

Manual do Funcionário PostHelp



Funcionalidades

Funcionamento dos Tickets :

Os tickets funcionam em tempo real como um chat entre usuário e atendente.

Todos os Tickets :

A página “Meus Tickets”, tem como funcionalidade o gerenciamento e visualização de todos os tickets criados pelo usuário.

Tickets em Atendimento :

O ticket em atendimento, presente na barra de navegação a esquerda da página, tem como função a exibição de todos os tickets que ainda estão em atendimento.

Tickets em Espera :

O ticket em espera, presente na barra de navegação a esquerda da página, tem como função a exibição de todos os tickets que ainda estão em espera.

Tickets Finalizados :

O ticket finalizado, presente na barra de navegação a esquerda da página, tem como função a exibição de todos os tickets que ainda estão finalizados.

Meu Perfil :

O perfil do usuário localizado no topo da barra de navegação ao lado da foto do usuário. O perfil tem como funcionalidade alterar as informações referente ao usuário.





Eu
Atendente

Perfil do Usuário



Tickets

Em atendimento

Tickets em atendimento

Em espera

Tickets em espera

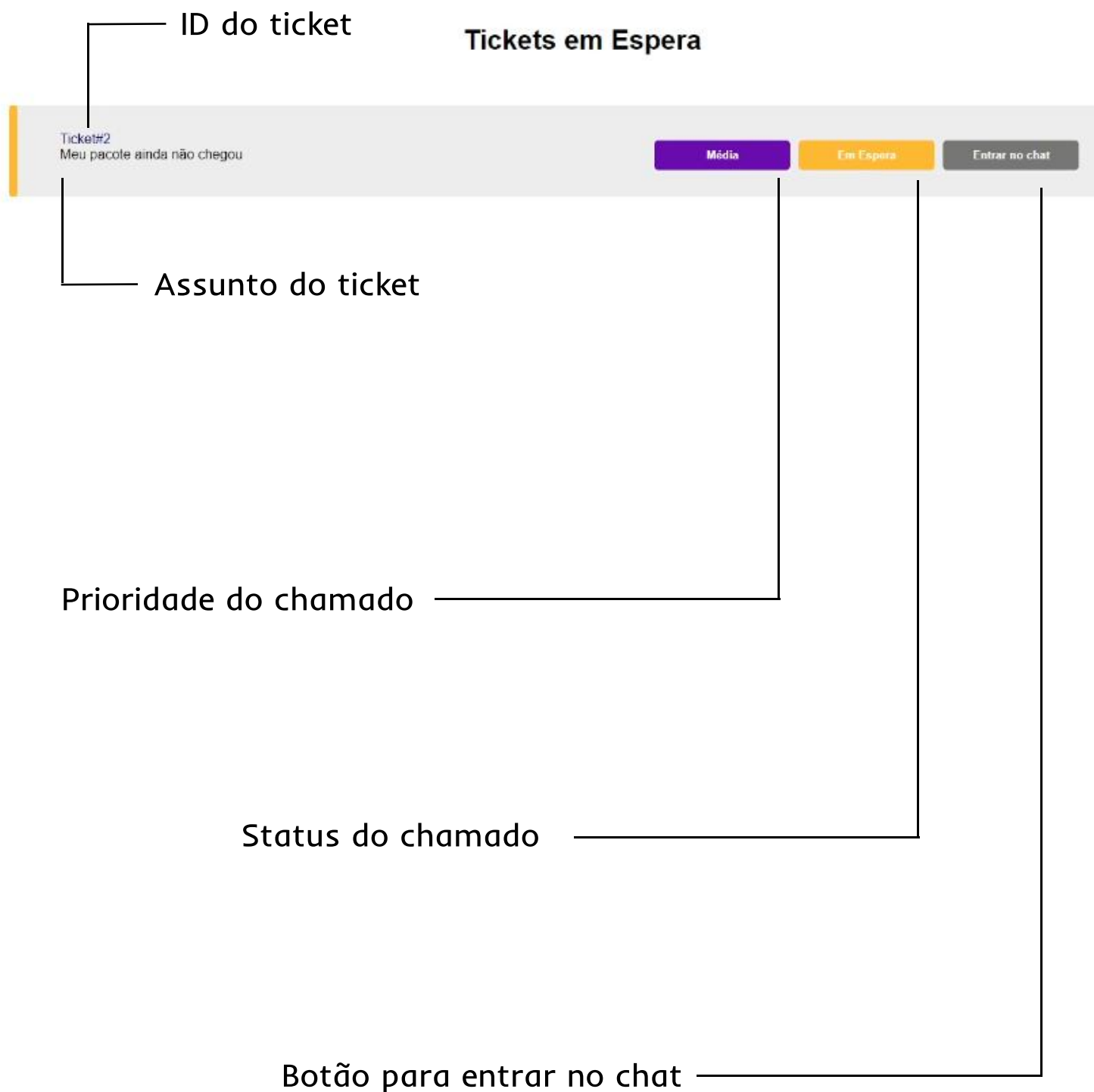
Finalizados

Tickets finalizados

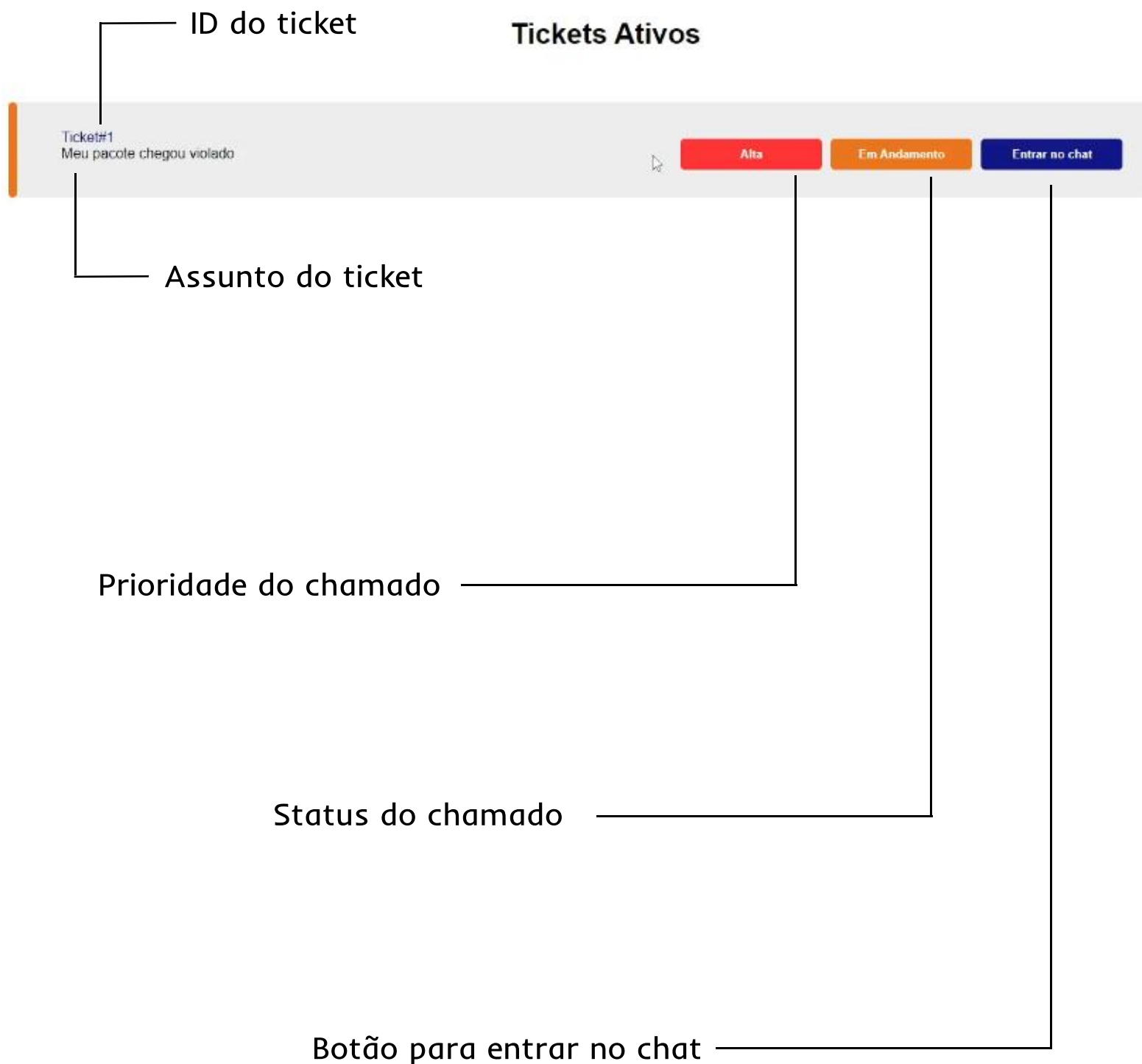
Logout →

Sair da conta logada

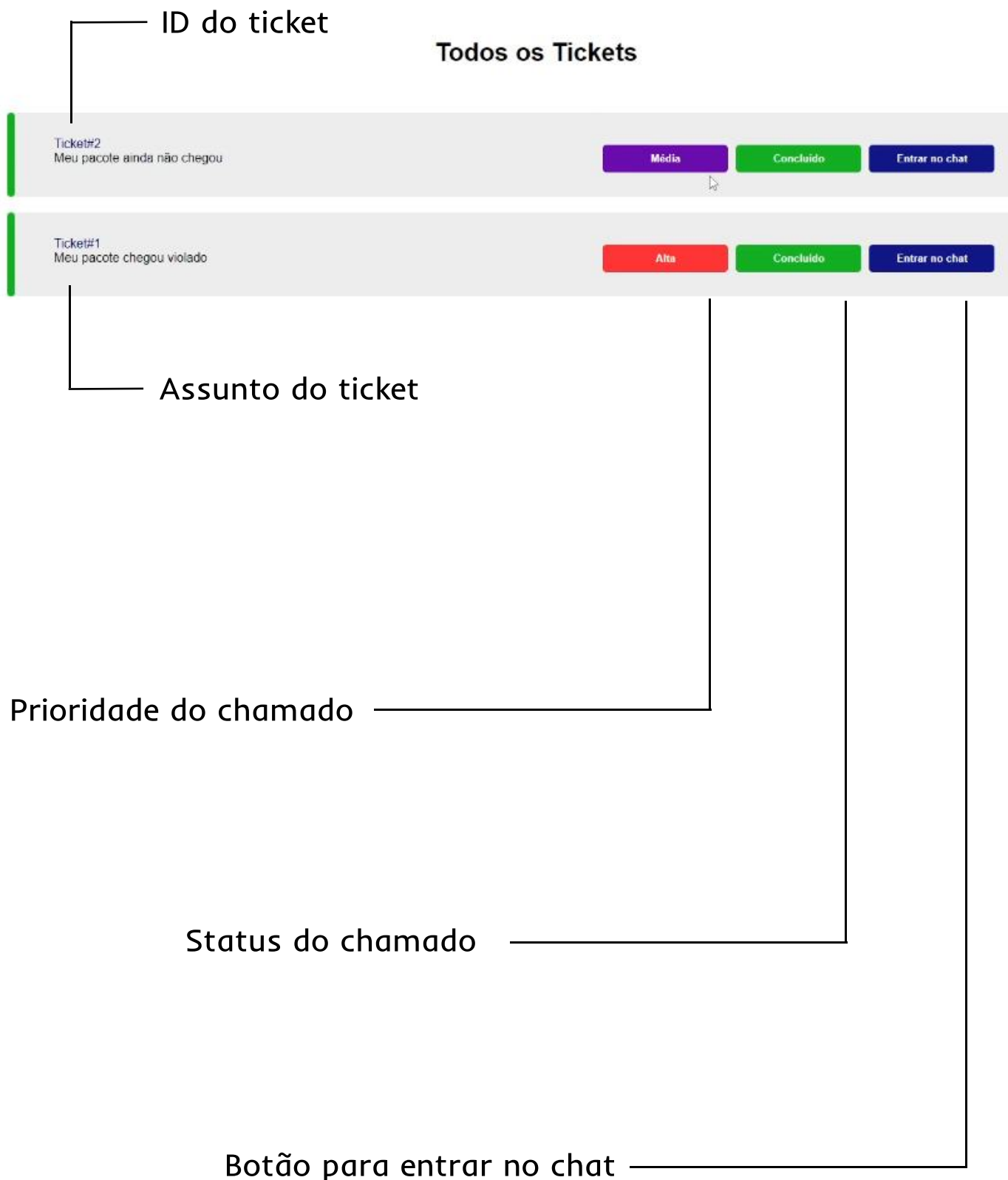
Disponibilidade dos tickets



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