



DISCADOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS

Guia do Administrador – Plataforma AiO Omnichannel

HOSANA
TECNOLOGIA

GUIA DO ADMINISTRADOR

PLATAFORMA AIO OMNICHANNEL

Versão 01

Este manual tem como objetivo orientar as principais configurações do **Discador Automático de Chamadas** da Plataforma AiO Omnichannel.

Para iniciar a configuração, o primeiro passo é acessar o Painel do Administrador e realizar o login com o usuário e senha fornecidos pela equipe Hosanna.



(Painel do Administrador)

PLATAFORMA AIO OMNICHANNEL

SUMÁRIO

Discador Automático de Chamadas	04
Tipos de Discadores	04
O que eu preciso saber antes de configurar?	05
PASSO 01 - Criar uma Campanha	06
Como configurar o Discador Automático	07
PASSO 02 - Selecione o Tipo de Discador	08
Discador Automático	09
Discador Preditivo	10
Discador Power	11
Discador Blended	12
Discador Preview	13
Discador Torpedo de Voz	14
Discador URA Reversa	15
Discador E-mail	16
Discador SMS	17
Passo 03 - Período de funcionamento	19
Passo 04 - Screen Popup	20
Passo 05 - Mailing	22
Configurações avançadas de mailing	22
Gestão de Leads	25
Tipos de Leads	25

DISCADOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS

Como você já deve saber, o Discador Automático de Chamadas realiza ligações de forma automática. Hoje, a Plataforma AiO Omnichannel trabalha com diferentes tipos de discadores. De forma geral, todos eles realizam ligações eliminando o tempo perdido com discagem manual, entretanto, cada um deles se ajusta melhor a uma forma de campanha ou gestão.

TIPOS DE DISCADORES:

- **Automática:** O Discador Automático disca de acordo com o estado do agente e o fator de aceleração da campanha;
- **Preditivo:** O Discador preditivo é capaz de ajustar automaticamente as variações da campanha e da operação, sem a necessidade de intervenção de um gestor. Ele realiza um cálculo estatístico sobre qual é o melhor momento para realizar uma discagem automaticamente;
- **Power:** O Discador Power realiza a discagem de acordo com o status do agente.

Ele seleciona um ou mais contatos com base nas regras de negócios pré-estabelecidas na campanha. Quando o status do agente é alterado para disponível, o Discador inicia o processo de discagem automática;

- **Blended:** O Discador Blended atende à demanda ativa e receptiva de sua operação. Ele possui um fator de segurança que garante o atendimento receptivo;
- **Preview:** O Discador Preview permite que o agente controle o disparo da chamada. O agente é capaz de visualizar todos os dados do cliente antes de realizar a discagem;
- **Torpedo de Voz:** O Discador Torpedo de Voz dispara diversas mensagens de voz pré-gravadas;
- **URA Reversa:** A URA reversa dispara uma mensagem gravada com opções de interação;
- **E-mail:** O Discador de E-mail funciona como uma ferramenta de e-mail marketing;
- **SMS:** O Discador SMS dispara diversas mensagens de texto simultaneamente.

Veja a seguir como configurar um Discador na Plataforma AiO Omnichannel.

O QUE EU PRECISO SABER ANTES DE CONFIGURAR UM DISCADOR AUTOMÁTICO?

É preciso entender alguns conceitos básicos antes de iniciar a configuração do Discador Automático de Chamadas. Saber a utilidade de cada função é essencial para garantir um Discador otimizado para a sua operação. Confira alguns itens abaixo:

- **CAMPANHA:** A Campanha define o conjunto específico de ações, por exemplo, atividades de telemarketing ativo para promover cobranças ou promoção de vendas de um determinado produto.

- **FATOR DE ACELERAÇÃO:** O Fator de aceleração vai definir quantos números o discador discará para cada agente disponível.

Exemplo 01: Fator de aceleração 1 resulta em 10 ligações para 10 agentes disponíveis.

Exemplo 02: Fator de aceleração 10 resulta em 100 ligações para 10 agentes disponíveis.

O fator de aceleração mais alto resulta em menos tempo de ociosidade dos agentes. Entretanto, um fator de aceleração alto atrelado à um mailing com boa taxa de atendimento humano pode gerar filas e prejudicar o nível de serviço

- **PRIORIDADE:** Permitir definir uma ordem de priorização para suas discagens.

- **SCRIPT DE INTEGRAÇÃO** Pode ser escrito pela sua própria equipe técnica ou desenvolvido em conjunto com a Hosanna Tecnologia.

- **CANAIS RESERVADOS:** Limita a quantidade de chamadas simultâneas que o discador poderá realizar, por exemplo, caso você tenha um tronco com 30 canais (ou seja, pode fazer 30 ligações ao mesmo tempo), você pode limitar o discador a 20 chamadas mesmo que com agentes disponíveis. Assim, você mantém uma margem para possíveis ligações ativas manuais

- **MAILING:** Um mailing de contato é simplesmente uma lista com as informações de cada cliente, usada para estabelecer contato com eles.



PASSO 01

Crie uma campanha

COMO CONFIGURAR O DISCADOR AUTOMÁTICO

O primeiro passo para configurar um Discador Automático é criar uma campanha. Para criar uma nova campanha, acesse o Painel do Administrador. No painel de navegação acesse: **Atendimento** > **Discador** > **Gerenciar Campanhas**.



As informações da campanha poderão ser alteradas a qualquer momento durante o gerenciamento. Nas Configurações Avançadas selecione os parâmetros desejados conforme a campanha escolhida.

Perfil da Campanha	Perfil de Funcionamento	Classe de Serviço	Atividade
Tipo	Automática ▼		
Prioridade *	8 ▼		
Fila Universal *	Fila Suporte ▼		
Rota de Saída			
Rota de Saída *	Hosanna Telecom ▼		
Canais Reservados *	1		
Tempo de Discagem *	00:00:45 ▼		
Fator de Aceleração *	1.00 ▼		



PASSO 02

Selezione o tipo de discador

TIPO DE DISCADOR: **AUTOMÁTICA**

PERFIL DA CAMPANHA

- **Tipo:** Automática;
- **Prioridade:** Selecione uma prioridade, sendo 1 o número de maior prioridade;
- **Fila Universal:** Selecione uma fila de atendimento para o discador.

ROTA DE SAÍDA

- **Rota de saída:** Selecione a rota de saída de chamadas;
- **Canais Reservados:** Defina a quantidade de canais reservados;
- **Tempo de discagem:** Defina o tempo de discagem para o discador entre 5 segundos à 1 minutos e 30 segundos;
- **Fator de aceleração:** Selecione um fator de aceleração de 1.0 à 25.50;
- **Considerar Agentes em Pausa Pós Atendimento?** ON/OFF (Selecione para alternar)
Por padrão, as chamadas são discadas apenas no status Disponível, ao habilitar a opção “Considerar Agentes em Pausa Pós Atendimento”, o discador iniciará a discagem durante a pausa Pós Atendimento.

ANALISADORES

- **Analisador:** Selecione o analisador de acordo com sua necessidade.

(Em caso de dúvidas, entre em contato com nossa equipe técnica)

SCRIPT DE INTEGRAÇÃO

- **Ativar:** ON/FF (Selecione para alternar e ativar ou desativar o script de integração)
- **Script:** Selecione o Script previamente configurado.

Após realizar as configurações acima, vá para o próximo passo (Página 18)

TIPO DE DISCADOR: **PREDITIVO**

PERFIL DA CAMPANHA

- **Tipo:** Preditivo;
- **Prioridade:** Selecione uma prioridade, sendo 1 o número de maior prioridade;
- **Fila Universal:** Selecione uma fila de atendimento para o discador.

ROTA DE SAÍDA

- **Rota de saída:** Selecione a rota de saída de chamadas;
- **Canais Reservados:** Defina a quantidade de canais reservados;
- **Tempo de discagem:** Defina o tempo de discagem para o discador entre 5 segundos à 1 minutos e 30 segundos;
- **Fator de aceleração:** Selecione um fator de aceleração de 1.0 à 25.50.

ANALISADORES

- **Analizador:** Selecione o analisador de acordo com sua necessidade.

(Em caso de dúvidas, entre em contato com nossa equipe técnica)

SCRIPT DE INTEGRAÇÃO

- **Ativar:** ON/FF (Selecione para alternar e ativar ou desativar o script de integração)
- **Script:** Selecione o Script previamente configurado.

Após realizar as configurações acima, vá para o próximo passo (Página 18)

TIPO DE DISCADOR: **POWER**

PERFIL DA CAMPANHA

- **Tipo:** Power;
- **Prioridade:** Selecione uma prioridade, sendo 1 o número de maior prioridade;
- **Fila Universal:** Selecione uma fila de atendimento para o discador.

ROTA DE SAÍDA

- **Rota de saída:** Selecione a rota de saída de chamadas;
- **Canais Reservados:** Defina a quantidade de canais reservados;
- **Tempo de discagem:** Defina o tempo de discagem para o discador entre 5 segundos à 1 minutos e 30 segundos;
- **Fator de aceleração:** Selecione um fator de aceleração de 1.0 à 25.50.
- **Agente Less:** Ative ou desative a discagem mesmo sem agentes disponíveis.
- **Chamadas Simultâneas:** Defina a quantidade permitida de chamadas simultâneas.
- **Horário de Início:** Horário de início da função Agente Less.
- **Horário de Término:** Horário de término da função Agente Less.

Por exemplo, das 08h00 às 11h00 a taxa de atendimento é muito baixa. Uma solução é ativar o Agente Less durante esse horário para discar mesmo que meus agentes estejam indisponíveis e assim diminuir a ociosidade.

ANALISADORES

- **Analisador:** Selecione o analisador de acordo com sua necessidade.

(Em caso de dúvidas, entre em contato com nossa equipe técnica)

SCRIPT DE INTEGRAÇÃO

- Ativar: ON/FF (Selecione para alternar e ativar ou desativar o script de integração)
- Script: Selecione o Script previamente configurado.

Após realizar as configurações acima, vá para o próximo passo (Página 18)

TIPO DE DISCADOR: **BLENDED**

PERFIL DA CAMPANHA

- **Tipo:** Blended;
- **Prioridade:** Selecione uma prioridade, sendo 1 o número de maior prioridade;
- **Fila Universal:** Selecione uma fila de atendimento para o discador.

ROTA DE SAÍDA

- **Rota de saída:** Selecione a rota de saída de chamadas;
- **Canais Reservados:** Defina a quantidade de canais reservados;
- **Tempo de discagem:** Defina o tempo de discagem para o discador entre 5 segundos à 1 minutos e 30 segundos;
- **Fator de aceleração:** Selecione um fator de aceleração de 1.0 à 25.50.
- **% Agentes Livres:** Preencha a % da sua equipe que deverá ficar livre para atender chamadas receptivas.

ANALISADORES

- **Analizador:** Selecione o analisador de acordo com sua necessidade.

(Em caso de dúvidas, entre em contato com nossa equipe técnica)

SCRIPT DE INTEGRAÇÃO

- Ativar: ON/FF (Selecione para alternar e ativar ou desativar o script de integração)
- Script: Selecione o Script previamente configurado.

Após realizar as configurações acima, vá para o próximo passo (Página 18)

TIPO DE DISCADOR: **PREVIEW**

PERFIL DA CAMPANHA

- **Tipo:** Preview;
- **Prioridade:** Selecione uma prioridade, sendo 1 o número de maior prioridade;
- **Fila Universal:** Selecione uma fila de atendimento para o discador.

Após realizar as configurações acima, vá para o próximo passo (Página 18)

TIPO DE DISCADOR:

TORPEDO DE VOZ

PERFIL DA CAMPANHA

- **Tipo:** Torpedo de Voz;
- **Prioridade:** Selecione uma prioridade, sendo 1 o número de maior prioridade;
- **Áudio:** Selecione o áudio a ser reproduzido.

ROTA DE SAÍDA

- **Rota de saída:** Selecione a rota de saída de chamadas;
- **Canais Reservados:** Defina a quantidade de canais reservados;
- **Tempo de discagem:** Defina o tempo de discagem para o discador entre 5 segundos à 1 minutos e 30 segundos;
- **Fator de aceleração:** Selecione quantas chamadas serão realizadas por vez.

ANALISADORES

- **Analisador:** Selecione o analisador de acordo com sua necessidade.

(Em caso de dúvidas, entre em contato com nossa equipe técnica)

SCRIPT DE INTEGRAÇÃO

- **Ativar:** ON/FF (Selecione para alternar e ativar ou desativar o script de integração)
- **Script:** Selecione o Script previamente configurado.

Após realizar as configurações acima, vá para o próximo passo (Página 18)

TIPO DE DISCADOR: **URA REVERSA**

PERFIL DA CAMPANHA

- **Tipo:** URA Reversa;
- **Prioridade:** Selecione uma prioridade, sendo 1 o número de maior prioridade;
- **URA:** Selecione a URA para ser reproduzida.

ROTA DE SAÍDA

- **Rota de saída:** Selecione a rota de saída de chamadas;
- **Canais Reservados:** Defina a quantidade de canais reservados;
- **Tempo de discagem:** Defina o tempo de discagem para o discador entre 5 segundos à 1 minutos e 30 segundos;
- **Fator de aceleração:** Selecione quantas chamadas serão realizadas por vez.

ANALISADORES

- **Analizador:** Selecione o analisador de acordo com sua necessidade.

(Em caso de dúvidas, entre em contato com nossa equipe técnica)

SCRIPT DE INTEGRAÇÃO

- **Ativar:** ON/FF (Selecione para alternar e ativar ou desativar o script de integração)
- **Script:** Selecione o Script previamente configurado.

Após realizar as configurações acima, vá para o próximo passo (Página 18)

TIPO DE DISCADOR: **DISCADOR E-MAIL**

PERFIL DA CAMPANHA

- **Tipo:** Discador E-mail;
- **Prioridade:** Selecione uma prioridade, sendo 1 o número de maior prioridade;
- **Mensageria:** Selecione a mensageria desejada.
- **Template de Mensagem:** Selecione o Template da mensagem*

Todos os Templates são configurados previamente.

- **Confirmar Leitura?** ON/OFF (Selecione para ativar ou desativar)

Para utilizar o Discador E-mail, é necessária a configuração prévia de "Mensageria"*, atrelando uma conta de e-mail corporativa em um gateway de envio. (Ex. MailChimp).

*** Consulte o manual de Mensageria para saber mais detalhes.**

Após realizar as configurações acima, vá para o próximo passo (Página 18)

TIPO DE DISCADOR: **DISCADOR SMS**

PERFIL DA CAMPANHA

- **Tipo:** Discador SMS;
- **Prioridade:** Selecione uma prioridade, sendo 1 o número de maior prioridade;
- **SMS:** Digite o texto da mensagem.
- **Broker SMS:** Selecione o Broker previamente configurado.

Para utilizar o Discador SMS, é necessária a configuração prévia de “Mensageria”*, com um gateway de envio. (Ex. Zenvia).

*** Consulte o manual de Mensageria para saber mais detalhes.**

Após realizar as configurações acima, vá para o próximo passo (Página 18)



PASSO 03

Defina o período de funcionamento

PERÍODO DE FUNCIONAMENTO

O Período de Funcionamento determina o tempo que a campanha permanecerá ativa.

Período de Funcionamento

Inicio / Término

Início e Término da Campanha

Data Início: 27/06/2018

Data Término: 27/07/2019

Calendário: Calendário 24h

Dia	Horário
Domingo	00:00:00 - 23:59:59
Segunda-feira	00:00:00 - 23:59:59
Terça-feira	00:00:00 - 23:59:59

Preencha a data de início e término da campanha. Em seguida, selecione o calendário com o horário de funcionamento.

No menu lateral esquerdo, você pode verificar se há números cadastrados na Blacklist de Datas e Blacklist DDD vs Horários.

Blacklist de Datas: Esse Blacklist é utilizado para impedir que o Discador dispare chamadas durante algumas datas. Você pode programar os feriados de acordo com a sua empresa para que o sistema não disque nesses dias.

Blacklist DDD vs Horários: A lei determina que as ligações de telemarketing só podem ser realizadas em determinados horários e esses horários podem variar de estado para estado. O Blacklist DDD vs Horários é utilizado para impedir que o Discador dispare chamadas para diferentes estados em horários específicos.



PASSO 04

Configure o Screen Popup

SCREEN POPUP

Na aba Screen Popup você poderá selecionar os campos personalizados dos contatos que serão exibidos no **AiO Agent!**

Perfil de Campanha	Perfil de Funcionamento	Screen Popup	Outros
Campo 01	<input type="text" value="Tipo Chamada"/>	Campo 11	<input type="text"/>
Campo 02	<input type="text" value="Salesforce ID"/>	Campo 12	<input type="text"/>
Campo 03	<input type="text" value="URL"/>	Campo 13	<input type="text"/>
Campo 04	<input type="text"/>	Campo 14	<input type="text"/>
Campo 05	<input type="text"/>	Campo 15	<input type="text"/>



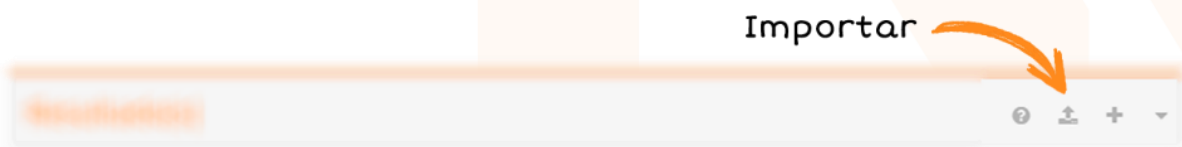
PASSO 05

Gerencie o Mailing

MAILING

O bom mailing de clientes prioriza qualidade e não quantidade. Por isso, é necessário manter as informações atualizadas e principalmente os telefones válidos.

Para importar um mailing, acesse o Painel do Administrador. No menu de navegação, acesse: **Atendimento > Discador > Gerenciar Mailings**. Em seguida, clique em “importar”.



O arquivo deverá ser importado no formato .csv, por isso, predetermine o documento com as informações necessárias. Selecione o arquivo e preencha as informações:

A imagem mostra uma janela modal intitulada 'Importar Mailing'. O formulário contém os seguintes campos: 'Arquivo *' com o valor 'Nenhum arquivo selecionado' e um ícone de adicionar; 'Layout *' com o valor 'Hosanna Discador'; 'Mailing *' com o valor 'Selecione...'; 'Separador entre colunas' com o valor ': (ponto e vírgula)'; 'Importar 1ª Linha' com o valor 'Sim'; e 'Desativar todos Registros Antigos' com o valor 'Não'. Um botão laranja 'Importar' está localizado na base do formulário. Abaixo do formulário, há uma barra laranja com o texto 'Importar' em branco.

Para finalizar, preencha as informações solicitadas e clique em importar.

CONFIGURAÇÕES AVANÇADAS DE MAILING

Preencha as informações abaixo:

The screenshot shows the 'Perfil do Mailing' configuration form. It has a top navigation bar with tabs: 'Perfil do Mailing', 'Período de Funcionamento', 'Selecção de Leads', 'Pesos', 'Regras de Leads', and 'Regras Personalizadas'. The 'Perfil do Mailing' tab is active. The form contains the following fields:

- Campanha ***: A dropdown menu.
- Prioridade**: A dropdown menu with the value '1'.
- Peso do Mailing**: A dropdown menu with the value '1'.
- Localizar Duplicidade de Leads por**: A dropdown menu with the value 'CPF'.
- Ação**: A dropdown menu with the value 'Desativar Antigo / Adicionar t'.

PERFIL DO MAILING

- **Campanha:** Selecione a campanha;
- **Prioridade:** Defina a prioridade do mailing;
- **Peso do Mailing:** Determine o peso do mailing;
- **Localizar leads duplicados por:** Selecione uma opção. A duplicidade pode ser localizada através de código externo, CPF, e-mail, nome ou telefone.
- **Ação:** Escolha uma ação para leads duplicados. Você pode selecionar entre “Desativar Antigo e Adicionar Novo” ou apenas “Atualizar Dados” mantendo apenas um Lead.

PERÍODO DE FUNCIONAMENTO

Na aba Período de Funcionamento determine uma data de início e término:

The screenshot shows the 'Período de Funcionamento' configuration form. It has a top navigation bar with tabs: 'Perfil do Mailing', 'Período de Funcionamento', 'Selecção de Leads', 'Pesos', 'Regras de Leads', and 'Regras Personalizadas'. The 'Período de Funcionamento' tab is active. The form contains the following fields:

- Data Início ***: A date field with the value '01/08/2017'.
- Data Término ***: A date field with the value '13/12/2019'.

GESTÃO DE LEADS

Na opção Gestão de Leads você poderá determinar as prioridades de cada item.

- **Priorizar Leads:** Selecione a priorização dos Leads.

Você pode escolher priorizar os Leads mais antigos ou Leads mais recentes;

- **Persistência Lead:** Selecione uma persistência do 1 ao 100;
 - **Intervalo:** Determine o tempo de intervalo de persistência;
- **Persistência Telefone:**
 - **Intervalo:** Determine o tempo de intervalo de persistência;
- **Expirar Leads:** Ative ou desative a opção para expirar leads.;
- **Intervalo (D+):** Determine o tempo de intervalo para inativar o Lead.

Por exemplo, meu **Intervalo (D+)** é **1**. Se eu não conseguir contato em **D+1** (dois dias), o lead é inativado.

TIPOS DE LEADS

- **Discar para Leads Agendados:** ON/OFF

Selecione para ativar ou desativar a discagem automática para Leads Agendados;

- **Prioridade:** Defina uma prioridade para os Leads agendados.
- **Discar para Leads Novos:** ON/OFF

Selecione para ativar ou desativar a discagem para novos Leads.

- **Prioridade:** Defina uma prioridade para os novos leads.
- **Discar para Leads Persistentes:** ON/OFF

Selecione para ativar ou desativar a discagem para Leads persistentes.

- **Prioridade:** Defina uma prioridade para leads persistentes.
- **Discar para Leads Persistentes com Telefones Persistentes:** ON/OFF
 - **Prioridade:** Defina uma prioridade para leads com telefones persistentes.

REGIÃO

- **Discar para Região Sul:** ON/OFF

Selecione para ativar ou desativar a discagem para a região Sul.

- **Prioridade:** Defina uma prioridade.

- **Discar para Região Sudeste:** ON/OFF

Selecione para ativar ou desativar a discagem para a região Sudeste.

- **Prioridade:** Defina uma prioridade.

- **Discar para Região Centro Oeste:** ON/OFF

Selecione para ativar ou desativar a discagem para região Centro Oeste.

- **Prioridade:** Defina uma prioridade.

- **Discar para Região Norte:** ON/OFF

Selecione para ativar ou desativar a discagem para a região Norte.

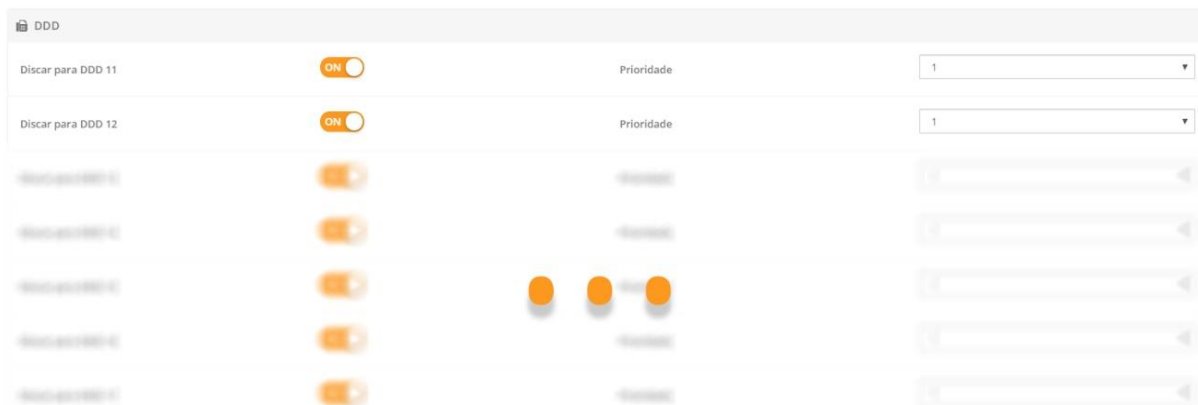
- **Prioridade:** Defina uma prioridade.

- **Discar para Região Nordeste:** ON/OFF

Selecione para ativar ou desativar a discagem para a região Nordeste.

DDD

Selecione e ative os DDDs que irão receber chamadas do Discador Automático. E em seguida, defina a prioridade de cada um deles.



TIPOS DE TELEFONE

- **Discar para Telefone Fixo:** ON/OFF

Selecione para ativar ou desativar a discagem para telefone fixo;

- **Prioridade:** Defina uma prioridade para os telefones fixos.

- **Discar para Telefone Celular:** ON/OFF

Selecione para ativar ou desativar a discagem para telefone celular.

- **Prioridade:** Defina uma prioridade para os telefones celulares;

- **Discar para Telefone 01:** ON/OFF

A Plataforma AiO Omnichannel permite ativar até 10 números de telefone para a discagem. Ative ou desative a discagem para os telefones selecionados.

PREVIEW

- **Ativar SLA:** ON/OFF

- **SLA:** Defina um tempo.

- **Ativar Auto Discagem:** ON/OFF

- **SLA:** Defina um tempo

O SLA é o tempo que o agente vai possuir para discar para algum cliente. Caso o tempo de SLA seja extrapolado, o fator de “Ativar Auto Discagem” vai definir se a plataforma vai selecionar e ligar para um cliente automaticamente.

The screenshot shows a configuration interface with a navigation bar at the top containing tabs: "Período de Mailing", "Período de Funcionamento", "Selecção de Leads", "Preview", "Regra de Leads", and "Regras de Persistência". The "Preview" tab is active. Below the navigation bar, there are two rows of settings:

Ativar SLA	<input type="checkbox"/>	SLA	00:00:00
Ativar Auto Discagem	<input type="checkbox"/>	SLA	00:00:10

Para finalizar, se necessário configure a Regra de Leads e Regras de Persistência. Depois salve as alterações.



Em caso de dúvidas, nossa equipe de suporte estará sempre disponível para ajudar e esclarecer processos.

(11) 4199-2276

suporte@hosannatecnologia.com.br



HOSANNA
TECNOLOGIA

WWW.HOSANNATECNOLOGIA.COM.BR

GUIA DO ADMINISTRADOR