

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

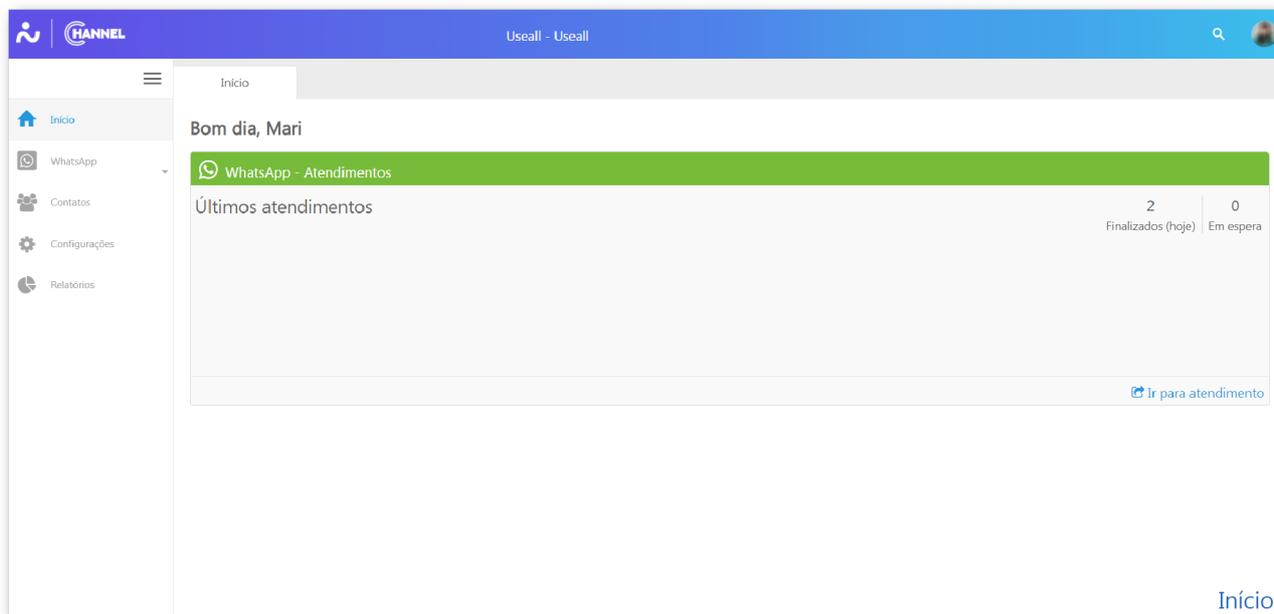
Unidade Caxias do Sul

 (54) 99631-8810

Unidade Sorocaba

 (15) 99144-9939

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

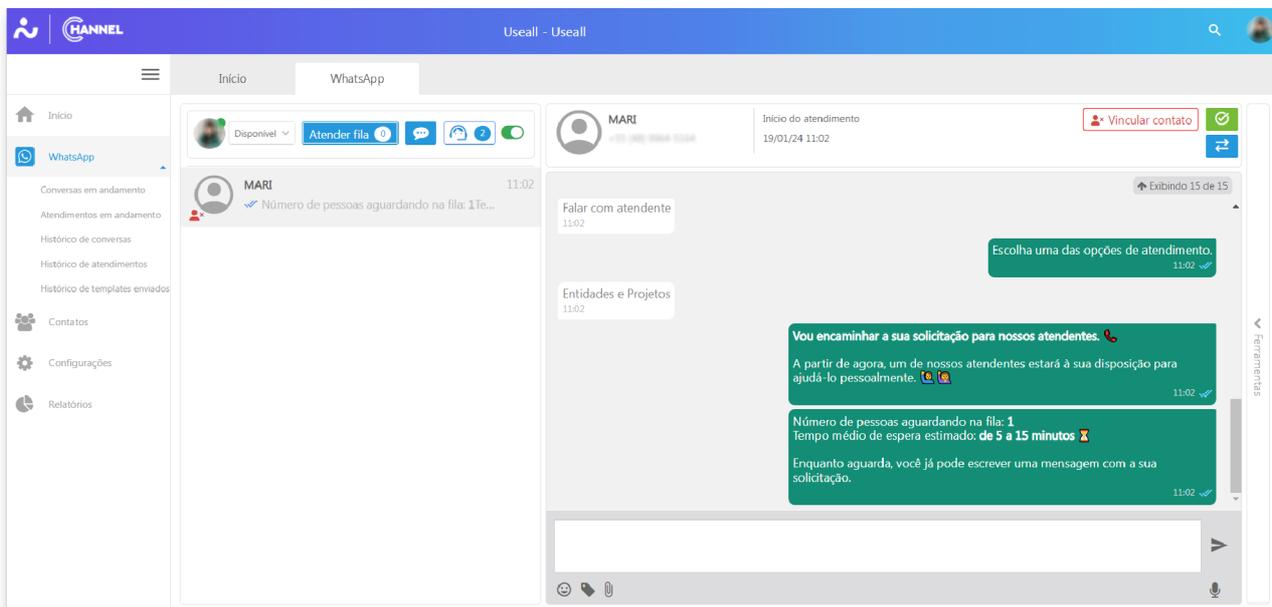


No menu a esquerda tem-se os módulos com as opções de uso da ferramenta, sendo:

- [WhatsApp](#);
- [Contatos](#);
- [Configurações](#);
- [Relatórios](#).

WhatsApp

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



Atendimento - ChatBot

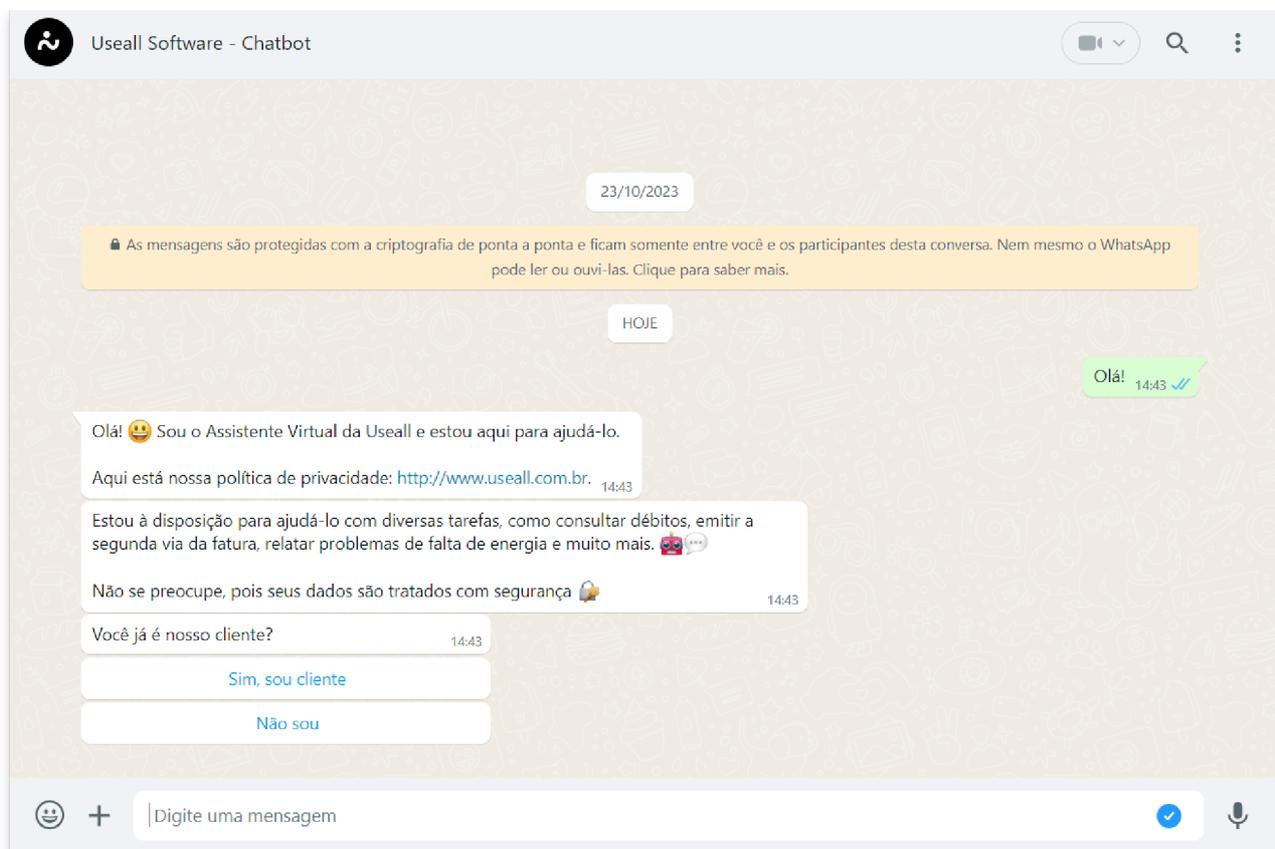
Os atendimentos são iniciados através do contato do cliente, enviando uma mensagem pelo WhatsApp para a empresa, onde o atendimento inicia de forma automatizada pelo *ChatBot*.

Matriz Criciúma
 (48) 3411-0600

Unidade Florianópolis
 (48) 99168-2865

Unidade Caxias do Sul
 (54) 99631-8810

Unidade Sorocaba
 (15) 99144-9939

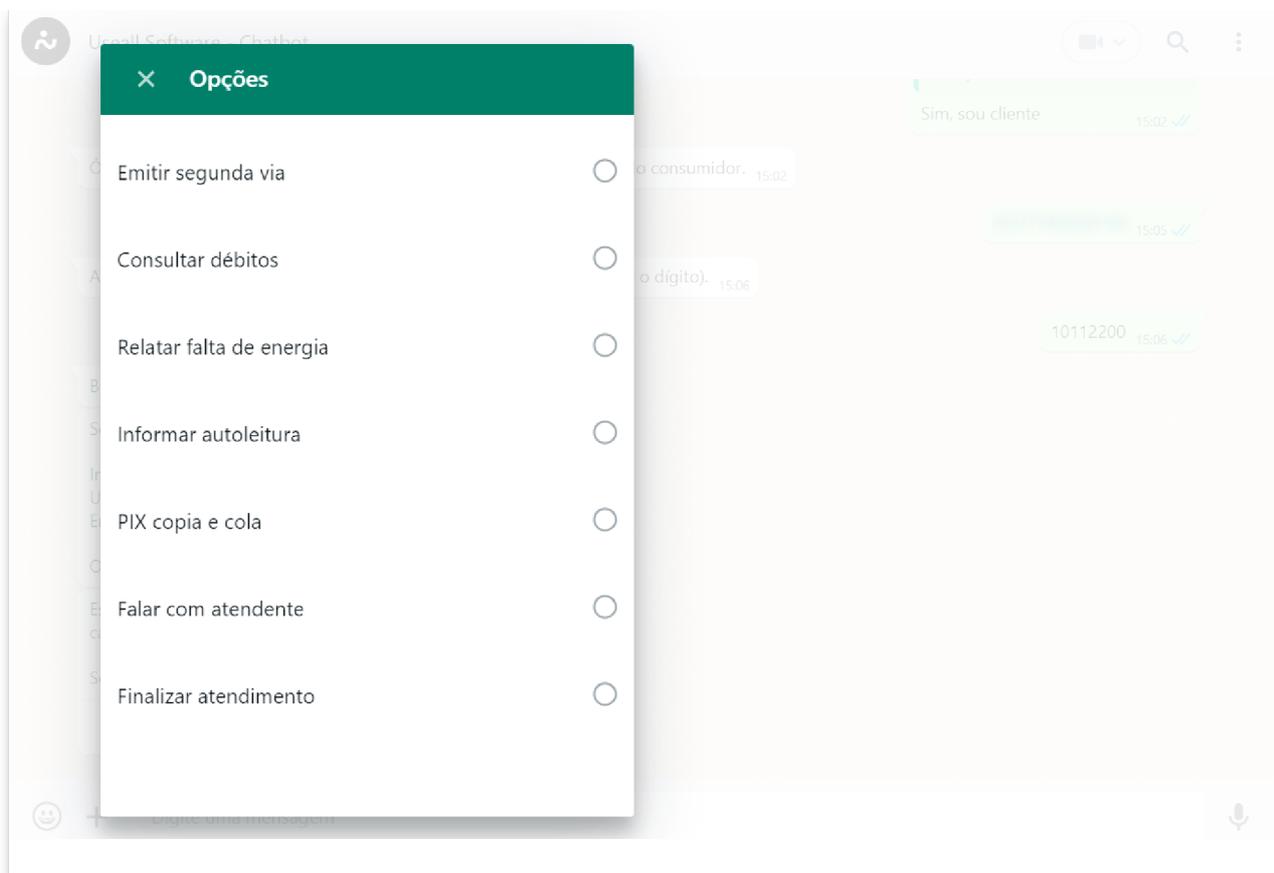


O cliente receberá uma resposta do assistente virtual, sendo possível identificar-se como sendo ou não cliente. Caso responda "Sim, sou cliente", o assistente dará andamento no atendimento solicitando algumas informações para localizar e identificar o contato no sistema ERP, após irá gerar o protocolo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



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

Unidade Sorocaba

 (15) 99144-9939

Vou encaminhar a sua solicitação para nossos atendentes. 📞

A partir de agora, um de nossos atendentes estará à sua disposição para ajudá-lo pessoalmente. 🙋🙋

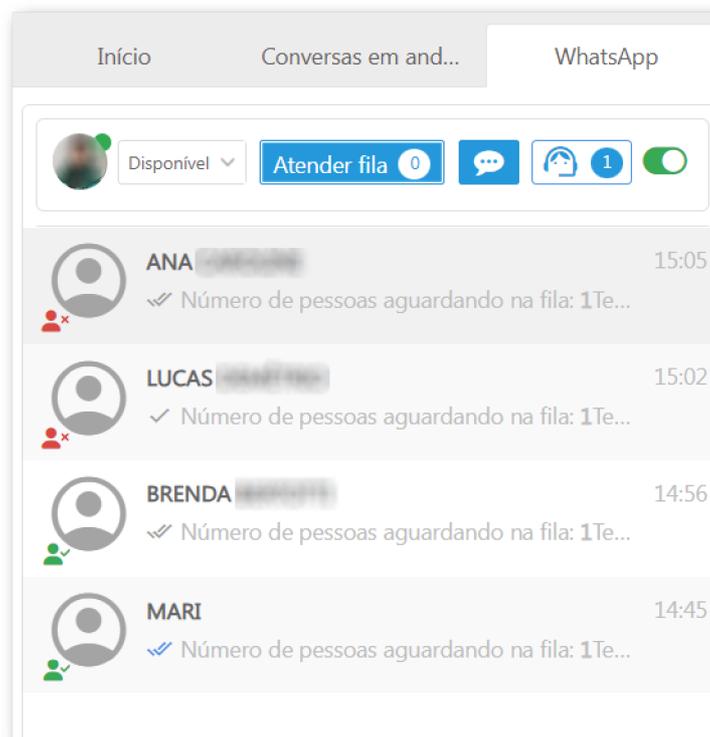
17:38

Número de pessoas aguardando na fila: **1**

Tempo médio de espera estimado: **de 5 a 15 minutos** ⌚

Enquanto aguarda, você já pode escrever uma mensagem com a sua solicitação. 17:38

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

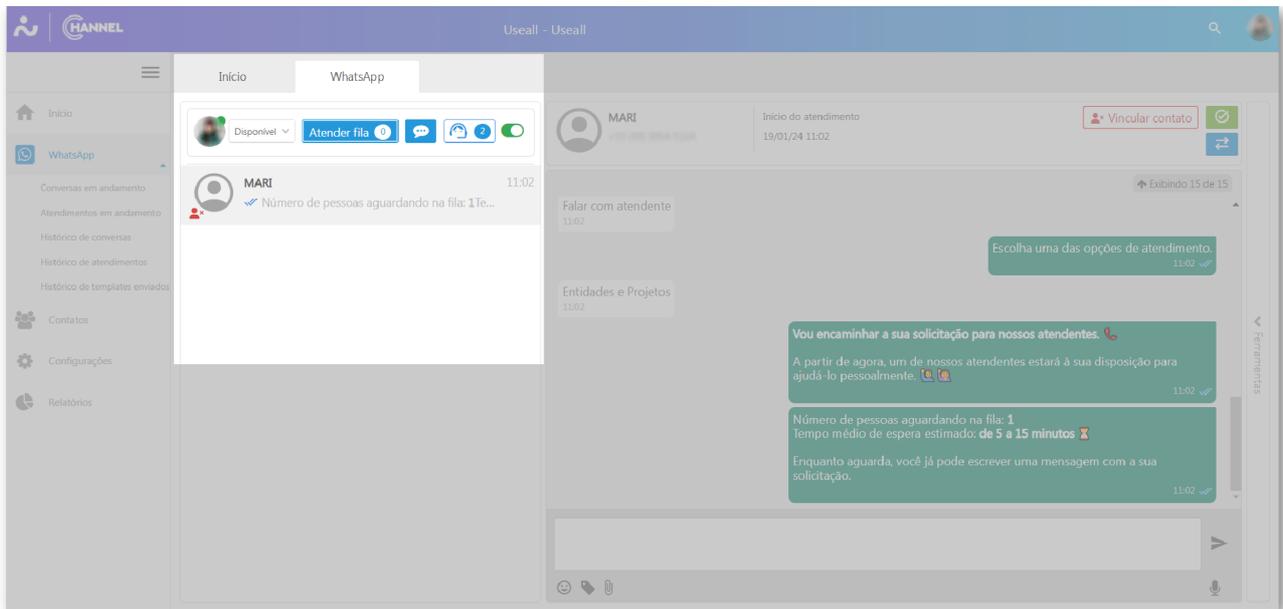
LISTA DE ATENDIMENTOS

Matriz Criciúma
☎ (48) 3411-0600

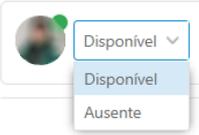
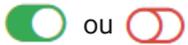
Unidade Florianópolis
☎ (48) 99168-2865

Unidade Caxias do Sul
☎ (54) 99631-8810

Unidade Sorocaba
☎ (15) 99144-9939

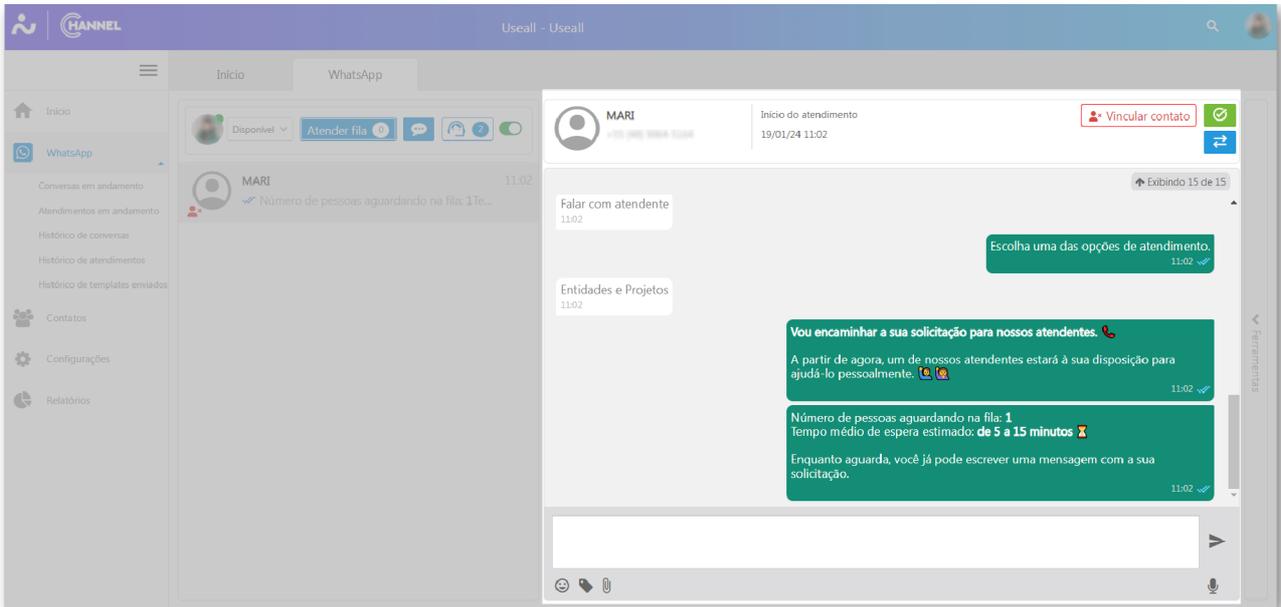


Nesta parte da tela tem-se a lista de atendimentos em andamento com os devidos contatos, como também as seguintes ações:

-  - nesta opção pode-se alterar o status de atendimento para "disponível" ou "ausente". Quando o status de um atendente estiver selecionado como "ausente", os atendimentos serão direcionados para a fila, sendo transferido para outro atendente disponível;
-  - 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](#);
-  - esta opção exibe a tela com os atendentes que estão online;
-  - nesta opção o atendente pode-se conectar ou desconectar para atendimento;

ÁREA DE CONVERSA

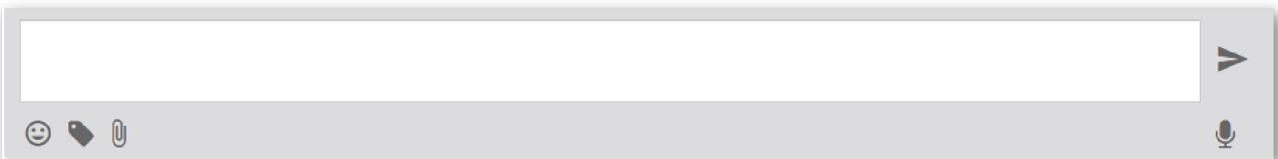
Nesta parte da tela tem-se a área de conversa, sendo possível enviar emojis, [mensagens padrão](#), anexar arquivos e enviar áudios.



No topo da tela, tem-se as opções:

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

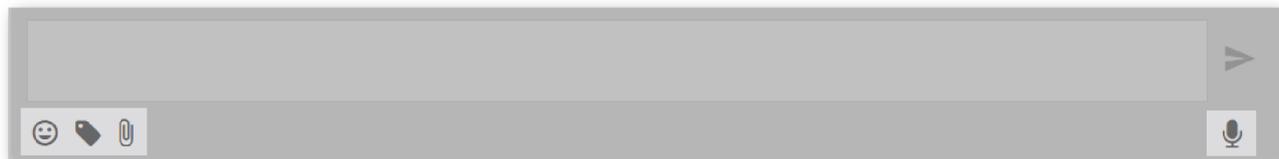
Após a área de mensagens, tem-se disponível a área de ações para as conversas.



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



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.



Matriz Criciúma
☎️ (48) 3411-0600

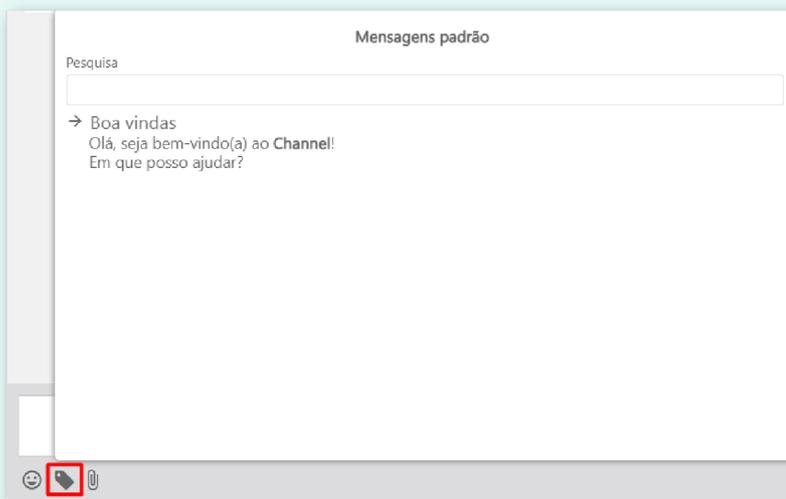
Unidade Florianópolis
☎️ (48) 99168-2865

Unidade Caxias do Sul
☎️ (54) 99631-8810

Unidade Sorocaba
☎️ (15) 99144-9939

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.



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



- Para a opção "Áudio", basta clicar no devido ícone, gravar a fala desejada, clicar no botão  e em seguida clicar no ícone de "Enviar".



FERRAMENTAS

Matriz Criciúma
 (48) 3411-0600

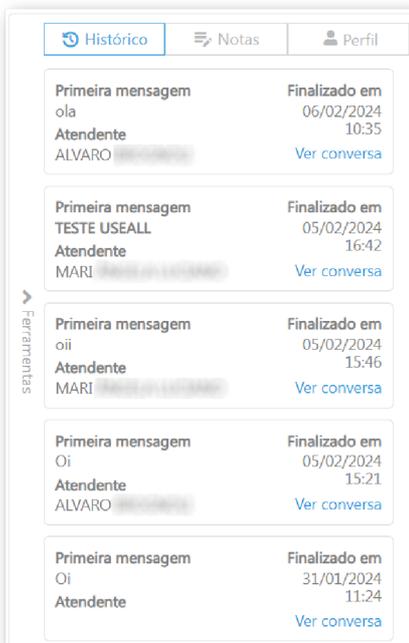
Unidade Florianópolis
 (48) 99168-2865

Unidade Caxias do Sul
 (54) 99631-8810

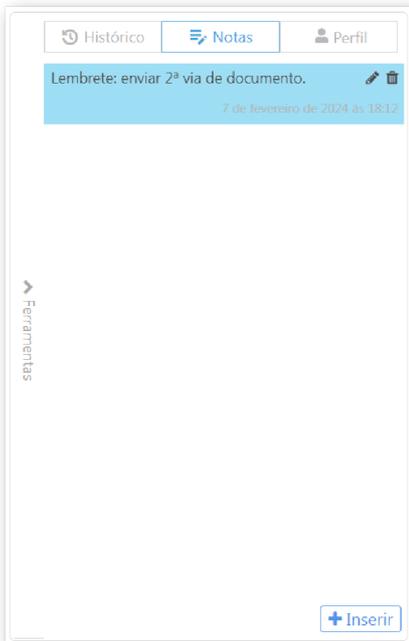
Unidade Sorocaba
 (15) 99144-9939

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

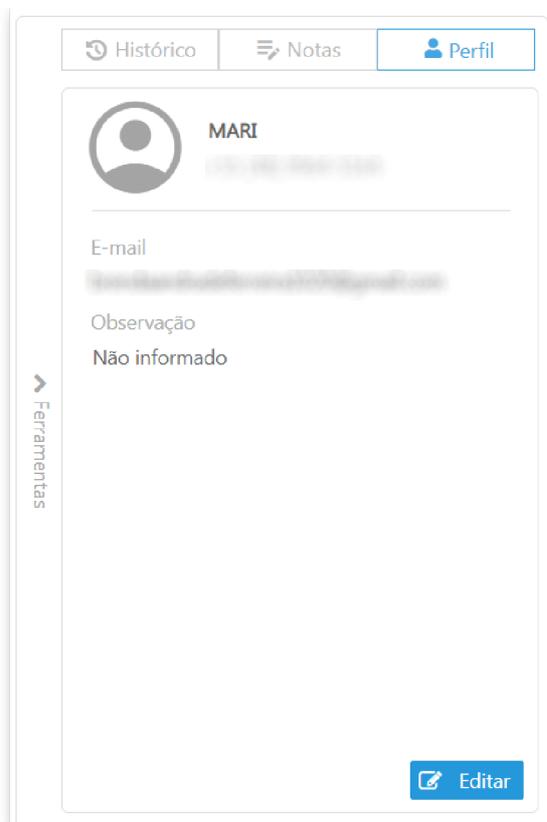
- **Histórico:** exibe o histórico de conversas com o cliente de forma rápida;



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

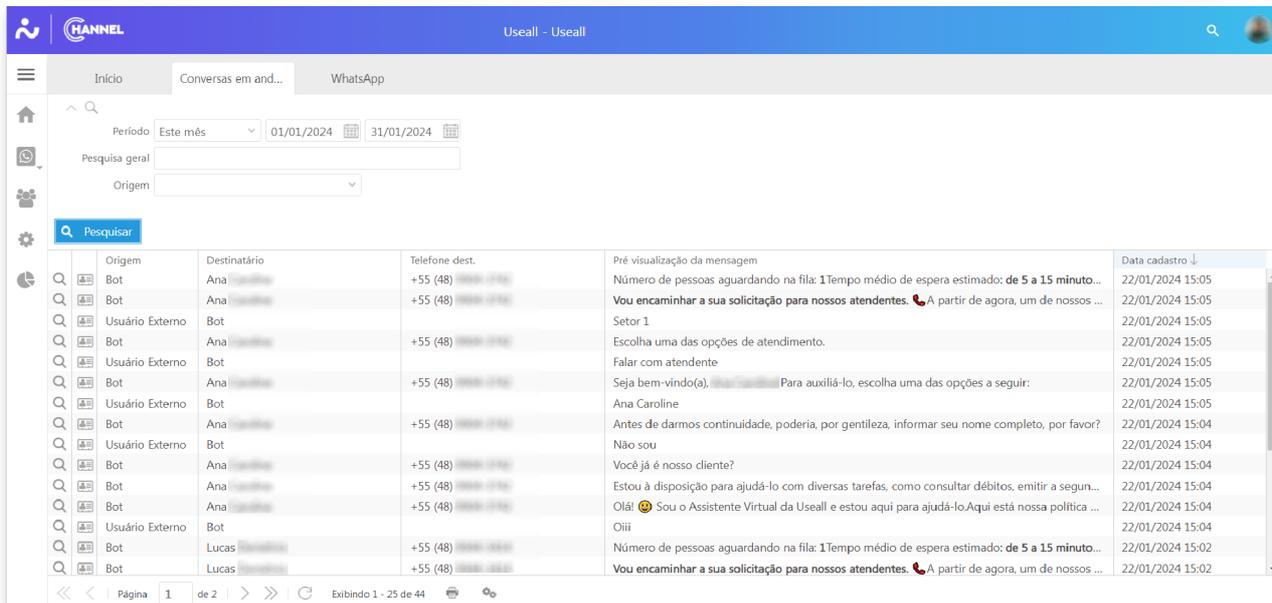


- **Perfil:** exibe os dados de perfil do cliente.



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 . Também é possível assumir o atendimento de outro atendente, caso não esteja suprindo as necessidades do cliente, para isto basta clicar no ícone  e assumir a conversa como responsável, com isso na tela do WhatsApp, exibe a mensagem: **Um atendimento foi transferido para você.**



Useall - Useall

Período: Este mês | 01/01/2024 | 31/01/2024

Pesquisa geral

Origem

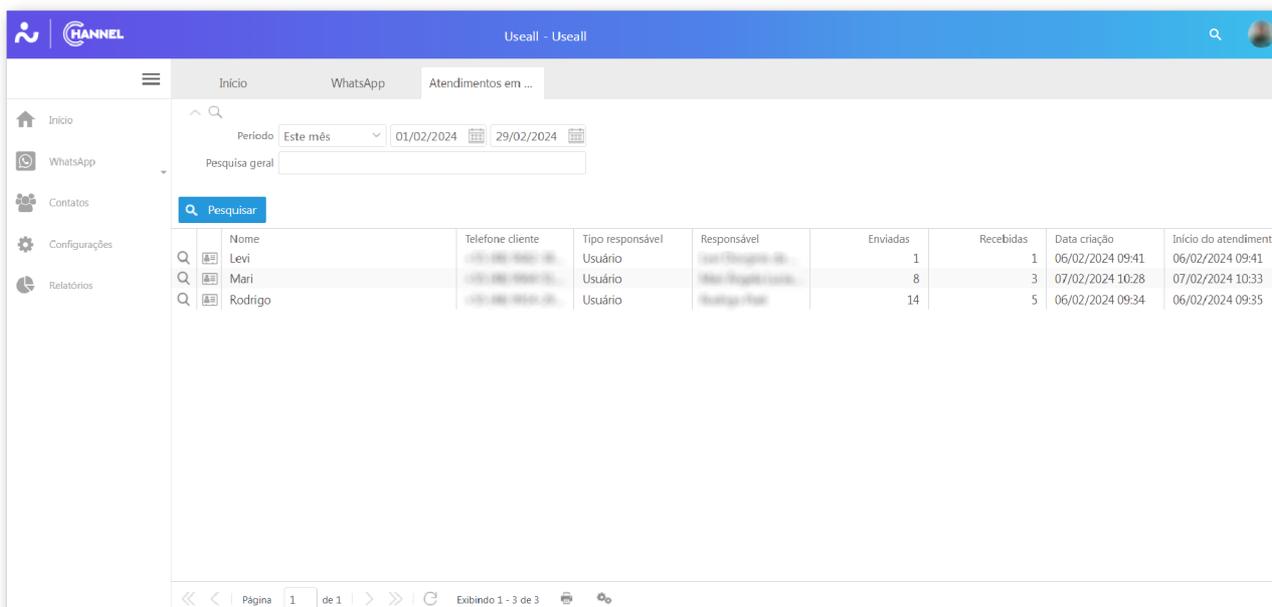
Pesquisar

Origem	Destinatário	Telefone dest.	Pré visualização da mensagem	Data cadastro ↓
Bot	Ana	+55 (48)	Número de pessoas aguardando na fila: 1 Tempo médio de espera estimado: de 5 a 15 minuto...	22/01/2024 15:05
Bot	Ana	+55 (48)	Vou encaminhar a sua solicitação para nossos atendentes. A partir de agora, um de nossos ...	22/01/2024 15:05
Usuário Externo	Bot		Sector 1	22/01/2024 15:05
Bot	Ana	+55 (48)	Escolha uma das opções de atendimento.	22/01/2024 15:05
Usuário Externo	Bot		Falar com atendente	22/01/2024 15:05
Bot	Ana	+55 (48)	Seja bem-vindo(a), Para auxiliá-lo, escolha uma das opções a seguir:	22/01/2024 15:05
Usuário Externo	Bot		Ana Caroline	22/01/2024 15:05
Bot	Ana	+55 (48)	Antes de darmos continuidade, poderia, por gentileza, informar seu nome completo, por favor?	22/01/2024 15:04
Usuário Externo	Bot		Não sou	22/01/2024 15:04
Bot	Ana	+55 (48)	Você já é nosso cliente?	22/01/2024 15:04
Bot	Ana	+55 (48)	Estou à disposição para ajudá-lo com diversas tarefas, como consultar débitos, emitir a segun...	22/01/2024 15:04
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
Usuário Externo	Bot		Oiii	22/01/2024 15:04
Bot	Lucas	+55 (48)	Número de pessoas aguardando na fila: 1 Tempo médio de espera estimado: de 5 a 15 minuto...	22/01/2024 15:02
Bot	Lucas	+55 (48)	Vou encaminhar a sua solicitação para nossos atendentes. A partir de agora, um de nossos ...	22/01/2024 15:02

Exibindo 1 - 25 de 44

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 suprimindo as necessidades do cliente, para isto basta clicar no ícone  e assumir a conversa como responsável, com isso na tela do WhatsApp, exibe a mensagem: **Um atendimento foi transferido para você.**



Useall - Useall

Período: Este mês | 01/02/2024 | 29/02/2024

Pesquisa geral

Pesquisar

Nome	Telefone cliente	Tipo responsável	Responsável	Enviadas	Recebidas	Data criação	Início do atendimento
Levi	+55 (48) 3411-0600	Usuário	Carla Regina de...	1	1	06/02/2024 09:41	06/02/2024 09:41
Mari	+55 (48) 3411-0600	Usuário	Marcelo Augusto Costa...	8	3	07/02/2024 10:28	07/02/2024 10:33
Rodrigo	+55 (48) 3411-0600	Usuário	Rodrigo P...	14	5	06/02/2024 09:34	06/02/2024 09:35

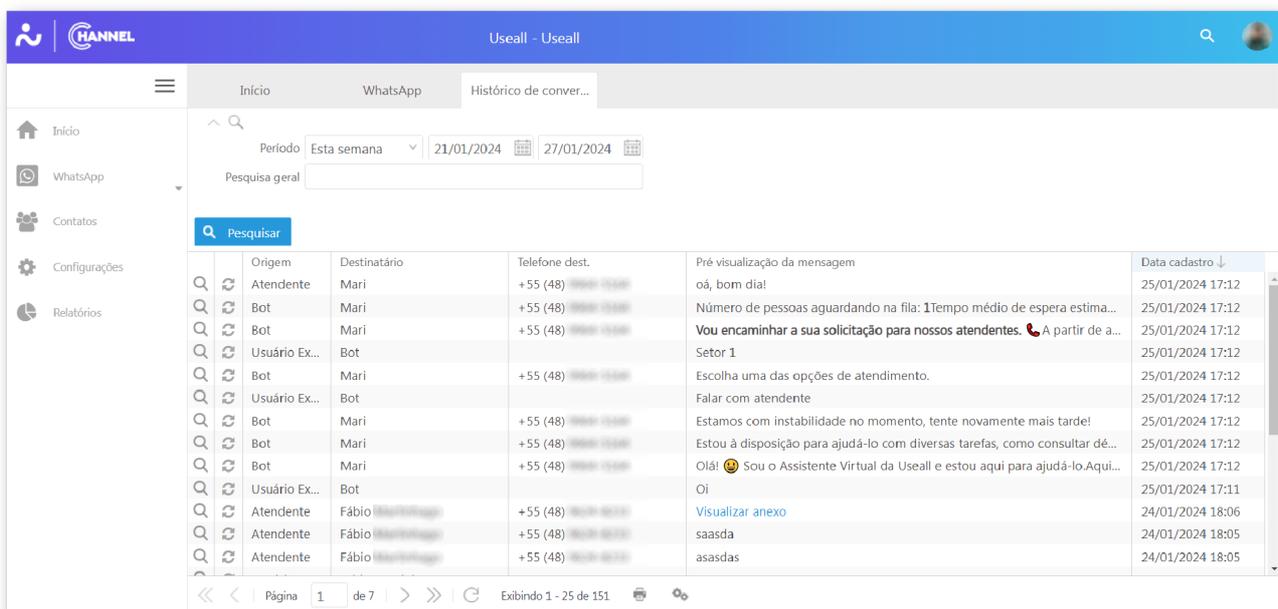
Exibindo 1 - 3 de 3

Histórico de conversas

Esta tela exibe o histórico de conversas, com os detalhes de origem sendo chatBot ou humano, dados do destinatário, as mensagens 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 🔍 e reiniciar a conversa (chat) clicando no ícone ↻.

Observação

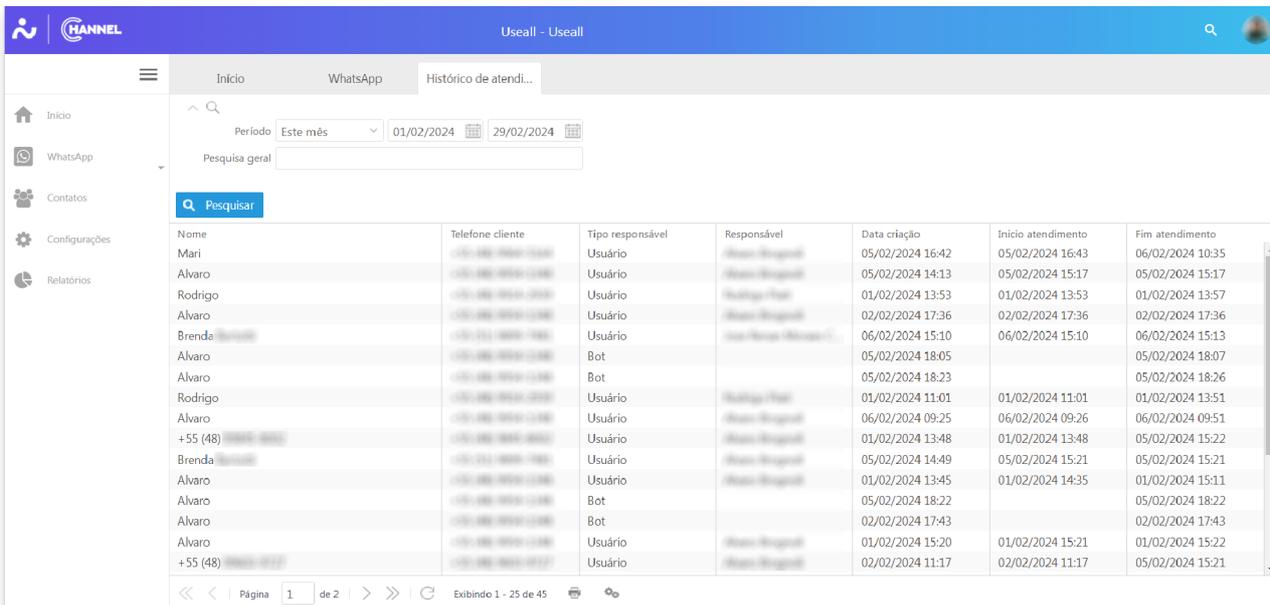
A conversa só pode ser reiniciada no prazo de 24h, após este prazo deve-se iniciar o atendimento por template.



Origem	Destinatário	Telefone dest.	Pré visualização da mensagem	Data cadastro ↓
Atendente	Mari	+55 (48) 3411-0600	oá, bom dia!	25/01/2024 17:12
Bot	Mari	+55 (48) 3411-0600	Número de pessoas aguardando na fila: 1Tempo médio de espera estima...	25/01/2024 17:12
Bot	Mari	+55 (48) 3411-0600	Vou encaminhar a sua solicitação para nossos atendentes. 🗨️ A partir de a...	25/01/2024 17:12
Usuário Ex...	Bot		Setor 1	25/01/2024 17:12
Bot	Mari	+55 (48) 3411-0600	Escolha uma das opções de atendimento.	25/01/2024 17:12
Usuário Ex...	Bot		Falar com atendente	25/01/2024 17:12
Bot	Mari	+55 (48) 3411-0600	Estamos com instabilidade no momento, tente novamente mais tarde!	25/01/2024 17:12
Bot	Mari	+55 (48) 3411-0600	Estou à disposição para ajudá-lo com diversas tarefas, como consultar dé...	25/01/2024 17:12
Bot	Mari	+55 (48) 3411-0600	Olá! 😊 Sou o Assistente Virtual da Useall e estou aqui para ajudá-lo.Aqui...	25/01/2024 17:12
Usuário Ex...	Bot		Oi	25/01/2024 17:11
Atendente	Fábio	+55 (48) 3411-0600	Visualizar anexo	24/01/2024 18:06
Atendente	Fábio	+55 (48) 3411-0600	saasda	24/01/2024 18:05
Atendente	Fábio	+55 (48) 3411-0600	asasdas	24/01/2024 18:05

Histórico de atendimentos

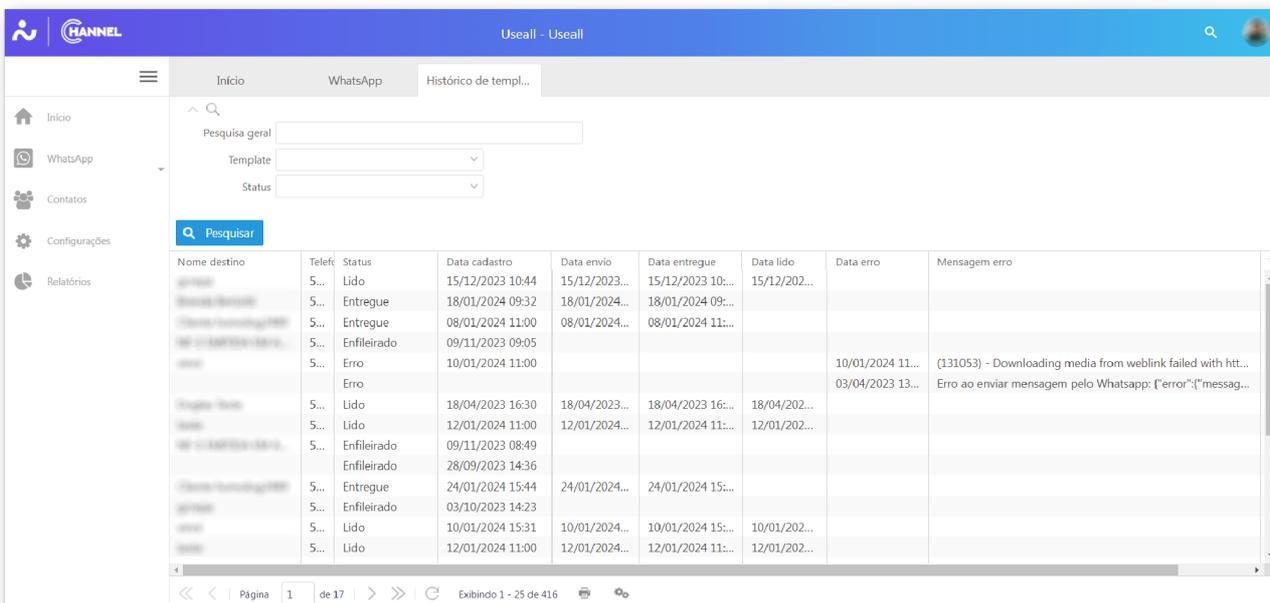
Esta tela exibe a lista de atendimentos realizados, com os detalhes do tipo de responsável sendo chatBot ou humano, nome do atendente, a data de criação da conversa e o início e início e fim do atendimento, sendo possível inserir mais colunas de dados.



Nome	Telefone cliente	Tipo responsável	Responsável	Data criação	Início atendimento	Fim atendimento
Mari	+55 (48) 3411-0600	Usuário	Alvaro Rodrigo	05/02/2024 16:42	05/02/2024 16:43	06/02/2024 10:35
Alvaro	+55 (48) 3411-0600	Usuário	Alvaro Rodrigo	05/02/2024 14:13	05/02/2024 15:17	05/02/2024 15:17
Rodrigo	+55 (48) 3411-0600	Usuário	Rodrigo Pires	01/02/2024 13:53	01/02/2024 13:53	01/02/2024 13:57
Alvaro	+55 (48) 3411-0600	Usuário	Alvaro Rodrigo	02/02/2024 17:36	02/02/2024 17:36	02/02/2024 17:36
Brenda	+55 (11) 9889-7460	Usuário	Vanessa Oliveira C...	06/02/2024 15:10	06/02/2024 15:10	06/02/2024 15:13
Alvaro	+55 (48) 3411-0600	Bot		05/02/2024 18:05		05/02/2024 18:07
Alvaro	+55 (48) 3411-0600	Bot		05/02/2024 18:23		05/02/2024 18:26
Rodrigo	+55 (48) 3411-0600	Usuário	Rodrigo Pires	01/02/2024 11:01	01/02/2024 11:01	01/02/2024 13:51
Alvaro	+55 (48) 3411-0600	Usuário	Alvaro Rodrigo	06/02/2024 09:25	06/02/2024 09:26	06/02/2024 09:51
+55 (48) 3411-0600	+55 (48) 3411-0600	Usuário	Alvaro Rodrigo	01/02/2024 13:48	01/02/2024 13:48	05/02/2024 15:22
Brenda	+55 (11) 9889-7460	Usuário	Alvaro Rodrigo	05/02/2024 14:49	05/02/2024 15:21	05/02/2024 15:21
Alvaro	+55 (48) 3411-0600	Usuário	Alvaro Rodrigo	01/02/2024 13:45	01/02/2024 14:35	01/02/2024 15:11
Alvaro	+55 (48) 3411-0600	Bot		05/02/2024 18:22		05/02/2024 18:22
Alvaro	+55 (48) 3411-0600	Bot		02/02/2024 17:43		02/02/2024 17:43
Alvaro	+55 (48) 3411-0600	Usuário	Alvaro Rodrigo	01/02/2024 15:20	01/02/2024 15:21	01/02/2024 15:22
+55 (48) 3411-0600	+55 (48) 3411-0600	Usuário	Alvaro Rodrigo	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.



Nome destino	Telefê	Status	Data cadastro	Data envio	Data entrega	Data lido	Data erro	Mensagem erro
Alvaro	5...	Lido	15/12/2023 10:44	15/12/2023...	15/12/2023 10:...	15/12/202...		
Brenda	5...	Entregue	18/01/2024 09:32	18/01/2024...	18/01/2024 09:...			
Alvaro	5...	Entregue	08/01/2024 11:00	08/01/2024...	08/01/2024 11:...			
Alvaro	5...	Enfileirado	09/11/2023 09:05					
Alvaro	5...	Erro	10/01/2024 11:00				10/01/2024 11:...	(131053) - Downloading media from weblink failed with htt...
Alvaro	5...	Erro					03/04/2023 13:...	Erro ao enviar mensagem pelo Whatsapp: ["error":{"messag...
Alvaro	5...	Lido	18/04/2023 16:30	18/04/2023...	18/04/2023 16:...	18/04/202...		
Alvaro	5...	Lido	12/01/2024 11:00	12/01/2024...	12/01/2024 11:...	12/01/202...		
Alvaro	5...	Enfileirado	09/11/2023 08:49					
Alvaro	5...	Enfileirado	28/09/2023 14:36					
Alvaro	5...	Entregue	24/01/2024 15:44	24/01/2024...	24/01/2024 15:...			
Alvaro	5...	Enfileirado	03/10/2023 14:23					
Alvaro	5...	Lido	10/01/2024 15:31	10/01/2024...	10/01/2024 15:...	10/01/202...		
Alvaro	5...	Lido	12/01/2024 11:00	12/01/2024...	12/01/2024 11:...	12/01/202...		

Contatos

Matriz Criciúma
☎ (48) 3411-0600

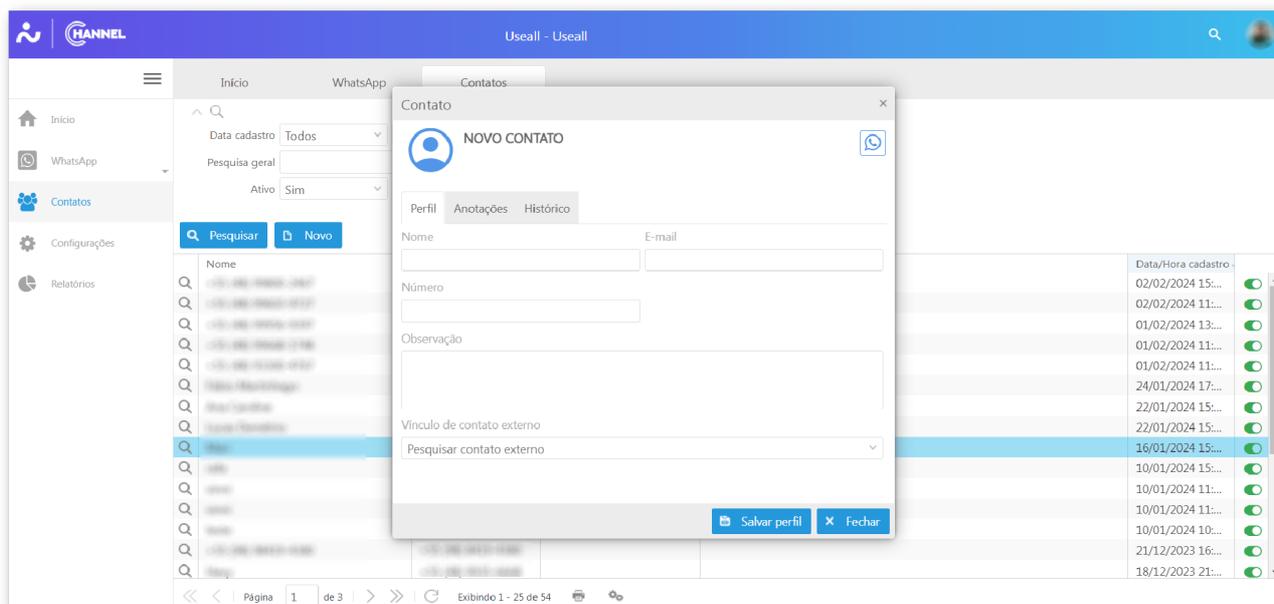
Unidade Florianópolis
☎ (48) 99168-2865

Unidade Caxias do Sul
☎ (54) 99631-8810

Unidade Sorocaba
☎ (15) 99144-9939

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".



Configurações

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

Matriz Criciúma

☎ (48) 3411-0600

Unidade Florianópolis

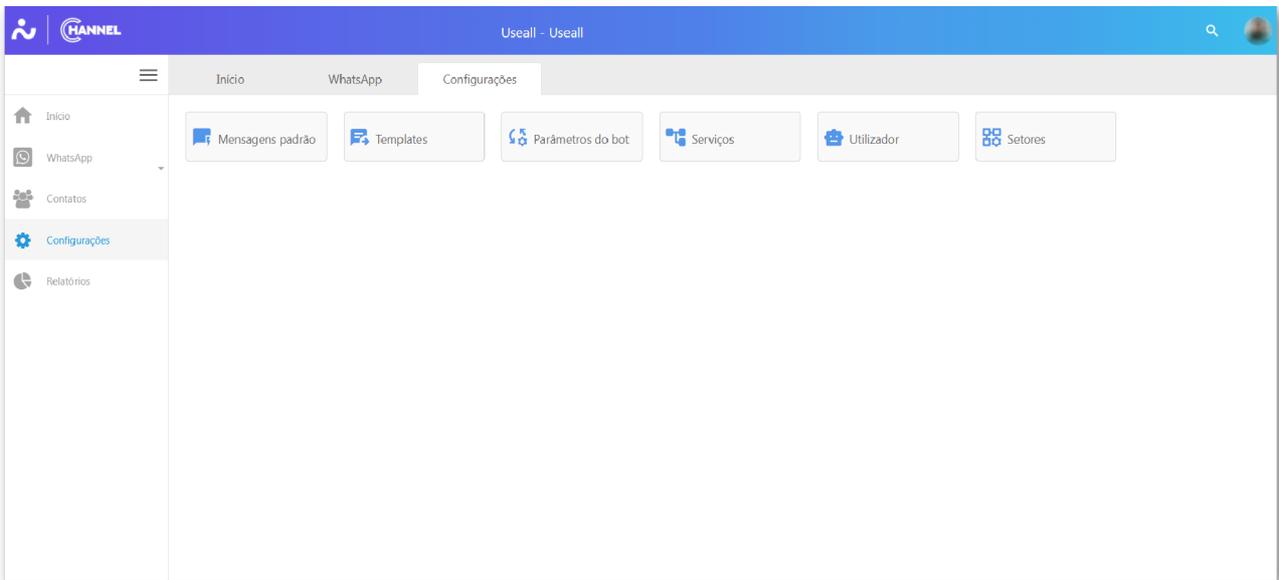
☎ (48) 99168-2865

Unidade Caxias do Sul

☎ (54) 99631-8810

Unidade Sorocaba

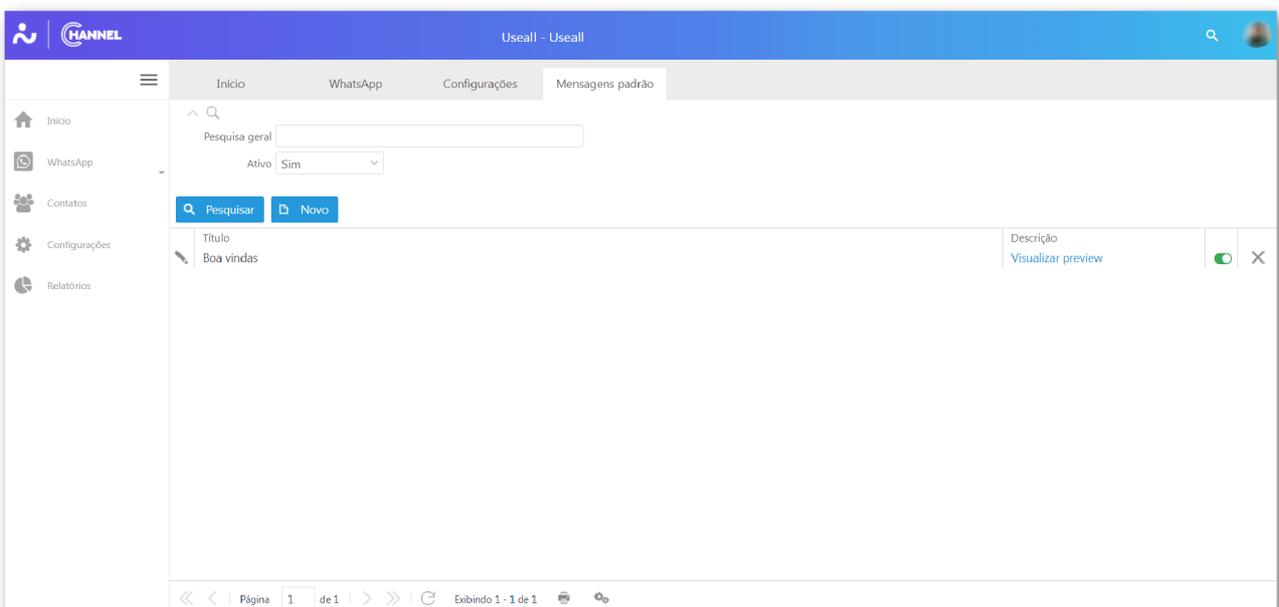
☎ (15) 99144-9939



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.



Templates

Matriz Criciúma
☎ (48) 3411-0600

Unidade Florianópolis
☎ (48) 99168-2865

Unidade Caxias do Sul
☎ (54) 99631-8810

Unidade Sorocaba
☎ (15) 99144-9939

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.

Nome	Data de cadastro	Tipo template	Texto (Corpo)	Status	Categoria	Erro
	25/01/2024 18:...	Texto	Em que posso ajudar {{1}}	Rejeitado	Serviços	
	18/01/2024 09:...	Texto	bom dia {{1}}, informamos que sua fatura foi vencida no d...	Aprovado	Serviços	
	15/12/2023 09:...	Texto	bom dia {{1}}, informamos que sua fatura foi vencida no d...	Aprovado	Serviços	
	06/12/2023 14:...	Imagem	Olá, deu tudo {{1}}, estamos entrando em contato para lh...	Desativado	Serviços	
	30/11/2023 17:...	Texto	Gostaria que você nos confirmasse, caso seu problema foi ...	Aprovado	Serviços	
	30/11/2023 14:...	Documento	Olá {{1}}, tudo bem? Segue anexo os dados do boleto ref...	Aprovado	Serviços	
	30/11/2023 14:...	Texto	Olá {{1}}, Aqui é da equipe de atendimento da Useall Soft...	Aprovado	Serviços	
	18/10/2023 16:...	Texto		Erro	Serviços	Message Template Not Found. mais ...
	18/10/2023 15:...	Texto		Desativado	Serviços	
	18/10/2023 15:...	Texto		Erro	Serviços	Message Template Not Found. mais ...
	18/10/2023 15:...	Texto		Erro	Serviços	Message Template Not Found. mais ...
	18/10/2023 08:...	Texto		Erro	Serviços	Message Template Not Found. mais ...
	18/10/2023 08:...	Texto		Desativado	Serviços	
	18/10/2023 08:...	Texto		Desativado	Serviços	
	18/10/2023 08:...	Texto		Erro	Serviços	Message Template Not Found. mais ...

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;

- **Documento:** nesta opção, além 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".

Exemplo

Template

Nome: comunicado_falta_de_energia

Categoria: Marketing

Tipo do template: Texto

Cabeçalho da mensagem (opcional):

Corpo da mensagem: Bom dia {{1}}, já estamos cientes da sua falta de energia, entorno de duas horas a energia já estará estabelecida. n

Variáveis do corpo: {{1}} João

Rodapé (opcional): Esta é uma mensagem automática.

• Corpo: Bom dia João, já estamos cientes da sua falta de energia, entorno de duas horas a energia já estará estabelecida. n

• Rodapé: Esta é uma mensagem automática.

Salvar template Fechar

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

Matriz Criciúma

 (48) 3411-0600

Unidade Florianópolis

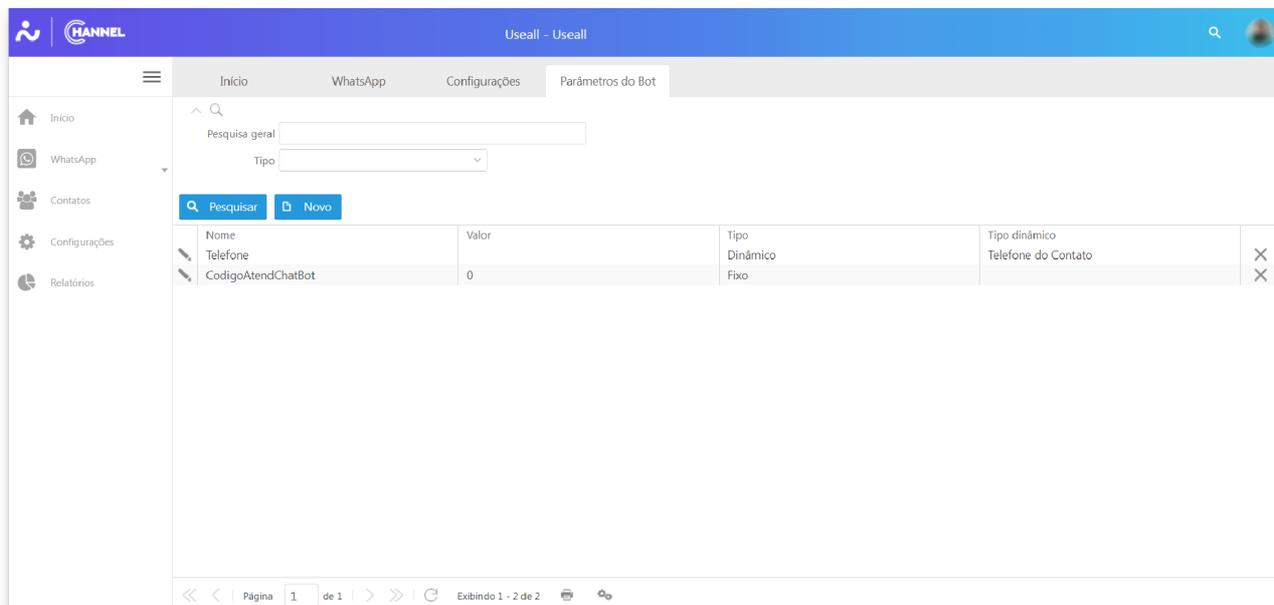
 (48) 99168-2865

Unidade Caxias do Sul

 (54) 99631-8810

Unidade Sorocaba

 (15) 99144-9939



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

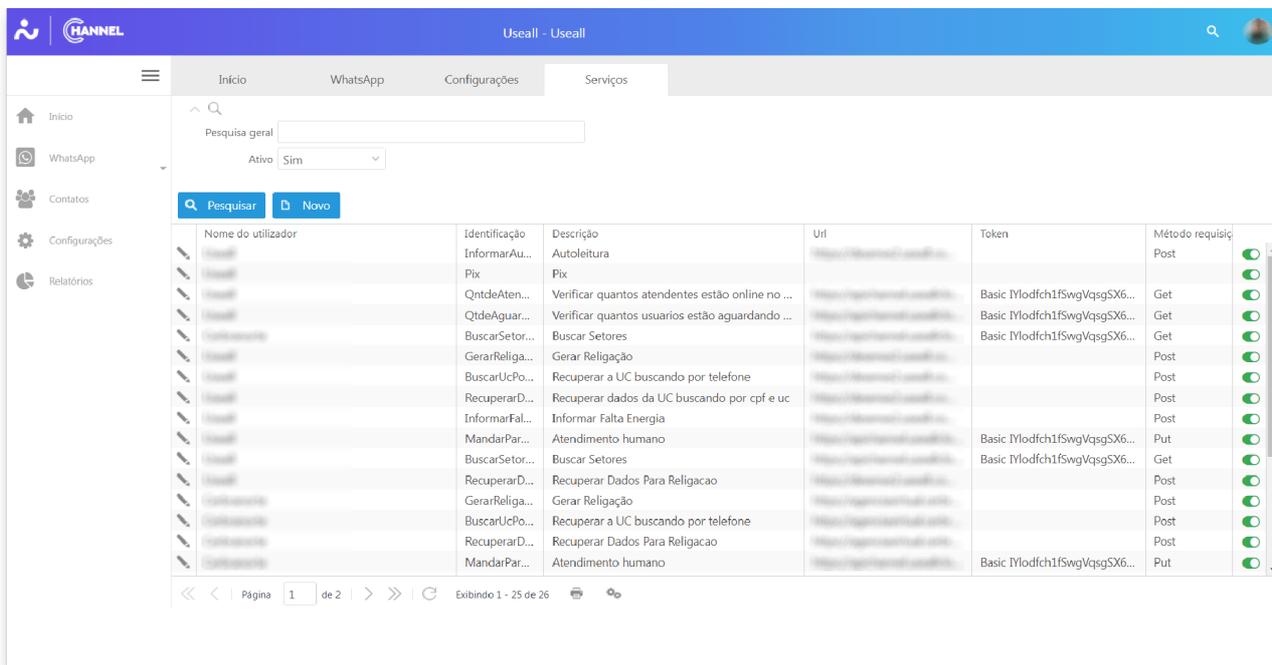
 (48) 99168-2865

Unidade Caxias do Sul

 (54) 99631-8810

Unidade Sorocaba

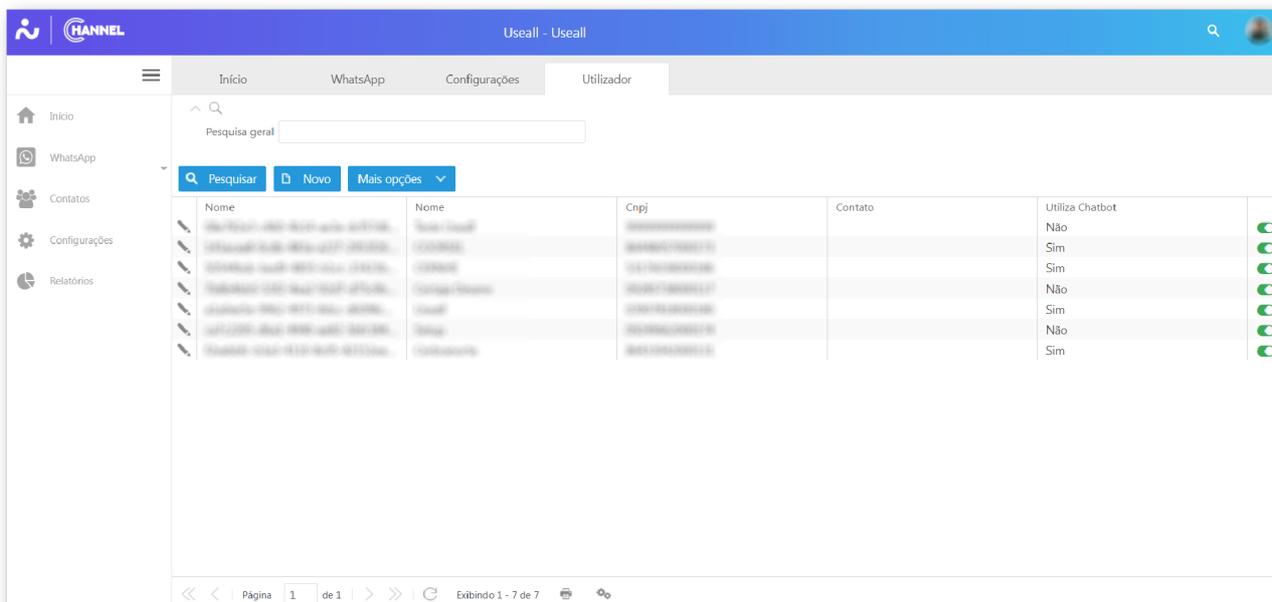
 (15) 99144-9939



Nome do utilizador	Identificação	Descrição	Url	Token	Método requisic	
useall	InformarAu...	Autoleitura	https://api.useall.com.br/...		Post	<input checked="" type="checkbox"/>
useall	Pix	Pix	https://api.useall.com.br/...			<input checked="" type="checkbox"/>
useall	QtdeAten...	Verificar quantos atendentes estão online no ...	https://api.useall.com.br/...	Basic IYodfch1fswgVqsgSX6...	Get	<input checked="" type="checkbox"/>
useall	QtdeAguar...	Verificar quantos usuarios estão aguardando ...	https://api.useall.com.br/...	Basic IYodfch1fswgVqsgSX6...	Get	<input checked="" type="checkbox"/>
useall	BuscarSetor...	Buscar Setores	https://api.useall.com.br/...	Basic IYodfch1fswgVqsgSX6...	Get	<input checked="" type="checkbox"/>
useall	GerarReliga...	Gerar Religação	https://api.useall.com.br/...		Post	<input checked="" type="checkbox"/>
useall	BuscarUcPo...	Recuperar a UC buscando por telefone	https://api.useall.com.br/...		Post	<input checked="" type="checkbox"/>
useall	RecuperarD...	Recuperar dados da UC buscando por cpf e uc	https://api.useall.com.br/...		Post	<input checked="" type="checkbox"/>
useall	InformarFal...	Informar Falta Energia	https://api.useall.com.br/...		Post	<input checked="" type="checkbox"/>
useall	MandarPar...	Atendimento humano	https://api.useall.com.br/...	Basic IYodfch1fswgVqsgSX6...	Put	<input checked="" type="checkbox"/>
useall	BuscarSetor...	Buscar Setores	https://api.useall.com.br/...	Basic IYodfch1fswgVqsgSX6...	Get	<input checked="" type="checkbox"/>
useall	RecuperarD...	Recuperar Dados Para Religacao	https://api.useall.com.br/...		Post	<input checked="" type="checkbox"/>
useall	GerarReliga...	Gerar Religação	https://api.useall.com.br/...		Post	<input checked="" type="checkbox"/>
useall	BuscarUcPo...	Recuperar a UC buscando por telefone	https://api.useall.com.br/...		Post	<input checked="" type="checkbox"/>
useall	RecuperarD...	Recuperar Dados Para Religacao	https://api.useall.com.br/...		Post	<input checked="" type="checkbox"/>
useall	MandarPar...	Atendimento humano	https://api.useall.com.br/...	Basic IYodfch1fswgVqsgSX6...	Put	<input checked="" type="checkbox"/>

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.



Nome	Nome	Cnpj	Contato	Utiliza Chatbot	
useall	useall	00000000000000		Não	<input checked="" type="checkbox"/>
useall	useall	00000000000000		Sim	<input checked="" type="checkbox"/>
useall	useall	00000000000000		Sim	<input checked="" type="checkbox"/>
useall	useall	00000000000000		Não	<input checked="" type="checkbox"/>
useall	useall	00000000000000		Sim	<input checked="" type="checkbox"/>
useall	useall	00000000000000		Não	<input checked="" type="checkbox"/>
useall	useall	00000000000000		Sim	<input checked="" type="checkbox"/>

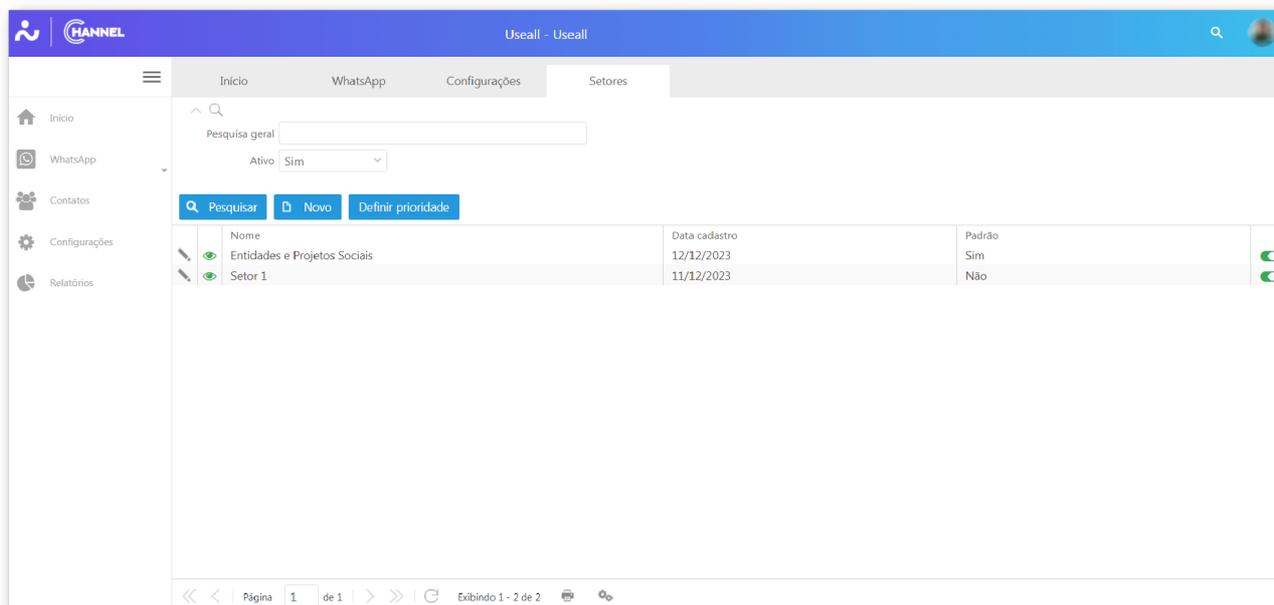
Aviso

Caso a empresa optar por não usar o encaminhamento automático, basta desmarcar a opção "Usa fila" disponível em Utilizador > Mais opções > WhatsApp.

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".



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

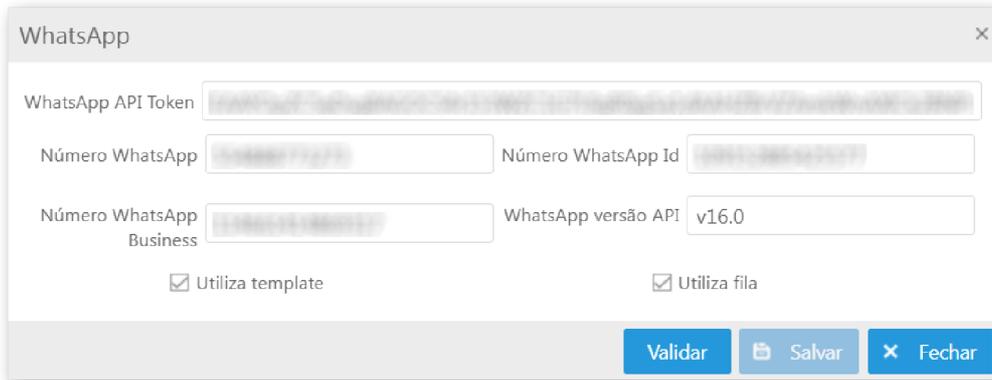
Unidade Florianópolis
 (48) 99168-2865

Unidade Caxias do Sul
 (54) 99631-8810

Unidade Sorocaba
 (15) 99144-9939

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

Número WhatsApp Número WhatsApp Id

Número WhatsApp Business WhatsApp versão API

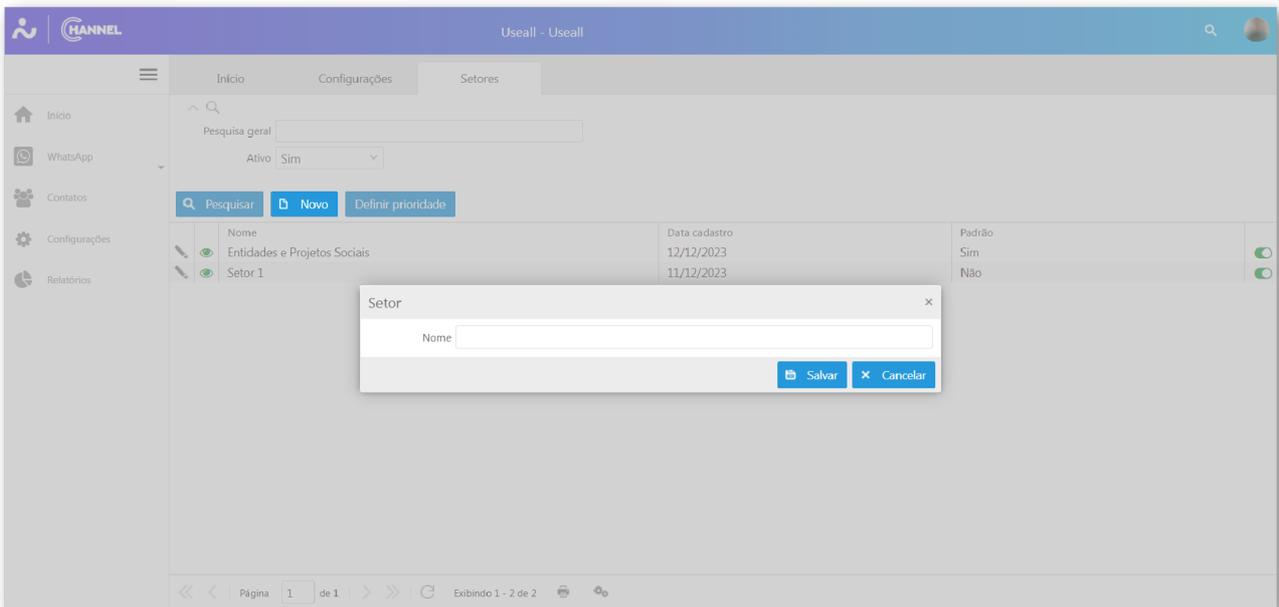
Utiliza template Utiliza fila

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**.



Useall - Useall

Setores

Nome

Nome	Data cadastro	Padrão
Entidades e Projetos Sociais	12/12/2023	Sim
Setor 1	11/12/2023	Não

Nome

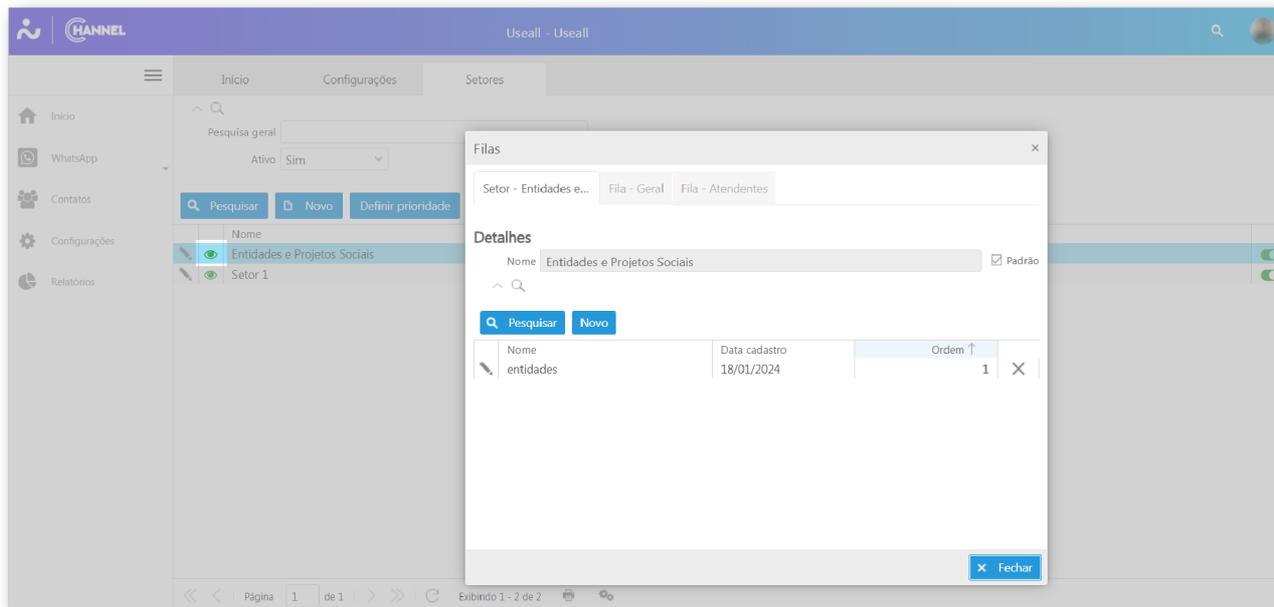
Salvar **Cancelar**

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.

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.

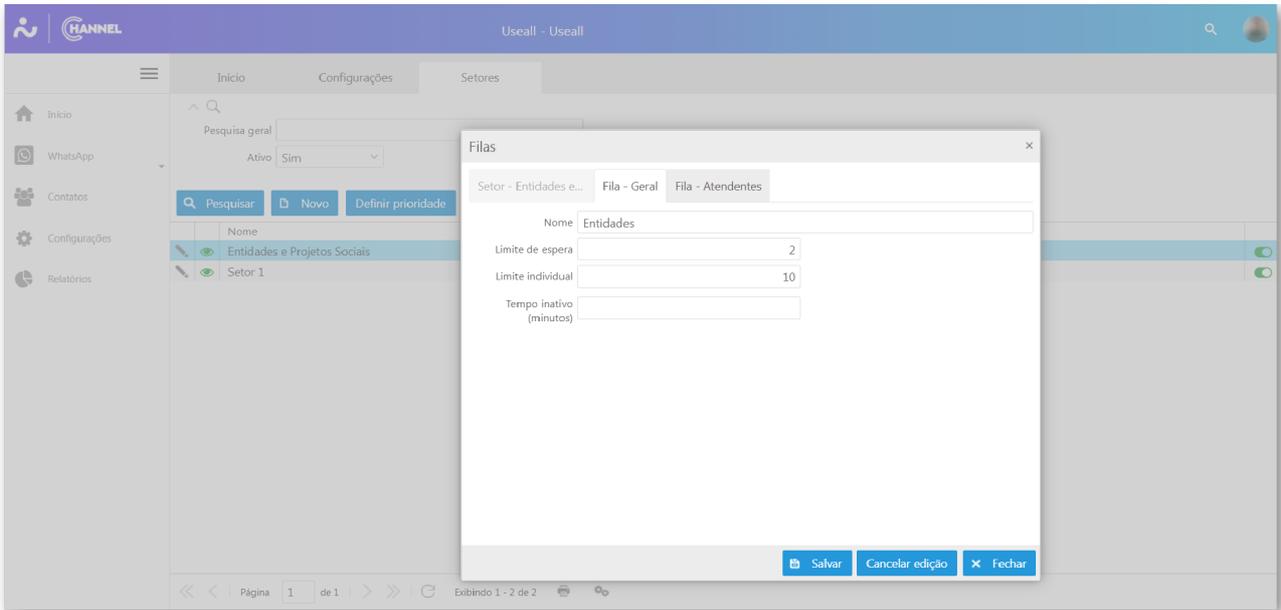


Aba Fila - Geral

Nesta aba pode-se informar os seguintes campos:

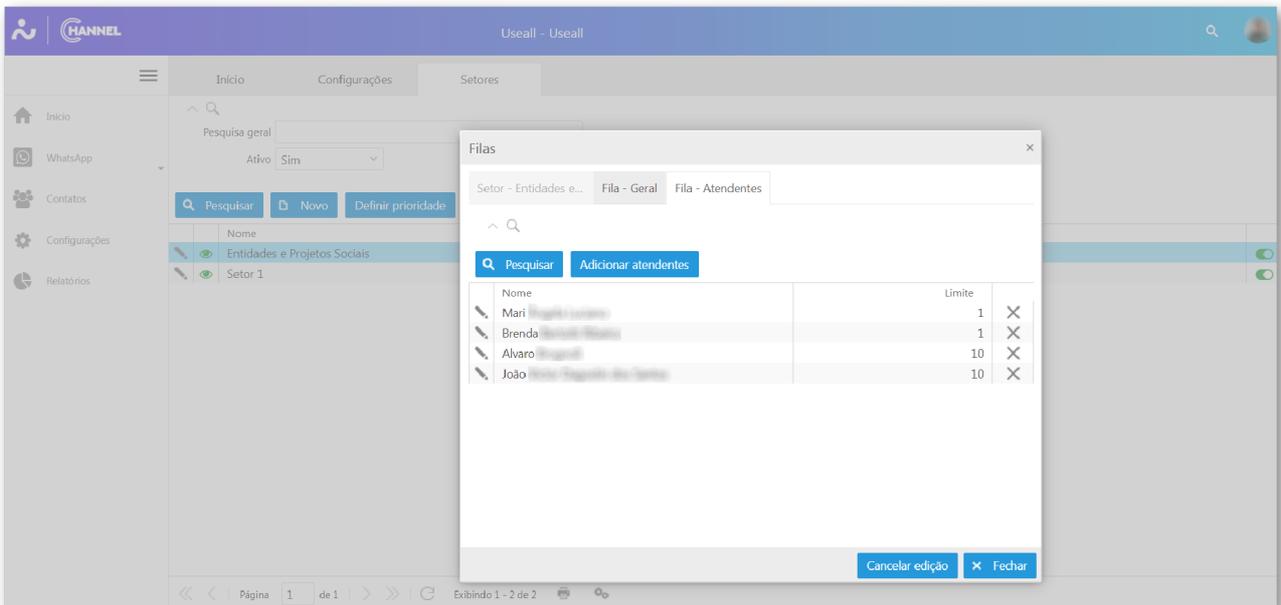
- **Limite de espera:** estabelece a quantidade de atendimentos que podem permanecer na fila sem ter sido atendido;
- **Limite individual:** define o número máximo de atendimentos simultâneos que cada atendente da fila pode contemplar antes de direcionar os próximos atendimentos para outro atendente;
- **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.

O preenchimento do campo "Tempo inativo" é opcional.



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".



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

"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.

Relatório de atendimentos em tempo real (atualiza a cada 5 segundos)

🕒 Pessoas na fila de espera: 0
😊 Não há ninguém aguardando atendimento.

📁 Entidades e Projetos Sociais (0 em espera, 2 em atendimento)

 Alvaro Disponível Atendendo 0 pessoa(s)	 Mari Disponível Atendendo 1 pessoa(s)
--	--

📁 RH (0 em espera, 0 em atendimento)

 Mari Disponível Atendendo 0 pessoa(s)
--

📁 Setor 1 (0 em espera, 4 em atendimento)

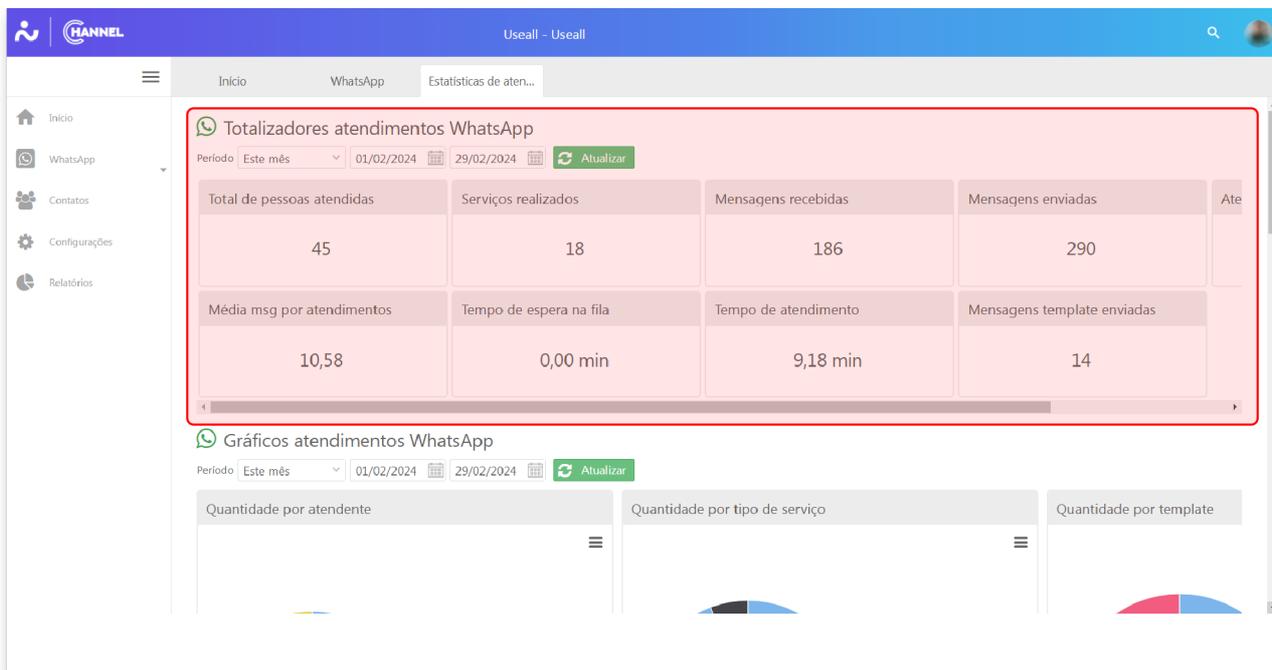
 Alvaro Disponível Atendendo 1 pessoa(s)	 Mari Disponível Atendendo 3 pessoa(s)
--	--

[Fechar](#)

Estatísticas de atendimentos

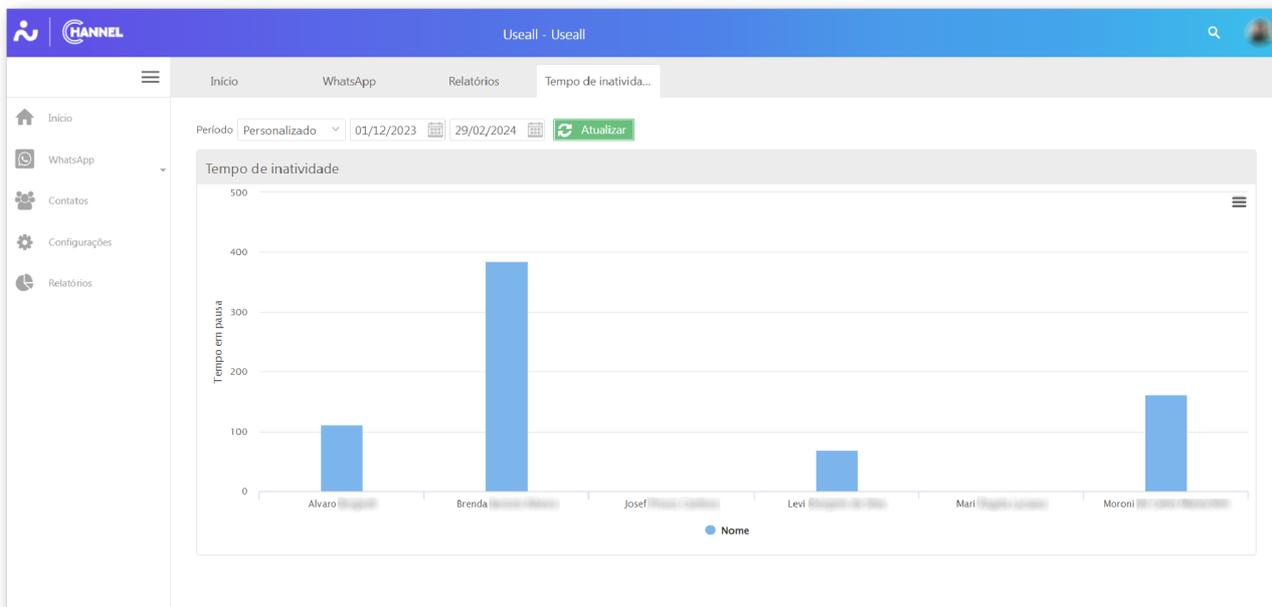
O relatório de estatísticas de atendimentos, exibem os dados e gráficos no período máximo de 60 dias, sendo:

- **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.



Inatividade nas filas

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



[Voltar ao topo](#)



[Download PDF](#)

Matriz Criciúma
 (48) 3411-0600

Unidade Florianópolis
 (48) 99168-2865

Unidade Caxias do Sul
 (54) 99631-8810

Unidade Sorocaba
 (15) 99144-9939