**Apostila de Chatwoot**

**O que é Chatwoot?**

Imagine que diversos clientes entrem em contato com sua empresa por diversos canais, como **Whatsapp**, **Instagram**, **Email**, **Facebook** e até mesmo pelo seu próprio site…

Para responder a todos, você teria que ficar pulando entre esses diversos aplicativos, e meu Deus que bagunça! Vai te deixar louco não é mesmo!?

O **Chatwoot** veio para solucionar seu problema, sendo um **CRM ( Custom Relationship Managment )** de conversas, de código aberto, que centraliza todas as conversas em um só lugar.

**Principais Funcionalidades:**

No **Chatwoot** temos algumas funcionalidades importantes, como a **Caixa de Entrada Unificada ( Inbox )**, **Canais de Conversa ( Channels )**, **Automação e Produtividade da Equipe** e **Gerenciamento de Contatos ( Contacts )**. Vamos então falar de cada uma delas:

1. **Caixa de Entrada Unificada ( Inbox ):** É a Interface Gráfica onde todas as conversas, de todos os canais conectatos aparecem, possibilitando…
   * Ver o histórico de conversas do cliente.
   * Atribuir essas conversas a agentes ou equipes específicas, como o setor de vendas por exemplo.
   * Fazer anotações nas conversas, que são visíveis apenas para a equipe, sendo uma excelente opção para dar contextos para outros agentes.
   * Definir rótulos nas conversas, mantendo tudo organizado, e possbilitando filtragens por um tópico em específico.
   * Atribuir status para cada conversa, como **“Resolvido”**, **“Em Aberto”**, ou **“Snooze”**.
2. **Canais de Conversa ( Channels ):** Podemos adicionar diversos tipos de canais, como o widget de chat do site da empresa, Whatsapp, Instagram, Facebook Messenger, Twitter, Email, Telegram e SMS.
3. **Automação e Produtividade da Equipe:** O Chatwoot oferece ferramentas para monitoramento das conversas, possibilitando maior produtividade de toda a equipe. Como salvar respostas comuns para perguntas frequentes, integração com plataformas de chatbots, distrubuição de forma igualitária para os agentes da equipe, e até mesmo geração de relatórios do tempo médio de resposta, volume de conversas por canal, e o desempenho dos agentes, controlando todo o suporte de atendimento da equipe.
4. **Gerenciamento de Contatos ( Contacts ):** Toda vez que um cliente entra em contato o Chatwoot, é criado ou atualizado um perfil para este, com suas informações de contato, e histórico de todas as suas conversas.