

# Operador Web Chat/Whatsapp

---



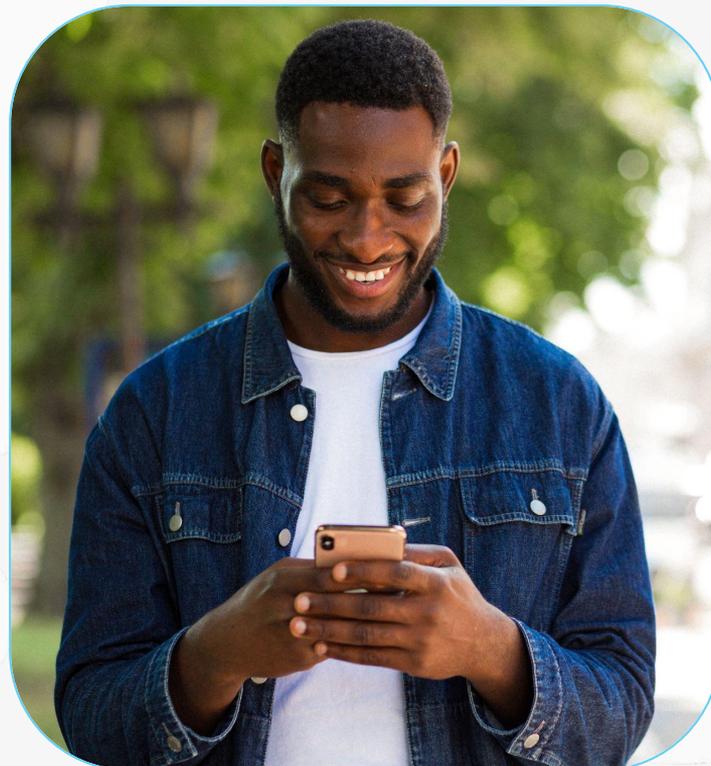
# Chat Operador

É no Módulo Operador do Hi Chat que vamos **atender aos nossos consumidores**. Os **consumidores podem entrar em contato com sua marca por diferentes canais**, como, whatsapp, instagram, facebook, e também através do chat web, via site da marca.

A marca pode entrar em contato com o consumidor via HSM, que são as mensagens ativas.

Esse material tem como objetivo te ajudar a entender por completo as funcionalidades do Hi Chat Operador, para que você dê um atendimento de ponta aos consumidores.

Para **saber mais sobre a ferramenta** assista ao [vídeo](#).



# Configurações Iniciais



# Login

O Módulo Operador da Hi é um sistema online, então, para fazer seu login acesse URL no seu navegador:

<https://app.hiplatform.com/agent/chat/login> e coloque os seus dados de login e senha.

**Dica:** fique de olho na sua caixa de e-mail, a Hi manda suas informações de login para ela.

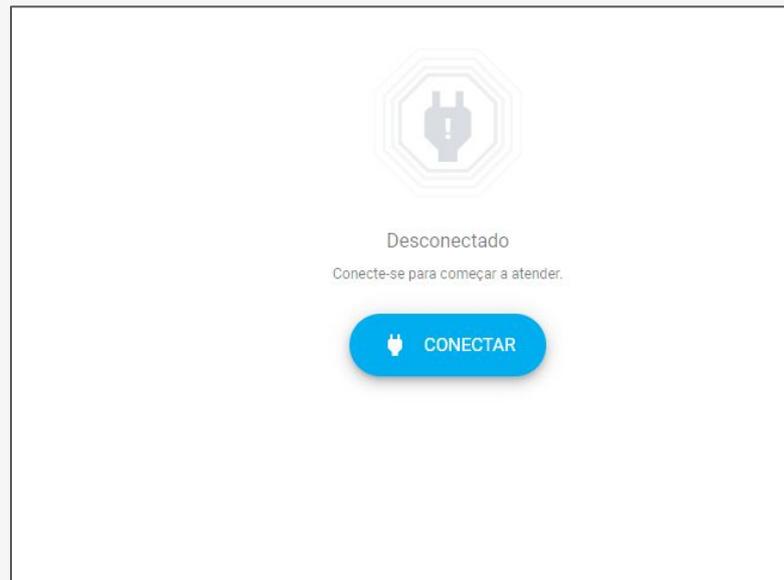


The screenshot shows the login interface for 'hi chat'. At the top left is the 'hi chat' logo. Below it are two input fields: the first is labeled 'usuário' and the second is labeled 'senha'. To the right of the 'senha' field is a blue button labeled 'LOGIN'. Below the 'usuário' field is a link labeled 'ESQUECEU SUA SENHA?'. The entire login form is enclosed in a light gray border.



# Primeiros Passos

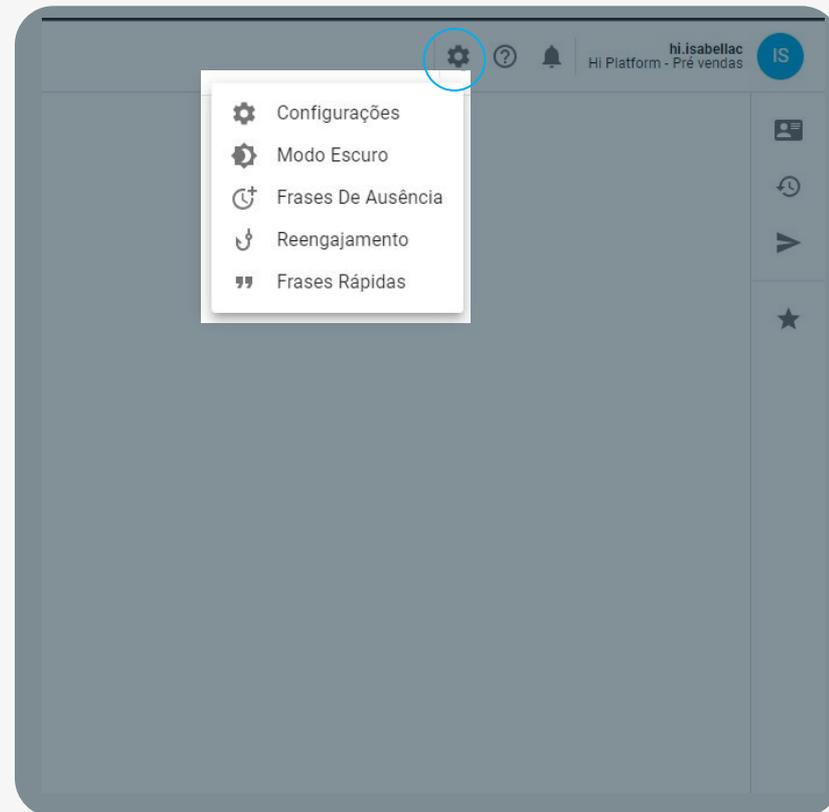
Ao acessarmos a plataforma estamos “**desconectados**”. O primeiro passo a ser feito, para que novos atendimentos cheguem precisamos clicar em “**conectar**”.



# Configurações

Antes de se conectar, é possível editar algumas configurações. Para isso, basta clicar no ícone da engrenagem e selecionar o que deseja editar. Importante saber que estas **configurações são particulares**. Ou seja, ficam salvas no login e senha de cada operador

**Dica:** no seu primeiro acesso a ferramenta edite todas as configurações para que elas fiquem da forma que melhor atende a sua operação.



# Configurações

## Frases de Ausência

Aqui podemos habilitar e configurar as frases de ausência. Essas frases são **enviadas automaticamente ao ativar o “modo ausente” durante o atendimento**. O primeiro passo é habilitar as Frases.

É possível **editar o tempo de disparo** das mensagens, assim como o seu **conteúdo**. Após todas as edições não se esqueça de salvar.

Para saber mais [clique aqui](#)

**Frases de Ausência**  Habilitado

Frases de ausência são modelos de mensagens disparados automaticamente ao habilitar a opção **“Modo ausente”** em uma conversa em andamento.

**🕒 Intervalo entre disparos**

Enquanto o Modo ausente estiver ativo, suas Frases de ausência serão disparadas a cada **30 segundos**. [Editar](#)

Estado	Ordem	Disparo	Mensagem
<input type="checkbox"/>	1	🕒 Imediato	Só um minuto, por favor 
<input checked="" type="checkbox"/>	2	🕒 30s	Estou verificando ainda, peço ... 

[Saiba mais sobre frases de ausência](#)  **CANCELAR** **SALVAR**

# Configurações

## Reengajamento

As frases de reengajamento funcionam de uma forma parecida com as de ausência. Seu objetivo é **resgatar as conversas ociosas no módulo “em espera”**.

Aqui podemos configurar o **tempo de disparo entre cada mensagem, editar o texto** delas, e desligar o disparo da 2ª e 3ª mensagem.

Importante, apesar do teor de despedida da última mensagem, **o atendimento não é encerrado automaticamente**.

Para saber mais [clique aqui](#)

**Frases de Reengajamento**  Habilitado

Frases de reengajamento são modelos de mensagens disparados para as suas conversas **“Em Espera”**. Para iniciar os disparos, clique com o botão direito nas conversas Em Espera que deseja reengajar e selecione a opção **“Reengajamento”**.

**Intervalo entre disparos**

Enquanto o reengajamento estiver ativo, suas mensagens habilitadas serão disparadas a cada **31 minutos**. [Editar](#)

Estado	Ordem	Disparo	Mensagem	
<input type="checkbox"/>	1	🕒 Imediato	Ainda está por aí?	
<input checked="" type="checkbox"/>	2	🕒 31min	Estou te aguardando. Qualqu...	

[Saiba mais sobre reengajamento](#) 

[CANCELAR](#) [SALVAR](#)

# Configurações

## Frases Rápidas

Frases rápidas são frases que podemos **acessar de uma forma fácil durante o atendimento** diminuindo o tempo da operação e prevenindo erros de digitação.

Elas são divididas em “suas frases”, as frases individuais de cada Operador e “frases da Operação” que são criadas no módulo do Supervisor e servem para todos os operadores.

Podem ser acessadas durante o atendimento ao digitar o seu atalho que sempre inicia com / (barra).

SUAS FRASES	FRASES DA OPERAÇÃO
-------------	--------------------

Para **adicionar novas frases** basta clicar em “+ adicionar” escrever a frase e o atalho desejado.  
Lembrando que o operador só consegue adicionar ou editar em “suas frases”

### Adicionar Frase

Otimize e personalize as frases rápidas utilizando variáveis de atendimento.  
[Saiba mais](#)

A frase adicionada por você será vista em todos os computadores que você acessar com o seu login.

Atalho  
/

CANCELAR SALVAR

# Modo de Atendimento

O modo de atendimento pode ser alterado de “modo coluna” para “modo janela” em configurações. Isso irá mudar **como os atendimentos são visualizados pelo operador**.

Clicando em “**opções**” podemos editar quantas colunas de atendimentos se vê ao mesmo tempo

The image shows a screenshot of the hi chat interface. On the left, there is a list of active chats. The top chat is with 'Fernanda', and the second is with 'Ingrid Ricetto'. The 'Opções' menu is open, showing options for 'Simultâneos' (Um, Dois, Três, Quatro) and 'Mostrar fila' (toggle). On the right, a settings menu is open, listing 'Configurações', 'Modo Escuro', 'Frases De Ausência', 'Reengajamento', 'Frases Rápidas', and 'Modo De Atendimento'. The 'Modo De Atendimento' section shows 'Modo Coluna' and 'Modo Janela Ativo', with 'Modo Janela' circled in blue.

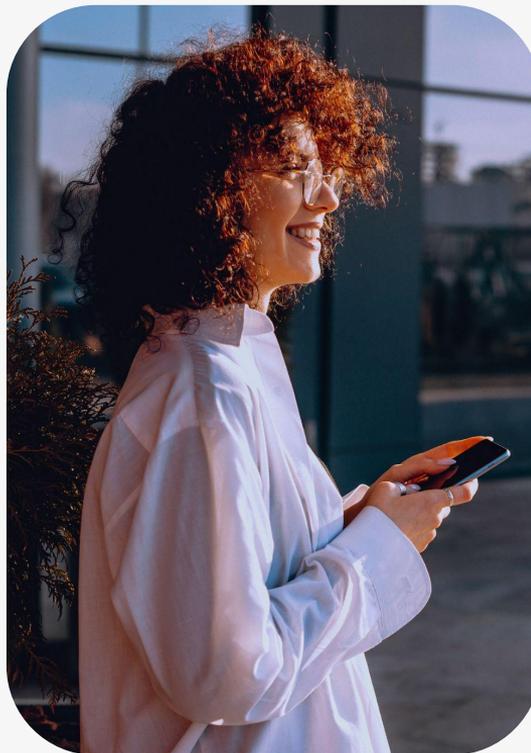
Como **Atender**



# Hi Chat

Os atendimentos do Hi Chat são **distribuídos de forma aleatória para os operadores** conectados (a não ser que o consumidor esteja na sua lista de favoritos).

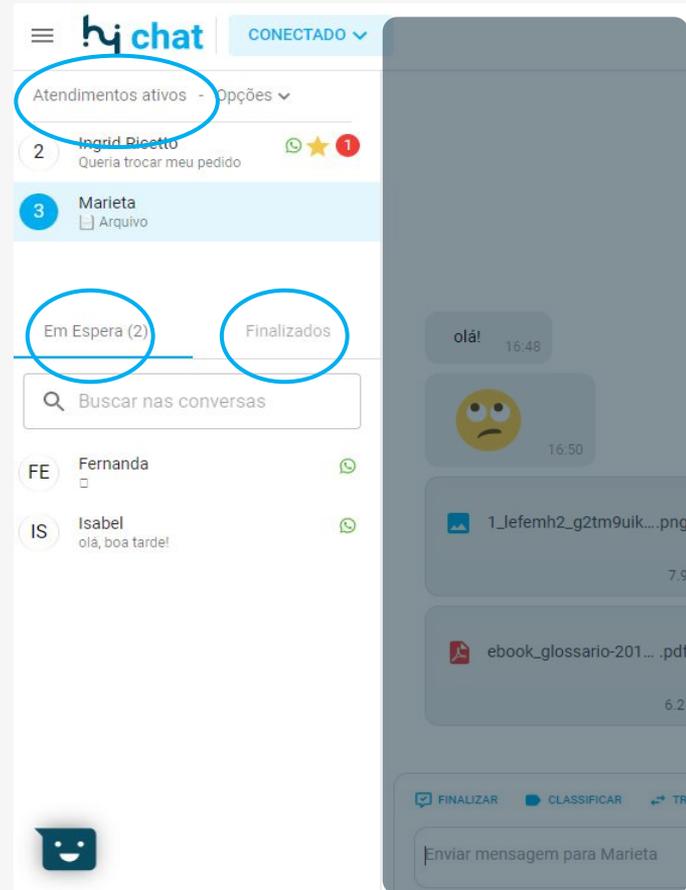
Cada operador faz parte de um **departamento** e irá atender aqueles consumidores que entrarem em contato com esse departamento.



Os atendimentos no Hi Chat sempre **devem ser finalizados**. Após a finalização não é possível mandar novas mensagens naquele atendimento. Se for necessário **continuar a conversa com o consumidor deve-se iniciar um novo atendimento**.

# Durante o Atendimento

Ao receber um novo atendimento, você notará que o mesmo irá para a coluna de **“atendimentos ativos”**, que está localizada à esquerda. Já os movidos para a função "em espera" estão abaixo e os finalizados ao lado.



## Durante o **Atendimento**



Acompanhe a **quantidade de interações não lidas**



Ative a funcionalidade de **“Mostrar fila”** para ver quantos consumidores têm na fila de espera do seu departamento.

# Campos de Envio



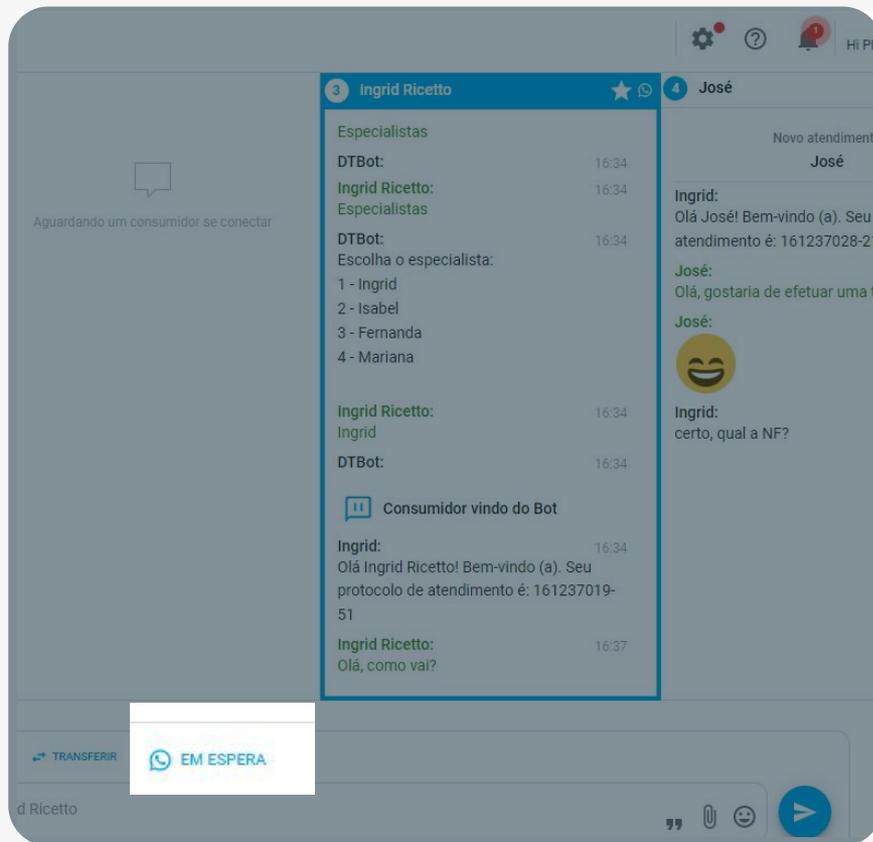
1. **Finalizar:** permite encerrar o atendimento.
2. **Classificar:** possibilita adiantar a classificação do chamado, lembrando que a classificação efetiva ocorre apenas no término do chamado.
3. **Transferir:** permite transferir o atendimento para outro atendente ou departamento, se necessário.
4. **Em Espera:** coloca o atendimento em espera
5. **Ícone do clip:** permite enviar anexos ao consumidor.
6. **Ícone do avião de papel:** enviar a mensagem escrita no corpo da resposta. Também é possível enviar a mensagem pressionando "Enter".

# Em Espera

No caso de atendimentos vindos do de produtos do grupo Meta, como, Whatsapp, Facebook ou Instagram, possível **colocar o atendimento em “standby”** direcionando para a aba “em espera”.

Ao mover um atendimento para a espera você “libera” uma nova posição em “Atendimentos Ativos”.

O consumidor pode mandar mensagens em qualquer uma dessas duas posições, porém, o **operador só poderá mandar novas mensagem se o atendimento estiver na coluna de “atendimentos ativos.”**



# Em Espera

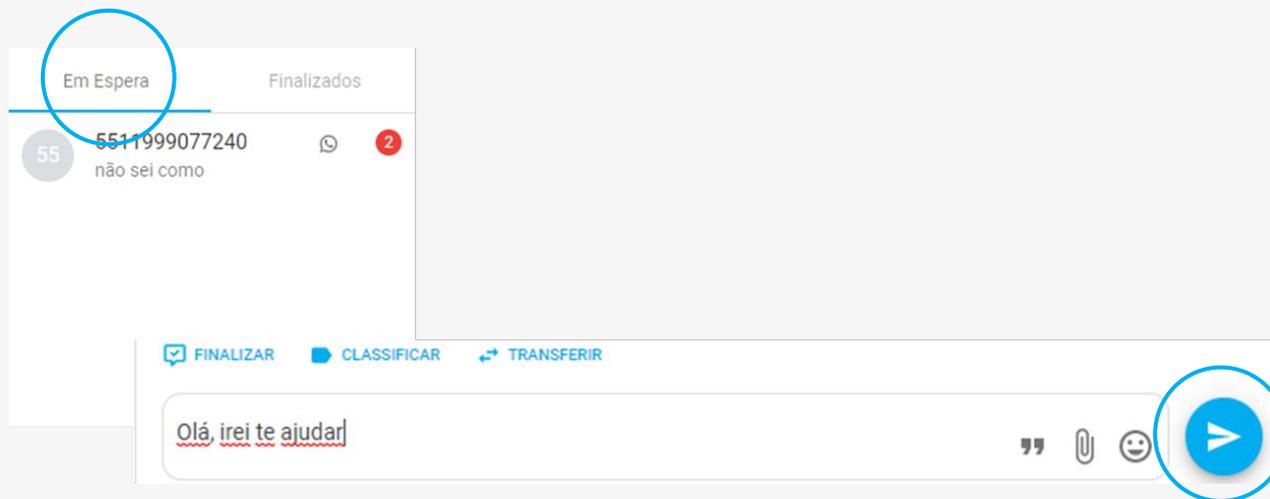
Enquanto o Operador permanecer conectado na ferramenta os atendimentos “em espera” continuarão com ele. Assim que **o consumidor enviar uma mensagem o operador recebe alertas de notificação.**

Se o operador **desconectar da plataforma com atendimento em espera**, esses atendimentos serão transferidos para um outro operador.

The image displays two screenshots of the hiplatform chat interface. The left screenshot shows the main chat dashboard with a list of active services. The top bar includes the hiplatform logo, a 'CONECTADO' status, and a menu icon. Below the header, there's a section for 'Atendimentos ativos' with a dropdown for 'Opções'. A list of services is shown, with 'Ingrid Ricetto' highlighted and a red circle around its notification icon (a star with the number 3). Below this, there are tabs for 'Em Espera (2)' and 'Finalizados'. A search bar is present with the text 'Buscar nas conversas'. The list of services includes 'Fernanda' and 'Isabel' (highlighted in blue). The right screenshot shows a detailed chat view for 'Isabel' (ID: 161237011-91). It displays the chat history, including a message from the bot: 'Escolha o especialista: 1 - Ingrid, 2 - Isabel, 3 - Fernanda, 4 - Mariana'. The chat duration is shown as '00h 46m 09s'. A 'Whatsapp' section is visible with contact information. A notification bubble from Google Chrome is overlaid on the bottom right, stating 'Há notificações para você' and 'Você tem 3 novas mensagens' from app.hiplatform.com.

# Como Tirar da Espera

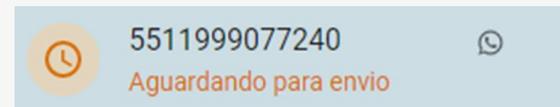
Para interagir com o consumidor e tirar o atendimento da espera, basta clicar no atendimento desejado em espera e **digitar a mensagem desejada ao consumidor e enviar**.



# Como Tirar da Espera

Caso **não existam posições de atendimento disponíveis**, um aviso será exibido, basta clicar em mover. O atendimento ficará **aguardando até a liberação de uma janela de atendimento** para o envio da mensagem ao consumidor.

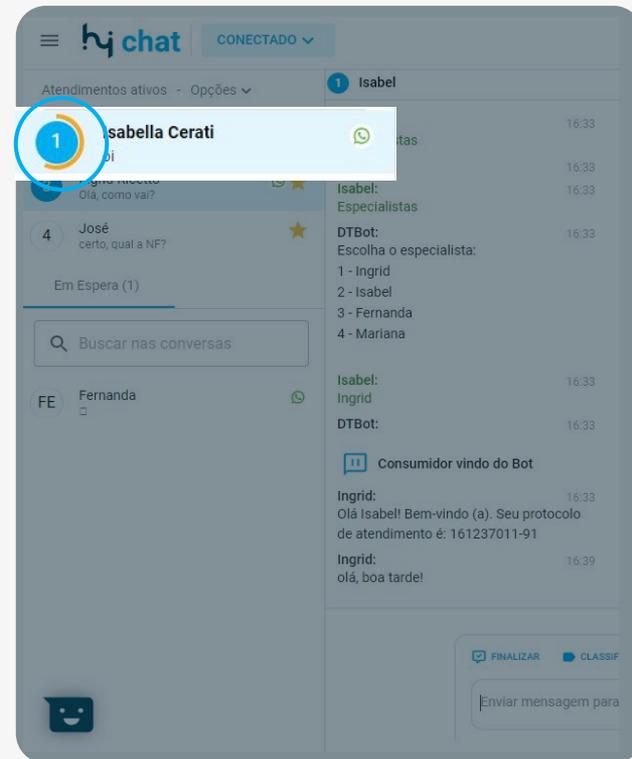
O aviso de aguardo de envio de mensagem aparece em destaque.



# Tempo sem Troca de Mensagens

Ao redor do número de atendimentos temos a barra de tempo de inatividade, ou seja, sem troca de mensagens. Ao final do tempo o **atendimento de whatsapp será movido para espera automaticamente**, já o atendimento do chat web será finalizado.

Podemos configurar o tempo de inatividade no módulo supervisor.



**Funcionalidades**

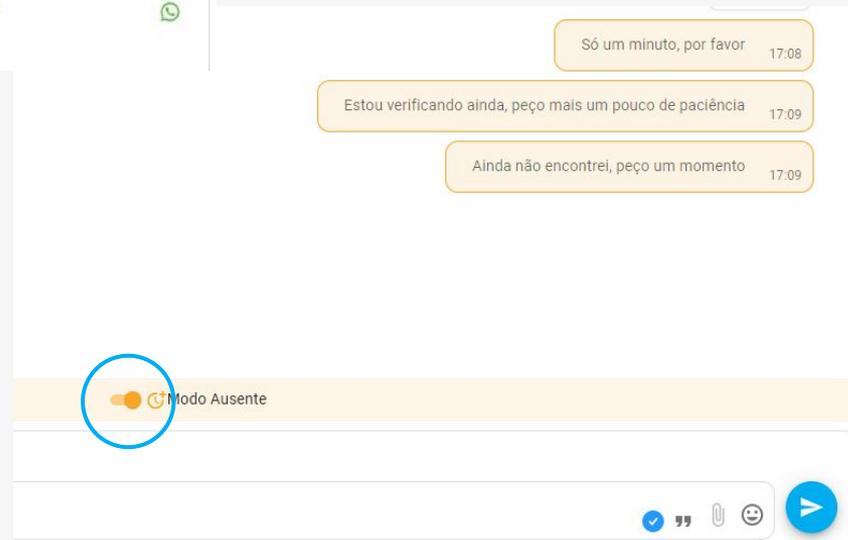


# Modo Ausente



Para ativar o “Modo Ausente” basta clicar no botão. O **atendimento fica em destaque amarelo**, assim como todas as mensagens que forem enviadas automaticamente.

**Importante:** o modo ausente é individual por atendimento, ou seja, se ele for ativado no atendimento da Isabella, estará ativo apenas neste atendimento.

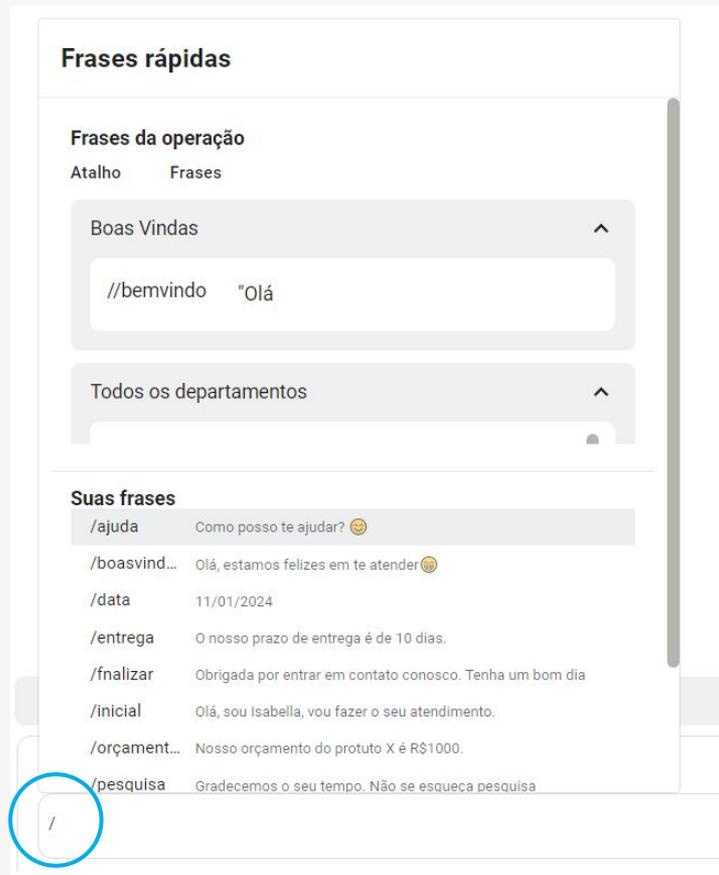


# Frases Rápidas

Para usar as frases rápidas durante um atendimento **basta escrever no teclado o atalho da frase desejada**. Não se esqueça de colocar o “/” antes do atalho.

Você irá visualizar as “frases da operação” e “suas frases”. Para selecionar uma frase é possível clicar em cima dela, ou através do “enter” no seu teclado.

Para saber como incluir variáveis nas frases rápidas [clique aqui](#)



The screenshot displays the 'Frases rápidas' (Quick Phrases) interface. It is divided into two main sections: 'Frases da operação' (Operational Phrases) and 'Suas frases' (Your Phrases).

**Frases da operação** (Operational Phrases):

- Atalho** (Shortcut): //bemvindo
- Frases** (Phrases): "Olá"

**Suas frases** (Your Phrases):

Atalho	Frases
/ajuda	Como posso te ajudar? 😊
/boasvind...	Olá, estamos felizes em te atender 😊
/data	11/01/2024
/entrega	O nosso prazo de entrega é de 10 dias.
/finalizar	Obrigada por entrar em contato conosco. Tenha um bom dia
/inicial	Olá, sou Isabella, vou fazer o seu atendimento.
/orçament...	Nosso orçamento do protuto X é R\$1000.
/pesquisa	Gradecemos o seu tempo. Não se esqueça pesquisa

A red circle highlights the forward slash (/) key on a keyboard, indicating its use as a prefix for quick phrases.

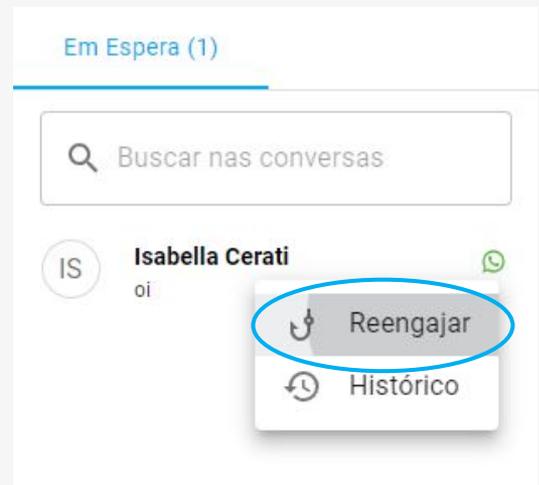
# Como Reengajar

É possível **reengajar um atendimento que está em espera**.

Assim, mensagens automáticas serão enviadas para resgatar conversas ociosas.

Após o atendimento reengajado existem três cenários:

1. O consumidor responde e o reengajamento é desligado
2. O operador responde, o reengajamento é desligado e o atendimento volta para “atendimentos ativos”
3. As 4 frases de reengajamento são enviadas e o modo reengajar é encerrado



# Anotações

É possível **adicionar uma anotação no atendimento do consumidor que irá ficar salva no seu histórico**. Essa anotação será visível apenas para o operador e qualquer outra pessoa que acessar o histórico daquele atendimento.

Para isso clique em “criar nota”. Aqui é possível, também, anexar algum arquivo a essa anotação.

### Anotação

Essa anotação é visível para todos os operadores que tiverem contato com esse atendimento. **As anotações não são visíveis para o cliente.**

Digite sua anotação para **IC Isabella Cerati**

Caracteres: 0/250

**ANEXAR ARQUIVOS**

CANCELAR CRIAR

hi.isabellaac  
HI Platform - Pré vendas

IS

Anotações

Você ainda não criou nenhuma anotação para esse atendimento

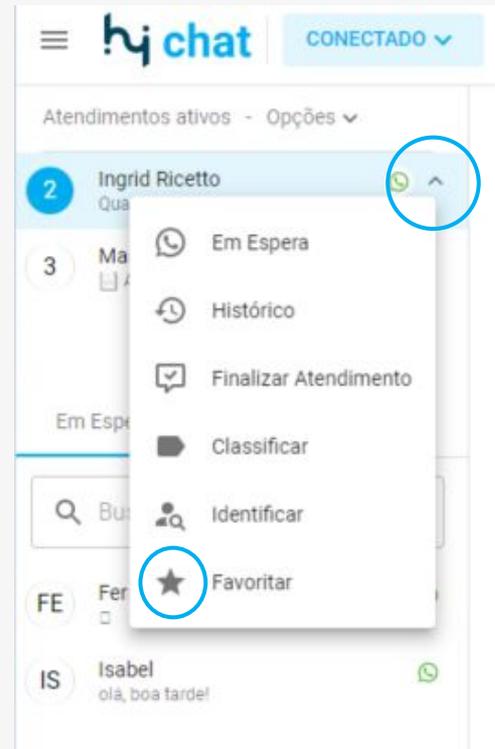
**ANEXAR ARQUIVOS**

CRIAR

# Cientes Favoritos

Para que determinados contatos de **clientes sempre retornem para o mesmo operador** quando esse estiver conectado, é possível favoritá-los.

Basta selecionar as opções do chamado na seta ao lado de seu nome e escolher a opção favoritar. Para desfazer, basta clicar em desfavoritar.



# Cientes Favoritos

Após favoritar, você pode clicar no ícone da estrela e acessar a **lista de todos os seus contatos favoritos**. Ao clicar no contato, você consegue **visualizar os últimos 3 atendimentos** que o consumidor realizou e é possível **retornar o contato** ao cliente de forma ativa.

The screenshot displays a chat interface with a 'Favoritos' (Favorites) panel on the right. The chat history includes messages such as 'Quería trocar meu pedido' (16:47), 'A número 10' (17:18), 'Basta você seguir os passos' (17:19), '1- Reembalar o produto' (17:19), '2- anexar a nota' (17:19), and 'ok' (17:46). The status bar at the bottom indicates 'Departamento:Chat - Ingrid Ricetto', 'Atendente:Ingrid', 'Protocolo:161237019', 'Chat - 01h20min30s duração', and 'Status:Finalizado'. A blue button labeled 'RETORNAR CONTATO' is highlighted over the chat area. The 'Favoritos' panel shows a search bar 'Buscar na Lista' and two contacts: 'IN Ingrid Ricetto' and 'JO José', both marked with a yellow star. A blue star icon is also visible on the right side of the panel.



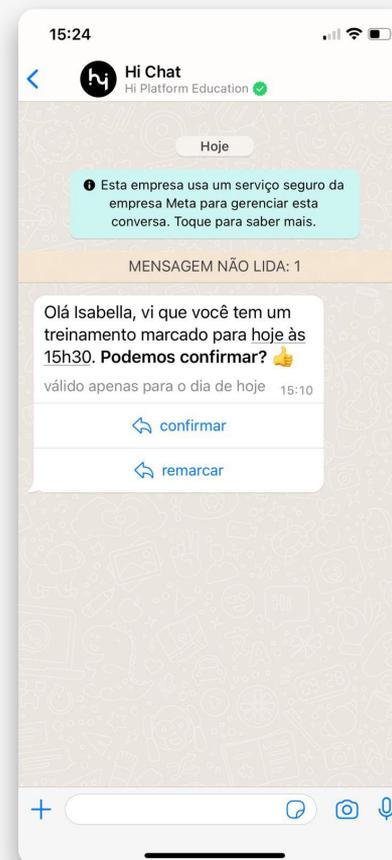
**HSM**

Mensagens Ativas

# HSM

As mensagens ativas do WhatsApp, ou HSM (Highly Structured Messages), são uma **forma inovadora de comunicação entre empresas e usuários na plataforma**.

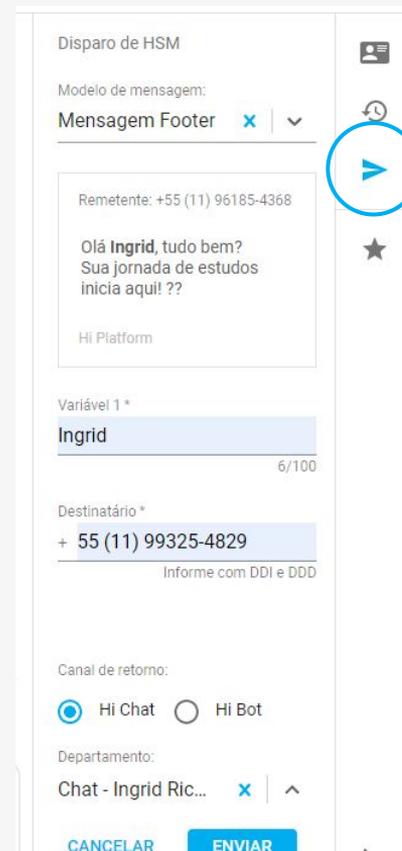
Essas mensagens oferecem interações personalizadas e envolventes, podendo incorporar elementos visuais como fotos ou vídeos. **Consistem em mensagens estruturadas que devem ser criadas no módulo do Supervisor e aprovadas pelo grupo Meta**.



# HSM Para Clientes Favoritados

Para mandar uma mensagem a um consumidor e iniciar um novo atendimento você pode fazer isso a partir dos consumidores “favoritados”.

Após clicar em “retornar contato”, ao lado direito você poderá **escolher a mensagem cadastrada mediante aprovação, para se comunicar de forma ativa com o cliente através do disparo de mensagem ativa**. Quando o cliente retornar para o atendimento humano, caso esteja online, ele retorna para o operador que o favoritou.



The screenshot shows the 'Disparo de HSM' (HSM Dispatch) interface. At the top, it displays 'Disparo de HSM' and 'Modelo de mensagem: Mensagem Footer'. Below this, the sender information is shown: 'Remetente: +55 (11) 96185-4368' and 'Hi Platform'. The message content is: 'Olá Ingrid, tudo bem? Sua jornada de estudos inicia aqui! ??'. A blue play button icon is circled in red on the right side of the message preview. Below the message, there is a 'Variável 1 \*' field containing 'Ingrid' with a character count of '6/100'. The recipient information is 'Destinatário \* + 55 (11) 99325-4829' with a note 'Informe com DDI e DDD'. At the bottom, there are radio buttons for 'Canal de retorno: Hi Chat' (selected) and 'Hi Bot', and a 'Departamento: Chat - Ingrid Ric...' dropdown. The interface concludes with 'CANCELAR' and 'ENVIAR' buttons.

# HSM

Para chamar um cliente ativamente sem ser um favorito, **basta clicar no ícone do avião de papel para escolher a mensagem que será disparada ao cliente.**

Caso existirem variáveis, insira a informação desejada. Selecione por qual canal o cliente irá retornar entre atendimento humanizado ou Bot, não se esqueça de inserir o departamento de retorno e então, basta clicar em enviar. Um pop up se abre para que você confirme o envio.



Disparo de HSM

Modelo de mensagem:  
**Mensagem Footer** x | v

Remetente: +55 (11) 96185-4368

Olá **Ingrid**, tudo bem?  
Sua jornada de estudos  
inicia aqui! ??

Hi Platform

Variável 1 \*  
**Ingrid** 6/100

Destinatário \*  
**+ 55 (11) 99325-4829**  
Informe com DDI e DDD

Canal de retorno:  
 Hi Chat  Hi Bot

Departamento:  
**Chat - Ingrid Ric...** x | ^

**CANCELAR** **ENVIAR**

# Histórico de **Atendimento**



# Histórico do Consumidor

Para garantir uma melhor experiência ao cliente, você pode visualizar todo o histórico de atendimentos do cliente **mesmo de outros departamentos ou atendentes**. Basta clicar no ícone do relógio.

Aqui é possível visualizar o histórico de qualquer interação que o consumidor teve com a Hi, não apenas o Hi Chat

21:46

Escolha o especialista:  
1 - Ingrid  
2 - Isabel  
3 - Fernanda  
4 - Mariana

21:46

21:46

protocolo de atendimento é: 161239249-

21:47

IR Ingrid Ricetto  
Telefone 5511993254829  
[Mais informações](#)

Q Buscar nos eventos

Bot  
#c1139340-5d0d-4855-9f6d-d5aa5bc50600  
Iniciado em 6 Out - 21:45  
Hoje

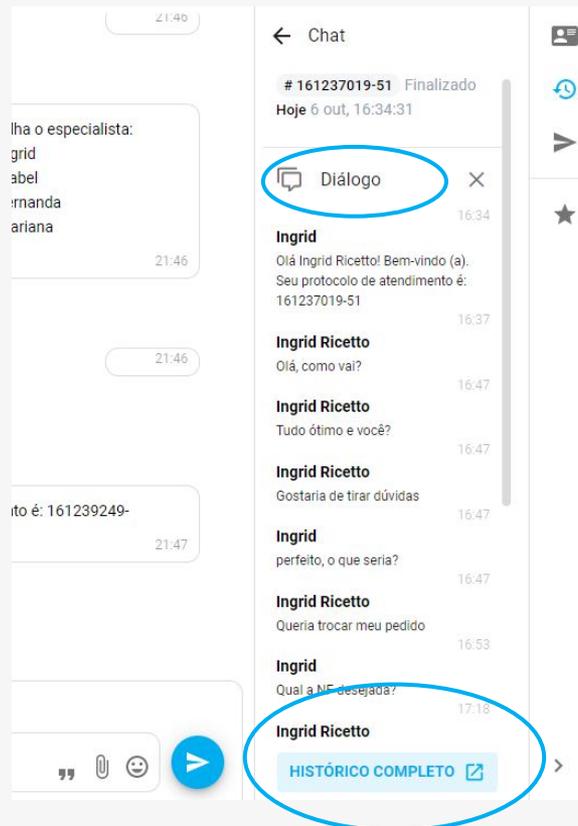
Chat  
#161237019-51  
Finalizado  
Iniciado em 6 Out - 16:34  
Hoje

Bot  
#c1139340-5d0d-4855-9f6d-d5aa5bc50600  
[HISTÓRICO COMPLETO](#)

# Histórico do Consumidor

Ao clicar na conversa do cliente que deseja ver o histórico, é possível **visualizar os detalhes dos atendimentos, como diálogo, classificações, anexos, entre outros.**

Para uma **visualização completa**, clique em “histórico completo”, que irá abrir em uma nova guia.



# Histórico do Consumidor

Desfrute de informações integradas em um único lugar, **ofereça a melhor experiência ao seu cliente e evite que ele tenha que repetir informações** para ter seu atendimento resolvido de forma efetiva!



Ingrid Ricetto ✎

**INFORMAÇÕES**

---

**Email**  
ingrid.ricetto@hiplatform.com

**Telefone\_secundario**  
5511993254829

**Telefone**  
5511993254829

**Teste**  
.

**NPS**  
10

**MAIS INFORMAÇÕES**

### Linha do tempo

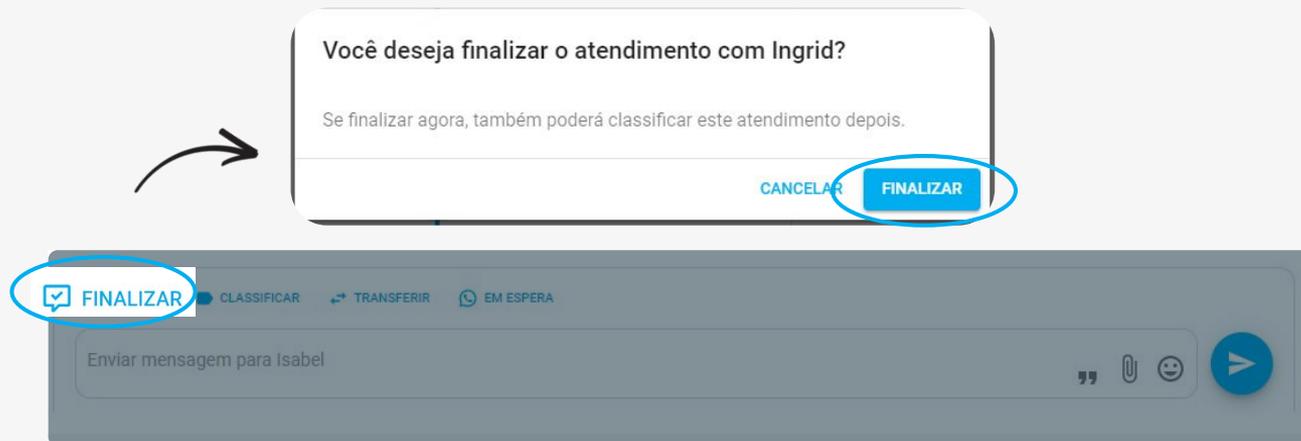
-  Bot - 50 seg de duração ID do atendimento: c1139340-5d0d-4855-9f6d-d5aa5bc5c  
👤 Departamento: Bot education • Canal: WhatsApp
-  Chat - 20 min de duração Protocolo: 161237019-51  
👤 Atendente: Ingrid • 👤 Departamento: Chat - Ingrid Ricetto • 🏠 Status: Finalizado
-  Bot - 25 seg de duração ID do atendimento: 63c82faf-5cb1-40e8-85d5-ad1f5e102t  
👤 Departamento: Bot education • Canal: WhatsApp
-  Bot - 0 seg de duração ID do atendimento: 5a6d20e9-6e33-4073-88f3-95db46a8f0  
👤 Departamento: Bot education • Canal: WhatsApp
-  Bot - 1 seg de duração ID do atendimento: 75e9ab5f-fc47-482d-a979-84bce49f884  
👤 Departamento: Bot education • Canal: WhatsApp
-  Chat - 37 min de duração Protocolo: 161213539-71  
👤 Atendente: Ingrid • 👤 Departamento: Chat - Ingrid Ricetto • 🏠 Status: Finalizado

Finalizar  
**Atendimentos e**  
**Classificações**



# Finalizar os **Atendimentos**

Para **finalizar um atendimento**, basta clicar no botão **“finalizar”**. Ao encerrar o atendimento, é obrigatória a aplicação de classificação. Antes de realizar a etapa de classificação, confirme a finalização.

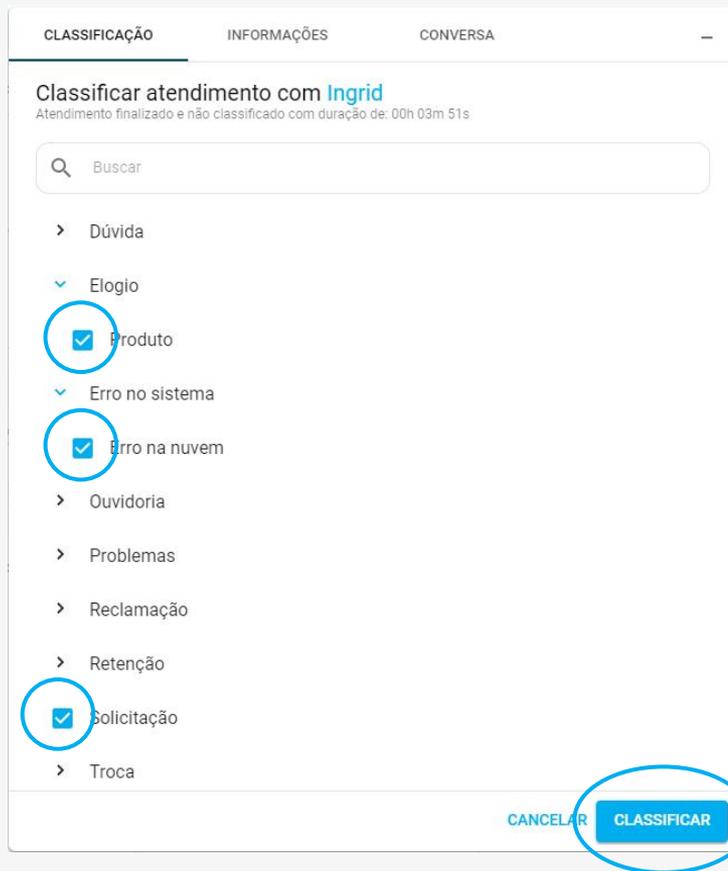


# Classificações

Um pop up se abre. Aqui você **insere as classificações desejadas marcando o checkbox** (quantos necessitar) e logo após clique no botão “Classificar”.

Lembrando que classificações são os motivos de contato criados pelo Supervisor.

Para saber mais sobre [clique aqui](#)



The screenshot shows a mobile application interface for classifying a service interaction. At the top, there are three tabs: "CLASSIFICAÇÃO" (selected), "INFORMAÇÕES", and "CONVERSA". Below the tabs, the text reads "Classificar atendimento com Ingrid" and "Atendimento finalizado e não classificado com duração de: 00h 03m 51s". A search bar with the placeholder "Buscar" is present. A list of classification categories follows, each with a chevron icon and a checkbox: "Dúvida", "Elogio", "Produto" (checked), "Erro no sistema", "Erro na nuvem" (checked), "Ouvidoria", "Problemas", "Reclamação", "Retenção", "Solicitação" (checked), and "Troca". At the bottom right, there are two buttons: "CANCELAR" and "CLASSIFICAR". Red circles highlight the checkboxes for "Produto", "Erro na nuvem", "Solicitação", and the "CLASSIFICAR" button.

**Pausas**

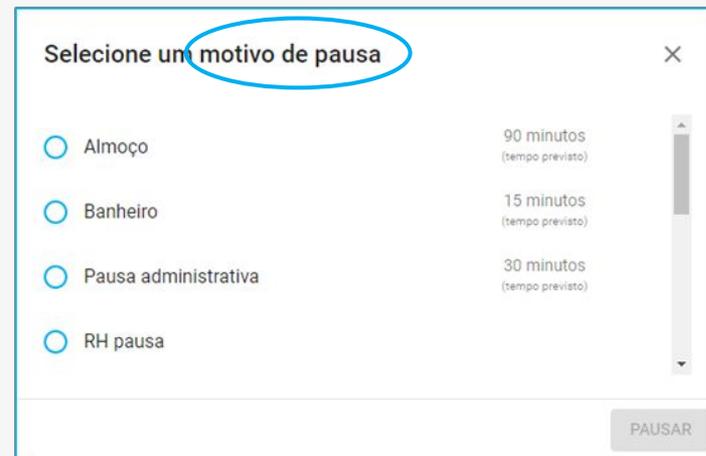


# Pausas

Durante o dia pode ser que tenha a necessário **pausar o recebimento de atendimentos** para ir ao banheiro, almoçar, entrar em reunião, etc.

Para isso, basta clicar no botão de conexão/desconexão e clicar na opção “Pausar”. Em seguida selecione o seu “motivo de pausa”.

Para entrar em pausa **não é possível ter “atendimentos ativos”**, apenas atendimentos “em espera”.



# Pausas

Assim que os atendimentos ativos forem finalizados, ou enviados para “em espera”, a pausa é registrada e esta tela é apresentada.

Caso necessário é **possível trocar a pausa ou sair dela para retomar os atendimentos**.

Para saber mais [clique aqui](#)



Em pausa: Pausa

Você não receberá novos atendimentos até retornar da sua pausa. Quando estiver novamente disponível clique em continuar.

Em pausa há 0min04s

---

 SAIR DA PAUSA

TROCAR PAUSA

Fim do **dia**

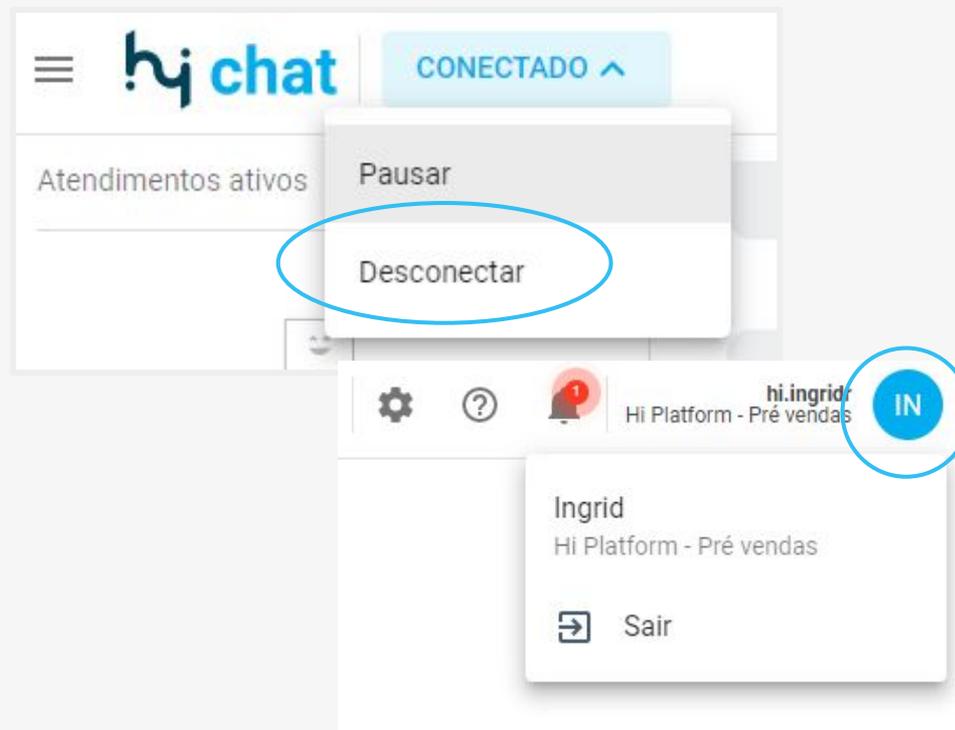


# Desconectar

Para se desconectar e sair do sistema é preciso **ter finalizado todos os atendimentos ativos**. Então, clique na opção “conectar” e em seguida “desconectar”.

Caso tenha atendimentos “em espera” eles serão **transferidos automaticamente para qualquer outro operador que ainda esteja conectado**, ou, para a primeira pessoa que se conectar no prazo de 24h.

Para **sair do módulo**, clique em seu nome e depois em sair.



# Chat **Operador**

