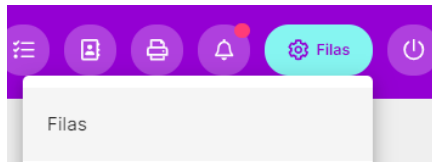


COMO CONECTAR O WHATSAPP NO ÉPIICO

Caso sua conexão ao whatsapp não for via API Oficial, significa que estará utilizando a conexão via web. Essa conexão é realizada lendo o Qrcode gerado no Épiico e a leitura do mesmo é através do leitor de Qrcode do whatsapp no qual irá ser integrado, como se fosse conectar ao whatsapp web.

Para conectar pela primeira vez o whatsapp a fila, o primeiro passo é criar a fila.



Basta clicar em **configurações > Filas**

Em seguida clique em **Adicionar**.

Adicionar nova fila

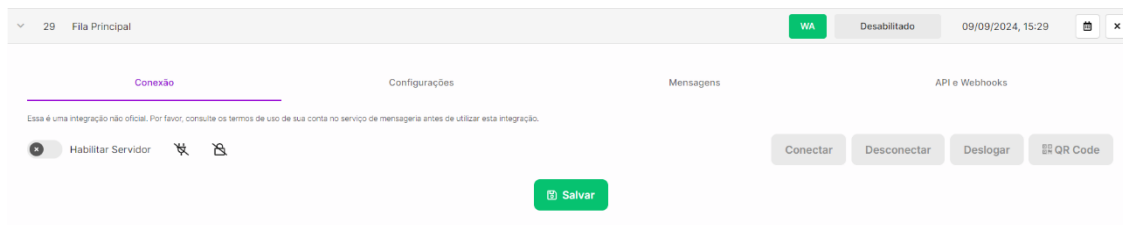
Nome da fila*
Fila principal

Tipo
WAMD

Cancelar **Adicionar**

O sistema irá abrir a tela acima, é necessário digitar o nome da fila e selecione **“WAMD”** em seguida clique em **Adicionar**.

Clique na seta > para expandir



Clique em seguida e exatamente nessa ordem: Ative **Habilitar servidor** depois clique em **Conectar** e por fim clique em **QRcode**.

OBS.: Esteja com o celular em mãos, já dentro do whatsapp ao qual irá conectar. A leitura do QRcode precisa ser rápida uma vez que há um tempo de poucos segundos para expirar o código. Não tente diversas vezes seguidas pois há o risco de bloqueio do número, em caso de dúvida contate o suporte.

Após realizar a leitura o status da fila deverá ficar como **Autenticada**.

Em seguida clique em configuração, ainda dentro da fila. Preencha as informações da tela abaixo. Ao passar o cursor do mouse sobre a área de preenchimento o sistema apresentará o significado de cada campo.

29 Fila Principal WA Desconectado 09/09/2024, 15:29

Conexão	Configurações	Mensagens	API e Webhooks
Nome da fila Fila Principal			
Atendimentos / agente (máx) 5	Exigir motivo de encerramento Não	Enviar para URA Nenhum	Nome no cabeçalho Não
Travar atendimento Não travar			
Fechar por inatividade Não fechar	Histórico multifa Não	Aplicar gatilhos aos ativos Não aplicar	Aplicar gatilhos aos agendados Não aplicar
Salvar contatos automaticamente			
Importar histórico	Limitar transferências a agentes da fila Não	Estratégia de distribuição	Meu Abrir Aplica o conjunto de gatilhos aos atendimentos abertos por agendamento nessa fila.
Filtros para transferência			

Somente após conectar ative a URA (Automação).

E QUANDO A FILA DESLOGAR COMO FAÇO?

Nesse caso é mais simples! Basta abrir a fila e fazer o procedimento de leitura do QRcode através do whatsapp que estava conectado que o sistema conecta novamente.

CONFIGURAÇÕES DA FILA

Nestes campos de configuração da fila é possível inserir diversos parâmetros que norteiam o fluxo de atendimento.

Nome no cabeçalho: Essa função identifica através do nome do usuário os atendimentos do agente.

Atendimento/agente máx: Limita a quantidade de clientes entregues ao agente, caso o número seja superior, os chats ficarão na sala de espera aguardando o agente que finalizar primeiro. Ex. se determinar 5, o agente só pode atender 5 chats ao mesmo tempo só será distribuído um novo atendimento quando finalizar algum atendimento em aberto. O número máximo de atendimento é de 200 por agente.

Enviar para a URA: Deve selecionar a automação desejada para este número (fila)

Travar atendimento: Essa função serve para travar os atendimentos com o agente atual por x tempo, ou seja caso o agente faça logoff do sistema os atendimentos não serão redistribuídos, irão para a sala de espera e retornarão para o agente. O tempo desejado é o parâmetro. Por exemplo se selecionado 2horas, significa que se o agente ficar deslogado da fila por até 2h os chats permanecerão com ele, caso ultrapasse esse tempo serão redistribuídos para outros agentes darem continuidade ao atendimento.

Fechar por inatividade: Essa opção determina se irá e se sim em quanto tempo o sistema irá fechar um chat por inatividade por parte do cliente. Na prática é assim, se o cliente parar de responder por x minutos o épico irá finalizar o chat e enviar uma mensagem de encerramento ao cliente, caso o cliente responda ou faça contato novamente ele passará pela automação novamente e será distribuído para um dos vendedores.



www.epiico.com.br (38) 98424-2439

Histórico multifilas: Permite que o agente veja as conversas de outros agentes e de outras filas

Aplicar gatilhos aos ativos: Essa função aplica o gatilho selecionado atendimentos ativos iniciados pelo agente e/ou supervisores

Aplicar gatilhos aos agendados: Aplica gatilho selecionado aos atendimentos agendados

Salvar contato automaticamente: Salva o contato automaticamente buscado da informação do whatsapp do cliente. É importante observar que muitos clientes colocam emoticons e frases de efeito no lugar de identificar, nesse caso os nomes salvos estarão errados.

Importar histórico: Define o período no qual o épiico trará o histórico de troca de mensagens anterior.

Limitar transferência a agentes da fila: Limita a transferência de entendimento a agentes de outras filas, somente será possível transferir para agentes que estão linchados a mesma fila (whatsapp)

Estratégia de distribuição: Define o método de distribuição dos atendimentos aos agentes

Mensagens enviadas por outros dispositivos: Se selecionar abrir atendimento, toda campanha enviado por sistema de disparo em massa ou lista de transmissão será aberto no Épiico, se selecionar não abrir, essas mensagens não serão abertas no épiico exceto se o cliente responder, nesse caso será aberto e distribuído a um agente.

MENU MENSAGENS

MENSAGEM AUTOMÁTICA PARA CHAMADAS: É possível cadastrar mensagem para enviar caso alguém ligue via whatsapp para o número integrado ao Épiico.

MENSAGEM PARA FECHAMENTO AUTOMÁTICO: Essa mensagem será enviada caso a configuração de fechamento por inatividade estiver ativado.

MENSAGEM DE PESQUISA DE QUALIDADE: O parâmetro utilizado é de 1 a 5 sendo 1 a nota mínima e 5 a nota máxima. Essa mensagem de pesquisa é enviada assim que é encerrado um atendimento. Uma nova pesquisa só é enviada num período de 24h independente de quantos fechamentos do mesmo cliente houver dentro desse período.

MENSAGEM DE AGRADECIMENTO RESPOSTA DE PESQUISA: Após o cliente responder a pesquisa receberá essa mensagem.