

SUMMER '25

## VALIDAÇÃO E PRIORIZAÇÃO DE PREFERÊNCIA DE ATENDIMENTO

Todos os direitos reservados à Eox Tecnologia Ltda.  
Rua Arthur Bettes, 385, Curitiba/PR.  
Proibida a venda total ou parcial deste conteúdo.

# SUMÁRIO

<b>1. Conhecendo a Melhoria na Preferência de Atendimento.....</b>	<b>5</b>
<b>1.1 Habilitando a Opção Respeitar Canal Preferencial.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Considerações Finais.....</b>	<b>8</b>

# GLOSSÁRIO



## CANAL PREFERENCIAL DE CONTATO

*Opção escolhida pelo cliente para ser contatado, como telefone, WhatsApp, e-mail, entre outros. Essa configuração reflete a melhor forma de comunicação para o cliente e pode ser configurada diretamente no sistema.*



## POP-UP DE NOTIFICAÇÃO

*Janela informativa que aparece para o operador durante o atendimento, sinalizando a preferência de contato do cliente e permitindo a escolha do próximo passo.*



## DISCADOR

*Ferramenta do CRM que realiza chamadas telefônicas automáticas para contatos listados.*

# 1. CONHECENDO A MELHORIA NA PREFERÊNCIA DE ATENDIMENTO

Você sabe o quanto é essencial respeitar as preferências de contato dos clientes. Pensando nisso, desenvolvemos uma nova funcionalidade que aprimora a experiência de comunicação e torna suas operações ainda mais personalizadas e eficazes.

Uma das melhorias mais recentes no **VocalContact** é a funcionalidade de **Validação e Priorização de Preferência de Atendimento**, projetada para otimizar a experiência tanto dos atendentes quanto dos clientes. Com ela, o sistema agora permite configurar e validar preferências específicas de atendimento registradas pelos clientes, garantindo que essas informações sejam respeitadas na hora de distribuir e priorizar interações.

Com a validação e priorização da preferência de contato, o sistema agora alerta os operadores sempre que um cliente preferir ser contatado por um canal específico, como WhatsApp. Esse aviso possibilita que o operador escolha seguir a preferência ou continuar com o canal padrão.

Além de aumentar a eficiência no direcionamento das interações, essa funcionalidade contribui para a construção de um relacionamento mais positivo com os clientes. A personalização no atendimento transmite cuidado e atenção, elementos essenciais para elevar a satisfação e fidelização. Do lado operacional, a melhoria reduz o tempo gasto em redirecionamentos e ajustes manuais, permitindo que os atendentes se concentrem no que realmente importa: resolver as necessidades do cliente.



Agora que você já conheceu um pouco dessa melhoria, vamos explorar como ela funciona dentro do CRM?



# 1.1 Habilitando a Opção Respeitar Canal Preferencial

Para habilitar a opção **Respeitar Canal Preferencial**, acesse a opção **Configurações CRM** (⚙), no menu principal e, no menu esquerdo de **Configurações**, acesse **Outras Configurações** e **Configurações de Empresa** no sistema. Em seguida, selecione a aba **Gestão do Discador**.

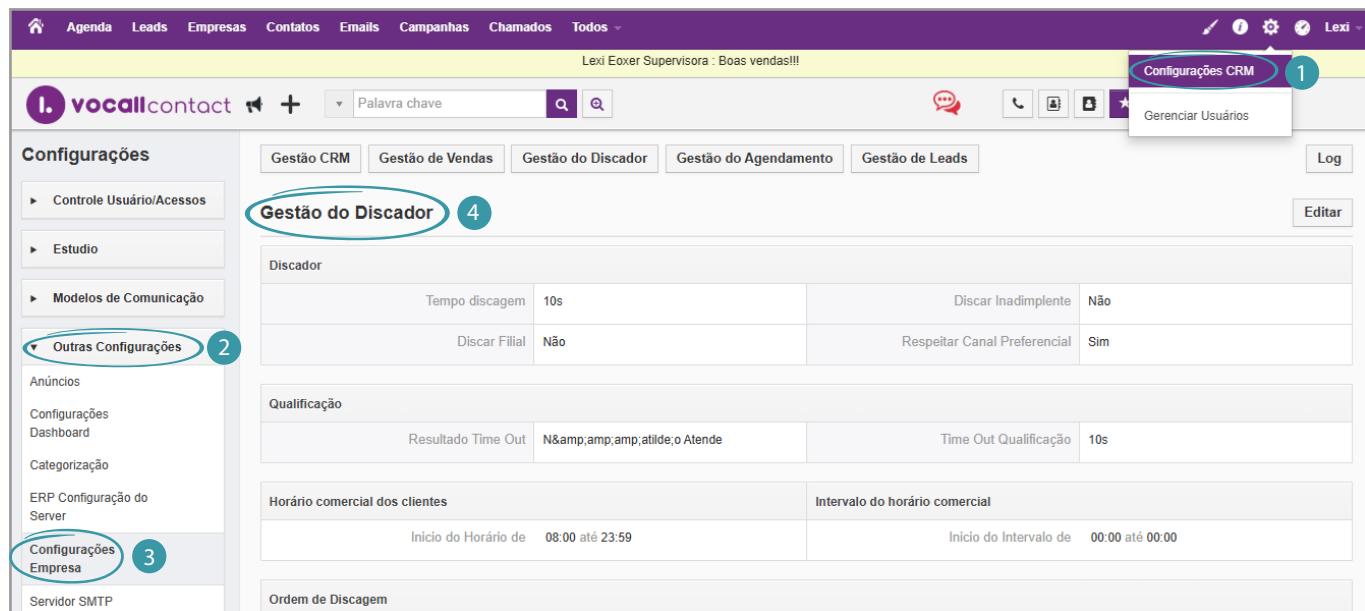


Figura 1 - Acessando a Tela de Gestão do Discador

Localize a opção **Respeitar Canal Preferencial** no bloco **Discador**. Depois, clique no botão **Edita**r.



Figura 2 - Campo Respeitar Canal no Bloco Discador

Para habilitar esta opção para o time de atendimento e vendas, selecione a opção **Respeitar Canal Preferencial**. Clique em **Salvar** para concluir a alteração.



Figura 3 - Bloco Discador Habilitado para Edição

Ao habilitar esta opção, o sistema trará esse campo na tela de resumo das **Empresas** e dos **Leads**, de modo que possibilite o atendente a escolher o tipo de **Canal Preferencial** do cliente.

Nome Fantasia	WONKA CHOCOLATES
Cód Cliente ERP	10124
CNPJ	14.240.170/0001-58
Nome da Empresa	COMÉRCIO DE CHOCOLATES WONKA LTDA
Telefone	4131537200
Website	
Email	supply@wonka.com
Responsável	Administrator
Avaliação	
Tipo	Prospect
Canal Preferencial	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: fit-content;">         Selecionar uma Opção  <input type="text"/>  <b>Selecionar uma Opção</b> </div>
Regime Tributário	
Cidade Faturamento	
Estado Faturamento	
Segmento	

Figura 4 - Campo do Canal Preferencial na tela de Resumo da Empresa

Ao selecionar a opção **WhatsApp** no campo do **Canal Preferencial**, sempre que o discador trouxer a ficha de cadastro desse cliente, o sistema trará uma notificação perguntando se o atendente quer pausar o discador para envio de mensagem via **WhatsApp**, como demonstrado na imagem abaixo.

The screenshot shows the 'Comércio de Chocolates Wonka' company profile. In the center, a modal window titled 'Canal preferencial Whatsapp' asks, 'Deseja pausar o discador e enviar mensagem via Whatsapp?' (Do you want to pause the dialer and send a message via WhatsApp?). It has 'Sim' (Yes) and 'Não' (No) buttons. Below the modal, the WhatsApp contact information is displayed: Nome Fantasia (Album-0101), Cód Cliente ERP (0001), CNPJ (14.240.170/0001-58), and Nome da Empresa (Album-0101 LTDA). To the right, a sidebar menu lists various company details like Empresa Detalhes, Atendimentos, Atividades, etc.

Figura 5 - Notificação de Canal Preferencial WhatsApp

Clicando na opção **SIM** da notificação, o sistema efetuará a pausa para que o atendente faça o contato via **WhatsApp**. Escolhendo a opção **NÃO**, o sistema continuará com o contato via **Discador**.

This screenshot shows the same company profile as Figure 5, but with a different status bar message: 'Contato WhatsApp 00:00:02'. This indicates that the system has paused the call to handle a WhatsApp message. The rest of the interface and sidebar are identical to Figure 5.

Figura 6 - Comportamento ao entrar em pausa

## 2. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A nova funcionalidade de **Validação e Priorização de Preferência de Atendimento** no **VocalContact** auxilia na personalização e eficiência do atendimento ao cliente.



Ao respeitar as preferências de contato dos clientes, você não só melhora a experiência do usuário, mas também promove o fortalecimento do relacionamento e a fidelização.

Com a capacidade de configurar e validar preferências específicas, sua equipe pode agora atender de forma mais ágil e eficaz, reduzindo o tempo gasto em redirecionamentos e ajustes manuais. Essa melhoria não apenas possibilita a otimização do fluxo de trabalho, mas também demonstra um cuidado especial com cada cliente, aumentando a satisfação e a lealdade.

Invista na satisfação do seu cliente e colha os frutos de um atendimento mais humano e eficiente. Experimente agora e eleve o padrão de qualidade do seu atendimento com o **VocalContact**!



