



vocallcontact

único e ponto.

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

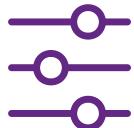
1. APRESENTANDO A MELHORIA: INTEGRAÇÃO COM O PLINX PARA CONTROLE DE ATENDIMENTOS	4
2. ENTENDENDO A NOVA LÓGICA DE BLOQUEIO E REGISTRO	5
2.1 ENTENDENDO O FUNCIONAMENTO DO FLUXO COM A INTEGRAÇÃO	5
3. UTILIZANDO A NOVA FUNCIONALIDADE	7
3.1 CONFIGURANDO O PARÂMETRO	7
3.2 EXECUTANDO A DISCAGEM COM A REGRA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



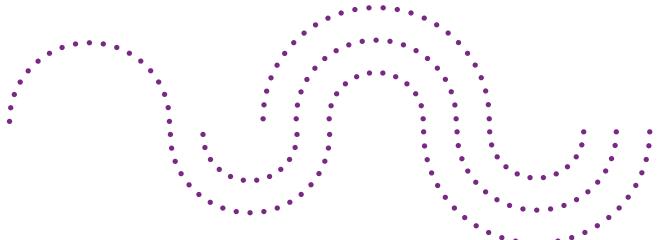
Pop-up de Confirmação:

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 ONTROLE DE ATENDIMENTOS

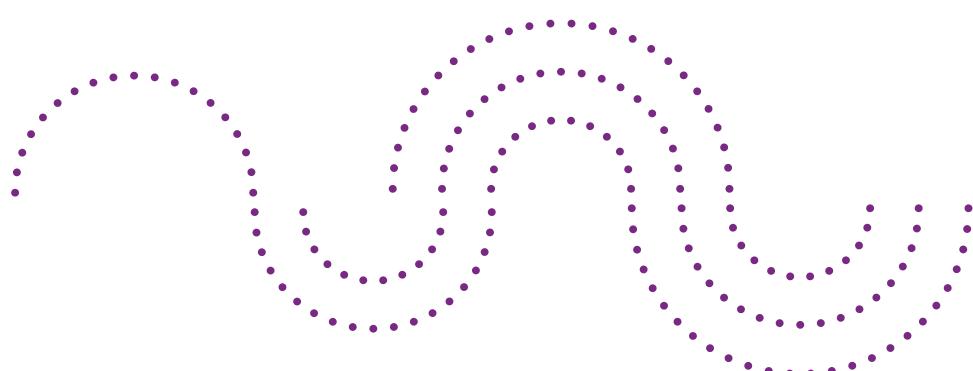
Oi! Aqui é a Lexi. Estou chegando com uma novidade que vai melhorar ainda mais a organização e a eficiência dos seus atendimentos!



Com a nova integração entre o **CRM** e o **Plinx**, o serviço de mensageria que integra o **VocalContact** 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.



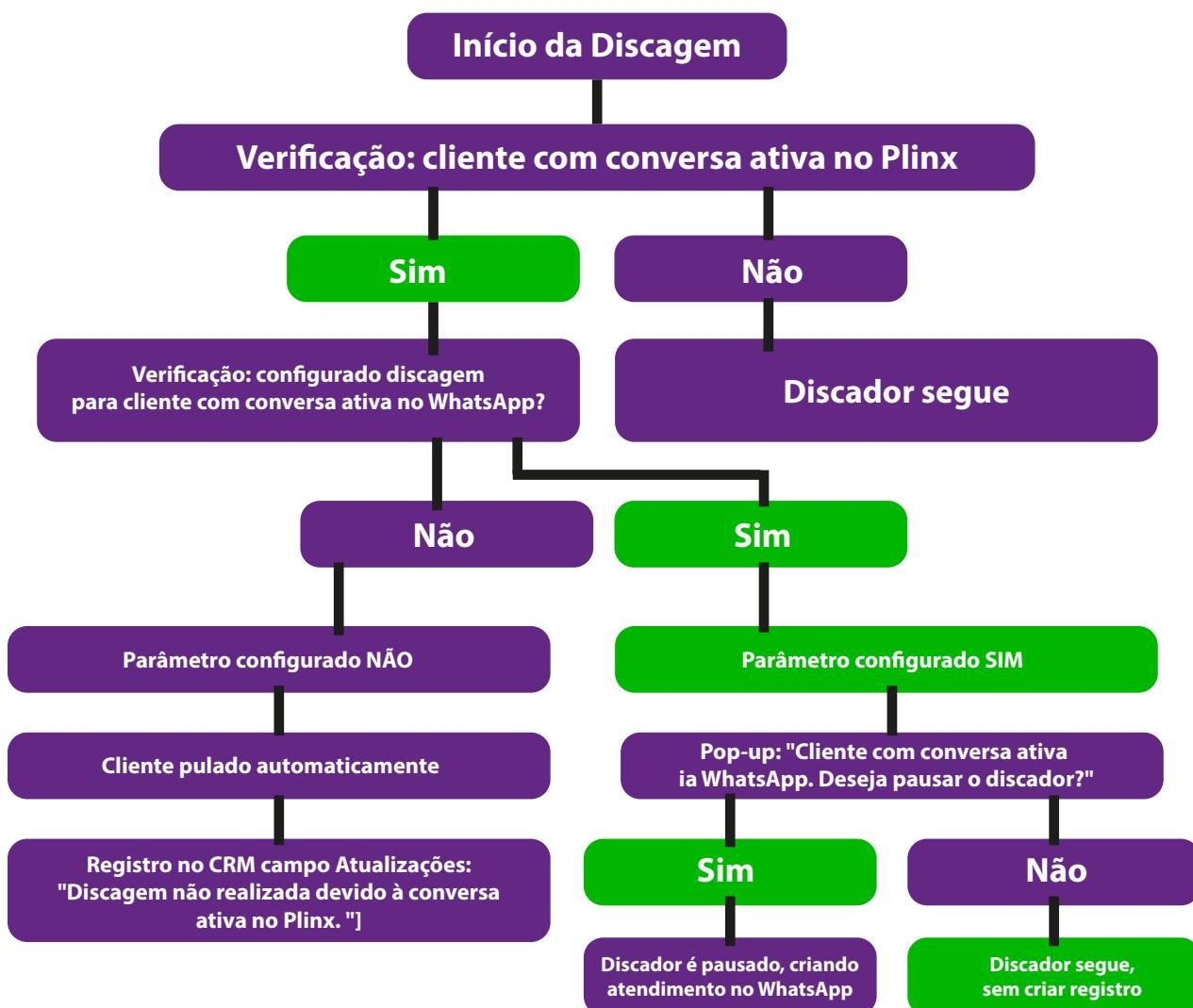
2. ENTENDENDO A NOVA LÓGICA DE BLOQUEIO E REGISTRO

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



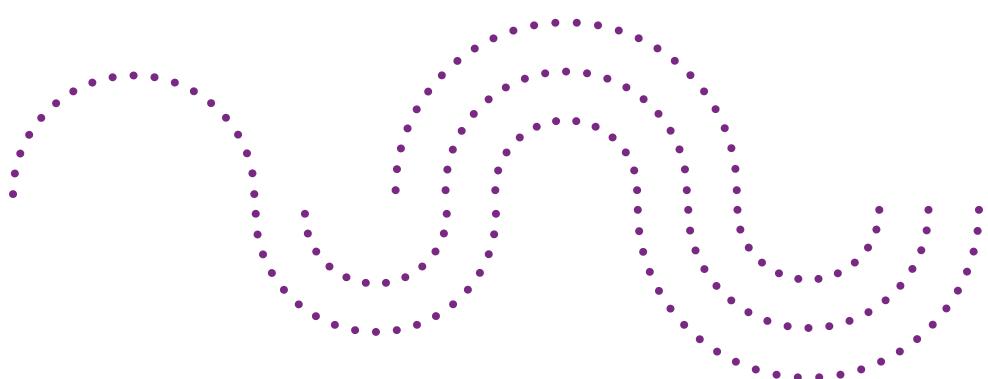
2. ENTENDENDO A NOVA LÓGICA DE BLOQUEIO E REGISTRO

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

The screenshot shows the CRM interface with the following navigation bar: Agenda, Leads, Empresas, Contatos, Emails, Campanhas, Chamados, Todos. The main menu on the left includes: Configurações (with sections like Controle Usuário/Acessos, Estúdio, Modelos de Comunicação, and Outras Configurações), Anúncios, and Configurações Empresa (with sub-sections like ERP Configuração do Server). The central area has tabs: Gestão CRM, Gestão de Vendas, Gestão do Discador (which is circled in green), Gestão do Agendamento, and Gestão de Leads. Under Gestão do Discador, there's a 'Discador' section with several configuration fields. One field, 'Discar para Clientes com Conversa Ativa no WhatsApp', has its checkbox checked ('Sim') and is also circled in green. Other fields include 'Tempo discagem' (10s), 'Discar Filial' (Não), 'Discar Inadimplente' (Não), and 'Respeitar Canal Preferencial' (Sim). Below this is a 'Qualificação' section with fields for 'Resultado Time Out' and 'Time Out Qualificação' (10s).

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 visualizá 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

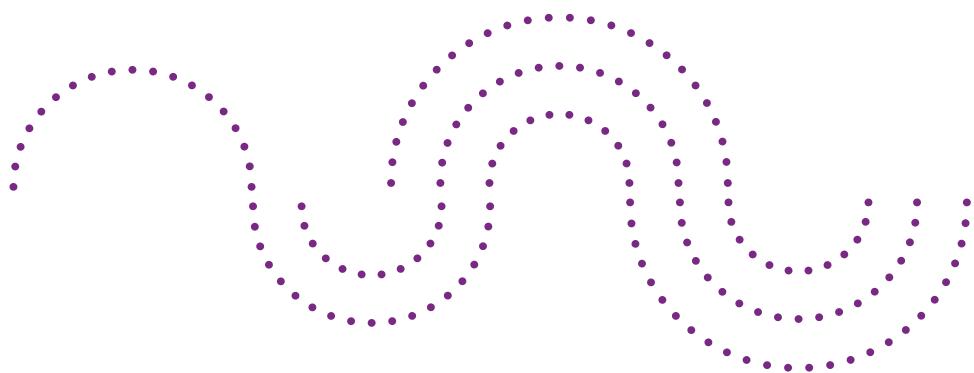
Lexi por aqui de novo para lembrar você que, mais do que evitar problemas, essa funcionalidade ajuda a criar uma experiência mais profissional, mais fluida e muito mais eficiente no seu contato com os clientes.



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 **VocallContact** cuida do resto.

Até a próxima!





vocallcontact

único e ponto.



eox.com.br



eoxtecnologia



eox_tecnologia