

CONFIGURAÇÃO DE MENSAGERIA

GUIA DO ADMINISTRADOR



SUMÁRIO

MENSAGERIA	02
Criação de Mensageria	02
Configurando recebimento <mark>e envio de</mark> e-mails	03
Criação da Fila de mensager <mark>ia</mark>	04



MENSAGERIA

O canal de mensageria é capaz de oferecer uma ampla variedade de interação. Com a Plataforma AiO!, você pode utilizar o canal de mensageria para enviar, receber e responder mensagens através de e-mail, SMS, Facebook, Twitter, Instagram, entre outros canais previamente configurados.

CRIAÇÃO DE MENSAGERIA

O primeiro passo para a configuração do seu serviço de mensageria é criar uma nova mensageria em seu AiO!

Crie uma nova mensageria através da interface web de seu AiO! e atribua uma descrição. Recomendamos que seja algo intuitivo para facilitar alterações futuras.

Criar	Equipe	I
Criar Equipe Preencha as informações abaixo. Todos os o	ampos demarcados com * são de preenchimento obrigatório.	
Descrição *		
	Impar 😫 Crar	
		J

Agora que sua mensageria está criada, vamos realizar as configurações necessárias para que a distribuição de e-mails comece a acontecer.

Observação: Lembramos que para esta configuração talvez seja necessário entrar em contato com seu provedor de e-mails. Portanto, caso tenha alguma dificuldade com as informações a seguir o suporte deles será de grande ajuda.



CONFIGURANDO RECEBIMENTO E ENVIO DE E-MAILS NO AIO!

Na aba "**E-mail**" você deverá informar à sua mensageria como ela deve receber e enviar os e-mails para seus clientes.

Vamos começar pela configuração do recebimento de e-mails:

Nos campos da aba "**IMAP**" ad<mark>icione as c</mark>onfigurações de IMAP utilizadas para acessar a conta de correio eletrônico desejada.

AIO Core				4 353835	1 annual 4
-		Gerencia: Wensageria			Etereter ferseligis tele
A const	1.1	Alterna Mercageria			
E constant	1.1				
en enconección	1				
4	1	Reacting at effecting the dates, finite as an an effective of	is an 4 a. is partitions, degrine,		
Call State		⊡ E-mail	🕼 Regras	🐸 Equipes	
-	_	_			
+0 IMAP		Servidor de Entrada			
(♥ SMTP		Host * Host of	ou IP de IMAP deve ser fornecido pelo proved	or	
		imap.gmail.com			
		Port *			
-		993			
-		Porta de acess	so IMAP deve ser informado pelo provedor		
-		suporte@hosannatecnologia.com.br	þ		
		E-mail que deve ser cor	nsumido pela mensageria 🛹		
		Password *			
		45/45			
		Senha do	e-mail que deve ser consumido pela mensage	eria	

Os campos "**Username**" e "**Password**" são necessários, pois o AiO! necessita de acesso à sua caixa de entrada para distribuição dos e-mails entrantes para os agentes.

Após completar a configuração do IMAP vamos para a configuração do SMTP, que se encarrega da saída dos e-mails. Portanto, informe ao AiO! os parâmetros de envio de e-mails utilizado pelo seu provedor.



Em seguida, clique na aba "**SMTP**" para acessar a tela a seguir:

Core			4 555855 4
Configu	Mensagelia uracões Avancadas		€n
Configurações Avança Preencha as informações abaixo. Todo	i <mark>das</mark> os os campos demarcados com • são de preenchime	ento obrigatório.	
3	⊡ E-mail	🖻 Regras	쌸 Equipes
+0 IMAP	Servidor de Saída		
	Host * Pr	ovedor deve informar	
	465 Provedo	or deve informar	
	suporte@hosannatecnologia.com.br Password *		
	From * E-mail que de	verá ser consumido pela mensager	a 🥎
	Security Mode * Seg	urança do servidor IMAP (deve ser 1	ornecido pelo provedor)

Após configurar o SMTP apenas salve as configurações e dê continuidade ao manual.

CRIAÇÃO DA FILA DE MENSAGERIA

O segundo passo da configuração é criar uma Fila de Atendimento para receber as equipes de mensageria.

Vá até as configurações de Fila e adicione uma nova fila. Após adicionar uma nova fila, não se esqueça de atribuir uma descrição intuitiva assim como para mensageria.

Descrição *	Descrição *	



O próximo passo é atribuir a função de mensageria à sua Fila. Vá até a aba "**Mensageria**" e habilite a função "**E-mail/Formulário Web**" para ativar o envio e recebimento de e-mails aos agentes associados à Fila, conforme imagem abaixo:

Detalhes		÷
📞 Telefone		
🗘 F-mail / Formulário Web	E-mail / Formulário Web	
	E Ativar	
	k0em	
	Mensagem ao responder	
	Ativar	OFF
	Mensagem *	

Outro ponto obrigatório para que a mensageria entre em funcionamento é que tenha ao menos um método de classificação. Portanto, vá até as classificações na aba "**Telefonia**" e adicione as classificações que achar pertinente à sua equipe.

(Caso não sinta necessidade de ativar classificação coloque a default, pois é um parâmetro obrigatório).

Associar Classificação Auto Resposta				
Associar Classificação Auto Resposta			≩ Auto Resposta	~
Classificação de Chamada Associada	Telefone	Chat	Mensageria	
Classificação Principal			v	×
Classificação de Chamada Não Associada		Pesquisa		

Não esqueça de marcar o Checkbox que atribui a classificação à mensageria!



CRIAÇÃO DA FILA DE MENSAGERIA

O último passo para habilitar sua mensageria é criar uma equipe para atender esse serviço. Vá até as suas configurações de equipe e adicione uma nova equipe. Não esqueça novamente de colocar uma descrição intuitiva.

Criar I	Equipe as rénormacións atains. Tudos as campos demansados con • vide de presentamento aterpatório.
Criar Equipe Preencha as informações abaixo. Todos os c	ampos demarcados com * são de preenchimento obrigatório.
Descrição *	
	🍠 Limpar 🛛 Criar

Já nas configurações de sua equipe, navegue até a aba "**Mensageria**", habilite a função "**Atender E-mail**" e selecione seu "**Estoque Mínimo**".

Configu	naction Avanc	atia:			
			Chinageria	(Composition)	101 - 101
8 (and	é ésoténenie c Hongorie	Canais de Atendimento Atender E-mail			~
Ca	anais de Ater	ndimento			
At	ender E-mail				
		dantin' fastisat			
		darcele: Sellar			
		destrict integrat.			
		dande defenine			
		danie 191			
		Estaque Minimo			
Estoqu	e Mínimo				
0					



Na aba "**Associar Mensageria**" adicione a qual(is) mensageria(s) *(tópico 1)* sua equipe estará atrelada.

Configurações Avança	idas									
ရာ Painel do Agente	% Telefone	😪 Chat	🖂 Mensageria	🛗 Compromissos	<u>k≁</u> CRM	셸 Usuário				
Canais de Atendimento Associat Monsarosia	Mensageria Associada					😋 Associar Mensageria				
	Código			Mensageria	Associada					
		Não foi encontrado n	enhum registro.							

Clique em "**Associar mensag<mark>eria</mark>" e ter</mark>á a visão de t<mark>odas as me</mark>nsag<mark>erias</mark> criadas.**

	Equipe: Equipe de mensageria	×	
	Associar Mensageria		
(ingene)	Mensageria		
Angene Canada an Angene Angene Angene Canada an Angene Canada an Angene Angene Angene Angene Angene Angene Ange	mensageria principal		
	Mancararia Não Ascociada		
ensistent		Q Pesquisar mensageria	
de terres	Mensageria Suporte		
a ter			
🐨 etter General		_	
# 1960 (1966)		🖉 Salvar	
· ····			
 ✓ Summer 			
and the second s			

Utilize a função *drag and drop* fornecida pela interface web para adicionar à sua equipe as mensagerias que desejar.

Após a configuração de mensagerias, vá até a aba "**Fila Universal**" e atrele à sua equipe também a Fila criada *(tópico 2)* para habilitar o envio dos e-mails de sua caixa de entrada para os agentes.

	5.16	ethered.							10.000		Statute.
4. Associate TAL Hittograd	rie Unio	eral kassiada						•	🎗 Associa	ar Fila Un	iversal
 Antoine Serier Antoine Serier 	-	-	-			-946		elenageria		-	
W descriptions			11111	databa:	Name	44104	Nation	ALLER	Name	-	ABOUTIC
6 August Augustus		mongeri	1	164	100	144	144	144	1000	144	1000
el summarian											
E Yout development											
de Stantfolde											





WWW.HOSANNATECNOLOGIA.COM.BR

MANUAL DO USUÁRIO