

## GUIA<sup>do</sup> usuário

# DISCADOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS TELEFÔNICAS

### DESTAQUES

Criar nova campanha Pg.04

Criar nova execução Pg.04

Fluxograma das regras de discagem Pg.08

Dados sobre a execução Pg.09

Clientes Discados Pg.10

Progressivo, Carteira e Preview Pg.11



# DISCADOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS TELEFÔNICAS

Através do discador automático de chamadas faça com que sua equipe de atendimento alcance um expressivo aumento de produtividade na execução das suas campanhas de ativo. O discador automático de chamadas do WeON pode ser integrado ao seu sistema de CRM garantindo total controle sobre sua operação.

# Sumário

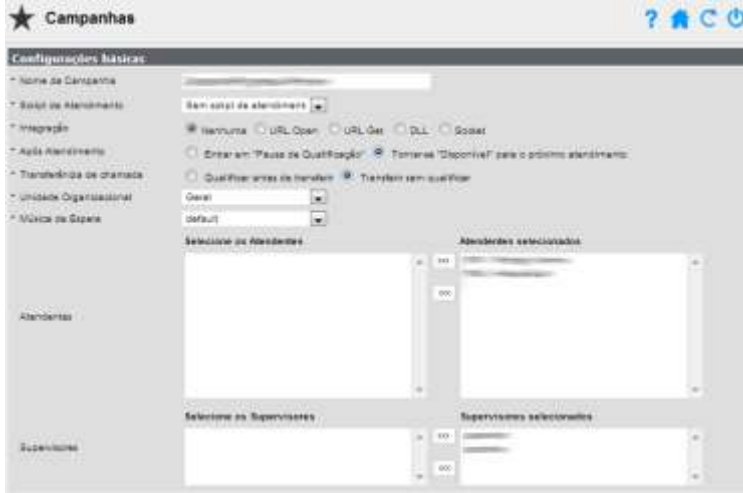
|       |                                                                                |        |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1.    | INTRODUÇÃO .....                                                               | Pag.4  |
| 2.    | CRIAR NOVA CAMPANHA .....                                                      | Pag.4  |
| 3.    | CRIAR NOVA EXECUÇÃO .....                                                      | Pag.4  |
| 3.1   | Regras de Discagem .....                                                       | Pag.5  |
| 3.1.1 | <i>Máximo de tentativas para o número</i> .....                                | Pag.5  |
| 3.1.2 | <i>Máximo de tentativas para o contato</i> .....                               | Pag.6  |
| 3.2   | Ordenação dos Contatos .....                                                   | Pag.6  |
| 3.2.1 | <i>Ordem dos contatos para discagem</i> .....                                  | Pag.6  |
| 3.2.2 | <i>Ordem de discagem dos números</i> .....                                     | Pag.6  |
| 3.3   | Configurações do Algoritmo Progressivo .....                                   | Pag.7  |
| 3.4   | Configurações Avançadas.....                                                   | Pag.7  |
| 4.    | FLUXOGRAMA DAS REGRAS DE DISCAGEM .....                                        | Pag.8  |
| 5.    | DADOS SOBRE A EXECUÇÃO.....                                                    | Pag.9  |
| 5.1   | Clientes Importados .....                                                      | Pag.10 |
| 5.1.1 | <i>Clientes Distintos Importados</i> .....                                     | Pag.10 |
| 5.1.2 | <i>Agendamentos Criados – Importação Manual</i> .....                          | Pag.10 |
| 5.1.3 | <i>Agendamentos Criados – Importação Automática</i> .....                      | Pag.10 |
| 5.1.4 | <i>Total</i> .....                                                             | Pag.10 |
| 5.2   | Clientes Discados.....                                                         | Pag.10 |
| 5.2.1 | <i>Clientes Contatados</i> .....                                               | Pag.10 |
| 5.2.2 | <i>Total de Ligações Realizadas</i> .....                                      | Pag.10 |
| 5.3   | Clientes a Discar .....                                                        | Pag.10 |
| 5.3.1 | <i>Agendamento Realizado pelo Agente – Preferencial para o Atendente</i> ..... | Pag.10 |
| 5.3.2 | <i>Agendamento Realizado pelo Agente – Preferencial para a Fila</i> .....      | Pag.11 |
| 5.3.3 | <i>Agendamento Automático Realizado pelo Discador</i> .....                    | Pag.11 |
| 5.3.4 | <i>Agendamento Realizado pela Importação/Reciclagem</i> .....                  | Pag.11 |
| 5.3.5 | <i>Total</i> .....                                                             | Pag.11 |
| 6.    | PROGRESSIVO, CARTEIRA E PREVIEW .....                                          | Pag.11 |
| 6.1   | <i>Configurações básicas</i> .....                                             | Pag.11 |
| 6.2   | <i>Campanha – tipo progressivo</i> .....                                       | Pag.12 |
| 6.3   | <i>Campanha – tipo carteira</i> .....                                          | Pag.13 |
| 6.4   | <i>Campanha – tipo preview</i> .....                                           | Pag.14 |

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 - Tela do Discador .....                       | 04 |
| Figura 2 - Regras de Discagem do Discador .....         | 05 |
| Figura 3 - Ordenação dos Contatos .....                 | 06 |
| Figura 4 - Configurações do Algoritmo Progressivo ..... | 07 |
| Figura 5 - Configurações Avançadas.....                 | 07 |
| Figura 6 - Configuração das Regras de Discagem .....    | 08 |
| Figura 7 - Fluxograma das Regras de Discagem .....      | 09 |
| Figura 8 - Tela que exibe os Dados da Campanha.....     | 09 |

## 01.INTRODUÇÃO

Este documento tem o objetivo de detalhar o funcionamento da ferramenta do Discador do WeON. Serão abordados desde detalhes sobre o funcionamento como também como configurar corretamente o discador.


## 02.CRIAR NOVA CAMPANHA



As colunas do mailing são criadas na tela Informações do Contato: Aplicações >>> Call Center >>> Contatos (Leads) >>> Informações. As colunas que serão importadas são configuradas na tela de Campanhas: Aplicações >>> Call Center >>> Campanhas >>> Campanhas.

## 03.CRIAR NOVA EXECUÇÃO

Para acessar esta tela o usuário deve ir em "Aplicações >> Call Center >> Discador" e clicar em Novo. Também pode acessar ao passar o mouse em cima de opções e clicar em "Editar".

 Criar nova execução

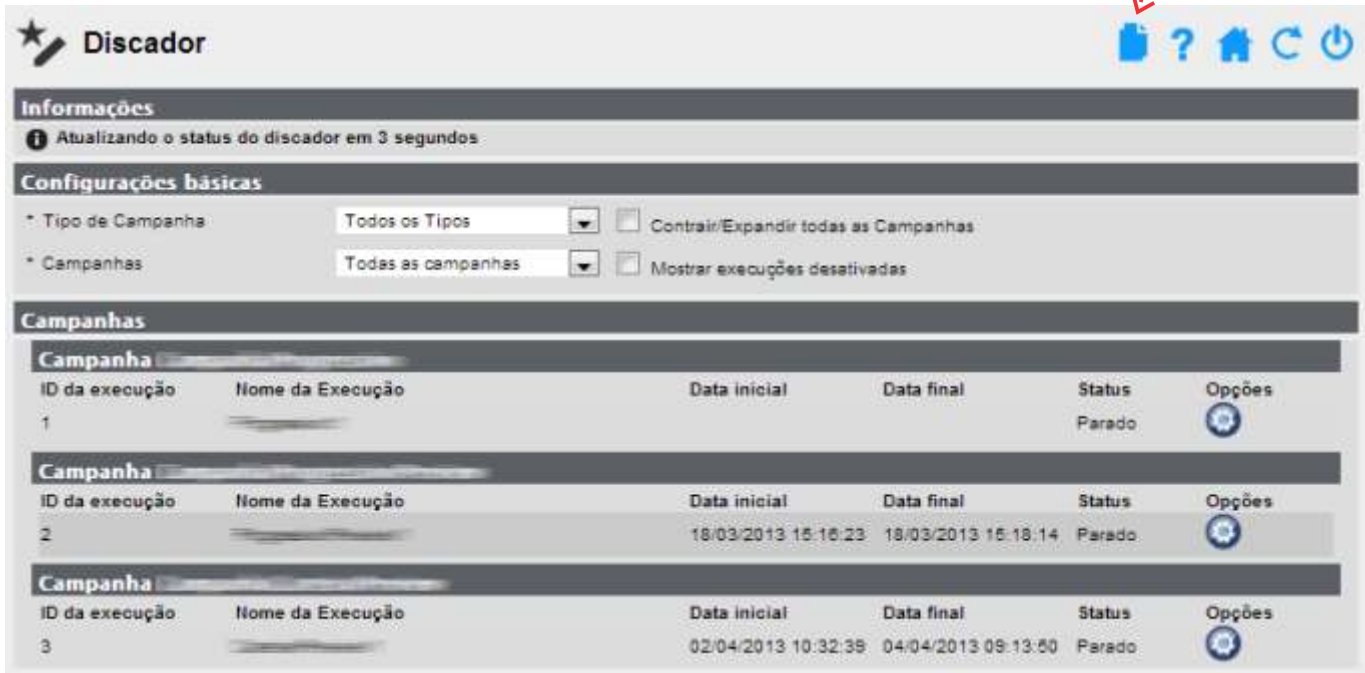


Figura 1 - Tela do Discador

### 03.1 Regras de Discagem



Figura 2 - Regras de Discagem do Discador

Nesta tela o usuário deve primeiramente escolher qual vai ser a campanha da execução e qual o calendário que ele deverá seguir.

Na parte de “máximo de tentativas para o número” e “máximo de tentativas para o contato”, o usuário irá definir qual vai ser a regra de discagem da execução.

#### 03.1.1 Máximo de tentativas para o número

Existem cinco opções diferentes para o status da chamada: Ocupado, Não atende, Máquina, Falta de canais e Abandono. Para cada uma dessas opções, o usuário pode definir qual vai ser o limite de status que podem ser recebidos e qual o tempo que ele deverá tentar ligar novamente para o número (caso o valor limite seja igual a um, o valor do tempo não irá afetar o funcionamento).

Por exemplo, se o usuário definir que pode receber duas ligações ocupadas e uma máquina.

Quando uma ligação for feita e ele receber um sinal de ocupado, o discador irá reagendar este número para discar em “X” minutos (esse tempo é configurado no campo ao lado de cada opção de status), mas caso receba um sinal de Máquina (por exemplo, uma secretária eletrônica) esse número será descartado.

No caso de receber o sinal de ocupado e na segunda tentativa ele também estiver ocupado, o número será descartado, pois atingiu o limite de dois status para ocupado. Isso vale para todos os status que podem ser configurados individualmente.

Um ponto que deve ser destacado é que essas regras só irão valer caso existam tentativas sobrando para o contato.

### 03.1.2 Máximo de tentativas para o contato

É a quantidade total de tentativas que o discador irá tentar para um mesmo contato antes de descartá-lo.

Vale ressaltar que um contato pode ser descartado antes de atingir esse valor limite caso não tenha mais números para serem discados daquele contato. Para corrigir isso, o usuário poderá aumentar o número de status que podem ser recebidos para um mesmo número de telefone do contato (Ocupado, Não atende, Máquina, Falta de Canais e Abandono).

### 03.2 Ordenação dos Contatos



Figura 3 - Ordenação dos Contatos

Nesta tela é definido qual vai ser a ordem dos contatos que o discador irá entrar em contato e qual a ordem dos números que serão discados.

#### 03.2.1 Ordem dos contatos para discagem

O usuário poderá escolher para discar por ordem de CPF/CNPJ, Nome completo, Telefone 1, Telefone 2, Telefone 3, Telefone 4 ou Telefone 5; e escolher se deseja em ordem Crescente ou Decrescente.

#### 03.2.2 Ordem de discagem dos números

Essa é a ordem dos números dos contatos que o discador irá discar. Quando um número atingir o limite máximo de tentativas, será descartado e então o discador irá tentar o próximo número da lista. Ao lado existem duas opções. Obs: Recomendado utilizar a opção para discar em linha.

### 03.3 Configurações do Algoritmo

O WeON oferece 3 tipos diferentes algoritmo:

- .Progressivo
- .Carteira
- .Preview



Figura 4 - Configurações do Algoritmo Progressivo

Esse assunto será abordado no capítulo 6 "Pag 11".

### 03.4 Configurações Avançadas

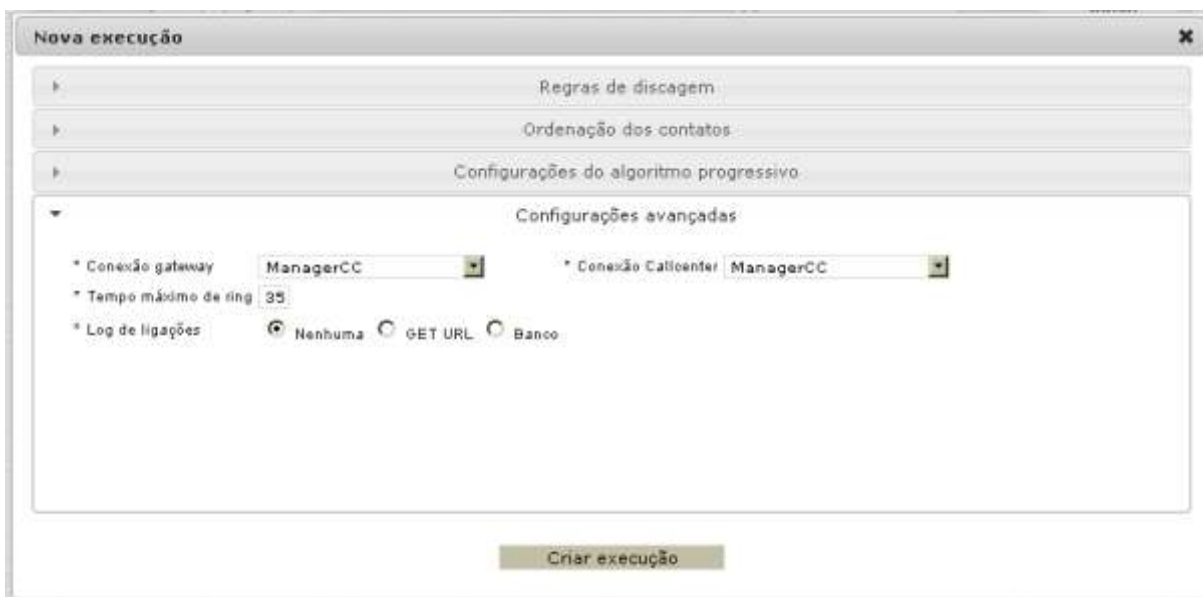


Figura 5 - Configurações Avançadas



Nesta tela são configuradas as conexões com o Gateway e o CallCenter. Também é configurado o tempo máximo de "ring", ou seja, qual o tempo que o discador irá esperar até alguém atender e caso ultrapasse o tempo máximo irá marcar a ligação como "Não atendi da". Por último o usuário poderá configurar se deseja manter um log das ligações.

## 04.FLUXOGRAMA DAS REGRAS DE DISCAGEM

O funcionamento das regras de discagem do Discador WeON é descrito detalhadamente no fluxograma encontrado na próxima página.

As opções para configurar as regras de discagem estão exibidas na imagem abaixo.

Lembrando que o máximo de tentativas para o contato é a soma de todas as tentativas realizadas para qualquer número dele e que as tentativas para o número é a quantidade limite de um status para um mesmo número (os status são tratados de maneira individual).



Figura 6 - Configuração das Regras de Discagem

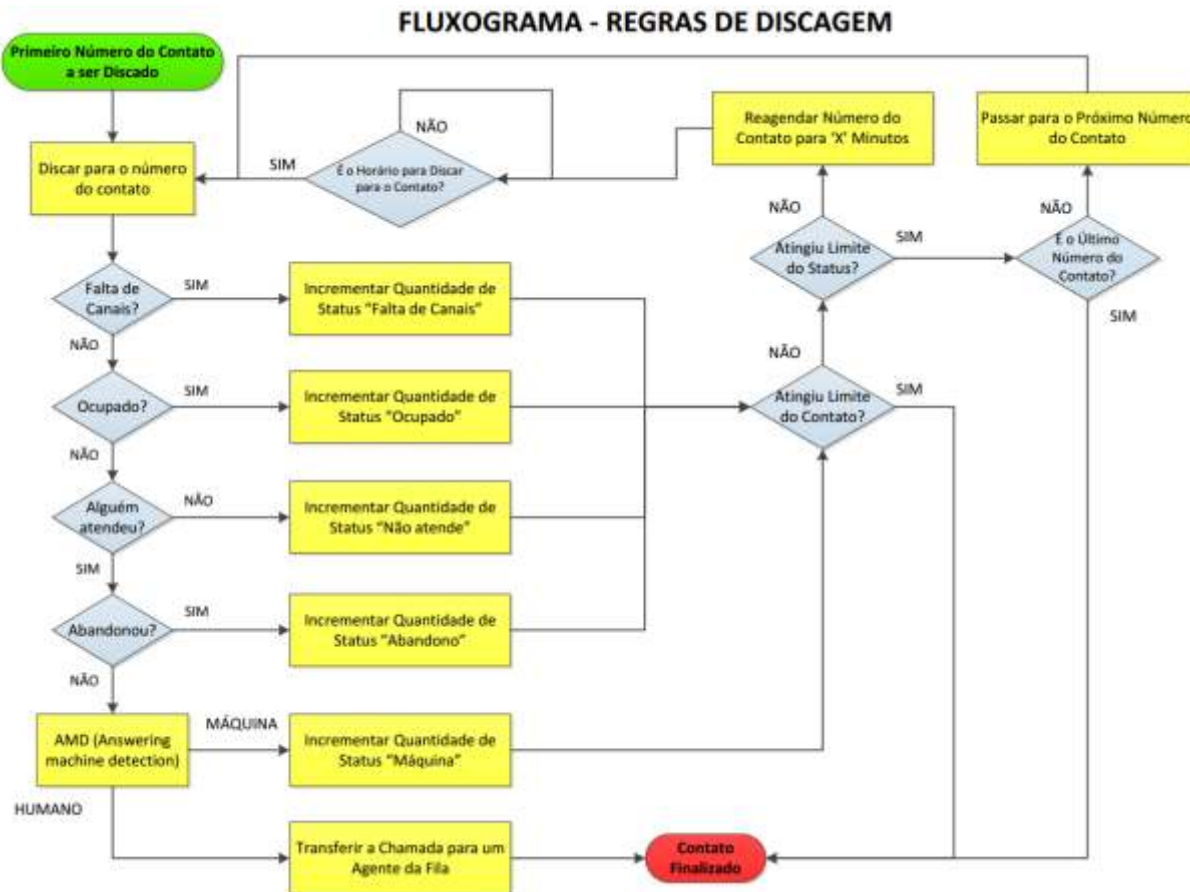


Figura 7 - Fluxograma das Regras de Discagem

## 05.DADOS SOBRE A EXECUÇÃO

A tela abaixo mostra os dados sobre a execução. Existem duas abas: “Hoje” e “Total do Mailing”; a aba hoje só exibe informações com a data atual e a aba total exibe os dados desde que a execução foi criada.

| Hoje                                |                                     |                                                        |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Total do Mailing                    |                                     |                                                        |
| <b>Cientes Importados</b>           | <b>Cientes Discados</b>             | <b>Cientes A Discar</b>                                |
| Contatos Distintos Importados: 4625 | Cientes Contactados: 3845           | Agendamento realizado pelo Agente                      |
| Agendamentos criados:               | Total de Ligações realizadas: 29274 | Preferencial para o Atendente: 25                      |
| Importação Manual: 6844             |                                     | Preferencial para a Fila: 61                           |
| Importação Automática: 0            |                                     | Agendamento Automático realizado pelo Discador: 2957   |
| <b>Total: 6844</b>                  |                                     | Agendamento realizado pela Importação/Reciclagem: 2211 |
|                                     |                                     | <b>Total: 5254</b>                                     |

Figura 8 - Tela que exibe os Dados da Campanha

## 05.1 Clientes Importados

### 05.1.1 Clientes Distintos Importados

É a quantidade total de clientes distintos que foram importados. *Obs: não existe relação com a quantidade de agendamentos que foram criados pela importação, pois um mesmo contato pode ser importado mais de uma vez.*

### 05.1.2 Agendamentos Criados – Importação Manual

É a quantidade total de agendamento criados de forma manual. Independente se já foi realizada a discagem ou não.

### 05.1.3 Agendamentos Criados – Importação Automática

É a quantidade total de agendamentos criados de forma automática. Independente se já foi realizada a discagem ou não.

### 05.1.4 Total

Quantidade total de agendamentos que foram criados. É a soma entre os agendamentos criados através de uma *“importação manual”* e de uma *“importação automática”*.

## 05.2 Clientes Discados

### 05.2.1 Clientes Contatados

É a quantidade de clientes que o discador já entrou em contato. Este valor é independente do status da ligação (*“Atendido”, “Ocupado”, “Máquina”, “Abandono”* ou *“Não atende”*).

### 5.2.2 Total de Ligações Realizadas

É a quantidade total de ligações realizadas pelo discador (ele pode ligar mais de uma vez para um mesmo contato). Este valor é independente do status da ligação (*“Atendido”, “Ocupado”, “Máquina”, “Abandono”* ou *“Não atende”*).

## 05.3 Clientes a Discar

### 05.3.1 Agendamento Realizado pelo Agente – Preferencial para o Atendente

É a quantidade total de agendamentos preferenciais para um determinado atendente e que ainda não foram discados.

### 05.3.2 Agendamento Realizado pelo Agente – Preferencial para a Fila

É a quantidade total de agendamentos preferenciais para uma determinada fila e que ainda não foram discados.

### 05.3.3 Agendamento Automático Realizado pelo Discador

É a quantidade total de agendamentos realizados pelo discador e que não foram discados.

### 05.3.4 Agendamento Realizado pela Importação/Reciclagem

É a quantidade total de agendamentos realizados através da Importação ou da Reciclagem, e que não foram discados.

### 05.3.5 Total

Quantidade total de agendamentos que ainda não foram discados. É a soma entre os valores de: Agendamento Realizado pelo Agente – Preferencial para o Atendente, Agendamento Realizado pelo Agente – Preferencial para a Fila, Agendamento Automático realizado pelo Discador e Agendamento realizado pela Importação/Reciclagem.

## 06. PROGRESSIVO, CARTEIRA E PREVIEW

### 06.1 Configurações básicas

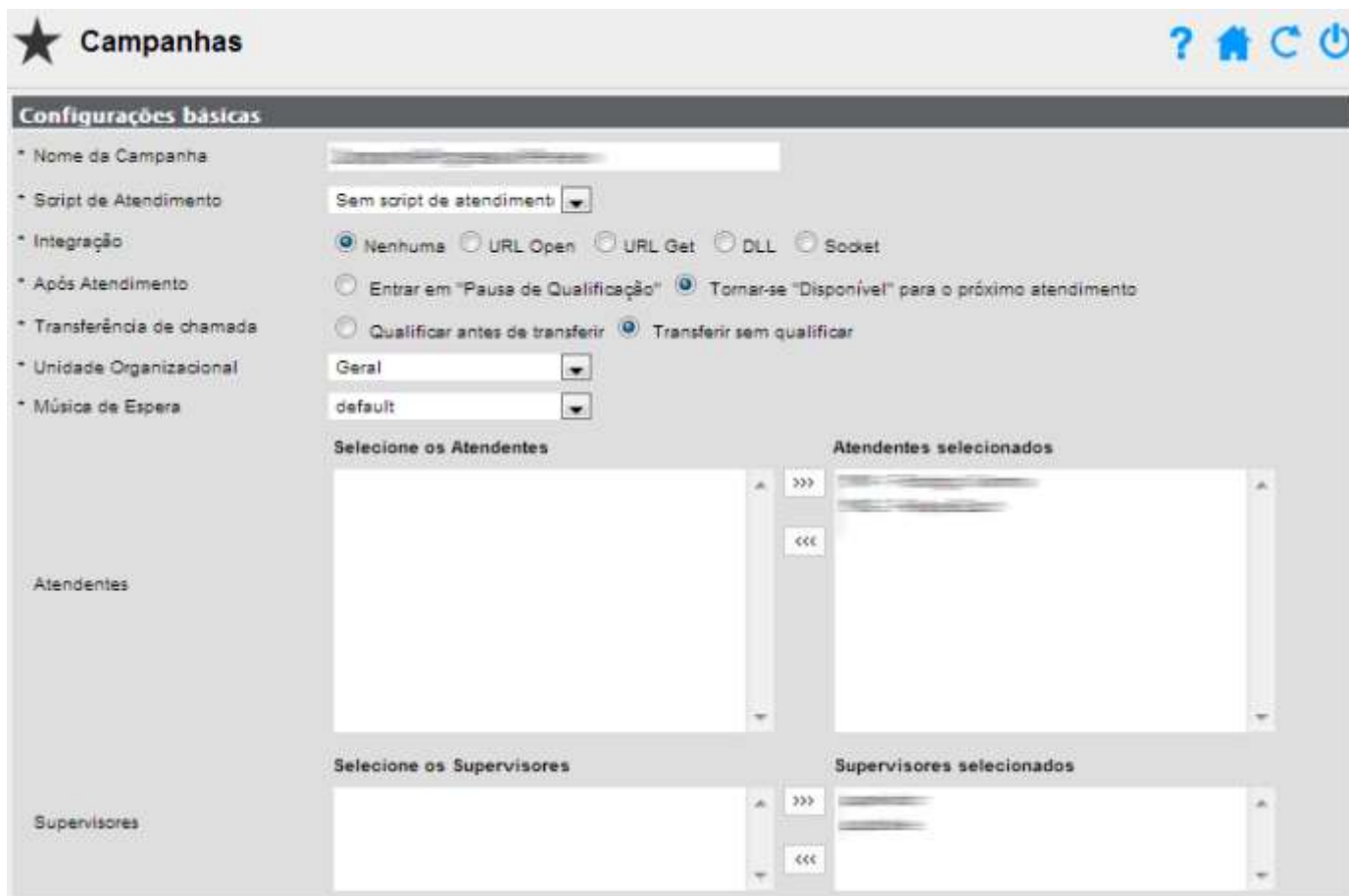


Figura 9 - Campanha: Configurações Gerais

Para qualquer tipo de campanha a configuração básica será a mesma. O usuário poderá escolher qual o Script de Atendimento que deverá ser utilizado pelos Agentes; se irá ter algum tipo de Integração; se após o atendimento o Agente irá entrar em uma pausa para realizar a qualificação; se uma qualificação deverá ser realizada antes de transferir a chamada; qual a unidade organizacional; qual a música de espera; quais os agentes e supervisores desta campanha. Após salvar uma campanha, ao entrar na opção 'Editar', o usuário poderá exportar um modelo do mailing no formato '\*.csv'.

## 06.2 CAMPANHA – TIPO PROGRESSIVO

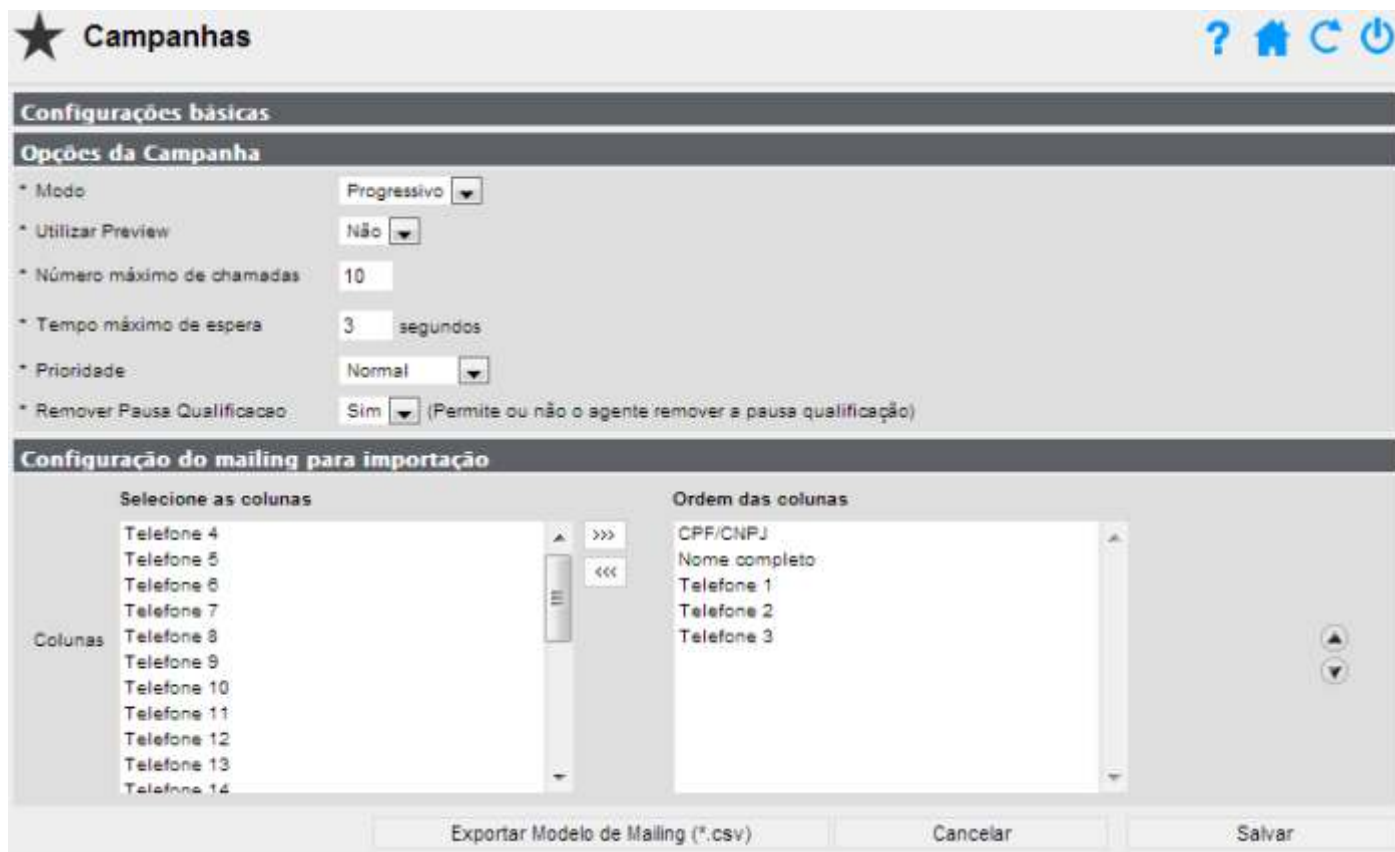


Figura 10 - Campanha: Tipo Progressivo

Na campanha do tipo Progressivo, o usuário apenas irá selecionar no campo Modo, a opção Progressivo. Também irá escolher qual o número máximo de chamadas, o tempo máximo de espera, a prioridade e se irá permitir que o Agente remova a pausa do tipo 'Qualificação', caso escolha a opção 'Não', somente o supervisor poderá remover esta pausa. Após essa configuração, basta que o usuário escolha quais os campos serão importados.

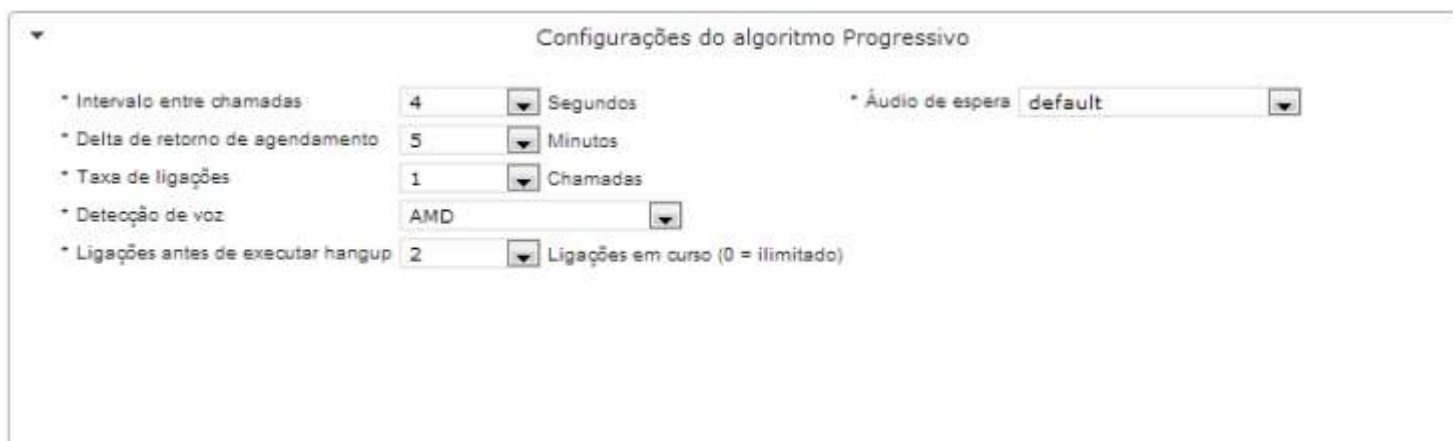


Figura 11 - Discador: Tipo Progressivo

Ao criar uma execução do tipo Progressivo, as configurações necessárias são: tempo de intervalo entre as chamadas; delta de retorno de agendamento; taxa de ligações; algoritmo de detecção de voz; ligações que devem ser atendidas antes de realizar um hangup (desligar as outras); e qual o áudio de espera.

## 06.3 CAMPANHA – TIPO CARTEIRA

Figura 12 - Campanha: Tipo Carteira

A configuração de Carteira é semelhante ao do Progressivo, alterando apenas o Modo para Carteira. Mas o principal detalhe são os campos do Mailing que são restritos ao tipo carteira:

- **Agente Responsável:** é o único campo obrigatório, nele você designa um determinado cliente para um determinado Agente. Por exemplo: '2000' (ID do agente).
- **Data do Agendamento:** caso seja selecionado, o usuário poderá determinar qual será o dia que o primeiro agendamento será criado. Por exemplo: '10/05/2013'.
- **Hora do Agendamento:** caso seja selecionado, o usuário poderá determinar qual será o horário que todos os agendamentos serão criados. Por exemplo: '10:00:00'.
- **Tipo de Periodicidade:** caso seja selecionado (também deverão ser selecionados a Periodicidade e a Taxa de Repetição da Periodicidade), o usuário poderá determinar qual será o tipo de periodicidade do contato, que pode ser: 'diário', 'semanal' ou 'mensal'.
- **Periodicidade:** caso seja selecionado (também deverão ser selecionados o Tipo de Periodicidade e a Taxa de Repetição da Periodicidade), o usuário poderá determinar qual será a periodicidade do contato: diário (nulo), semanal (valores entre 0 e 6 – dias da semana: (0) Domingo, (1) Segunda, (2) Terça, (3) Quarta, (4) Quinta, (5) Sexta e (6) Sábado) ou mensal (valores entre 1 e 31 – dias do mês). Por exemplo: tipo semanal – '1,3,5' (segunda, quarta e sexta); tipo semanal – '2' (terça); tipo mensal – '10,20,30' (dias 10, 20 e 30 do mês); tipo diário – '' (vazio, pois o tipo diário não tem periodicidade).
- **Taxa de Repetição da Periodicidade:** caso seja selecionado (também deverão ser selecionados o Tipo de Periodicidade e a Periodicidade), o usuário poderá determinar qual será a taxa de repetição da periodicidade do contato (valores inteiros maiores do que 0). Por exemplo: tipo diário – '1' (todos os dias); diário – '2' (a cada 2 dias); tipo semanal – '3' (a cada 3 semanas); tipo mensal – '6' (a cada 6 meses).

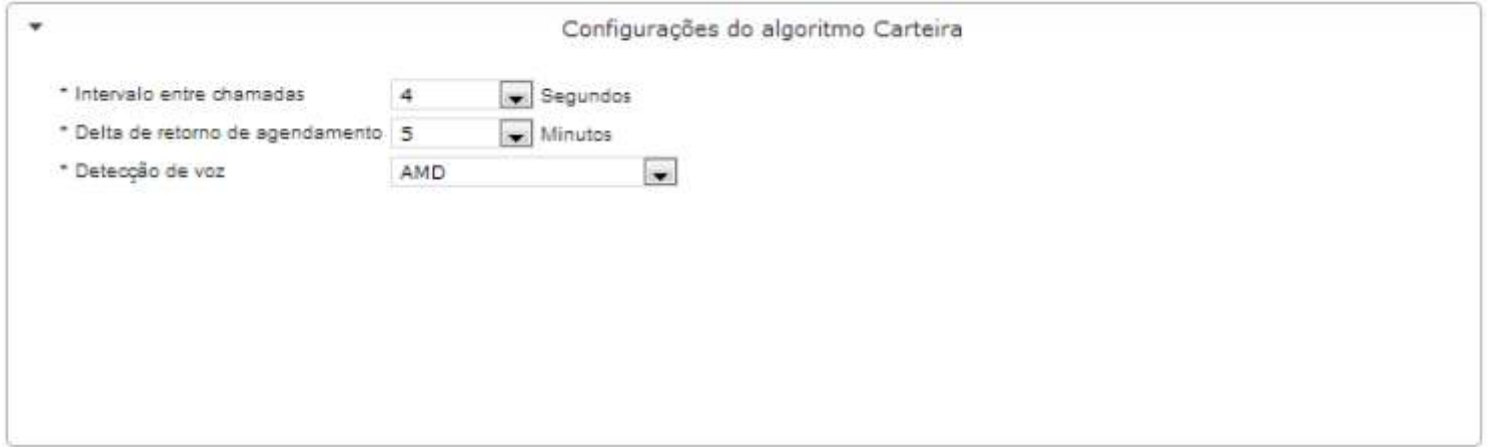


Figura 13 - Discador: Tipo Carteira

Ao criar uma execução do tipo progressivo, as configurações necessárias são: tempo de intervalo entre chamadas; delta de retorno de agendamento; e algoritmo de detecção de voz.

### 06.4 CAMPANHA – TIPO PREVIEW

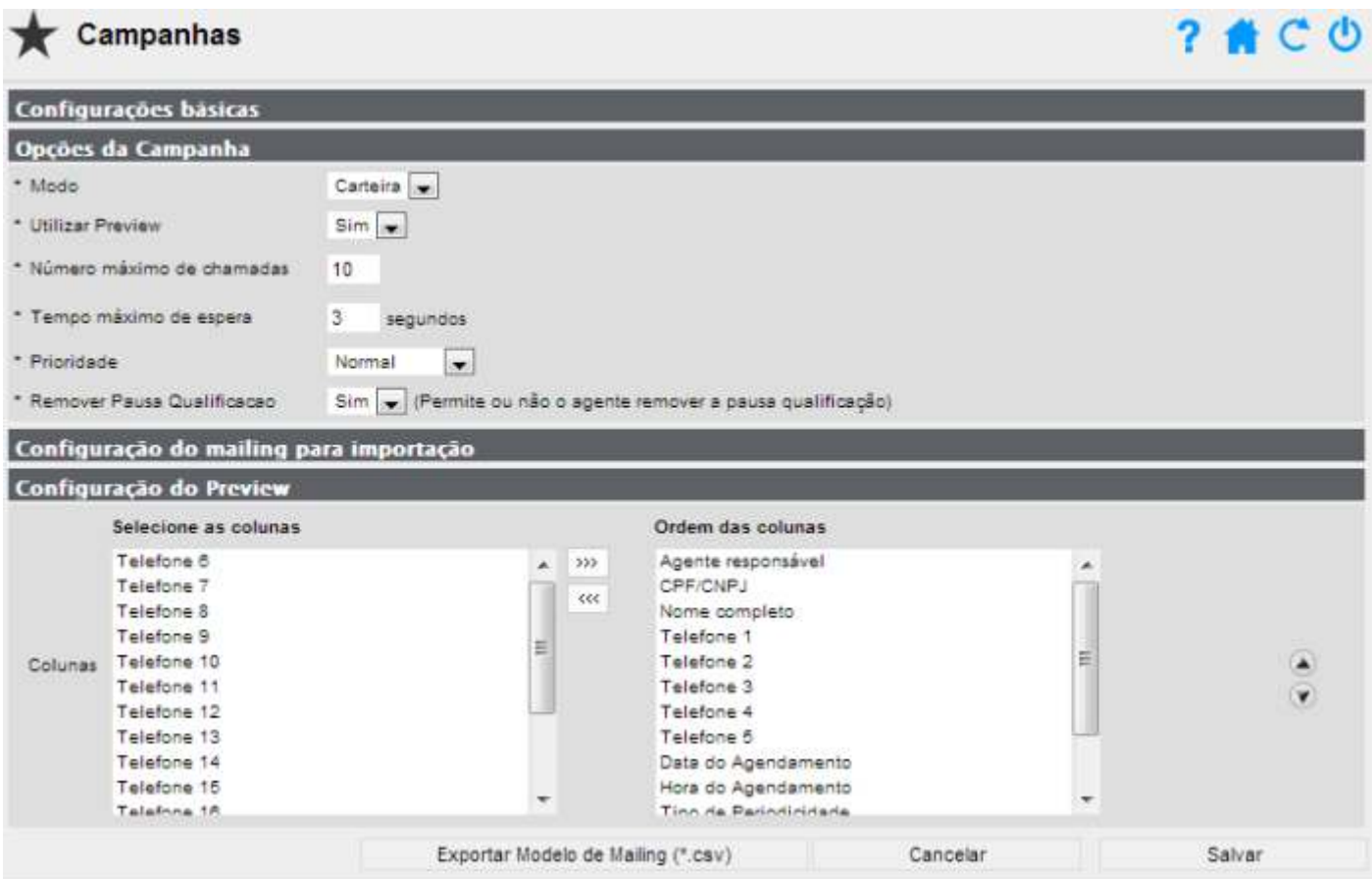


Figura 14 - Campanha: Tipo Preview

A campanha do tipo Preview, é uma opção que poderá ser utilizada junto com as campanhas do tipo progressivo e carteira. Ao colocar 'Sim' na opção de 'Utilizar Preview', uma nova aba será exibida, onde serão informados quais os campos irão aparecer para o Agente antes de o Discador realizar a ligação, conforme a imagem exibida a seguir:

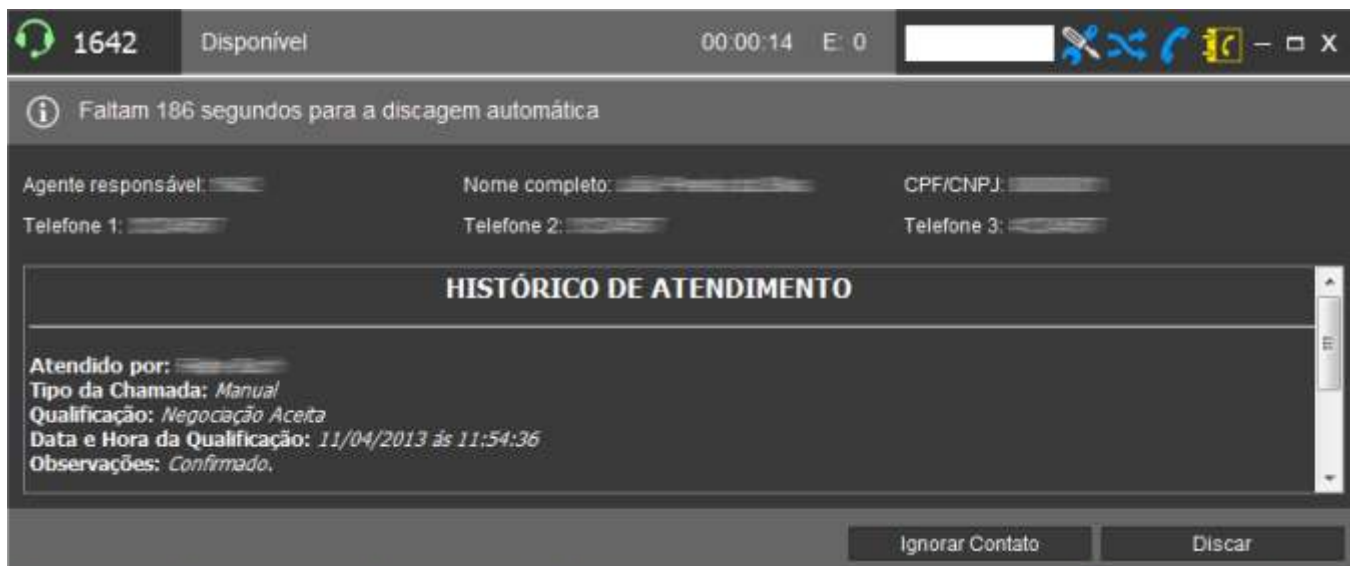


Figura 15 - Tela de Preview no Aplicativo do Agente

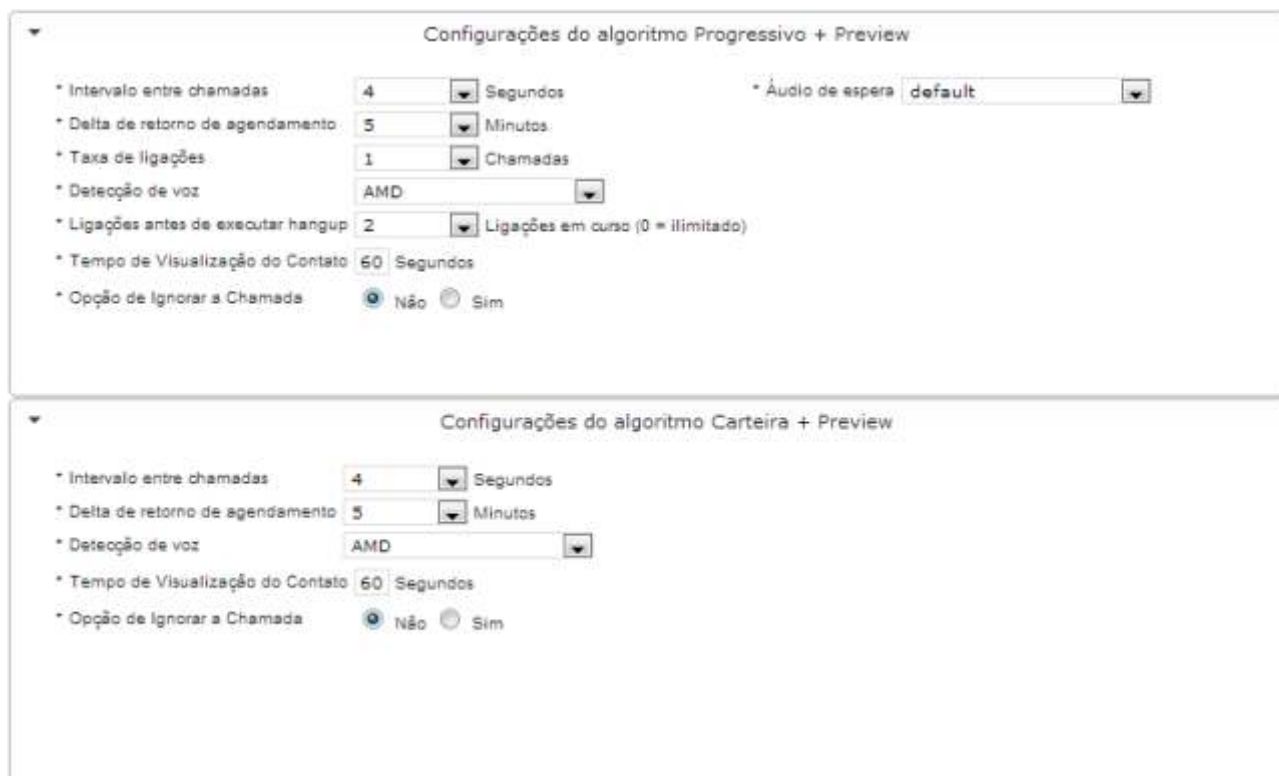


Figura 16 - Discador: Tipo Preview

Ao criar uma execução do tipo Preview (Carteira ou Progressivo), irão ser adicionados dois campos para configuração: o tempo de visualização do contato e se irá habilitar a opção de o Agente ignorar o contato.