

Fortics SmartZAP – Versão 3.3.1

Novas implementações

1. Se mídia não for entregue ao contato, enviar automaticamente *link* da mídia

Há alguns casos onde a mídia enviada do agente para o contato não estava sendo recebida pelo contato, para esse caso foi implementado uma nova funcionalidade onde o sistema envia automaticamente o *link* da mídia.

Correções

1. Notificações novas aparecem no monitor do agente, porém não há notificações novas

Notificações, tanto sonoras quanto em forma de *popup*, estavam acontecendo para agentes sem que tivessem notificações novas de contatos na fila de espera. Todos os agentes que ativaram notificações no desktop estavam recebendo *popup's* de notificações que contatos estavam na fila de espera mesmo após esses contatos já estarem em atendimento.

2. Retirar limite do campo “Tempo de sessão”

Campo “Tempo de sessão” da campanha não terá mais limite de 24 horas. Esse campo poderá receber qualquer valor em horas, no formato HH:MM (Ex.: 72:30, setenta e duas horas e trinta minutos).

3. Ordem por tempo de sessão no monitor e tela do agente

Lista de contatos em espera não estavam ordenados por tempo de sessão, do maior tempo de sessão ao menor. Essa correção foi efetuada tanto na tela do Monitor de atendimentos quando na tela do agente.

4. Mesmo “Apenas da campanha” configurado, agentes ainda conseguiam acompanhar as conversas de outras campanhas em tempo real

Agentes conectados na plataforma em diferentes campanhas, e com campanhas configuradas com permissão de visualizar histórico de conversas apenas da própria campanha, conseguiam visualizar atendimentos em tempo real de outras campanhas. Antes de iniciar a conversa é possível visualizar o histórico da conversa com o contato respectivo, portanto se tivesse ocorrendo a conversa em tempo real estava sendo possível acompanhar mesmo sem permissão.

FORTALEZA - CE	SÃO PAULO - SP	CURITIBA - PR	PATO BRANCO - PR
Rua Cônego Braveza 928 CEP 60822-815 Cidade dos Funcionários	Av. das Nações Unidas 18.801 - Sl. 504 CEP 04795-100 Santo Amaro	Rua João Manoel 243 - Sl. 5 CEP 80510-250 São Francisco	Rua Tupi 2221 - Sl. 1004 CEP 85501-284 Centro
+55 (85) 3034.8181 +55 (85) 3034.8161	+55 (11) 2666.4077 +55 (11) 3213.9300	+55 (41) 3122.5058 +55 (41) 3122.5061	+55 (46) 3025.1660 +55 (46) 3025.2841

5. Desordem nas mensagens dos relatórios

Em relatórios de conversas e de perdas estava mostrando algumas mensagens fora da ordem de data e horário. Essa correção será aplicada apenas para novos atendimentos após atualização.

6. Opção "0" no menu automático não retorna fluxo automático configurado

Quando contato selecionava opção "0" disponível no menu automático, algumas vezes o fluxo não retornava o esperado.

7. Conversas duplicadas em relatório de perdas

Em alguns clientes, algumas conversas estavam exibidas duplicadas nos relatórios de perdas.

8. Durante a restauração do fluxo ocorria o comportamento inesperado onde o fluxo não era exibido na tela

No momento de aplicar alguns dos fluxos salvos ao invés de mostrar o fluxo salvo, mostrava um fluxo em branco. Em alguns casos mostrava o fluxo incorreto.

9. Mensagens automáticas duplicadas no chat web

Mensagens configuradas no fluxo automático estavam sendo enviadas duplicadas para os contatos.

10. Relatório de perdas está mostrando alguns atendimentos humanos

Em relatório de atendimentos, na aba 'Perdas', estava constando atendimentos que ocorreram interação de agente com contato. Essa correção será aplicada apenas para novos atendimentos após atualização.

FORTALEZA - CE	SÃO PAULO - SP	CURITIBA - PR	PATO BRANCO - PR
Rua Cônego Braveza 928 CEP 60822-815 Cidade dos Funcionários	Av. das Nações Unidas 18.801 - Sl. 504 CEP 04795-100 Santo Amaro	Rua João Manoel 243 - Sl. 5 CEP 80510-250 São Francisco	Rua Tupi 2221 - Sl. 1004 CEP 85501-284 Centro
+55 (85) 3034.8181 +55 (85) 3034.8161	+55 (11) 2666.4077 +55 (11) 3213.9300	+55 (41) 3122.5058 +55 (41) 3122.5061	+55 (46) 3025.1660 +55 (46) 3025.2841