



Winter'25

Controle de Atendimentos no Plinx pelo CRM

Todos os direitos reservados à Eox Tecnologia Ltda.
Rua Francisco Margarida, 68 – Blumenau/SC.
Proibida a venda total ou parcial deste conteúdo.

SUMÁRIO

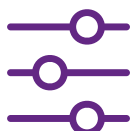
1. APRESENTANDO A MELHORIA: INTEGRAÇÃO COM O PLINX PARA CONTROLE DE ATENDIMENTOS	4
2. ENTENDENDO A NOVA LÓGICA DE BLOQUEIO E REGISTRO	5
2.1 ENTENDENDO O FUNCIONAMENTO DO FLUXO COM A INTEGRAÇÃO	5
3. UTILIZANDO A NOVA FUNCIONALIDADE	7
3.1 CONFIGURANDO O PARÂMETRO	7
3.2 EXECUTANDO A DISCAGEM COM A REGRA ATIVA	8
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	9

GLOSSÁRIO



Conversa Ativa:

quando um cliente está em interação ativa no WhatsApp (Plinx).



Configuração de Parâmetro:

ajuste que permite definir o comportamento do discador diante de conversas ativas.



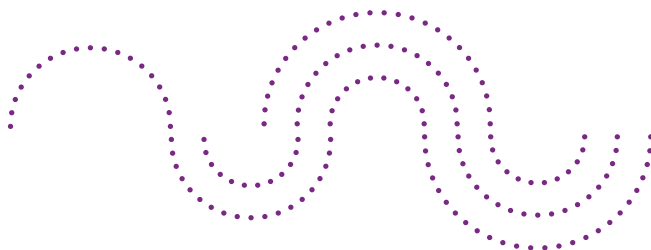
Pop-up de Confirmação:

aviso apresentado ao operador quando uma conversa ativa é identificada, solicitando sua decisão.



Registro Automático de Atendimento:

conjunto de regras aplicadas para direcionar corretamente a campanha. Incluem filtros por data, grupo, status do cliente, entre outros parâmetros configurados.



1. APRESENTANDO A MELHORIA: INTEGRAÇÃO COM O PLINX PARA CONTROLE DE ATENDIMENTOS

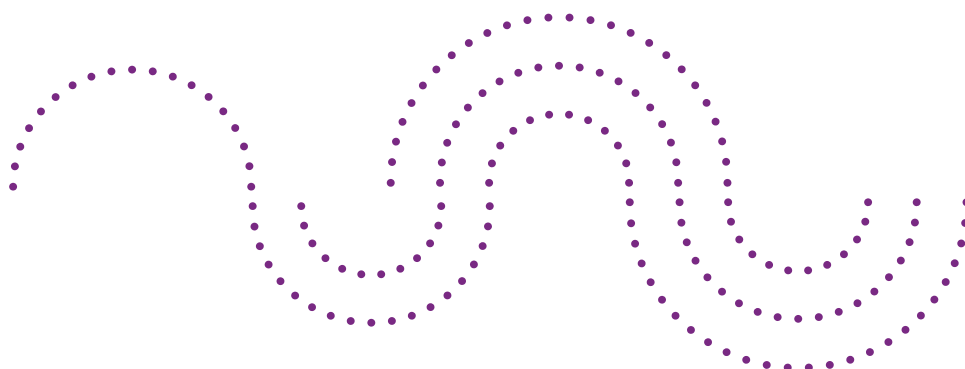
Oi! Aqui é a Lexi. Estou chegando com uma novidade que vai melhorar ainda mais a organização e a eficiência dos seus atendimentos!



Com a nova integração entre o **CRM** e o **Plinx**, o serviço de mensageria que integra o **VocallContact** ao **WhatsApp** da **Meta**, é possível identificar se um cliente já está em atendimento via **WhatsApp** e, com isso, evitar que ele seja chamado pelo discador ao mesmo tempo.

Isso irá garantir um fluxo de atendimento mais fluido, evitando desconforto para o cliente e conflitos operacionais.

Essa melhoria também permite configurar o comportamento do sistema por meio de um novo parâmetro, que pode anular a discagem automaticamente ou apresentar uma opção para o operador decidir se deseja seguir com o contato.



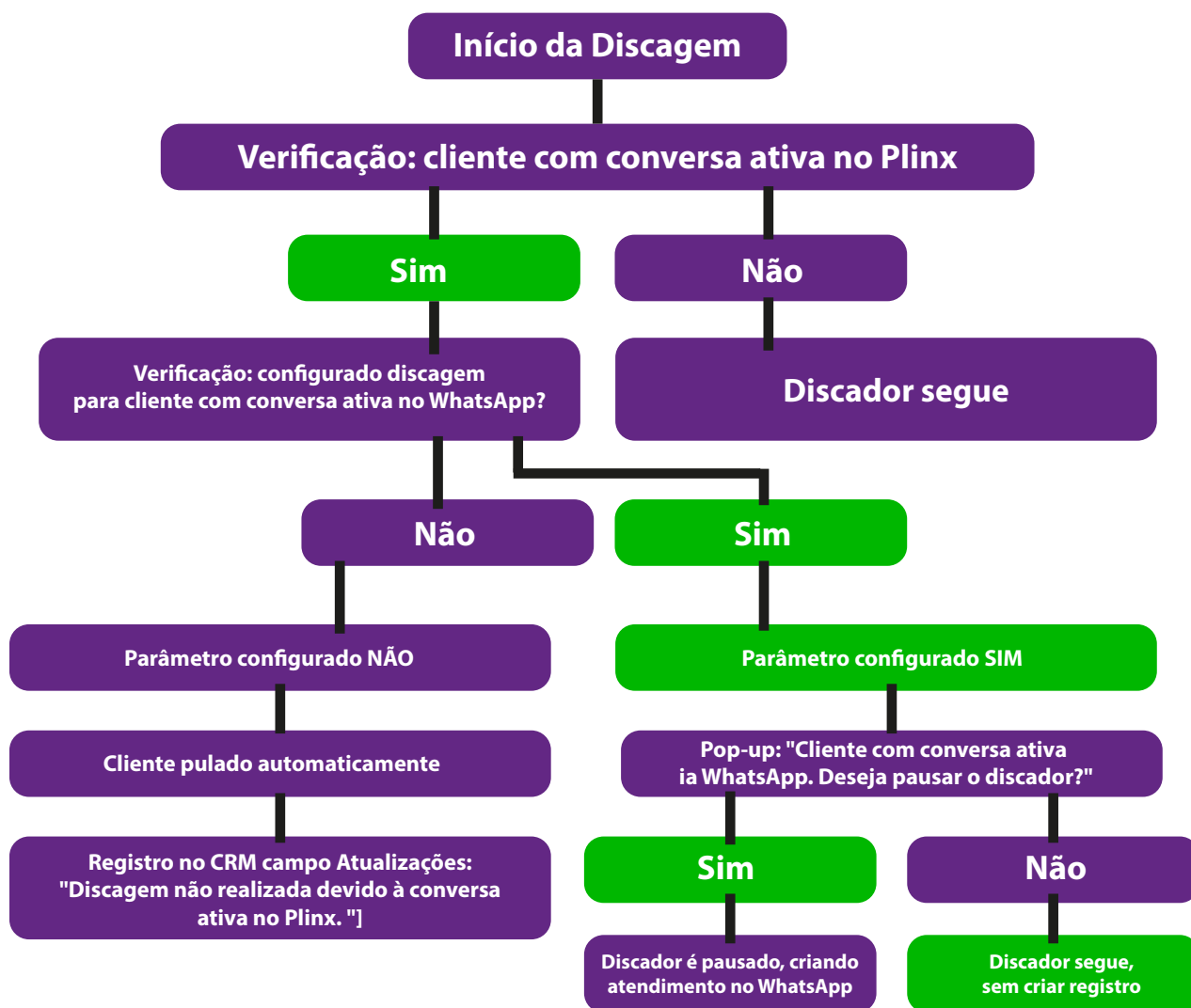
2. ENTENDENDO A NOVA LÓGICA DE BLOQUEIO E REGISTRO

Sabemos que sua rotina é cheia de tarefas, e que um atendimento duplicado pode causar confusão tanto para você quanto para o cliente. Por isso, desenvolvemos essa funcionalidade.

2.1 ENTENDENDO O FUNCIONAMENTO DO FLUXO COM A INTEGRAÇÃO

Entenda comigo o funcionamento deste fluxo!

Figura1 - Fluxo de Atendimento com Integração CRM – Plinx



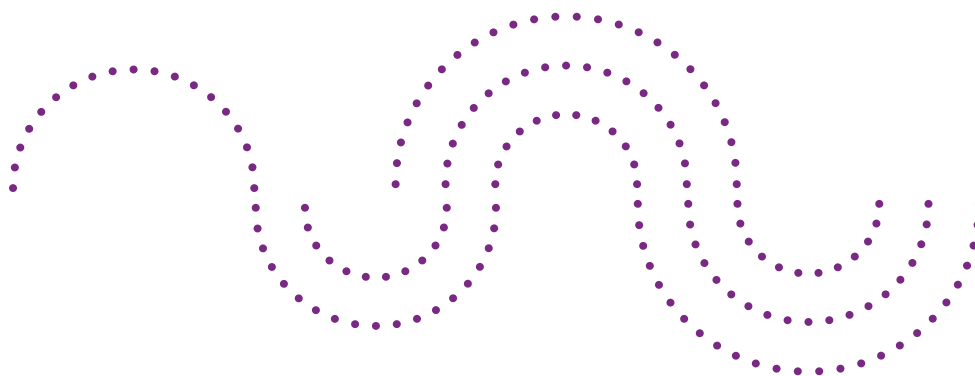
2. ENTENDENDO A NOVA LÓGICA DE BLOQUEIO E REGISTRO

Esse processo ocorre de forma sequencial. Como vimos, o sistema começa verificando se há uma conversa ativa no **Plinx** no momento da discagem. Caso o parâmetro de discagem para cliente com atendimento em andamento no **WhatsApp** não esteja marcado, o cliente com conversa ativa no **Plinx** será automaticamente pulado e o sistema registrará no campo

Atualizações de seu cadastro que a discagem não foi realizada devido à conversa ativa no **Plinx**. Se o parâmetro estiver marcado, o **CRM** informará que o cliente tem uma conversa ativa no **WhatsApp** e perguntará ao atendente se deseja pausar o discador. Como você viu no diagrama, se o atendente optar por pausar o **Discador**, o sistema criará automaticamente um atendimento no CRM, com campos previamente preenchidos, e **Resultado** definido como **Contato via WhatsApp**, origem **Discador**, fazendo um agendamento de um novo contato para o próximo dia útil. Este **Resultado** de atendimento é criado pelo sistema não necessitando da intervenção do Supervisor.

Caso o atendente opte por não pausar o **Discador**, o sistema seguirá para o próximo contato da fila, sem criar qualquer novo registro.

Note que esse fluxo permite agilidade no atendimento e evita sobreposição de canais, sem impedir o atendente de tomar uma decisão consciente.

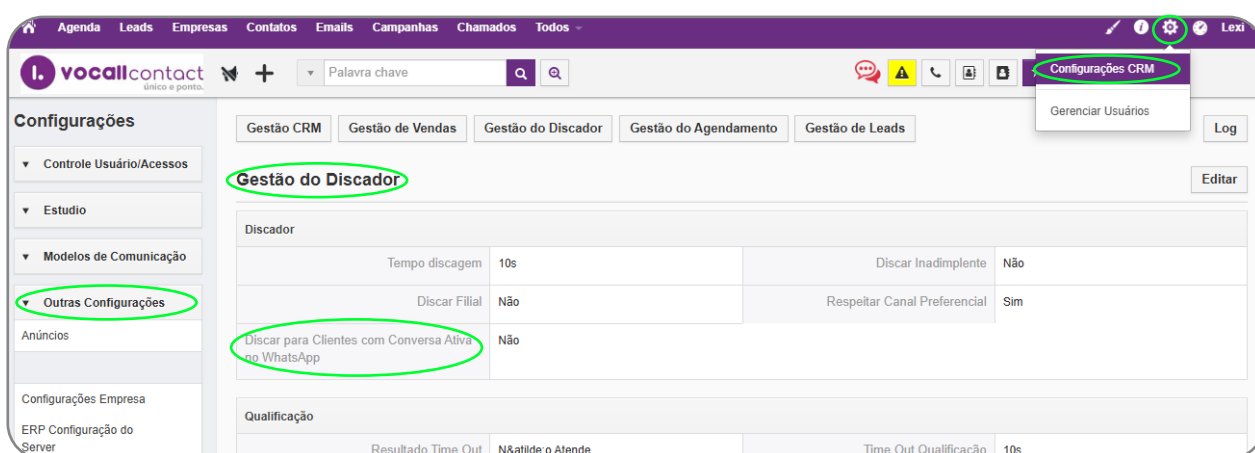


3. UTILIZANDO A NOVA FUNCIONALIDADE

3.1 CONFIGURANDO O PARÂMETRO

Para definir o comportamento do sistema ao detectar conversas ativas no **Plinx**, acesse o **CRM**, conforme as orientações que você aprendeu no **Módulo Supervisor de Vendas – Parte I**. Clique no ícone da **Engrenagem** ⚙️ > **Configurações CRM** > **Outras Configurações** > **Configurações Empresa** > **Gestão do Discador**.

Figura 2 – Acessando as configurações do Discador



Na tela **Gestão do Discador**, localize o campo **Discar para clientes com conversa ativa no WhatsApp**, no bloco **Discador**. Depois clique no botão **Editar**.

Para ativar este parâmetro, clique no flag que aparece neste campo, que corresponde à **Sim**. Assim, você permitirá a discagem para cliente com uma conversa ativa no **Plinx**, proporcionando o comportamento do sistema como descrito anteriormente.

Vamos ver a seguir como isso acontecerá para o atendente?



3. UTILIZANDO A NOVA FUNCIONALIDADE

3.2 EXECUTANDO A DISCAGEM COM A REGRA ATIVA

A partir de agora, sempre que o **CRM** iniciar a discagem, o sistema verificará se o cliente está em conversa ativa no **Plinx**. Se o campo que habilita o parâmetro de discagem para clientes com conversa ativa no **WhatsApp** estiver marcado, o atendente visualizará um pop-up com a mensagem: **Cliente com conversa ativa via WhatsApp. Deseja pausar o discador?**

Ao clicar em **Sim**, o **Discador** será pausado criando um atendimento com **Resultado Contato via WhatsApp**, origem **Discador** com o agendamento de um novo contato para o próximo dia útil. O **Discador** seguirá para o próximo contato da lista.

Se o atendente optar por não pausar o **Discador**, o sistema continuará o fluxo normalmente, seguindo para o próximo contato na fila sem realizar nenhuma ação adicional.

Importante:

Se a opção de discagem para clientes com conversa ativa no **WhatsApp** não estiver marcada, o cliente será automaticamente pulado, e essa ação será registrada campo **Atualizações** sem nenhuma necessidade de intervenção do usuário.

O registro referente a criação de um atendimento no **WhatsApp** com origem no Discador ficará marcado na opção **Atendimentos** que você poderá acessar no módulo **Empresas** > selecionando o cliente específico > menu lateral direito.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Lexi por aqui de novo para lembrar você que, mais do que evitar problemas, essa funcionalidade ajuda a criar uma experiência mais profissional, mais fluida e muito mais eficiente no seu contato com os clientes.



Com essa integração ativa, você evita sobrecarga no atendimento, melhora o controle de operações e garante que nenhum cliente se sinta invadido ou confuso com dois canais simultâneos.

Esperamos que você e sua equipe possam usar dos benefícios que esta melhoria proporciona. Continue contando com a gente para ajudar você e sua equipe! Você foca no que importa. O **VocalContact** cuida do resto.

Até a próxima!

