



SUMMER '25

VALIDAÇÃO E PRIORIZAÇÃO DE PREFERÊNCIA DE ATENDIMENTO

SUMÁRIO

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

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**.

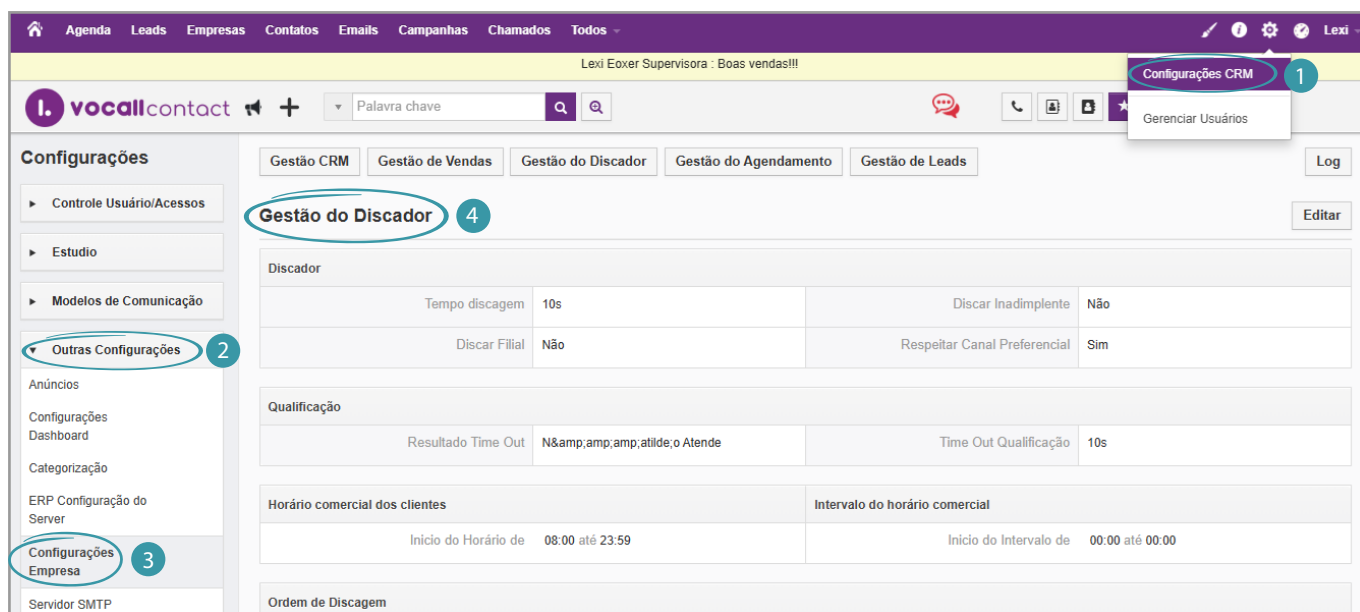


Figura 1 - Acessando a Tela de Gestão do Discador

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

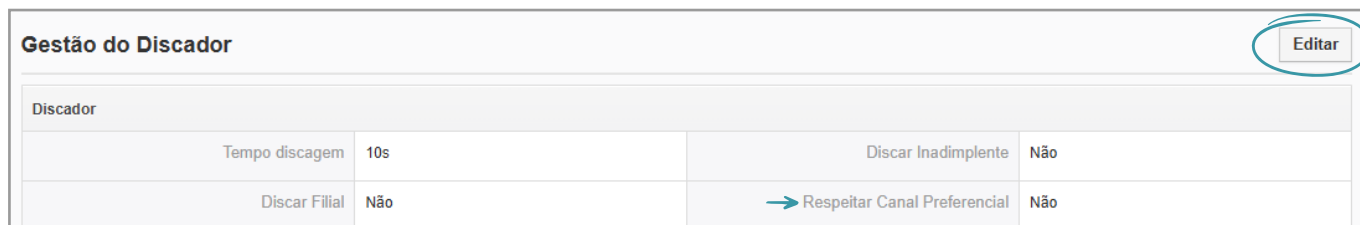


Figura 2 - Campo Respeitar Canal no Bloco Discador

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

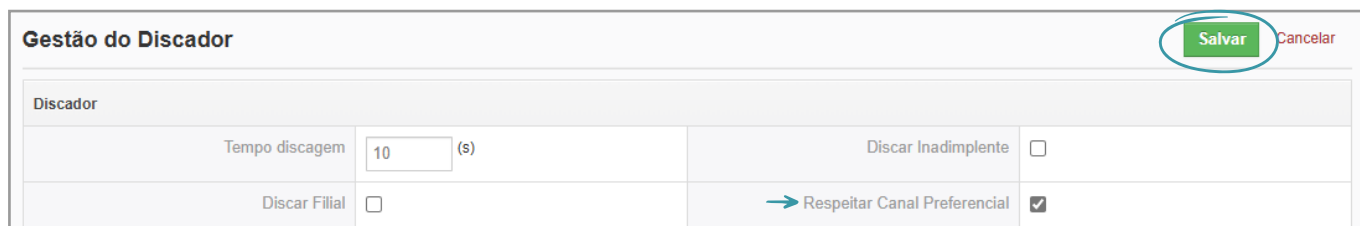


Figura 3 - Bloco Discador Habilitado para Edição

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	Selecionar uma Opção
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.

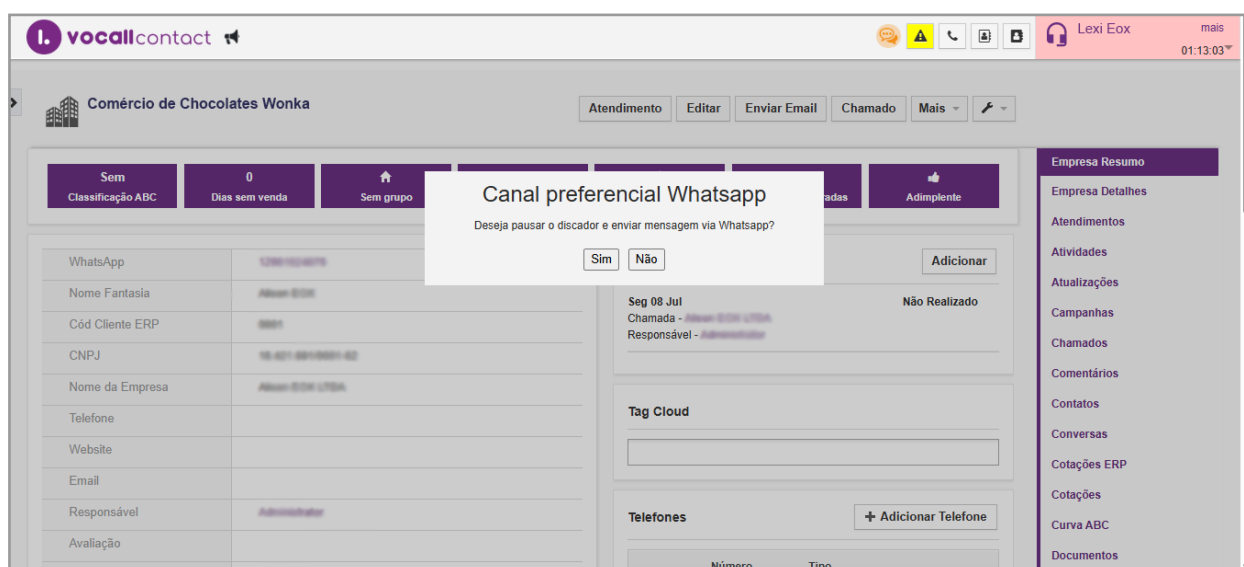


Figura 5 - Notificação de Canal Preferencial WhatsApp

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**.

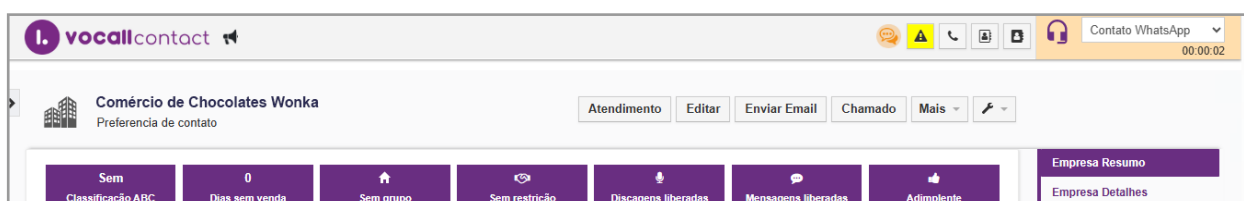


Figura 6 - Comportamento ao entrar em pausa

2. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A nova funcionalidade de **Validação e Priorização de Preferência de Atendimento** no **VocallContact** 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 **VocallContact**!



