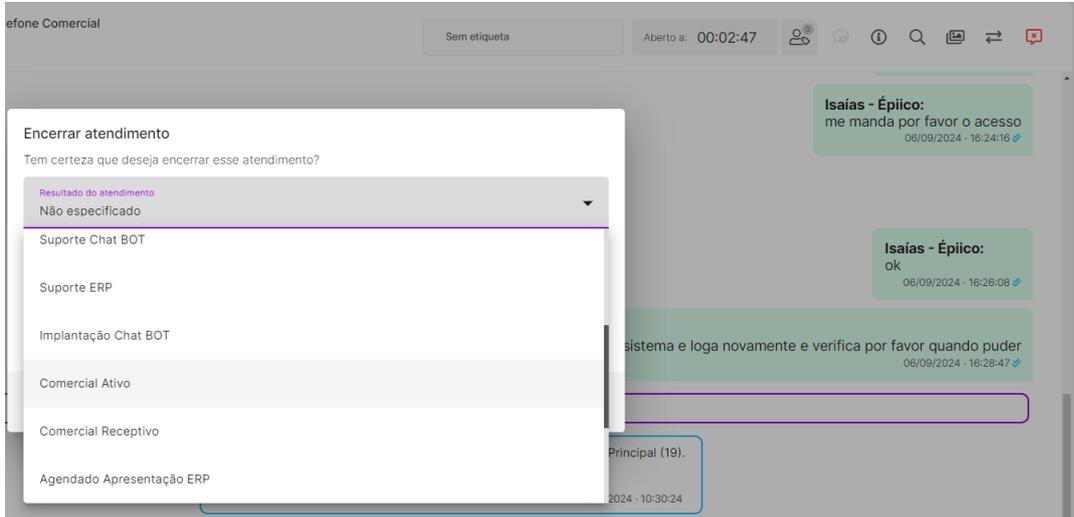




COMO CRIAR MOTIVOS DE ENCERRAMENTO

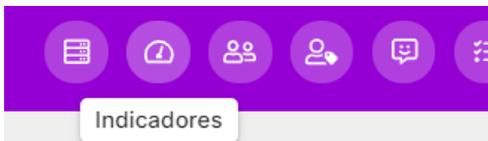
O motivo de encerramento (Resultado) são personalizados e são utilizados no momento em que o agente finaliza um atendimento conforme imagem abaixo.



(Tela de encerramento de chat pelo agente desktop)

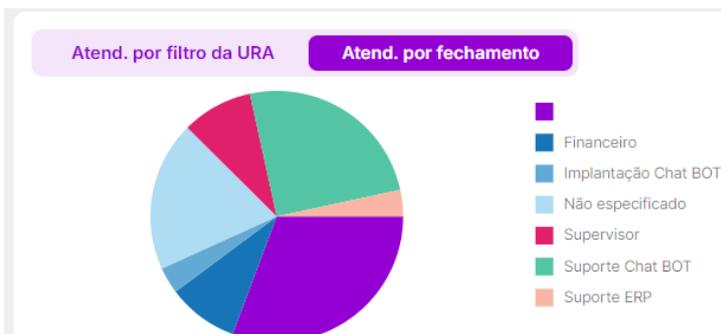
Alguns exemplos de motivos de encerramentos são: Venda realizada, visita a loja agendada, cliente sem interação, Abertura de ordem de serviço, etc.

Essa informação gera o gráfico que pode ser visualizado em:



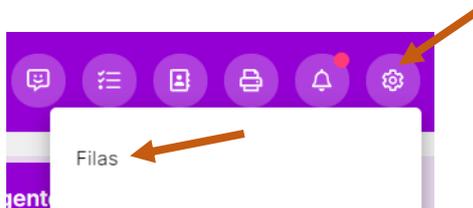
Indicadores > Atendimentos

Atendimento por fechamento



Para criar os motivos de encerramentos basta clicar em “Configurações” > “Filas”

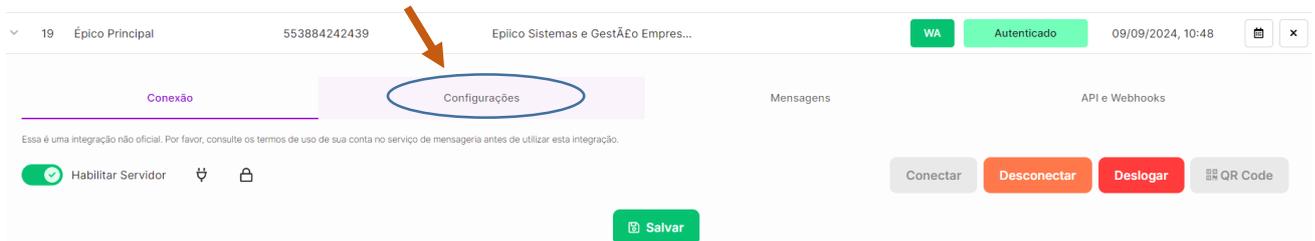
Configurações



Os motivos de encerramento são específicos de cada fila, então, selecione a fila clicando no ícone >

ID	Fila	Número WA
> 19	Épico Principal	553884242439

Clique em configurações



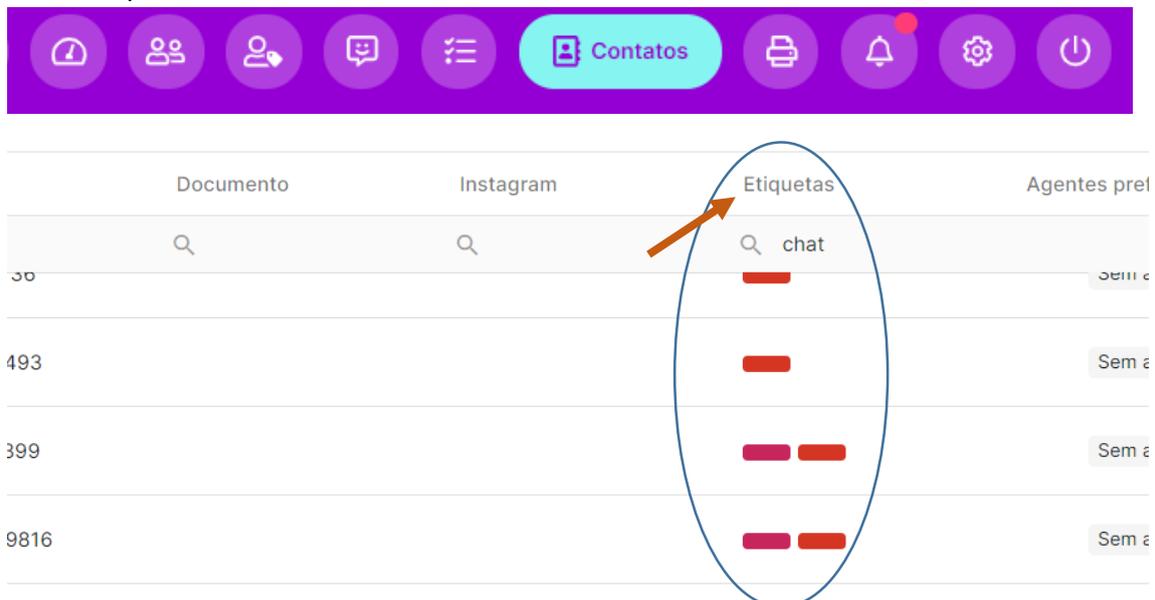
Após clicar em configuração encontrará o campo com a descrição “Motivos para encerramento”. Digite os motivos de encerramento desejado, sempre clicando em, “Enter” no seu teclado após digitar.

Após digitar os motivos não esqueça de **salvar**.

COMO CRIAR ETIQUETAS DE CONTATO

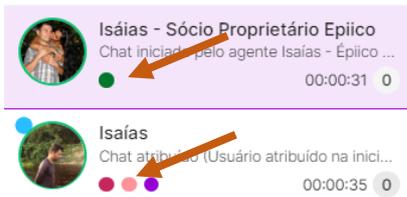
As etiquetas de contato são aquelas que caracterizam o cliente, estas etiquetas estarão lincadas ao cliente indeterminadamente até que sejam atualizadas manualmente pelo agente ou gestor.

Estas etiquetas estarão visíveis no menu “contatos”

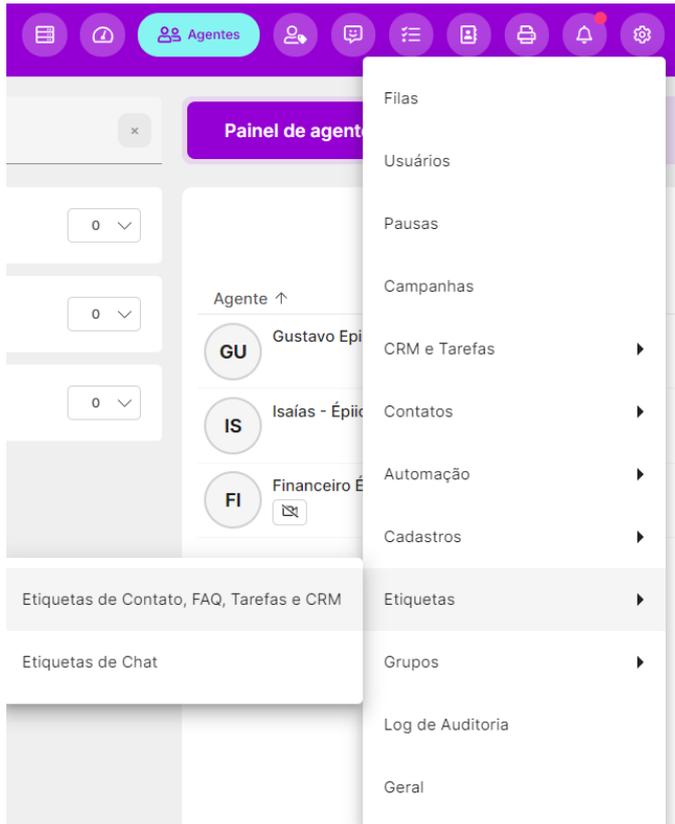




Ou estarão visíveis nos atendimentos dos agentes



Para criar é simples, basta clicar em “Configurações”



Etiquetas>
>Etiquetas de contato, FAQ,
tarefas e CRM

Após abrir a tela clique em “Adicionar”. A tela a seguir será aberta, basta digitar o nome da etiqueta, selecione a cor e em quais funcionalidades quer que esteja ativa. Nesse caso pode deixar todas ativas ou apenas para “Etiquetas de contato”

Nova etiqueta
Campos marcados com * são obrigatórios

Nome*
Nome

Cor do fundo
#ff9399

Cor da fonte
#fff

Etiqueta de contatos
 Etiqueta de FAQ e Novidade
 Etiqueta de Tarefas
 Etiqueta de CRM

Cancelar Adicionar

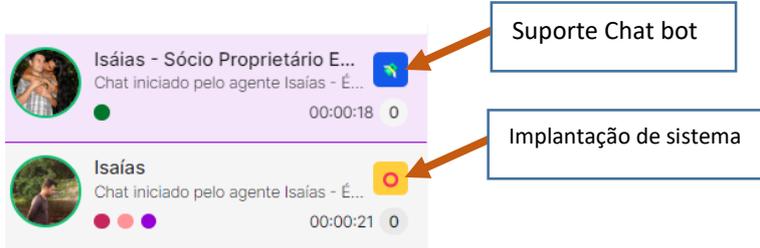
Após preencher clique em **Adicionar**

Após adicionar as etiquetas já estarão disponíveis para o agente, caso não apareça é necessário fazer logoff (deslogar) e logar no sistema novamente.

COMO CRIAR ETIQUETAS DE CHAT

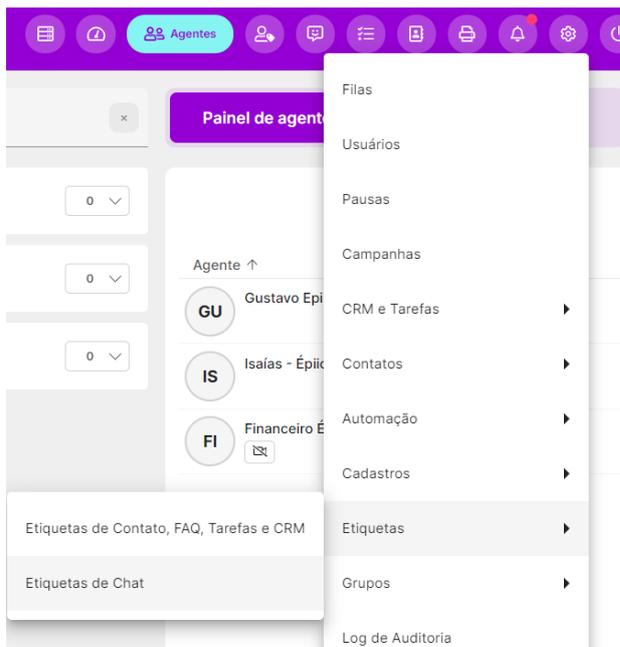
As etiquetas de chat são aquelas que identificarão o chat e/ou identifica para o agente algum status do andamento do atendimento naquele momento.

Esta etiqueta aparece para o agente conforme a tela a seguir



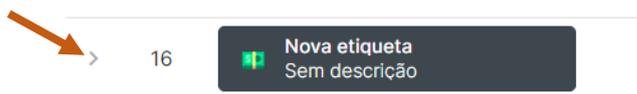
Nestes exemplos as etiquetas estão identificando um chat que está aberto devido a suporte de chat bot e outro cliente que está com o chat aberto devido a implantação de sistema. Estes são apenas exemplos de como estas etiquetas de chat pode ser utilizadas.

Para criar as etiquetas basta clicar em: Configurações > Etiquetas > Etiquetas de chat



Posteriormente clica em **Adicionar** em seguida **Criar**.

O sistema irá adicionar uma nova etiqueta. Clique na seta > para expandir



Após expandir preencha as informações



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

Configurações

Nome* Nova etiqueta	Ícone 	Cor 	Prioridade para atendimento Normal (0)	Bloquear troca Não
Ocultar do agente Não	Alertar no painel Não	+ Automação na atribuição Nenhum		
Descrição* Sem descrição				

Filtro de filas

Filas

Salvar

Nome da etiqueta, escolha um ícone e cor que melhor representar, o grau de prioridade (este grau de prioridade servirá para quando filtrar por etiqueta as com prioridade mais elevada ficarão no topo).

Bloquear troca: essa função serve para que ao transferir um chat já etiquetado a troca da etiqueta seja impossibilitada.

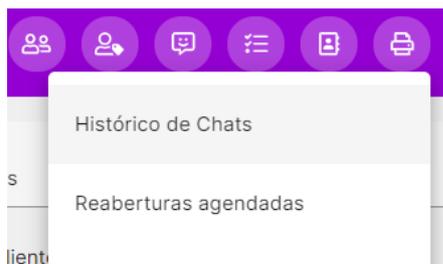
Para cada opção de preenchimento basta passar o cursor do mouse em cima que o sistema trará a explicação de cada campo.

No filtro de filas escolha uma ou mais filas na qual a etiqueta estará disponível para utilização.

Ao terminar o preenchimento clique em **Salvar**.

COMO TIRAR RELATÓRIO DAS ETIQUETAS DE CHAT

Para visualizar o relatório basta acessar com o usuário gestor clique em **Relatórios > Histórico de chats**



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

Preencha os filtros

Os dados podem ser extraídos em

Excel clicando no ícone do Excel no canto superior esquerdo

