



MÓDULO DISCADOR

Manual do Usuário

Autor: Bruno Matos Schmidt

Versão 1 - 21-Março-19

ÍNDICE

2 – INTRODUÇÃO.....	3
3 – ACESSO A APLICAÇÃO.....	4
4 – MONITOR CAMPANHA.....	7
4.1 – MONITOR CAMPANHA – DETALHES.....	8
4.2 – MONITOR CAMPANHA – VISÃO CLIENTE.....	14
4.3 – MONITOR CAMPANHA – VISÃO MAILING.....	18
4.4 – MONITOR CAMPANHA – ALARMES.....	24
4.5 – MONITOR CAMPANHA – INDICADOR.....	26
5 – CAMPANHA.....	28
5.1 – CRIAÇÃO/CONFIGURAÇÃO DE CAMPANHAS.....	29
5.2 – AÇÕES CAMPANHAS.....	42
5.2.1 – IMPORTAR MAILING.....	43
5.2.2 – FILTROS E ORDENAÇÃO.....	48
5.2.3 – EXCLUIR MAILING / CAMPANHA.....	50
5.2.4 – EXPORTAR RETORNO.....	52
5.2.5 – IMPORTAR TIPO TELEFONE.....	53
5.2.6 – HISTÓRICO DE LIMPEZA.....	54
5.2.7 – DUPLICAR CAMPANHAS.....	55
6 – CAMPANHA HISTÓRICO.....	56
7 – TELEFONE TIPO.....	58
8 – TEMPLATE ORDENAÇÃO.....	62
9 – TEMPLATE IMPORTAÇÃO.....	65
10 – REGRA DISCAGEM.....	69

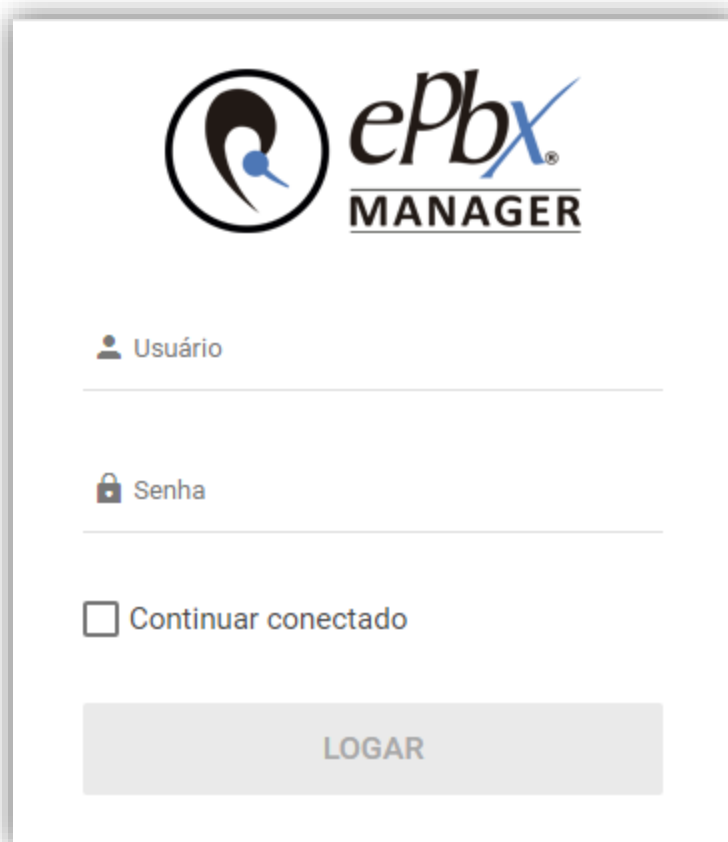
2 – INTRODUÇÃO

O objetivo deste documento é instruir os usuários do EpbxManager a configurar e gerenciar os itens necessários para o funcionamento do discador automático como criar, editar e excluir campanhas, regras de discagem, importação e exclusão de mailing, acompanhar o desempenho das campanhas através do monitor, relatórios de discagem entre outras funcionalidades.

3 – ACESSO A APLICAÇÃO

Para iniciarmos, logar na aplicação EpbxManager inserindo usuário e senha previamente cadastrados.

Segue tela Inicial (Login):



The screenshot shows the login interface of the ePbx Manager application. At the top, there is a logo consisting of a stylized 'e' inside a circle followed by the text 'ePbx' and 'MANAGER' below it. Below the logo, there are two input fields: the first is labeled 'Usuário' with a person icon, and the second is labeled 'Senha' with a lock icon. Below these fields is a checkbox labeled 'Continuar conectado'. At the bottom of the form is a large grey button labeled 'LOGAR'.

Figura 1-Tela de Login

Após realizar o login será exibida a tela a seguir, selecione Discador.

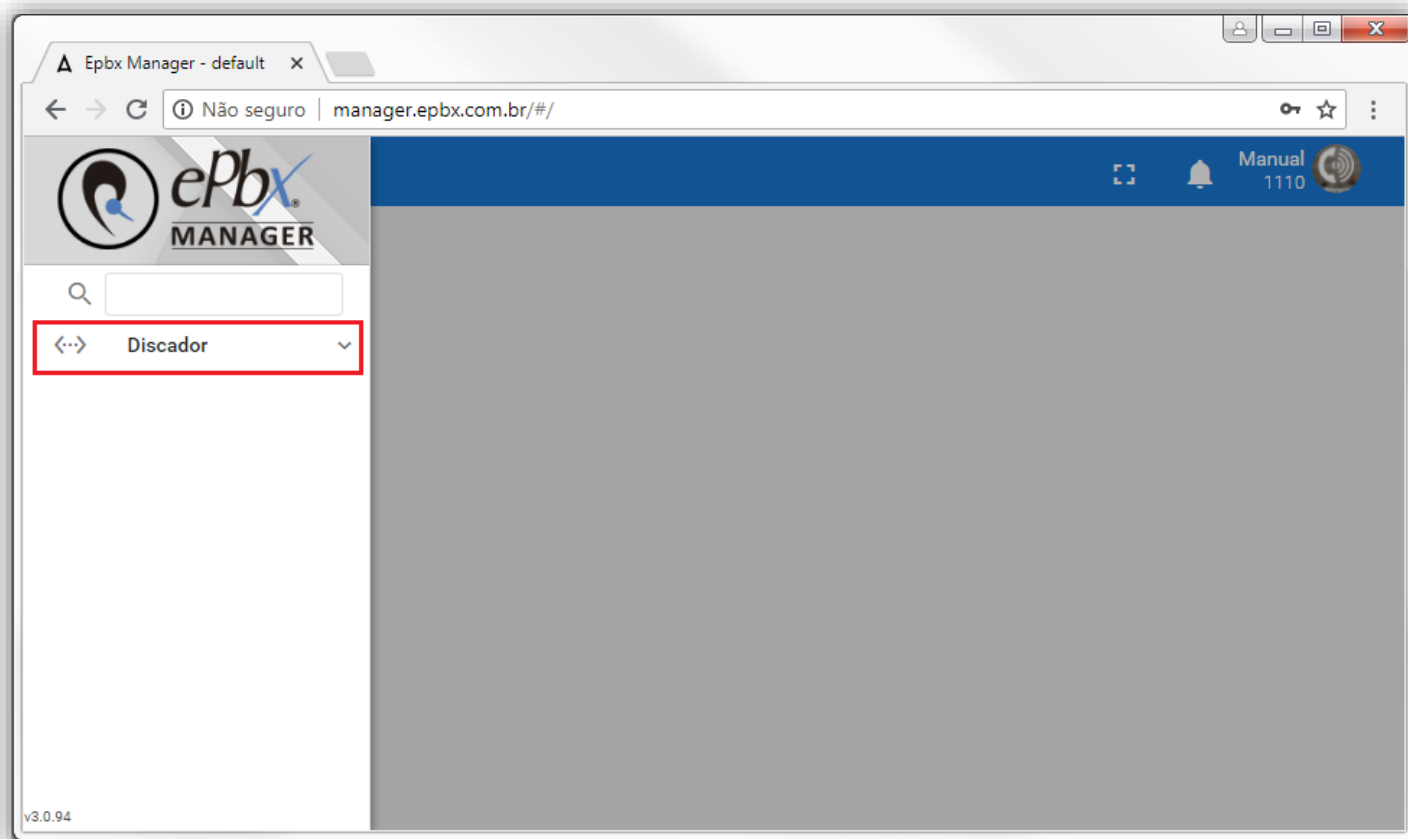


Figura 2 – Módulo Discador

Ao selecionar o Módulo Discador são exibidas as Opções para configuração:

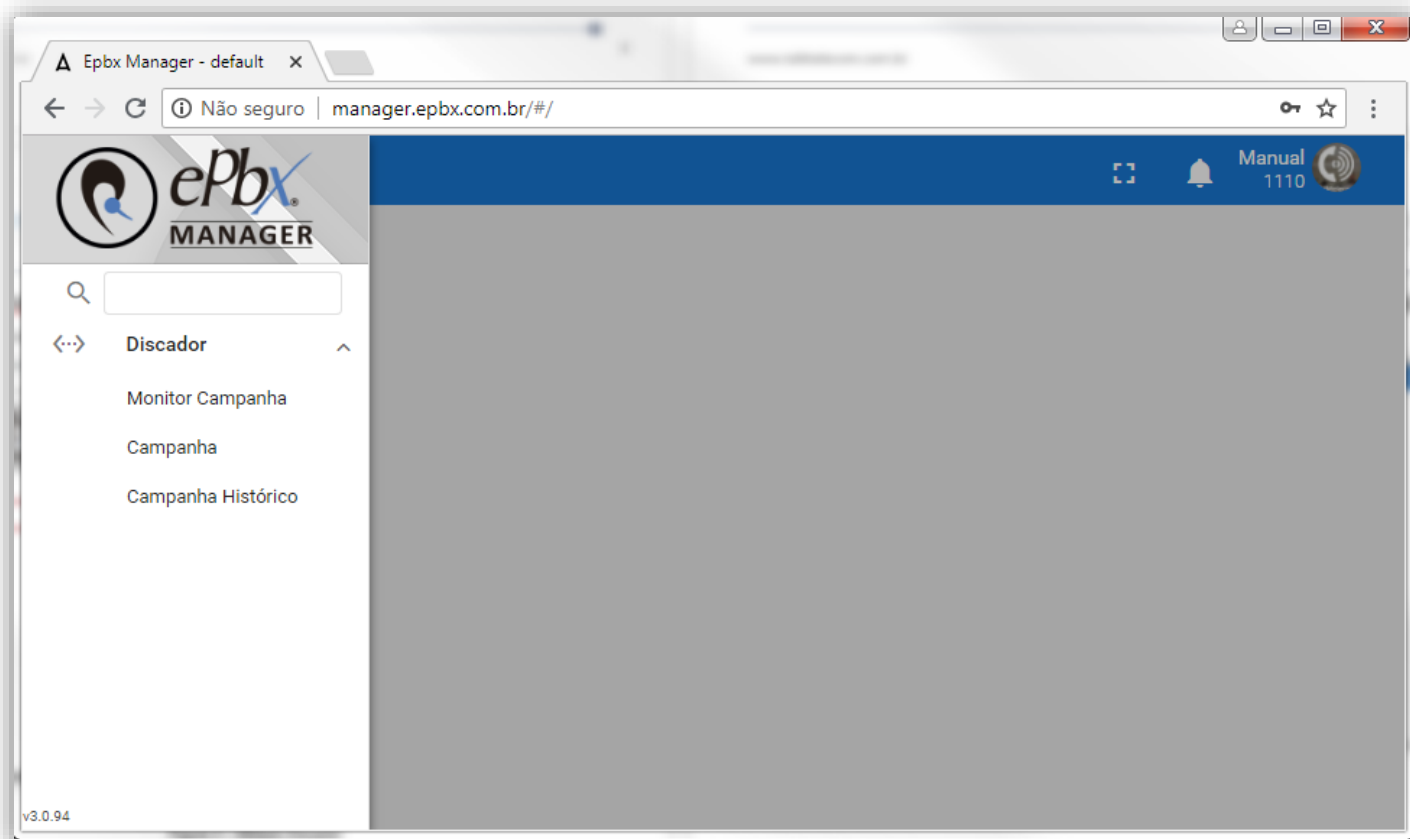


Figura 3-Tela de discador

4.1 – MONITOR CAMPANHA - DETALHES

Vamos descrever abaixo cada função disponível no Monitor.

Grupos:

Selecionando o grupo serão exibidos abaixo as campanhas que estão associadas a este grupo de atendimento ou clicando em todos serão exibidas todas as campanhas.

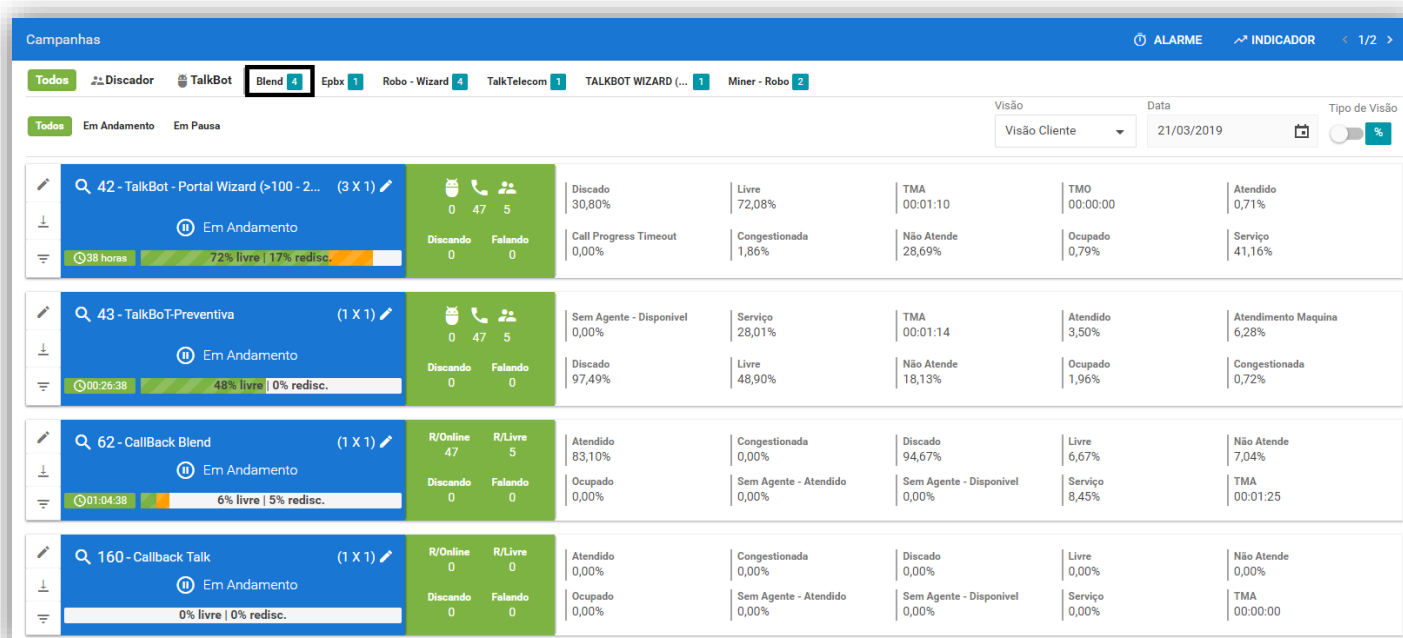



Figura 5 – Monitor Campanha – Grupos

As campanhas são ordenadas por status (Fora de Jornada, Em Pausa, Em andamento, etc). Clicando sobre cada status serão exibidas as campanhas ou Todos para todas as campanhas associadas ao grupo escolhido.

Visão:

Existem duas opções de Visualização das campanhas no Monitor, Cliente e Mailing. Na Visão Cliente os dados são exibidos por dia e na Visão Mailing podemos selecionar períodos maiores, da última hora trabalhada até 30 dias.

Tipo de Visão: Em Tipo de Visão o Monitor de Campanha exibirá os status das chamadas por Quantidade (Quant.) ou percentual (%) exceto TMA. Podemos visualizar as campanhas em modo horizontal ou vertical clicando em .

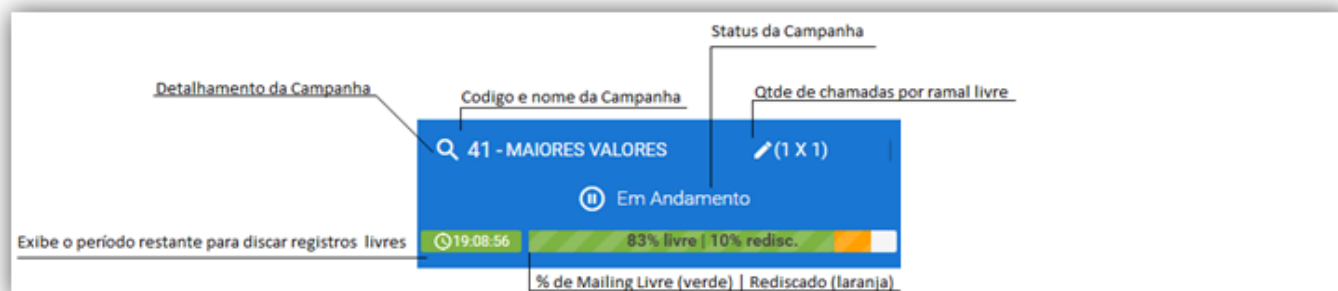


Figura 6 – Monitor Campanha – Horizontal

Ao lado direito do card, o usuário pode conferir indicadores dos operadores da campanha.

R/Online	R/Livre
45	7
Discando	Falando
0	0

Figura 7 – Monitor Campanha – Horizontal

R/Online – Indica a quantidade total de ramais logados dentro do grupo a qual esta campanha está direcionada.

R/Livre – Indica a quantidade de ramais disponíveis para receberem ligação desta campanha.

Discando – Indica a quantidade de ramais efetuando uma ligação neste momento.

Falando – Indica a quantidade de ramais em atendimento neste momento.

Ao lado do card horizontal, o usuário pode interagir rapidamente com a campanha através do painel, localizado ao lado do card.

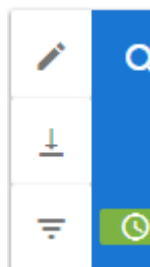


Figura 8 – Monitor Campanha – Horizontal



: Ao clicar neste ícone, o usuário pode realizar a edição da campanha selecionada, podendo reconfigurar a mesma.



: Ao clicar neste ícone, o usuário tem rápido acesso à página de importação de mailing desta campanha.



: Ao clicar neste ícone, o usuário pode ter acesso à página de filtros e ordenações da campanha.

.

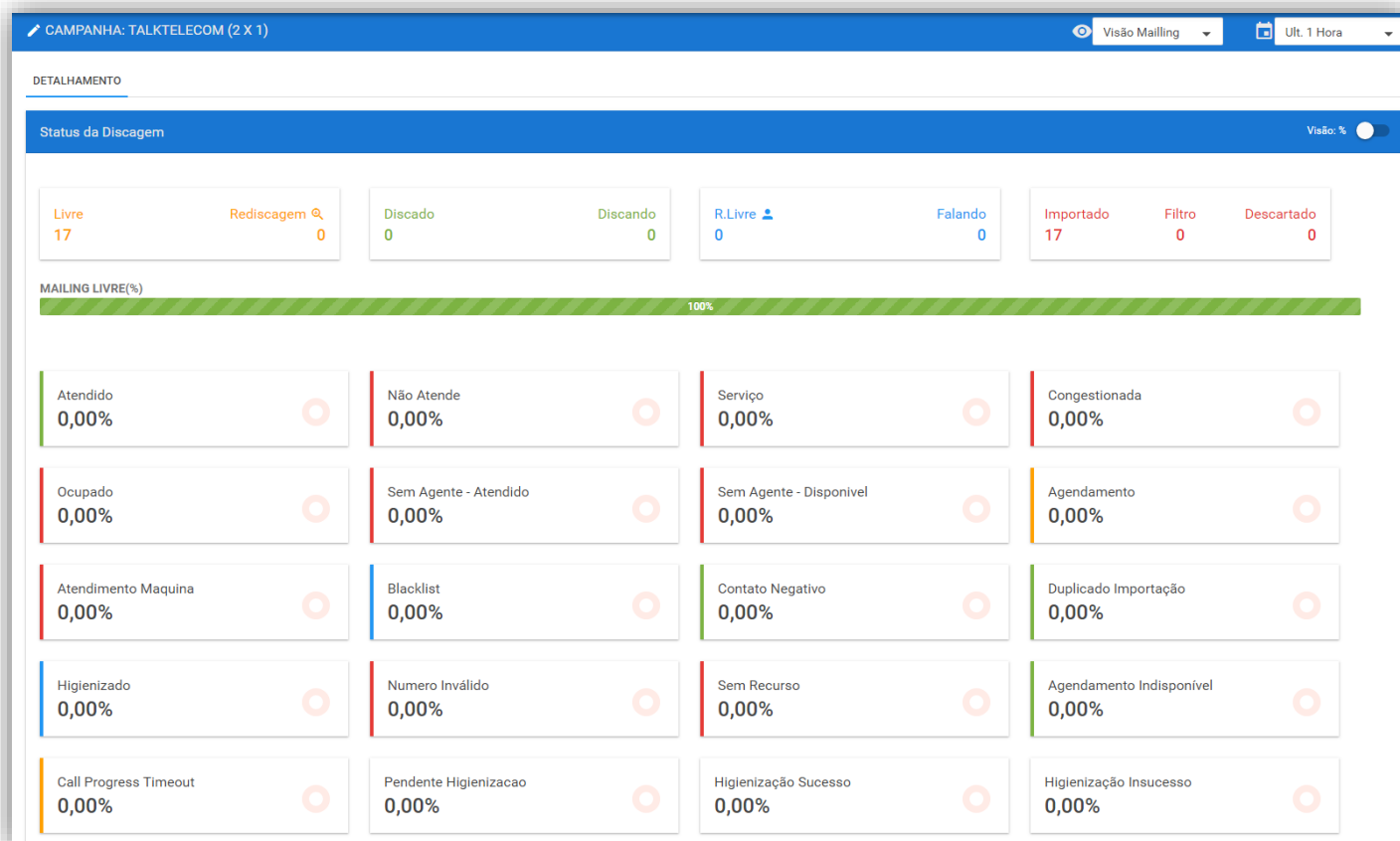


Figura 9 – Monitor Campanha – Detalhamento da campanha

41 - MAIORES VALORES Código e nome da Campanha

Exibe o código gerado para campanha e o nome configurado para ela.

Em Andamento Status da Campanha

Exibe o status atual da campanha, é possível alterar o status clicando no player (pausar, iniciar ou parar).

(1 X 1) Qtde de chamadas por ramal

Exibe a quantidade de chamadas configuradas que o discador irá disparar por ramal, clicado em Ações (lápis) é possível alterar a quantidade de chamadas, conforme imagem, clique em salvar após realizar a alteração.

Customização de Propriedades

Discagem por Ramal * ?

1

SALVAR

Figura 10 – Monitor Campanha – Qtde de chamadas por ramal

19:08:56

Exibe o período restante para que os registros livres da campanha sejam discados. Ajuda a programar a próxima importação de Mailing.

83% livre | 10% redisc.

Exibe a porcentagem de Mailing livre disponível para discar e a porcentagem de Mailing que já foi discado e não houve atendimento por algum status e entrou nas regras de rediscagem.

Visualização prévia da quantidade / percentual dos status das discagens e o TMA da campanha.

Livre 100,00%	Atendido 0,00%	Discado 0,00%	TMA 00:00:00	Congestionamento 0,00%
Não Atende 0,00%	Ocupado 0,00%	Sem Agente - Atendido 0,00%	Sem Agente - Disponível 0,00%	Serviço 0,00%

Figura 11 – Monitor Campanha – Indicadores

Obs.: Clicando sobre esta parte da campanha serão exibidos mais detalhes como por exemplo a quantidade de chamadas atendidas por operador e o TMA de cada um, segue imagem:

Campanha	Operador	Tot Chamadas	Age Sucesso	Duração	TMA
MAIORES VALORES	Aline Santos da Silva	64	0	01:52:06	00:01:45
MAIORES VALORES	AMANDA LOLITA GONÇALVES DE SOUZA	47	0	01:17:36	00:01:39
MAIORES VALORES	Ana Paula C Lima dos Santos	65	0	00:59:30	00:00:54
MAIORES VALORES	Andrea Simone de Souza Negrão	51	0	01:35:04	00:01:51
MAIORES VALORES	Andressa Miritão	111	0	02:54:52	00:01:34
MAIORES VALORES	Bianca Silva Mendes	90	0	02:45:12	00:01:50
MAIORES VALORES	Camila Helen Dos Santos	61	0	01:24:03	00:01:22
MAIORES VALORES	Carlos Cesar da Silva	116	0	02:12:24	00:01:08
MAIORES VALORES	Claudia Cristina Francini	75	0	01:51:25	00:01:29
MAIORES VALORES	CLAUDIA MARIA DE SOUZA	38	0	02:31:31	00:03:59
MAIORES VALORES	Dalila Silva Dias	34	0	00:53:36	00:01:34
MAIORES VALORES	Elizabeth Nunes Fonseca	73	0	01:20:58	00:01:06
MAIORES VALORES	Erika Rodrigues Kawabata	73	0	02:18:27	00:01:53
MAIORES VALORES	Esther Salomão H. Da Silva	64	0	02:03:36	00:01:55
MAIORES VALORES	Fabiana Fortunato Gesteira	88	0	02:04:32	00:01:24
MAIORES VALORES	Felipe Augusto Campos	61	0	03:03:11	00:03:00

Figura 12 – Monitor Campanha – Detalhes da Campanha

Também no Monitor podemos executar algumas ações disponíveis referentes a configuração das campanhas (configurações no item Campanhas).

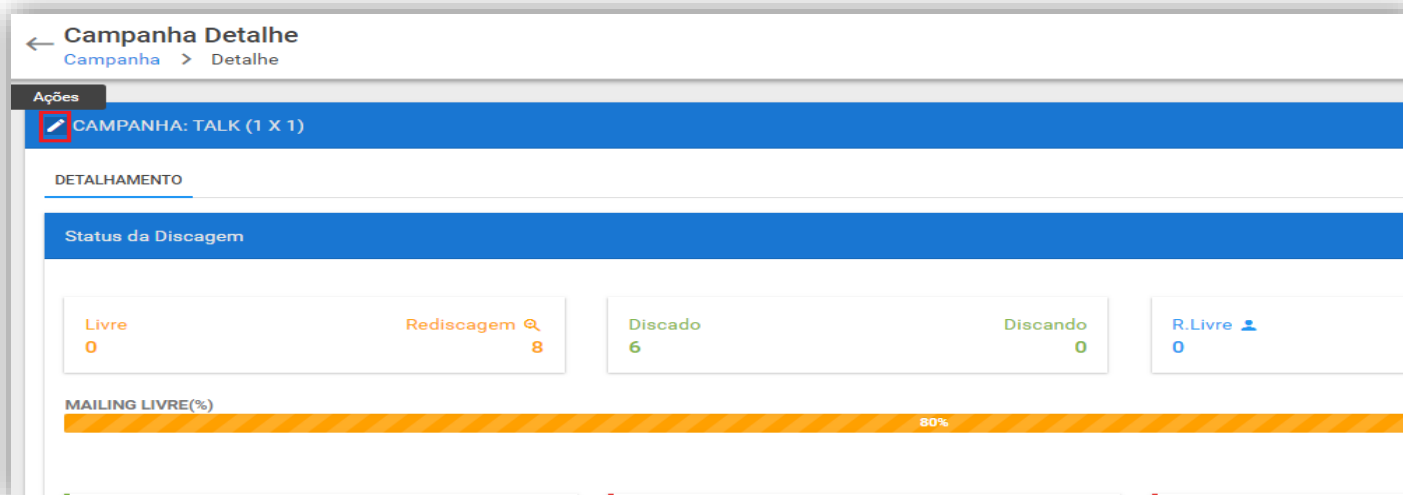


Figura 13 – Monitor Campanha – Ações

4.2 – MONITOR CAMPANHA – VISÃO CLIENTE

São exibidos os dados por quantidade de cliente (Registro).

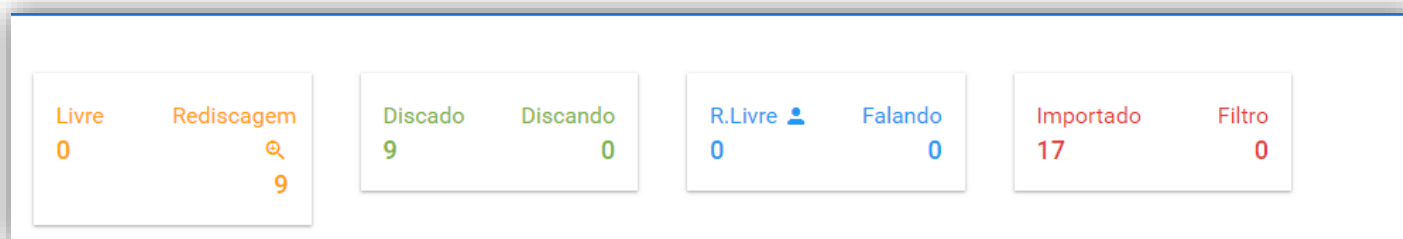


Figura 14 – Monitor Campanha – Visão Cliente

Livre / Rediscagem

Quantidade de registros livres para discagem e quantidade de registros para rediscagem, neste caso os registros já foram discados e por algum status não foram atendidos. Clicando na Lupa em Rediscagem serão exibidos os detalhes deste status.

Discagem por Status : Rediscagem | Período: 27/08/2018

Total 9

Rediscagem 9

AMOSTRAGEM AGENDAMENTO

Cód. Cliente Nome Telefone

PESQUISAR **LIMPAR**

Cod. Cliente	Nome	DDD	Número	Operadora	Dt. Retorno
1	Gabriela	11	94808 5	TIM	
4	Daniel	11	98790 0	TIM	
6	Henrique	11	94310 6	VIVO	
8	Wenes	11	97505 5	VIVO	
9	Bruno	11	98226 8	TIM	
11	Carlos Caires	11	99335 0	CLARO	
12	Gustavo	11	97156 5	VIVO	
14	Leandro	11	96442 2	TIM	

Figura 15 – Monitor Campanha – Livre/Rediscagem visão Cliente

Aba Agendamento – Quantidade de registros que estão agendados para rediscar no período e Intervalo configurado para pesquisa.

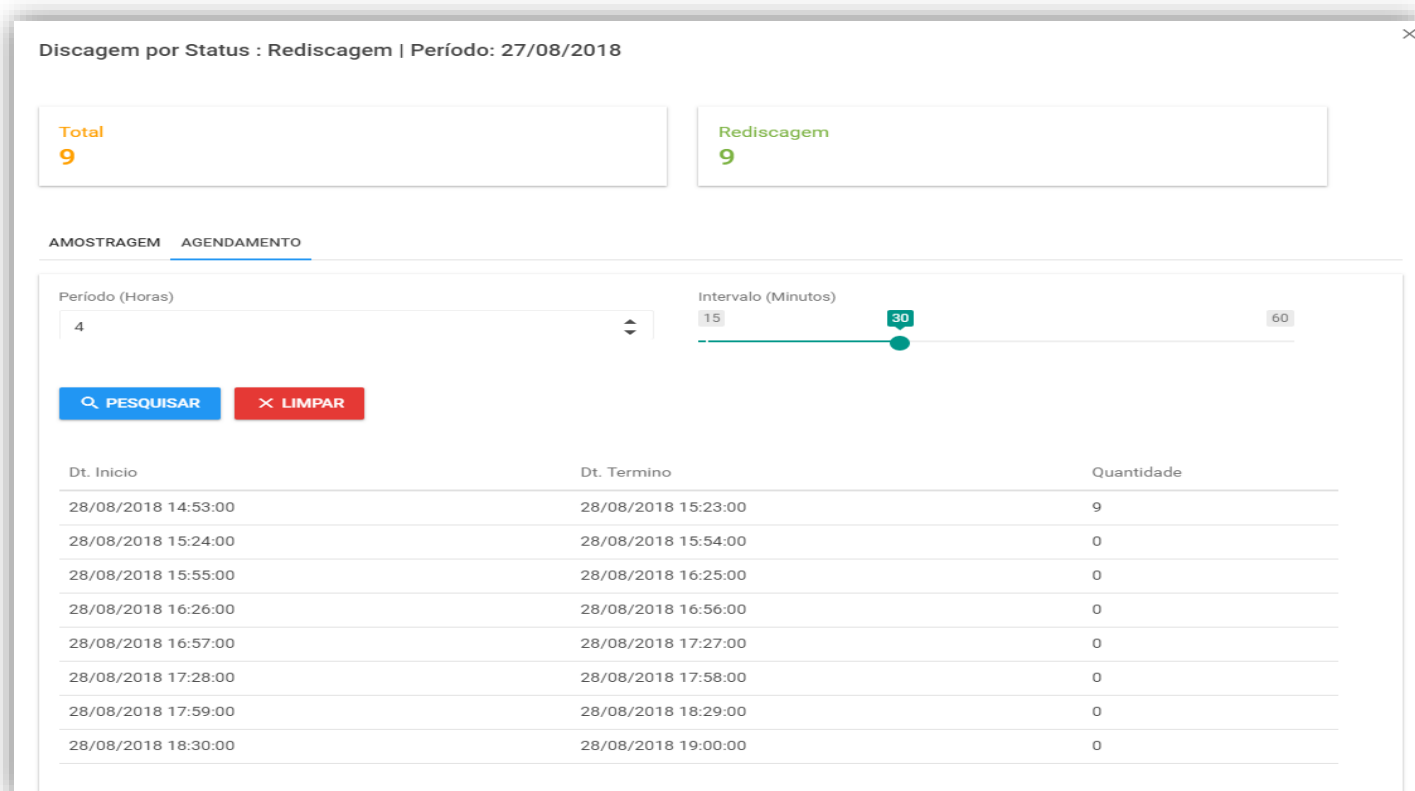


Figura 17-Monitor Campanha – Rediscagem Agendamento

Discado / Discando

Quantidade de registros Discados / estão sendo discados no momento;

R.Livre / Falando

Quantidade de ramais livres / Falando no momento;

Importado / Filtro

Quantidade de Registros importados / Quantidade de registros retirados do mailing pelo filtro (configuração em Campanha);

Barra de Mailing Livre

Aqui é possível identificar visualmente a porcentagem de Registros livres para discar que não foram trabalhados até o momento (verde) e a porcentagem de Registros para rediscagem (laranja).



Figura 18-Monitor campanha – Barra Vizualiação

Status de Discagem

Para cada status de discagem é exibido a quantidade ou o percentual. Clicando sobre cada status serão exibidos o total discado e o total deste status. Clicando ainda em Amostragem – Pesquisar visualizamos os números e nome do cliente.

Discagem por Status : Não Atende | Período: 10/09/2018

Total
7.548

Não Atende
2.094

AMOSTRAGEM

Cód. Cliente

Nome

Telefone

<

Figura 19-Monitor Campanha – Detalhe Status

4.3 – MONITOR CAMPANHA – VISÃO MAILING

São exibidos os dados por quantidade de telefones importados.

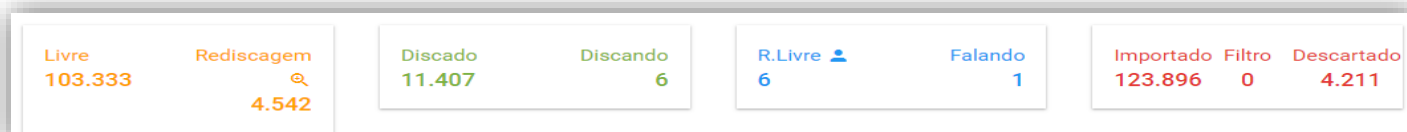


Figura 20-Monitor Campanha Indicadores

Livre / Rediscagem

Quantidade de telefones livres para discagem e quantidade de telefones para rediscagem, neste caso os telefones já foram discados e por algum status não foram atendidos. Clicando na Lupa em Rediscagem serão exibidos os detalhes deste status.

Discagem por Status : Rediscagem | Período: Hoje

Total
11.418

Rediscagem
4.547

AMOSTRAGEM STATUS AGENDAMENTO

Cód. Cliente Nome Telefone

Q. PESQUISAR **X. LIMPAR**

Cod. Cliente	Nome	DDD	Número	Operadora	Dt. Retorno
1003321-0	TANIA MARIA VIDAL CHAVES CARVALHO	21	986661177	OI SMP	
1137547-0	OTONIEL GABRIEL DE SOUZA	11	998714931	VIVO	
1158974-0	AEC/NILTON MIRANDA	11	999441833	VIVO	
1185536-0	OTAVIO TELLI JUNIOR	11	47391481	TELEFÔNICA	
1228091-0	MIRAMAR CAETANO FERNANDES	19	21211192	EMBRATEL	
1316141-0	IDEAL FORMATURAS LTDA MEPR	44	998131026	TIM	
1353295-0	JACOB TAKATSU	11	47027918	TELEFÔNICA	
1360604-0	STANLEY SOUSA E SILVA	11	55318700	TELEFÔNICA	

« < 1 2 3 4 5 6 7 ... 304 > »

Figura 21-Rediscagem por Status

Total – Quantidade total de Telefones Discados.

Rediscagem – Quantidade de Telefones para rediscagem.

Aba Amostragem

Amostra dos Telefones que estão disponíveis para rediscagem. Caso saiba os dados do cliente é possível realizar a pesquisa.

Também é possível identificar o detalhamento das chamadas para este registro clicando no Código do Cliente (em azul) será exibida a TimeLine deste registro, quando foi importado, quando foi discado, etc. Clicando no (+) exibira o detalhe do bilhete.

Detalhamento da Chamada - Campanha (MAIORES VALORES - 41)

Cliente

Código Cliente:1316141-0
Nome Cliente:IDEAL FORMATURAS LTDA MEPR

Telefone:

Seleciona

Grupo:

Seleciona

Detalhamento

Timeline

+

Telefone: 4432471481

Ramal: --

Duração: --

Dt. Inicio Ligação: --

Tentativa: ---

Tipo Telefone: Peso 2

Atendente: --

Dt. Importação: 09/09/2018 18:00:05

Dt. Fim Ligação: --

Status Ligação: --

Grupo: --

Dt. Agendamento: --

Tipo: **Importado**

+

Telefone: 44992179945

Ramal: --

Duração: --

Dt. Inicio Ligação: --

Tentativa: ---

Tipo Telefone: Peso 5

Atendente: --

Dt. Importação: 09/09/2018 18:00:05

Dt. Fim Ligação: --

Status Ligação: --

Grupo: --

Dt. Agendamento: --

Tipo: **Importado**

+

Telefone: 44998131026

Ramal: --

Duração: --

Dt. Inicio Ligação: 09/09/2018 18:00:05

Tentativa: ---

Tipo Telefone: Peso 10

Atendente: --

Dt. Importação: 09/09/2018 18:00:05

Dt. Fim Ligação: --

Status Ligação: **Rediscagem**

Grupo: --

Dt. Agendamento: --

Tipo: **Importado**

Telefone: 44998131026

Ramal: 10000

Duração: 00:00:19

Dt. Inicio Ligação: 10/09/2018 09:43:06

Tentativa: 1

Tipo Telefone: Peso 10

Atendente: --

Dt. Importação: 09/09/2018 18:00:05

Dt. Fim Ligação: 10/09/2018 09:43:25

Status Ligação: **Atendimento Maquina**

Grupo: Blend 1

Dt. Agendamento: --

Tipo: **Discador**

+

Figura 22-Monitor Campanha Resultado Bilhete

Aba Status

Exibe a quantidade total discada e a quantidade para rediscagem. É possível visualizar o status anterior dos telefones (quantidade e percentual) e a quantidade e percentual do status atual.

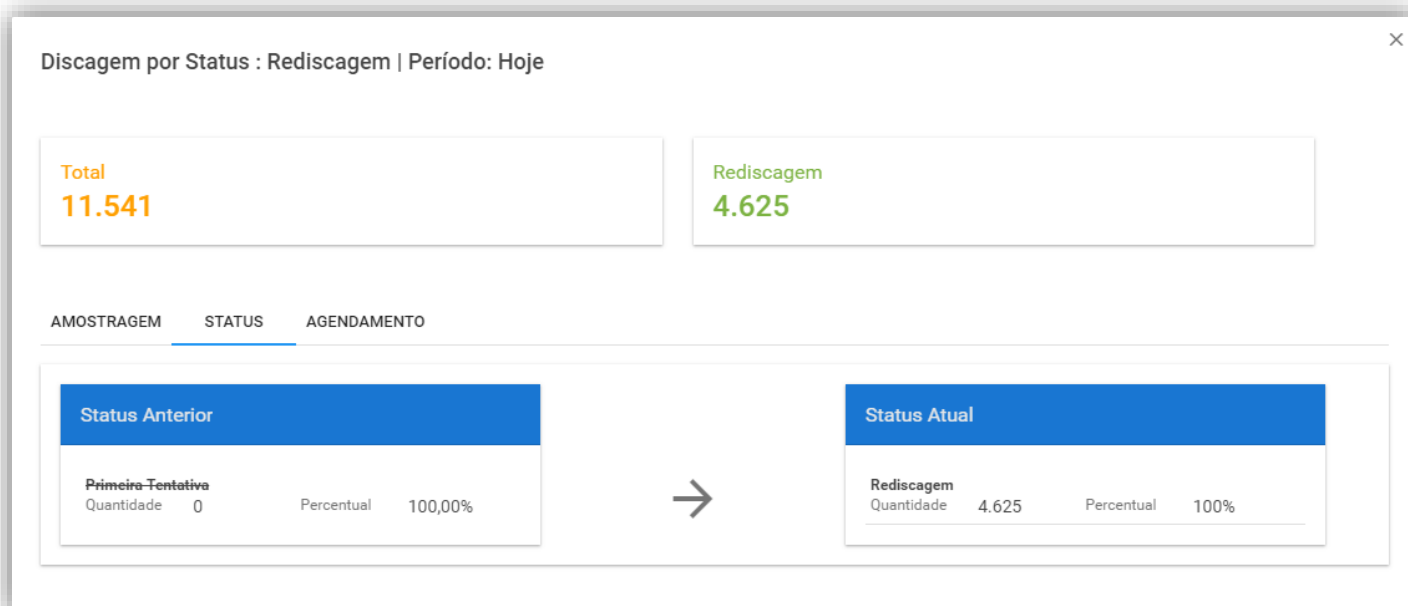


Figura 23-Monitor Campanha Rediscagem Status

Aba Agendamento – Quantidade de telefones que estão agendados para rediscar no período e Intervalo configurado para pesquisa.

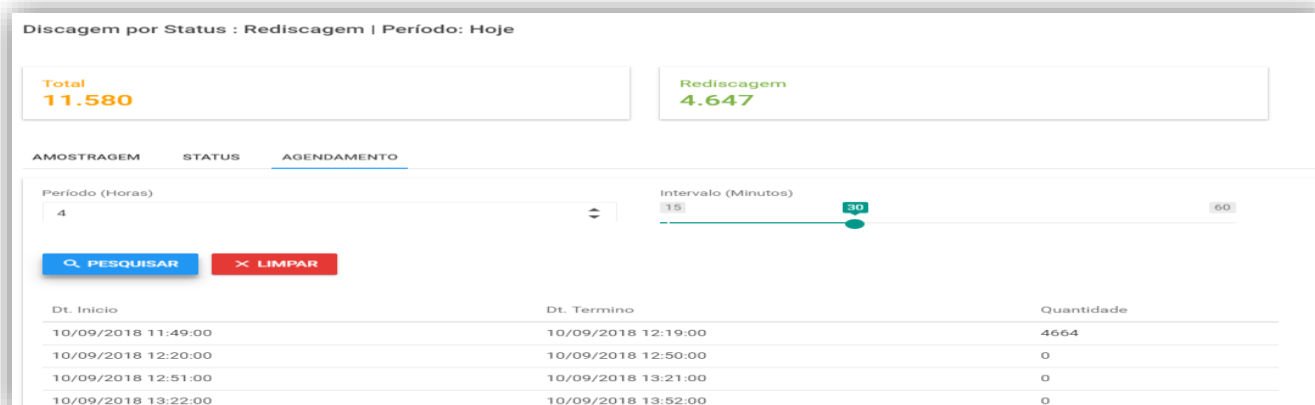


Figura 24-Monitor Campanha Rediscovery Agendamento

Discado / Discando

Quantidade de telefones discados / estão sendo discados no momento;

R.Livre / Falando

Quantidade de ramais livres / Falando no momento;

Importado / Filtro / Descartado

Quantidade de telefones importados / Quantidade de telefones retirados do mailing pelo filtro (configuração em Campanha) / Quantidade de telefones descartados pois já atingiram a quantidade máxima de tentativas para discagem;

Barra de Mailing Livre

Aqui é possível identificar visualmente a porcentagem de telefones livres para discar que não foram trabalhados até o momento (verde) e a porcentagem de telefones para rediscovery (laranja).

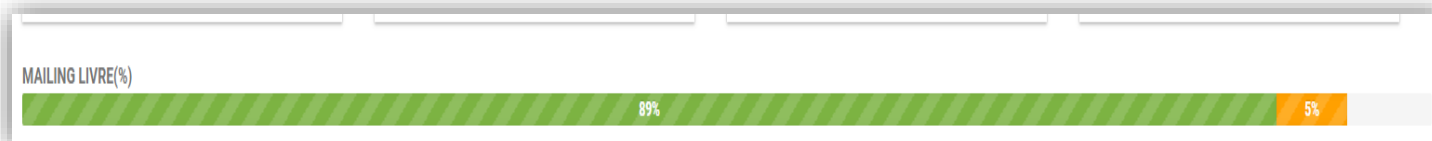


Figura 25-Monitor Campanha Barra Visualização

Status de Discagem

Para cada status de discagem é exibido a quantidade ou o percentual. Clicando sobre cada status serão exibidos o total discado e o total deste status. No exemplo abaixo visualizamos o status **Não Atende**.

Aba Amostragem

Amostra dos telefones que estão disponíveis para rediscagem. Caso saiba os dados do cliente é possível realizar a pesquisa.

Aba Status

Exibe a quantidade total discada e a quantidade para o status. É possível visualizar o status anterior dos telefones (quantidade e percentual) e a quantidade e percentual do status atual. Em status anterior, clicando sobre os status (Atendimento Máquina, Serviço, etc), a página é direcionada para Amostragem destes números.

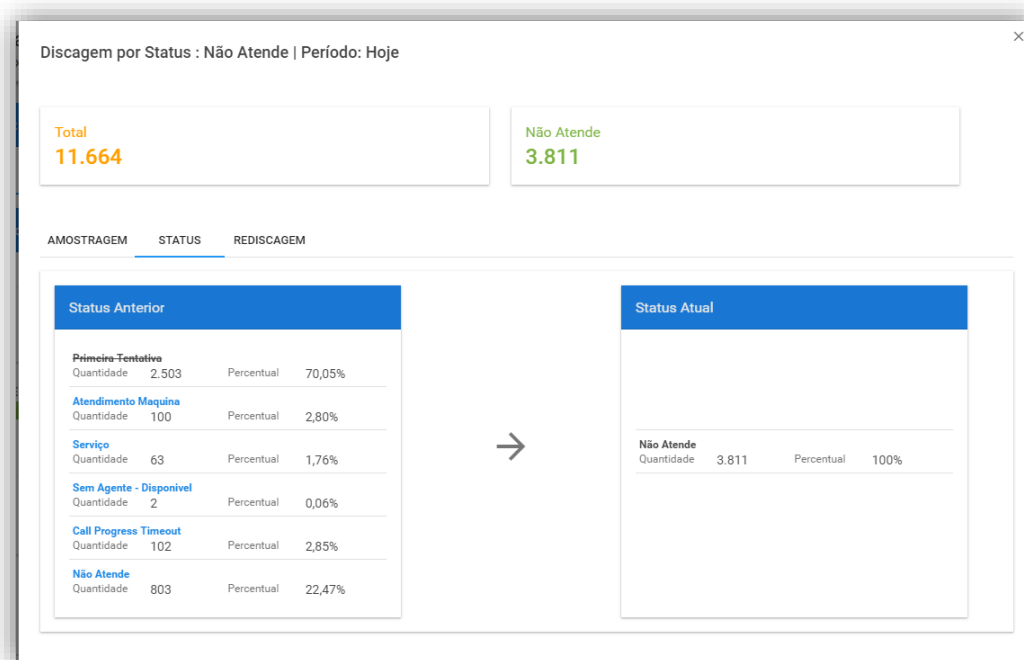


Figura 26-Monitor Campanha – Status (Detalhes)

Aba Rediscagem

Exibe a quantidade total de telefones discados e a quantidade de telefones discados que ficaram neste status no período selecionado.

Abaixo a quantidade de Clientes e a quantidade de telefones disponíveis para rediscar, nesta opção é possível enviar para rediscagem agendando a data e horário desejado e rediscar em uma campanha diferente da que está trabalhando caso queira. Selecionando a opção para não rediscar nesta campanha, será habilitado o campo para escolher a campanha.

Insira os parâmetros conforme solicitado e clique em Rediscar.

Discagem por Status : Não Atende | Período: Hoje

Total
13.094

Não Atende
4.249

AMOSTRAGEM

STATUS

REDISCAÇÃO

Clientes
0

Telefones
18

Para reutilizar as discagens do Mailling com o Status de Não Atende parametrize abaixo:

Quantidade Telefones:
18

Data Agendamento:
11/09/2018 14:21

Rediscar nesta Campanha?
☐ NÃO

Informe a Campanha:
Selecione

REDISCAR

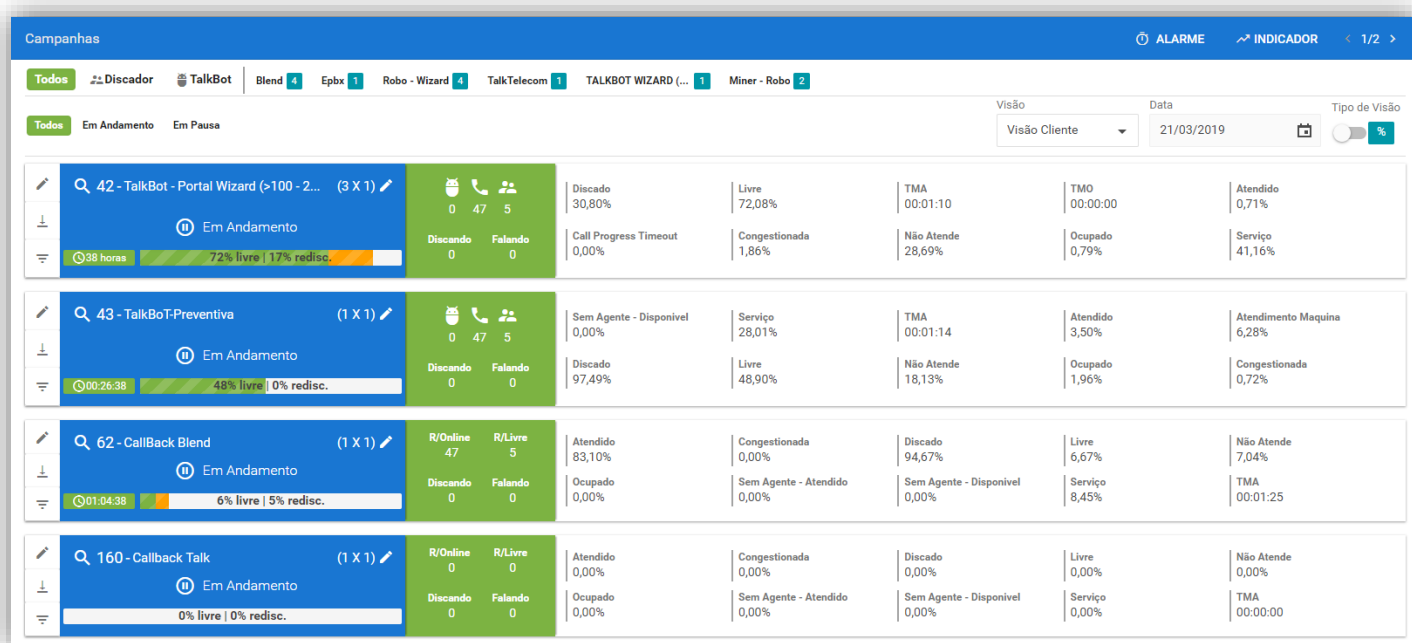
Figura 27 – Monitor Campanha – Rediscagem – Parâmetros

www.talktelecom.com.br

23

4.4 – MONITOR CAMPANHA – ALARMES

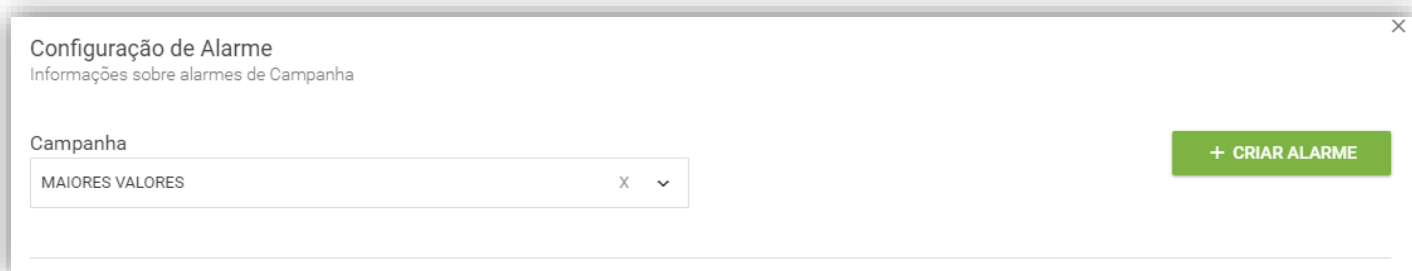
Criação de alarmes para identificar quantidade elevada de determinado status discados na Campanha, quando o Mailing Livre para discagem está acabando, etc.



Campanhas									
<div> <div>Todos</div> <div>Discador</div> <div>TalkBot</div> <div>Blend 4</div> <div>Epbx 1</div> <div>Robo - Wizard 4</div> <div>TalkTelecom 1</div> <div>TALKBOT WIZARD (... 1</div> <div>Miner - Robo 2</div> </div>									
<div> <div>Todos</div> <div>Em Andamento</div> <div>Em Pausa</div> </div> <div> <div>Visão</div> <div>Visão Cliente</div> </div> <div> <div>Data</div> <div>21/03/2019</div> </div> <div> <div>Tipo de Visão</div> <div></div> </div>									
<div>Q 42 - TalkBot - Portal Wizard (>100 - 2... (3 X 1)</div> <div>Em Andamento</div> <div>Q38 horas 72% livre 17% redisc.</div>	<div>Discado 0</div> <div>Falando 0</div>	<div>Discado 30,80%</div> <div>Call Progress Timeout 0,00%</div>	<div>Livre 72,08%</div> <div>Congestionada 1,86%</div>	<div>TMA 00:01:10</div> <div>Não Atende 28,69%</div>	<div>TMO 00:00:00</div> <div>Ocupado 0,79%</div>	<div>Atendido 0,71%</div> <div>Serviço 41,16%</div>			
<div>Q 43 - TalkBot-Preventiva (1 X 1)</div> <div>Em Andamento</div> <div>Q00:26:38 48% livre 0% redisc.</div>	<div>Discado 0</div> <div>Falando 0</div>	<div>Sem Agente - Disponivel 0,00%</div> <div>Discado 97,49%</div>	<div>Serviço 28,01%</div> <div>Livre 48,90%</div>	<div>TMA 00:01:14</div> <div>Não Atende 18,13%</div>	<div>Atendido 3,50%</div> <div>Ocupado 1,96%</div>	<div>Atendimento Maquina 6,28%</div> <div>Congestionada 0,72%</div>			
<div>Q 62 - CallBack Blend (1 X 1)</div> <div>Em Andamento</div> <div>Q01:04:38 6% livre 5% redisc.</div>	<div>R/Online 47</div> <div>R/Livre 5</div> <div>Discado 0</div> <div>Falando 0</div>	<div>Atendido 83,10%</div> <div>Ocupado 0,00%</div>	<div>Congestionada 0,00%</div> <div>Sem Agente - Atendido 0,00%</div>	<div>Discado 94,67%</div> <div>Sem Agente - Disponivel 0,00%</div>	<div>Livre 6,67%</div> <div>Serviço 8,45%</div>	<div>Não Atende 7,04%</div> <div>TMA 00:01:25</div>			
<div>Q 160 - Callback Talk (1 X 1)</div> <div>Em Andamento</div> <div>0% livre 0% redisc.</div>	<div>R/Online 0</div> <div>R/Livre 0</div> <div>Discado 0</div> <div>Falando 0</div>	<div>Atendido 0,00%</div> <div>Ocupado 0,00%</div>	<div>Congestionada 0,00%</div> <div>Sem Agente - Atendido 0,00%</div>	<div>Discado 0,00%</div> <div>Sem Agente - Disponivel 0,00%</div>	<div>Livre 0,00%</div> <div>Serviço 0,00%</div>	<div>Não Atende 0,00%</div> <div>TMA 00:00:00</div>			

Figura 28 – Monitor Campanha – Alarmes

Clique em Alarmes, será exibida a tela para configuração, selecione a campanha que deseja criar o alarme e clique em “criar alarme”.



Configuração de Alarme

Informações sobre alarmes de Campanha

Campanha

MAIORES VALORES

X

▼

+ CRIAR ALARME

Figura 29-Monitor Campanha Alarmes Configuração

Após clicar serão habilitados os campos para configurar.

Campo: selecione o parâmetro para aplicar o alarme;

Operador: Escolha de acordo com parâmetro selecionado;

Valor: Defina o valor para o parâmetro;

Estilo: Escolha a cor do alarme;

Sonoro: Ative/Desative o alarme sonoro.

Clique em Salvar

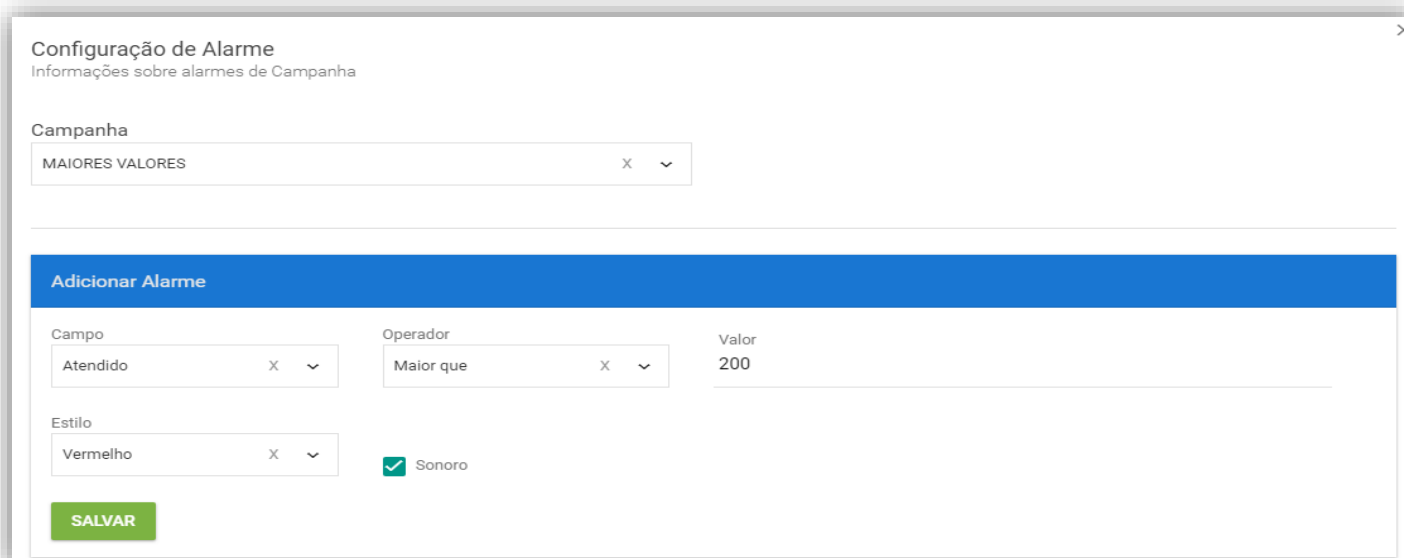
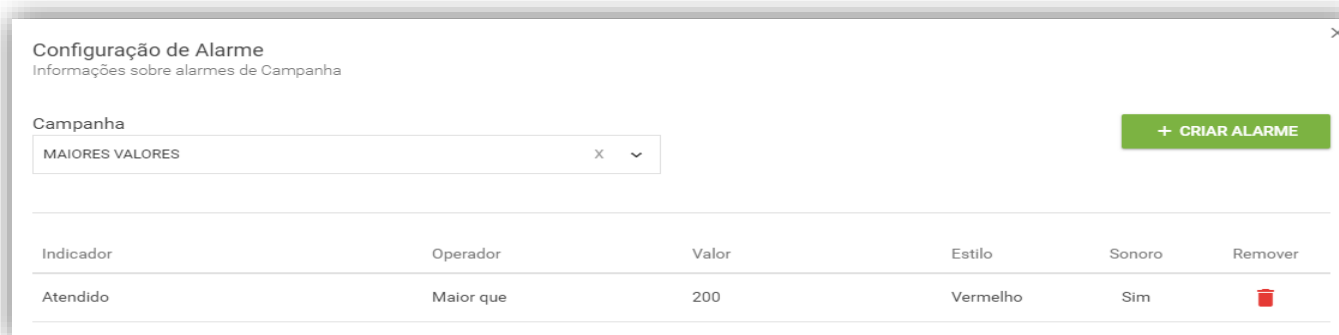


Figura 30-Monitor campanha campos alarme




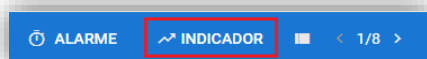
Indicador	Operador	Valor	Estilo	Sonoro	Remover
Atendido	Maior que	200	Vermelho	Sim	

Figura 31-Monitor Campanha Alarme Salvo

4.5 – MONITOR CAMPANHA – INDICADOR

Podemos alterar os indicadores marcando de acordo com a necessidade de visualização da campanha no Monitor.



Para configurar os indicadores selecione a campanha, serão exibidos abaixo todos os status de ligações, marque até cinco status para visualizar no monitor.

Indicadores Favoritos

Informações sobre Indicadores

Campanha

40 - MENORES VALORES

92 - PREVENTIVO I

97 - ACORDOS QUEBRADOS

41 - MAIORES VALORES

16 - 07:00 até 08:00

32 - 20:00hs até 21:00hs

18 - Preventivas

50 - Folha S.P (Taboão da Sera)

52 - Folha S.P (Guarulhos)

53 - Folha S.P (Zona Sul)

56 - Folha S.P (Digital)

61 - Folha S.P (PR, MG, DF)

64 - Folha S.P (Interior)

66 - Folha S.P (CEP 04849)

67 - Folha S.P (Maua)

68 - Folha S.P Grajau/Outros

Indicador	Favorito
Não Atende	<input checked="" type="checkbox"/>
Serviço	<input checked="" type="checkbox"/>
Congestionamento	<input checked="" type="checkbox"/>
Ocupado	<input checked="" type="checkbox"/>
Sem Agente - Atendido	<input type="checkbox"/>
Sem Agente - Disponível	<input type="checkbox"/>
Agendamento	<input type="checkbox"/>
Rediscagem	<input type="checkbox"/>
Atendimento Maquina	<input checked="" type="checkbox"/>
BlackList	<input type="checkbox"/>
Contato Negativo	<input type="checkbox"/>
Duplicado Importação	<input type="checkbox"/>
Higienizado	<input type="checkbox"/>
Numero Inválido	<input type="checkbox"/>
Sem Recurso	<input type="checkbox"/>
Call Progress Timeout	<input type="checkbox"/>

CANCELAR

SALVAR

Figura 32 – Monitor Campanha Indicadores

Após marcar clique em salvar, serão exibidos os status selecionados junto do Status Livre, Atendido, Discado, TMA que são fixos no Monitor.

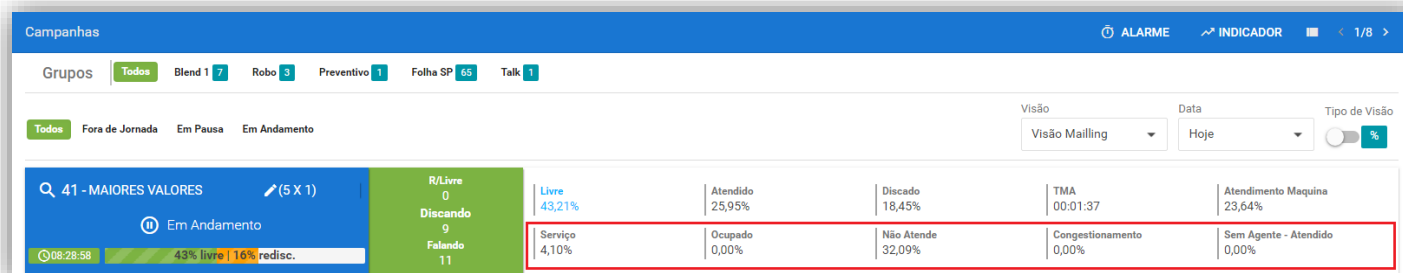
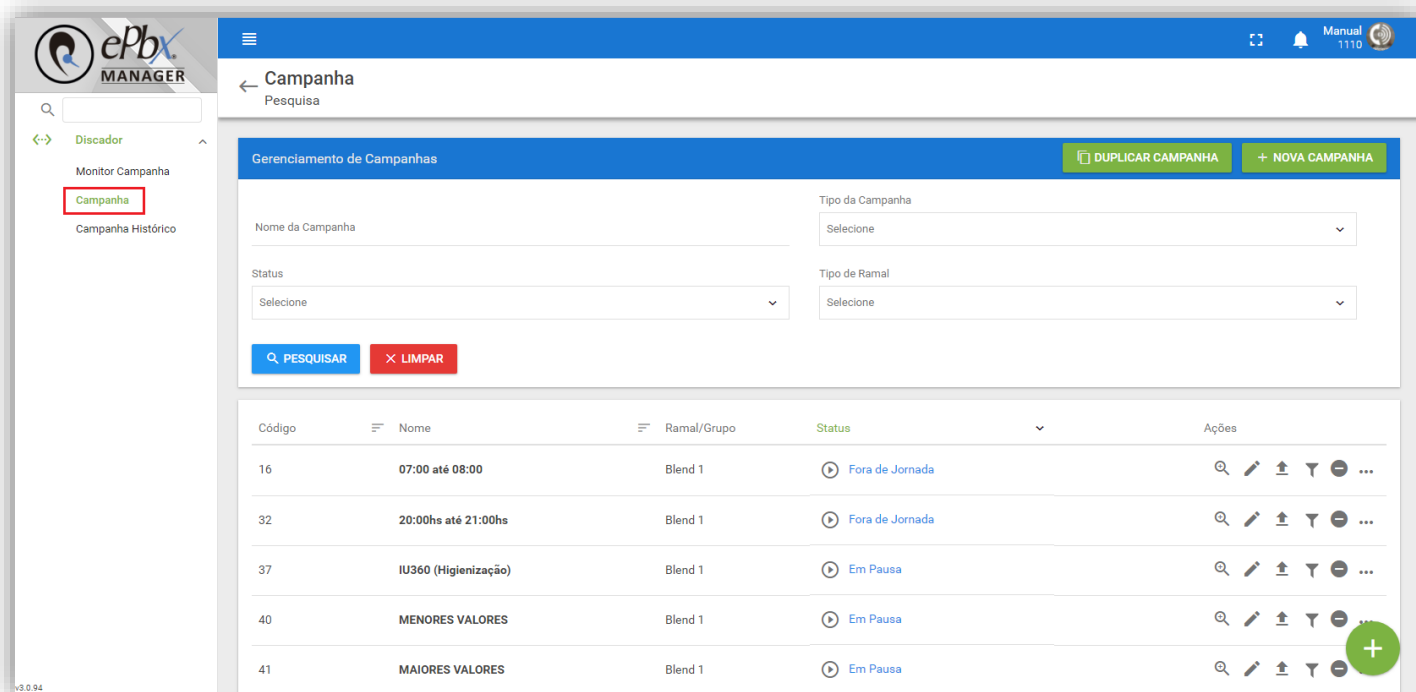


Figura 33-Monitor Campanha Status

5 – CAMPANHA

Neste tópico veremos a criação/configuração das campanhas de discagem, importação de Mailing, criação de filtros, e extração dos relatórios de discagem.



Gerenciamento de Campanhas

Nome da Campanha:

Status:

Tipo da Campanha:

Tipo de Ramal:

PESQUISAR **LIMPAR**


























Código	Nome	Ramal/Grupo	Status	Ações
16	07:00 até 08:00	Blend 1	Fora de Jornada	    
32	20:00hs até 21:00hs	Blend 1	Fora de Jornada	    
37	IU360 (Higienização)	Blend 1	Em Pausa	    
40	MENORES VALORES	Blend 1	Em Pausa	    
41	MAIORES VALORES	Blend 1	Em Pausa	    

Figura 34-Discador Campanha

5.1 – CRIAÇÃO/CONFIGURAÇÃO DE CAMPANHAS

Para criar uma nova campanha clique em **+ NOVA CAMPANHA** ou **+**.

Serão exibidos os campos para configuração dividido em Abas (Detalhes, Períodos, Roteamento, Propriedades, Regras), segue descrição de cada campo.

Aba Detalhes

Nome: Inserir o nome da campanha;

Descrição: Inserir a descrição da campanha;

Tipo de campanha: Padrão, Callback, Higienização, Talkbot;

Padrão – Campanha Padrão de discagem.

Callback – Campanha criada para ser associada a um serviço receptivo e armazenar as chamadas abandonadas para retorno.

Higienização – Campanha para validar os números do Mailing e higieniza-lo excluindo registros inválidos de acordo com a configuração aplicada.

TalkBot – Campanha para trabalhar com o Robô.

Layout Importação: Padrão e Código de Integração;

Padrão - Layout padrão de importação Talk, este layout está disponível no momento da importação do Mailing;

Código de Integração – Integração com o CRM;

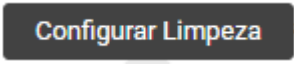
Transferir para: Selecione se as chamadas disparas serão encaminhadas para um Grupo, Ramal, URA ou ramal Epbx. De acordo com a opção será habilitado o campo para definir o Grupo, ramal ou URA.

Código de Integração: Insira o código de Integração da campanha gerado pelo CRM no caso existir integração;

Tempo Max. Agendamento: Tempo máximo em que permanecerá os Agendamentos que já atingiram o Horário na Campanha (em dias);

Gerar Arquivo de Retorno: Selecionando esta opção será habilitada a opção para gerar o arquivo de retorno das Discagens desta campanha;

Tornar visível no Monitor: Selecionando esta opção a campanha fica visível no Monitor de Campanhas;

Habilitar Limpeza do Mailing: Selecionando esta opção, a campanha irá realizar a exclusão de todo o mailing. O usuário ainda pode clicar em , para definir os dias da semana e horário que o procedimento será realizado. O usuário ainda pode definir se será apagado também as rediscagens, o mailing que ainda não foi trabalhado e os agendamentos.

[←](#) **Cadastrar Campanha**
[Campanha](#) > Cadastrar

1 Detalhes

2 Períodos

3 Roteamento

4 Propriedades

5 Regras


Nome* Talk	Descrição* Talk		
Tipo de Campanha* Padrão X ▾	Layout de Importação* Padrão X ▾		
Transferir para* Grupo X ▾	Grupo* TalkTelecom X ▾		
Código de Integração ? 	Tempo Max. Agendamento ? 1	Gerar Arquivo de Retorno ? <input checked="" type="checkbox"/>	Tornar Visível no Monitor ? <input checked="" type="checkbox"/>

PRÓXIMO

Figura 35-Campanha Detalhes

Clique em Próximo.






















Aba Períodos

Configure os horários de início e fim da campanha para cada dia da semana.
Para ativar os dias clique na opção Ativo ().

1 Detalhes
2 **Períodos**
3 Roteamento
4 Propriedades
5 Regras

Definição de Períodos

Selecione os horários de início e fim da campanha para cada dia da semana.

Dia	Início		Fim		Ativo
Domingo	09:00		18:00		
Segunda	09:00		18:00		
Terça	09:00		18:00		
Quarta	09:00		18:00		
Quinta	09:00		18:00		
Sexta	09:00		18:00		
Sábado	09:00		18:00		

VOLTAR
PRÓXIMO

Figura 36-Campanha Períodos

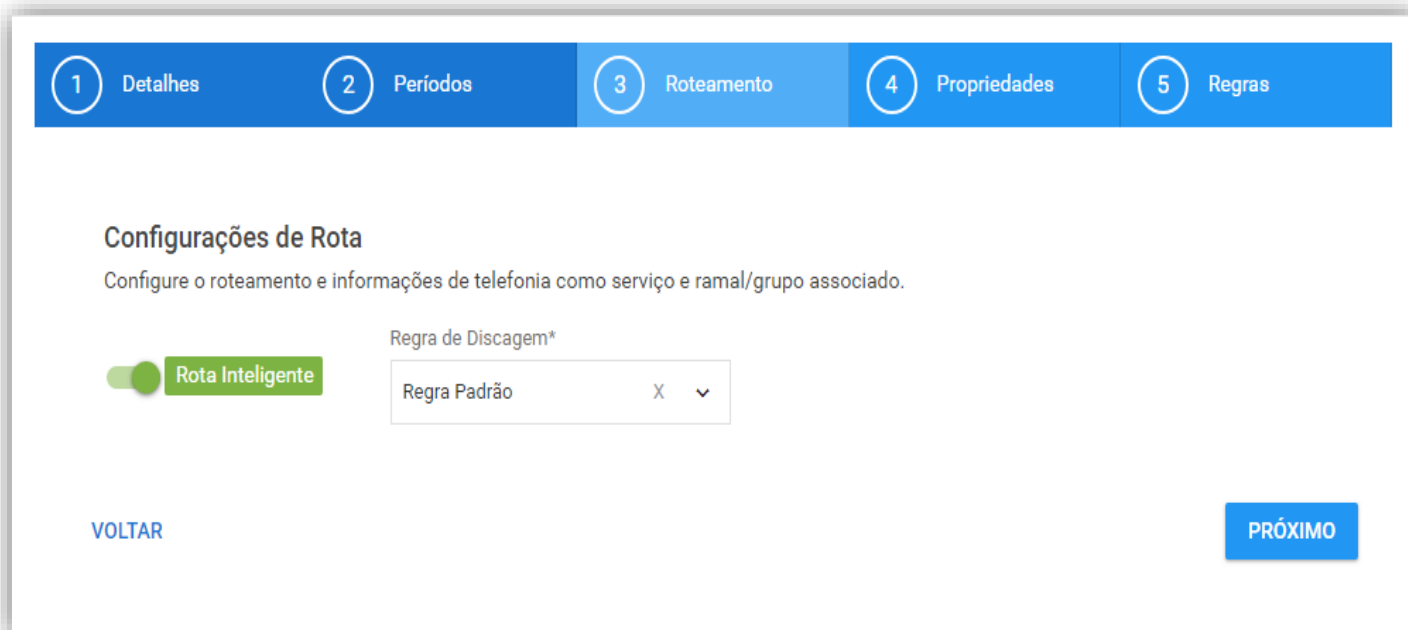
Clique em Próximo.

Aba Roteamento

Configuração do roteamento das chamadas da campanha.

Neste caso definimos a Rota e a Regra de Discagem previamente cadastradas (Módulo Configuração).

Rota Inteligente: Selecionando a rota inteligente será habilitado o campo para escolher a regra de discagem previamente cadastrada (Módulo Configuração) para saída das chamadas.



1 Detalhes 2 Períodos 3 Roteamento 4 Propriedades 5 Regras

Configurações de Rota

Configure o roteamento e informações de telefonia como serviço e ramal/grupo associado.

☒ Rota Inteligente

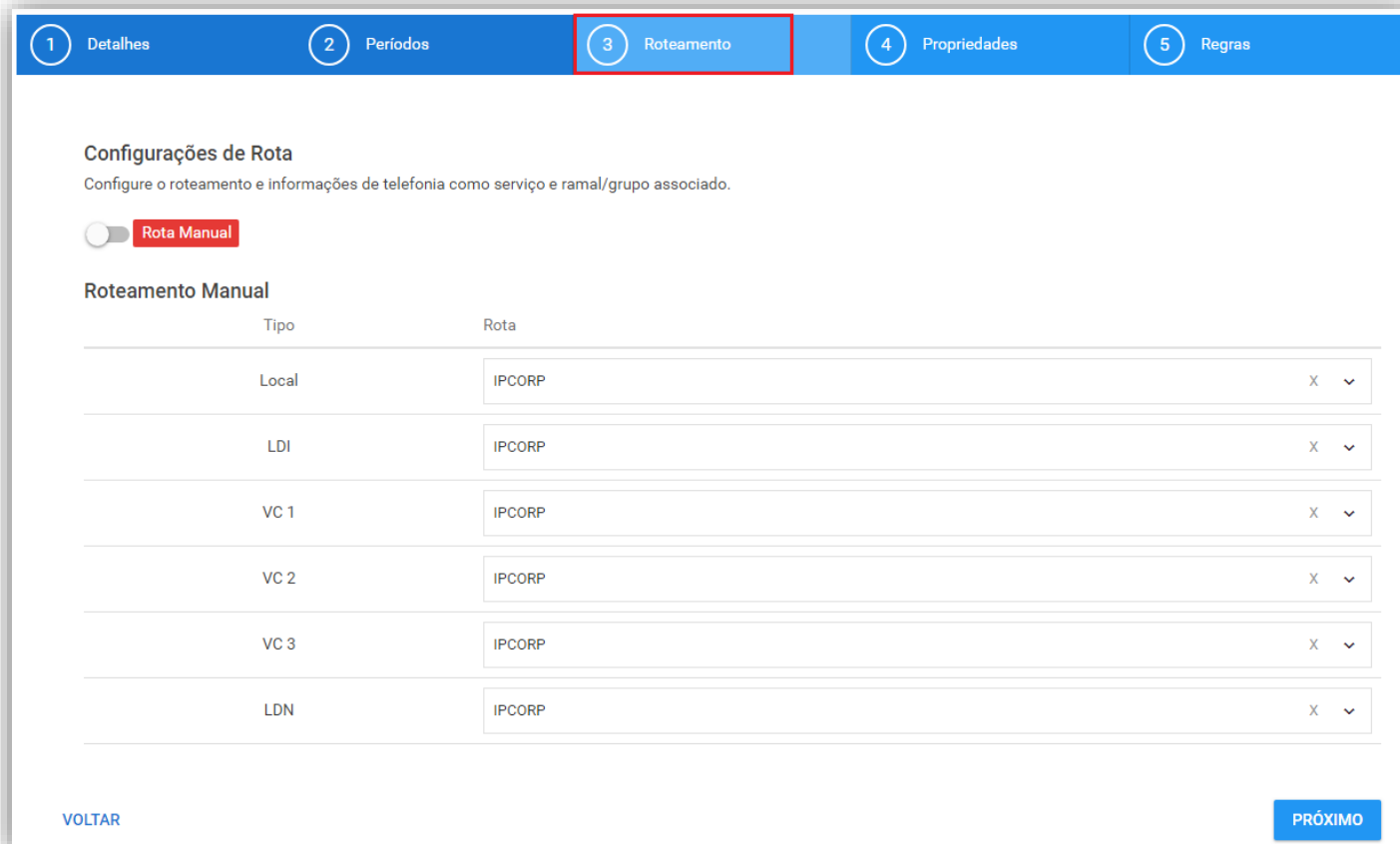
Regra de Discagem*

Regra Padrão X v

VOLTAR PRÓXIMO

Figura 37 – Criar campanha - Aba Roteamento (Rota Inteligente)

Caso não selecione a Rota Inteligente serão habilitados os campos para escolha da Rota de discagem manualmente para cada tipo de ligação.



Configurações de Rota
Configure o roteamento e informações de telefonia como serviço e ramal/grupo associado.

☒ **Rota Manual**

Roteamento Manual

Tipo	Rota	
Local	IPCORP	X ▼
LDI	IPCORP	X ▼
VC 1	IPCORP	X ▼
VC 2	IPCORP	X ▼
VC 3	IPCORP	X ▼
LDN	IPCORP	X ▼

[VOLTAR](#) [PRÓXIMO](#)

Figura 38 – Criar campanha - Aba Roteamento (Rota Manual)

Após definir o roteamento, clique em Próximo.

Aba Propriedades

Propriedades da Campanha

Template de propriedades - Selecione o template (estará disponível o template de acordo com o tipo da campanha configurado);

Habilitar Call Announce – Habilitando o anuncio de chamadas será exibido o campo para inserir o áudio desejado que será tocado para o operador quando a chamada é encaminhada para o ramal;

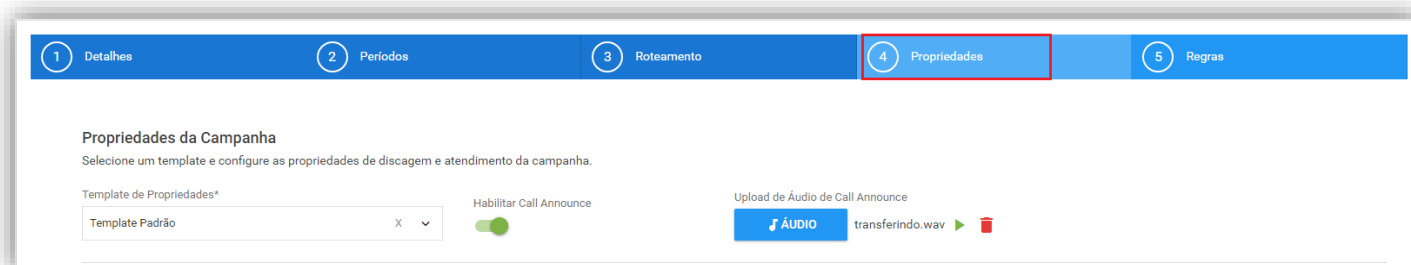


Figura 39 – Criar campanha - Aba Propriedades

Customização de Propriedades

Tempo máximo silêncio – Configuração de tempo máximo que o ramal pode ficar em silêncio. Quando ultrapassa este tempo é exibida uma mensagem no ramal do operador **Ramal em silêncio 00:00:07** (Módulo Supervisão – Monitor);

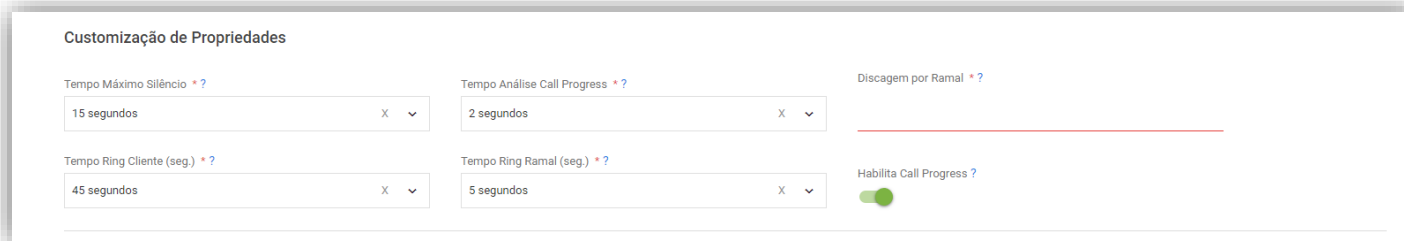
Tempo Analise Call Progress – Tempo de análise das chamadas pelo CallProgress;

Discagem por Ramal – Quantidade máxima de ligações alocadas para os agentes livres;

Tempo Ring Cliente (seg.) - Tempo de duração chamando o telefone do cliente;

Tempo Ring Ramal (seg.) - Tempo de duração chamando no ramal do agente;

Habilita CallProgress – O CallProgress é uma função para que as chamadas sejam analisadas por voz e não por sinalização enviada pela operadora. É possível habilitar ou não esta função de acordo com a necessidade;



Customização de Propriedades		
Tempo Máximo Silêncio * ? 15 segundos X ▾	Tempo Análise Call Progress * ? 2 segundos X ▾	Discagem por Ramal * ? _____
Tempo Ring Cliente (seg.) * ? 45 segundos X ▾	Tempo Ring Ramal (seg.) * ? 5 segundos X ▾	Habilita Call Progress ? <input checked="" type="checkbox"/>

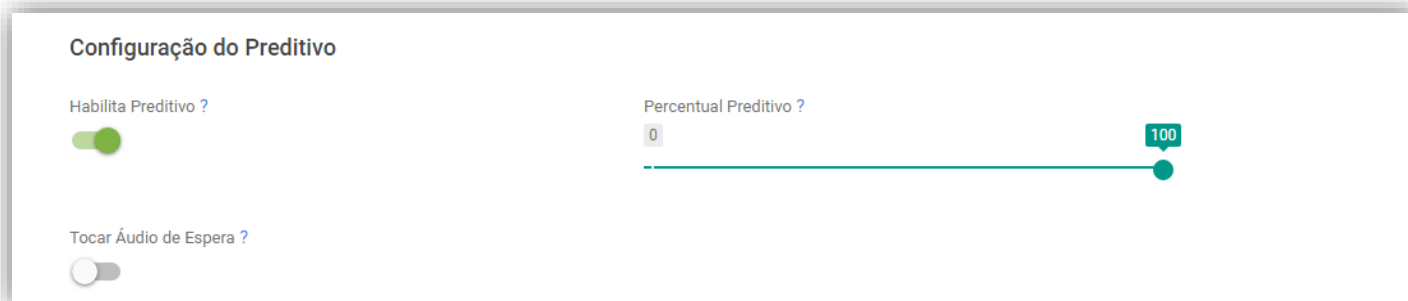
Figura 40 – Criar campanha - Aba Propriedades(Customização)

Configuração do Preditivo

Habilita Preditivo – Habilita/Desabilita o envio de Percentual Preditivo (Modo preditivo de discagem).

Caso seja habilitado será exibida a barra Percentual Preditivo para configurar o percentual das chamadas que ficam retidas em caso de atendimento no Ramal do Agente. (Ex: Ramal configurado 4x1, dispara a chamada para os 4 telefones se estiver configurado com 50% das 4 chamadas atendidas 2 ficaram retidas no ramal e as outras 2 descartadas;

Tocar áudio de Espera – Caso habilitado tocará áudio de espera para os clientes que ficaram retidos aguardando atendimento;



Configuração do Preditivo


Habilita Preditivo ? ☒

Percentual Preditivo ?

Tocar Áudio de Espera ? ☐

Figura 41 – Criar campanha - Aba Propriedades(Preditivo)

Habilitar Higienização – Ao habilitar este recurso, o usuário poderá selecionar qual será a campanha responsável pela higienização. Portanto, para que ocorra higienização, deverá existir uma campanha do tipo “Higienização”. A mesma será abastecida e encaminhará os números aprovados para a campanha padrão.



Habilitar Higienização ☒

Selecione ▼

Figura 42 – Criar campanha - Aba Propriedades(Higienização)

Aba Regras

Configuração das regras de rediscagem e agendamento com base no status das ligações.

Regras Gerais:

Consulta BlackList – Quando habilitado este campo a campanha irá consultar a blacklist antes de realizar qualquer ligação;

Consulta BlackList CRM - Quando habilitado este campo a campanha irá consultar a blacklist CRM antes de realizar qualquer ligação;

Consulta BlackList Temporária - Quando habilitado este campo a campanha irá consultar a blacklist temporária antes de realizar qualquer ligação;

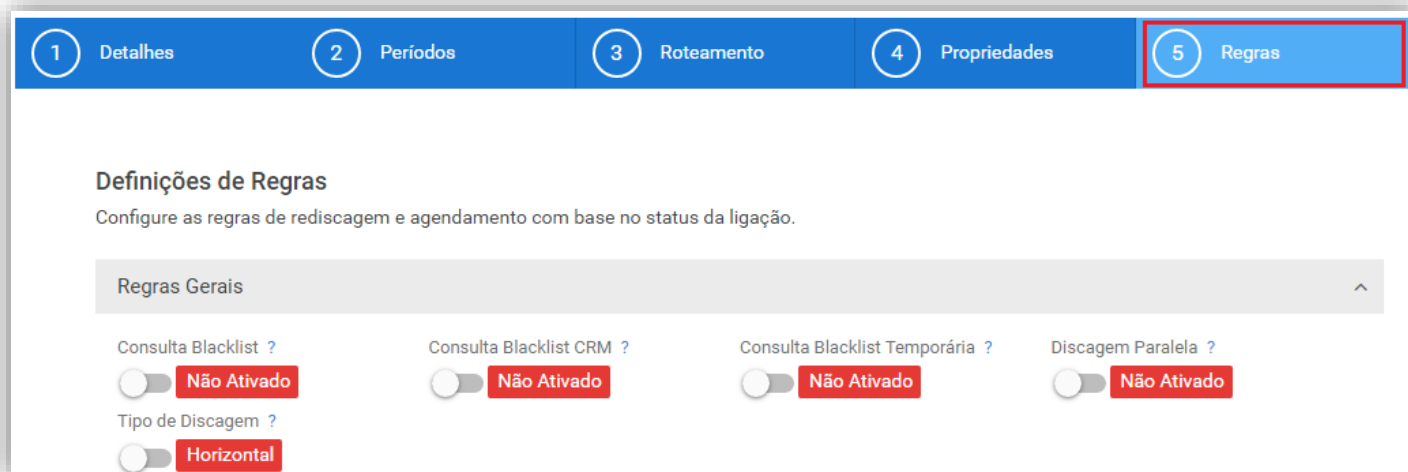
Ignorar Contactados – Quando habilitada, essa configuração não permitirá a importação dos clientes já contactados.

Discagem Paralela - Ao ativar esta configuração, a campanha irá agendar telefones inválidos e enquanto estes são aguardados, irá discar para os telefones alternativos deste cliente. Se uma ligação for completada, os agendamentos pendentes serão cancelados.

Tipo de Discagem –

Horizontal: será discado todos os números do cliente, para só então discar para o próximo cliente.

Vertical: será discado o primeiro telefone de todos os clientes, para só então tentar o segundo telefone de cada cliente.



1 Detalhes 2 Períodos 3 Roteamento 4 Propriedades 5 Regras

Definições de Regras

Configure as regras de rediscagem e agendamento com base no status da ligação.

Regras Gerais

Consulta Blacklist ? ☐ Não Ativado

Consulta Blacklist CRM ? ☐ Não Ativado

Consulta Blacklist Temporária ? ☐ Não Ativado

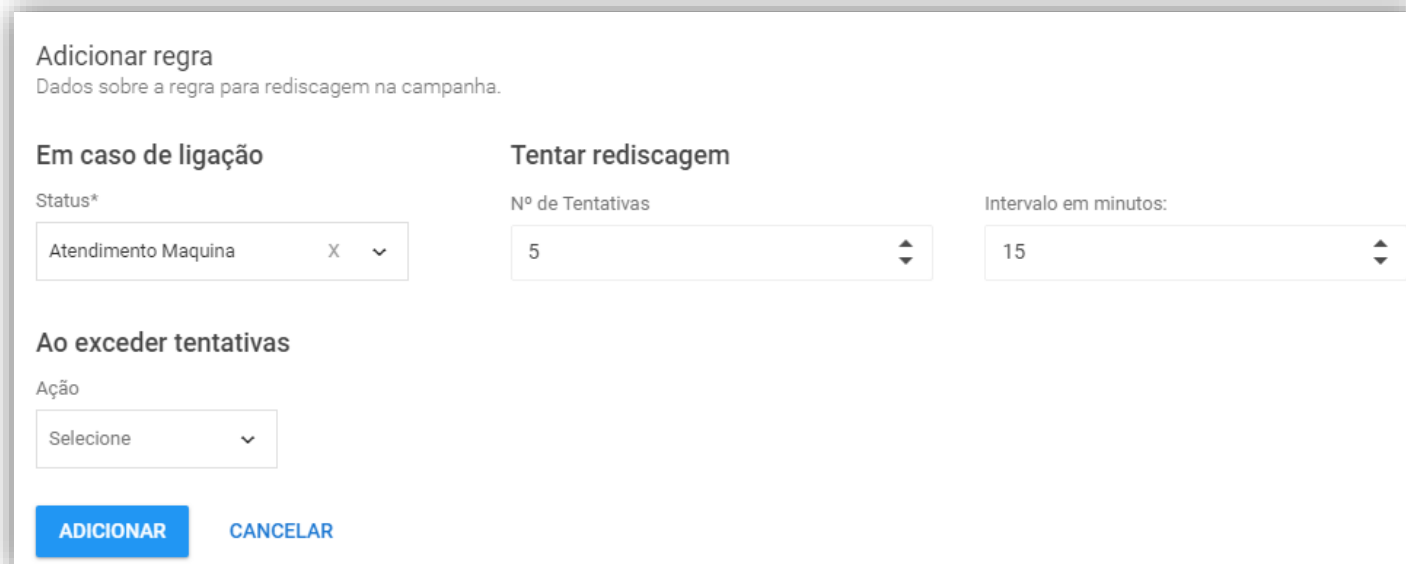
Discagem Paralela ? ☐ Não Ativado

Tipo de Discagem ? ☐ Horizontal

Figura 43 – Criar campanha - Aba Regras (Regras Gerais)

Regras por Status:

Para iniciar as configurações de Regras de Status clique em **+ NOVA REGRA**. Será exibida a tela para inserção de uma nova regra:



The screenshot shows a web form titled "Adicionar regra" with the subtitle "Dados sobre a regra para rediscagem na campanha." The form is divided into three main sections:

- Em caso de ligação**: Contains a "Status*" dropdown menu with "Atendimento Maquina" selected.
- Tentar rediscagem**: Contains two input fields: "Nº de Tentativas" with the value "5" and "Intervalo em minutos:" with the value "15".
- Ao exceder tentativas**: Contains an "Ação" dropdown menu with "Selecione" selected.

At the bottom of the form are two buttons: "ADICIONAR" (in blue) and "CANCELAR" (in light blue).

Figura 44 – Criar campanha - Aba Regras (Adicionar Regra)

Em caso de ligação –

Status: Selecione o Status para definir a regra

Tentar Rediscagem –

Nº de Tentativas: Insira o número de tentativas quando o número discado obter este status;

Intervalo em Minutos: Insira o intervalo entre uma chamada e outra quando o número discado obter este status;

Ao exceder tentativas –

Ações: Neste caso podemos enviar SMS (caso exista) para o número ao exceder o número de tentativas de discagem.

Clique em Adicionar para inclui-lo nas regras. Criar uma regra para cada status.

Regras por Status

[+ NOVA REGRA](#)





Status	Tipo	Intervalo (min)	Tentativas	Ação	Ações
Atendimento Maquina	Todos	15	5	–	 
Não Atende	Todos	30	10	–	 

Figura 45 – Criar campanha - Aba Regras (Regras por Status)

Possuí limite de Rediscagem?

Quando ativado configure a quantidade máxima de Rediscagem para que em caso de não atendimento por mais de um status não ultrapasse este limite.

Possui Limite de Rediscagem? ☒ [Limite Ativado](#)

Limite de Rediscagem* 10



Ação  

Figura 46 – Criar campanha - Aba Regras (Limite de Rediscagem)

Clique em Salvar para criar a campanha.

← Campanha Pesquisa [Registro salvo com sucesso](#)

Gerenciamento de Campanhas [DUPLICAR CAMPANHA](#) [+ NOVA CAMPANHA](#)

Nome da Campanha

Status

Tipo da Campanha

Tipo de Ramal

[PESQUISAR](#) [LIMPAR](#)








Código	Nome	Ramal/Grupo	Status	Ações
149	Talk	Talk	 Em Pausa	     

Figura 47 – Criar campanha – Campanha criada

5.2 – AÇÕES CAMPANHAS

Após a criação da campanha, importamos o Mailing, visualizamos as discagens, extraímos relatórios, etc.

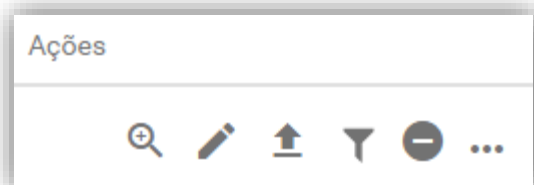


Figura 48 – Criar campanha – Campanha criada

Segue função de cada ícone.

 *Detalhamento:* Vide páginas XX do item XX em Monitor Campanha;

 *Editar:* Para editar os parâmetros configurados na criação da campanha;

 *Importar:* Importar arquivos de Mailing para a campanha;

 *Filtro:* Aplicar filtros nas campanhas para não discar;

 *Excluir:* Exclusão da campanha ou Zerar Mailing;




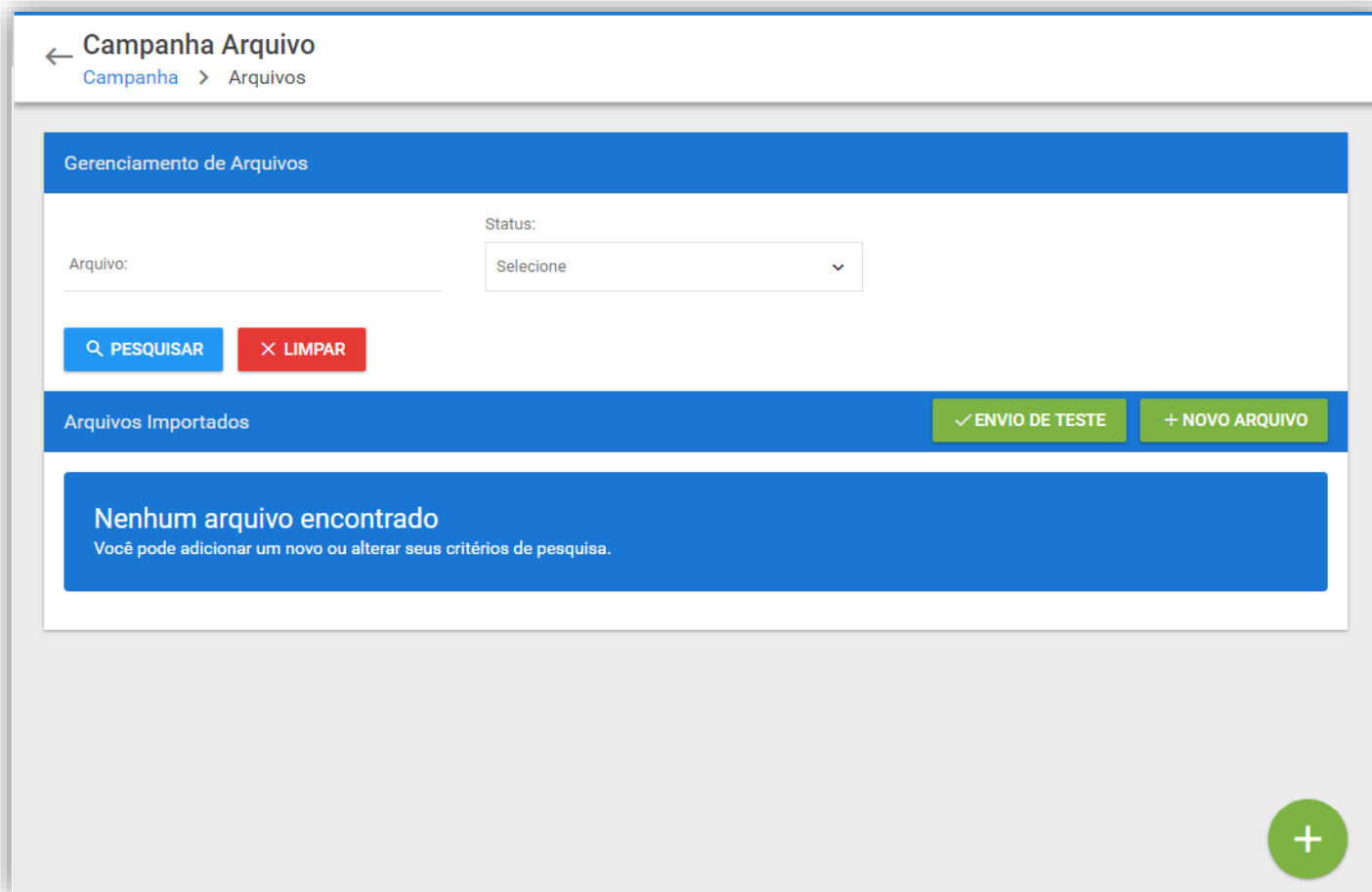
Exportar Retorno: Relatório com os registros de discagem da campanha;

Importar Tipo Telefone: Importar os tipos de telefones cadastrados no Mailing para ordenar a discagem;

Histórico da Limpeza: Histórico de ações de limpeza na campanha;

5.2.1 – IMPORTAR MAILING

Para importação do Mailing clique no ícone importar () em Ações do lado direito da campanha. Será exibida a tela a seguir, clique em **+ NOVO ARQUIVO** ou **+** para inserir o arquivo de Mailing.



The screenshot shows a web interface titled "Campanha Arquivo". At the top, there is a breadcrumb navigation: "Campanha > Arquivos". Below this is a section "Gerenciamento de Arquivos". It contains a search form with a label "Arquivo:" followed by a text input field. To the right of the input field is a "Status:" label and a dropdown menu currently showing "Selecione". Below the search form are two buttons: a blue button with a magnifying glass icon and the text "PESQUISAR", and a red button with a close icon and the text "LIMPAR". Below the search section is a blue bar with the text "Arquivos Importados" on the left and two green buttons on the right: "✓ ENVIO DE TESTE" and "+ NOVO ARQUIVO". Below this bar is a large blue box with the text "Nenhum arquivo encontrado" and a smaller line of text: "Você pode adicionar um novo ou alterar seus critérios de pesquisa." In the bottom right corner of the interface, there is a green circular button with a white plus sign.

Figura 49 – Ações campanha- Importar Mailing

Em novo arquivo é possível baixar o modelo de Template utilizado no discador. Ao baixar será gerado um arquivo .txt com as informações de configuração do Mailing para importar.

Segue modelo de configuração:

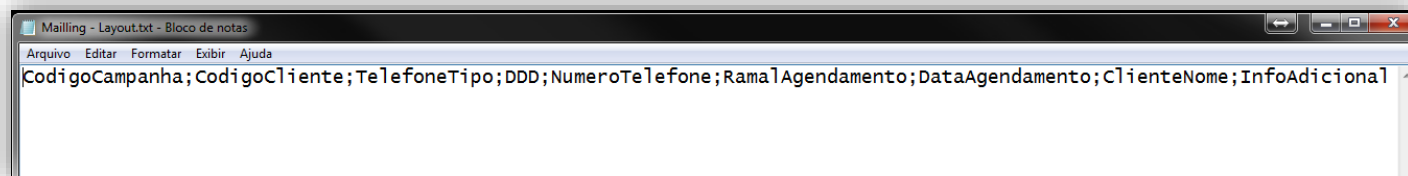


Figura 50 – Ações campanha – Modelo Layout

Para importar o arquivo após configura-lo, arraste o arquivo para o espaço em branco ou clique no mesmo espaço para abrir a janela para escolha do arquivo. Após importar será exibido o nome do arquivo, o tamanho e o status da importação, clique em próximo.

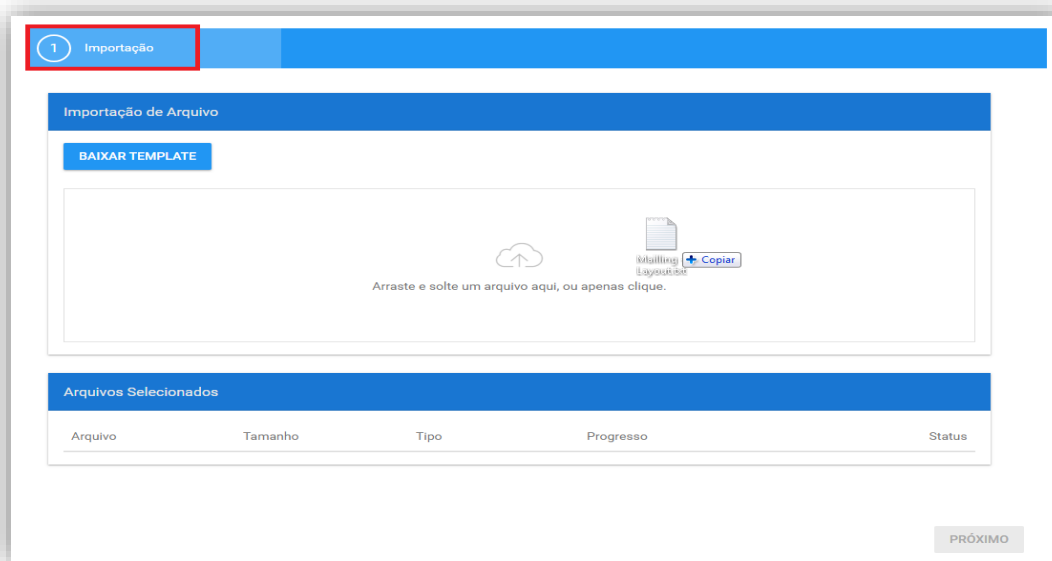
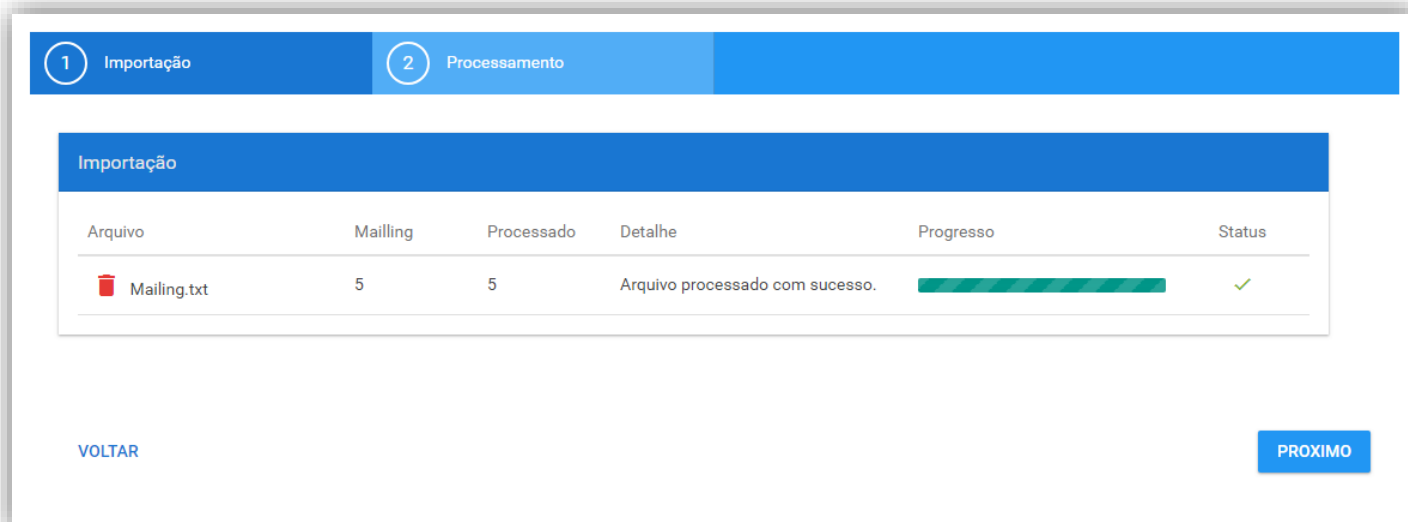



Figura 51 – Ações Campanha – Importar arquivo

Após verificar se o processo de importação foi concluído clique em próximo.

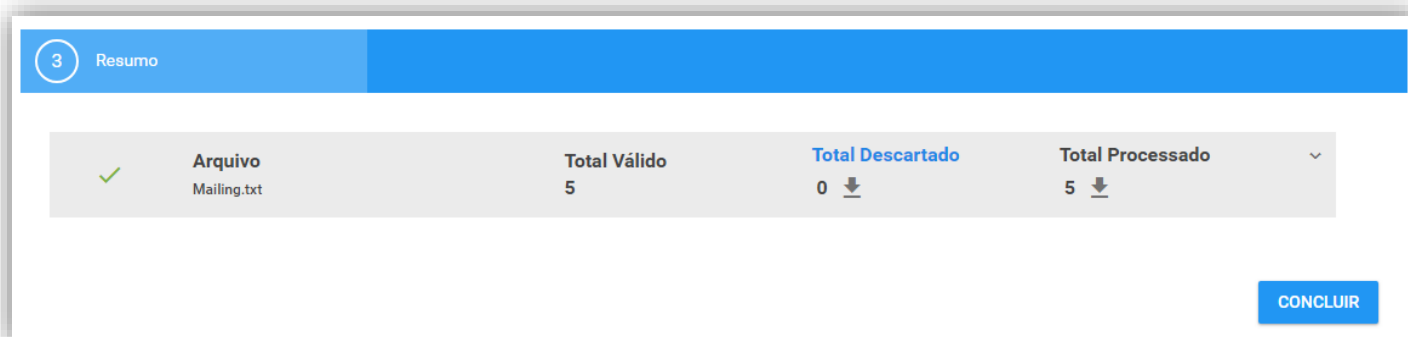




Arquivo	Mailing	Processado	Detalhe	Progresso	Status
 Mailing.txt	5	5	Arquivo processado com sucesso.	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: green;"></div>	✓

[VOLTAR](#) [PROXIMO](#)

Figura 52 – Ações Campanha – Mailing Processado

Será exibida a quantidade de Registros válidos, a quantidade de registros descartados e o Total processado, é possível baixar os arquivos. Clique em concluir para finalizar o processo de Importação.





Arquivo	Total Válido	Total Descartado	Total Processado
✓ Mailing.txt	5	0 	5 

[CONCLUIR](#)

Figura 53 – Ações Campanhas – Resumo da Importação

Após concluir será exibido novamente as quantidades, o status, a data de importação e as Ações possíveis referente ao arquivo importado.

-  - Excluir o arquivo importado;
-  - Exibe as quantidades importadas, descartadas e validadas para baixar.

←

Campanha Arquivo

Operação realizada com sucesso!

Campanha > Arquivos

Gerenciamento de Arquivos

Arquivo:

Status:

Selezione

PESQUISAR

LIMPAR

Arquivos Importados

✓ ENVIO DE TESTE

+ NOVO ARQUIVO



Código	Arquivo	Tipo	Qtd. Total	Qtd. Pendente	Qtd. Descartado	Status	Dt. Importação	Ações
716	Mailing.txt	text/plain	5	0	0	Concluído	20/09/2018 14:44:59	 

Figura 54 – Ações Campanhas – Arquivo Importado

Podem ser importados vários arquivos de Mailing diferentes na mesma campanha, eles serão acrescentados como registros livres.

Clicando em excluir, os registros serão retirados da campanha caso não tenham sido discados, se já foram discados não será limpo da campanha somente o arquivo será excluído, para limpar a campanha veremos adiante.

✓ ENVIO DE TESTE - Nesta opção é possível testar a importação de um número para campanha. Clique e será exibida a tela para inserir os dados do registro a ser importado. Após inserir clique em enviar.

Envio de Teste

Informe abaixo os campos para enviar um teste.

Campos do EPBX	Digite abaixo os valores
Cod. Cliente	1
DDD	11
Telefone	34710025
Cliente	TalkTelecom
Detalhe	EpbxManager

✕ CANCELAR

✓ ENVIAR

Figura 55 – Ações Campanhas – Envio de Teste

O registro será discado na campanha.

Para pesquisar um arquivo, insira o nome ou o status do mesmo.

Gerenciamento de Arquivos

Arquivo:

Mailing

Status:

Concluido

✕

▼

🔍 PESQUISAR

✕ LIMPAR

Arquivos Importados

✓ ENVIO DE TESTE


+ NOVO ARQUIVO

Código	Arquivo	Tipo	Qtd. Total	Qtd. Pendente	Qtd. Descartado	Status	Dt. Importação	Ações
718	Mailing.txt	text/plain	5	0	0	Concluido	20/09/2018 15:49:44	🗑️ 🔍

Figura 56 – Ações Campanhas – Pesquisa de arquivo

5.2.2 – FILTROS E ORDENAÇÃO

Filtros

Para configurar os filtros de importação para as campanhas clique em Filtro () e preencha os campos.

Campo: Escolha o campo onde será aplicado o filtro;

Operador: Como será a comparação dos dados para aplicar o filtro;

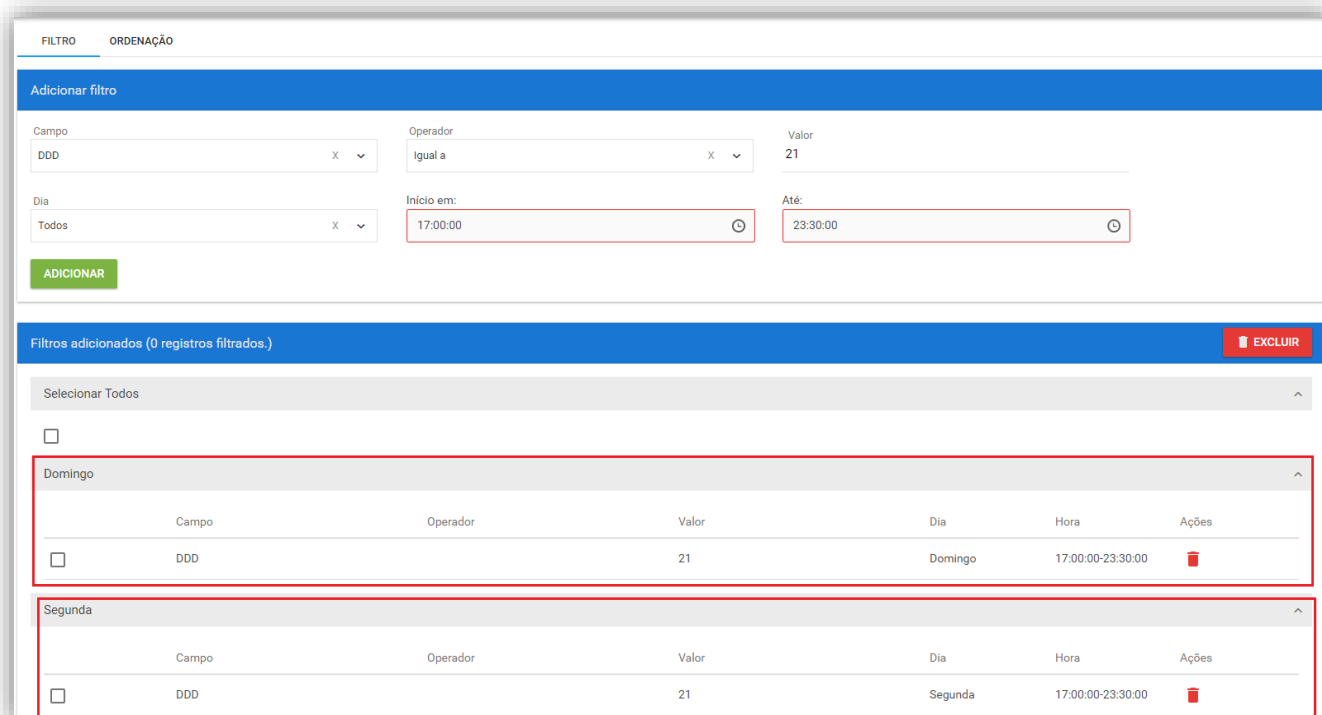
Dia: Dia da semana que será aplicado o filtro;

Início em: Horário inicial que será aplicado o filtro;

Até: Horário final que será aplicado o filtro;

No exemplo abaixo, criamos um filtro para uma campanha específica onde não serão realizadas discagens para o DDD 21 de segunda a domingo das 17:00 as 23:30.

Após configurar clique em adicionar.



FILTRO **ORDENAÇÃO**

Adicionar filtro

Campo: DDD X Operador: Igual a X Valor: 21

Dia: Todos X Início em: 17:00:00 Até: 23:30:00


ADICIONAR

Filtros adicionados (0 registros filtrados.) **EXCLUIR**

Selecionar Todos

☐

Domingo

	Campo	Operador	Valor	Dia	Hora	Ações
<input type="checkbox"/>	DDD		21	Domingo	17:00:00-23:30:00	

Segunda


	Campo	Operador	Valor	Dia	Hora	Ações
<input type="checkbox"/>	DDD		21	Segunda	17:00:00-23:30:00	

Figura 57 – Ações Campanhas – Filtro

Ordenação

Podemos definir a ordem de discagem da campanha criando regras de ordenação.

No exemplo abaixo foram criadas duas regras de ordenação, a campanha irá discar primeiro para a localidade com DDD 11 (SP), em seguida para o DDD 31(BH). Após configurar clique em adicionar.

Podemos alterar a ordem das regras já criadas movendo-as para cima ou para baixo, clicando na ordem e arrastando.

FILTRO

ORDENAÇÃO

Adicionar ordem

Campo

Localidade

X

▼

Valor

41 - CURITIBA

X

▼

Início em:

00:00:00

⌚

Até:

23:30:00

⌚

ADICIONAR

Ordenações adicionadas

EXCLUIR

	Ordem	Campo	Valor	Tipo	Hora	Ações
<input type="checkbox"/>	≡ 1º	Localidade	11 - SAO PAULO	Crescente	00:00:00-23:30:00	
<input type="checkbox"/>	≡ 2º	Localidade	31 - BELO HORIZONTE	Crescente	00:00:00-23:30:00	

Figura 58 – Ações Campanhas – Ordenação

5.2.3 – EXCLUIR MAILINIG / CAMPANHA

Existem duas opções de exclusão, podemos excluir a campanha, neste caso serão excluídos todos os registros existentes, bem como todas as configurações ou zerar a campanha, neste caso limpar o Mailing da campanha com a opção de manter os agendamentos já realizados ou não.

Para iniciar a exclusão clique no ícone Excluir (⊖), será exibida a tela a seguir. Após clicar em continuar serão habilitadas as opções para zerar e excluir a campanha.



Figura 59 – Ações Campanhas – Excluir

Zerar Campanha

Excluí todo o Mailing da campanha, com a opção de manter ou não os agendamentos já existentes. Após escolher o Mailing é excluído.

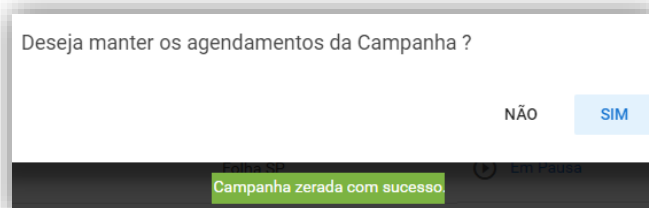


Figura 60 – Ações Campanhas – Zerar campanha

Excluir Campanha

Excluir toda a campanha, Mailing e configurações. Após clicar em OK a campanha é excluída.

Deseja realmente excluir? Esta alteração não poderá ser desfeita.

CANCEL

OK

Operação realizada com sucesso!

Figura 61 – Ações Campanhas – Excluir Campanha

5.2.4 – EXPORTAR RETORNO

Relatório com os retornos de discagem da campanha que foi habilitado no início da configuração da campanha (página 3).

Para extraí-lo clique em Exportar retorno (...), será exibida a tela a seguir, defina o filtro e clique em gerar.

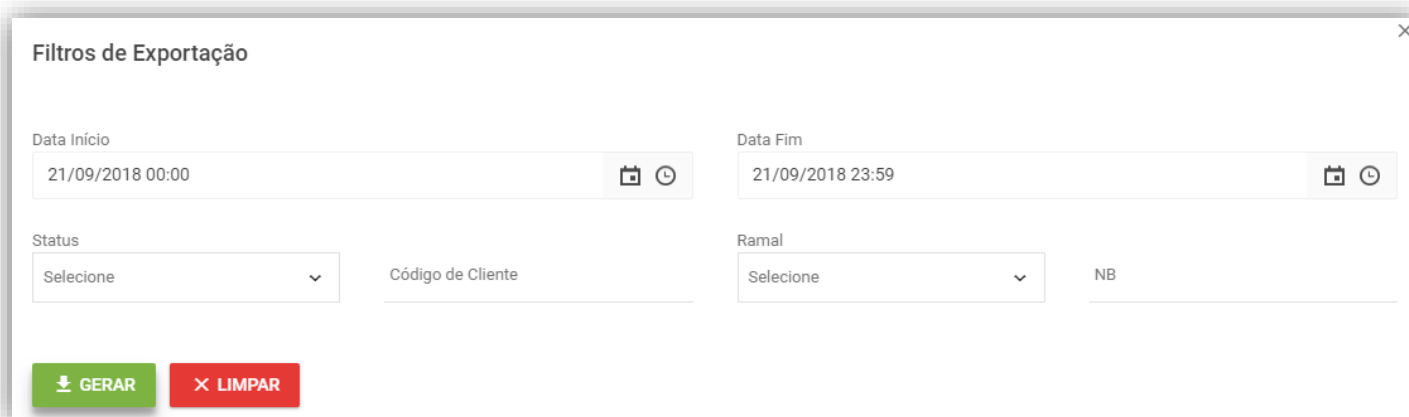


Figura 62 – Ações Campanhas – Exportar Retorno

Será gerado arquivo .csv com as informações do Filtro, este arquivo pode ser manipulado para utilizar da forma que necessitar.

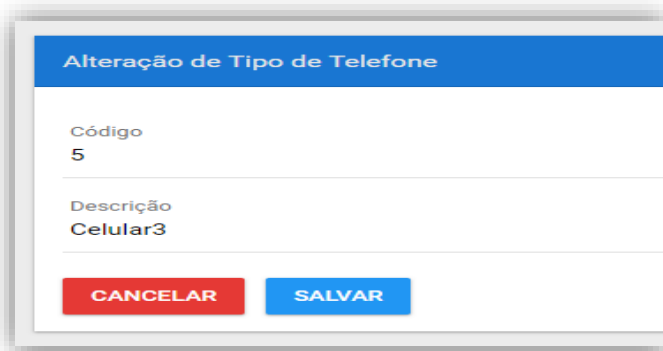
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
	CodigoCampanha	CodigoCliente	TelefoneTipo	DDD	NumeroTelefone	RamalAgendamento	DataAgendamento	ClienteNome	InfoAdicional	StatusRetorno	DataRetorno
1	41	1003265-0	PESO10	67	33877961			CONSIL ENGENHARIA LTDA	PESO10	Atendido	21/09/2018 10:10
2	41	1019619-0	PESO10	91	998425882			MARCELO LUIZ RIBEIRO REBELO	PESO10	Higienizado	21/09/2018 07:37
3	41	1037624-0	PESO10	11	38957364			RITA NOGUEIRA SILVA	PESO10	Não Atende	21/09/2018 07:38
4	41	1037624-0	PESO10	11	38957364			RITA NOGUEIRA SILVA	PESO10	Call Progress Timeout	21/09/2018 09:49
5	41	1058970-0	PESO10	31	33718233			GLEYDSON DE OLIVEIRA CUNHA	PESO10	Não Atende	21/09/2018 10:10
6	41	1124898-0	PESO10	13	29943674			MANUEL MAURICIO DA SILVA	PESO10	Higienizado	21/09/2018 07:37
7	41	1124898-0	PESO10	21	29943674			MANUEL MAURICIO DA SILVA	PESO10	Higienizado	21/09/2018 07:38
8	41	1127584-0	PESO10	11	24406275			CONCEICAO DE JESUS REIS DE CAMPOS	PESO10	Pendente	21/09/2018 10:41
9	41	1158974-0	PESO10	11	996086274			AEC/NILTON MIRANDA	PESO10	Não Atende	21/09/2018 07:38
10	41	1158974-0	PESO10	11	996086274			AEC/NILTON MIRANDA	PESO10	Não Atende	21/09/2018 09:49
11	41	1165420-0	PESO10	11	970364595			SEVERINO BARROS	PESO10	Call Progress Timeout	21/09/2018 10:10
12	41	1203641-0	PESO10	61	964460088			LUIZ CARLOS CHAVES FRANCA	PESO10	Higienizado	21/09/2018 08:27
13	41	1203641-0	PESO10	61	964111527			LUIZ CARLOS CHAVES FRANCA	PESO10	Higienizado	21/09/2018 08:28
14	41	1226729-0	PESO10	51	49924010			ISA GONCALVES GIGLIO	PESO10	Higienizado	21/09/2018 07:37
15	41	1273346-0	PESO10	27	981515930			SOLANGE MONFARDINI	PESO10	Não Atende	21/09/2018 09:01
16	41	1331573-0	PESO10	11	976139324			DEP DISTRIBUIDORA DE REVESTIMENTOS LTDA	PESO10	Atendido	21/09/2018 09:01
17	41	1348761-0	PESO10	41	25687940			ANA DO CARMO	PESO10	Higienizado	21/09/2018 07:37
18	41	1348761-0	PESO10	41	965687940			ANA DO CARMO	PESO10	Higienizado	21/09/2018 07:38
19	41	1372799-0	PESO10	19	993153704			SOLANGE APARECIDA MARTINS CARDOSO	PESO10	Call Progress Timeout	21/09/2018 09:01
20	41	1397420-0	PESO10	85	998571039			CAMPOS SALES BANCO DO NORDESTE DO BRASIL	PESO10	Não Atende	21/09/2018 09:34
21	41	1432960-0	PESO10	11	941676417			SILVANA RIBEIRO DOS SANTOS	PESO10	Serviço	21/09/2018 07:38
22	41	1432960-0	PESO10	11	941676417			SILVANA RIBEIRO DOS SANTOS	PESO10	Serviço	21/09/2018 09:52
23	41	1449195-0	PESO10	11	27421979			TEREZA RODRIGUES PEREIRA	PESO10	Atendido	21/09/2018 07:38
24	41	1497223-0	PESO10	51	45455815			WALTER DE JESUS	PESO10	Higienizado	21/09/2018 09:32

Figura 63 – Ações Campanhas – Arquivo Exportado

5.2.5 – IMPORTAR TIPO TELEFONE

Configurar tipos de telefones existentes no Mailing no caso de o cliente ter mais de um telefone cadastrado, como celular1, celular2, comercial, residencial, etc. Importante que no Mailing os telefones estejam discriminados com o código gerado do tipo telefone para que a importação seja realizada.

Clique em **+ ADICIONAR** para incluir um novo tipo de telefone.



Alteração de Tipo de Telefone

Código
5

Descrição
Celular3

CANCELAR **SALVAR**

Figura 64 – Ações Campanhas – Tipo Telefone

Para importar mais de um tipo telefone, configure o arquivo, de acordo com o template disponível, selecione **+ IMPORTAR EM LOTE** e faça o upload do arquivo.










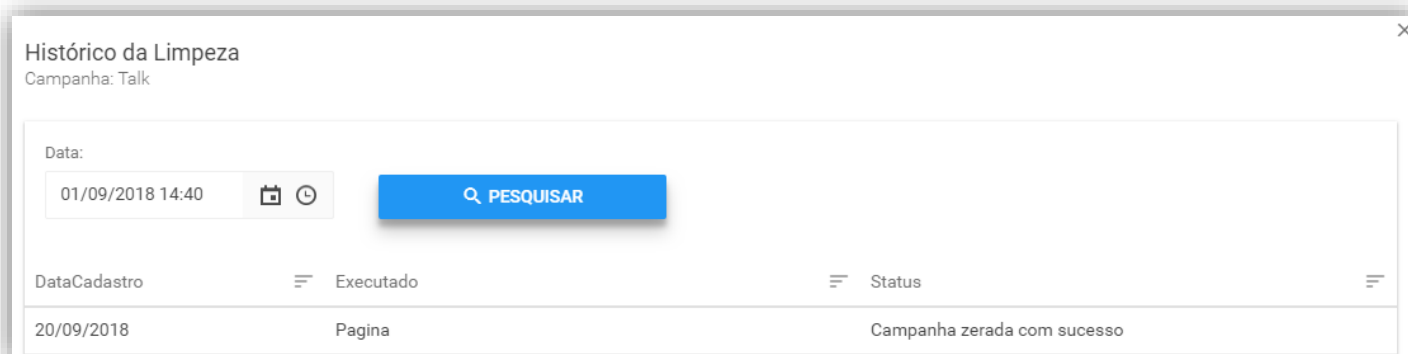
Tipos de Telefone Importados						EXCLUIR EM LOTE	+ IMPORTAR EM LOTE	+ ADICIONAR
<input type="checkbox"/>	Código	Descrição	Lista	Data de Cadastro	Ações			
<input type="checkbox"/>	1	Celular	Sem Lista	21/09/2018 12:05	 			
<input type="checkbox"/>	2	Residencial	Sem Lista	21/09/2018 12:06	 			
<input type="checkbox"/>	3	Comercial	Sem Lista	21/09/2018 12:06	 			
<input type="checkbox"/>	4	Celular2	Sem Lista	21/09/2018 12:06	 			

Figura 65 – Ações Campanhas – Tipo Telefone Configurado

Para excluir em lote, configure o arquivo e selecione **EXCLUIR EM LOTE**.

5.2.6 – HISTÓRICO DE LIMPEZA

Para identificar a data de limpeza da campanha, clique Histórico de Limpeza (). Insira a data e clique em Pesquisar para verificar os registros.




DataCadastro	Executado	Status
20/09/2018	Pagina	Campanha zerada com sucesso

Figura 66 – Ações Campanhas – Histórico Limpeza

5.2.7 – DUPLICAR CAMPANHAS

Para realizar a duplicação de uma campanha já criada, à fim de evitar refazer as configurações que já estão prontas em uma outra campanha, o usuário pode

clicar em  **Duplicar Campanha**. Será exibido uma tela de confirmação, onde o usuário pode selecionar se deseja realizar este procedimento.

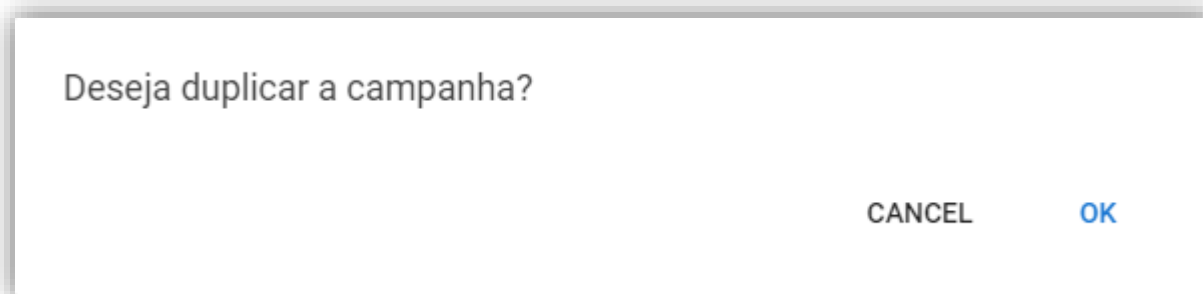
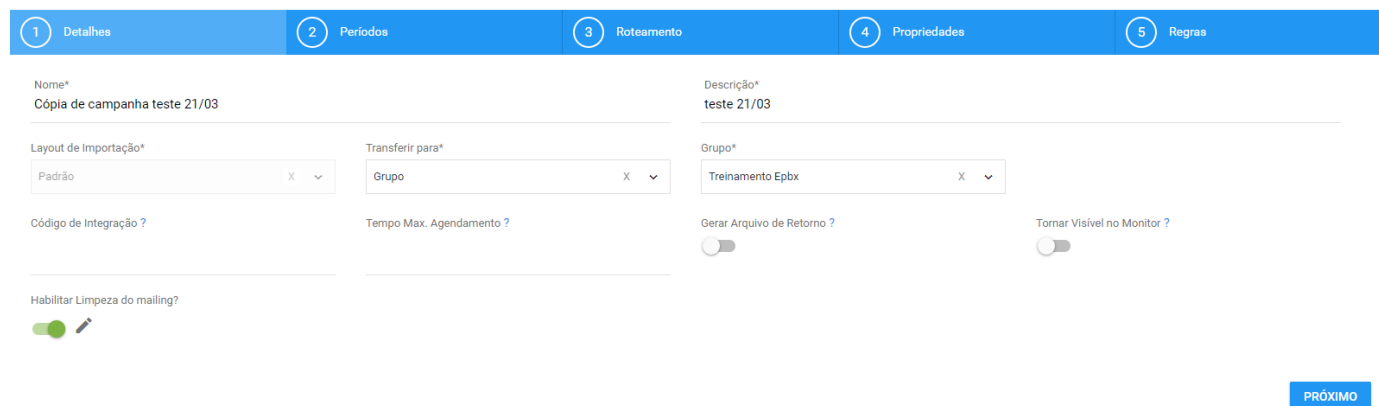


Figura 67 – Ações Campanhas – Duplicar Campanha

O usuário será encaminhado para a janela referente à configuração da campanha.



The screenshot shows the 'Detalhes' (Details) tab of the campaign configuration interface. The top navigation bar has five tabs: 1 Detalhes, 2 Períodos, 3 Roteamento, 4 Propriedades, and 5 Regras. The 'Detalhes' tab is active. The form contains the following fields and controls:

- Nome***: Cópia de campanha teste 21/03
- Descrição***: teste 21/03
- Layout de Importação***: Padrão (dropdown menu with 'X' and 'v' icons)
- Transferir para***: Grupo (dropdown menu with 'X' and 'v' icons)
- Grupo***: Treinamento Epbx (dropdown menu with 'X' and 'v' icons)
- Código de Integração ?**: (empty field)
- Tempo Max. Agendamento ?**: (empty field)
- Gerar Arquivo de Retorno ?**: (toggle switch, currently off)
- Tornar Visível no Monitor ?**: (toggle switch, currently off)
- Habilitar Limpeza do mailing?**: (toggle switch, currently on)

A blue button labeled 'PRÓXIMO' is located at the bottom right of the form.

Figura 68 – Duplicar Campanha - Configurações

6 – CAMPANHA HISTÓRICO

Em Campanha Histórico extraímos as amostras de discagem das campanhas. Os registros são separados por código do cliente. Insira os dados nos filtros para pesquisar.

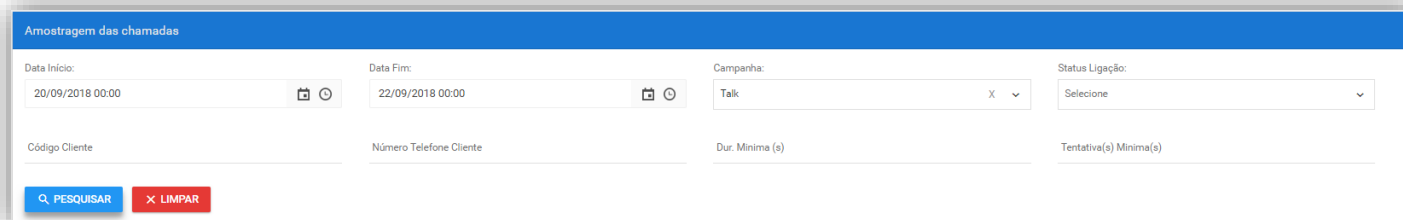


Figura 69 – Discador – Amostragem Chamadas

Segue modelo de amostra exibido:

A pesquisa retornou 10 registros

Registros por página: 15 X

Ações	Campanha	Nome do Cliente	Cód. Cliente	Tel. na Campanha	Tel. Agendados	Tentativas	Sucessos	Insucessos	Dt. Primeira Chamada	Dt. Última Chamada
	Talk	Gabriela	1	1	0	1	0	1	21/09/2018 16:05:30	21/09/2018 16:06:35
	Talk	Sky	10	1	0	1	1	0	21/09/2018 16:05:30	21/09/2018 16:05:30
	Talk	Leonardo	2	1	0	0	0	0	21/09/2018 16:05:30	21/09/2018 16:05:30
	Talk	Leandro	3	1	0	0	0	0	21/09/2018 16:05:30	21/09/2018 16:05:30
	Talk	Vinicius	4	1	0	0	0	0	21/09/2018 16:05:30	21/09/2018 16:05:30
	Talk	TalkTelecom	5	1	0	1	0	1	21/09/2018 16:05:30	21/09/2018 16:06:35
	Talk	Wenes	6	1	0	1	1	0	21/09/2018 16:05:30	21/09/2018 16:05:30
	Talk	Bruno	7	1	0	0	0	0	21/09/2018 16:05:30	21/09/2018 16:05:30
	Talk	Carlos Eduardo	8	1	0	0	0	0	21/09/2018 16:05:30	21/09/2018 16:05:30
	Talk	IpCorp	9	1	0	1	0	1	21/09/2018 16:05:30	21/09/2018 16:06:35

Figura 70 – Discador – Histórico

Ações – Clicando na lupa é possível ver desde o momento da importação até a última tentativa de discagem. Clicando ainda no sinal (+) é exibido o detalhe da chamada realizada:

Detalhamento da Chamada - Campanha (Talk - 149)

Código Cliente:9Nome Cliente:IpCorp

Telefone:

Selezione

Grupo:

Selezione

Detalhamento

Timeline

🔍

Telefone: 1123910000
Ramal: --
Duração: --
Dt. Inicio Ligação: 21/09/2018 16:03:26
Tentativa: ---

Tipo Telefone: Residencial
Atendente: --
Dt. Importação: 21/09/2018 16:03:26
Dt. Fim Ligação: --

Status Ligação: Rediscagem
Grupo: --
Dt. Agendamento: --
Tipo: Importado

Telefone: 1123910000
Ramal: 10014
Duração: 00:00:02
Dt. Inicio Ligação: 21/09/2018 16:11:56
Tentativa: 1

Tipo Telefone: Residencial
Atendente: --
Dt. Importação: 21/09/2018 16:03:26
Dt. Fim Ligação: 21/09/2018 16:11:58

Status Ligação: Atendimento Maquina
Grupo: TalkTelecom
Dt. Agendamento: --
Tipo: Discador

Figura 71 – Campanha Histórico– Detalhe

Campanha – Nome da campanha pesquisada;

Nome do Cliente – Nome do cliente:

Cód. Cliente – Código do cliente;

Tel. Na Campanha – Quantidade de telefones na campanha;

Tel. Agendados – Quantidade de telefones agendados;

Tentativas – Quantidade de tentativas de discagem;

Sucessos – Quantidade de discagens com sucesso;

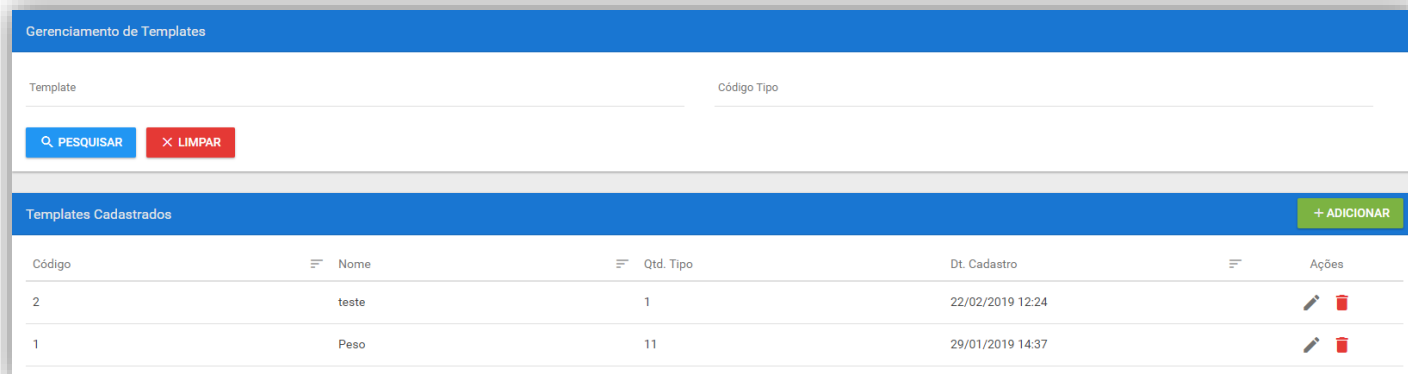
Insucesso – Quantidade de discagens que retornaram insucesso;

Dt. Primeira Chamada – Data Hora da Primeira discagem;

Dt. Última Chamada - Data Hora da Última discagem:

7 – TELEFONE TIPO

Neste submódulo, o usuário poderá cadastrar ou gerenciar todos os tipos de telefone que poderão ser utilizados para ordenação.



Gerenciamento de Templates

Template: Código Tipo:

Templates Cadastrados





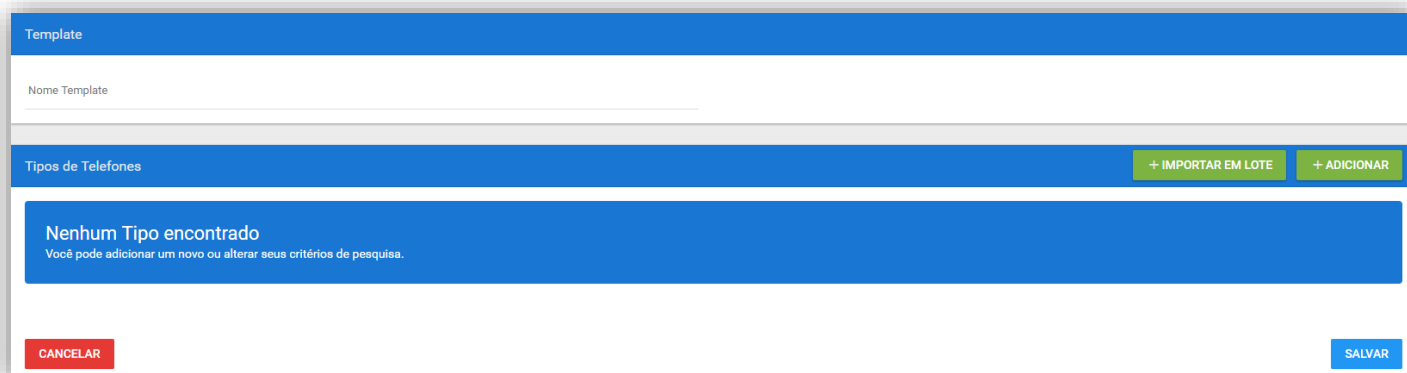
Código	Nome	Qtd. Tipo	Dt. Cadastro	Ações
2	teste	1	22/02/2019 12:24	 
1	Peso	11	29/01/2019 14:37	 

Figura 72 – Telefone Tipo

“Template” – Neste campo, o usuário poderá introduzir um texto, à fim de filtrar apenas os templates que possuem tal texto em seus nomes.

“Código Tipo” – Neste campo, o usuário pode inserir um código, filtrando apenas os layouts que possuam este código de tipo de telefone em suas estruturas.

Ao clicar no botão , o usuário será encaminhado para uma nova janela.



Template

Nome Template

Tipos de Telefones

+ IMPORTAR EM LOTE + ADICIONAR

Nenhum Tipo encontrado
Você pode adicionar um novo ou alterar seus critérios de pesquisa.

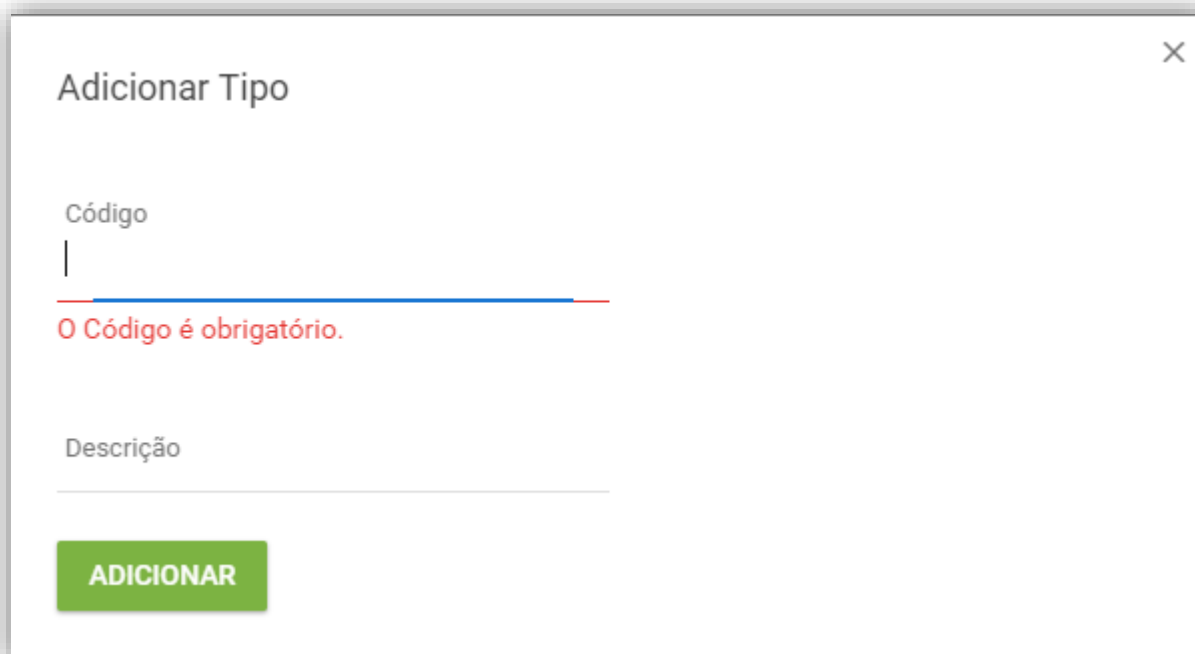
CANCELAR SALVAR

Figura 73 – Importação Telefone Tipo

“Nome Template” – Neste campo, o usuário irá definir o nome para referenciar o arquivo importado.

O usuário tem a opção de adicionar o tipo de telefone individualmente, ou por lote.

Ao clicar no botão **+ ADICIONAR**, será disponibilizado a seguinte janela:



Adicionar Tipo

Código

O Código é obrigatório.

Descrição

ADICIONAR

Figura 74 – Telefone Tipo Individual

“Código” – Refere-se ao código no qual será referenciado no mailing, no momento da importação.

“Descrição” – Neste campo, o usuário poderá inserir um breve texto para nomenclatura do tipo de telefone importado.

Caso o usuário deseje importar uma massa de tipo de telefones, o mesmo deverá clicar no botão **+ IMPORTAR EM LOTE**, para ser redirecionado à seguinte janela.

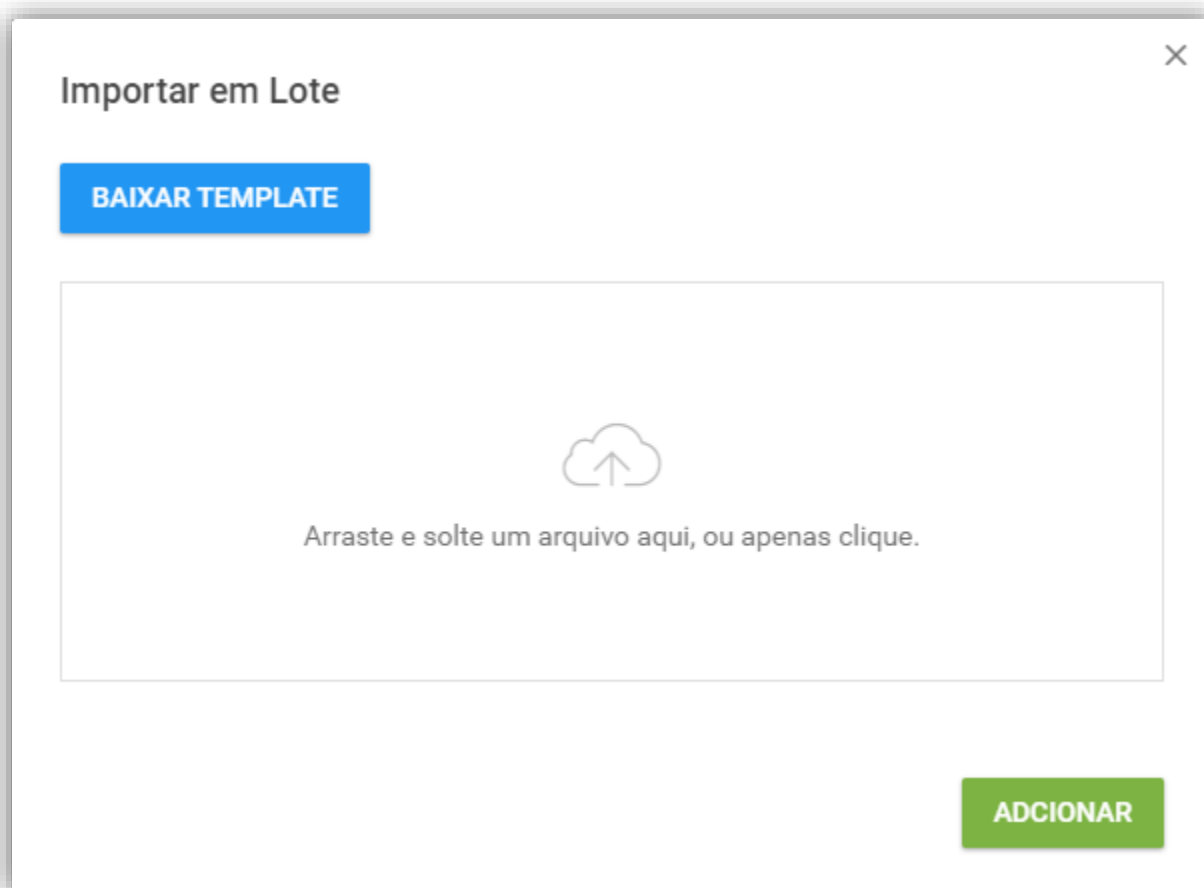



Figura 75 – Telefone Tipo Lote

BAIXAR TEMPLATE

O usuário pode clicar em **BAIXAR TEMPLATE**, para realizar o download de uma planilha em excel, prevendo a estrutura do arquivo à ser importada. O usuário pode



clicar em  para localizar o arquivo ou simplesmente arrastar o arquivo para realizar a importação.

8 – TEMPLATE ORDENAÇÃO

Neste submódulo, o usuário poderá importar o fluxo de ordenação, além de gerenciar as estruturas de ordenação já criadas.

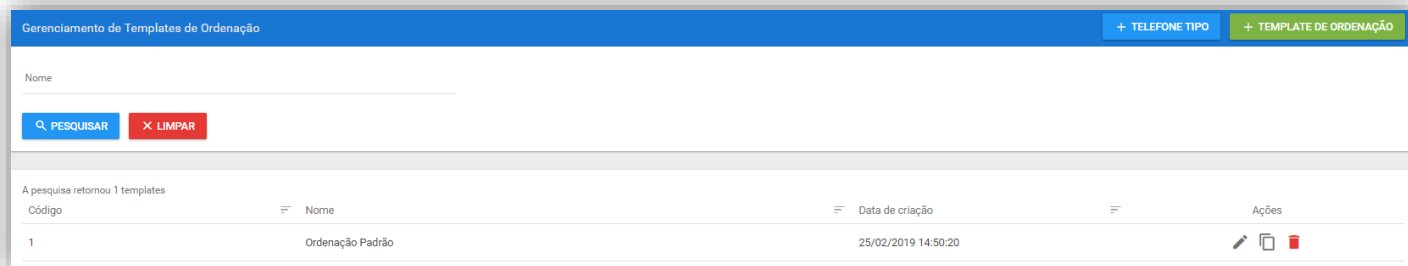


Figura 76 – Template Ordenação

“Nome” – Neste campo, o usuário poderá inserir um texto, para que seja filtrado apenas resultado que contenham este texto em seus nomes.

Caso o usuário clique no botão **+ TELEFONE TIPO**, o mesmo será reencaminhado para a página de importação de tipo de telefone, explicado no submódulo anterior.

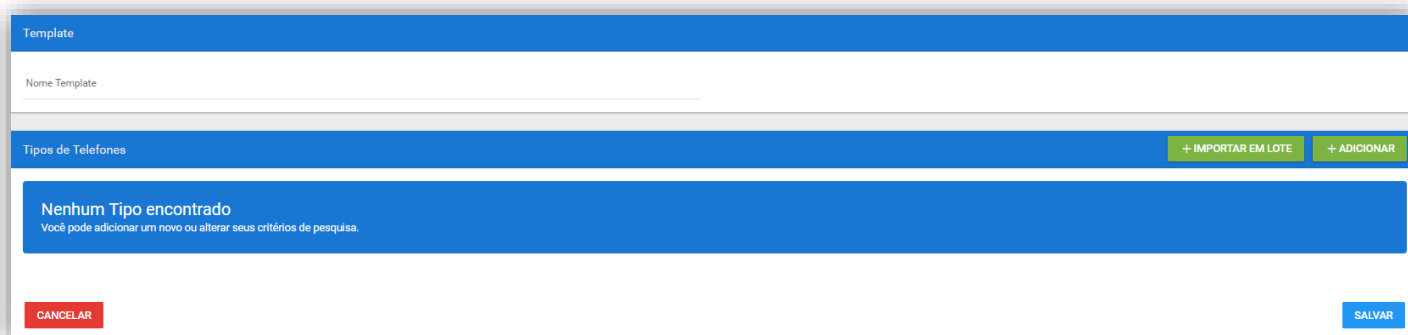


Figura 77 – Template Tipo

Caso o usuário clique em **+ TEMPLATE DE ORDENAÇÃO**, o mesmo será encaminhado para a seguinte tela:

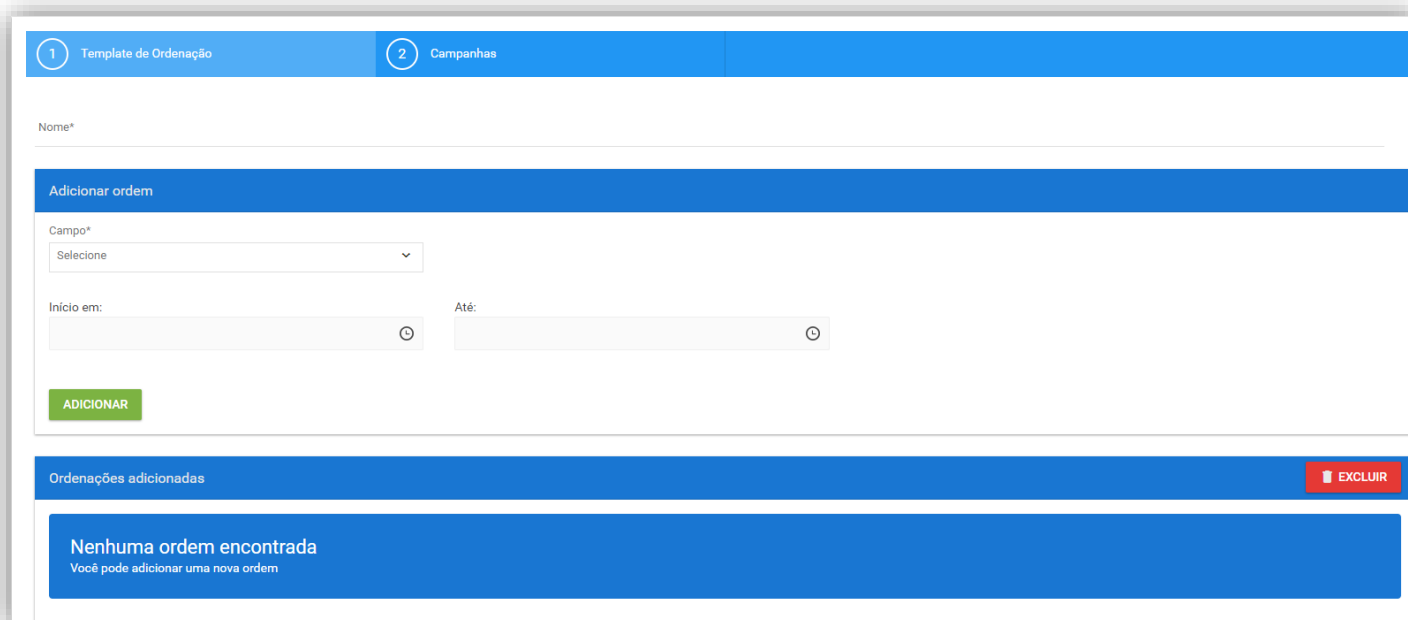


Figura 78 – Template Ordenação Importação

“Nome” – Neste campo, o usuário pode definir um nome referente à esta ordenação.

Abaixo do “Nome”, existe uma sessão nomeada “Adicionar Ordem”, onde o usuário pode configurar as configurações de ordenação.

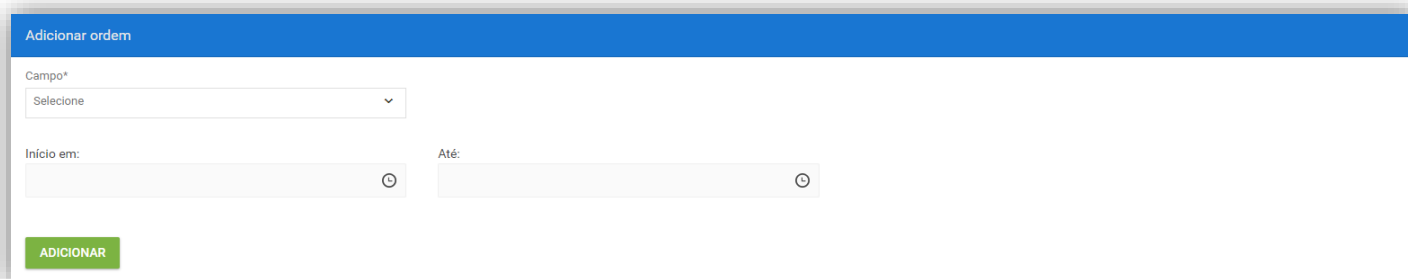


Figura 79 – Adicionar Ordem

“Campo” – Neste campo, o usuário pode selecionar qual será o critério para ordenação, podendo selecionar entre Cod. Cliente, DDD, Telefone, etc...

“Valor” – Após selecionar o “campo”, será disponibilizado um novo campo para inserção do valor que será priorizado na ordenação de mailing.

“Início em:” – Neste campo, o usuário define data que esta ordenação começara a entrar em vigor.

“Até:” – Neste campo, o usuário define a data até quando esta ordenação estará em vigor.

Assim que essas configurações estiverem realizadas, o usuário pode clicar em adicionar para que a mesma seja adicionada. A ordenação respeitará os critérios de cima para baixo.


Ordenações adicionadas						EXCLUIR
	Ordem	Campo	Valor	Tipo	Hora	Ações
<input type="checkbox"/>	1º	DDD	11	Crescente	00:00:00-21:30:00	

Figura 80 – Ordenações adicionadas

Ao clicar em próximo, o usuário é encaminhado a uma aba referente a quais campanhas estarão respeitando esta ordenação. Basta adicionar as campanhas desejadas ao lado direito.

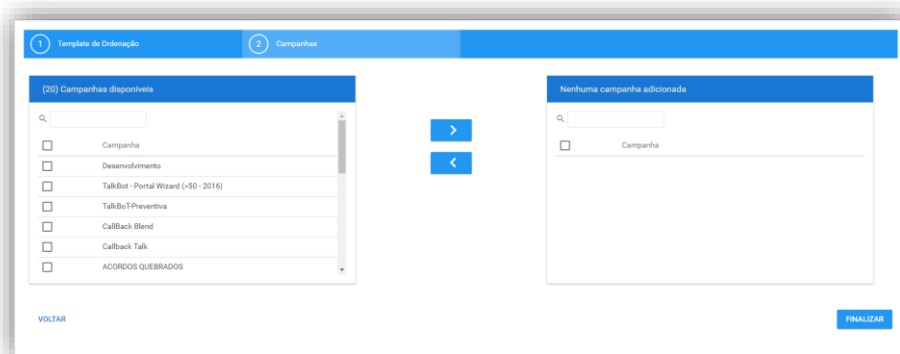
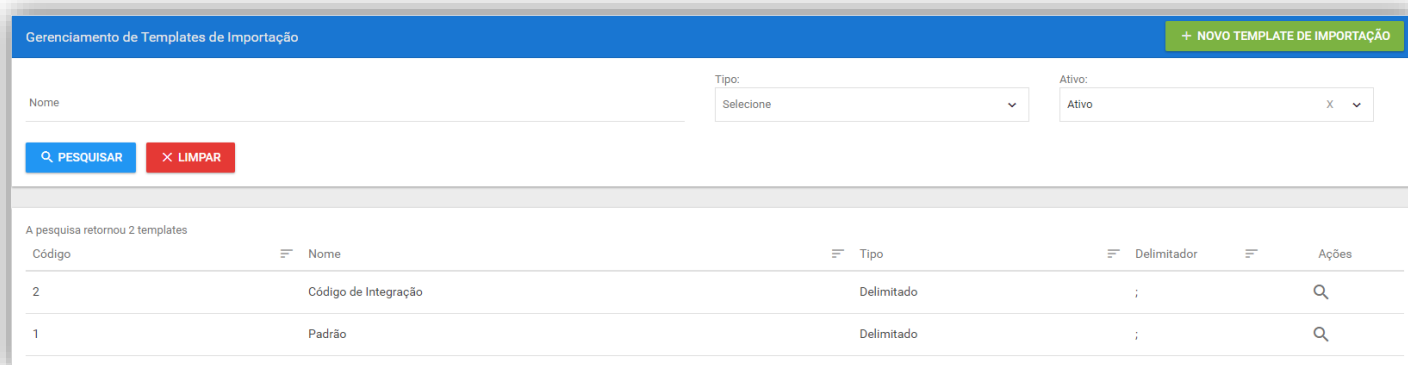


Figura 81 – Campanhas Ordenação

9 – TEMPLATE IMPORTAÇÃO

Neste submódulo, é possível criar um modelo de importação de mailing, caso o usuário não utilize o template de importação padrão.



Código	Nome	Tipo	Delimitador	Ações
2	Código de Integração	Delimitado	;	
1	Padrão	Delimitado	;	

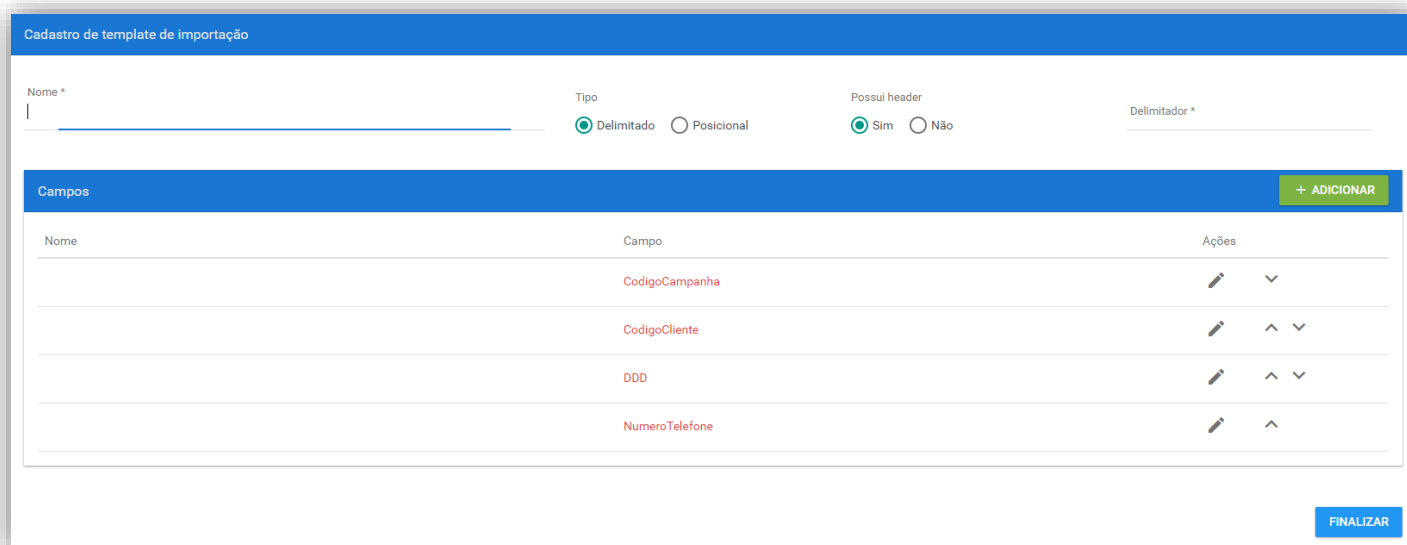
Figura 82 – Campanhas Ordenação

“Nome” – Neste campo, o usuário poderá inserir um texto, para filtrar apenas os templates que contenham o mesmo em seus respectivos nomes.

“Tipo” – Neste campo, o usuário definir entre ‘Delimitado’ e ‘Posicional’, para filtrar apenas os templates que façam parte deste tipo.

“Ativo:” – Neste campo, o usuário define se a pesquisa irá exibir os templates que estão ‘Ativos’ ou ‘Inativos’.

O usuário poderá clicar em **+ NOVO TEMPLATE DE IMPORTAÇÃO**, para realizar a importação de um novo layout, na seguinte página.



Cadastro de template de importação

Nome *

Tipo ☒ Delimitado ☐ Posicional

Possui header ☒ Sim ☐ Não

Delimitador *

Nome	Campo	Ações
	CodigoCampanha	
	CodigoCliente	
	DDD	
	NumeroTelefone	

+ ADICIONAR

FINALIZAR

Figura 83 – Cadastro Template importação

“Nome” – Neste campo, o usuário pode inserir um texto, que será considerado para referenciar este template.

“Tipo” – Nesta opção, o usuário pode definir se este layout é “Delimitado”, ou seja, utiliza algum caractere para separar os campos, ou “Posicional”, delimitando o campo por uma quantidade de caracteres.

“Possui Header” – Nesta opção, o usuário pode definir se o mailing contém cabeçalho ou não.

Na sessão abaixo, podemos definir a ordem dos critérios que irão compor o layout, sendo que ‘CódigoCampanha’, ‘CódigoCliente’, ‘DDD’ e ‘NúmeroTelefone’ são obrigatórios.











Campos				+ ADICIONAR
Nome	Campo	Tamanho	Ações	
	CodigoCampanha			
	CodigoCliente			 
	DDD			 
	NumeroTelefone			


Figura 84 – Campos Template Importação

Ao clicar no botão **+ ADICIONAR**, o usuário pode realizar a inserção de mais um campo para compor o layout.

Adicionar campo

Campo origem:

Campo destino:

CodigoCampanha X 

Tamanho:

CANCELAR

SALVAR

Figura 85 – Campos Template Importação

“Código Origem:” – Neste campo, o usuário define o nome do campo que receberá as informações.

“Campo destino:” – Neste campo, o usuário define o campo a qual o este critério irá se referenciar no mailing.

Caso o usuário tenha definido o tipo de layout como “Posicional”, será incluído mais um campo chamado “Tamanho:” na qual o usuário irá definir o limite deste campo.

10 – REGRA DISCAGEM

Neste submódulo, o usuário poderá gerenciar e criar regras de discagens, para facilitar a padronização das campanhas.

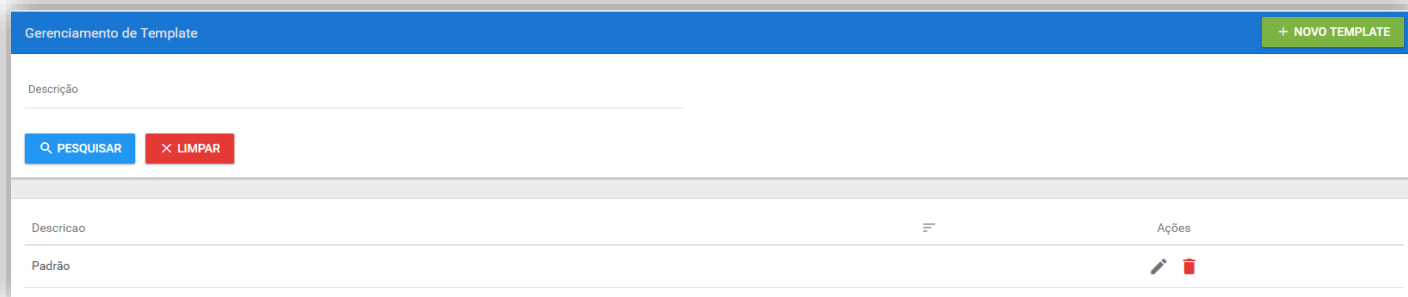


Figura 86 – Campos Template Importação

“Descrição” – Neste campo, o usuário poderá inserir um texto, à fim de filtrar apenas os templates que contenham este texto em suas descrições.

Quando o usuário clica no botão **+ NOVO TEMPLATE**, ele será encaminhado para uma nova janela, para realização de um novo cadastro de layout.

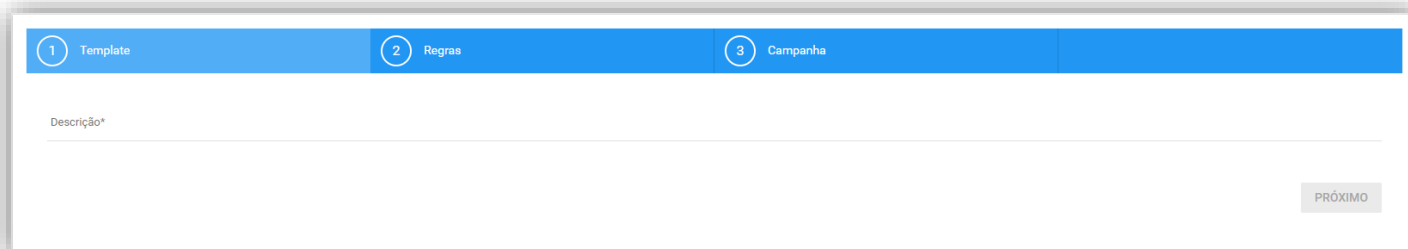



Figura 87 – Campos Template Importação

TEMPLATE –

“Descrição” – Neste campo, o usuário pode introduzir um texto para referenciar este template.

REGRAS –

O usuário pode clicar no botão , para adicionar uma regra de discagem que foi apresentada no submódulo “Campanha”. Ao clicar neste botão, será introduzido uma nova linha referente à esta regra.



Status	Nº de Tentativas	Intervalo em minutos:
 Selecione	2	120

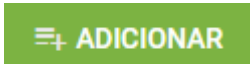
Figura 88 – Campos Template Importação

“Status” – Neste campo, o usuário pode definir qual status receberá uma regra de rediscagem.

“Nº de Tentativas” – Neste campo, o usuário poderá definir um valor para o limite na quantidade de tentativas realizadas para este status do mesmo número de telefone.

“Intervalo em minutos:” – Neste campo, o usuário poderá definir um intervalo entre as tentativas referente à este status.

CAMPANHA –

Nesta aba, o usuário poderá definir quais campanhas irão respeitar esta regra de discagem, basta selecionar a regra e adicionar no botão .