

Wiki Pluri

- 📁 Módulos Operacionais
 - Login e Acesso
 - Atendimento Ativo
 - Atendimento Receptivo
 - Atendimento Via Chat
 - Transferências de Chamadas
 - Agendamentos
- 📁 Relatórios e Monitoramento
 - Relatórios de Ligações Ativas
 - Relatórios de Ligações Receptivas
 - Relatórios de Chat
 - Monitoramento em Tempo Real
 - Indicadores e Painéis
- 📁 Primeiros Passos
 - Acessando a Plataforma
 - Navegadores recomendados
 - Configuração de Áudio e Microfone
- 📁 Módulos de Cadastro
 - Cadastro de Clientes/Leads
 - Cadastro de Vendas
 - Cadastro de Produtos/Serviços
- ⚙️ Configurações do Sistema

- Áudio
- Blacklist
- Filas de Atendimento
- Pausas
- Tabulação
- Papéis de Equipe
- Importação de Dados
- Campanhas
- Usuários e Permissões

- ☐ 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?

- Permissões do sistema
 - Permissões de nível

☐☐ Módulos Operacionais

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**.

The image shows a screenshot of a web browser displaying the login page for Pluri Sistemas. The browser's address bar shows the URL `crm.plurisistemas.com/login.php`. The page features a purple background with the text "Promova uma experiência Omnichannel real e Digital" and a row of social media icons. On the left, there is a circular image of a smiling woman wearing a headset, labeled "SEU ATENDIMENTO". On the right, there is a circular image of a smiling woman holding a smartphone, labeled "SEU CONSUMIDOR". In the center, there is a white login form with two input fields: the top one contains "exemplo: seu.usuario" and is labeled "Inserir Login"; the bottom one contains "*****" and is labeled "Inserir Senha". Below the form is a green "Logar" button. At the bottom of the form, the text "Pluri Sistemas" is displayed along with the email "suporte@plurisistemas.com" and the phone number "+55 32 3222-9000". The Pluri Sistemas logo is visible at the bottom center of the page.

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>

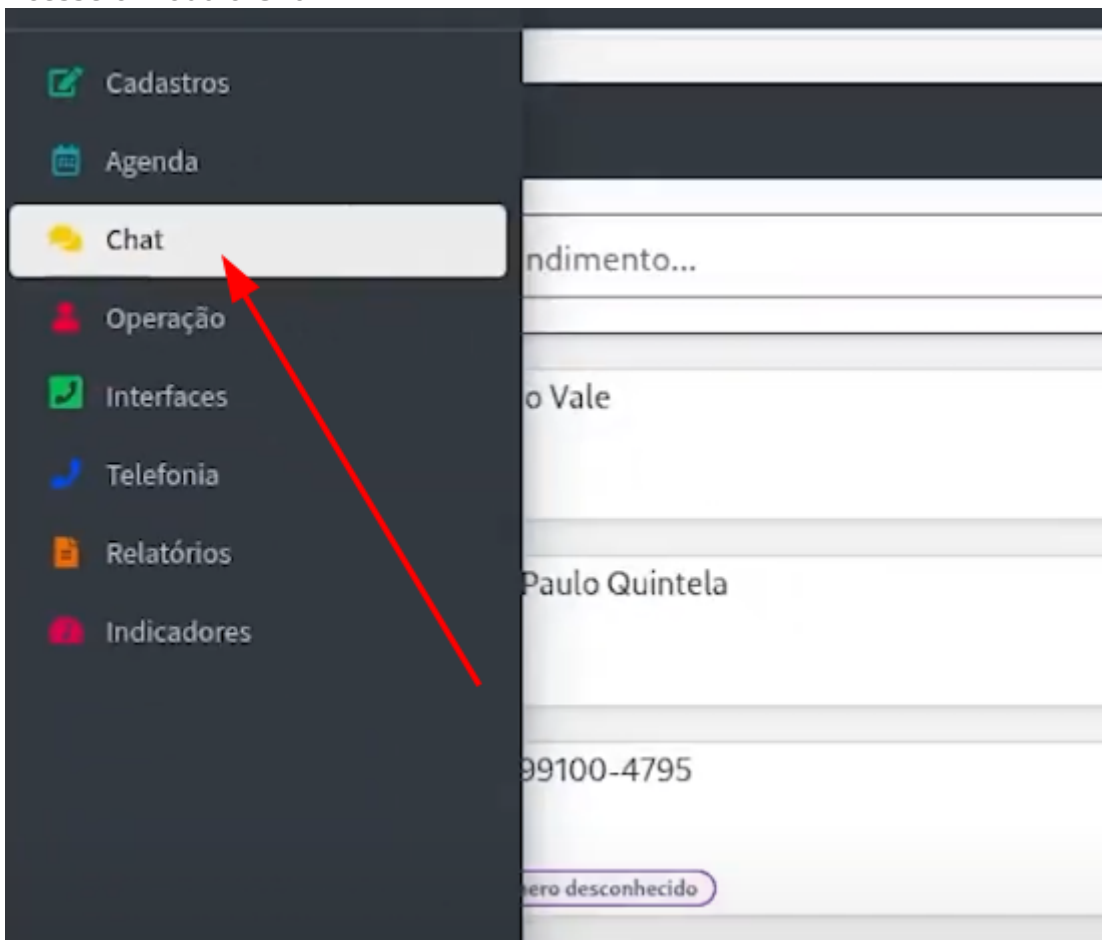
1. Mantenha-se logado no sistema.
2. Observe a tela **Fila de Atendimento**.
3. Clique em **Atender** quando surgir uma chamada.
4. Registre dados do cliente e tabule antes de encerrar a ligação.

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**.

☐☐ Relatórios e Monitoramento

Relatórios de Ligações Ativas

☐ Relatórios de Ligações Ativas

“ Para ver dados de ligações ativas:

1. Vá até **Relatórios** → **Chamadas**.
2. Selecione **Campanha ou Sainte**.
3. Filtre por data, operador ou campanha.
4. Clique em **Pesquisar**.

Exporte se precisar salvar os dados.

Relatórios de Ligações Receptivas

Para analisar atendimentos receptivos:

1. Vá até **Relatórios** → **Chamadas**.
2. Clique em **Entrante**.
3. Use filtros para detalhar os dados.
4. Gere relatórios ou exporte arquivos.

Relatórios de Chat

Para analisar atendimentos de chat:

1. Vá até **Relatórios → Chat**.
2. Clique em **Atendimentos**.
3. Use filtros para detalhar os dados.
4. Gere relatórios ou exporte arquivos.

Monitoramento em Tempo Real

Para supervisores acompanharem atendimentos ao vivo:

1. Vá até **Telefonia**.
2. Selecione a fila ou operador.
3. Escolha:
 - **Escuta** → ouvir sem falar.
 - **Sussurro** → falar só com o operador.
 - **Conversa** → falar com todos.

Indicadores e Painéis

Veja dados consolidados de atendimento:

1. Acesse o módulo **Indicadores**.
2. Escolha o período.
3. Visualize dados de:
 - Total de ligações.
 - Tempo médio de atendimento.
 - Taxa de sucesso.

☐ Use painéis para decisões rápidas.

☐☐ Primeiros Passos

Acessando a Plataforma

Para acessar a plataforma Pluri Sistemas:

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

1. Abra seu navegador.
2. Digite o endereço fornecido (ex.:).
3. Informe usuário e senha.
4. Clique em **Entrar**.

Caso tenha problemas de acesso, verifique se seu navegador está atualizado ou fale com o suporte.

Navegadores recomendados

A Pluri Sistemas recomenda o uso dos navegadores abaixo, sempre na versão mais atual:

- **Google Chrome** → Totalmente compatível.
- **Microsoft Edge** → Ideal para ambiente corporativo.
- **Mozilla Firefox** → Funciona, mas pode ter pequenas diferenças visuais.

Evite:

- Internet Explorer
- Navegadores muito antigos

Mantenha seu navegador sempre atualizado para garantir bom desempenho.

Configuração de Áudio e Microfone

Para ligações funcionarem corretamente:

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

1. Conecte o headset ao computador.
2. No navegador, clique no cadeado ao lado do endereço.
3. Permita acesso ao microfone.
4. Faça um teste de áudio no sistema.

Caso não ouça ou não seja ouvido, reinicie o navegador ou procure o suporte.

☐☐ Módulos de Cadastro

Cadastro de Clientes/Leads

Para cadastrar Clientes ou Leads:

1. Vá até **Cadastro → Clientes.**
2. Clique em **Novo.**
3. Selecione Pessoa Física ou Jurídica.
4. Coloque nome e telefone.
5. Salve.

Cadastro de Vendas

Para cadastrar Vendas:

1. Vá até **Cadastro → Vendas**.
2. Clique em **Novo**.
3. Selecione sua empresa.
4. Coloque cliente, telefone, status, consultor que realizou a venda e valor.
5. Clique em Salvar.

Cadastro de Produtos/Serviços

Para cadastrar Clientes ou Leads:

1. Vá até **Cadastro → Produtos e Serviços**.
2. Clique em **Novo**.
3. Selecione a Categoria.
4. Coloque Descrição, valor e desconto.
5. Clique em Salvar.

Configurações do Sistema

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:

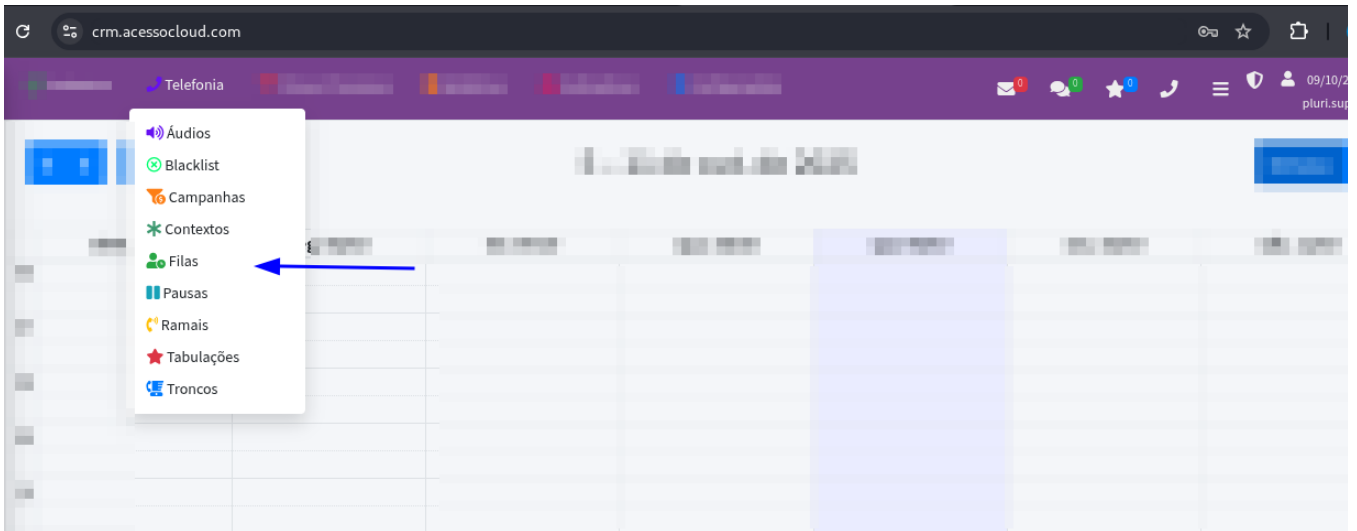
1. Acesse **Telefonia** → **Blacklist**.
2. Clique em **Novo**.
3. Digite o telefone.
4. Salve.

☐ Bloqueios evitam ligações indevidas ou SPAM.

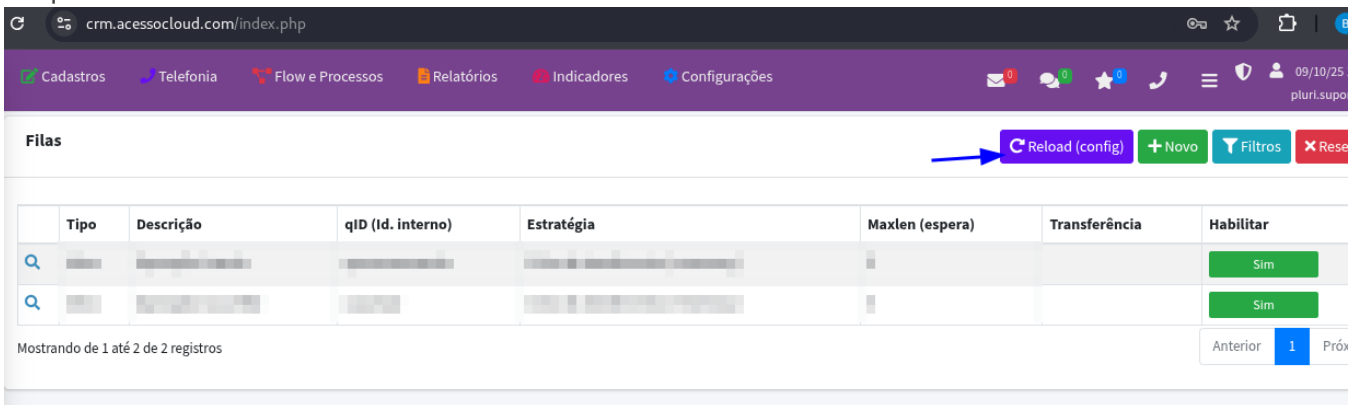
Filas de Atendimento

Para criar filas:

1. Vá em **Telefonia - Filas**.



2. Clique em **Novo**.



3. Dê um nome à fila.

Filas Rama

Classificação (seleccione) **Grupo** (seleccione) **Tipo** (seleccione) **Descrição** fila exemplo **qID (Id. interno)**

Estratégia (seleccione) **Peso (weight)** 0 **Timeout (peer)** 20 **Retry (peer)** 2 **Maxlen (espera)** 5 **Wrap up time** 3 **Timeout restart** **Ring in use** **Tempo anúncio** 0 **SLA (min)** 30

SLA (max) 60 **Meta (min)** 80,00 **Meta (max)** 85,00 **Música de espera** (seleccione) **Áudio de sussurro** (seleccione) **Fila para callback** (seleccione)

Ramais (seleccione uma opção) **Papéis de cliente** (seleccione uma opção) **Papéis de equipe** (seleccione uma opção) **Transferência**

Ação emergencial (seleccione) **Conf. extra**

4. Defina estratégia de distribuição.

Filas Rama

Classificação (seleccione) **Grupo** (seleccione) **Tipo** (seleccione) **Descrição** fila exemplo **qID (Id. interno)**

Estratégia (seleccione) **Peso (weight)** 0 **Timeout (peer)** 20 **Retry (peer)** 2 **Maxlen (espera)** 5 **Wrap up time** 3 **Timeout restart** **Ring in use** **Tempo anúncio** 0 **SLA (min)** 30

SLA (max) 60 **Meta (min)** 80,00 **Meta (max)** 85,00 **Música de espera** (seleccione) **Áudio de sussurro** (seleccione) **Fila para callback** (seleccione)

Ramais (seleccione uma opção) **Papéis de cliente** (seleccione uma opção) **Papéis de equipe** (seleccione uma opção) **Transferência**

Ação emergencial (seleccione) **Conf. extra**

5. Defina o qID (deve ser curto)

Filas Rama

Classificação (seleccione) **Grupo** (seleccione) **Tipo** (seleccione) **Descrição** fila exemplo **qID (Id. interno)** filaexp

Estratégia Ciclo de atendimento (rrmemory) **Peso (weight)** 0 **Timeout (peer)** 20 **Retry (peer)** 2 **Maxlen (espera)** 5 **Wrap up time** 3 **Timeout restart** **Ring in use** **Tempo anúncio** 0 **SLA (min)** 30

SLA (max) 60 **Meta (min)** 80,00 **Meta (max)** 85,00 **Música de espera** (seleccione) **Áudio de sussurro** (seleccione) **Fila para callback** (seleccione)

Ramais (seleccione uma opção) **Papéis de cliente** (seleccione uma opção) **Papéis de equipe** (seleccione uma opção) **Transferência**

Ação emergencial (seleccione) **Conf. extra**

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

Filas Rama

Classificação (selecione) **Grupo** (selecione) **Tipo** (selecione) **Descrição** fila exemplo **qID (Id. interno)** filaexp

Estratégia Ciclo de atendimento (rrmemory) **Peso (weight)** 0 **Timeout (peer)** 20 **Retry (peer)** 2 **Maxlen (espera)** 5 **Wrap up time** 3 **Timeout restart** **Ring in use** **Tempo anúncio** 0 **SLA (min)** 30

SLA (max) 60 **Meta (min)** 80,00 **Meta (max)** 85,00 **Música de espera** (selecione) **Áudio de sussurro** (selecione) **Fila para callback** (selecione)

Ramais (selecione uma opção) **Papéis de cliente** (selecione uma opção) **Papéis de equipe** (selecione uma opção) **Transferência**

Ação emergencial (selecione) **Conf. extra**

7. Defina o tipo

Filas Rama

Classificação (selecione) **Grupo** (selecione) **Tipo** (selecione) **Descrição** fila exemplo **qID (Id. interno)** filaexp

Estratégia Ciclo de atendimento (rrmemory) **Peso (weight)** 0 **Timeout (peer)** 20 **Retry (peer)** 2 **Maxlen (espera)** 5 **Wrap up time** 3 **Timeout restart** **Ring in use** **Tempo anúncio** 0 **SLA (min)** 30

SLA (max) 60 **Meta (min)** 80,00 **Meta (max)** 85,00 **Música de espera** (selecione) **Áudio de sussurro** (selecione) **Fila para callback** (selecione)

Ramais (selecione uma opção) **Papéis de cliente** (selecione uma opção) **Papéis de equipe** Admin do Sistema **Transferência**

Ação emergencial (selecione)

8. Salve.

Filas Rama

Classificação (selecione) **Grupo** (selecione) **Tipo** Ativa **Descrição** fila exemplo **qID (Id. interno)** filaexp

Estratégia Ciclo de atendimento (rrmemory) **Peso (weight)** 0 **Timeout (peer)** 20 **Retry (peer)** 2 **Maxlen (espera)** 5 **Wrap up time** 3 **Timeout restart** **Ring in use** **Tempo anúncio** 0 **SLA (min)** 30

SLA (max) 60 **Meta (min)** 80,00 **Meta (max)** 85,00 **Música de espera** (selecione) **Áudio de sussurro** (selecione) **Fila para callback** (selecione)

Ramais (selecione uma opção) **Papéis de cliente** (selecione uma opção) **Papéis de equipe** Admin do Sistema **Transferência**

Ação emergencial (selecione)

9. Clique em **Reload**.

Filas

Reload (config) Novo Filtros Res



id	nome	descricao	valor	status	data_criacao	data_atualizacao
1	Item 1	Descrição do item 1	100	Ativo	2023-01-01	2023-01-01
2	Item 2	Descrição do item 2	200	Ativo	2023-01-02	2023-01-02

Mostrando 2 de 2 registros

1 2

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:

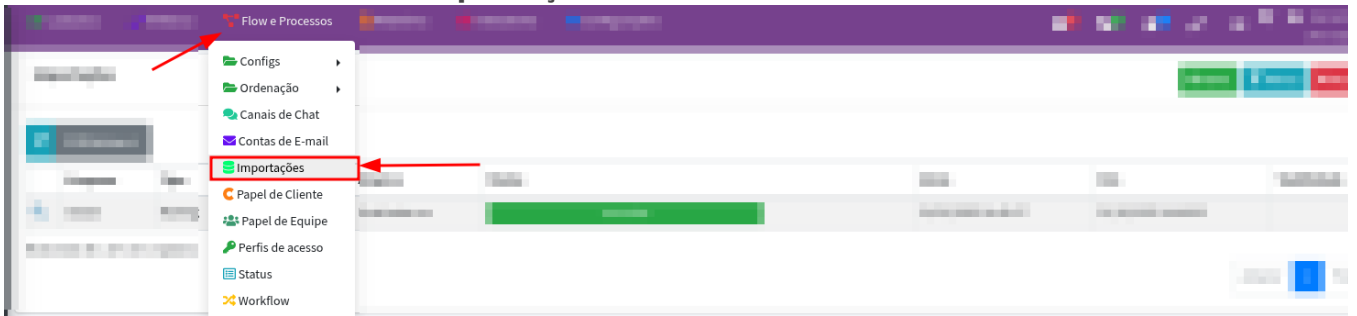
1. Acesse **Papéis de Equipe**.
2. Clique em **Novo**.
3. Defina permissões de acesso.
4. Salve.

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

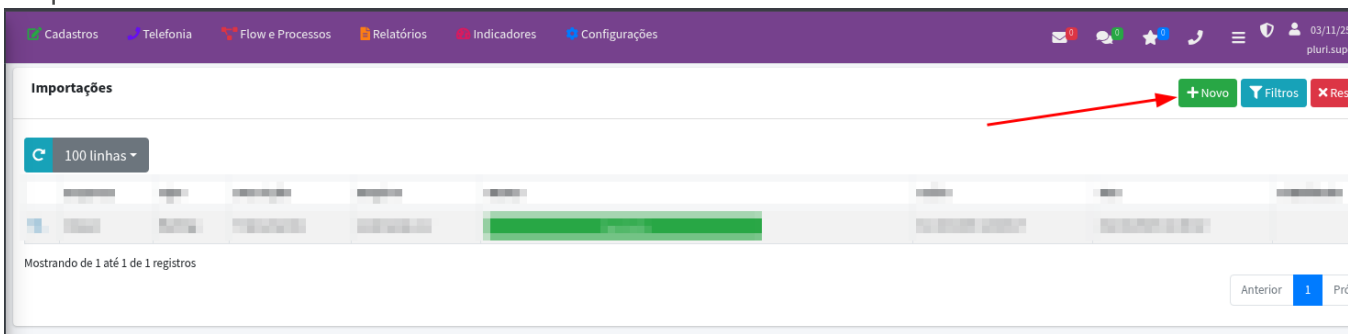
Importação de Dados

Para importar mailing:

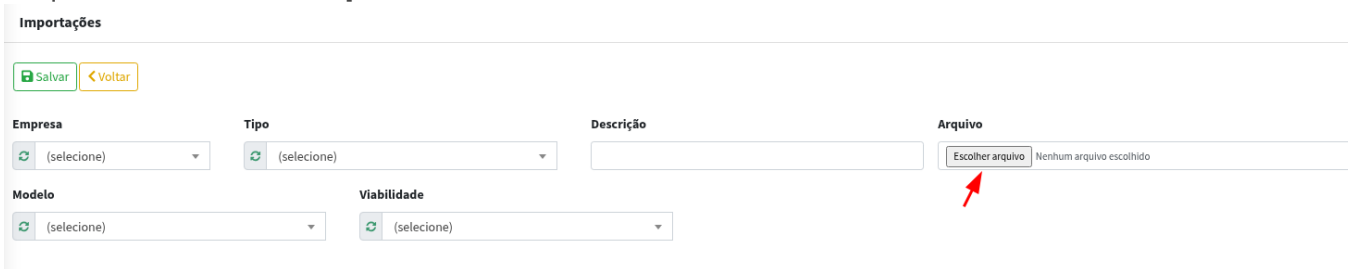
1. Vá em **Flow e Processos** → **Importação de Dados**.



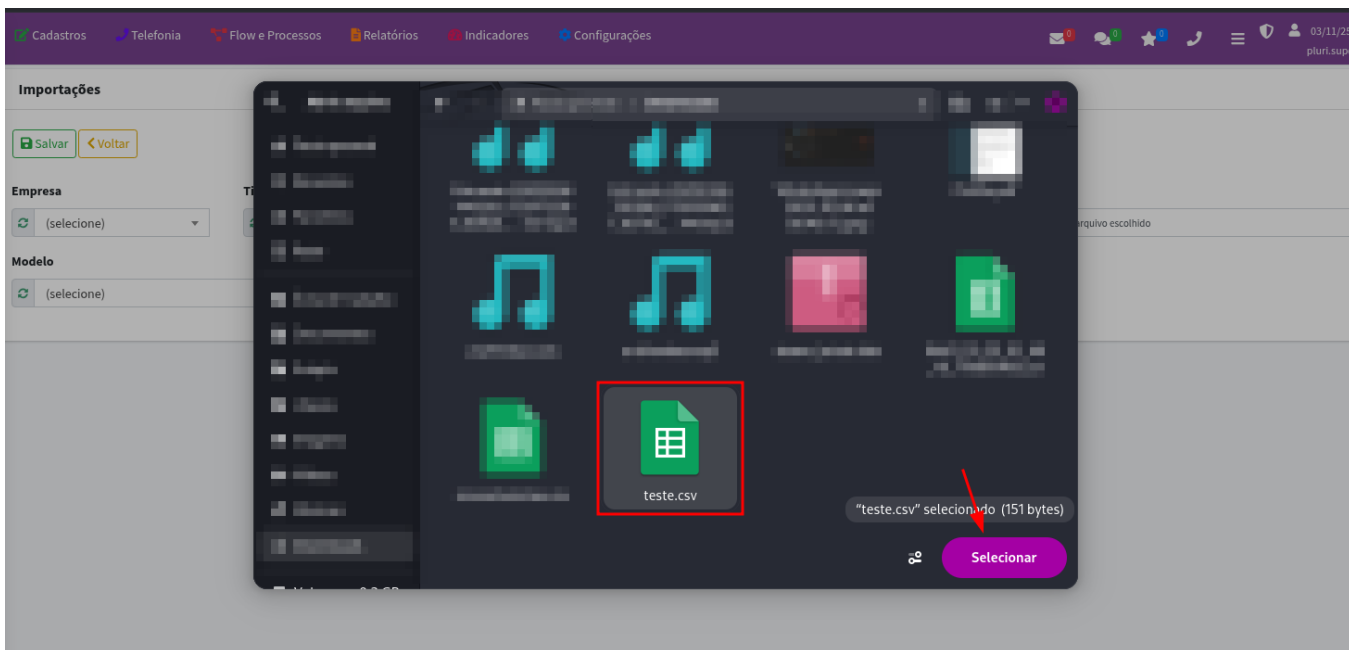
2. Clique em **Novo**.



3. Clique em **Escolher Arquivo**.



4. Escolha o arquivo (CSV ou XLS).



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

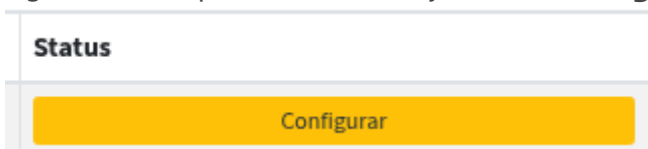
Importações

Salvar Voltar aqui estará o nome de sua empresa

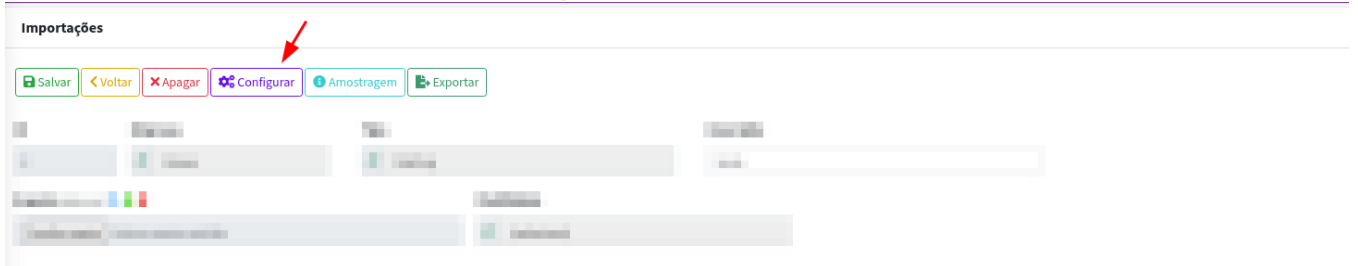
Empresa (selecione) Tipo Mailing Descrição teste Arquivo Escolher arquivo teste.csv

Modelo (selecione) Viabilidade (selecione)

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



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



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)

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

Mostrando 244

Filtro

Mostrando 2

Filtro

Nome
Telefone 1

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

Fechar

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

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

ID: 2 Empresa: ██████████ Tipo: Mailing Descrição: teste

Arquivo (teste.csv) 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:

1. Vá até **Telefonia** → **Campanhas**.
2. Clique em **Nova Campanha**.
3. Defina:
 - Nome
 - Horários
 - Fila
 - Mailing
4. Salve.

Usuários e Permissões

Para criar usuários:

1. Vá até **Configurações 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.

☐ Perguntas Frequentes

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.

Permissões do sistema

Permissões de nível

Nível Básico:

- **Agendamentos:** Consegue visualizar os próprios agendamentos com os seguintes requisitos

Requisito 1: O agendamento estar na mesma empresa do papel de equipe em que o usuário está

Requisito 2: O agendamento deve ter o status que o papel de equipe do operador tem permissão

- **Clientes:** Não consegue visualizar os clientes por conta do nível
- **Leads:** Tem acesso a todos os leads
- **Solicitações:** Consegue visualizar as próprias solicitações com os seguintes requisitos

Requisito 1: A solicitação estar na mesma empresa do papel de equipe em que o usuário está

Requisito 2: A solicitação deve ter o status que o papel de equipe do operador tem permissão

Nível Intermediário:

- **Agendamentos:** Consegue visualizar todos os agendamentos das empresas em que está vinculado pelo papel de equipe
- **Clientes:** Não consegue visualizar os clientes por conta do nível
- **Leads:** Tem acesso a todos os leads
- **Solicitações:** Consegue visualizar as próprias solicitações e de quem está na equipe que ele é supervisor

Nível Avançado:

- **Agendamentos:** Consegue visualizar todos os agendamentos das empresas em que está vinculado pelo papel de equipe
- **Clientes:** Consegue visualizar todos os clientes
- **Leads:** Tem acesso a todos os leads
- **Solicitações:** Consegue visualizar as próprias solicitações e de quem está na equipe que ele é supervisor

Nível Administrativo:

- **Agendamentos:** Consegue visualizar todos os agendamentos das empresas em que está vinculado pelo papel de equipe
- **Clientes:** Consegue visualizar todos os clientes
- **Leads:** Tem acesso a todos os leads
- **Solicitações:** Consegue visualizar todas as solicitações vinculadas à empresa em que está vinculado no papel de equipe