

Ligações pelo WhatsApp — o que são e como configurar

Ligações pelo WhatsApp — o que são e como configurar

O Dialogix pode cuidar das **ligações de voz do WhatsApp** que chegam no mesmo número em que você já conversa com os clientes. Dá para:

- **Reagir à chamada perdida:** quando o cliente liga e ninguém atende, o sistema anota na conversa, avisa o responsável e manda uma mensagem automática.
- **Atender pelo navegador:** a ligação toca na tela do consultor, que fala pelo microfone do computador.
- **Atender com mensagem gravada (IVR / URA):** o sistema atende, toca um áudio ou um texto falado e desliga.
- **Atender com o agente de IA (agente de voz):** o seu agente de IA conversa por voz com o cliente, registra tudo no ticket e passa para a equipe quando precisa.
- **Ligar para o cliente** a partir do ticket, com o botão **Ligar**.

Tudo é configurado **por canal** (por número de WhatsApp). Cada empresa só vê e atende as ligações dos próprios canais.

“ As ligações atendidas pelo consultor ou pelo agente de voz consomem **minutos de ligação**. Veja a página *Minutos de ligação*.

Onde configurar

Menu > **Canais** (/channels) > editar o canal > seção **Ligações**.

A seção tem duas partes: a **chamada perdida**, que funciona sozinha, e as **Ligações pelo CRM**, que liga o módulo de voz no canal.

Ligações

Chamadas de voz do WhatsApp neste número: aviso de chamada perdida, atendimento pelo CRM (consultor, IVR ou agente de voz) e ligação pelo ticket. Os minutos usados contam no add-on de Ligações (Financeiro > Ligações).



Avisar chamada perdida

Quando um cliente liga e ninguém atende, registra na conversa, avisa o responsável e envia a mensagem abaixo.

O que fazer

Anotar, enviar e colocar o atendimento como pendente

Mensagem para conversa nova

Oi! Vi sua ligação, mas não consegui atender agora. Me conta por aqui o que você precisa?

Vazio = texto padrão. Digite apenas "-" para só anotar, sem enviar nada. Nunca é enviada fora do horário de atendimento nem quando um consultor já está na conversa.

Mensagem quando já há conversa em aberto ou aguardando

Oi! Vi que você ligou e não conseguimos atender agora. Pode continuar por aqui mesmo que a gente segue de onde paramos 😊

Usada quando o ticket do contato já está aberto ou aguardando. Vazio = texto padrão; "-" = não enviar.

Não repetir para o mesmo contato por (minutos)

60



Ligações pelo CRM

Carrega o módulo de voz nesta sessão. Habilita o botão Ligar no ticket e o atendimento automático abaixo.

Chamadas simultâneas (teto)

2

Limite de ligações feitas pelo CRM por hora (nesta conexão)

20



Gravar as ligações do consultor (WAV no armazenamento)

Com isto ligado o cliente ouve um aviso falado no início da ligação. A gravação fica na tela Ligações, só para quem pode ver a conversa.

Quem atende a chamada recebida

Tocar no navegador do consultor responsável

Só vale com "Ligações pelo CRM" ligado e o módulo de voz carregado nesta conexão. Chamada em grupo nunca é atendida.

1. Chamada perdida

Ligue **Avisar chamada perdida**. Quando um cliente liga e ninguém atende, o Dialogix:

1. registra a chamada na tela **Ligações**;
2. coloca uma nota na conversa: "[🕒] Chamada perdida às 14:07";
3. avisa o responsável pelo ticket (sem responsável: o pessoal da fila; sem fila: os administradores);
4. envia a mensagem automática ao cliente, se as regras abaixo permitirem.

Campo	O que faz
O que fazer	<i>Anotar na conversa e enviar a mensagem, ou Anotar, enviar e colocar o atendimento como pendente (reabre o ticket fechado).</i>
Mensagem para conversa nova	Texto para quem não tem conversa aberta. Vazio = texto padrão. Digite só ☐ para anotar sem enviar nada.
Mensagem quando já há conversa em aberto ou aguardando	Texto para quem já está sendo atendido (não é tratado como primeiro contato). Vazio = texto padrão; ☐ = não enviar.
Não repetir para o mesmo contato por (minutos)	Se o cliente ligar várias vezes seguidas, a mensagem não se repete dentro desse intervalo. Padrão: 60 minutos.

A mensagem automática **não é enviada**:

- fora do horário de atendimento (o da empresa ou o da fila, conforme a sua configuração de horário);
- quando um consultor está ativo na conversa (respondeu nos últimos 30 minutos);
- dentro do intervalo de "não repetir".

Nesses casos a chamada só é anotada e o responsável é avisado.

Chamadas **em grupo** só são registradas. Se a ligação foi atendida ou recusada em outro aparelho da sua conta (o celular, por exemplo), ela **não** conta como perdida.

2. Ligações pelo CRM

Ligue **Ligações pelo CRM**. Isso carrega o módulo de voz no canal e libera o botão **Ligar** no ticket e o atendimento automático. Ao salvar, o canal reconecta por alguns segundos (as mensagens não se perdem).

Campo	O que faz
-------	-----------

Chamadas simultâneas (teto)	Quantas ligações o canal aceita ao mesmo tempo (1 a 8). Acima disso a chamada nova segue como perdida.
Limite de ligações feitas pelo CRM por hora	Quantas ligações o Dialogix pode fazer por hora neste canal (padrão 20). Protege o número contra bloqueio do WhatsApp.
Gravar as ligações do consultor	Grava a conversa do consultor com o cliente. Veja <i>Gravação</i> abaixo.
Quem atende a chamada recebida	O modo de atendimento (tabela a seguir).

Quem atende a chamada recebida

Opção na tela	O que acontece
Ninguém (só a chamada perdida acima)	O Dialogix não atende. Se ninguém atender no celular, vale a chamada perdida.
Tocar no navegador do consultor responsável	Toca na tela do responsável pelo ticket (sem responsável: o pessoal da fila; sem fila: os administradores). Quem clicar Atender fala pelo microfone. Se ninguém atender, vale a chamada perdida.
Atender com mensagem gravada (IVR) e desligar	O Dialogix atende, toca o áudio e/ou o texto do IVR e desliga. Depois manda a mensagem do IVR no WhatsApp e avisa o responsável.
Atender com o agente de IA da fila (voz)	O agente de IA da fila do contato conversa por voz. Veja a página <i>Agente de voz</i> .

Chamada **em grupo nunca é atendida** pelo Dialogix.

Mensagem gravada (IVR / URA)

Aparece nos modos *IVR* e *agente de IA* (no modo agente, o IVR é a **reserva**: se o agente não puder atender, toca o IVR).

Campo	O que faz
Áudio do IVR	Envie um MP3, OGG ou WAV de até 15 MB. Toca primeiro.
Texto falado pelo IVR (voz sintetizada)	Lido em voz alta depois do áudio. Use o botão Ouvir para conferir antes de salvar.
Mensagem no WhatsApp depois do IVR	Enviada ao cliente depois da ligação. Vazio = texto padrão; ☐ = não enviar.

Sem áudio e sem texto, o IVR não atende.

Na conversa aparece a nota "[🔊] Chamada atendida pelo IVR às 14:07 (00:12)". Se o ticket estava fechado, ele volta como **pendente**.

Gravação e aviso

Com **Gravar as ligações do consultor** ligado:

- logo que a ligação começa, o cliente ouve "**Esta ligação pode ser gravada para fins de qualidade.**", antes de o microfone do consultor abrir;
- a gravação fica na tela **Ligações**, e só quem pode ver aquela conversa consegue ouvir.

A gravação vale para as ligações **do consultor** (recebidas no navegador ou feitas pelo botão Ligar). As ligações do agente de voz ficam registradas como **transcrição** (texto) na conversa.

“ Gravar ligação exige informar o cliente (LGPD). Por isso o aviso é sempre falado e não pode ser desligado com a gravação ativa.

Dicas e erros comuns

- "**Ligações pelo CRM desligadas nesta conexão**" ou "**Módulo de voz não carregado**": ligue *Ligações pelo CRM* e salve. Se continuar, desligue e ligue de novo para reconectar o canal.
- O aviso "**TTS não configurado na plataforma**" aparece quando a voz sintetizada não está disponível. Nesse caso o IVR só toca o arquivo de áudio e o agente de voz não atende. Fale com o suporte do Dialogix.
- O WhatsApp pode bloquear números que fazem muitas ligações. Mantenha o limite por hora baixo e ligue só para quem já conversa com você.
- Para testar, ligue de outro celular para o número do canal.

Revision #2

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

Updated 2026-10-15 16:14:07 UTC by Maurilio Vilela