

☐ Perguntas Frequentes

- Por que minha campanha não está discando?
- Por que não consigo ouvir ou falar com o cliente?
- Como vejo se a campanha está discando?
- Como importar um mailing corretamente?
- Porque o site está lento ou travando?

Por que minha campanha não está discando?

- Confira se há mailing anexado e com amostragem..
- Verifique se o discador em andamento.
- Veja se há operadores logados.
- Verifique o horário da campanha.

Por que não consigo ouvir ou falar com o cliente?

- Verifique headset e microfone.
- Veja permissões no navegador.
- Recarregue a página.

Como vejo se a campanha está discando?

- Acesse o módulo **Telefonia**.
- Procure pela campanha desejada.
- Veja o número de chamadas em andamento.
- Confira se há operadores disponíveis.

Se a campanha estiver parada, consulte:

- Se há mailing disponível.
- Se o discador está ligado.
- Se há restrições no horário de operação da campanha.

Como importar um mailing corretamente?

- Prepare o arquivo em formato **.CSV** ou **.XLS**.
- Certifique-se de que não há:
 - Linhas em branco.
 - Fórmulas ou caracteres especiais.
- Vá até **Importação de Dados** no sistema.
- Selecione a campanha que receberá o mailing.
- Escolha o arquivo e clique em **Próximo**.
- Mapeie cada coluna do arquivo para o campo correspondente no sistema (ex.: Nome, Telefone).
- Clique em **Importar**.
- Aguarde a mensagem de sucesso ou ajuste eventuais erros indicados pelo sistema.

□ **Dica:** Use arquivos simples, apenas com dados, sem cores, filtros ou fórmulas.

Porque o site está lento ou travando?

□ Possíveis causas e como resolver:

- **Internet instável:**
 - Teste sua conexão.
 - Reinicie o modem ou roteador.
- **Navegador desatualizado ou com cache acumulado:**
 - Atualize para a última versão.
 - Limpe o cache e os cookies do navegador.
- **Muitos programas abertos:**
 - Feche outras abas ou sistemas pesados.
- **Bloqueio por antivírus ou firewall:**
 - Peça ao TI para liberar o domínio do sistema
- **Problemas no servidor:**
 - Entre em contato com o suporte Pluri para análise.
- **Muitos programas abertos:**
 - Feche outras abas ou sistemas pesados.