

Manual do ADM

PostHelp



Funcionalidades

Funcionamento do Dashboard :

O Dashboard funciona com gráficos, assim para melhor visualização para o ADM as categorias mais perguntadas e total de chamados da categoria selecionada.

Todos os Tickets :

Na página Tickets>Todos, você poderá visualizar todos os tickets que já foram feitos.

Tickets Ativos :

Na página Tickets> Ativos, você poderá ver todos os tickets em andamento.

Em espera:

Na página Tickets> Em espera, você poderá ver todos os tickets em espera.



Funcionalidades

Gerenciar :

A página de “Gerenciar” é para visualizar, cadastrar e editar informações de novos funcionários ou se já criados podem ser editados.

Categorias :

A página “Categorias”, tem como funcionalidade a criação, gerenciamento e visualização de todas as categorias já criadas.

FAQ :

O FAQ tem como funcionalidade, mostrar todos os problemas em comum do usuário, e ajudar a responder o problema. Visando a versatilidade para o usuário não necessitar da criação de um Ticket.

FAQ - Criar e editar:

O FAQ tem como funcionalidade, mostrar todos os problemas em comum do usuário, e ajudar a responder o problema. Visando a versatilidade para o usuário não necessitar da criação de um Ticket. Como Administrador, você poderá criar e editar os FAQs.





Eu
Administrador



Dashboard

Dashboard



Tickets

Tickets em espera, em
atendimento e todos



Gerenciar

Gerenciar



FAQ

Criar e editar FAQs



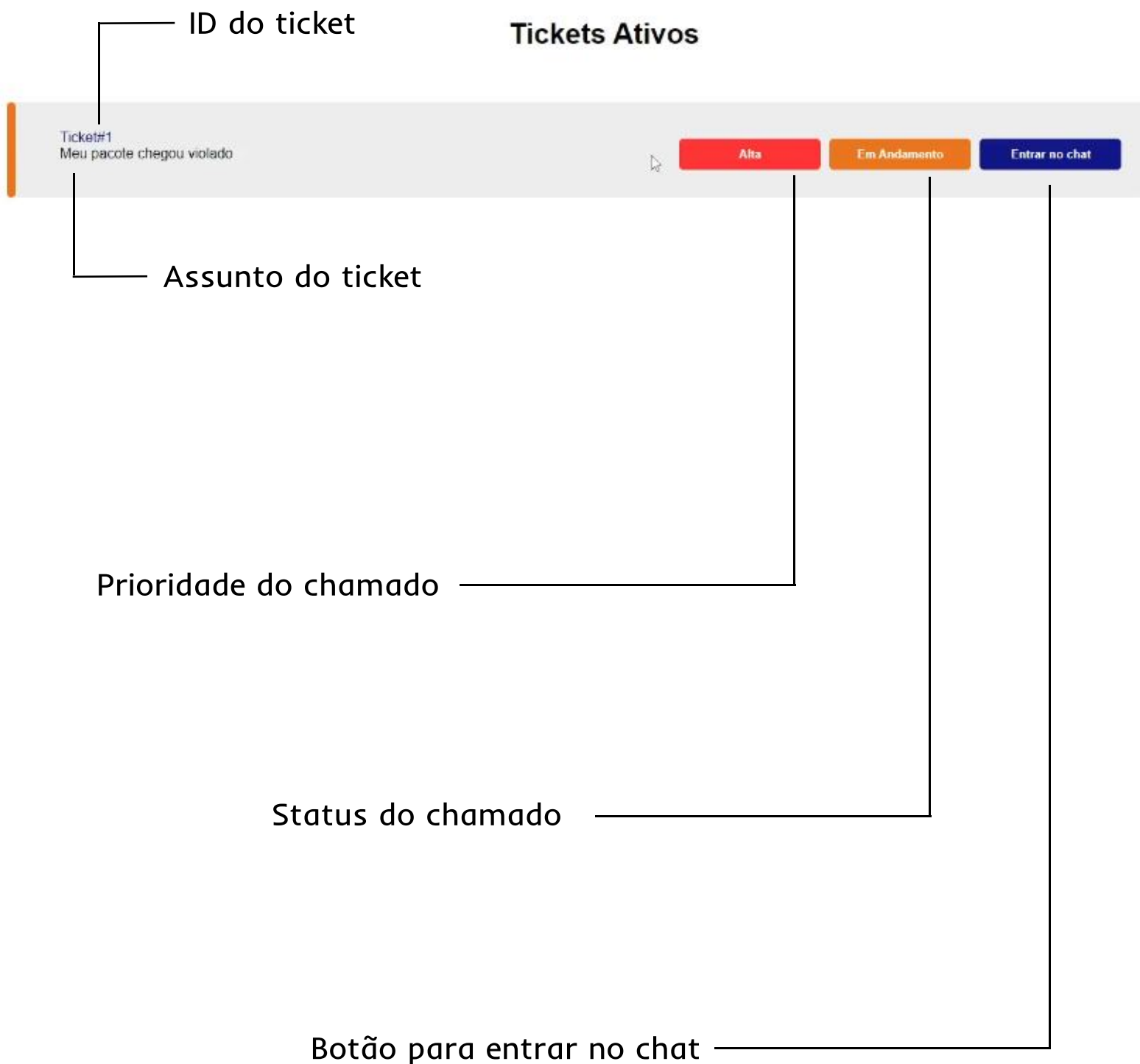
Categorias

Criar e editar
Categorias

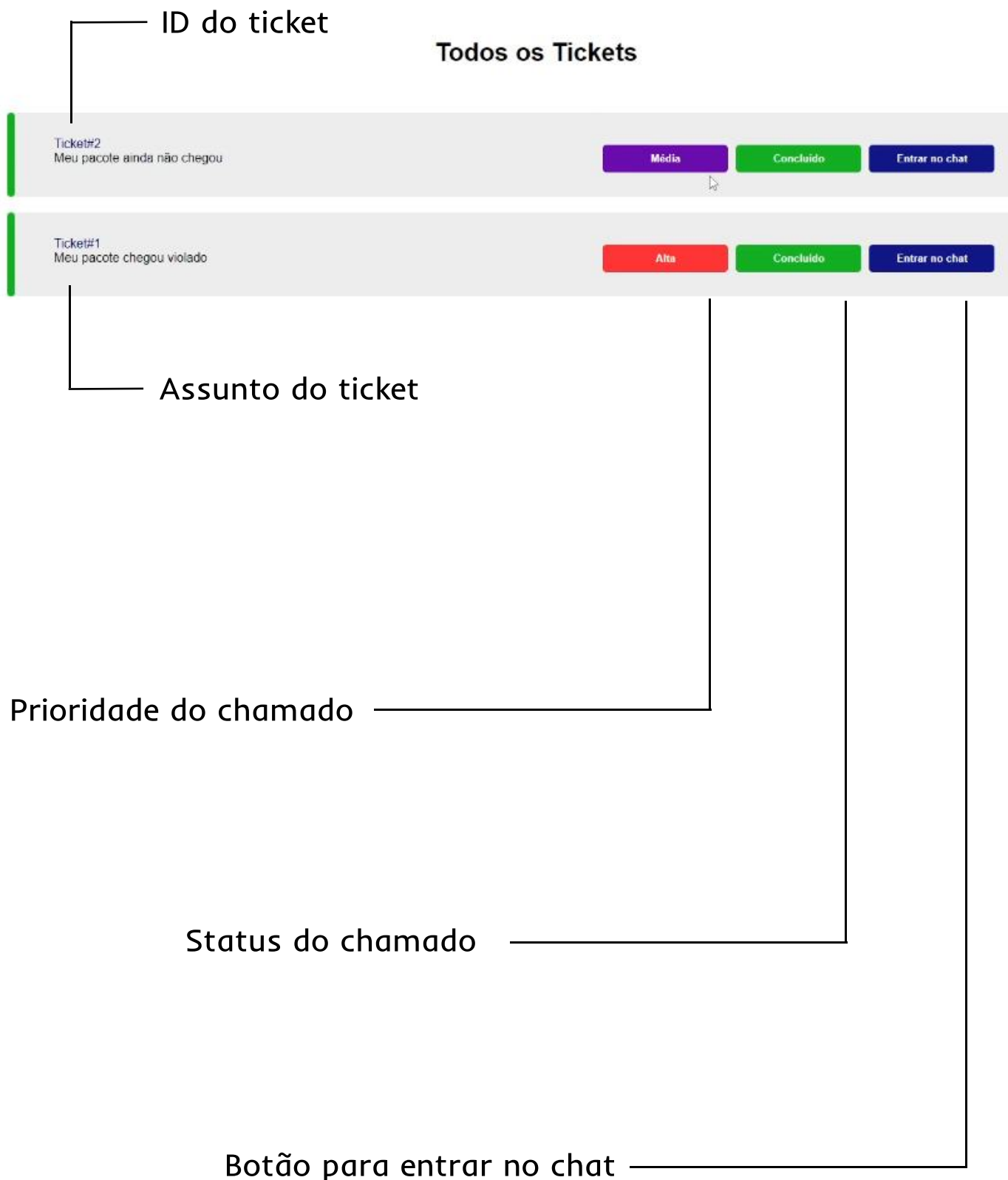
Logout →

Sair da conta logada

Disponibilidade dos tickets



Disponibilidade dos tickets



Funcionamento do Chat

 **Ticket#1**

Cliente: Júlia Maria
Categoria: Danos à encomenda

 Finalizar atendimento

Recebi minha encomenda no dia 11/05, no entanto, ao recebê-la, notei que a embalagem estava violada. A caixa estava rasgada em um dos cantos e parecia ter sido aberta antes da entrega. Ao abrir a caixa, percebi que alguns itens estavam faltando.
18:59:24

Finalizar o atendimento

Mensagem do cliente

Olá, seja bem-vindo ao nosso suporte de chat. Como posso ajudá-lo hoje?
19:36:50

Mensagem do funcionário

Enviar mensagem

Caixa de enviar mensagem

Mensagem



Após apertar finalizar chamado, terá um aviso de confirmação



Você tem certeza?

Não é possível reverter a finalização do chamado

Sim, encerrar

Cancel



Encerrado!

O chamado foi encerrado

OK

Funcionários

Funcionários Cadastrados

Nome	CPF	E-mail	Ações
Yuri Braga		yuri@gmail.com	Ver detalhes

Nome do
Funcionário

E-mail do
Funcionário

Cadastrar Atendente

Cadastrar um novo
Funcionário

Ver/editar o
Funcionário

CPF do Funcionário

FAQs

Título do FAQ

FAQs Cadastrados

Título Perca de pacote	
Descrição Perdi minha encomenda, o que fazer?	Descrição do FAQ
Data de Modificação 14/06/2024, 13:41:13	Data de Modificação do FAQ
Ver detalhes	

Ver/editar
Detalhes do
FAQ

Cadastrar FAQ

Cadastrar
FAQ

FAQs

Categorias Cadastradas

Categoria	Horário	Prioridade	Ações
Perca de Pacote	01:00:00	Alta	Editar

Nome da
Categoria

Tempo da
Categoria

Criar Categoria

Criar nova
Categoria

Tempo da
Categoria

Ver/Editar a
Categoria