

# 2. Fila de atendimento

- 2.1 Adicionar corretor / pré atendente na fila de atendimento
- 2.2 Configuração da fila de atendimento
- 2.3 Alteração da Visualização da Fila de Atendimento

# 2.1 Adicionar corretor / pré atendente na fila de atendimento

## **Configuração da Fila de Atendimento no CRM**

1. No tela inicial, clique em **Mais Funcionalidades**;

## Lista de Oportunidades

## Aguardando Atendimento (204)

**TESTE2**  
MARCELO ALVES  
laurinharamos1810@gmail.com  
+31994378375 **OPV-20065**

EMPREENDIMENTO 004

1 dia(s) atrás 10/01

**ENVOLVIDO 20150**  
JOICE THAYANE  
email\_envolvido\_20150@email.com.br  
+55 (91) 98266-9933 **OPV-20058**

EMPREENDIMENTO 005 2 quartos

1 dia(s) atrás

**TESTE LAIS 2**  
ROGERIO CAMPOS  
luca.oto2@lastro.co  
(11) 97274-8856 **OPV-20072**

EMPREENDIMENTO 007

## Pré Lançamento (40)

**ENVOLVIDO 13412**  
ROGERIO CAMPOS  
email\_envolvido\_13412@email.com.br  
(91) 98535-1882 **OPV-13413**

EMPREENDIMENTO 007

2 mes(es) atrás

**JOSÉ SILVA GOMES MOISES**  
CORRETOR PDV(DOMMUS)  
josesilva@gmail.com  
+55 (31) 9929-4857 **OPV-20074**

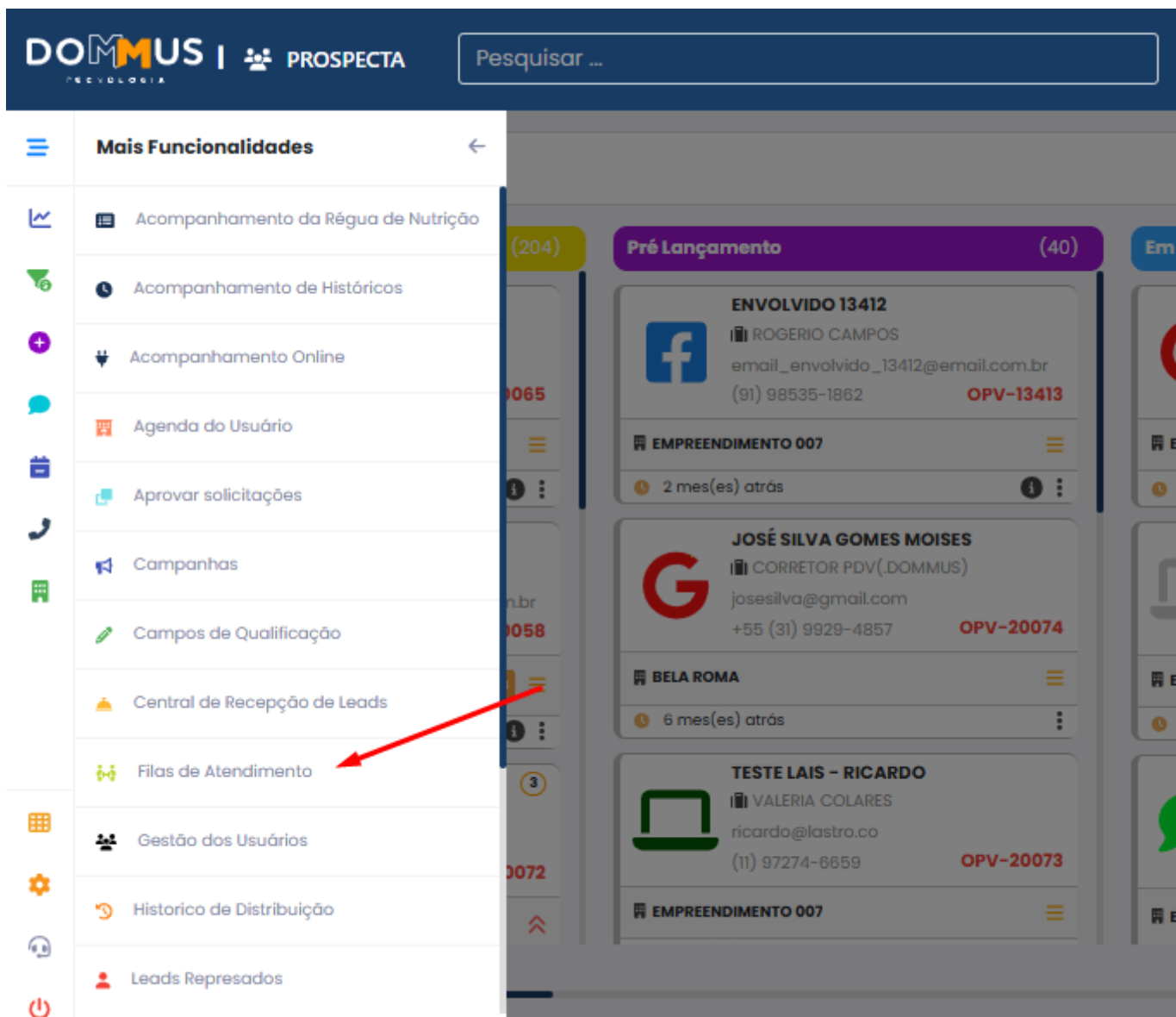
BELA ROMA

6 mes(es) atrás

**TESTE LAIS - RICARDO**  
VALERIA COLARES  
ricardo@lastro.co  
(11) 97274-8859 **OPV-20073**

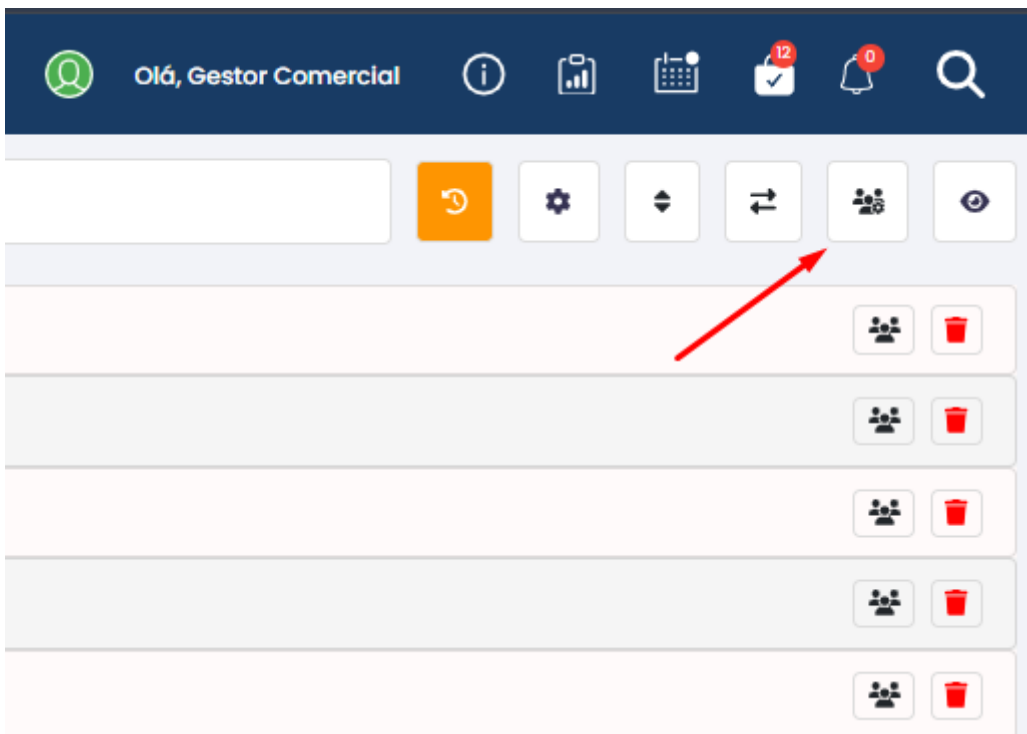
EMPREENDIMENTO 007

2. Em seguida, selecione **Filas de Atendimento**.



## Adição de Corretores à Fila

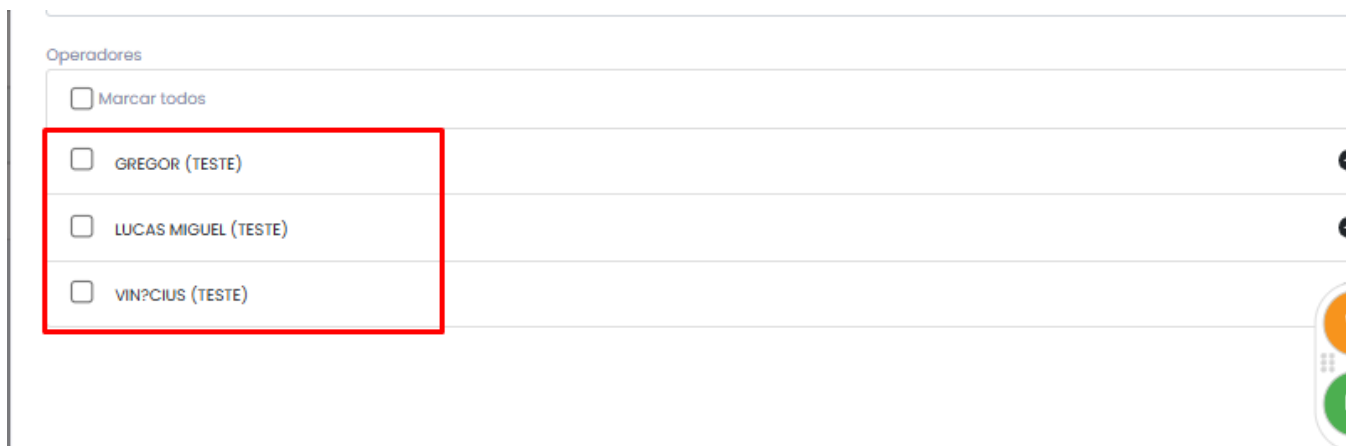
1. Clique em **Gerenciar Fila de Atendimento**, no canto superior direito da tela conforme indicado na imagem;



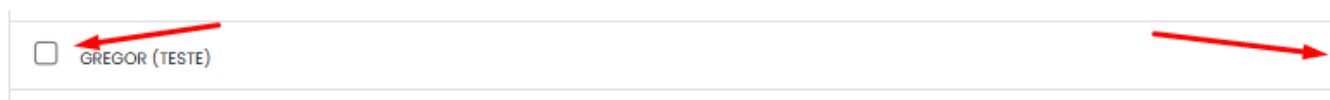
2. Na tela seguinte, preencha as informações solicitadas: **Equipe**, **Empreendimento** e **Gerente**;

A screenshot of a form titled 'Gerenciar Atendimento'. The form has two tabs: 'Atendentes' (selected) and 'Fila de Equipes'. Below the tabs are three input fields: 'Equipe' with the value 'TESTE RECEPÇÃO LEADS', 'Empreendimento' with the value 'EMPREENDIMENTO TESTE', and 'Gerente' with the value 'GREGOR DUARTE'. Below these fields is a section for 'Operadores' with a checkbox labeled 'Marcar todos' and another checkbox labeled '...'.

3. Após preencher os campos, o sistema exibirá a lista de corretores disponíveis para inclusão na fila;



4. Marque a **CheckBox** ao lado do corretor para habilitá-lo e em seguida clique no **(+)** à direita do nome, com isso o corretor é inserido na fila indo para a última posição da fila.



“ **Observação:** Todos os corretores listados são, por padrão, aptos a receber leads. Caso seja necessário desabilitar um corretor, desmarque a caixa correspondente. E um outro detalhe **importante**, é necessário que o corretor acesse o sistema ao menos **uma vez** e abra o prospecta para ser possível inseri-lo na fila de atendimento.

## Habilitação ou Desabilitação de Corretores

1. Depois de inserido na fila, é necessário qualificar os empreendimentos para recepção de leads do corretor. E para isso, basta clicar no ícone ao canto direito do seu nome.

Olá, Gestor Comercial

🔍 📅 📊 📄 📧 2 📢 9 🔍

🔄 ⚙️ ⬆️ ⬆️↕️ ⬆️ 👤 👁️

	👤	🗑️
	👤	🗑️
	👤	🗑️
	👤	🗑️
	👤	🗑️
	👤	🗑️
	👤	🗑️
	👤	🗑️
	👤	🗑️

**Qualificação do Usuário: ADRIELE SANTOS**

Empreendimentos

Campanhas



Gerente PDV

**DOMMUS VENDE**



Gerente PDV

**RESIDENCIAL TORRES DO LAGO**



Gerente PDV

**TESTE**



Gerente PDV

**TESTELU**

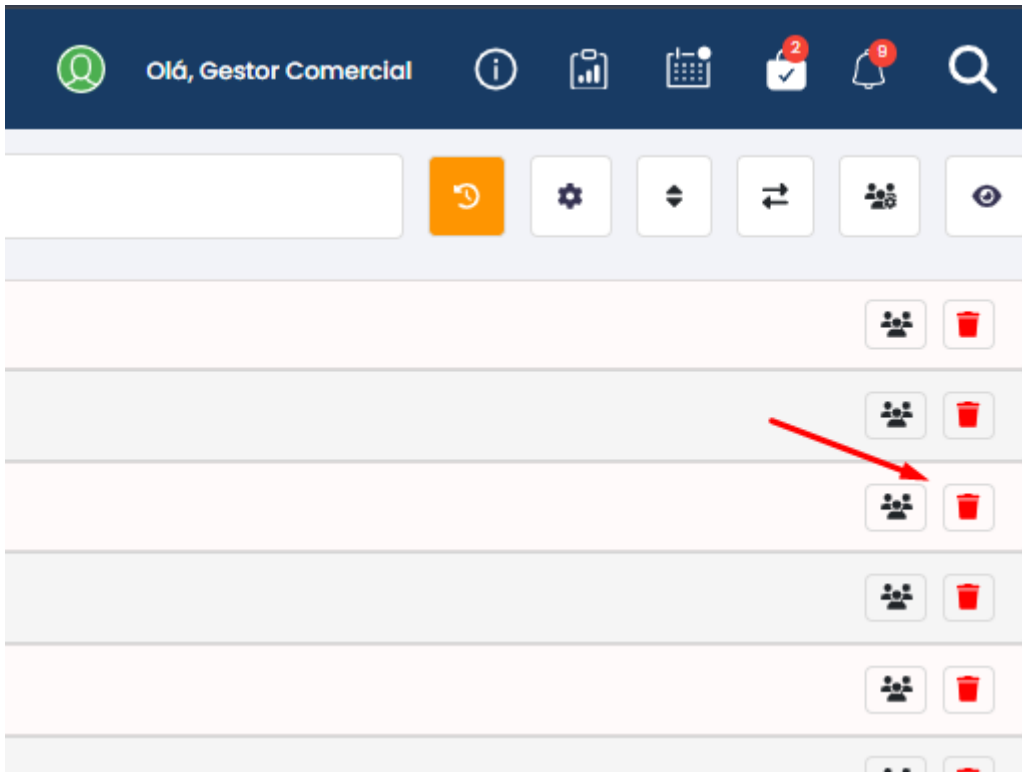


Gerente PDV

- **Cor azul:** corretor habilitado para receber oportunidades do empreendimento selecionado.
- **Cor laranja:** corretor desabilitado para receber oportunidades.

## Remoção de Corretores da Fila

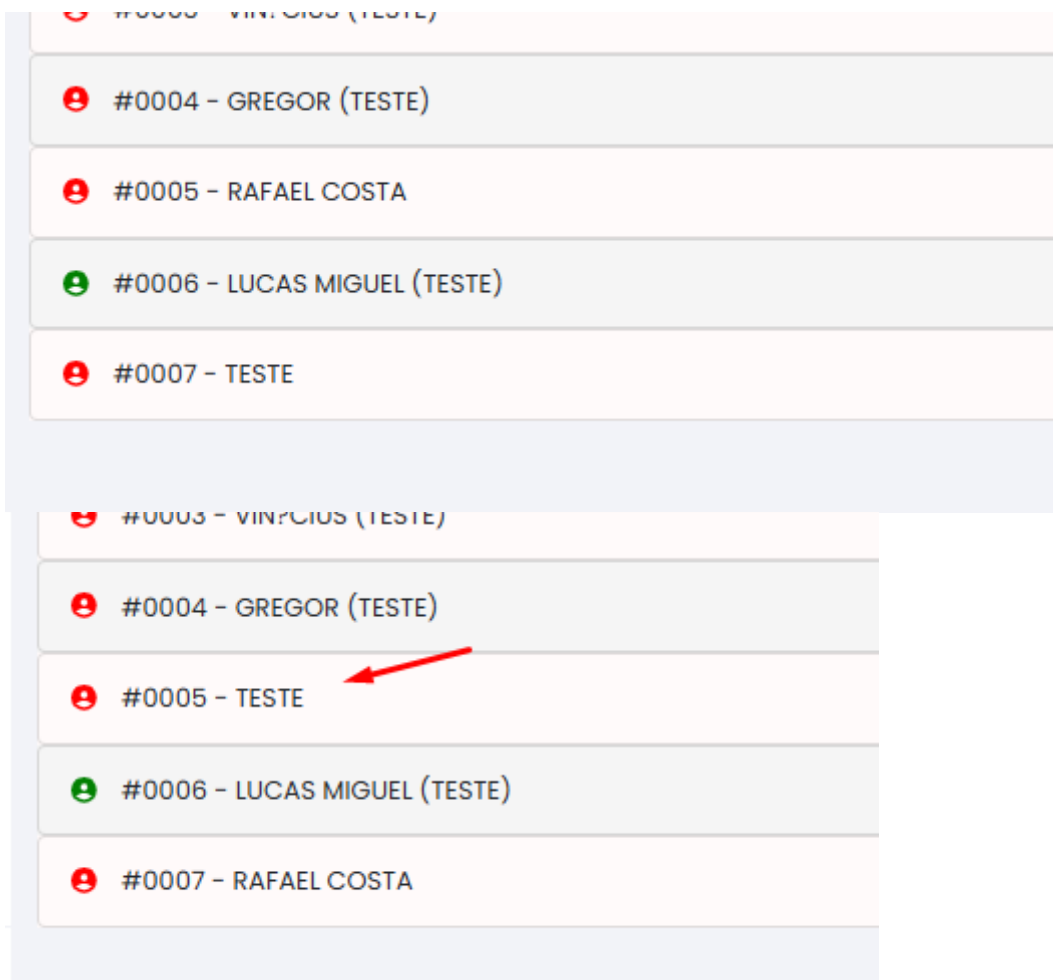
1. Para remover um corretor da fila, clique no ícone da **Lixeira** ao lado do nome.



## Gerenciamento da Posição dos Corretores

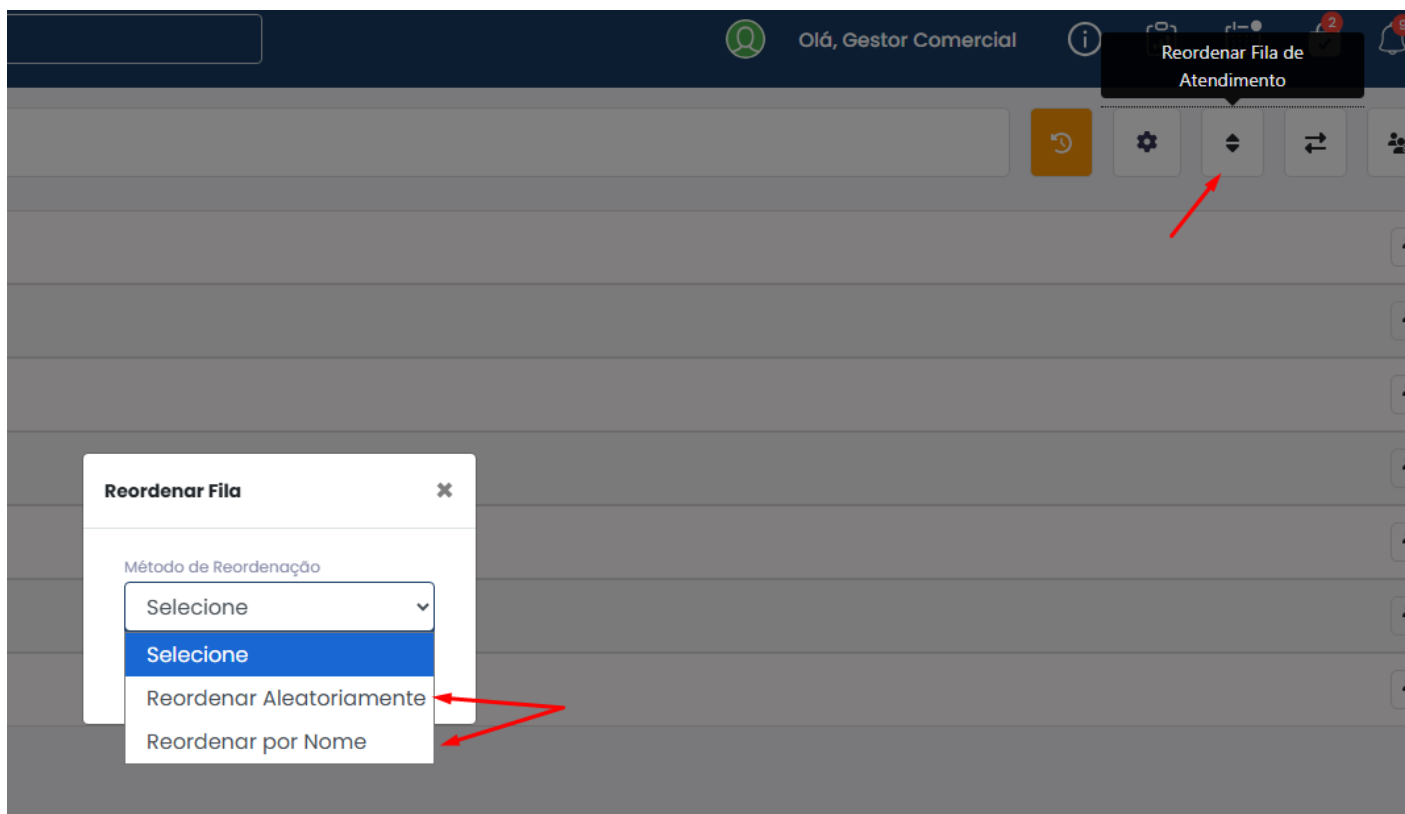
Na tela da Fila de Atendimento, será exibida a lista de todos os corretores habilitados a receber leads automaticamente.

1. Para alterar a **ordem de prioridade**, clique e arraste o nome do corretor para a posição desejada.



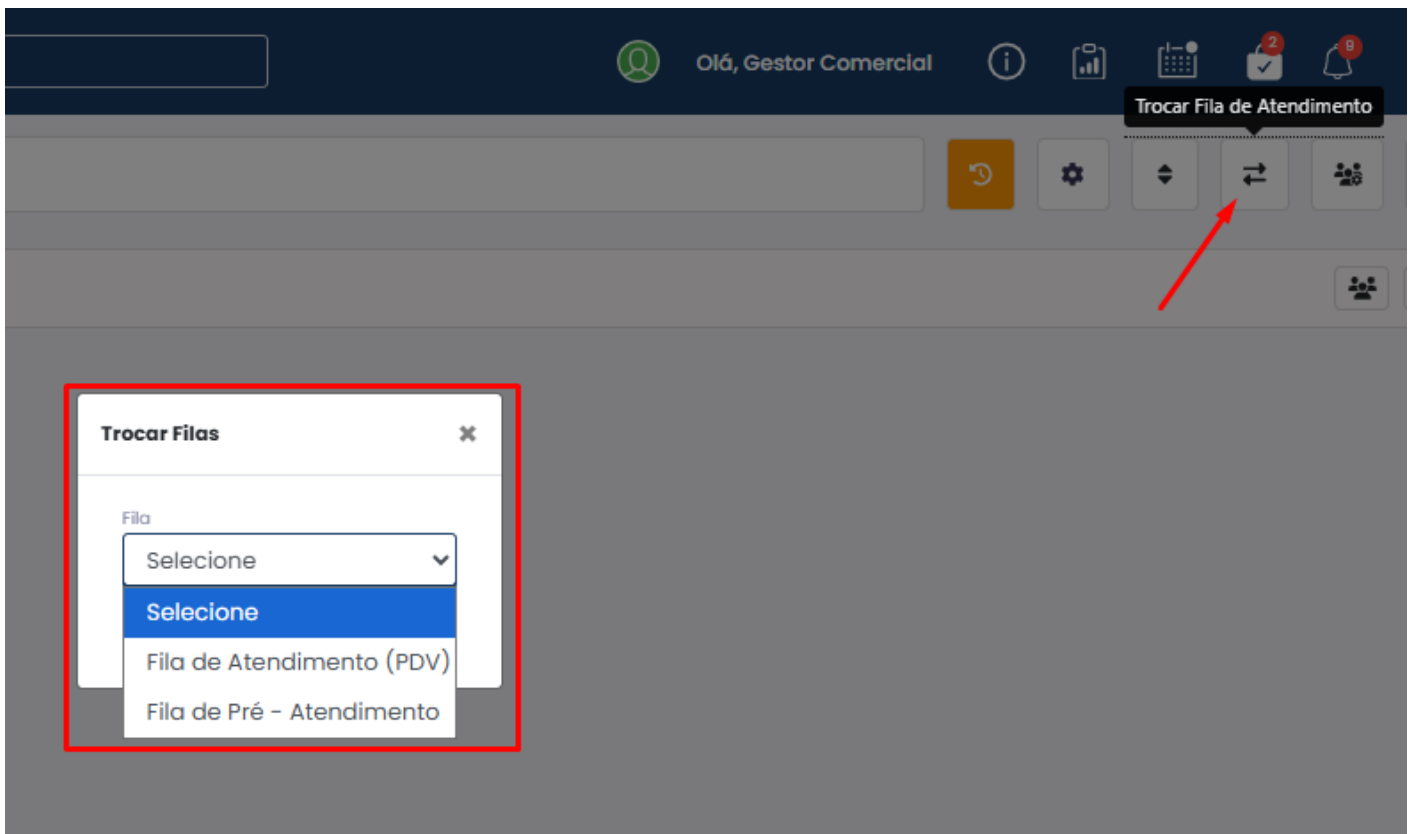
É possível também reordenar a fila de atendimento a qualquer momento utilizando a seguinte configuração:

Na imagem a seguir, note que temos duas opções a primeira **aleatoriamente** ou por **nome** optando por alguma das duas todos os usuários inseridos serão reordenados.



## Fila de Pré Atendimento

1. A fila de pré atendimento é configurada da mesma forma que a fila de **PDV** e seguem o mesmo padrão. Para acessá-la, clique em **Troca fila de atendimento** e na tela seguinte selecionar a fila desejada.

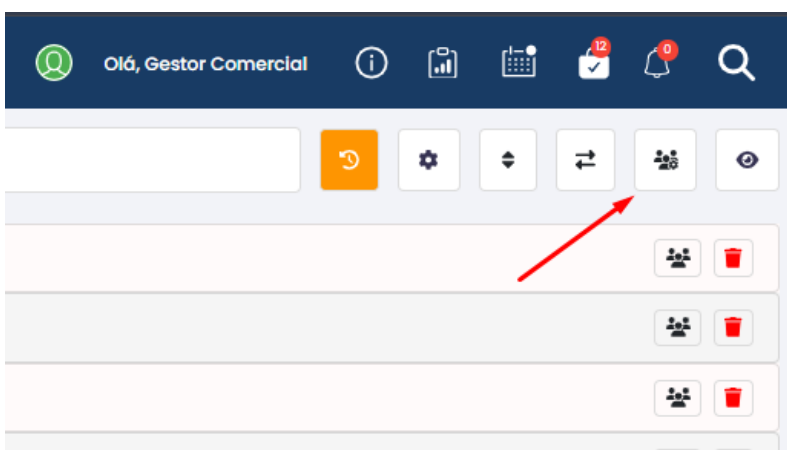


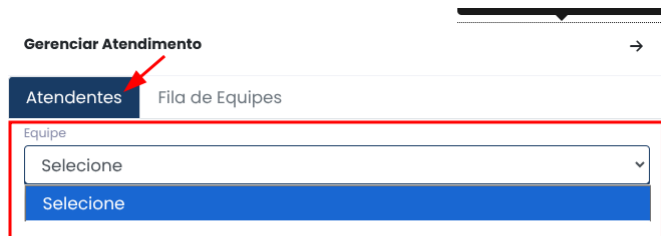
Com a fila selecionada, realize as devidas configurações.

Com esses procedimentos, é possível **habilitar, desabilitar, adicionar, remover e organizar** a posição dos corretores na Fila de Atendimento de forma prática e rápida no CRM.

## Possíveis erros:

- **Problemas para encontrar corretor na Fila de Atendimento:** Ao acessar a **Fila de Atendimento**, caso não localize um corretor específico, verifique inicialmente se o mesmo acessou o sistema ao menos **uma vez** e abriu o prospecta. Caso não tenha, siga o passo a passo acima, porém, persistindo a inconsistência, solicitamos contatar o **Suporte** para análise e resolução do problema.





- **Corretor não se encontra na fila:** Ao tentar adicionar um corretor específico à fila e não localizá-lo, duas situações podem estar ocorrendo;

1. O corretor provavelmente não está atribuído à equipe correta.
2. A permissão para operar no módulo Prospecta encontra-se desabilitada para o seu usuário.

Para resolver a situação, verifique essas configurações junto ao setor responsável pelo **gerenciamento de usuários e permissões** ou **contate o Suporte** para assistência especializada.

# 2.2 Configuração da fila de atendimento

No CRM, existem dois métodos para distribuir os leads aos corretores por meio da **Roleta de Atendimento**:

## 1. Todos os Corretores na Fila

Esse método envia os leads para **todos os corretores presentes na fila**, independentemente de estarem **online ou offline** no momento da distribuição.

“ Indicado quando o objetivo é garantir que todos os corretores recebam oportunidades, mesmo que não estejam conectados à plataforma.

---

## 2. Apenas Corretores Online

Nesse método, os leads são enviados **exclusivamente para os corretores que estiverem online** no momento da distribuição.

O **Dommus** prioriza automaticamente o envio para os profissionais que estão ativos na plataforma.

“ Recomendado quando se deseja atendimento imediato e direcionado para corretores disponíveis em tempo real.

---

Para realizar a alteração basta clicar na engrenagem e na tela seguinte você visualiza o método atual e caso deseje alterar, basta clicar em "Sim, alterar!".



## Deseja alterar o modo de distribuição?

Você tem certeza que deseja alterar o modo de distribuição de TODOS CORRETORES NA FILA para **APENAS CORRETORES ONLINE?**



Sim, alterar!

Não, cancelar.

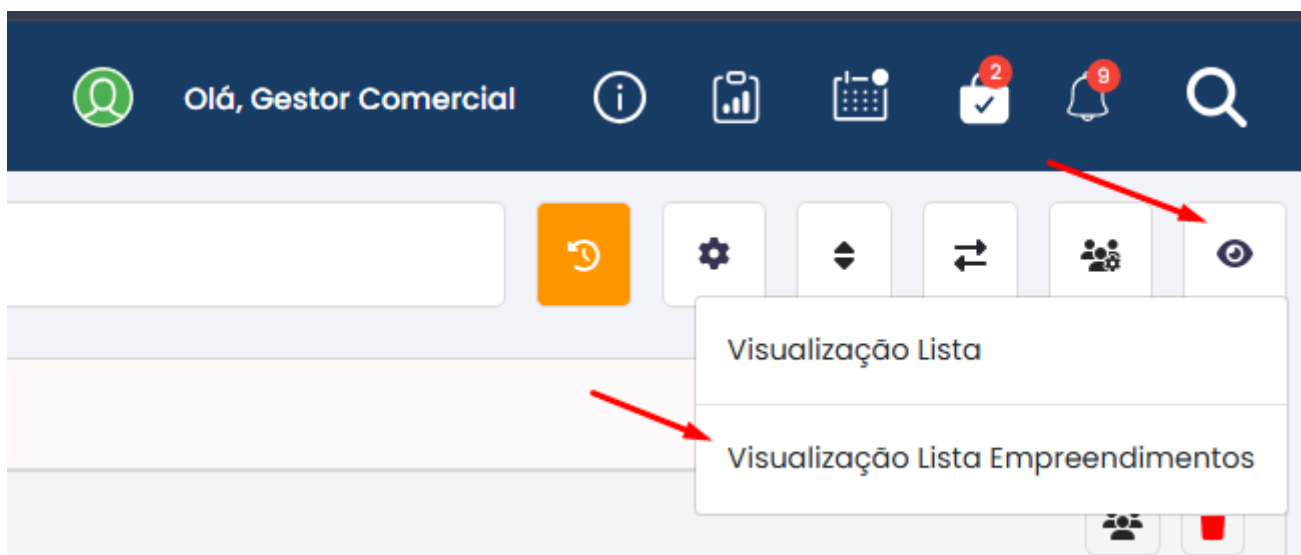
## 2.3 Alteração da Visualização da Fila de Atendimento

O sistema permite modificar a forma como a **Fila de Atendimento** é exibida, facilitando a análise das informações e a gestão dos corretores.

Com essa funcionalidade, é possível **visualizar a posição de cada corretor em relação a cada empreendimento**, proporcionando um acompanhamento mais preciso da distribuição de leads.

### Como alterar a visualização:

1. Localize o **ícone de alternância de visualização**
2. Clique no ícone.
3. Selecione a opção **Visualização Lista de Empreendimentos**.



Essa visualização organiza as informações por empreendimento, permitindo identificar rapidamente a ordem de atendimento e a disponibilidade de cada corretor para cada projeto.

DOMMUS | PROSPECTA | Pesquisar ... | Olá, Gestor Comercial

Fila de Atendimento (PDV)

Empreendimento	Nome	Disponibilidade	Atendimentos	Outros	Excluir
Empreendimento 001	#1 Não Atribuído <small>Último Acesso: 22/07/2024 16:07</small>	0	293	0	
	#2 Não Atribuído <small>Último Acesso: 20/07/2024 14:07</small>	0	38	0	
Empreendimento 003	#1 Não Atribuído <small>Último Acesso: 23/07/2024 17:07</small>	0	4	0	
	#2 Não Atribuído <small>Último Acesso: 23/07/2024 12:07</small>	0	8	0	
	#3 Não Atribuído <small>Último Acesso: 23/07/2024 19:07</small>	0	5	0	
	#4 Não Atribuído <small>Último Acesso: 23/07/2024 17:07</small>	0	7	0	
	#5 Não Atribuído <small>Último Acesso: 23/07/2024 17:07</small>	0	1549	0	
Empreendimento 002	#1 Não Atribuído <small>Último Acesso: 23/07/2024 13:07</small>	0	17	0	
Empreendimento 004	#1 Não Atribuído <small>Último Acesso: 20/07/2024 14:07</small>	0	0	0	