

Atender, ligar e ver o histórico de ligações

Atender, ligar e ver o histórico de ligações

Esta página é para o consultor no dia a dia. Antes, o administrador precisa ligar **Ligações pelo CRM** no canal (veja *Ligações pelo WhatsApp — o que são e como configurar*).

Antes de começar

- Use um **computador com microfone e fone de ouvido** (o fone evita eco).
- Na primeira ligação o navegador pede permissão para usar o **microfone**: clique em **Permitir**.
- Deixe o Dialogix **aberto** numa aba. A notificação no celular avisa que alguém está ligando, mas só dá para atender com a tela do Dialogix aberta.

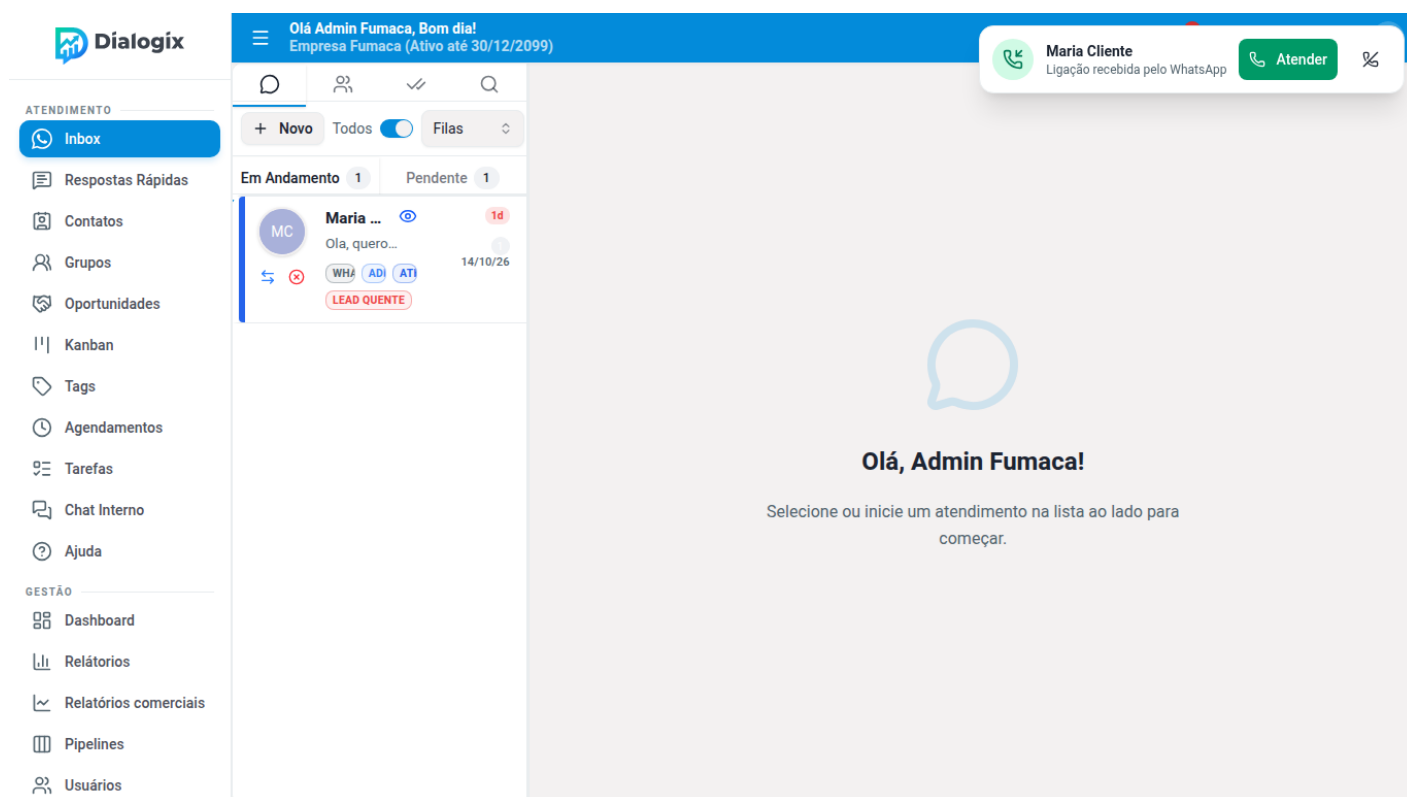
Atender uma ligação no navegador

Funciona quando o canal está no modo **Tocar no navegador do consultor responsável**.

1. O cliente liga. Aparece o aviso "**Ligação recebida pelo WhatsApp**" com o nome do contato e um toque de telefone.
2. Clique em **Atender**. (Ou **Ignorar** para deixar tocar.)
3. Fale normalmente. Durante a ligação há uma barra com o cronômetro e os botões **Mudo** e **Desligar**. Se você sair do ticket, a barra continua flutuando na tela.
4. Ao desligar, a conversa recebe a nota "[📞] Ligação de Ana às 14:07 (03:21)".

Quem toca: o responsável pelo ticket; sem responsável, o pessoal da fila; sem fila, os administradores. O primeiro que atender fica com a ligação; para os outros aparece "Outro consultor já atendeu esta chamada".

Se ninguém atender, a ligação vira **chamada perdida** e segue as regras da chamada perdida do canal.



Ligar para o cliente pelo ticket

1. Abra o ticket do cliente.
2. Clique no botão verde **Ligar** (no celular, ele fica no menu ☰ do ticket).
3. A barra mostra "Chamando...", depois "Em ligação" quando o cliente atender.
4. Use **Mudo** e **Desligar** como numa ligação recebida.

Se o ticket não tinha responsável, você passa a ser o responsável depois da ligação.

O botão **Ligar** só aparece quando dá para ligar. Motivos comuns para ele não aparecer ou dar erro:

Mensagem	O que fazer
Ligações pelo CRM desligadas nesta conexão	Peça ao administrador para ligar no canal.
Não dá para ligar para um grupo	Ligações só para contatos.
O contato não tem número de telefone	Confira o cadastro do contato.
Limite de ligações por hora desta conexão atingido	Espere um pouco; o limite protege o número.

Mensagem	O que fazer
Esta conexão já está no limite de chamadas simultâneas	Espere uma ligação terminar.
Você já está em uma ligação	Encerre a ligação atual primeiro.
Os minutos de ligação do mês acabaram e o limite de gasto foi atingido	O administrador precisa comprar um pacote ou aumentar o limite em Financeiro .

Só é possível ligar para contatos que **já têm ticket** na sua empresa, e só quem pode agir no ticket (o responsável, alguém da fila ou um administrador).

Ligações do contato (no ticket)

No ticket, o ícone  **Ligações do contato** (no celular, no menu ) mostra todas as ligações daquele contato: recebidas, feitas, perdidas, com duração, gravação e transcrição.

Tela Ligações

Menu > Atendimento > Ligações (`/calls`).

Olá Admin Fumaca, Bom dia!
Empresa Fumaca (Ativo até 30/12/2099)

Ligações

0 chamadas

De

Até

Conexão

Direção

Situação

Consultor

08/10/2026

15/10/2026

Todas

Todas

Todas

Todas

Nenhuma chamada no período.

Anterior

1

Próxima

ATENDIMENTO

Inbox

Respostas Rápidas

Contatos

Grupos

Ligações

Oportunidades

Kanban

Tags

Agendamentos

Tarefas

Chat Interno

Ajuda

GESTÃO

Dashboard

Relatórios

Relatórios comerciais

Pipelines

- **Filtros:** período (De/Até), conexão, direção (*Recebida* ou *Feita pelo CRM*), situação e consultor.

- **Colunas:** quando, contato, conexão, situação, atendida por (*Consultor, IVR* ou *Agente de voz*), duração e ações.
- **Ações:** ouvir a gravação (quando houver), ver a **transcrição** e o **resumo** (ligações do agente de voz) e abrir o ticket.
- A lista atualiza sozinha quando uma ligação começa ou termina.

O **administrador** vê todas as ligações da empresa. O **atendente** vê as dele e as dos tickets das filas dele.

Situações

Situação	Significado
Chamando...	Tocando agora.
Em ligação	Em andamento.
Atendida	Terminou depois de atendida.
Perdida	Ninguém atendeu.
Recusada	Recusada (por você, pelo cliente ou em outro aparelho).
Atendida em outro aparelho	Alguém atendeu no celular da conta.
Falhou	A ligação caiu por erro de conexão.

O que fica registrado na conversa

Ligação	Nota na conversa
Perdida	☐ Chamada perdida às 14:07
Consultor	☐ Ligação de Ana às 14:07 (03:21)
IVR	☐ Chamada atendida pelo IVR às 14:07 (00:12)
Agente de voz	☐ Chamada atendida pelo assistente de voz às 14:07 (02:35), as falas (☐☐) e um resumo interno

Dicas

- Eco ou voz cortada: use fone de ouvido e feche outras abas que usam o microfone.
- Se o áudio parar no meio, use **Reconectar áudio** na barra da ligação.
- No iPhone/Android, a notificação avisa da ligação, mas o atendimento precisa da tela do Dialogix aberta no computador.

Revision #2

Created 2026-10-15 16:14:04 UTC by Maurilio Vilela

Updated 2026-10-15 16:14:06 UTC by Maurilio Vilela