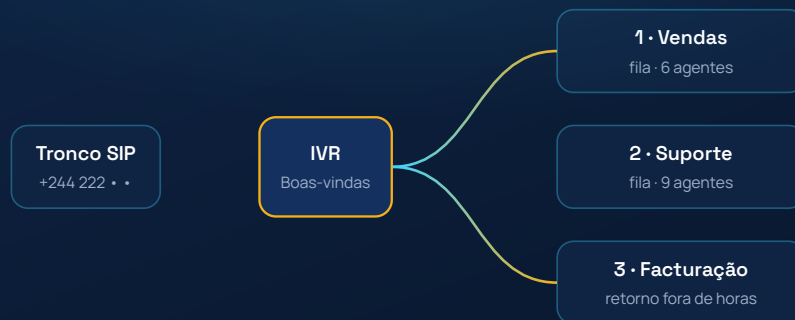




Seg-Sex 08:00-18:00

Pacote de áudio · PT-AO

AMD activo

Lista negra · 1.284

## 01 TELEFONIA

## Voz de entrada e encaminhamento

Cada chamada chega à equipa certa, à primeira.

## ÂMBITO DO MÓDULO

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.

## O QUE OBTÉM

- ✓ 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.

## VALOR PARA O NEGÓCIO

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

## COMO ENTREGAMOS

## 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.

[www.isoftware.com](http://www.isoftware.com)

+244 957 177 777 · +244 955 777 777

[info@isoftware.com](mailto:info@isoftware.com)**Saber mais**

APP

## 01 TELEFONIA

# Voz de entrada e encaminhamento

## QUEM UTILIZA

Administrador de telefonia

Supervisor

## 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.

## 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.

## VALOR PARA O NEGÓCIO

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

## 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

## 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                |
| Deteção     | Deteção de atendedor, conjuntos de pausas, formato de gravação por campanha |
| Capacidade  | Dimensionada por chamadas simultâneas e agentes na proposta                 |

## FUNCIONA COM

03 Consola do agente

02 Campanhas de saída e discador

08 Relatórios e gravações

## ENTREGUE COM

**Campanhas configuradas**

Filas, IVR, formulários, tipificações e perfis prontos

**Formação**

Agentes, supervisores e administradores, em português.

**Manual e cópias**

Guia de operação, plano de cópias de segurança e teste de reposição.

**Acordo de suporte**

Tempos de resposta, actualizações e um contrato nomeado na ISOFT.

[www.isoftware.com](http://www.isoftware.com)

+244 957 177 777 · +244 955 777 777

[info@isoftware.com](mailto:info@isoftware.com)

Saber mais



APP

| 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 de boas-vindas | Pré-visualização | 44 / 180    |

## 02 CAMPANHAS

# Campanhas de saída e discador

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

### ÂMBITO DO MÓDULO

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.

### O QUE OBTÉM

- ✓ 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.

### VALOR PARA O NEGÓCIO

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

### COMO ENTREGAMOS

#### 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.



## 02 CAMPANHAS

# Campanhas de saída e discador

## QUEM UTILIZA

Gestor de campanhas

Supervisor

Agente

## 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.

## 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.

## VALOR PARA O NEGÓCIO

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

## 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

## 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    |
| Conformidade | Horas de chamada por grupo horário; listas de não contactar |

## FUNCIONA COM

01 Voz de entrada e encaminhamento

09 Formulários, tipificações e auditorias

08 Relatórios e gravações

## ENTREGUE COM

**Campanhas configuradas**

Filas, IVR, formulários, tipificações e perfis prontos no primeiro dia.

**Formação**

Agentes, supervisores e administradores, em português.

**Manual e cópias**

Guia de operação, plano de cópias de segurança e teste de reposição.

**Acordo de suporte**

Tempos de resposta, actualizações e um contacto nomeado na ISOFT.

[www.isoftware.com](http://www.isoftware.com)

+244 957 177 777 · +244 955 777 777

[info@isoftware.com](mailto:info@isoftware.com)

Saber mais



APP

MA

Maria Antónia

+244 923 . . . 118 · Suporte

04:12

|| Espera

🔇 Silenciar

→ Transferir

# DTMF

Terminar

Disponível

Campanha · Suporte

Ext. 1042

A receber

+244 91 . . . . . Vendas

00:06

Retorno

Pedro N. · 10:30 · Renovações

pendente

MOTIVO

Dúvida de factura

TIPIFICAÇÃO

Resolvido ▾

NOTAS

Factura duplicada 2231 anulada. O cliente recebe a factura corrigida por email.

Tickets 2

Anteriores

Listas rápidas

### 03 O MEU TRABALHO

## Consola do agente

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

#### ÂMBITO DO MÓDULO

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.

#### O QUE OBTÉM

- ✓ 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.

#### VALOR PARA O NEGÓCIO

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

#### COMO ENTREGAMOS

##### 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.



## 03 O MEU TRABALHO

## Consola do agente

## QUEM UTILIZA

Agente

Chefe de equipa

## 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.

## 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.

## VALOR PARA O NEGÓCIO

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

## 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

## 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    |
| Idiomas        | PT-AO, PT-BR, ES, EN; modo claro e escuro                      |

## FUNCIONA COM

04 WhatsApp

09 Formulários, tipificações e auditorias

10 Tickets e integração ITSM

## ENTREGUE COM



## Campanhas configuradas

Filas, IVR, formulários, tipificações e perfis prontos no primeiro dia.



## Formação

Agentes, supervisores e administradores, em português.



## Manual e cópias

Guia de operação, plano de cópias de segurança e teste de reposição.



## Acordo de suporte

Tempos de resposta, actualizações e um contacto nomeado na ISOFT.

www.isoft.ao

+244 957 177 777 · +244 955 777 777

info@isoft.co.ao

Saber mais



APP

S

**Linha de vendas**

+244 93\* ..... · emparelhada por QR

Olá, queria renovar o meu plano.

Boa tarde! Posso tratar disso agora. Em que número está o plano?

923 118 ... obrigado

Feito. O novo plano começa amanhã. Mais alguma coisa?

Perfeito, obrigado! 🙏



EMPARELHAR POR QR

Cloud APIRound robinReoferta · 2 min

Chamada → retorno

## 04 CANAIS

# WhatsApp

Cloud API oficial ou um número normal emparelhado por QR.

## ÂMBITO DO MÓDULO

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.

## O QUE OBTÉM

- ✔ 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.

## VALOR PARA O NEGÓCIO

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

## COMO ENTREGAMOS

## 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.



## 04 CANAIS

## WhatsApp

## QUEM UTILIZA

Administrador de canais

Agente

Supervisor

## 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.

## 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.

## VALOR PARA O NEGÓCIO

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

## 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

## 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                                   |
| Monitorização | Estado da linha visível aos supervisores; conversas reportadas como chamadas                          |

## FUNCIONA COM

03 Consola do agente

07 Supervisão em tempo real e acompanhamento

05 Messenger, Instagram e Telegram

## ENTREGUE COM



## Campanhas configuradas

Filas, IVR, formulários, identificação e personalização



## Formação

Agentes, supervisores e administradores, em português



## Manual e cópias

Guia de operação, plano de cópias de segurança e teste de reposição



## Acordo de suporte

Tempos de resposta, actualizações e um contacto nomeado na ISOFT.

www.isoftware.ao

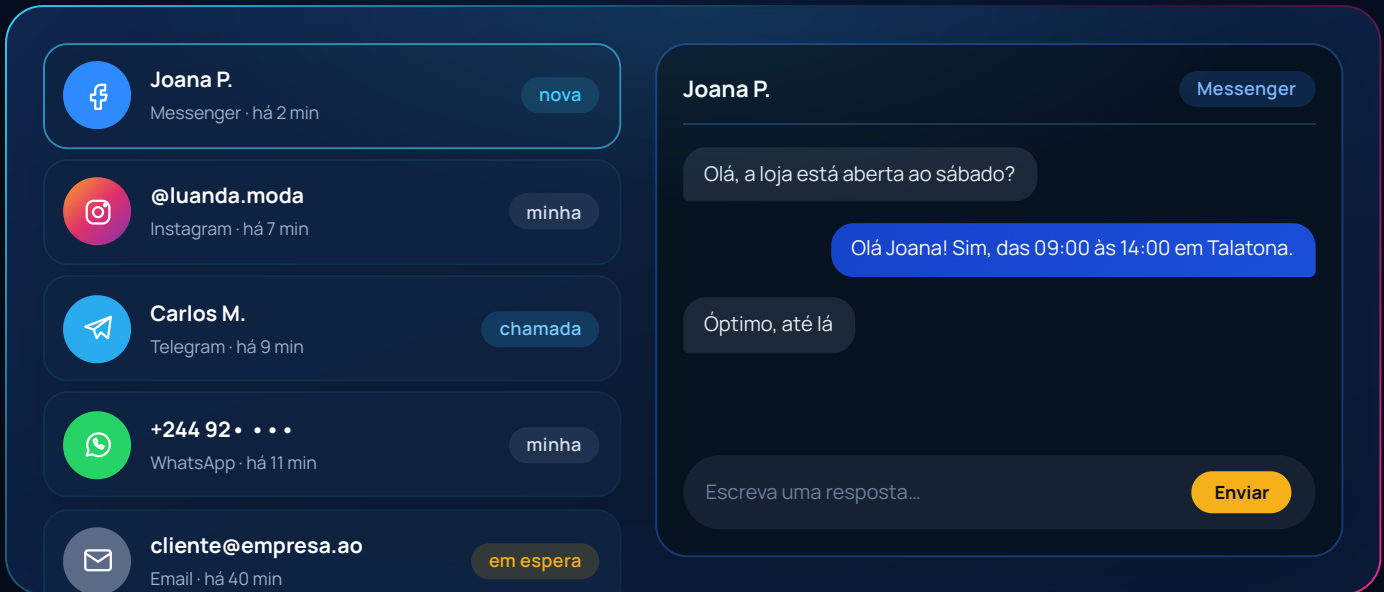
+244 957 177 777 · +244 955 777 777

info@isoftware.co.ao

Saber mais



APP



## 05 CANAIS

## Messenger, Instagram e Telegram

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

### ÂMBITO DO MÓDULO

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.

### O QUE OBTÉM

- ✓ 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.

### 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.

### COMO ENTREGAMOS

## 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.

[www.isoftware.com](http://www.isoftware.com)

+244 957 177 777 · +244 955 777 777

[info@isoftware.com](mailto:info@isoftware.com)[Saber mais](#)

APP

## 05 CANAIS

## QUEM UTILIZA

## Messenger, Instagram e Telegram

Administrador de canais

Agente

## 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.

## 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.

## 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.

## 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

## 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                                    |
| Contas     | Várias páginas e contas por campanha                                                                                |

## FUNCIONA COM

04 WhatsApp

06 Email

07 Supervisão em tempo real e acompanhamento

## ENTREGUE COM



**Campanhas configuradas**



**Formação**

Agentes, supervisores e administradores em português



**Manual e cópias**

Guia de operação, plano de cópias de segurança e teste de reposição



**Acordo de suporte**

Tempos de resposta, atualizações e um contrato



APP

[www.isoftware.com](http://www.isoftware.com)

+244 957 177 777 · +244 955 777 777

[info@isoftware.com](mailto:info@isoftware.com)

Saber mais

|                                          |                     |                        |                 |
|------------------------------------------|---------------------|------------------------|-----------------|
| suporte@isoft.co.ao                      | vendas@isoft.co.ao  | facturacao@isoft.co.ao | + Microsoft 365 |
| Proforma 2231 – confirmação de pagamento | contab@cliente.ao   | suporte@               | Novo            |
| Acesso ao portal                         | j.santos@empresa.ao | suporte@               | Respondido      |
| Orçamento para 40 licenças               | compras@grupo.ao    | vendas@                | Meu             |
| Segunda via da factura                   | m.lopes@mail.com    | facturacao@            | Espera 3 h      |
| Alteração de morada                      | r.cardoso@mail.com  | suporte@               | Novo            |
| Renovação de contrato – 12 meses         | dir@transportes.ao  | vendas@                | Respondido      |

## 06 CANAIS

## Email

Caixas de correio tratadas como filas, não como inboxes.

## ÂMBITO DO MÓDULO

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.

## O QUE OBTÉM

- ✓ 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.

## VALOR PARA O NEGÓCIO

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

## COMO ENTREGAMOS

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.

www.isoft.ao

+244 957 177 777 · +244 955 777 777

info@isoft.co.ao

Saber mais



APP

## 06 CANAIS

## Email

## QUEM UTILIZA

Administrador de canais

Agente

Supervisor

## 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.

## 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.

## VALOR PARA O NEGÓCIO

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

## 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

## 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    |
| Relatórios       | Respondidos, em espera e arquivados por caixa                               |

## FUNCIONA COM

05 Messenger, Instagram e Telegram

07 Supervisão em tempo real e acompanhamento

08 Relatórios e gravações

## ENTREGUE COM

**Campanhas configuradas**

Filas, IVR, formulários, tipificações e perfis prontos no primeiro dia.

**Formação**

Agentes, supervisores e administradores, em português.

**Manual e cópias**

Guia de operação, plano de cópias de segurança e teste de reposição.

**Acordo de suporte**

Tempos de resposta, actualizações e um contacto nomeado na ISOFT.

www.isoft.ao

+244 957 177 777 · +244 955 777 777

info@isoft.co.ao

Saber mais



APP



## 07 VISÃO GERAL E QUALIDADE

## Supervisão em tempo real e acompanhamento

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

## ÂMBITO DO MÓDULO

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.

## O QUE OBTÉM

- ✓ 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.

## VALOR PARA O NEGÓCIO

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

## COMO ENTREGAMOS

## 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.



## 07 VISÃO GERAL E QUALIDADE

# Supervisão em tempo real e acompanhamento

## QUEM UTILIZA

Supervisor

Gestor

## 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.

## 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.

## VALOR PARA O NEGÓCIO

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

## 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

## 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 |
| Perfis              | Administrador, gestor e supervisor                                     |

## FUNCIONA COM

03 Consola do agente

08 Relatórios e gravações

10 Tickets e integração ITSM

## ENTREGUE COM

**Campanhas configuradas**

Filas, IVR, formulários, tipificações e perfis prontos no primeiro dia.

**Formação**

Agentes, supervisores e administradores, em português.

**Manual e cópias**

Guia de operação, plano de cópias de segurança e teste de reposição.

**Acordo de suporte**

Tempos de resposta, actualizações e um contacto nomeado na ISOFT.

www.isoft.ao

+244 957 177 777 · +244 955 777 777

info@isoft.co.ao

Saber mais



APP



ATENDIDAS

4.812

ABANDONADAS

213

ESPERA MÉDIA

00:17

CONVERSA MÉDIA

04:05

GRAVAÇÕES

4.790

EXPORTAR

CSV ↓

## 08 QUALIDADE

## Relatórios e gravações

Todos os indicadores de que a operação precisa, exportáveis.

### ÂMBITO DO MÓDULO

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.

### O QUE OBTÉM

- ✓ 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.

### VALOR PARA O NEGÓCIO

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

### COMO ENTREGAMOS

## 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.

[www.isoftware.com](http://www.isoftware.com)

+244 957 177 777 · +244 955 777 777

[info@isoftware.com](mailto:info@isoftware.com)[Saber mais](#)

APP

## 08 QUALIDADE

# Relatórios e gravações

## QUEM UTILIZA

Gestor

Supervisor

Auditor de qualidade

## A SOLUÇÃO

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

## 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.

## VALOR PARA O NEGÓCIO

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

## 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

## 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               |
| Acesso     | Por perfil; gravações reservadas a supervisores e auditores |

FUNCIONA COM 07 Supervisão em tempo real e acompanhamento

09 Formulários, tipificações e auditorias

02 Campanhas de saída e discador

## ENTREGUE COM

**Campanhas configuradas**

Filas, IVR, formulários, tipificações e perfis prontos no primeiro dia.

**Formação**

Agentes, supervisores e administradores, em português.

**Manual e cópias**

Guia de operação, plano de cópias de segurança e teste de reposição.

**Acordo de suporte**

Tempos de resposta, actualizações e um contacto nomeado na ISOFT.

www.isoftware.co

+244 957 177 777 · +244 955 777 777

info@isoftware.co.ao

Saber mais



APP

**Formulário · Suporte**  
PRODUTO  
Fibra 100 ▾  
PROBLEMA  
Sem ligação desde as 09:00  
AGÊNCIA  
Talatona ▾  
RETORNO  
14 Out · 10:30  
Resolvido Escalado Retorno Sem interesse

**Auditoria de qualidade**  
**8.5** / 10  
Saudação  
Identificação  
Solução  
Fecho  
*Observação: confirmar o número do ticket antes de fechar.*

## 09 CAMPANHAS E QUALIDADE

## Formulários, tipificações e auditorias

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

**ÂMBITO DO MÓDULO**

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.

**O QUE OBTÉM**

- ✓ 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.

**VALOR PARA O NEGÓCIO**

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

**COMO ENTREGAMOS****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.



## 09 CAMPANHAS E QUALIDADE

# Formulários, tipificações e auditorias

## QUEM UTILIZA

Gestor de campanhas

Auditor de qualidade

Agente

## 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 revêm-nas com uma pontuação e observações que o agente vê em Os meus formulários.

## DESTAQUES

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

## VALOR PARA O NEGÓCIO

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

## COMO FUNCIONA

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

## 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 |
| Dados      | Respostas ligadas à gravação e ao contacto                               |

## FUNCIONA COM

03 Consola do agente

08 Relatórios e gravações

07 Supervisão em tempo real e acompanhamento

## ENTREGUE COM

**Campanhas configuradas**

Filas, IVR, formulários, tipificações e perfis prontos no primeiro dia.

**Formação**

Agentes, supervisores e administradores, em português.

**Manual e cópias**

Guia de operação, plano de cópias de segurança e teste de reposição.

**Acordo de suporte**

Tempos de resposta, actualizações e um contacto nomeado na ISOFT.

www.isoft.ao

+244 957 177 777 · +244 955 777 777

info@isoft.co.ao

Saber mais



APP

## #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**WEBHOOK** Estado do ticket devolvido à consola**Service desk online** ITSM iSoft · por proxy, lista de permissões

## 10 SERVICE DESK

## Tickets e integração ITSM

Um ticket aberto durante a chamada, acompanhado depois dela.

## ÂMBITO DO MÓDULO

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.

## O QUE OBTÉM

- ✓ 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.

## VALOR PARA O NEGÓCIO

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

## COMO ENTREGAMOS

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.

[www.isoft.ao](http://www.isoft.ao)

+244 957 177 777 · +244 955 777 777

[info@isoft.co.ao](mailto:info@isoft.co.ao)[Saber mais](#)

APP

## 10 SERVICE DESK

## Tickets e integração ITSM

## QUEM UTILIZA

Agente

Supervisor

Gestor do service desk

## 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.

## 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.

## VALOR PARA O NEGÓCIO

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

## 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

## 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 |
| Âmbito     | Tickets por campanha e por agente                                                       |

## FUNCIONA COM

03 Consola do agente

07 Supervisão em tempo real e acompanhamento

11 Administração e segurança

## ENTREGUE COM



## Campanhas configuradas

Filas, IVR, formulários, tipificações e perfis prontos no primeiro dia.



## Formação

Agentes, supervisores e administradores, em português.



## Manual e cópias

Guia de operação, plano de cópias de segurança e teste de reposição.



## Acordo de suporte

Tempos de resposta, actualizações e um contacto nomeado na ISOFT.

www.isoftware.ao

+244 957 177 777 · +244 955 777 777

info@isoftware.co.ao

Saber mais



APP

|                      | CAMPANHAS                           | RELATÓRIOS                          | GRAVAÇÕES                           | AUDITORIAS                          | UTILIZADORES                        | TELEFONIA                           |
|----------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Administrador        | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Gestor               | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| Supervisor           | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| Gestor de campanhas  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| Auditor de qualidade | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| Agente               | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| Só leitura           | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |

Importação de utilizadores · agentes\_out.csv

PT-AO PT-BR ES EN

## 11 PESSOAS E SISTEMA

# Administração e segurança

Configurado em horas, governado durante anos.

### ÂMBITO DO MÓDULO

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.

### O QUE OBTÉM

- ✓ 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.

### VALOR PARA O NEGÓCIO

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

### COMO ENTREGAMOS

#### 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.



## 11 PESSOAS E SISTEMA

## Administração e segurança

## QUEM UTILIZA

Administrador

## 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.

## 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.

## VALOR PARA O NEGÓCIO

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

## 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

## 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                                   |
| Identidade   | Logótipo, cores e nome do produto definidos em runtime |

## FUNCIONA COM

10 Tickets e integração ITSM

08 Relatórios e gravações

07 Supervisão em tempo real e acompanhamento

## ENTREGUE COM



## Campanhas configuradas

Filas, IVR, formulários, tipificações e perfis prontos no primeiro dia.



## Formação

Agentes, supervisores e administradores, em português.



## Manual e cópias

Guia de operação, plano de cópias de segurança e teste de reposição.



## Acordo de suporte

Tempos de resposta, actualizações e um contacto nomeado na ISOFT.

www.isoftware.ao

+244 957 177 777 · +244 955 777 777

info@isoftware.co.ao

Saber mais



APP