

CENTRO DE CONTACTO OMNICAL

11 módulos. 5 canais. Uma só consola.

Todos os módulos do Call Links com o seu âmbito, notas técnicas e o valor que trazem à operação.

01

Voz de entrada e encaminhamento

TELEFONIA

02

Campanhas de saída e discador

CAMPANHAS

03

Consola do agente

O MEU TRABALHO

04

WhatsApp

CANALIS

05

Messenger, Instagram e Telegram

CANALIS

06

Email

CANALIS

07

Supervisão em tempo real e acompanhamento

VISÃO GERAL E QUALIDADE

08

Relatórios e gravações

QUALIDADE

09

Formulários, tipificações e auditorias

CAMPANHAS E QUALIDADE

10

Tickets e integração ITSM

SERVICE DESK

11

Administração e segurança

PESSOAS E SISTEMA

Catálogo de módulos

ISOFT LDA / PORTUGUÊS / 2026

SOBRE O CALL LINKS

Do primeiro toque à resolução.

Uma plataforma para todas as conversas que os seus clientes iniciam.

O Call Links é o centro de contacto omnicanal desenvolvido e suportado pela ISOFT em Luanda. Reúne campanhas de voz, WhatsApp, Messenger, Instagram, Telegram e email numa única consola de agente, com supervisão em tempo real, relatórios, auditorias de qualidade e uma ligação directa ao seu service desk. Funciona no seu próprio centro de dados, em português, espanhol ou inglês.

01

Voz

Entrada, saída e IVR nos seus próprios troncos.

02

Mensagens

WhatsApp, Messenger, Instagram, Telegram e email numa só caixa de entrada.

03

Supervisão

Wallboard em tempo real, acompanhamento e auditorias de qualidade.

04

Integração

Service desk, CRM e os seus próprios sistemas.

5

canais de mensagens
mais voz

11

módulos numa
só consola

4

idiomas da
interface

100%

nas suas instalações,
os seus dados

MAPA DE MÓDULOS

11 módulos. Uma só consola.

01	Voz de entrada e encaminhamento TELEFONIA	04
02	Campanhas de saída e discador CAMPANHAS	05
03	Consola do agente O MEU TRABALHO	06
04	WhatsApp CANAIS	07
05	Messenger, Instagram e Telegram CANAIS	08
06	Email CANAIS	09
07	Supervisão em tempo real e acompanhamento VISÃO GERAL E QUALIDADE	10
08	Relatórios e gravações QUALIDADE	11
09	Formulários, tipificações e auditorias CAMPANHAS E QUALIDADE	12
10	Tickets e integração ITSM SERVICE DESK	13
11	Administração e segurança PESSOAS E SISTEMA	14

CANAIS

- Voz · SIP
- WhatsApp
- Messenger
- Instagram
- Telegram
- Email
- Service desk

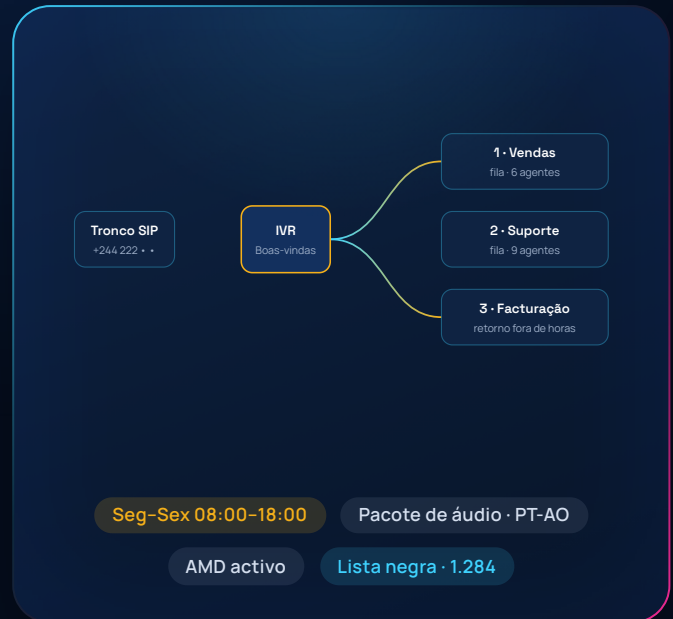
01 TELEFONIA

Voz de entrada e encaminhamento

Cada chamada chega à equipa certa, à primeira.

A SOLUÇÃO

Troncos SIP, rotas de entrada e de saída, menus IVR, horários e destinos personalizados configuram-se num único conjunto de ecrãs. Os pacotes de áudio oficiais em português, espanhol e inglês, a música em espera e a detecção de atendedor automático vêm prontos a usar.



COMO FUNCIONA

- 01** Troncos e números: troncos SIP registados, rotas de entrada por DID, rotas de saída com padrões de marcação e contingência.
SIP
- 02** Menus IVR com anúncios, opções, horários e calendário de feriados.
IVR
- 03** Filas por campanha com estratégia, prioridade, tempo de pós-atendimento e música em espera.
Filas
- 04** Ferramentas de encaminhamento: destinos personalizados, identificação do cliente pelo número e listas negras.
Encaminhamento

DESTAQUES

- ✓ IVR multinível com horários e identificação do cliente.
- ✓ Listas negras e regras de não contactar aplicadas antes do toque.
- ✓ Motivos de pausa, prioridades de fila e formato de gravação por campanha.

NOTAS TÉCNICAS

Sinalização	SIP sobre UDP, TCP ou TLS; WebRTC para os agentes
Áudio	Pacotes oficiais PT-AO, PT-BR, ES, EN; carregamentos WAV/MP3
Detecção	Detecção de atendedor, conjuntos de pausas, formato de gravação por campanha

VALOR PARA O NEGÓCIO

Menos espera, menos transferências e um serviço consistente dentro e fora do horário de expediente.

02 CAMPANHAS

Campanhas de saída e discador

Manual, pré-visualização ou discador: o tipo de campanha certo para cada lista.

A SOLUÇÃO

As listas de contactos são importadas de CSV com números limpos e verificação de duplicados. As campanhas criam-se a partir de modelos reutilizáveis, pelo que o lançamento de um novo produto herda a fila, as tipificações, os formulários e os agentes em poucos cliques.

CAMPANHA	TIPO	PROGRESSO
Renovações T4	Discador	862 / 1.240
Ofertas de crédito	Pré-visualização	410 / 640
Inquérito de satisfação	Manual	300 / 300
Facturas em atraso	Discador	530 / 2.100
Chamadas		

COMO FUNCIONA

- 01 Listas de contactos importadas de CSV com números limpos, verificação de duplicados e campos personalizados.
Listas
- 02 Campanha criada a partir de um modelo: tipo, fila, tipificações, formulários, agentes e horário.
Modelos
- 03 Ritmo do discador, novas tentativas, tratamento de atendedor e regras de retorno por campanha.
Discador
- 04 Resultados por lista e por agente, com o painel do discador e exportação CSV.
Resultados

DESTAQUES

- ✓ Discador preditivo e progressivo com ritmo por campanha.
- ✓ O modo de pré-visualização mostra a ficha do contacto antes da chamada.
- ✓ Retornos agendados e regras de nova tentativa para números ocupados ou sem resposta.

NOTAS TÉCNICAS

Tipos	Manual, pré-visualização, discador preditivo e progressivo
Listas	CSV; lista negra e não contactar aplicados ao carregar
Retornos	Agendados por contacto e por agente, visíveis na consola

VALOR PARA O NEGÓCIO

Mais conversas por hora de agente, com a lista, o guião e o resultado no mesmo sítio.

03 O MEU TRABALHO

Consola do agente

Um posto de trabalho completo no browser. Sem telefone de secretária.

A SOLUÇÃO

O agente inicia sessão e o softphone WebRTC regista-se automaticamente. Teclado, atender e rejeitar, espera, silenciar, transferir e DTMF ficam ao lado do formulário da chamada, da lista de tipificações e das listas rápidas usadas nas transferências. Os tickets e as conversas anteriores abrem a partir da margem direita.



COMO FUNCIONA

- 01** O início de sessão regista o softphone WebRTC; presença e pausas são seguidas separadamente do telefone.

Softphone

- 02** Chamadas de entrada e saída com espera, silenciar, transferência cega, DTMF e listas rápidas.

Chamadas

- 03** Formulário, tipificação e notas guardados no contacto; retornos agendados no momento.

Formulários

- 04** Conversas, emails, tickets e histórico em painéis laterais.

Omnicanal

DESTAQUES

- ✓ Um só ecrã para voz, WhatsApp, Messenger, Instagram e email.
- ✓ Listas rápidas até 5.000 números para transferir com um clique.
- ✓ Retornos, pausas e campanhas atribuídas sempre visíveis.

NOTAS TÉCNICAS

Browser	Chrome ou Edge, permissão de microfone, HTTPS
Áudio	Opus ou G.711 sobre WebRTC pelo WebSocket seguro da plataforma
Listas rápidas	Até 5.000 números por lista, disponíveis a todos os agentes

VALOR PARA O NEGÓCIO

Atendimento mais rápido e formação mais curta: tudo o que o agente precisa está a um clique.

04 CANAIS

WhatsApp

Cloud API oficial ou um número normal emparelhado por QR.

A SOLUÇÃO

Ligue uma linha através da Cloud API da Meta, ou emparelhe um número existente lendo um código QR, sem fornecedor intermediário. As conversas são distribuídas a um agente segundo a estratégia da campanha e reoferecidas ao fim de dois minutos sem resposta. Nas linhas Cloud API com chamadas activas, as chamadas WhatsApp tocam na fila como qualquer outra chamada.



COMO FUNCIONA

- 01 Linha ligada pela Cloud API da Meta com modelos aprovados, ou emparelhada por QR com um número existente.
Linhas
- 02 Conversas de entrada distribuídas pela estratégia da campanha e reoferecidas ao fim de dois minutos.
Distribuição
- 03 Os agentes respondem com texto, multimédia e modelos; início e reabertura com texto livre nas linhas QR.
Respostas
- 04 Chamadas WhatsApp de entrada e de saída nas linhas Cloud API com chamadas activas: tocam na fila até um agente atender, retorno ao fim de 25 s; nas linhas QR as chamadas são recusadas e convertidas em retornos.
Chamadas

DESTAQUES

- ✓ Texto, imagens, documentos e áudio nos dois sentidos.
- ✓ Chamadas WhatsApp atendidas pelos agentes e feitas a partir da conversa nas linhas Cloud API.
- ✓ Nas linhas QR as chamadas são recusadas e convertidas automaticamente em retornos.

NOTAS TÉCNICAS

Fornecedores	Meta Cloud API; emparelhamento por QR (protocolo WhatsApp Web)
Chamadas	Linhas Cloud API com chamadas: entrada para a fila, saída a partir da conversa; linhas QR: só retorno
Modelos	Geridos por linha; obrigatórios para iniciar conversas na Cloud API

VALOR PARA O NEGÓCIO

Atenda os clientes no canal que já usam, com as mesmas regras de fila da voz.

05 CANAIS

Messenger, Instagram e Telegram

Redes sociais e aplicações de mensagens na mesma caixa de entrada que tudo o resto.

A SOLUÇÃO

As páginas de Facebook e as contas de Instagram ligam-se através da Graph API oficial, e uma conta Telegram com as suas próprias credenciais. As mensagens chegam à consola do agente com o histórico do contacto, são distribuídas como qualquer outra conversa e entram nos mesmos indicadores; as chamadas Telegram passam pelo centro de contacto como as chamadas WhatsApp.



COMO FUNCIONA

- 01** Páginas de Facebook e contas de Instagram ligadas pela Graph API oficial através de um webhook HTTPS público; uma conta Telegram ligada com as suas próprias credenciais.

Contas

- 02** Mensagens encaminhadas para campanhas e distribuídas como qualquer outra conversa; uma campanha pode ter WhatsApp e Telegram em conjunto.

Encaminhamento

- 03** Respostas com texto e multimédia dentro das janelas de mensagem de cada plataforma; conversas Telegram iniciadas a partir de um número de telefone.

Respostas

- 04** Chamadas Telegram de entrada e de saída pelo centro de contacto: a entrada toca na fila, a saída parte da conversa; sem agente a tempo, fica um retorno.

Chamadas

DESTAQUES

- ✓ Várias páginas, contas e uma conta Telegram por campanha, ao lado do WhatsApp.
- ✓ Respostas com texto e multimédia, dentro das janelas de mensagem de cada plataforma.
- ✓ Chamadas de voz Telegram atendidas na fila e feitas a partir da conversa.

NOTAS TÉCNICAS

API	Meta Graph API (Messenger Platform, Instagram Messaging); conta de utilizador Telegram (os bots não fazem chamadas)
Requisitos	Negócio Meta verificado, permissões de página e conta, endpoint HTTPS público
Telegram	Uma conta por campanha, atribuível mais tarde; credenciais guardadas só na ponte

VALOR PARA O NEGÓCIO

Uma equipa responde às redes sociais e às aplicações de mensagens com disciplina de service desk, em vez de um telemóvel partilhado.

06 CANAIS

Email

Caixas de correio tratadas como filas, não como inboxes.

A SOLUÇÃO

Várias caixas de correio podem alimentar uma campanha por IMAP e SMTP, incluindo Exchange e Microsoft 365 com autenticação moderna. As novas mensagens são distribuídas aos agentes, respondidas com um modelo ou texto livre, e os emails fechados são movidos para a pasta Arquivo da caixa.



COMO FUNCIONA

- 01 Caixas de correio adicionadas por IMAP/SMTP ou Microsoft 365 com autenticação moderna; várias por campanha.

Caixas

- 02 Novas mensagens recolhidas e distribuídas aos agentes; email de grupo activado por grupo de agentes.

Distribuição

- 03 Respostas com modelos ou texto livre, com anexos; conversas mantidas por contacto.

Respostas

- 04 Emails fechados movidos para a pasta Arquivo; tempo de espera no painel de acompanhamento.

Arquivo

DESTAQUES

- ✓ Caixas partilhadas de suporte, vendas e facturação numa só campanha.
- ✓ O arquivo ao fechar mantém o Outlook e o Call Links sincronizados.
- ✓ O painel de acompanhamento mostra os emails à espera de resposta e há quanto tempo.

NOTAS TÉCNICAS

Protocolos	IMAP, SMTP; Exchange e Microsoft 365 (OAuth)
Primeira recolha	Importa a pasta inteira; comece com uma pasta limpa ou a partir de uma data
Arquivo	Mensagens fechadas movidas no servidor; ocultas das listas do Call Links

VALOR PARA O NEGÓCIO

Nenhum email perdido e nenhuma resposta em duplicado, com tempos de resposta mensuráveis.

07 VISÃO GERAL E QUALIDADE

Supervisão em tempo real e acompanhamento

Veja a operação em tempo real e actue antes de o cliente notar.

A SOLUÇÃO

O painel e o wallboard em tempo real mostram filas, estados dos agentes e contactos em espera em todos os canais. A página de acompanhamento lista as conversas sem resposta, os retornos em atraso e os tickets abertos por agente, face aos limites de atraso definidos pelo administrador.



COMO FUNCIONA

- 01** Painel e wallboard: filas, estados dos agentes, contactos em espera por canal.

Tempo real

- 02** Escutar, sussurrar e intervir em chamadas; pausa e fim de sessão do agente a partir do painel.

Acções

- 03** Página de acompanhamento: conversas sem resposta, retornos em atraso, tickets abertos por agente.

Acompanhamento

- 04** Limites para primeira resposta, conversas em espera, emails e tickets, definidos pelos administradores.

Limites

DESTAQUES

- ✓ Escutar, sussurrar e intervir em chamadas em curso.
- ✓ Limites para primeira resposta, conversas em espera, emails e tickets.
- ✓ Vista por agente do trabalho aberto em todos os canais.

NOTAS TÉCNICAS

Actualização	Dados em tempo real do repositório da plataforma
Âmbito	Campanhas e agentes que o supervisor pode ver
Valores por defeito	1.ª resposta 2 min, conversa em espera 5 min, email 4 h, ticket 3 dias

VALOR PARA O NEGÓCIO

Os supervisores gerem por excepção, com a evidência no ecrã.

08 QUALIDADE

Relatórios e gravações

Todos os indicadores de que a operação precisa, exportáveis.

A SOLUÇÃO

Os relatórios cobrem chamadas, agentes, campanhas, tipificações, resultados do discador e actividade por canal, distinguindo toques perdidos de rejeitados. As gravações pesquisam-se por data, campanha, agente, número ou tipificação e ouvem-se ou descarregam-se no browser.



COMO FUNCIONA

- 01** Relatórios de chamadas por campanha, agente, período e tipificação; toques perdidos e rejeitados distinguidos.

Chamadas

- 02** Relatórios de agentes: sessões, pausas, tempo de conversa e tipificações.

Agentes

- 03** Painel do discador: contactados, ocupados, sem resposta e retornos por lista.

Discador

- 04** Gravações pesquisadas por data, campanha, agente, número ou tipificação; ouvir ou descarregar.

Gravações

DESTAQUES

- ✓ Períodos diários, semanais e personalizados com exportação CSV.
- ✓ Painel do discador com contactados, ocupados, sem resposta e retornos.
- ✓ Retenção e formato das gravações definidos por campanha.

NOTAS TÉCNICAS

Exportação	CSV em todos os relatórios
Retenção	Retenção e formato das gravações definidos por campanha
Canais	Conversas e emails reportados com as chamadas

VALOR PARA O NEGÓCIO

Decisões de gestão com base nos mesmos números que a equipa vê todos os dias.

09 CAMPANHAS E QUALIDADE

Formulários, tipificações e auditorias

Registe o resultado de cada contacto e verifique a sua qualidade.

A SOLUÇÃO

Os formulários de campanha constroem-se com campos de texto, número, data e listas dinâmicas e aparecem durante a chamada. As tipificações classificam o resultado, accionam um formulário ou um retorno, e os auditores de qualidade revêem-nas com uma pontuação e observações que o agente vê em Os meus formulários.

Formulário · Suporte

PRODUTO

Fibra 100 ▾

PROBLEMA

Sem ligação desde as 09:00

AGÊNCIA

Talatona ▾

RETORNO

14 Out · 10:30

Auditoria de qualidade

8.5 / 10

Saudação ●

Identificação ●

Solução ●

Fecho ●

Observação:
confirmar o número do ticket antes de fechar.

COMO FUNCIONA

- Formulários com campos de texto, número, data e listas dinâmicas; atribuídos por campanha.
Formulários
- Conjuntos de tipificações: resultado, formulário ou retorno accionado, interacção com o CRM.
Tipificações
- Os auditores revêem tipificações com pontuação e observações; os agentes vêem-nas em Os meus formulários.
Auditorias
- Sites e sistemas externos: abrir um URL ou enviar os dados da chamada na tipificação.
CRM

DESTAQUES

- ✓ Respostas do formulário ligadas à gravação e à ficha do contacto.
- ✓ Interacção com o CRM: abrir a página do cliente ou enviar os dados da chamada para o seu sistema.
- ✓ Auditorias reservadas a administradores e gestores.

NOTAS TÉCNICAS

Campos	Texto, número, data, escolha simples e múltipla, listas dinâmicas
CRM	URL com parâmetros da chamada ou HTTP POST por campanha
Auditorias	Uma auditoria por tipificação de contacto; só administradores e gestores

VALOR PARA O NEGÓCIO

Dados limpos no fim de cada contacto e um ciclo de qualidade que se fecha.

10 SERVICE DESK

Tickets e integração ITSM

Um ticket aberto durante a chamada, acompanhado depois dela.

A SOLUÇÃO

Os agentes abrem tickets na plataforma ITSM da iSoft sem sair da consola. O ticket fica ligado ao contacto e à conversa, o seu estado é visível no Call Links e os utilizadores do desk gerem-se nos mesmos ecrãs. Os sites e sistemas externos ligam qualquer CRM por URL ou webhook.

#4821 · Internet em baixo na agência de Viana

P2 · Aberto Maria Antónia da chamada 04:12 aberto 09:42 Criado na consola do agente Atribuído à equipa de redes Técnico enviado Resolvido

Sites e sistemas externos

URL A página do cliente no CRM abre ao atender**POST** Dados da chamada enviados ao seu ERP na tipificação

COMO FUNCIONA

- 01** Ticket aberto a partir da consola com o contacto e a conversa anexados.

Abertura

- 02** Estado, prioridade e responsável lidos em tempo real na plataforma ITSM da iSoft.

Tempo real

- 03** Utilizadores do desk geridos no Call Links; tickets listados por agente e campanha.

Utilizadores

- 04** O painel de acompanhamento sinaliza tickets fora do limite; um webhook devolve o estado.

Acompanhamento

DESTAQUES

- ✓ Lista e detalhe de tickets com o estado em tempo real do service desk.
- ✓ O painel de acompanhamento sinaliza os tickets que passaram o limite.
- ✓ Integração por proxy com lista de permissões: as credenciais nunca chegam ao browser.

NOTAS TÉCNICAS

Integração	Proxy no servidor, endpoints em lista de permissões, conta de serviço
Segurança	As credenciais nunca chegam ao browser; cada rota verificada por perfil
Cache	Leituras em tempo real guardadas 5 minutos; estado guardado quando o desk está em baixo

VALOR PARA O NEGÓCIO

Os pedidos dos clientes tornam-se itens de trabalho acompanhados, em vez de notas em papel.

11 PESSOAS E SISTEMA

Administração e segurança

Configurado em horas, governado durante anos.

A SOLUÇÃO

Os utilizadores e agentes criam-se um a um ou importam-se de CSV, agrupam-se e atribuem-se a perfis com permissões legíveis e agrupadas. Cada página e cada rota da API é verificada contra o perfil, com os perfis base bloqueados. A interface funciona em português (Angola e Brasil), espanhol e inglês, em modo claro ou escuro, com o seu logótipo e as suas cores.

COMO FUNCIONA

- 01** Utilizadores e agentes criados um a um ou importados de CSV; grupos e clientes WebPhone.

Utilizadores

- 02** Perfis com permissões agrupadas e legíveis; perfis base bloqueados e repostos na instalação.

Perfis

- 03** Cada página e rota da API verificada contra o perfil, negação por defeito.

Controlo

- 04** Registo de auditoria de segurança, autenticação externa (LDAP), identidade visual e idiomas.

Segurança

DESTAQUES

- ✓ Registo de auditoria de segurança e autenticação externa (LDAP).
- ✓ Importação, exportação e eliminação de utilizadores em lote.
- ✓ Instalação nas suas instalações em Docker: os dados ficam no seu centro de dados.

NOTAS TÉCNICAS

Instalação	Docker nas suas instalações; HTTPS; cópias diárias
Autenticação	Contas locais ou LDAP; uma sessão por utilizador
Idiomas	PT-AO, PT-BR, ES, EN

VALOR PARA O NEGÓCIO

Controle quem vê o quê, prove-o e mantenha a plataforma sob a sua governação.

	CAMPANHAS	RELATÓRIOS	GRAVAÇÕES	AUDITORIAS
Administrador	☒	☒	☒	☒
Gestor	☒	☒	☒	☒
Supervisor	☒	☒	☒	☐
Gestor de campanhas	☒	☒	☐	☐
Auditor de qualidade	☐	☒	☒	☒
Agente	☐	☐	☐	☐
Só leitura	☐	☒	☐	☐

DO ARRANQUE À PRIMEIRA CHAMADA

Uma entrega com critérios claros.

01 Descobrir

Canais, filas, equipas, números e os sistemas a ligar.

02 Configurar

Campanhas, IVR, formulários, tipificações, perfis e identidade visual.

03 Ligar

Troncos SIP, linhas WhatsApp, contas sociais, caixas de correio e o service desk.

04 Arrancar

Formação dos agentes, primeiros dias acompanhados e os indicadores a seguir.

Licenciamento por agente simultâneo. Projecto, subscrição ou serviço gerido: o modelo e os indicadores são definidos na proposta.

COMO DEFINIMOS A SOLUÇÃO

Tecnologia com âmbito e controlo.

Âmbito do projecto

Canais, campanhas, utilizadores, integrações, calendário, preços e licenças definidos na proposta.

Objectivos operacionais

Níveis de serviço, tempos de espera e objectivos de recuperação acordados por canal.

Integrações

Ligações ao service desk, ao CRM e à telefonia avaliadas antes do arranque.

Validação e segurança

Testes de aceitação, perfis e permissões, cópias de segurança e uma primeira semana acompanhada.

VAMOS CONVERSAR

O seu próximo centro de contacto começa aqui.

Marque uma demonstração. Configuramos uma campanha com os seus números, a sua linha WhatsApp e a sua equipa numa única sessão.

EMAIL

info@isoft.co.ao

TELEFONE

+244 957 177 777 • +244 955 777 777

WEBSITE

<https://isoft.ao>www.isoft.ao**Pedir demonstração**

APP



Avenida Comandante Gika, n.º 114, Alvalade
Luanda, Angola