

PLATAFORMA

AIO

Omnichannel

MENSAGERIA

MANUAL DO USUÁRIO



SUMÁRIO

Mensageria	02
Barra de Ferramentas	02
Visualizar Mensagens	03
Excluir Mensagem	04
Responder Mensagem	05
Encaminhar Mensagem	05
Anexos	06
Timeline	06
Histórico	06
Eventos	06
Criar Nova Mensagem	07

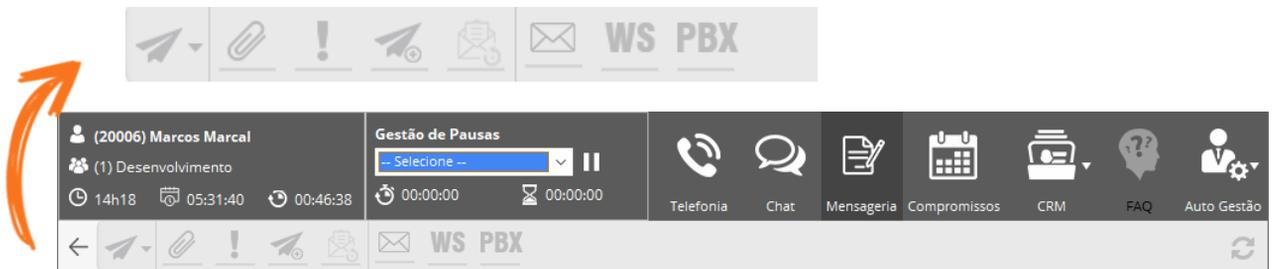
MENSAGERIA



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.

BARRA DE FERRAMENTAS

A Barra de Ferramentas fornece a você o acesso a todas as funções e recursos de mensageria que compõe o **Aio!** Agent.



FUNÇÕES



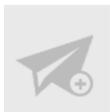
CRIAR NOVA MENSAGEM



MENSAGEM COM ANEXO(S)
Exibir mensagens com anexos.



MENSAGEM COM prioridade
Exibir mensagens com prioridade.



MENSAGEM NÃO LIDA
Exibir mensagens não lidas.



MENSAGENS NÃO TRATADAS
Exibir mensagens já visualizadas sem resposta.



MENSAGENS DE E-MAIL
Visualizar mensagens de E-mail.



WEB SERVICE
Visualizar Mensagens de Web Service.



INTEGRAÇÃO PBX
Visualizar mensagens de Integração PBX.



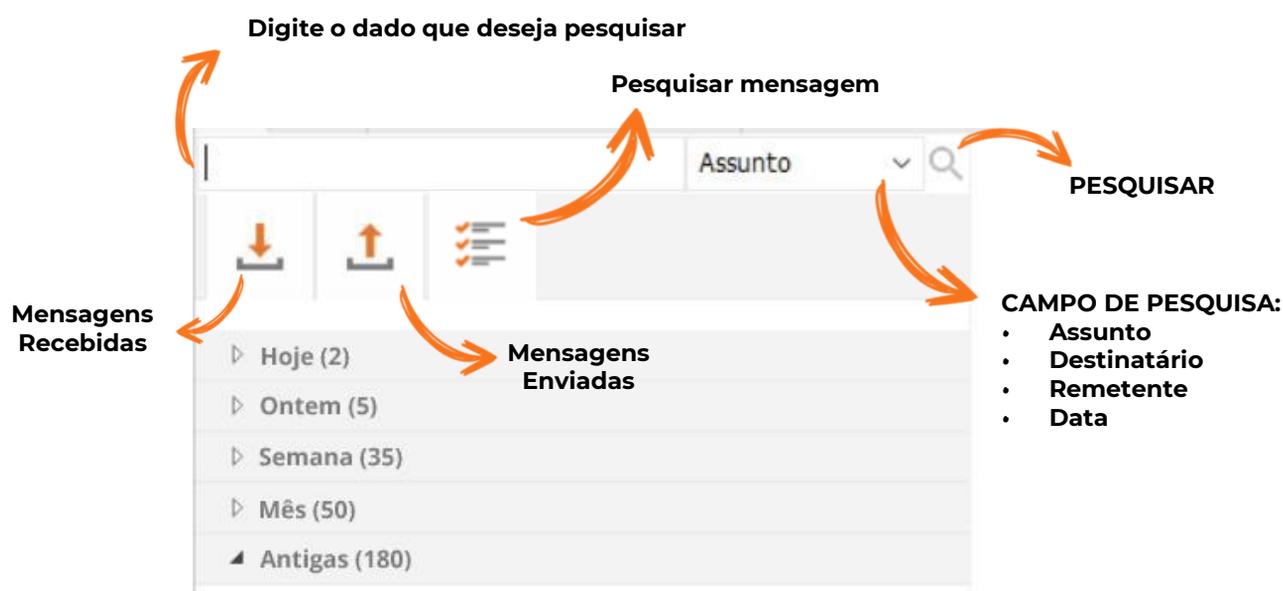
REFRESH
Atualizar lista de mensagens.

VISUALIZAR MENSAGENS

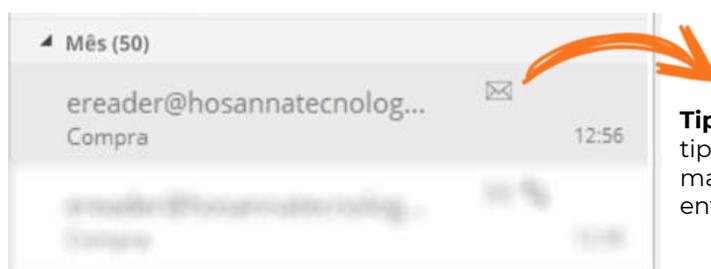
As mensagens são organizadas por data com abas específicas para o dia, semana, mês e mensagens antigas. Assim, você tem uma caixa de entrada distinta para cada período:



Para localizar facilmente qualquer mensagem, você pode utilizar os filtros e/ou realizar pesquisas por determinados campos:



Selecione o período e clique na mensagem para exibir o conteúdo:



Tipo da Mensagem: Este ícone indica o tipo da mensagem recebida/enviada: E-mail, SMS, Facebook, Twitter, Instagram, entre outros.

A Plataforma **AiO!** permite que você responda, encaminhe ou exclua uma mensagem. Para realizar uma dessas ações, clique no ícone correspondente no topo do e-mail (*Responder, Encaminhar ou Excluir*):

Ao visualizar uma mensagem, serão exibidas algumas informações:



Tipo da Mensagem

- Data e Hora de envio/recebimento;
- Destinatário;
- Assunto da Mensagem;
- Remetente;
- Quantidade de Anexos;
- Conteúdo da Mensagem.

OBSERVAÇÃO:

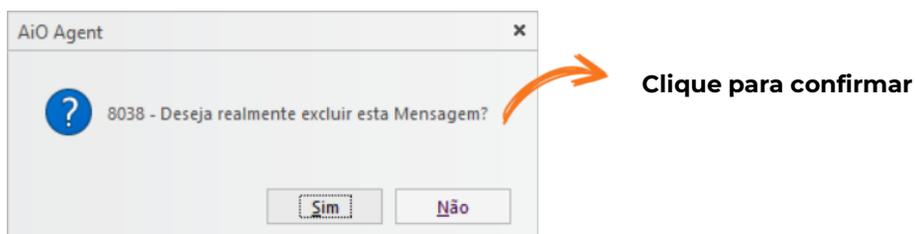
Ao lado do Tipo da Mensagem, o **AiO!** Agent pode exibir possíveis ícones:



- **Mensagem com Contato:** É exibido quando você estiver em contato com um Contato cadastrado;
- **Mensagem Excluída:** Indica que a mensagem foi excluída anteriormente.

EXCLUIR MENSAGEM

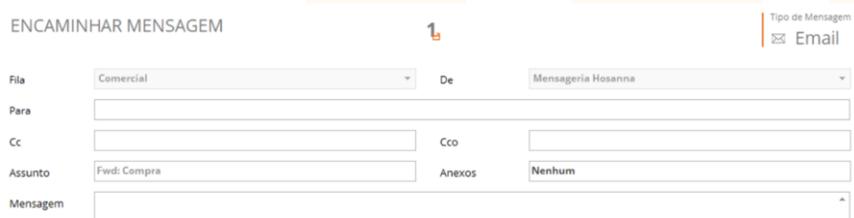
Para excluir uma mensagem, clique em **Excluir** no topo da mensagem.



As mensagens excluídas permanecem sendo exibidas no **AiO!** Agent. Elas são tachadas e apresentam um ícone de lixeira indicando a exclusão:

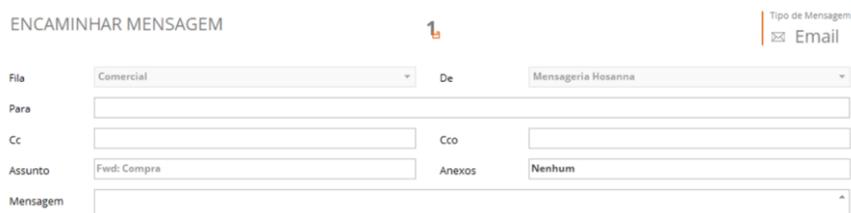
RESPONDER MENSAGEM

Ao clicar em **Responder Mensagem**, digite a resposta no campo **Mensagem**.
Selecione uma Classificação e Sub Classificação e clique para enviar.



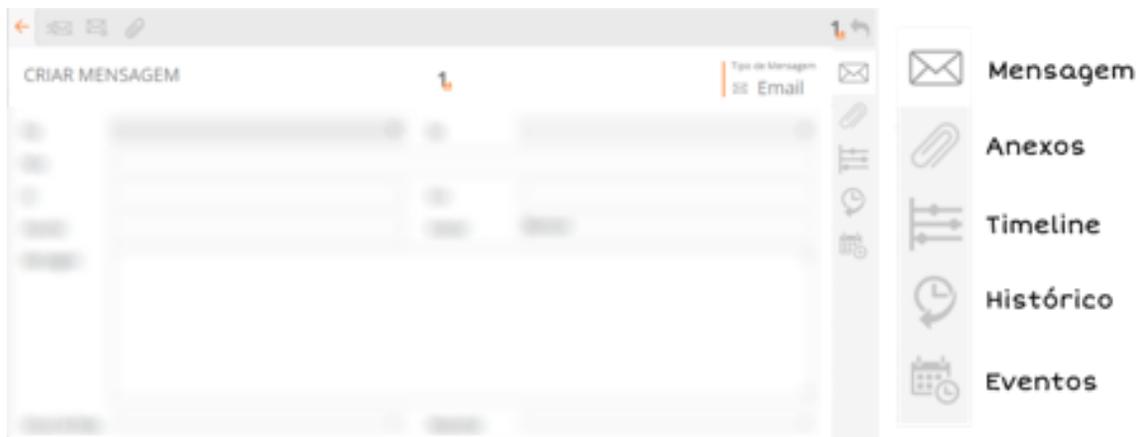
ENCAMINHAR MENSAGEM

Ao clicar em **Encaminhar Mensagem**, selecione o destinatário no campo “Para”:



Se desejar, acrescente um texto adicional no campo Mensagem. Em seguida, selecione uma Classificação e Sub Classificação e clique para enviar.

Utilize o menu lateral para navegar entre as abas:



OBSERVAÇÃO:

- Você pode utilizar os atalhos **CTRL + TAB** e **CTRL + SHIFT + TAB** para alternar entre as abas.

ANEXOS

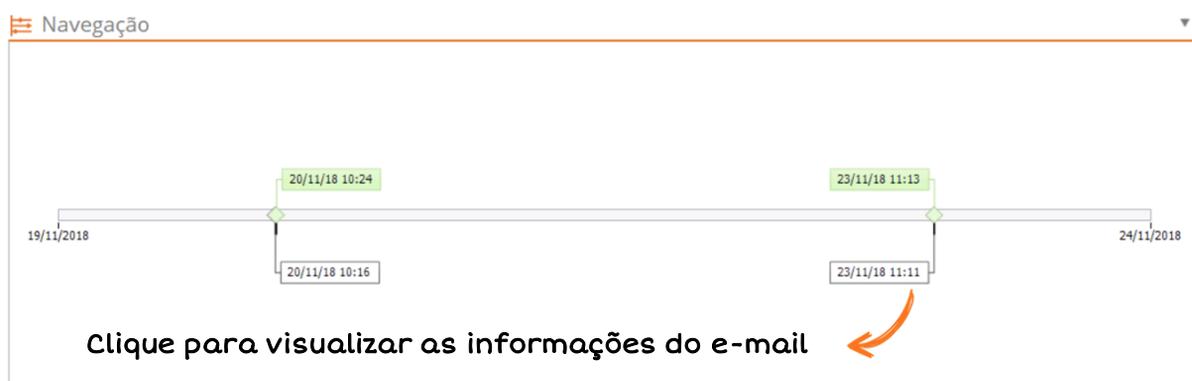
Nesta aba é possível visualizar todos os arquivos anexados ao e-mail.

ID	Arquivo	Remover
1	C:\Users\ingrid.fonseca\Documents\HSNA\A Plataforma AIO.docx	

Clique para remover anexo

TIMELINE

Exibe a timeline de registros de respostas e/ou encaminhamentos do e-mail:



HISTÓRICO

Exibe o histórico de encaminhamento e/ou respostas:

Data / Hora	Usuário	Tipo
20/11/2018 10:16:11	Ingrid Fonseca	Mensagem enviada
20/11/2018 10:24:04	Ingrid Fonseca	Mensagem recebida
23/11/2018 11:11:28	Ingrid Fonseca	Mensagem enviada
23/11/2018 11:13:04	Ingrid Fonseca	Mensagem recebida

EVENTOS

Exibe todos os eventos realizados, por exemplo: Nova mensagem; Mensagem marcada como lida; Mensagem respondida; Mensagem encaminhada e Mensagem excluída.

Data / Hora	Usuário	Evento	Dados
23/11/2018 11:13:57	Ingrid Fonseca	Mensagem marcada como lida	

CRIAR NOVA MENSAGEM

Para criar uma nova mensagem, clique no ícone **Criar Nova Mensagem** localizado no menu superior. Em seguida, selecione o tipo de mensagem.



O **AiO!** Agent exibirá uma nova janela com os campos para criação da nova mensagem.

Preencha o Assunto da mensagem, selecione a Fila de Atendimento, Remetente e Destinatário. Se desejar, você poderá adicionar destinatários aos campos "Cc" e "Cco". No campo de mensagem, digite o texto desejado e/ou selecione um grupo de resposta e respostas pré-definidas. Para anexar um arquivo ao e-mail, clique no ícone **Anexar Arquivo** localizado no menu superior.

Enviar Mensagem Cancelar Mensagem

CRIAR MENSAGEM

Tipo de Mensagem
✉ Email

Fila De

Para

Cc Cco

Assunto Anexos

Mensagem

Grupo de Resp. Respostas

Observação: O Grupo de Respostas e Respostas são pré-definidas pelo seu Supervisor.

Abaixo, selecione uma Classificação e Sub Classificação para a mensagem:

☆ Classificação

Classificação Sub Classificação

Em seguida, clique no ícone **Enviar Mensagem** localizado no menu superior. Todas as mensagens enviadas podem ser visualizadas em sua Caixa de Saída.

HOSANNA

TECNOLOGIA

WWW.HOSANNATECNOLOGIA.COM.BR

