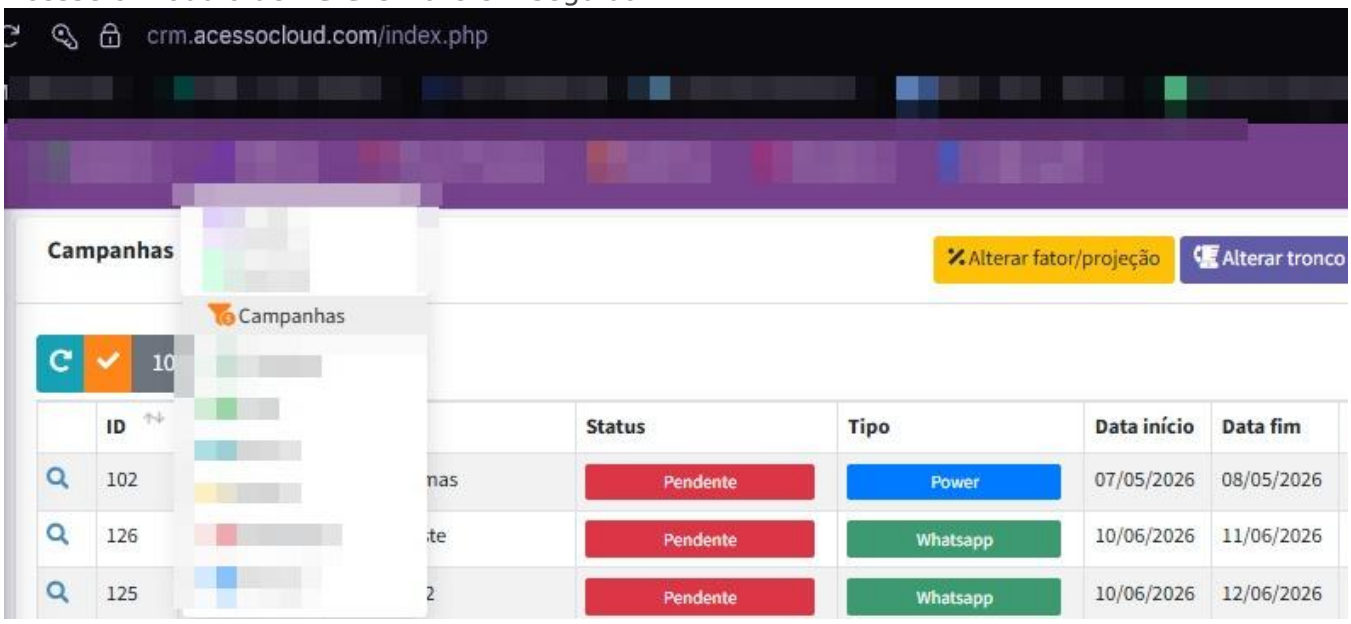
Se receber a mensagem “Usuário ou Senha inválidos”, confira letras maiúsculas e minúsculas ou solicite redefinição de senha ao administrador do sistema na sua empresa.

Atendimento Ativo

O Atendimento Ativo permite ligar para clientes:

https://www.youtube.com/embed/tbX-XIrYSk8

1. Acesse o módulo de **Telefonia** e em seguida



   Campanhas.
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.

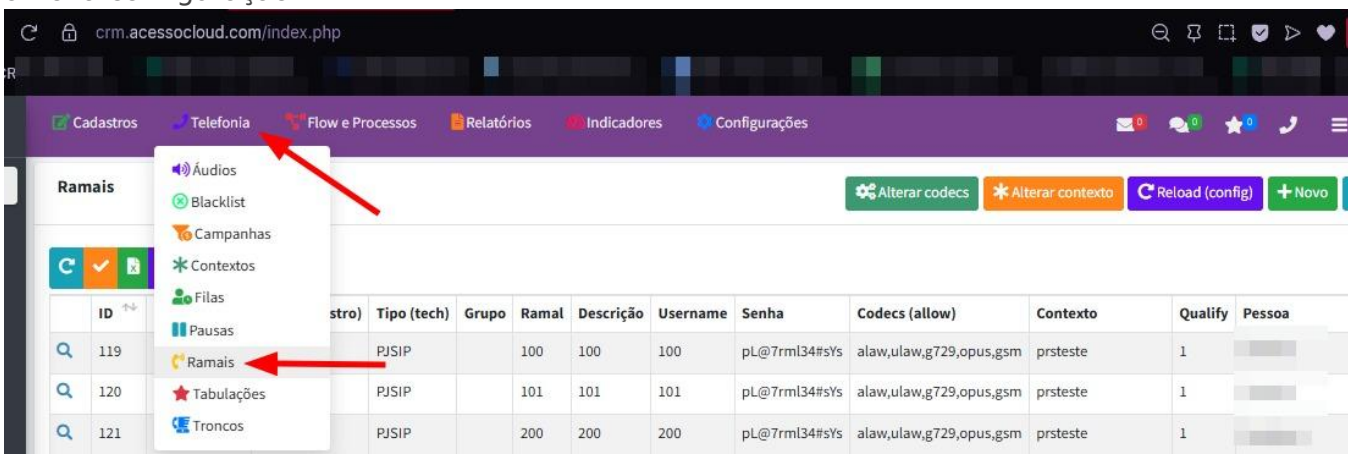


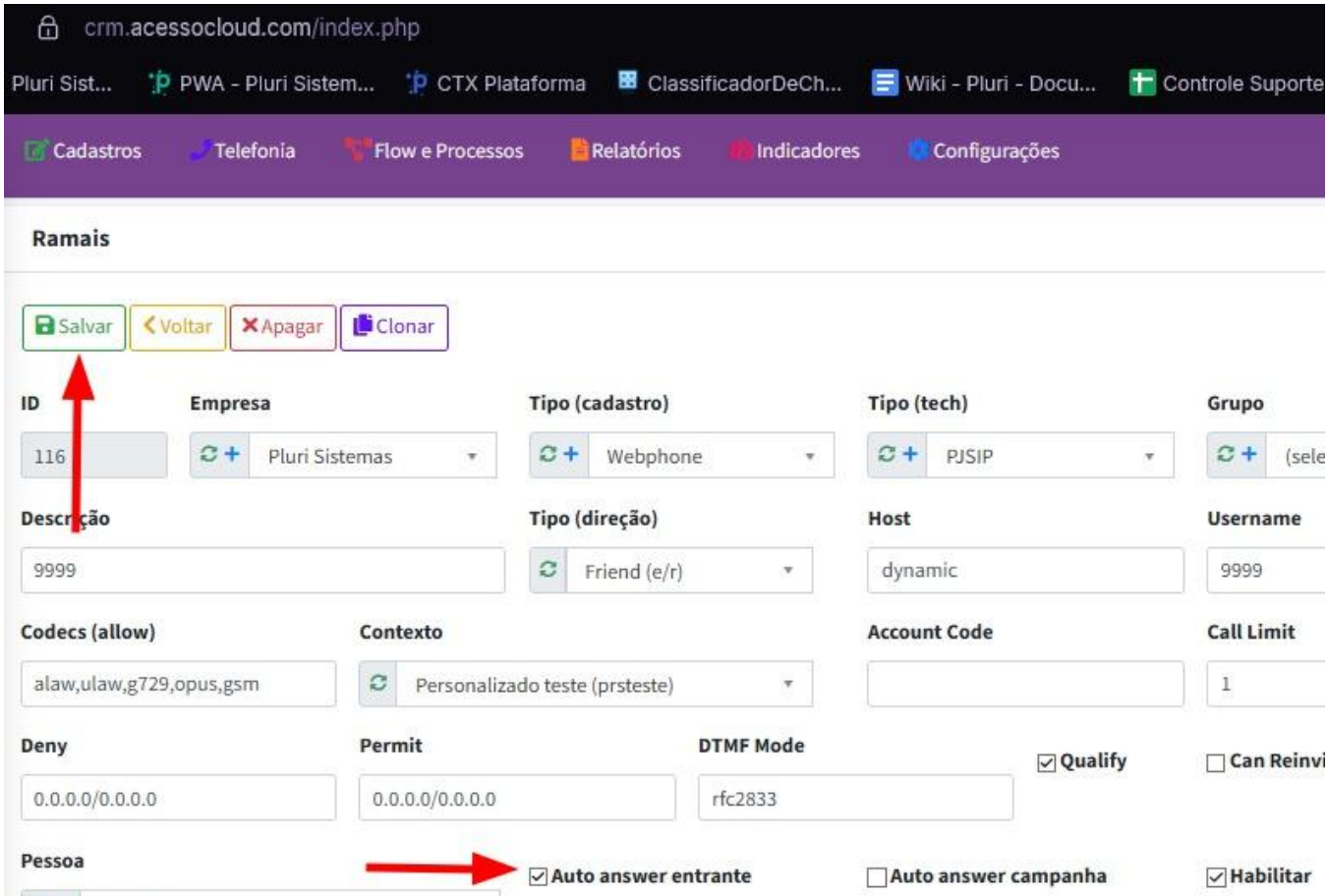
Atendimento Receptivo

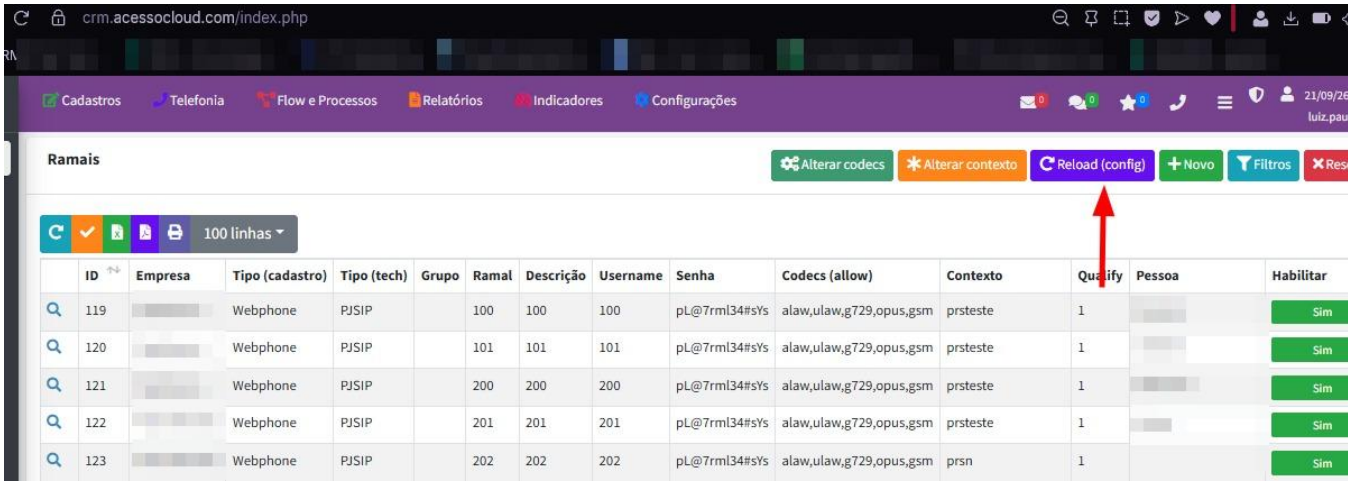
Para atender ligações recebidas:

https://www.youtube.com/embed/tbX-XIrYSk8

1. Mantenha-se logado no sistema.
2. Observe a tela **Fila de Atendimento**.
3. Clique em **Atender** quando surgir uma chamada ou programe o recebimento de **Ligações Automáticas** clicando em **telefonia** e em seguida em **ramais,** e por fim em **Auto Answer entrante** e **salvar**. É necessário clicar em **Reload (Config)** para atualizar a nova configuração.







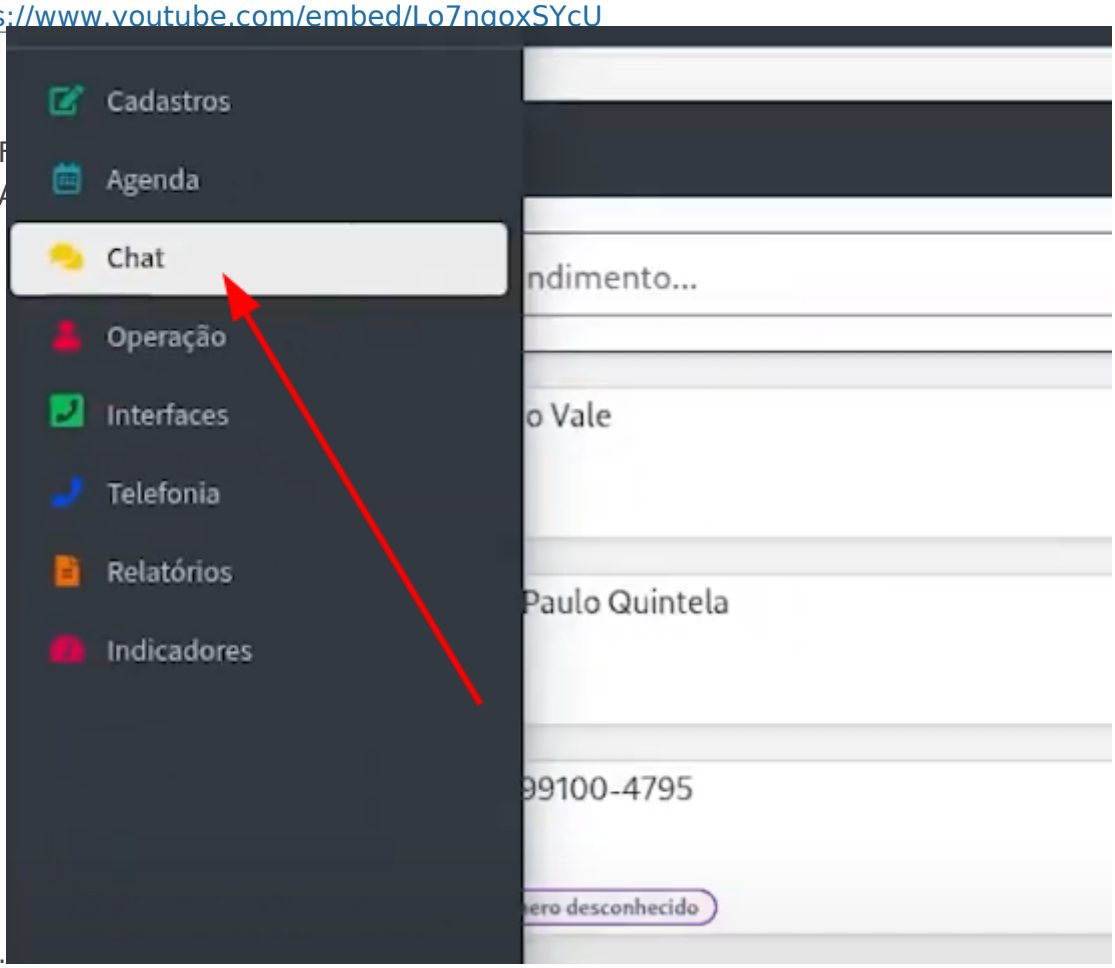
4. Registre dados do cliente e tabule antes de encerrar a ligação.

Atendimento Via Chat

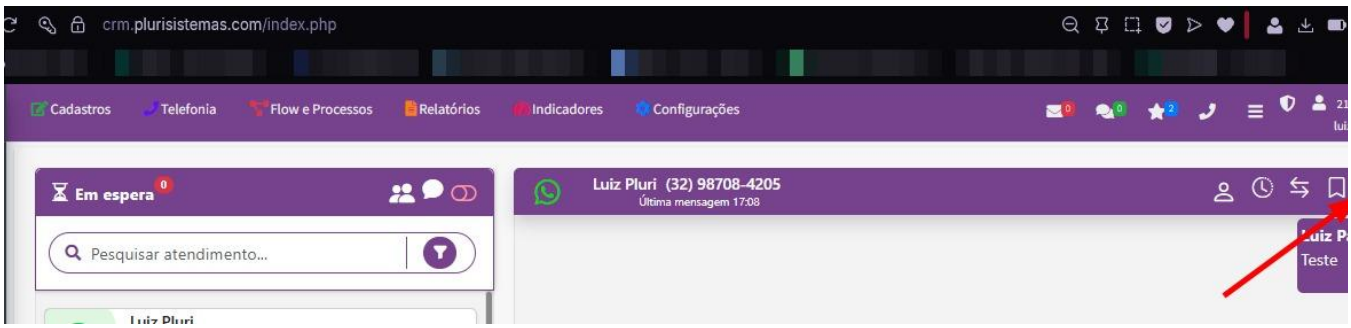
Para atender pelo Chat:

https://www.youtube.com/embed/Lo7ngoxSYcU

1. F
2. A



3. Clique em **Entrar no Chat**.
4. Responda às mensagens do cliente.
5. 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**.