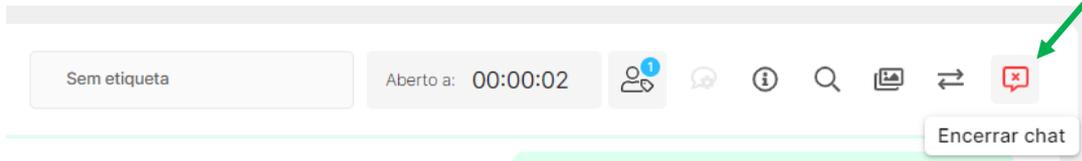


## AGENTE: COMO ENCERRAR CHAT E REAGENDAR ATENDIMENTO FUTURO

O épiico possui a funcionalidade de agendar reabertura do chat, esta opção serve para criar uma agenda de atendimentos futuros, bem como encerrar atendimentos que não foram finalizados no dia e agendar para dar continuidade no dia seguinte.

Para reagendar um chat deve estar logado como agente. Clicar em encerrar



Ao clicar em **Encerrar chat** irá abrir a tela abaixo.

Encerrar atendimento

Tem certeza que deseja encerrar esse atendimento?

Oportunidades:

\$ 0,00      ↻ 0,00      % 0      #-99

Enviar mensagem de encerramento       Agendar reabertura

Data da reabertura: 11/9/2024      Hora: 10      Minuto: 15

Automação de reabertura: Sem automação

Motivo

Cancelar      Encerrar

A imagem mostra a tela de confirmação de encerramento de atendimento. No topo, há o título 'Encerrar atendimento' e a pergunta 'Tem certeza que deseja encerrar esse atendimento?'. Abaixo, há uma seção 'Oportunidades' com campos para valor em dólar, taxa de conversão, porcentagem e número de mensagens. Em seguida, há dois botões de opção: 'Enviar mensagem de encerramento' e 'Agendar reabertura', ambos com o ícone de uma caixa de seleção marcada em verde. O botão 'Agendar reabertura' está circulado em amarelo e apontado por uma seta verde. Abaixo, há campos para selecionar a data da reabertura (11/9/2024), a hora (10) e o minuto (15). Há também um campo para selecionar a automação de reabertura (Sem automação) e um campo para o motivo. No rodapé, há dois botões: 'Cancelar' e 'Encerrar'.

Após selecionar o motivo de encerramento clique em **Agendar reabertura**.

Selecione a data e horário que deseja reagendar, no campo **Motivo** escreva o motivo pelo qual deseja reabrir o chat, essa informação irá aparecer para você no chat no dia e horário agendado para lembrar sobre o atendimento.

OBS.: Caso estiver com o chat aberto na mesma fila no qual foi agendado e no mesmo dia e horário, o agendamento será cancelado, uma vez que já estará com o cliente.

## COMO VERIFICAR AGENDA DE CHATS REAGENDADOS

Com o usuário agente clique em **Histórico de chats**



## O sistema abrirá a tela a seguir

Relatório de atendimentos

Número Protocolo Fila Tipo Todos Período Hoje Atualizar

ID	Cliente	Protocolo	Rea...	Fila	Filtro	E...	Último a...	Resultado	Du...	Est...	Data	Funções
3037	Gustavo Henrique - Epiico 38991823722			Épico Princ...				Gustavo Epiico Não especif...	00:01:08	REAGENDADO	11/09/2024, 08:31	
3039	Isaías 5538992086496		🕒	Épico Princ...				Isaías - Épico Teste de sis...	00:17:32	REAGENDADO	11/09/2024, 09:18	

Inclua os filtros desejados e coloque o período, lembrando que agendamento é para a data atual e futura.

Clique em **Atualizar**.

Filtro

ID	Cliente	Protocolo	Rea...	Fila
3037	Gustavo Henrique - Epiico 38991823722			Épico Princ...
3039	Isaías 5538992086496		🕒	Épico Princ...

Os chats reagendados estarão com o ícone do relógio. É possível filtrar apenas os chats reagendados através do filtro.

Vitoria Claudino  
LOJA 431 - MARISTA

Cliente: 5562992293594

Vamos lá...  
Para te ajudar com mais agilidade, selecione por favor, o motivo do seu contato:

- 1 - Quero fazer um pedido com prazo máximo de entrega de até 2h
- 2 - Quero fazer um pedido para retirar na loja
- 3 - Pedido com entrega agendada
- 4 - Dúvidas do prazo de troca ou sobre a garantia
- 5 - Quero saber se chegou um modelo específico
- 6 - Mala Constance Levamos os produtos até você no conforto da sua casa.
- 7 - Horários de funcionamento de nossas lojas

11/09/2024 - 06:31:54

2  
11/09/2024 - 06:32:21