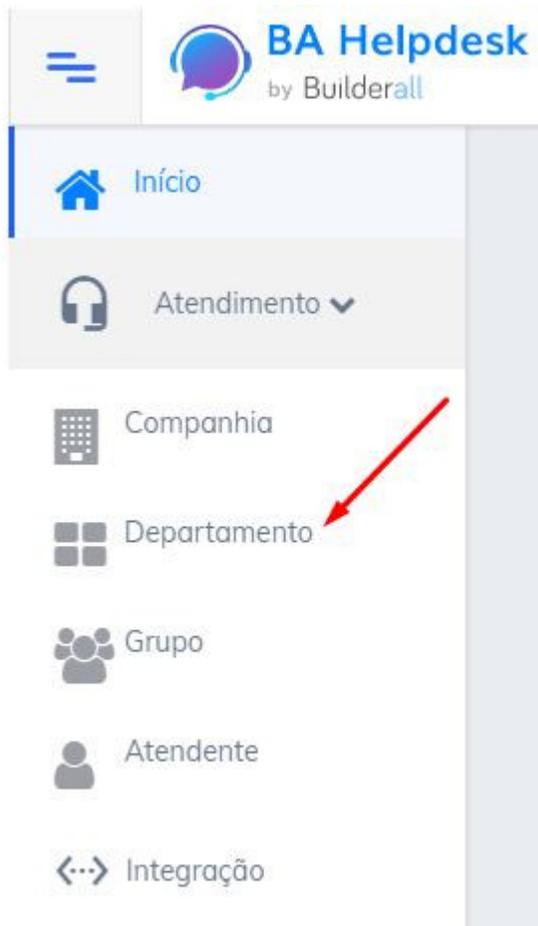


Como cadastrar novo departamento

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

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 ✕

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

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 **INÍCIO** Descrição **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 **FIM** Descrição **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): ⓘ Se está com o valor 0 significa que a limitação está desativada	0	+ -
Chat por atendente: ⓘ Se está com o valor 0 significa que a limitação está desativada	0	+ -
Ticket por atendente: ⓘ Se está com o valor 0 significa que a limitação está desativada	0	+ -
Mensagem de inatividade após (minutos): ⓘ Se está com o valor 0 significa que a limitação está desativada	30	+ -
Tempo para ticket se tornar atrasado (minutos): ⓘ Se está com o valor 0 significa que a limitação está desativada	10080	+ -

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 ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>
Habilitar avaliação de serviço ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>
Habilitar avaliação de comentário ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>

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 obrigatória?

 [OK](#)

[Cancel](#)

Formulário Inicial: ?

Pergunta	Tipo	Obrigatório	Ativo	Deletar
Qual é o seu problema / dúvida?	TEXT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Me passa um contato, caso o chat se encerre, assim poderemos entrar em contato com o senhor.	TEXT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

[+ CADASTRAR PERGUNTA](#)

*Aqui será definido o período de trabalho do atendente;

Horário de funcionamento do chat: ?

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

* 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