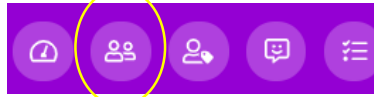


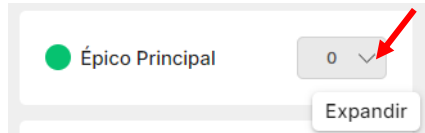
COMO ABRIR CHATS E CAMPANHAS PARA OS AGENTES

O épico permite abrir chats de 50 e 50 ao mesmo tempo. Essa funcionalidade é interessante para que o gestor/supervisor possa abrir chamados para os agentes ou determinar alguma campanha, gerando atendimentos para sua equipe de atendimento.

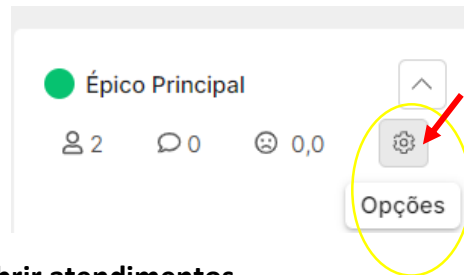
No Menu clique no **Painel de agentes**



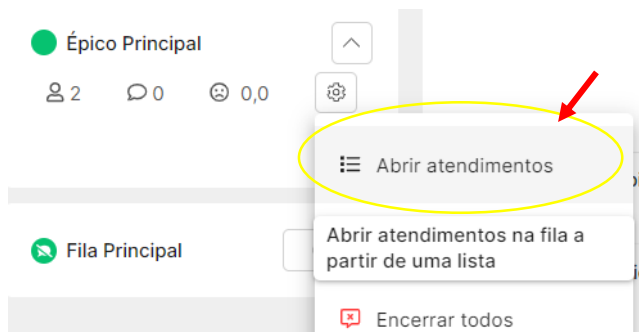
Selecione a fila na qual deseja abrir os atendimento e clique na seta > para expandir



Após expandir clique em **Opções**



Após clicar em **Opções** clique em **Abrir atendimentos**



Ao clicar em **Abrir atendimentos** o sistema apresentará a tela a seguir

Abrir atendimentos em Épico Principal

Insira uma lista de números (max. 50) para os quais deseja iniciar atendimento. Um número por linha. Opcionalmente, configure uma etiqueta para os atendimentos e/ou adicione filtros.

Selecione uma etiqueta que desejar, esta etiqueta é uma etiqueta de chat criada previamente (vide o manual de etiquetas)

Digite, ou copie e cole aqui os números para abertura dos chats. Padrão 55ddn9número

Cancelar

Avançar

Após inserir os números clique em **Avançar** e em seguida **Abrir atendimento**

Ao abrir os atendimentos o sistema apresentará a tela a seguir

Ícone significa ou que este número já está em atendimento ou que esse número está errado

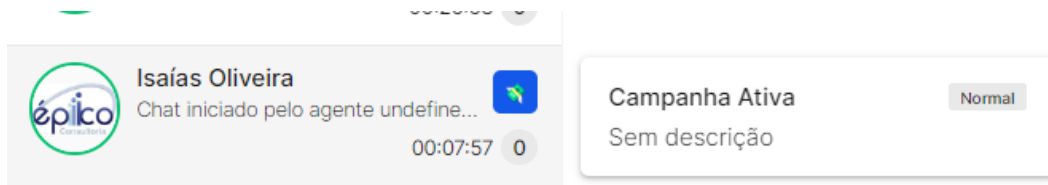
Abrir atendimentos em Épico Principal

Insira uma lista de números (max. 50) para os quais deseja iniciar atendimento. Um número por linha. Opcionalmente, configure uma etiqueta para os atendimentos e/ou adicione filtros.

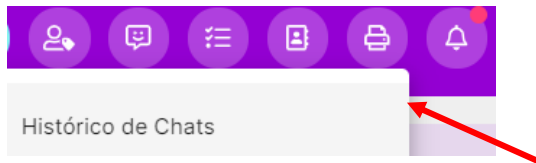
3899974644	
38999474	
3899999	
5538985115	

Ícone significa que o chat referente este número foi aberto e entregue ao agente

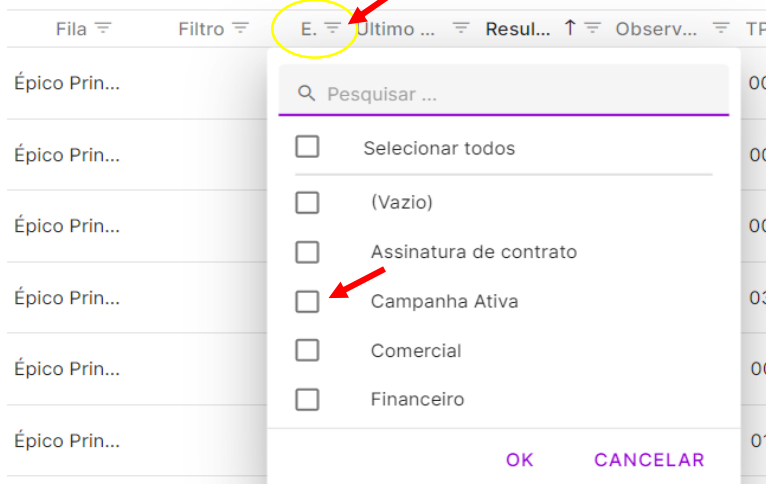
Ao etiquetar suas companhias você consegue gerar informação ao agente que saberá que aquele chat é referente a uma campanha, uma vez que na tela do agente o chat fica etiquetado com o ícone e cor além da informação conforme imagem abaixo.



Além disso é possível rastrear os resultados da campanha utilizando o filtro de etiqueta e de resultado no relatório de histórico de chat. No menu clique em **Relatórios > Histórico de chats**



Selecione o período e os filtros desejados no ícone indicado abaixo selecione a etiqueta da companhia e em seguida clique em OK.



O épiico irá gerar o relatório, você poderá avaliar e cruzar a informação da etiqueta campanha com a variável resultado (que traz os motivos de fechamento), ou seja do total de x chats de campanha abertos terá y chats que converteu vendas w chats que



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

não interagiram Q chats que visitaram a loja etc.. Conforme foram cadastrados os motivos de encerramento o sistema trará essa informação. Para exportar em excel basta clicar no ícone



do Excel que fica na parte superior a direita.