Telefonia

- Como configurar o módulo de telefonia

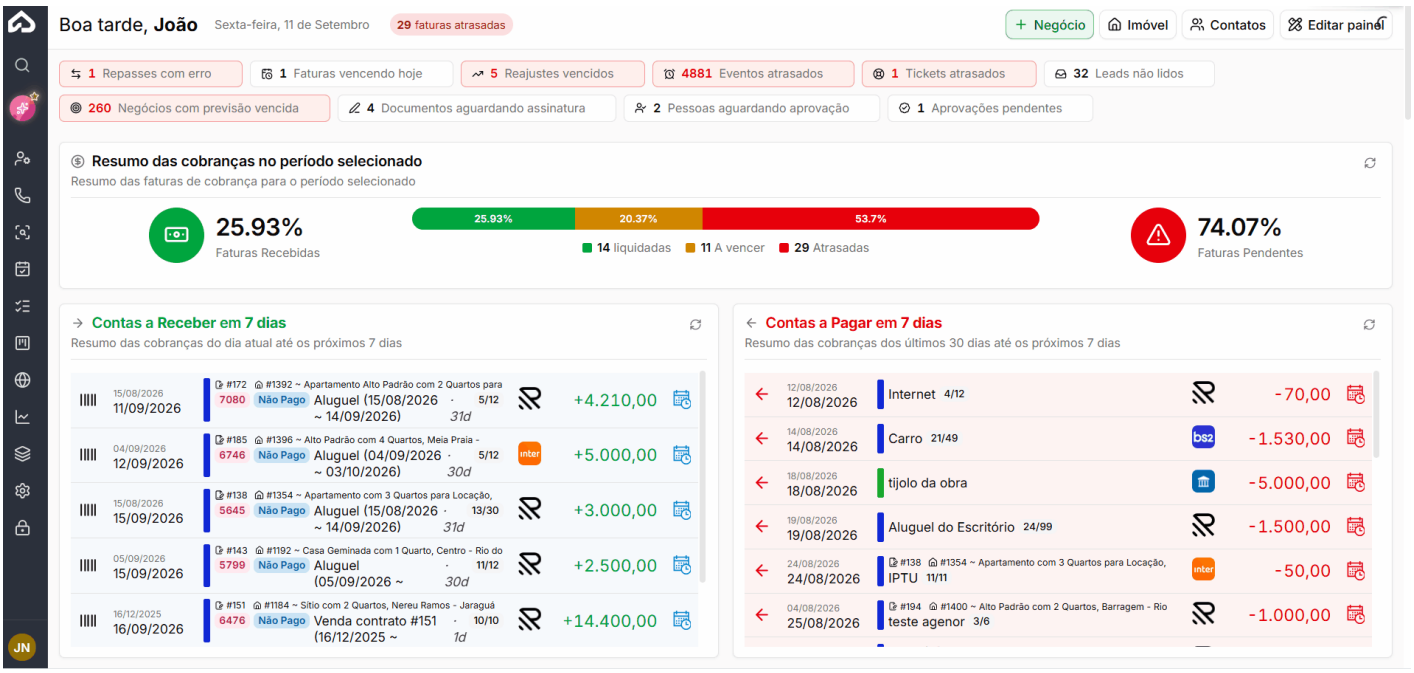
Como configurar o módulo de telefonia

O módulo de telefonia permite que sua equipe realize ligações para clientes diretamente pelo sistema, sem precisar instalar nenhum programa adicional. Toda ligação fica registrada automaticamente com data, duração, quem atendeu e a gravação do áudio.

No dia a dia, você acessa o módulo para configurar o provedor de telefonia, gerenciar o token de conexão, verificar o status das linhas disponíveis e garantir que o retorno da operadora está funcionando corretamente. Sem essa configuração, os demais membros da equipe não conseguem realizar ligações pelo sistema.

A configuração é feita uma única vez pelo administrador. Após ativada, a telefonia fica disponível para toda a equipe pelo ícone de telefone no topo da tela ou pelo botão de ligar na ficha de cada pessoa cadastrada.

Navegação no módulo



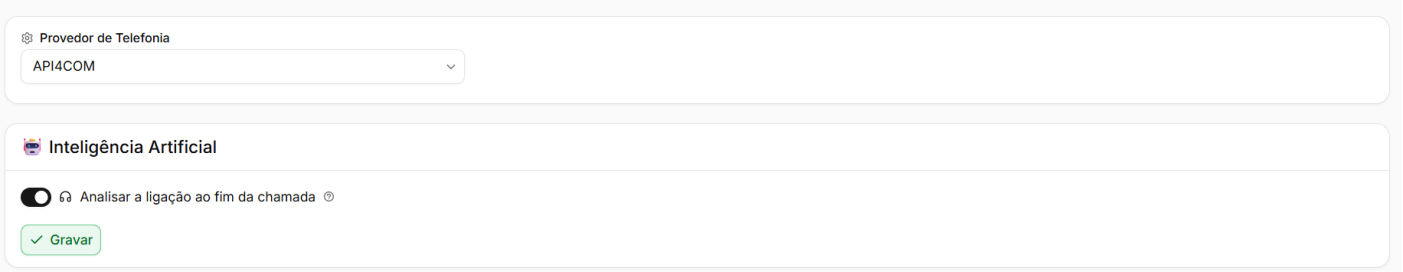
Rotina: Configurações > Telefonia

Como funciona

A tela de configuração de telefonia reúne tudo o que é necessário para ativar e manter a telefonia funcionando. Ela é dividida em blocos: situação da conexão, configurações do provedor, token de acesso, retorno da operadora e linhas disponíveis. Quando a telefonia está ativa, um aviso verde confirma que o discador está liberado para toda a equipe.

> Se a tela exibir a mensagem "Telefonia ativa" com o ícone verde, sua configuração está correta e a equipe já pode realizar ligações.

Provedor de telefonia e inteligência artificial

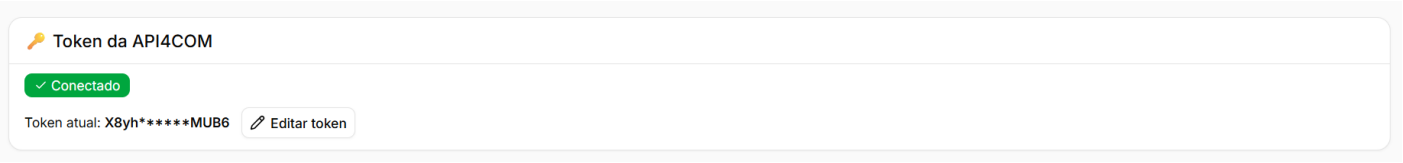


Neste bloco você define qual provedor será usado para as ligações e ativa recursos adicionais de inteligência artificial.

Campo	Descrição	Obrigatório
Provedor de telefonia	Empresa responsável por processar as ligações. Atualmente o sistema utiliza o provedor API4COM.	Sim
Analisar a ligação ao fim da chamada	Quando ativada, a inteligência artificial analisa automaticamente o conteúdo da ligação assim que ela termina. Útil para extrair resumos e identificar pontos importantes sem ouvir o áudio completo.	Não
Gravar	Ativa a gravação automática de todas as ligações realizadas pelo sistema. As gravações ficam disponíveis no histórico de cada pessoa.	Não

> Atenção: a análise por inteligência artificial só funciona se a gravação também estiver ativada, pois o áudio é necessário para o processamento.

Token de acesso ao provedor



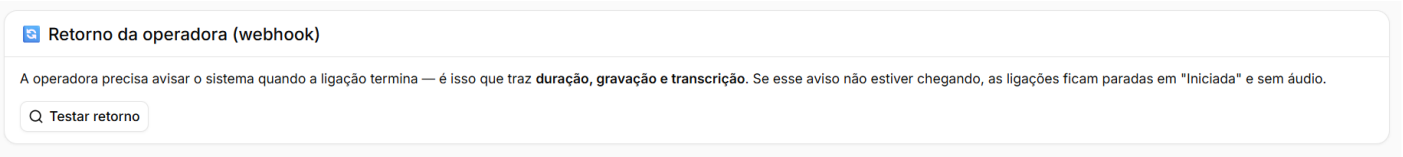
O token é a chave de autenticação que conecta o sistema ao provedor de telefonia. Sem ele, nenhuma ligação pode ser realizada. Quando o token está configurado corretamente, a tela exibe a situação "Conectado" e os primeiros e últimos caracteres do token atual para confirmação.

> Importante: você pode editar o token se for necessário.

Campo	Descrição	Obrigatório
Token da API4COM	Chave de autenticação gerada na conta do provedor API4COM. Deve ser copiada do painel do provedor e colada aqui. O sistema exibe apenas uma parte do token por segurança.	Sim

> Ao trocar o token, o histórico de ligações já registradas é preservado. Apenas as novas ligações passarão a usar o token atualizado.

Retorno da operadora



O retorno da operadora, também chamado de aviso automático, é o mecanismo pelo qual o provedor informa ao sistema que uma ligação terminou. É por meio desse aviso que o sistema registra a duração da chamada, salva a gravação e exibe a transcrição. Se esse aviso não estiver chegando, as ligações ficam com a situação "Iniciada" e sem áudio gravado.

Use o botão **Testar retorno** para verificar se a comunicação entre o provedor e o sistema está funcionando corretamente. Faça esse teste sempre que suspeitar que ligações estão sendo registradas sem duração ou sem gravação.

> Se o teste de retorno falhar, entre em contato com o suporte para verificar a configuração junto ao provedor, pois sem esse aviso as ligações não serão registradas corretamente.

Linhas disponíveis

Neste bloco você visualiza todas as linhas telefônicas contratadas na sua conta do provedor, com o número de cada ramal e a situação atual: livre ou em uso. O sistema exibe quantas linhas estão livres no momento. Cada usuário da equipe escolhe seu próprio ramal nas configurações do perfil.

> Contas criadas pelo link de parceiro da Apresenta.me têm 10% de desconto em todas as linhas contratadas. Para contratar novas linhas, clique em **Contratar novas linhas** diretamente nesta tela.

Perguntas frequentes

Preciso instalar algum programa no computador para usar a telefonia?
Não. As ligações acontecem diretamente pelo navegador, usando o microfone do computador. Basta permitir o acesso ao microfone quando o navegador solicitar na primeira vez.

Como cada usuário escolhe o ramal que vai usar?
Cada usuário define seu ramal nas configurações do próprio perfil. Os ramais disponíveis são os listados no bloco "Linhas da sua conta" nesta tela de configuração.

As ligações ficam gravadas automaticamente?
Sim, desde que a opção "Gravar" esteja ativada na configuração do módulo. As gravações ficam vinculadas ao histórico da pessoa que foi contactada e podem ser ouvidas diretamente pelo sistema.

Onde posso ver relatórios e o histórico das ligações realizadas pela equipe?
Os registros de ligações ficam disponíveis na ficha de cada pessoa e no módulo de Telefonia, acessível pelo menu lateral. Lá você encontra data, duração, quem realizou a ligação e o áudio gravado.

O que acontece com o histórico de ligações se eu trocar o token?
Nada. O histórico de ligações já registradas é mantido integralmente. Somente as novas ligações realizadas após a troca passarão a utilizar o novo token de conexão.

Por que algumas ligações aparecem com a situação "Iniciada" e sem gravação?
Isso indica que o retorno da operadora não está chegando ao sistema. Use o botão **Testar retorno** no bloco correspondente para diagnosticar o problema. Se o teste falhar, verifique as configurações junto ao provedor ou entre em contato com o suporte.