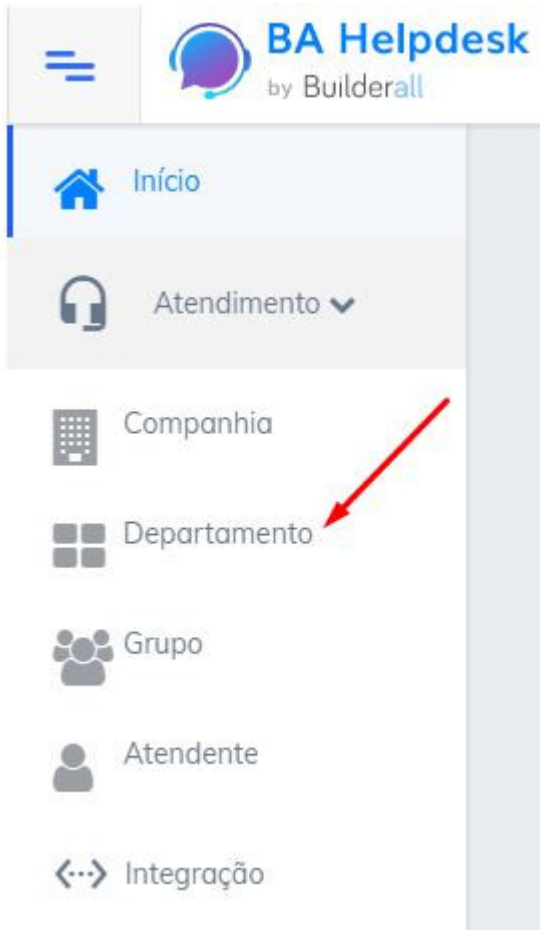
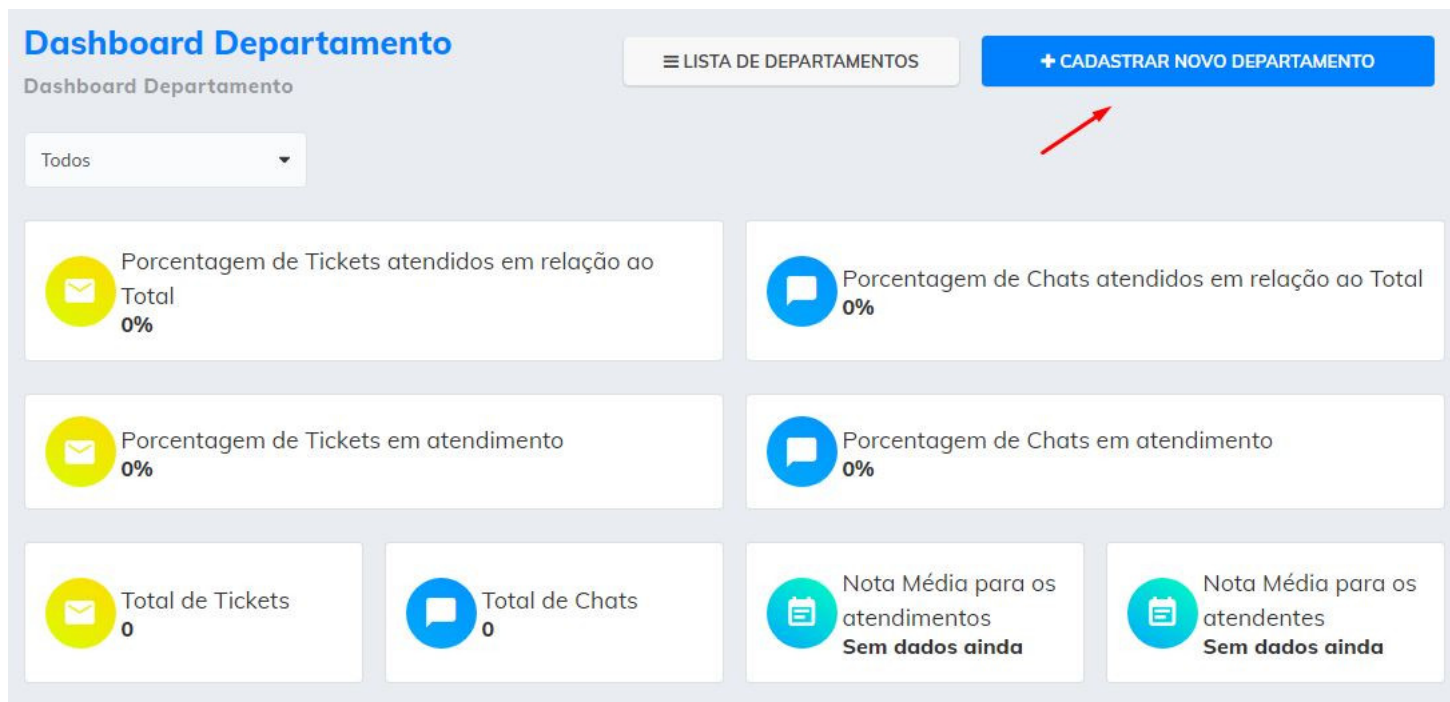


Como cadastrar novo departamento

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



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



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

Cadastrar departamento
cadastro de departamento

VOLTAR

SALVAR

Nome

Insira o 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 ✕

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 ✕


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 X

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.

GERAL

GERENCIAR ATENDENTES

ATALHOS DE TEXTO

LIMITAÇÕES/QUANTIDADES

AVALIAÇÃO

CHAT

TICKET

Atendentes do departamento

Atendente do departamento Suporte geral ⓘ	Departamentos
Rodri	Sales
Nenhum atendente cadastrado.	

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.

GERAL

GERENCIAR ATENDENTES

ATALHOS DE TEXTO

LIMITAÇÕES/QUANTIDADES

AVALIAÇÃO

CHAT

TICKET

Atendentes do departamento

Atendente do departamento Suporte geral ⓘ	Departamentos
Rodri	Sales, 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.

GERAL

GERENCIAR ATENDENTES

ATALHOS DE TEXTO

LIMITAÇÕES/QUANTIDADES

AVALIAÇÃO

CHAT

TICKET

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		<div></div>	

+ 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: ?

<input checked="" type="checkbox"/> Domingo	00:00		até	23:59	
<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	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

Revision #3

Created Thu, Aug 26, 2021 11:41 AM

Updated Fri, May 13, 2022 4:00 PM