

# Discador

## Palavras-chave

discador automático, campanhas de discagem, PABX virtual, CSV, ligações automáticas, ramais disponíveis, chamadas outbound, discagem preditiva

## Resumo / Objetivo

O **Discador Automático** permite criar e gerenciar campanhas de ligações automáticas a partir de uma lista de números importada via arquivo CSV. O recurso distribui as chamadas para os ramais disponíveis, garantindo que apenas agentes online recebam ligações, evitando falhas de conexão ou perda de tempo com tentativas improdutivas.

## Conteúdo

A funcionalidade do **Discador** é voltada para automação de campanhas de contato, como vendas, cobranças, pesquisas e follow-ups.

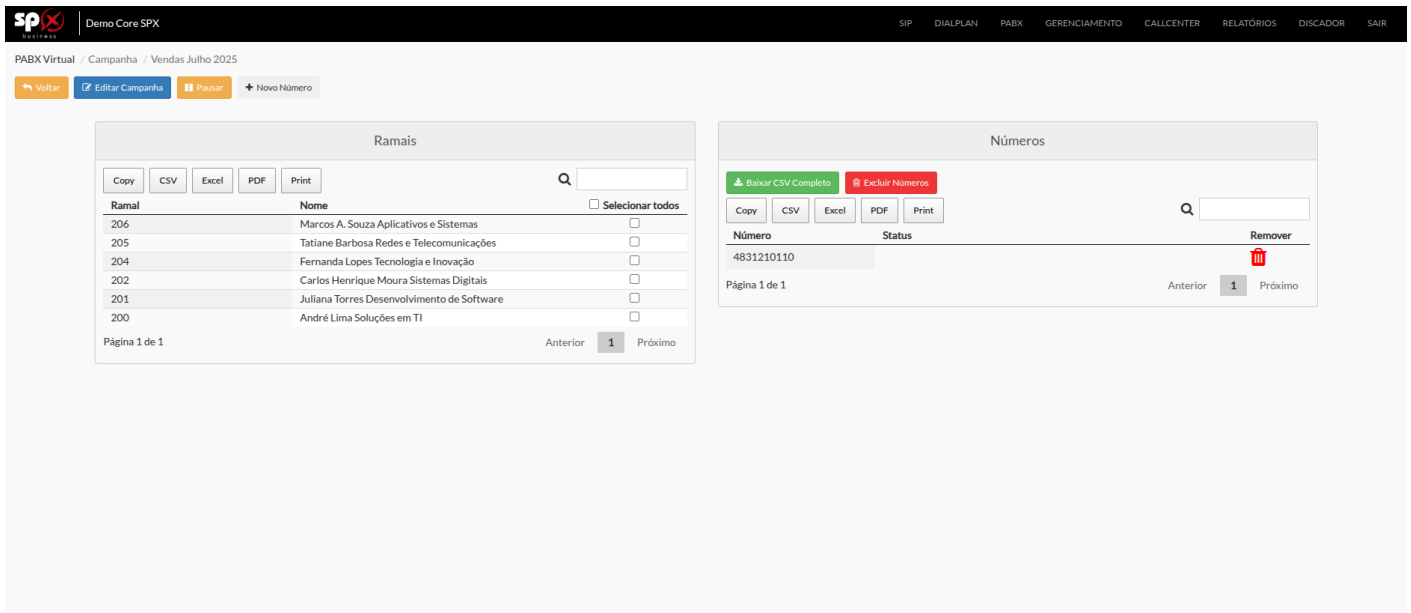
The screenshot shows the user interface of the Discador system. At the top, there is a navigation bar with the logo 'SPX' and 'Demo Core SPX' on the left, and menu items 'SIP', 'DIALPLAN', 'PABX', 'GERENCIAMENTO', 'CALLCENTER', 'RELATÓRIOS', 'DISCADOR', and 'SAIR' on the right. Below the navigation bar, the page title is 'PABX Virtual / Discador'. On the left side, there is a green button labeled '+ Nova Campanha'. In the center, there are five buttons: 'Copy', 'CSV', 'Excel', 'PDF', and 'Print'. To the right of these buttons is a search bar with a magnifying glass icon. Below the search bar is a table with the following columns: 'Campanha', 'Regra', 'Participantes', 'Números', and 'Status'. The table contains one row: 'Vendas Julho 2025', 'Discador', '0', '1', and 'Executando'. Below the table, there is a pagination control showing 'Página 1 de 1' and 'Anterior 1 Próximo'.

Campanha	Regra	Participantes	Números	Status
Vendas Julho 2025	Discador	0	1	Executando

O processo funciona da seguinte forma:

1. O usuário cria uma nova campanha e define a **regra de discagem**.
2. É importado um arquivo **CSV** com a lista de números a serem chamados.
3. O sistema monitora os ramais cadastrados na campanha e envia as ligações somente para aqueles **online** no momento da chamada.
4. Durante a execução, é possível pausar, editar ou encerrar a campanha.

Essa limitação de chamadas apenas para ramais online garante maior eficiência no uso dos recursos do callcenter, evitando que o sistema tente entregar chamadas para agentes indisponíveis.



The screenshot displays the SPX PABX Virtual interface for a campaign named 'Vendas Julho 2025'. At the top, there are navigation buttons: Voltar, Editar Campanha, Pausar, and Novo Número. The interface is divided into two main sections: 'Ramais' (Extensions) and 'Números' (Numbers).

**Ramais Section:** Includes buttons for Copy, CSV, Excel, PDF, and Print. Below is a table with columns 'Ramal' and 'Nome', and a 'Selecionar todos' checkbox. The table lists several extensions and their corresponding names.

Ramal	Nome	
206	Marcos A. Souza Aplicativos e Sistemas	<input type="checkbox"/>
205	Tatiane Barbosa Redes e Telecomunicações	<input type="checkbox"/>
204	Fernanda Lopes Tecnologia e Inovação	<input type="checkbox"/>
202	Carlos Henrique Moura Sistemas Digitais	<input type="checkbox"/>
201	Juliana Torres Desenvolvimento de Software	<input type="checkbox"/>
200	André Lima Soluções em TI	<input type="checkbox"/>

**Números Section:** Includes buttons for Baixar CSV Completo and Excluir Números. Below are buttons for Copy, CSV, Excel, PDF, and Print. A search bar is present. The main content shows a table with columns 'Número' and 'Status', displaying the number 4831210110. A 'Remover' button is next to the number. At the bottom, there are navigation buttons: Anterior, 1, and Próximo.

Além disso, é possível:

- Associar vários ramais a uma campanha.
- Acompanhar o status dos números importados.
- Exportar relatórios em formatos **CSV** ou **PDF**.

## FAQ – Perguntas Frequentes

### 1. Posso adicionar números manualmente sem importar CSV?

Não. A importação é feita via arquivo, sendo possível adicionar vários números importando arquivos.

### 2. O que acontece com as chamadas se não houver nenhum ramal online?

A ligação não será realizada até que haja pelo menos um ramal disponível para receber a chamada.

### **3. Existe limite de números por campanha?**

Não há limite técnico definido, mas listas muito grandes podem impactar a performance dependendo da infraestrutura.

### **4. Posso pausar uma campanha no meio da execução?**

Sim. Basta clicar no botão **Pausar** e, ao retomar, o discador continuará do ponto onde parou.

### **5. O discador pode chamar mais de um número por vez por agente?**

O comportamento depende da regra de discagem configurada, mas normalmente é feita a entrega de uma chamada por agente para evitar sobreposição.

---

Revision #8

Created 2025-08-11 15:10:34 UTC by Nataniel

Updated 2025-12-19 20:56:51 UTC