

# Operador Web Chat/Whatsapp

---



# Chat Operador

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

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

Este material tem como objetivo de ajudar a entender por completo as funcionalidades do Hi Chat Operador, para que você ofereça um atendimento de qualidade aos seus consumidores.

**Para saber mais sobre a ferramenta [clique aqui](#).**




# Configurações Iniciais



# Login

O Módulo Operador da Hi é um sistema online, então, para fazer seu login acesse a URL no seu navegador: <https://horus.hiplatform.com> e coloque os seus dados de login e senha.

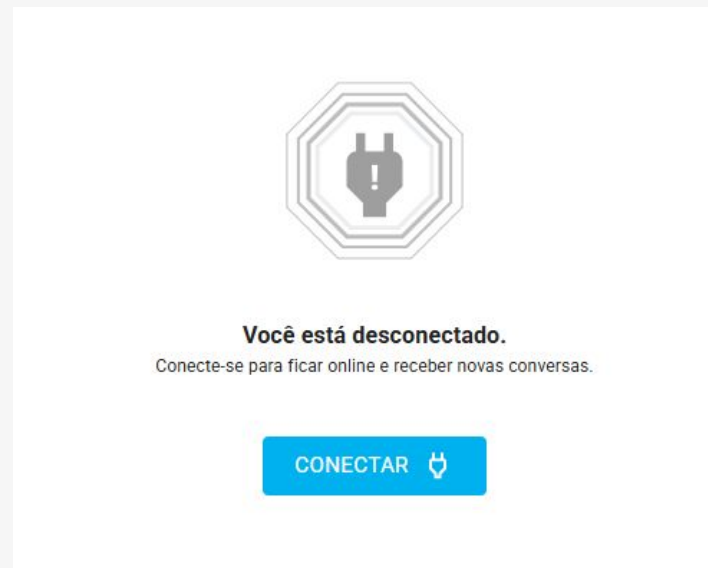
**Dica:** fique de olho na sua caixa de e-mail, a Hi manda suas informações de login para lá!



The screenshot shows the login interface for the Hi Platform. At the top right is the logo, which consists of a stylized 'hi' in blue and the word 'platform' in a smaller blue font below it. The main heading is 'Entrar na sua conta Hi' in bold black text. Below this are two input fields: the first is labeled 'Usuário / E-mail\*' and the second is labeled 'Senha\*'. Under the password field is a blue link that says 'ESQUECEU SUA SENHA?'. At the bottom left is a blue link with a left-pointing arrow and the text 'VOLTAR'. At the bottom right is a grey button with the text 'ENTRAR'.

# Conectando

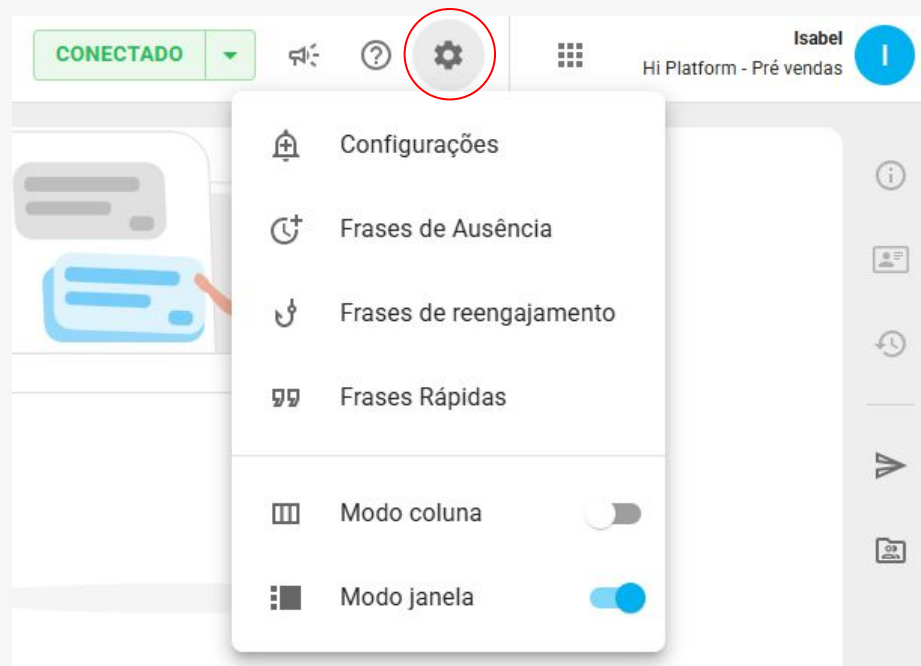
Ao acessarmos a plataforma estamos “**desconectados**”. O primeiro passo a ser feito, para que novos atendimentos comecem a chegar é clicar em “**conectar**”.



# Configurações

É possível editar algumas configurações. Para isso, basta clicar no ícone da engrenagem e selecionar o que deseja editar. É importante saber que essas **configurações são particulares**. Ou seja, ficam salvas no login e senha de cada agente de atendimento.

**Dica:** no seu primeiro acesso à ferramenta, edite todas as configurações para que elas funcionem da forma que melhor atende a sua rotina de atendimento.



# 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.

O segundo passo é **editar o intervalo de disparo** das mensagens, e o terceiro passo é editar as frases com o conteúdo que desejar. 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, mas aqui o objetivo é diferente, que é **resgatar as conversas ociosas na coluna "em espera"**.

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

**Importante:** apesar do teor de despedida da última mensagem, o atendimento não é encerrado automaticamente e você pode modificar o teor da mensagem se desejar!

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](#)

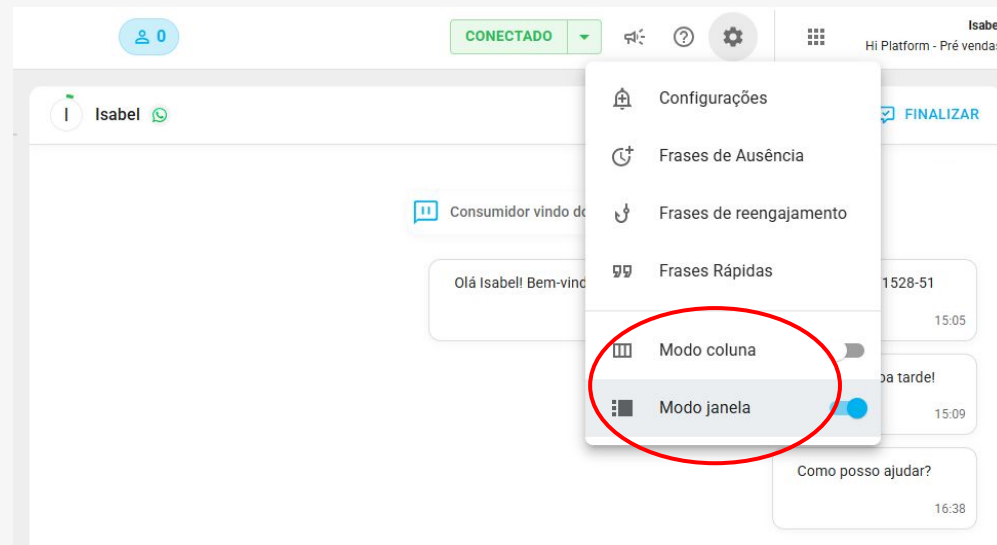
**CANCELAR** **SALVAR**



# Configurações

## Modo de Atendimento

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



# Configurações

## Frases Rápidas

As frases rápidas são frases que podemos **acessar de forma fácil durante o atendimento**, diminuindo o tempo da operação e impedir erros de digitação.

Elas são divididas em **“suas frases”** que são as frases individuais de cada agente e **“frases da operação”** que são criadas no módulo do Supervisor e são padrão para todos da operação e não podem ser alteradas pelos agentes.

Para **adicionar novas frases** basta clicar em “nova frase” preencher o campo de “mensagem” com a frase desejada e preencher o campo de atalho, que será a identificação da frase criada. Não se esqueça de salvar!

<input type="checkbox"/>	Atalhos	Frases	
<input type="checkbox"/>	/agendame...	O agendamento é feito a partir do ...	
<input type="checkbox"/>	/encerrame...	Agradecemos o seu contato, tem m...	
<input type="checkbox"/>	/fretegratis	o frete é grátis para compras acima...	
<input type="checkbox"/>	/horário	O horário de atendimento é das 8h ...	
<input type="checkbox"/>	/prazosudes...	O prazo para entrega da região Sud...	

[Saiba mais sobre frases rápidas](#)

CANCELAR **NOVA FRASE**

### Adicionar Frase

Crie um novo atalho de frase para agilizar suas respostas. Elas ficarão visíveis em todos os computadores que você acessar com seu login.

**Mensagem** 67/8000

A Hi Platform agradece o seu contato, como podemos te ajudar hoje?

**Atalho**

Os atalhos são a forma que você terá de chamar sua mensagem acima durante um atendimento corrente.

/ saudaçãohi 10/35

Caracteres: 10/35

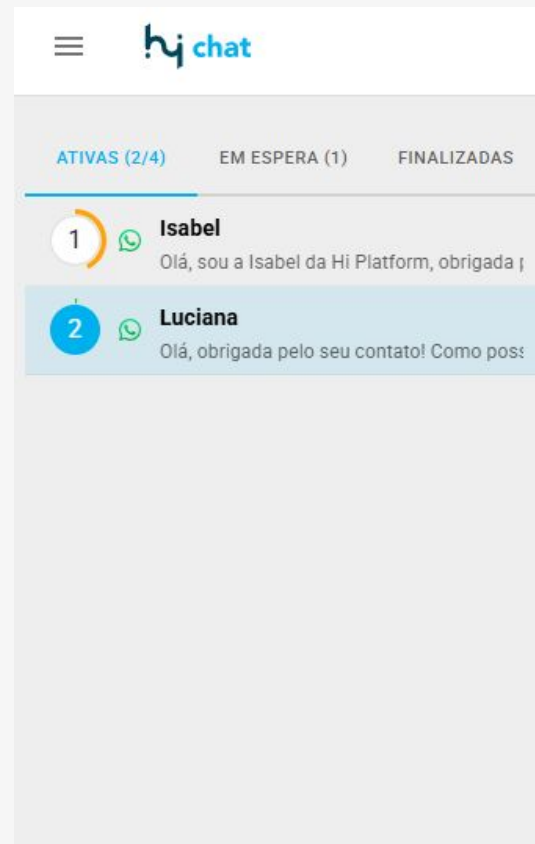
CANCELAR **SALVAR**

Como **Atender**

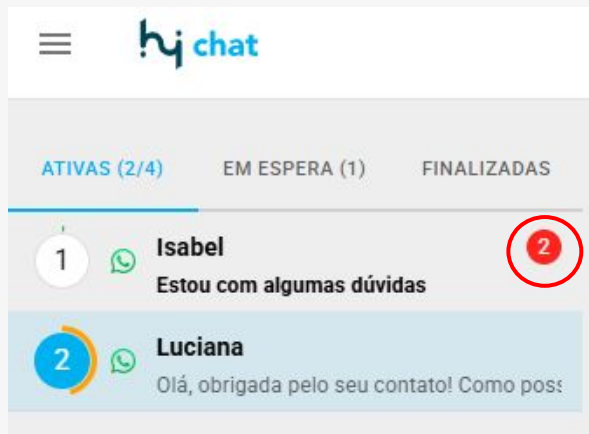


# Durante o Atendimento

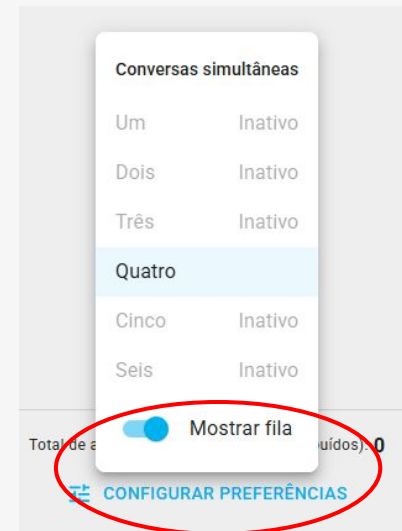
Ao receber um novo atendimento, você vai notar que o mesmo irá para a coluna de **“atendimentos ativos”**, que é a primeira coluna, em sequência, temos a coluna dos atendimentos “em espera” e as finalizadas.



# Durante o Atendimento



Acompanhe a quantidade de interações **não lidas** através das notificações.



Clique em “configurar preferências” se desejar, e habilite a opção “**mostrar fila**” para visualizar quantos consumidores têm na fila de espera do seu departamento.

# Conhecendo os Itens

The screenshot shows a chat window with a header bar containing the agent's name 'Isabel' and a WhatsApp icon. To the right of the header are six numbered callouts (1-6) pointing to icons for: 1. Mover atendimento para espera, 2. Adicionar consumidor à carteira, 3. Ativar o modo ausente, 4. Classificar (tabular) atendimento, 5. Transferir atendimento, and 6. Finalizar atendimento. The chat history shows a message from Isabel: 'Olá, sou a Isabel da Hi Platform, obrigada pelo seu contato! Como posso te ajudar hoje?' (15:14). Below it are two incoming messages from the customer: 'Gostaria de trocar meu pedido' (15:18) and 'Estou com algumas dúvidas' (15:18). A response from Isabel is: 'Claro, me confirme alguns dados' (15:27). At the bottom, there are four numbered callouts (7-10) pointing to icons for: 7. Selecionar emoji, 8. Enviar anexos ao consumidor, 9. Acesso às frases rápidas, and 10. Enviar áudio ao consumidor. The input field at the bottom left says 'Enviar mensagem para Isabel'.

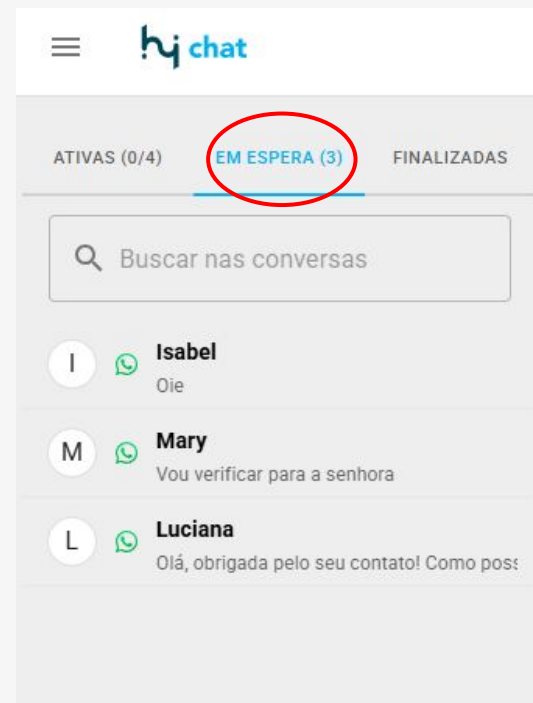
- 1 - Mover atendimento para espera
- 2 - Adicionar consumidor à carteira
- 3 - Ativar o modo ausente
- 4 - Classificar (tabular) atendimento
- 5 - Transferir atendimento
- 6 - Finalizar atendimento
- 7 - Selecionar emoji
- 8 - Enviar anexos ao consumidor
- 9 - Acesso às frases rápidas
- 10 - Enviar áudio ao consumidor

## Em Espera

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

Ao mover um atendimento para a espera você “libera” uma nova janela de atendimento na coluna de “atendimentos Ativos”.

O **consumidor pode mandar mensagens** se estiver “em espera” mas vai permanecer nesta coluna.

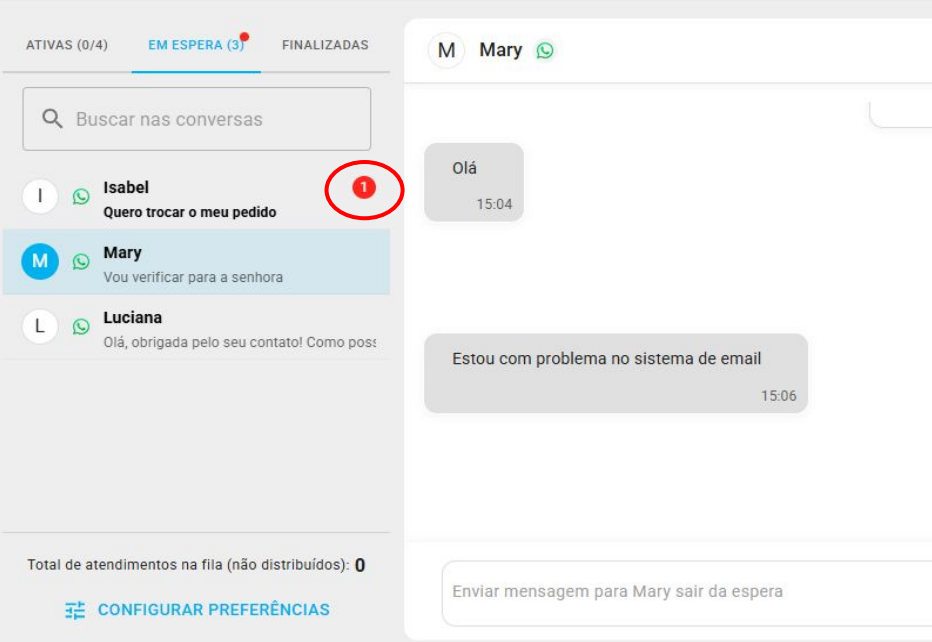


# Em Espera

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

**Dica:** o agente pode ativar as notificações do navegador nas configurações também.

Se o **agente desconectar da plataforma com atendimentos em espera**, esses atendimentos serão distribuídos para outros agentes do mesmo departamento que estiverem conectados.



The screenshot displays a customer service dashboard. At the top, there are three tabs: 'ATIVAS (0/4)', 'EM ESPERA (3)', and 'FINALIZADAS'. The 'EM ESPERA (3)' tab is selected. Below the tabs is a search bar labeled 'Buscar nas conversas'. A list of conversations is shown, with the first one from Isabel circled in red and having a red notification badge with the number '1'. The conversation list includes:

- Isabel: Quero trocar o meu pedido
- Mary: Vou verificar para a senhora
- Luciana: Olá, obrigada pelo seu contato! Como pos:

At the bottom of the list, it says 'Total de atendimentos na fila (não distribuídos): 0' and a button labeled 'CONFIGURAR PREFERÊNCIAS'. On the right side, a detailed view of a conversation with 'Mary' is shown. The messages are:

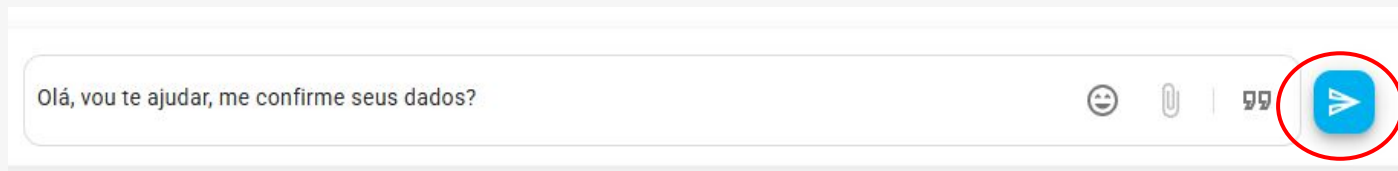
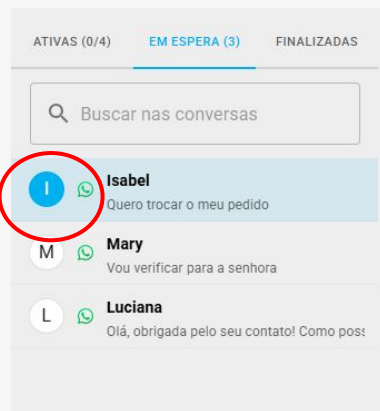
- Mary: Olá (15:04)
- Agent: Estou com problema no sistema de email (15:06)

At the bottom of the detailed view, there is a text input field with the placeholder text 'Enviar mensagem para Mary sair da espera'.



# Como Tirar da Espera

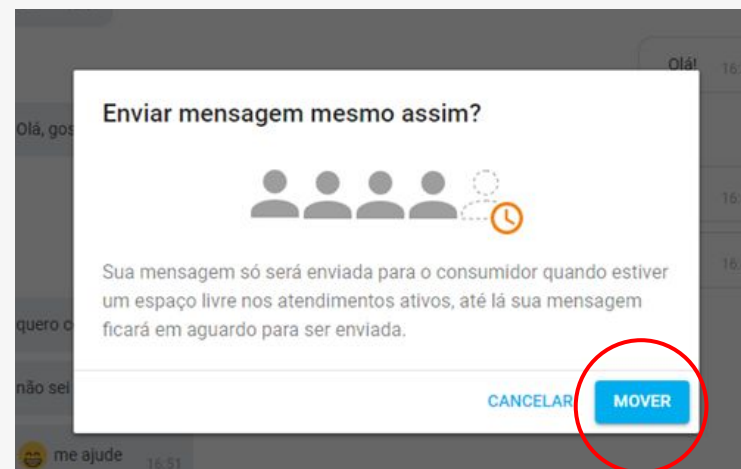
Para interagir com o consumidor e tirar o atendimento da espera, basta clicar no atendimento desejado em espera, **digitar a mensagem desejada ao consumidor e enviar**.



# Como Tirar da Espera

Caso **não existam janelas 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.

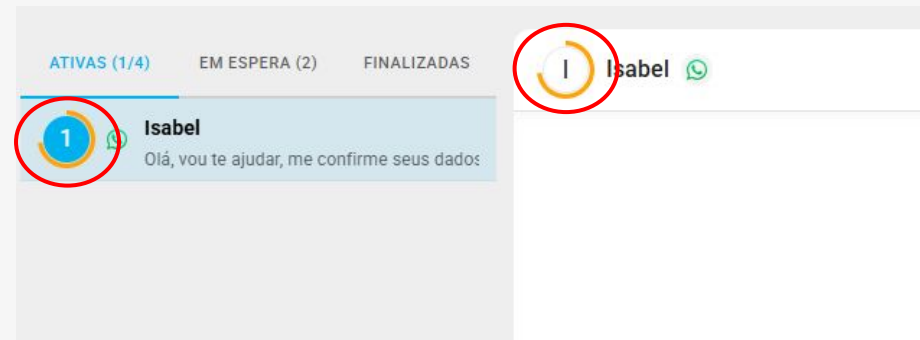
O aviso de aguardo de envio de mensagem aparece em destaque na conversa com o consumidor.



# Barra de Inatividade

Ao redor do nome do consumidor, temos a barra de tempo de inatividade, ela representa a falta de interação (mensagens) entre o agente e o consumidor. Ao final desse tempo, o **atendimento de whatsapp será movido para em espera automaticamente**, já o atendimento **do chat web será finalizado**.

O tempo de inatividade pode ser configurado pelo gestor da equipe, no módulo supervisor.



**Funcionalidade**

**s**



# Modo Ausente



Para ativar o “Modo Ausente” basta clicar no botão. O **atendimento fica em destaque laranja com o ícone do relógio**, assim como todas as mensagens que forem enviadas automaticamente pelo modo ausente.

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



# Frases Rápidas

Para usar as frases rápidas durante um atendimento **basta puxar no teclado o atalho da frase desejada**. Você vai precisar inserir a “/” antes do atalho.

Você irá visualizar as “frases da operação” e “suas frases individuais”. Para selecionar uma frase é possível clicar em cima dela, ou navegar com as setas do seu teclado.

**Frases rápidas**

Atalho	Frase	Grupo	Origem
/agendamento1	O agendamento é feito a partir do mo...	Sem Grupo	Minhas frases
/agendamentodec...	dhduidhgu odih ofod fuoidu ud	Agendamento	Operação
/agendamentodoc...	Para seguir com o seu agendamento v...	Agendamento	Operação
/boasvindas2	Olá, que bom te atender, me chamo Is...	Isabella	Operação
/encerramento	Agradecemos o seu contato, tem mais...	Sem Grupo	Minhas frases
/entrega	kvbkc b cv c v cv xjch vj chv x chjv xv j...	nome-da-pasta	Operação

↑ ↓ Navegar   ← Selecionar   Esc Sair

/

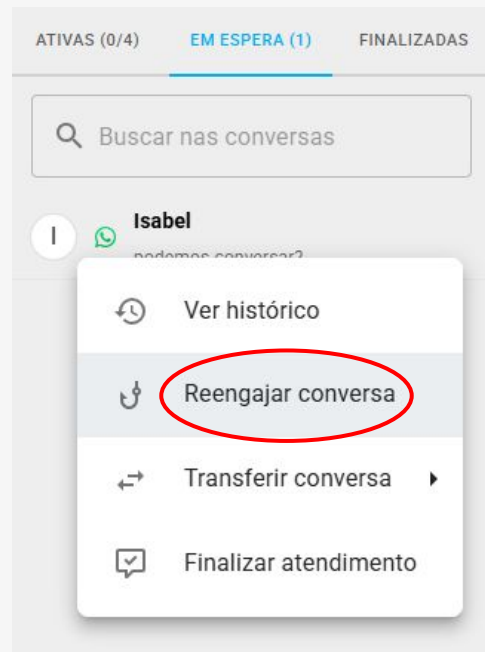
# Reengajamento

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

Assim, mensagens automáticas serão enviadas para resgatar conversas ociosas. Como a mensagem será disparada de forma automática, o atendimento permanece “em espera”.

**Após o atendimento “reengajado” existem três cenários:**

- O consumidor responde e o reengajamento é desativado.
- O operador responde, o reengajamento é desativado e o atendimento volta para “atendimentos ativos”.
- Todas as frases de reengajamento são enviadas automaticamente, se não houver interação, o modo “reengajar” é encerrado.




# Anotações

É possível **adicionar anotações no atendimento do consumidor que irá ficar salva no seu histórico (timeline)**. Essa anotação será visível apenas para o agente 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.

### Anotações



Você ainda não criou nenhuma anotação para esse atendimento

**CRIAR NOTA**

### 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 **IS Isabel**

Caracteres: 0/250

**ANEXAR ARQUIVOS**

CANCELAR CRIAR

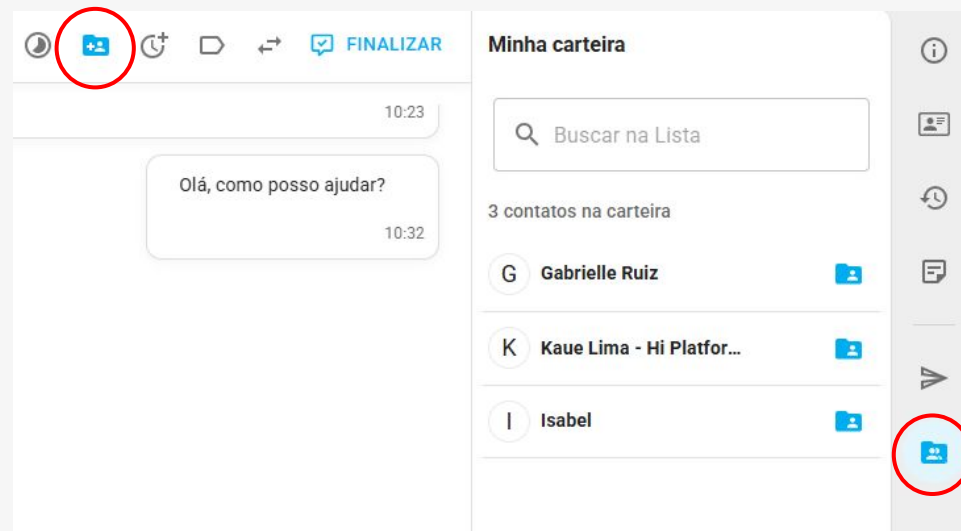


# Carteira de **clientes**

Para que determinados **clientes sempre sejam atendidos pelo mesmo agente**, quando esse estiver conectado, é possível adicioná-los à uma carteira de clientes.

Basta clicar no ícone de “adicionar à minha carteira”, e o contato passa a existir em sua carteira de clientes, você pode remover o cliente da carteira quando desejar.

**Importante:** Agentes do mesmo departamento **não conseguem adicionar o mesmo cliente à carteira**, apenas se forem de departamentos diferentes.



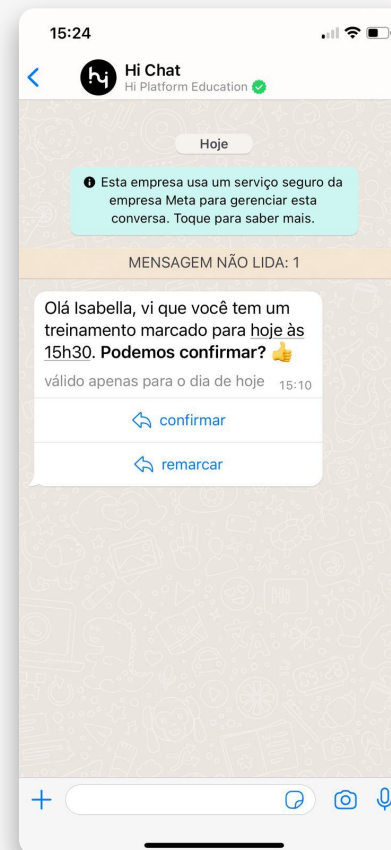
**HSM**

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 iniciar uma conversa com um cliente de forma ativa, precisamos enviar uma HSM, **basta clicar no ícone do avião de papel para escolher o modelo de mensagem que será disparada ao cliente.**

Caso tenha variáveis na mensagem, insira a informação desejada. Selecione por qual canal o cliente irá retornar entre departamento de chat (atendimento humano) 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

Selecione o WABA que deseja realizar o disparo:

Hi - Platform Education

Modelo de mensagem:

treinamento\_2

Escolha o número de disparo:

5511961854368

Olá **Maria**, tudo bem?  
Sua jornada de estudos inicia aqui!  
Escolha a opção desejada e navegue através do nosso site para conhecer todos os produtos!

Variável 1 \*

**Maria**

5/100

Destinatário \*

+ 55 (11) 99999-9999

Informe com DDI e DDD

Canal de retorno:

Hi Chat  Hi Bot

Departamento:

Chat - Isabel França



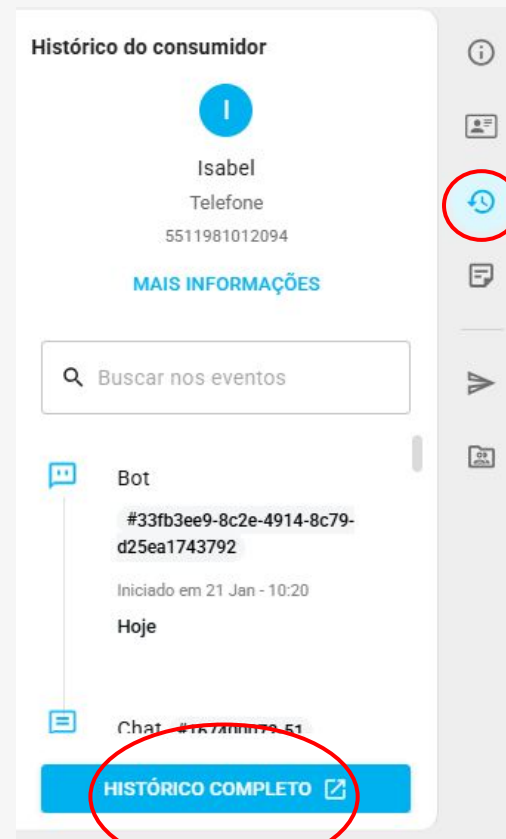
# Histórico de **Atendimento**



# Histórico do Consumidor

Para garantir uma melhor experiência ao consumidor, 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 no atendimento da Hi, **não apenas no Hi Chat, mas interações no Hi Bot e Inbox aparecem aqui também**.

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



# Histórico do Consumidor

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

Se desejar, **clique em “exportar”** para extrair as informações em PDF.

The screenshot displays the Hi Platform interface. On the left, a chat history shows three messages from a customer named Isabel. The first message is a greeting, the second is a thank you, and the third is a request for information. On the right, the customer profile for Isabel (ID -167379300-01) is shown, including fields for 'Pesquisa inicial', 'id\_cliente', 'SS\_priorityAgentsUsernames', 'telefone' (5511981012094), 'email', 'CPF', and 'Interactive' (94510332). The 'Informações do atendimento' section is partially visible at the bottom. A red circle highlights the 'EXPORTAR' button in the top right corner of the interface.

**EXPORTAR**

**Isabel**  
ID -167379300-01

Pesquisa inicial

id\_cliente

SS\_priorityAgentsUsernames

telefone  
5511981012094

email

CPF

CPF

Interactive  
94510332

Informações do atendimento

Status

Olá Isabel! Bem-vindo (a). Seu protocolo de atendimento é: 167379300-01 15:01

Olá, sou a Isabel da Hi Platform, obrigada pelo seu contato! Como posso te ajudar hoje? 15:14

Claro, me confirme alguns dados 15:27

Por gentileza 15:36

# Histórico do Consumidor

Desfrute das 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 eficiente!

hiplatform.com

Buscar neste histórico

Isabel ✎

INFORMAÇÕES

Telefone\_secundario  
5511981012094

Telefone  
5511981012094

MAIS INFORMAÇÕES

**Linha do tempo**

< 1 2 3 4 5

**Bot – 01min 53s de duração** ID do atendimento: 33fb3ee9-8c2e-4914-8c79-d25ea1743792  
👤 Departamento: Bot education • Canal: WhatsApp

**Chat – 05h 36min 11s de duração** Protocolo: 167400072-51  
👤 Atendente: Isabel • 👤 Departamento: Chat - Isabel França • 🚩 Status: Finalizado

**Bot – 56s de duração** ID do atendimento: 1c1b38ec-5df4-4d0f-a0a7-9e5e7d177720  
👤 Departamento: Bot education • Canal: WhatsApp

**Chat – 01h 45min 52s de duração** Protocolo: 167386893-61  
👤 Atendente: Luciana • 👤 Departamento: Chat - Isabel França • 🚩 Status: Finalizado

**Bot – 40s de duração** ID do atendimento: 9e7db95b-7675-46cf-9b37-9d8624b954ff  
👤 Departamento: Bot education • Canal: WhatsApp

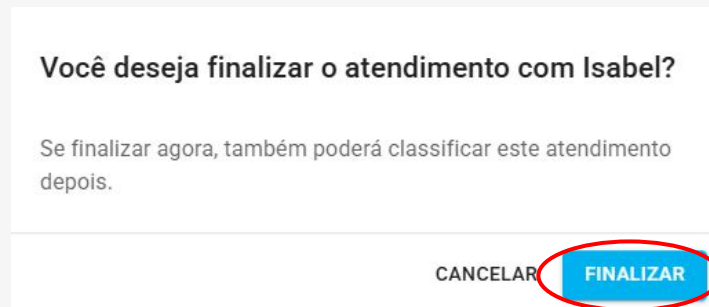
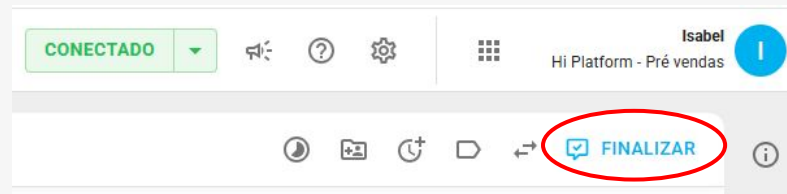


Finalizar  
**Atendimentos e**  
**Classificações**

The background is a solid blue color. On the right side, there are several large, light blue, abstract shapes that resemble stylized letters or organic forms. These shapes are semi-transparent and overlap each other, creating a layered effect. One prominent shape is a large, curved, light blue 'b' or 'p' shape that dominates the right half of the image. There are also smaller circles and curved lines scattered around it.

# Finalizar os **Atendimentos**

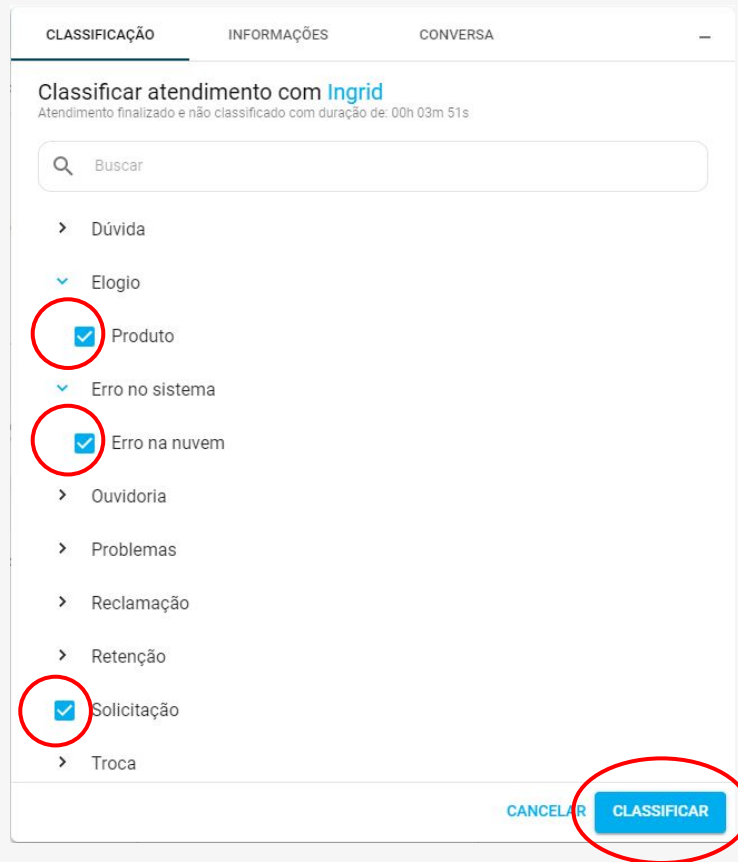
Para **finalizar um atendimento, basta clicar no botão “finalizar”**. Ao encerrar o atendimento, um pop up se abre para selecionar a classificação. Antes de realizar a etapa de classificação, **confirme a finalização**.



# Classificações

Um pop up se abre: Aqui você **insere as classificações desejadas marcando o checkbox** (você pode inserir quantas necessitar) e logo após clique no botão “classificar”.

A **classificação é a tabulação** do seu atendimento, não deixe de classificar!



**Pausas**

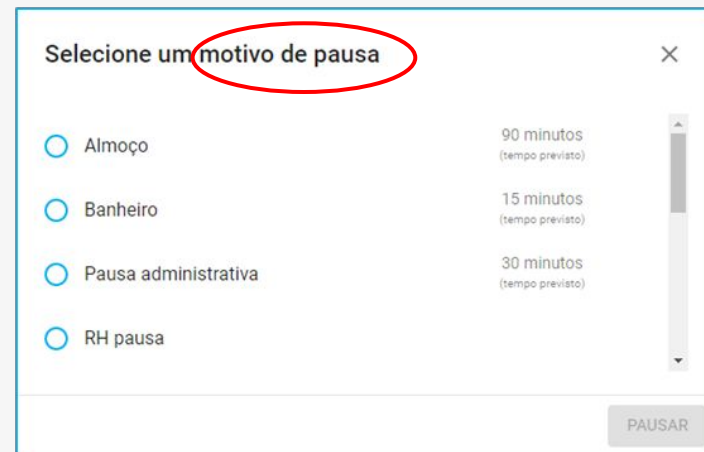


# Pausas

Durante a rotina de atendimentos, pode ser 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 ativar a pausa **não é possível ter “atendimentos ativos”**, somente atendimentos “em espera”.



# Pausas

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

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



**Em pausa: Almoço**

Você não receberá novos atendimentos enquanto estiver em pausa.  
Acione o botão sair da pausa se desejar retornar antes.

Em pausa há 0min29s

**SAIR DA PAUSA**

**ALTERAR MOTIVO DA PAUSA**

Fim do **dia**

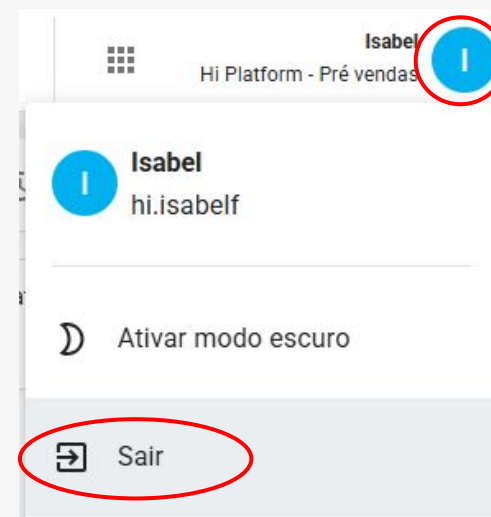
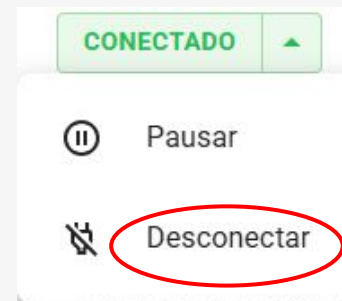


# Desconectar

Para se desconectar e sair do sistema é necessário **ter finalizado todos os atendimentos ativos**. Então, clique no botão “conectado” e em seguida “desconectar”.

**Importante:** Caso tenha atendimentos “em espera”, ao desconectar, eles serão **transferidos automaticamente para qualquer outro agente que ainda esteja conectado** do mesmo departamento, ou, para a primeira pessoa deste departamento que se conectar no prazo de 24 horas.

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





# Chat **Operador**

