

# 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:

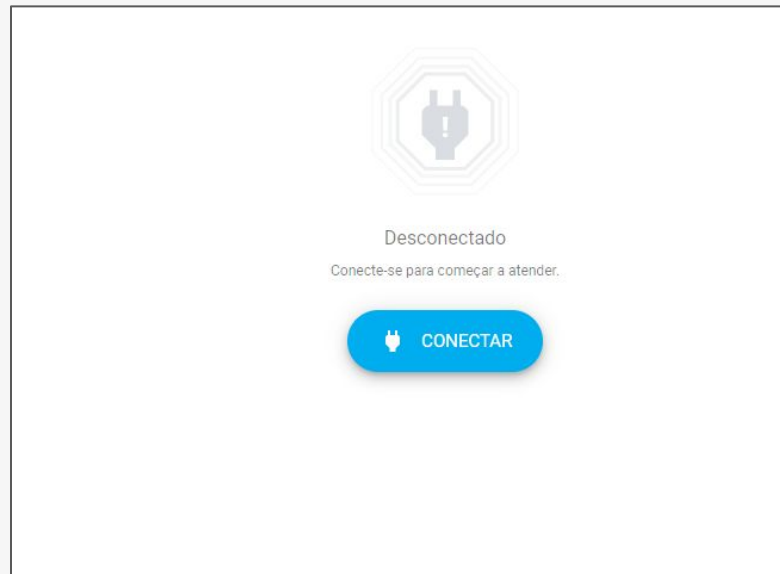
<https://app.hiplatform.com/agent/chat/login> e coloque os seus dados de login e senha.

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

A screenshot of the Hi Chat login page. The page has a white background with a light gray border. 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'. Below the 'senha' field is a link that says 'ESQUECEU SUA SENHA?'. To the right of this link is a blue button with the text 'LOGIN' in white. The entire login form is centered within a larger gray rectangular frame.

# Primeiros Passos

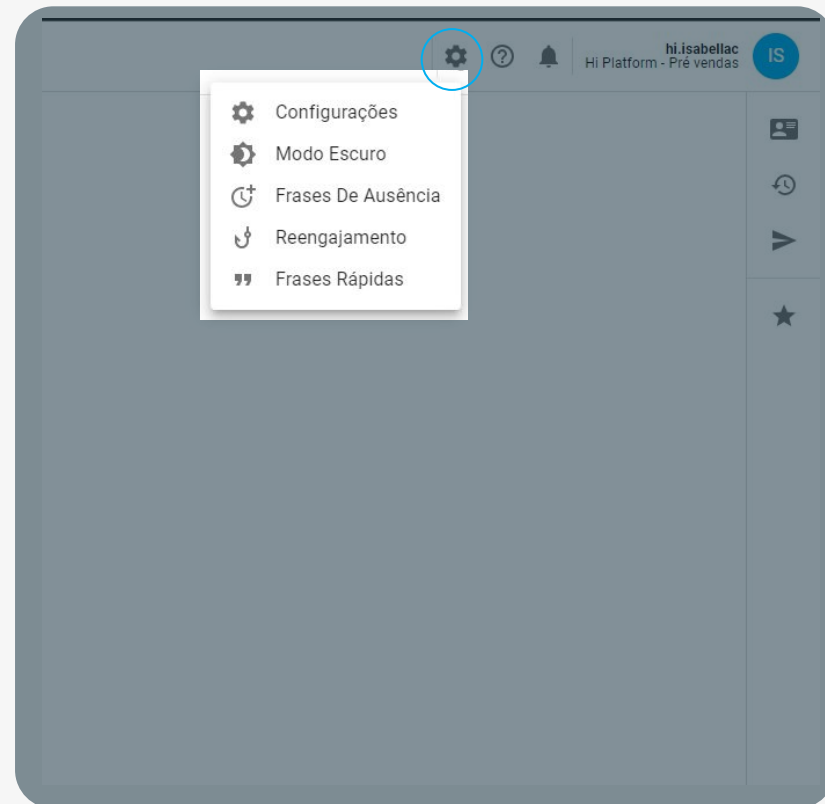
Ao acessarmos a plataforma estamos “**desconectados**”. O primeiro passo a ser feito, para que novos atendimentos cheguem precisamos clicar em “**conectar**”.



# 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

/

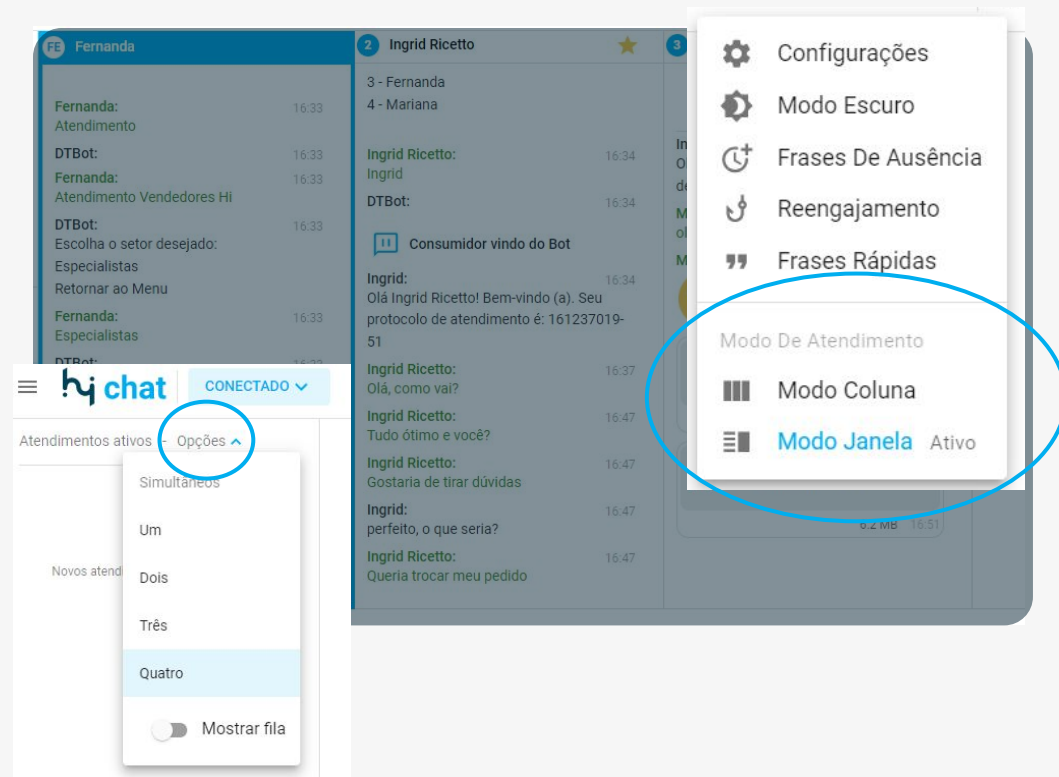
CANCELAR

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



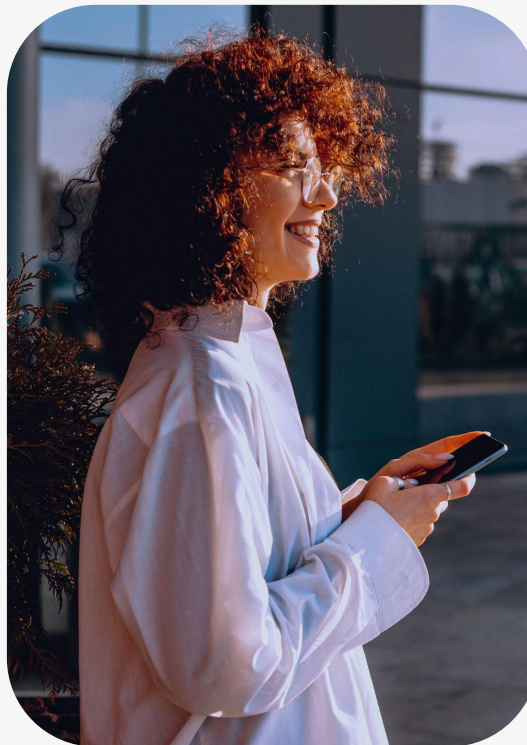
Como **Atender**



# 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).

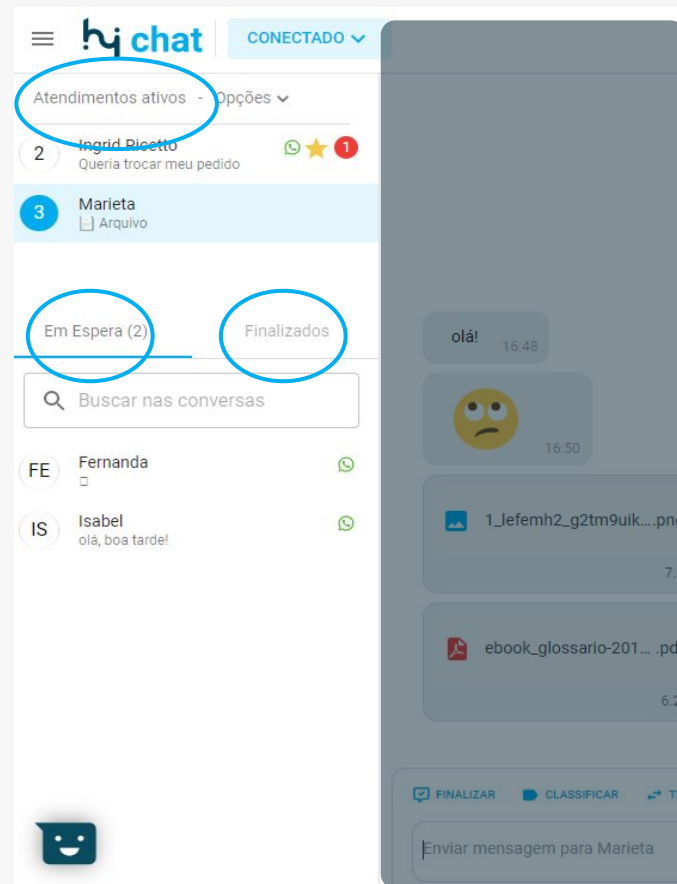
Cada operador faz parte de um **departamento** e irá atender aqueles consumidores que entrarem em contato com esse departamento.



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

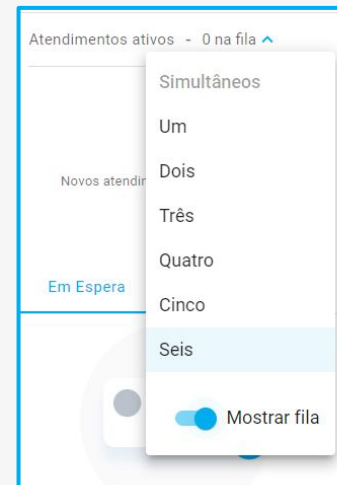
Ao receber um novo atendimento, você notará que o mesmo irá para a coluna de **"atendimentos ativos"**, que está localizada à esquerda. Já os movidos para a função "em espera" estão abaixo e os finalizados ao lado.



## 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



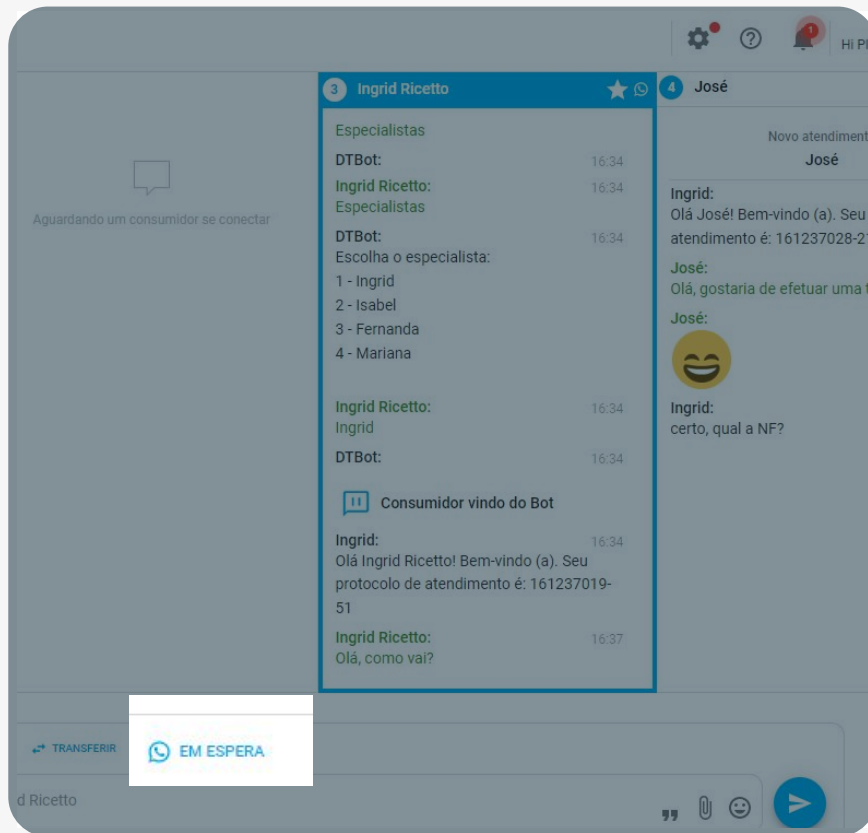
1. **Finalizar:** permite encerrar o atendimento.
2. **Classificar:** possibilita adiantar a classificação do chamado, lembrando que a classificação efetiva ocorre apenas no término do chamado.
3. **Transferir:** permite transferir o atendimento para outro atendente ou departamento, se necessário.
4. **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."**

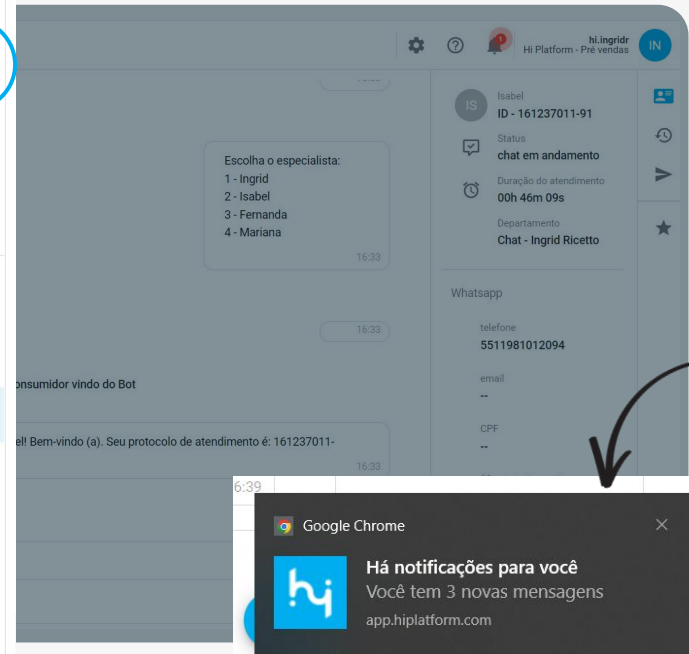
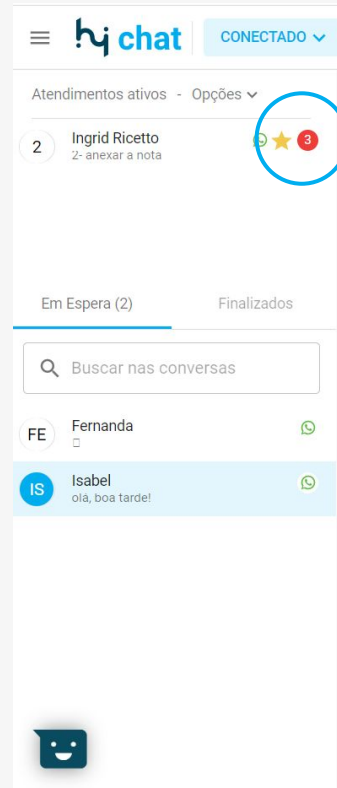




# Em Espera

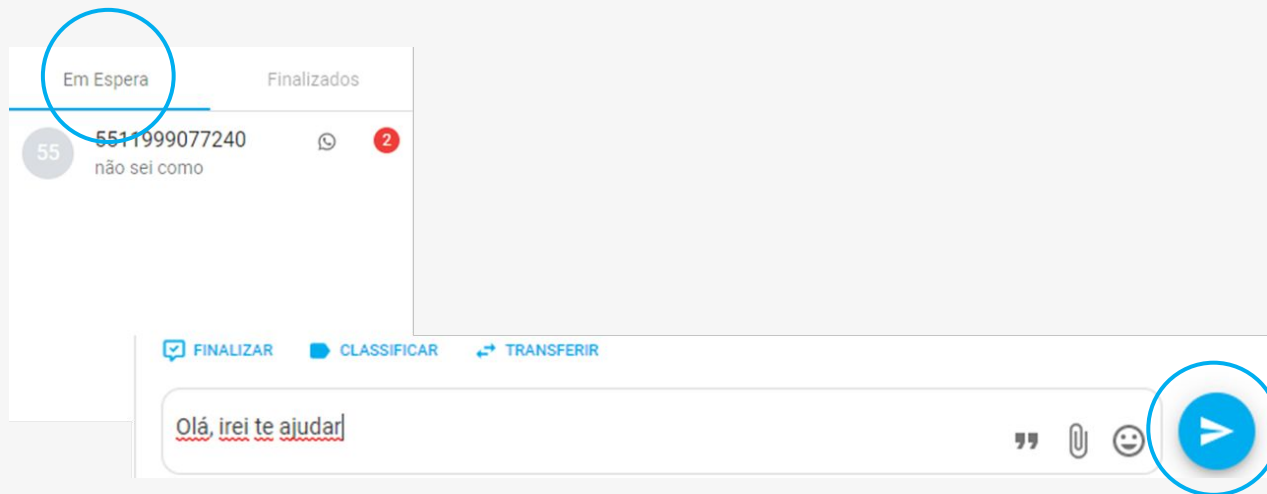
Enquanto o Operador permanecer conectado na ferramenta os atendimentos “em espera” continuarão com ele. Assim que **o consumidor enviar uma mensagem o operador recebe alertas de notificação.**

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



# 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.

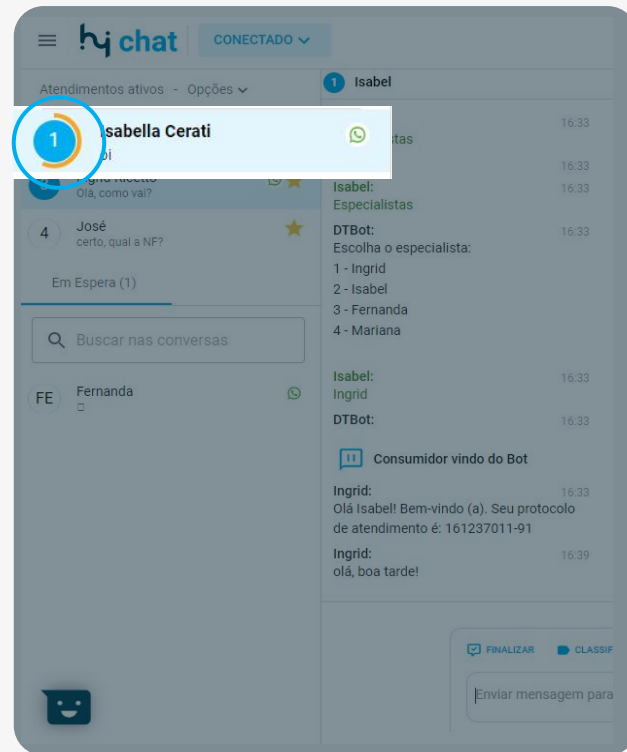
O aviso de aguardo de envio de mensagem aparece em destaque.



# 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.



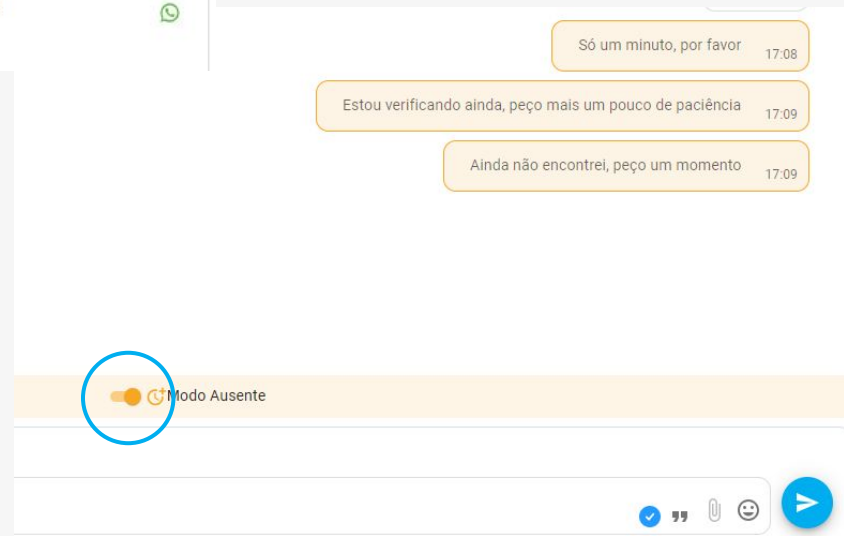
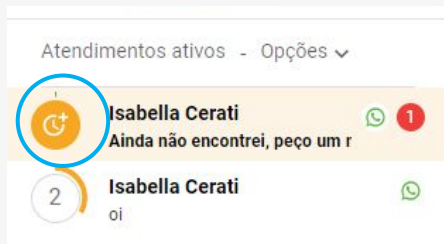
**Funcionalidades**



# 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.

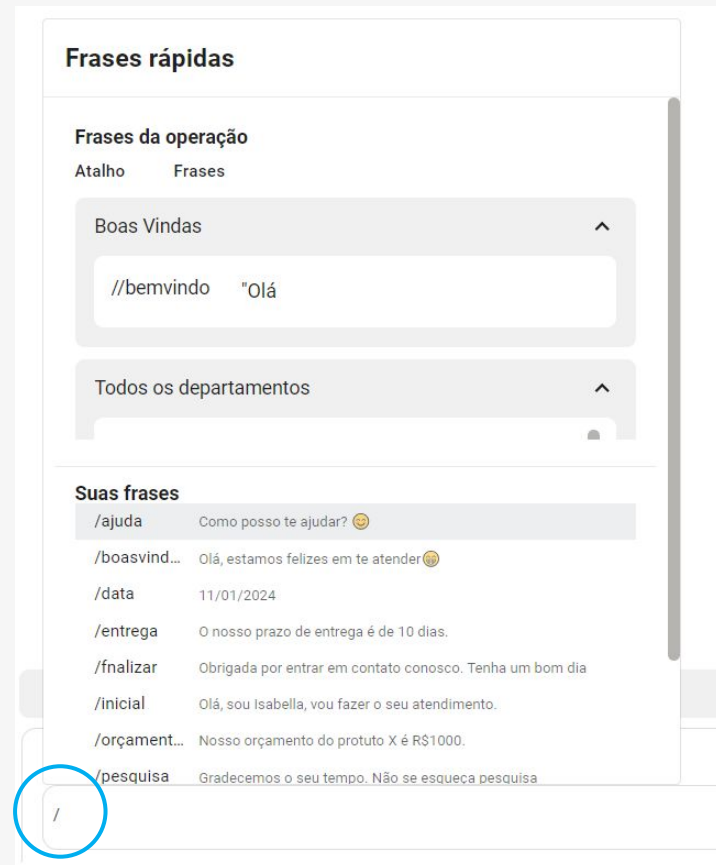


# Frases Rápidas

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](#)



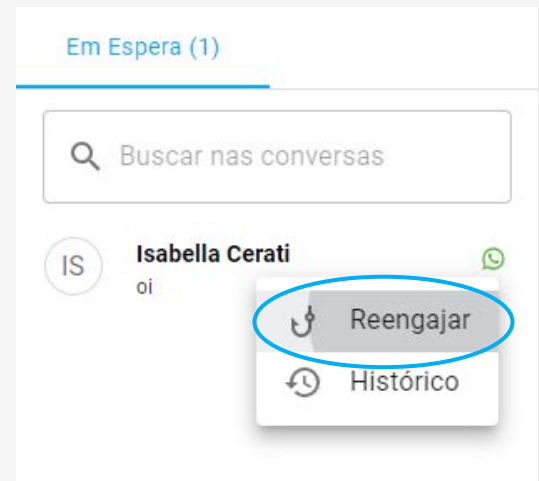
# Como Reengajar

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

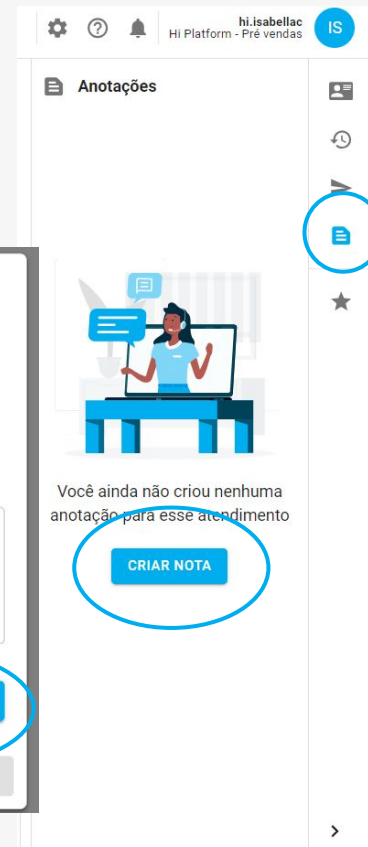
Essa anotação é visível para todos os operadores que tiverem contato com esse atendimento. **As anotações não são visíveis para o cliente.**

Digite sua anotação para **IC Isabella Cerati**

Caracteres: 0/250

 **ANEXAR ARQUIVOS**

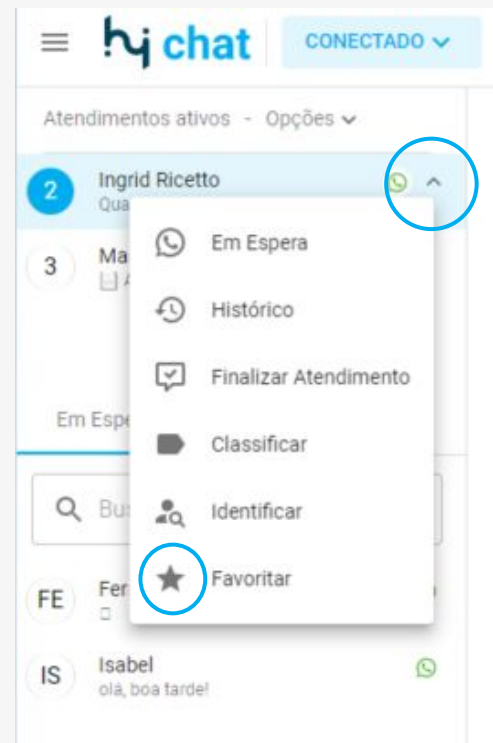
**CANCELAR** **CRIAR**



# Cientes **Favoritos**

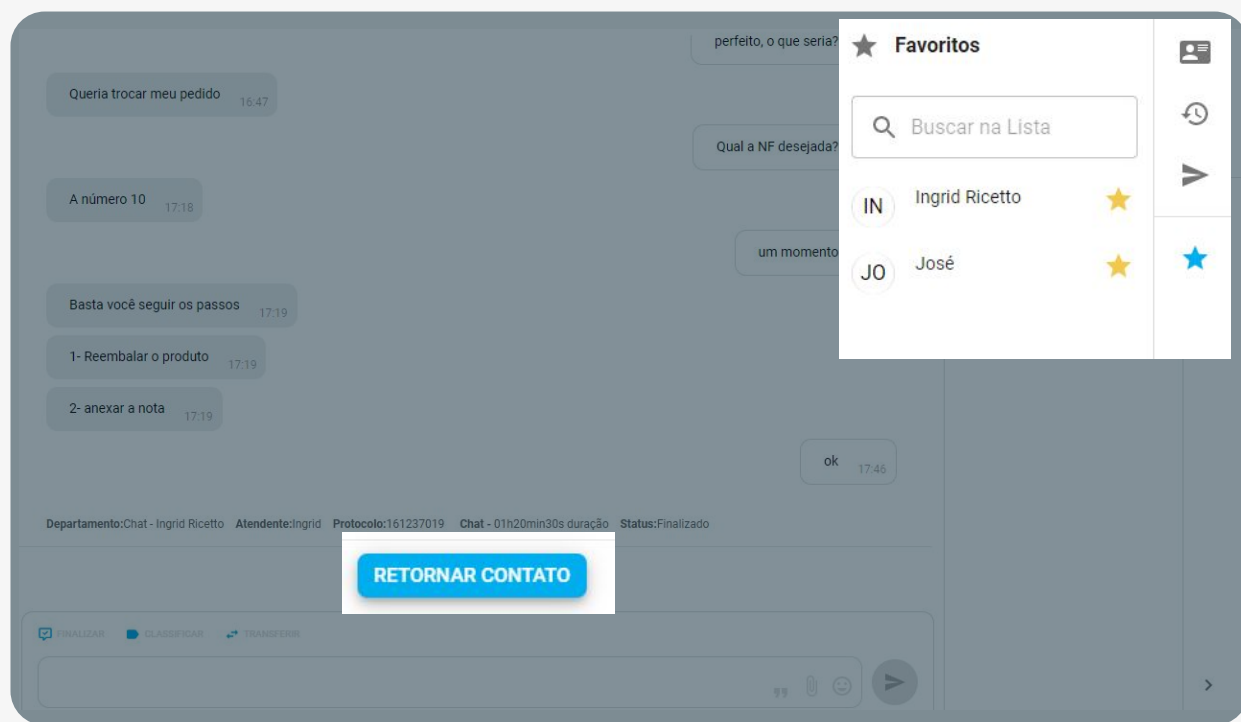
Para que determinados contatos de **clientes sempre retornem para o mesmo operador** quando esse estiver conectado, é possível favoritá-los.

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



# Clientes 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.





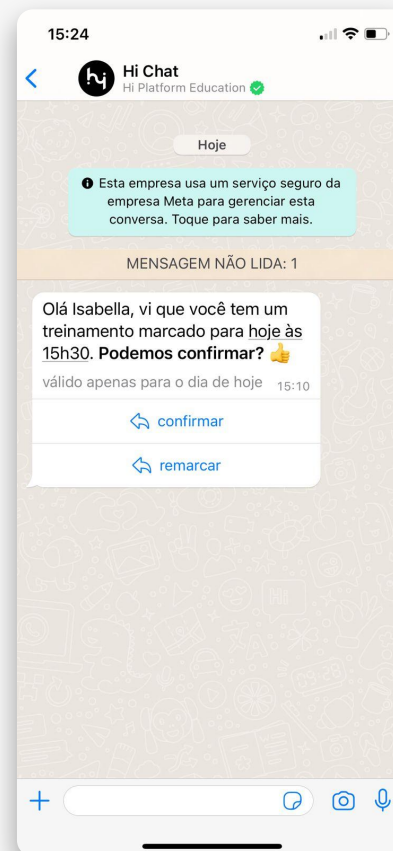
**HSM**

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 Trigger) interface. At the top, it says 'Disparo de HSM'. Below that, 'Modelo de mensagem:' is set to 'Mensagem Footer'. A blue circle highlights a blue arrow icon on the right side of the interface. The message content is displayed in a preview box: 'Remetente: +55 (11) 96185-4368', 'Olá Ingrid, tudo bem? Sua jornada de estudos inicia aqui! ??', and 'Hi Platform'. Below the preview, there is a field for 'Variável 1 \*' with the value 'Ingrid' and a character count '6/100'. The 'Destinatário \*' field shows the phone number '+ 55 (11) 99325-4829' with a note 'Informe com DDI e DDD'. The 'Canal de retorno:' section has two options: 'Hi Chat' (selected with a blue circle) and 'Hi Bot' (unselected with a grey circle). The 'Departamento:' field is set to 'Chat - Ingrid Ric...'. At the bottom, there are two buttons: 'CANCELAR' and 'ENVIAR'.

# 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**

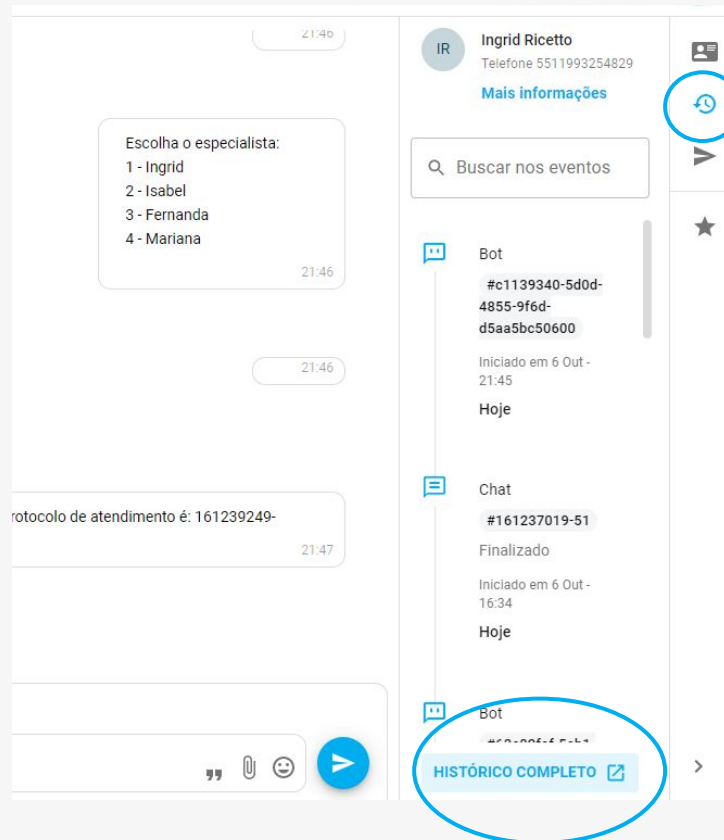




# Histórico do Consumidor

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.

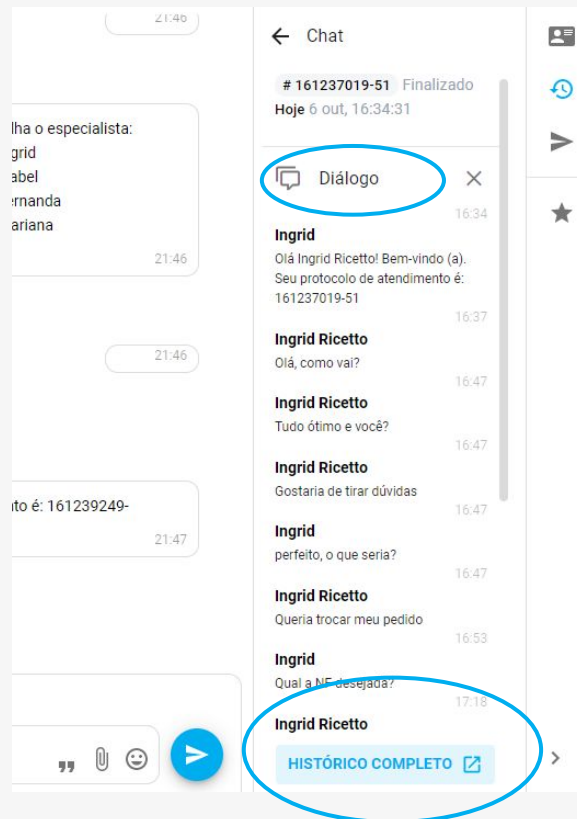
Aqui é possível visualizar o histórico de qualquer interação que o consumidor teve com a Hi, não apenas o Hi Chat



# 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!



IR

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-d5aa5bc50  
👤 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



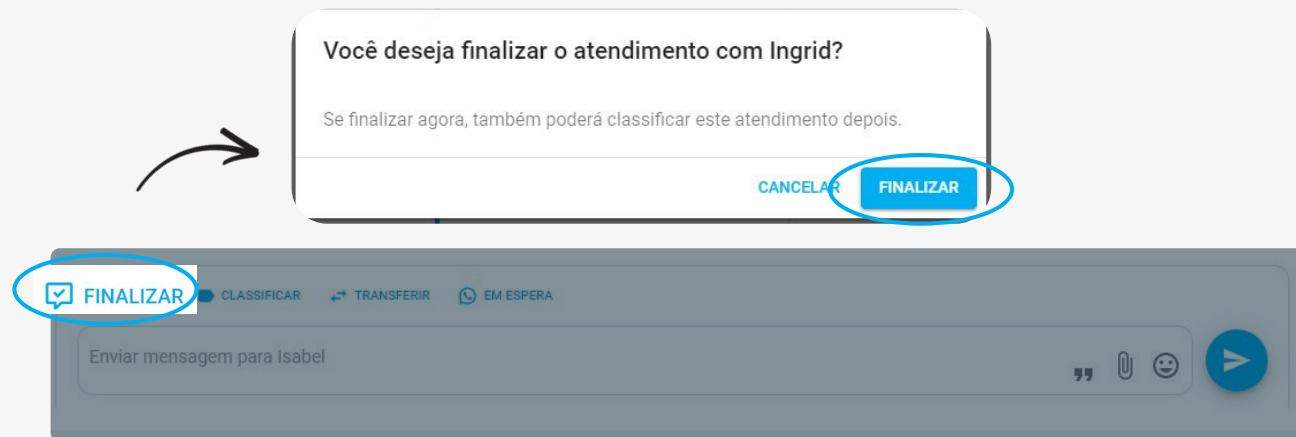
Chat • 37 min de duração Protocolo: 161213539-71  
🕒 Atendente: Ingrid • 👤 Departamento: Chat - Ingrid Ricetto • 📄 Status: Finalizado

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](#)

CLASSIFICAÇÃO    INFORMAÇÕES    CONVERSA

Classificar atendimento com **Ingrid**  
Atendimento finalizado e não classificado com duração de: 00h 03m 51s

Buscar

- > Dúvida
- ▼ Elogio
  - ☒ Produto
- ▼ Erro no sistema
  - ☒ Erro na nuvem
- > Ouvidoria
- > Problemas
- > Reclamação
- > Retenção
- ☒ Solicitação
- > Troca

CANCELAR    CLASSIFICAR

**Pausas**

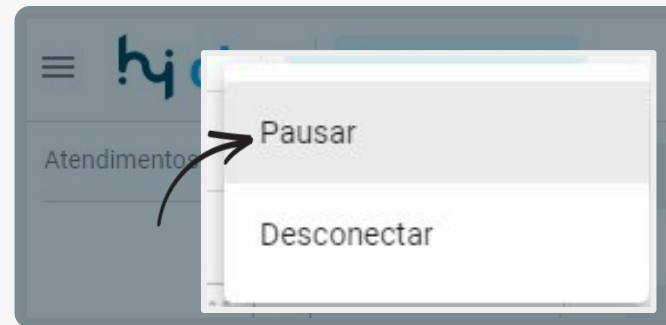


# Pausas

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”.



Selecione um motivo de pausa

☐ Almoço

90 minutos  
(tempo previsto)

☐ Banheiro

15 minutos  
(tempo previsto)

☐ Pausa administrativa

30 minutos  
(tempo previsto)

☐ RH pausa

PAUSAR



# 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**

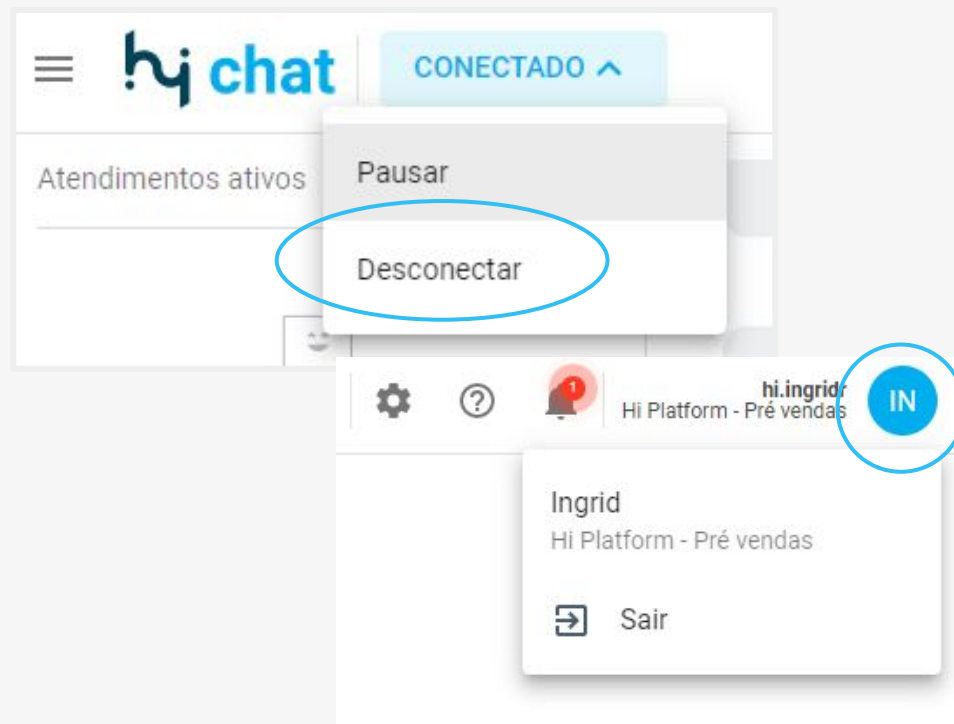


# Desconectar

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**

