

HelpDesk

- [HelpDesk - Visão Geral](#)
- [HelpDesk - Tickets](#)
- [HelpDesk - Chats](#)
- [Como cadastrar novo departamento](#)
- [Como configurar suas integrações no HelpDesk](#)
- [Como cadastrar nova companhia](#)
- [Como configurar suas integrações da companhia no HelpDesk](#)
- [Como montar seus grupos no HelpDesk](#)
- [Como adicionar novos atendentes no HelpDesk](#)

HelpDesk - Visão Geral

Avalie a nossa Central de Ajuda, sua opinião é importante para nós!

Faça seu negócio decolar 

Equipe Builderall

HelpDesk - Tickets

Avalie a nossa Central de Ajuda, sua opinião é importante para nós!

Faça seu negócio decolar 

Equipe Builderall

HelpDesk - Chats

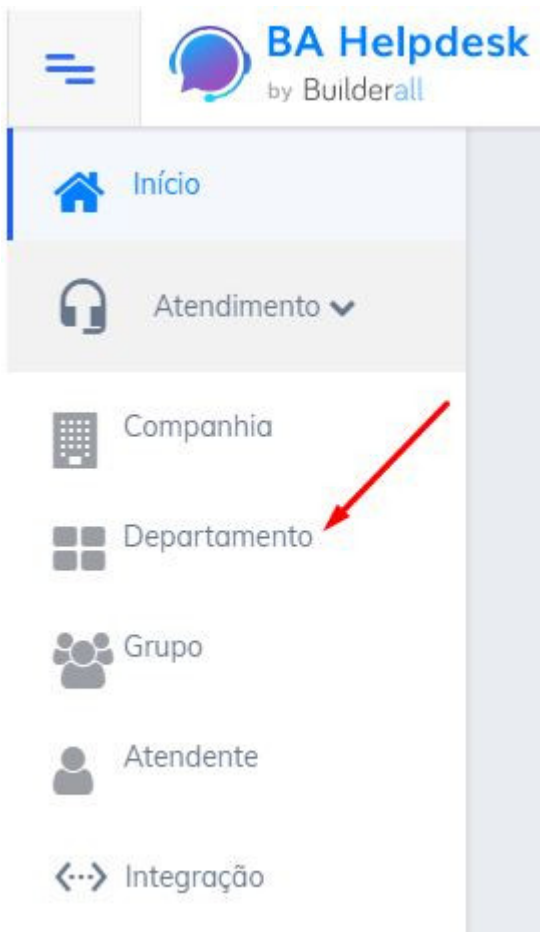
Avalie a nossa Central de Ajuda, sua opinião é importante para nós!

Faça seu negócio decolar 

Equipe Builderall

Como cadastrar novo departamento

1. No dashboard do HelpDesk, no menu lateral esquerdo, clique em "Departamentos";



2. Irá abrir essa página. Clique em "Cadastrar novo departamento";


Dashboard Departamento

Dashboard Departamento


Todos ▼

LISTA DE DEPARTAMENTOS


+ CADASTRAR NOVO DEPARTAMENTO




Porcentagem de Tickets atendidos em relação ao Total
0%




Porcentagem de Chats atendidos em relação ao Total
0%




Porcentagem de Tickets em atendimento
0%




Porcentagem de Chats em atendimento
0%




Total de Tickets
0



Total de Chats
0



Nota Média para os atendimentos
Sem dados ainda



Nota Média para os atendentes
Sem dados ainda

3. Aqui irá aparecer essa tela. Coloque o nome do departamento e a descrição dele;

Cadastrar departamento

cadastro de departamento

VOLTAR

SALVAR

Nome

Descrição

...

4. Nessa parte, você irá fazer a configuração. Vamos verificar cada seção;

Configuração de departamento

Departamento Finanças

VOLTAR

SALVAR

Geral

Nesta guia, você pode fazer algumas configurações de departamento de propósito geral.

GERAL

GERENCIAR ATENDENTES

ATALHOS DE TEXTO

LIMITAÇÕES/QUANTIDADES

AVALIAÇÃO

CHAT

TICKET

Linguagem ?

Todos X

Região ?

Horário de Brasília

Módulo ?

ALL

5. Na opção "Geral", se você clicar no idioma, você poderá selecionar um idioma específico. Você pode definir seu fuso horário e pode escolher entre "Chats" ou "Tickets", ou ambos;

Configuração de departamento

Departamento Suporte geral

VOLTAR

SALVAR

Geral

Nesta guia, você pode fazer algumas configurações de departamento de propósito geral.

GERAL

GERENCIAR ATENDENTES

ATALHOS DE TEXTO

LIMITAÇÕES/QUANTIDADES

AVALIAÇÃO


CHAT


TICKET


Linguagem ?


Todos X


Todos


 Português (Brasil)


 English

 Français

 Español

 Italiano

 Português

 עברית

* Clique em "Módulo", e você pode escolher aqui, entre Chat ou Ticket, ou se preferir, pode ser os

dois;

Configuração de departamento

Departamento Suporte geral

VOLTAR

SALVAR

Geral

Nesta guia, você pode fazer algumas configurações de departamento de propósito geral.

GERAL

GERENCIAR ATENDENTES

ATALHOS DE TEXTO

LIMITAÇÕES/QUANTIDADES

AVALIAÇÃO

CHAT

TICKET

Linguagem

Todos

Região

Horário de Brasília


Módulo

ALL

ALL

CHAT

TICKET



6. Gerenciar Atendentes - aqui você precisa criar um assistente primeiro. Depois que você criar o assistente, ele aparecerá em "Todos os assistentes". Para definir este atendente neste departamento, basta clicar no sinal de mais. Você tem a opção de desacoplar o atendente deste departamento clicando no sinal de menos;

Configuração de departamento

Departamento Suporte geral

VOLTAR

SALVAR

Gerenciar atendentes

Nesta guia, você pode adicionar ou remover funcionários do departamento.

GERALGERENCIAR ATENDENTESATALHOS DE TEXTOLIMITAÇÕES/QUANTIDADES

AVALIAÇÃOCHATTICKET

Atendentes do departamento

Atendente do departamento Suporte geral ⓘDepartamentos

Todos os atendentes

Atendentes	Departamentos
Rodri	Sales
Nenhum atendente cadastrado.	



Configuração de departamento

Departamento Suporte geral

VOLTAR

SALVAR

Gerenciar atendentes

Nesta guia, você pode adicionar ou remover funcionários do departamento.

GERALGERENCIAR ATENDENTESATALHOS DE TEXTOLIMITAÇÕES/QUANTIDADES

AVALIAÇÃOCHATTICKET


Atendentes do departamento

Atendente do departamento Suporte geral ⓘDepartamentos

RodriSales, Suporte geral

Todos os atendentes

Atendentes	Departamentos
Nenhum atendente cadastrado.	



7. Atalhos de Texto - Estes são textos que ajudarão os atendentes no atendimento ao cliente. Eles podem criar seus próprios comandos e textos, digitando as informações no topo e depois clicando em "Adicionar". Eles também podem usar as mensagens prontas e personalizá-las, clicando no lápis;

GERAL

GERENCIAR ATENDENTES

ATALHOS DE TEXTO

LIMITAÇÕES/QUANTIDADES

AVALIAÇÃO

CHAT

TICKET

Comando ?

Status ?

Descrição ?









Insira o nome

INÍCIO

Insira o nome

ADICIONAR

Customizados

Comando	Status	Descrição	Ações
bd	INÍCIO	Bom dia	 
bt	INÍCIO	Boa tarde	 
bn	INÍCIO	Boa noite	 
eta	FIM	Espero ter ajudado!	 

Básicos

Comando	Status	Descrição
cl_name	FIXED	(Nome do cliente)
cl_email	FIXED	(Email do cliente)
company	FIXED	(Nome da companhia)
dept	FIXED	(Nome do departamento)

GERAL

GERENCIAR ATENDENTES

ATALHOS DE TEXTO

LIMITAÇÕES/QUANTIDADES

AVALIAÇÃO

CHAT

TICKET

Comando ?

Status ?

Descrição ?










Insira o nome

FIM

Insira o nome

ADICIONAR

Customizados

Comando	Status	Descrição	Ações
bd	INÍCIO	Bom dia	 
bt	INÍCIO	Boa tarde	 
bn	INÍCIO	Boa noite	 
eta	FIM	Espero ter ajudado!	 
pa	FIM	Foi um prazer te ajudar hoje.	 

8. Limitações/Quantidades - Aqui você definirá o tempo de espera para os chats, o número de chats por atendente, o número de ingressos por atendente, o tempo ocioso do bate-papo, se o cliente não responder nos minutos definidos, o bate-papo será fechado. E por último, o cliente define o tempo em que o ingresso será agrupado na categoria "Atrasado";

Configuração de departamento

Departamento Suporte geral

VOLTAR

SALVAR

Limitações/Quantidades

Nesta guia, você pode configurar os limites de serviço e o comportamento do sistema ao operar para o departamento.

GERALGERENCIAR ATENDENTESATALHOS DE TEXTOLIMITAÇÕES/QUANTIDADES

Tempo de espera do chat (minutos):

0

+

-

Se está com o valor 0 significa que a limitação está desativada

Chat por atendente:

0

+

-

Se está com o valor 0 significa que a limitação está desativada

Ticket por atendente:

0

+

-

Se está com o valor 0 significa que a limitação está desativada

Mensagem de inatividade após (minutos):

30

+

-

Se está com o valor 0 significa que a limitação está desativada

Tempo para ticket se tornar atrasado (minutos):

10080

+

-

Se está com o valor 0 significa que a limitação está desativada

9. Avaliação - Aqui, os clientes terão a oportunidade de avaliar o serviço que receberam. Ao avaliar o atendente, o serviço prestado e você pode deixar um comentário;

Configuração de departamento

Departamento Suporte geral

VOLTAR

SALVAR

Avaliação

Nesta aba, você pode configurar como seus serviços serão avaliados pelos clientes ao operar para o departamento.

GERAL

GERENCIAR ATENDENTES

ATALHOS DE TEXTO

LIMITAÇÕES/QUANTIDADES

AVALIAÇÃO

CHAT

TICKET

Tipo

Bom ou Ruim(2)

Habilitar avaliação do atendente ?



Habilitar avaliação de serviço ?



Habilitar avaliação de comentário ?



10. Chat - É o momento em que o atendente está tendo contato direto com o cliente. "Show queue" mostra o tempo de espera para que o cliente seja atendido. "Open Chat", se esta opção for selecionada, o cliente pode abrir um chat neste departamento. O cliente terá a opção de editar uma mensagem de abertura e fechamento. Você também terá a opção de adicionar uma pergunta enquanto o bate-papo estiver em andamento;

GERAL

GERENCIAR ATENDENTES

ATALHOS DE TEXTO

LIMITAÇÕES/QUANTIDADES

AVALIAÇÃO

CHAT

TICKET

Exibir fila ?

Abrir Chat ?

Mensagem de abertura: ?

Bem vindo! Aguarde que em breve lhe atenderemos!

Mensagem de encerramento: ?

Muito obrigado(a)! Esperamos ter ajudado!

Formulário Inicial: ?

Pergunta	Tipo	Obrigatório	Ativo	Deletar
Qual é o seu problema / dúvida?	TEXT			

+ CADASTRAR PERGUNTA

Pergunta

Podemos entrar em contato com o senhor.

Selecione o tipo de resposta

TEXT

☐ É obrigatoria?

OK

Cancel

Formulário Inicial: ?

Pergunta	Tipo	Obrigatório	Ativo	Deletar
Qual é o seu problema / dúvida?	TEXT			
Me passa um contato, caso o chat se encerre, assim poderemos entrar em contato com o senhor.	TEXT			

[+ CADASTRAR PERGUNTA](#)

*Aqui será definido o período de trabalho do atendente;

Horário de funcionamento do chat: ?

Domingo	00:00	até	23:59
Segunda-feira	00:00	até	23:59
Terça-feira	00:00	até	23:59
Quarta-Feira	00:00	até	23:59
Quinta-feira	00:00	até	23:59
Sexta-feira	00:00	até	23:59
Sábado	00:00	até	23:59

* Caso necessário inativar um dia da semana, basta incluir o horário 00:00 - 00:00 no dia desejado da seguinte maneira:

<input checked="" type="checkbox"/> Domingo	00:00 ⌚ ✓	até	<u>00:00</u> ⌚ ✓
<input checked="" type="checkbox"/> Segunda-feira	00:00 ⌚ ✓	até	23:59 ⌚ ✓
<input checked="" type="checkbox"/> Terça-feira	00:00 ⌚ ✓	até	23:59 ⌚ ✓
<input checked="" type="checkbox"/> Quarta-Feira	00:00 ⌚ ✓	até	23:59 ⌚ ✓
<input checked="" type="checkbox"/> Quinta-feira	00:00 ⌚ ✓	até	23:59 ⌚ ✓
<input checked="" type="checkbox"/> Sexta-feira	00:00 ⌚ ✓	até	23:59 ⌚ ✓
<input checked="" type="checkbox"/> Sábado	00:00 ⌚ ✓	até	<u>00:00</u> ⌚ ✓

11. Aqui você define o e-mail que será enviado ao cliente toda vez que o bilhete for respondido pelo atendente, lembre-se que você tem que ativar esta função. Você pode editar a mensagem de abertura e fechamento e colocar a descrição do título do ingresso. Você também pode inserir uma pergunta, caso precise de mais detalhes sobre o problema;

Enviar email ?



Mensagem de abertura: ?

Bem vindo! Aguarde que em breve lhe atenderemos!

Descreva o título do ticket: ?

Por favor, informe a descrição do Ticket:

Formulário Inicial: ?

Pergunta

⬮ Tipo

⬮ Obrigatório

⬮ Ativo

Deletar

+ CADASTRAR PERGUNTA

Pergunta

nos enviar um vídeo mostrando o problema?

Selecione o tipo de resposta

TEXT



☐ É obrigatoria?

OK

Cancel

Enviar email 



Mensagem de abertura: 

Bem vindo! Aguarde que em breve lhe atenderemos!

Descreva o título do ticket: 

Por favor, informe a descrição do Ticket:

Formulário Inicial: 

Pergunta



Tipo



Obrigatório



Ativo

Deletar

Você pode nos enviar um vídeo mostrando o problema?

TEXT



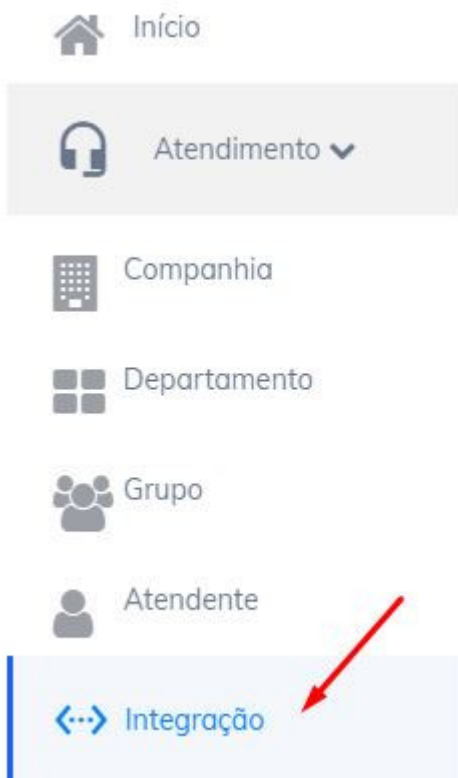
+ CADASTRAR PERGUNTA

Como configurar suas integrações no HelpDesk

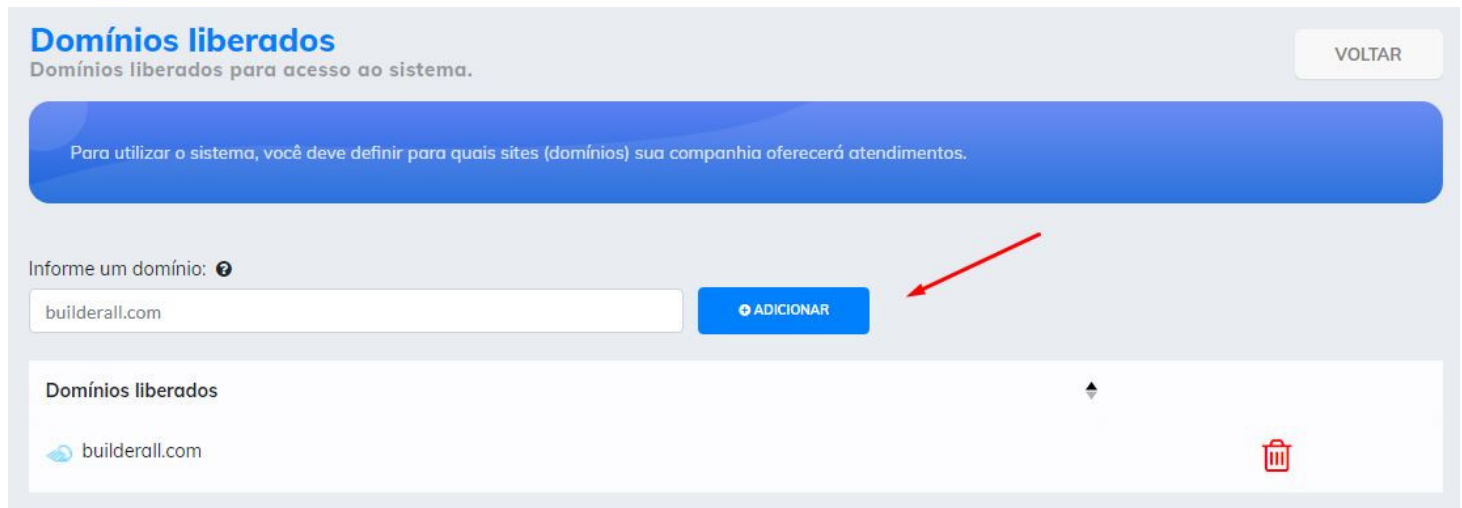
Você pode integrar o HelpDesk com seus próprios sites ou integrá-lo com os sites dos seus clientes. Não é necessário ter uma conta na Builderall para que a integração funcione.

Vamos ver como a integração funciona.

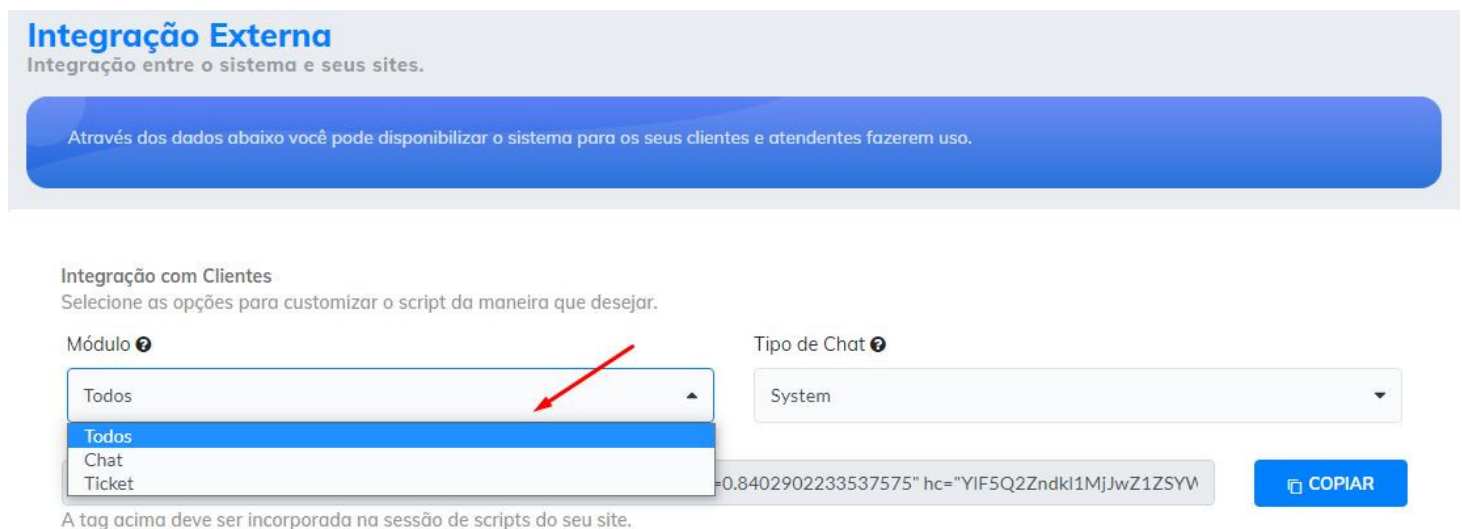
1. Entre no aplicativo HelpDesk. Você entrará no dashboard da ferramenta. No menu lateral esquerdo, vá até a última opção "Integrações" e clique nela;



2. Nessa seção, se o seu cliente não tem conta na Builderall, você terá que adicionar o domínio do site dele aqui, para que a integração funcione. Se o cliente tem um site na Builderall e não tem um domínio conectado ao site, não precisará que ele insira a URL do site dele aqui, o site está utilizando este domínio "builderall.com". Agora, caso o cliente tenha um site com um domínio conectado na Builderall, ele irá precisar inserir o nome do domínio para que a integração funcione;



3. Nessa seção, você irá escolher o que será mostrado no site do seu cliente. Poderá escolher em mostrar somente o Chat, ou somente o Ticket, ou se preferir, poderá mostrar os dois. Após feita essa configuração, copie o link da integração e cole na página do cliente, na seção "Configurações de Script";



Integração Externa

Integração entre o sistema e seus sites.

Através dos dados abaixo você pode disponibilizar o sistema para os seus clientes e atendentes fazerem uso.

Integração com Clientes

Selecione as opções para customizar o script da maneira que desejar.

Módulo ⓘ

Todos

Tipo de Chat ⓘ

System

```
<script id="ba-helpdesk__script" src="https://hs.builderall.com/js/api/app.js?v=0.8402902233537575" hc="YIF5Q2Zndkl1MjJwZ1ZSYW"
```

A tag acima deve ser incorporada na sessão de scripts do seu site.

COPIAR

4. Essa configuração irá servir para quando o cliente for fazer o login. Aqui poderá configurar o acesso anônimo (com esse acesso, o cliente não terá acesso à área de tickets), poderá ativar o perfil do cliente, onde ele poderá editar o perfil (nome e senha). O link de acesso será utilizado pelo cliente para verificar os tickets e chats;

Interação com Clientes.

Configuração para interação entre o sistema e seus clientes.

Através das configurações abaixo, você pode definir como o sistema deve se comportar ao ser acessado por seus clientes.

Link do redirecionamento ao sair (Cliente)

<https://hs.builderall.com/client/YIF5Q2Zndkl1MjJwZ1ZSYWc1R3J1dmIVK3JhYWJPY0MveksrZmZocFhPTT0=/login>



COPIAR

Acesso

Permitir acesso Anônimo



No acesso anônimo o cliente não terá acesso aos tickets, pois não será capaz de acompanhá-los.

Perfil do Cliente

Ativar Perfil Cliente



Caso ativado o cliente pode editar o perfil (nome e senha).

* Essa será a tela para fazer o login;

Bem vindo a SHealth.

Antes de começar a fazer o login na pagina.

E-mail:

Insira o email



Senha:

Senha



Registrar

☐ Login automático

☐ Eu não quero me identificar

ENTRAR →

5. Nessa seção, os atendentes irão ter acesso aos tickets e chats (atendimento ao cliente). Eles irão fazer o login com esse link. Poderá deixar a opção ativada para o atendente editar o e-mail e nome. Você poderá inserir esse link ao site e deixar um espaço reservado para o acesso dos atendentes;

Interação com Atendentes

Configuração para interação entre o sistema e seus atendentes.

Através das configurações abaixo, você pode definir como o sistema deve se comportar ao ser acessado por seus Atendentes.

Acesso de Atendentes

Para que seus Atendentes façam login, utilize o link abaixo.

<https://hs.builderall.com/login>

  COPIAR

Perfil do Atendente

Ativar Perfil Atendente



Caso ativado o atendente pode editar o perfil (nome e senha).

Como cadastrar nova companhia

1. No dashboard do aplicativo HelpDesk, vá até à opção "Trocar Companhia". Essa opção você irá utilizar se já tiver uma companhia cadastrada. Caso estiver criando a sua primeira companhia, clique em "Companhia" e depois clique em "Criar nova companhia";

 Início

 Atendimento ▾

 Companhia

 Departamento

 Grupo

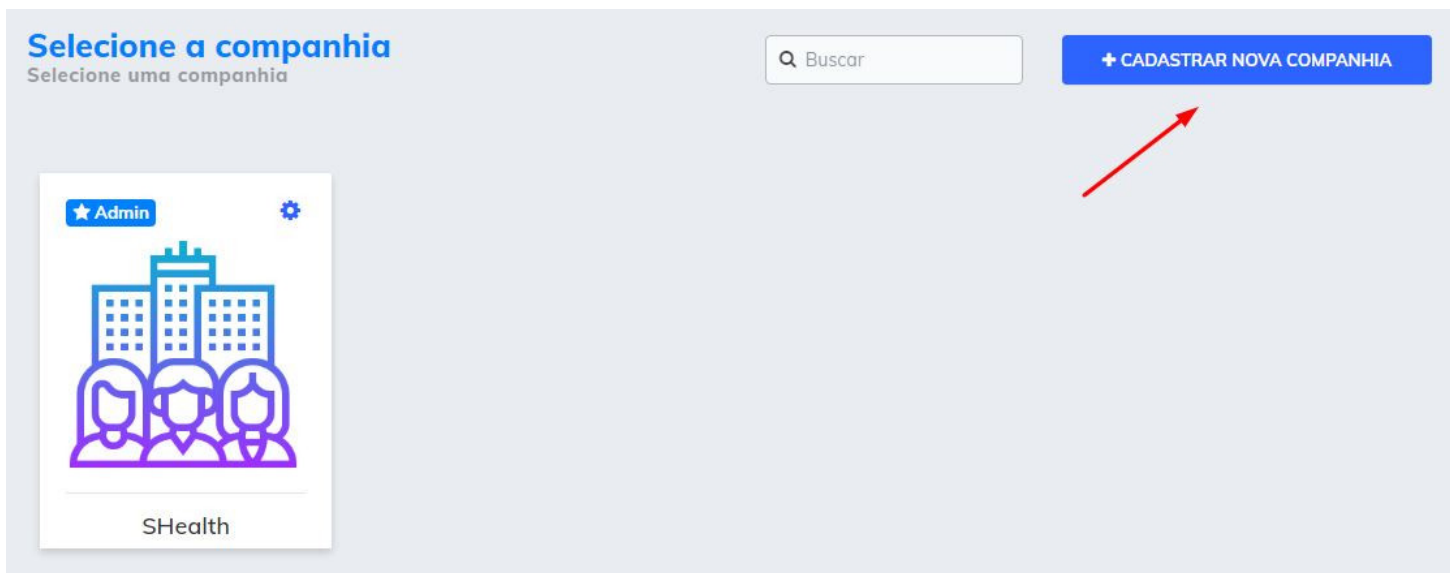
 Atendente

 Integração

 Trocar de companhia

 Backoffice

2. Essa tela irá abrir. Clique em "Cadastrar nova companhia";



3. Aqui você irá preencher com os dados da nova companhia. Inserir o nome, caso quiser inserir um logotipo, terá que gerar um link do logotipo e inserir no espaço do logotipo. Coloque uma descrição do que a sua empresa faz e caso tiver um domínio, adicione-o na última opção. Se não tiver ainda, não tem problema, poderá fazer isso mais tarde. depois de tudo preenchido, clique em "Salvar";

4. Um script específico para essa companhia será gerado;

Sua companhia está pronta!

Copie o script abaixo e adicione-o à seção de script do(s) seu(s) site(s)!

```
<script id="ba-helpdesk_script" src="https://hs.builderall.com/js/api/app.js?v
```

COPIAR

OK

5. Aqui será mostrado qual companhia está ativa no momento. Caso quiser trocar de companhia, vá ao menu lateral esquerdo e clique em "Trocar de companhia". Aqui serão mostradas todas as companhias cadastradas;

Dashboard Companhia

Companhia: MD Solutions

EDITAR COMPANHIA

INTEGRAÇÃO



Departamentos
1



Grupos
1



Atendentes
1



Clientes
0

6. Veja como as companhias serão mostradas;

Selecione a companhia

Selecione uma companhia

Q. Buscar

+ CADASTRAR NOVA COMPANHIA

★ Admin



SHealth

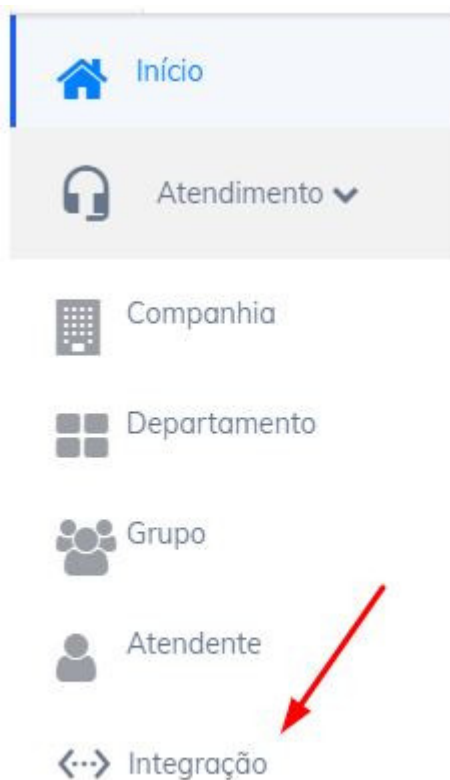
★ Admin



MD Solutions

Como configurar suas integrações da companhia no HelpDesk

1. No dashboard do aplicativo HelpDesk, no menu lateral esquerdo, clique em "Integrações";



2. Essa página irá abrir com as informações de integração da empresa. Terá que ter em mente o seguinte, caso alterar a opção de integração para "Chat" somente, o link será alterado e você terá

que copiá-lo e alterá-lo no site que está utilizando;

Integração Externa

Integração entre o sistema e seus sites.

Através dos dados abaixo você pode disponibilizar o sistema para os seus clientes e atendentes fazerem uso.

Integração com Clientes
Selecione as opções para customizar o script da maneira que desejar.

Módulo

Todos
Todos
Chat
Ticket

Tipo de Chat

System

0.7057566588881485" hc="R0pIREVJSWISQ1VnTnh0ak

COPIAR

A tag acima deve ser incorporada na sessão de scripts do seu site.

3. Após copiar o link, altere-o na seção de "Configurações de Script" do site;

Integração Externa

Integração entre o sistema e seus sites.

Através dos dados abaixo você pode disponibilizar o sistema para os seus clientes e atendentes fazerem uso.

Integração com Clientes
Selecione as opções para customizar o script da maneira que desejar.

Módulo

Chat

Tipo de Chat

System

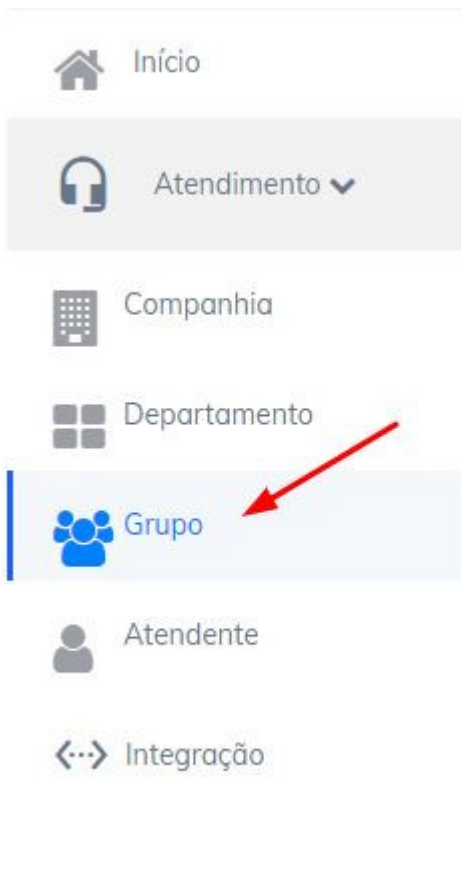
<script id="ba-helpdesk__script" src="https://hs.builderall.com/js/api/app.js?v=0.4825607979931992" hc="R0pIREVJSWISQ1VnTnh0ak

COPIAR

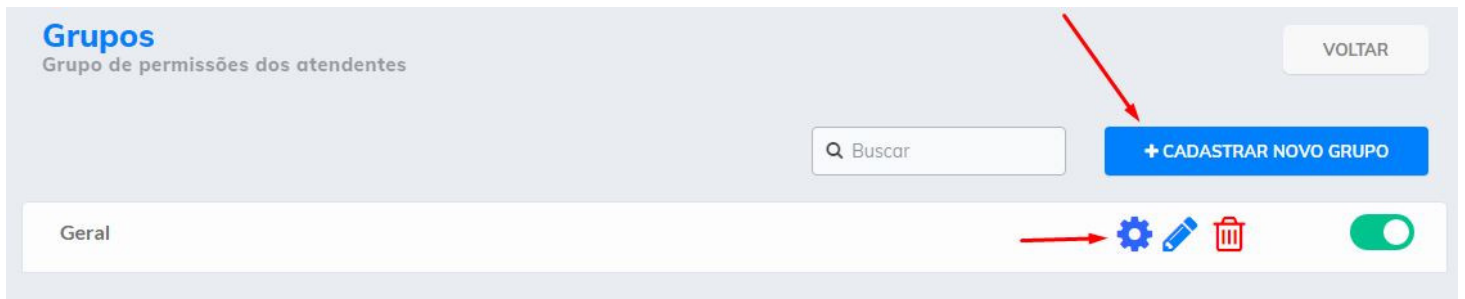
A tag acima deve ser incorporada na sessão de scripts do seu site.

Como montar seus grupos no HelpDesk

1. No menu lateral esquerdo do seu dashboard, clique em "Grupo";



2. Aqui irão mostrar todos os seus grupos criados. Poderá editar um já existente ou criar um grupo novo, clicando no botão "Criar novo grupo";



3. Aqui terá que inserir o nome do grupo e uma descrição para ele. Após feito isso, clique em "Salvar";

4. Todos os atendentes cadastrados irão aparecer nessa parte de baixo. Caso não tenha nenhum cadastrado, poderá cadastrar posteriormente. Caberá a você colocar os atendentes nos respectivos grupos, clicando no sinal de mais. O grupo criado para esse exemplo foi o "Grupo de Chat", que será responsável por todos os chats;

Configuração de grupo de permissão

Gerenciar usuários do grupo Grupo de Chat

VOLTAR

Gerenciar usuários do grupo

Nesta aba, você pode adicionar ou remover atendentes do grupo.

GERENCIAR USUÁRIOS DO GRUPO

GERENCIAR O ACESSO DO GRUPO

| Atendentes do grupo Grupo de Chat | Grupos |
|-----------------------------------|--------|
| Nenhum atendente cadastrado. | |

| Atendentes | Grupos |
|--------------|--------------|
| Luiz Marques | <div>+</div> |

5. Aqui o atendente foi adicionado a esse grupo. Caso precise retirá-lo do grupo, basta clicar no sinal de menos, em vermelho;

Configuração de grupo de permissão

Gerenciar usuários do grupo Grupo de Chat

VOLTAR

Gerenciar usuários do grupo

Nesta aba, você pode adicionar ou remover atendentes do grupo.

GERENCIAR USUÁRIOS DO GRUPO

GERENCIAR O ACESSO DO GRUPO

| Atendentes do grupo Grupo de Chat | Grupos |
|-----------------------------------|----------------------------|
| Luiz Marques | Grupo de Chat <div>-</div> |

| Atendentes | Grupos |
|------------------------------|--------|
| Nenhum atendente cadastrado. | |

6. Agora que configurou os atendentes, terá que configurar o acesso deles. Irá aparecer três opções de acesso: Chat, Ticket e Controladores. É importante que leia as informações abaixo de cada opção, assim ficará mais fácil configurar o acesso;

Chat

| | |
|--|-------------------------------------|
| Admin
Concede acesso a todas as funcionalidades do chat. | <input type="checkbox"/> |
| Fila completa
Permite ao atendente "pegar" qualquer chat da fila. Quando desmarcado, o atendente só pode "pegar" o primeiro da fila. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Transformar em Ticket
Permite ao atendente transformar o seu chat em um ticket. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ver a lista completa
Permite ao atendente visualizar todos os chats em andamento de seus departamentos. Quando desmarcado, o atendente pode visualizar apenas os seus chats. | <input type="checkbox"/> |
| Pegar
Permite ao atendente "pegar" chats para atendimento. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Fechar
Permite ao atendente "fechar" atendimentos. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Transferir
Permite ao atendente transferir um chat entre departamento e/ou atendentes. | <input checked="" type="checkbox"/> |

Ticket

| | |
|--|-------------------------------------|
| Admin
Concede acesso a todas as funcionalidades do ticket. | <input type="checkbox"/> |
| Criar Ticket
Permite ao atendente criar um ticket. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ver a lista completa
Permite ao atendente visualizar todos os tickets em andamento de seus departamentos. Quando desmarcado, o atendente pode visualizar apenas os seus tickets. | <input type="checkbox"/> |
| Pegar
Permite ao atendente "pegar" tickets para atendimento. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Fechar
Permite ao atendente "fechar" tickets. Tickets fechados, permitem que cliente "re-abra" o atendimento. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Resolvido
Permite ao atendente "resolver" tickets. Tickets resolvidos, não permitem que cliente "re-abra" o atendimento. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Transferir
Permite ao atendente transferir um ticket entre departamento e/ou atendentes. | <input checked="" type="checkbox"/> |

* Essa categoria está relacionada mais para os supervisores;

Controladores

Companhia

Concede acesso ao painel de gestão/configuração de companhia.



Departamento

Concede acesso ao painel de gestão/configuração de departamentos.



Grupo

Concede acesso ao painel de gestão/configuração de grupos.



Atendentes

Concede acesso ao painel de gestão/configuração de atendentes.



Integração

Concede acesso ao painel de gerenciamento da integração do sistema com sites e sistemas externos.



7. Como esse grupo criado irá ser responsável pelos chats, o acesso será somente para essa categoria. Para liberar acesso, basta clicar no botão no final da linha e deixá-lo verde;

Chat

Admin

Concede acesso a todas as funcionalidades do chat.



Fila completa

Permite ao atendente "pegar" qualquer chat da fila. Quando desmarcado, o atendente só pode "pegar" o primeiro da fila.



Transformar em Ticket

Permite ao atendente transformar o seu chat em um ticket.



Ver a lista completa

Permite ao atendente visualizar todos os chats em andamento de seus departamentos. Quando desmarcado, o atendente pode visualizar apenas os seus chats.



Pegar

Permite ao atendente "pegar" chats para atendimento.



Fechar

Permite ao atendente "fechar" atendimentos.



Transferir

Permite ao atendente transferir um chat entre departamento e/ou atendentes.



8. Depois que finalizar a configuração, clique em "Salvar";

Configuração de grupo de permissão

Gerenciar usuários do grupo Grupo de Chat

VOLTAR

  SALVAR

Gerenciar o acesso do grupo

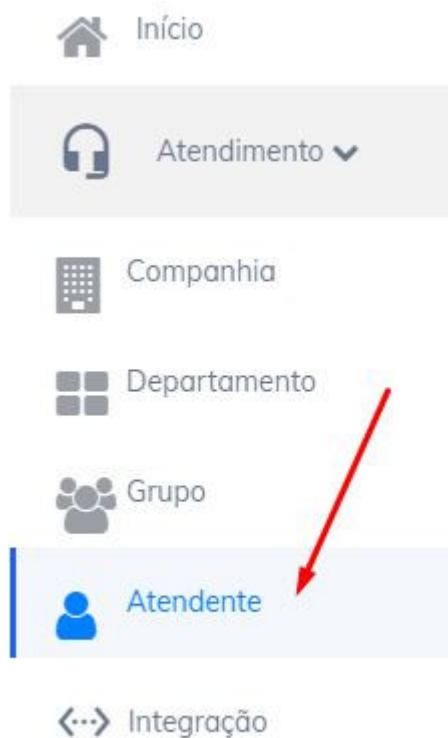
Nesta aba, você pode configurar as permissões de acesso do grupo.

Para ativar uma permissão basta clicar no botão no final da linha.

Após isso peça para os atendentes que fazem parte do grupo relogar no sistema, para que as alterações sejam aplicadas.

Como adicionar novos atendentes no HelpDesk

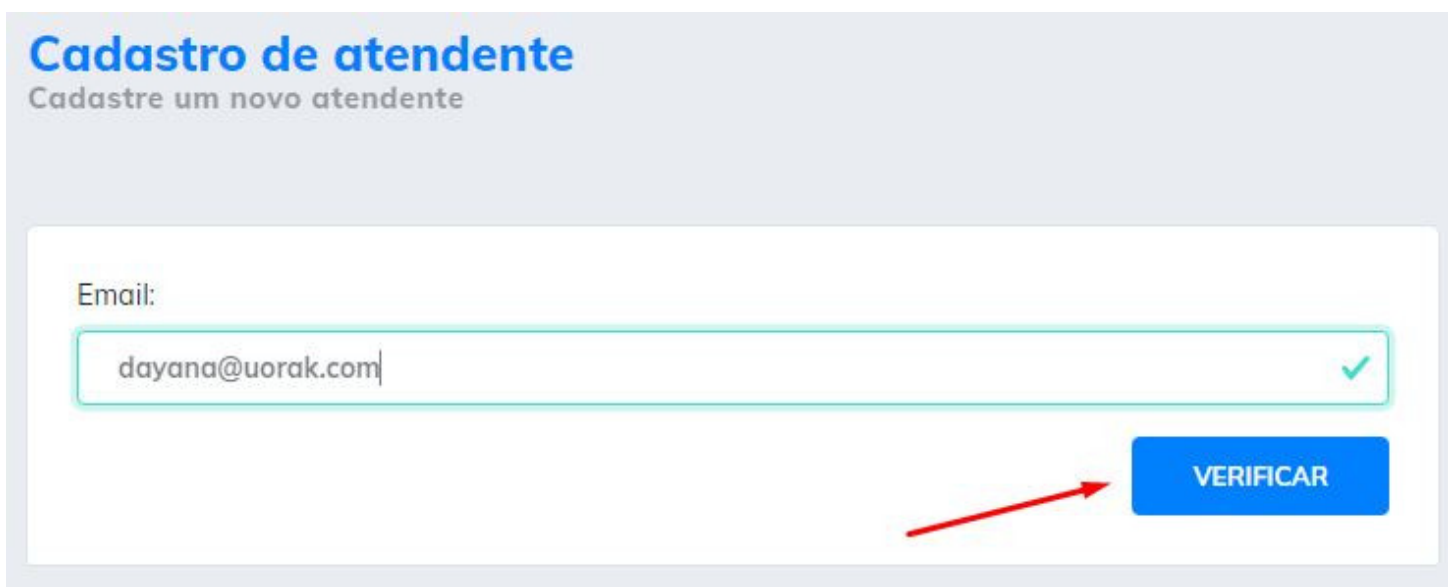
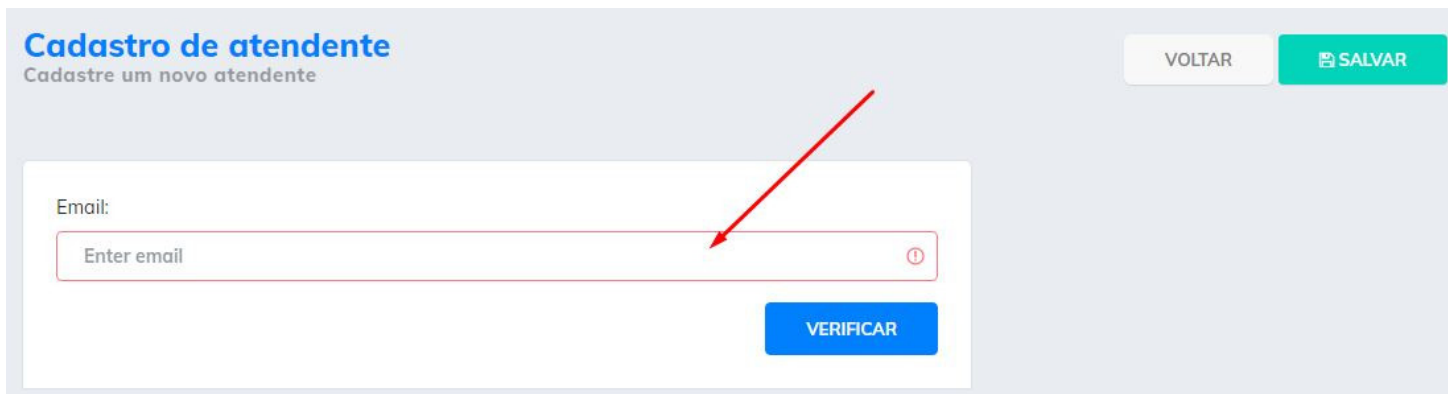
1. No menu lateral esquerdo do seu dashboard, clique em "Atendentes";



2. Essa página irá aparecer. Aqui você tem a opção de verificar a lista de atendentes e editar se preciso. Caso queira adicionar um novo atendente, clique em "Adicionar novo atendente";



3. Aqui irá adicionar o e-mail do atendente e depois clique em "Verificar";



4. Agora, coloque o nome e crie uma senha para o atendente. Após isso, clique em "Registrar";

Cadastro de atendente

Cadastre um novo atendente

Email:

dayana@uorak.com



E-mail não registrado

Nome:

Insira o nome



Senha:

Insira a senha



REGISTRAR

5. Irá aparecer essa tela. Aqui terá que alocar o atendente em um grupo e em um departamento. Feito isso, clique em "Salvar";

Editar Atendente


Editar Atendente Dayana Santos

 **SALVAR**

Atendente

Após o cadastro deve vincular o atendente à pelo menos um grupo e um departamento

Nome

Dayana Santos 

Email

dayana@uorak.com 

Grupos - [Cadastre um novo grupo](#) - [Atualizar](#)

-- Por favor selecione uma opção --

Geral

Grupo de Chat 

Ticket Group

Departamentos - [Cadastrar um Novo Departamento](#) - [Atualizar](#)


-- Por favor selecione uma opção --


Suporte geral 





















6. O atendente cadastrado irá aparecer na lista de atendentes;

Listagem de atendentes

[VOLTAR](#)

 Buscar

 **ADICIONAR NOVO ATENDENTE**

| Atendentes | Último login | Tickets Abertos | Chats Abertos | Ações | Está Ativo |
|--|--------------|-----------------|---------------|---|---|
|  Luiz Marques | Invalid date | 0 | 0 |    |  |
|  Marcus Taller | Invalid date | 0 | 0 |    |  |
|  Gregory Larson | Invalid date | 0 | 0 |    |  |
|  Dayana Santos | Invalid date | 0 | 0 |    |  |