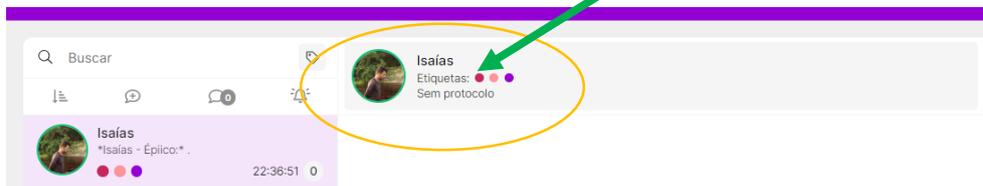


ETIQUETAS DE CHAT E CONTATO, O QUE SÃO

Além dos motivos de encerramento, o Épiico também possui as etiquetas, de chat e de contato. Todas as etiquetas são previamente cadastradas pelo usuário gestor.

Etiquetas de contato são aquelas que caracterizam o contato, esta etiqueta estará com o cliente para sempre ou até que seja editado ou excluído. Ou seja, sempre que o cliente entrar em contato ou buscar na base de dados ele estará com a(s) etiqueta(s). Lembrando que etiquetas de contato pode ser uma ou várias para o mesmo contato.

Para etiquetar um contato com o usuário agente selecione o contato na tela de chat e em seguida selecione o contato conforme imagem abaixo.



Abrirá a tela a seguir, que serve para salvar o contato do contato já etiquetando ou para editar e incluir etiquetas ao contato.

Caso o contato ainda não estiver salvo, preencha os dados. Posteriormente clique em **Etiquetas**

Editar contato

Geral **Etiquetas** Endereço Personalizado Comentários Histórico

Nome* Isaías	Número 553892086496	Instagram	Facebook
E-mail	Google Business ID	CPF / CNPJ	
Nascimento 18/4/1988	Campo livre 1	Campo livre 2	

- Bloquear atendimento ativo
- Bloquear campanhas de Marketing
- Bloquear campanhas de Utilidades

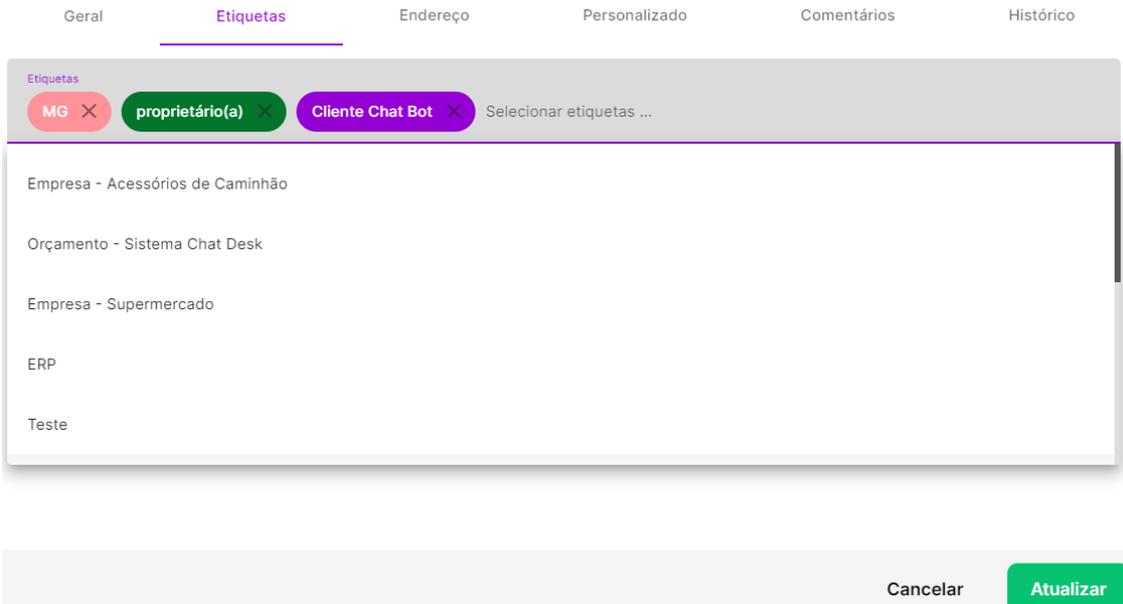
+ Nenhuma empresa selecionada

Cancelar **Atualizar**

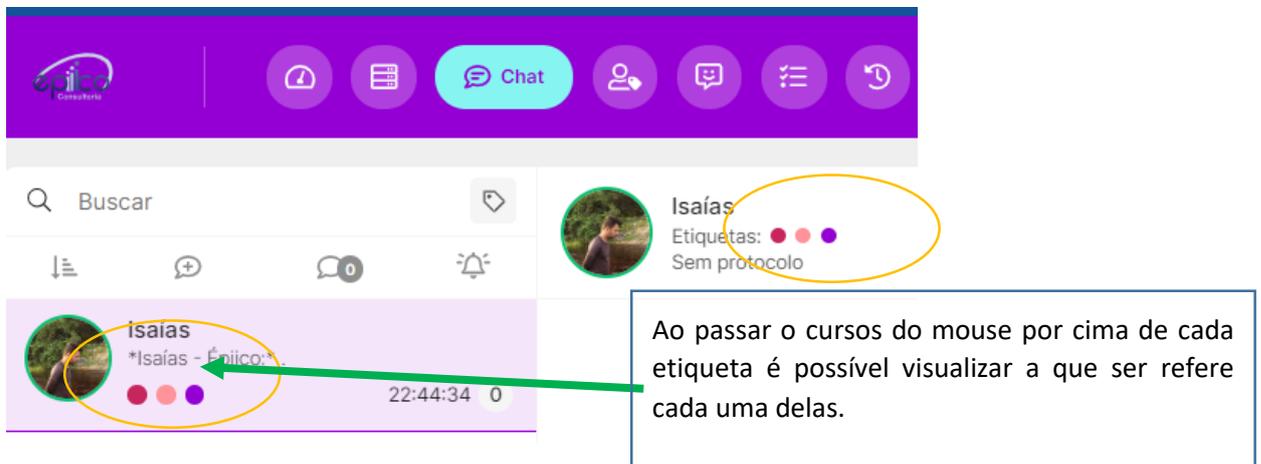
O sistema abrirá a tela a seguir.

Nesta tela busque pelas etiquetas que melhor caracteriza seu contato (lembrando que todas as etiquetas são personalizadas. E em seguida clique em **Atualizar**.

Editar contato



As etiquetas de contato estarão visíveis sempre que o contato estiver em atendimento pelo agente conforme a tela a seguir.



Além de visualizar no chat, as etiquetas de contato também estarão visíveis no menu de **contatos**  Nos contatos é possível filtrar contatos através de etiquetas, ação importante para extrair nichos de clientes para ações comerciais.

ID	Nome	Número	Documento	Instagram	Etiquetas	Agent
1	Atendo odontologia	5538999539343				
2	Henrique - Atendendo ...	5538999921415				

Etiquetas de chat são aquelas que caracterizam o chat. Podem ser utilizadas como filtros tanto do atendimento quanto para relatório. As etiquetas de chat são únicas do chat em andamento, ao finalizar o atendimento e abrir um novo, seja pelo agente ou pelo contato a etiqueta entrará em branco, ou seja, etiqueta cada chat aberto.

Alguns exemplos de como utilizar etiquetas de chat:

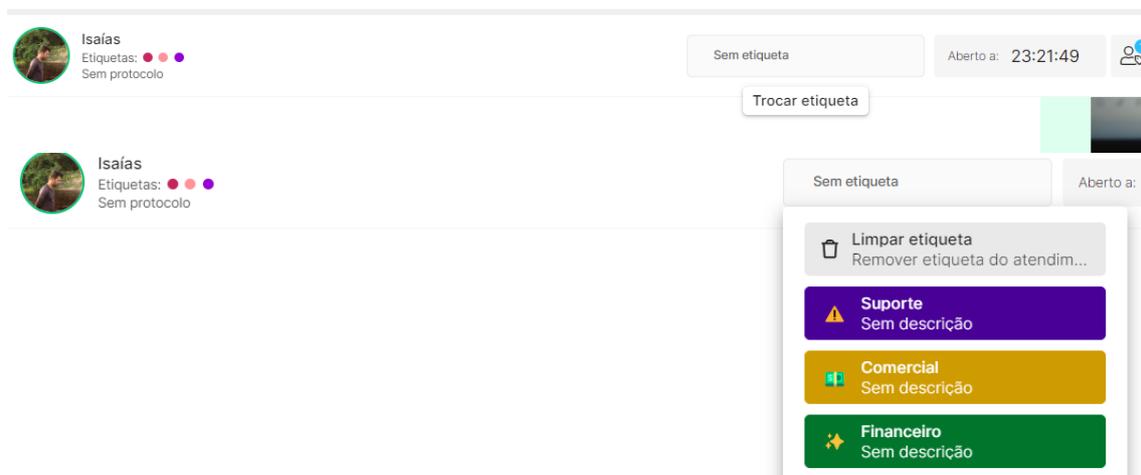
Para acompanhar atendimento através de **status**: Negociando, assinatura de contrato, separação de pedido, em trânsito de entrega, aguardando produto, ordem de serviço em andamento, etc.

Para etiquetar o motivo do contato: Suporte, financeiro, comercial, troca de produto, etc.

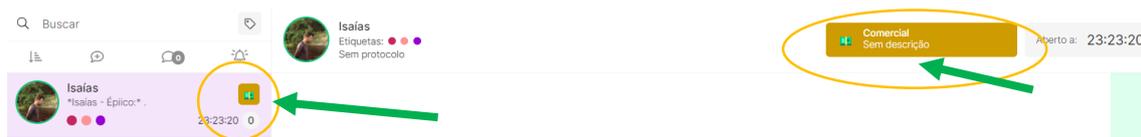
Para acompanhar o fluxo de campanha e ver resultado: Nesse caso, cria-se etiquetas com o nome das campanhas (campanha verão, liquidação de produto, black friday, etc.

OBS.: As etiquetas de chat podem ser inseridas manualmente pelo agente ou automatizada pelo bot de atendimento.

Para inserir etiquetas de chat manualmente através do usuário agente basta está dentro do atendimento e selecionar a etiqueta conforme imagens a seguir



Após etiquetar o atendimento ela estará visível conforme imagem a seguir



Além de visualizar no atendimento, é possível visualizar no **histórico de chat**



Preencha os filtros e selecione as etiquetas desejadas

o	Rea...	Fila	Filtro	E.	Ultimo a...	Resultado
		Épico Princi...			Isaías - Épiico	Financeiro
08542...		Épico Princi...			Isaías - Épiico	Não especi
		Épico Princi...			Isaías - Épiico	Implantaçã
		Épico Princi...			Financeiro Épii	Financeiro
		Épico Princi...			Financeiro Épii	Financeiro