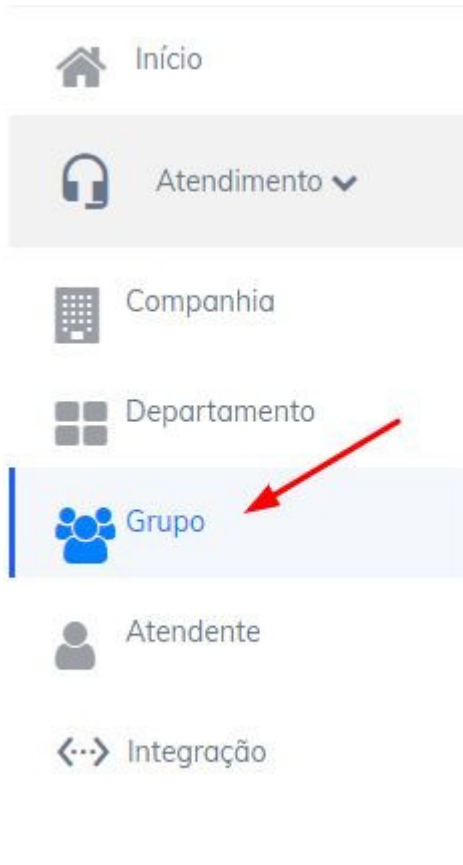
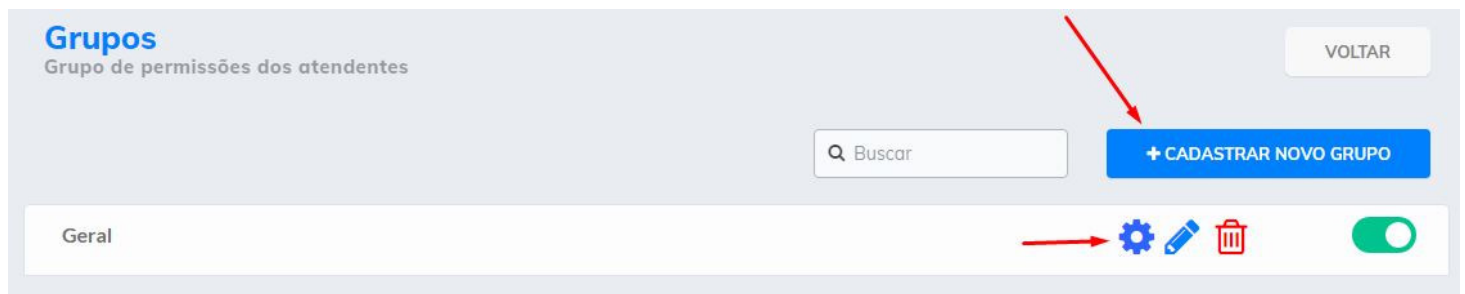


Como montar seus grupos no HelpDesk

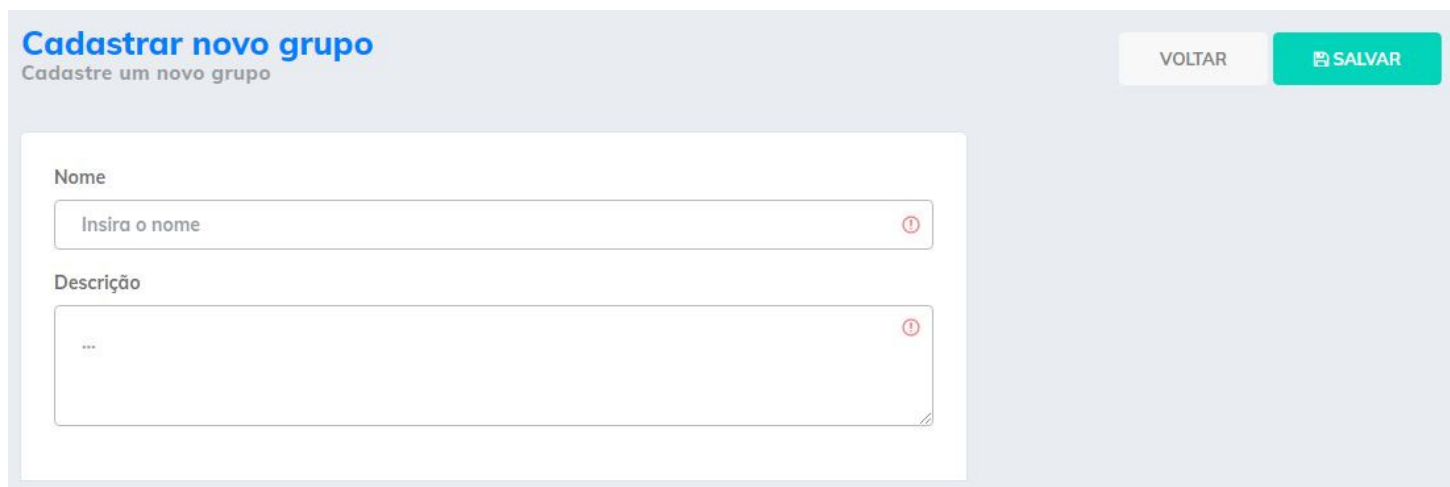
1. No menu lateral esquerdo do seu dashboard, clique em "Grupo";



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";



Cadastrar novo grupo
Cadastre um novo grupo

VOLTAR SALVAR

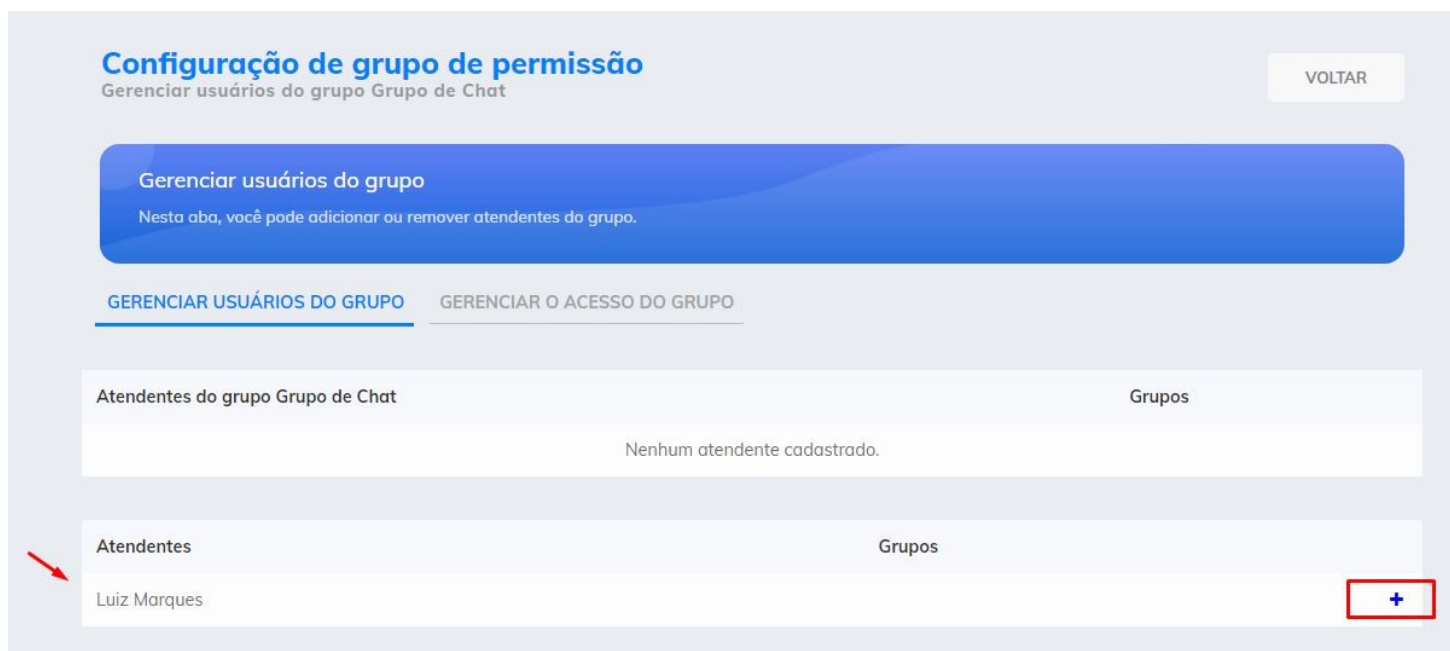
Nome

Insira o nome

Descrição

...

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	+

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

Luiz Marques

Grupos

Grupo de Chat

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;

GERENCIAR USUÁRIOS DO GRUPO

GERENCIAR O ACESSO DO GRUPO

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.



Ticket

Admin

Concede acesso a todas as funcionalidades do ticket.



Criar Ticket

Permite ao atendente criar um ticket.



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.



Pegar

Permite ao atendente "pegar" tickets para atendimento.



Fechar

Permite ao atendente "fechar" tickets. Tickets fechados, permitem que cliente "re-abra" o atendimento.



Resolvido

Permite ao atendente "resolver" tickets. Tickets resolvidos, não permitem que cliente "re-abra" o atendimento.



Transferir

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



* 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.	<input checked="" 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 checked="" 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"/>

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

Revision #2

Created Thu, Aug 26, 2021 8:02 PM

Updated Tue, Sep 7, 2021 8:03 PM