

# Useall Channel

- Objetivo
- Funcionalidades

## Objetivo

O **Useall Channel** é uma ferramenta de gestão da comunicação, tendo o objetivo de trazer comodidade no atendimento ao cliente, devido sua interação com a ferramenta popular *WhatsApp*, prestando um atendimento ágil, automatizado e inteligente, 24hs por dia com resposta imediata através do *ChatBot* ou direcionamento para um dos atendentes humanos.

### **Funcionalidades**

A ferramenta conta com a gestão de comunicação pelo *WhatsApp* conectada ao ERP, envio e recebimento de mensagens com multi atendentes e controle da fila de atendimentos, integração com o ERP para envio de mensagens de forma ativa como emissão de segunda via de fatura, consultas de débitos, entre outros e automatização de atendimento utilizando *ChatBot* personalizado com botões e componentes visuais do *WhatsApp*.

O acesso está disponível através do ícone 🌊 no quadro Aplicações da tela inicial do sistema Useall.

Pode-se utilizar o Widgets do Channel - WhatsApp, através do ícone 📑 próximo ao ícone do chat.

### Informação

*ChatBot*: é um programa de computador que tenta simular um ser humano na conversação com pessoas. Utiliza conceitos de Inteligência Artificial (I.A) e Machine Learning para realizar o atendimento.

### Tela do Channel

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis & (48) 99168-2865 Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810



Ao acessar o **Channel** será exibida a tela de Início com a visualização dos últimos atendimentos, especificando os finalizados e em espera.

~	HANNEL		Useall - Useall	۹ 🍓
		≡	Inicio	
♠	Início		Bom dia, Mari	
Q	WhatsApp	Ŧ	😥 WhatsApp - Atendimentos	
꺌	Contatos		Últimos atendimentos	2 0 Finalizados (boia) Em espera
¢	Configurações			
¢	Relatórios			
				🖾 Ir para atendimento
_		_		Início

No menu a esquerda tem-se os módulos com as opções de uso da ferramenta, sendo:

- WhatsApp;
- Contatos;
- Configurações;
- Relatórios.

### **WhatsApp**

Neste módulo ocorrem os atendimentos pelos atendentes humanos, basta clicar na opção *WhatsApp* para acessar a tela de atendimentos ou clicar na opção **Ir para atendimento** na tela de Início.

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis & (48) 99168-2865 Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810

	JSEALL®	0	useallsoftware	/useall 🔗 useall.com
(Hannel	Usea Inicio WhatsAop	ll - Useall		٩
Inicio WhatsApp	Dispanivel ~ Atender file 🕘 🗭 🙆 🜑	MARI	Inicio do atendimento 19/01/24 11:02	La Vincular contato Ø ₹
Conversas em andamento Atendimentos em andamento Histórico de conversas Histórico de atendimentos Histórico de templates enviad	MARI 11:02 Número de pessoas aguardando na fila: 1Te	Falar com atendente 1192 Entidades e Projetos		← Exibindo 15 de 15 Escolha uma das opções de atendimento. 11:02 ≪
Contatos     Configurações     Relatórios			Vou encaminhar a sua solicitação p A partir de agora, um de nossos at ajudá lo pessoalmente. Q Número de pessoas aguardando n Tempo médio de espera estimado: Enquanto aguarda, você já pode es solicitação.	ara nossos atendentes. endentes estará à sua disposição para 11:02 «" a fila: 1 de S a 15 minutos X screver uma mensagem com a sua 11:02 «"
		© <b>&gt;</b> 1		>

### Atendimento - ChatBot

Os atendimentos são iniciados através do contato do cliente, enviando uma mensagem pelo WhatsApp para a empresa, onde o atendimento inicia de forma automatizada pelo *ChatBot*.

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis & (48) 99168-2865 Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810

Servir com tecnologia é o que nos imputsiona.	f /useall 🕜 useall.com.br
Useall Software - Chatbot	Q :
	S. Sole is
23/10/2023	
As mensagens são protegidas com a criptografia de ponta a ponta e ficam somente entre você e os participantes desta co pode ler ou ouvi-las. Clique para saber mais.	nversa. Nem mesmo o WhatsApp
ноје	
	Olá! 14:43 🛷
Olá! 😃 Sou o Assistente Virtual da Useall e estou aqui para ajudá-lo.	
Aqui está nossa política de privacidade: http://www.useall.com.br. 14:43	
Estou à disposição para ajudá-lo com diversas tarefas, como consultar débitos, emitir a segunda via da fatura, relatar problemas de falta de energia e muito mais. ன 💬	
Não se preocupe, pois seus dados são tratados com segurança 🍃 14:43	Constant and
Você já é nosso cliente? 14:43	L'és a a
Sim, sou cliente	O a b a b
Não sou	
H Digite uma mensagem	<b>e</b>

O cliente receberá uma resposta do assistente virtual, sendo possível identificar-se como sendo ou não cliente. Caso responda "Sim, sou cliente", o assistente dará andamento no atendimento solicitando algumas informações para localizar e identificar o contato no sistema ERP, após irá gerar o protocolo de atendimento e exibirá uma lista de opções de serviços disponíveis.

Conforme o ramo de negócio da empresa, pode-se configurar os serviços para atendimento, como exemplo:

- Emissão de 2ª via de fatura;
- Emissão de boleto;
- Consultar Nota fiscal;
- Consultar débitos;
- Solicitar atendimento humano;

O cliente poderá escolher uma das opções, digitar o que precisa ou solicitar atendimento com os atendentes humanos.

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis & (48) 99168-2865 Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810

seall Software - Chathot		
× Opções		
Emitir segunda via	o consumidor. 15:02	
Consultar débitos	o dígito). 15.06	
Relatar falta de energia	0	
Informar autoleitura	0	
PIX copia e cola	0	
Falar com atendente	0	
Finalizar atendimento	0	

### i Informativo

- É necessário customizar o *ChatBot* para cada empresa, com as mensagens, diálogos e serviços disponíveis conforme necessidade.
- Se o número de celular do cliente estiver cadastrado no sistema, não haverá necessidade de identificação.

### Atendimento - Humano

O atendimento humano ocorre quando o cliente seleciona a opção **Falar com atendente**, sendo necessário digitar algo no WhatsApp para que o ChatBot retorne a mensagem com as opções.

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis & (48) 99168-2865 Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810



Após, o assistente virtual faz o transbordo e envia para os atendentes online, que recebem um aviso de novo chat. Os atendentes podem responder vários clientes ao mesmo tempo e o Channel disponibiliza um controle de fila de atendimentos.



### Tela de atendimento

LISTA DE ATENDIMENTOS

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis

Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810

	ISEALL®	A	0	useallsoftware	⁄useall 🕜 u	seall.com
C HANNEL		Useall -	Useall			۹ 🌔
=	Início WhatsApp					
Inicio	Disponível ~ Atender fila 0		MARI	Início do atendimento 19/01/24 11:02	🚉 Vincular c	ontato Ø ₹
Conversas em andamento Atendimentos em andamento	MARI Wimero de pessoas agua	11:02 Irdando na fila: 1Te			A Ex	ibindo 15 de 15
					Escolha uma das opções de ate	ndimento. 11:02 🛷
Contatos				Mari angansin bar a sua sa Batta Za	una antication de la companya de la	<
Configurações				A partir de agora, um de nossos a ajudá-lo pessoalmente. 🗎 🗟		nara mentas
Relatórios				Número de pessoas aguardando r Tempo médio de espera estimado		
				Enquanto aguarda, você já pode e solicitação.		11:02 🖋 🗸
						>
			· • •			Ŷ

Nesta parte da tela tem-se a lista de atendimentos em andamento com os devidos contatos, como também as seguintes ações:



status de um antedente estiver selecionado como "ausente", os atendimentos serão direcionados para a fila, sendo transferido para outro atendente disponível;

- Atender fila ① quando algum contato solicita atendimento humano, o botão "Atender fila" apresenta o indicativo de alguém em espera, mostrando a quantidade de contatos na fila. Para efetuar o atendimento, basta clicar no botão e a tela de conversa será inicializada;
- 💬 nesta opção pode-se iniciar uma conversa através do uso de templates;
  - 1 esta opção exibe a tela com os atentendes que estão online;
- 🔹 🌔 ou 🕦 nesta opção o atendente pode-se conectar ou desconectar para atendimento;

### **ÁREA DE CONVERSA**

Nesta parte da tela tem-se a área de conversa, sendo possível enviar emojis, mensagens padrão, anexar arquivos e enviar áudios.

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis & (48) 99168-2865 Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810

	Seall® e o que nos impulsiona.	Æ	0	useallsoftware	f /useall	g usealLcom
G (Hannel		Useall - Us	seall			۹ (
Inicio WhatsApp	Disponivel > Atender fila		MARI	Início do atendimento 19/01/24 11:02	<u></u>	· Vincular contato   Ø 굳
Conversas em andamento Atendimentos em andamento Histórico de conversas Histórico de atendimentos Histórico de templates enviados	Mari Vumero de pessoas aguardando		Falar com atendente		Escolha uma das opç	◆ Exibindo 15 de 15 ões de atendimento. 11:02 ≪
Configurações Relatórios			Entidades e Projetos 1102	Vou encaminhar a sua solic A partir de agora, um de ne ajudá lo pessoalmente. Número de pessoas aguara Tempo médio de espera es	itação para nossos atendentes. ossos atendentes estará à sua d ando na fila: 1 timado: de 5 a 15 minutos X	€ isposição para 11-02 √
				Enquanto aguarda, você já solicitação.	pode escrever uma mensagem	com a sua
		6	9 🔖 🛛			Ŷ

No topo da tela, tem-se as opções:

- La Vincular contato
   nesta opção pode-se vincular o cliente a um contato existente do sistema ERP para que seja reconhecido automaticamente;
- O nesta opção pode-se finalizar o atendimento;
- *i* nesta opção pode-se transferir o atendimento para outro atendente, bastando selecioná-lo na tela
   "Transferir atendimento".

Após a área de mensagens, tem-se disponível a área de ações para as conversas.



O retângulo é o espaço para digitação das mensagens, sendo que para enviá-las, basta clicar no botão 🐎.



Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis

Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810



Abaixo fica disposto os botões 😧 para envio de *emojis*, o botão 🌘 para envio das mensagens padrões configuradas, o botão 🕕 para enviar algum tipo de documento ou imagem em anexo e o botão 🌷 que permite gravar áudios na conversa, facilitando a comunicação.

	>
😊 🗣 🛛	<b>.</b>

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis & (48) 99168-2865 Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810

Servir com tecnología é o que nos impulsiona.	( useallsoftware	f /useall	🔗 useall.com.br

### Dica

 Para utilizar a opção de "Mensagens padrão", basta clicar no devido ícone e selecionar uma mensagem configurada, a mesma será exibida na área de mensagem, sendo necessário clicar no botão "Enviar" para concluir a ação.

Descrite	Mensagens padrão
Pesquisa	
→ Boa vindas Olá, seja bem-vindo(a) ao Channel! Em que posso ajudar?	
<b>&gt;</b> U	

 Para a opção de "Anexar arquivos", basta clicar no devido ícone, clicar na figura "nuvem", selecionar o arquivo desejado e clicar no botão "Enviar";

		Selecionar anexos
		Arraste aqui seus arquivos ou clique para selecionar
		Enviar     Fechar
	© <b>\</b> [	
<ul> <li>Para a opção "Áudio", b</li> </ul>	asta cli	icar no devido ícone, gravar a fala desejada, clicar no botão 🔳 e em seguida clicar
no ícone de "Enviar".		
	τ	

### FERRAMENTAS

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis

Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810



Nesta parte da tela ficam dispostas as opções de Histórico, Notas e Perfil, sendo:

• Histórico: exibe o histórico de convervas com o cliente de forma rápida;

Histórico	➡ Notas 🔹 Perfil
Primeira mensagen	Finalizado em
ola	06/02/2024
Atendente	10:35
ALVARO	Ver conversa
Primeira mensagen	n Finalizado em
TESTE USEALL	05/02/2024
Atendente	16:42
MARI	Ver conversa
Primeira mensagen	n Finalizado em
oii	05/02/2024
Atendente	15:46
MARI	Ver conversa
Primeira mensagen	n Finalizado em
Oi	05/02/2024
Atendente	15:21
ALVARO	Ver conversa
Primeira mensagen	n Finalizado em
Oi	31/01/2024
Atendente	11:24
	Ver conversa

• Notas: nesta opção pode-se inserir notas de lembretes em relação as conversas com o cliente;



• Perfil: exibe os dados de perfil do cliente.

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis

Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810

Servir com tecnologia é o que nos impulsiona.	iseallsoftware for useall is useall.com.br
	Itistórice     Image: State

### Conversas em andamento

Exibe a lista de conversas que estão em andamento e não foram finalizadas. Nesta tela pode-se visualizar o histórico das conversas em andamento através do ícone **Q**. Também é possível assumir o atendimento de outro atendente, caso não esteja suprindo as necessidades do cliente, para isto basta cliclar no ícone e assumir a conversa como responsável, com isso na tela do WhatsApp, exibe a mensagem: **Um atendimento foi transferido para você.** 

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis

Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810

Servir com tecnologia é o que nos impulsiona.	useallsoftware	f /useall	🔗 useall.com.br

		Início Co	nversas em and W	hatsApp		
	~ Q					
		Período Este m	ês ~ 01/01/2024	31/01/2024		
	Pes	quisa geral				
		Oriente .				
		Origem		•		
Ľ	<b>ι</b> Pe	squisar				
		Origem	Destinatário	Telefone dest.	Pré visualização da mensagem	Data cadastro $\downarrow$
Q	â	Bot	Ana	+55 (48)	Número de pessoas aguardando na fila: 1Tempo médio de espera estimado: de 5 a 15 minuto	22/01/2024 15:05
Q	â=	Bot	Ana	+55 (48)	Vou encaminhar a sua solicitação para nossos atendentes. & A partir de agora, um de nossos	22/01/2024 15:05
Q	â:	Usuário Externo	Bot		Setor 1	22/01/2024 15:05
Q	â:	Bot	Ana	+55 (48)	Escolha uma das opções de atendimento.	22/01/2024 15:05
Q	â:	Usuário Externo	Bot		Falar com atendente	22/01/2024 15:05
Q	â.:	Bot	Ana	+55 (48)	Seja bem-vindo(a), Para auxiliá-lo, escolha uma das opções a seguir:	22/01/2024 15:05
Q	<b>≜</b> ≡	Usuário Externo	Bot		Ana Caroline	22/01/2024 15:05
Q	<b>A</b> E	Bot	Ana	+55 (48)	Antes de darmos continuidade, poderia, por gentileza, informar seu nome completo, por favor?	22/01/2024 15:04
Q	<b>≜</b> ≡	Usuário Externo	Bot		Não sou	22/01/2024 15:04
Q	â.	Bot	Ana	+55 (48)	Você já é nosso cliente?	22/01/2024 15:04
Q	â=	Bot	Ana	+55 (48)	Estou à disposição para ajudá-lo com diversas tarefas, como consultar débitos, emitir a segun	22/01/2024 15:04
Q	â=	Bot	Ana	+55 (48)	Olá! 🙂 Sou o Assistente Virtual da Useall e estou aqui para ajudá-lo.Aqui está nossa política	22/01/2024 15:04
Q	â.:	Usuário Externo	Bot		Oiii	22/01/2024 15:04
Q	â.:	Bot	Lucas	+55 (48)	Número de pessoas aguardando na fila: 1Tempo médio de espera estimado: de 5 a 15 minuto	22/01/2024 15:02
0	<b>A</b> =	Bot	Lucas	+55 (48)	Vou encaminhar a sua solicitação para nossos atendentes. & A partir de agora, um de nossos	22/01/2024 15:02

### Atendimentos em andamento

Esta tela exibe a lista de atendimentos que estão sendo executados, com os detalhes do tipo de responsável sendo chatBot ou humano, quantidade de mensagens enviadas e recebidas, a data de criação da conversa e o início do atendimento, sendo possível inserir mais colunas de dados. Também é possível assumir o atendimento de outro atendente, caso não esteja suprindo as necessidades do cliente, para isto basta cliclar no ícone e assumir a conversa como responsável, com isso na tela do WhatsApp, exibe a mensagem: **Um atendimento foi transferido para você.** 

~	HANNEL	Useall - Useall	۹ 🌒
		Início WhatsApp Atendimentos em	
ħ	Início		
Q	WhatsApp	Pesquisa geral	
쑙	Contatos	Q Pesquisar	
\$	Configurações	Nome         Telefone cliente         Tipo responsável         Responsável         Enviadas         Recebidas         Data criação         Inicio           Q         Imi         Levi         Llsuário         1         1         06/02/2024 0941         06/02	do atendimento /2024 09:41
¢	Relatórios	Q III Mari Usuário 8 3 07/02/2024 10:28 07/02	/2024 10:33
		≪ ≤   Página 1 de 1   > >>   C Exibindo 1-3 de 3 ⊕ ∞	

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis

Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810



### Histórico de conversas

Esta tela exibe o histórico de conversas, com os detalhes de origem sendo chatBot ou humano, dados do destinatário, as mensagem enviadas e data de cadastro, sendo possível inserir mais colunas de dados. Nesta tela pode-se visualizar o histórico das conversas finalizadas através do ícone **Q** e reiniciar a conversa (chat) clicando no ícone **Q**.

Observação

A conversa só pode ser reiniciada no prazo de 24h, após este prazo deve-se iniciar o atendimento por template.

V	HANNEL					Useall - Useall		۹				
	≡	=	1	nício	WhatsApp	Histórico de conver						
ŀ	Início		<ul> <li>∧ Q     <li>Período Esta semana      <li>✓ 21/01/2024 III 27/01/2024 III</li> </li></li></ul>									
	WhatsApp	Ŧ	Pesquisa geral									
	Contatos	٥	Pe	squisar								
5	Configurações			Origem	Destinatário	Telefone dest.	Pré visualização da mensagem	Data cadastro 🗸				
	comgarações	Q	C	Atendente	Mari	+ 55 (48)	oá, bom dia!	25/01/2024 17:12				
	Relatórios	Q	0	Bot	Mari	+55 (48)	Número de pessoas aguardando na fila: 1Tempo médio de espera estima	25/01/2024 17:12				
		Q	C	Bot	Mari	+55 (48)	Vou encaminhar a sua solicitação para nossos atendentes. & A partir de a	25/01/2024 17:1				
		Q	0	Usuário Ex	Bot		Setor 1	25/01/2024 17:12				
		Q	C	Bot	Mari	+55 (48)	Escolha uma das opções de atendimento.	25/01/2024 17:12				
		Q	C	Usuário Ex	Bot		Falar com atendente	25/01/2024 17:1				
		Q	C	Bot	Mari	+ 55 (48)	Estamos com instabilidade no momento, tente novamente mais tarde!	25/01/2024 17:1				
		Q	0	Bot	Mari	+55 (48)	Estou à disposição para ajudá-lo com diversas tarefas, como consultar dé	25/01/2024 17:1				
		Q	C	Bot	Mari	+55 (48)	Olá! 😉 Sou o Assistente Virtual da Useall e estou aqui para ajudá-lo.Aqui	25/01/2024 17:1				
		Q	C	Usuário Ex	Bot		Oi	25/01/2024 17:1				
		0	C	Atendente	Fábio	+55 (48)	Visualizar anexo	24/01/2024 18:0				
		~					saasda	24/01/2024 19:0				
		Q	C	Atendente	Fábio	+55 (48)	SddSUd	24/01/2024 18.0.				

### Histórico de atendimentos

Esta tela exibe a lista de atendimentos realizados, com os detalhes do tipo de responsável sendo chatBot ou humano, nome do atendente, a data de criação da conversa e o início e início e fim do atendimento, sendo possível inserir mais colunas de dados.

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis

Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810

Servir com tecnologia é o que nos impulsiona.	( useallsoftware	f /useall	🔗 useall.com.br

	HANNEL		Useall - Use										
		Início WhatsApp	p Histórico de atendi										
	Teísie	~ Q											
	Inclo	Período Este mês	Período Este más 🗸 01/02/2024 🕅 29/02/2024 📾										
	WhatsAnn	Perquira geral											
	an in the second	- Pesquisa gerai											
	Contatos	O Posquisar	Q Peenuisar										
		Nome	Talafana clianta	Tipo responsával	Perpensível	Data criação	Inicio atondimonto	Fim stondimento					
	Configurações	Mari	leielone cliente	Usuário	Responsaver	05/02/2024 16:42	05/02/2024 16:43	06/02/2024 10:35					
Relat		Alvaro	100.000.0000.0000	Usuário	(Reaso Recepted)	05/02/2024 14:13	05/02/2024 15:17	05/02/2024 15:17					
	Relatórios	Rodrigo		Usuário	(Building (Buil)	01/02/2024 13:53	01/02/2024 13:53	01/02/2024 13:57					
		Alvaro	000000000000000000000000000000000000000	Usuário	(Reaso (Respond)	02/02/2024 17:36	02/02/2024 17:36	02/02/2024 17:36					
		Brenda	(100) DOL 188800 (1980)	Usuário	(inserviewant (dokument))	06/02/2024 15:10	06/02/2024 15:10	06/02/2024 15:13					
		Alvaro	100100000000000000000000000000000000000	Bot		05/02/2024 18:05		05/02/2024 18:07					
		Alvaro	10110488-1897-01-01481	Bot		05/02/2024 18:23		05/02/2024 18:26					
		Rodrigo	(10) 488 (895 87.0000)	Usuário	Realities (Test)	01/02/2024 11:01	01/02/2024 11:01	01/02/2024 13:51					
		Alvaro	1011088-00040-0048	Usuário	(Anno Respect)	06/02/2024 09:25	06/02/2024 09:26	06/02/2024 09:51					
		+55 (48)	(11) 488 (888) (888)	Usuário	Alasso (Brogendi)	01/02/2024 13:48	01/02/2024 13:48	05/02/2024 15:22					
		Brenda	10111003 (88880-7888)	Usuário	(damo (Brogendi)	05/02/2024 14:49	05/02/2024 15:21	05/02/2024 15:21					
		Alvaro	10010488-00040-01480	Usuário	(Assoc Brogersh)	01/02/2024 13:45	01/02/2024 14:35	01/02/2024 15:11					
		Alvaro	1011108010000101088	Bot		05/02/2024 18:22		05/02/2024 18:22					
		Alvaro	0.011480/0010101480	Bot		02/02/2024 17:43		02/02/2024 17:43					
		Alvaro	10111080/0050111088	Usuário	(dame Brogerdi)	01/02/2024 15:20	01/02/2024 15:21	01/02/2024 15:22					
		+ 55 (48)	(10) (ME) (MES) (M/) F	Usuário	(domo (Brogeoli)	02/02/2024 11:17	02/02/2024 11:17	05/02/2024 15:21					

### Histórico de templates enviados

Esta tela exibe a lista de templates enviados, com os detalhes de destino, datas de cadastro, envio, entrega, lido e erro e a mensagem de erro.

*	HANNEL					Useall	- Useall				م	۲
		≡	Início	v	VhatsApp	Histórico de templ						
♠	Início		∧ Q.									
			Pesquisa gerai									
	wnatsApp	Ŧ	Template			~						
-	Contatos		Status			~						
÷.	Configurações		<b>Q</b> Pesquisar									
			Nome destino	Telefo	Status	Data cadastro	Data envio	Data entregue	Data lido	Data erro	Mensagem erro	Т
Ģ	Relatórios		0.100	5	Lido	15/12/2023 10:44	15/12/2023	15/12/2023 10:	15/12/202			
			Breds Bridde	5	Entregue	18/01/2024 09:32	18/01/2024	18/01/2024 09:				
			Cheric Convergence	5	Entregue	08/01/2024 11:00	08/01/2024	08/01/2024 11:				. 1
			Shi to Anti-Rev March	5	Enfileirado	09/11/2023 09:05						
			- 1999	5	Erro	10/01/2024 11:00				10/01/2024 11	(131053) - Downloading media from weblink failed with htt	
					Erro					03/04/2023 13	Erro ao enviar mensagem pelo Whatsapp: {"error":{"messag	
			Staglar facilit	5	Lido	18/04/2023 16:30	18/04/2023	18/04/2023 16:	18/04/202			
			10000	5	Lido	12/01/2024 11:00	12/01/2024	12/01/2024 11:	12/01/202			
			W-0.54695A-5872	5	Enfileirado	09/11/2023 08:49						
					Enfileirado	28/09/2023 14:36						
			(Starter bornslog/289)	5	Entregue	24/01/2024 15:44	24/01/2024	24/01/2024 15:				
			(0.000	5	Enfileirado	03/10/2023 14:23						
			- 1999	5	Lido	10/01/2024 15:31	10/01/2024	10/01/2024 15:	10/01/202			
			10000	5	Lido	12/01/2024 11:00	12/01/2024	12/01/2024 11:	12/01/202			
			4			1	1	1	1			•
			$\ll$ $<$ Página 1	de :	17   > >>	Exibindo 1 - 25 de	416 🖶 🗞					

### Contatos

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis

Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810



Nesta tela pode-se cadastrar o contato do cliente, sendo possível criar um vínculo de contato externo existente no ERP. Quando o contato do cliente está cadastrado, ao iniciar uma conversa, o mesmo é identificado automaticamente.

Para cadastrar um contato, basta clicar no botão "Novo, preencher os dados, não sendo necessário vincular a um contato externo e clicar no botão "Salvar perfil".

~	HANNEL		Useall - Useall		۹ 🌲
		Início WhatsAp	Contatos		
*	Início	~ Q	Contato	×	
		Data cadastro Todos			
$\odot$	WhatsApp	Pesquisa geral			
		Ativo			
	Contatos		Perfil Anotações Histórico		
~	Configurações	🔍 Pesquisar 🗈 Novo	Nome E-mail		
- <b>*</b>	comgarayour	Nome			Data/Hora cadastro
	Relatórios	Q COLUMN COMMAND	Número		02/02/2024 15: 🕥 📤
-		Q contraction management			02/02/2024 11: 💽
		Q Contraction and and and and and and and and and an			01/02/2024 13: 💽
		Q Contraction of the	Observação		01/02/2024 11: 💽
		Q			01/02/2024 11: 🔘
		Q Marine Management			24/01/2024 17: 💽
		Q (man maning)			22/01/2024 15: 🔘
		Q Guard Garagetter	Vínculo de contato externo		22/01/2024 15: 💽
		Q	Pesquisar contato externo	~	16/01/2024 15: 💽
		Q (1996)			10/01/2024 15: 🕥
		Q (mark)			10/01/2024 11: 💽
		Q men			10/01/2024 11: 💽
		Q (min)		Salvar perfil × Fechar	10/01/2024 10: 💽
		Q	(15) 100 (0011) (0100)		21/12/2023 16: 💽
		Q	555 (M) (M) (M)		18/12/2023 21: 💽 🗸
		$\ll$ $<$ Página 1 de 3 $>$	📎   🔿 Exibindo 1 - 25 de 54 🖷 🍫		

### Configurações

Nesta tela pode-se efetuar as parametrizações de uso do sistema, sendo Mensagens padrão, Templates, Parâmetros do Bot, Serviços, Utilizador e Setores.

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis

Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810

Servir com tecnologia é o que no	alle se imputsiona	useallsoftware	f /useall 🔗 useall.com.br
Inicio         WhatsApp         Contatos         Contatos         Configurações         Relatórios	Useal - Usea WhatsApp Configurações ens padrão 🕞 Templates 🕻 Araîmet	nos do bot	Q 🔊

### Mensagens padrão

Esta configuração permite efetuar os cadastros das mensagens padrões, que são utilizadas no atendimento humano, facilitando o dia-a-dia.

Estas mensagens podem ser configuradas de acordo com a necessidade de uso.

~	HANNEL				Useall	- Useall	۲
		≡	Início	WhatsApp	Configurações	Mensagens padrão	
<b>h</b>	Início		∧ Q Pesquisa geral				
Ø	WhatsApp	Ŧ	Ativo Sim	~			
	Contatos		<b>Q</b> Pesquisar	Novo			
٥	Configurações		Título Boa vindas			Descrição Visualizar preview	×
¢	Relatórios						
			A Página 1	de1 > >>	C Exibindo 1 - 1 de 1	e • •	

### Templates

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis

Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810



Esta configuração permite cadastrar as mensagens de *templates*, sendo modelos de mensagens que serão enviadas para os clientes de forma ativa, isto é, quando a empresa faz a comunicação direta com os clientes.

Os templates podem ser usados para enviar mensagem de várias finalidades, como por exemplo:

- Iniciar uma conversa com um cliente;
- Enviar documentos para um cliente;
- · Reiniciar conversas na tela de atendimento;
- Enviar boletos para os clientes;
- Enviar notas fiscais ou faturas para os clientes, entre outros.

~					Us	eall - Useall			۹ 🌲
		=	Início	WhatsApp	Configuraçõe	Templates			
ŧ	Início		∧ Q Data cadastro Todo	os ~ 01/0	1/1900 🗰 01/0	1/2900			
Ø	WhatsApp		Texto						
		Ť	Tipo			~			
	Contatos								
÷	Configurações	•	🞗 Pesquisar 🗋 N	lovo Sincronizar	Desativar				
			Nome	Data de cadastro $\downarrow$	Tipo template	Texto (Corpo)	Status	Categoria	Erro
Ģ	Relatórios		1000,000	25/01/2024 18:	Texto	Em que posso ajudar {{1}}	Rejeitado	Serviços	A
		1	0000000000	18/01/2024 09:	Texto	bom dia {{1}}, informamos que sua fatura foi vencida no d	Aprovado	Serviços	
			1000.0000	15/12/2023 09:	Texto	bom dia {{1}}, informamos que sua fatura foi vencida no d	Aprovado	Serviços	
		Q	contrades, messale, and	06/12/2023 14:	Imagem	Olá, deu tudo {{1}}, estamos entrando em contato para lh	Desativado	Serviços	
		N.	construction provide pre-	30/11/2023 17:	Texto	Gostaria que você nos confimasse, caso seu problema foi	Aprovado	Serviços	
		1	and the second second	30/11/2023 14:	Documento	Olá {{1}}, tudo bem? Segue anexo os dados do boleto ref	Aprovado	Serviços	
			contails_containts_	30/11/2023 14:	Texto	Olá {{1}}, Aqui é da equipe de atendimento da Useall Soft	Aprovado	Serviços	
		Q	anapate and c	18/10/2023 16:	Texto		Erro	Serviços	Message Template Not Found. mais
		Q	decorrents, res-	18/10/2023 15:	Texto		Desativado	Serviços	
		Q	and anyother	18/10/2023 15:	Texto		Erro	Serviços	Message Template Not Found. mais
		Q	and received free	18/10/2023 15:	Texto		Erro	Serviços	Message Template Not Found. mais
		Q	decarrente, ren-	18/10/2023 08:	Texto		Erro	Serviços	Message Template Not Found. mais
		Q	decarrentis_men-	18/10/2023 08:	Texto		Desativado	Serviços	
		Q	decarrente, ren-	18/10/2023 08:	Texto		Desativado	Serviços	
		Q	decaración texto	18/10/2023 08:	Texto		Erro	Serviços	Message Template Not Found. mais 🝷
_		<	< < Página 1	de 3 🛛 🔪 🚿	C Exibindo 1 - 2	5 de 53 🖶 💁			

Para efetuar um cadastro de template, basta clicar no botão "Novo", registrar os dados necessários, sendo:

- **Nome:** define a descrição para o *template*. Pode-se informar apenas letras minúsculas e *underlines*, não é permitido usar espaços em branco, letras maiúsculas e acentuação;
- Categoria: pode-se optar por "Serviços" ou "Marketing", sendo:
  - Serviços: para envio de mensagens sobre uma conta, pedido existente e demais informações;
  - Marketing: para envio de ofertas ou informações sobre produtos, serviços ou negócio.
- Tipo do template: os tipos de template diferenciam os tipos de arquivos enviados, pode-se optar por "Texto", "Documento" ou "Imagem", sendo:
  - Texto: nesta opção é possível encaminhar textos ou avisos;

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis & (48) 99168-2865 Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810



- Documento: nesta opção, alé de encaminhar texto, pode-se encaminhar documentos do tipo PDF ou até mesmo uma URL externa;
- Imagem: pode-se encaminhar imagens ou a URL da imagem e textos.
- Cabeçalho da mensagem: pode-se utilizar para definir um título para a mensagem. Este campo é opcional;
- Corpo da mensagem: nesta opção deve-se descrever a que se resigna a mensagem que será encaminhada, na qual serão aplicadas as variáveis;
- Variáveis do corpo: nesta opção define-se as variáveis que são utilizadas nos casos em que a informação varia de cliente para cliente, como exemplo: nome, datas de vencimento, código de UC e demais informações;
- Rodapé: pode-se definir um fechamento para a mensagem, como: "Esta é uma mensagem automática.". Este campo é opcional;

Após configurado, basta clicar no botão "Salvar template".

	emplo			
Te	emplate			×
[	Nome Categoria Tipo do template Cabeçalho da mensagem (opcional) Corpo da mensagem	comunicado_falta_de_energia Marketing Texto  Bom dia {(1)}, já estamos cientes da sua falta de energia, entorno de duas horas a energia já estará estabelecida. n	]/	• Corpo Bom dia João, já estamos cientes da sua falta de energia, entorno de duas horas a energia já estará estabelecida. n
	{[1]} Rodapé (opcional)	João Esta é uma mensagem automática.	 ]-•	• Rodapé Esta é uma mensagem automática.
				Salvar template X Fechar

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis

Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810



### Dicas para criação de templates

- O formato correto para criar os parâmetro variáveis é {{1}};
- Não deve-se aplicar caracteres especiais, como #, \$ ou %;
- Os parâmetros variáveis devem ser sequenciais. Por exemplo, {{1}}, {{2}}, {{3}}, identificando a quantidade de variáveis;

Mais informações no site Facebook.

Após cadastrado, deve-se clicar no botão "Sincronizar", neste momento é efetuado a atualização do banco de dados com os dados do *Facebook*, retornando ou não a aprovação do *template* criado. Posterior, deve-se observar a coluna "Status" onde é exibido o status do *template* conforme avaliação pelo *Facebook*, sendo "Aprovado", "Rejeitado", "Desativado" ou "Erro".

# Aviso

- Os templates são validados pelo Facebook/Meta©;
- As regras para criação de templates podem ser vistas no Facebook.

### Parâmetros do bot

Nesta tela pode-se configurar as informações que podem ser apresentadas no ChatBot. Cada cliente tem um chatBot personalizado, onde as informações ficam direto na configuração do mesmo. Tem-se dois tipos de parâmetros:

- Tipo dinâmico: sendo para o atedimento humano;
- Tipo Fixo: sendo para o atendimento chatBot.

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis & (48) 99168-2865 Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810

Servir com tecnología é o que nos impulsiona.	( useallsoftv	ware 🕜 /useall 🔗 useall.com.br

~	HANNEL				Useall	- Useall			۲
		≡	Início	WhatsApp	Configurações	Parâmetros do Bot			
ŧ	Início		∧ Q Pesquisa geral						
Q	WhatsApp	Ŧ	Tipo		~				
-	Contatos		<b>Q</b> Pesquisar	Novo					
ø	Configurações		Nome Telefone		Valor		Tipo Dinâmico	Tipo dinâmico Telefone do Contato	×
¢	Relatórios		CodigoAtendCha	atBot	0		Fixo		×
			≪ < Página :	1 de 1   > >> C	Exibindo 1 - 2 de 2	⊕ ¢₀			

# Atenção Esta configuração não está sendo aplicada no momento.

### Serviços

Esta configuração trata dos serviços disponíveis nos atendimentos, como Emissão de segunda via, Consultar débitos, Falar com atendente, entre outros. Estes serviços são configuráveis conforme necessidade da empresa. Esta parametrização é efetuada pela **equipe técnica Useall** durante a implantação.

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis & (48) 99168-2865 Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810

Servir com tecnologia é o que nos impulsiona.	@ usealls	oftware f /useall 🔗 useall.com.br

	=	-	Início	WhatsApp	Configurações	Serviços				
r	Início		Q							
	WhatsApp	<b>.</b>	Ativo Sir	n ~						
	Contatos	٩	Pesquisar	Novo						
	Configuraçãos		Nome do utilizador		Identificação	Descrição	Url	Token	Método requisi	iç
	conigurações	N.	(Steadil)		InformarAu	Autoleitura	"Man// Hearton?" sandfil co.		Post	
	Relatórios	1	(Stead)		Pix	Pix				
		×.	(Aread)		QntdeAten	Verificar quantos atendentes estão online no	War,//gir/hanal/assafrie.	Basic IYlodfch1fSwgVqsgSX6	Get	
		1	(Steadil)		QtdeAguar	Verificar quantos usuarios estão aguardando	War.//gir/hannali.sandirite.	Basic IYlodfch1fSwgVqsgSX6	Get	
		×.	Galessocie		BuscarSetor	Buscar Setores	Water/partitionali.com/file.	Basic IYlodfch1fSwgVqsgSX6	Get	
		1	(Secold)		GerarReliga	Gerar Religação	Witer//Hearwer/Landers		Post	
		×.	(Aread)		BuscarUcPo	Recuperar a UC buscando por telefone	Water//Housevery? consult on		Post	
			(Steadil)		RecuperarD	Recuperar dados da UC buscando por cpf e uc	(Mage//Alexanover) seeally co.,		Post	
		×.	(Areadil)		InformarFal	Informar Falta Energia	(http://Abusrosci).condition.		Post	
		1	(Stead)		MandarPar	Atendimento humano	Max//goolhamali.comBile.	Basic IYlodfch1fSwgVqsgSX6	Put	
		×.	(Areadil)		BuscarSetor	Buscar Setores	Was//girlanal.codfile.	Basic IYlodfch1fSwgVqsgSX6	Get	
		<b>N</b> .	(Standill		RecuperarD	Recuperar Dados Para Religacao	Witten//Henerous?comedition		Post	
		<b>N</b> .	Galespools		GerarReliga	Gerar Religação	Was//mancimitivali miles		Post	
		1	Calesports		BuscarUcPo	Recuperar a UC buscando por telefone	War.//agreekerthablacks.		Post	
		× 1	Galespools		RecuperarD	Recuperar Dados Para Religacao	Nan//mancimetricale orbits		Post	
			California		MandarPar	Atendimento humano	itter//michenel.confile.	Basic IYlodfch1fSwgVqsgSX6	Put	
			< Página 1	de 2 🔷 📎	C Exibindo 1 - 25 de 2	16 🖶 🏟				

### Utilizador

Permite efetuar a configuração de uso do Channel, sendo possível optar por utilizar atendimento via chatBot ou humano. Esta configuração é realizada conforme necessidade da empresa e efetuada pela **equipe técnica Useall** durante a implantação, sendo possível ser editada posteriormente.

~	HANNEL			Useall	- Useall			۲
		≡	Início WhatsApp	Configurações	Utilizador			
ħ	Início		∧ Q Pesquisa geral					
Ø	WhatsApp	Ť	O Descritors D. Name Mainer	-*				
	Contatos		Nome	Nome	Спрј	Contato	Utiliza Chatbot	
۰	Configurações		<ul> <li>Martinezzi Alexinizzi anti-article anti- internativisti della artici attivita.</li> </ul>	Geolet Handi (Coolinge)	(and all of the second se		Não Sim	
Ģ	Relatórios		<ul> <li>Methods back detriction (24176).</li> <li>Redenker (24176), Reg. (2017) (Physic).</li> </ul>	CERNINE Confegacionemos	(5) 27 (00) 085(00) 0480 (480) 086(00) 1 085(00) 01 77		Sim Não	
			distante mai erri este deme. Serrizio dell'Ante dell'Ante della	(Accel) Series	10.000 / 903 58600 (308) (305 08000 (308)) / 90		Sim Não	
			Shalls the fill all allows	Galesmarks	(Brit) 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5		Sim	
		_	<pre></pre>	C Exibindo 1 - 7 de 7	⊜ ¢₀			

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis

Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810



### Setores

Esta configuração serve para cadastrar os setores que serão utilizados no processo de filas de atendimentos.

Para efetuar o cadastro basta clicar no botão "Novo", informar o nome do setor e clicar no botão "Salvar".

~	HANNEL	Useall - Useall	۹ 🌒
		Início WhatsApp Configurações Setores	
A	Início	Pesquisa geral	
ß	WhatsApp	Ativo Sim ~	
꺌	Contatos	Q         Pesquisar         D         Novo         Definir prioridade	
٥	Configurações	Nome         Data cadastro         Padrão           Entidades e Projetos Sociais         12/12/2023         Sim	
¢	Relatórios	Setor 1 11/12/2023 Não	

### Filas de atendimento

O processo de filas de atendimento gerencia os atendimentos de forma eficiente, permitindo a configuração de filas, adição de atendentes e a distribuição automática de atendimentos entre as filas configuradas. Pode-se definir prioridades, onde a fila prioritária será a primeira para ser encaminhada aos clientes.

### Configurações

Faz-se necessário realizar a configuração inicial, incluindo a criação de um ou mais setores, a definição de filas, adição de atendentes e a especificação do número máximo de atendimentos que cada atendente pode realizar simultaneamente.

### 1 - Habilitar filas

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis

Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810



Esta opção permite que o sistema utilize o processo de filas.

Esta configuração está disponível em Configurações > Utilizador > Selecionar o registro desejado > botão Mais opções > WhatsApp.

WhatsApp	×
WhatsApp API Token	15 W/F TETT BURBLE BARK ETH / FROM AND TO THE
Número WhatsApp	Número WhatsApp Id
Número WhatsApp Business	WhatsApp versão API v16.0
🗹 Utiliza template	🗹 Utiliza fila
	Validar 🖹 Salvar 🗙 Fechar

### 2 - Adicionar setor

Esta opção permite adicionar um ou mais setores para que sejam adicionados às filas.

Esta configuração está disponível em Configurações > Setores > botão Novo.

~			
	≡	Início Configurações Setores	
♠		A Q. Pesquisa gent	
9	Ŧ	Ativo Sim Y	
-		Q. Pesquisar D Novo Definir prioridade	
Φ		Nome         Data cadastro         Padrão           Image: Sociais         12/12/2023         Sim	
¢		. ● Setor 1 11/12/2023 Não	
		Setor ×	
		B Salvar × Cancelar	
	 _	< <   Página 1   de1   > >>   C Exibindo 1-2 de 2 🖤 🎭	

### 3 - Adicionar fila

Esta opção permite a inclusão de uma nova fila no sistema dentro do setor. Cada fila pode ser identificada por um número x de atendentes.

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis & (48) 99168-2865 Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810



Para acessar esta configuração deve-se clicar no ícone 🕢 referente ao setor desejado, onde será direcionado para a tela Filas contendo as abas de "Fila - Geral e Fila - Atendentes" com as opções de configuração.

Para adicionar a fila, basta clicar no ícone 🔨 liberando as abas para os cadastros.

~	HANNEL	Useall - Useall	۹	
<ul> <li>★</li> <li>★</li> <li>♦</li> </ul>	Inicio WhatsApp Contatos Configurações Relatórios	Liseal - Useal       Inicio     Configurações     Setores         Pesquisar @ Novo @ Definir prioridade       Pesquisar @ Novo @ Definir prioridade       @ Pesquisar Novo @ Projetos Sociais       Nome @ Intidades e Projetos Sociais       Nome @ Intidades e Projetos Sociais       @ Pesquisar Novo       @ Pesquisar Novo       @ Pesquisar Novo       @ entidades       Nome       Itidades       Nome       @ Prioridade       @ entidades       Itidades       Itidades	Q	
		X         Fechar           ≪         <		

### <u>Aba Fila - Geral</u>

Nesta aba pode-se informar os seguintes campos:

- Limite de espera: estabelece a quantidade de atendimentos que podem permanecer na fila sem ter sido atendido;
- Limite individual: define o número máximo de atendimentos simultâneos que cada atendente da fila pode contemplar antes de direcionar os próximos atendimentos para outro atendente;
- **Tempo inativo (minutos):** estabelece o tempo máximo que um atendente pode permanecer sem responder ao cliente que está com o atendimento em aberto. Após o término do prazo, o atendimento será automaticamente transferido para outro atendente.



Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis & (48) 99168-2865 Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810

Servir com tecnología é o que nos impulsiona.	useallsoftware	f /useall	🔗 useall.com.br

~	HANNEL			۹ 🌒
<ul> <li>★     <li>Ø     <li>Ø     </li> </li></li></ul>	Contatos Relatórios	<ul> <li>Inicio Configurações</li> <li>Pesquisa geral</li> <li>Ativo Sim</li> <li>Resquisa geral</li> <li>Ativo Sim</li> <li>Novo Definir prioridad</li> <li>Nome</li> <li>Entidades e Projetos Sociais</li> <li>Setor 1</li> </ul>	Setores   Filas     Setor - Entidades     Nome   Entidades   Umite de espera   2   Umite individual   10   Tempo inativo   (minuteg)	
		<pre></pre>	Exisindo 1 - 2 de 2 💿 💁	

### Aba Fila - Atendentes

Nesta aba pode-se efetuar a inclusão de novos atendentes. Para tal, basta clicar no botão "Adicionar atendentes", sendo direcionado para a tela Adicionar atendente. Nesta tela pode-se selecionar os atendentes desejados, bastando clicar na caixa de seleção ao lado da coluna Nome ou aplicar um filtro pelo Nome desejado e clicar no botão Pesquisar, após basta clicar no botão "Selecionar".

~	HANNEL				۲
		=	Início Configurações Seto	res	
•		Ţ	Pesquisa geral Ativo Sim V	as ×	
22 0			Pesquisar     D Novo     Definir prioridade     Nome     Entidades e Projetos Sociais	A Q	
¢	Relatórios		<ul> <li>Crudade e Projetos sociais</li> <li>Setor 1</li> </ul>	Q Pesquiar       Adicionar atendentes         Nome       Limite         Mari       1       X         Brenda       1       X         Alvaro       10       X         João       10       X	0
			$\ll$ $<$ Página $1$ de 1 $>$ $\gg$ $C$ Exibin	do 1 - 2 de 2 🐵 💁	

Após adicionar os atendentes, pode-se definir o número máximo de atendimentos simultâneos que cada atendente pode realizar. Para tal, basta clicar no ícone 🔨, direcionando para a tela de Atendentes da fila e preencher o campo

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis

Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810



"Limite espera".

O preenchimento do campo "Limite espera" é opcional.

### Observação

Caso seja configurado um valor para o campo "Limite de espera" na aba Fila - Geral e para "Limite espera" na aba Fila - Atendentes, o sistema dará prioridade à configuração selecionada para o campo "Limite espera" (atendente).

### Fila - funcionalidade

Quando um atendimento é solicitado, o sistema realiza as seguintes operações:

- Verificação de disponibilidade da fila: verifica a disponibilidade da primeira fila configurada, se estiver cheia, o atendimento é direcionado para a próxima fila configurada e disponível;
- Distribuição automática para atendentes: o atendimento é automaticamente atribuído a um atendente disponível na fila selecionada. A regra aplicada é a seguinte:
  - · Verifica o atendente que tem a maior disponibilidade;
  - Realiza uma análise do atendente que teve o menor número de atendimentos finalizados/realizados no dia;
  - Realiza uma análise do atendente que está há mais tempo sem receber atendimentos no dia.

### **Relatórios**

### Atendimentos em tempo real

Este relatório em tela, exibe os atendentes que estão *online*, os que estão realizando atendimentos na fila e os que estão ausentes em tempo real, sendo atualizado a cada 5 segundos. Também é possível verificar a quantidade de pessoas (clientes) na fila de espera, sendo exibido o tempo de espera.

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis & (48) 99168-2865 Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810

•									
Servir com tecnologia é o que nos imputsiona.	software f /useall 🔗 useall.com.br								
Relatório de atendimentos em tempo real (atualiza a cada 5 s	segundos) X								
⑦ Pessoas na fila de espera: 0									
🙂 Não há ninguém aguardando atendimento.									
📱 Entidades e Projetos Sociais (0 em espera, 2 em atendimento)									
Alvaro Disponivel Atendendo 0 pessoa(s) Alvaro Disponivel Atendendo 0 pessoa(s) Mari Disponivel Atendendo 1 pessoa(s)									
🖫 RH (0 em espera, 0 em atendimento)									
Mari Disponivel Marical Attendendo 0 pessoa(s)									
🗓 Setor 1 (0 em espera, 4 em atendimento)									
Alvaro Disponivel Atendendo 1 pessoa(s) Mari Disponivel Atendendo 3 pessoa(s)									
	× Fechar								

### Estatísticas de atendimentos

O relatório de estatísticas de atendimentos, exibem os dados e gráficos no período máximo de 60 dias, sendo:

- Totalizadores atendimentos WhatsApp: exibe totalizadores de pessoas atendidas, serviços realizados, mensagens recebidas e enviadas, atendimentos por atendentes, média de mensagens por atendentes, tempo de espera na fila, tempo de atendimento e mensagens templates enviadas;
- Gráficos atendimentos WhatsApp: exibe os gráficos de atendimentos, no formato de pizza, sendo quantidade por atendente, por tipo de serviço e por template;
- Atendimentos por dia: exibe o gráfico de barras dos atendimentos por dia;
- Mensagens por dia: exibe o gráfico de barras das mensagens recebidas e enviadas por dia;
- Templates por dia: exibe o gráfico de barras dos templates por dia.

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis

Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810

Servir com tecnologia é o que nos imputsiona.									
	Inicio WhatsApp Est	Useall - Useall					۹ 🌒		
Inicio WhatsApp	© Totalizadores atendimentos WhatsApp Período Este mês ∨ 01/02/2024								
Contatos	Total de pessoas atendidas	Serviços realizados	Mensagens	recebidas	Mensagens enviadas		Ate		
Configurações	45	18		186		290			
Netatorios	Média msg por atendimentos	Tempo de espera na fila	Tempo de at	endimento	Mensagens template enviadas				
	10,58	0,00 min		9,18 min	14				
	S Gráficos atendimentos WhatsApp Período Este mês V 01/02/2024 🗐 29/02/2024 🗐 🔁 Atualizar								
	Quantidade por atendente		• Quantidade por tipo de se	erviço	Quantidade por te		late		
	Ξ								

### Inatividade nas filas

Neste relatório pode-se visualizar a inatividade por atendente dentro de um período, sendo exibido em minutos.



### Voltar ao topo

Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis

Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810





Matriz Criciúma & (48) 3411-0600 Unidade Florianópolis & (48) 99168-2865 Unidade Caxias do Sul & (54) 99631-8810