

PLATAFORMA

AIO

Omnichannel

CHAT

MANUAL DO USUÁRIO



SUMÁRIO

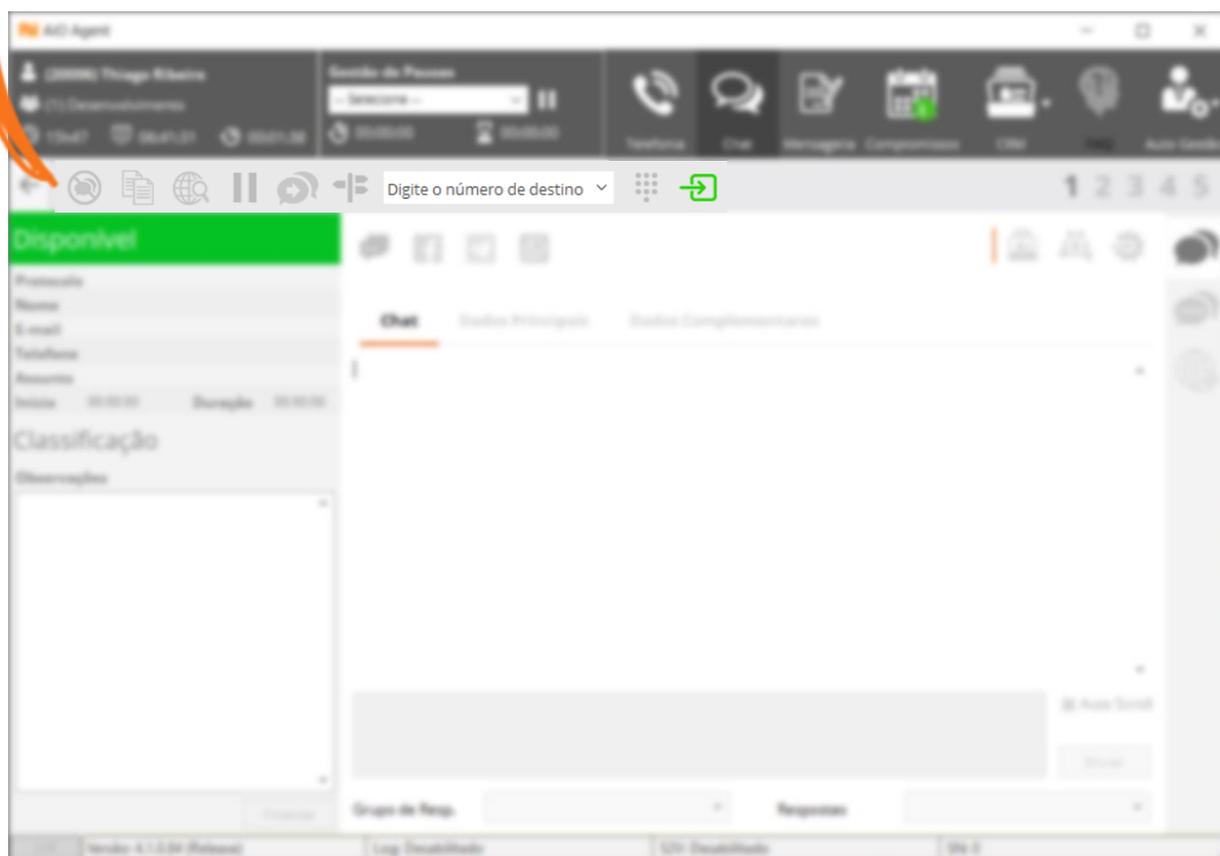
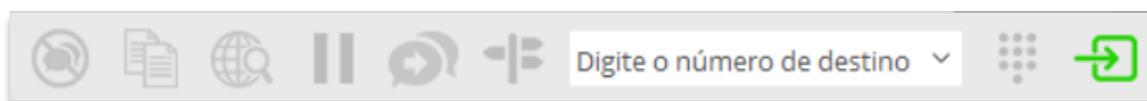
Barra de Ferramentas	02
Status de Chat	03
Atendendo um Chat	04
Informações do Chat	04
Indicador de Humor	05
Janelas de Chat	05
Tipo de Canal	05
Área de Conversação	06
Respostas Pré-Definidas	07
Grupo de Respostas	07
Respostas	07
Classificação de Chat	08
Agendamento de Chat	08
Histórico do Contato	09

CHAT

O Chat da Plataforma **AiO!** permite que você interaja com clientes através de **Web Chat, WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram**, entre outros chats configurados em sua Plataforma.

BARRA DE FERRAMENTAS

A Barra de Ferramentas fornece a você o acesso a todas as funções e recursos de Chat que compõe o **AiO!** Agent. Você pode utiliza-la durante o atendimento de Chat.



FUNÇÕES



DND (Não Perturbe)

Opção é ativada sempre que você estiver indisponível para receber novos chats.



Rastrear link (url)

Essa função é utilizada para identificar a URL de origem do Chat.



Transferir chat

Transferir Chat para outro usuário.



ROTA SAINTE:

Exibe lista de rotas de saída habilitadas.



Copiar informações

Você pode utilizar essa ferramenta para copiar os dados do cliente.



Em espera

A função Em Espera é utilizada para retirar e colocar um chat em espera.



Iniciar

Inicia a conversação.

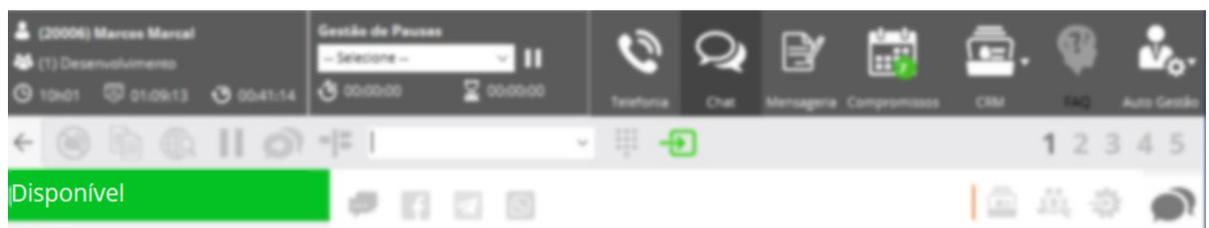


Encerrar

Encerrar conversação do chat atual.

STATUS DE CHAT

O **AiO!** Agent exibe uma barra de status abaixo da Barra de Ferramentas de cada canal. Através do status você pode verificar a disponibilidade da janela de Chat selecionada.



Veja a seguir as possíveis variações de status das janelas de conversação do Chat:

STATUS	DESCRIÇÃO
Disponível	Janela disponível para receber uma nova mensagem
Chamando	Usuário recebendo um novo Chat
Em Atendimento	Janela em uso / atendimento
Classificando	Aguardando a classificação de chamada / Pós Atendimento

ATENDENDO UM CHAT

A Plataforma **AiO!** realiza o atendimento de Chats automaticamente. Cada agente poderá atender até 10 (dez) chats simultâneos. A quantidade de janelas disponíveis para atendimento é definida pelo seu Supervisor. Converse com ele e veja qual a quantidade ideal para não interferir na sua produtividade.

Ao receber uma nova mensagem, a Plataforma exibe um alerta e o status da janela de conversação é alterado.



Indica nova mensagem de Chat

INFORMAÇÕES DO CHAT:

Durante o atendimento de Chat, serão exibidas algumas informações:

Status da Janela de Chat

Indicador de Humor

Em Atendimento		00:00:08
Protocolo	0000000484	
Nome	Caroline	
E-mail	caroline@email.com.br	
Telefone	011 99999999	
Assunto	Comercial	
Início	10:11:01	Duração 00:02:57

- Número de Protocolo do Atendimento
- Nome do cliente
- E-mail do cliente
- Telefone do Cliente
- Assunto (Fila de Atendimento)
- Horário de início do atendimento
- Duração do atendimento

Discagem Rápida

INDICADOR DE HUMOR

A Plataforma **AiO!** aponta 3 (três) possíveis níveis de humor do cliente ao você atender um Chat. O Smile é exibido ao lado do status da janela de chat.

O Smile pode variar de acordo com o tempo que você leva para atender o cliente. Quanto mais tempo o cliente fica em espera, mais insatisfeito será o Smile apresentado. Veja abaixo as possíveis variações:



JANELAS DE CHAT



Clique para alternar entre as janelas.

- Você pode utilizar o atalho **CTRL + Número da Janela** para alternar entre janelas.

TIPO DE CANAL

O **AiO!** Agent indica de qual canal vem a mensagem recebida:



- **Mensagem com Contato:** É ativado quando você estiver em contato com um Contato cadastrado;
- **Mensagem com Lead:** É ativado sempre que você estiver em contato com um Lead cadastrado;
- **Integrador:** É ativado sempre que o integrador manual estiver habilitado.

Quando os ícones de **Mensagem com Contato** e/ou **Mensagem com Lead** estiverem ativos, o **AiO!** Agent permite que você dê um duplo clique para abrir o Lead ou Contato. O ícone **Integrador** permite executar o Integrador Manual caso este esteja habilitado.

ÁREA DE CONVERSAÇÃO



OBSERVAÇÃO:

- Você pode utilizar os atalhos **CTRL + TAB** e **CTRL + SHIFT + TAB** para alternar entre Web Chat e Histórico do Contato.

DADOS COMPLEMENTARES

Além dos campos já existentes no **AiO!** Agent, você pode editar até 20 (vinte) campos personalizáveis. Os campos personalizáveis são adicionados pelo seu supervisor ou administrador da plataforma. O Supervisor poderá pré-definir até 20 (vinte) campos. Esses campos serão exibidos em Dados Complementares no **AiO!** Agent! com os nomes determinados pelo Supervisor.

Campo 01

Campo 02

Campo 03

Campo 04

Campo 05

RESPOSTAS PRÉ-DEFINIDAS

A Plataforma **AiO!** é capaz de predefinir mensagens para agilizar e padronizar o atendimento. As respostas pré-definidas são adicionadas pelo supervisor ou administrador da Plataforma. Veja abaixo como utiliza-las:

GRUPO DE RESPOSTAS

Abaixo do campo de digitação escolha um Grupo de Respostas. As respostas podem ser separadas e organizadas por grupo, por exemplo: Procedimentos, Informações de Produtos, Saudações, etc.

Grupo de Resp. **Saudação**

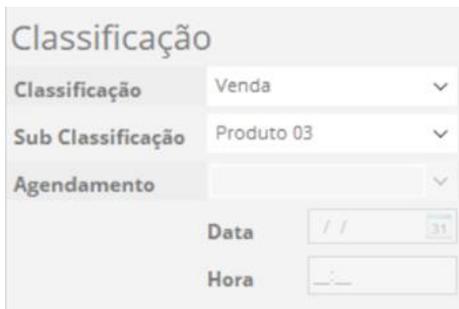
RESPOSTAS

No campo “Respostas” você poderá escolher uma resposta pré-definida. Ao selecionar uma opção, aparecerá automaticamente o texto na área de digitação, em seguida é só complementar a mensagem e/ou enviar.

Olá, seja bem vindo ao nosso atendimento online. Em que posso ajudar? Auto Scroll

Grupo de Resp. **Saudação** Respostas **Boas Vindas**

CLASSIFICAÇÃO DE CHAT



Classificação

Classificação	Venda	▼
Sub Classificação	Produto 03	▼
Agendamento		▼
Data	/ /	31
Hora	:	

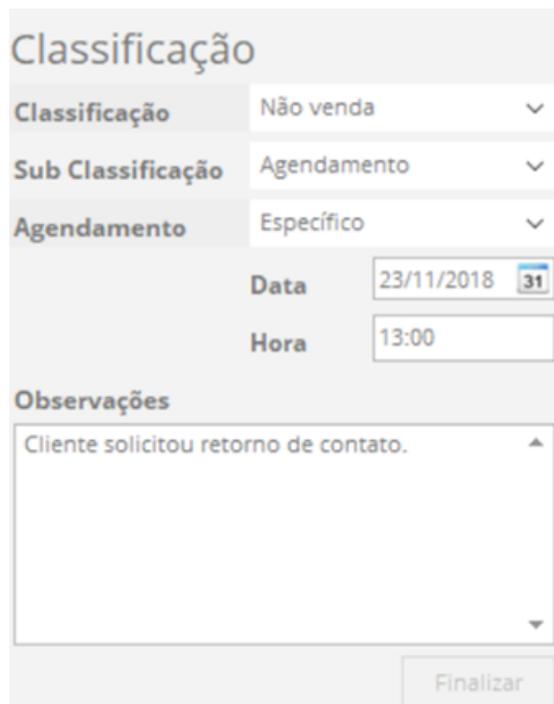
Ao finalizar o atendimento, a Plataforma **AiO!** permite que você classifique-o. Selecione o motivo de classificação desejado e uma subclassificação. A seleção correta desses valores é utilizada para gerar relatórios e podem, também, tomar ações sobre o contato.

AGENDAMENTO DE CONTATO

Durante a classificação de Chat, o **AiO!** Agent é capaz de realizar uma solicitação de retorno:

- **Agendamento específico:** Este agendamento será adicionado na sua lista de compromissos individual como “Retornar Contato”
- **Agendamento em grupo:** Como o próprio nome já diz, o agendamento em grupo é realizado para um determinado grupo de agentes.

Para realizar um agendamento, durante a classificação de Chat selecione uma classificação que o agendamento esteja habilitado. Em seguida, defina o dia e horário.



Classificação

Classificação	Não venda	▼
Sub Classificação	Agendamento	▼
Agendamento	Específico	▼
Data	23/11/2018	31
Hora	13:00	

Observações

Cliente solicitou retorno de contato.

Finalizar

Histórico do contato

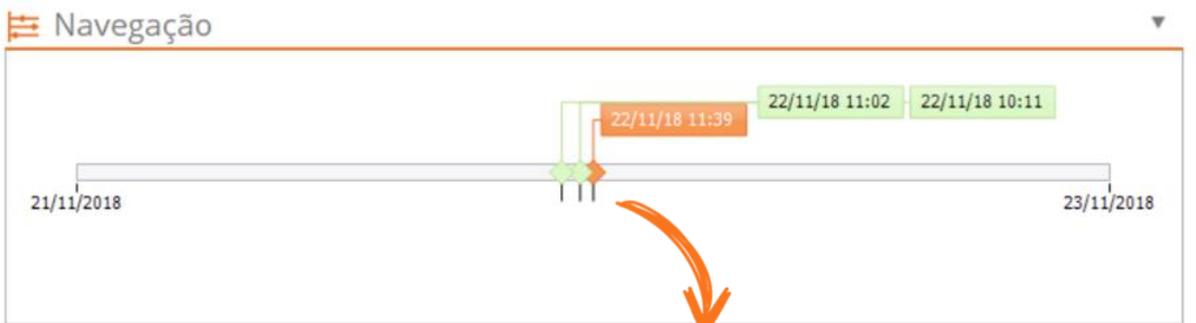


Durante um atendimento, o **AiO!** Agent pode exibir o “Histórico do Contato”. Basta clicar no botão “**Histórico**” localizado na barra lateral direita.

No topo superior direito você é capaz de visualizar a quantidade total de Chats realizados com o contato. E abaixo, o **AiO!** Agent apresenta o histórico de conversação.

navegação

Em **Navegação** você pode selecionar a data e horário do Chat que deseja visualizar:

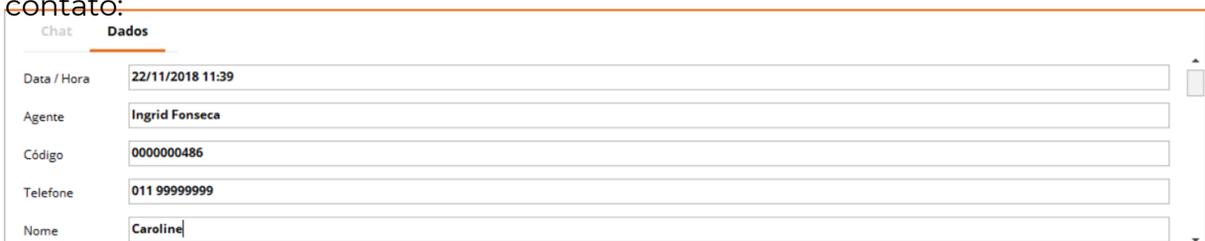


Clique para selecionar

Abaixo do campo de Navegação, é apresentado o histórico completo de conversação:



Clique em **Dados** para visualizar os dados do contato:



HOSANNA

TECNOLOGIA

WWW.HOSANNATECNOLOGIA.COM.BR

