



Plataforma Smartspace Dialer

Documentação Técnica
v. 2.23.4

Conteúdo

1. APRESENTAÇÃO DO MÓDULO	3
2. SMARTSPACE DIALER	3
2.1. Especificações técnicas	3

1. Apresentação do Módulo

O Módulo Discador (Dialer) da Plataforma Smartspace é uma solução avançada de discagem automática e preditiva, projetada para maximizar a produtividade de operações de Contact Center, televendas, cobrança, suporte e campanhas de engajamento.

Desenvolvido com inteligência automatizada e algoritmos otimizados, o Dialer permite reduzir o tempo ocioso dos agentes e aumentar significativamente a taxa de contato efetivo, otimizando o tempo e os recursos operacionais.

Além das características técnicas e funcionalidades detalhadas neste documento, o módulo Dialer também incorpora todas as funcionalidades avançadas descritas no documento 01-Plataforma SMARTSPACE – Common Technical Specifications.

O módulo se destaca por:

- Modos de Discagem Inteligentes, incluindo Preditivo, Progressivo, Preview e Manual Assistido, permitindo a escolha da estratégia mais adequada para cada operação;
- Discagem Automática com Gestão Dinâmica de Listas, garantindo que os agentes sejam conectados apenas a chamadas atendidas;
- Algoritmos de Otimização, que ajustam automaticamente a taxa de discagem conforme a disponibilidade de agentes e as taxas de conexão;
- Integração Nativa com CRM e Bases de Dados Externas, permitindo importação e atualização automática de leads;
- Configuração de Estratégias de Retorno, assegurando novas tentativas em horários programados para contatos não atendidos;
- Identificação e Filtragem de Caixa Postal, reduzindo desperdício de tentativas e otimizando a taxa de conversão;
- Discagem Omnichannel, permitindo campanhas combinadas entre voz, SMS, WhatsApp e e-mail;
- Monitoramento em Tempo Real, com dashboards para acompanhamento da eficiência operacional;
- Conformidade com Regulamentações do setor, incluindo regras de tentativas, horários de contato e controle de listas de bloqueio.

Com inteligência artificial aplicada e machine learning, o Dialer da Smartspace eleva os níveis de produtividade, reduz custos operacionais e melhora a taxa de conversão, sendo um componente essencial para qualquer operação de atendimento ativo ou campanhas outbound de alto desempenho.

2. Smartspace Dialer

O Smartspace Dialer é o módulo avançado de gestão de discagem automática da Plataforma SMARTSPACE, desenvolvido para otimizar operações de atendimento ativo, televentas, cobrança, follow-ups automatizados e campanhas omnichannel.

Com integração total aos demais módulos da Plataforma SMARTSPACE, o Smartspace Dialer permite a criação de campanhas totalmente automatizadas, combinando recursos de discagem preditiva, progressiva, preview e manual assistido, além de suportar campanhas híbridas, mesclando atendimento humano e automação via URA interativa.

Principais Recursos:

- ✔ Automação Completa de Campanhas: Criação e gestão de campanhas de discagem totalmente automatizadas, permitindo integração com árvores de URA, pesquisas de satisfação e fluxos de atendimento omnichannel;
- ✔ Discagem Inteligente e Adaptativa: O sistema ajusta dinamicamente a taxa de chamadas conforme a disponibilidade dos agentes, melhorando a produtividade e a eficiência operacional;
- ✔ Personalização Avançada: Permite a criação de estratégias de discagem personalizadas, incluindo múltiplas tentativas, regras de horário e segmentação de contatos;
- ✔ Suporte a TTS (Text-to-Speech) e ASR (Reconhecimento Automático de Voz): Possibilita interações inteligentes com clientes sem necessidade de agentes humanos em algumas fases da jornada;
- ✔ Gerenciamento Centralizado e Relatórios Detalhados: Interface web intuitiva para configuração, controle e análise em tempo real, com dashboards interativos e KPIs personalizados;
- ✔ Integração Omnichannel: Suporte à combinação de chamadas de voz, WhatsApp, SMS e e-mails automatizados, permitindo um fluxo de comunicação fluido e eficaz;
- ✔ Compliance e Regulamentação: Controle automático de tentativas por cliente, horários de discagem e gestão de listas de bloqueio e opt-out para conformidade com as normas do setor.

O Smartspace Dialer reduz custos operacionais, aumenta a taxa de conversão e melhora a experiência do cliente, tornando-se uma ferramenta essencial para operações de alta performance que exigem escala, eficiência e controle total sobre suas campanhas ativas.

2.1. Especificações técnicas

- Pode operar nos modos: **Preview**, **Power**, **Progressive** e **Predictive**;
- O modo **Power** é o discador automático padrão, usado para evitar erros humanos e perda de tempo nessa tarefa repetitiva. Muito utilizado para campanhas que necessitem pouca ou nenhuma interação;
- Modo **Predictive** possui algoritmo que realiza diversas análises como duração média de chamadas, duração média de discagem para atendimento de uma chamada, chamadas de sucesso x chamadas com

falha, entre outros parâmetros, para aumentar a eficiência de discagem, aumentando a produtividade dos agentes;

- Modo **Progressive** faz a discagem e identifica se quem atendeu é uma pessoa, e somente depois a transfere para um atendente, maximizando o tempo do atendente por só lhe entregar chamadas realmente com um cliente na linha;
- No modo **Preview**, o agente já possui a informação do contato antes de a ligação ser realizada;
- Possui suporte a calling lists (mailing) fixas ou dinâmicas;
- Calling lists (mailing) podem ser carregadas automaticamente através de um ou mais arquivos CSV em formato padronizado, webservices e/ou consulta à base de dados externas;
- Campanhas com suporte a horários de funcionamento, quantidade máxima de canais ativos por campanha, número de tentativas por número, intervalo entre as tentativas por tipo de status de atendimento, timeout de discagem, entre outros parâmetros;
- As campanhas são associadas às calling lists para que o discador inicie o processo de discagem baseado no horário de funcionamento e demais parâmetros;
- Possui suporte a fuso horário, incluindo horário de verão brasileiro;
- Possui suporte à integração com AMD (answer machine detection), para identificar chamadas que sejam atendidas por Faxes, Secretárias eletrônicas ou outras formas de atendimento automático, evitando que a chamada, que não seja atendida por uma pessoa, seja transferida para o atendimento, evitando desperdício de tempo dos atendentes e recursos do discador;
- Possui suporte à transferência de chamadas com dados personalizados para que sistemas de terceiro possam coletar os dados e carregar informações do cliente na tela;
- Possui suporte à análise de ociosidade de canais e atendentes, podendo aumentar a agressividade, melhorando a eficiência;
- Possui suporte à criação de regras de roteamento de acordo com o status de atendimento das chamadas (atendida, não atendida, ocupado, número inválido, fax, secretária eletrônica, entre diversos outros tipos de status);
- Possui integração com a tela do atendente, possibilitando que o atendente classifique as chamadas com motivos personalizados e com regras de processamento. As regras de processamento podem ser ajustadas a qualquer momento e inclui todos os parâmetros de configuração existentes nas campanhas, incluindo a definição se a chamada necessariamente precisa ser atendida pelo mesmo agente;
- Possui logs detalhes de todos os processos de discagem, facilitando o rastreamento das chamadas processadas pelo discador;
- Permite a exportação dos dados e resultados das campanhas no formato TXT, CSV, XLS e/ou XLSX;
- Possui diversos relatórios gerenciais, permitindo, inclusive, a customização e criação de novos relatórios.

