



CONFIGURAÇÃO DE MENSAGERIA

GUIA DO ADMINISTRADOR

HOSANA
TECNOLOGIA

SUMÁRIO

MENSAGERIA	02
Criação de Mensageria	02
Configurando recebimento e envio de e-mails	03
Criação da Fila de mensageria	04

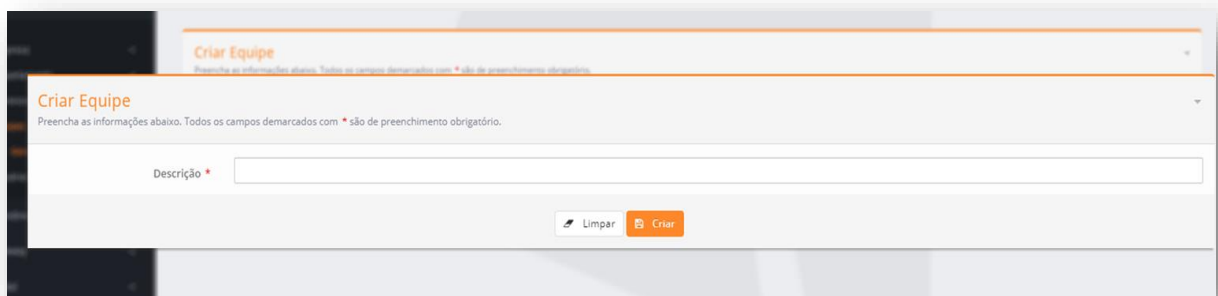
MENSAGERIA

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.



A imagem mostra a interface web para criar uma nova mensageria. O título da página é "Criar Equipe". Abaixo do título, há uma instrução: "Preencha as informações abaixo. Todos os campos demarcados com * são de preenchimento obrigatório." O formulário contém um campo de texto rotulado "Descrição *". Na base do formulário, há dois botões: "Limpar" (com um ícone de lixeira) e "Criar" (em um botão laranja).

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

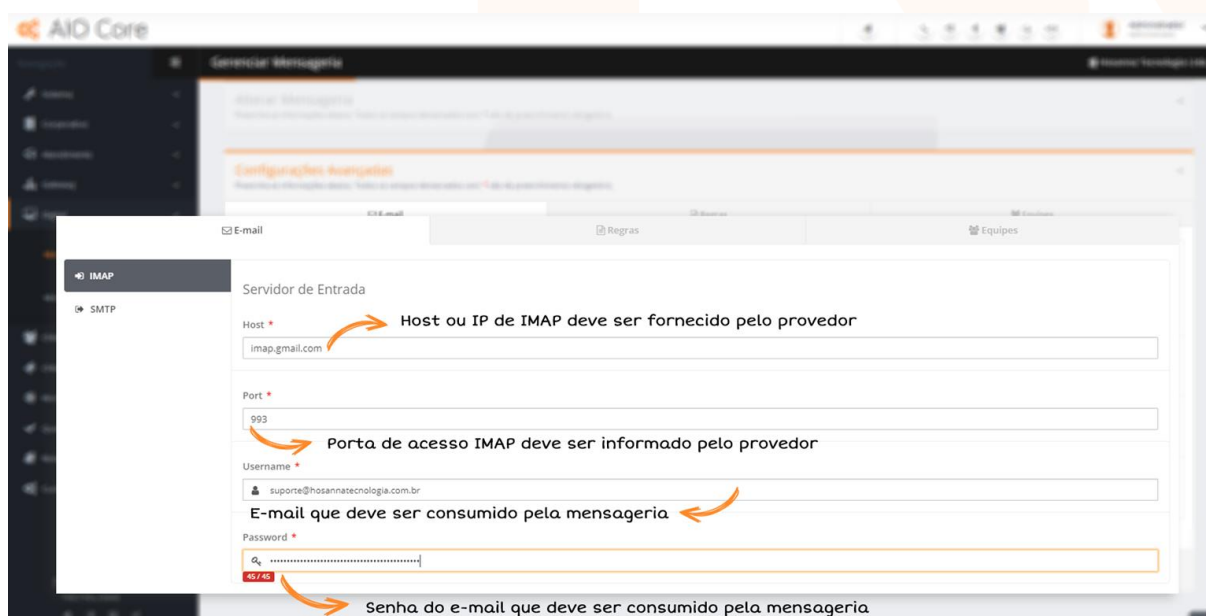
Observação: Lembramos que para esta configuração talvez seja necessário entrar em contato com seu provedor de e-mails. Portanto, caso tenha alguma dificuldade com as informações a seguir o suporte deles será de grande ajuda.

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:

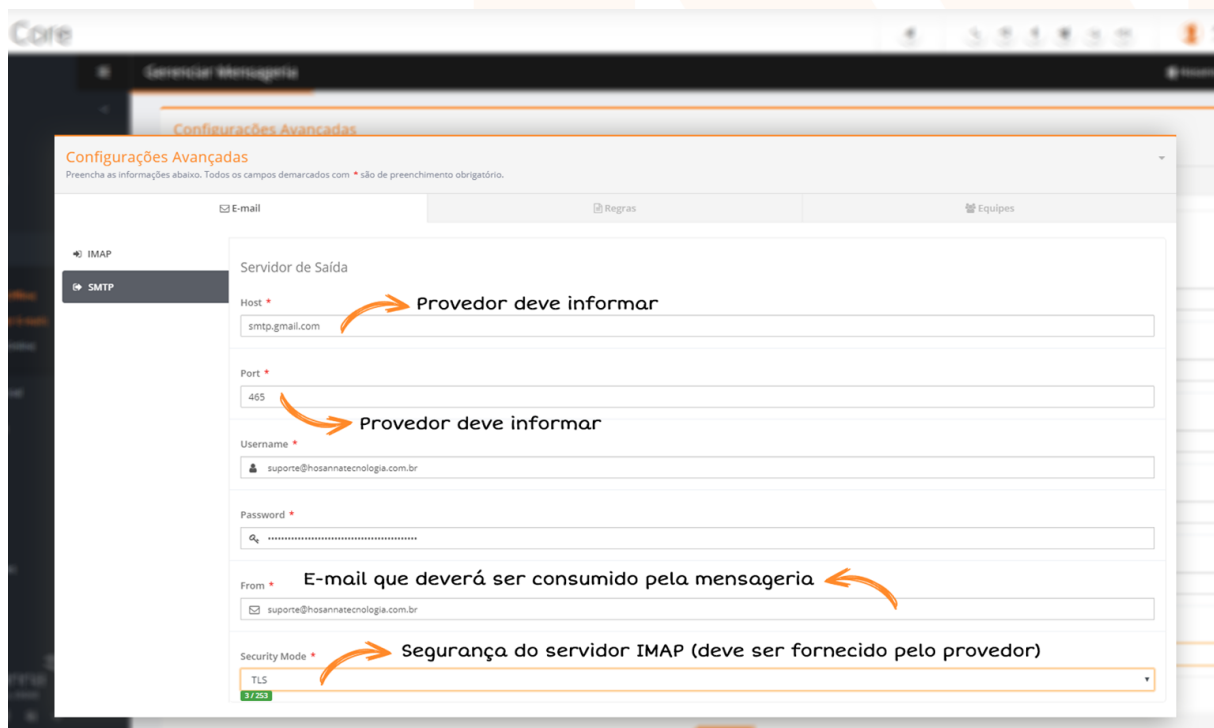
Nos campos da aba “**IMAP**” adicione as configurações de IMAP utilizadas para acessar a conta de correio eletrônico desejada.



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:

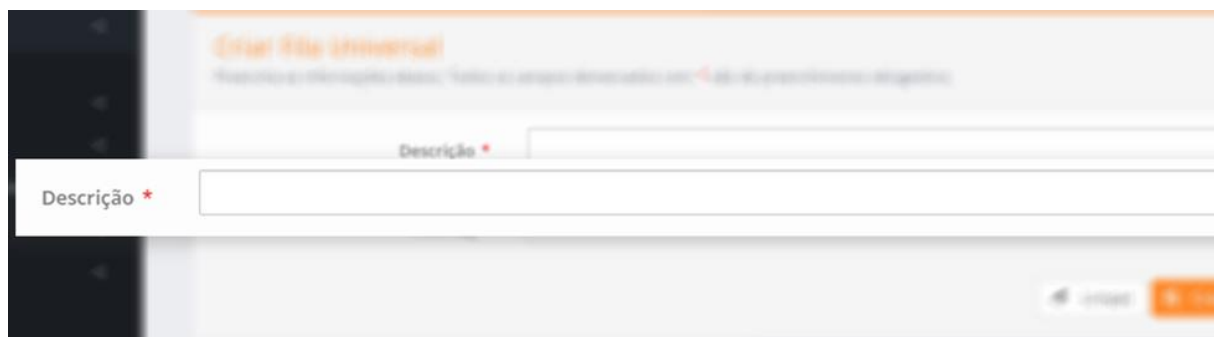


Após configurar o SMTP apenas salve as configurações e dê continuidade ao manual.

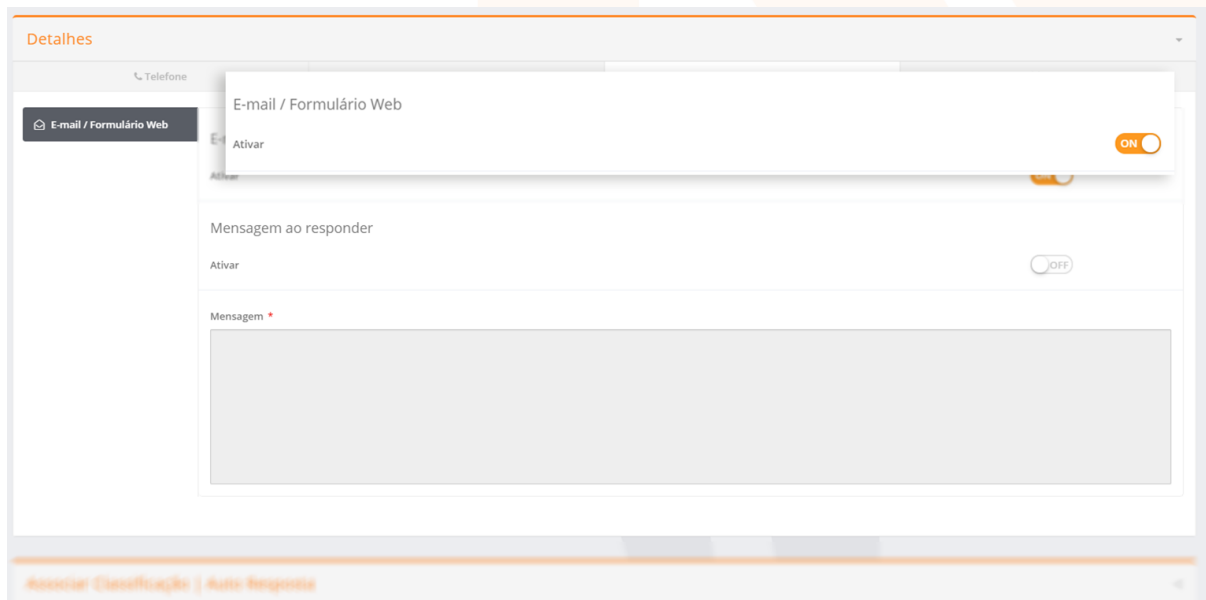
CRIAÇÃO DA FILA DE MENSAGERIA

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.

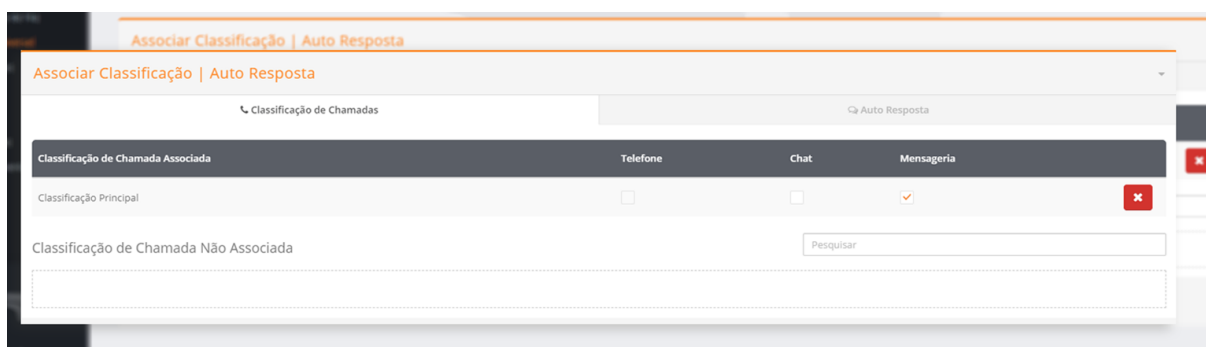


O próximo passo é atribuir a função de mensageria à sua Fila. Vá até a aba “**Mensageria**” e habilite a função “**E-mail/Formulário Web**” para ativar o envio e recebimento de e-mails aos agentes associados à Fila, conforme imagem abaixo:



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.

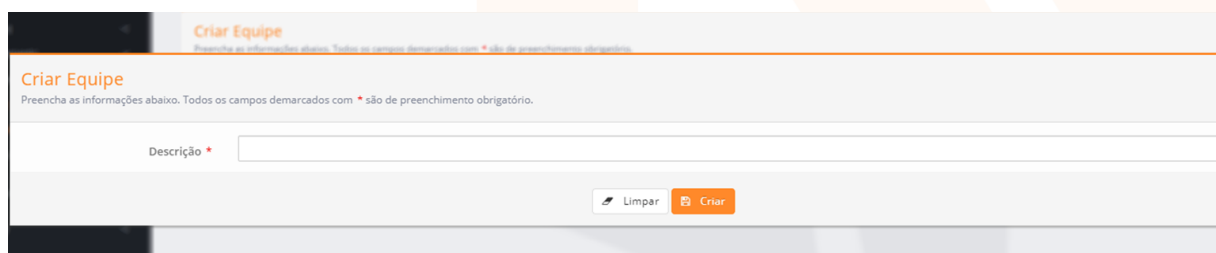
(Caso não sinta necessidade de ativar classificação coloque a default, pois é um parâmetro obrigatório).



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

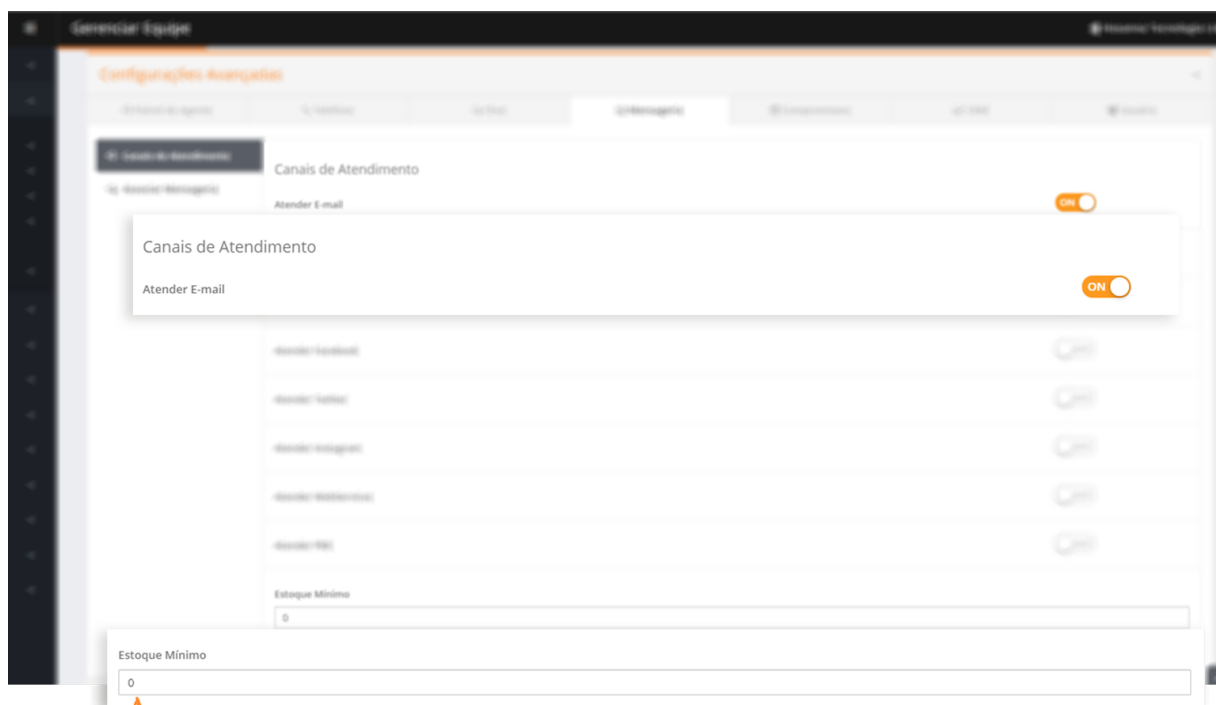
CRIAÇÃO DA FILA DE MENSAGERIA

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.



A interface de usuário para criar uma nova equipe. No topo, há um cabeçalho "Criar Equipe" com uma sub-título: "Preencha as informações abaixo. Todos os campos demarcados com * são de preenchimento obrigatório." Abaixo, há um formulário com um campo de texto rotulado "Descrição *". Na base do formulário, há dois botões: "Limpar" (com um ícone de lixeira) e "Criar" (em laranja).

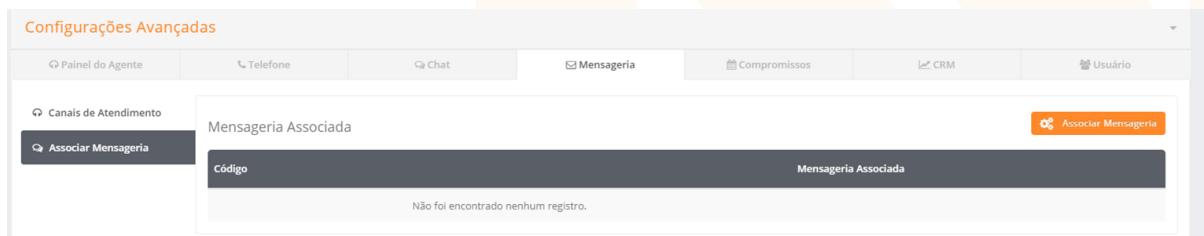
Já nas configurações de sua equipe, navegue até a aba "**Mensageria**", habilite a função "**Atender E-mail**" e selecione seu "**Estoque Mínimo**".



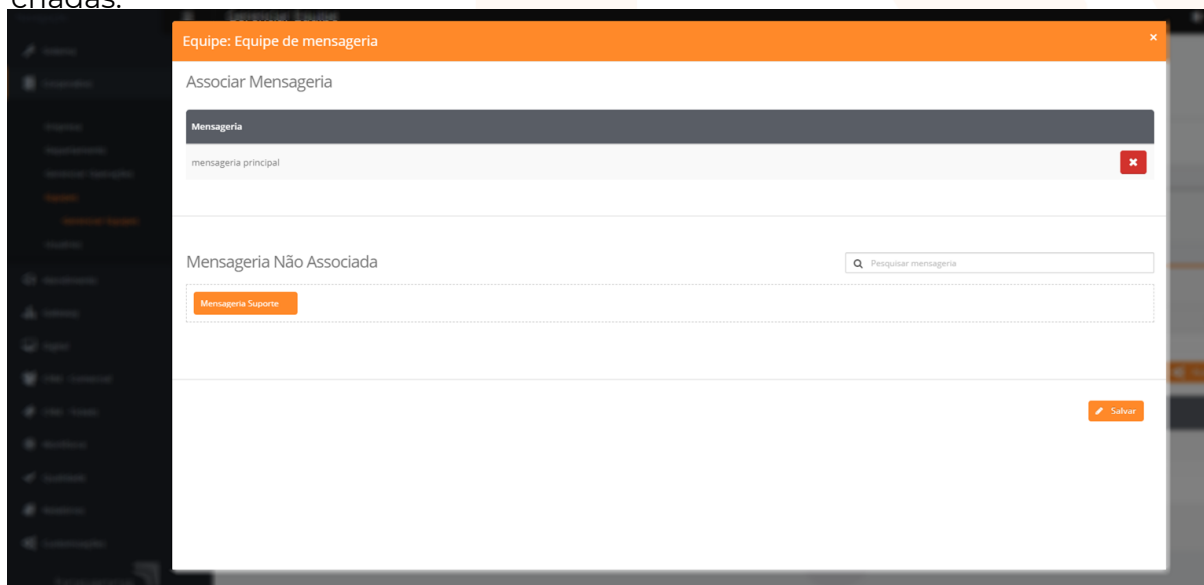
A interface de usuário para configurar uma equipe. O título é "Configurações Avançadas". Há uma barra de navegação com abas: "Informações Gerais", "Canais", "Mensageria", "Integrações" e "Ativos". A aba "Mensageria" está selecionada. O conteúdo principal mostra "Canais de Atendimento" com um toggle "Atender E-mail" em "ON". Abaixo, há uma lista de canais de atendimento com toggle "Atender E-mail" em "ON" para cada um. Na base, há um campo "Estoque Mínimo" com o valor "0".

O valor do estoque informa quantos e-mails por vez cada agente irá consumir da caixa de entrada. Deve ser configurado de acordo com a necessidade da empresa.

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



Clique em “**Associar mensageria**” e terá a visão de todas as mensagerias criadas.



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.





HOSANNA
TECNOLOGIA

WWW.HOSANNATECNOLOGIA.COM.BR

MANUAL DO USUÁRIO