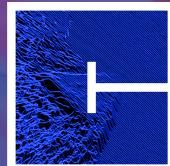




Z·E·N·V·I·A

ZENVIA CHAT - MANUAL



Z·E·N·V·I·A
Chat

	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

1

SUMÁRIO

SUMÁRIO	1
CONTROLE DE VERSÕES	3
OBJETIVO	4
DETALHAMENTO	4
1 LOGIN ADMINISTRADOR	4
1.1 OPERAÇÃO	4
1.1.1 DASHBOARD	5
1.1.1.1 INFORMAÇÕES EM TEMPO REAL	5
1.1.1.1.1 Em Atendimento	5
1.1.1.1.2 Em fila de espera	6
1.1.1.1.3 Agentes	6
1.1.1.1.4 Pendentes	7
1.1.1.1.5 Inativos	7
1.1.1.1.6 SLA expirado	8
1.1.1.2 ÚLTIMAS 24 HORAS	8
1.1.1.2.1 Atendimentos perdidos	9
1.1.1.2.2 Atendimentos realizados	9
1.1.1.2.3 Tags mais usadas	9
1.1.1.2.4 Tarefas	10
1.1.1.2.5 Pesquisa de Satisfação	10
1.1.2 MONITORAMENTO	11
1.1.3 FILA DE ESPERA	12
1.1.4 PENDENTES	13
1.1.5 INATIVOS	16
1.1.6 TAREFAS	17
1.1.7 RELATÓRIOS	19
1.1.7.1 CANAIS DIGITAIS	19
1.1.7.1.1 Por Período	20
1.1.7.1.2 Por Tag	21
1.1.7.1.3 Por Departamento	22
1.1.7.1.4 Por Agente	23
1.1.7.1.5 Por Canal	24
1.1.7.2 VOZ	26

23
24
26

	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

	2
1.1.7.2.1 Por Período	27
1.1.7.2.2 Por Período Hora	28
1.1.7.2.3 Por Tag	28
1.1.7.2.4 Por Departamento	29
1.1.7.2.5 Por Agente	30
1.1.7.2.6 Por Telefone	30
1.1.7.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO	31
1.1.7.4 ADERÊNCIA	32
1.1.7.5 ACESSO	34
1.1.7.6 HISTÓRICO DE ATENDIMENTO	35
1.2 ADMINISTRAÇÃO	39
1.2.1 CANAIS	39
1.2.1.1 WEBCHAT	39
1.2.1.1.1 Código JavaScript	40
1.2.1.1.2 Aparência	41
1.2.1.1.3 Mensagens e Textos	42
1.2.1.1.4 Opções	44
1.2.1.2 EMAIL	45
1.2.1.2.1 E-mail Adicionados	45
1.2.1.2.1.1 Dados do E-mail	46
1.2.1.2.1.2 Automação de Mensagens de E-mail	47
1.2.1.2.1.3 Configuração Externa de E-mail	47
1.2.1.2.2 Configuração do Canal E-mail	48
1.2.1.2.2.1 Remetente	49
1.2.1.2.2.2 Assinatura de E-mail (Opcional)	50
1.2.1.2.2.3 Configuração Avançada de Domínio (Opcional)	50
1.2.1.3 FACEBOOK	51
1.2.1.4 TELEGRAM	52
1.2.1.5 MERCADO LIVRE	54
1.2.1.6 WHATSAPP	55
1.2.2 CONFIGURAÇÕES	56
1.2.2.1 AGENTES	56
1.2.2.2 PERFIL DE AGENTE	61
1.2.2.3 DEPARTAMENTOS	64
1.2.2.4 TAGS	66
1.2.2.5 RESPOSTAS PRONTAS	71
1.2.2.6 HORÁRIO DE ATENDIMENTO	75
1.2.2.7 CONTATO	78



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

1.2.2.8 MENSAGENS AUTOMÁTICAS	3
1.2.2.9 ENCERRAMENTO AUTOMÁTICO	79
1.2.2.10 STATUS DE PAUSA	82
1.2.2.11 INTEGRAÇÕES	84
1.2.2.11.1 Webhooks	87
1.2.2.11.2 API	89
1.2.2.11.3 RDStation	89
1.2.3 CONTA	90

2 LOGIN USUÁRIO 91

2.1 MENU PRINCIPAL	92
2.1.1 HOME	92
2.1.1.1 BLOCO ESQUERDO	93
2.1.1.2 BLOCO CENTRAL	99
2.1.1.3 BLOCO DIREITO	107
2.1.2 CONTATOS	117
2.1.3 HISTÓRICO	119
2.1.4 TAREFAS	121
2.1.5 PAINEL DE ATENDIMENTO	125
2.1.6 ADMIN	125
2.1.7 DISCADOR	126
2.1.8 CENTRAL DE AJUDA	127
2.1.9 PERFIL	128

CONTROLE DE VERSÕES

Responsável	Descrição	Data	Versão
Erick Coelho	Documento Inicial	30/11/2022	V01
Erick Coelho	Adicionado o informativo de envio de áudio para canais Whatsapp	23/02/2023	

 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

4

OBJETIVO

O objetivo deste documento é trazer possibilidades e funcionalidades sobre a ferramenta Zenvia Chat.

- [Documentação pública da ferramenta.](#)
- [Link para login na ferramenta Admin](#)
- [Link para login na ferramenta Usuário](#)

DETALHAMENTO

1 LOGIN ADMINISTRADOR

Acessando o Login de Administrador <https://zchat-admin.zenvia.com/>, inicialmente no canto superior esquerdo temos as opções de **OPERAÇÃO** e **ADMINISTRAÇÃO**

1.1 OPERAÇÃO

Em operação temos 7 categorias: Dashboard, Monitoramento, Fila de espera, Pendentes, Inativos, Tarefas e Relatórios.



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

5

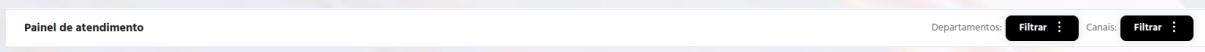
OPERAÇÃO

- [Dashboard](#)
- [Monitoramento](#)
- [Fila de espera](#)
- [Pendentes](#)
- [Inativos](#)
- [Tarefas](#)
- [Relatórios](#)



1.1.1 DASHBOARD

No Dashboard temos o **Painel de Atendimento**, nele é apresentado dois grupos de dados: **Informações em tempo real** e **Últimas 24 horas** e também podemos realizar o filtro das informações por Departamentos e Canais.



Painel de atendimento

Departamentos **Filtrar** : Canais **Filtrar** :

1.1.1.1 INFORMAÇÕES EM TEMPO REAL

1.1.1.1.1 Em Atendimento

Apresenta o **TMA** (Tempo Médio de Atendimento) com a informação de quantos atendimentos foram contabilizados, nesse campo é possível ser direcionado para a tela de Monitoramento (2).



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

6

① Em atendimento

0

TMA: 0:00:00

[Ir para monitoramento](#)

1.1.1.1.2 Em fila de espera

Apresenta o **TME** (Tempo Médio de Espera - Distribuição automática) com a informação de quantos atendimentos foram contabilizados, nesse campo é possível ser direcionado para a tela de Fila de Espera [\(3\)](#).

② Em fila de espera

0

TME: 0:00:00

[Ir para fila de espera](#)

1.1.1.1.3 Agentes

Apresenta três informações sobre os agentes, quantidade de **Logados e disponíveis**, quantidade de **Logados e indisponíveis** e a quantidade de **Deslogados**, nesse campo é possível ser direcionado para a tela de Monitoramento [\(2\)](#).



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

7



1.1.1.1.4 Pendentes

Apresenta duas informações, **TMPA** (Tempo médio para o agente retornar um atendimento pendente) e **TMPC** (Tempo médio para o cliente retornar um atendimento pendente), com a informação de quantos atendimentos foram contabilizados, nesse campo é possível ser direcionado para a tela de Pendentes (4).



1.1.1.1.5 Inativos

Apresenta o **TMI** (Tempo médio de atendimentos inativos) com a informação de quantos atendimentos foram contabilizados, nesse campo é possível ser direcionado para a tela de Inativos (5).



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

8

 **Inativos**

3

TMI: 115:26:32

[Ir para inativos](#)

1.1.1.1.6 SLA expirado

Apresenta a quantidade de atendimentos que foram contabilizados com SLA expirado, levando em consideração quantos estão em Espera, quantos são de 1ª Resposta e quantos estão em Atendimento, nesse campo é possível ser direcionado para a tela de Monitoramento [\(2\)](#).

SLA expirado

0	0	0
Espera	1º resposta	Atendimento

[Ir para monitoramento](#)

1.1.1.2 ÚLTIMAS 24 HORAS

Possui uma botão para Atualizar as informações que serão apresentadas.



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

9

Últimas 24 horas

Atualizar

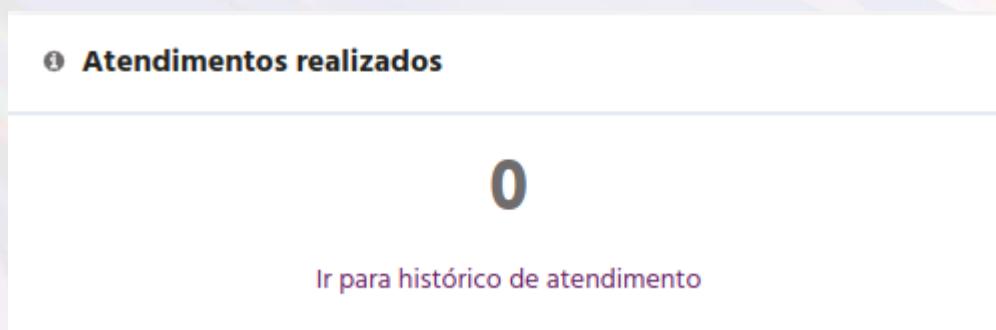
1.1.1.2.1 Atendimentos perdidos

Nessa tela é apresentada a quantidade de atendimentos que foram perdidos nas últimas 24 horas, nesse campo é possível ser direcionado para a tela de Histórico de Atendimento ([7.6](#)).



1.1.1.2.2 Atendimentos realizados

Nessa tela é apresentada a quantidade de atendimentos que foram realizados nas últimas 24 horas, nesse campo é possível ser direcionado para a tela de Histórico de Atendimento ([7.6](#)).



1.1.1.2.3 Tags mais usadas

Nessa tela é apresentada as TOP 5 TAGs mais utilizadas nas últimas 24 horas, nesse campo é possível ser direcionado para a tela de relatórios de Canais Digitais ([7.1](#)).



	Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

10



1.1.1.2.4 Tarefas

Apresenta três informações sobre as tarefas, quantidade de **Concluídas**, quantidade de **Expiradas** e a quantidade de **Novas** das últimas 24 horas,, nesse campo é possível ser direcionado para a tela de Tarefas (6).



1.1.1.2.5 Pesquisa de Satisfação

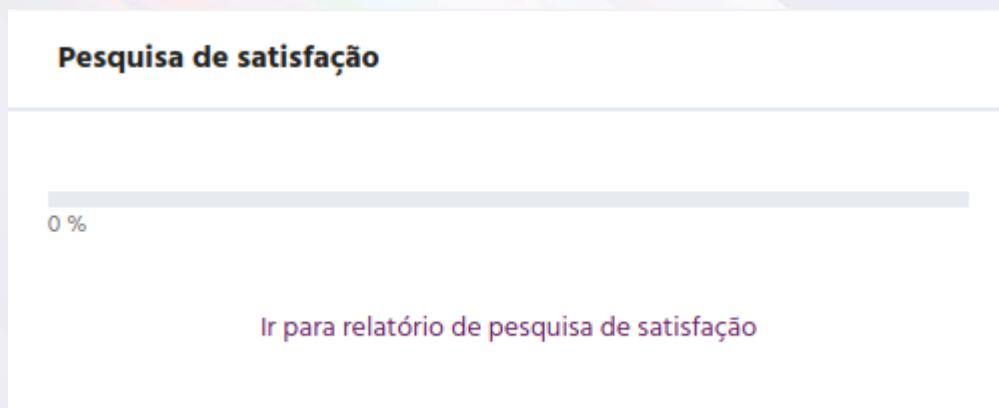
Apresenta a quantidade total de Pesquisas que foram realizadas nas últimas 24 horas,, nesse campo é possível ser direcionado para a tela de relatórios de Pesquisa de Satisfação (7.3).



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

11



Pesquisa de satisfação

0 %

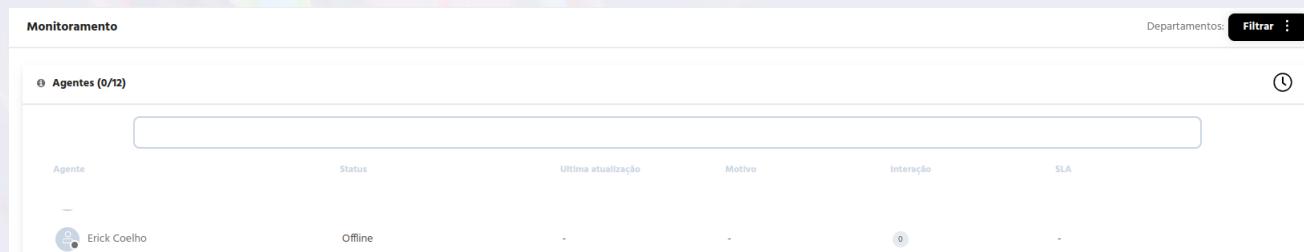
[Ir para relatório de pesquisa de satisfação](#)

1.1.2 MONITORAMENTO

Nessa tela é apresentado os agentes cadastrados, é possível utilizar um campo de pesquisa para filtrar rapidamente por um agente e também podemos realizar o filtro das informações por Departamentos.

Nela é apresentado Agente, Status, Última atualização, Motivo, Interação e SLA

Clicando no ícone de relógio, podemos filtrar os atendimentos com SLA de primeira resposta excedido. Os atendimentos fora do SLA estarão com cor em destaque (amarelo)



Monitoramento

Agentes (0/12)

Agente	Status	Última atualização	Motivo	Interação	SLA
Erick Coelho	Offline	-	-	0	-

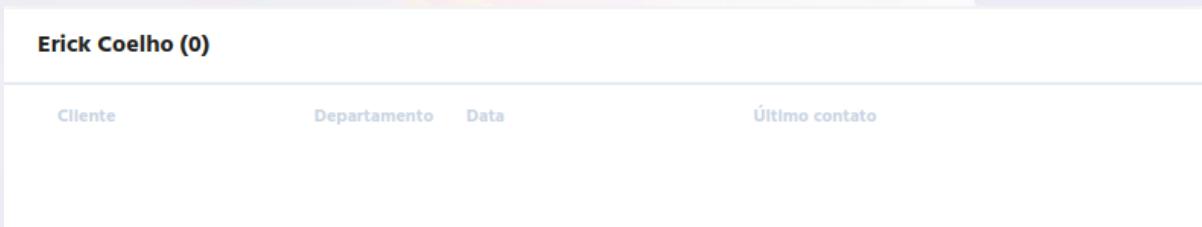


	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

12

Ao clicar em cima de um Agente, irá ser exibido uma segunda tela com as informações: Cliente, Departamento, Data e Último contato



Erick Coelho (0)

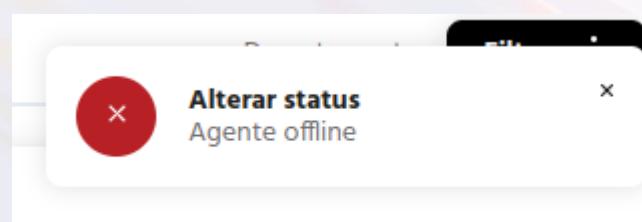
Cliente	Departamento	Data	Último contato

Ao passar o mouse sobre o Agente será exibido um ícone para alterar o Status do Agente.



Erick Coelho Offline 0

Ao clicar nele é exibido uma mensagem de notificação.



1.1.3 FILA DE ESPERA

Nessa tela é apresentado os atendimentos que estão aguardando na fila, é possível utilizar um campo de pesquisa para filtrar rapidamente e também podemos realizar o filtro das informações por Departamento, Canal e Status.

É apresentado as seguintes informações: **Canal, Status, Nome, Telefone, Tempo na Fila, Departamento, Agente e SLA.**

Canal - Canal de atendimento. As colunas à direita também possuem descrição



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

13

Status - Em fila ou Em distribuição

Nome - Nome do cliente que entrou em contato

Telefone - Telefone do cliente que entrou em contato

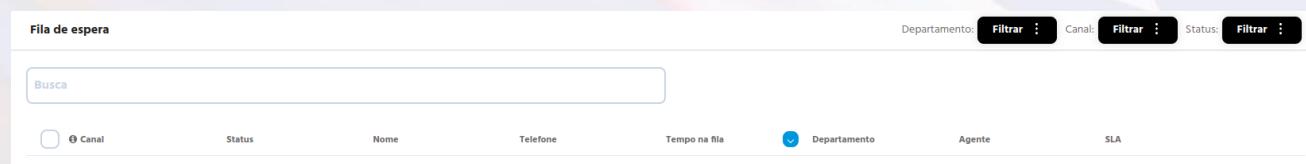
Tempo na fila - Tempo que o cliente está na fila aguardando ser atendido

Departamento - Departamento responsável pelo atendimento

Agente - Agente para quem está tocando o atendimento (distribuição automática)

SLA - Detalhes do SLA da interação

Existe uma **flag** para selecionar os atendimentos desejados e um botão de selecionar por ordem ao lado de Departamento.



1.1.4 PENDENTES

Nessa tela é apresentado os atendimentos que estão pendentes, é possível utilizar um campo de pesquisa para filtrar rapidamente e também podemos realizar o filtro das informações por Departamento, Canal, Status e Agente.

É apresentado as seguintes informações: **Status, Canal, Nome, Mensagem, Tags, Departamento, Última atualização, Duração, Agente e SLA.**

Status - Pendente para: Agente (última interação do cliente) ou Cliente (última interação do agente)

Canal - Canal de atendimento.

Nome - Nome do cliente que entrou em contato

Mensagem - Última mensagem enviada pelo agente ou cliente no atendimento

Tags - Número de tags usadas no atendimento

Departamento - Departamento responsável pelo atendimento

Última atualização - Data da última mensagem enviada pelo agente ou cliente no atendimento



 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

14

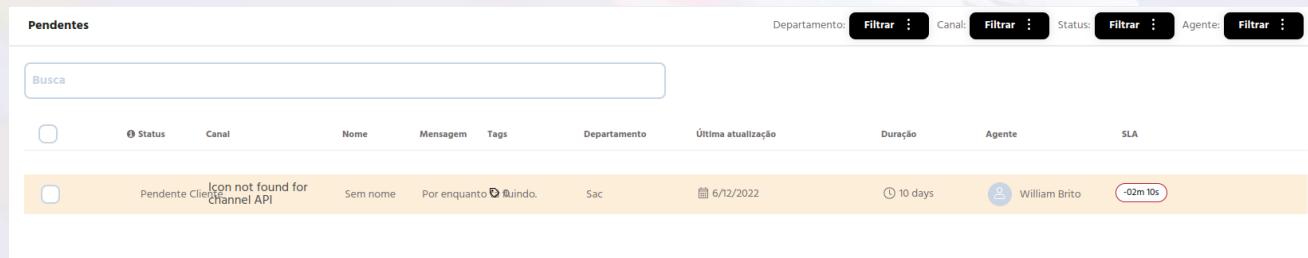
Duração - Tempo desde o início do atendimento

Agente - Agente que tem o atendimento em sua lista de pendentes

SLA - Detalhes do SLA da interação

Existe uma **flag** para selecionar os atendimentos pendentes desejados e um botão de selecionar por ordem ao lado de Duração.

Ao passar o cursor pelo cliente, é apresentado um ícone para remover.



The screenshot shows a table titled "Pendentes" (Pending) with the following columns: Status, Canal, Nome, Mensagem, Tags, Departamento, Última atualização, Duração, Agente, and SLA. A search bar labeled "Busca" is at the top left. At the top right, there are filters for Departamento, Canal, Status, and Agente. The table has one visible row, which is highlighted in orange. The row details are: Status: Pendente Client, Canal: Sem nome, Nome: Icon not found for channel API, Mensagem: Por enquanto fui, Tags: , Departamento: Sac, Última atualização: 6/12/2022, Duração: 10 days, Agente: William Brito, SLA: -02m 10s. There is a small icon next to the status column.

Ao clicar em cima do atendimento, é apresentado a mensagem daquele cliente, é apresentado as informações de Nome, Telefone, E-mail, CPF, Data do atendimento, Quantidade de atendimento, Cartão, Canal, Logado que estão disponíveis na barra de rolagem.

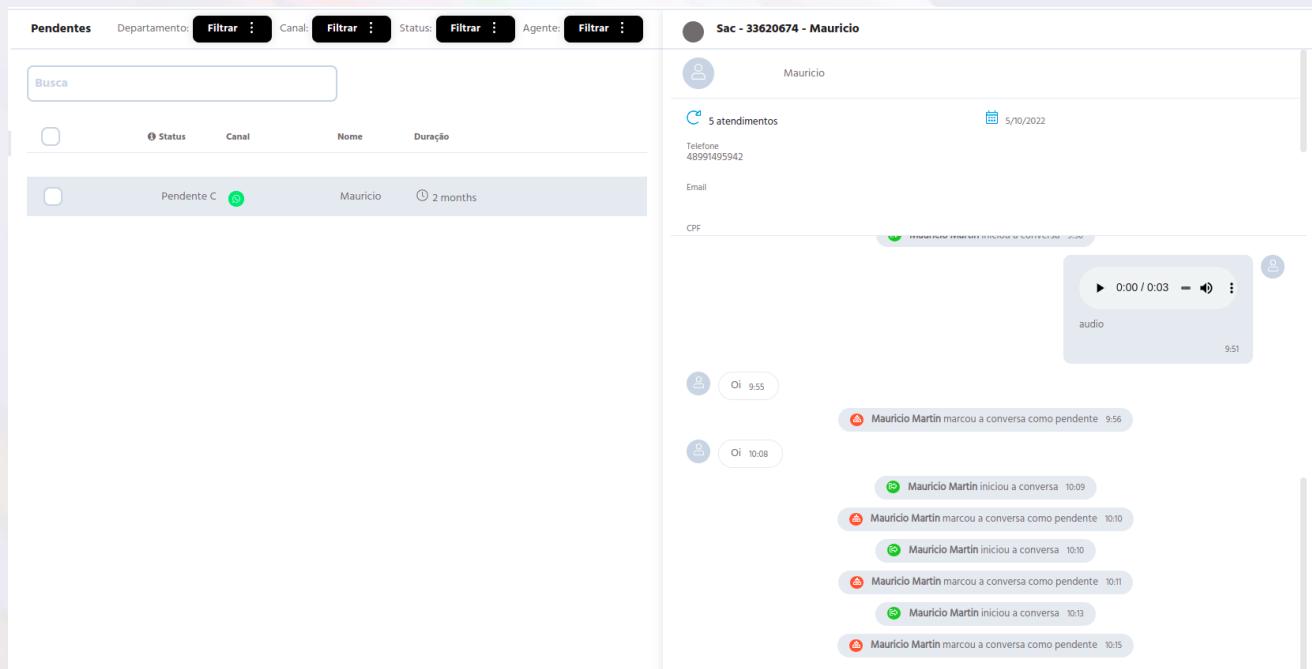
Clicando novamente no atendimento, essa tela é fechada.



	Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

15



Pendentes Departamento: **Filtrar** Canal: **Filtrar** Status: **Filtrar** Agente: **Filtrar**

Busca

Status	Canal	Nome	Duração
Pendente C	✉️	Mauricio	⌚ 2 months

Sac - 33620674 - Mauricio

Mauricio

5 atendimentos 5/10/2022

Telefone: 48991495942

Email:

CPF:

audio 9:51

Oi 9:55 Mauricio Martin marcou a conversa como pendente 9:56

Oi 10:08 Mauricio Martin iniciou a conversa 10:09

Mauricio Martin marcou a conversa como pendente 10:10

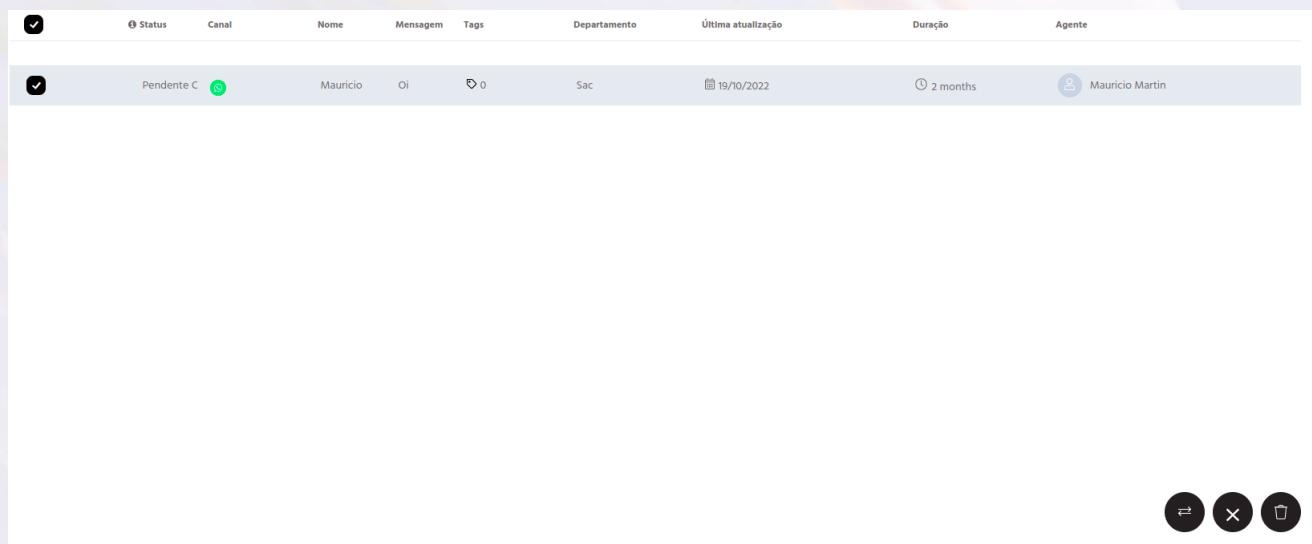
Mauricio Martin iniciou a conversa 10:10

Mauricio Martin marcou a conversa como pendente 10:11

Mauricio Martin iniciou a conversa 10:11

Mauricio Martin marcou a conversa como pendente 10:15

Ao selecionar a flag de um atendimento, é apresentado três botões no canto inferior direita, sendo eles: **Transferir**, **Fechar** e **Remover**



Status	Canal	Nome	Mensagem	Tags	Departamento	Última atualização	Duração	Agente
Pendente C	✉️	Mauricio	Oi	⌚ 0	Sac	19/10/2022	⌚ 2 months	Mauricio Martin

Transferir Fechar Remover

Ao selecionar o botão de Transferir, é aberta uma caixa de seleção com os departamentos e agente disponíveis para atendimento, sendo possível buscar por um campo de pesquisa.



 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

16

Selecionando, automaticamente aquele atendimento é transferido para a fila de espera do departamento selecionado [\(3\)](#).

Colocar imagem da ação de Transferir

Ao selecionar o botão de Fechar, é aberta uma caixa de follow-up e depois a ação de Finalizar.



1.1.5 INATIVOS

Nessa tela é apresentado os atendimentos que estão inativos, é possível utilizar um campo de pesquisa para filtrar rapidamente e também podemos realizar o filtro das informações por Departamento e Canal.

É apresentado as seguintes informações: **Canal**, **Nome**, **Mensagem**, **Tags**, **Última atualização** e **Departamento**.

Canal - Canal de atendimento.

Nome - Nome do cliente que entrou em contato

Mensagem - Última mensagem enviada pelo agente ou cliente no atendimento

Tags - Número de tags usadas no atendimento

Última atualização - Data da última mensagem enviada pelo agente ou cliente no atendimento



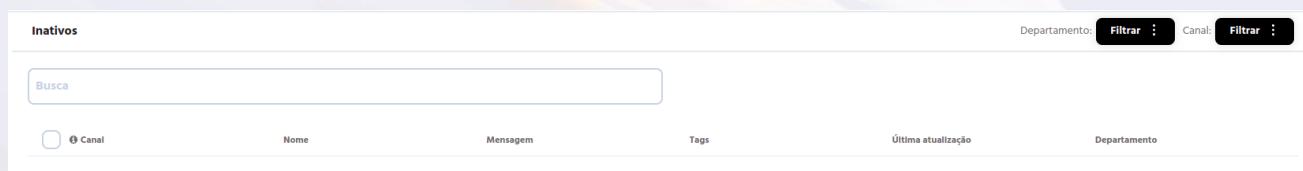
 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

17

Departamento - Departamento responsável pelo atendimento

OBJ] Existe uma **flag** para selecionar os atendimentos inativos desejados e um botão de selecionar por ordem ao lado de Última atualização.



1.1.6 TAREFAS

Nessa tela é apresentado as tarefas criadas pelos agentes, é possível utilizar um campo de pesquisa para filtrar rapidamente e também podemos realizar o filtro das informações por Período, Canal, Status e Agente, além de um botão para **Exportar** os dados.

É apresentado as seguintes informações: **Status, Canal, Nome, Data e Agente**.

Status - Finalizada, expirada ou aberta.

Canal - Canal de atendimento.

Nome - Nome da tarefa

Data - Dia e hora para execução da tarefa

Agente - Agente responsável pela tarefa

OBJ] Existe uma **flag** para selecionar os atendimentos inativos desejados e um botão de selecionar por ordem ao lado de Agente.



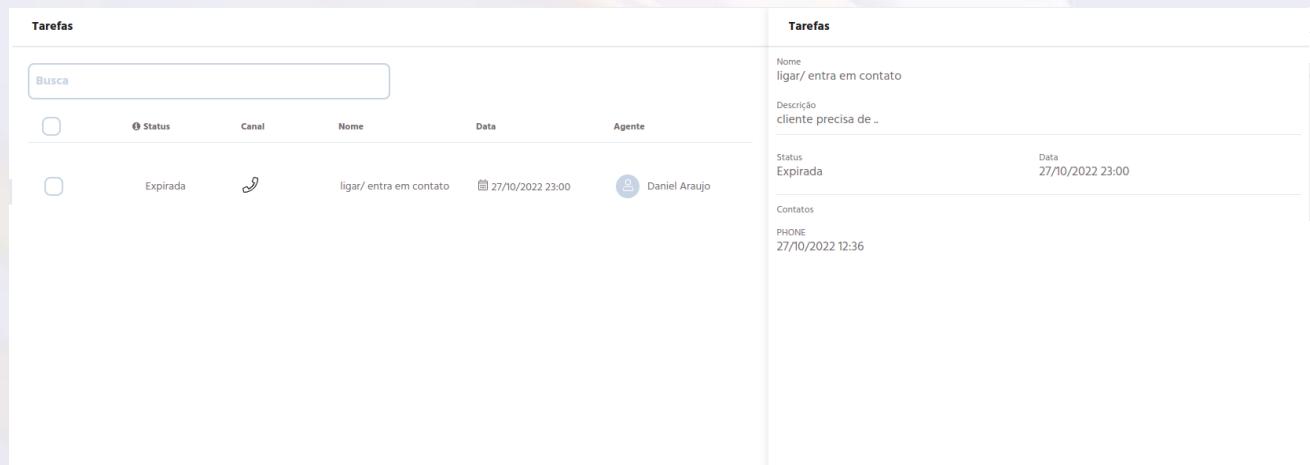

	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

18

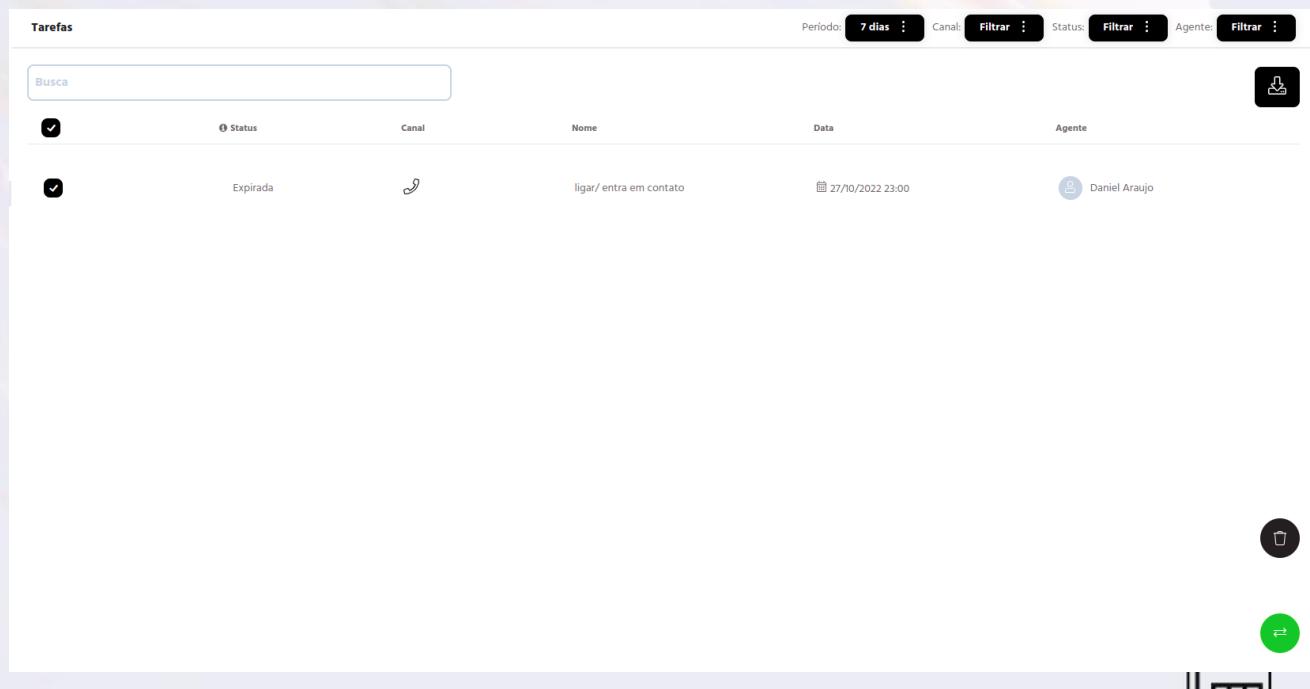
Ao clicar em cima da tarefa, é apresentado as informações a respeito da tarefa criada, é apresentado as informações de Nome, Descrição, Status, Data e Contatos.

Para não exibir as informações, clique em algum outro campo da **Operação**.



Tarefas						Tarefas					
<input type="text" value="Busca"/> <div style="float: right;"> <input type="checkbox"/> Status <input type="checkbox"/> Canal <input type="checkbox"/> Nome <input type="checkbox"/> Data <input type="checkbox"/> Agente </div>						Nome: ligar/ entra em contato Descrição: cliente precisa de .. Status: Expirada Data: 27/10/2022 23:00 Contatos: PHONE 27/10/2022 12:36					
<input type="checkbox"/>	Expirada		ligar/ entra em contato		27/10/2022 23:00		Daniel Araujo				

Ao selecionar a flag de uma tarefa, é apresentado dois botões no canto inferior direito, sendo eles: **Transferir** e **Remover**.



Tarefas						Período: 7 dias Canais: Filtrar Status: Filtrar Agentes: Filtrar					
<input type="text" value="Busca"/> <div style="float: right;">  </div>						Nome Data Agente Status Data Contatos					
<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>						Status: Expirada Data: 27/10/2022 23:00 Contatos: PHONE 27/10/2022 12:36  Daniel Araujo					
											
											



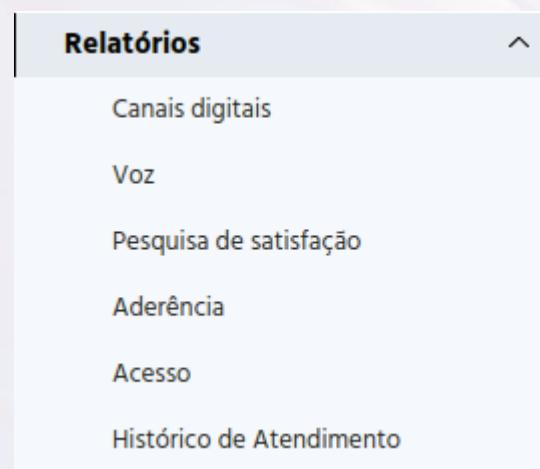
 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

19

1.1.7 RELATÓRIOS

Em relatórios temos 6 categorias, sendo elas: Canais Digitais, Voz, Pesquisa de Satisfação, Aderência, Acesso e Histórico de Atendimento.



1.1.7.1 CANAIS DIGITAIS

Nessa tela é apresentado o gráfico dos atendimentos que configurado através de filtros que podem ser estabelecidos, os filtros podem ser selecionados por: Período, Departamentos, Agentes, Tags e Canais.

No gráfico é apresentado as informações de: **Recebidos + Efetuados, Finalizados e Perdidos.**

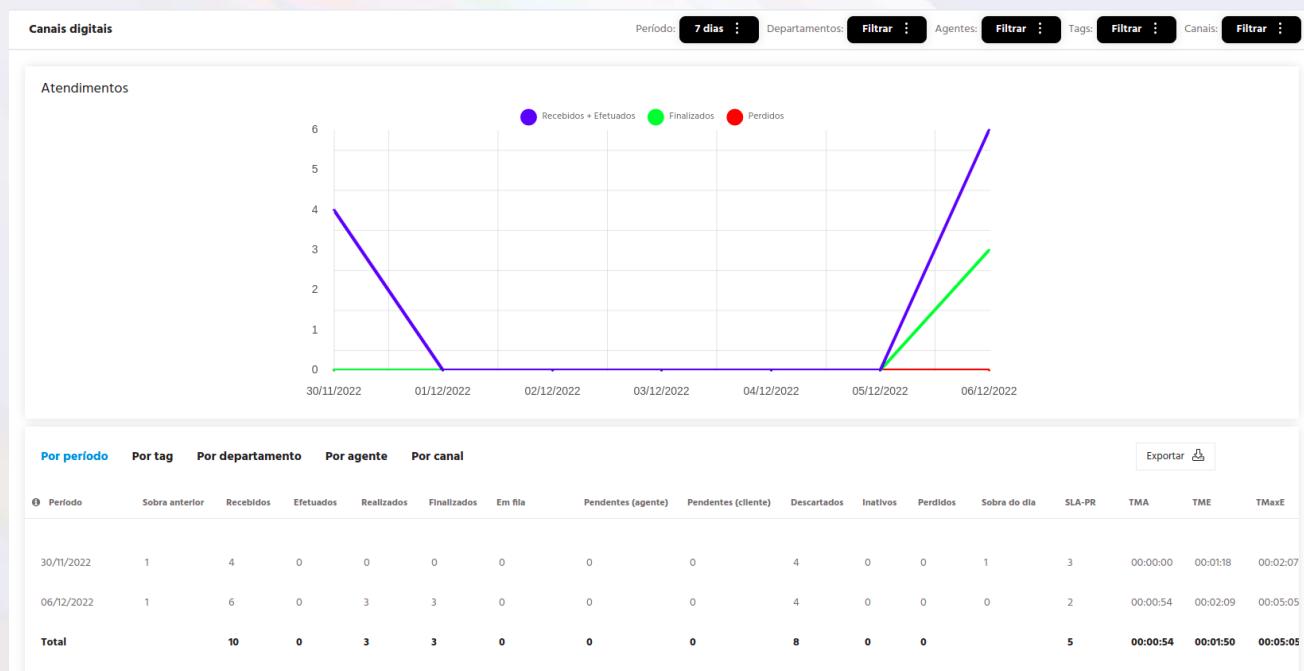
Para remover as informações do gráfico, basta clicar em cima da legenda, que ela será tachada e a informação será removida, para reverter é só clicar na legenda novamente.



 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

20



Logo abaixo do gráfico é apresentado as informações que podem ser exibidas conforme as opções disponíveis: **Por período, Por tag, Por departamento, Por Agente ou Por canal**.

São exibidos os seguinte dados para cada opção:

1.1.7.1.1 Por Período

São apresentadas as seguintes informações:

Período - Informa os períodos filtrados.

Sobra anterior - Atendimentos que não foram finalizados no dia anterior.

Recebidos - Total de atendimentos novos recebidos no período.

Efetuados - Total de atendimentos iniciados pelo agente.

Realizados - Atendimentos recebidos por um agente e realizados com troca de mensagem.

Finalizados - Atendimentos realizados com troca de mensagem e finalizadas automaticamente ou pelo agente.

Em fila - Atendimentos não realizados e que ficaram em fila para atendimento.



 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

21

Pendentes (Agente) - Atendimentos iniciados e colocados na lista de pendentes (última interação do cliente).

Pendentes (cliente) - Atendimentos iniciados e colocados na lista de pendentes (última interação do agente).

Descartados - Atendimentos recebidos por um agente, mas interrompidos sem troca de mensagem.

Inativos - Atendimentos que expiram e não podem mais ser respondidos.

Perdidos - Atendimentos que expiraram e não puderam mais ser respondidos.

Sobra do dia - Atendimentos não finalizados no dia mas que ainda poderão ser realizados.

SLA-PR - SLA de primeira resposta do agente expirado.

TMA - Tempo médio de atendimento em andamento.

TME - Tempo médio de espera do cliente.

TMaxE - Tempo máximo de espera do cliente.

TMPr - Tempo médio de primeira resposta do agente.

TMR - Tempo médio de resposta do agente em atendimento.

TMpA - Tempo médio para o agente retornar um atendimento pendente.

TMpC - Tempo médio para o cliente retornar um atendimento pendente.

TTM - Tempo total médio de atendimento do contato do cliente à finalização do agente (TMA+ TME+ TMpA).

Para visualizar as demais informações, arraste a barra de rolagem para o lado.

Relatório de Atendimento														Exportar		
Por período		Por tag		Por departamento		Por agente		Por canal								
Periodo	Sobre anterior	Recebidos	Efetuados	Realizados	Finalizados	Em fila	Pendentes (agente)	Pendentes (cliente)	Descartados	Inativos	Perdidos	Sobra do dia	SLA-PR	TMA	TME	TMaxE
06/12/2022	1	6	0	3	3	0	0	0	4	0	0	0	2	00:00:54	00:02:09	00:05:01
07/12/2022	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:18	00:00:05	00:00:01
Total		7	0	4	4	0	0	0	4	0	0	2	00:00:45	00:01:54	00:05:01	

1.1.7.1.2 Por Tag

São apresentadas as seguintes informações:

Tag - Informa as Tags filtradas.



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

22

Finalizados - Atendimentos realizados com troca de mensagem e finalizadas automaticamente ou pelo agente.

Descartados - Atendimentos recebidos por um agente, mas interrompidos sem troca de mensagem.

Perdidos - Atendimentos que expiraram e não puderam mais ser respondidos.

Por período					Por tag			Por departamento			Por agente			Por canal			Exportar			
					Tag	Finalizados	Descartados	Perdidos												
(Sem Tag)		4	4	0																
Total		4	4	0																

1.1.7.1.3 Por Departamento

São apresentadas as seguintes informações:

Departamento - Informa os departamentos filtrados.

Sobra anterior - Atendimentos que não foram finalizados no dia anterior.

Recebidos - Total de atendimentos novos recebidos no período.

Efetuados - Total de atendimentos iniciados pelo agente.

Realizados - Atendimentos recebidos por um agente e realizados com troca de mensagem.

Finalizados - Atendimentos realizados com troca de mensagem e finalizadas automaticamente ou pelo agente.

Em fila - Atendimentos não realizados e que ficaram em fila para atendimento.

Pendentes (Agente) - Atendimentos iniciados e colocados na lista de pendentes (última interação do cliente).

Pendentes (cliente) - Atendimentos iniciados e colocados na lista de pendentes (última interação do agente).

Descartados - Atendimentos recebidos por um agente, mas interrompidos sem troca de mensagem.

Inativos - Atendimentos que expiram e não podem mais ser respondidos.

Perdidos - Atendimentos que expiram e não puderam mais ser respondidos.

Sobra do dia - Atendimentos não finalizados no dia mas que ainda poderão ser realizados.



 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

23

SLA-PR - SLA de primeira resposta do agente expirado.

TMA - Tempo médio de atendimento em andamento.

TME - Tempo médio de espera do cliente.

TMaxE - Tempo máximo de espera do cliente.

TMPr - Tempo médio de primeira resposta do agente.

TMR - Tempo médio de resposta do agente em atendimento.

TPMA - Tempo médio para o agente retornar um atendimento pendente.

TPMC - Tempo médio para o cliente retornar um atendimento pendente.

TTM - Tempo total médio de atendimento do contato do cliente à finalização do agente (TMA+ TME+ TPMA).

Para visualizar as demais informações, arraste a barra de rolagem para o lado.

Relatório de Atendimentos															Relatório de Atendimentos				
Por período		Por tag		Por departamento		Por agente		Por canal		Relatório de Atendimentos							Relatório de Atendimentos		
Por período	Por tag	Por departamento	Por agente	Por canal	Por período	Por tag	Por departamento	Por agente	Por canal	Por período	Por tag	Por departamento	Por agente	Por canal	Por período	Por tag	Por departamento	Por agente	Por canal
<input type="checkbox"/> Departamento	Sobre anterior	Recebidos	Efetuados	Realizados	Finalizados	Em fila	Pendentes (agente)	Pendentes (cliente)	Descartados	Inativos	Perdidos	Sobra do dia	SLA-PR	TMA	TME	TMaxE	<input type="button" value="Exportar"/>		
Sac	1	7	0	4	4	0	0	0	4	0	0	0	2	00:00:45	00:01:53	00:05:05			
Total		7	0	4	4	0	0	0	4	0	0	0	2	00:00:45	00:01:53	00:05:05			

1.1.7.1.4 Por Agente

São apresentadas as seguintes informações:

Atendente - Informa os Agentes filtrados.

Sobra anterior - Atendimentos que não foram finalizados no dia anterior.

Recebidos - Total de atendimentos novos recebidos no período.

Efetuados - Total de atendimentos iniciados pelo agente.

Distribuídos - Atendimentos distribuídos automaticamente para o agente.

Realizados - Atendimentos recebidos por um agente e realizados com troca de mensagem.

Finalizados - Atendimentos realizados com troca de mensagem e finalizadas automaticamente ou pelo agente.

Em fila - Atendimentos não realizados e que ficaram em fila para atendimento.



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

24

Pendentes (Agente) - Atendimentos iniciados e colocados na lista de pendentes (última interação do cliente).

Pendentes (cliente) - Atendimentos iniciados e colocados na lista de pendentes (última interação do agente).

Descartados - Atendimentos recebidos por um agente, mas interrompidos sem troca de mensagem.

Inativos - Atendimentos que expiram e não podem mais ser respondidos.

Perdidos - Atendimentos que expiraram e não puderam mais ser respondidos.

Sobra do dia - Atendimentos não finalizados no dia mas que ainda poderão ser realizados.

SLA-PR - SLA de primeira resposta do agente expirado.

TMA - Tempo médio de atendimento em andamento.

TME - Tempo médio de espera do cliente.

TMaxE - Tempo máximo de espera do cliente.

TMPr - Tempo médio de primeira resposta do agente.

TMR - Tempo médio de resposta do agente em atendimento.

TMpA - Tempo médio para o agente retornar um atendimento pendente.

TMpC - Tempo médio para o cliente retornar um atendimento pendente.

TTM - Tempo total médio de atendimento do contato do cliente à finalização do agente (TMA+ TME+ TMpA).

Para visualizar as demais informações, arraste a barra de rolagem para o lado.

Relatório de Atendimento															Exportar		
Por período		Por tag		Por departamento		Por agente		Por canal									
Atendente	Sobre anterior	Recebidos	Efetuados	Distribuídos	Realizados	Finalizados	Em fila	Pendentes (agente)	Pendentes (cliente)	Descartados	Inativos	Perdidos	Sobra do dia	SLA-PR	TMA	TME	Total
Efraim	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:27	00:00:47	
William Brito	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	00:01:07	00:01:22	
Ygor Melo	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:18	00:00:05	
Total		4	0		4	4	0	0	0	0	0	0	0	1	00:00:45	00:00:54	

1.1.7.1.5 Por Canal

São apresentadas as seguintes informações:



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

25

Canal - Informa os canais filtrados.

Sobra anterior - Atendimentos que não foram finalizados no dia anterior.

Recebidos - Total de atendimentos novos recebidos no período.

Efetuados - Total de atendimentos iniciados pelo agente.

Realizados - Atendimentos recebidos por um agente e realizados com troca de mensagem.

Finalizados - Atendimentos realizados com troca de mensagem e finalizadas automaticamente ou pelo agente.

Em fila - Atendimentos não realizados e que ficaram em fila para atendimento.

Pendentes (Agente) - Atendimentos iniciados e colocados na lista de pendentes (última interação do cliente).

Pendentes (cliente) - Atendimentos iniciados e colocados na lista de pendentes (última interação do agente).

Descartados - Atendimentos recebidos por um agente, mas interrompidos sem troca de mensagem.

Inativos - Atendimentos que expiram e não podem mais ser respondidos.

Perdidos - Atendimentos que expiraram e não puderam mais ser respondidos.

Sobra do dia - Atendimentos não finalizados no dia mas que ainda poderão ser realizados.

SLA-PR - SLA de primeira resposta do agente expirado.

TMA - Tempo médio de atendimento em andamento.

TME - Tempo médio de espera do cliente.

TMaxE - Tempo máximo de espera do cliente.

TMPR - Tempo médio de primeira resposta do agente.

TMR - Tempo médio de resposta do agente em atendimento.

TMPA - Tempo médio para o agente retornar um atendimento pendente.

TMPC - Tempo médio para o cliente retornar um atendimento pendente.

TTM - Tempo total médio de atendimento do contato do cliente à finalização do agente (TMA+ TME+ TMPC).

Para visualizar as demais informações, arraste a barra de rolagem para o lado.



 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

26

Relatório de Atendimentos																Exportar 			
Por período		Por tag		Por departamento		Por agente		Por canal											
Finalizados	Em fila	Pendentes (agente)	Pendentes (cliente)	Descartados	Inativos	Perdidos	Sobra do dia	SLA-PR	TMA	TME	TMaxE	TMPr	TMR	TMPA	TMPC	TTM			
0	0	0	1	0	0	0	2	00:01:39	00:03:48	00:05:01	00:02:40	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:05:27				
0	0	0	1	0	0	0	0	00:00:27	00:00:24	00:00:47	00:00:50	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:51				
0	0	0	2	0	0	0	0	00:00:26	00:01:40	00:05:05	00:00:10	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:02:06				
0	0	0	4	0	0	0	2	00:00:45	00:01:53	00:05:05	00:00:58	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:02:38				

OBS: Cada opção retorna informações particulares e são refletidas no gráfico e os dados podem ser **Exportados** clicando no botão à direita das opções e após selecioná-lo será exibido uma notificação informando que o documento será gerado.



Relatório sendo gerado

Você receberá uma notificação quando ele ficar pronto

x

1.1.7.2 VOZ

Nessa tela é apresentado o gráfico dos atendimentos que é configurado através de filtros que podem ser estabelecidos, os filtros podem ser selecionados por: Período, Departamentos, Agentes e Tags.

No gráfico é apresentado as informações de: **Recebidos + Efetuados, Finalizados e Perdidos**.

Para remover as informações do gráfico, basta clicar em cima da legenda, que ela será tachada e a informação será removida, para reverter é só clicar na legenda novamente.

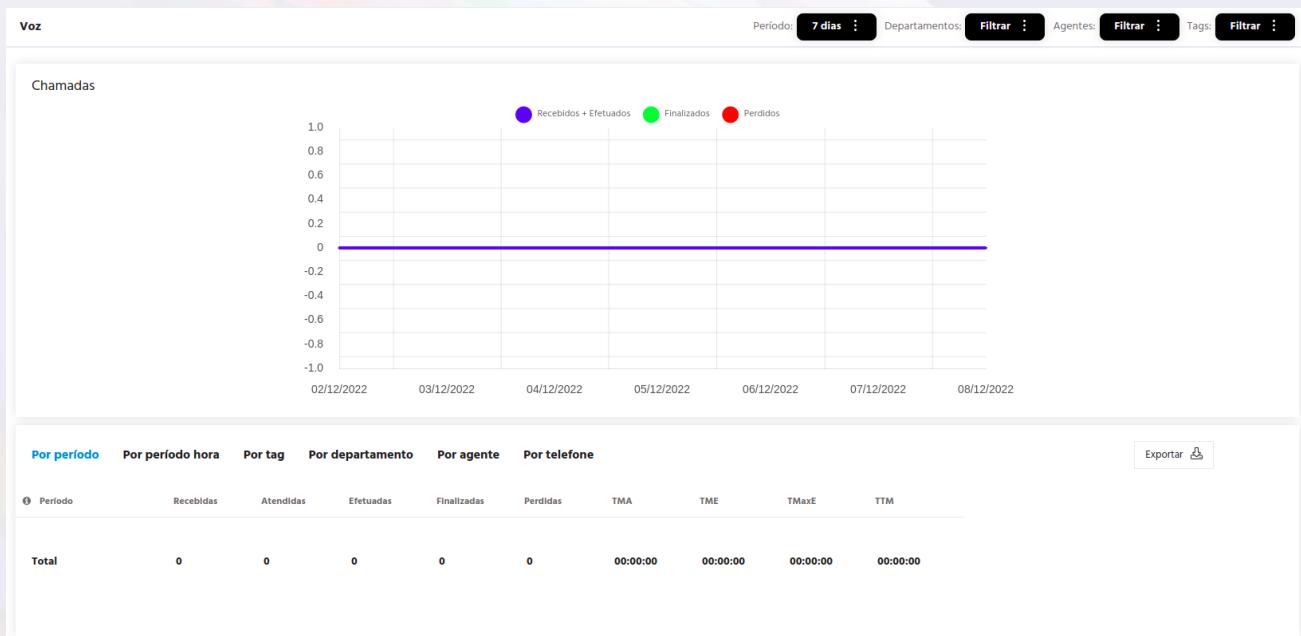
 **Recebidos + Efetuados**  **Finalizados**  **Perdidos**



 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

27



1.1.7.2.1 Por Período

São apresentadas as seguintes informações:

Período - Informa os períodos filtrados.

Recebidas - Total de chamadas recebidas no período.

Atendidas - Chamadas atendidas pelo agente.

Efetuadas - Chamadas iniciadas pelo agente.

Finalizadas - Chamadas atendidas e efetuadas com sucesso.

Perdidas - Chamadas recebidas mas não atendidas pelo agente.

TMA - Tempo médio de atendimento em andamento.

TME - Tempo médio de espera do cliente.

TMaxE - Tempo máximo de espera do cliente.

TTM - Tempo total médio de atendimento do início da chamada a sua finalização (TMA+TME).



 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

28

Por período										Exportar 
Período	Recebidas	Atendidas	Efetuadas	Finalizadas	Perdidas	TMA	TME	TMaxE	TTM	
Total	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	

1.1.7.2.2 Por Período Hora

São apresentadas as seguintes informações:

Período - Informa os períodos por hora filtrados.

Recebidas - Total de chamadas recebidas no período.

Atendidas - Chamadas atendidas pelo agente.

Efetuadas - Chamadas iniciadas pelo agente.

Finalizadas - Chamadas atendidas e efetuadas com sucesso.

Perdidas - Chamadas recebidas mas não atendidas pelo agente.

TMA - Tempo médio de atendimento em andamento.

TME - Tempo médio de espera do cliente.

TMaxE - Tempo máximo de espera do cliente.

TTM - Tempo total médio de atendimento do início da chamada a sua finalização (TMA+TME).

Por período										Exportar 
Período	Recebidas	Atendidas	Efetuadas	Finalizadas	Perdidas	TMA	TME	TMaxE	TTM	
Total	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	

1.1.7.2.3 Por Tag

São apresentadas as seguintes informações:



 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

29

Tag - Informa as Tags filtradas.

Recebidas - Total de chamadas recebidas no período.

Atendidas - Chamadas atendidas pelo agente.

Efetuadas - Chamadas iniciadas pelo agente.

Finalizadas - Chamadas atendidas e efetuadas com sucesso.

Perdidas - Chamadas recebidas mas não atendidas pelo agente.

TMA - Tempo médio de atendimento em andamento.

TME - Tempo médio de espera do cliente.

TMaxE - Tempo máximo de espera do cliente.

TTM - Tempo total médio de atendimento do início da chamada a sua finalização (TMA+ TME).

Relatório de Atendimento - Zenvia Chat											Exportar 
Por período		Por período hora		Por tag		Por departamento		Por agente		Por telefone	
Por Tag	Recebidas	Atendidas	Efetuadas	Finalizadas	Perdidas	TMA	TME	TMaxE	TTM	Total	
Total	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	

1.1.7.2.4 Por Departamento

São apresentadas as seguintes informações:

Departamento - Informa os departamentos filtrados.

Recebidas - Total de chamadas recebidas no período.

Atendidas - Chamadas atendidas pelo agente.

Efetuadas - Chamadas iniciadas pelo agente.

Finalizadas - Chamadas atendidas e efetuadas com sucesso.

Perdidas - Chamadas recebidas mas não atendidas pelo agente.

TMA - Tempo médio de atendimento em andamento.

TME - Tempo médio de espera do cliente.

TMaxE - Tempo máximo de espera do cliente.

TTM - Tempo total médio de atendimento do início da chamada a sua finalização (TMA+ TME).



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

30

Por período										Exportar
Departamento	Recebidas	Atendidas	Efetuadas	Finalizadas	Perdidas	TMA	TME	TMaxE	TTM	
Total	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	

1.1.7.2.5 Por Agente

São apresentadas as seguintes informações:

Atendente - Informa os agentes filtrados.

Recebidas - Total de chamadas recebidas no período.

Atendidas - Chamadas atendidas pelo agente.

Efetuadas - Chamadas iniciadas pelo agente.

Finalizadas - Chamadas atendidas e efetuadas com sucesso.

Perdidas - Chamadas recebidas mas não atendidas pelo agente.

TMA - Tempo médio de atendimento em andamento.

TME - Tempo médio de espera do cliente.

TMaxE - Tempo máximo de espera do cliente.

TTM - Tempo total médio de atendimento do início da chamada a sua finalização (TMA+TME).

Por período										Exportar
Atendente	Recebidas	Atendidas	Efetuadas	Finalizadas	Perdidas	TMA	TME	TMaxE	TTM	
Total	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	

1.1.7.2.6 Por Telefone

São apresentadas as seguintes informações:



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

31

Telefone - Informa os telefones que entraram em contato.

Recebidas - Total de chamadas recebidas no período.

Atendidas - Chamadas atendidas pelo agente.

Efetuadas - Chamadas iniciadas pelo agente.

Finalizadas - Chamadas atendidas e efetuadas com sucesso.

Perdidas - Chamadas recebidas mas não atendidas pelo agente.

TMA - Tempo médio de atendimento em andamento.

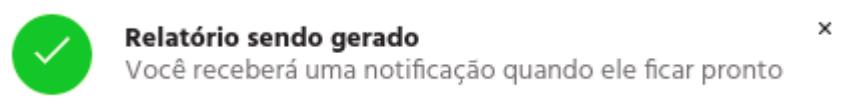
TME - Tempo médio de espera do cliente.

TMaxE - Tempo máximo de espera do cliente.

TTM - Tempo total médio de atendimento do início da chamada a sua finalização (TMA+ TME).

Relatório de Atendimento										Exportar
Por período		Por período hora		Por tag		Por departamento		Por agente		Por telefone
Atendente	Recebidas	Atendidas	Efetuadas	Finalizadas	Perdidas	TMA	TME	TMaxE	TTM	
Total	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	

OBS: Cada opção retorna informações particulares e são refletidas no gráfico e os dados podem ser **Exportados** clicando no botão à direita das opções e após selecioná-lo será exibido uma notificação informando que o documento será gerado.



1.1.7.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Nessa tela é apresentado as informações de Pesquisa de Satisfação dos atendimentos, as informações são apresentadas através dos filtros que podem ser estabelecidos, os filtros



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

32

podem ser selecionados por: Período, Departamentos, Agentes, além de permitir Exportar os dados, através do botão ao lado dos filtros.

As informações apresentadas são:

Agente - Agente avaliado. As colunas à direita também possuem descrição.

Total Avaliações - Total de avaliações recebidas.

Média positivo - Média de avaliações positivas (%).

Média de estrelas - Média de avaliações com estrelas.

Nps - Net promoter score (%Promotores - %Detratores).

Sem avaliação - Atendimento finalizado sem avaliação.

Pesquisa de Satisfação					
Agente	Total Avaliações	Média positivo	Média de estrelas	Nps	Sem avaliação
Efraim	0	0 %	0	0	1
William Brito	0	0 %	0	0	3
Ygor Melo	0	0 %	0	0	1



Relatório sendo gerado

Você receberá uma notificação quando ele ficar pronto

x

1.1.7.4 ADERÊNCIA

Nessa tela é apresentado as informações de aderência dos agentes na ferramenta, as informações são apresentadas através dos filtros que podem ser estabelecidos, os filtros podem ser selecionados por: Período e Agentes, além de permitir Exportar os dados, através do botão ao lado dos filtros.

As informações apresentadas são:



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

33

Agente - Agente observado. As colunas à direita também possuem descrição.

Jornada de Trabalho - Jornada de trabalho semanal em horas.

Tempo logado e disponível - Tempo do agente logado na plataforma e disponível para atendimento.

Tempo logado em pausa - Tempo do agente logado na plataforma e indisponível para atendimento.

Aderência - Relação entre tempo logado e disponível e jornada de trabalho do agente.

Aderência				
Agente	Jornada de Trabalho	Tempo logado e disponível	Tempo logado em pausa	Aderência
William Brito	40:00:00	0:00:00	06:30:34 >	0.00 %
Tamires Souza	40:00:00	00:36:03	00:00:31 >	1.50 %
Ygor Melo	40:00:00	00:05:29	00:00:06 >	0.23 %
Efraim	40:00:00	0:00:00	00:31:27 >	0.00 %
Erick Coelho	40:00:00	0:00:00	23:14:36 >	0.00 %



Relatório sendo gerado

Você receberá uma notificação quando ele ficar pronto

x

Ao clicar em cima da informação de **Tempo logado em pausa** é apresentada uma caixa com algumas informações, sendo elas: **Tempo utilizado para Almoço, Banheiro e Pré-pausa** e **tempo Indisponível para chat**.



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

34

Detalhes dos status de pausa

Almoço 00:00:00	Banheiro 00:00:00	Pré-pausa 00:00:00
Indisponível para chat 06:30:34		

1.1.7.5 ACESSO

Nessa tela é apresentado as informações dos Agentes que realizaram login e logout da ferramenta, as informações são apresentadas através do filtro que pode ser estabelecido, o filtro pode ser selecionado por: Período, além de permitir Exportar os dados, através do botão ao lado do filtro.

Há um campo de pesquisa rápido, para buscar informações de um agente específico.

As informações apresentadas são:

Agente - Agente observado. As colunas à direita também possuem descrição.

Ação - Tipo de ação (login e logout).

Realizado em - Data e hora da ação.

Endereço IP - Endereço IP do agente durante a ação.



 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

35

Acesso

Período: 7 dias Exportar

Buscar agente

Agente	Ação	Realizado em	Endereço IP
Ygor Melo	login	07/12/2022 - 16:38	187.10.92.66
Erick Coelho	login	07/12/2022 - 11:38	172.27.0.87
William Brito	logout	06/12/2022 - 20:01	
William Brito	login	06/12/2022 - 13:37	172.27.0.140
Tamires Souza	logout	06/12/2022 - 10:28	
William Brito	logout	06/12/2022 - 10:27	
Efraim	logout	06/12/2022 - 10:11	
William Brito	login	06/12/2022 - 10:11	172.27.0.102
Efraim	login	06/12/2022 - 10:10	172.27.0.185
Efraim	logout	06/12/2022 - 10:10	
Tamires Souza	login	06/12/2022 - 09:51	191.183.41.219
Efraim	login	06/12/2022 - 09:38	172.27.0.140



Relatório sendo gerado

Você receberá uma notificação quando ele ficar pronto

x

1.1.7.6 HISTÓRICO DE ATENDIMENTO

Nessa tela é apresentado o histórico dos atendimentos, as informações são apresentadas através dos filtros que podem ser estabelecidos, os filtros podem ser selecionados por: Período, Departamento, Canal, Status, Tags e Agentes, além de permitir Exportar os dados, através do botão acima dos filtros.

Há um campo de pesquisa para filtrar os atendimentos pelo nome, agente, telefone.

As informações apresentadas são:

Canal - Canal do atendimento.

Protocolo - Número de protocolo do atendimento.

Nome - Nome do cliente que entrou em contato.



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

36

E-mail - E-mail do cliente que entrou em contato.

Telefone - Telefone do cliente que entrou em contato.

Primeira Mensagem - Data e hora da primeira mensagem enviada pelo cliente no atendimento.

Última atualização - Data e hora da última mensagem enviada pelo cliente no atendimento.

Status - Atendimentos perdidos ou finalizados.

Agente - Agente que finalizou o atendimento.

Departamento - Departamento responsável pelo atendimento.

Tags - Número de tags usadas no atendimento.

Histórico de atendimento											Exportar	
	Canal	Protocolo	Nome	E-mail	Telefone	Primeira Mensagem	Última atualização	Status	Agente	Departamento	Tags	Agente
<input type="text" value="Busca"/>												
	✉ Canal	Protocolo	Nome	E-mail	Telefone	Primeira Mensagem	Última atualização	Status	Agente	Departamento	Tags	Agente
	 35525363	Ygor Teste		1943241585		 07/12/2022 16:40:26	 07/12/2022 16:40:49	Finalizado	 Ygor Melo	Sac	 0	
 in note and for channel API	35452303	Sem nome				 06/12/2022 13:40:40	 06/12/2022 13:45:41	Finalizado		Sac	 0	
 in note and for channel API	35451829	Sem nome				 06/12/2022 13:35:00	 06/12/2022 13:39:14	Finalizado	 William Brito	Sac	 0	
	35434100	Sem nome				 06/12/2022 10:23:53	 06/12/2022 10:25:17	Finalizado		Sac	 0	
	35434063	Sem nome				 06/12/2022 10:23:26	 06/12/2022 10:24:09	Finalizado	 William Brito	Sac	 0	
	35434051	Sem nome				 06/12/2022 10:23:18	 06/12/2022 10:23:19	Finalizado		Sac	 0	
	35431945	Sem nome				 06/12/2022 10:04:18	 06/12/2022 10:05:32	Finalizado	 Efraim	Sac	 0	
	35221289	Desconhecido		1148613900		 30/11/2022 11:47:36	 06/12/2022 10:10:22	Finalizado	 Tamires Souza	Atendimento	 0	
	35221201	Desconhecido		1148613900		 30/11/2022 11:46:32	 06/12/2022 10:10:25	Finalizado	 Tamires Souza	Atendimento	 0	
	34887393	Efraim		efraim.vaciloto@gmail.cc19992300270		 22/11/2022 09:11:40	 06/12/2022 10:10:27	Finalizado	 Tamires Souza	Atendimento	 0	



Relatório sendo gerado

Você receberá uma notificação quando ele ficar pronto

x

Ao clicar em um atendimento, é aberta uma segunda tela contendo a conversa daquele atendimento e outros dados como: Nome, Telefone, E-mail, CPF, Data do atendimento, Quantidade de atendimento, Cartão, Canal, Logado que estão disponíveis na barra de rolagem.

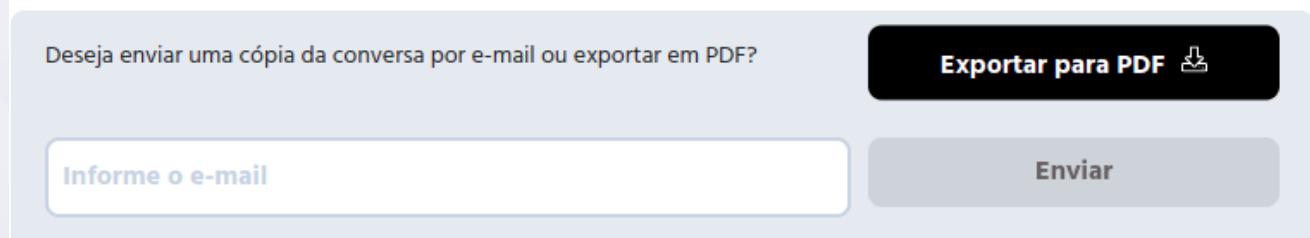
É possível também **Exportar para PDF** ou encaminhar uma **cópia por e-mail** do histórico.



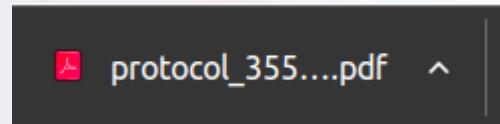
	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

37



Ao clicar em Exportar para PDF, ele carrega e automaticamente é baixado pelo navegador (no meu caso o Google Chrome)



Ao inserir um e-mail e clicar em enviar, ele carrega e volta ao normal e não dá nenhum tipo de aviso na tela, mas uma cópia é enviada ao e-mail.

[Zenvia salessupport] - Cópia do Atendimento #35525363

Zenvia salessupport <no-reply@mail.zchat.zenvia.com>
para mim ▾

14:25 (há 0 minuto) ☆ ↶ :

Olá Ygor Teste, segue abaixo uma cópia do atendimento realizado em 07/12/2022 19:40 no website

Ygor Melo
ygor.melo@salessupport.com
SAC

oi 16:38

Olá, seja bem-vindo(a) ao Super Bot de apresentação Zenvia 🙌 Qual a empresa? 16:38

Zenvia 16:39

Qual o seu nome? 16:39



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

38

[Zenvia salessupport] - Cópia do Atendimento #35525363 ➔ Caixa de entrada x

 Zenvia salessupport <no-reply@mail.zchat.zenvia.com>
para mim ▾

14:25 (há 0 minuto) ⭐ ← ⋮

Olá Ygor Teste, segue abaixo uma cópia do atendimento realizado em 07/12/2022 19:40 no website

 **Ygor Melo**
ygor.melo@salessupport.com
SAC

 oi 16:38

 Olá, seja bem-vindo(a) ao Super Bot de apresentação Zenvia. Qual a empresa? 16:38

 Zenvia 16:39

 Qual o seu nome? 16:39

Histórico de atendimento

Filtrar : Canal: Filtrar : Status: Filtrar : Tags: Filtrar : Agentes: Filtrar :

Busca

Canal	Protocolo	Nome	E-mail	Telefone	Primeira Mensagem
Chat	35525363	Ygor Teste	11943241585	07/12/2022 16:40:	
Chat	35452303	Sem nome		06/12/2022 13:40:	
Chat	35451829	Sem nome		06/12/2022 13:35:	
Chat	35434100	Sem nome		06/12/2022 10:23:	
Chat	35434063	Sem nome		06/12/2022 10:23:	
Chat	35434051	Sem nome		06/12/2022 10:23:	
Chat	35431945	Sem nome		06/12/2022 10:04:	
Chat	35221289	Desconhecido	1148613900	30/11/2022 11:47:3:	
Chat	35221201	Desconhecido	1148613900	30/11/2022 11:46:3	
Chat	34887393	Efraim	efraim.vaciloto@gmail.cc19992300270	22/11/2022 09:11:4	

Sac

Ygor Teste

14 atendimentos

Telefone: 11943241585

Email:

CPF:

Transbordo Zenvia Chat 16:40

Aguarda um momento Ygor Teste, você está sendo transferido(a) para um(a) de nossos(as) Especialistas. 16:40

Não atendido - Cliente está em fila ou aguardando atendimento. 16:40

Ygor Melo iniciou a conversa 16:40

oi 16:40

Ygor Melo finalizou a conversa 16:40

Deseja enviar uma cópia da conversa por e-mail ou exportar em PDF? Exportar para PDF

Informe o e-mail Enviar



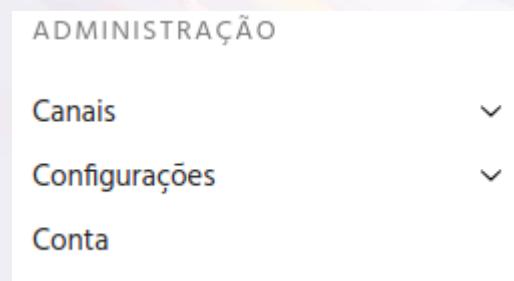
 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

39

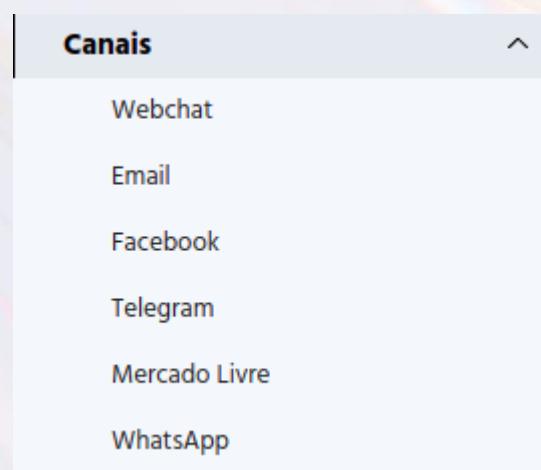
1.2 ADMINISTRAÇÃO

Em administração temos 3 categorias: Canais, Configuração e Conta.



1.2.1 CANAIS

Em canais temos 6 categorias, sendo elas: Webchat, E-mail, Facebook, Telegram, Mercado Livre e Whatsapp.



1.2.1.1 WEBCHAT

Em Webchat há 4 campos para configuração à esquerda: Código JavaScript, Aparência, Mensagens e textos e Opções.

À direita há a tela de Pré visualização do Webchat.



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

40

Webchat

Código JavaScript

Aparência

Mensagens e textos

Opções

- Gatilho - Convite automático para chat
- Cópia da conversa por e-mail
- Pesquisa de satisfação
- Exibir agentes disponíveis (*)
- Exibir tempo médio de resposta (*)

* Funcionalidade disponível para clientes em beta teste

Pré visualização do Webchat



1.2.1.1.1 Código JavaScript

Nessa tela há um código que precisa ser adicionado no site do cliente.

“Copie o script abaixo e insira no rodapé do código-fonte HTML de seu site. Este código deve ser inserido em todas as páginas em que você deseja exibir o widget.”

```
<!-- Início do script --> <script>document.addEventListener('DOMContentLoaded',function(){var JSLink=location.protocol+'//omnichatwidget.zenvia.com/main.js',JSElement=document.createElement('script');JSElement.async=!0;JSElement.charset='UTF-8';JSElement.src=JSLink;JSElement.onload=OnceLoaded;document.getElementsByTagName('body')[0].appendChild(JSElement);function OnceLoaded(){if(typeof(omzBao)!=='undefined'){omzBao.init([id:18514]);}}},false);</script> <!-- Fim do script -->
```



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

41

Código JavaScript

Copie o script abaixo e insira no rodapé do código-fonte HTML de seu site. Este código deve ser inserido em todas as páginas em que você deseja exibir o widget.

Clique para copiar

```
<!-- Início do script --> <script>document.addEventListener('DOMContentLoaded',function(){var
JSLink=location.protocol+'//omnichatwidget.zenvia.com/main.js';JSElement=document.createElement('script');JSElement
.async=10;JSElement.charset='UTF-
8';JSElement.src=JSLink;JSElement.onload=OnceLoaded;document.getElementsByTagName('body')
[0].appendChild(JSElement);function OnceLoaded(){if(typeof(omzBao)!=='undefined'{omzBao.init({id:18514});}}},false);
</script> <!-- Fim do script -->
```

1.2.1.1.2 Aparência

Nessa tela é apresentada a opção de selecionar a cor da barra do WebChat e também escolher a posição no site que ele irá ficar, por exemplo lado esquerdo ou lado direito.

Aparência

Cor base

#F35050



Posição na página



Esquerda



Direita



	Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

42

1.2.1.1.3 Mensagens e Textos

Nessa tela é configurado os questionamentos iniciais, conforme as respostas do cliente será dada às respostas corretas e realizado o encaminhamento para o departamento correto.

As mensagens que podem ser configuradas são:

Webchat

Mensagem de seleção do canal

Mensagem de boas vindas de texto

Título de escolha de departamento

Mensagem para aguardar atendimento no chat

Mensagem padrão para interação ativa

Mensagem de Finalização

Título de escolha de departamento (select)

Mensagem de avaliação do atendimento

Mensagem de transcrição da conversa

Mensagem de horário de atendimento

Mensagem de recado

Mensagens e textos

Webchat	Posso ajudar?
Mensagem de seleção do canal	Como você prefere ser atendido?
Mensagem de boas vindas de texto	Olá! Como posso ajudar você hoje?
Título de escolha de departamento	Com qual departamento você quer falar?
Mensagem para aguardar atendimento no chat	Aguarde que já iremos te atender
Mensagem padrão para interação ativa	





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

43

Mensagens e textos

Mensagem padrão para interação ativa

Olá, posso ajudá-lo?

Mensagem de Finalização

Tem certeza que deseja encerrar o atendimento?

Título de escolha de departamento (select)

Escolha um departamento

Mensagem de avaliação do atendimento

O que você achou do nosso atendimento?

Mensagem de transcrição da conversa

Mensagem de horário de atendimento

Mensagens e textos

Título de escolha de departamento (select)

Escolha um departamento

Mensagem de avaliação do atendimento

O que você achou do nosso atendimento?

Mensagem de transcrição da conversa

Mensagem de horário de atendimento

Mensagem de recado



	Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

44

1.2.1.1.4 Opções

Nessa tela é apresentada opções que possuem uma Flag para habilitar ou desabilitar.

As opções disponíveis para configuração são:

Gatilho - Convite automático para chat

Cópia da conversa por e-mail

Pesquisa de satisfação

Exibir agentes disponíveis (*)

Exibir tempo médio de resposta (*)

* Funcionalidade disponível para clientes em beta teste

Opções ^

Gatilho - Convite automático para chat	<input checked="" type="checkbox"/>
Cópia da conversa por e-mail	<input type="checkbox"/>
Pesquisa de satisfação	<input type="checkbox"/>
Exibir agentes disponíveis (*)	<input checked="" type="checkbox"/>
Exibir tempo médio de resposta (*)	<input checked="" type="checkbox"/>
* Funcionalidade disponível para clientes em beta teste	



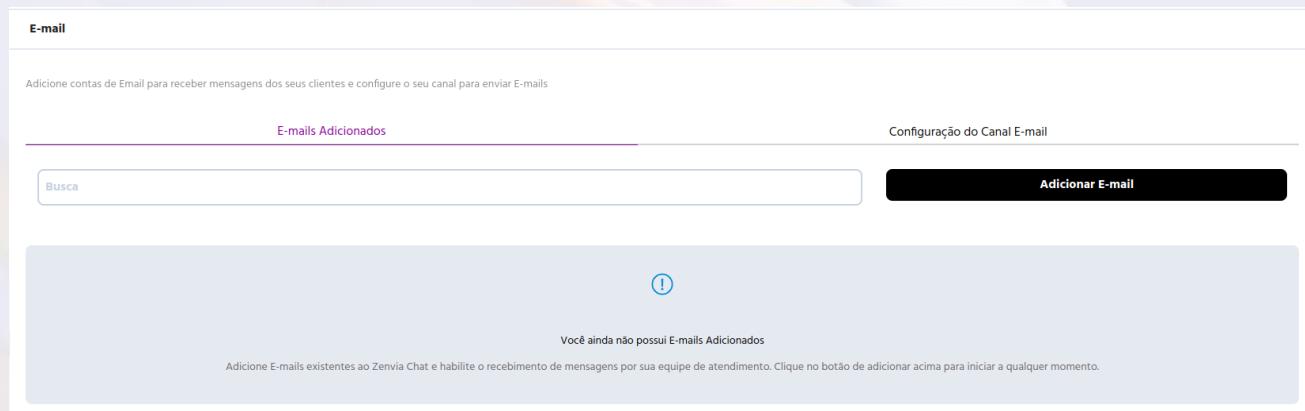
 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

45

1.2.1.2 EMAIL

Nessa tela é possível adicionar contas de Email para receber mensagens dos seus clientes e é possível configurar o seu canal para enviar E-mails



E-mail

Adicione contas de Email para receber mensagens dos seus clientes e configure o seu canal para enviar E-mails

E-mails Adicionados

Configuração do Canal E-mail

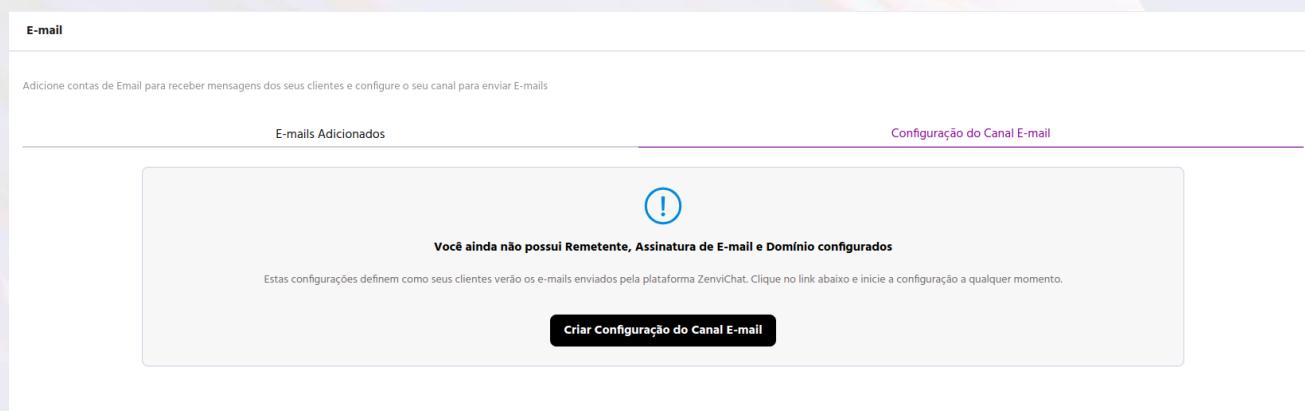
Busca

Adicionar E-mail

!

Você ainda não possui E-mails Adicionados

Adicione E-mails existentes ao Zenvia Chat e habilite o recebimento de mensagens por sua equipe de atendimento. Clique no botão de adicionar acima para iniciar a qualquer momento.



E-mail

Adicione contas de Email para receber mensagens dos seus clientes e configure o seu canal para enviar E-mails

E-mails Adicionados

Configuração do Canal E-mail

!

Você ainda não possui Remetente, Assinatura de E-mail e Domínio configurados

Estas configurações definem como seus clientes verão os e-mails enviados pela plataforma ZenviaChat. Clique no link abaixo e inicie a configuração a qualquer momento.

Criar Configuração do Canal E-mail

1.2.1.2.1 E-mail Adicionados

Em E-mails Adicionados, ao escrever um e-mail e clicar em Adicionar E-mail é aberta uma nova tela com as opções de configuração.

“Realize configurações de recebimento de E-mail e defina uma mensagem automática para seus clientes”



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

46

Dados do E-mail

Automação de Mensagens de E-mail

Configuração Externa de E-mail

E-mail

Adicionar E-mail

Realize configurações de recebimento de E-mail e defina uma mensagem automática para seus clientes

1 Dados do E-mail

Empresa
nome@empresa.com

Departamento
Departamento

2 Automação de Mensagens de E-mail

3 Configuração Externa de E-mail

Cancelar **Avançar**

1.2.1.2.1.1 Dados do E-mail

Ao preencher as informações e clicar em Avançar, você é direcionado automaticamente para a próxima etapa, e um ícone de check fica visível no título.

1 Dados do E-mail

Empresa
nome@empresa.com

Departamento
Departamento

Cancelar **Avançar**



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

47



Dados do E-mail

1.2.1.2.1.2 Automação de Mensagens de E-mail

Nessa etapa você pode definir uma mensagem automática para quando seus clientes entrarem em contato.

Ao definir a mensagem e clicar em Avançar, você é direcionado automaticamente para a próxima etapa e um ícone de check fica visível no título.

 Automação de Mensagens de E-mail

Defina uma mensagem automática para quando seus clientes entrarem em contato

Mensagem Automática

Muito obrigado por entrar em contato com a nossa empresa. Em breve um de nossos agentes entrará em contato.

Cancelar Avançar



Automação de Mensagens de E-mail

1.2.1.2.1.3 Configuração Externa de E-mail

Nessa tela é dado a orientação de como concluir a configuração.

Para concluir a configuração de recebimento para esta conta de E-mail, você precisa configurar o encaminhamento de mensagens em seu serviço de E-mail.

Como fazer:

- 1. Busque a opção de encaminhamento ou redirecionamento nas configurações do seu serviço ou ferramenta de E-mail (fora do Zenvia Chat);**



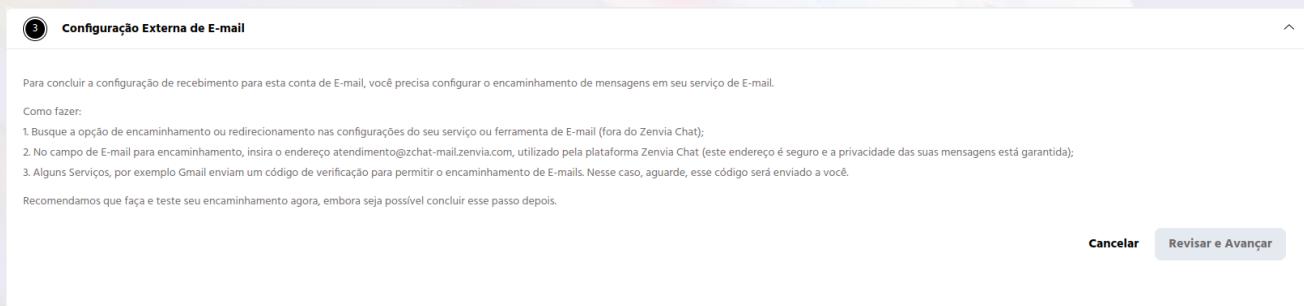
 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

48

- 2. No campo de E-mail para encaminhamento, insira o endereço atendimento@zchat-mail.zenvia.com, utilizado pela plataforma Zenvia Chat (este endereço é seguro e a privacidade das suas mensagens está garantida);**
- 3. Alguns Serviços, por exemplo Gmail enviam um código de verificação para permitir o encaminhamento de E-mails. Nesse caso, aguarde, esse código será enviado a você. Recomendamos que faça e teste seu encaminhamento agora, embora seja possível concluir esse passo depois.**

Após realizar o procedimento acima, basta voltar na tela e clicar em Revisar e Avançar.



1.2.1.2.2 Configuração do Canal E-mail

Em Configuração do Canal E-mail, ao clicar em Criar Configuração do Canal E-mail é aberta uma nova tela com as opções de configuração.

“As configurações abaixo se aplicam a todas as contas de email adicionadas na plataforma Zenvia Chat.”



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

49

E-mail

① Configuração Geral
As configurações abaixo se aplicam a todas as contas de email adicionadas na plataforma Zenvia Chat.

① Remetente

Defina o remetente dos e-mails enviados para seus clientes. O remetente é o nome do e-mail, geralmente no formato 'Remetente <email@empresa.com>'.

Nome do Remetente

Cancelar **Pular Etapa** **Salvar e Avançar**

② Assinatura de E-mail (Opcional)

③ Configuração Avançada de Domínio (Opcional)

Remetente

Assinatura de E-mail (Opcional)

Configuração Avançada de Domínio (Opcional)

1.2.1.2.2.1 Remetente

Defina o remetente dos e-mails enviados para seus clientes. O remetente é o nome do e-mail, geralmente no formato 'Remetente <email@empresa.com>'

Ao preencher as informações e clicar em Salvar e Avançar, você é direcionado automaticamente para a próxima etapa, e um ícone de check fica visível no título. Você pode escolher Pular Etapa.

① Remetente

Defina o remetente dos e-mails enviados para seus clientes. O remetente é o nome do e-mail, geralmente no formato 'Remetente <email@empresa.com>'.

Nome do Remetente

Cancelar **Pular Etapa** **Salvar e Avançar**



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

50

1.2.1.2.2 Assinatura de E-mail (Opcional)

Escolha quais campos apresentar na assinatura dos e-mails enviados pela sua operação. Nome, Foto e E-mail são informações individuais dos agentes que serão apresentadas. Caso prefira assinar em nome do departamento, selecione apenas Departamento.

Ao preencher as informações e clicar em Salvar e Avançar, você é direcionado automaticamente para a próxima etapa e um ícone de check fica visível no título. Você pode escolher Pular Etapa.

? **Assinatura de E-mail (Opcional)**

Escolha quais campos apresentar na assinatura dos e-mails enviados pela sua operação. Nome, Foto e E-mail são informações individuais dos agentes que serão apresentadas. Caso prefira assinar em nome do departamento, selecione apenas Departamento

Foto Nome E-mail Departamento



Nome Sobrenome
[email@empresa.com](#)
 Departamento

Cancelar
Pular Etapa
Salvar e Avançar

1.2.1.2.3 Configuração Avançada de Domínio (Opcional)

Por padrão, as mensagens de e-mail enviadas pelo Zenvia Chat seguem o formato 'Remetente <reply@mail.zchat.zenvia.com>'. Caso você queira alterar o e-mail de envio para o domínio da sua empresa, por exemplo, atendimento@empresa.com, siga os passos opcionais abaixo:

1. Insira Usuário e Senha, que são as credenciais usadas para logar no seu serviço de e-mail;
2. Insira o domínio do seu serviço de e-mail, que é o que vem depois do @ do seu e-mail;
3. Insira o endereço SMTP do servidor de saída do seu serviço de e-mail. Estes dados podem ser encontrados na internet ou com o seu time de tecnologia da informação.



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

51

 **Configuração Avançada de Domínio (Opcional)**

Por padrão, as mensagens de e-mail enviadas pelo Zenvia Chat seguem o formato 'Remetente <reply@mail.zchat.zenvia.com>'. Caso você queira alterar o e-mail de envio para o domínio da sua empresa, por exemplo, atendimento@empresa.com, siga os passos opcionais abaixo:

1. Insira Usuário e Senha, que são as credenciais usadas para logar no seu serviço de e-mail;
2. Insira o domínio do seu serviço de e-mail, que é o que vem depois do @ do seu e-mail;
3. Insira Endereço SMTP do servidor de saída do seu serviço de e-mail. Estes dados podem ser encontrados na internet ou com o seu time de tecnologia da informação.

Usuário	Senha
<input type="text" value="Usuário"/>	<input type="password" value="Senha"/> 
Domínio	Endereço SMTP
<input type="text" value="Domínio"/>	<input type="text" value="Endereço SMTP"/>

Cancelar **Pular Etapa** **Salvar e Avançar**

1.2.1.3 FACEBOOK

Nessa tela você pode conectar a sua conta do Facebook para receber as mensagens na plataforma.

Facebook Messenger

Conecte a sua conta do Facebook para receber as mensagens na plataforma.

	+			
<input type="checkbox"/> Facebook Page	Usuário	Departamento	Verificado em	Status

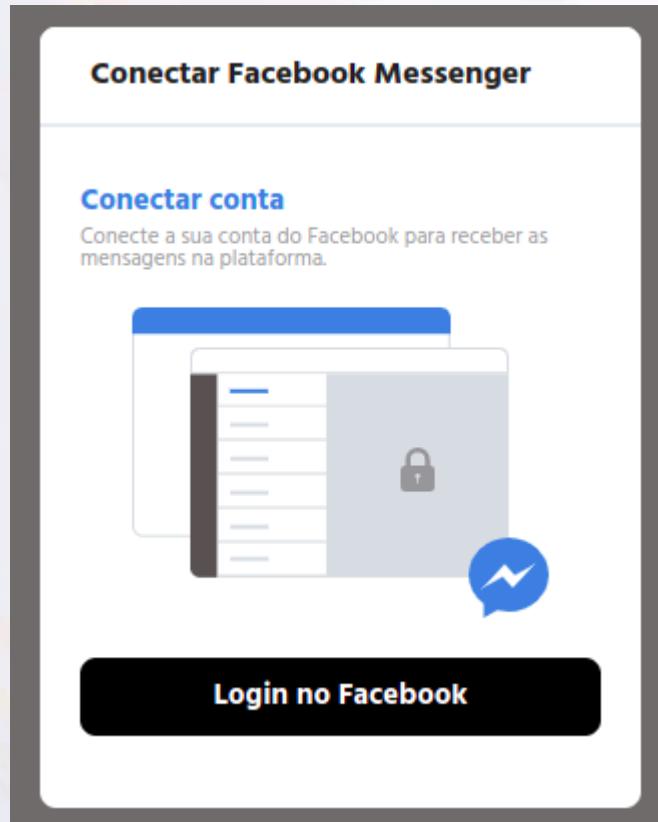


	Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

52

Ao clicar no ícone de mais, irá abrir uma tela para você conectar a sua conta do Facebook.



1.2.1.4 TELEGRAM

Nessa tela você pode habilitar o Telegram para receber as mensagens dentro da plataforma.



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

53

Telegram

Habilite o Telegram para receber as mensagens dentro da plataforma.

Departamento **Telegram Bot** **Número** **Adicionado em** **Status**

[+]

Ao clicar no ícone de mais, irá abrir uma tela para você conectar o seu Telegram..

Conectar Telegram

Cadastrar número
Conecte a uma conta do Telegram para receber as mensagens na plataforma.

País ▾
Código **Telefone**

Receber código de confirmação





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

54

1.2.1.5 MERCADO LIVRE

Nessa tela você pode responder perguntas e mensagens diretas do Mercado Livre pela plataforma.

Ao clicar no ícone de mais, irá abrir uma tela para você se conectar ao Mercado Livre..

Conectar Mercado Livre

Entenda como funciona

O cliente chama pelo Mercado Livre via pergunta ou mensagem direta, e você responde pela plataforma. A resposta é atualizada automaticamente no Mercado Livre.



Solicitar permissão



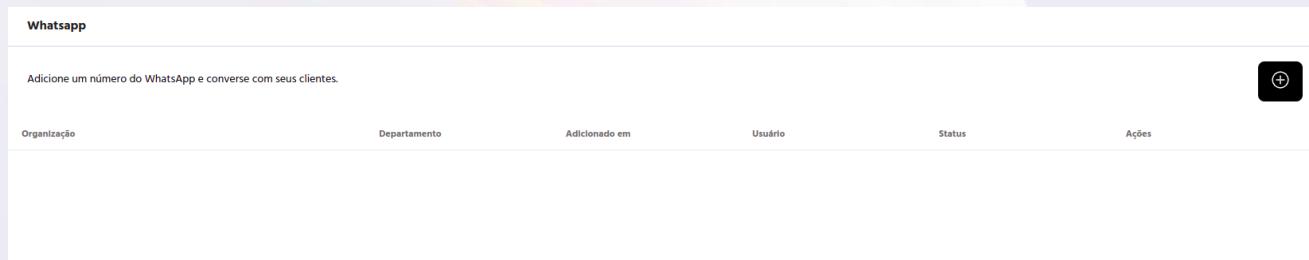
 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

55

1.2.1.6 WHATSAPP

Nessa tela você pode adicionar um número do WhatsApp e converse com seus clientes.



Ao clicar no ícone de mais, irá abrir uma tela para você se conectar ao seu Whatsapp Business..



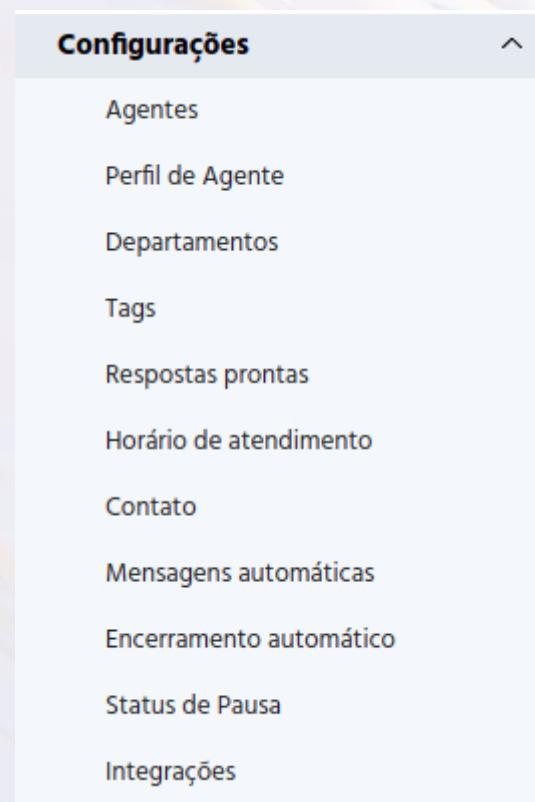
	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

56

1.2.2 CONFIGURAÇÕES

Em configurações temos 11 categorias, sendo elas: Agentes, Perfil de Agente, Departamentos, Tags, Respostas prontas, Horário de atendimento, Contato, Mensagens automáticas, Encerramento automático, Status de Pausa e Interações.



1.2.2.1 AGENTES

Nessa tela temos as informações de todos os agentes cadastrados, apresentando: Nome, E-mail, Interações Simultâneas, Tipo de Conta, Ramal, Departamento e Status e pode ser filtrado por um campo de busca.

Ao lado do campo de busca, há quatro ícones sendo eles para Adicionar um novo agente, Importar, Exportar e Filtrar.



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

57

Agentes							
<input type="text" value="Busca"/> 							
<input type="checkbox"/>	Nome	E-mail	Interações simultâneas	Tipo de conta	Ramal	Departamento	Status
<input type="checkbox"/>	William Brito	william.brito@salessupport.com	7	Administrador	4007	Sac,Comercial,Atendimento	
<input type="checkbox"/>	Francis Gorgulho	francis.gorgulho@salessupport.com	9	Administrador	4003	Sac,Comercial,Atendimento	
<input type="checkbox"/>	Erick Coelho	erick.coelho@salessupport.com	9	Administrador		Atendimento,Comercial,Sac	
<input type="checkbox"/>	Paulo Rodrigues	paulo.rodrigues@zenvia.com	9	Administrador		Atendimento,Comercial,Sac	
<input type="checkbox"/>	Tamiros Souza	tamiros.souza@salessupport.com	9	Administrador	4005	Sac,Comercial,Atendimento	
<input type="checkbox"/>	Efraim	efraim.vaciloto@salessupport.com	9	Administrador	4002	Sac,Comercial,Atendimento	
<input type="checkbox"/>	Mauricio Martin	mauricio.martins@salessupport.com	9	Administrador	4004	Sac,Comercial,Atendimento	
<input type="checkbox"/>	Daniel Araujo	daniel.araujo@salessupport.com	9	Administrador	4006	Comercial,Sac,Atendimento	
<input type="checkbox"/>	Ygor Melo	ygor.melo@salessupport.com	9	Administrador	4001	Sac,Comercial,Atendimento	
<input type="checkbox"/>	Henrique Ribeiro	henrique.ribeiro@salessupport.com	9	Administrador	4008	Sac,Comercial,Atendimento	
<input type="checkbox"/>	Plinio Godoy	plinio.godoy@salessupport.com	9	Administrador	4009	Sac,Comercial,Atendimento	
<input type="checkbox"/>	Willian Flauzino	willian.flauzino@salessupport.com	9	Administrador	4010	Sac,Comercial,Atendimento	

É possível organizar os agentes clicando no ícone que aparece ao nome das categorias: Nome, E-mail, Interações Simultâneas e Status.



As categorias Tipo de conta, Ramal e Departamento não permitem organizar.

A categoria de Status possui uma flag que serve para habilitar ou desabilitar o Agente.

Quando passamos o mouse por cima do agente, é apresentado um ícone de editar ao lado do ícone de Status, ao clicar em Editar é aberta uma nova tela com os dados do Agente para fazer a alteração.

Abaixo da configuração de horas semanais, há a opção de ramal que para aparecer precisa utilizar a barra de rolagem.



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

58

Editar

Erick Coelho

erick.coelho@salessupport.com

Senha

Confirmação de senha

Interações simultâneas

9

^

▼

Administrador

40 horas semanais

Departamentos cadastrados 3/3

X

- Todos
- Sac
- Comercial
- Atendimento

Salvar

Nas opções iniciais de: Adicionar um novo agente, Importar, Exportar e Filtrar em Adicionar é apresentada uma nova tela igual a imagem acima, porém sem nenhum dado preenchido para que possa ser configurado um novo Agente.

Ao clicar em Importar, é aberta uma nova tela apresentando as informações necessárias para importar, ao clicar na mensagem ‘Clique aqui para buscar o arquivo’ é aberta a janela para buscar o arquivo no seu computador.



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

59

Importar

Para ser possível importar o arquivo CSV é necessário que siga as seguintes informações:

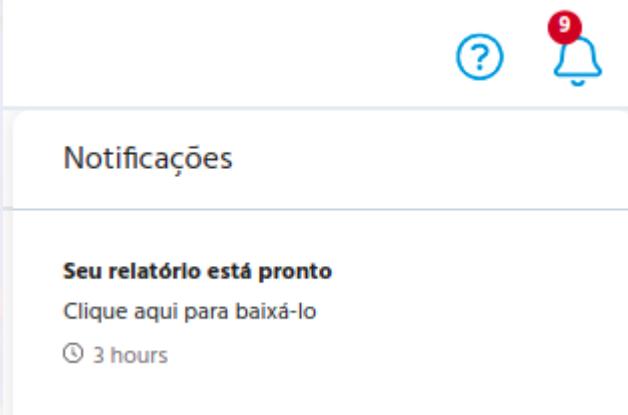
- ❶ O cabeçalho do arquivo a ser enviado deve seguir com os campos com a determinada ordem: name, email, password, limit, departments
- ❷ Para o campo departments*, adicione o id de cada departamento separado por vírgula (,)

 [Clique aqui para buscar o arquivo](#)

Importar

Ao clicar em Exportar, não é aberto uma nova tela, automaticamente é gerado uma notificação que o arquivo está sendo gerado e indo até o ícone de notificações, você verá que o relatório está pronto.

Ao clicar na mensagem o arquivo CSV é baixado automaticamente.



Notificações

Seu relatório está pronto
[Clique aqui para baixá-lo](#)
⌚ 3 hours

Ao clicar em Filtrar, irá aparecer uma caixa para selecionar o Status desejado, Ativo, Inativo ou Filtrar que seria ambos.





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

60

Status**Limpar**

Por status:

- Filtrar
- Ativo
- Inativo

Filtrar

Ao lado de cada nome de Agente tem uma Flag que pode ser selecionada, ela permite que você altere de forma rápida a quantidade de Interações Simultâneas e a Jornada de Trabalho.

Você pode selecionar um único agente ou pode selecionar vários ao mesmo tempo para aplicar a mesma configuração a eles.

Interações simultâneas	9	^	v	<input checked="" type="checkbox"/>	Jornada de Trabalho	Jornada de Trabalho	▼	<input checked="" type="checkbox"/>
Nome	E-mail	Interações simultâneas						
<input checked="" type="checkbox"/>	William Brito	william.brito@salessupport.com	7					
<input type="checkbox"/>	Francis Gorgulho	francis.gorgulho@salessupport.com	9					



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

61

1.2.2.2 PERFIL DE AGENTE

Nessa tela é criado os perfis dos agentes.

“Crie um perfil de agente (usuário) para atribuir diferentes níveis de acesso e permissão para os agentes de sua conta do Zenvia Chat.”

É apresentado o Nome do Perfil, Criado em, Criado por.

Perfil de Agente			
Crie um perfil de agente (usuário) para atribuir diferentes níveis de acesso e permissão para os agentes de sua conta do Zenvia Chat.			
Nome do Perfil	Criado em	Criado por	
Coordenadores	21/10/2022	efraim.vaciloto@salessupport.com	Opções :

Quando você clica no botão de Adicionar, é aberta a janela com as permissões que serão selecionadas.

Inicialmente temos a primeira informação que deve ser preenchida, que é o Nome do Perfil.

Perfil de Agente	
Configuração do Perfil de Agente	
Este perfil terá acesso de visualização e configuração dos itens abaixo que estiverem marcados como ativos. É obrigatório selecionar pelo menos um item.	
<input type="text" value="Nome do Perfil"/>	





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

62

Logo abaixo, terá as permissões selecionáveis.

Permissões

Operação



Dashboard



Monitoramento



Fila de espera



Pendentes



Inativos



Tarefas



Relatórios



Canais digitais



Voz



Pesquisa de satisfação



Aderência



Acesso



Histórico de Atendimento





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

63

Canais

Webchat



Email



Facebook



Telegram



Mercado Livre



WhatsApp



Configurações

Agentes



Departamentos



Tags



Respostas prontas



Horário de atendimento



Contato



Mensagens automáticas



Encerramento automático



Status de pausa



Integrações



Detalhes da conta



Cancelar configuração

Salvar perfil de agente



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

64

Após ter o perfil criado, você terá um botão Opções que você pode Editar aquele Perfil, ao clicar em Editar, você voltará para a tela com as permissões e nome para fazer as alterações.

Nome do Perfil	Criado em	Criado por	Opções
Coordenadores	21/10/2022	efraim.vaciloto@salessupport.com	⋮ Editar

1.2.2.3 DEPARTAMENTOS

Nessa tela é possível criar um novo departamento e inserir os agentes e os canais de atendimento deste departamento.

É apresentado o ID, Departamento, Canal de Atendimento, Agente, Distribuição e Status. Há um campo de busca rápida e também dois botões, para Adicionar novo departamento e de Filtrar, ao clicar em Filtrar, irá aparecer uma caixa para selecionar o Status desejado, Ativo, Inativo ou Filtrar que seria ambos.

Ao passar o mouse por cima dos agentes, é informado o nome deles, como em outras telas o Status possui uma Flag para ativar ou desativar.

Departamentos						
Busca						
ID	Departamento	Canal de atendimento	Agente	Distribuição	Status	
26966	Sac	⌚ ⚡ ⚡	⌚ ⚡ ⚡ ⚡ ⚡ ⚡ ⚡ ⚡ +6	Manual	ON	+ Y
26965	Comercial	⌚ ⚡ ⚡	⌚ ⚡ ⚡ ⚡ ⚡ ⚡ ⚡ +6	Automática	ON	+ Y
26482	Atendimento	⌚ ⚡ ⚡	⌚ ⚡ ⚡ ⚡ ⚡ ⚡ ⚡ +6	Automática	ON	+ Y

Ao lado da Flag do Status, ao passar o mouse, aparece o ícone de Editar, ao clicar, irá abrir a janela de edição do departamento.





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

65

Departamento

Sac

Canais de atendimento

- Todos
- Chat
- Vídeo
- Voz

Facebook, Telegram e Mercado Livre podem ser configurados em Canais.

Resposta automática

- Notificação de posição na fila

Exemplo: SUA POSIÇÃO NA FILA É 12

Agentes cadastrados 12/12

Search

- Todos
- Ygor Melo
- Francis Gorgulho
- Erick Coelho
- Paulo Rodrigues
- Tamires Souza

Configuração de distribuição

- Distribuição manual
- Distribuição automática

Configuração de SLA

SLA de primeira resposta:

60 segundos

Salvar

Ao clicar no botão de Adicionar, irá abrir uma tela como a tela de edição, porém com os dados em branco para criar um novo departamento.

Departamento

Departamento

Canais de atendimento

- Todos
- Chat
- Vídeo
- Voz

Facebook, Telegram e Mercado Livre podem ser configurados em Canais.

Resposta automática

- Notificação de posição na fila

Exemplo: SUA POSIÇÃO NA FILA É 12

Agentes cadastrados 0/12

Search

- Todos
- Ygor Melo
- Francis Gorgulho
- Erick Coelho
- Paulo Rodrigues
- Tamires Souza

Configuração de distribuição

- Distribuição manual
- Distribuição automática

Configuração de SLA

SLA de primeira resposta:

Selecione

Salvar





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

66

1.2.2.4 TAGS

Nessa tela é possível criar uma nova Tag e pode criar Subtags para cada Tag criada.

Há um campo de busca rápida e também quatro botões, para adicionar nova Tag, Importar, Calendário e de Filtrar.

No cabeçalho mostra a informação de Total de tags cadastradas, Ativas e Inativas.

The screenshot shows a list of tags on a computer screen. At the top left, it says "Tags" and "Total de tags cadastradas: 9 Ativas: 9 Inativas: 0". Below this is a search bar labeled "Busca". To the right are four icons: a plus sign (+), a download icon, a calendar icon, and a filter icon. The main list contains the following items:

- Tag
 - > Cliente não retido (0 subtags)
 - > Cliente retido (0 subtags)
 - > Contestação (0 subtags)
 - > Cancelamento (2 subtags)
 - > Segunda Via (0 subtags)
 - > Teste (1 subtags)

Each item has a green toggle switch and a three-dot menu icon to its right.

Ao clicar no botão de Adicionar, irá abrir uma janela para cadastrar uma nova Tag, podendo adicionar um nome e qual departamento pertence a essa Tag, a Tag pode ser de apenas um ou mais departamentos.

The screenshot shows a modal window titled "Cadastro de Tag". It has three main sections: "Tag", "Departamentos", and a footer "Salvar".

- Tag:** A text input field containing "Tag" with a pencil icon to its right. Below it is a placeholder "Nome" with a user icon and a clock icon.
- Departamentos:** A section titled "0/3" showing a search bar "Search" and a list of departments with checkboxes:
 - Todos
 - Sac
 - Comercial
 - Atendimento
- Footer:** A large grey button labeled "Salvar" at the bottom.

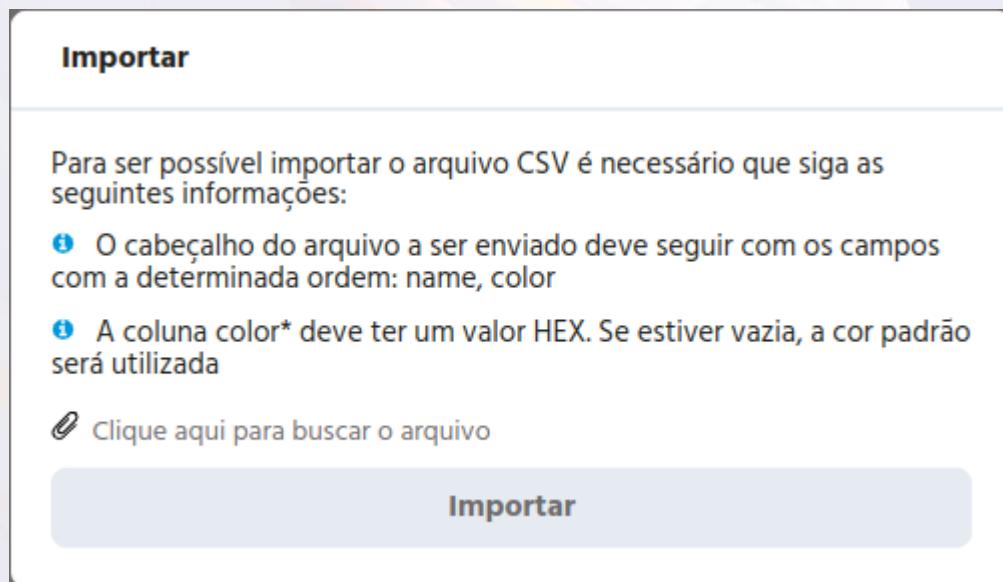


 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

67

Ao clicar no botão de Importar, é aberta uma nova tela apresentando as informações necessárias para importar, ao clicar na mensagem ‘Clique aqui para buscar o arquivo’ é aberta a janela para buscar o arquivo no seu computador.



Ao clicar no botão de calendário, irá apresentar alguns filtros que podem ser selecionados para checar quando os filtros foram criados.

Limpando o calendário, irá mostrar todas as Tags criadas.

Por período:
[Limpar](#)

1 dia
7 dias
30 dias
90 dias

Selecionar um período

← December 2022 →

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
1	2	3				
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

[Filtrar por período](#)



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

68

Ao clicar no botão de Filtrar, irá aparecer as opções para filtros que são separados nas categorias: Por Agente, Por Departamento e Por Status.

[Limpar](#)

Por agente: <input type="checkbox"/> Todos <input type="checkbox"/> Ygor Melo <input type="checkbox"/> Francis Gorgulho <input type="checkbox"/> Erick Coelho	Por departamento: <input type="checkbox"/> Todos <input type="checkbox"/> Sac <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Atendimento	Por status: <input type="radio"/> Filtrar <input type="radio"/> Ativo <input type="radio"/> Inativo
---	---	--

Filtrar

Na Tag apresentada, existe uma Flag para ativar e desativar e também a direita dessa Flag as opção de Editar, Excluir e Detalhar quando passa o mouse por cima.

<input type="checkbox"/> Tag <input type="checkbox"/> > ● Teste Erick <input type="checkbox"/> > ● Cancelamento <input type="checkbox"/> > ● Cliente não retido <input type="checkbox"/> > ● Cliente retido <input type="checkbox"/> > ● Contestação <input type="checkbox"/> > ● Segunda Via <input type="checkbox"/> > ● Teste	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Editar </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Excluir </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> Detalhar </div>
---	--

Ao clicar em Editar, irá aparecer a mesma tela de Adicionar Tag, porém nessa está preenchida e você pode Editar o nome e os Departamentos.





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

69

Editar Tag

Tag**Teste Erick****Departamentos****3/3****Search** Todos Sac Comercial Atendimento**Tag****Salvar**

Quando clicar em Excluir, irá aparecer uma janela de confirmação de exclusão, você pode confirmar ou cancelar.

Excluir tag

Você tem certeza que deseja excluir esta tag?

Cancelar**Excluir**

Quando clicar em Detalhar, irá aparecer uma janela com todas as informações relacionadas a essa Tag.



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

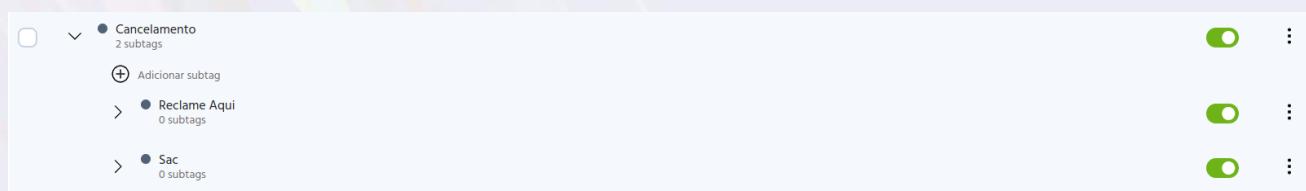
RD

70

Detalhes

Tag	Teste Erick
Agente	Erick Coelho
Departamentos	Todos
Data	16/12/2022
Uso	0
Status	Ativa
Subtags	0

Ao lado esquerdo do nome da Tag, tem uma flecha para abrir mais informações da Tag, onde é apresentado as Subtags cadastradas para a Tag e também para criar novas Subtags.



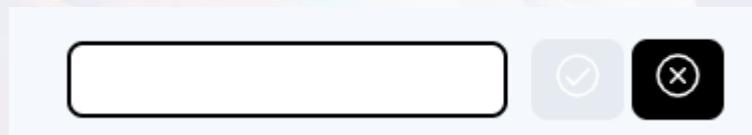
Diferente da criação de Tag, ao criar a Subtags irá permitir criar um nome.



 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

71



Para as Subtags existe os mesmos botões e Flags.

Obs: Você pode criar mais de 30 Subtags em cada Tag, e você pode criar também Subtag nas Subtags, limitado a Tag > Subtags > Subtag

<input type="checkbox"/>	▼	● Teste 1 subtags	<input checked="" type="checkbox"/>	⋮
		+ Adicionar subtag		
	▼	● Teste1 1 subtags	<input checked="" type="checkbox"/>	⋮
		+ Adicionar subtag		
		● Teste2	<input checked="" type="checkbox"/>	⋮

Ao lado do nome tem uma Flag à esquerda, quando você seleciona ele apresenta um botão para Excluir, essa funcionalidade é importante caso você queira Excluir várias Tags simultaneamente.

1.2.2.5 RESPOSTAS PRONTAS

Nessa tela é possível criar respostas prontas para ser utilizada pelos departamentos.. Há um campo de busca rápida e também dois botões, para Adicionar nova resposta e Importar.

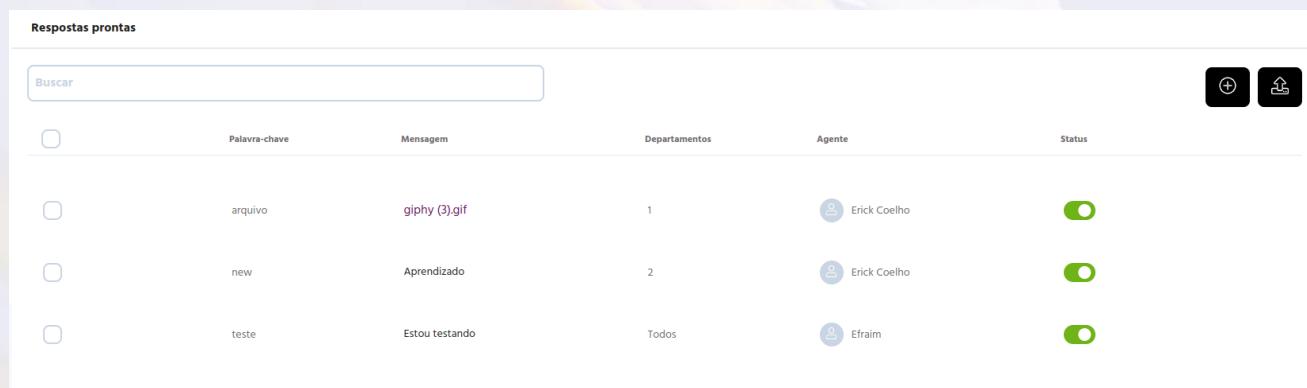


 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

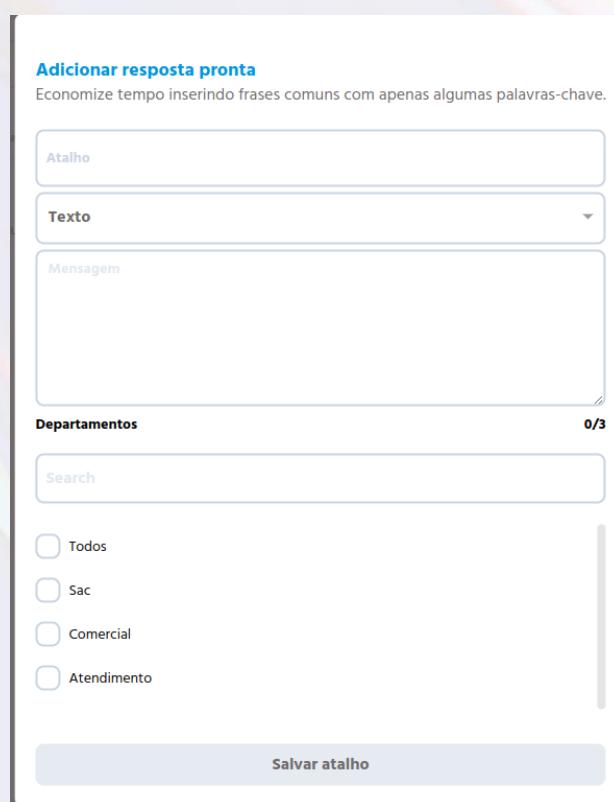
72

Na tela apresenta uma Flag para selecionar a resposta, Palavra-chave, Mensagem, Departamentos, Agente e Status que possui uma Flag para ativar ou desativar além de permitir organizar as mensagens pela categoria departamentos em uma seleção que aparece ao lado da categoria.



Respostas prontas					
	Palavra-chave	Mensagem	Departamentos	Agente	Status
<input type="checkbox"/>	arquivo	giphy (3).gif	1	Erick Coelho	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	new	Aprendizado	2	Erick Coelho	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	teste	Estou testando	Todos	Efraim	<input checked="" type="checkbox"/>

Ao clicar em Adicionar é aberta uma janela com as informações a serem criadas, você pode escolher entre texto ou arquivo e pode selecionar um ou mais departamentos a receberem essa resposta.



Adicionar resposta pronta
Economize tempo inserindo frases comuns com apenas algumas palavras-chave.

Atalho

Texto

Mensagem

Departamentos 0/3

Search

- Todos
- Sac
- Comercial
- Atendimento

Salvar atalho

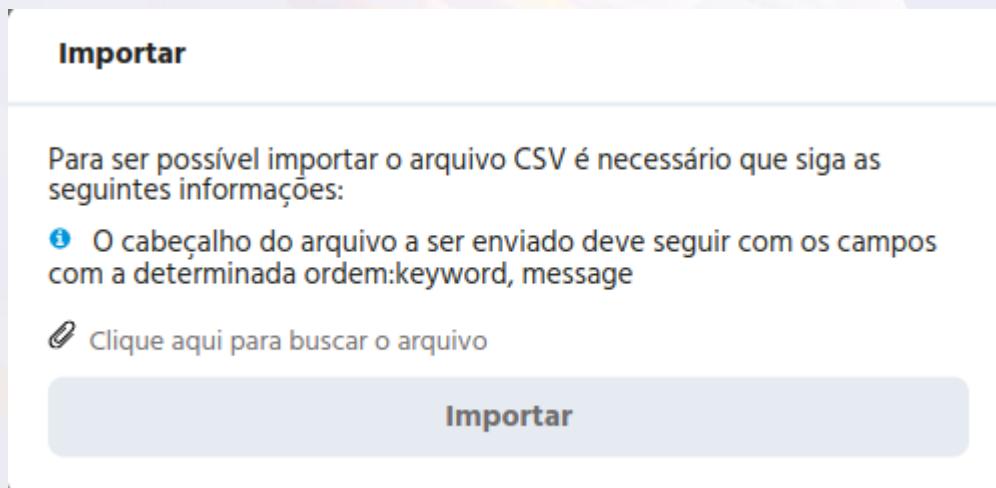


	Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

73

Ao clicar no botão de Importar, é aberta uma nova tela apresentando as informações necessárias para importar, ao clicar na mensagem ‘Clique aqui para buscar o arquivo’ é aberta a janela para buscar o arquivo no seu computador.



O Agente que aparece na tela, é quem criou a mensagem e em Departamentos irá apresentar a quantidade de departamentos que aquela mensagem está cadastrada, mas não irá mostrar detalhada qual é o departamento.

Para saber qual o departamento corresponde aquela mensagem, é necessário editar a mensagem, você pode fazer isso passando o mouse por cima da mensagem e ao lado da Flag Status irá aparecer o botão de editar e excluir.

Ao clicar em excluir, irá remover imediatamente e não aparecerá uma caixa de confirmação.



	Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

74

Departamentos	Agente	Status	
1	 Frick Coelho		
2	 Erick Coelho		
Todos	 Efraim		

Ao lado da Palavra-chave tem uma Flag a esquerda, quando você seleciona ele apresenta um botão para Excluir, essa funcionalidade é importante caso você queira excluir várias mensagens simultaneamente.

	Palavra-chave	Mensagem	Departamentos	Agente	Status
<input checked="" type="checkbox"/>	new	Aprendizado	2	 Erick Coelho	
<input checked="" type="checkbox"/>	teste	Estou testando	Todos	 Efraim	

OBS: É importante saber que a mensagem é atribuída ao Departamento e não a um Agente, logo a mensagem ficará disponível a todos os agentes distribuídos no departamento.

Caso queira ter uma mensagem personalizada por Agente e que só ele tenha acesso, é



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

75

necessário criar um Departamento único para aquele agente e criar a mensagem para aquele departamento.

1.2.2.6 HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Nessa tela é possível definir um horário de atendimento, seu cliente será informado sobre a disponibilidade de sua equipe. Há um botão para adicionar um novo horário.

Na tela apresenta uma Flag para selecionar o horário, Nome da programação, Período, Departamentos, Hora, Intervalo e Status que possui uma Flag para ativar ou desativar além de permitir organizar os horários pela categoria departamentos em uma seleção que aparece ao lado da categoria.

Horário de atendimento						
Ao definir um horário de atendimento, seu cliente será informado sobre a disponibilidade de sua equipe.						
	Nome da programação	Período	Departamentos	Hora	Intervalo	Status
<input type="checkbox"/>	Erick	Domingo, Sabado	1	09:00 às 18:00	12:00 às 13:00	
<input type="checkbox"/>	teste	Segunda à Sexta	2	10:00 às 19:00	Não informado	

Ao clicar em Adicionar é aberta uma janela com as informações a serem criadas, você pode escolher os horários, dia da semana, fuso horário e pode selecionar um ou mais departamentos a receberem essa configuração de horário..





Z·E·N·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

76

Nova programação

Nome	Departamentos 0/3
Período	<input type="text" value="Search"/>
Hora	<input type="checkbox"/> Todos
Até	<input type="checkbox"/> Sac
Intervalo	<input type="checkbox"/> Comercial
Até	<input type="checkbox"/> Atendimento
Fuso Horário	<input type="button" value="Salvar"/>

O Departamentos irá apresentar a quantidade de departamentos que aquele horário está cadastrado, mas não irá mostrar detalhada qual é o departamento.

Para saber qual o departamento corresponde aquele horário, é necessário editar a o horário, você pode fazer isso passando o mouse por cima do horário e ao lado da Flag Status irá aparecer o botão de editar e excluir.

Ao clicar em excluir, irá remover imediatamente e não aparecerá uma caixa de confirmação.



	Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

77

Departamentos	Hora	Intervalo	Status
1	09:00 às 18:00	12:00 às 13:00	 
2	10:00 às 19:00	Não informado	

Ao lado de Nome da programação tem uma Flag a esquerda, quando você seleciona, ele apresenta um botão para Excluir, essa funcionalidade é importante caso você queira Excluir vários horários simultaneamente.

Horário de atendimento						
Ao definir um horário de atendimento, seu cliente será informado sobre a disponibilidade de sua equipe.						
	Nome da programação	Período	Departamentos	Hora	Intervalo	Status
<input checked="" type="checkbox"/>	Erick	Domingo, Sabado	1	09:00 às 18:00	12:00 às 13:00	 
<input checked="" type="checkbox"/>	teste	Segunda à Sexta	2	10:00 às 19:00	Não informado	 



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

78

1.2.2.7 CONTATO

Nessa tela é possível criar uma lista de contatos, facilitando futuras interações. Há um campo de busca rápida e também dois botões, para Adicionar um novo contato, Importar, e Exportar.

Na tela apresenta o Nome, Email, Telefone e Documento.

Contatos			
<input type="text" value="Busca"/> (+) ↑ ↓			
Nome	Email	Telefone	Documento
Pedro	pedro@gmail.com	11999999999	
Sem nome	sem.nome@example.com		
Sem nome			
ola		1148613900	
Tamires			
Sem nome			

Ao clicar em Adicionar é aberta uma janela com as informações a serem criadas, você deve definir Nome, Telefone, E-mail e CPF do contato..

Editar cliente

Nome

Telefone

Email

CPF

Salvar



 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

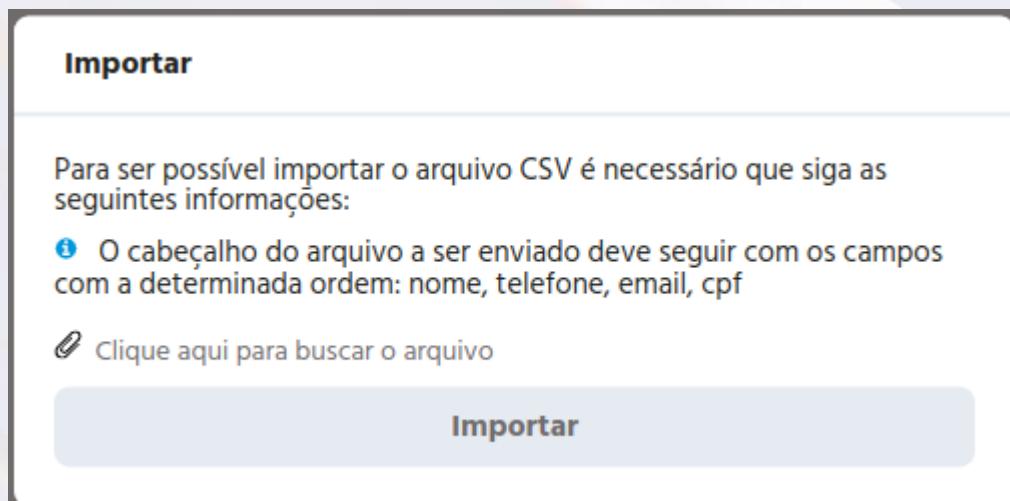
79

Para editar um contato criado, basta clicar no botão de Editar que aparece quando você passa o mouse sobre o contato.

Irá abrir uma janela igual ao de adicionar, porém com os dados preenchidos.

Nome	Email	Telefone	Documento
Pedro	pedro@gmail.com	11999999999	

Ao clicar no botão de Importar, é aberta uma nova tela apresentando as informações necessárias para importar, ao clicar na mensagem ‘Clique aqui para buscar o arquivo’ é aberta a janela para buscar o arquivo no seu computador.



Ao clicar em Exportar, não é aberta uma nova tela, um arquivo CSV é baixado automaticamente.

1.2.2.8 MENSAGENS AUTOMÁTICAS

Nessa tela é possível habilitar mensagens automáticas em seus atendimentos em caso de inatividade do cliente ou agente. Válido para: WhatsApp / Web Chat / Facebook / Telegram / Mercado Livre Mensagens.



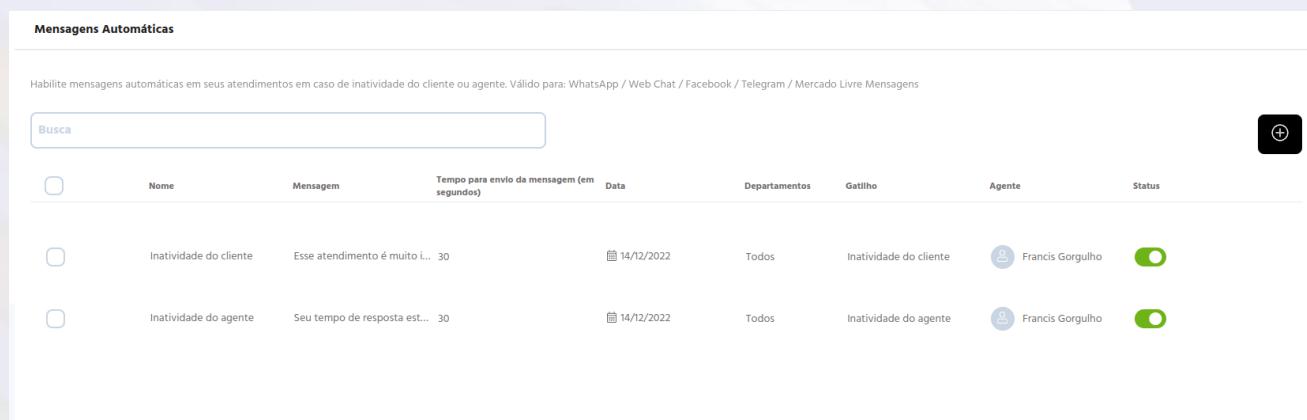
 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

80

Há um campo de busca rápida e também um botão para Adicionar uma nova mensagem automática,

Na tela apresenta uma Flag para selecionar a mensagem, Nome, Mensagem, Tempo para envio da mensagem (em segundos), Data, Departamentos, Gatilho, Agente e Status que possui uma Flag para ativar ou desativar além de permitir organizar as mensagens pela categoria departamentos e gatilho em uma seleção que aparece ao lado da categoria.

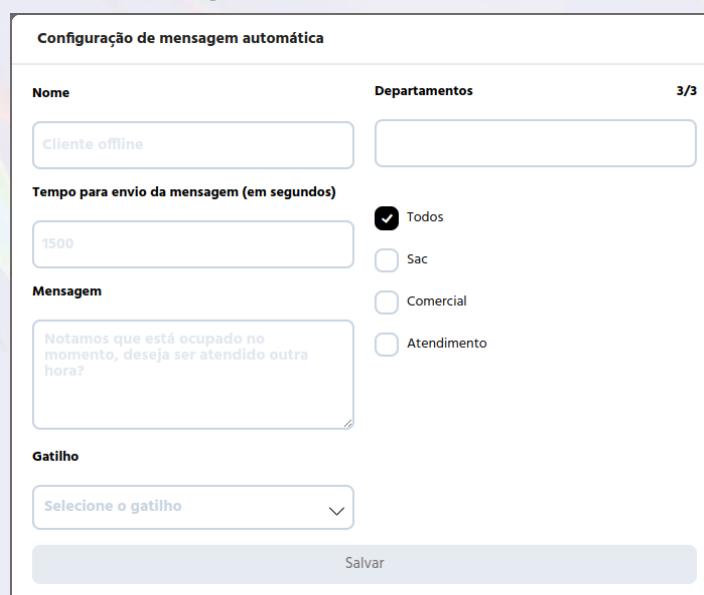


Mensagens Automáticas

Habilite mensagens automáticas em seus atendimentos em caso de inatividade do cliente ou agente. Válido para: WhatsApp / Web Chat / Facebook / Telegram / Mercado Livre Mensagens

	Nome	Mensagem	Tempo para envio da mensagem (em segundos)	Data	Departamentos	Gatilho	Agente	Status
<input type="checkbox"/>	Inatividade do cliente	Esse atendimento é muito i...	30	14/12/2022	Todos	Inatividade do cliente	Francis Gorgulho	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Inatividade do agente	Seu tempo de resposta est...	30	14/12/2022	Todos	Inatividade do agente	Francis Gorgulho	<input checked="" type="checkbox"/>

Ao clicar em Adicionar é aberta uma janela com as informações a serem criadas, você deve definir Nome, Tempo para envio da mensagem (em segundos), Mensagem, Gatilho e Departamento, sendo que a mensagem pode ser de apenas um ou mais departamentos.



Configuração de mensagem automática

Nome: Cliente offline

Departamentos: 3/3

Tempo para envio da mensagem (em segundos): 1500

Mensagem: Notamos que está ocupado no momento, deseja ser atendido outra hora?

Gatilho: Selecionar o gatilho

Salvar





Z·E·N·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

81

O Agente que aparece na tela, é quem criou ou editou a mensagem por último e em Departamentos irá apresentar a quantidade de departamentos que aquela mensagem está cadastrada, mas não irá mostrar detalhada qual é o departamento.

Para saber qual o departamento corresponde aquela mensagem, é necessário editar a mensagem, você pode fazer isso passando o mouse por cima da mensagem e ao lado da Flag Status irá aparecer o botão de editar e excluir.

Ao clicar em excluir, irá remover imediatamente e não aparecerá uma caixa de confirmação.

Departamentos	Gatilho	Agente	Status
Todos	Inatividade do cliente	Francis Gorgulho	
Todos	Inatividade do agente	Francis Gorgulho	

Ao lado de Nome tem uma Flag a esquerda, quando você seleciona, ele apresenta um botão para Excluir, essa funcionalidade é importante caso você queira Excluir várias mensagens simultaneamente.



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

82

<input checked="" type="checkbox"/>	Nome	Mensagem	Tempo para envio da mensagem (em segundos)	Data	Departamentos	Gatilho	Agente	Status
<input checked="" type="checkbox"/>	Inatividade do cliente	Esse atendimento é muito i...	30	14/12/2022	Todos	Inatividade do cliente	 Francis Gorgulho	<input checked="" type="button"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Inatividade do agente	Seu tempo de resposta est...	30	14/12/2022	Todos	Inatividade do agente	 Francis Gorgulho	<input checked="" type="button"/>



1.2.2.9 ENCERRAMENTO AUTOMÁTICO

Nessa tela é possível habilitar o encerramento automático de atendimentos em caso de inatividade do cliente. Válido para: WhatsApp / Web Chat / Facebook / Telegram / Mercado Livre Mensagens

Há um campo de busca rápida e também um botão para Adicionar uma novo encerramento,. Na tela apresenta uma Flag para selecionar a mensagem, Nome, Tempo de encerramento (em segundos), Data, Departamentos, Agente e Status que possui uma Flag para ativar ou desativar além de permitir organizar os encerramentos pela categoria departamentos em uma seleção que aparece ao lado da categoria.

Encerramento automático								
Habilite o encerramento automático de atendimentos em caso de inatividade do cliente. Válido para: WhatsApp / Web Chat / Facebook / Telegram / Mercado Livre Mensagens								
<input type="checkbox"/>	Nome	Tempo de encerramento (em segundos)	Data	Departamentos	Agente	Status		
<input type="checkbox"/>	Teste	1	21/11/2022	1	 Mauricio Martin	<input checked="" type="button"/>		



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

83

Ao clicar em Adicionar é aberta uma janela com as informações a serem criadas, você deve definir Nome, Tempo para encerramento automático (em segundos), Flag para habilitar o envio de mensagem automática, Mensagem de encerramento e Departamento, sendo que o encerramento pode ser de apenas um ou mais departamentos.

Configurações de encerramento automático
Departamentos
3/3

Nome

Tempo para encerramento automático (em segundos)

Enviar mensagem automática

Mensagem de encerramento

Este atendimento foi encerrado automaticamente por inatividade. Envie outra mensagem caso deseje iniciar uma nova conversa.

Todos

Sac

Comercial

Atendimento

Salvar

O Agente que aparece na tela, é quem criou ou editou o encerramento por último e em Departamentos irá apresentar a quantidade de departamentos que aquele encerramento está cadastrada, mas não irá mostrar detalhada qual é o departamento.

Para saber qual o departamento corresponde aquele encerramento, é necessário editar o encerramento, você pode fazer isso passando o mouse por cima do encerramento e ao lado da Flag Status irá aparecer o botão de editar e excluir.

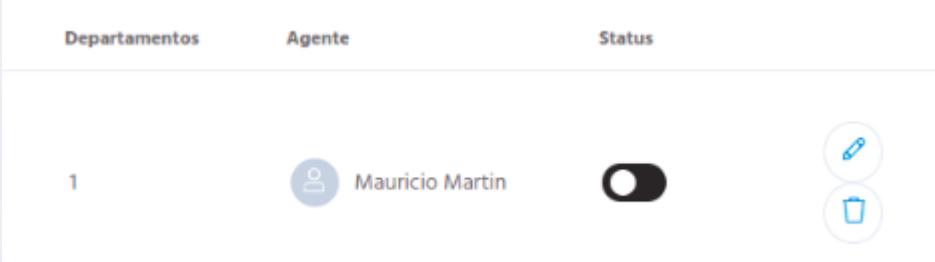


	Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

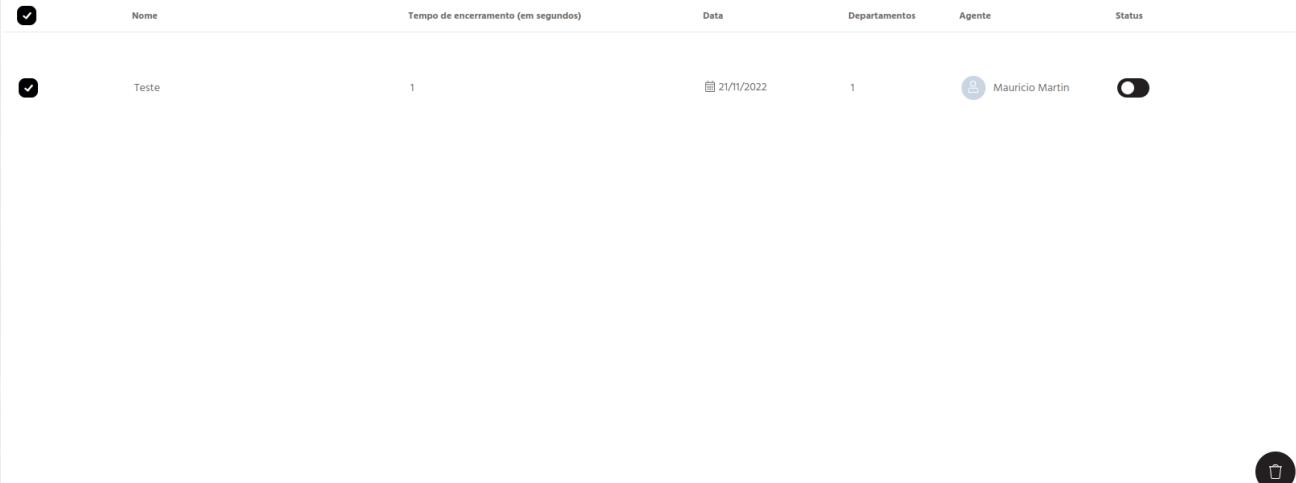
84

Ao clicar em excluir, irá remover imediatamente e não aparecerá uma caixa de confirmação.



Departamentos	Agente	Status
1	 Mauricio Martin	

Ao lado de Nome tem uma Flag a esquerda, quando você seleciona, ele apresenta um botão para Excluir, essa funcionalidade é importante caso você queira excluir várias mensagens simultaneamente.



Nome	Tempo de encerramento (em segundos)	Data	Departamentos	Agente	Status
Teste	1	21/11/2022	1	 Mauricio Martin	

1.2.2.10 STATUS DE PAUSA

Nessa tela é possível criar motivos de pausa que serão utilizados pelos agentes durante o expediente.



 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

85

Há um campo de busca rápida e também dois botões para Adicionar um novo motivo e o de Filtrar, ao clicar em Filtrar, irá aparecer uma caixa para selecionar o Status desejado, Ativo, Inativo ou Filtrar que seria ambos.

Na tela apresenta as categorias, Status de pausa, Emoji, Data criação, Data atualização, Agente e Status que possui uma Flag para ativar ou desativar além de permitir organizar os status de pausa por categoria status de pausa, data criação e data atualização em uma seleção que aparece ao lado da categoria.

Status de Pausa					
<input type="text" value="Busca"/> ⊕ ✖					
Status de pausa	Emoji	Data criação	Data atualização	Agente	Status
Descanso	😴	16/12/2022	16/12/2022	Erick Coelho	●
Pré-pausa		21/10/2022	16/12/2022	Erick Coelho	●
Banheiro		21/10/2022	21/10/2022	Efraim	●
Almoço		21/10/2022	21/10/2022	Efraim	●

Ao clicar em Adicionar é aberta uma janela com a informação a ser criada, você deve definir Nome do Status de pausa e também pode definir um Emoji para esse Status, caso queira retirar o Emoji tem um botão que remove essa configuração.



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

86

Configuração de Status de Pausa

Status

Emoji

Nenhum selecionado



Salvar

O Agente que aparece na tela, é quem criou ou editou o status por último.
Caso queira editar algum Status, você pode fazer isso passando o mouse por cima do encerramento e ao lado da Flag Status irá aparecer o botão de editar.



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

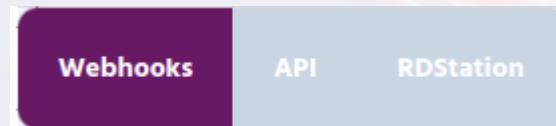
RD

87

Status de pausa	Emoji	Data criação	Data atualização	Agente	Status	Ações
Descanso	😴	16/12/2022	16/12/2022	Erick Coelho		
Pré-pausa	😴	21/10/2022	16/12/2022	Erick Coelho		
Banheiro	🚽	21/10/2022	21/10/2022	Efraim		
Almoço	😴	21/10/2022	21/10/2022	Efraim		

1.2.2.11 INTEGRAÇÕES

Em integrações temos 3 formas de integrar, por Webhooks, API e pela RDStation



1.2.2.11.1 Webhooks

Nessa tela você realiza a integração por Webhooks, nela você tem um botão de Adicionar. Na tela é apresentado o Nome da Integração, Link, Serviço e Status que possui uma Flag para ativar ou desativar além de permitir organizar os Webhooks por categoria Nome da Integração, Link e Status em uma seleção que aparece ao lado da categoria.

Nome da Integração	Link	Serviço	Status	Ações
altu	https://agent.altubots.com/altu-connector/demo/14	Atendimento		

 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

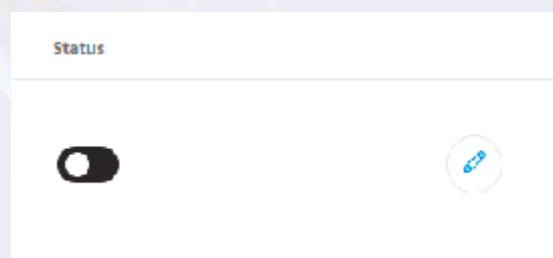
88

Ao clicar em Adicionar é aberta uma janela com os dados que precisam ser preenchidos, você deve definir Nome da integração e a URL do seu Endpoint (local que irá receber o Webhook).

“O webhook é um serviço que permite que você envie informações da plataforma para qualquer outro software. Configure a URL de cada serviço e as informações serão enviadas automaticamente.”



Para editar um Webhook já criado, basta passar o mouse por cima do Webhook e ir no botão de editar que irá aparecer logo após a Flag de Status.



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

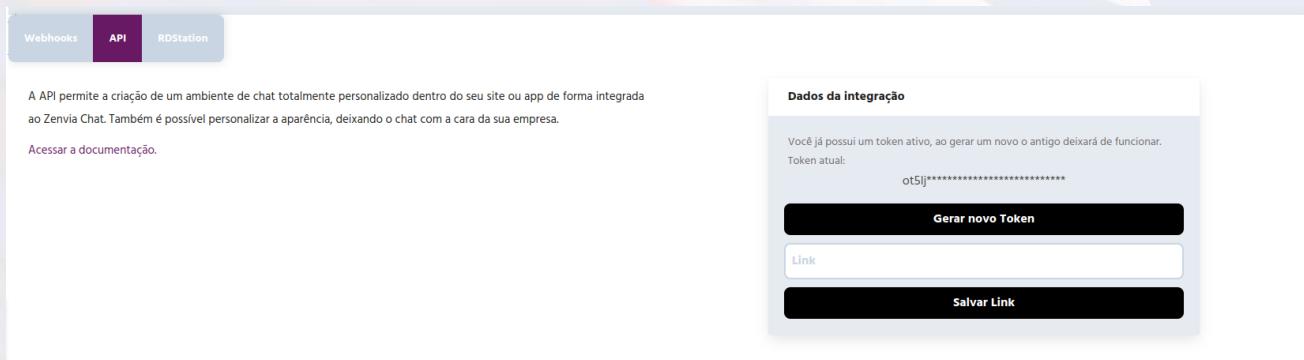
89

1.2.2.11.2 API

Nessa tela a API permite a criação de um ambiente de chat totalmente personalizado dentro do seu site ou app de forma integrada ao Zenvia Chat. Também é possível personalizar a aparência, deixando o chat com a cara da sua empresa.

Você pode acessar a documentação clicando [aqui](#)

Ao lado direito você tem os dados da integração, podendo gerar um Novo Token e você pode colocar o Link (?) e salvar logo abaixo.



The screenshot shows the Zenvia API integration settings. The 'API' tab is selected. A message on the left says: 'A API permite a criação de um ambiente de chat totalmente personalizado dentro do seu site ou app de forma integrada ao Zenvia Chat. Também é possível personalizar a aparência, deixando o chat com a cara da sua empresa.' Below this is a link 'Acessar a documentação.'. On the right, there's a section titled 'Dados da Integração' with a message: 'Você já possui um token ativo, ao gerar um novo o antigo deixará de funcionar.' It shows the current token as 'ot5ij*****'. There's a 'Gerar novo Token' button, a 'Link' input field, and a 'Salvar Link' button.

OBS: Cuidado para não gerar um novo Token sem necessidade.

1.2.2.11.3 RDStation

Nessa tela você integra com a ferramenta da RD, o RD Station é um software de automação de marketing que te ajuda na captação, gestão e comunicação com clientes e leads (clientes potenciais).

Essa integração transforma automaticamente as conversas iniciadas através da Zenvia em leads no RD Station. Isso vai acontecer todas as vezes em que os visitantes deixarem um recado ou preencherem o formulário de pré atendimento do widget da Zenvia e quando o atendente preencher os dados do cliente na tela de atendimento.

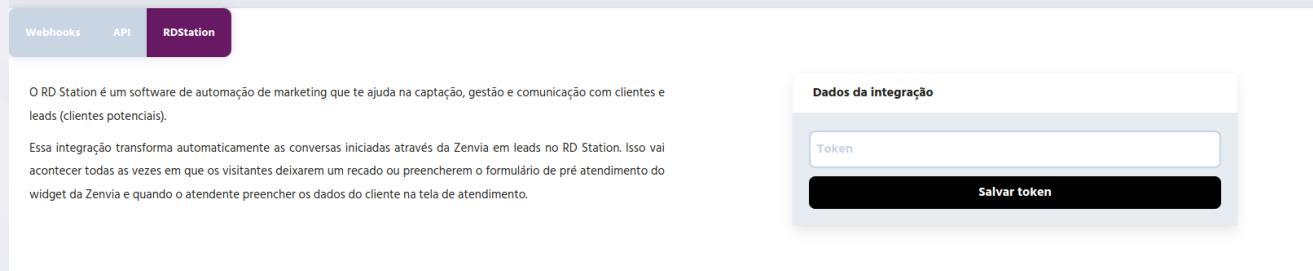
A direita você deve colocar o Token da RD para integrar com a ferramenta.



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

90



Webhooks API RDStation

O RD Station é um software de automação de marketing que te ajuda na captação, gestão e comunicação com clientes e leads (clientes potenciais). Essa integração transforma automaticamente as conversas iniciadas através da Zenvia em leads no RD Station. Isso vai acontecer todas as vezes em que os visitantes deixarem um recado ou preencherem o formulário de pré atendimento do widget da Zenvia e quando o atendente preencher os dados do cliente na tela de atendimento.

Dados da integração

Token

Salvar token

1.2.3 CONTA

Nessa tela é configurado os dados da empresa, as informações que devem ser preenchidas são:

Contato Principal

Empresa

Razão Social

CPF/CNPJ

Inscrição Estadual

Endereço, Número, CEP, Bairro, Cidade, Estado

Telefone, Celular

E-mail

Fuso Horário

Idioma



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

91

Título

Contato Principal

Empresa

Razão Social

CPF/CNPJ

Inscrição Estadual

Endereço

Número

CEP

Bairro

Cidade

Estado

Telefone

Celular

william.brito@salessupport.com

-0300

pt

Salvar

OBS: Quando o usuário fica muito tempo em inatividade, ele é deslogado e relogado na plataforma e é apresentado uma mensagem automática.

O agente ficou muito tempo sem enviar uma mensagem ou o cliente está demorando para responder? X

Utilize o Zenvia Chat para configurar mensagens automáticas e retome contatos.

[Veja como configurar mensagens automáticas](#)

2 LOGIN USUÁRIO

Acessando o Login de Usuário <https://zchat.zenvia.com/>, inicialmente você verá uma barra superior com algumas opções.



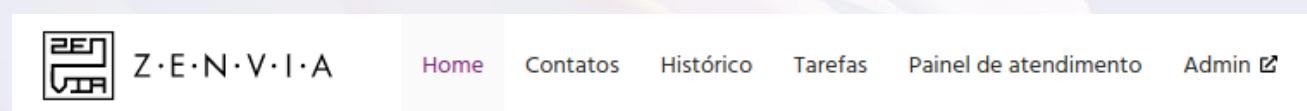
 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

92

2.1 MENU PRINCIPAL

No menu principal, temos as seguintes opções: Home, Contatos, Histórico, Tarefas, Painel de atendimento e Admin (Este último só estará visível caso o seu perfil tenha acesso Admin).



Logo à direita neste mesmo menu, você tem um ícone de discador (ficará acessível quando ativar a telefonia), um ícone interrogativo que direciona para a nossa [Central de Ajuda](#) e o seu Perfil que permite realizar algumas ações.



2.1.1 HOME

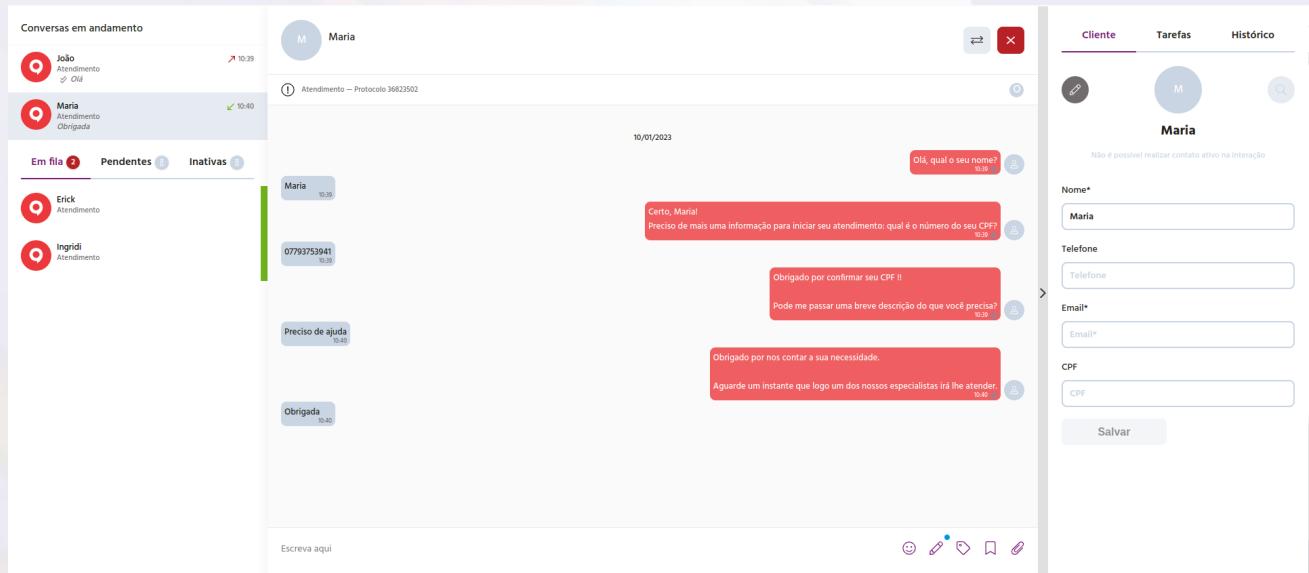
Nesta tela temos informações divididas em três blocos, a esquerda temos as informações de conversas que estão em andamento, conversas que estão na fila, que estão pendentes e inativos ([Bloco Esquerdo](#)), centralizado temos a visão do atendimento em si com as trocas de mensagens ([Bloco Central](#)) e a direita informações do cliente e histórico ([Bloco Direito](#)).



 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

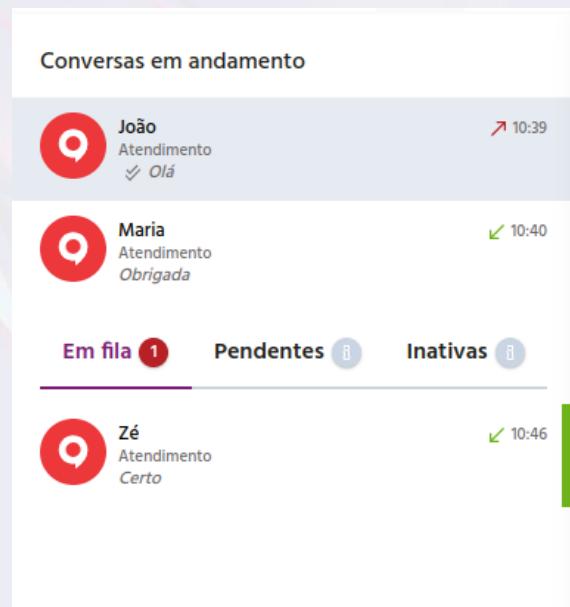
93



The screenshot shows the Zenvia Chat interface. On the left, there's a sidebar titled "Conversas em andamento" (Active Conversations) showing two active chats: "João Atendimento Olá" (last message at 10:39) and "Maria Atendimento Obrigada" (last message at 10:40). Below this are tabs for "Em fila" (1), "Pendentes" (0), and "Inativas" (0). The main area shows a conversation with "Maria" starting with a message "Olá, qual o seu nome?" (Last message at 10:39). The user responds with "Certo, Maria! preciso de mais uma informação para iniciar seu atendimento: qual é o número do seu CPF?". The user then asks "Obrigado por confirmar seu CPF!!" and "Pode me passar uma breve descrição do que você precisa?". The user replies "Obrigado por nos contar a sua necessidade." and "Aguarde um instante que logo um dos nossos especialistas irá lhe atender." To the right, there's a "Cliente" tab with a form to enter "Nome*", "Telefone", "Email*", and "CPF", with a "Salvar" (Save) button.

2.1.1.1 BLOCO ESQUERDO

Nesse grupo esquerdo, na parte superior temos as Conversas em Andamento, essas são as conversas que estão ativas e atribuídas ao usuário, é possível identificar o nome do cliente, o horário da última interação e de quem foi a interação, cliente (seta verde para baixo) e usuário (seta vermelha para cima) e também a última mensagem.



 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

94

As conversas são atribuídas de forma automática para o usuário, respeitando o limite configurado pelo Administrador no painel Admin em [Configurações de Agentes](#).

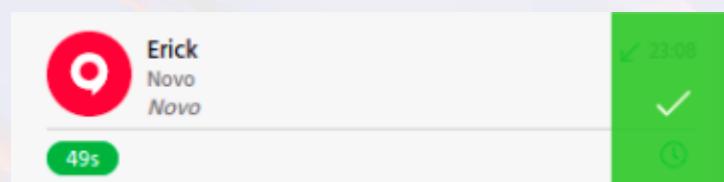
Caso o usuário queira pegar um atendimento a mais do que o configurado, o mesmo deve selecionar o atendimento que está Em fila ou em Pendentes e confirmar manualmente. A confirmação também é necessária quando o atendimento é atribuído automaticamente.



Quando o departamento que o usuário está cadastrado, possui um SLA configurado, irá apresentar o tempo junto ao atendimento, esse primeiro SLA é o tempo que o agente tem para confirmar o atendimento.

Caso não seja aceito dentro do SLA configurado, uma mensagem é enviada ao cliente, exemplo: **Desculpe, todos os agentes estão ocupados no momento.**

Deixe uma mensagem ou inicie uma nova conversa mais tarde.



Confirmando o atendimento dentro do SLA, irá iniciar a nova contagem de primeira resposta, ao se aproximar do tempo limite irá apresentar a mensagem **Prestes a expirar** e após passado o tempo, o contador irá ficar vermelho e com tempo negativo e com a mensagem **SLA Expirado**.





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

95

The image displays three separate screenshots of a chat interface, likely from a mobile application. Each screenshot shows a message from a user named 'Erick'. The first two messages are green (indicating they were sent by the user) and the third is red (indicating it was received by the user). The timestamps for all messages are '22:52'. The first message has a green checkmark icon and a green button below it showing '02m 41s'. The second message has a green checkmark icon and a yellow button below it showing '10s'. The third message has a red checkmark icon and a red button below it showing '-09s'. To the right of each message, there is a small circular icon with a clock symbol.

Ao passar o mouse por cima do contador, irá apresentar o Status do SLA e o tempo decorrido para cada etapa.

This screenshot shows a tooltip or pop-up window overlaid on the Zenvia Chat interface. The tooltip contains the text 'Status SLA: No prazo' (SLA status: Not on time). Below this, it shows two items: 'Espera:' (Waiting) with a duration of '57s' and 'Primeira resposta:' (First response) with a duration of '02m 57s'. The main chat interface in the background shows a message from 'Erick' with a red checkmark icon and a red button showing '57s'.

Na imagem abaixo apresenta que a primeira resposta foi dada dentro do SLA estabelecido, porém a finalização do atendimento não ocorreu dentro do prazo estabelecido.





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

96

Erick
Novo
ok
-02m 14s 23:16
SLA Expirado

Status SLA: Expirado
Atendimento: -02m 14s
Primeira resposta: 02m 52s

Inativas 9

Abaixo das Conversas em Andamento, você terá a visibilidade dos atendimentos Em Fila, Pendentes e Inativos.

Em Fila, você terá todos os atendimentos que ainda não tiveram nenhuma interação humana, no caso os clientes estão aguardando a sua vez e também algum atendimento que tenha sido transferido para o seu departamento por algum outro usuário.

Atendimentos não iniciados e que estão em fila para atendimento.

Conversas em andamento

João Atendimento Olá 10:39

Maria Atendimento Obrigada 10:40

Em fila 1 Pendentes Inativas

Zé Atendimento Certo 10:46





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

97

Em Pendentes, ficará os seus atendimentos que ainda não foram finalizados e que estão aguardando alguma tratativa.

Normalmente ficam nessa tela quando você inicia o dia e algum outro usuário transferiu um atendimento para você ou ficou algum atendimento pendente de mais cedo ou de outro dia. Atendimentos iniciados e atualmente na lista de pendentes.

The screenshot shows the 'Conversas em andamento' (Pending Conversations) screen. At the top, it says 'Sem conversas em andamento' (No pending conversations) and 'Suas interações serão exibidas aqui' (Your interactions will be displayed here). Below this, there are three tabs: 'Em fila' (1), 'Pendentes' (1), and 'Inativas' (3). The 'Pendentes' tab is selected. A search bar below the tabs contains the placeholder 'Buscar pendentes'. A single conversation card is visible, showing a profile picture of a user named 'João' with the status 'Atendimento' (Assistance). To the right of the name is a timestamp '16:01' and a green vertical bar. Below the name, a note says 'Seu atendimento foi transferido para o agente Erick' (Your service was transferred to agent Erick).





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

98

Para pegar o atendimento e deixá-lo ativo é necessário selecioná-lo e confirmá-lo.



Em Inativas ficará os atendimentos que estavam Em Fila e que foram perdidos (sem atendimento).

Chamados não atendidos, fora do horário de atendimento ou expirados

Conversas em andamento

Atendente	Mensagem	Hora
Maria	Atendimento Obrigada	10:40
Zé	Atendimento ↓ Desculpe, todos os agentes estão ocupados no m...	10:49
Ingridi	Atendimento ↓ Desculpe, todos os agentes estão ocupados no m...	10:44
Erick	Atendimento ↓ Desculpe, todos os agentes estão ocupados no m...	10:44

Em fila (0) **Pendentes** (0) **Inativas** (3)

Como nos demais, para retirar o atendimento dessa sessão, é necessário confirmá-lo, porém ele irá ser finalizado diretamente e não irá para a sua tela de conversa.

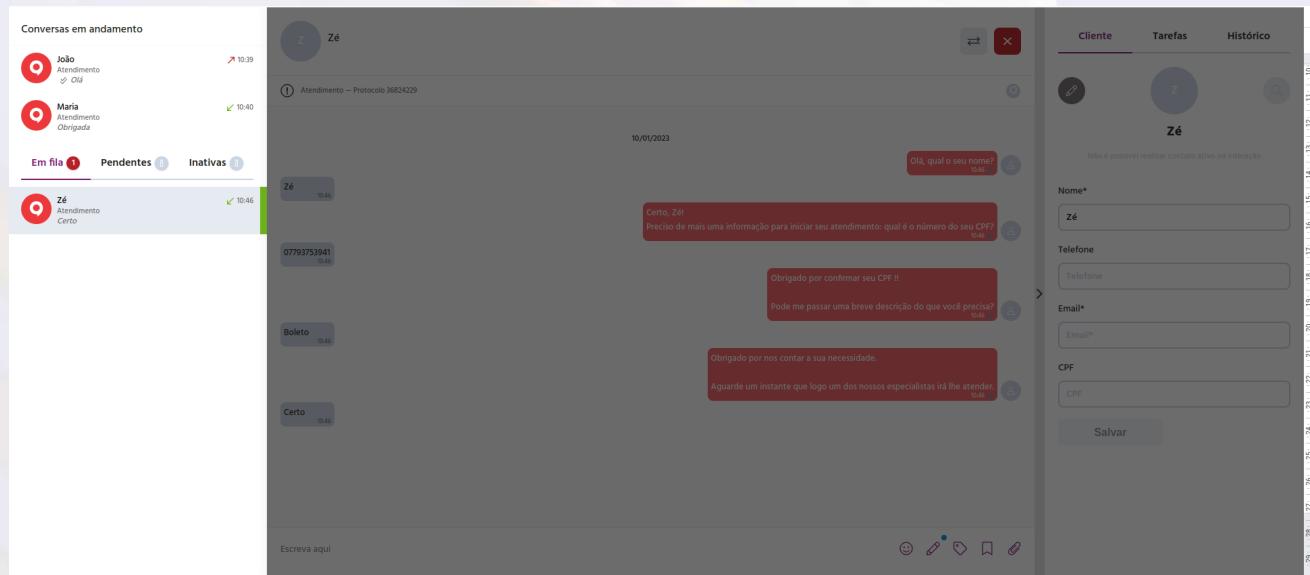


 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

99

Todas as conversas que estão nas abas de Em Fila, Pendentes e Inativos, ao selecionar, irá aparecer com o bloco central e direita escurecido impedindo ações, sendo necessário atribuir o atendimento ou encerrar no caso de inativos.



Obs: O ícone ao lado esquerdo do nome do cliente, representa o canal que o cliente utilizou para entrar em contato (Whatsapp, Widget ...)



2.1.1.2 BLOCO CENTRAL

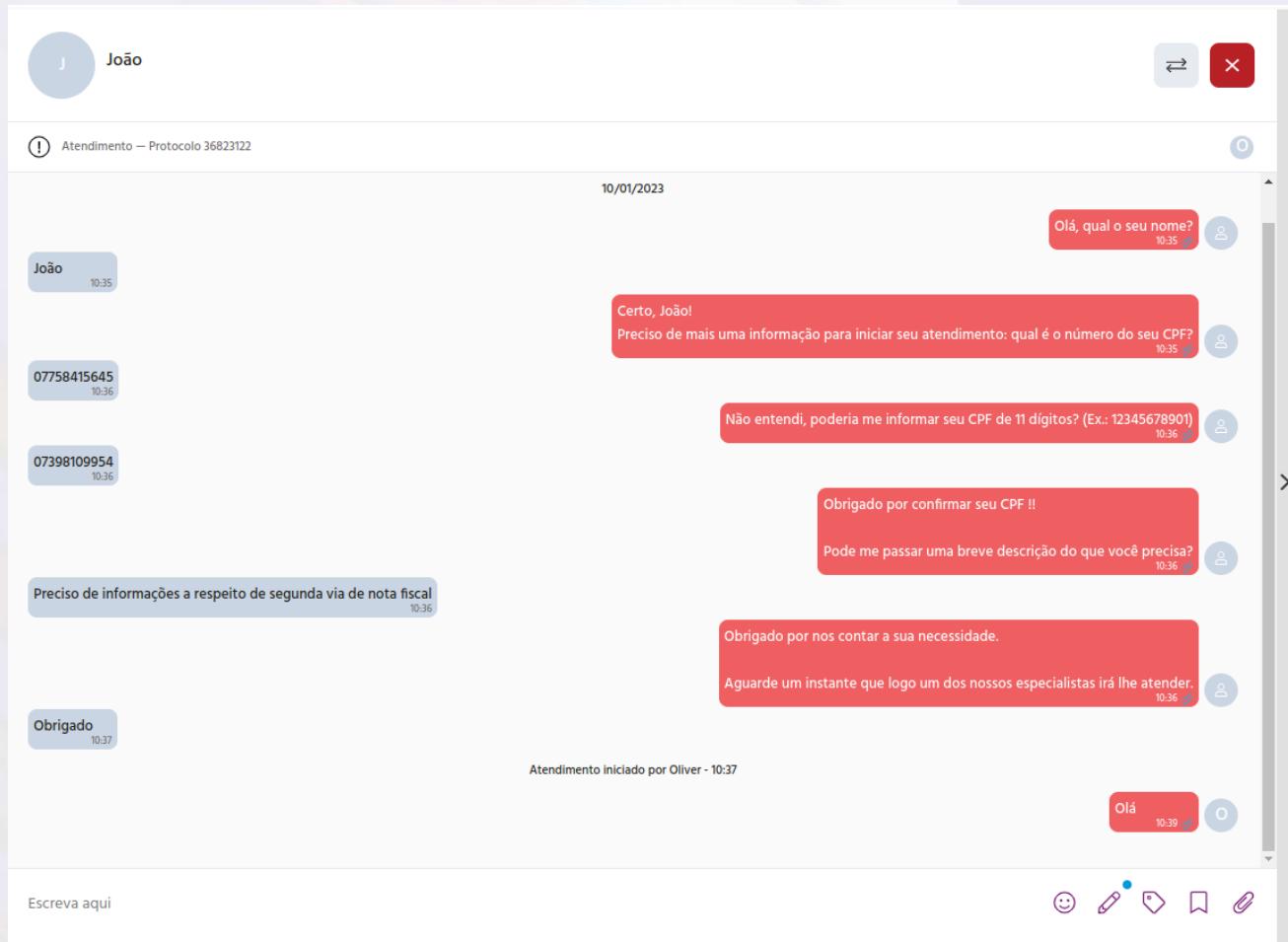
Nesse bloco é apresentado o nome do cliente, o departamento, número do protocolo, as trocas de mensagens, local para o usuário escrever as mensagens que serão enviadas.



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

100



João

① Atendimento – Protocolo 36823122

10/01/2023

João 10:35

Olá, qual o seu nome? 10:35

07758415645 10:36

Certo, João!
Preciso de mais uma informação para iniciar seu atendimento: qual é o número do seu CPF? 10:36

07398109954 10:36

Não entendi, poderia me informar seu CPF de 11 dígitos? (Ex.: 12345678901) 10:36

Obrigado por confirmar seu CPF !!

Pode me passar uma breve descrição do que você precisa? 10:36

Preciso de informações a respeito de segunda via de nota fiscal 10:36

Obrigado 10:37

Atendimento iniciado por Oliver - 10:37

Olá 10:39

Escreva aqui

No canto superior direita haverá dois botões, sendo o primeiro para Transferir o atendimento e o segundo para encerrar o atendimento.



Erick

Ao selecionar o botão de transferência, irá aparecer a tela com as opções disponíveis, sendo possível transferir o atendimento para um departamento (irá entrar na filas dos agentes configurados) ou para um agente específico (irá entrar para conversas em atendimento do agente ou para os seus pendentes)





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

101

Transferir Atendimento

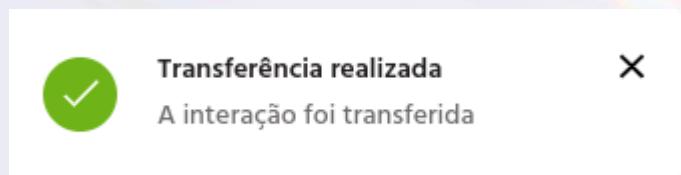
Buscar agentes ou departamentos

Atendimento
02 atendentes

Erick
Atendimento

Oliver
Atendimento

Feito a transferência, aparecerá uma notificação no canto superior direito e a na troca de mensagens irá constar a informação que o atendimento foi transferido de agente.



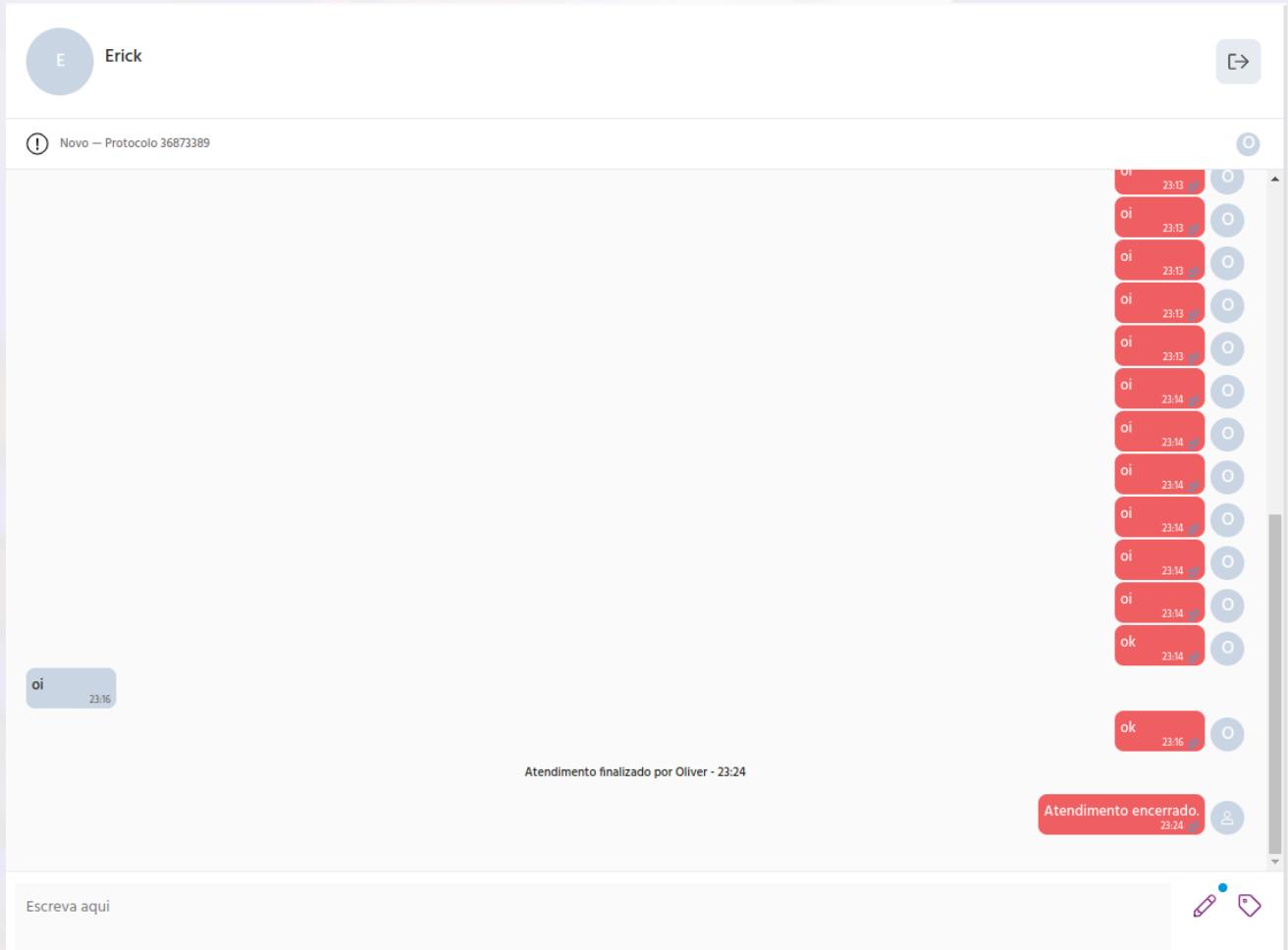
Ao selecionar o botão de encerrar o atendimento, a tela de conversa irá modificar, deixando a troca de mensagens bloqueada, apresentando um novo ícone no canto superior direito que é para sair daquele atendimento e também irá aparecer uma notificação que o atendimento foi encerrado.



	Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

102



The screenshot shows a chat conversation between a customer named 'Erick' and an agent named 'Oliver'. The customer sent 'oi' at 23:16. The agent responded with a series of messages from 'oi' to 'ok' at 23:13 and 23:14 respectively. A message 'Atendimento finalizado por Oliver - 23:24' indicates the end of the service. The interface includes a text input field 'Escreva aqui' and a toolbar with icons for edit, delete, and other actions.



Da mesma forma, o atendimento em Conversas em atendimento no bloco esquerdo irá modificar, apresentando agora uma confirmação de encerramento em vermelho e o contador de SLA de atendimento irá parar.

Se passar o mouse pelo contador, irá aparecer as informações dos SLAs.



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

103

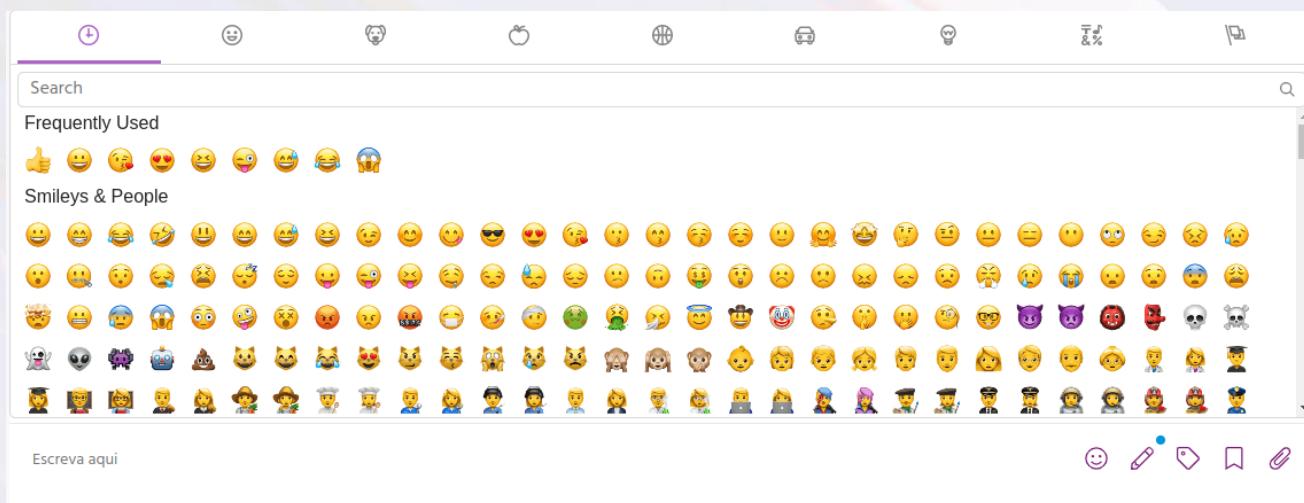


O fechamento deste atendimento pode ser feito clicando no X em Conversas em Atendimento ou no ícone Sair do bloco central.

No espaço reservado para escrever as mensagens ao cliente, há algumas ações que podem ser realizadas.



A primeira é a de Emoji, possibilitando o envio de emojis caso seja permitido dentro do formato de atendimento adotado pela empresa.



O segundo é o de Anotações, permite o agente inserir algum comentário relacionado ao atendimento em questão, permite também adicionar algum tipo de arquivo pertinente ao atendimento.

Não é necessário clicar em Salvar, ao interagir com a Anotação o processo de salvamento é feito automaticamente.





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

104

Anotação X**Esse atendimento foi bem legal !!**

Escolha um arquivo...

image - 2023-01-10T164407.605.png X

O terceiro é a ação de TAGs, permite você atribuir TAGs ao seu atendimento, facilitando o entendimento de que tipo de situação foi tratada ali, por exemplo, um assunto Financeiro. A TAG é cadastrada pelo Administrador em [Configurações de Tags](#).

Selecionar tags

Buscar tags

Financeiro

Escreva aqui

O quarto ícone é a ação de Respostas prontas, essa ação serve para agilizar o atendimento quando é necessário dar uma resposta que é padrão e corriqueira. O Administrador cadastrada às Respostas, e elas são configuradas por departamento, logo todos os agentes do mesmo departamento vão ter acesso às mesmas respostas.

Respostas prontas

Escreva aqui



Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

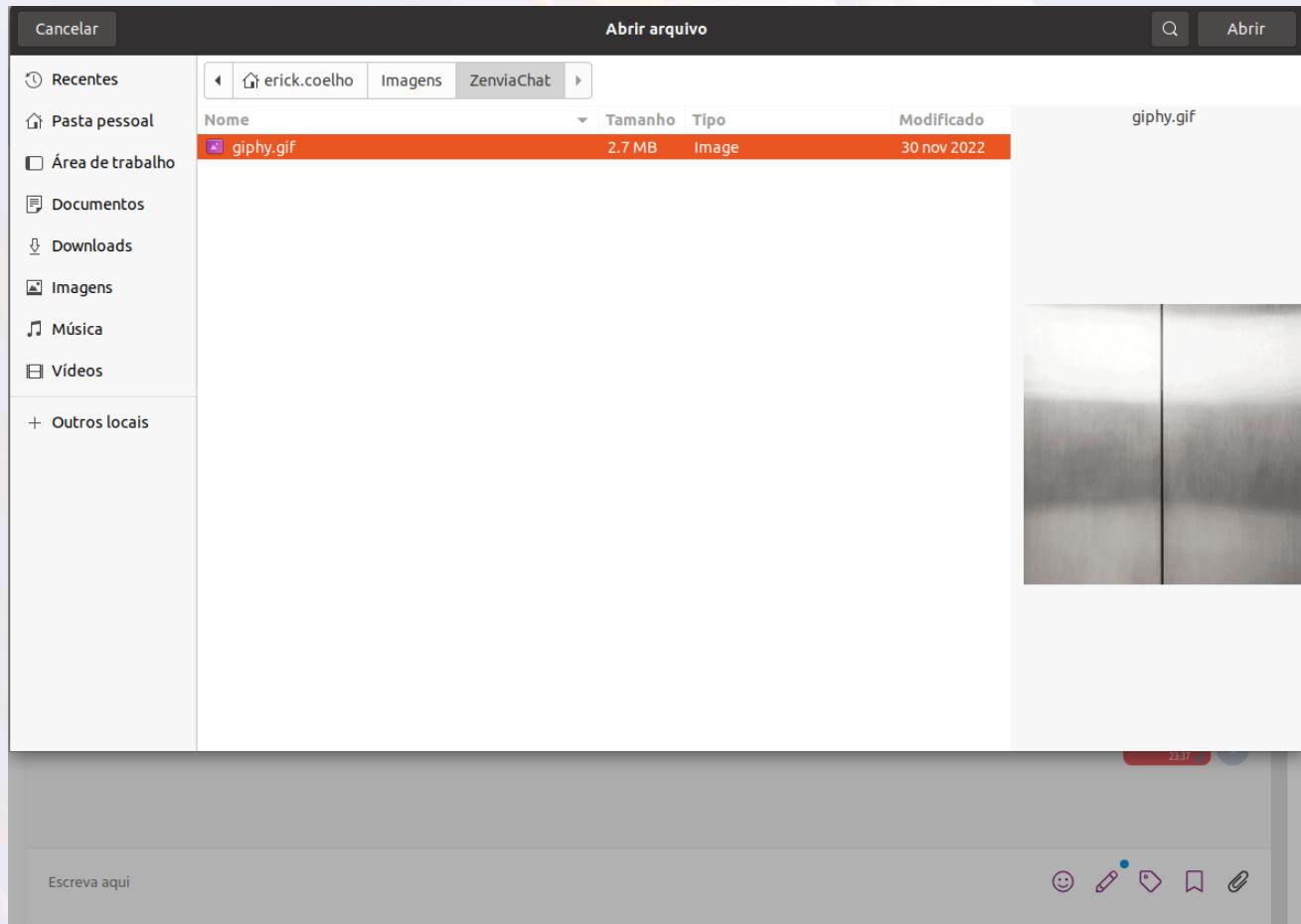
Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

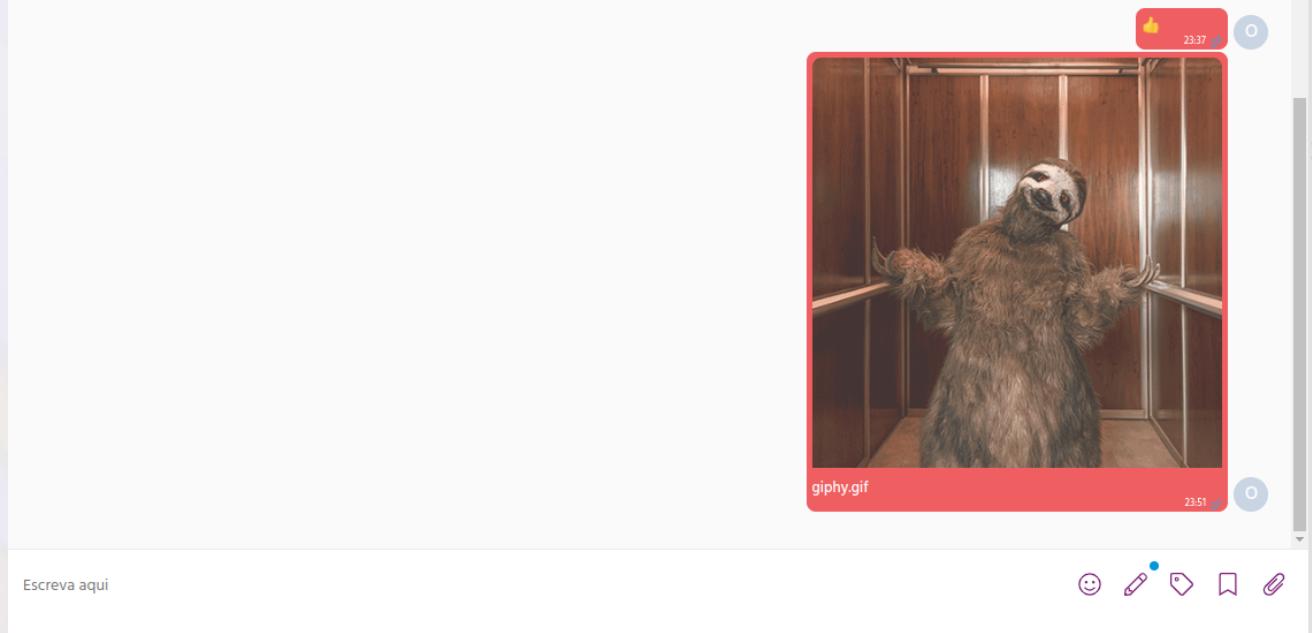
RD

105

O último é ação de enviar arquivos, irá abrir a janela para buscar documentos/imagens/vídeos que deseja enviar ao cliente.

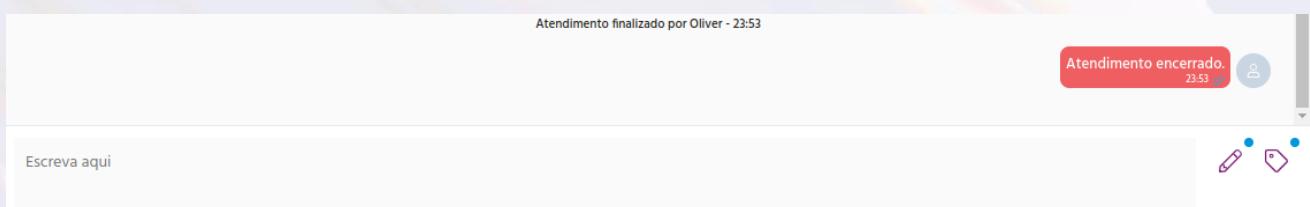


106



A screenshot of a Zenvia Chat interface. At the top right, there is a red button with a thumbs-up icon and the text "23:37". Below it is a large image of a sloth standing on its hind legs, leaning against a wooden railing. The image has a red border and the text "giphy.gif" at the bottom. At the bottom left, there is a text input field with the placeholder "Escreva aqui" and a row of six icons: smiley face, pencil, flag, bookmark, paperclip, and microphone.

Como mencionado anteriormente, no momento que o atendimento é encerrado, não é permitido mais o envio de mensagens e as únicas ações disponíveis são as de Anotação e TAGs.



A screenshot of a Zenvia Chat interface. At the top right, there is a red button with the text "Atendimento encerrado." and the time "23:53". Below it is a text input field with the placeholder "Escreva aqui" and a row of six icons: smiley face, pencil, flag, bookmark, paperclip, and microphone.

OBS: Caso o canal utilizado pelo cliente seja Whatsapp, após a opção de enviar arquivos terá um ícone de microfone permitindo o agente realizar o envio de áudios diretamente pela ferramenta.



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

107

2.1.1.3 BLOCO DIREITO

No bloco da direita, temos três abas, Cliente, Tarefas e Histórico.





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

108

Cliente **Tarefas** **Histórico**

  
Erick
Não é possível realizar contato ativo na interação

Nome*

Telefone

Email*

CPF

Salvar

Em Clientes, irá conter as informações do cliente que entrou em contato.

Ao lado esquerdo do nome do cliente há um botão de Editar, este é utilizado caso alguma informação não esteja cadastrada, você pode adicionar diretamente nos campos apresentados e clicar em Salvar, na sequência irá aparecer uma notificação





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

109

Cliente **Tarefas** **Histórico**




Erick
 

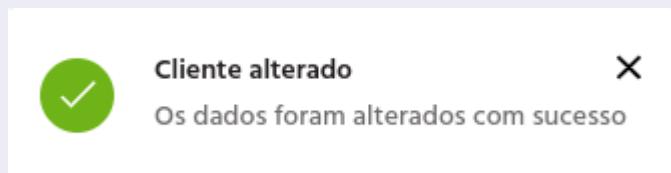
Nome*

Telefone

Email*

CPF

Salvar





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

110

No lado direito do nome do cliente, há o botão de Pesquisar, nele irá conter um campo de busca, que deve ser preenchido com o nome do cliente que você deseja atribuir ao atendimento, por exemplo o Erick entrou com um outro e-mail ou outro telefone, mas você já possui o cadastro dele correto, logo você pode **Trocar** as informações do atendimento para o cliente correto.

Você pode também Agrupar outros contatos que pertençam ao cliente, mantendo o histórico dentro das mesmas informações do cliente.





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

111

Agrupar cadastros



Não há conflitos entre os cadastros

Agrupar

Quando algum dado de contato diverge no momento de Agrupar, nossa ferramenta apresenta as informações e dá as opções que serão mantidas.

Agrupar cadastros



Há conflitos no cadastro, selecione abaixo os dados a serem mantidos.

Os dados mais recentes são selecionados por padrão

Nome

Maria

Erick

Agrupar





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

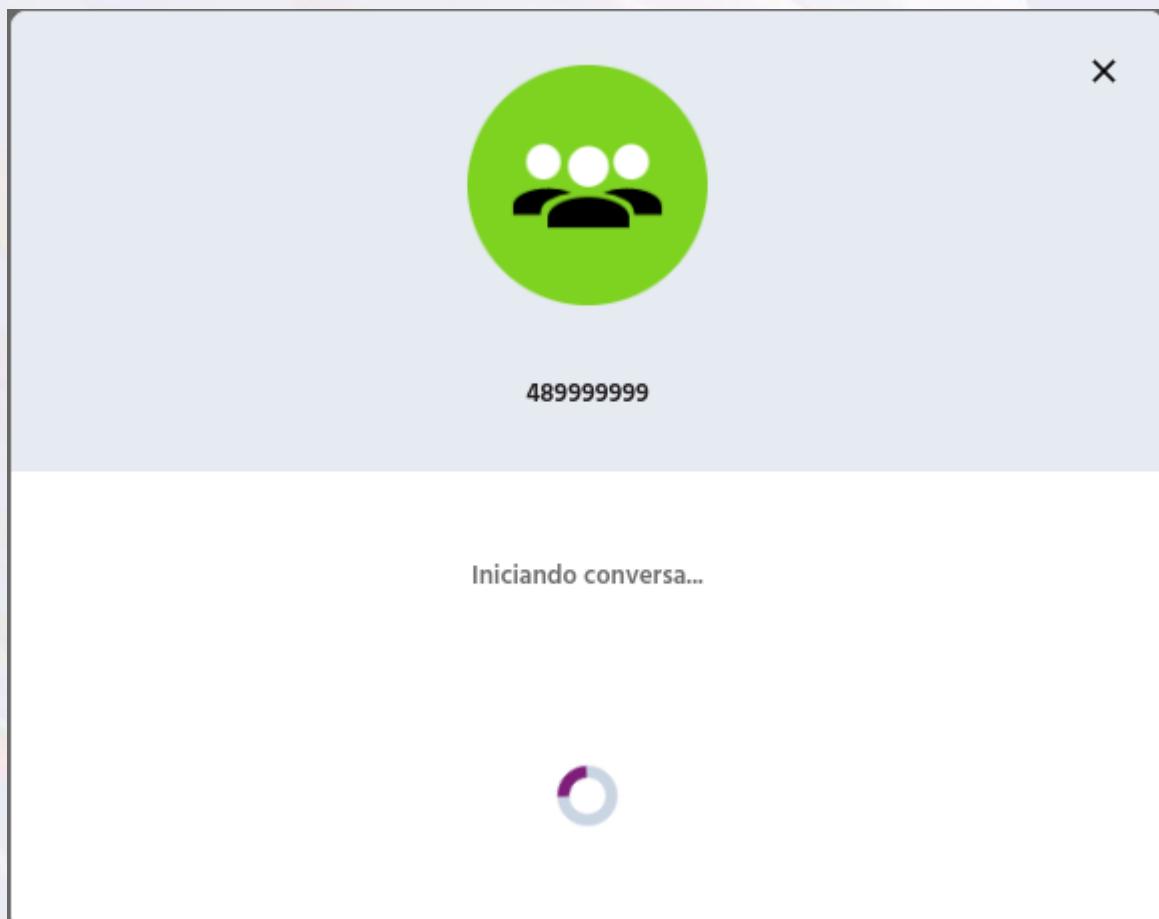
Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

112

Quando o Agente possui telefonia habilitada, ele pode clicar no ícone abaixo do nome do Cliente e realizar uma chamada para ele.

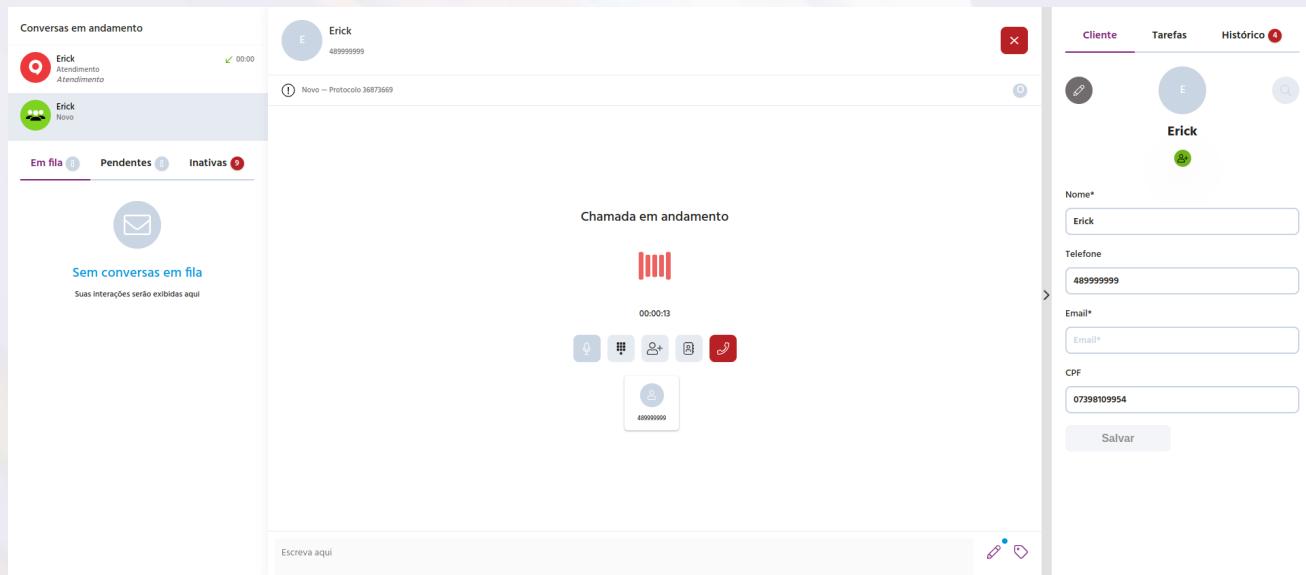
Esse contato telefônico, ficará registrado em Conversas em Andamento no bloco da esquerda.



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual Classificação da Informação: Interna - Clientes	Versão 2.0 Criação [30/11/2022]
--	---	--

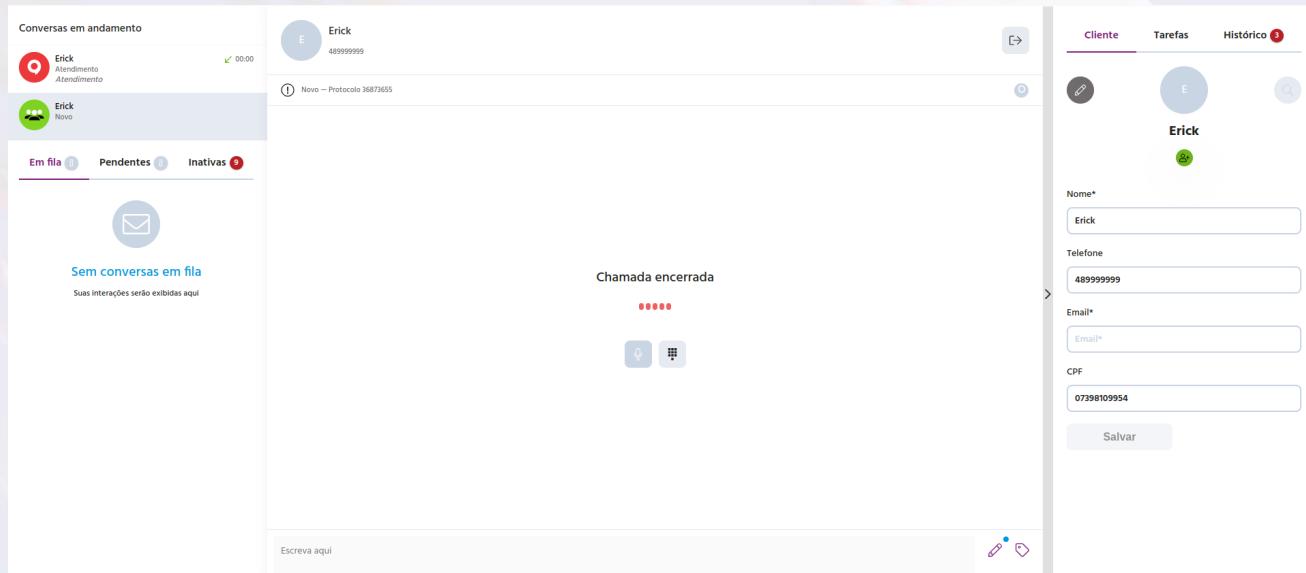
RD

113



The screenshot shows the Zenvia Chat interface. On the left, there's a sidebar with 'Conversas em andamento' (Active conversations) showing one active call with 'Erick' (48999999) and one new message from 'Erick'. Below it are tabs for 'Em fila', 'Pendentes', and 'Inativas'. In the center, a call is in progress with 'Erick' (48999999). On the right, a detailed client profile for 'Erick' is displayed, including fields for Nome*, Telefone, Email*, and CPF, with a 'Salvar' (Save) button at the bottom.

Após encerrar a chamada, basta clicar no ícone de sair no canto superior direito do bloco central.



This screenshot shows the same Zenvia Chat interface after the call has ended. The central area now displays 'Chamada encerrada' (Call ended) with a red 'END' button. The client profile for 'Erick' remains on the right side of the screen.

Em Tarefas, você pode atribuir uma ação que precisa ser realizada para aquele contato, por exemplo, verificar no sistema a segunda via da nota fiscal do mês e retornar por e-mail.  Após salvar uma notificação será apresentada.



Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

114

Cliente Tarefas Histórico 4

Editar Tarefa

Nome da Tarefa *

Segunda Via Nota Fiscal

Descrição

Verificar no sistema R2D2 a segunda via de nota fiscal do mês de Dezembro/2022 e retornar no e-mail cadastrado até sexta-feira 13/01/23.

Data *

12/01/2023

Hora *

12:00

Salvar



Tarefas

A ação foi realizada

X





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

115

Obs: A Tarefa é associada ao cliente para aquele atendimento (protocolo)

Em Histórico você tem acesso ao histórico dos atendimentos daquele cliente em questão.

Atendimento	Protocolo	Data
Atendimento	Protocolo 36873580	10/01/23
Novo	Protocolo 36873389	10/01/23
Atendimento	Protocolo 36822455	10/01/23
Novo	Protocolo 36873669	00:18
Novo	Protocolo 36873668	00:17
Novo	Protocolo 36873655	00:13

Clicando em um dos atendimentos apresentados, irá abrir toda a interação que o cliente teve com o agente naquele atendimento anterior.





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

116

Cliente **Tarefas** **Histórico 4**

Buscar no histórico

Atendimento 10/01/23
Protocolo 36873580

cessidade.
Aguarde um instante que logo um dos nossos especialistas irá lhe atender.

23:55

oi 23:55

Com qual departamento deseja falar?

23:55

Atendimento 23:56

Atendimento iniciado por Oliver - 23:56

Atendimento finalizado por Oliver - 23:59

Atendimento encerrado.

23:59

Novo 10/01/23
Protocolo 36873389

Atendimento 10/01/23
Protocolo 36822455

Novo 00:18
Protocolo 36873600



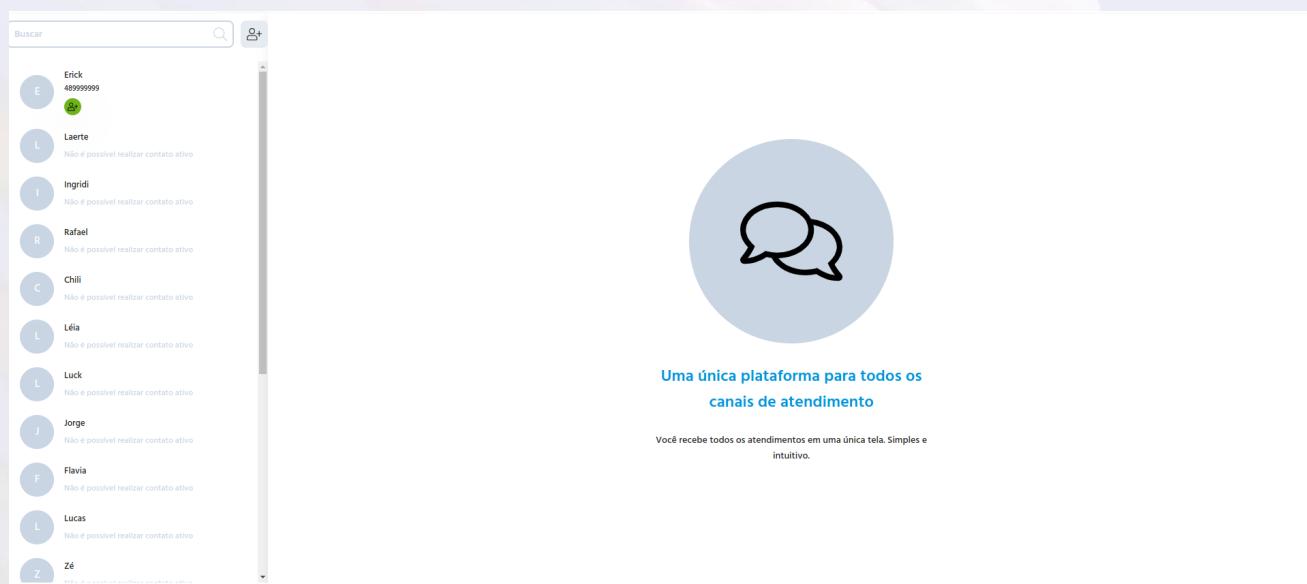
 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

117

2.1.2 CONTATOS

Nesta tela temos as informações dos clientes que entraram em contato, sendo que podemos realizar uma busca por nome através da barra de pesquisa no canto superior esquerdo, quanto buscar pela barra de rolagem à esquerda.



The screenshot shows a list of contacts on the left side of the screen. Each contact is represented by a small circular icon with a letter (E, L, I, R, C, L, L, J, F, L, Z) and a name. Some contacts have additional information like phone numbers or status messages. A large blue circular icon with two white speech bubbles is positioned in the center-right area. Below it, there is a promotional text and a small note.

Nome	Detalhes
Erick	489999999
Laerte	Não é possível realizar contato ativo
Ingridi	Não é possível realizar contato ativo
Rafael	Não é possível realizar contato ativo
Chili	Não é possível realizar contato ativo
Léia	Não é possível realizar contato ativo
Luck	Não é possível realizar contato ativo
Jorge	Não é possível realizar contato ativo
Flavia	Não é possível realizar contato ativo
Lucas	Não é possível realizar contato ativo
Zé	

Uma única plataforma para todos os canais de atendimento

Você recebe todos os atendimentos em uma única tela. Simples e intuitivo.

Ao lado da barra de pesquisa, á um botão para adicionar um novo contato, irá aparecer uma nova janelas com as informações que precisam ser adicionadas como: Nome, Telefone, E-mail, CPF, sendo Nome e E-mail obrigatório.

Quando o cliente entrar em contato e os dados dele estiverem preenchidos, automaticamente ele será identificado e seu histórico será atribuído ao contato.





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

118

Adicionar novo cadastro

X

Preencha abaixo os dados do novo cadastro:

Nome*

Nome*

Telefone

Telefone

Email*

Email*

CPF

CPF

Adicionar

É possível também Editar um contato já existente, basta selecionar o Contato desejado, irá abrir a mesma tela acima, porém já com os dados existentes.
Basta adicionar ou modificar aquele que deseja e Salvar.





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

119

Editar Contato

X

Edite abaixo os dados do cadastro:

Nome*

Léia

Telefone

Telefone

Email*

Email*

CPF

CPF

Salvar

2.1.3 HISTÓRICO

Nesta tela temos o histórico de todos os atendimentos, independente do Agente.





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

120

The screenshot shows the Zenvia Chat interface. On the left, there is a sidebar titled "Buscar no histórico" with a search bar. Below it is a list of recent interactions with clients: Erick, Ingridi, Rafael, Lucas, Chili, Maria, Luck, Léia, João, Erick, Não identificado (48999333016), and Não identificado (11932342323). Each entry includes a small profile picture, the client's name, and the date of the interaction. In the center, there is a large blue circular icon containing two white speech bubbles. To the right of the icon, the text "Uma única plataforma para todos os canais de atendimento" is displayed. Below this, a smaller text states: "Você recebe todos os atendimentos em uma única tela. Simples e intuitivo." At the bottom right of the interface, there is a "Salvar" (Save) button.

Ao selecionar o atendimento, é aberto as informações no bloco central e bloco da direita, porém sem permissão de edição, apenas visualização do que foi tratado, informações de contato do cliente e o histórico dos atendimentos.

É permitido apenas a interação com ações de Anotações e TAGs, para visualizar se algum atendimento teve informações adicionais.

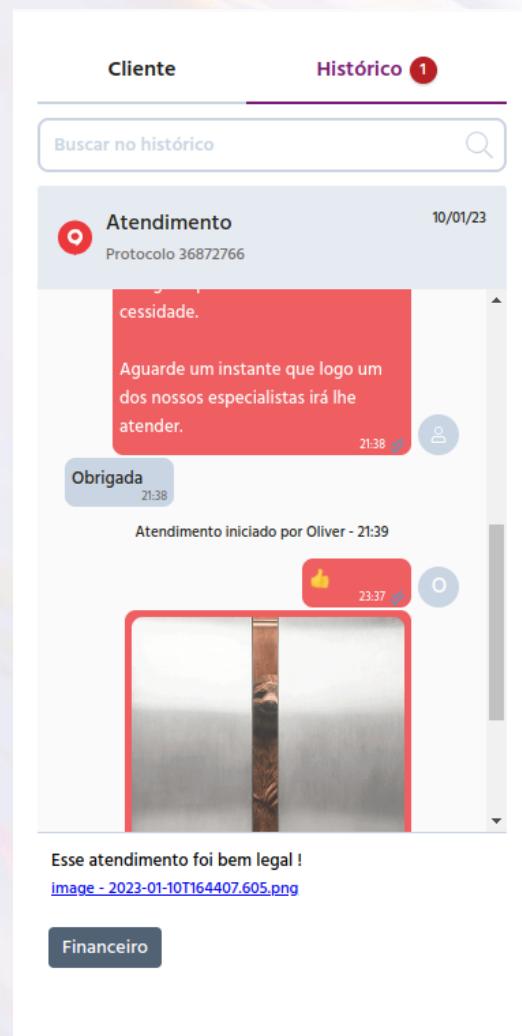
This screenshot shows a detailed view of a selected interaction with a client named Sam. The left sidebar shows a list of interactions, and the main area displays a conversation log. The log shows messages from Sam, Cleber, Erick, and others, including a protocol number (368773740) and various topics like "Livros". A red box highlights a message from Sam asking for a CPF. The right side of the screen shows a "Cliente" form with fields for Nome*, Telefone, Email*, and CPF, along with a "Salvar" (Save) button. A "Histórico" tab is also visible. The bottom of the screen shows a footer with the Zenvia logo.

 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

121

Obs: Em histórico ao lado das informações do cliente, já é apresentado o que há de Anotação e de TAG atribuída ao atendimento.



2.1.4 TAREFAS

Nesta tela temos as Tarefas que adicionamos aos atendimentos.

Podemos buscar as tarefas pela barra de pesquisa na parte superior da tela, ao lado da barra de pesquisa podemos filtrar por Todas, Finalizadas, Pendentes e Expiradas, além de poder criar novas tarefas.





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

122

Tarefas

Buscar Tarefas

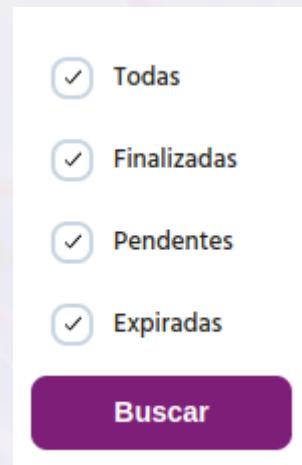
10/01/2023

13:00 Verificar
Criado por Oliver
Cliente: Maria

12/01/2023

12:00 Segunda Via Nota Fiscal
Criado por Oliver
Cliente: Erick

Nenhuma tarefa selecionada
Selecione alguma tarefa da lista



Ao clicar em Criar Tarefa, ao lado direito da tela irá abrir as informações que precisam ser preenchidas, diferente de quando você cadastrar direto no atendimento, aqui você deve informar o cliente que será atribuído a tarefa em questão.





Z·E·N·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

123

Criar Tarefa

X

Nome da Tarefa *

Nome da Tarefa *

Descrição

Descrição

Cliente *

Cliente *

Data *

Data *

Hora *

Hora *

Salvar

Abaixo, nas descrições das tarefas já criadas, podemos observar a **Data e horário limite da tarefa, Assunto, Criado por e Cliente**, caso a tarefa tenha passado do prazo, irá apresentar a mensagem **Expirada**.

Ao lado do horário tem uma Flag que serve para confirmar se a tarefa foi concluída.





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

124

10/01/2023

13:00 Verificar
Criado por Oliver
Cliente: Maria Expirada

10/01/2023

13:00 Verificar
Criado por Oliver
Cliente: Maria

Ao clicar em cima da tarefa, no canto direito da tela, irá aparecer as informações e Status da tarefa, além de permitir Editar o conteúdo.

Clicando em Editar irá abrir as informações como se fosse criar, porém já preenchido, basta ajustar o que precisa e salvar.

Segunda Via Nota Fiscal

12/01/2023 - 12:00
Criado por Oliver
Cliente: Erick Pendente

Entrar em contato

Verificar no sistema R2D2 a segunda via de nota fiscal do mês de Dezembro/2022 e retornar no e-mail cadastrado até sexta-feira 13/01/23.

Editar

Normalmente utiliza-se a função de Editar a tarefa para ajustar o prazo de entrega.



 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

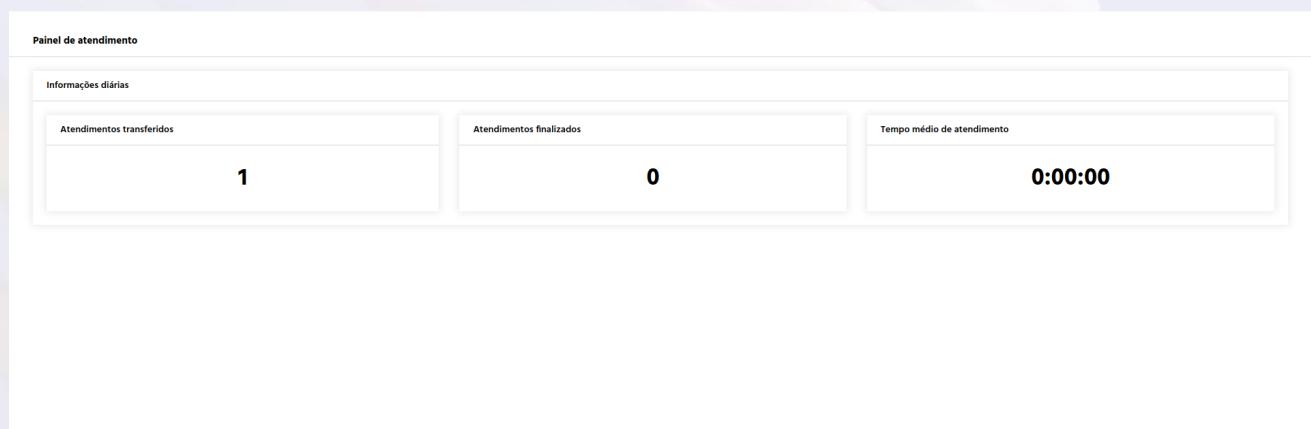
RD

125

2.1.5 PAINEL DE ATENDIMENTO

Nessa tela temos as informações diárias da quantidade de **Atendimentos Transferidos**, **Atendimentos Finalizados** e **Tempo Médio de Atendimento**.

As informações são atualizadas a cada virada de dia.



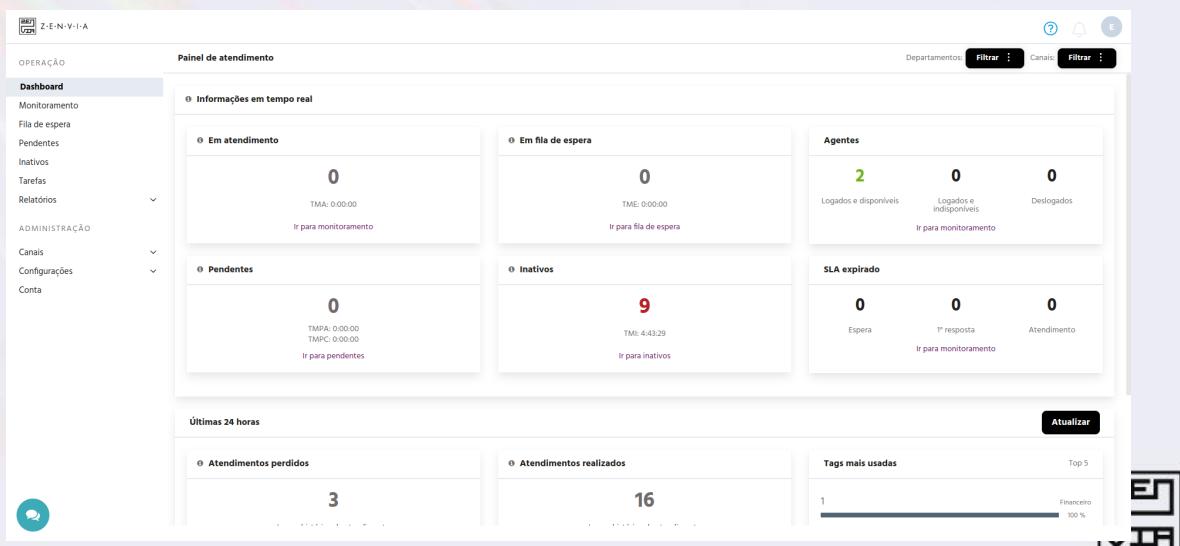
Painel de atendimento

Informações diárias

Atendimentos transferidos	Atendimentos finalizados	Tempo médio de atendimento
1	0	0:00:00

2.1.6 ADMIN

Para quem tem essa opção, ao selecioná-la uma nova janela é aberta, apresentando a ferramenta de administrador.



OPERAÇÃO

Painel de atendimento

Informações em tempo real

Em atendimento	Em fila de espera	Agents
0	0	2 Logados e disponíveis 0 Logados e indisponíveis 0 Deslogados

Pendentes

Pendentes	Inativos	SLA expirado
0	9	0 Espera 0 1ª resposta 0 Atendimento

Últimas 24 horas

Atendimentos perdidos	Atendimentos realizados	Tags mais usadas
3	16	1 Financiero 100 %

Últimas 24 horas

Atualizar



Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

126

2.1.7 DISCADOR

Quando a opção Disponível para ligações estiver habilitado no Perfil, ao selecionar o ícone

de discador irá abrir a seguinte tela.



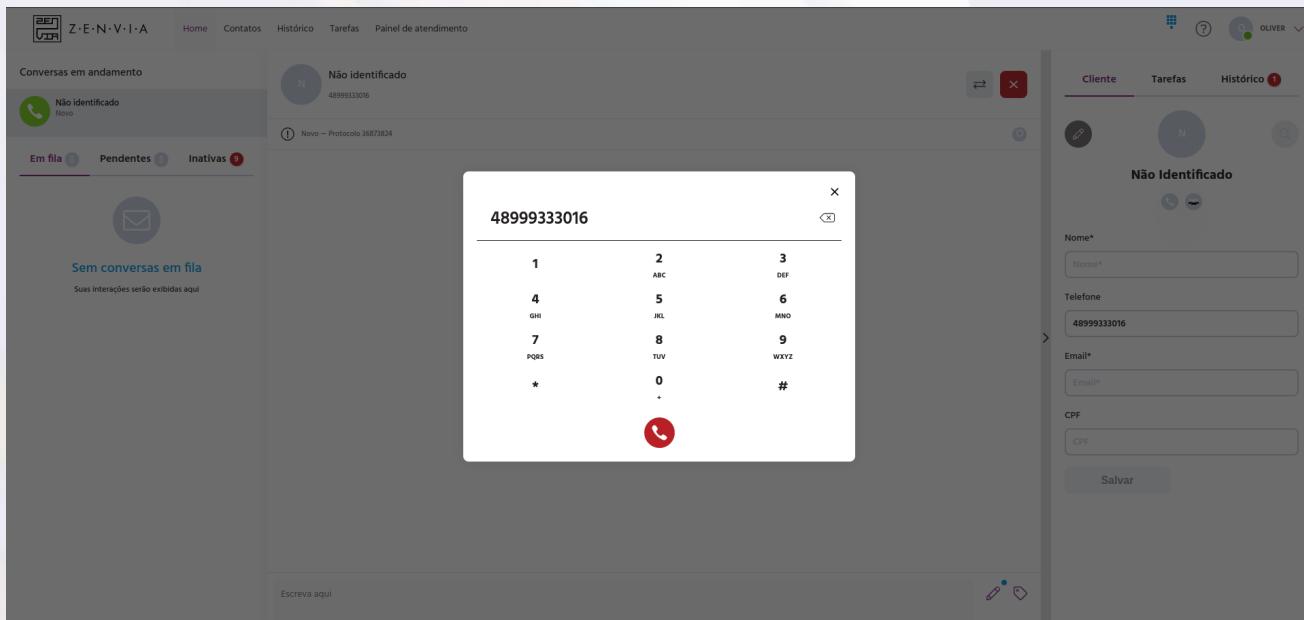
Nessa tela é possível realizar chamadas para os seus clientes, ao digitar o número e clicar no ícone de chamada a esquerda, em Home irá aparecer um atendimento em Conversas em andamento, referente a chamada em questão.



 Z·E·N·V·I·A	Zenvia Chat - Manual Classificação da Informação: Interna - Clientes	Versão 2.0 Criação [30/11/2022]
--	---	--

RD

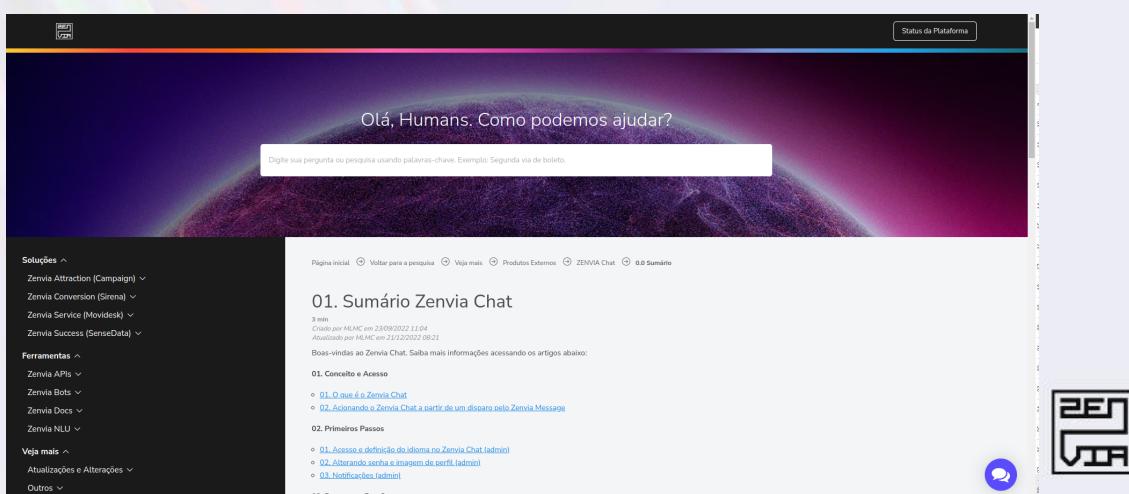
127



The screenshot shows the Zenvia Chat software interface. On the left, there's a sidebar with 'Conversas em andamento' (Calls in progress) and a 'Sem conversas em fila' (No calls in queue) section. In the center, a dial pad is displayed with the number '48999333016'. On the right, a client profile form is open, showing fields for Nome*, Telefone, Email*, and CPF, with a 'Salvar' (Save) button at the bottom.

2.1.8 CENTRAL DE AJUDA

Ao clicar no ícone de interrogação  o agente é direcionado a nossa página de Central de Ajuda, a página será aberta no conteúdo relacionado ao Zenvia Chat, mas o agente pode realizar as pesquisas a respeito de todas as nossas ferramentas.



The screenshot shows the Zenvia Help Center page. The main header says 'Olá, Humans. Como podemos ajudar?'. Below it is a search bar with placeholder text 'Digite sua pergunta ou pesquisa usando palavras-chave. Exemplo: Segunda via de boleto.'. The left sidebar has sections for 'Soluções' (Solutions) and 'Ferramentas' (Tools). The 'Soluções' section includes links like 'Zenvia Attraction (Campaign)', 'Zenvia Conversion (Sirena)', 'Zenvia Service (Movidesk)', and 'Zenvia Success (SenseData)'. The 'Ferramentas' section includes links like 'Zenvia APIs', 'Zenvia Bots', 'Zenvia Docs', 'Zenvia NLU', and 'Veja mais'. The main content area is titled '01. Sumário Zenvia Chat' and contains articles such as '01. O que é o Zenvia Chat?' and '02. Acessando a Zenvia Chat a partir de um disparo pelo Zenvia Message'. There are also sections for '03. Primeiros Passos', '04. Recursos e Funções', and '05. Integrações'. The footer features the Zenvia logo and a blue speech bubble icon.

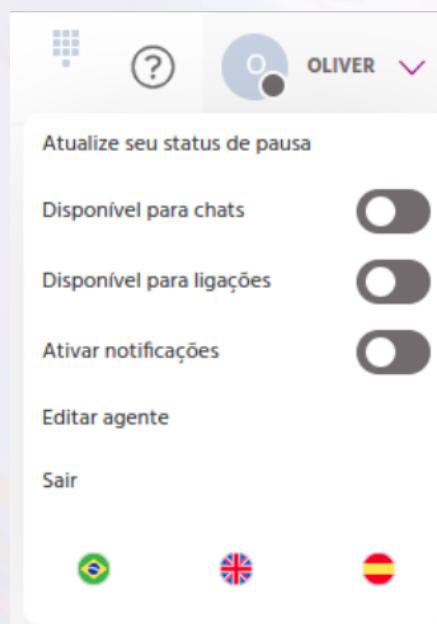
	Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
		Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

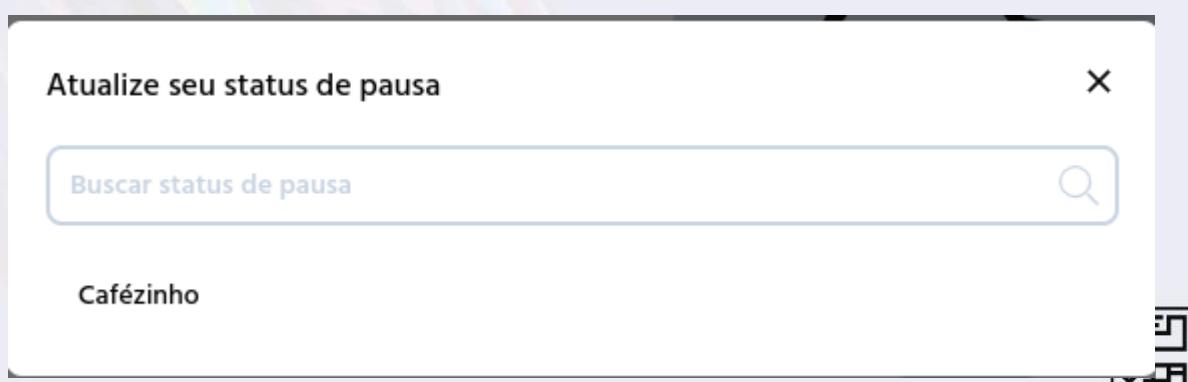
128

2.1.9 PERFIL

Em Perfil você pode realizar as seguintes ações: Atualize seu Status de Pausa, Disponível para chats, Disponível para ligações, Ativar notificações, Editar agente e Sair, além de oferecer a escolha do idioma da ferramenta (Português, Inglês e Espanhol)



Na opção de **Atualize seu status de pausa**, irá listar os Status cadastrados pelo Administrador, caso a lista de Status seja extensa, é possível buscar pela barra de pesquisa.

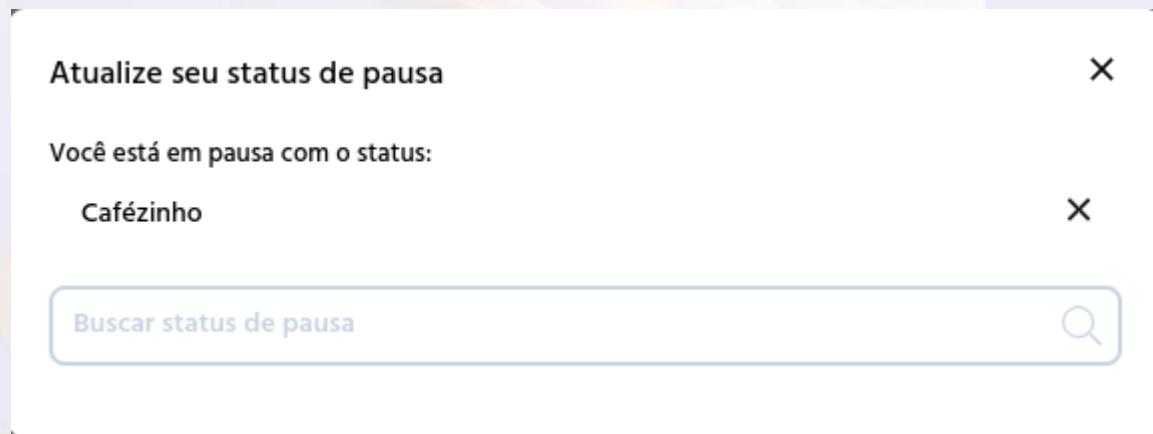


 Z·E·N·I·A	Zenvia Chat - Manual	Versão 2.0
	Classificação da Informação: Interna - Clientes	Criação [30/11/2022]

RD

129

Após selecionar o Status e você voltar na opção, irá aparecer que você está em pausa com o Status determinado, para remover a pausa, basta clicar no X ao lado direito do nome do Status.



Quanto se está em pausa, a cor do perfil muda para vermelho.



Disponível para Chat, Disponível para ligações e Ativar Notificações, não abrem novas janelas, elas possuem uma Flag para habilitar e desabilitar.

Disponível para chat: Ao habilitar, o agente poderá realizar atendimentos no chat, podendo atribuir os atendimentos manualmente da fila ou receber automaticamente conforme configuração do departamento.

Disponível para ligações: Ao habilitar, o agente poderá realizar e receber chamadas telefônicas, desde que tenha este serviço contratado. A opção também só estará disponível se o serviço estiver contratado.

Ativar Notificações: Ao habilitar, toda vez que receber uma interação no Chat ou ligação, receberá uma notificação sonora para poder verificar o atendimento.

A opção de Editar Agente, permite que o agente atualize a sua senha de acesso a plataforma e atribua uma foto ao seu perfil.





Z·E·N·V·I·A

Zenvia Chat - Manual

Versão 2.0

Classificação da Informação:
Interna - ClientesCriação
[30/11/2022]

RD

130

The screenshot shows a user profile interface. At the top center is a light blue circular placeholder for a profile picture, with a small green camera icon at the bottom right. Below the placeholder, the name "Oliver" is displayed in bold black text, followed by the status "ATENDENTE" in smaller purple text. In the top right corner of the placeholder area is a small "X" icon. Below the profile section, there are two input fields: one labeled "Nova Senha" and another labeled "Confirmar senha", both containing placeholder text "Nova Senha". At the bottom of the interface is a large, light gray rectangular button labeled "Salvar" in the center.

Ao selecionar a opção de Sair, o agente é desconectado da plataforma.

