

Manual de treinamento

Atendentes





Sumário

Atendentes	2
Cadastrar novo usuário – 1	3
Editar cadastro – 2	4
Trocar senha – 3	5

Atendentes

É o menu responsável pela criação dos atendentes no sistema, acessos deles aos menus e departamentos que prestarão atendimento





The screenshot shows a dashboard with a purple sidebar menu. The 'Atendentes' option is highlighted with a red arrow. The main content area displays the 'Cadastro de Atendentes' page, which includes a search bar labeled 'Busca Rapida' and a table of users.

	Usuário:
 	teste@junior.com
 	teste@vinicius.com.br

Aqui são criados os atendentes (1) e também feitos ajustes e edições (2) além da troca de senha do usuário (3)

Cadastro de Atendentes

The screenshot shows the 'Cadastro de Atendentes' page with a search bar labeled 'Busca Rapida' and a green button labeled '+ Cadastrar Usuário'. Below the search bar is a table of users with numbered annotations: '1' above the button, '2' and '3' above the first two rows of the table.

	Usuário:	Nome	E-mail
 	teste@junior.com	junior	teste@junior.com
 	teste@vinicius.com.br	Vini	teste@vinicius.com.br

Cadastrar novo usuário – 1

Existem campos obrigatórios com um asterisco vermelho ao lado do nome, os demais campos são opcionais mas é uma boa prática nunca deixar o campo nome vazio, o e-mail pode ser fictício e personalizado e ele será o usuário que o atendente irá usar para logar no sistema, se o campo (ativo) for desmarcado o usuário não consegue logar na plataforma.

×

+ Incluir Usuários

Nome

E-mail *

 ✓

Senha: *

Confirme a senha *

Número

Ativo

Mais abaixo temos a possibilidade de habilitar os campos de carteira de clientes para que o atendente possa ter uma carteira de clientes vinculada a ele, o campo de administrados que concede acessos administrativos para esse usuário e permitir agenda que habilita a possibilidade do usuário ter uma agenda de horários personalizada criada no menu principal Agenda.

Ativo

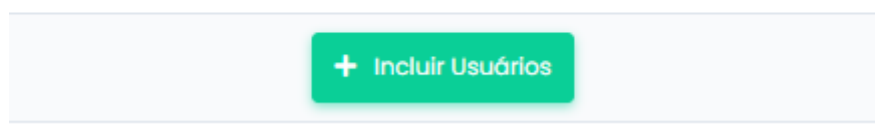
Ver Carteira completa de Clientes

Administrador

Permitir Agenda

Feito isso basta rolar para cima novamente e clicar em incluir usuários.

Cadastrar Usuário



Editar cadastro – 2

Todas as informações do atendente criado estão presentes aqui além de configurações adicionais possíveis apenas agora após a criação. Temos 3 blocos com configurações sendo eles (Dados pessoais), (Parâmetros chat) e (Canais e departamentos). Dados pessoais são as informações de cadastro.

← Voltar Salvar Excluir usuário

Dados Pessoais Parâmetros Chat Canais e Departamentos

Usuário: *	Nome	E-mail *	Sexo	Número
teste@junior.com	junior	teste@junior.com	<input type="radio"/> Feminino <input type="radio"/> Masculino	

Parâmetros chat começa a adicionar as permissões e particularidades de cada atendente e aqui podemos selecionar o grupo de permissões que criamos no menu controles de acesso.

← Voltar Salvar Excluir usuário

Dados Pessoais Parâmetros Chat Canais e Departamentos

Tipo de Abertura do Chat	Ativo	On Line ?	Ver Carteira completa de Clientes	Acesso ao painel administrativo
Na mesma Pagina	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Grupo de permissões

Sem limitação de acesso

- Sem limitação de acesso
- adm

Canais e departamentos inicia vazio e é preciso ir no botão (+novo) para adicionar departamentos de atendimento para o atendente em questão

← Voltar

Salvar Excluir usuário

Dados Pessoais Parâmetros Chat Canais e Departamentos

Associando Canais !

Busca Rápida 🔍

+ Novo

Registros não encontrados

Após clicar no botão e abrir a tela abaixo é preciso selecionar o canal que está conectado ao fluxo onde foram criados os departamentos que o atendente será responsável, é possível marcar todos ou apenas um departamento além de ser possível definir um departamento padrão para o atendente, a permissão para ver contatos no bot é opcional e se refere ao atendente poder visualizar que existem pessoas no fluxo de atendimento que ainda não selecionaram um departamento para atende-las.

Cadastro de Canais !

+ Incluir Cancelar

Canal

46 - 46 - Junior Benedetti

Departamentos

Financeiro Comercial

Suporte Departamento transferência automática

Departamento Default

Comercial

Permissão Ver contatos no Bot

Feito isso basta clicar em (+Incluir) e em salvar, agora o atendente está configurado e pode receber atendimentos que venham a partir dos departamentos que obteve acesso.

Trocar senha – 3

É preciso apenas digitar nova senha e salvar.