

# Manual do Usuário

**Citrus**

Versão 2.102.0 e posteriores

Visão Geral.....	6
Módulos.....	10
Dashboard .....	10
Atendente .....	11
Administração.....	13
Lembretes .....	15
Atividade .....	17
Arquivos .....	19
Agenda de atendimentos.....	20
Calendário .....	20
Processos .....	21
LemonDesk.....	22
Base de conhecimento .....	25
LimeSales .....	26
Estatísticas .....	28
Barra de ferramentas.....	31
Perfis de Acesso.....	35
Criar Perfil de Usuário .....	38

Setor.....	40
Acesso à plataforma.....	41
Logar.....	42
Deslogar.....	42
Rotinas de Atendimento.....	44
Ativar notificações do navegador.....	44
Logar nos Canais de Atendimento.....	46
Pausas nos Canais de Atendimento.....	47
Deslogar nos Canais de Atendimento.....	48
Oferta dos cards de Atendimento.....	49
Registrar atendimentos.....	51
Pesquisar atendimentos.....	61
Gerenciar atendimentos.....	63
Atendimento por Voz.....	68
Realizar chamada.....	70
Transferência de chamada.....	71
Conferência de chamada.....	73
Atendimento por Chat.....	75
WhatsApp Business X WhatsApp Business API.....	76
Árvore do Bot.....	79
Integração com a plataforma.....	80
Realizar atendimento por Chat.....	82
Base de conhecimento.....	85
Visualização.....	86
Estrutura.....	88
Status dos Artigos.....	89
Fluxos de Solução.....	92
Estrutura dos Fluxos.....	92

Tipos de Fluxo.....	93
Etapas dos Fluxos .....	96
Alterar Setor da Etapa.....	99
Regras da configuração de Etapas.....	100
Alertas.....	103
Agendamentos de Campanhas.....	106
Campanha de SMS .....	108
Campanha de WhatsApp.....	115
Envio de email .....	121
Envio de pesquisa satisfação.....	128
Logs/Relatório Campanha de SMS.....	134
Logs/Relatório Campanha de WhatsApp.....	138
Logs/Relatório Envio de email.....	140
Logs/Relatório Envio de pesquisa satisfação .....	143
Monitoria de qualidade.....	149
Criar Formulário de monitoria de qualidade .....	149
Atendimentos com monitoria de qualidade.....	153
Aceite do Atendente responsável.....	155
Glossário.....	158
Tabela de Versionamento .....	160



## Visão Geral

A plataforma oferece uma experiência de atendimento *omnichannel* integrada e personalizada em todos os canais de contato com uma empresa.

Por meio da integração dos canais físicos e digitais, como sede e/ou filiais, telefone, *web* e redes sociais, o cliente pode obter informações sobre produtos e serviços de forma mais ágil e conveniente.

Assim ele tem mais opções para escolher a melhor forma de se relacionar com a empresa, sem barreiras entre os canais e com a experiência de um atendimento mais completo e eficiente.

A plataforma permite unificar todos os canais de atendimento e torna possível: mapear a jornada de atendimento do cliente, identificar dados e informações relevantes, registrar e documentar cada ponto de interação.

Esses canais são exibidos para o usuário na tela **Atendente**. Servem para classificar **Atendimentos** conforme o canal de entrada. É possível utilizar os seguintes canais:

- Voz
- Email
- WhatsApp
- SMS
- *WebChat*
- Formulário *web*

A diversidade de canais e a integração entre eles permite o acompanhamento do **Histórico** e da **Jornada do cliente** em tempo real.

Dos principais recursos e benefícios proporcionados pelo modelo *omnichannel*, estão:

- Integração com APIs.
- Integração com telefonia.
- Interações via: Email, SMS, WhatsApp e/ou *WebChat*.
- Gestão de atendimentos.
- Gerenciamento de soluções.

- Controle de SLA.
- Pesquisa de satisfação.
- Base de conhecimento para consultas.
- Geração de relatórios.

A **Jornada do cliente** é exibida de forma linear em 03 (três) importantes aspectos à melhor compreensão pelo **Atendente**, sendo uma solução assertiva para proporcionar experiências positivas e inesquecíveis aos clientes:

1. Mapeamento e registro dos pontos de contato.
2. Tratamento das informações e eventos gerados através de aplicações IA (Inteligência Artificial) e ML (*Machine Learning*).
3. Análise de sentimentos e emoções.

Pode ser visualizada na tela Atendimentos (**LemonDesk > Atendimentos > na listagem clique no N° do Protocolo ou no ícone Editar > Atendimentos > (clique) aba Jornada do cliente**).

São exibidos todos os dados já registrados. Se desejar clique no botão **Filtrar** e selecione uma das opções: "Últimas", "Mês anterior" ou "Mês atual".

A plataforma é organizada por módulos e cada módulo possui *menu* e *submenu* com recursos relacionados. Após o *login*, as funcionalidades são exibidas de acordo com as permissões habilitadas ao perfil do usuário.

## Módulos

### Dashboard

A tela Dashboard (**menu lateral > Dashboard**) exibe um painel gráfico que centraliza os indicadores e/ou métricas. Ao acessá-la o usuário visualiza as atividades de forma global e dinâmica. Este acompanhamento facilita e subsidia a tomada de decisões.

Pode-se selecionar no topo direito da tela entre os *dashboards*:

"Acompanhamento dos atendimentos", "Dashboard de acompanhamento de atendimentos" ou "Dashboard de acompanhamento de vendas".

Se desejar, clique no filtro ao lado (**v**), selecione o período e clique no botão

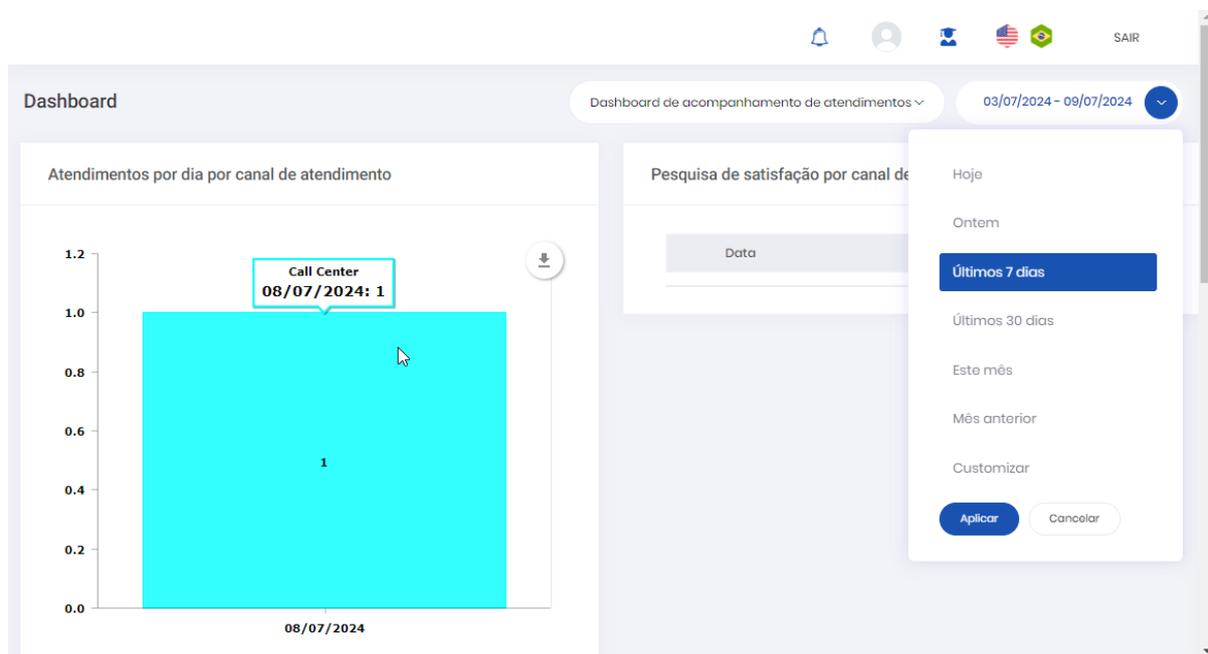
**Aplicar**. Os dados são alterados automaticamente na tela com informações em tempo real:

- Hoje
- Ontem
- Últimos 7 dias
- Últimos 30 dias

- Este mês
- Mês anterior
- Customizar

\* Ao selecionar a opção "Customizar", é exibido na tela o calendário.

Por padrão, ao acessar esta tela a opção de período exibida é "Últimos 7 dias".



## Atendente

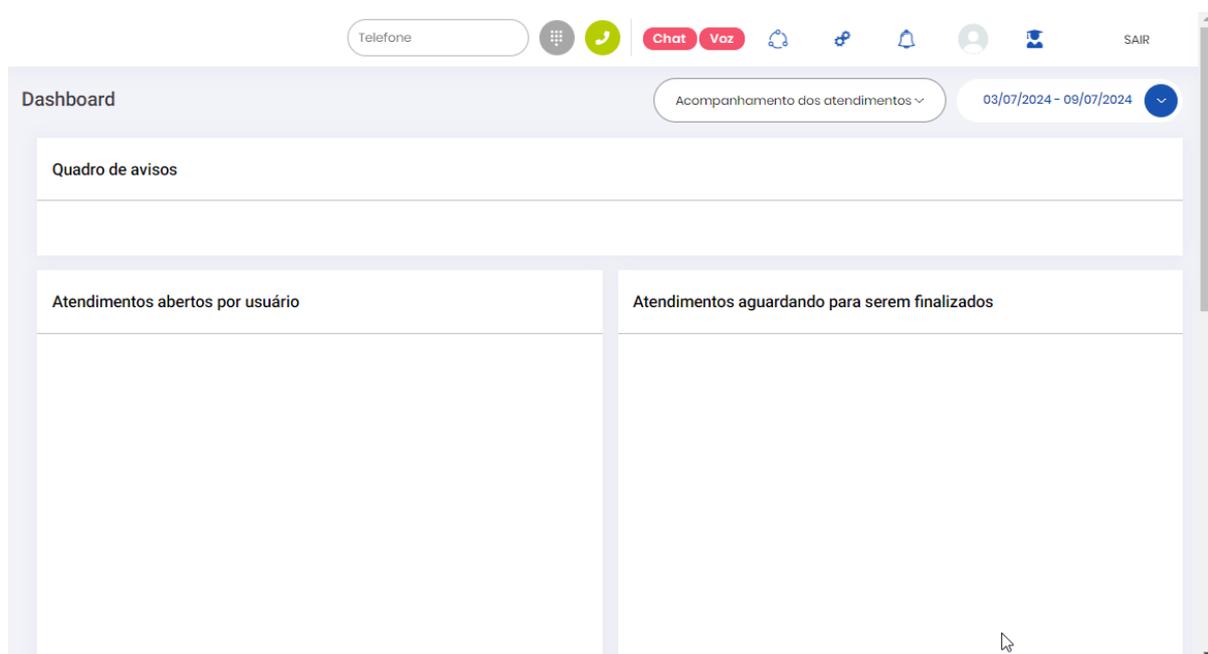
Na tela Atendente (**menu lateral > Atendente**), o **Atendente** visualiza o bloco

**Quadro de avisos** e os blocos do **Dashboard** com os dados dos seus

**Atendimentos.**

O **Quadro de avisos** é o recurso para informar os **Atendentes** sobre informações relacionadas à rotina do seu setor, e aos produtos e serviços oferecidos pela empresa, sendo eficaz para garantir a transparência e o engajamento dos colaboradores.

No topo da tela também é exibido o ícone **Canais de Atendimento** com os canais de **Chat** e/ou **Voz** que foram vinculados ao **Atendente**. Se o canal **Voz** estiver integrado, também é exibido na tela o **Softphone**.



## Administração

O módulo **Administração** é utilizado para configurar a plataforma. É destinado ao usuário com permissões habilitadas ao perfil **Administrador**. Na tela Administração (**menu lateral > Administração**) são exibidas as seguintes abas, cada uma com *submenus* relacionados as funcionalidades:

- **Configurações Gerais:** Configure recursos aplicáveis em diferentes cenários possíveis na plataforma.

- **Usuários:** Gerencie os usuários da plataforma, desde a criação até o vínculo com perfil, setor, atendimento e/ou supervisão.

- **LemonDesk (Gestão de atendimentos):** Gerencie os atendimentos e personalize de acordo ao *layout* de sua empresa.

- **Atendimentos:** Configure o fluxo de atendimento e monitore **Atendentes**.

- **Base de conhecimento:** Crie uma árvore de documentação interna com categorias, e adicione artigos.
- **Monitoria de qualidade:** Qualifique os atendimentos registrados e tratados pelos **Atendentes**.
- **LimeSales (Força de vendas):** Configure recursos relacionados aos *leads*, oportunidades e propostas de vendas.
- **RDStation:** Integre com a plataforma RDStation para o disparo de campanhas.

#### DICA

Localize as funcionalidades na tela **Administração** de maneira rápida com o campo **Pesquisa** no início da tela.



## Lembretes

Este recurso auxilia na gestão dos **Atendimentos** e podem ser configurados motivos para os Lembretes relacionados às tratativas com os clientes.

Na tela Lembretes (**menu lateral > Lembretes**) pode-se consultar os Lembretes já adicionados, em listagem organizada pelas seguintes colunas:

- Atendimento
- Ocorrência
- Cliente
- Motivo

- Agendado em
- Prazo
- Habilitado
- Visualizado em

Se desejar, clique no botão **Filtro** para pesquisar no calendário pela opção "Agendado em".

Os **Atendentes** podem adicionar o Lembrete na tela Atendimentos (**LemonDesk > Atendimentos > na listagem clique no N° do Protocolo ou no ícone Editar > Atendimentos > (campo) Comentário > (flag) Aguardar retorno do cliente > selecione os campos: "Tempo", "Motivo" e "Mídias" > (botão) +Adicionar**).

No topo de todas as telas da plataforma existe o ícone **Sino**. A qualquer momento os **Atendentes** podem clicar para consultar no *popup* **Lembrete(s) não visualizado(s)**. Este ícone notifica visualmente o usuário ao tremer na tela e ficar sinalizado com ponto vermelho sempre que chegar o momento selecionado no campo **Tempo** durante a adição do Lembrete nos **Atendimentos**.

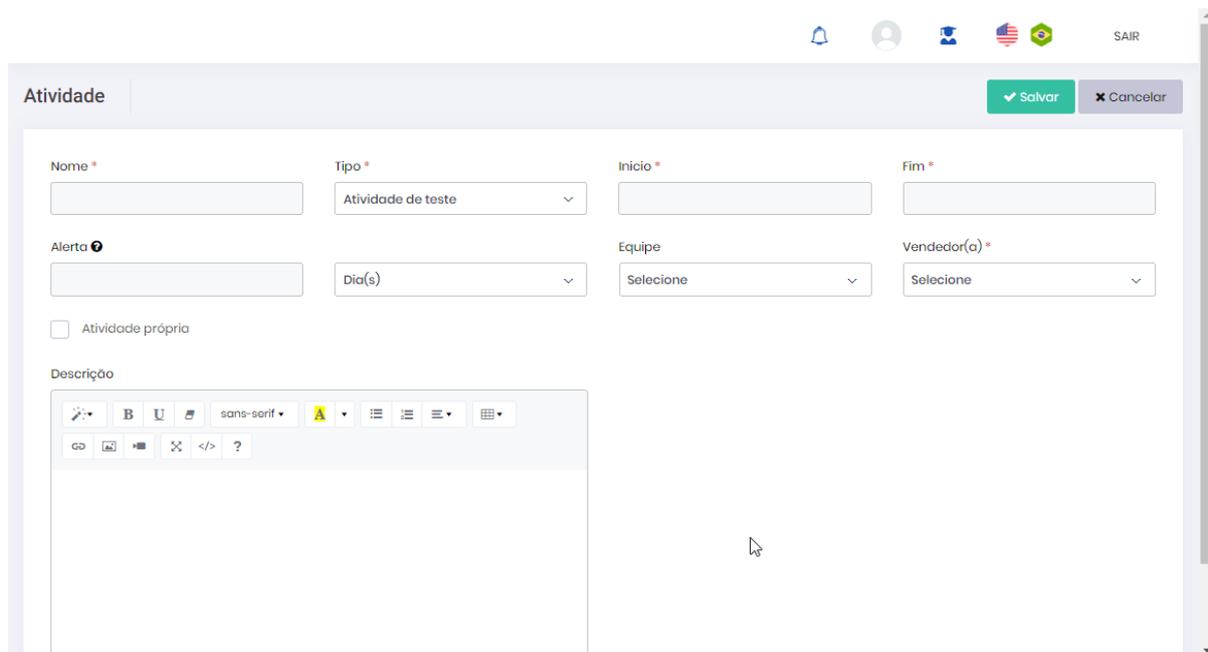
Assim, os **Atendentes** podem ser redirecionados facilmente à tela do atendimento referente e continuar a tratativa com o cliente.



Esse módulo é relacionado ao módulo **LimeSales** (Força de vendas) e permite que o usuário cadastre na tela Atividades (**menu lateral > Atividade > (botão) +Novo**) o **Tipo**, e vincule **Equipe** e **Vendedor(a)**. Também é possível configurar **Alerta** para que os usuários sejam notificados antes do **Início** configurado para **Atividade**.

## DICA

A **Atividade** cadastrada é facilmente visualizada pelos usuários na tela **Calendário**.



The screenshot shows the 'Atividade' form in the Citrus platform. The form is titled 'Atividade' and has a 'Salvar' button and a 'Cancelar' button. The form fields are:

- Nome \***: Text input field.
- Tipo \***: Dropdown menu with 'Atividade de teste' selected.
- Início \***: Text input field.
- Fim \***: Text input field.
- Alerta**: Text input field.
- Dia(s)**: Dropdown menu.
- Equipe**: Dropdown menu with 'Selecione' selected.
- Vendedor(a) \***: Dropdown menu with 'Selecione' selected.

There is a checkbox labeled 'Atividade própria' which is currently unchecked. Below the form fields is a 'Descrição' section with a rich text editor toolbar containing icons for bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, and help. The description area is currently empty.

## Arquivos

No módulo **Arquivos** existem os diretórios de arquivos vinculados aos clientes cadastrados na plataforma. Na tela Arquivos (**menu lateral > Arquivos**) é possível visualizar o conteúdo dos arquivos.

### IMPORTANTE

Para ter acesso ao conteúdo dessa tela o usuário precisa estar associado ao cliente que possua diretórios de arquivos configurados no seu cadastro pela tela Clientes (**Administração > Configurações Gerais > Clientes > (botão) +Novo > (aba) Arquivos**).

Clientes

✓ Salvar ✕ Cancelar

Dados principais Redes sociais Contratos Sites Usuários Observação Inventário Observadores Anexos Vendedores Arquivos

Nome do diretório

✓ Salvar

## Agenda de atendimentos

Esse módulo é voltado para agendamentos médicos. Configure as agendas médicas e gerencie os atendimentos dos pacientes. Na tela Agendamento de consulta (**menu lateral > Agenda de atendimentos > (botão) +Novo >**

**Agendamento de consulta**), no bloco **Atendimento** realize o registro nas seções:

**Paciente, Atendimento e Agenda.**

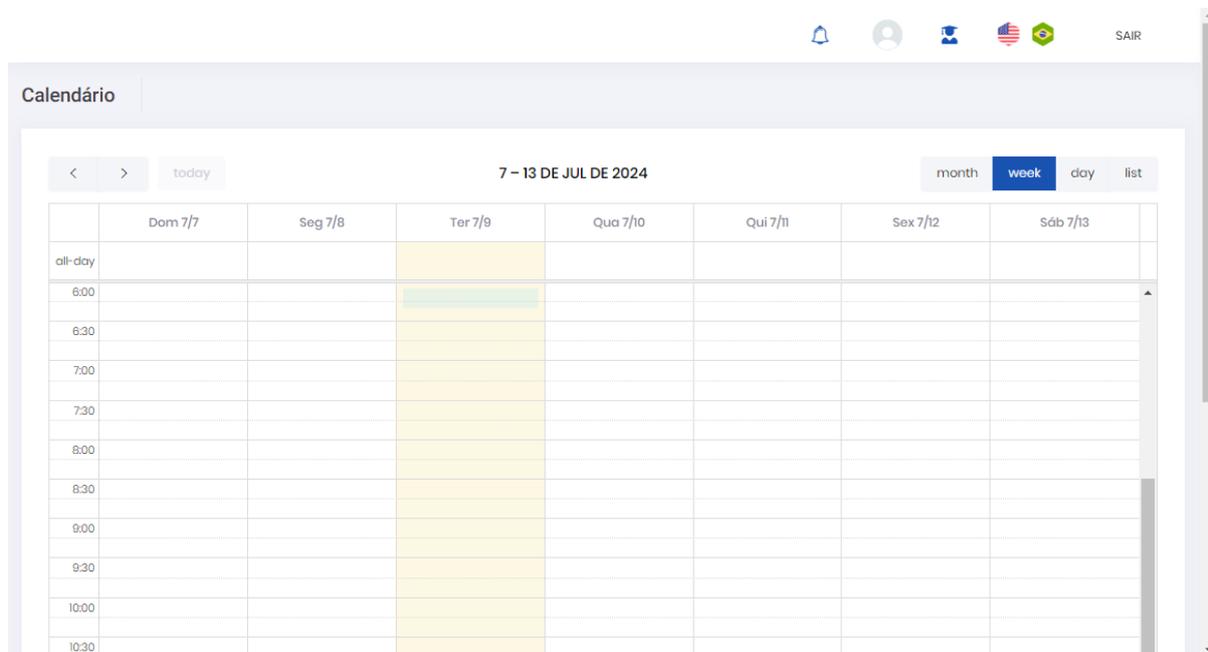
A imagem mostra a interface de usuário da 'Agenda de atendimentos'. No topo, há uma barra de navegação com ícones de notificação, perfil, agenda, localização e uma opção 'SAIR'. Abaixo, o título 'Agenda de atendimentos' está à esquerda, e à direita há um menu suspenso 'Todas as agendas', um ícone de lupa e botões '+ Novo' e 'Filtro'. A seção principal de filtro contém campos para 'Protocolo' e 'Status'. Abaixo, há uma seção de data com campos 'De' e 'Até' preenchidos com '09/07/2024' e um botão 'Pesquisar'.

## Calendário

Na tela Calendário (**menu lateral > Calendário**) é possível organizar a rotina de trabalho de forma mais eficiente, pois permite a visualização rápida dos agendamentos ao clicar nos botões: **mês, semana, dia** ou **lista**.

### DICA

O **Calendário** permite agendar **Atividade**. Clique 2x (duas vezes) sobre a área do dia e horário desejados e a plataforma redireciona à tela **Atividade**. Realize o cadastro e clique no botão **Salvar** no topo direito da tela.



## Processos

No módulo **Processos** é possível criar e gerenciar os métodos utilizados pela sua empresa, executar um fluxo de atividades internas, e entre setores realizar qualquer tipo de procedimento ou rotina, como por exemplo: "Solicitação de Férias", "Contratação de Novo Colaborador", entre outros.

A configuração deste fluxo é feita pelo **Administrador** na tela Fluxo (**Administração > Configurações Gerais > Fluxo > (botão) +Novo**).

A abertura de **Processos** por usuários com permissão em seu perfil é realizada na tela Processos (**menu lateral > Processos > (botão) +Novo**).

The screenshot displays the 'Processos' (Processes) management interface. At the top, there are navigation icons for notifications, user profile, and a 'SAIR' (Logout) button. Below the navigation bar, there is a search bar labeled 'Protocolo' and three main action buttons: '+ Novo' (New), 'Reabrir' (Reopen), and 'Filtro' (Filter). A dropdown arrow is also present.

Below the navigation bar, there is a summary section with three cards:
 

- Em andamento** (In Progress): 3 processes, 5,08%
- Finalizado** (Completed): 48 processes, 81,36%
- Cancelado** (Cancelled): 8 processes, 13,56%

The main area contains a table with the following columns: Protocolo, Detalhes do processo, Fluxo - Etapa, Pessoas, Setor, Datas, and Status. The table lists several processes, including those in progress and completed.

Protocolo	Detalhes do processo	Fluxo - Etapa	Pessoas	Setor	Datas	Status
202203250000004	Tipo: Interno	[GC] Solicitação de Treinamento Validação do curso	Atendente RH Secretaria	Gestão do Conhecimento	25/03/2022	Em andamento
202306140000005	Tipo: Interno	[GC] Solicitação de Treinamento Validação do curso	Atendente RH Secretaria	Gestão do Conhecimento	14/06/2023	Em andamento
202402221000030	Tipo: Interno	[GC] Solicitação de Treinamento Análise GC	Atendente RH Secretaria	Gestão do Conhecimento	22/02/2024	Em andamento
202203180000004	Tipo: Interno Cliente: Cliente A	[RIS] Reportar incidente	Financeiro A Comercial A	Desenvolvimento	18/03/2022 04/07/2022	Finalizado
202203250000010	Tipo: Interno Cliente: Cliente B	[RIS] Reportar incidente	Financeiro B Comercial B	Desenvolvimento	25/03/2022 04/07/2022	Finalizado

## LemonDesk

É o módulo para gestão dos atendimentos e possui os seguintes *submenus*:

- **Filtro de atendimento:** Utilize este recurso para agilizar a pesquisa dos **Atendimentos**. Para definir este filtro configure na tela Filtro de atendimento (**LemonDesk > Atendimentos > Filtro de atendimento > (botão) +Novo**). Após configurado, acesse a tela Atendimentos (**LemonDesk > Atendimentos**),

clique no botão **Filtro**, selecione a opção no campo **Filtro de atendimento**, e clique no botão **Pesquisar**.

## DICA

O **Filtro de atendimento** configurado pode ser vinculado ao cadastro do usuário pelo **Administrador/Supervisor** na tela Usuários (**Administração > Usuários > Usuário > Usuários > selecione o "Nome" > (aba) Dados principais > (campo) Filtro de atendimento > (botão) Salvar**).

\* O **Filtro de atendimento** deve ser configurado pelo próprio usuário que está logado na plataforma para que depois o recurso seja vinculado ao seu cadastro.

- **Atendimentos:** Gerencie todos os atendimentos criados na plataforma pela tela Atendimentos (**LemonDesk > Atendimentos > selecione N° do Protocolo ou ícone Editar**). Protocolos de atendimento podem também ser criados manualmente nesta tela ao clicar no botão **+Novo**.
- **Pré-atendimentos:** Realize a triagem de solicitações de atendimento fora do horário de expediente que podem chegar pelos seguintes **Canais de atendimento:** "Formulário web", "Email", "Facebook" ou "Reclame Aqui". Acesse a tela Pré-atendimentos (**LemonDesk > Pré-atendimentos > selecione em**

**Canais de atendimento**). Este recurso garante que todos os clientes tenham suas necessidades analisadas pelo **Atendente** e possam ser convertidas em

**Atendimentos**.

- **Mídias sociais:** Visualize as interações realizadas nas redes sociais integradas com a plataforma na tela Mídias sociais (**LemonDesk > Mídias sociais > (botão) Atualizar**).
- **Consultar clientes integração:** Pesquise o cadastro de clientes via API dos serviços externos integrados na plataforma pela tela Consultar clientes integração (**LemonDesk > Consultar clientes integração > (botão) Filtro**).

\* Para que o **Atendente** realize esta consulta, o **Administrador** deve ter configurado na tela Integração com cliente (**Administração > Configurações Gerais > Integração com cliente > (botão) +Novo**) o *Webservice* do sistema de sua empresa.

SLA	Ocorrência	Cliente	Pessoas	Datas	Status	Ações
-1200:50:00	Funcionalidade no CitrusCX CALLCENTER202405140959990000003 » Dúvidas - Padrão	Cliente A	Simulação Administrador 1 Simulação Administrador 1	4/05/24 10:01:16	Aberto	[Editar] [Excluir]
-2824:10:00	Atendimento com Formulário enviado para o cliente nas etapas da solução CALLCENTER202403131452260000003 » Atendimento-FPS	Cliente A	Simulação Atendente 1 Simulação Atendente 1	3/03/24 15:01:21	Aberto	[Editar] [Excluir]
25:38:00	Funcionalidade no CitrusCX 202407081145470000003 » Dúvidas - Padrão	Cliente A	Simulação Administrador 1 Simulação Administrador 1	08/07/24 11:46:54	Em atendimento	[Editar] [Excluir]
-1295:10:00	Funcionalidade no CitrusCX CALLCENTER202405141002230000005 » Dúvidas - Padrão	Cliente A	Simulação Administrador 1 Simulação Atendente 1	4/05/24 10:03:14	Em atendimento	[Editar] [Excluir]
-719:48:00	Atendimento Específico CALLCENTER202405201357220000015 » Atendimento Geral	Cliente A	Simulação Atendente 1 Simulação Administrador 1	20/05/24 13:58:05	Aguardando retorno	[Editar] [Excluir]
-101:42:00	Atendimento Específico CALLCENTER202404251509120000007 » Atendimento Geral	Cliente A	Simulação Atendente 1 Simulação Atendente 1	25/04/24 15:10:09	Aguardando retorno	[Editar] [Excluir]
01:00:00	Atendimento Específico CALLCENTER202403221512520000013 » Atendimento Geral	Cliente A	Simulação Atendente 1 Simulação Atendente 1	22/03/24 15:13:25 22/03/24	Finalizado	[Editar] [Excluir]

## Base de conhecimento

Este módulo fornece informações úteis e atualizadas sobre produtos, serviços e processos da empresa. Isso facilita a localização e o acesso de perguntas e respostas relevantes aos conteúdos de maior importância e recorrência.

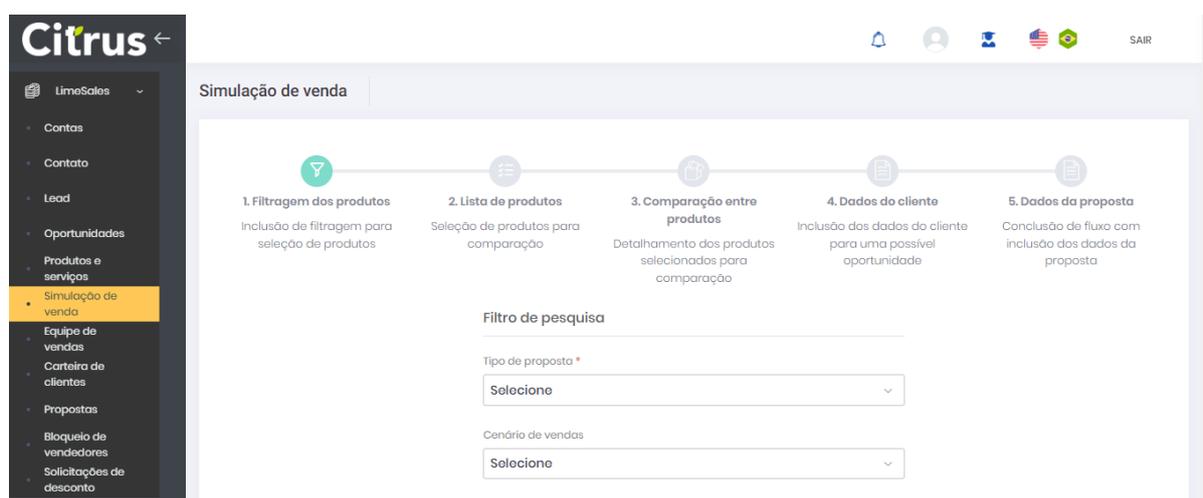
É possível configurar categorias e adicionar artigos pertinentes à rotina dos colaboradores na tela Base de conhecimento (**menu lateral > Base de conhecimento > (botão) +Nova categoria raiz**).

Em todas as telas da plataforma o ícone **Base de conhecimento** é exibido no topo direito através da figura de um "Formando". Ao clicar neste ícone é aberto o



É o módulo de força de vendas para configuração de recursos a serem utilizados pelo **Vendedor/Gerente de Vendas**. Permite o acompanhamento de transações realizadas com os clientes e aumenta a eficiência dos processos, desde a captação e a conversão de *leads* até a assinatura de contratos. Possui os seguintes *submenus*:

- Contas
- Contato
- Lead
- Oportunidades
- Produtos e serviços
- Simulação de venda
- Equipe de vendas
- Carteira de clientes
- Propostas
- Bloqueio de vendedores
- Solicitações de desconto



## Estatísticas

Esse módulo reúne os indicadores de extrema importância ao acompanhamento dos Canais de atendimento **Chat** e/ou **Voz**, e aferição de resultados dos

### Atendimentos.

Além do **Monitoramento** em tempo real, permite gerar **Relatórios** customizados ou avançados pela integração com BI **Juice Analytics**, e acompanhar o **Log de auditoria** da plataforma. Dessa forma é possível guiar as futuras tomadas de decisões da empresa.

- **Monitoramento:** Supervisione os **Atendentes** na tela Monitoramento (**Estatísticas > Monitoramento > Selecione um grupo de monitoramento**). O **Supervisor** com o grupo de monitoramento vinculado ao seu cadastro de usuário pode clicar no botão **Resumo** para visualizar o *dashboard* de desempenho ou no botão **Detalhes** para monitorar os blocos: **Filas, Atendentes e Sessões**.
- **Juice Analytics:** É a plataforma BI (*Business Intelligence* - Inteligência de Negócios) da Smartspace integrada a plataforma Citrus que gera em tempo real os dados personalizados e *dashboards* de monitoramento com os seguintes indicadores estatísticos e métricas gerenciais dos **Atendimentos**:
  - Tempo Médio de Espera (TME).
  - Tempo Médio de Atendimento (TMA).
  - Resolução no Primeiro Contato (FCR - *First Contact Resolution*).
  - Produtividade dos Atendentes.
  - Acordo de Nível de Serviço (SLA - *Service Level Agreement*).

Uma vez integrada, é possível acessar em (**Estatísticas > Juice Analytics**).

- **Relatórios:** Extraia relatórios customizados na tela Relatórios (**Estatísticas > Relatórios > (campo) Relatórios customizados > selecione as opções nos campos: "Template", "Orientação" e "Formato" > (botão) Gerar relatório**).

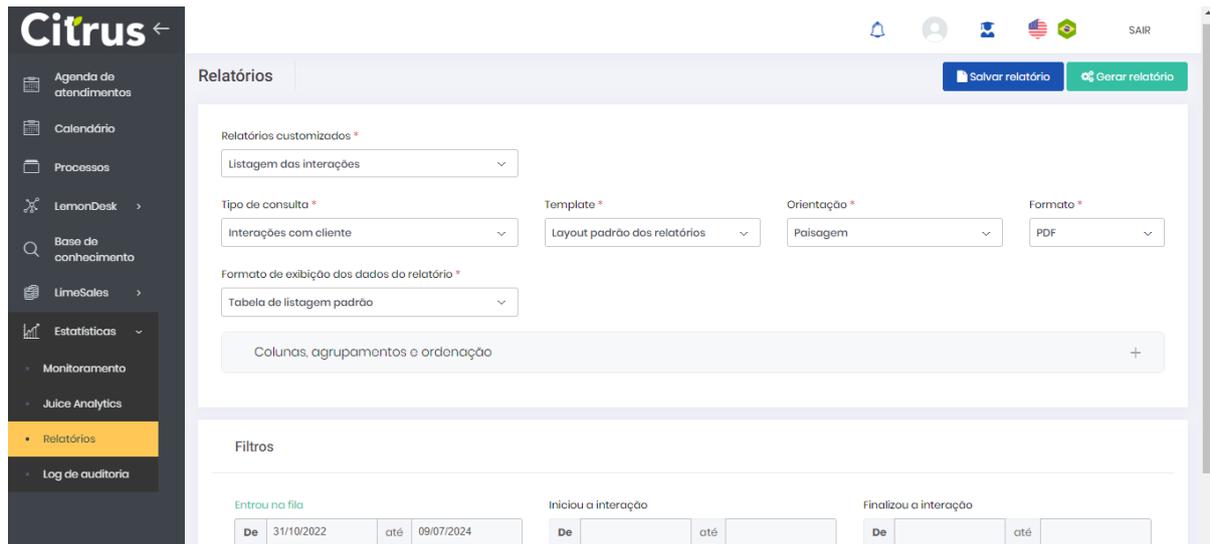
Para melhor análise, após selecionar uma das opções padrão no campo

**Relatórios customizados**, utilize os filtros disponíveis com diferentes

parâmetros para obter as informações registradas na plataforma.

\* Outros **Relatórios** podem ser criados e customizados de acordo com a necessidade da operação da empresa pelo botão **Salvar relatório**.

- **Log de auditoria:** São registrados todos os eventos realizados pelos usuários e por automatizações da plataforma na tela Log de auditoria (**Estatísticas > Log de auditoria > (botão) Filtro**). É possível pesquisar por: "Data", "Usuário", "Tipo de operação" e/ou "Texto".



## Barra de ferramentas

A plataforma possui a barra de ferramentas fixada na parte superior sendo exibida em todas as telas. Nela existem ícones e botões de recursos que podem

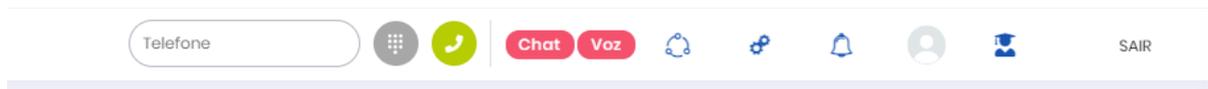
ser acessados rapidamente pelo usuário. Alguns botões apenas são visualizados a depender do perfil de usuário e suas permissões de acesso.

- **Softphone:** É o telefone virtual representado pelo campo **Telefone** e os botões **Teclado** e **Ligar**. \* Única exceção, aparece somente na tela Atendente (**menu lateral > Atendente**) para usuários integrados à telefonia que irão logar no canal de atendimento **Voz**.
- **Canais de Atendimento:** Composto pelos ícones: **Chat** e **Voz**, e botão **Canais de Atendimento**. Ao clicar nesse botão, o **Atendente** visualiza o *popup* para habilitar **(x)** os canais vinculados ao seu cadastro de usuário. Os ícones ao lado mudam de cor notificando o usuário de que está disponível ou não em **Chat** e/ou **Voz**.
- **Atalhos do teclado:** Ao clicar neste botão o *popup* é aberto com 04 (quatro) campos obrigatórios a serem preenchidos com combinações para atalho de teclado: "Aceitar atendimento", "Colocar atendimento em espera", "Finalizar atendimento" e "Salvar atendimento". Após configurar, clique no botão **Salvar**. Para evitar conflitos, recomenda-se que não sejam configuradas as teclas de atalho padrão do navegador utilizado.

- **Lembrete(s) não visualizado(s):** O **Atendente** pode clicar neste ícone representado pelo "Sino" para visualizar no *popup* os **Lembretes** que ele tenha adicionado em **Atendimentos**. O "Sino" notifica o usuário visualmente através de um ponto vermelho acima dele e seu tremido na tela. É possível escolher em cada **Lembrete** entre 02 (duas) ações pelos botões: **Abrir atendimento** ou **Marcar como visualizado**.
- **Usuário:** Clique nesse botão para exibir o *popup* com as informações do usuário logado. Se desejar clique no botão **Meus dados** para ser redirecionado à tela **Modificar dados** onde alguns dados podem ser alterados.
- **Base de conhecimento:** Este ícone representado pela figura de um "Formando" exibe aos **Atendentes** o *popup* na lateral direita da tela com a árvore de categorias e artigos já configurados pelo **Administrador/Supervisor**.
- **Idiomas:** Os ícones com as bandeiras que representam os respectivos idiomas: **Inglês, Português** e/ou **Espanhol**, são exibidos somente se for habilitado o parâmetro de idiomas na plataforma pelos times de

Implantação e/ou Suporte da Smartspace. Com este parâmetro habilitado pode-se utilizar o recurso de tradução.

- **SAIR:** Utilize este botão para realizar o *logout* da plataforma. Como boa prática aos **Atendentes**, é recomendado realizar o *logout* primeiro em **Canais de atendimento** e em seguida o *logout* da plataforma. Assim evita-se que o seu usuário apareça como logado no **Monitoramento** mesmo após fechar o navegador, e ocorra o travamento ao acessar a plataforma novamente.



## Perfis de Acesso

Os perfis devem ser criados e configurados para determinar e habilitar as permissões de acesso para usuários da plataforma.

Por meio deles podem ser definidas quais funcionalidades serão acessadas e utilizadas por determinados setores e grupos de usuários.

Na plataforma, os principais perfis de usuário são:

- Administrador
- Supervisor

- *Backoffice*
- Atendente

O perfil **Atendente** tem relação direta com atividades de atendimento. Entre os recursos mais utilizados estão a interação com clientes através dos canais de atendimento, e o registro dos atendimentos.

Usuários com perfil de **Gestão** podem configurar os recursos da plataforma, monitorar atividades e emitir relatórios.

- **Administrador:** Conta com permissões de gestão e edição de todos os recursos. Desde a configuração geral da plataforma pelo menu Administração até o acesso ao menu Estatísticas para visualizar as telas de Monitoramento, Analytics, Relatórios e Log de auditoria.
- **Supervisor:** É habilitado para utilizar o módulo LemonDesk (Gestão de atendimentos) com recursos para gerenciar outros usuários, filas de atendimento, scripts e padronizações de atendimento, e ouvir as gravações dos atendimentos. Também pode acessar o menu Estatísticas para visualizar as telas de Monitoramento, Analytics, Relatórios e Log de auditoria.

- **Backoffice:** Pode acessar a tela Atendente e o módulo LemonDesk com alguns recursos para gerenciar os Atendimentos, e visualizar a Base de conhecimento. Também podem acessar o menu Estatísticas e visualizar Relatórios e Log de auditoria.
- **Atendente:** Possui acessos mais restritos à tela Atendente para logar-se nos canais de atendimento, e ao módulo LemonDesk para registrar os Atendimentos. Também pode visualizar a Base de conhecimento.

#### DICA

Os perfis utilizados no módulo **LimeSales (Força de Vendas)** são direcionados às funções exercidas pelo **Vendedor**, e supervisionadas pelo **Gerente de Vendas**.

Enquanto o **Vendedor** pode utilizar e gerenciar recursos como **Contas, Leads, Oportunidades, Simulações de Venda e Propostas**, o **Gerente de Vendas** é responsável pelo gerenciamento de **Produtos e Serviços, Carteiras de Clientes e Equipes de Vendas**, podendo inclusive bloquear vendedores.

## Criar Perfil de Usuário

1. Acesse a tela Perfil (**Administração > Usuários > Perfil > botão +Novo**).

2. Preencha os seguintes campos obrigatórios e clique no botão **Salvar e**

**continuar:**

- **Nome:** Para nomear o Perfil.

- **Tipo:** Selecione "Sistema", "Cliente" ou "Vendedor".

\* **Sistema**, para usuários com acessos aos módulos da plataforma.

\* **Cliente**, para acessos dos clientes finais (*Service Desk* - o próprio cliente acessa a plataforma e registra o seu Atendimento).

\* **Vendedor**, para usuários com funções no módulo **LimeSales** (Gestão de Vendas).

3. Após o passo 2, é exibido na tela o ícone "Permissões" já ativo e os blocos para habilitar as permissões correspondentes de cada módulo da plataforma.

4. No bloco **Permissões** é possível marcar uma das opções abaixo:

- **Marcar todos:** A plataforma habilita automaticamente todas as Permissões existentes na tela.

- **Desmarcar todos:** A plataforma desabilita automaticamente todas as Permissões já habilitadas.

5. Role a tela para baixo e habilite no Perfil criado as **Permissões** de acesso separadas pelos seguintes blocos:

- **LimeSales:** Módulo de gestão de vendas.
- **Usuários:** Gerenciamento dos usuários.
- **Base de conhecimento:** Criação de documentação interna.
- **Grupo de solução:** Vincular setores a mesma ação.
- **RD Station:** Integração com sistema de campanhas.
- **Api Key:** Chaves de acesso à API.
- **LemonDesk:** Módulo de gestão de atendimentos.
- **SMS:** Integração SMS - *Short Message Service*.
- **Administração:** Acesso à gestão da plataforma.
- **Configurações gerais:** Módulo de gestão e integrações da plataforma.
- **Estatística:** Módulo de relatórios.
- **Monitoria de qualidade:** Módulo de avaliação dos atendimentos.
- **Atendimento:** Configurações do fluxo de atendimentos.

- **CRM:** Habilitar o calendário.

6. Após o passo 5, clique no botão **Salvar** no topo direito da tela.

Perfil

Nome \*  
Administrador

Tipo \*  
Sistema

Permissões

Permissões

Marcar todos  Desmarcar todos

## Setor

É o agrupamento de usuários que recebe as demandas específicas direcionadas a sua área de atuação na plataforma.

Essa configuração é feita de acordo com os setores que já existem na estrutura organizacional da empresa para a distribuição de tarefas.

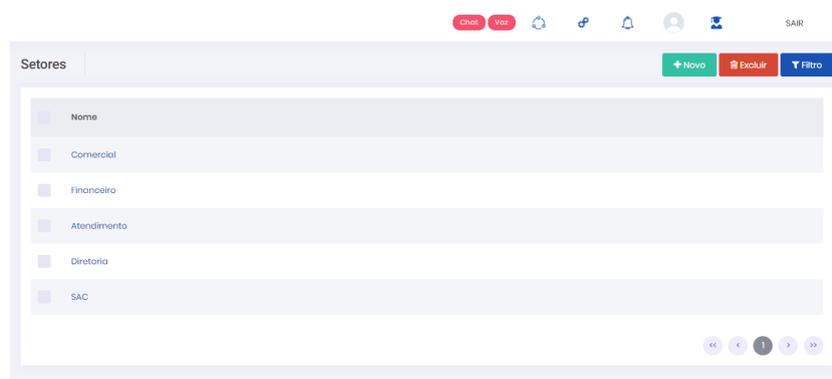
Os setores são cadastrados pelo **Administrador** na tela Setores (**Administração** > **Usuários** > **Setor** > **Setores** > **(botão) +Novo**).

Após cadastrar o Setor, deve-se associá-lo na configuração dos usuários na tela

Usuários (**Administração > Usuários > Usuário > Usuários > (botão) +Novo > (campo) Setor**).

Em outros recursos da plataforma deve-se também vincular os setores, como por exemplo:

- Tipo de ocorrência
- Padronizações de atendimento
- Base de conhecimento



## Acesso à plataforma

O acesso é realizado pelo *link* destinado ao usuário (empresa) sendo disponibilizado pelo time de Implantação da Smartspace.

**Exemplo:** <https://empresa.citrus.cx/>

## Logar

1. Acesse o *link* da plataforma.
2. Preencha os campos **Usuário** e **Senha** com sua credencial de acesso.  
  
\* A senha é criada pelo **Administrador** e posteriormente redefinida pelo usuário em questão.
3. Clique no botão **Entrar**.

### IMPORTANTE

Caso tenha esquecido ou precise alterar a senha, siga o processo de redefinição padrão da plataforma ou entre em contato com o setor responsável pela criação das credenciais de acesso na sua empresa.

## Deslogar

Após ter acessado a plataforma, caso deseje realizar *logout* clique em **SAIR** no topo direito da tela.

# Citrus

FEEL THE JOURNEY

## Log In

[Esqueceu sua senha?](#)

[Em caso de dúvidas clique aqui](#)

SAIR

amento dos atendimentos ▾

03/07/2024 - 09/07/2024 ▾

## Rotinas de Atendimento

Conhecer as rotinas e as boas práticas da plataforma garante o cumprimento de todos os processos, otimiza tempo e recursos, facilita a gestão, e reflete uma melhor experiência ao cliente.

### Ativar notificações do navegador

Os *cards* de atendimento são recepcionados quando o **Atendente** está logado em algum canal de atendimento na tela Atendente (**menu lateral > Atendente**).

Para que o **Atendente** tenha conhecimento desses *cards* quando estiver em outra aba do navegador é necessário ativar as notificações do navegador.

\* Recomenda-se o uso do navegador *Google Chrome* como principal.

1. Após realizar o *login* na plataforma, clique no ícone ao lado do URL no navegador.



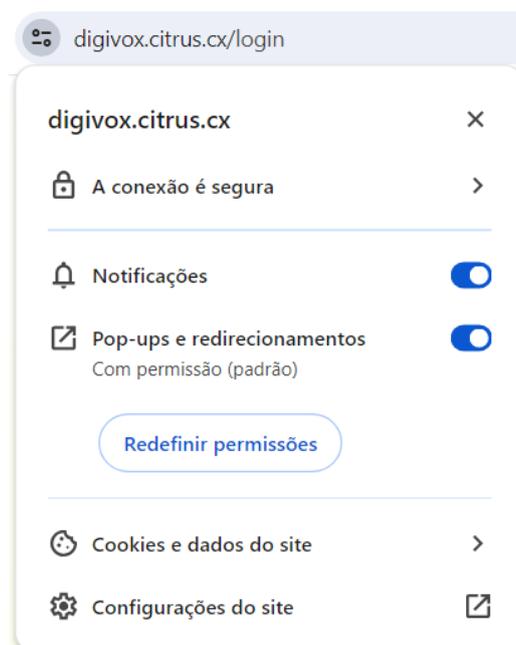
 digivox.citrus.cx/login

2. Habilite a *flag* "Notificações" para ser alertado sobre novos *cards* de atendimento pelo *popup* exibido na tela que estiver aberta.

### DICA

Para ouvir um sinal sonoro quando uma nova notificação for emitida, clique em

**Configurações do site** e verifique se a opção "Som" está habilitada.



🔊 Som

Automático (padrão) ▼

## Logar nos Canais de Atendimento

1. Clique no ícone **Canais de Atendimento** () da Barra de ferramentas no topo da tela.

2. Selecione o canal de atendimento disponível e habilite o ícone **Logar/Deslogar** ()

\* Com esse ícone na cor verde () o **Atendente** já está logado no canal e disponível para receber os *cards* de atendimento.

### DICA

Os ícones **Chat** e **Voz** no topo da tela também alteram para cor verde quando o **Atendente** está logado em algum canal de atendimento, e ao deslogar do canal o ícone retorna para cor vermelha.



## Pausas nos Canais de Atendimento

Os **Motivos de pausa** essenciais ou administrativos devem ser registrados na plataforma pelos **Atendentes** para que a gestão possa gerar relatórios e não exista impacto negativo na experiência do cliente.

Os **Motivos** do **Tipo** "Pausa" devem ser previamente configurados pelo

**Administrador** na tela Motivos (**Administração > Configurações Gerais > Motivos > (botão) +Novo**).

1. Na tela **Atendente** clique no ícone **Canais de Atendimento** () localizado na Barra de ferramentas no topo da tela.
2. Selecione o canal de atendimento disponível e habilite o ícone **Logar/Deslogar** ()
3. Clique no ícone **Pausa** que é exibido ao lado ()
4. É exibido na tela o *popup* **Motivos de pausa**, selecione um dos motivos listados.
5. O tempo de pausa começa a ser contabilizado no cronômetro do ícone **Chat** ou **Voz**, e dentro do *popup* pelo ícone **Canais de Atendimento**.

6. Ao retornar da pausa clique no ícone **Iniciar** () para ficar disponível no canal de atendimento.

## Deslogar nos Canais de Atendimento

1. Clique no ícone **Canais de Atendimento** () localizado Barra de ferramentas no topo da tela.

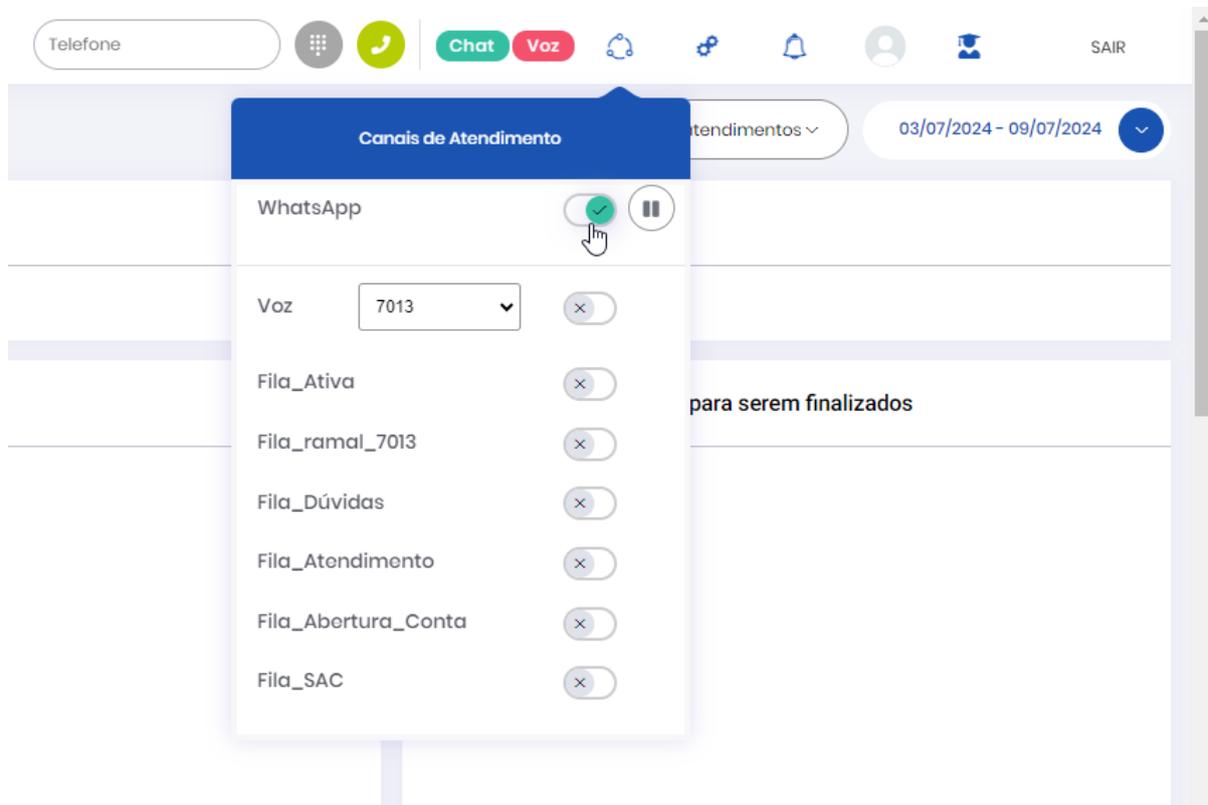
2. Clicar no ícone **Logar/Deslogar** ()

3. É exibido o *pop-up* com a mensagem "*Deseja realmente efetuar logout? Todos os atendimentos do canal selecionado serão finalizados*".

4. Pressione o botão **Sim** para confirmar o *logout*.

5. O ícone fica na cor cinza () para indicar que o **Atendente** está deslogado.

6. Somente após essa ação pode deslogar-se da plataforma e encerrar a rotina de atendimentos do dia.



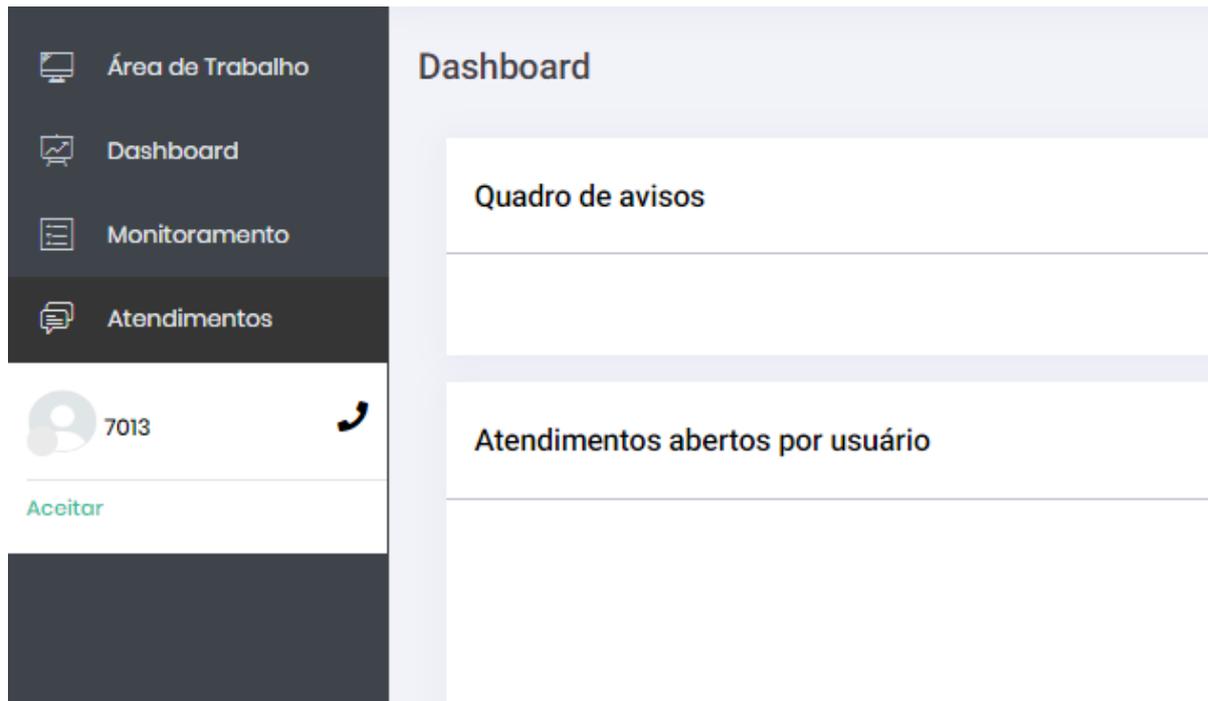
## Oferta dos *cards* de Atendimento

A distribuição dos *cards* de **Chat** e/ou **Voz** entre os **Atendentes** logados nos Canais de Atendimento acontece através da configuração do roteamento e tempo de cada **Atendente** disponível nas filas.

O *card* é sempre ofertado primeiro ao **Atendente** que está a mais tempo logado na plataforma e disponível na fila para atendimento, ou ao **Atendente** que tenha finalizado a mais tempo o último atendimento aceito.

As seguintes regras da plataforma exemplificam os cenários dessa distribuição de *cards*:

1. Os **Atendentes** logados ainda não aceitaram e realizaram algum atendimento, os *cards* são distribuídos normalmente, sempre primeiro ao **Atendente** logado a mais tempo, em seguida é ofertado aos demais, também em relação ao tempo logado.
2. O **Atendente** finalizou um atendimento e passou o "Tempo de descanso" entre um *card* e outro, a próxima oferta de *card* sempre é para o **Atendente** que tem menos atendimentos.
3. Todos os **Atendentes** finalizaram os atendimentos e passou o "Tempo máximo de toque no atendente", o *card* sempre é ofertado ao **Atendente** que finalizou atendimento a mais tempo.



## Registrar Atendimentos

Ao aceitar um *card* de atendimento, o formulário de registro é aberto automaticamente para que as informações sejam registradas.

Deve-se preencher todos os campos obrigatórios nos blocos: **Cliente** e **Atendimento**, clicar em **Finalizar atendimento** para encerrar a interação com o cliente e em seguida clicar em **Salvar atendimento**.

### DICA

O formulário de registro de atendimento pode ser aberto manualmente na tela Atendimentos (**LemonDesk > Atendimentos > (botão) +Novo**). Este cenário é

para o caso de registro de atendimento presencial. Após preencher todos os dados no formulário, clique no botão **Salvar** no topo direito da tela.

No bloco **Cliente** preencha os seguintes campos obrigatórios:

- **Nome:** Nome do cliente.
- **Tipo de Cliente:** Nomenclatura cadastrada pelo **Administrador**. Exemplo:  
Pessoa física/Pessoa jurídica.
- **Região:** Localidade do cliente já cadastrada pelo **Administrador**.

Os demais campos são de preenchimento opcional, porém importantes para manter o cadastro do cliente atualizado:

- **Código:** Número de identificação do cliente. Exemplo: CPF/CNPJ.
- **E-mail:** Endereço de correio eletrônico do cliente.
- **Telefone:** Número principal do cliente.
- **Telefone 2:** Número secundário do cliente.
- **Celular:** Número de celular do cliente.
- **Data de Nascimento:** Dado pessoal do cliente.

No bloco **Atendimento** preencha os seguintes campos obrigatórios:

- **Tipo de Ocorrência:** Categoria geral na qual a demanda do atendimento se enquadra.
- **Ocorrência:** Categoria específica na qual a demanda do atendimento se enquadra.
- **Descrição:** Informações necessárias sobre o atendimento.

Os demais campos são de preenchimento opcional:

- **Padronização do atendimento:** Opções já cadastradas para o preenchimento automático dos outros campos deste bloco.
- **Canal:** Canal de entrada que originou o atendimento.
- **Solução:** Resolução a ser adotada para encerrar o atendimento. Neste cenário, o atendimento será registrado com *status* **Finalizado**.
- **Classificação do Atendimento:** Indica o teor do atendimento, por exemplo "Solicitação".

Atendimentos

→ Enviar protocolo por email → Enviar informação para o cliente ✓ Salvar ✓ Salvar e continuar ✕ Cancelar

Protocolo : 202407091315510000001

Cliente

Código  🔍

Nome \*  🔍

Tipo de Cliente \*  
Selecione ▼

Região \*  
Selecione ▼

E-mail

Atendimento

Padronização do atendimento  
Selecione ▼

Canal  
Call Center ▼

Tipo de Ocorrência \*  
Selecione ▼

Ocorrência \*  
Selecione ▼ 🔍

Solução

É possível localizar clientes já cadastrados na plataforma com o recurso

**Pesquisar cliente** ao clicar nos ícones **Lupa** ao lado dos campos: **Código**, **Nome**, **E-mail** e/ou **Telefone**.

Ele permite encontrar rapidamente os dados de um cliente existente na base da plataforma e já insere automaticamente as informações no formulário de registro do atendimento. Assim, o tempo de atendimento é reduzido e o cliente tem uma melhor experiência.

## DICA

Os clientes listados na pesquisa são aqueles previamente cadastrados na plataforma pelo **Administrador** na tela Clientes (**Administração > Configurações**

**Gerais > Clientes > +Novo**), ou clientes cadastrados automaticamente quando os **Atendentes** salvam os atendimentos de clientes no primeiro contato.

Pesquisar cliente

Nome  Código

E-mail  Telefone

Tipo de Cliente\*

Nome	Código	Telefone	E-mail
<a href="#">Cliente A</a>	98683277771	99999999999	
Cliente B	48758	(99)0000-0000	email@email.com
Cliente C	1657899	99-99999-9999	cliente_A@email.com
Cliente D	145988789	(99)99999-9999	clientel@gmail.com

A plataforma permite ainda classificar clientes como **Figura Pública** na tela Clientes (**Administração > Configurações Gerais > Clientes > (botão) +Novo > (aba) Dados principais > (flag) Figura Pública**). São clientes que necessitam de uma abordagem diferenciada e/ou possuem nível de exposição por influência social que possa interferir diretamente na reputação da empresa. Podem ser: líderes políticos, influenciadores digitais e/ou apresentadores de televisão.

A partir desta identificação é possível realizar o fluxo de atendimento mais adequado para cada caso. Ao registrar o atendimento, no nome do bloco

**Cliente** é exibido um selo de verificação. Ele indica que o cliente é uma **Figura Pública**.

The image shows two screenshots from the Citrus platform. The top screenshot is the 'Clientes' form, which includes fields for 'Nome', 'Email', 'Data de nascimento', 'Código', 'Telefone', 'Telefone 2', 'Celular', 'Região', 'Parceria', 'Campos adicionais por atendimento', 'Whatsapp', and 'Cliente especial'. A red box highlights the 'Figura Pública' checkbox, which is checked, with an arrow pointing to it. The bottom screenshot is the 'Atendimentos' section, showing a 'Jornada do cliente' dropdown menu and a 'Protocolo' field. Below this, there is a 'Cliente' dropdown menu highlighted with a red box and an arrow, and a 'Código' field with the value '544979'. To the right, the 'Atendimento' section includes fields for 'Padronização do atendimento', 'Canal', 'Tipo de Ocorrência', and 'Ocorrência'.

Podem ser registrados atendimentos como **Anônimo** e/ou **Confidencial**. A funcionalidade contribui para a efetividade de ações de *compliance*,

assegurando o anonimato e a confidencialidade das informações em determinados **Tipos de ocorrência** dos **Atendimentos**. Por exemplo, em reclamações e casos de denúncia.

Esta configuração é realizada pelo **Administrador** na tela Tipo de ocorrência (**Administração > Configurações Gerais > Tipo de ocorrência > (botão) +Novo > (flags) Anônimo e/ou Confidencial**). Nos atendimentos anônimos as informações do cliente não ficam visíveis para os usuários em geral. Já nos atendimentos confidenciais todas as informações do atendimento ficam ocultas.

Para conseguir visualizar **Atendimentos** classificados como **Anônimo e/ou Confidencial**, o usuário deve possuir as seguintes permissões habilitadas em seu

Perfil:

- Visualizar atendimento anônimo.
- Visualizar atendimento confidencial.

The screenshot shows the 'Tipo de ocorrência' configuration interface. At the top right, there are navigation icons (bell, user, hourglass, flags) and a 'SAIR' button. Below the title bar, there are tabs for 'Dados principais', 'Ocorrências', 'Pesquisa de satisfação', 'Usuários', and 'Anexos'. The 'Dados principais' tab is active. The form contains the following elements:

- Nome \***: Text input field with 'Atendimento Geral'.
- Setor**: Dropdown menu with 'Novo Setor - Teste'.
- Classificação da Ocorrência**: Dropdown menu with 'Selecione'.
- Grupo de solução**: Dropdown menu with 'Selecione'.
- Configuration checkboxes:
  - Detalhar apenas para setor
  - Listar apenas para setor
  - Notificar alta criticidade no atendimento
  - Campo solução obrigatório
  - Solicitar preenchimento do campo classificação do atendimento
  - Anônimo
  - Confidencial

As opções para seleção no campo **Padronização do atendimento** são configuradas pelo **Administrador** na tela Padronização de atendimento (**Administração > LemonDesk > Padronização de atendimento > (botão) +Novo**).

Assim como as opções para seleção nos campos: **Tipo de Ocorrência**, **Ocorrência** e **Solução**, são configurações realizadas pelo **Administrador** na tela Tipo de ocorrência (**Administração > Configurações Gerais > Tipo de ocorrência > (botão) +Novo**).

O campo **Classificação do Atendimento** contribui para evidenciar o problema ou a necessidade do cliente que originou o atendimento, como por exemplo:

"Elogio", "Reclamação", "Informação", "Solicitação" e "Sugestão". É configurado pelo

**Administrador** na tela Classificação (**Administração > LemonDesk >**

**Classificação > (botão) +Novo**).

A plataforma possui também o recurso **Grupo de campos extras** que permite a criação de campos adicionais utilizados para coletar mais informações sobre o cliente, específicas de uma **Ocorrência**. Dessa forma os **Atendentes** têm acesso rápido e fácil aos dados mais relevantes.

Durante o registro de um atendimento, quando o **Atendente** selecionar no campo **Ocorrência** uma opção vinculada a um **Grupo de campo extra**, esses campos adicionais são exibidos abaixo do campo **Descrição**.

Esta configuração é realizada pelo Administrador na tela Grupo de campos extras (**Administração > Configurações Gerais > Grupo de campos extras > (botão) +Novo**).

**Atendimento**

Padronização do atendimento

Teste - Primeiro Formato

Canal

Central de atendimento

Tipo de Ocorrência \*

Atendimento-FPS

Ocorrência \*

Atendimento com Formulário enviado para o cliente nas etapas da solução

Solução

Classificação do Atendimento

Classificacao 01111

Descrição \*

**Solicitação do Cliente:**



2. Ao clicar no botão **Filtro** são exibidos os campos para filtrar atendimentos registrados.

3. Preencha os campos necessários e clique no botão **Pesquisar** para listar os **Atendimentos** na tela. Se desejar realizar nova pesquisa, clique no botão **Limpar**, preencha novamente e clique em **Pesquisar**.

4. Ao localizar o Protocolo do atendimento, clique sobre o número na coluna **Ocorrência** ou no ícone **Editar** na coluna **Ações**, e acesse a tela com as informações do atendimento.

\* Exemplo de um número de Protocolo: **202406131329004000001**

### IMPORTANTE

Protocolos com *status*: "Finalizado", "Improcedente" ou "Cancelado", o ícone **Editar** na coluna **Ações** não exibe mais a "caneta", permitindo apenas o usuário **Visualizar** o atendimento.

Atendimentos

Protocolo

Exibir status dos atendimentos Importar atendimento + Novo Recalcular o SLA Excluir Filtro

SLA	Ocorrência	Cliente	Pessoas	Datas	Status	Ações
-1204:22:00	Funcionalidade no CitrusCX CALLCENTER202403131452260000013	Cliente A	Simulação Administrador 1	4/05/24 10:01:16	Aberto	
-2827:42:00	Atendimento Específico CALLCENTER202405201357220000015	Cliente A	Simulação Atendente 1	3/03/24 15:01:21	Aberto	
22:08:00	Funcionalidade no CitrusCX 202407081145470000003	Cliente A	Simulação Administrador 1	08/07/24 11:48:54	Em atendimento	

Atendimentos

Protocolo

Exibir status dos atendimentos Importar atendimento + Novo Recalcular o SLA Excluir Filtro

Filtro

Filtro de atendimento: Seleccione

Ordenação: Status

Tipo de ordenação: Ascendente

Quantidade de dias: 120

Dados do atendimento

Abertura do atendimento

De  à

Fechamento do Atendimento

De  à

Dados do cliente

Código

Cliente

Cliente A

-1298:42:00	Funcionalidade no CitrusCX CALLCENTER202403131452260000013	Cliente A	Simulação Administrador 1	4/05/24 10:03:14	Em atendimento	
22:08:00	Funcionalidade no CitrusCX 202407081145470000003	Cliente A	Simulação Administrador 1	08/07/24 11:48:54	Em atendimento	
-1298:42:00	Funcionalidade no CitrusCX CALLCENTER202405141002230000005	Cliente A	Simulação Administrador 1	4/05/24 10:03:14	Em atendimento	
-719:48:00	Atendimento Específico CALLCENTER202405201357220000015	Cliente A	Simulação Atendente 1	20/05/24 13:58:05	Aguardando retorno	
-181:42:00	Atendimento Específico CALLCENTER202404251509120000007	Cliente A	Simulação Atendente 1	25/04/24 15:10:09	Aguardando retorno	
01:00:00	Atendimento Específico CALLCENTER202403221512520000013	Cliente A	Simulação Atendente 1	22/03/24 15:13:25	Finalizado	
00:59:00	Atendimento Específico CALLCENTER202403221512520000013	Cliente A	Simulação Atendente 1	22/03/24 15:13:46	Finalizado	
00:59:00	Atendimento Específico CALLCENTER202403221512520000012	Cliente A	Simulação Atendente 1	22/03/24 15:08:58	Finalizado	
00:59:00	Atendimento Específico CALLCENTER202403221512520000012	Cliente A	Simulação Atendente 1	22/03/24 15:09:29	Finalizado	

<< < 1 > >>

## Gerenciar Atendimentos

Após o atendimento ser salvo com o Protocolo registrado pelo **Atendente**, é possível ainda interagir com o cliente através do campo **Comentário**. O recurso permite adicionar e enviar comentários ao cliente e/ou outros colaboradores com ícones para formatação de texto.

Para comentários com mensagens prontas o **Atendente** pode selecionar o campo **Template de E-mail** ou clicar no ícone **Balão** para carregar mensagens padrão.

Estas opções são configuradas pelo **Administrador/Supervisor** nas respectivas telas: Template de E-mail (**Administração > Configurações Gerais > Template de E-mail > (botão) +Novo**), e Grupo de Mensagens (**Administração > Atendimentos > Grupo de Mensagens > (botão) +Novo**).

Antes de enviar o comentário dentro do Protocolo de atendimento, o Atendente pode escolher anexar arquivos no botão **Selecione o arquivo**. Existem as *flags* de ação para o campo **Comentário**:

- **Visível para o cliente**: O comentário é enviado para o cliente via: "Email", "SMS" ou "WhatsApp", selecionado no campo **Mídias**. Se desejar que o comentário não

seja enviado ao cliente, não habilite esta *flag*. O comentário é adicionado com o *status* "Oculto para o cliente", mas visível aos colaboradores.

- **Aguardar retorno do cliente:** Ao habilitar esta *flag* é exibido o bloco **Lembrete** com campos obrigatórios **Tempo** e **Motivo**. O comentário é adicionado e o *status* do Protocolo de atendimento é alterado para "*Aguardando retorno do cliente*".

- **Aguardando autorização para finalizar o atendimento:** Ao habilitar esta *flag* o comentário é adicionado e o *status* do Protocolo de atendimento é alterado para "*Aguardando autorização para finalizar*".

- **Enviar cópia:** Com esta *flag* habilitada o comentário é adicionado e enviado como cópia para os *emails* informados nos campos: **Email** e **Email Cc**. O campo **Email** é automaticamente preenchido pela plataforma com o endereço de contato do cadastro do cliente. O campo **Email Cc** exibe a lista de endereços de contato cadastrados previamente pelo usuário com permissão à tela Destinatários de E-mails (**Administração > atendimentos > Destinatários de E-mails > (botão) +Novo**).

Para adicionar o comentário, clique no botão **+Adicionar**, e visualize em seguida na tela a mensagem com os dados de envio.

Podem ser editadas com as devidas permissões no Perfil, outras informações

dentro dos Atendimentos pelos ícones:

- Atualizar dados do cliente
- Status
- Solução
- Anexos
- Observadores
- Horas Trabalhadas

Após editar um Protocolo de atendimento, clique no botão **Salvar** no topo da tela.

Atendimentos

✓ Salvar ✓ Salvar e continuar ✗ Cancelar Relatório de visita técnica

Jornada do cliente

Cliente A

544979 | cliente@email.com

(99) 99999-9999

- Não cliente - Brasil

Tags do cliente

Protocolo : CALLCENTER202405141002230000005 Stat US: Em atendimento

SLA : 48:00:00 -1298:52:00 00:00:00

Template de E-mail

Selecione

Comentário\*

Poppins

Criado por Simulação Atendente 1 em 14/05/24 10:03:14

Protocolo : CALLCENTER202405141002230000005
Stat US: Em atendimento ▾

**SLA :** 48:00:00 -1298:52:00 00:00:00

📄
✓
📎
☰
👁
👤
✂
📄
🔄

🔊
👁
📄

---

Criado por **Simulação Atendente 1** em 14/05/24 10:03:14  
 Setor criador: **PDI@teste**  
 Setor destino: **PDI@teste**  
 Primeiro contato em 04/07/24 08:27:07  
 Responsável: **Simulação Administrador 1**

---

**Descrição:**

Segue o link anexo neste atendimento!

---

Setor criador: **PDI@teste**  
 Setor destino: **PDI@teste**  
 Primeiro contato em 04/07/24 08:27:07  
 Responsável: **Simulação Administrador 1**

---

**Descrição:**

Segue o link anexo neste atendimento!

🗨
📄

Template de E-mail

Selecione ▾

Comentário\*

🔍
**B**
U
📄
Poppins
🟡
☰
☰
☰
🔗
🖼
🗨

Selecione o arquivo ↑

---

Selecione o arquivo

Visível para o cliente ⓘ

Aguardar retorno do cliente ⓘ

Aguardando autorização para finalizar o atendimento ⓘ

Enviar cópia ⓘ

Mídias

Email ▾

+ Adicionar
↑

## Atendimento por Voz

O canal de atendimento Voz continua sendo um dos mais usados em serviços de atendimento ao cliente.

É um meio de comunicação mais tradicional, porém possível de se utilizar soluções automatizadas que facilitam os processos, como por exemplo a URA - Unidade de Resposta Audível.

É uma espécie de atendente eletrônica capaz de identificar dígitos e voz, e de reagir às informações fornecidas, considerada o tipo mais comum de atendimento eletrônico. Permite a interação com o cliente através de um *menu*

com opções que podem ser selecionadas por dígitos no teclado do telefone ou por comandos de voz.

Entre suas principais possibilidades e vantagens:

- Automatização de serviços e atendimentos.
- Diminuição do tempo médio de atendimento (TMA).
- Contribuição para satisfação do cliente.
- Priorização de chamadas.
- Melhora da produtividade dos colaboradores.
- Oferta de atendimento 24/7 (24hs em 7 dias da semana).

Dos principais recursos para qualidade do atendimento disponíveis na plataforma:

- Identificação do cliente pelo número de Telefone, CPF e/ou CNPJ.
- Agendamento e realização de *Callback* (chamada de retorno).
- Transcrição de áudio em texto.
- Conversão de texto em áudio.
- Realização de Pesquisa de Satisfação.
- Abertura automática de Protocolo.

- Integração para envio de SMS ou Email.

## Realizar chamada

Na tela Atendimentos (**LemonDesk > Atendimentos > (selecione na listagem) > Atendimentos > (dados do cliente) > (clique) número de Telefone/Celular**), o **Atendente** pode utilizar o recurso **Discador Inteligente** para entrar em contato com o cliente que originou o atendimento.

1. Clique no número de contato do cliente.
2. A plataforma automaticamente realiza a chamada, é recebida pelo **Atendente** e visualizada na Barra de ferramentas do topo da tela.
3. Pressione o botão **Atender** na chamada recebida.
4. A interação de voz é iniciada e o número de telefone é exibido no ícone do topo da tela.

Também podem ser realizadas chamadas externas com o recurso do **Softphone** na tela Atendente (**menu lateral > Atendente**):

1. Clique no ícone **Teclado** () ou digite o número de contato no campo **Telefone** da Barra de ferramentas no topo da tela.
2. É exibido o teclado virtual para que o **Atendente** digite o número que deseja entrar em contato.
3. Pressione o botão **Ligar** ()
4. O *card* de Voz com o número discado é exibido na tela.
5. Clique em **Aceitar** no *card* de Voz para iniciar a interação com o cliente.

## Transferência de chamada

Essa funcionalidade na tela Atendente (**menu lateral > Atendente**), permite o direcionamento de uma chamada em curso para outro **Atendente** logado no canal de atendimento Voz e disponível para receber chamadas.

A Transferência de Chamada é útil nos casos de atendimentos que precisam ser tratados por outro colaborador ou especialista, e em situações que o primeiro **Atendente** fique indisponível ou necessite de pausa.

1. Após aceitar um *card* de Voz, clique no botão **Transferir** () na Barra de ferramentas no topo da tela.
2. É exibido o *popup* **Transferir ligação**.
3. Digite o número do ramal de destino que deseja transferir a ligação no campo **Telefone**.
4. Clique no botão **Ligar** () , o cliente ficará no modo espera.
5. O *card* de Voz é recebido pelo outro **Atendente** do ramal de destino. Ele deve clicar em **Aceitar** para abrir automaticamente o formulário de registro do atendimento transferido com os dados e Protocolo gerado.

## Conferência de chamada

É o recurso disponível na tela do Atendente (**menu lateral > Atendente**) que permite estabelecer comunicação direta entre **Atendentes** logados no canal de atendimento Voz estando com cliente em atendimento. Dessa forma ocorre a colaboração entre **Atendentes, Supervisores** e colaboradores de outro Setor, para resolução de demandas mais complexas promovendo a satisfação do cliente no atendimento.

1. Após aceitar um *card* de Voz, clique no botão **Transferir** () na Barra de ferramentas no topo da tela.
2. É exibido o *popup* **Transferir ligação**.
3. Digite o número do ramal de destino que deseja transferir a ligação no campo **Telefone**.
4. Clique no botão **Ligar** () , o cliente ficará no modo espera.
5. O botão **Conferência de chamada** () fica disponível e o **Atendente** do ramal de destino recebe a chamada.

6. Clique no botão **Conferência de chamada**, é exibido o *popup Conferência de chamada*.

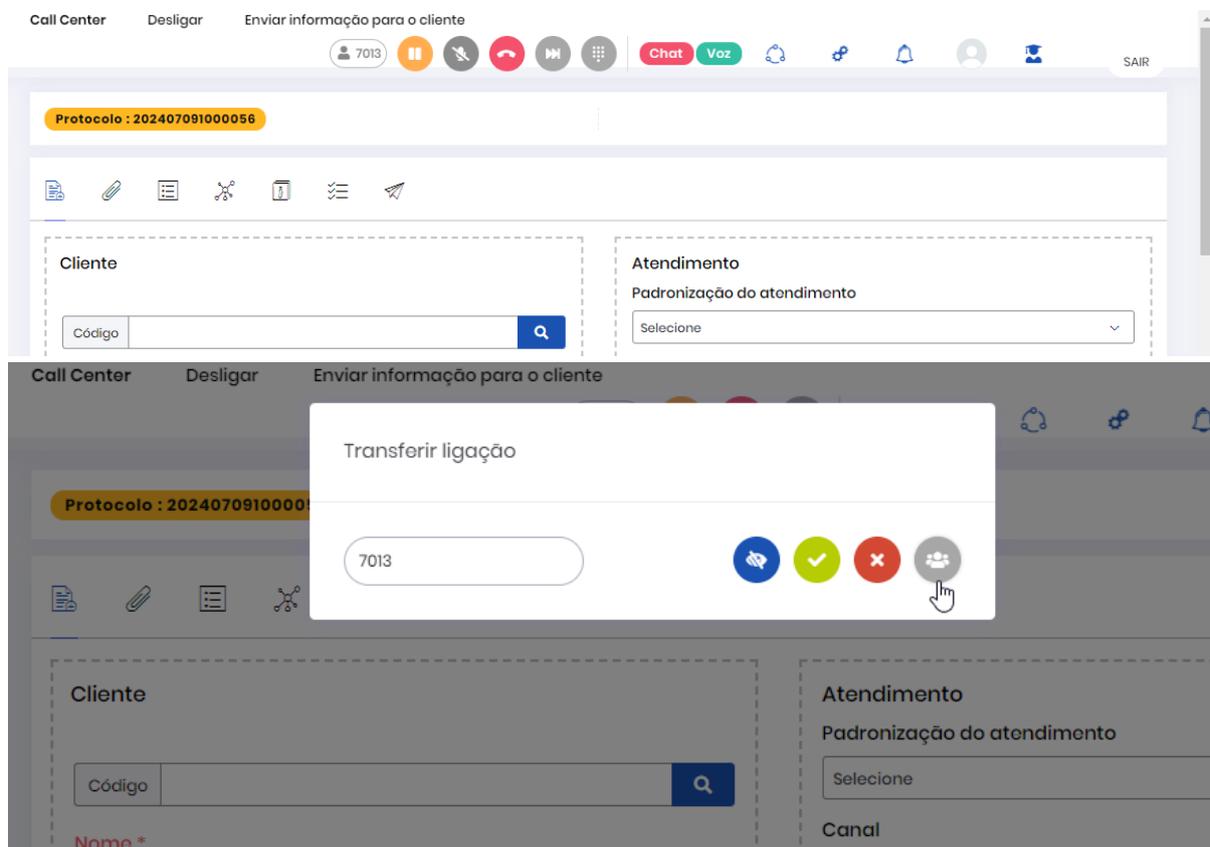
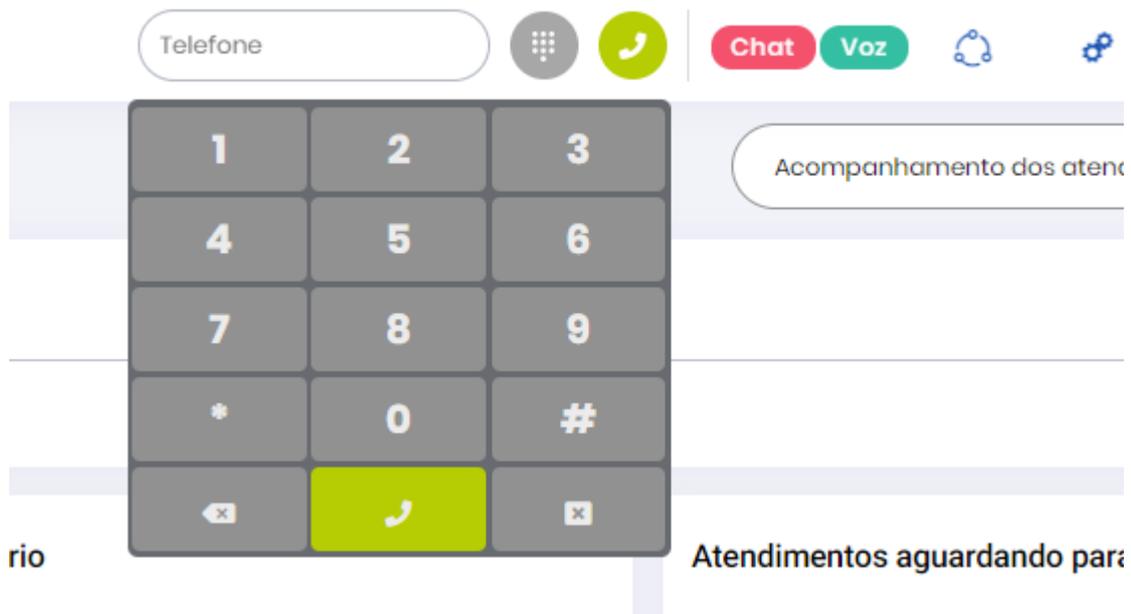
7. Clique no botão de **Confirmar** () para que a chamada entre cliente e **Atendentes** inicie.

8. Caso desista da ação, clique no botão **Cancelar** ()

9. Após o passo 7, o campo **Telefone** é alterado com o número do ramal durante a Conferência de chamada ( 2007).

### DICA

Caso o **Atendente** do ramal de destino desligue a chamada, o **Atendente** que aceitou o *card* de Voz permanecerá na chamada com o cliente. Da mesma forma se o **Atendente** que aceitou o *card* de Voz encerrar a chamada, o **Atendente** do ramal de destino permanece com o cliente e pode dar continuidade ao atendimento.



## Atendimento por Chat

No formato de comunicação *omnichannel* promovido pela plataforma, é possível atender os clientes pelos canais de atendimento integrados: **WhatsApp** e/ou **Webchat**.

Esses atendimentos são recebidos e finalizados diretamente na plataforma, e podem ser tratados previamente por um *chatbot* até chegar ao **Atendente**.

Uma vez transferido ao **Atendente**, ele consegue comunicar-se com o cliente por mensagens de texto enquanto preenche as informações necessárias no formulário de registro do Protocolo de atendimento.

Durante a interação pode-se utilizar o recurso de anexos e enviar os seguintes formatos de mídia: Imagens (.png e .jpeg), Áudio (.mp3), e Arquivos (.doc, .xlsx, .pdf).

## WhatsApp Business X WhatsApp Business API

O **WhatsApp Business**  é uma solução de comunicação direcionada para pequenos negócios, e ajuda a melhorar o relacionamento entre clientes e empresas por meio de recursos adicionais, como: criação de perfil comercial, possibilidade de catalogar produtos e configurar respostas automáticas.

O **WhatsApp Business API**  é uma modalidade oficial do WhatsApp voltada para empresas de médio e grande portes com alto volume de atendimentos, com possibilidade de integrações para automatizar conversas.

Entenda as principais diferenças entre as duas soluções:

 <b>WhatsApp Business</b>	 <b>WhatsApp Business API</b>
Focado em pequenas empresas	Focado em médias e grandes empresas
Permite contato profissional com baixo fluxo de clientes	Permite contato profissional com fluxo elevado de clientes
Permite automatização de informações básicas	Permite utilização de <i>chatbots</i> para atendimento aos clientes
Permite apenas 1 (um) Atendente por número	Permite vários Atendentes em um mesmo número
Não permite controle e padronização do atendimento	Possibilita monitoramento e padronização do atendimento

Não permite disparo de mensagens em massa

Permite o envio de notificações e lembretes

Precisa ser implementado por um provedor

Permite integração de plataforma de atendimento

Conta verificada

As diferentes aplicações do WhatsApp e suas finalidades:



Conversa entre pessoas



Conversa entre clientes e pequenas empresas



Conversa entre clientes e grandes empresas

Ao utilizar a modalidade de conta **WhatsApp Business API** no número de contato da empresa, existem os seguintes benefícios:

- Conta verificada.
- Autenticidade da Marca.
- Integrações via API.

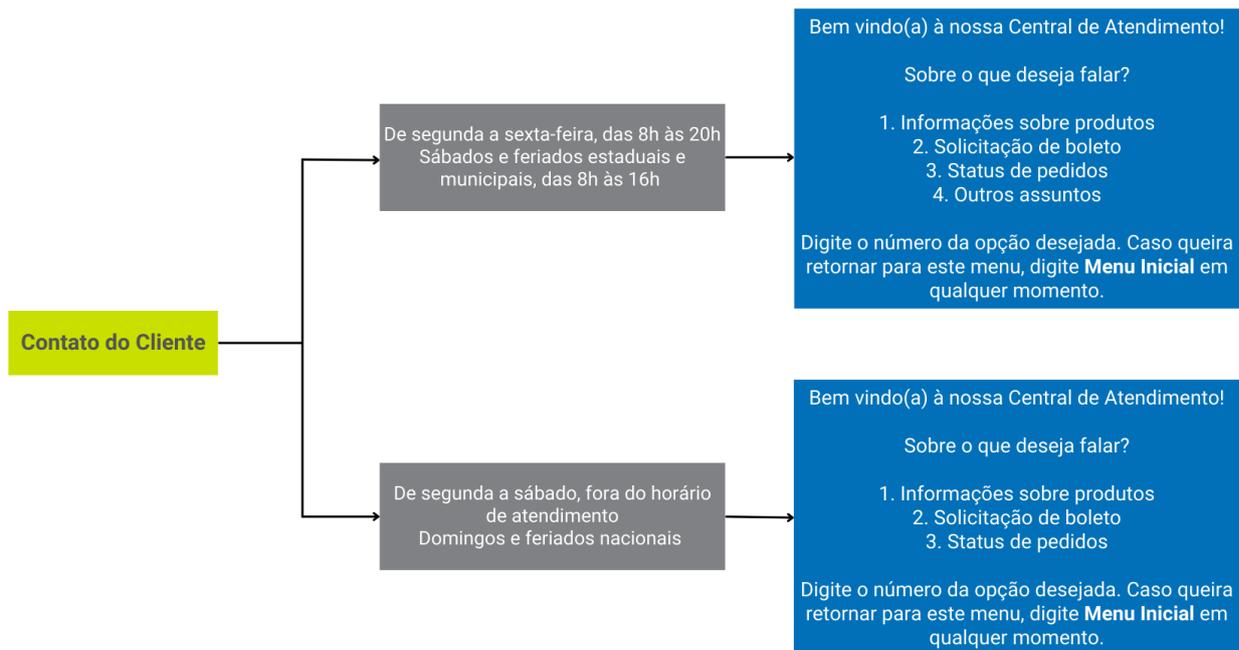
- Número único para todos os clientes.
- *Chatbots* com mensagens personalizadas e programadas.
- Disparo de mensagens e comunicados.

## Árvore do Bot

No caso de atendimentos via **WhatsApp** e/ou **Webchat** iniciados pelo *Chatbot*, antes que o cliente seja transferido ao **Atendente**, é a árvore do *Bot* que determina o fluxo de atendimento a ser seguido.

Abaixo, é possível observar o exemplo de 02 fluxos de atendimento:

- Um segue a recepção dos chamados dentro do horário de atendimento.
- O outro é para os chamados feitos fora do horário de atendimento.



## Integração com a plataforma

A partir da integração dos canais de atendimento **WhatsApp** e/ou **Webchat** é possível a utilização de alguns recursos que otimizam a rotina de atendimento e proporcionam uma melhor experiência ao cliente:

- **Histórico dos Atendimentos:** Toda a troca de mensagens realizada entre cliente e *Chatbot* antes da transferência do chamado ao **Atendente**, fica salvo e disponível para visualização durante o registro do atendimento e após salvar o atendimento.

- **Protocolo dos Atendimentos:** O número de Protocolo é enviado automaticamente para o cliente antes da transferência ao **Atendente**. Esse mesmo número fica salvo e disponível para visualização durante o registro do atendimento e após salvar o atendimento, construindo assim a **Jornada do cliente**.
- **Identificação do cliente:** A identificação do cliente é feita por meio de número permanente, como por exemplo: CPF e/ou CNPJ no campo **Código**. Clientes já existentes na base da plataforma possuem seus dados de cadastro disponível ao **Administrador/Supervisor** na tela Clientes (**Administração > Configurações Gerais > Clientes**).
- **Atendimentos simultâneos:** A quantidade de *cards* de Chat ofertados ao **Atendente** é configurável, e pode-se determinar o número de atendimentos simultâneos de **WhatsApp** e/ou **Webchat**. Pode ser configurado pelo **Administrador** na tela Fila de atendimento (**Administração > Atendimentos > Fila de atendimento > (botão) +Novo > (campo) Atendimentos simultâneos**).
- **Grupos de mensagens:** São mensagens prontas que fazem parte da rotina de atendimento, e que o **Atendente** pode enviar ao cliente durante o registro do atendimento e após salvar o atendimento. Pode ser configurado pelo

**Administrador/Supervisor** na tela Grupo de Mensagens (**Administração > Atendimentos > Grupo de Mensagens > (botão) +Novo**).

## Realizar atendimento por Chat

1. Realize o *login* na plataforma.

2. Na tela Atendente, clique no botão **Canais de Atendimento** () localizado na Barra de ferramentas no topo da tela.

3. Clique no ícone **Logar/Deslogar** () ao lado do nome do canal: **WhatsApp** e/ou **Webchat**.

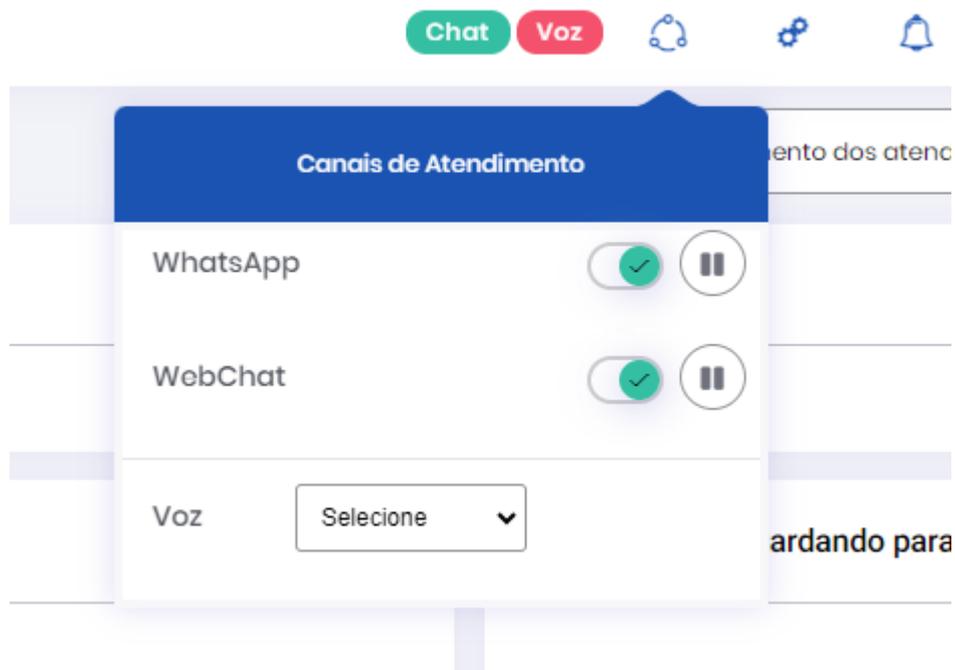
\* Com esse ícone na cor verde () o **Atendente** já está logado no canal e disponível para receber os *cards* de atendimento. O ícone **Chat** no topo da tela também tem a cor alterada para verde ()

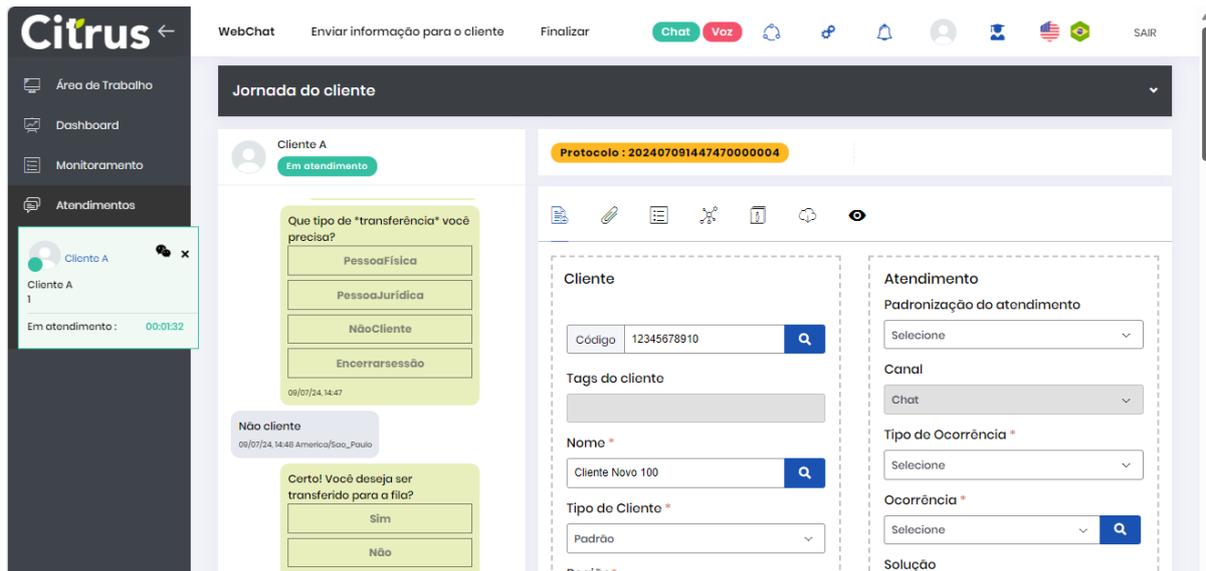
4. Quando o cliente iniciar a interação via **WhatsApp** e/ou **Webchat** e for transferido ao **Atendente**, é exibido *card* de Chat na tela.

5. Clique em **Aceitar** no *card* de **Chat** para abrir automaticamente o formulário de registro do atendimento.
  
6. Inicie a interação com o cliente através do chat exibido no lado esquerdo do formulário de registro do atendimento.
  
7. Preencha os campos do formulário referente a demanda do atendimento nos blocos: **Cliente** e **Atendimento**.
  
8. Após o passo 7, clique no botão **Finalizar** no topo da tela.
  
9. É exibido o popup com a mensagem: *"Deseja encerrar a sessão com o cliente? Apenas a sessão com cliente será encerrada. Você ainda poderá editar os dados do atendimento"*.
  
10. Pressione o botão **Sim** para confirmar.
  
11. Após o passo 10, clique no botão **Salvar atendimento** no topo da tela.
  
12. O atendimento é salvo e o Protocolo pode ser localizado na tela Atendimentos (**Administração > LemonDesk > Atendimentos**).

**DICA**

Os *cards* de **Chat** exibem no canto superior direito o ícone indicativo do Canal de Atendimento. Dessa forma o **Atendente** sabe se o cliente entrou em contato por **WhatsApp** ou por **Webchat**.





## Base de conhecimento

É o recurso que contribuí na qualidade de atuação dos **Atendentes** com Artigos cadastrados que podem ser consultados durante o registro dos atendimentos.

As permissões existentes para essa configuração são:

- Listar artigos
- Criar artigo
- Editar artigo

- Aprovar artigo
- Excluir artigo
- Listar categorias
- Criar categoria
- Editar categoria
- Excluir categoria

## Visualização

Os Artigos cadastrados na tela Artigo (**menu lateral > Base de conhecimento >**

**(botão) +Nova categoria raiz > botão direito do mouse sobre a Categoria, opção**

**"Novo Artigo" > clique em Novo Artigo > Artigo**) podem ser acessados pelos

usuários com permissão através de atalhos disponíveis na plataforma:

- Ícone **Formando** () na Barra de ferramentas no topo direito da tela.

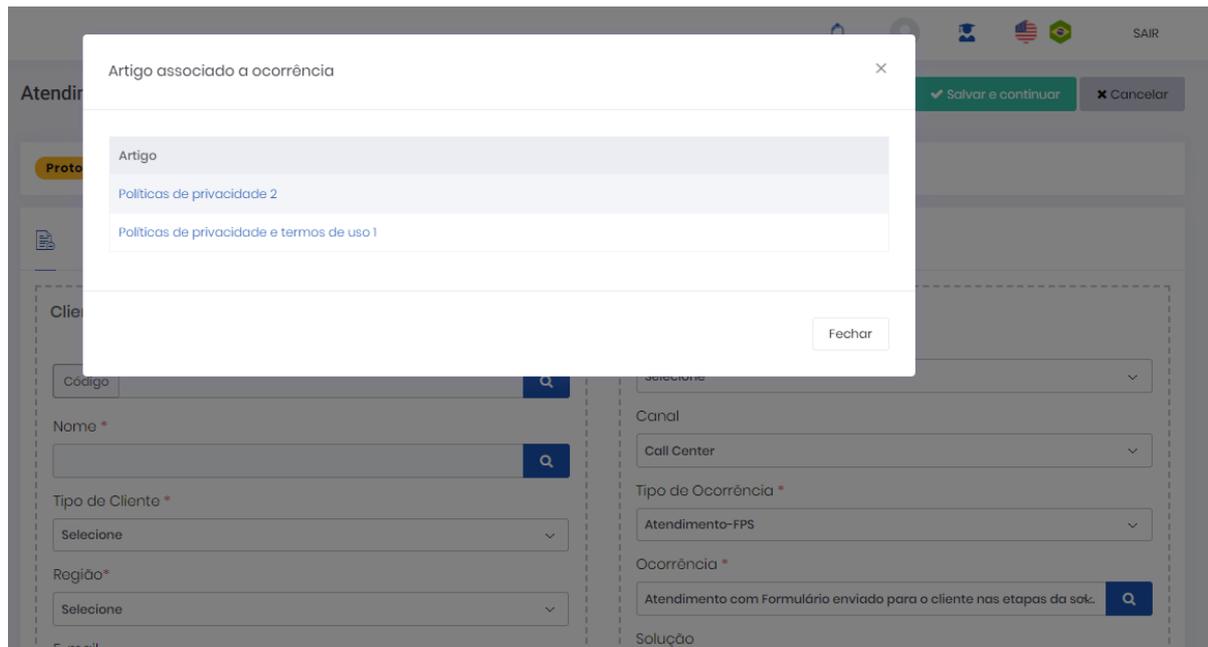
- No *menu lateral* > Base de conhecimento.

- Durante o registro de atendimentos após o **Atendente** selecionar o campo

**Ocorrência** em que a opção selecionada possua Artigo associado.

The screenshot shows the Citrus Knowledge Base interface. On the left is a dark sidebar with navigation items: Dashboard, Atendente, Administração, Lembretes, Atividade, Arquivos, Agenda de atendimentos, Calendário, Processos, LemonDesk, Base de conhecimento, and LimeSales. The main area is titled 'Base de conhecimento' and contains a tree view of categories and articles. At the top right of the main area are buttons for '+ Nova categoria raiz' and 'Filtro'. The tree view includes items like '1- Teste QA', 'Nova Categoria', 'Novo Artigo', 'Solicitação de boleto', '999 - Teste QA (Mover)', 'AB', 'Ag', 'Artigos', 'Atendimento ao cliente', 'Base de Conhecimento Citrus', 'Categoria T1', 'Categoria T2', 'Categoria-teste-ra', 'Criando um novo diferente dos demais', and several 'Nova Categoria' entries.

The screenshot shows the Citrus Dashboard interface. The top left is labeled 'Dashboard' and contains a 'Quadro de avisos' (Notice Board) section. Below it is a chart titled 'Atendimentos abertos por usuário' (Open services by user), which is a bar chart with a y-axis ranging from 0.90 to 1.10. A single yellow bar is visible at the 1.00 mark. To the right of the chart is a section titled 'Atendimento' (Service). On the far right is a search bar labeled 'Base de conhecimento' with a search icon and a close button. Below the search bar is a tree view of the knowledge base categories, including '1- Teste QA', 'Nova Categoria', 'Solicitação de boleto', '999 - Teste QA (Mover)', 'AB', 'Ag', 'Artigos', 'Atendimento ao cliente', 'Base de Conhecimento Citrus', 'Categoria T1', 'Categoria T2', 'Categoria-teste-ra', 'Criando um novo diferente dos demais', several 'Nova Categoria' entries, 'Nível 12', 'Nível 2', and 'Política de privacidade e termos de uso'.

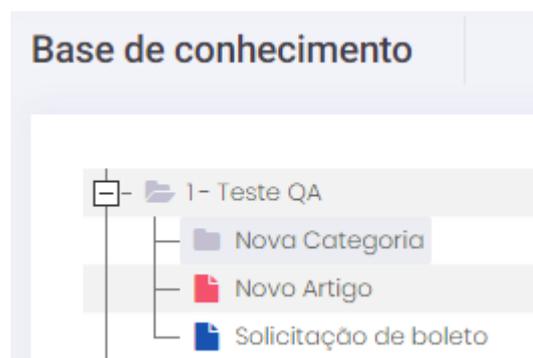


## Estrutura

Na tela **Base de conhecimento** é exibida a listagem de "Categorias" e "Artigos" já cadastrados. Existem várias formas de estruturá-la para melhor atender às necessidades da organização quanto as demandas de atendimento:

- Por categoria que são os diretórios mais amplos, e que podem conter "Nova Categoria" que são as pastas. Dentro das Categorias ou das pastas podem ser agrupados os Artigos. Os Artigos são os documentos de texto que podem ser formatados e adicionados *links* ou imagens ao seu conteúdo, relevante à rotina de atendimentos e aos produtos e/ou serviços da organização.

- Por temática através de *Tags* cadastradas na tela **Artigos**. As *Tags* são palavras-chave que sinalizam a temática do "Artigo" e facilita a sua consulta na plataforma. Dessa forma é possível acessar no campo busca ao clicar no ícone **Formando** (🎓) pelas *Tags* sendo retornado os "Artigos" que tiverem esses termos e/ou expressões digitados em seus títulos e conteúdo.



## Status dos Artigos

Por regra da plataforma os artigos são criados no modo "Rascunho" e identificados pelo ícone vermelho ao lado do nome na tela Base de conhecimento. O campo **Status** na tela Artigo pode ser alterado durante o processo de edição e validação, e o ícone tem sua cor alterada. Os *status* podem ser:

- **Rascunho:** Artigo está na etapa inicial de criação, pode ser editado e é representado pelo ícone vermelho.
- **Em validação:** Artigo ainda não foi validado pelo usuário responsável e é representado pelo ícone amarelo.
- **Aprovado:** Após ser validado o artigo fica disponível para visualização e é representado pelo ícone azul.

The screenshot shows the 'Artigo' (Article) creation interface. At the top, there is a breadcrumb '1 - Teste QA' and two buttons: 'Salvar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel). The form includes the following fields:

- Nome \***: A text input field containing 'Novo Artigo'.
- Observação**: A large text area for notes.
- Status \***: A dropdown menu currently showing 'Rascunho'. The dropdown is open, displaying three options: 'Rascunho', 'Aprovado', and 'Em validação'.
- Seleção**: A dropdown menu with a '+' button.
- Tags**: A section for adding tags, also featuring a '+' button.



## Fluxos de Solução

Os Fluxos de Solução de atendimentos determinam as orientações de como proceder de acordo com cada Tipo de ocorrência para que uma demanda seja resolvida logo no primeiro contato.

### Estrutura dos Fluxos

O Fluxo de Solução é estruturado em Etapas que possuem prazos específicos e usuários com permissão para executá-las.

A responsabilidade pela **Etapa** pode ser atribuída ao **Setor** ou ao **Grupo de solução**. Desse modo, todos os usuários integrantes do **Setor** ou do **Grupo de solução** podem executar a **Etapa**.

Cada **Etapa** pode apresentar um **Checklist** caso seja necessário detalhar o fluxo com campos extras e algumas configurações de execução.

- **Setor:** Unidade administrativa composta por usuários que recebem os atendimentos pela plataforma.

- **Grupo de solução:** Agrupamento de usuários que podem ser do mesmo Setor ou de Setores diferentes, e responsáveis pelas mesmas demandas.
- **Checklist:** Recursos utilizado para guiar a execução da Etapa através do cadastro de tarefas que devem ser concluídas antes da finalização da Etapa.

## Tipos de Fluxo

Os **Atendimentos** registrados na plataforma podem tratar de diferentes assuntos e, por necessitarem de diferentes resoluções, tomam caminhos distintos até serem solucionados e finalizados. Cada **Ocorrência** pode ter várias **Soluções**, necessário para a resolução do atendimento.

Podem ser configurados na tela Tipo de ocorrência (**Administração >**

**Configurações Gerais > Tipo de ocorrência > (botão) +Novo > (preencha os dados) > (botão) Salvar e continuar > (aba) Ocorrências > (preencha os dados) > (botão) Salvar e continuar > (aba) Soluções > (preencha os dados) > (botão) Salvar dessa aba > (ícone) (+) dos Fluxos > (popup) Solução: > (botão) Salvar).**

Os seguintes tipos de fluxos são:

- **Fluxos de solução principal:** Para demandas com caminhos únicos de solução.

São casos em que existe apenas um roteiro para tratativa dos atendimentos.

- **Fluxos alternativos:** As demandas que precisam seguir caminhos com várias bifurcações, sendo cada uma delas um Fluxo alternativo.

**Exemplo:** Cliente A solicita "Atendimento Cadastral" (Tipo de Ocorrência) porque está com problema no "Cadastro Digital" (Ocorrência). O **Fluxo de solução principal** pode ser encaminhar essa demanda ao "Setor de cadastro" (Nível hierárquico imediatamente superior), e no caso desse setor responsável solicitar "Dilatação de Prazo", o **Fluxo alternativo** pode ser iniciado.

Soluções
Anexos
Artigos

**Nome \***

**Tempo estimado \***

Selecione

Fluxo alternativo ?

**Observação**

Observação

**Descrição**

🔗 B U 📄 Poppins 👤 ☰ ☰ ☰ 🔗 📷 🎥

**Fluxos de solução principal**

Solução	Tempo estimado	Ações
Não registrado	1 HORA(s)	<span style="color: green;">+</span> <span style="color: red;">-</span>
Registrado	1 HORA(s)	<span style="color: green;">+</span> <span style="color: red;">-</span>

**Fluxos alternativos**

Solução	Tempo estimado	Ações
Encaminhar para SAC	1 HORA(s)	<span style="color: green;">+</span> <span style="color: red;">-</span>

Solução: Encaminhar para SAC
✕

Etapas
Tags
Anexos

**Nome \***

**Tempo estimado \***

Dia(s)

**Setor \***

Notificar setor ?

**Grupo de solução**

Notificar grupo ?

**Grupo de campo extra**

**Formulário**

Editar formulário no atendimento

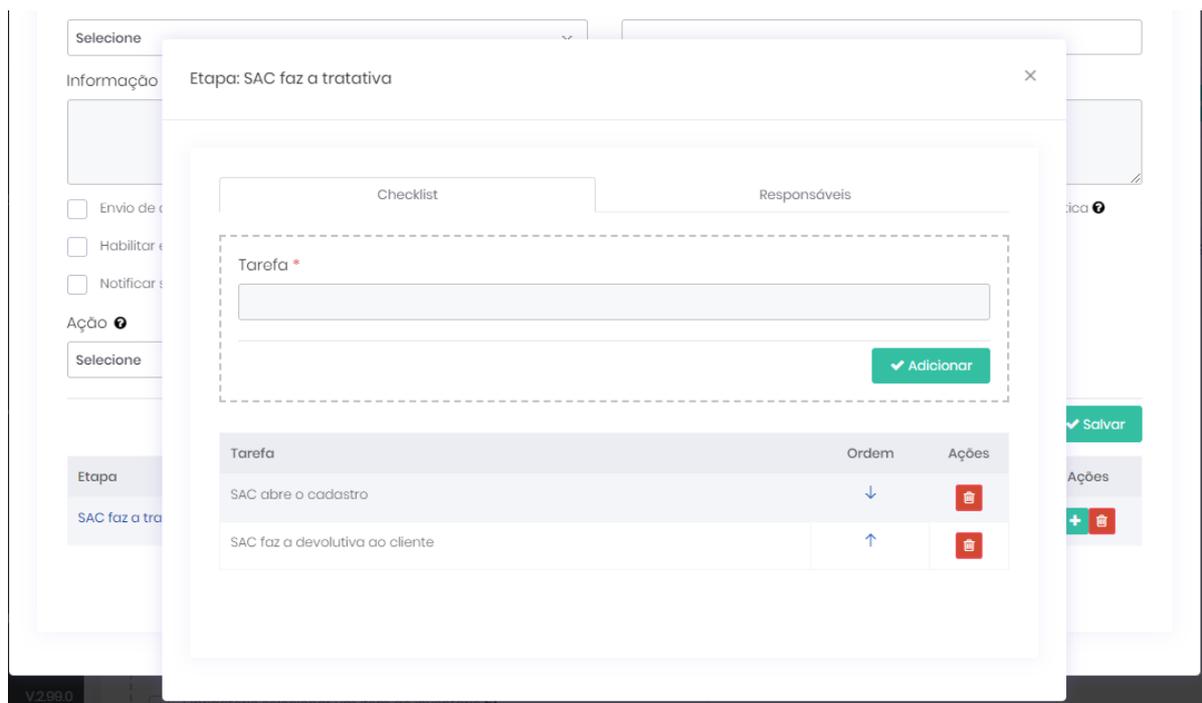
**Alerta**

**Fluxo alternativo**

**Informação**

✔ Salvar

Etapa	Tempo estimado	Setor	Grupo de solução	Ordem	Ações
SAC faz a tratativa	1 DIA(s)	Comercial		↓	<span style="color: green;">+</span> <span style="color: red;">-</span>



## Etapas dos Fluxos

Na execução das Etapas de um fluxo de Solução é possível realizar ações de acordo com cada cenário específico e que trazem uma maior dinamicidade ao processo de resolução das demandas. As ações disponíveis são:

	<p><b>Iniciar Etapa</b></p>	<p>Para etapas sem início automático, o botão verde fica disponível e, após clicá-lo, o tempo de execução da etapa começa a ser contabilizado.</p>
	<p><b>Finalizar Etapa</b></p>	<p>Esse botão poderá ser utilizado para encerrar a etapa atual do atendimento e avançar para a próxima etapa, se houver.</p>

	<b>Voltar etapa</b>	Esse botão deverá ser clicado quando o usuário precisar retornar à etapa anterior do atendimento e rever as informações necessárias
	<b>Alterar Responsável da Etapa</b>	Ao clicar nesse botão, o usuário assume a responsabilidade pela etapa.

Os *status* das Etapas são identificáveis por meio dos seguintes ícones indicativos:

**Etapas**  Pendente  Confirmada em andamento  Voltou etapa  Finalizada  Cancelada

-  Indica que há a necessidade de realizar uma ação ou obter mais informações antes de prosseguir.
-  Significa que o Atendimento está em andamento e em processo de resolução.
-  Indica que foi necessário regressar e rever as informações pertinentes.
-  Representa Etapas do Atendimento concluídas.
-  Sinaliza que o Atendimento foi cancelado.

Cada Etapa desse fluxo possui um prazo de execução, o SLA (*Service Level Agreement* ou Acordo de Nível de Serviço) que pode ser configurado no campo

**Tempo estimado** em: "Dia(s)", "Hora(s)" ou "Minuto(s)".

The screenshot displays a list of process steps within a dashed border. At the top, a legend identifies step statuses: 'Etapas' (Steps), 'Pendente' (Pending), 'Confirmada em andamento' (Confirmed in progress), 'Voltou etapa' (Returned step), 'Finalizada' (Completed), and 'Cancelada' (Cancelled). The steps listed are:

- Revisão e distribuição de demandas**: Status 'Finalizada' (green checkmark), duration '-98:44:00'. Date: 13/10/2023. Time: 14:17:01. User: Maria ELIZIANE de Souza Barbosa. Start: 13/10/2023 14:17:01 - End: 27/10/2023 16:11:52 - Duration: 01:54:51.
- Análise da demanda**: Status 'Finalizada' (green checkmark), duration '01:21:00'. Date: 27/10/2023. Time: 16:11:52. User: Maria ELIZIANE de Souza Barbosa. Start: 27/10/2023 16:11:52 - End: 27/10/2023 17:50:22 - Duration: 01:38:30.
- Tratativa pela área responsável**: Status 'Confirmada em andamento' (green play button), duration '18:04:00'. Date: 27/10/2023. Time: 17:50:23. User: Maria ELIZIANE de Souza Barbosa. Start: 27/10/2023 17:50:22. Includes icons for power, equals, and a folder.

A responsabilidade por uma Etapa é dos usuários ao qual o Setor está atribuído, pode ser o mesmo associado ao Tipo de ocorrência ou o Setor diferente que vai dar seguimento ao fluxo de Solução para realizar a tratativa do cliente.

O recurso de notificações visa informar os usuários responsáveis sobre Etapas que precisam ser executadas na solução de demandas. Eles recebem automaticamente uma notificação por email.

Essa notificação é uma forma eficiente de manter todos os envolvidos informados sobre o andamento do processo e garantir que as Etapas sejam executadas no prazo adequado. Com isso, é possível gerenciar demandas e soluções de forma mais ágil e eficiente.

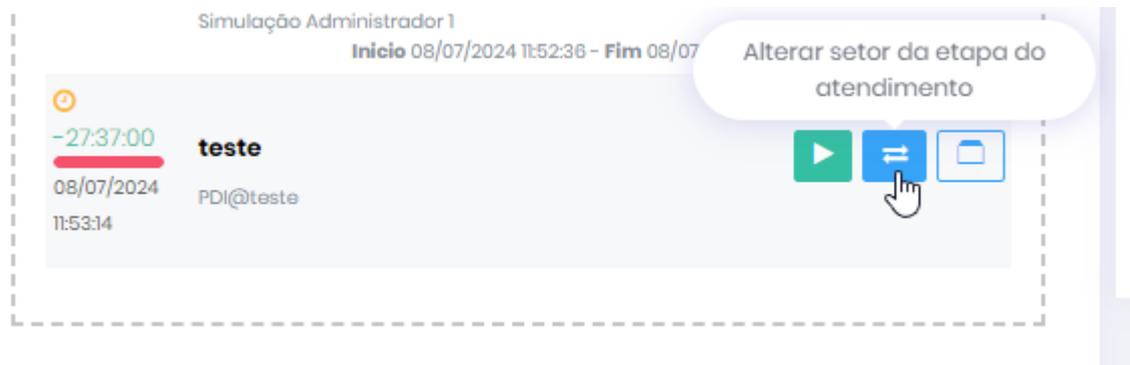
## Alterar Setor da Etapa

A plataforma possibilita a alteração de *workflows* e de destinatários. Assim, além de permitir alterar um Setor nos casos em que a área acionada informa que o tratamento daquela demanda não é de sua competência, é possível encaminhar essa tratativa para um Grupo de solução ou atribuí-la a um destinatário específico.

Quando uma demanda não for solucionada no primeiro nível hierárquico, é necessário acionar o nível hierárquico superior e/ou outro Setor para tratativa da Ocorrência. Isso faz com que existam diferentes fluxos que irão ditar o passo a passo desse processo de resolução.

### **IMPORTANTE:**

Quando um atendimento é salvo, se existir algum Fluxo atrelado à Ocorrência e à Solução selecionada, ele aparece automaticamente.



## Regras da configuração de Etapas

- Fluxo de Solução sem Etapas habilitadas para: "Execução paralela", "Início automático", e/ou "Finalização automática"

- A Etapa é iniciada e/ou finalizada pelo usuário do Setor ou Grupo de solução associado a ela.
- O usuário que finaliza a Etapa é designado como responsável.
- O botão **Alterar setor da etapa do atendimento** só é exibido antes da Etapa ser iniciada.

- O botão **Voltar etapa** só é exibido quando a Etapa anterior é finalizada e a Etapa atual é iniciada.
- O botão **Fluxo alternativo** só é exibido se existir fluxo(s) alternativo(s) selecionado(s).
- Caso a *flag* "Notificar somente responsável pelo atendimento na finalização de uma etapa" estiver habilitada, apenas o responsável pelo atendimento é notificado, mesmo se as *flag* "Notificar setor" e/ou "Notificar grupo" estiverem marcadas.
- Quando o **Atendente** responsável pelo atendimento altera o Setor de uma Etapa para o Setor que ele faz parte, apenas ele é notificado. Se a alteração for para um Setor diferente do seu, todos os usuários desse Setor são notificados.
- Caso outro **Atendente** diferente do que criou o atendimento, mas do mesmo Setor ou Grupo de solução responsável, clique no **ícone** "Solução" na tela Atendimentos, ele visualiza o botão **Alterar responsável da etapa** na Etapa que está em andamento, e pode assumir a responsabilidade por ela.

 Execução paralela ⓘ Início automático ⓘ Finalização automática ⓘ

## Fluxo de Solução com Etapas habilitadas para: "Execução paralela", "Início automático" e/ou "Finalização automática"

- A Etapa é automaticamente iniciada e/ou finalizada pela plataforma.
- Na primeira Etapa do fluxo de Solução, o **Atendente** criador do atendimento é designado como responsável por ela.
- Se a Etapa possui um Formulário associado a ela, ao ser iniciada o Formulário é automaticamente enviado ao cliente.
- A Etapa é iniciada com o envio do Formulário para o cliente e finalizada quando o cliente responde o Formulário recebido.
- As Etapas com "Execução paralela" só são iniciadas automaticamente após todas as Etapas anteriores serem finalizadas.
- O botão **Alterar setor da etapa do atendimento** só é exibido antes da Etapa ser iniciada. Em caso de Etapas para "Execução paralela", esse botão sempre é exibido, mesmo se essas Etapas estiverem em andamento.
- O botão **Voltar etapa** só é exibido quando a Etapa anterior é finalizada e a Etapa atual é iniciada. Nas Etapas habilitadas para "Execução paralela" esse botão não é exibido.
- O botão de **Fluxo alternativo** só é exibido se existir fluxo(s) alternativo(s) selecionado(s).

- Caso a *flag* "Notificar somente responsável pelo atendimento na finalização de uma etapa" estiver habilitada, apenas o responsável pelo atendimento é notificado, mesmo se as *flag* "Notificar setor" e/ou "Notificar grupo" estiverem marcadas.
- Quando o **Atendente** responsável pelo atendimento altera o Setor de uma Etapa para o Setor que ele faz parte, apenas ele é notificado. Se a alteração for para um Setor diferente do seu, todos os usuários desse Setor são notificados.
- Caso outro **Atendente** diferente do que criou o atendimento, mas do mesmo Setor ou Grupo de solução responsável, clique no **ícone** "Solução" na tela Atendimentos, ele visualiza o botão **Alterar responsável da etapa** na Etapa que está em andamento, e pode assumir a responsabilidade por ela.

 Execução paralela ? Início automático ? Finalização automática ?

## Alertas

Podem ser configurados na tela Alerta (**Administração > LemonDesk > Alertas > Alerta > (botão) +Novo**) e associados nas Etapas dos fluxos de Solução, ou nas

Ocorrências. Os responsáveis nos atendimentos são notificados por email sobre o andamento das Etapas de acordo com o SLA (*Service Level Agreement* ou Acordo de Nível de Serviço) configurado.

1. Na tela Alerta, preencha os seguintes campos obrigatórios:

- **Nome:** O nome que define o Alerta.

- **Tempo para avaliação dos atendimentos:** Tempo da rotina de execução da avaliação do atendimento em "Dia(s)", "Hora(s)", ou "Minuto(s)".

2. Habilite ao *flag* ao lado: "Ativo" / "Inativo".

3. Clique no botão **Salvar e continuar**.

4. É exibido ao lado o bloco **Escalonamentos**.

5. Preencha o seguinte campo obrigatório:

- **Tempo referente ao SLA:** Tempo de aviso do atendimento.

6. Habilite as *flags* abaixo como desejar para que os usuários sejam notificados:

- Responsável pelo atendimento
- Responsável pelo tipo de ocorrência
- Supervisor do tipo de ocorrência
- Gerente do tipo de ocorrência
- Responsável pela etapa
- Supervisor da etapa
- Gerente da etapa

7. Clique no botão **Salvar** abaixo, em seguida no botão **Salvar** no topo direito da tela.

**Alerta**

Nome\*  
Alerta - Teste 1

Descrição  
Teste

Tempo para avaliação dos atendimentos\*  
5 Minuto(s) às 13:15 **Ativo**

**Escalonamentos**

Tempo referente ao SLA\*  
Dia(s) →  Antes  Depois

Alertar\*

- Responsável pelo atendimento
- Responsável pelo tipo de ocorrência
- Supervisor do tipo de ocorrência
- Gerente do tipo de ocorrência
- Responsável pela etapa
- Supervisor da etapa
- Gerente da etapa

**Limpar** **Salvar**

Tempo	Avaliação	Alertar
30 Minuto(s)	Antes	Responsável pelo atendimento, Responsável pela etapa

## Agendamentos de Campanhas

Na comunicação omnichannel é possível entrar em contato com os clientes por diferentes canais de atendimento integrados. Um deles é através de

**Agendamentos** de Campanhas ativas. Neste tipo de comunicação podem ser disparadas campanhas via: SMS, WhatsApp e/ou Email.

Os **Agendamentos** podem ser configurados do **Tipo**:

- Campanha de SMS
- Campanha de WhatsApp
- Envio de email
- Envio de pesquisa satisfação

A plataforma permite deixar programada a periodicidade para execução dos disparos de campanhas entre: "Hora", "Diário", "Semanal", "Mensal" e "Único".

Também pode ser escolhido o *mailing* (lista de contatos) na configuração entre dois tipos: "Webservice" ou "Arquivo CSV".

Os **Agendamentos** são considerados um canal de atendimento pois os tipos: "Campanha de SMS", "Campanha de WhatsApp" e "Envio de email" podem ser habilitados para que a plataforma realize a **Abertura automática de atendimento**.

Assim, as campanhas ativas configuradas na tela Agendamentos

(**Administração > atendimentos > Agendamentos > (botão) +Novo**) promovem com os clientes o contato fidelizado em massa (múltiplos contatos) e a automação na criação de **Atendimentos**.

## Campanha de SMS

1. Acesse a tela Agendamentos (**Administração > Atendimentos >**

**Agendamentos > (botão) +Novo**).

2. Preencha os seguintes campos obrigatórios:

- **Nome:** Um nome que define este agendamento de campanha.

- **Periodicidade:** O período que a execução da campanha acontece.

- **Início do período de envio:** Data e hora que a execução da campanha inicia.

- **Tipo:** Selecione "Campanha de SMS".

3. A *flag* "Desconsiderar consentimento" (se habilitada, o envio da campanha acontece independente do consentimento configurado no cadastro do cliente), e o campo "Descrição", são opcionais.

4. Clique no botão **Salvar e continuar**.

5. No bloco **Campanha de SMS** preencha o campo obrigatório "Descrição" com no máximo 160 caracteres. Se desejar, utilize as **Tags** do quadro ao lado para substituir na mensagem os dados referentes a "Código" e/ou "Nome" do cliente.

6. No campo abaixo do campo "Descrição", é possível testar o envio da mensagem por SMS. Adicione o número de celular e clique no botão **Testar envio**.

7. No bloco **Dados do mailing** selecione o campo obrigatório **Tipo de mailing**: "Webservice" ou "Arquivo CSV".

\* Se "Webservice", selecione os seguintes campos obrigatórios:

- **Horário de execução**: Opção já configurada com o horário do usuário.

- **WebService**: Preencha com URL *endpoint* da API integrada a plataforma, ou utilize o botão **Montar URL**.

\* Ao clicar nesse botão é aberto o *popup* **Montagem do URL** para que o

**Administrador** possa fazer a montagem e testar URL.

É necessário preencher os campos obrigatórios: **URL Base**, **Chave** e **Valor**.

Após o preenchimento clicar no botão **Adicionar**. Antes de clicar em **Montar**

**URL** do *popup* é possível utilizar o botão **Testar URL**. Esse teste retorna o *download* de um arquivo .json com o resultado.

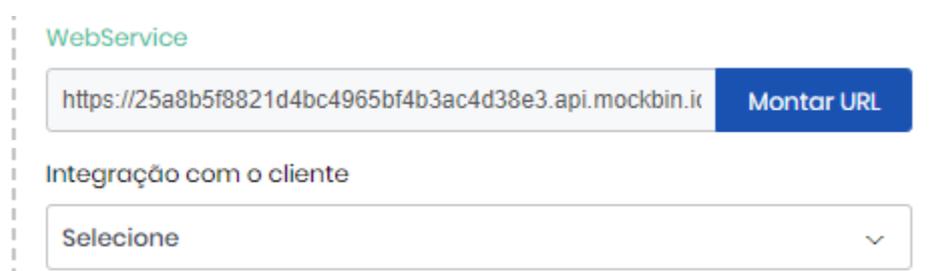
É possível adicionar em **URL base** quantos parâmetros forem necessários, e alterar ou excluir os parâmetros já adicionados ao clicar no botão "**Lixeira**".

### DICA

Se o URL necessitar de autenticação ou *headers* para fazer a requisição, é necessário realizar esse cadastro na tela Integração com cliente

(**Administração > Configurações Gerais > Integração com cliente > (botão) +Novo**) e após salvar, selecioná-la no campo **Integração com o cliente**

abaixo do campo **WebService**. Somente assim é possível fazer o teste com sucesso.



The screenshot shows a form with two main sections. The first section is titled 'WebService' and contains a text input field with the URL 'https://25a8b5f8821d4bc4965bf4b3ac4d38e3.api.mockbin.it' and a blue button labeled 'Montar URL'. The second section is titled 'Integração com o cliente' and contains a dropdown menu with the text 'Selecione' and a downward arrow icon.

\* Confira como configurar [Integração com cliente](#).

Os seguintes campos são opcionais:

- **Integração com o cliente:** Opção já configurada com a API do usuário.
- **Região:** Opção já configurada que classifica a localidade do cliente.
- **Tipo de cliente:** Opção já configurada que classifica o cliente.

As *flags* "Executar Webservice mesmo com pendência" e "Cadastra cliente na execução do Webservice", podem ser habilitadas caso deseje que a campanha seja executada mesmo havendo pendência do disparo anterior, e caso deseje cadastrar clientes da lista de contato na base da plataforma.

Os campos opcionais: "Código", "Nome", "Telefone", "Telefone 2", "Celular", "Data de nascimento" e "Mensagem personalizada", podem ser preenchidos com os atributos que definem estes campos nos elementos que retornam do *Webservice*.

\* Se "Arquivo CSV", selecione os seguintes campos obrigatórios:

- **Horário de execução:** Opção já configurada com o horário do usuário.
- **Selecione o arquivo para importação:** Utilize o botão **Escolher arquivo** para fazer o *upload* do Arquivo CSV preenchido com a lista de contatos dos clientes.

E os campos opcionais:

- **Região:** Opção já configurada que classifica a localidade do cliente.
- **Tipo de cliente:** Opção já configurada que classifica o cliente.

A *flag* "Executar CSV mesmo com pendência" pode ser habilitada caso deseje que a campanha seja executada mesmo havendo pendência do disparo anterior.

#### DICA

Clique no botão **Download do layout** no final do bloco **Dados do mailing** para preencher a lista de contatos do **Tipo de mailing** "Arquivo CSV" e realizar o *upload* do arquivo com o mesmo *layout* aceito pela plataforma. Outros tipos de planilhas eletrônicas não são válidos pela plataforma nesta configuração.

8. No bloco **Dados do atendimento**, escolha a ação da plataforma na execução da campanha entre uma das 03 (três) *flags* abaixo:

- **Sem ação:** Não são criados atendimentos.
- **Abertura automática de atendimento na resposta do SMS:** São criados atendimentos se o cliente responder à mensagem de SMS da campanha.

- **Abertura automática de atendimento no envio do SMS:** São criados atendimentos após a execução da campanha.

9. Após o passo 8, se escolheu a opção **Abertura automática de atendimento na resposta do SMS**, selecione os seguintes campos obrigatórios:

- **Setor:** Nome já configurado para o setor responsável pelos atendimentos.
- **Responsável:** Nome do **Atendente** responsável pelos atendimentos.
- **Tipo de ocorrência:** Serviço geral já configurado para os atendimentos.
- **Ocorrência:** Serviço específico já configurado para os atendimentos.
- **Canal de atendimento:** Opção "SMS".

\* Os campos **Solução** e **Status do atendimento** são opcionais. Selecione uma opção já configurada para **Solução** caso escolha preencher o **Status do atendimento** com a opção padrão da plataforma: "Finalizado".

10. Após o passo 8, se escolheu a opção **Abertura automática de atendimento no envio do SMS**, selecione os seguintes campos obrigatórios:

- **Setor:** Nome já configurado para o setor responsável pelos atendimentos.
- **Responsável:** Nome do **Atendente** responsável pelos atendimentos.

- **Tipo de ocorrência:** Serviço geral já configurado para os atendimentos.
  - **Ocorrência:** Serviço específico já configurado para os atendimentos.
  - **Solução caso o agendamento seja enviado com sucesso:** Opção já configurada que classifica o envio de SMS com sucesso.
  - **Solução caso o envio do agendamento falhe:** Opção já configurada que classifica o envio de SMS com falha.
  - **Canal de atendimento:** Opção "SMS".
- \* O campo **Status do atendimento** é opcional. Escolha uma das opções padrão da plataforma.

11. Volte ao topo da tela e marque a *flag* "Habilitado", abaixo do campo **Tipo** "Campanha de SMS", para o **Agendamento** ser executado de acordo com o período configurado para os disparos.

12. Clique no botão **Salvar**, no canto superior direito da tela.

## Campanha de WhatsApp

1. Acesse a tela Agendamentos (**Administração > Atendimentos >**

**Agendamentos > (botão) +Novo**).

2. Preencha os seguintes campos obrigatórios:

- **Nome:** Um nome que define este agendamento de campanha.

- **Periodicidade:** O período que a execução da campanha acontece.

- **Início do período de envio:** Data e hora que a execução da campanha inicia.

- **Tipo:** Selecione "Campanha de WhatsApp".

3. A *flag* "Desconsiderar consentimento" (se habilitada, o envio da campanha acontece independente do consentimento configurado no cadastro do cliente), e o campo "Descrição", são opcionais.

4. Clique no botão **Salvar e continuar**.

5. No bloco **Campanha de WhatsApp** selecione o campo obrigatório **Template de notificação (HSM)** com a opção de um *template* já configurado. Ao selecioná-lo aparece no campo "Exemplo" ao lado a mensagem HSM (High Structured Message - Mensagem Altamente Estruturada).

6. No bloco **Dados do mailing** selecione o campo obrigatório **Tipo de mailing:** "Webservice" ou "Arquivo CSV".

\* Se "Webservice", selecione os seguintes campos obrigatórios:

- **Horário de execução:** Opção já configurada com o horário do usuário.
- **WebService:** Preencha com URL *endpoint* da API integrada a plataforma, ou utilize o botão **Montar URL**.

\* Ao clicar nesse botão é aberto o *popup* **Montagem do URL** para que o **Administrador** possa fazer a montagem e testar URL.

É necessário preencher os campos obrigatórios: **URL Base**, **Chave** e **Valor**.

Após o preenchimento clicar no botão **Adicionar**. Antes de clicar em **Montar URL** do *popup* é possível utilizar o botão **Testar URL**. Esse teste retorna o *download* de um arquivo .json com o resultado.

É possível adicionar em **URL base** quantos parâmetros forem necessários, e alterar ou excluir os parâmetros já adicionados ao clicar no botão **Lixeira**.

**DICA**

Se o URL necessitar de autenticação ou *headers* para fazer a requisição, é necessário realizar esse cadastro na tela Integração com cliente

(**Administração > Configurações Gerais > Integração com cliente > (botão +Novo)**) e após salvar, selecioná-la no campo **Integração com o cliente**

abaixo do campo **Webservice**. Somente assim é possível fazer o teste com sucesso.



WebService

https://25a8b5f8821d4bc4965bf4b3ac4d38e3.api.mockbin.io Montar URL

Integração com o cliente

Selecione

\* Confira como configurar [Integração com cliente](#).

Os seguintes campos são opcionais:

- **Integração com o cliente:** Opção já configurada com a API do usuário.
- **Região:** Opção já configurada que classifica a localidade do cliente.

- **Tipo de cliente:** Opção já configurada que classifica o cliente.

As *flags* "Executar Webservice mesmo com pendência" e "Cadastra cliente na execução do Webservice", podem ser habilitadas caso deseje que a campanha seja executada mesmo havendo pendência do disparo anterior, e caso deseje cadastrar clientes da lista de contato na base da plataforma.

Os campos opcionais: "Código", "Nome", "Telefone", "Telefone 2", "Celular", e "Data de nascimento", podem ser preenchidos com os atributos que definem estes campos nos elementos que retornam do *Webservice*.

\* Se "Arquivo CSV", selecione os seguintes campos obrigatórios:

- **Horário de execução:** Opção já configurada com o horário do usuário.

- **Selecione o arquivo para importação:** Utilize o botão **Escolher arquivo** para fazer o *upload* do Arquivo CSV preenchido com a lista de contatos dos clientes.

E os campos opcionais:

- **Região:** Opção já configurada que classifica a localidade do cliente.

- **Tipo de cliente:** Opção já configurada que classifica o cliente.

\* A *flag* "Executar CSV mesmo com pendência" pode ser habilitada caso deseje que a campanha seja executada mesmo havendo pendência do disparo anterior.

### DICA

Clique no botão **Download do layout** no final do bloco **Dados do mailing** para preencher a lista de contatos do **Tipo de mailing** "Arquivo CSV" e realizar o *upload* do arquivo com o mesmo layout aceito pela plataforma. Outros tipos de planilhas eletrônicas não são válidos pela plataforma nesta configuração.

7. No bloco **Dados do atendimento**, escolha a ação da plataforma na execução da campanha entre uma das 03 (três) *flags* abaixo:

- **Sem ação:** Não são criados atendimentos.

- **Abertura automática de atendimento na resposta do template de notificação**

**(HSM):** São criados atendimentos se o cliente responder à mensagem de WhatsApp da campanha.

- **Abertura automática de atendimento no envio do template de notificação**

**(HSM):** São criados atendimentos após a execução da campanha.

8. Após o passo 7, se escolheu a opção **Abertura automática de atendimento na resposta do template de notificação (HSM)**, selecione os seguintes campos

obrigatórios:

- **Setor:** Nome já configurado para o setor responsável pelos atendimentos.
- **Responsável:** Nome do **Atendente** responsável pelos atendimentos.
- **Tipo de ocorrência:** Serviço geral já configurado para os atendimentos.
- **Ocorrência:** Serviço específico já configurado para os atendimentos.
- **Canal de atendimento:** Opção "WhatsApp".

\* Os campos **Solução** e **Status do atendimento** são opcionais. Selecione uma opção já configurada para **Solução** caso escolha preencher o **Status do atendimento** com a opção padrão da plataforma: "Finalizado".

9. Após o passo 7, se escolheu a opção **Abertura automática de atendimento no envio do template de notificação (HSM)**, selecione os seguintes campos

obrigatórios:

- **Setor:** Nome já configurado para o setor responsável pelos atendimentos.
- **Responsável:** Nome do **Atendente** responsável pelos atendimentos.
- **Tipo de ocorrência:** Serviço geral já configurado para os atendimentos.

- **Ocorrência:** Serviço específico já configurado para os atendimentos.
  
  - **Solução caso o agendamento seja enviado com sucesso:** Opção já configurada que classifica o envio de WhatsApp com sucesso.
  
  - **Solução caso o envio do agendamento falhe:** Opção já configurada que classifica o envio de WhatsApp com falha.
  
  - **Canal de atendimento:** Opção "WhatsApp".
- \* O campo **Status do atendimento** é opcional. Escolha uma das opções padrão da plataforma.

10. Volte ao topo da tela e marque a *flag* "Habilitado", abaixo do campo **Tipo** "Campanha de WhatsApp", para o **Agendamento** ser executado de acordo com o período configurado para os disparos.

11. Clique no botão **Salvar**, no canto superior direito da tela.

## Envio de email

1. Acesse a tela Agendamentos (**Administração > Atendimentos >**

**Agendamentos > (botão) +Novo**).

2. Preencha os seguintes campos obrigatórios:

- **Nome:** Um nome que define este agendamento de campanha.
- **Periodicidade:** O período que a execução da campanha acontece.
- **Início do período de envio:** Data e hora que a execução da campanha inicia.
- **Tipo:** Selecione "Envio de email".

3. A *flag* "Desconsiderar consentimento" (se habilitada, o envio da campanha acontece independente do consentimento configurado no cadastro do cliente), e o campo "Descrição", são opcionais.

4. Clique no botão **Salvar e continuar**.

5. No bloco **Envio de email** preencha os seguintes campos obrigatórios:

- **Template para o email:** Selecione um *template* já configurado.

- **Email do remetente:** Endereço de email a ser enviado como remetente.

- **Assunto do email:** Assunto do email a ser enviado.

- **Nome do remetente:** Nome que será enviado como remetente do email.

\* O campo "Modificar Endereço de Resposta" é de preenchimento opcional. Se desejar, preenchá-lo para que a resposta seja direcionada para outro endereço de email.

6. No campo abaixo do campo "Nome do remetente", é possível testar o envio da mensagem via email. Adicione o endereço de email e clique no botão **Testar envio**.

7. No bloco **Dados do mailing** selecione o campo obrigatório **Tipo de mailing:**

"Webservice" ou "Arquivo CSV".

\* Se "Webservice", selecione os seguintes campos obrigatórios:

- **Horário de execução:** Opção já configurada com o horário do usuário.

- **WebService:** Preencha com URL *endpoint* da API integrada a plataforma, ou utilize o botão **Montar URL**.

\* Ao clicar nesse botão é aberto o *popup* **Montagem do URL** para que o

**Administrador** possa fazer a montagem e testar URL.

É necessário preencher os campos obrigatórios: **URL Base**, **Chave** e **Valor**.

Após o preenchimento clicar no botão **Adicionar**. Antes de clicar em **Montar**

**URL** do *popup* é possível utilizar o botão **Testar URL**. Esse teste retorna o *download* de um arquivo .json com o resultado.

É possível adicionar em **URL base** quantos parâmetros forem necessários, e alterar ou excluir os parâmetros já adicionados ao clicar no botão "**Lixeira**".

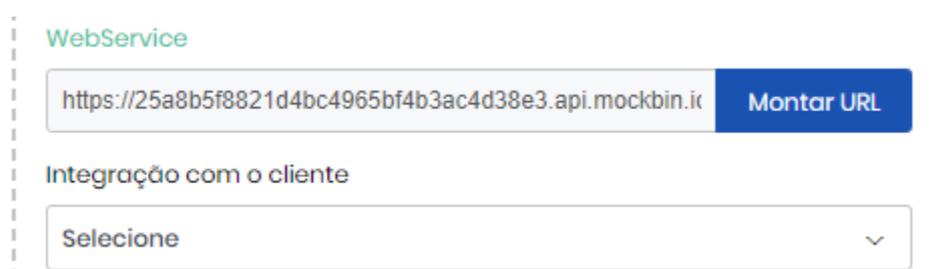
### DICA

Se o URL necessitar de autenticação ou *headers* para fazer a requisição, é necessário realizar esse cadastro na tela Integração com cliente

(**Administração > Configurações Gerais > Integração com cliente > (botão**

**+Novo**) e após salvar, selecioná-la no campo **Integração com o cliente**

abaixo do campo **WebService**. Somente assim é possível fazer o teste com sucesso.



WebService

https://25a8b5f8821d4bc4965bf4b3ac4d38e3.api.mockbin.it Montar URL

Integração com o cliente

Selecione

\* Confira como configurar [Integração com cliente](#).

Os seguintes campos são opcionais:

- **Integração com o cliente:** Opção já configurada com a API do usuário.
- **Região:** Opção já configurada que classifica a localidade do cliente.
- **Tipo de cliente:** Opção já configurada que classifica o cliente.

As *flags* "Executar Webservice mesmo com pendência" e "Cadastra cliente na execução do Webservice", podem ser habilitadas caso deseje que a campanha seja executada mesmo havendo pendência do disparo anterior, e caso deseje cadastrar clientes da lista de contato na base da plataforma.

Os campos opcionais: "Código", "Nome", "Telefone", "Telefone 2", "Celular", "Data de nascimento", "Email" e "Url da pesquisa", podem ser preenchidos com os atributos que definem estes campos nos elementos que retornam do *Webservice*.

\* Se "Arquivo CSV", selecione os seguintes campos obrigatórios:

- **Horário de execução:** Opção já configurada com o horário do usuário.

- **Selecione o arquivo para importação:** Utilize o botão **Escolher arquivo** para fazer o *upload* do Arquivo CSV preenchido com a lista de contatos dos clientes.

E os campos opcionais:

- **Região:** Opção já configurada que classifica a localidade do cliente.

- **Tipo de cliente:** Opção já configurada que classifica o cliente.

\* A *flag* "Executar CSV mesmo com pendência" pode ser habilitada caso deseje que a campanha seja executada mesmo havendo pendência do disparo anterior.

#### DICA

Clique no botão **Download do layout** no final do bloco **Dados do mailing** para preencher a lista de contatos do **Tipo de mailing** "Arquivo CSV" e realizar o *upload* do arquivo com o mesmo layout aceito pela plataforma. Outros tipos de planilhas eletrônicas não são válidos pela plataforma nesta configuração.

8. No bloco **Dados do atendimento**, escolha a ação da plataforma na execução da campanha entre uma das 02 (duas) *flags* abaixo:

- **Sem ação:** Não são criados atendimentos.

- **Abertura automática de atendimento no envio do e-mail:** São criados atendimentos após a execução da campanha.

9. Após o passo 8, se escolheu a opção **Abertura automática de atendimento no envio do e-mail**, selecione os seguintes campos obrigatórios:

- **Setor:** Nome já configurado para o setor responsável pelos atendimentos

- **Responsável:** Nome do **Atendente** responsável pelos atendimentos.

- **Tipo de ocorrência:** Serviço geral já configurado para os atendimentos.

- **Ocorrência:** Serviço específico já configurado para os atendimentos.

- **Solução caso o agendamento seja enviado com sucesso:** Opção já configurada que classifica o envio de email com sucesso.

- **Solução caso o envio do agendamento falhe:** Opção já configurada que classifica o envio de email com falha.

- **Canal de atendimento:** Opção "Email".

\* O campo **Status do atendimento** é opcional. Escolha uma das opções padrão da plataforma.

10. Volte ao topo da tela e marque a *flag* "Habilitado", abaixo do campo **Tipo**

"Envio de email", para o **Agendamento** ser executado de acordo com o período configurado para os disparos.

11. Clique no botão **Salvar**, no canto superior direito da tela.

## Envio de pesquisa satisfação

1. Acesse a tela Agendamentos (**Administração > Atendimentos > Agendamentos > (botão) +Novo**).

2. Preencha os seguintes campos obrigatórios:

- **Nome:** Um nome que define este agendamento de campanha.
- **Periodicidade:** O período que a execução da campanha acontece.
- **Início do período de envio:** Data e hora que a execução da campanha inicia.
- **Tipo:** Selecione "Envio de pesquisa satisfação".

3. A *flag* "Desconsiderar consentimento" (se habilitada, o envio da campanha acontece independente do consentimento configurado no cadastro do cliente), e o campo "Descrição", são opcionais.

4. Clique no botão **Salvar e continuar**.

5. No bloco **Envio de pesquisa satisfação** selecione os seguintes campos obrigatórios:

- **Formulário de pesquisa:** Formulário já configurado de pesquisa satisfação.
- **Canal para realização da pesquisa:** Opções "Email", "SMS" ou "WhatsApp".

6. Após o passo 5, a depender da opção selecionada no campo **Canal para realização da pesquisa**, é exibido o bloco **Dados do email**, **Dados do SMS** ou **Dados do WhatsApp**, para preenchimento dos seguintes campos obrigatórios:

\* Bloco **Dados do email**

- **Template para o email:** Selecione um *template* já configurado.
- **Email do remetente:** Endereço de email a ser enviado como remetente.
- **Assunto do email:** Assunto do email a ser enviado.

- **Nome do remetente:** Nome que será enviado como remetente do email.

\* Bloco **Dados do SMS**

- **Descrição:** Mensagem com no máximo 160 caracteres. Se desejar, utilize as **Tags** do quadro ao lado para substituir na mensagem os dados referentes a "Código" e/ou "Nome" do cliente.

\* Bloco **Dados do WhatsApp**

- **Template de notificação (HSM):** selecione um *template* já configurado. Ao selecioná-lo aparece no campo "Exemplo" ao lado a mensagem HSM (High Structured Message - Mensagem Altamente Estruturada).

6. No campo abaixo do campo "Nome do remetente", é possível testar o envio da mensagem via email. Adicione o endereço de email e clique no botão **Testar envio**.

7. No bloco **Dados do mailing** selecione o campo obrigatório **Tipo de mailing:** "Webservice" ou "Arquivo CSV".

\* Se "Webservice", selecione os seguintes campos obrigatórios:

- **Horário de execução:** Opção já configurada com o horário do usuário.
- **WebService:** Preencha com URL *endpoint* da API integrada a plataforma, ou utilize o botão **Montar URL**.

\* Ao clicar nesse botão é aberto o *popup* **Montagem do URL** para que o **Administrador** possa fazer a montagem e testar URL.

É necessário preencher os campos obrigatórios: **URL Base, Chave e Valor**.

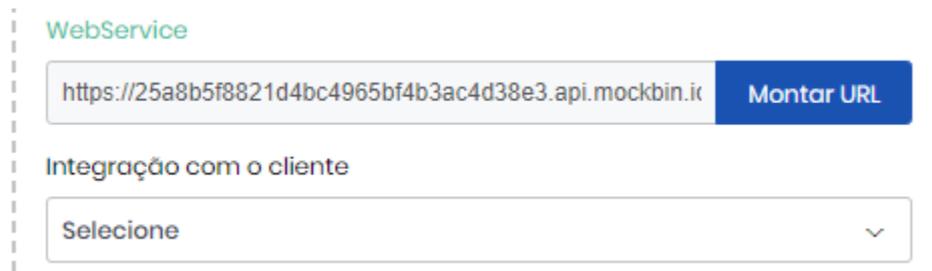
Após o preenchimento clicar no botão **Adicionar**. Antes de clicar em **Montar URL** do *popup* é possível utilizar o botão **Testar URL**. Esse teste retorna o *download* de um arquivo .json com o resultado.

É possível adicionar em **URL base** quantos parâmetros forem necessários, e alterar ou excluir os parâmetros já adicionados ao clicar no botão "**Lixeira**".

## DICA

Se o URL necessitar de autenticação ou *headers* para fazer a requisição, é necessário realizar esse cadastro na tela Integração com cliente

(**Administração > Configurações Gerais > Integração com cliente > (botão +Novo)**) e após salvar, selecioná-la no campo **Integração com o cliente** abaixo do campo **WebService**. Somente assim é possível fazer o teste com sucesso.



WebService

https://25a8b5f8821d4bc4965bf4b3ac4d38e3.api.mockbin.ir Montar URL

Integração com o cliente

Selecione

\* Confira como configurar [Integração com cliente](#).

Os seguintes campos são opcionais:

- **Integração com o cliente:** Opção já configurada com a API do usuário.
- **Região:** Opção já configurada que classifica a localidade do cliente.
- **Tipo de cliente:** Opção já configurada que classifica o cliente.

A *flag* "Executar Webservice mesmo com pendência" pode ser habilitada caso deseje que a campanha seja executada mesmo havendo pendência do disparo anterior.

Os campos opcionais: "Código", "Nome", "Telefone", "Telefone 2", "Celular", "Data de nascimento", e "Email" podem ser preenchidos com os atributos que definem estes campos nos elementos que retornam do *Webservice*.

\* Se "Arquivo CSV", selecione os seguintes campos obrigatórios:

- **Horário de execução:** Opção já configurada com o horário do usuário.
- **Selecione o arquivo para importação:** Utilize o botão **Escolher arquivo** para fazer o *upload* do Arquivo CSV preenchido com a lista de contatos dos clientes.

### DICA

Clique no botão **Download do layout** no final do bloco **Dados do mailing** para preencher a lista de contatos do **Tipo de mailing** "Arquivo CSV" e realizar o *upload* do arquivo com o mesmo layout aceito pela plataforma. Outros tipos de planilhas eletrônicas não são válidos pela plataforma nesta configuração.

8. Volte ao topo da tela e marque a *flag* "Habilitado", abaixo do campo **Tipo** "Envio de pesquisa satisfação", para o **Agendamento** ser executado de acordo com o período configurado para os disparos.

9. Clique no botão **Salvar**, no canto superior direito da tela.



Nome	Tipo	Habilitado	Início do período de envio	Periodicidade	Descrição
10 dias de Vencimento	Campanha de WhatsApp	Sim	15/03/2024 14:34	Semanal	10diasdevencimento
10 dias Vencimento	Envio de email	Não	17/04/2024 20:28	Único	10diasvencimento
10 dias de Vencimento	Campanha de SMS	Não	14/05/2024 13:43	Único	10diasdevencimento
Agendamento - Pesquisa Whats	Envio de pesquisa satisfação	Não	22/03/2024 08:10	Único	Teste 1414

## Logs/Relatório Campanha de SMS

1. Consulte os *Logs* da "Campanha de SMS" na tela Agendamentos

(**Administração > Atendimentos > Agendamentos > (selecione na listagem o "Nome") > Agendamentos**).

2. No topo esquerdo da tela clique no ícone **Log de execução**.

3. Visualize a tabela com as informações nas seguintes colunas:

- Início do período de envio
- Fim do período de envio
- Falha
- Detalhes

\* Em caso de a coluna **Falha** apresentar "Sim", clique no botão **Lupa** da coluna **Detalhes** para visualizar o *popup* com as informações técnicas da falha ocorrida na execução da campanha.

4. Clique no botão **Atualizar** para renovar os dados exibidos em tela.

5. Se desejar, clique no botão **Filtrar** e selecione os seguintes campos:

- **Início do período de envio:** Data do início da execução da campanha.

- **Fim do período de envio:** Data do fim da execução da campanha.

- **Falha:** Opções "Sim" ou "Não".

6. Clique nos botões **Consultar** ou **Limpar**.

7. No topo esquerdo da tela clique no ícone **Log de envio de SMS**.

8. Visualize a tabela **Resumo do mailing** com as informações de "Descrição" e "Qtde", e o *dashboard* ao lado.

9. Role a tela para baixo, visualize a tabela **Resumo de envio** com as informações de "Descrição" e "Qtde", e o *dashboard* ao lado.

10. Role a tela para baixo, visualize a tabela com as informações nas seguintes colunas:

- Data da importação
- Data de envio
- Mailing conta
- Código
- Status do mailing
- Status do broker
- Links

11. Na coluna **Links** clique no botão **Conteúdo do SMS**. É exibido o *popup* com a mensagem que foi enviada na execução da campanha.

12. Ainda na coluna **Links**, se na campanha foi habilitada a *flag* "Abertura automática de atendimento", clique no botão **Atendimento associado** para ser redirecionado à tela **Atendimentos** do protocolo referente.

13. No topo direito da tela, clique no botão **Atualizar** para renovar os dados exibidos em tela.

14. Se desejar, clique no botão **Exportar para CSV**. É gerado um arquivo CSV e o *download* realizado na máquina do usuário.

15. Se desejar, clique no botão **Filtrar** e selecione os seguintes campos:

- **Quantidade de dias:** Opções "10", "20", "30", "60" ou "90".
- **Status do mailing:** Opções "Pendente", "Em processamento", "Processado", "Sem consentimento" ou "Erro".
- **Status do broker:** Opções "Enviado", "Recebido", "Respondido", "Erro", "Pendente" ou "Processando".
- **Telefone:** O número celular do cliente no *mailing*.
- **Início do período de envio:** Data do início da execução da campanha.
- **Fim do período de envio:** Data do fim da execução da campanha.

16. Clique nos botões **Consultar** ou **Limpar**.

17. Caso deseje editar as configurações da campanha, clique no ícone **Dados gerais** no topo esquerdo da tela, e após clique no botão **Salvar** à direita da tela.

18. Se não desejar realizar o passo 17, clique no botão **Cancelar** no topo direito da tela.

## Logs/Relatório Campanha de WhatsApp

1. Consulte os *Logs* da "Campanha de WhatsApp" na tela Agendamentos  
(**Administração > Atendimentos > Agendamentos > (selecione na listagem o "Nome") > Agendamentos**).

2. No topo esquerdo da tela clique no ícone **Log de execução**.

3. Visualize a tabela com as informações nas seguintes colunas:

- Início do período de envio
- Fim do período de envio
- Falha
- Detalhes

\* Em caso de a coluna **Falha** apresentar "Sim", clique no botão **Lupa** da coluna **Detalhes** para visualizar o *popup* com as informações técnicas da falha ocorrida na execução da campanha.

4. Clique no botão **Atualizar** para renovar os dados exibidos em tela.

5. Se desejar, clique no botão **Filtrar** e selecione os seguintes campos:

- **Início do período de envio:** Data do início da execução da campanha.
- **Fim do período de envio:** Data do fim da execução da campanha.
- **Falha:** Opções "Sim" ou "Não".

6. Clique nos botões **Consultar** ou **Limpar**.

7. Caso deseje editar as configurações da campanha, clique no ícone **Dados gerais** no topo esquerdo da tela, e após clique no botão **Salvar** à direita da tela.

8. Se não desejar realizar o passo 7, clique no botão **Cancelar** no topo direito da tela.

## Logs/Relatório Envio de email

1. Consulte os *Logs* do "Envio de email" na tela Agendamentos (**Administração > Atendimentos > Agendamentos > (selecione na listagem o "Nome") > Agendamentos**).

2. No topo esquerdo da tela clique no ícone **Log de execução**.

3. Visualize a tabela com as informações nas seguintes colunas:

- Início do período de envio
- Fim do período de envio
- Falha
- Detalhes

\* Em caso de a coluna **Falha** apresentar "Sim", clique no botão **Lupa** da coluna **Detalhes** para visualizar o *popup* com as informações técnicas da falha ocorrida na execução da campanha.

4. Clique no botão **Atualizar** para renovar os dados exibidos em tela.

5. Se desejar, clique no botão **Filtrar** e selecione os seguintes campos:

- **Início do período de envio:** Data do início da execução da campanha.

- **Fim do período de envio:** Data do fim da execução da campanha.

- **Falha:** Opções "Sim" ou "Não".

6. Clique nos botões **Consultar** ou **Limpar**.

7. No topo esquerdo da tela clique no ícone **Log de envio de email**.

8. Visualize a tabela **Resumo do mailing** com as informações de "Descrição" e "Qtde", e o *dashboard* ao lado.

9. Role a tela para baixo, visualize a tabela com as informações nas seguintes colunas:

- Data da importação

- Data de envio

- Mailing conta

- Remetente

- Status do mailing

- Status do broker

- Links

10. Na coluna **Links**, se na campanha foi habilitada a *flag* **Abertura automática de atendimento**, clique no botão **Atendimento associado** para ser redirecionado à tela **Atendimentos** do protocolo referente.

11. No topo direito da tela, clique no botão **Atualizar** para renovar os dados exibidos em tela.

12. Se desejar, clique no botão **Exportar para CSV**. É gerado um arquivo CSV e o *download* realizado na máquina do usuário.

13. Se desejar, clique no botão **Filtrar** e selecione os seguintes campos:

- **Quantidade de dias:** Opções "10", "20", "30", "60" ou "90".

- **Status do mailing:** Opções "Pendente", "Em processamento", "Processado", "Sem consentimento" ou "Erro".

- **Email:** O endereço de email do cliente no *mailing*.

- **Início do período de envio:** Data do início da execução da campanha.

- **Fim do período de envio:** Data do fim da execução da campanha.

14. Clique nos botões **Consultar** ou **Limpar**.

15. Caso deseje editar as configurações da campanha, clique no ícone **Dados gerais** no topo esquerdo da tela, e após clique no botão **Salvar** à direita da tela.

16. Se não desejar realizar o passo 15, clique no botão **Cancelar** no topo direito da tela.

## Logs/Relatório Envio de pesquisa satisfação

1. Consulte os *Logs* da "Campanha de SMS" na tela Agendamentos

(**Administração > Atendimentos > Agendamentos > (selecione na listagem o "Nome") > Agendamentos**).

2. No topo esquerdo da tela clique no ícone **Log de execução**.

3. Visualize a tabela com as informações nas seguintes colunas:

- Início do período de envio

- Fim do período de envio

- Falha

- Detalhes

\* Em caso de a coluna **Falha** apresentar "Sim", clique no botão **Lupa** da coluna **Detalhes** para visualizar o *popup* com as informações técnicas da falha ocorrida na execução da campanha.

4. Clique no botão **Atualizar** para renovar os dados exibidos em tela.

5. Se desejar, clique no botão **Filtrar** e selecione os seguintes campos:

- **Início do período de envio:** Data do início da execução da campanha.

- **Fim do período de envio:** Data do fim da execução da campanha.

- **Falha:** Opções "Sim" ou "Não".

6. Clique nos botões **Consultar** ou **Limpar**.

7. No topo esquerdo da tela clique no ícone **Log de envio da pesquisa**.

8. Visualize a tabela **Resumo do mailing** com as informações de "Descrição" e "Qtde", e o *dashboard* ao lado.

9. Role a tela para baixo, visualize a tabela com as informações nas seguintes colunas:

- Data da importação
- Data de envio
- Mailing conta
- Status do mailing

10. No topo direito da tela, clique no botão **Atualizar** para renovar os dados exibidos em tela.

14. Se desejar, clique no botão **Exportar para CSV**. É gerado um arquivo CSV e o *download* na máquina do usuário.

15. Se desejar, clique no botão **Filtrar** e selecione os seguintes campos:

- **Quantidade de dias:** Opções "10", "20", "30", "60" ou "90".

- **Status do mailing:** Opções "Pendente", "Em processamento", "Processado", "Sem consentimento" ou "Erro".
- **Email:** O endereço de email do cliente no *mailing*.
- **Início do período de envio:** Data do início da execução da campanha.
- **Fim do período de envio:** Data do fim da execução da campanha.

16. Clique nos botões **Consultar** ou **Limpar**.

17. No topo esquerdo da tela clique no ícone **Relatório das respostas da pesquisa**.

18. Visualize a tabela com as informações nas seguintes colunas:

- Destinatário
- Resposta
- Data de envio

19. Clique no botão **Atualizar** para renovar os dados exibidos em tela.

20. Se desejar, clique no botão **Filtrar** e selecione os seguintes campos:

- **Início do período de envio:** Data do início da execução da campanha.

- **Fim do período de envio:** Data do fim da execução da campanha.

21. Clique nos botões **Consultar** ou **Limpar**.

22. No topo esquerdo da tela clique no ícone **Gráficos das respostas da pesquisa**.

23. Visualize o *dashboard* com o quantitativo de respostas.

24. Se desejar, clique no botão **Formato CSV**. É gerado um arquivo CSV e o *download* realizado na máquina do usuário.

25. Clique no botão **Atualizar** para renovar os dados exibidos em tela.

26. Se desejar, clique no botão **Filtrar** e selecione os seguintes campos:

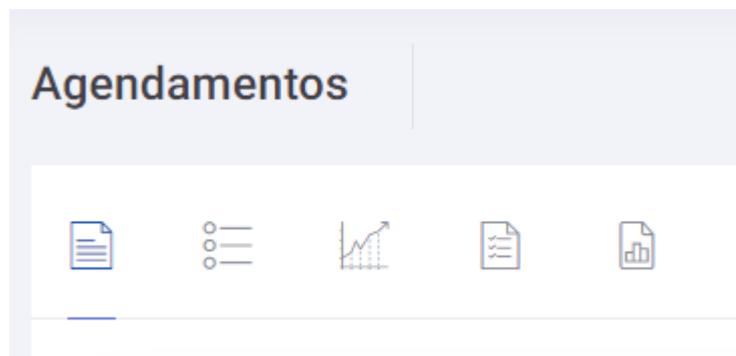
- **Início do período de envio:** Data do início da execução da campanha.

- **Fim do período de envio:** Data do fim da execução da campanha.

27. Clique nos botões **Consultar** ou **Limpar**.

28. Caso deseje editar as configurações da campanha, clique no ícone **Dados gerais** no topo esquerdo da tela, e após clique no botão **Salvar** à direita da tela.

29. Se não desejar realizar o passo 28, clique no botão **Cancelar** no topo direito da tela.



## Monitoria de qualidade

O recurso de Formulários de monitoria de qualidade é voltado ao

**Administrador/Supervisor**, e pode ser acessado na tela Formulários de monitoria de qualidade (**Administração > Monitoria de qualidade > Formulários de monitoria de qualidade > (botão) +Novo**).

Permite criar formulários com grupos de perguntas de pesos associados a serem respondidos pelo **Supervisor/Monitor**. Esses formulários funcionam como ferramenta de auditoria de qualidade, e contribui para mensurar a eficácia e adequação dos serviços prestados; avaliar, aprimorar e padronizar a rotina de atendimento.

### Criar Formulário de monitoria de qualidade

1. Acesse a tela Formulários de monitoria de qualidade, e clique no botão **+Novo**.
2. Preencha o campo obrigatório **Nome** com um nome que identifique o formulário.

3. Preencha os campos opcionais para montar o formulário.

- **Nome do grupo de perguntas:** É o título para o grupo de perguntas.

\* Clique no botão **Adicionar pergunta**.

- **Perguntas:** A cada campo, digite as perguntas desejadas, e ao lado, o valor numérico para o peso das perguntas entre -100 a 100.

4. Clique no botão **+Adicionar grupo de perguntas** para criar mais uma seção.

5. Se desejar, utilize o ícone **Lixeira** ou o botão **Remover grupo de perguntas**.

6. Clique no ícone Olho no topo direito da tela para abrir o popup Pré-visualização do formulário.

7. Clique no botão **Salvar** do *popup*, ou no botão **Salvar** no topo direito da tela.

Por padrão da plataforma todos os formulários são criados com *status* "Inativo" para evitar que outros usuários tenham acesso enquanto estiverem em criação.

Após salvar, para localizar o **Formulário de monitoria de qualidade** verifique a listagem na tela com todos os formulários já cadastrados. Utilize o botão **Filtro** para pesquisar pelo "Nome".

Ao acessar o **Formulário de monitoria de qualidade**, habilite a *flag* "Ativo" e clique no botão **Salvar** no topo direito da tela.

Se preferir duplicar um formulário, clique no botão **Clonar** e modifique o "Nome".

Conforme padrão da plataforma, não é possível salvar formulários com o mesmo nome de cadastro.

### IMPORTANTE

Quando o **Administrador/Supervisor** tenta editar/excluir um **Formulário de monitoria de qualidade**, a plataforma verifica se esse formulário já foi respondido antes. Se existirem respostas associadas a ele, a edição/exclusão não é permitida, e são exibidas mensagens para alertar o usuário:

*"Edição do Formulário indisponível devido a respostas registradas pelo Monitor/Supervisor."*

"Algum(ns) item(ns) selecionado(s) não podem ser excluído(s)."

Nesse caso existe a opção de desabilitar a *flag* "Ativo" do formulário, a ação nessa *flag* pode ser realizada a qualquer momento.

Formulários de monitoria de qualidade		<a href="#">+ Novo</a>	<a href="#">Excluir</a>	<a href="#">Filtro</a>
Nome	Ativo			
<input type="checkbox"/> A validação	<a href="#">Não</a>			
<input type="checkbox"/> Formulário phase-out	<a href="#">Não</a>			
<input type="checkbox"/> Formulário phase-out 2	<a href="#">Sim</a>			
<input type="checkbox"/> Formulário - Tipo 1 QA	<a href="#">Sim</a>			
<input type="checkbox"/> Formulário - Tipo 2 QA	<a href="#">Sim</a>			
<input type="checkbox"/> Formulário - Tipo 3 QA	<a href="#">Sim</a>			
<input type="checkbox"/> Formulário - Tipo 4 QA	<a href="#">Sim</a>			
<input type="checkbox"/> Formulário 02 Validação CCX 2475	<a href="#">Sim</a>			
<input type="checkbox"/> Formulário CCX-2483	<a href="#">Sim</a>			
<input type="checkbox"/> Formulário Teste	<a href="#">Sim</a>			
<input type="checkbox"/> Formulário Teste - QA	<a href="#">Não</a>			
<input type="checkbox"/> Formulário de Validação CCX 2475	<a href="#">Não</a>			
<input type="checkbox"/> Qualidade do Atendimento	<a href="#">Sim</a>			

Formulários de monitoria de qualidade		<a href="#">Salvar</a>	<a href="#">Clonar</a>	<a href="#">Cancelar</a>
Nome *	<input type="checkbox"/> Ativo			
<input type="text" value="A validação"/>				
<b>O total de pontos do formulário deve ser de 100, incluindo apenas os pontos positivos.</b>				
<a href="#">+ Adicionar grupo de perguntas</a>				
Nome do grupo de perguntas	<input type="text" value="teste"/>			
	<a href="#">+ Adicionar pergunta</a>			
	<a href="#">✖ Remover grupo de perguntas</a>			
Perguntas	<input type="text" value="teste"/>			
	<input type="text" value="100"/>			
	<a href="#">✖</a>			

## Atendimentos com monitoria de qualidade

Na tela Atendimentos (**LemonDesk > Atendimentos**), apenas o

**Supervisor/Monitor** ao acessar um Protocolo de atendimento, pode visualizar o

ícone **Monitoria de qualidade** representado por um "joinha" na barra de ícones

abaixo do contador de SLA (*Service Level Agreement* ou Acordo de Nível de

Serviço). Este ícone só é exibido em **Atendimentos** com *status* "Finalizado".

O **Supervisor/Monitor** pode também acessar a tela Atendimentos com monitoria

de qualidade (**Administração > Monitoria de qualidade > Atendimentos com**

**monitoria de qualidade**) para acessar os Protocolos de atendimento com

formulários diretamente por essa tela.

Ao clicar no ícone **Monitoria de qualidade**, é exibida abaixo a seção **Monitoria de**

**qualidade** com o nome do **Atendente** e o *status* "Pendente".

O **Supervisor/Monitor** deve clicar sobre o nome do **Atendente** para abrir o

*popup* "Monitoria de qualidade", selecionar os seguintes campos obrigatórios e

clicar no botão **Salvar**:

- **Formulários de monitoria de qualidade:** Nome de um formulário já cadastrado.

- **Supervisor do atendente avaliado:** Nome do Supervisor.

Após selecionar o formulário, ele é exibido abaixo para preenchimento das perguntas e o **Atendente** ser avaliado pelo atendimento do Protocolo referente.

Em seguida clique no botão **Salvar** no final do **Formulário de monitoria de qualidade**.

Na seção **Monitoria de qualidade** é exibido a *flag* "Disponibilizar avaliação ao atendente avaliado" ao lado do nome do **Atendente**. Com essa *flag* marcada, o *status* é alterado para "Liberado". São exibidos também a data, hora e nota da avaliação. Caso seja preciso editar as respostas da avaliação, basta o **Supervisor/Monitor** clicar sobre o nome do **Atendente**, alterar e salvar novamente.

Protocolo	Data avaliação supervisor	Nota
CALLCENTER202405201357220000015	20/05/2024 16:43	30

Atividade	Tempo	Título	Cliente	Atividade	Data	Status
+	01:00:00	Atendimento Especifico CALLCENTER202403221512520000013 • Atendimento Geral	Cliente A	Simulação Atendente 1	22/03/24 15:13:25	Finalizado
				Simulação Atendente 1	22/03/24 15:13:46	
+	00:59:00	Atendimento Especifico CALLCENTER202403221508080000012 • Atendimento Geral	Cliente A	Simulação Atendente 1	22/03/24 15:08:58	Finalizado
				Simulação Atendente 1	22/03/24 15:09:29	

## Aceite do Atendente responsável

O **Atendente** pode acessar a tela Formulários de monitoria de qualidade pendentes de aceite do responsável (**Administração > Monitoria de qualidade > Formulários de monitoria de qualidade pendentes de aceite do responsável**) para visualizar na listagem da tela os Protocolos que estão pendentes de aceite.

Ao clicar sobre o número do Protocolo é aberta a tela **Formulários de monitoria de qualidade**. Nessa tela o **Atendente** pode verificar a avaliação realizada pelo **Supervisor/Monitor**. Caso concorde com a avaliação pelo atendimento realizado, ele deve clicar no botão **Aceitar avaliação**. Se não estiver de acordo, deve clicar no botão **Não aceitar avaliação**.

\* Em caso de não aceite, é aberto o *popup* com o campo obrigatório "Observação". Preencha com a informação necessário e clique no botão **Salvar**. Quando o **Supervisor/Monitor** acessar o Protocolo de atendimento, no ícone **Monitoria de qualidade > seção Monitoria de qualidade**, vai constar o *status* "Não aceito" e o botão **Reavaliar**. Ao clicar nesse botão o **Supervisor/Monitor**

seleciona novamente o formulário e preenche com sua avaliação, para então salvar e disponibilizar ao aceite do **Atendente**.

\* Em caso de aceite, o **Supervisor/Monitor** ao acessar o Protocolo de atendimento, no ícone **Monitoria de qualidade** > seção **Monitoria de qualidade**, vai constar o *status* "Aceito" e o botão **Reavaliar**, caso ainda deseje alterar a avaliação do **Atendente** e disponibilizar para novo aceite.

Na seção **Monitoria de qualidade** são exibidas o número de vezes em que o "Formulário de monitoria de qualidade" foi preenchido e disponibilizado.

Formulários de monitoria de qualidade ✔ Salvar ✕ Cancelar

**Supervisor do atendente avaliado:** Simulação Supervisor 1 **Observação:**

**Data avaliação supervisor:** 20/05/2024 16:43

**Nota:** 30

**Respostas:**

Tempo de Atendimento	
<input type="radio"/> atendimento foi curto ou longo demais?	N/A
<input type="radio"/> atendente fez bom uso do tempo de atendimento?	Não
<input type="radio"/> O tempo de atendimento foi satisfatório, mas pode ser melhor aproveitado?	Sim

Não aceitar avaliação Aceitar avaliação



## Glossário

**Canal:** O campo “Canal”, no formulário de registro de um atendimento, é destinado a informar por qual canal ou meio o cliente entrou em contato com o banco. Com exceção dos atendimentos abertos manualmente, esse campo já vem preenchido automaticamente.

**Tipo de Ocorrência:** Corresponde ao campo do formulário de atendimento onde se classifica o atendimento que está sendo registrado na plataforma. Ele diz respeito ao tema central da demanda.

**Ocorrências:** O campo “Ocorrência” (mais específico), de preenchimento obrigatório, está relacionado aos assuntos específicos associados aos Tipos de Ocorrência (mais abrangente), devendo ser preenchido conforme o tema/assunto da demanda.

**Descrição:** O campo “Descrição” é utilizado para descrever o relato do cliente. Quando necessário, deve trazer informações detalhadas sobre o motivo do atendimento e outros dados que possam auxiliar no acompanhamento e resolução da demanda.

**Classificação do Atendimento:** Esse campo define o tipo de manifestação do cliente, isto é, o motivo que o levou a buscar o atendimento. Por exemplo: Elogio, Sugestão, Informação, Reclamação, Solicitação, entre outros.

**Solução:** O campo "Solução" informa a solução apresentada, seja ela uma resolução propriamente dita ou um encaminhamento para outra área.

**Padronização do Atendimento:** Esse recurso realiza filtragens pré-definidas para agilizar o preenchimento automático dos campos em novos registros, simplificando as rotinas de atendimentos nos casos mais recorrentes.

**Base de Conhecimento:** Funcionalidade utilizada para cadastrar Artigos que serão consultados por Atendentes durante os atendimentos e por outros usuários, em qualquer momento, como fonte de consulta.

**Histórico:** É a seção do Protocolo de atendimento onde é relatado o histórico do atendimento do cliente. Ele é exibido em forma de lista, cujas informações estão organizadas nas colunas "Protocolo", "Canal", "Abertura", "Finalizado", "Ocorrência", "Status", "Solução" e "Ações".

**Monitoria de qualidade:** É o recurso para mensurar a qualidade da rotina dos atendimentos mediante a avaliação dos Atendentes por formulários de monitoria de qualidade cadastrados pelo Administrador/Supervisor.

**Campanhas:** A funcionalidade Agendamentos promove o disparo de campanhas ativas aos clientes por meio de diferentes canais de atendimento integrados na plataforma, e tipos de mailing: Webservice ou Arquivo CSV.

## Tabela de Versionamento

Versão	Status	Data publicação (versão)	Sprint
<a href="#">2.102.0</a>	Validado	22/07/2024	Q3/02
<a href="#">2.101.0</a>	Validado	05/07/2024	Q3/01