

## Manual de Usuário

### Índice

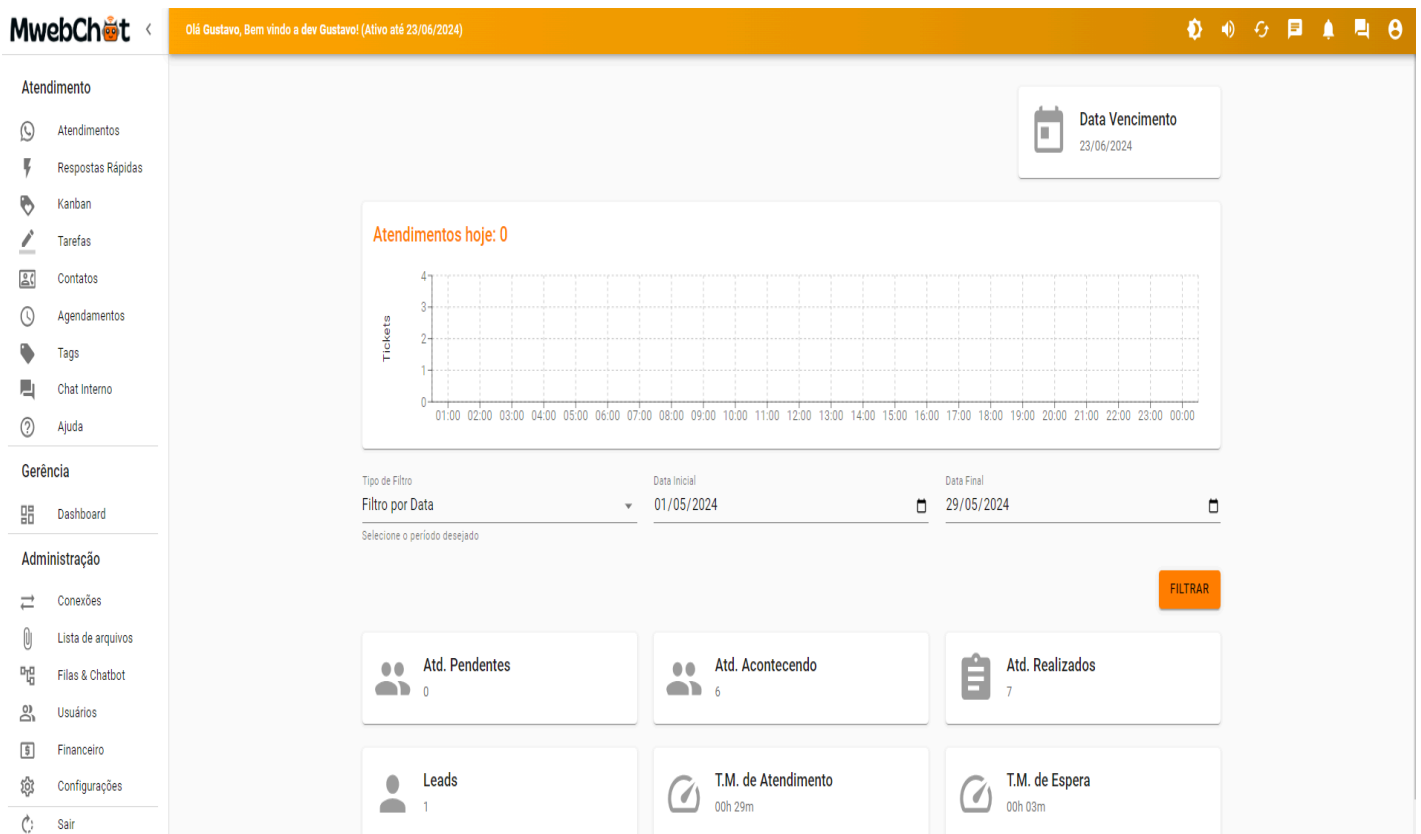
<b>1º Passo - Conhecendo o ambiente</b>	<b>2</b>
<b>2º Passo - Filas e Chatbot</b>	<b>3</b>
<b>3º Passo - Conectando o WhatsApp ao Sistema</b>	<b>4</b>
<b>3º Passo - Conectando o WhatsApp ao Sistema Continuação</b>	<b>5</b>
<b>4º Passo - Configurando seu ambiente para começar a atender</b>	<b>6</b>
<b>4º Passo - Configurando seu ambiente para começar a atender continuação</b>	<b>7</b>
<b>5º Passo - Importando Contatos</b>	<b>8</b>
<b>6º Passo - Inicializando seus atendimentos</b>	<b>9</b>
<b>7º Passo - Dicas Adicionais</b>	<b>10</b>

## 1º Passo - Conhecendo o ambiente

Parabéns por adquirir o nosso incrível sistema! Para te ajudar a começar sua jornada de forma rápida e descomplicada, preparamos este guia passo a passo. Em apenas 6 etapas simples, você terá seu ambiente configurado e pronto para uso!

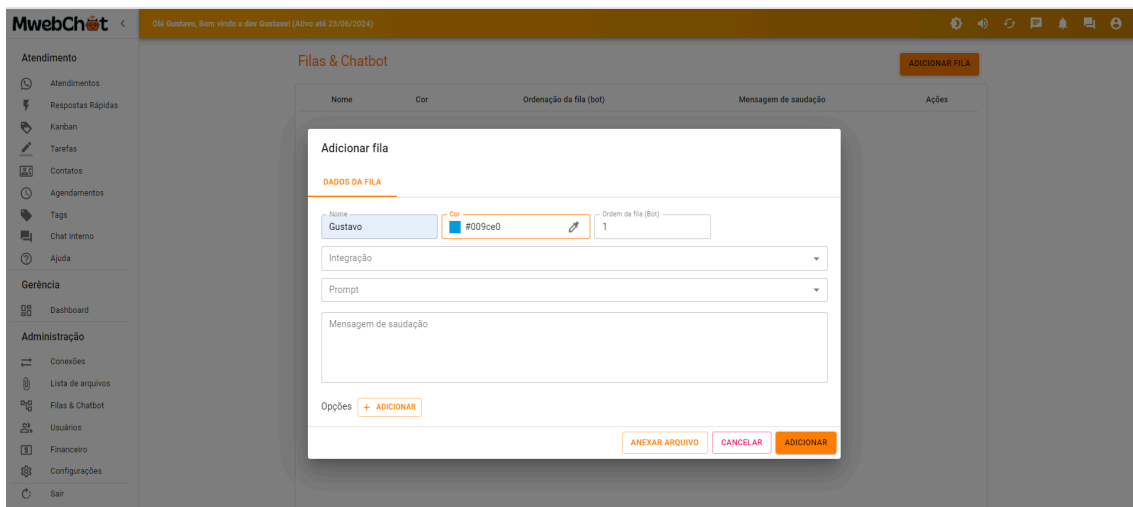
### Etapa 1: Acessando Sua conta :

1. Creio que já chegou até, já foi feito o cadastro da sua empresa em nosso e foi você redirecionado a nossa tela inicial
2. Neste manual verá o quão fácil e intuitivo será mexer nesse sistema!



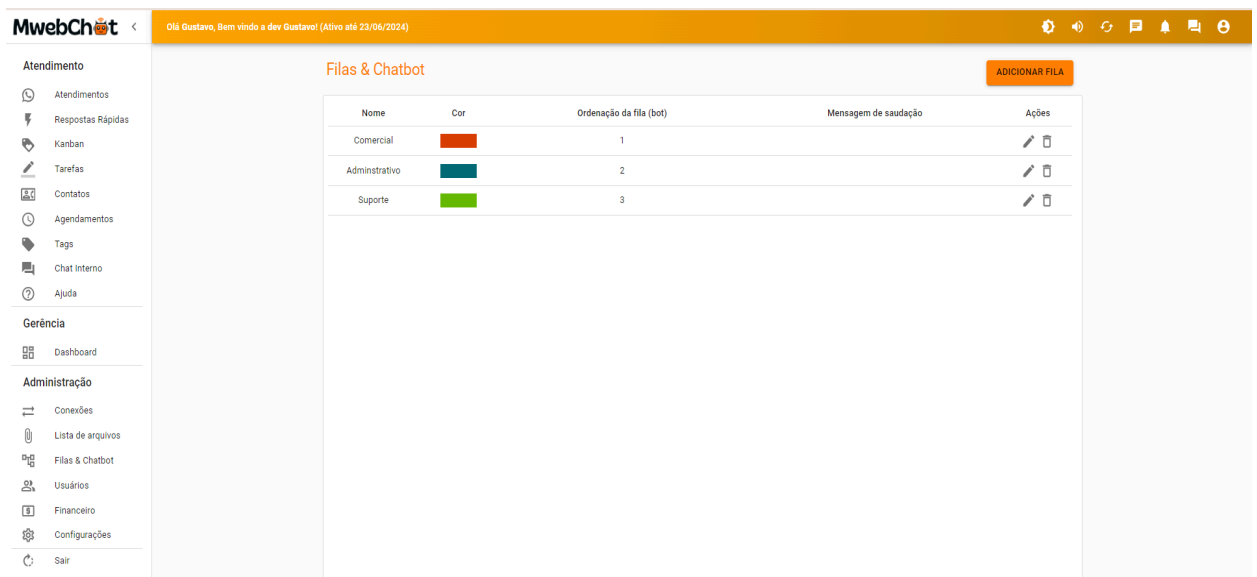
## 2º Passo - Filas e Chatbot

1. **Adicionar Fila** : Agora, vamos mostrar como adicionar uma fila, onde mais adiante você verá a importância desta etapa.
2. **Configurando fila**: Após adicionar a fila, esta tela será aberta, onde você poderá editá-la conforme sua preferência, por setor, e personalizar a cor.
3. **Nota de observação**: Sempre que for adicionar uma fila, lembre-se de colocar um número de ordem para a fila. Isso será importante para a mensagem inicial do seu cliente.












The screenshot shows the MwebChat interface with a sidebar on the left containing navigation options like 'Atendimento', 'Gerência', and 'Administração'. The main area is titled 'Filas & Chatbot' and features a modal form for adding a new queue. The form includes fields for 'Nome' (Name), 'Cor' (Color), 'Ordem da fila (bot)' (Queue order), 'Integração' (Integration), 'Prompt', and 'Mensagem de saudação' (Greeting message). The 'Nome' field is filled with 'Gustavo', 'Cor' with '#009ce0', and 'Ordem da fila (bot)' with '1'. There are buttons for '+ ADICIONAR', 'ANEXAR ARQUIVO', 'CANCELAR', and 'ADICIONAR'.

4. **Nota de Observação**: Após definir os setores e personalizá-los, ficará mais ou menos assim: setores e a ordenação de fila por setor, como mostrado no exemplo abaixo.

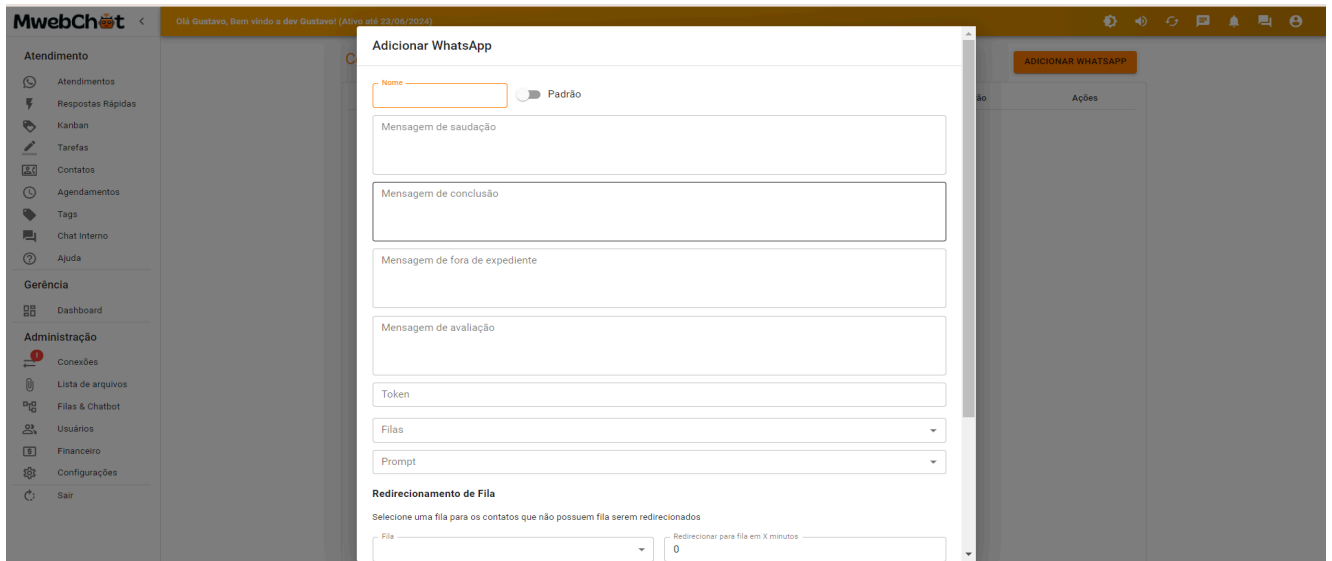


The screenshot shows the MwebChat interface with the 'Filas & Chatbot' table. The table has five columns: 'Nome', 'Cor', 'Ordem da fila (bot)', 'Mensagem de saudação', and 'Ações'. There are three rows of data:

Nome	Cor	Ordem da fila (bot)	Mensagem de saudação	Ações
Comercial		1		 
Administrativo		2		 
Suporte		3		 

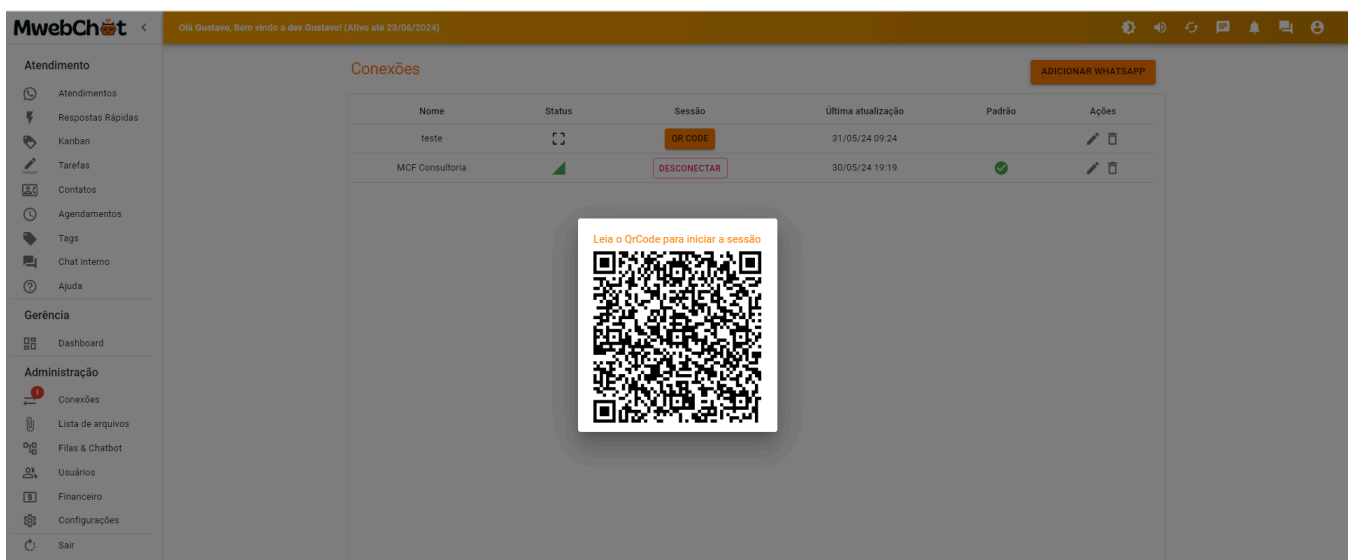
## 3º Passo - Conectando o WhatsApp ao Sistema

1. **Ao clicar em Adicionar:** Ao clicar na opção "Conexão", você será direcionado à tela para adicionar o seu WhatsApp. Nesta parte, você pode configurar suas preferências, como mensagem de saudação, mensagem de avaliação e mensagem de fora de expediente, caso sua empresa não esteja prestando serviço naquele dia.
2. **Observação :** É importante que, ao configurar o WhatsApp, você selecione as filas que criou anteriormente. Certifique-se de escolher todas as opções configuradas no passo anterior para garantir que a mensagem apareça corretamente para o usuário.



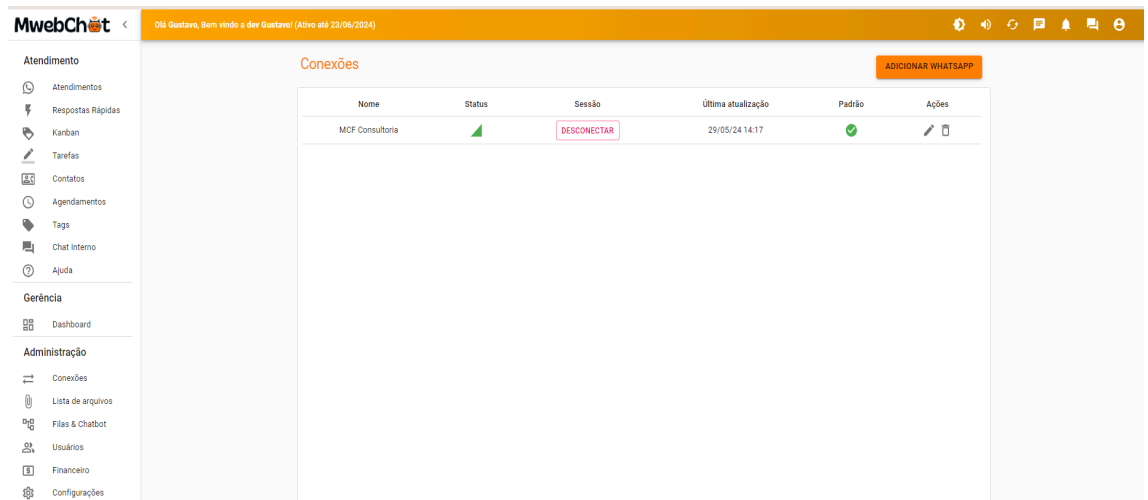
The screenshot shows the 'Adicionar WhatsApp' form in the MwebChat system. The form is titled 'Adicionar WhatsApp' and contains several input fields and a dropdown menu. The fields are: 'Nome' (with a 'Padrão' toggle), 'Mensagem de saudação', 'Mensagem de conclusão', 'Mensagem de fora de expediente', 'Mensagem de avaliação', 'Token', 'Filas' (a dropdown menu), and 'Prompt' (a dropdown menu). Below these fields is a section titled 'Redirecionamento de Fila' with a note: 'Selecione uma fila para os contatos que não possuem fila serem redirecionados'. This section includes a 'Fila' dropdown and a 'Redirecionar para fila em X minutos' input field set to '0'. The background shows the MwebChat interface with a sidebar menu and a top header.

3. **Finalizando a conexão:** Após finalizar as suas preferências clicar em “Adicionar”, será mostrado o código para escanear e seguir para inicializar a sessão de sua conta. Lembrando que para fazer o escaneamento basta seguir o passo a passo padrão de conexão do WhatsApp Web Configuração -> Dispositivos conectados -> Conectar Dispositivo e apontar a câmera para escanear.







## 3º Passo - Conectando o WhatsApp ao Sistema Continuação

1. **Finalizando a conexão:** Após finalizar as suas preferências clicar e ler o QR Code para adicionar seu WhatsApp, irá aparecer desta forma, mas como nome que você escolheu para ser o nome da empresa

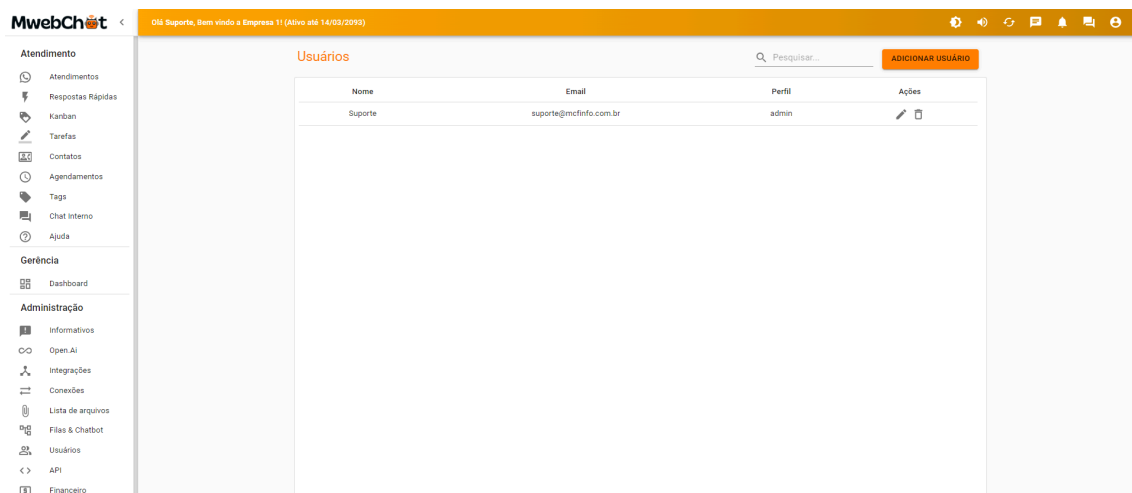


The screenshot shows the MwebChat web interface. The top bar is orange with the MwebChat logo and user information: 'Olá Gustavo, Bem vindo a dev Gustavo! (Ativo até 23/06/2024)'. The sidebar on the left contains navigation links under three categories: 'Atendimento' (Atendimentos, Respostas Rápidas, Kanban, Tarefas, Contatos, Agendamentos, Tags, Chat Interno, Ajuda), 'Gerência' (Dashboard), and 'Administração' (Conexões, Lista de arquivos, Filas & Chatbot, Usuários, Financeiro, Configurações). The main content area is titled 'Conexões' and features an 'ADICIONAR WHATSAPP' button. Below the button is a table with the following data:

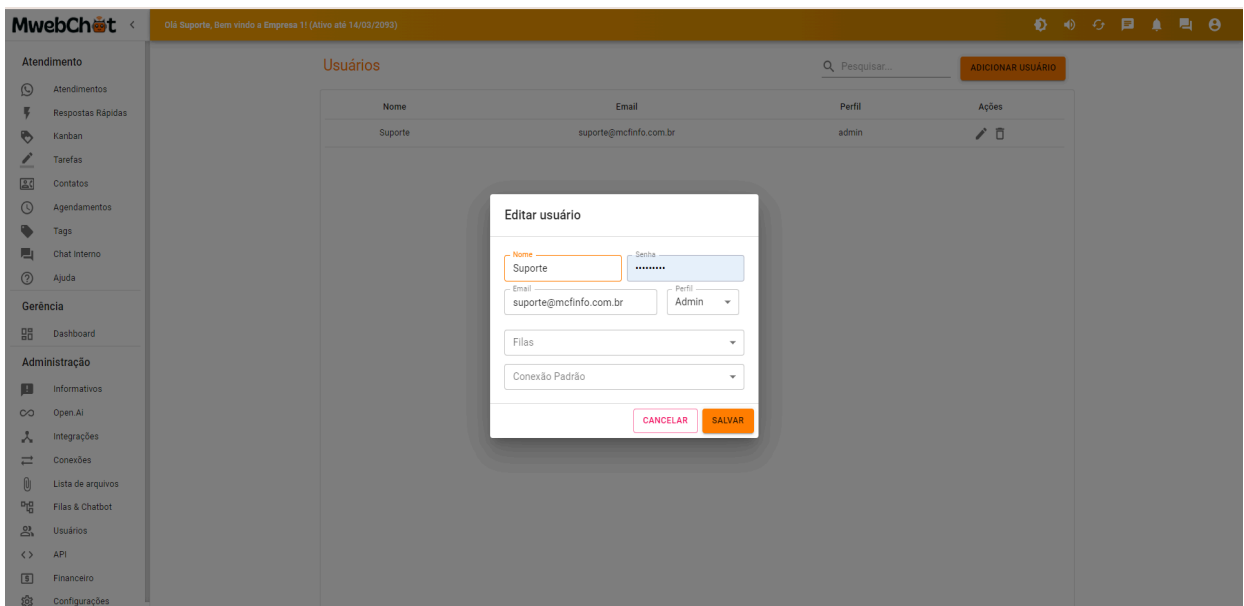
Nome	Status	Sessão	Última atualização	Padrão	Ações
MCF Consultoria		DESCONECTAR	29/05/24 14:17		 

## 4º Passo - Configurando seu ambiente para começar a atender

1. **Acesse o Painel de Controle:** A opção de Usuários, vai entrar nessa página, por padrão o email cadastrado será o mesmo por padrão que aparecerá esta nesta tela

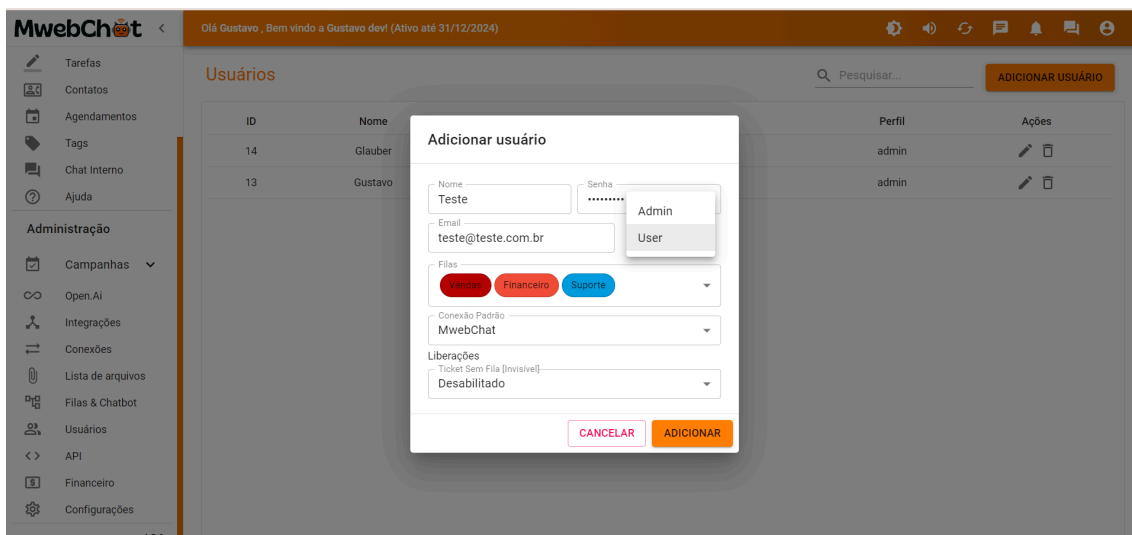


2. **Alterando o nome do usuário:** No menu superior direito, a opção “Ações”, ao clicar no mesmo aparecerá “Editar Usuário” onde será possível alterar o nome.



## 4º Passo - Configurando seu ambiente para começar a atender continuação

1. **Adicionando Usuários:** Nesta etapa, vamos adicionar um usuário. Ao clicar em 'Adicionar Usuário', uma nova tela será aberta para configurarmos um novo usuário. Precisamos inserir o nome, a senha e o email, que serão as credenciais de acesso.
2. **Informações adicionais:** Podemos definir no perfil se ele será apenas um usuário ou também um administrador. É muito importante selecionar, na opção 'Fila', o setor pelo qual a pessoa será responsável. Na opção 'Conexão Padrão', defina o número que estará conectado, conforme configurado na etapa de adição do WhatsApp e ficará igual no exemplo apresentado na imagem.



## 5º Passo - Importando Contatos

**Opções de contato:** Após você já ter escaneando o qr code, viemos para a parte de contatos, onde você terá as opções de importar, adicionar ou exportar contatos,



1. Supondo que você já fez todos os passos anteriores vamos ao ultimo para começar a atender, com seu whatsapp conectado, basta clicar em importar contatos, que o sistema ira importar todos os seus contatos já salvos
2. Caso seja um cliente novo, que não tenha em seus contatos, você pode adicionar manualmente clicando em "Adicionar Contato" onde irá abrir a opção, como segue o exemplo abaixo. Apenas completar os campos que esse contato novo estará em sua agenda de contatos

### Adicionar contato

#### Dados do contato

<input type="text" value="Nome"/>	<input type="text" value="Número do Whatsapp"/>
<input type="text" value="Email"/>	

Conexão Origem:

#### Informações adicionais

[+ ADICIONAR INFORMAÇÃO](#)

CANCELAR

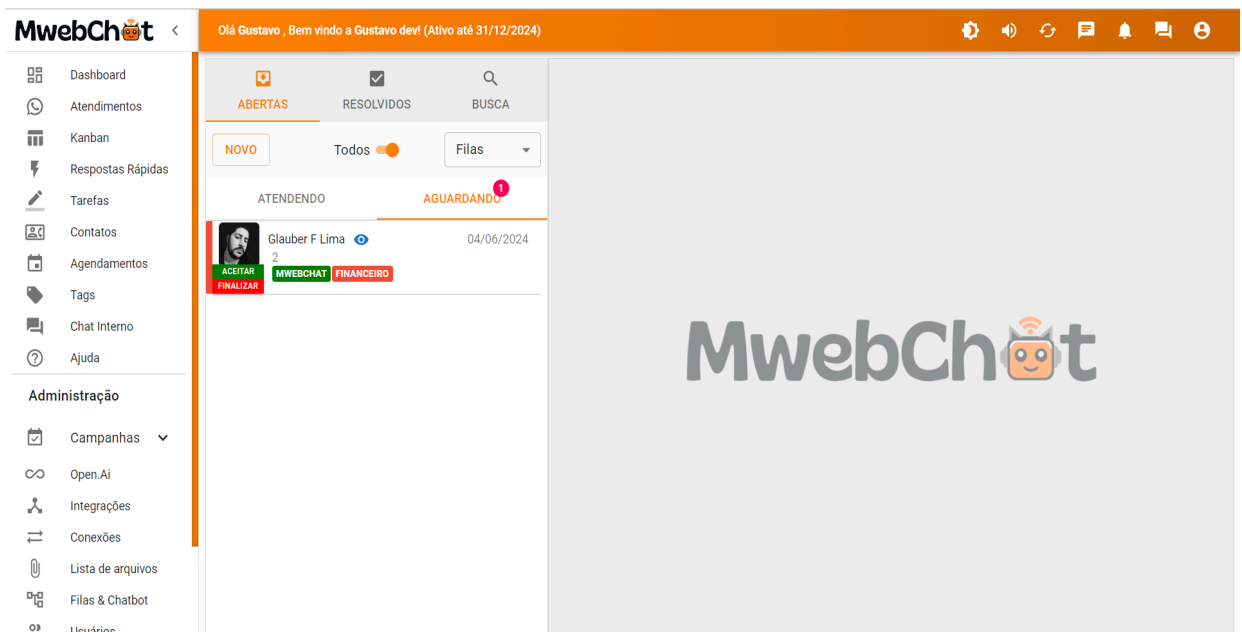
ADICIONAR

3. Caso queira exportar seus contatos, apenas clicar na opção de exportar seus contatos, que inicializará um download dos seu contatos no formato csv



## 6º Passo - Inicializando seus atendimentos

1. Após concluir todas as etapas, chegamos à parte de atendimento, onde você terá acesso a todas as suas conversas. Por padrão, todas as mensagens estarão no campo 'Aguardando', onde você receberá as mensagens pendentes para atendimento, exibindo o que o usuário está solicitando.
2. **Observação:** Na seção 'Aguardando', veremos a conversa com o cliente. As informações do setor serão exibidas e a cor da borda também mudará, indicando a área responsável pelo atendimento.



3. Ao clicar na opção aceitar, automaticamente a mensagem irá para a opção atendimento, onde poderá prosseguir normalmente para a conversa com seus clientes.

## 7º Passo - Dicas Adicionais

Qualquer dúvida nos contate para sanar:

- **Nosso Suporte:** Nossa equipe de suporte está à disposição para te auxiliar em qualquer dúvida ou problema que você possa ter. Entre em contato conosco por e-mail, telefone ou chat online.