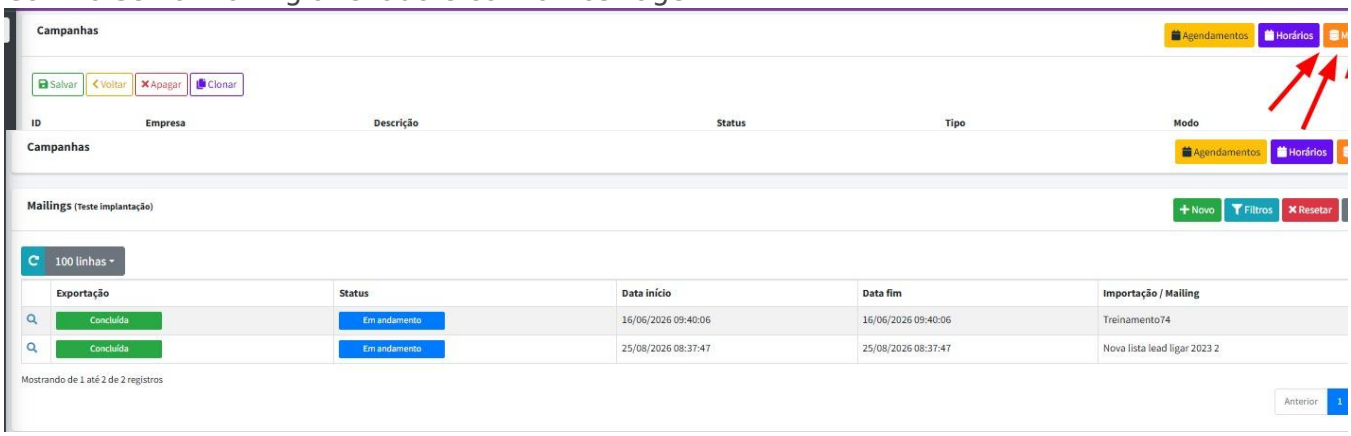
# Perguntas Frequentes

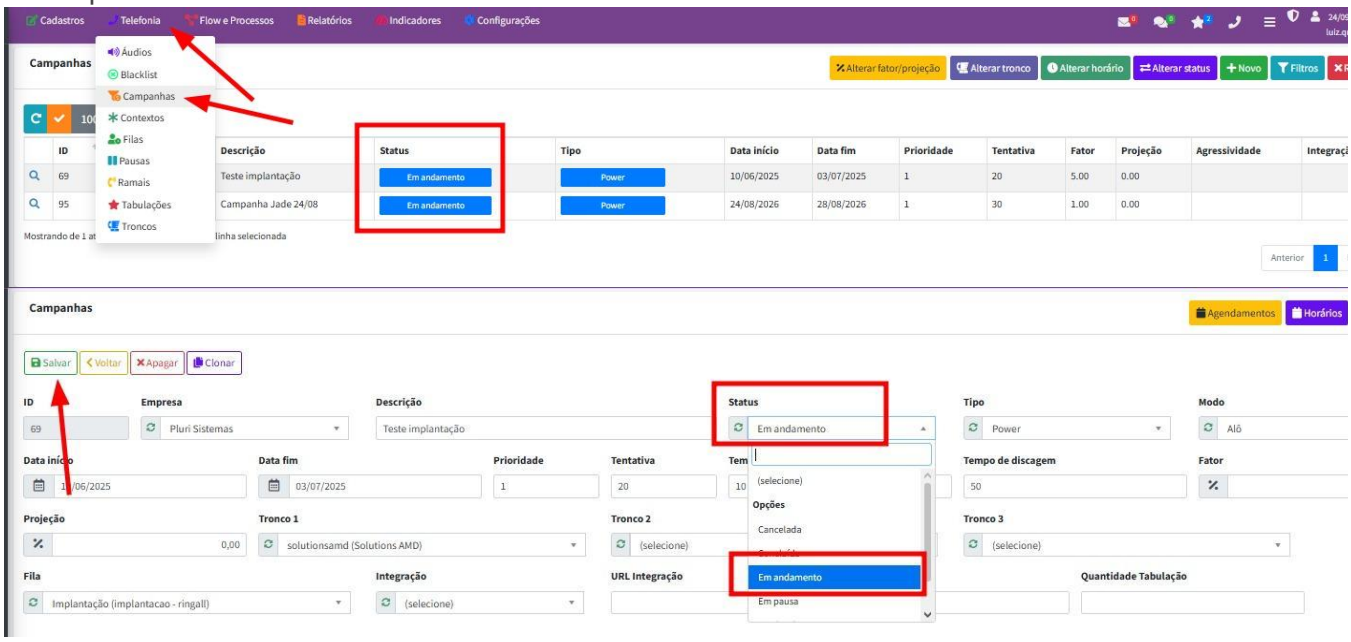
- Por que minha campanha não está discando?
- Por que não consigo ouvir ou falar com o cliente?
- Como importar um mailing corretamente?
- Porque o site está lento ou travando?

# Por que minha campanha não está discando?

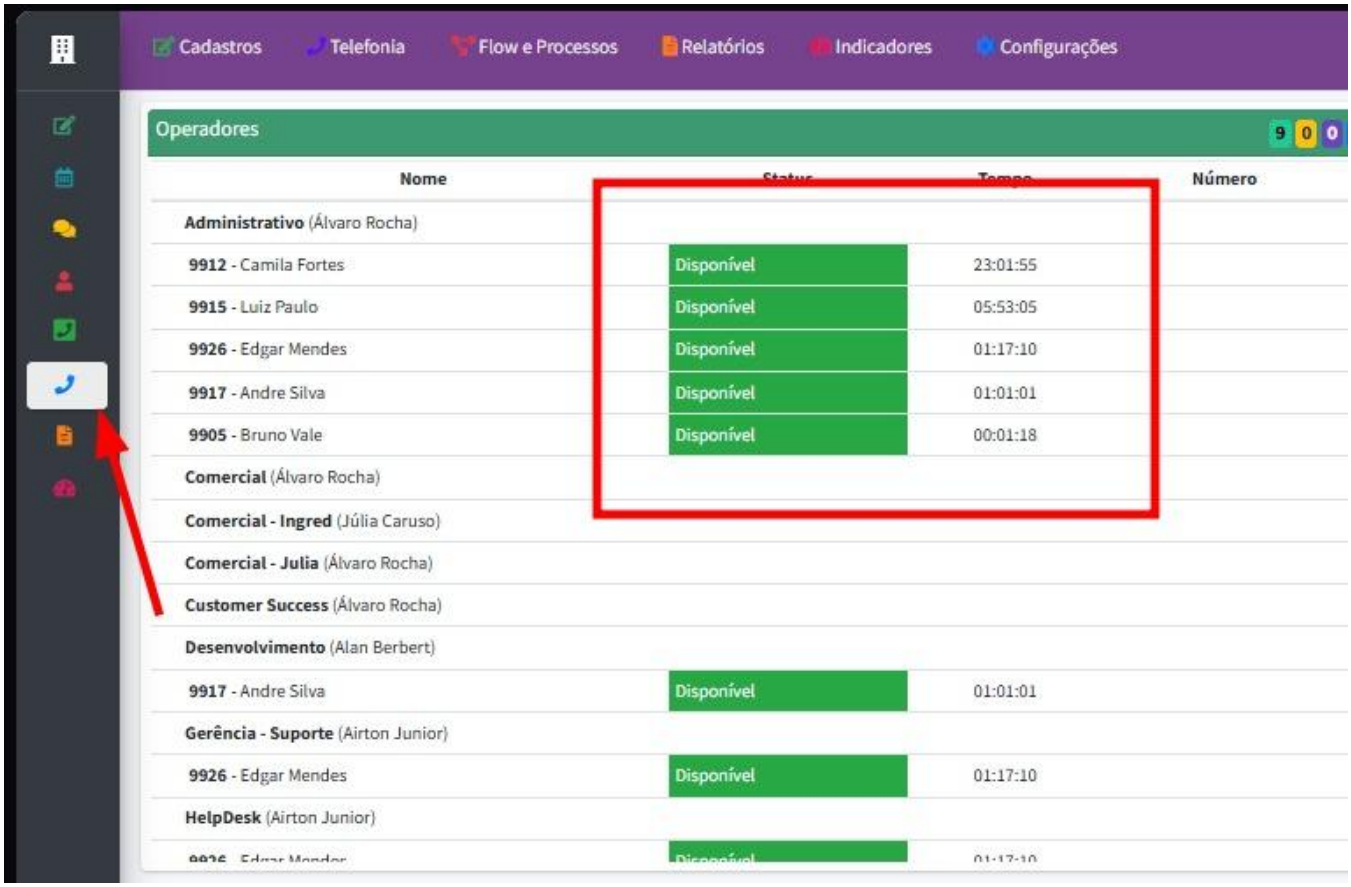
- Confira se há mailing anexado e com amostragem.



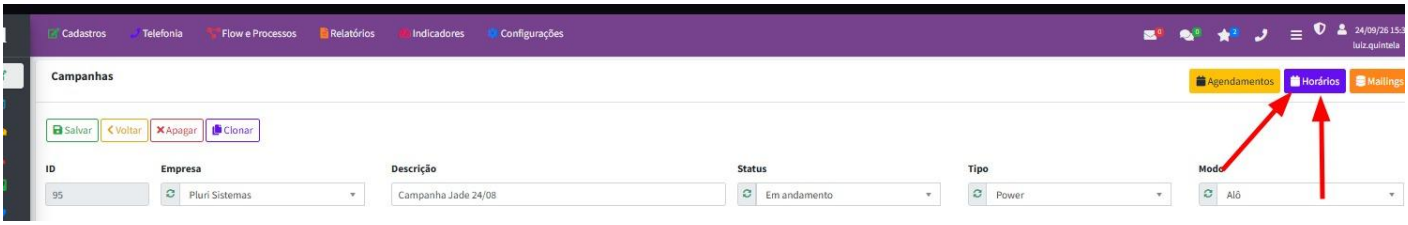

- Verifique se o discador em andamento.

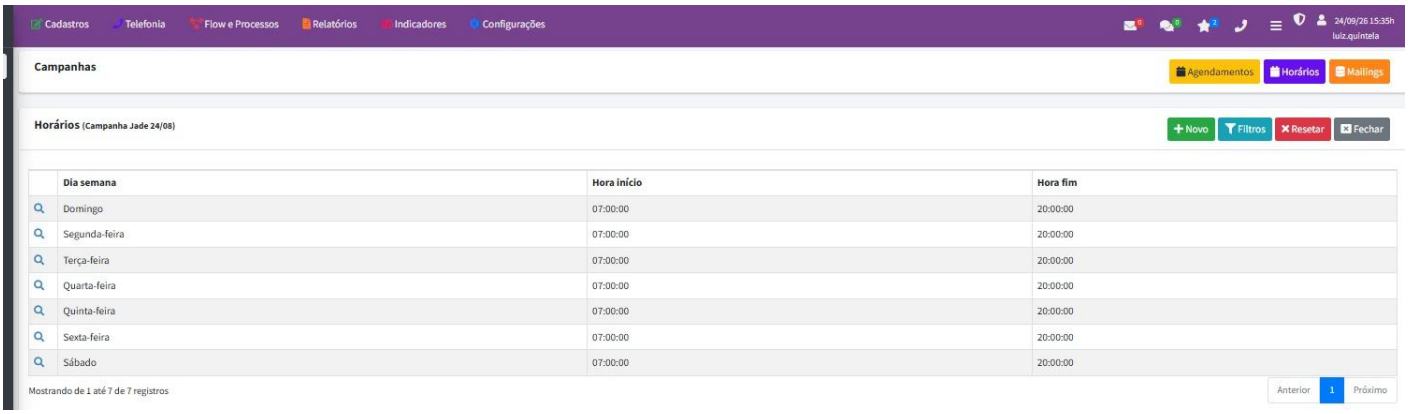



- Veja se há operadores logados.




- Verifique o horário da campanha.



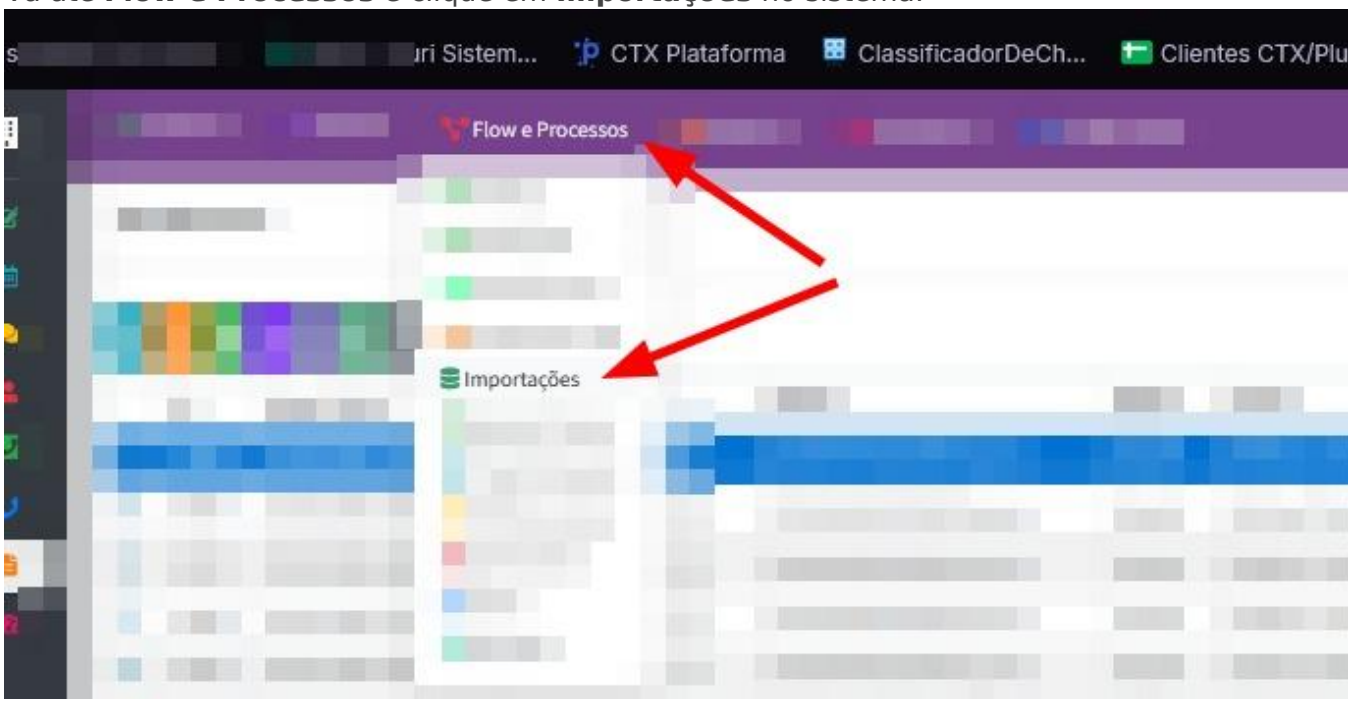



# Por que não consigo ouvir ou falar com o cliente?

1. Verifique a sua conexão com a internet.
2. Verifique as entradas as ligações dos cabos dos equipamentos com a máquina.
3. Veja a configuração de áudio entre microfone/headset em seu navegador.
4. Caso o problema permaneça, entre em contato com o Suporte da Pluri Sistemas para mais informações.

# Como importar um mailing corretamente?

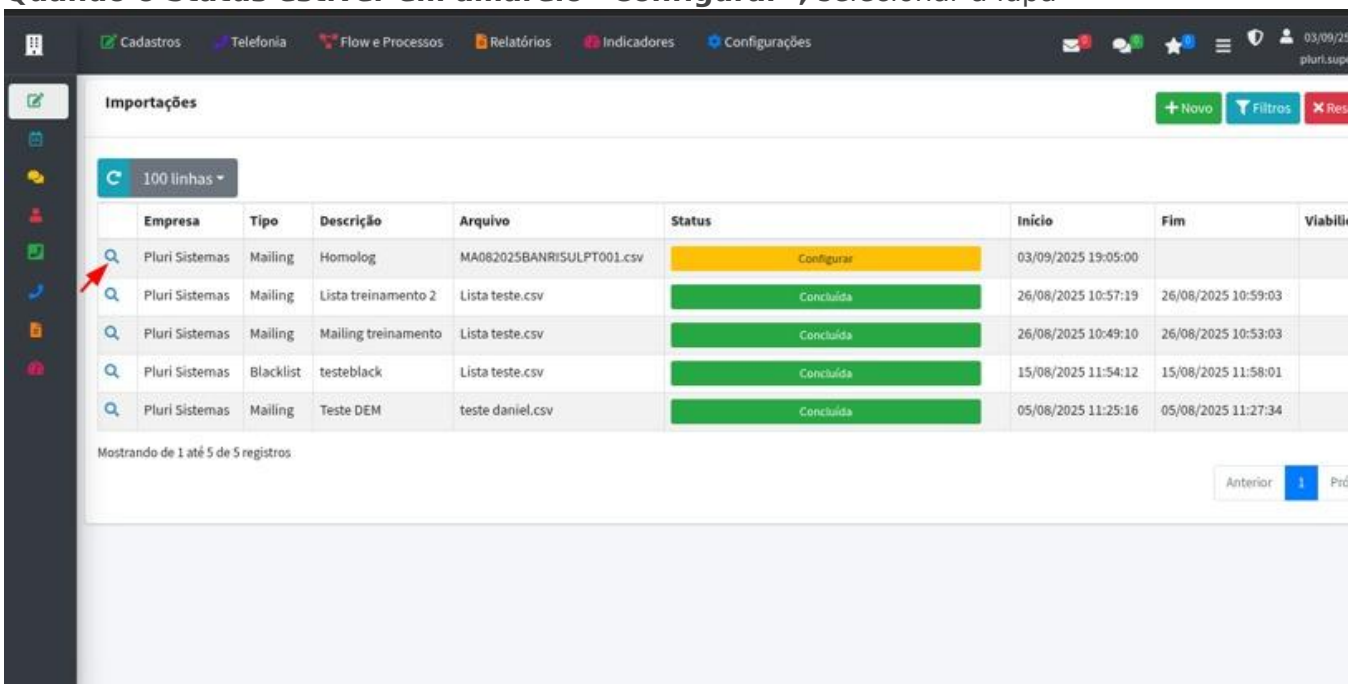
- Prepare o arquivo em formato **.CSV** ou **.XLS**.
- Certifique-se de que não há:
  - Linhas em branco.
  - Fórmulas ou caracteres especiais.
- Vá até **Flow e Processos** e clique em **Importações** no sistema.



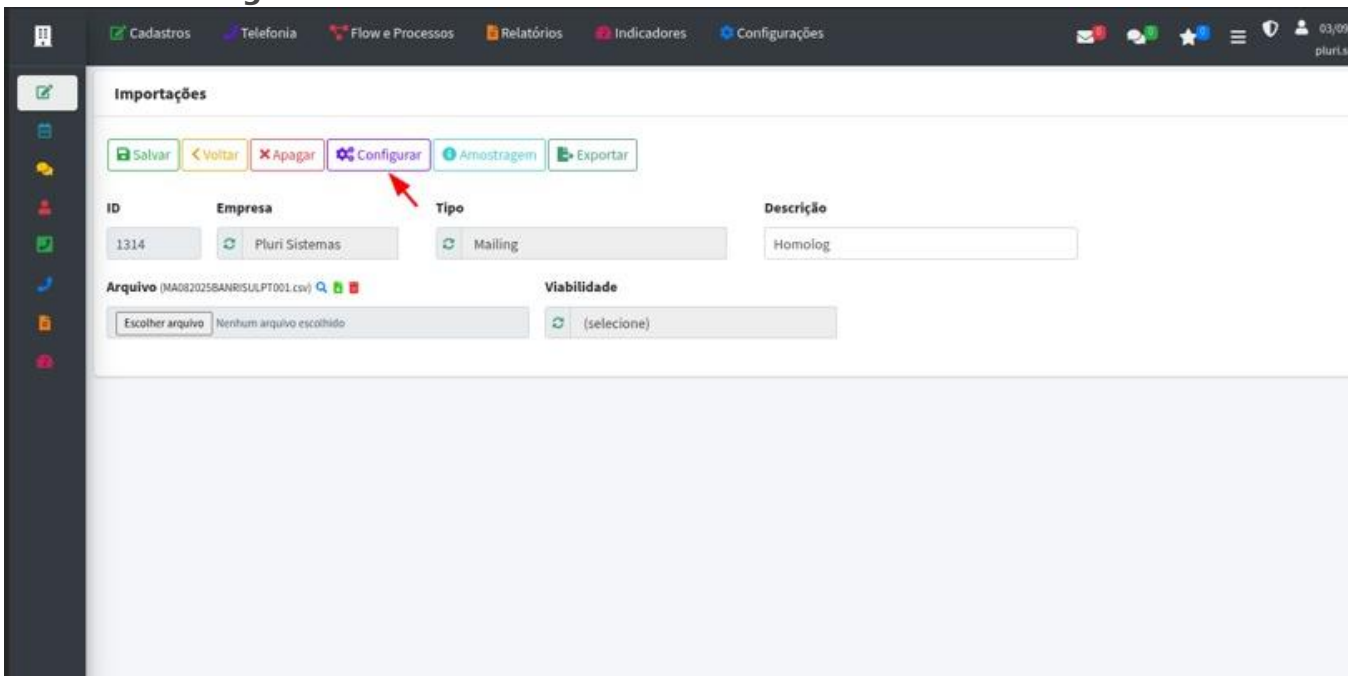

- Preencha os campos de informações antes de fazer o upload do arquivo.
- Prepare o arquivo em formato **.CSV** ou **.XLS**.
- Certifique-se de que não há:
  1. Linhas em branco.
  2. Fórmulas ou caracteres especiais
  3. Mapeie cada coluna do arquivo para o campo correspondente no sistema (ex.: Nome, Telefone).

- Escolha o arquivo, e **aperte Enter** para que seja carregado na plataforma:
  As importações permitem carregar bases de mailing, leads ou clientes. **A qualidade do arquivo impacta diretamente campanhas e relatórios**.
  Configura o mailing que vai ser utilizado em uma campanha ou Ura Reversa, ou Leads e Clientes que são importados para plataforma não incluídos manualmente.
  **Selecionar a Empresa**
  **Selecionar o tipo mailing**

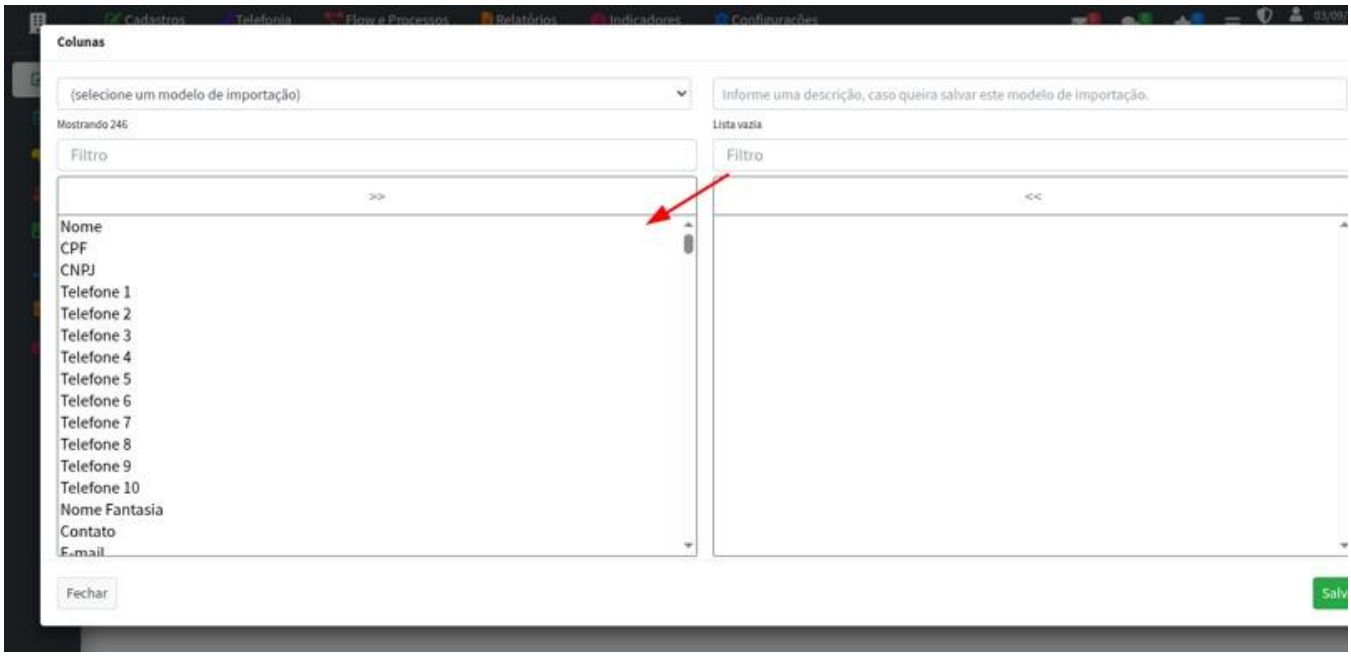
Preencher o campo **Descrição** com o nome do mailing sem utilizar caracteres especiais
**Selecionar o arquivo do mailing (Sua lista de contatos)**
Não selecionar o modelo
**Clique em "Salvar"**
**Quando o Status estiver em amarelo “Configurar”,** selecionar a lupa



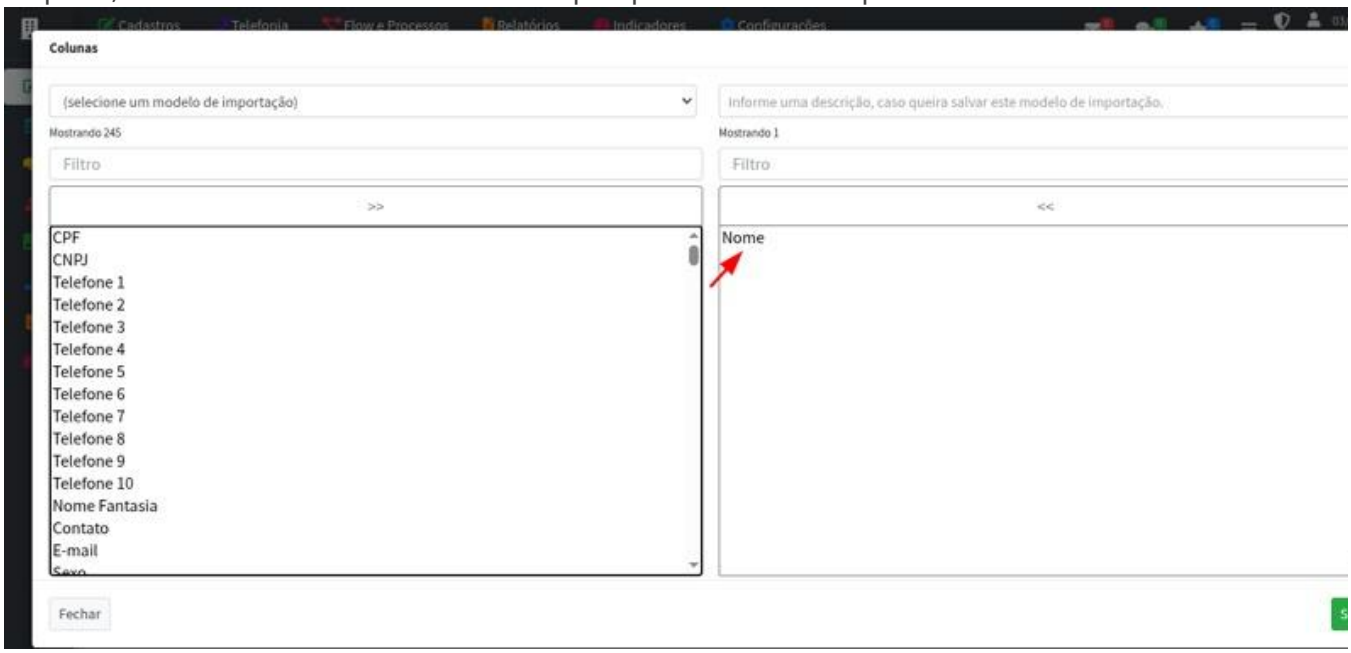

Selecionar **Configurar**:




Em seguida, selecione o campo que tem no seu arquivo de mailing para ele validar e importar para o sistema.



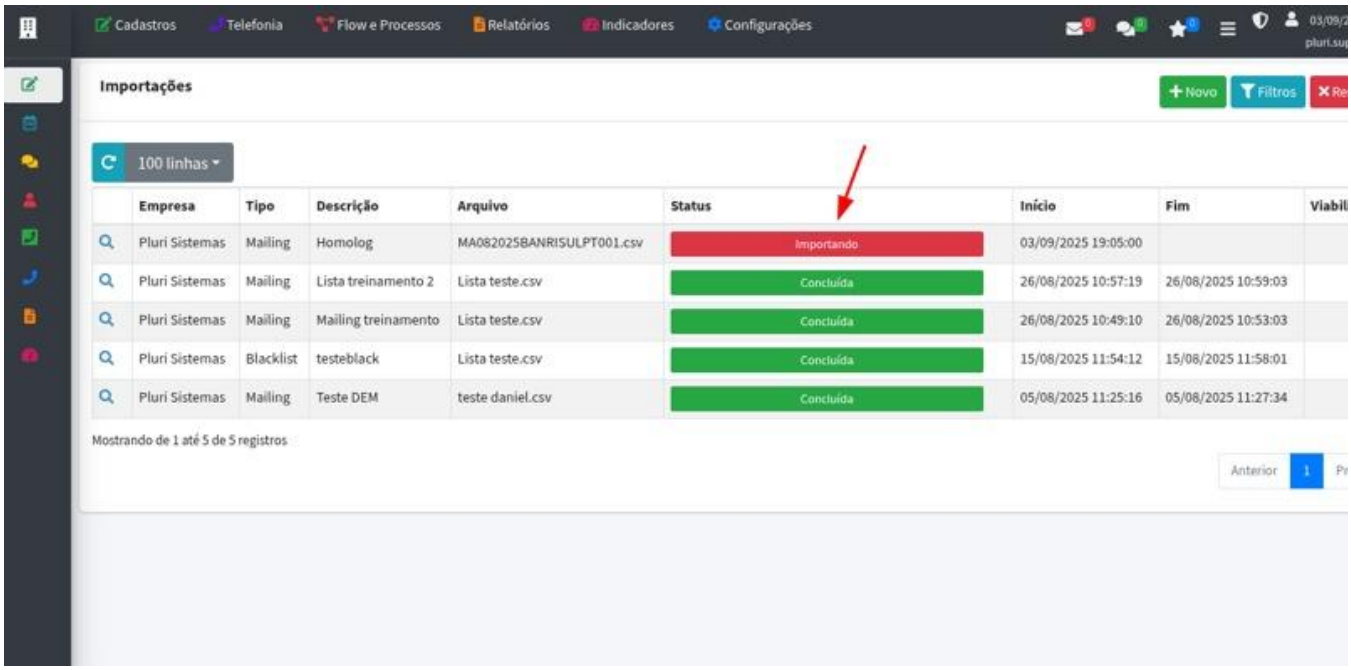

**Exemplo**: Selecionado **Nome** ele vai ir para o lado direito que faz parte do modelo do seu arquivo, realizar isso com os outros campos presentes no arquivo.



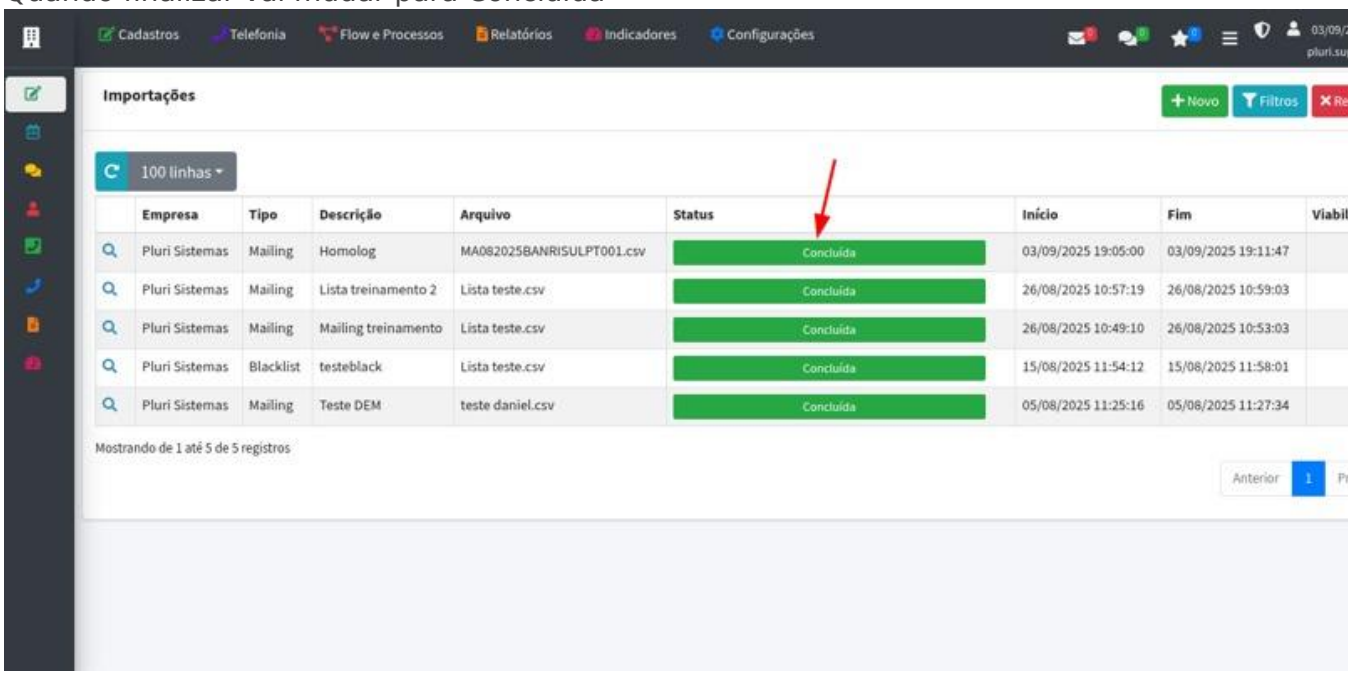

**Selecionar a opção Salvar**

Selecionar Salvar novamente.

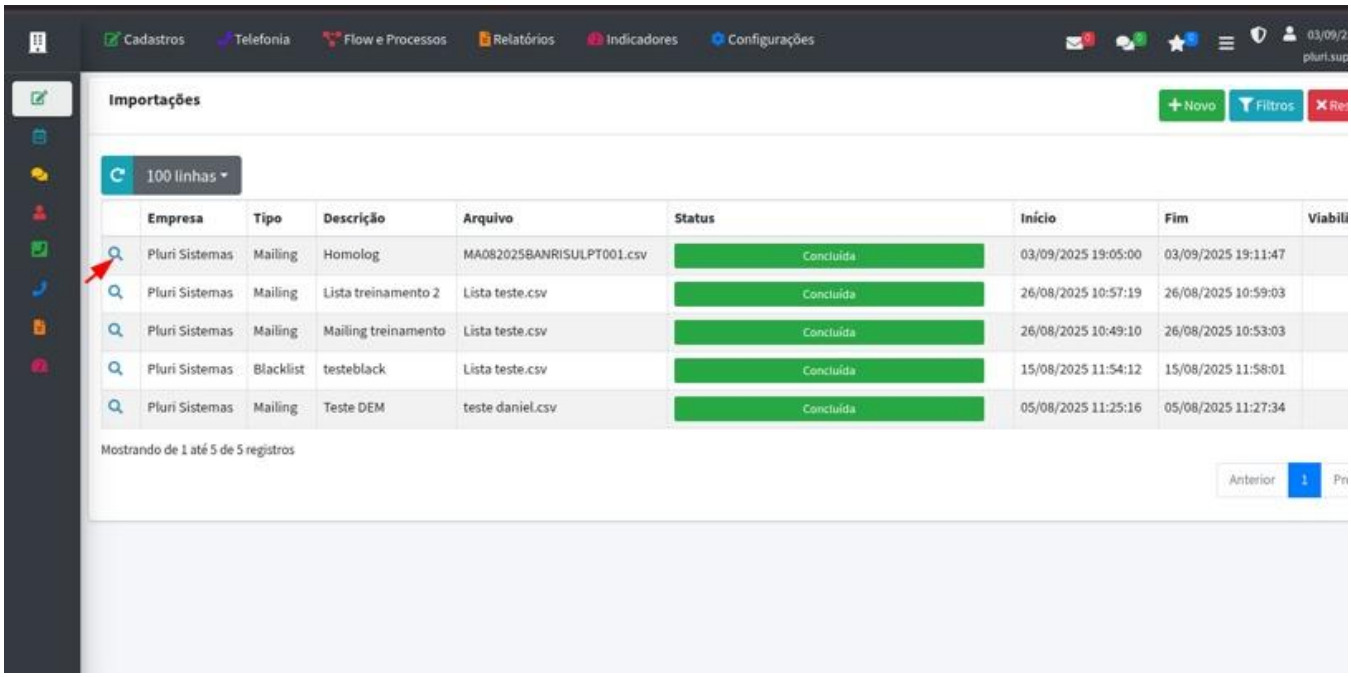
O Status vai alterar para “Importando" em Vermelho.



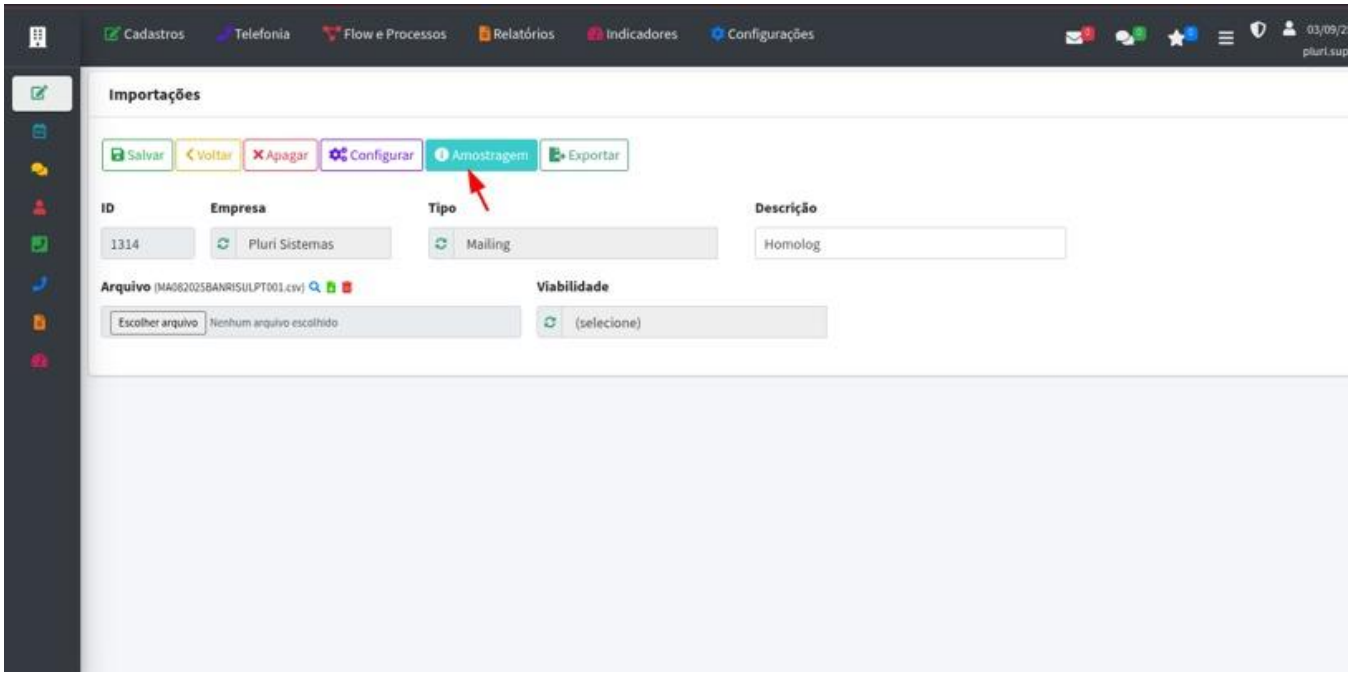

Quando finalizar vai mudar para Concluída

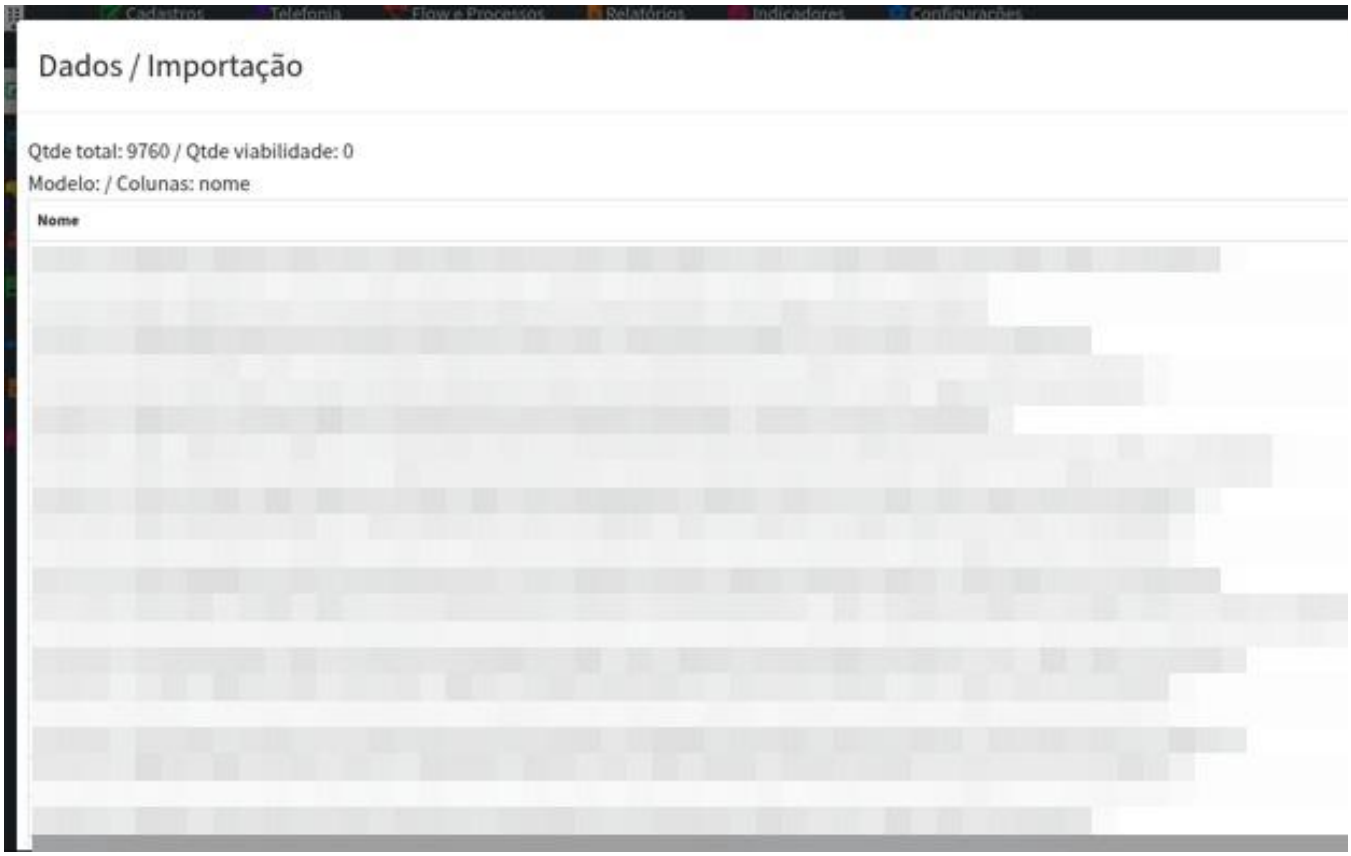



**Selecionando na lupa** confere se importou tudo.




**Quando abrir o mailing novamente vai selecionar amostragem**



- 
Cadastros
Telefonia
Flow e Processos
Relatórios
Indicadores
Configurações
Dados / Importação
Qtde total: 9760 / Qtde viabilidade: 0
Modelo: / Colunas: nome
Nome

# 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.