
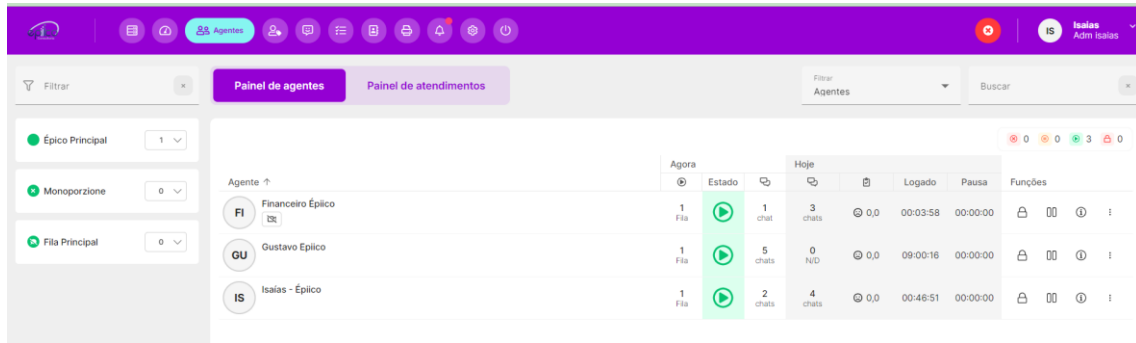


COMO FAZER A GESTÃO BÁSICA DOS ATENDIMENTOS NO DIA A DIA

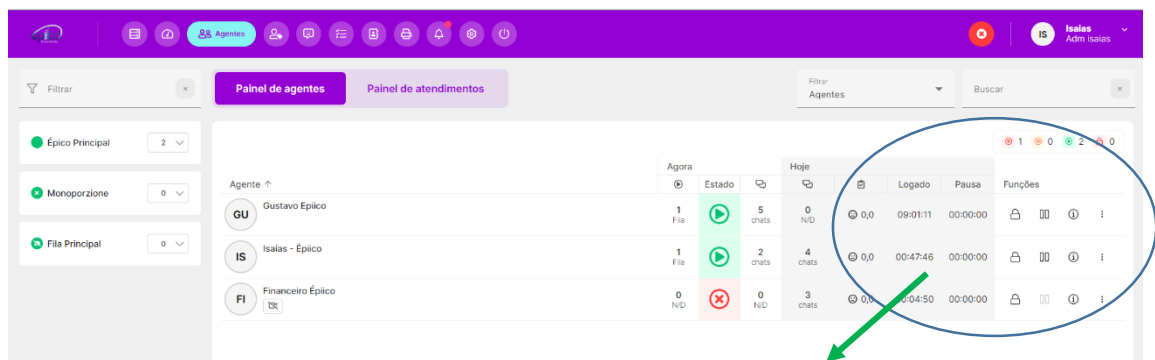
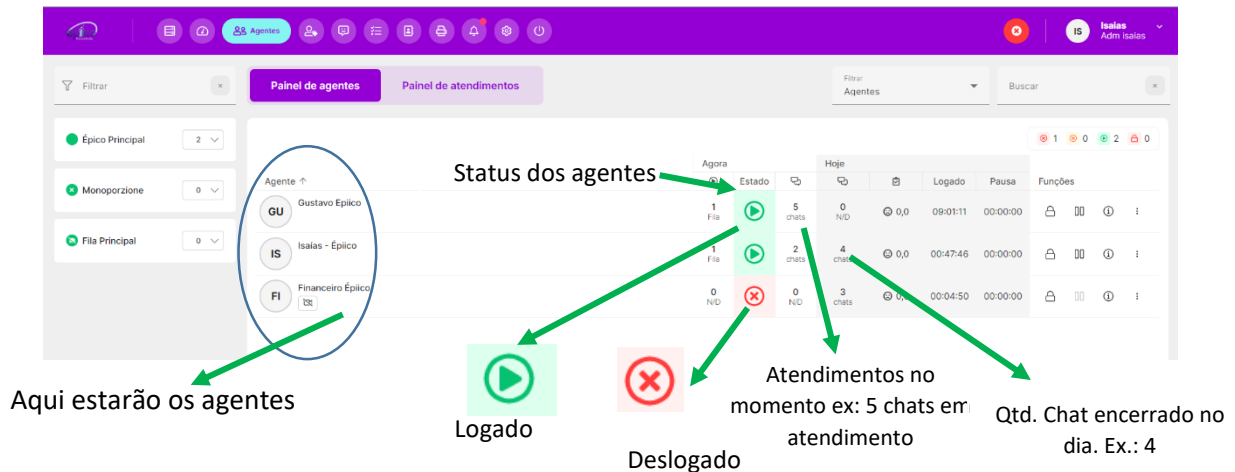
O objetivo desse manual é apresentar o **Painel de agentes**, nesta tela o Épiico apresenta uma visão geral e instantânea dos atendimentos em andamento.

Para acessar o menu **Painel de agentes**, basta clicar neste ícone 

Assim que clicar, o épiico apresentará a seguinte tela:



Vamos a leitura e entendimento desta tela:



Aumentando a tela na página seguinte

Resumo: Qtd de agentes deslogado 1 em pausa 0, logado 2 e bloqueado 0

Tempo total de pausa

Ícone	1	0	2	0
Deslogado	1			
Em pausa		0		
Logado			2	
Bloqueado				0

Ícone	Logado	Pausa	Funções
0,0	09:04:28	00:00:00	[Ícone de bloqueio] [Ícone de pausa]
0,0	00:51:03	00:00:00	[Ícone de bloqueio] [Ícone de pausa] [Ícone de informação] [Ícone de menu]

Bloquear o agente selecionado

Pausar o agente selecionado

Média de avaliação de atendimento dia

Tempo total logado no sistema

Opção de distribuir tarefa para o agente ou monitorar atividades de tela

Abrir tela e opções de visualização de chats "Tetalhamento"

Ao clicar em o épiico abrirá a tela abaixo

Detalhes do Agente ×

GU Gustavo Epiico Última mensagem enviada pelo agente (o cliente foi respondido)

Filtros do agente: Nenhum filtro cadastrado para esse agente

Tempo total logado no épiico

Chats em atendimento

Uma ou mais fila na qual o agente está conectado

Filas	Atendimentos	Resp.	Tempo	Funções
Épico Principal	Gustavo Henrique - Epiico	✓	14:13:47	[Ícone de bloqueio] [Ícone de pausa] [Ícone de troca] [Ícone de deslogar]
	Isaías	✗	06:28:55	[Ícone de bloqueio] [Ícone de pausa] [Ícone de troca] [Ícone de deslogar]
	Lucas	✓	03:59:56	[Ícone de bloqueio] [Ícone de pausa] [Ícone de troca] [Ícone de deslogar]
	Breno	✓	02:32:21	[Ícone de bloqueio] [Ícone de pausa] [Ícone de troca] [Ícone de deslogar]
	Willian Alves	✓	02:27:57	[Ícone de bloqueio] [Ícone de pausa] [Ícone de troca] [Ícone de deslogar]

Última mensagem enviada pelo cliente, pode está pendente de resposta

Tempo de atendimento

Abrir agenda de contato. É possível salvar ou editar o contato inclusive inserir etiquetas

Detalhes do Agente

GU Gustavo Epiico

Filtros do agente: Nenhum filtro cadastrado para esse agente

Botão para deslogar o agente do épiico

Campo de pesquisa de chats em aberto. Por número ou nome salvo

Visualizar conversas em tempo real

Encerrar Chat

Filas	Atendimentos	Resp	Funções
Épico Principal 09:07:14	Gustavo Henrique - Epiico	✓ 14:13:47	[Ícone de chat] [Ícone de transferência] [Ícone de encerrar]
	Isaías Transferir chat para outro agente	✗ 06:28:55	[Ícone de chat] [Ícone de transferência] [Ícone de encerrar]
	Lucas	✓ 03:59:56	[Ícone de chat] [Ícone de transferência] [Ícone de encerrar]
	Breno	✓ 02:32:21	[Ícone de chat] [Ícone de transferência] [Ícone de encerrar]
	Willian Alves	✓ 02:27:57	[Ícone de chat] [Ícone de transferência] [Ícone de encerrar]

COMO PESQUISAR UM CHAT ESPECÍFICO ATRAVÉS DO NÚMERO OU DO NOME

Clique em **Painel de agentes** indicado abaixo



Ao abrir a tela de gestão abaixo é possível filtrar o agente mantendo a seleção **Painel de agentes** e o filtro **Agente**. Basta digitar o nome de agente desejado

Painel de agentes

Filtrar Agentes

Agente ↑	Agora	Estado	Hoje	Logado	Pausa	Funções	
GU Gustavo Epiico	1 Fila	5 chats	2 chats	0,0	14:02:43	00:00:00	[Ícone de chat] [Ícone de transferência] [Ícone de encerrar]
IS Isaías - Épico	Logado e disponível	7 chats	7 chats	0,0	05:54:20	00:00:00	[Ícone de chat] [Ícone de transferência] [Ícone de encerrar]

Para filtrar por chat, basta selecionar **Painel de atendimentos** conforme imagem a seguir. Altere do filtro para **Atendimentos** e no campo de buscar digite o nome salvo na base de dados ou o número do cliente.



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

Panel de agentes **Panel de atendimentos** Filtrar Atendimentos Buscar

Etiqueta	Ciente ↑	Agente	Aberto	Atribuido	Funções
	Isaias Oliveira	IS Isaias - Épico		01:07:14	01:02:57