



Simular horário de funcionamento da fila		✓	✓	✓
Prioridade de fila (Weight)		—	✓	✓
Estratégias de Fila Personalizada		—	✓	✓
Tempo de Respiro (ACW)		✓	✓	✓
SLA Espera e Meta SLA Espera		✓	✓	✓
SLA Duração e Meta SLA Duração		✓	✓	✓
Contagem de Chamadas - Abandono		✓	✓	✓
Contagem de Chamadas - Desistências		✓	✓	✓
Consulta da base Não Perturbe do Procon		—	—	—
Ocultar identificação das chamadas		—	—	✓
Tamanho Máximo da Fila		✓	✓	✓
Motivação Obrigatória		—	—	✓
Logoff automático de operadores por inatividade		—	✓	✓
Bloqueio de discagem direta dos operadores		✓	✓	✓
Percentual aceitável de desconexão pelo operador		✓	✓	✓
Atendimento automático do webphone		✓	✓	✓
Comportamento da PA com relação a autoatendimento (pode alterar ou forçado)		✓	✓	✓
Nível de operadores (Tier)		—	✓	✓
Motivações de chamada		✓	✓	✓
Pausas da fila com duração		✓	✓	✓
Despausa automática		—	—	✓
Bloqueio da PA no estouro da pausa		—	—	✓
Notificação da PA antes do estouro da pausa		—	✓	✓
Anúncio de pré-fila		✓	✓	✓
Anúncio periódico de posição da fila		✓	✓	✓
Anúncio de pré atendimento		✓	✓	✓
Anúncio periódico quando em espera		✓	✓	✓
Sussurro da fila para o operador		✓	✓	✓
Música de espera (MOH)		✓	✓	✓
Recebimento de chamadas externas na fila (DDR)		✓	✓	✓
Pesquisa de satisfação CSAT Atendimento		—	✓	✓
Pesquisa de satisfação NPS Atendimento		—	✓	✓
Pesquisa de satisfação NPS Empresa		—	✓	✓
Códigos de Escape (Action Keys)		—	—	✓
DAC - Capacidades de Monitoria em Tempo Real				
Painel Todas as Filas		✓	✓	✓
Chamadas atendidas, abandonadas, de saída		✓	✓	✓
Clientes esperando na fila		✓	✓	✓
Atendimentos em andamento		✓	✓	✓
Operadores livres, em pausa produtiva, em pausa não produtiva		✓	✓	✓
Painel Grupo de Fila		✓	✓	✓
Aba Geral		✓	✓	✓
Clientes esperando na fila		✓	✓	✓
Atendimentos em andamento		✓	✓	✓
Operadores livres, em pausa produtiva, em pausa não produtiva		✓	✓	✓
Aba Detalhes		✓	✓	✓
Detalhes dos clientes em Fila (Telefone e nome)		✓	✓	✓
Detalhes dos atendimentos em andamento (Clientes, operadores e duração)		✓	✓	✓
Detalhes dos operadores (Nome, tempo de login, duração da pausa, ociosidade)		✓	✓	✓
Painel de Fila		✓	✓	✓
Aba Geral		✓	✓	✓
Clientes esperando na fila		✓	✓	✓
Atendimentos em andamento		✓	✓	✓
Operadores livres, em pausa produtiva, em pausa não produtiva		✓	✓	✓
Aba Detalhes		✓	✓	✓
Detalhes dos clientes em Fila (Telefone e nome)		✓	✓	✓
Detalhes dos atendimentos em andamento (Clientes, operadores e duração)		✓	✓	✓
Detalhes dos operadores (Nome, tempo de login, duração da pausa, ociosidade)		✓	✓	✓
Alertar em Amarelo 80% do SLA Espera	Alertas personalizados de % do SLA de espera	✓	✓	✓
Alertar em Vermelho 100% do SLA Espera	Alertas personalizados de % do SLA de duração de chamada	✓	✓	✓
Alertar em Amarelo 80% do SLA Duração	Alertas personalizados de % do SLA de pausas	✓	✓	✓
Alertar em Vermelho 100% do SLA Duração		✓	✓	✓
Alertar em Amarelo 80% da Duração da Pausa		✓	✓	✓
Alertar em Vermelho 100% da Duração da Pausa		✓	✓	✓

DAC - Receptivo (Callcenter, distribuição)	Alerta sonoro para estouro de pausa		✓	✓	✓
	Ouvir chamada em andamento		✓	✓	✓
	Sussurrar pro operador	Sussurrar pro operador e cliente não escuta	✓	✓	✓
	Intromissão na chamada	Intromissão na chamada, transformar a chamada em conferência Supervisor+cliente e operador	✓	✓	✓
	Aba SLA		✓	✓	✓
	Alarme Visual para Estouro de SLA (TME/TMA/Pausas)		✓	✓	✓
	Duração da Espera, Chamadas e Pausas		✓	✓	✓
	Ouvir Chamada em Andamento		✓	✓	✓
	Nível de Serviço (SLA) e Volume de Chamadas		✓	✓	✓
	SLA de TME e Atendimento (Atendidas vs. Abandonadas)		✓	✓	✓
	Volume de Chamadas Atendidas e Abandonadas		✓	✓	✓
	Painel Supervisor		—	✓	✓
	Painel Visão Geral		✓	✓	✓
	DAC - Relatórios				
Diário de bordo		✓	✓	✓	
Atendidas x Abandonads x SLA		✓	✓	✓	
Atendidas x Abandonads x SLA - Analítico		—	✓	✓	
Histórico de TMA e TMA		✓	✓	✓	
Sumário de Fila		—	✓	✓	
Produtividade de Operadores		✓	✓	✓	
Histórico de Login		✓	✓	✓	
Histórico de Pausas		—	✓	✓	
Completo de Pausas		✓	✓	✓	
Motivações de Chamada por Operador		✓	✓	✓	
NR17 Linha do Tempo		✓	✓	✓	
Histórico de Chamadas		✓	✓	✓	
Problemas de Chamadas		✓	✓	✓	
Motivações de Chamadas		✓	✓	✓	
Análise de Tráfego	Relatório de Análise de Tráfego - quantas chamadas simultâneas em cada fila, operadores ativos simultâneos na fila, operadores pausados simultâneos	✓	✓	✓	
Anual de Fila	Resumo detalhado das filhas por período desejado	✓	✓	✓	
Volume de Ligações		✓	✓	✓	
Satisfação do Cliente		✓	✓	✓	
Histórico de Smart Alerts		✓	✓	✓	
PABX					
Codec G711a, G711u		✓	✓	✓	
Codec g729		✓	✓	✓	
Gravação de Chamadas		✓	✓	✓	
Fazer ligações externas (Ativo)		✓	✓	✓	
Receber ligações externas direto no ramal (DDR)		✓	✓	✓	
Receber ligações externas direto no grupo de chamadas (DDR)		✓	✓	✓	
Receber ligações externas direto no Menu de URA (DDR)		✓	✓	✓	
Fazer e receber ligações entre ramais		✓	✓	✓	
Menu de URA		✓	✓	✓	
Transferência dinâmica para número de ramal digitado		✓	✓	✓	
Horário de funcionamento com áudios de fora hora		✓	✓	✓	
Caixa postal do ramal enviada por e-mail (Voicemail)		✓	✓	✓	
Grupos de Chamada (Ring Group)		✓	✓	✓	
Salas de Conferência		✓	✓	✓	
Siga-me (Follow Me)		✓	✓	✓	
Transferência Cega e Assistida		✓	✓	✓	
Gerenciamento de Telefones IP		✓	✓	✓	
Provisionamento de Telefones IP (Yealink, Grandstream, Polycom)		✓	✓	✓	
Gerenciamento de usuários		✓	✓	✓	
Gerenciamento de permissões		✓	✓	✓	
PABX - Relatórios					
CDR - Histórico de Chamadas		✓	✓	✓	
Filtros		✓	✓	✓	
Por número de origem ou destino		✓	✓	✓	
Por período de data		✓	✓	✓	
Dados		✓	✓	✓	
Gravação da chamada		✓	✓	✓	
Data e hora do início da chamada		✓	✓	✓	
Data e hora do atendimento da chamada		✓	✓	✓	
Nome da origem / CallerID name		✓	✓	✓	

PABX	Número de origem / CallerID number		✓	✓	✓	
	Número de destino		✓	✓	✓	
	Grupo de Ramais		✓	✓	✓	
	Tempo de Conversação		✓	✓	✓	
	Status da Chamada		✓	✓	✓	
	Exportação		✓	✓	✓	
	Download CSV / Planilha/ PDF		✓	✓	✓	
	Download PDFDownload CSV / Planilha		✓	✓	✓	
	Agendar Relatório		—	—	—	
	Chamadas Feitas por Ramal		✓	✓	✓	
	Filtros		✓	✓	✓	
	Por período de data		✓	✓	✓	
	Por números de ramais (múltiplos)		✓	✓	✓	
	Por grupos de ramais (múltiplos)		✓	✓	✓	
	Dados		✓	✓	✓	
	Número do Ramal		✓	✓	✓	
	Nome do Ramal		✓	✓	✓	
	Quantidade de Chamadas		✓	✓	✓	
	Duração Total		✓	✓	✓	
	Chamadas de Ativo		✓	✓	✓	
	Chamadas Internas		✓	✓	✓	
	Chamadas Externas de Entrada		✓	✓	✓	
	Chamadas Externas de Saída		✓	✓	✓	
	Chamadas de Grupos de Chamada (Ring Groups)		✓	✓	✓	
	Gráficos		✓	✓	✓	
	Pizza Quantidade de Chamadas por Ramal		✓	✓	✓	
	Pizza Duração total por Ramal		✓	✓	✓	
	Exportação		✓	✓	✓	
	Download CSV / Planilha		✓	✓	✓	
	Download PDF		✓	✓	✓	
	Agendar Relatório		✓	✓	✓	
	PABX - Capacidade de monitoria em tempo real					
	Panel de Ramais		✓	✓	✓	
Funcionalidades para Manutenção da Qualidade do Atendimento						
Monitoria da Qualidade de Atendimento		✓	✓	✓		
Criação de Questionários com os Quesitos que Serão Avaliados		✓	✓	✓		
Aplicação de um Questionário em uma Gravação		✓	✓	✓		
Aplicação de Múltiplas Avaliações na Mesma Gravação		✓	✓	✓		
Nota Baseada na Média Aritmética dos Quesitos		✓	✓	✓		
Cálculo Ponderado de Média com Base em Pesos para os Critérios		✓	✓	✓		
Relatório QA com Média Total com Filtros por Período, Fila, Agente	Relatório de qualidade de atendimento filtros de vários indicadores	✓	✓	✓		
APIs						
API Iniciar uma chamada		—	✓	✓		
Operador para um número externo qualquer		—	✓	✓		
Número externo qualquer para um número interno (Studio, URA, Fila, Ramal, Grupo de Ramais)		—	✓	✓		
Suporte a Call Info (envio de dados para mostrar na tela do operador)		—	✓	✓		
API Discador - Chamadas de Campanha (Campaign Call)		—	—	✓		
API Call Center - Chamadas de Call Center (Queue Call)		—	—	✓		
API Discador - Relatório Histórico de Chamadas		—	—	✓		
Chamadas com contato		—	—	✓		
Chamadas sem contato (erro)		—	—	✓		
Funcionalidades de controle da chamada (Fluxo da URA)						
Transferir chamada		—	✓	✓		
Para número interno (Fila, Ramal, URA, Grupo de Chamada, Fluxo de Chamada)		—	✓	✓		
Para número externo		—	✓	✓		
Classificação de Desligamento Pelo Originador (Sucesso, Fracasso)		—	✓	✓		
Desligar chamada		—	✓	✓		
Definir a Causa do Desligamento (Normal, Busy, Rejected)		—	✓	✓		
Classificação de Desligamento (Sucesso, Fracasso)		—	✓	✓		
Play and get digits (Tocar áudio para usuário seguido de coletar DTMF do Usuário)		—	✓	✓		
Nome da Variável		—	✓	✓		
Prompt Audio (Audio de Pergunta)		—	✓	✓		
Audio de Erro		—	✓	✓		
Mínimo de Dígitos		—	✓	✓		
Máximo de Dígitos		—	✓	✓		
Máximo de Tentativas		—	✓	✓		
Timeout (Milisegundos)		—	✓	✓		

Digit Timeout (Milisegundos)		—	✓	✓
Regex de Dígitos		—	✓	✓
Terminadores		—	✓	✓
Múltiplas Opções (DTMF)		—	✓	✓
Classificação de Desligamento Pelo Originador (Sucesso, Fracasso)		—	✓	✓
Playback (Tocar áudio para usuário)		—	✓	✓
TTS - Amazon Polly		—	✓	✓
TTS - Texto a ser sintetizado		—	✓	✓
TTS - Voz (Vitoria, Camila, Ricardo)		—	✓	✓
TTS - Engine (Normal, Neural)		—	✓	✓
Áudio		—	✓	✓
Classificação de Desligamento Pelo Originador (Sucesso, Fracasso)		—	✓	✓
Com Itens (Iteração)		—	✓	✓
Say (Pronunciar data, hora, número monetário para usuário)		—	✓	✓
Texto		—	✓	✓
Linguagem (Inglês, Português)		—	✓	✓
Tipo (Número, Data, Hora, Data Hora, Data Hora Curta)		—	✓	✓
Método (Pronunciado, Iterado, Contado)		—	✓	✓
Gênero (Masculino, Feminino)		—	✓	✓
Classificação de Desligamento Pelo Originador (Sucesso, Fracasso)		—	✓	✓
Com Itens (Iteração)		—	✓	✓
Quando (Filtro)		—	✓	✓
Roteador (Tomar decisões no fluxo)		—	✓	✓
Múltiplas Rotas		—	✓	✓
Nome da rota		—	✓	✓
Comportamento das Condições (Todas ou Qualquer)		—	✓	✓
Múltiplas Condições		—	✓	✓
Comparações (Menor que, Maior que, Menor ou igual que, Maior ou igual que)		—	✓	✓
Comparações (Igual, Diferente, Começa Com, Termina Com, Contém, Tamanho, Vazio)		—	✓	✓
Comportamento padrão (Nenhuma condição corresponde)		—	✓	✓
Classificação de Desligamento Pelo Originador (Sucesso, Fracasso)		—	✓	✓
Contador (Contar iterações e tomar decisões com base na contagem)		—	✓	✓
Máximo de Iterações		—	✓	✓
Comportamento Próxima Iteração		—	✓	✓
Comportamento Após Atingir Máximo de Iterações		—	✓	✓
Classificação de Desligamento Pelo Originador (Sucesso, Fracasso)		—	✓	✓
HTTP (Fazer requisição HTTP)		—	—	5 Agentes Virtuais
Nome da Variável		—	✓	✓
URL		—	✓	✓
Método (Get, Post, Put, Delete, Options, Patch)		—	✓	✓
Autenticação		—	✓	✓
Basic Auth - Usuário		—	✓	✓
Basic Auth - Senha		—	✓	✓
Múltiplos Cabeçalhos		—	✓	✓
Chave e Valor		—	✓	✓
Proteger dados sigilosos no cabeçalho		—	✓	✓
Múltiplos Parâmetros		—	✓	✓
Chave e Valor		—	✓	✓
Proteger dados sigilosos no parâmetro		—	✓	✓
Múltiplos Dados		—	✓	✓
Formato dos Dados (Form-data, JSON)		—	✓	✓
Form-data		—	✓	✓
Chave e Valor		—	✓	✓
Proteger dado sigiloso		—	✓	✓
JSON		—	✓	✓
Texto multi parágrafo		—	✓	✓
Proteger dado sigiloso		—	✓	✓
Timeout (segundos)		—	✓	✓
Verificar SSL		—	✓	✓
Classificação de Desligamento Pelo Originador (Sucesso, Fracasso)		—	✓	✓
Com Itens (Iteração)		—	✓	✓
Quando (Filtro)		—	✓	✓
Proteger dado sigiloso no retorno da requisição		—	✓	✓
GQL (Fazer requisição GQL)		—	—	5 Agentes Virtuais
Nome da Variável		—	✓	✓
URL		—	✓	✓

STUDIO add-on agentes virtuais	Múltiplos Cabeçalhos		—	✓	✓	
	Chave e Valor		—	✓	✓	
	Query		—	✓	✓	
	Classificação de Desligamento Pelo Originador (Sucesso, Fracasso)		—	✓	✓	
	Com Itens (Iteração)		—	✓	✓	
	Quando (Filtro)		—	✓	✓	
	Horário de funcionamento (Tomar decisões de acordo com a hora atual)		—	—	5 Agentes Virtuais	
	Múltiplas Condições		—	✓	✓	
	Nome		—	✓	✓	
	Período de horário (de, até)		—	✓	✓	
	Dias da Semana		—	✓	✓	
	Meses do Ano		—	✓	✓	
	Dias do Mês		—	✓	✓	
	Ano (Todo ano, ano específico)		—	✓	✓	
	Comportamento Padrão (Nenhuma condição corresponde)		—	✓	✓	
	Classificação de Desligamento Pelo Originador (Sucesso, Fracasso)		—	✓	✓	
	Rótulo (Adicionar rótulo à chamada)		—	—	5 Agentes Virtuais	
	Rótulos a serem adicionados		—	✓	✓	
	Classificação de Desligamento Pelo Originador (Sucesso, Fracasso)		—	✓	✓	
	Vincular URL Externa (Integração com outros sistemas)		—	✓	✓	
	Nome do Sistema		—	✓	✓	
	Texto da URL (Label)		—	✓	✓	
	URL		—	✓	✓	
	Classificação de Desligamento Pelo Originador (Sucesso, Fracasso)		—	✓	✓	
	Vincular Variáveis na Chamada (Dados para serem utilizados nos Webhooks)		—	✓	✓	
	Múltiplas Variáveis		—	✓	✓	
	Nome e Valor		—	✓	✓	
	Classificação de Desligamento Pelo Originador (Sucesso, Fracasso)		—	✓	✓	
	Vincular Ticket do Zendesk (Integração com Zendesk)		—	✓	✓	
	ID do Ticket		—	✓	✓	
	Classificação de Desligamento Pelo Originador (Sucesso, Fracasso)		—	✓	✓	
	Vincular Protocolo (Integração com outros sistemas)		—	✓	✓	
	Protocolo		—	✓	✓	
	Classificação de Desligamento Pelo Originador (Sucesso, Fracasso)		—	✓	✓	
	Informações da chamada (Call Info - Para mostrar dados na tela do operador e para serem usados em integrações)		—	—	5 Agentes Virtuais	
	Múltiplos Itens		—	✓	✓	
	Tipo do item (Texto, Número, Link)		—	✓	✓	
	Texto - Rótulo e Valor		—	✓	✓	
	Número - Rótulo e Valor		—	✓	✓	
	Link - Rótulo, Endereço, Texto		—	✓	✓	
	Classificação de Desligamento Pelo Originador (Sucesso, Fracasso)		—	✓	✓	
	Integração com outros sistemas					
	Suporte a SIP Header User-to-user		—	—	5 Agentes Virtuais	
	Funcionalidades para Monitoria em Tempo Real do Discador					
	Dashboard de Campanhas do Discador para Control Desk		—	—	✓	
	Status de Todas as Campanhas		—	—	✓	
	Progresso de Todas as Campanhas		—	—	✓	
	Tempo de Ociosidade dos Agentes		—	—	✓	
	Controle de Agentes em Massa (Pausar, Despousar)		—	—	✓	
	Controle de Campanhas em Massa (Iniciar, Parar)		—	—	✓	
	Tela Unificada do Agente		—	—	✓	
	Softphone Incluso (Dial, Hold, Mute, Auto-answer, Multiple Calls, Transfer, Conference)		—	—	✓	
	Tecnologia de WebRTC no Softphone		—	—	✓	
	Classificação do Motivo das Chamadas (Motivos Customizáveis)		—	—	✓	
	Reportar Problemas Técnicos com a Chamada		—	—	✓	
	Histórico de Chamadas e Pausas		—	—	✓	
	Login / Logoff, Pausa / Despousa (Razões Customizáveis)		—	—	✓	
Funcionalidades do Discador Automático						
Modos de Funcionamento Power	Modos de Funcionamento Power, baseado em agressividade de campanha, multiplicador de canais conforme a disponibilidade da equipe/operador	—	—	✓		
Modo de Funcionamento Preditivo		—	—	—		
Modo de Funcionamento Preview		—	—	—		
Agressividade dinâmica de acordo com a performance da campanha		—	—	✓		
Modo Blended que Permite PA Operar no Ativo e Receptivo de Forma Transparente		—	—	✓		

DISCADOR AUTOMÁTICO	Importação em Massa de Contatos		—	—	✓	
	Suporte à Múltiplos Telefones para Cada Contato	O discador suporta mais de um número para discagem automática	—	—	✓	
	Suporte à Campos Customizados dos Contatos		—	—	✓	
	Deteção Automática de Caixa Postal com Taxa Igual ou Superior a 95%		—	—	✓	
	Configuração de Agressividade por Campanha		—	—	✓	
	Motivação da Chamada / Tabulação Customizáveis por Campanha		—	—	✓	
	Horário de Funcionamento por Campanha		—	—	✓	
	Clonagem de Campanha para Reaproveitamento de Configurações		—	—	✓	
	Relatório com as Causas de Falha de Discagem		—	—	✓	
	Re-agendamento de Discagem com Data e Horário e número alternativo		—	—	✓	
	Re-agendamento que retorna para o mesmo Agente		—	—	✓	
	Script Customizável por Campanha com Possibilidade de Usar Variáveis da Base		—	—	✓	
	Pop-up do Script da Campanha na Tela Unificada do Agente		—	—	✓	
	Montagem de URL de Link para Sistema Externo na Tela Unificada do Agente		—	—	✓	
	Consulta em Base CNL da ANATEL para Adicionar Prefixo DDD em Chamadas para Interior		—	—	✓	
	Consulta em Base Não Perturbe do PROCON		—	—	✓	
	Consulta de Portabilidade para Rota de Menor Custo de Celular		—	—	✓	
	Higienização Automática dos Contatos da Base		—	—	✓	
	<b>Funcionalidades para Manutenção da Qualidade do Atendimento</b>					
	Dashboard Visão Geral		—	—	✓	
	Estatísticas de CSAT e NPS em Tempo Real		—	—	✓	
	Monitoria da Qualidade de Atendimento		—	—	✓	
	Criação de Questionários com os Quesitos que Serão Avaliados		—	—	✓	
	Aplicação de um Questionário em uma Gravação		—	—	✓	
	Aplicação de Múltiplas Avaliações na Mesma Gravação		—	—	✓	
	Nota Baseada na Média Aritmética dos Quesitos		—	—	✓	
	Cálculo Ponderado de Média com Base em Pesos para os Critérios		—	—	✓	
	Relatório QA com Média Total com Filtros por Período, Fila, Agente		—	—	✓	
	Pesquisas de Satisfação		—	—	✓	
	Pesquisa de CSAT e NPS ao Término da Chamada		—	—	✓	
Dados de CSAT e NPS no relatório histórico de chamadas		—	—	✓		
<b>Relatórios para Facilitar a Gestão</b>						
Relatório Histórico de Chamadas Unificado		—	—	✓		
Chamadas com contato		—	—	✓		
Chamadas sem contato (Erro)		—	—	✓		
<b>Segurança da Informação, Regulação e Compliance</b>						
Acesso Encriptado via HTTPS		—	—	✓		
Autenticação de Usuário e Senha		—	—	✓		
Autorização dos Módulos de Acordo com Privilégios dos Usuários		—	—	✓		
Relatório de Pausas para Auditoria da NR17		—	—	✓		
Gravação de Chamadas (130k/min)		—	—	✓		
Continuar Gravando Chamadas que Foram Transferidas		—	—	✓		
<b>AMD (Answer Machine Detector) - Para detectar caixa postal e não direcionar ao agente</b>						
AMD Callwe	AMD Callwe , ao detectar que é caixa postal e não direciona ao agente - recurso para quem usa Discador	—	—	✓		
AMD Externo		—	—	—		
<b>Integração com Zendesk</b>						
Abertura de Tickets de ligação oriunda do discador		—	—	—		
Interface dentro do Zendesk Support		—	—	—		
<b>Painel do Operador</b>						
Webphone		✓	✓	✓		
Configuração rápida de dispositivo de entrada		✓	✓	✓		
Configuração rápida de dispositivo de saída		✓	✓	✓		
Caixa de número para discagem		✓	✓	✓		
Status do telefone (Online, Offline)		✓	✓	✓		
Controles da chamada em andamento		✓	✓	✓		
Mudo e Em Espera		✓	✓	✓		
Transferência Cega e Assistida		✓	✓	✓		
Conferência (Merge)		✓	✓	✓		
Mais de uma chamada ao mesmo tempo		✓	✓	✓		
Alternar entre as múltiplas chamadas		✓	✓	✓		
Envio de DTMF		✓	✓	✓		
Botão para desligar		✓	✓	✓		
Botão para transferir pra pesquisa de satisfação		—	✓	✓		
Teste de Eco		✓	✓	✓		
Configurações		✓	✓	✓		

Volume do toque		✓	✓	✓
Dispositivo de entrada		✓	✓	✓
Dispositivo de saída		✓	✓	✓
Atendimento automático		✓	✓	✓
Automaticamente colocar segunda linha em espera (auto-hold)		✓	✓	✓
Barra lateral do painel		✓	✓	✓
Botão para entrar na fila		✓	✓	✓
Tela para escolher ramal SIP ou Web		✓	✓	✓
Lembrar do ramal no próximo login		✓	✓	✓
Mostrador com foto do operador		✓	✓	✓
Mostrador com login do operador e número do ramal		✓	✓	✓
Contador de tempo de login		✓	✓	✓
Botão para sair da fila (encerrar atendimento)		✓	✓	✓
Botão de Pausa / Despaua		✓	✓	✓
Trocar motivo de pausa		✓	✓	✓
Configurar fila de saída		✓	✓	✓
Mostrador de status da PA (Online, Offline, ACW)		✓	✓	✓
Pular tempo de respiro (ACW)		—	✓	✓
Métricas de produtividade		✓	✓	✓
Quantidade de chamadas		✓	✓	✓
Duração total das chamadas		✓	✓	✓
TMA		✓	✓	✓
Duração total de pausas		✓	✓	✓
Produtividade do operador		✓	✓	✓
Tempo logado		✓	✓	✓
Barra superior do painel		✓	✓	✓
Logo do produto para voltar para tela inicial de gerenciamento		✓	✓	✓
Contadores em tempo real com dados das filas		✓	✓	✓
Possibilidade de escolher a fila a ser visualizada		✓	✓	✓
Clientes em espera na fila		✓	✓	✓
Operadores livres		✓	✓	✓
Operadores em pausa produtiva		✓	✓	✓
Operadores em pausa não produtiva		✓	✓	✓
Mostrador com data (dia, mês, ano)		✓	✓	✓
Mostrador com hora		✓	✓	✓
Menu do operador		✓	✓	✓
Mostrador com login do operador		✓	✓	✓
Perfil do operador		✓	✓	✓
Como está se sentindo? (Pulse Check)	Comunicação private com o supervisor informando o estado de animo/emocional	—	✓	✓
Mudar senha		✓	✓	✓
Alarmes		✓	✓	✓
Qtd mínima de chamadas em espera		✓	✓	✓
Diagnóstico de problemas	Alarmes de Diagnóstico de problemas	✓	✓	✓
Lembrar ramal		✓	✓	✓
Habilitar notificações		✓	✓	✓
Revisitar o tutorial		✓	✓	✓
Sair (Fechar ou encerrar o atendimento)		✓	✓	✓
Aba Linha do Tempo		✓	✓	✓
Histórico de chamadas de contact center		✓	✓	✓
Relatar problemas técnicos com a chamada		✓	✓	✓
Associar número de protocolo à chamada		✓	✓	✓
Motivação das Chamadas (Motivos Customizáveis)	Classificação do Motivo das Chamadas (Motivos Customizáveis)	✓	✓	✓
Remover motivação de uma chamada		✓	✓	✓
Histórico de chamadas do discador		—	—	✓
Classificar a chamada		—	—	✓
Ver script da campanha		—	—	✓
Reagendar chamada		—	—	✓
Adicionar conclusão da chamada		—	—	✓
Relatar problemas técnicos com a chamada		—	—	✓
Histórico de logins por fila		✓	✓	✓
Histórico de pausas		✓	✓	✓
Card de chamada em andamento		✓	✓	✓
Mostrador de tempo da chamada em andamento	Mostrador de tempo da chamada em andamento para saber se a chamada estará dentro do SLA de atendimento	✓	✓	✓
Mostrador com número do originador		✓	✓	✓
Mostrador com dados do contato na agenda		✓	✓	✓
Alterar dados do contato na agenda		✓	✓	✓

PAINEL DO OPERADOR	Relatar problemas técnicos na chamada em andamento		✓	✓	✓
	Adicionar conclusão / motivação na chamada em andamento		✓	✓	✓
	Motivar chamada em andamento (apenas para chamadas do discador)		—	—	✓
	Botão para desligar a chamada		✓	✓	✓
	Botão para transferir para pesquisa de satisfação		—	✓	✓
	Botão para transferir a chamada		✓	✓	✓
	Dados da chamada (Call Info)		✓	✓	✓
	Dados de integração com Zendesk		✓	✓	✓
	Ticket associado	Visibilidade do ticket associado a chamada	✓	✓	✓
	Buscar ticket	Buscar ticket associado a solicitação do cliente	✓	✓	✓
	Visualizar ticket		✓	✓	✓
	Associar chamada a um ticket	Adicionar o ticket associado a chamada	✓	✓	✓
	Remover associação de ticket		✓	✓	✓
	Painel de transferência de chamada	transferência com busca de nome, ramal, fila com opção de transferência cega ou assistida, excluído a possibilidade do cliente ao ser transferido fique em looping, ligação será transferida somente quando tiver alguém disponível para atender a ligação.	✓	✓	✓
	Busca por nome do operador		✓	✓	✓
	Busca por nome da fila		✓	✓	✓
	Busca por número do ramal		✓	✓	✓
	Status dos ramais		✓	✓	✓
	Status das filas		✓	✓	✓
	Status dos operadores		✓	✓	✓
	Aviso de transferência arriscada		✓	✓	✓
	Transferir para operador, fila ou ramal		✓	✓	✓
	Aba Chamadas não atendidas	Temos essa visibilidade somente com login realizado no painel Callwe	✓	✓	✓
	Dados das chamadas abandonadas da fila		✓	✓	✓
	Hora		✓	✓	✓
	Número do originador		✓	✓	✓
	Dados do contato na agenda do sistema		✓	✓	✓
	Tempo de espera		✓	✓	✓
Fila		✓	✓	✓	
Ação retornar ligação	Click to Call	✓	✓	✓	
Ação remover da listagem		✓	✓	✓	
Buscar contatos para fazer ligações		✓	✓	✓	
Atalho para fazer chamada para contato encontrado		✓	✓	✓	
Adicionar um novo contato		✓	✓	✓	
Notificação de nova fila associada ao operador		✓	✓	✓	
Notificação de fila desassociada ao operador		✓	✓	✓	
Notificação lembrete de preenchimento de como o operador está se sentindo (Pulse Check)	Alerta de preenchimento de status de animo/emocional	—	✓	✓	
Detalhamento da integração com o Zendesk					
Capacidade de associar uma chamada a um ticket		✓	✓	✓	
Gatilho Fim de Chamada		✓	✓	✓	
Comentário interno no ticket associado com "Registro da chamada"	Atualização automática no ticket com dados importantes e com a gravação	✓	✓	✓	
Tipo da Chamada (Entrada, Saída, Campanha)		✓	✓	✓	
Nome da Fila		✓	✓	✓	
Nome do Operador		✓	✓	✓	
Data e hora do início da chamada		✓	✓	✓	
Data e hora do fim da chamada		✓	✓	✓	
Duração da chamada		✓	✓	✓	
Tempo de espera		✓	✓	✓	
Número de origem da chamada		✓	✓	✓	
Número de destino da chamada		✓	✓	✓	
Link para gravação da chamada (privado)		✓	✓	✓	
Link para gravação da chamada (público)		✓	✓	✓	
DAC: Fila Integrada ao Zendesk		✓	✓	✓	
Criar ticket automaticamente para cada chamada que entrar na fila		✓	✓	✓	
Título do ticket	Título do ticket pode ser personalizado, trazendo a informação que desejar	✓	✓	✓	
Descrição do ticket		✓	✓	✓	
Tags		✓	✓	✓	
Gatilho Chamada abandonada	Adicionar tags ao ticket associado	✓	✓	✓	
Gatilho Chamada perdida	Adicionar tags ao ticket associado	✓	✓	✓	
Gatilho Chamada com desistência	Adicionar tags ao ticket associado	✓	✓	✓	
Studio: URA Integrada ao Zendesk		✓	✓	✓	
Consultar qualquer objeto do Zendesk disponível através de API	Consultar cadastro ou qualquer outro dado do Zendesk através de API Rest	✓	✓	✓	

## INTEGRAÇÃO ZENDESK

Criar qualquer objeto do Zendesk disponível através de API	Preencher campos no Zendesk através de API Rest	✓	✓	✓
Alterar qualquer objeto do Zendesk disponível através de API		✓	✓	✓
Associar chamada atual a um ticket do Zendesk	O agente tem o benefício de buscar outro ticket aberto e associar ao ticket atual	✓	✓	✓
Painel do Operador e WebPhone (Aba extra)		✓	✓	✓
Associar chamada de saída ao ticket em foco automaticamente		✓	✓	✓
Todos os controles do painel do operador		✓	✓	✓
Todos os controles do webphone		✓	✓	✓
EvoluxPhone Dentro do Zendesk (Painel do Operador e WebPhone)		✓	✓	✓
Atender chamadas dentro do Zendesk		✓	✓	✓
Realizar chamadas dentro do Zendesk		✓	✓	✓
Abrir ticket associado na tela automaticamente	Abertura do ticket associando o cadastro do cliente na tela automaticamente	✓	✓	✓
Associar chamada de saída ao ticket em foco automaticamente	Associar chamada de saída ao ticket em foco automaticamente	✓	✓	✓
Todos os controles do painel do operador		✓	✓	✓
Todos os controles do webphone		✓	✓	✓
Relatório Histórico de Chamadas Integrado ao Zendesk		✓	✓	✓
Visualizar número do ticket associado a uma chamada		✓	✓	✓
Visualizar detalhes do ticket associado a uma chamada (Título, descrição, comentários)		✓	✓	✓