

PABX / Filas de Atendimento

Palavras-chave

fila de atendimento, estratégia de toque, ramais, números externos, anúncios automáticos, SL, tempo de ring, grupo de atendimento

Resumo / Objetivo

A página de **Filas de Atendimento** apresentam como configurar filas de atendimento no PABX Virtual, definindo estratégias de distribuição, membros participantes e anúncios automáticos durante a espera.

Conteúdo

A tela Filas de Atendimento permite criar e gerenciar grupos de ramais responsáveis por atender chamadas recebidas. Cada fila pode representar um setor ou equipe (ex: Suporte, Vendas) e sua configuração define como as ligações serão distribuídas.

AD_4nXdbZMjjVfp4-ZKF7L57xzb4jg-E7itcQKtkoILSBPZfjPo8ncR5L8MH5zPqaw48JPw0XCyxeaGcSVrc

Informações exibidas na listagem:

- **Nome da Fila:** Nome descritivo da fila (ex: Callcenter).
- **Tempo de Ring:** Duração do toque antes de tentar outro ramal.
- **Tempo de Alívio:** Intervalo entre tentativas de redirecionamento.
- **Estratégia de Toque:** Define a lógica de distribuição das chamadas.
- **Atendentes na Fila:** Quantidade de ramais vinculados.
- **SL Fila:** Percentual de chamadas atendidas dentro do tempo ideal (Service Level).
- **Ordem / Mostrar no POP:** Define visibilidade e ordem da fila na tela de atendimento.

Estratégias de Toque

A estratégia de toque define como as chamadas serão distribuídas entre os ramais participantes de uma fila de atendimento. Essa configuração é fundamental para garantir que as ligações sejam encaminhadas de forma eficiente, respeitando prioridades ou a disponibilidade dos atendentes.

- **Tocar todos ao mesmo tempo:** Todos os ramais tocam juntos. A chamada será atendida por quem responder primeiro.
- **Tocar na ordem de cadastro (circular):** A chamada passa sequencialmente pelos ramais, alternando com cada nova ligação.
- **Menor tempo em chamada:** Prioriza quem está mais tempo ocioso.
- **Menor número de chamadas atendidas:** Prioriza quem atendeu menos ligações no período.
- **Aleatório:** Direcionamento sem ordem definida.

Anúncios nas Filas

Os anúncios automáticos nas filas de atendimento são mensagens de voz reproduzidas para os clientes enquanto aguardam atendimento. Eles têm a função de manter o cliente informado e engajado durante a espera.

- **Tempo de Espera Estimado:** Informa previsão de atendimento.
- **Posição na Fila:** Informa a posição atual do cliente.
- **Tempo Total Aguardando:** Exibe ao atendente quanto tempo o cliente esperou.
- **Frequência:** Defina o intervalo entre os anúncios (ex: a cada 60 segundos).

Os anúncios melhoram a experiência e reduzem o abandono de chamadas.




Membros da Fila

PABX Virtual / Filas / Callcenter

[Voltar](#) [+ Cadastrar](#)

SIP DIALPLAN **PABX** GERENCIAMENTO CALLCENTER RELATÓRIOS DISCADOR SAIR

Q

Grupo Atendedor	Ordem	Atendedor	Status
Grupo 1	1	9091 - VIVIANE	Ativo 
Grupo 1	2	9090 - NOME	Ativo 
Grupo 1	3	/048984076343	Ativo 

Página 1 de 1 Anterior **1** Próximo

Ramais Internos

- São extensões cadastradas (softphones, IP phones, etc).
- Podem ser agrupados por tipo de atendimento (ex: suporte, vendas).
- Monitorados em tempo real e integrados às métricas da fila.

Números Externos

- Podem ser celulares ou telefones fixos.
- Devem ter rota de saída configurada corretamente.
- A chamada é enviada automaticamente ao número quando for sua vez na fila.

É possível combinar ramais internos e números externos em uma mesma fila, útil para equipes remotas ou híbridas.

FAQ – Perguntas Frequentes

1. Qual a diferença entre “Tempo de Ring” e “Tempo de Alívio”?

O Tempo de Ring define quanto tempo o ramal tocará; o Tempo de Alívio é o intervalo antes de redirecionar a chamada.

2. Posso adicionar celulares à fila de atendimento?

Sim. Basta cadastrá-los como números externos com uma rota de saída válida.

3. Como funciona a estratégia “Menor tempo em chamada”?

A plataforma prioriza quem está há mais tempo sem atender ligações.

4. É possível combinar ramais internos com externos na mesma fila?

Sim. A fila aceita ambos, proporcionando maior flexibilidade operacional.

5. Como são definidos os anúncios durante a espera?

Você pode configurar o tipo de anúncio e a frequência com que será reproduzido para o cliente.

6. O que é o SL da fila?

É o índice de desempenho da fila, medido pelo percentual de chamadas atendidas dentro de um tempo ideal.

Revision #7

Created 2025-07-21 12:39:31 UTC by Nataniel

Updated 2025-09-30 16:43:38 UTC by Nataniel