

Criado por [henriky.bastos](#) há 3 meses
Atualizada por [henriky.bastos](#) há 2 meses

 Visível a leitores de artigos

Manual do Usuário

Descrição Geral

O Hitmanager é o principal produto da HIT Communications no setor de voz. Ele é uma plataforma de gerenciamento do PABX que é utilizado dentro da empresa, o [Asterisk](#), um projeto Open Source que visa realizar o processamento e direcionamento de uma chamada telefônica da rede pública: PSTN (Public Switched Telephone Network). Nossa plataforma permite que qualquer pessoa possa gerenciar um PABX sem a necessidade de um conhecimento aprofundado de telefonia, sendo esse o principal foco do nosso produto. Além disso, ele faz isso abstraindo diversas ações que são comuns quando se vai gerenciar um PABX e configurá-lo para receber chamadas telefônicas, como por exemplo:

- Criação de DID's
- Recebimento de uma chamada da rede pública (PSTN)
- Criação, Exclusão e Atualização de Ramais.
- Criação, Exclusão e Atualização de Filas de Atendimento.
- Configuração de áudios para serem tocados na chamada telefônica.
- Configuração de IVR's através de uma interface amigável (IVR Flow), que permite o roteamento das chamadas da forma que o negócio precisar.
- Configurações específicas para redes limitadas (NAT Assimétrico).

As funcionalidades citadas acima são apenas 10% do que a solução pode oferecer, ao longo desse manual, as principais funcionalidades serão abordadas, e quais seus casos de uso.

Manual do Usuário

Para quem é esse manual?

- Esse manual é destinado para os clientes HIT que utilizam a nossa plataforma. Ele descreve as principais funcionalidades que serão utilizadas constantemente no dia a dia.

Telas

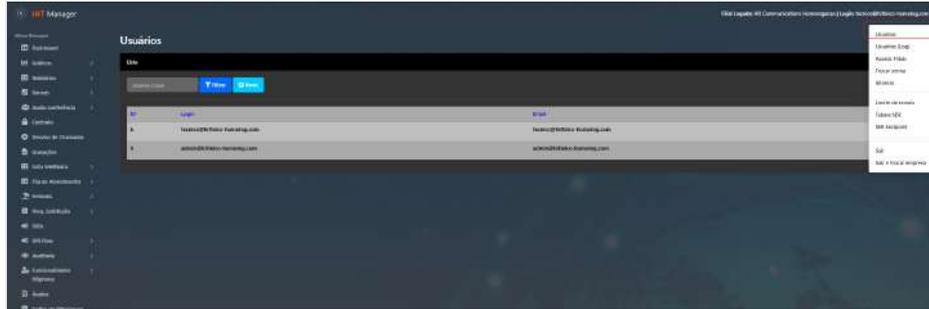
USUÁRIO

- Essa tela possui como objetivo permitir que usuários sejam criados, deletados, excluídos e atualizados. É através dessa tela que você vai criar um usuário que poderá acessar a interface de algum cliente posteriormente.

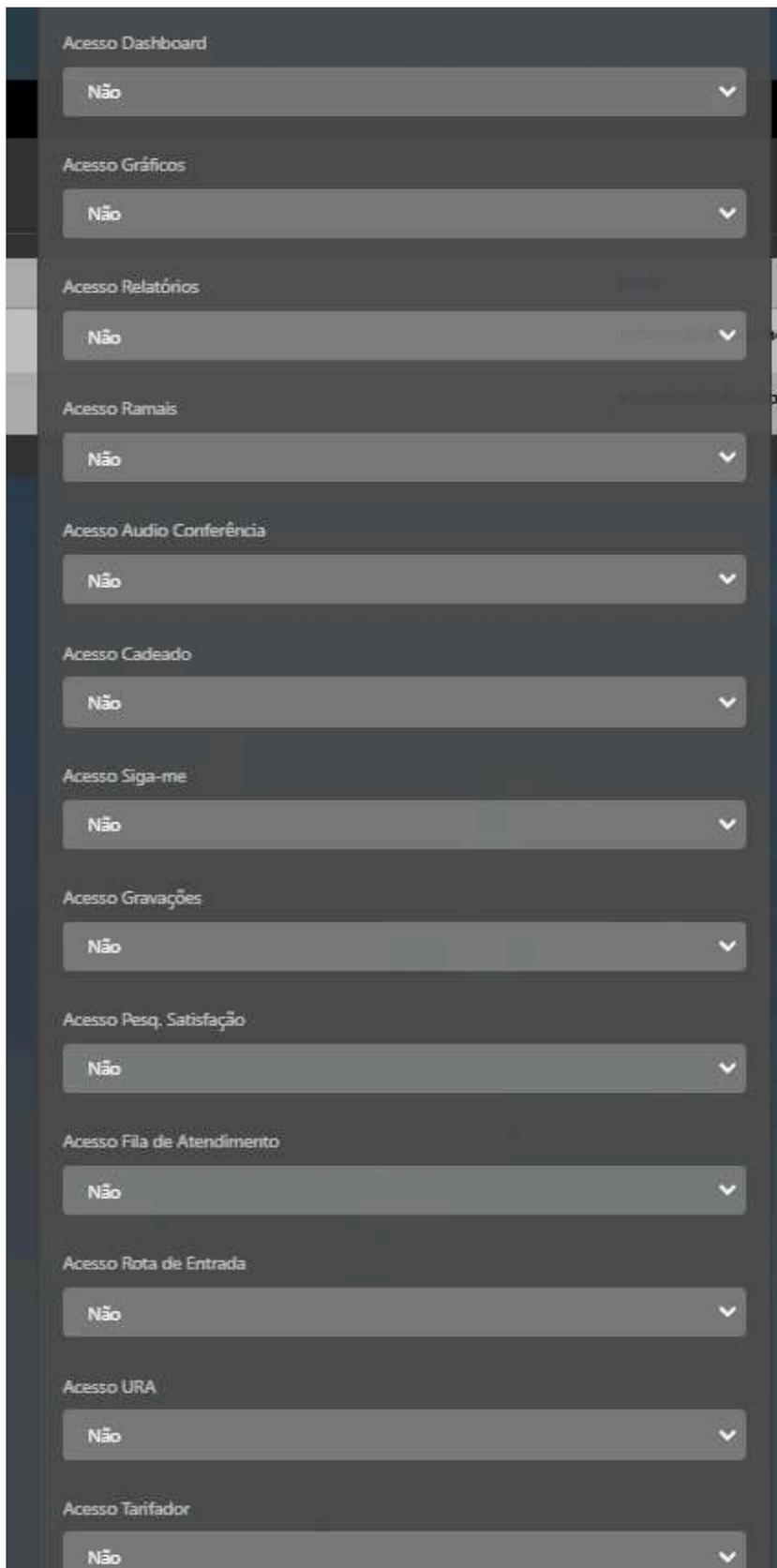
Criação e Atualização

- Para criar um usuário, será necessário especificar algumas propriedades obrigatórias, são elas:
 - Cargo
 - Email

- Senha

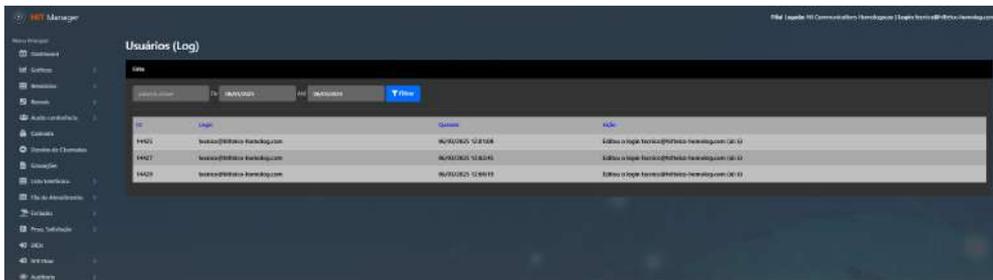


- Além disso, ao atualizar ou criar um usuário, você é capaz de definir o acesso que esse usuário terá na aplicação. Na imagem abaixo, podemos restringir a quais telas o usuário cadastrado terá acesso:



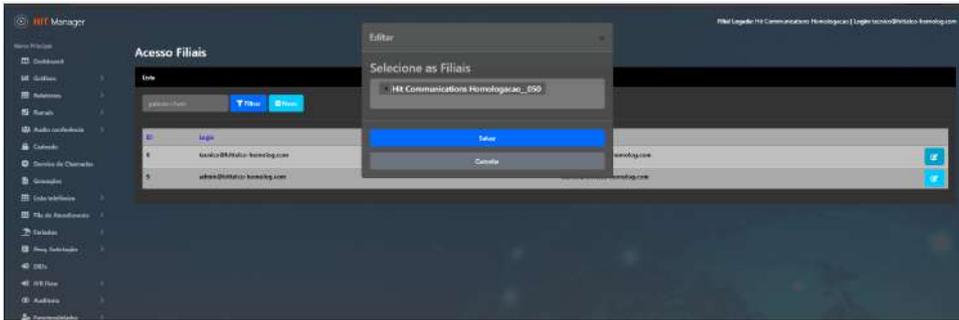
LOG DOS USUÁRIOS

- Essa tela tem como objetivo listar os registros de auditoria dos usuários da plataforma. Com ela você será capaz de visualizar a ação de cada usuário que foi cadastrado na plataforma, sendo registrado ações de adição, exclusão e atualização.
- Na parte superior existem alguns filtros que podem ser aplicados para facilitar a busca de um log específico.



ACESSO DE FILIAIS

- O Hitmanager por ser uma aplicação multilocatária, ele permite que você possa associar as filiais criadas através do nosso painel de administração aos usuários cadastrados. Para isso, basta clicar no ícone de edição que você poderá selecionar quais filiais da sua empresa um determinado usuário pode acessar:



TROCAR SENHA

- Através dessa tela você poderá trocar a sua senha, basta inserir a nova senha desejada nos campos mostrados na tela.

IDIOMAS

- Através dessa opção que fica no menu superior direito, você pode trocar o idioma da plataforma, atualmente as opções disponíveis são: Português, Espanhol e Inglês.

LOGOUT (SAIR) E TROCA DE FILIAL

- Para realizar o logout na plataforma existem duas opções:
 - "Sair": Essa opção vai deslogar o usuário, no entanto, mantendo qual foi a última filial logada.
 - "Sair e trocar empresa": Essa opção vai deslogar o usuário e excluir o armazenamento da última filial logada, sendo útil para quando você deseja **trocar de empresa**
- Caso seu usuário esteja associado a mais de uma filial, você terá disponível no menu superior direito a opção "Trocar de Filial", ao clicar nela você será redirecionado para uma tela na qual poderá escolher em qual filial deseja logar.

DASHBOARD

- Na tela de Dashboard você será capaz de visualizar diversas métricas de negócio que vão estar atreladas à diversos dados do sistema (ramais, fila de atendimento, registro de chamadas, entre outros). São elas:
 - Ramais:
 - Existentes:** Quantidade de ramais existentes na plataforma
 - Registrados:** Quantidade de ramais registrados (online) atualmente.
 - Sem Registros:** Quantidade de ramais que não estão registrados (offline) atualmente.
 - Grupo de ramais:** Quantidade de grupo de ramais criados.
 - Ligações
 - Total:** Quantidade total de chamadas no dia.
 - Atendidas:** Quantidade total de chamadas atendidas no dia.
 - Perdidas:** Quantidade total de chamadas perdidas no dia.

- **Em espera:** Quantidade total de chamadas em espera atualmente.
- **Em curso:** Quantidade total de chamadas atualmente em curso.
- **TMA:** Tempo médio de atendimento no dia.
- Quantidade
 - **Não atendidas:** Quantidade total de chamadas não atendidas no dia
 - **Não atendidas:** Quantidade total de chamadas atendidas no dia
- Duração: Mostra o TMA e TME
- Quantidade de ligações entrantes e saintes nos últimos 7 dias.
- Duração das ligações em minutos saintes e entrantes nos últimos 7 dias.
- **Observação Importante** **✗**: Os dados dos cards "Ligações", "Quantidade" e "Duração" são sempre referentes ao dia atual.



GRÁFICOS DE FILA DE ATENDIMENTO

- Na tela de gráficos de fila de atendimento você será capaz de visualizar diversas métricas de negócio que vão estar atreladas à diversos dados do sistema (registros de chamadas e métricas da fila de atendimento). São elas:
 - Quantidade
 - **Não atendidas:** Quantidade de chamadas não atendidas para o filtro aplicado
 - **Atendidas:** Quantidade de chamadas atendidas para o filtro aplicado
 - Duração
 - **TME:** Tempo médio de espera para o filtro aplicado
 - **TMA:** Tempo médio de atendimento para o filtro aplicado
 - Quantidade (dia a dia)
 - **Atendidas:** Gráfico de quantidade de chamadas atendidas por dia
 - **Não atendidas:** Gráfico de quantidade de chamadas não atendidas por dia
 - Duração (dia a dia)
 - **TME:** Gráfico de duração do TME por dia
 - **TMA:** Gráfico de duração do TMA por dia
- Na parte superior você poderá filtrar pela **Fila** e por uma **Data Específica**

RELATÓRIOS DE BILHETAGEM

- No relatório de bilhetagem você será capaz de visualizar o histórico de chamadas do seu PABX, sendo capaz de filtrar através das seguintes propriedades:
 - **Ramal:** Número do ramal.
 - **Status da Chamada:** Atendida, Não atendida, Ocupadas e Todas.
 - **Destino:** Número de destino
 - **Origem:** Número de origem.

- **Senha:** Senha que será utilizada pelo ramal
- **Nome de usuário:** Nome representativo do usuário (útil para os relatórios e listagem dos usuários internos no Hitphone Web).
- **Email:** Endereço de e-mail utilizado pelo colaborador para logar no Hitphone Web ou para que ele seja automaticamente registrado no Hitphone (Caso a opção registro automática na tela de "Funcionalidades do Hitphone" esteja ativado para o ramal e ele utilize o mesmo e-mail salvo nesse campo ao logar no Hitphone Teams).
- **Senha Voicemail:** Senha a ser digitada para que ele possa escutar o Voicemail.
- **Excluir voicemail após o envio por email:** Se o voicemail deverá ser excluído do PABX após o envio (útil para otimizar o armazenamento no PABX).
- **Caixa postal por email:** Se a caixa postal gravada deverá ser enviada por e-mail
- **Tipo diretor:** Se o ramal é do tipo diretor.
- **Grupo:** Nome do grupo ao qual o ramal está associado (útil para permissionamento através dos grupos, restringindo a visualização)
- **Grupo Secretário:** Nome do grupo secretária.
- **Usuário pode ligar:** Lista de opções nas quais o ramal em questão poderá ligar. Atualmente as opções são: Ramal, Local (Fixo e Celular), DDD (Fixo e Celular) e DDI.
- **Código de área:** Número do código de área a qual o ramal vai pertencer (útil para quando o ramal tentar realizar uma ligação sem o DDD, a chamada já seja feita para o código de área especificado).
- **DID:** Qual será o número a qual o ramal estará associado (aparecerá como origem) quando realizar uma chamada sainte.

Novo

Ramal

Senha

Nome do usuário

Email

Senha Voicemail

Excluir voicemail após o envio por email?

Caixa postal por email?

Tipo diretor

Grupo

Grupo Secretária

Usuário pode ligar:

- Ramal
- Local fixo
- Local celular
- DDD fixo
- DDD celular
- DDI

Código de área

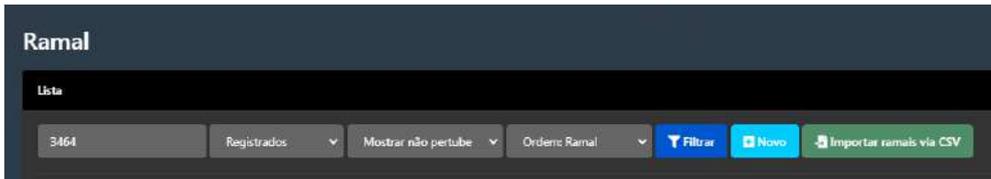
Callback: Ativado

- Além disso, existe também a opção de importar ramais via CSV, que permite importar uma lista de ramais através de uma planilha no formato CSV. Para isso, é necessário especificar alguns atributos, como: **ramal**, **nome**, **email** e **código de área**.

RAMAIS: OUTRAS OPERAÇÕES DISPONÍVEIS

- Existem algumas operações disponíveis além da criação, são elas:
 - Filtragem:** Listas os ramais através de um filtro que poderá utilizar as seguintes propriedades:
 - Palavra-chave: Número ou nome do ramal
 - Registrado ou não registrado
 - Não pertube ativado ou desativado: Filtro utilizado para verificar se o ramal está com o não pertube ativado ou não no Hitphone.
 - Ordenação:** A ordenação poderá ser feita pelos seguintes valores: Ramal, nome, grupo, registrado e IP.
 - Atualização:** Para atualizar um ramal, basta clicar no ícone de edição nas linhas da tabela e modificar o campo desejado.
 - Exclusão:** Para deletar um ramal, basta clicar no ícone de lixeira nas linhas da tabela e confirmar a exclusão:
 - Note que essa ação é irreversível, e que você não poderá recuperar o ramal excluído posteriormente.

2905	Maria Aparecida	Genral		Desconectado	Hitmanager		
2906	Elaine Leticia	Genral		Desconectado	Hitmanager		
2907	Anaibe	Genral		Desconectado	Hitmanager		
2908	Marco Túlio	Genral		Desconectado	Hitmanager		



RAMAIS: EXPLICAÇÃO DAS COLUNAS DA TABELA DE LISTAGEM

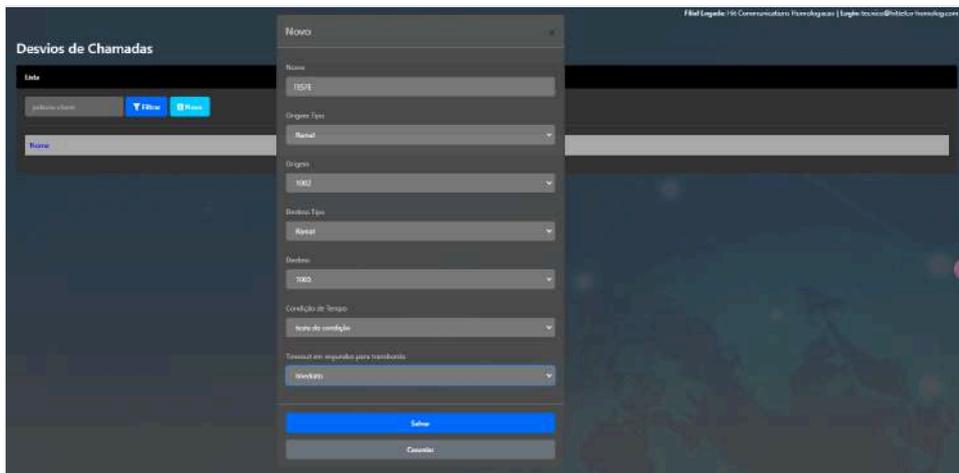
- Abaixo você poderá consultar a descrição de cada coluna que compõe a tabela de listagem dos ramais:
 - Ramal:** Número do ramal
 - Nome:** Nome do ramal
 - Grupo:** Grupo do ramal
 - Registrado:** Indica se o ramal está registrado em algum Softphone ou não
 - Não Pertube:** Indica se o ramal está com o não pertube ativado no **Hitphone Teams**. (Válido apenas para o Hitphone Teams)
 - IP:** Indica qual o endereço IP do Softphone que está registrado
 - Origem:** Indica qual é a origem do ramal. Atualmente existem duas formas de se criar um ramal:
 - Hitmanager:** O ramal é criado manualmente por meio da interface do Hitmanager, e todas as opções de configuração estão disponíveis sem restrições.
 - Microsoft:** O ramal é criado automaticamente por meio da integração com o Azure AD, disponível em nossa plataforma. Essa integração segue regras pré-definidas para importar e criar ramais automaticamente com base nos usuários do Azure AD. Nesse tipo de origem, o ramal não pode ser excluído e algumas propriedades de atualização são restringidas para garantir a integridade da sincronização.

DESVIO DE CHAMADAS

- O desvio de chamadas é uma funcionalidade que permite o roteamento de chamadas de acordo com regras pré-estabelecidas.
- Para criar um desvio de chamadas, existem dois componentes principais, a origem e destino, que são aprofundados abaixo:
 - Tipo da Origem:** Origem a qual será acionada quando ela for acionada em uma chamada entrante. Os tipos de origem disponíveis atualmente são: **Ramal, fila de atendimento, grupo de ramal e número**

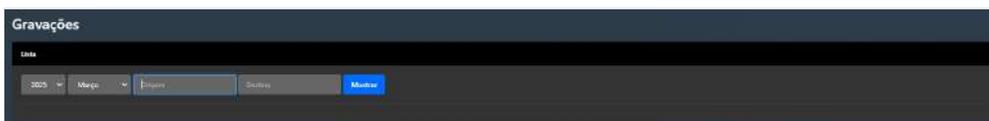
externo.

- **Origem:** O valor do tipo de origem escolhido, esse valor poderá ser algum dos ramais, filas de atendimento ou grupos de ramal cadastrados na plataforma, variando de acordo com o tipo de origem escolhido. A única opção que não exibe uma caixa de seleção é o tipo "Número Externo", que exibe uma caixa de texto para digitar o número de destino o qual a chamada será desviada para o destino especificado.
- **Tipo do Destino:** Destino que será acionado quando a origem for acionada em uma chamada entrante. Os tipos de destino disponíveis atualmente são: **Ramal, fila de atendimento, grupo de ramal, número externo e voicemail.**
- **Destino:** O valor do tipo de destino escolhido, esse valor poderá ser algum dos ramais, filas de atendimento ou grupos de ramal cadastrados na plataforma, variando de acordo com o tipo de destino escolhido. A única opção que não exibe uma caixa de seleção é o tipo "Número Externo", que exibe uma caixa de texto para digitar o número de destino o qual a chamada será desviada para o destino especificado.
- **Condição de tempo:** Indica o intervalo de tempo durante o qual o desvio será aplicado. Por exemplo, é possível configurar para que todas as chamadas destinadas ao ramal A sejam redirecionadas para o ramal B enquanto o colaborador responsável pelo ramal A estiver de férias, no período de 01 de janeiro de 2025 a 02 de fevereiro de 2025.
- **Timeout em segundos para transbordo:** Nesse campo, você pode escolher duas abordagens
 - **Imediato:** A plataforma realizará o desvio de forma imediata quando existir uma intenção de chamar a origem
 - **Segundos:** A plataforma realizará o desvio somente após o tempo de transbordo (quantidade de segundos que o ramal ou fila ficar aguardando ser chamado).



GRAVAÇÕES

- Na tela de gravações você é capaz de realizar a busca de todas as gravações feitas durante uma chamada telefônica. Através do menu superior, você é capaz de realizar o filtro das gravações disponíveis na plataforma através dos seguintes atributos: **Ano, mês, origem ou destino da gravação**



FILA DE ATENDIMENTO

- Assim como a tela de ramal, a funcionalidade de fila de atendimento é primordial para implantação de um projeto VoIP, pois é através dela que conseguimos agrupar ramais (agentes) e permitir que eles possam atender chamadas, tal como distribuir de forma justa as chamadas do PABX.

- As filas de atendimento nada mais são do agrupadores de agentes (ramais) que, quando uma chamada for direcionada para ela, os agentes que estiverem associados a ela vão receber a chamada de acordo com a **Estratégia de Distribuição da Fila**. Existem algumas regras que você deve levar em consideração ao trabalhar com filas de atendimento:
 - **Ramal Offline:**
 - Ramais que estão offline ou desconectados não receberão chamadas que entrarem na fila de atendimento. Isso evita tentativas frustradas de direcionar chamadas para agentes indisponíveis.
 - **Status do Agente (Online/Offline):**
 - Um ramal que estiver online (logado no sistema) poderá receber chamadas da fila, a menos que alguma outra restrição esteja ativa, como "Não Perturbe".
 - **Não Perturbe (DND):**
 - Um ramal que estiver online mas com o modo "Não Perturbe" (DND) ativado, receberá a chamada da fila, mas irá rejeitá-la automaticamente. Essa chamada será registrada como "perdida" no histórico de chamadas do agente e no "Relatório de Bilhetagem". Isso pode gerar registros de chamadas não atendidas, mesmo que o agente não tenha interagido com a chamada.
 - **Atributo "Estratégia de Distribuição":** O método pelo qual as chamadas são distribuídas para os agentes da fila depende diretamente da estratégia de distribuição configurada, conforme documentado anteriormente (tocar todos, sequência, aleatório, etc.).

FILA DE ATENDIMENTO: CRIAÇÃO DA FILA

- Para criar uma fila de atendimento, você pode clicar no botão de "Novo" no submenu de "Filas de Atendimento". Ao abrir o modal, será necessário preencher alguns atributos que serão explicados abaixo:
 - **Nome:** Nome da fila de atendimento
 - **Estratégia de Toque:** Esse atributo vai controlar a forma que a chamada será distribuída para os agentes da filas. Atualmente as opções disponíveis são:
 - **Toca todos ao mesmo tempo:** Todos os ramais disponíveis na fila recebem a chamada simultaneamente. A chamada será atendida por quem atender primeiro.
 - **Toca em sequência, memorizando o último que atendeu:** A chamada percorre os ramais em ordem sequencial, mas o sistema "lembra" qual foi o último ramal que atendeu a chamada anterior e começa a sequência a partir dele.
 - **Toca sempre na mesma ordem, de acordo com o cadastro dos ramais:** As chamadas seguem uma ordem fixa, sempre começando pelo primeiro ramal cadastrado na fila e seguindo na sequência definida, independentemente de quem atendeu a última chamada.
 - **Toca aleatório:** As chamadas são atribuídas de forma aleatória para os ramais disponíveis na fila, sem seguir uma ordem fixa.
 - **Atribui a chamada para o agente que está há mais tempo sem atender uma chamada:** O sistema distribui a chamada para o agente que ficou por mais tempo sem atender nenhuma chamada.
 - **Atribui a chamada para o agente que menos atendeu chamadas:** As chamadas são direcionadas para o agente que atendeu o menor número de chamadas durante o período de operação, equilibrando a distribuição de chamadas entre os agentes.
 - **Timeout de ring em cada ramal**
 - Define o tempo, em segundos, que cada ramal ficará tocando antes de passar para o próximo ramal disponível ou acionar uma ação de fallback (como direcionar para uma secretária eletrônica ou tocar música de espera).
 - Exemplo: Se o timeout está definido para 16 , cada ramal tocará por 16 segundos antes de ser considerado indisponível.
 - **Toca segunda chamada para o ramal:**

- **Sim:** Permite que o ramal receba uma segunda chamada enquanto já está ocupado com outra. O ramal pode decidir como tratar essa chamada adicional (geralmente colocando a primeira em espera ou recusando a segunda).
- **Não:** Impede que o ramal receba uma nova chamada enquanto já estiver em uma ligação.
- **Anuncia posição da fila:**
 - **Sim:** Informa ao chamador sua posição atual na fila de espera, ajudando-o a estimar o tempo de espera.
 - **Não:** O chamador não será informado sobre sua posição na fila, apenas ouvirá a música ou mensagem de espera.
- **Música de espera:**
 - Define a música que será reproduzida enquanto o chamador está aguardando na fila. O cliente pode escolher entre as opções disponíveis no sistema, como músicas padrão ou personalizadas.
- **Gravar chamada na fila após atendimento do agente:**
 - **Sim:** Ativa a gravação de todas as chamadas assim que o agente atender, útil para fins de monitoramento e controle de qualidade.
 - **Não:** Desativa a gravação das chamadas na fila, as conversas com os agentes não serão registradas.
- **Fila tem callback:**
 - **Sim:** Permite que os chamadores solicitem um retorno de chamada (callback) em vez de esperarem na fila. O sistema armazenará a solicitação e retornará a chamada assim que um agente estiver disponível.
 - **Não:** Desativa a opção de callback, obrigando o chamador a aguardar na fila até ser atendido.
- **Numero externo:**
 - Permite definir um número de telefone externo para o qual as chamadas podem ser encaminhadas, caso a fila esteja sobrecarregada ou em outras condições específicas. Pode ser útil para redirecionar chamadas para números de emergência ou suporte terceirizado fora do sistema interno de ramais.

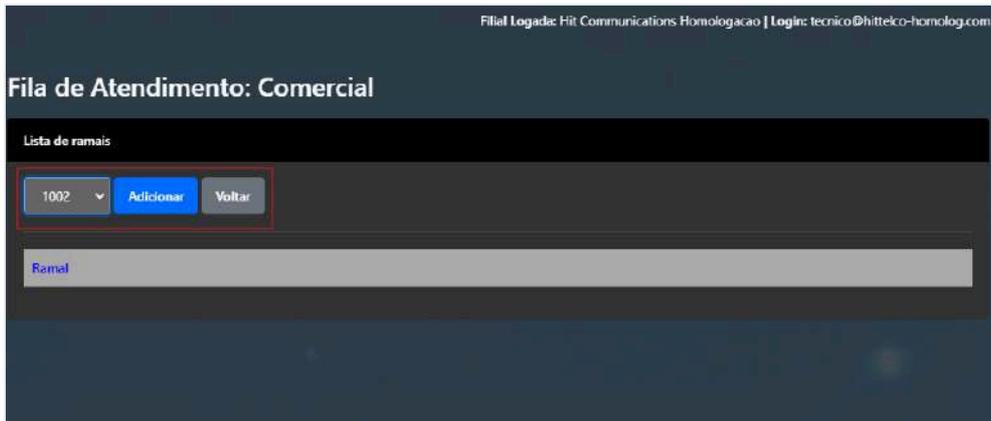
FILA DE ATENDIMENTO: ASSOCIAÇÃO DE MEMBROS (AGENTE) ESTÁTICOS NA FILA

- Após criar uma fila, para que ela funcione da forma adequada, você deve associar algum agente a ela para que ele possa atender alguma chamada que seja direcionada para essa fila.
- Você pode fazer isso clicando no ícone de telefone da fila desejada

Nome	Estratégia de toque	Timeout	
Comercial	Toca em sequência, memorizando o último que atendeu	25	  
Compras e Suprimentos	Toca aleatório	19	  
Financeiro	Toca aleatório	19	  
PEC	Toca todos ao mesmo tempo	10	  
Recepcao	Toca todos ao mesmo tempo	30	  
SAC	Toca todos ao mesmo tempo	10	  
SAC 2	Toca todos ao mesmo tempo	10	  
Seccionadores	Toca todos ao mesmo tempo	30	  
Suporte ao Cliente	Toca aleatório	19	  
Transbordo	Toca sempre na mesma ordem, de acordo com o cadastro dos ramais	13	  

- Nessa tela você poderá selecionar um dos ramais e clicar no botão "Adicionar". Com isso, a sua fila já estará pronta para ser utilizada no ambiente produtivo e poderá começar a receber chamadas telefônicas,

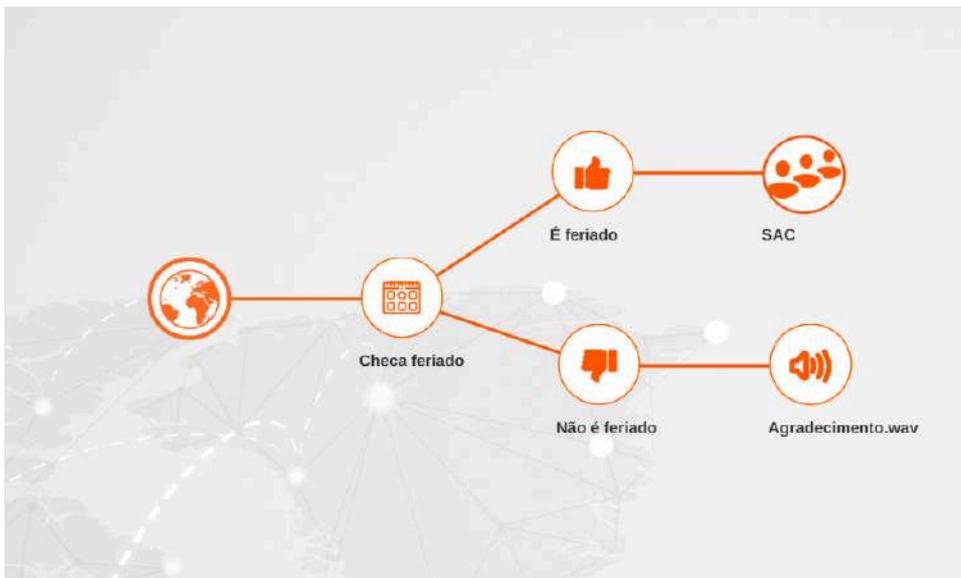
que serão direcionadas a ela e realizarão a distribuição entre os agentes associados de acordo com a **Estratégia de Fila**.



FERIADOS

- A funcionalidade de feriados permite cadastrar e gerenciar dias que serão considerados "dias de folga" no sistema. Isso é particularmente útil na elaboração de fluxos de URA (Unidade de Resposta Audível) ou IVR (Interactive Voice Response) utilizando a nossa ferramenta **IVR Flow**, que é responsável pelo roteamento de chamadas entrantes para os números DID (Direct Inward Dialing) cadastrados na plataforma.

Com essa funcionalidade, você pode incluir um item condicional no fluxo de chamadas para verificar automaticamente se a data atual corresponde a um feriado cadastrado no **Hitmanager**. Dependendo do resultado dessa verificação (se é ou não um feriado), você poderá direcionar a chamada de forma dinâmica para diferentes destinos. Isso permite um roteamento mais inteligente, ajustando o atendimento conforme a data e evitando que chamadas sejam encaminhadas para setores ou agentes que não estão disponíveis em feriados. Abaixo, temos um exemplo de fluxo no qual a chamada é roteada dinamicamente, de acordo com a verificação do feriado:



FERIADO: CRIAÇÃO, EXCLUSÃO E ATUALIZAÇÃO

- Criação**
 - Para realizar a criação de um feriado, você deverá especificar as seguintes propriedades:
 - Nome:** Descrição do feriado
 - Mês:** Qual o mês do ano atual que ocorre o feriado
 - Dia:** Qual o dia do ano atual que ocorre o feriado

- **Atualização:**

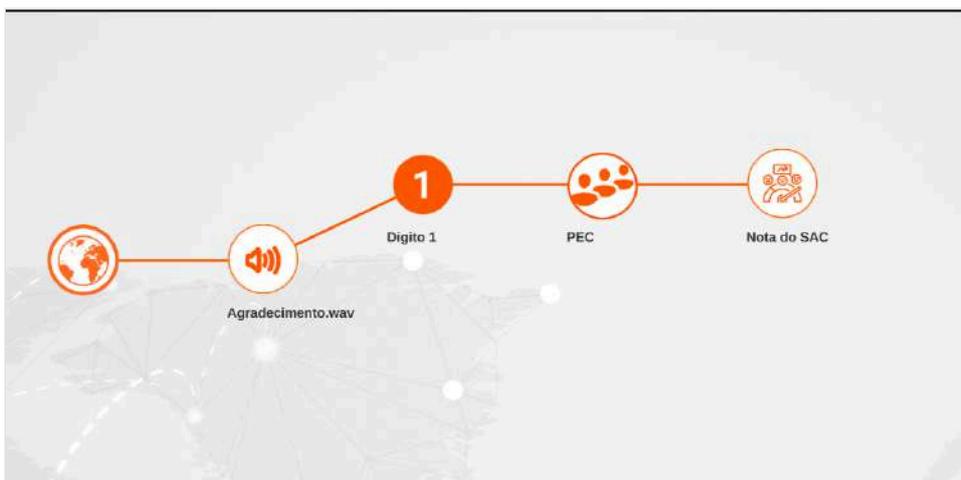
- Para atualizar um feriado, basta clicar no botão com ícone de edição em alguma linha da tabela e mudar os campos desejados.

- **Exclusão:**

- Para excluir um feriado, basta clicar no botão com ícone de lixeira e confirmar a exclusão.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- A funcionalidade de pesquisa de satisfação é uma ferramenta valiosa para avaliar a qualidade dos atendimentos prestados aos clientes que entram em contato com sua empresa. Com essa função, você pode criar uma pesquisa personalizada e integrá-la ao **IVR Flow**, permitindo que a qualidade dos atendimentos em cada fila do PABX seja medida de forma eficiente.
- Ao incorporar essa pesquisa no fluxo de atendimento, você pode automatizar a coleta de feedback após o término de cada chamada. Abaixo, mostramos um exemplo de como utilizar essa opção no **IVR Flow**.



- Neste fluxo, quando o cliente finaliza a chamada com um agente da fila de atendimento, ele é automaticamente direcionado para a pesquisa de satisfação. O sistema reproduz o áudio previamente configurado na criação da pesquisa e aguarda a resposta do cliente, que pode inserir sua avaliação por meio do teclado numérico. Dessa forma, você consegue mensurar e acompanhar as notas e o feedback de forma prática e precisa.
- Com essa integração, é possível monitorar a qualidade do atendimento em tempo real, identificar áreas de melhoria e garantir que a experiência do cliente seja sempre aprimorada.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO: CRIAÇÃO, EXCLUSÃO E ATUALIZAÇÃO

- **Criação**

- Para realizar a criação de uma pesquisa de satisfação você deverá definir as seguintes propriedades:
 - **Nome:** Descrição do que se trata a pesquisa
 - **Áudio:** Áudio que será tocado quando o chamador for direcionado para a pesquisa de satisfação.

- **Atualização:**

- Para atualizar uma pesquisa de satisfação, basta clicar no botão com ícone de edição em algum linha da tabela e mudar os campos desejados.

- **Exclusão:**

- Para excluir uma pesquisa de satisfação, basta clicar no botão com ícone de lixeira e confirmar a exclusão.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO: ASSOCIAÇÃO DE LABELS

- Na pesquisa de satisfação, antes de visualizar os gráficos gerados a partir das respostas dos clientes, é necessário definir a descrição (label) de cada opção na opção de menu **Pesq de Satisfação > Notas Label**. Isso permite que as respostas sejam interpretadas de forma clara e específica, conforme a necessidade da empresa.
- Um exemplo de aplicação dessa funcionalidade seria o seguinte:
 - Em uma empresa que implementa uma pesquisa de satisfação no **IVR Flow**, o dígito "0" pode ser associado à palavra "Sim" e o dígito "1" à palavra "Não".
 - Por outro lado, outra empresa pode optar por um sistema de notas, onde o dígito "1" representa "Nota 1" e o dígito "2" representa "Nota 2", e assim por diante.
- Para configurar essas labels e associá-las à pesquisa, você deve especificar os seguintes atributos:
 - **Nota:** Define o dígito que o chamador deverá pressionar durante a pesquisa.
 - **Label:** A descrição que corresponde ao dígito escolhido pelo chamador.
 - **Pesquisa:** A pesquisa de satisfação à qual essa label estará associada.

Editar

Nota do SAC

Nota

5

Label

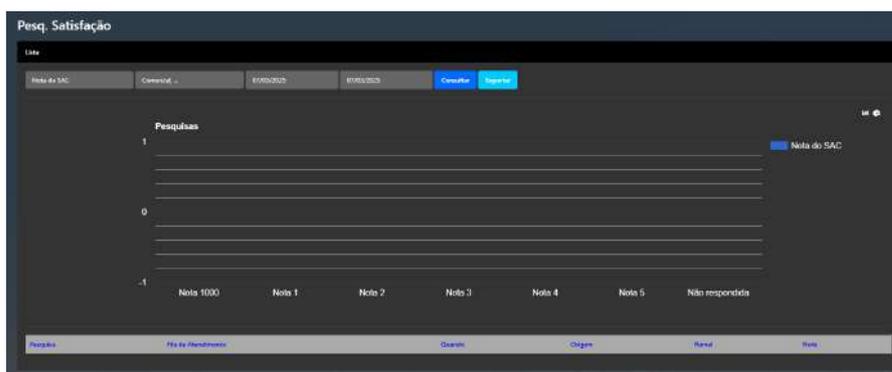
Nota 5

Salvar

Cancelar

PESQUISA DE SATISFAÇÃO: VISUALIZAÇÃO DOS GRÁFICOS GERADOS

- Após você realizar a criação da **Pesquisa de Satisfação** e das **Labels**, você poderá visualizar um gráfico de acordo com o filtro aplicado na parte superior da tela que poderá ser acessada através de **Pesq de Satisfação > Notas de Satisfação**. Abaixo é explicado de forma detalhada cada componente dessa tela
 - **Filtros** (na parte superior):
 - Você pode selecionar qual pesquisa deseja consultar, definir o tipo de atendimento e escolher o período (datas de início e término). Após definir os filtros, é possível clicar em **Consultar** para exibir os resultados e em **Exportar** para baixar os dados gerados.
 - **Gráfico de Resultados** (ao centro):
 - O gráfico exibe as notas atribuídas pelos clientes na pesquisa. As notas vão de "Nota 1000" até "Nota 5", além de uma categoria para "Não respondida" (quando o cliente não fornece uma resposta).
 - O gráfico mostra quantas pesquisas foram feitas para cada nota em barras azuis, representando a "Nota do SAC".



- **Tabela de Detalhes** (na parte inferior):
 - A tabela exibe os detalhes das pesquisas individuais, mostrando as seguintes informações:
 - **Pesquisa:** Nome da pesquisa.
 - **Fila de Atendimento:** A fila de atendimento relacionada à pesquisa.
 - **Quando:** Data e hora em que a pesquisa foi realizada.
 - **Origem:** De onde partiu a chamada (ex.: telefone ou ramal).
 - **Ramal:** O ramal associado ao atendimento.
 - **Nota:** A nota atribuída pelo cliente.

HORÁRIOS DE EXPEDIENTE

- A funcionalidade de Horários de Expediente permite que você configure os períodos de atendimento da sua empresa. Esses horários são úteis para determinar quando as chamadas recebidas estão dentro do período de atendimento ou fora dele, permitindo que o fluxo de chamadas no sistema de IVR (Interactive Voice Response) seja diferente, conforme o horário.
 - Por exemplo, quando alguém liga para o DID da sua empresa, o IVR pode verificar se a ligação foi feita durante o horário de expediente e, dependendo disso, seguir fluxos distintos de atendimento, como direcionar para um agente ou enviar para uma caixa de mensagens fora do horário.
 - Abaixo temos um exemplo de fluxo no IVR Flow que utiliza essa funcionalidade



HORÁRIOS DE EXPEDIENTE: CRIAÇÃO, EXCLUSÃO E ATUALIZAÇÃO

• Criação

1. Para criar um novo horário de expediente, clique no botão **Novo**.
2. Preencha o nome do horário.
3. Defina os horários de início e término para cada dia da semana. Caso o atendimento funcione 24 horas, ajuste o horário de início para 00:00:00 e o horário de término para 23:59:59 .
4. Clique em **Salvar** para finalizar.

Novo ×

Nome

Domingo (Inicio)

Domingo (Fim)

Segunda-feira (Inicio)

Segunda-feira (Fim)

Terça-feira (Inicio)

Terça-feira (Fim)

Quarta-feira (Inicio)

Quarta-feira (Fim)

Quinta-feira (Inicio)

Quinta-feira (Fim)

- **Edição**

1. Na lista de horários, localize o horário que deseja alterar.
2. Clique no ícone de **editar** (ícone de lápis azul).
3. Modifique os campos necessários, como nome ou horários de cada dia da semana.
4. Clique em **Salvar** para confirmar as alterações.

- **Exclusão**

1. Na lista de horários, localize o horário que deseja remover.
2. Clique no ícone de **excluir** (ícone de lixeira vermelha).
3. Confirme a exclusão na janela de confirmação.

CONDIÇÕES DE TEMPO

- A funcionalidade de Condição de Tempo permite criar períodos de tempo na onde poderão ser utilizados em outras telas, como por exemplo no **Desvio de Chamadas**.

CONDIÇÕES DE TEMPO: CRIAÇÃO, EXCLUSÃO E ATUALIZAÇÃO

- **Criação**

- Para criar uma nova condição de tempo que permita direcionar chamadas de acordo com o horário e datas específicas, você deve preencher os seguintes atributos:
 - **Nome:** Nome da condição de tempo, que descreve o motivo ou a situação, como "Férias de João" ou "Fora do Expediente".
 - **Dia Início e Dia Fim:** Especifica o intervalo de dias do mês em que a condição será aplicada. Se a condição for válida durante todo o mês, selecione "Todos".
 - **Mês Início e Mês Fim:** Define o intervalo de meses em que a regra será aplicada. Se a regra for válida para todos os meses do ano, selecione "Todos".
 - **Ano Início e Ano Fim:** Permite configurar se a regra é válida apenas para um ou mais anos específicos. Caso queira que a condição seja aplicada todos os anos, selecione "Todos".
 - **Dias da Semana:** Selecione os dias específicos da semana em que a condição de tempo será válida. Caso a condição seja aplicada em todos os dias da semana, marque "Todos". Caso contrário, selecione os dias individualmente, como segunda, terça, etc.
 - **Horário Início e Horário Fim:** Especifique o intervalo de horário do dia em que a condição de tempo será válida. Por exemplo, das 08:00 às 17:00. Caso o horário de expediente deva ser integral, defina de 00:00 até 23:59 .

The image shows a 'Novo' (New) modal window with the following fields and options:

- Nome:** A text input field.
- Dia Início:** A dropdown menu with 'Todos' selected.
- Dia Fim:** A dropdown menu with 'Todos' selected.
- Mês Início:** A dropdown menu with 'Todos' selected.
- Mês Fim:** A dropdown menu with 'Todos' selected.
- Ano Início:** A dropdown menu with 'Todos' selected.
- Dias da Semana:** A section with checkboxes for:
 - Segunda-feira
 - Terça-feira
 - Quarta-feira
 - Quinta-feira
 - Sexta-feira
 - Sábado
 - Domingo
- Horário Início:** A time selection field showing '--:--'.
- Horário Fim:** A time selection field showing '--:--'.
- Salvar:** A blue button to save the changes.
- Cancelar:** A grey button to cancel the operation.

- Edição
 - Na lista de condições de tempo, localize a condição que deseja alterar.
 - Clique no ícone de **editar** (ícone de lápis azul).
 - Modifique os campos necessários.
 - Clique em **Salvar** para confirmar as alterações.
- Exclusão
 - Na lista de condições de tempo, localize a condição que deseja remover.
 - Clique no ícone de **excluir** (ícone de lixeira vermelha).
 - Confirme a exclusão na janela de confirmação.

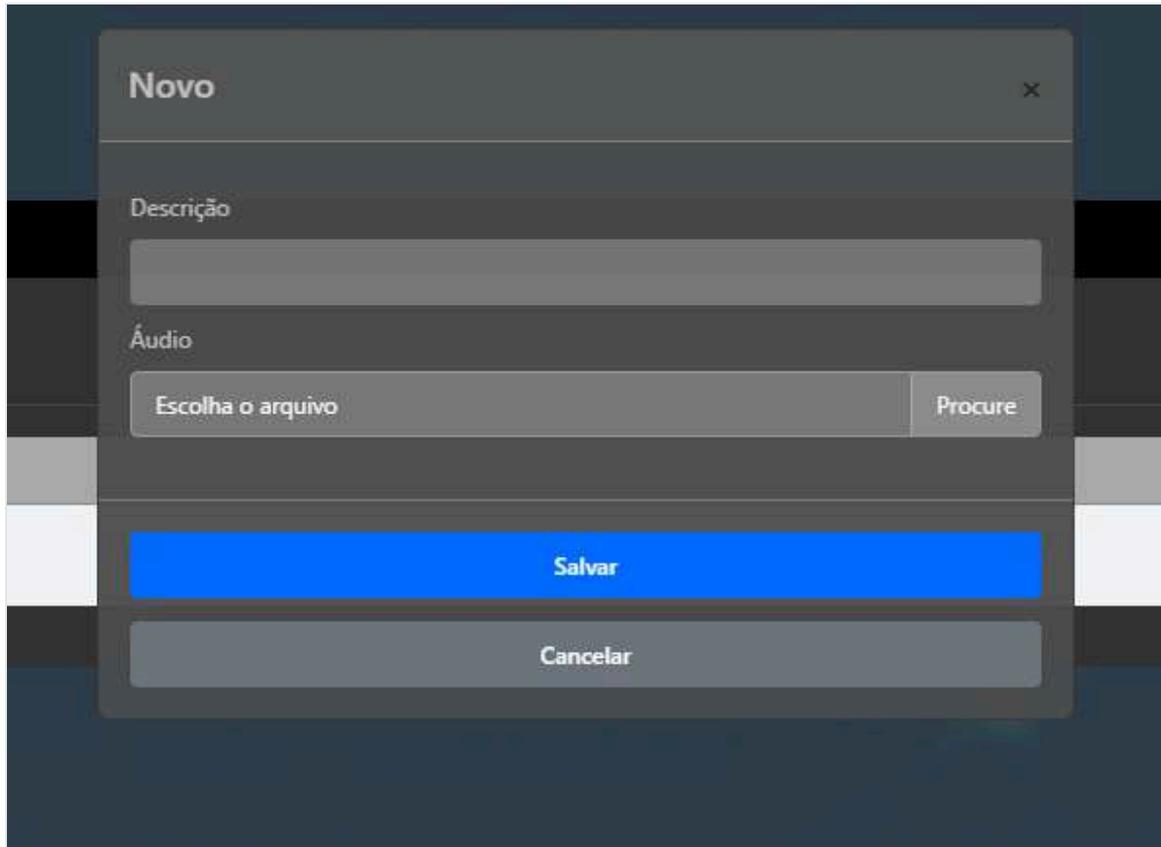
MÚSICA ON-HOLD

- A funcionalidade de música de espera permite o upload de áudios que são utilizados junto da funcionalidade de **Fila de Atendimento**. Uma vez que uma música de espera for criada, você poderá escolher ela ao criar ou editar uma fila de atendimento.

MÚSICA ON-HOLD: CRIAÇÃO, EXCLUSÃO E ATUALIZAÇÃO

• Criação

- Para criar uma música de espera, você deve preencher os seguintes atributos:
 - **Descrição:** Qual a finalidade da música de espera.
 - **Áudio:** Arquivo de áudio que vai ser utilizado como música de espera nas filas de atendimento
- Após criar o áudio você poderá ouvir o áudio clicando no ícone de "Play".



• Edição

- Na lista de músicas de espera, localize a condição que deseja alterar.
- Clique no ícone de **editar** (ícone de lápis azul).
- Modifique os campos necessários.
- Clique em **Salvar** para confirmar as alterações.

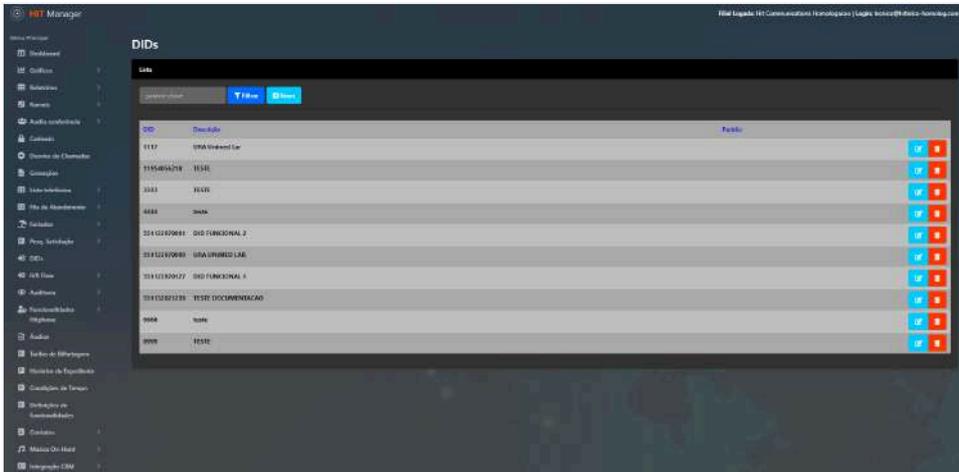
• Exclusão

- Na lista de músicas de espera, localize a que deseja remover.
- Clique no ícone de **excluir** (ícone de lixeira vermelha).
- Confirme a exclusão na janela de confirmação.

DID

- Na Tela de DID você será capaz de visualizar a listagem de todos os DIDs criados, além de poder realizar operações de criação, edição e remoção de DIDs.
- Contextualizando brevemente: DID (Direct Inward Dialing), ou Discagem Direta a Ramal, é um recurso em sistemas PABX (Private Automatic Branch Exchange) que permite que chamadas externas sejam direcionadas diretamente para um ramal específico dentro da empresa, sem precisar passar por um atendente ou menu eletrônico.

- Conforme citado, esta tela permite executar ações de criação, edição e remoção, além de aplicar filtros aos dados. Para modificar ou excluir um item, dois ícones são exibidos no lado direito de cada elemento da lista: o primeiro corresponde à edição, enquanto o segundo é destinado à exclusão.
- Para usar o filtro, existe um campo exibido na parte de cima da listagem que solicita qual informação você quer que seja passada. Dado essa informação, ao clicar no botão "Filtrar", os elementos que serão exibidos possuem relação com a informação passada no filtro.



DID: CRIAÇÃO

- Ao clicar no botão "Novo" disponibilizado acima da listagem, é exibido um modal que solicita alguns campos para serem preenchidos. Segue abaixo uma lista de quais são.
 - **DID:** Número que será utilizado para a criação do DID
 - **Descrição:** Breve informação sobre o DID a ser criado
 - **Padrão:** Define se o DID criado será usado como padrão, ou seja, quando um ramal realizar uma chamada externa, a origem da chamada exibirá o número definido como padrão caso o ramal não tenha nenhum DID especificado.

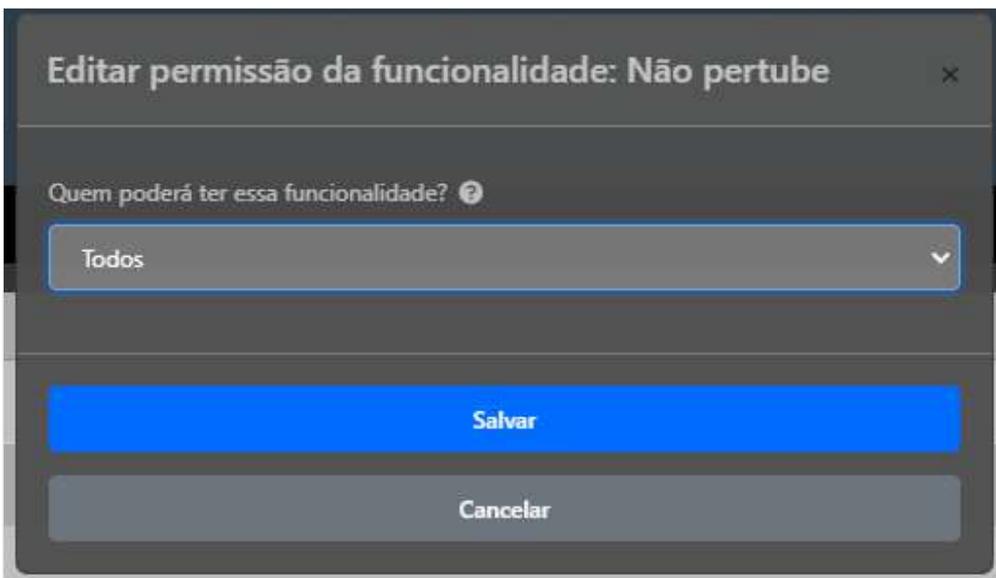
FUNCIONALIDADES HITPHONE

- Na tela de Funcionalidades Hitphone você será capaz de visualizar os recursos que são disponibilizados na interface do Hitphone.



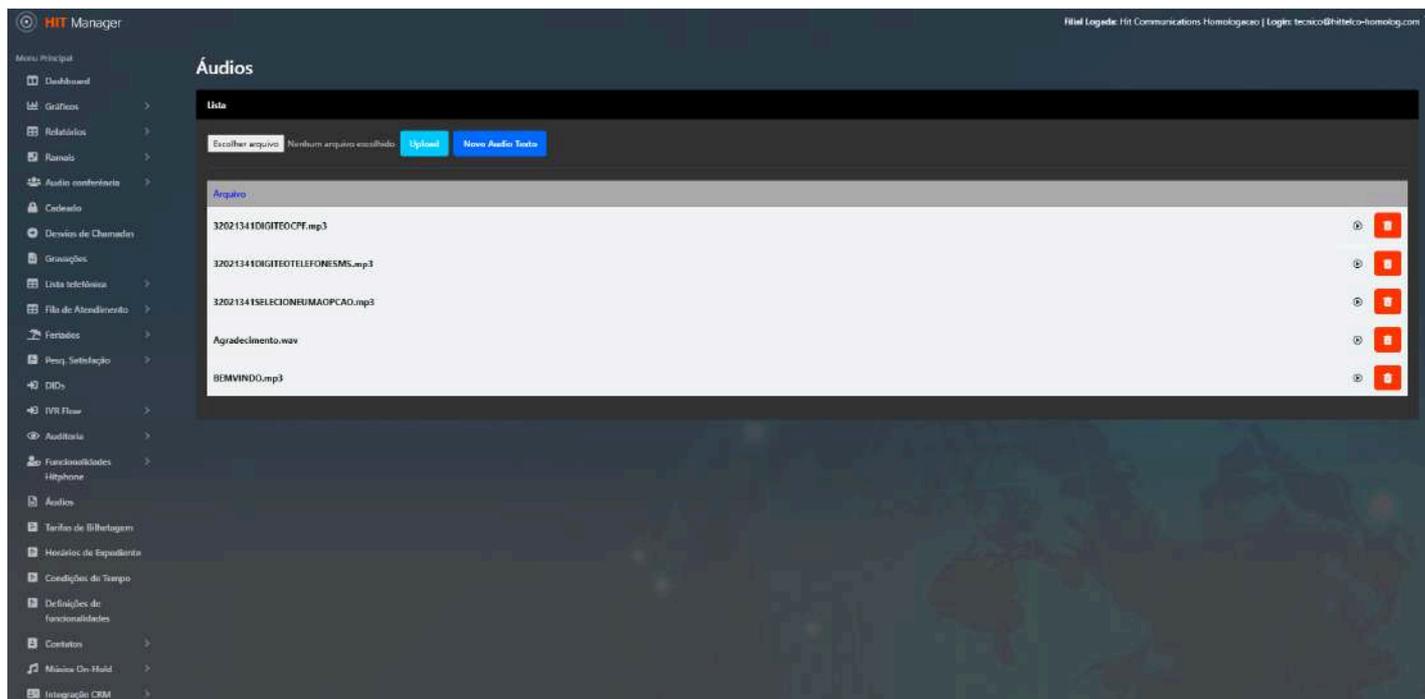
FUNCIONALIDADES DO HITPHONE: ALTERAR PERMISSÃO DA FUNCIONALIDADE

- A alteração da permissão de uma funcionalidade permite editar para quais ramais determinado recurso estará disponível. Ou seja, se a funcionalidade "Não pertube" tiver sua visibilidade alterada para "Todos" significa que todos os usuários do Hitphone poderão usá-la. Segue abaixo as opções
 - **Todos:** Permite para todos os usuários.
 - **Nenhum:** Não permite para nenhum usuário.
 - **Ramais específicos:** Permite selecionar a funcionalidade apenas para determinados ramais.



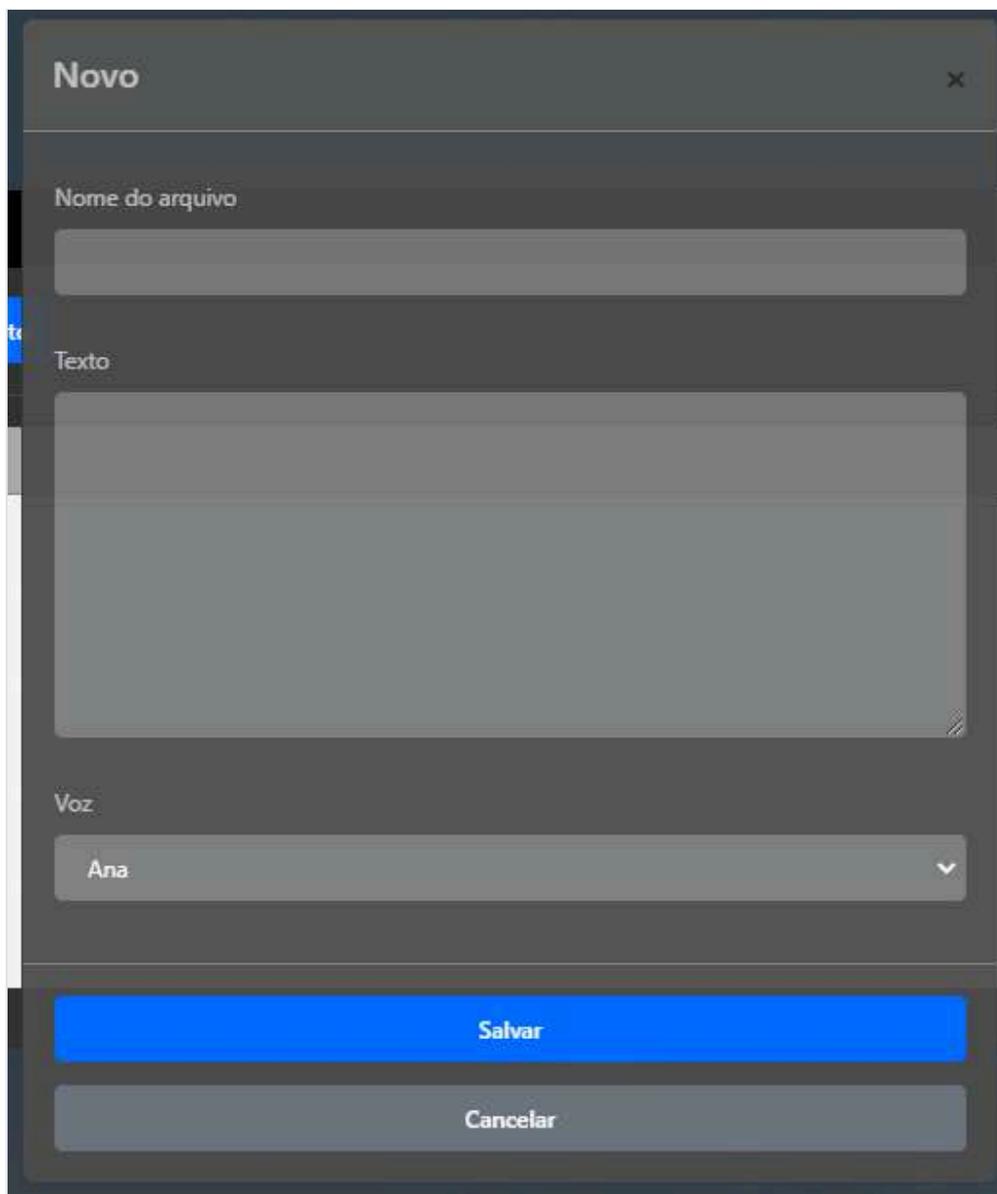
ÁUDIOS

- Na tela de áudios você será capaz de visualizar a lista de áudios inseridos na conta do Hitmanager, além de poder inserir novos áudios e remover algum conforme a necessidade. Dessa forma, essa tela é importante para o **IVR Flow**, pois é ela quem viabiliza a utilização desses arquivos nos fluxogramas por meio da ação "Adicionar áudio".



AUDIO: CRIAÇÃO

- É possível adicionar áudios personalizados por meio do botão "Novo Audio Texto" visível na parte de cima da lista. Ao clicar no botão, é aberto um modal com alguns itens a serem preenchidos:
 - **Nome do arquivo:** nome do novo arquivo que será gerado ao finalizar a criação do áudio texto.
 - **Texto:** conteúdo que será inserido dentro do áudio, como por exemplo: "Olá, bom dia! Aguarde um momento".
 - **Voz:** determina qual será a inteligência que fará a leitura do conteúdo inserido no texto.



Novo

Nome do arquivo

Texto

Voz

Ana

Salvar

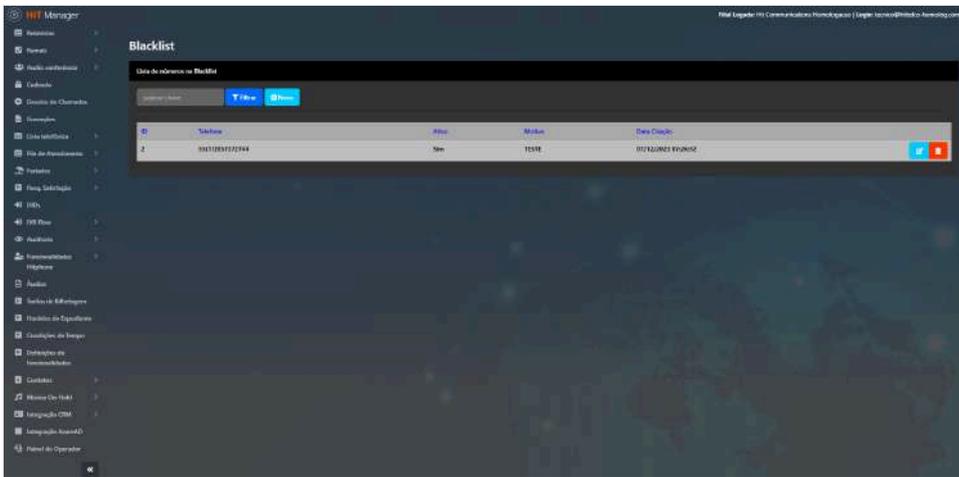
Cancelar

AUDIO: UPLOAD

- Também é possível inserir áudios externos da própria máquina. Para isso, basta clicar no botão "Escolher arquivo" e escolher o arquivo de áudio desejado. Após isso, é necessário finalizar clicando no botão "Upload".

BLACKLIST

- Na tela de Blacklist você será capaz de visualizar a listagem de todos os números inseridos nessa lista, além de poder realizar operações de criação, edição e remoção de números da lista.
- A tela de Blacklist tem o propósito de registrar números que serão rejeitados em chamadas que chegam a um DID. Dessa forma, no fluxograma do **IVR Flow** é disponibilizado um item "Checar blacklist" que, ao ser utilizado, se baseia nos números que foram inseridos dentro da lista de números cadastrados na tela de Blacklist.



BLACKLIST: CRIAÇÃO

- A adição de um número na listagem da Blacklist pode ser feita clicando no botão "Novo". Ao clicar no botão, será aberto um modal com alguns campos:
 - **Telefone:** Número que será inserido.
 - **Motivo:** Breve razão da inserção do contato na lista.

Adicionar número na Blacklist

Telefone (Modelo: 55(11)12345678)

Digite seu telefone

Motivo Opcional

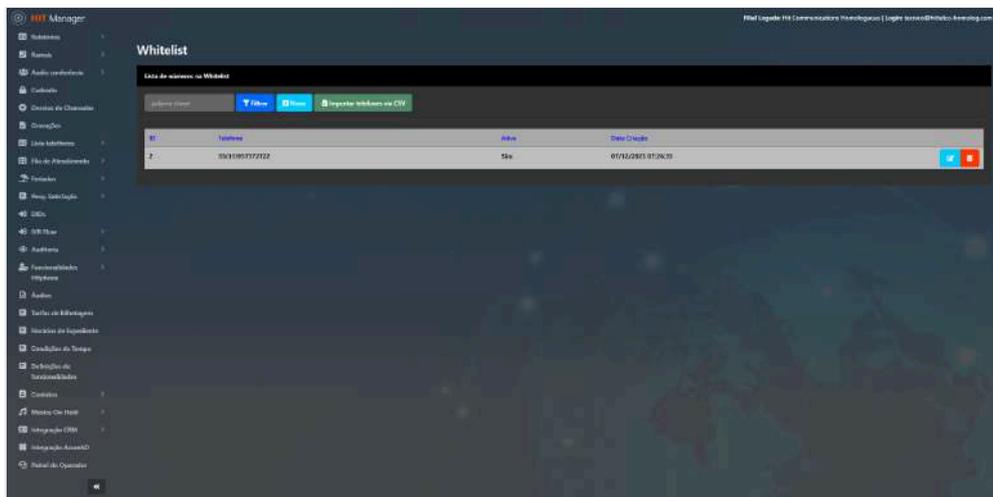
Digite seu telefone

Salvar

Cancelar

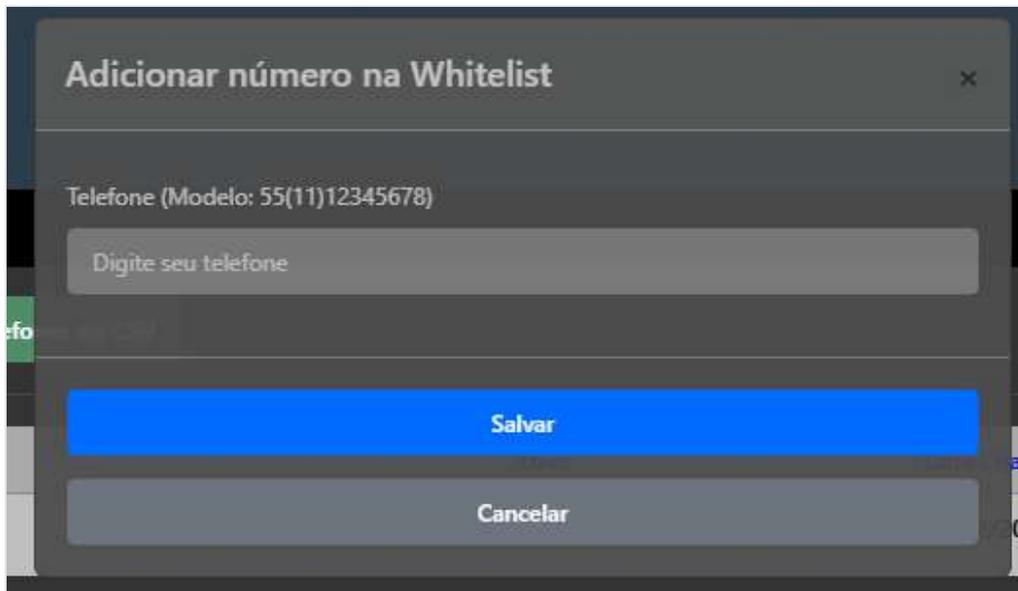
WHITELIST

- Na tela de Whitelist você será capaz de visualizar a listagem de todos os números inseridos nessa lista, além de poder realizar operações de criação, edição e remoção de números da lista.
- A tela de Whitelist tem o propósito de registrar números que podem realizar chamadas para um DID. Dessa forma, no fluxograma do **IVR Flow** é disponibilizado um item "Checar whitelist" que, ao ser utilizado, se baseia nos números que foram inseridos dentro da lista de números cadastrados na tela de Whitelist.

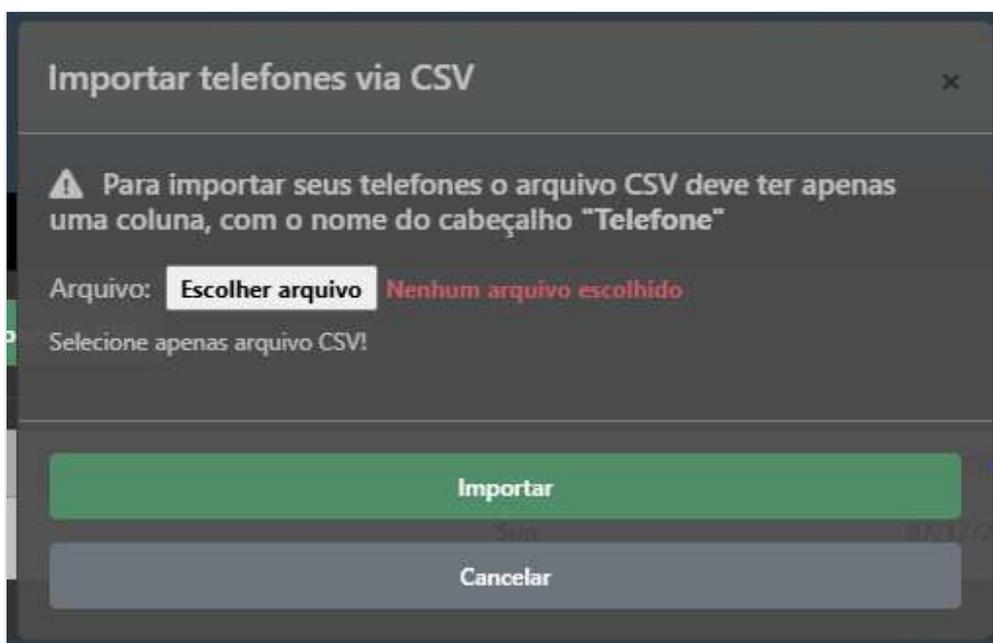


WHITELIST: CRIAÇÃO

- A adição de um número na listagem da Whitelist pode ser feita clicando no botão "Novo". Ao clicar no botão, será aberto um modal com um campo para ser preenchido:
 - Telefone: Número do telefone a ser adicionado na Whitelist.

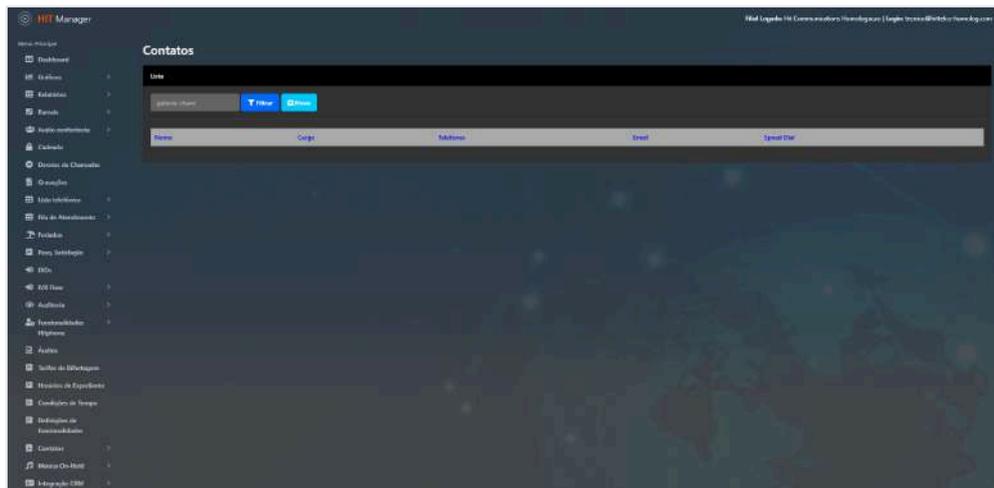


- Na tela de Whitelist também é possível importar telefones por meio de um arquivo CSV conforme as instruções exibidas ao clicar no botão "Importar telefones via CSV".



CONTATOS

- Na tela de contatos, você será capaz de visualizar a lista de contatos na conta do Hitmanager, além de operações de criação, edição e remoção.



CONTATOS: CRIAÇÃO

- Ao clicar no botão "Novo", um modal será aberto solicitando ao usuário que preencha alguns campos:
 - **Nome:** Nome de identificação do contato.
 - **E-mail:** E-mail do contato.
 - **Telefone de trabalho:** Telefone de trabalho do contato.
 - **Telefone de casa:** Telefone de casa do contato.
 - **Cargo:** Cargo do contato.
 - **Celular:** Celular do contato.
 - **Speed dial:** Associa números de telefone a teclas específicas. Assim, em vez de discar o número completo, basta pressionar um único botão ou uma combinação rápida para ligar para aquele contato.

Novo ✕

Nome

Cargo

E-mail

Celular

Telefone de trabalho

Telefone de casa

Speed Dial

Salvar **Cancelar**

INTEGRAÇÃO COM AZURE AD

- Para consultar os detalhes dessa integração, consulte o manual dedicado: [Manual da Integração Azure AD.pdf](#)

Anexos 38 Arquivos ocultos 23 ⓘ

PNG	whitelist-1	409 kB	Adicionado por henriky.bastos, 10 Mar 2025 08:51
PNG	blacklist-1	401 kB	Adicionado por henriky.bastos, 10 Mar 2025 08:51
PNG	contatos-1	386 kB	Adicionado por henriky.bastos, 10 Mar 2025 08:51
PNG	audios-1	323 kB	Adicionado por henriky.bastos, 10 Mar 2025 08:51
PNG	did-1	235 kB	Adicionado por henriky.bastos, 10 Mar 2025 08:51
PNG	func-hithono-1	215 kB	Adicionado por henriky.bastos, 10 Mar 2025 08:51