

Chat Supervisor



O que é?

É junto com o Hi Chat que você irá ter uma relação simples e efetiva com os seus consumidores, impulsionando suas vendas ou tendo um canal de suporte mais próximo do cliente.

No módulo Supervisor do Hi Chat é onde **realizamos as configurações, visualizamos dados e muito mais.**

Esse documento tem como objetivo resumir onde você encontra essas configurações, relatórios ou informações.

Para saber mais sobre o Chat Supervisor assista ao [vídeo](#).



Departamentos

O ambiente do supervisor é dividido em **departamentos**.

Muitas das configurações são feitas dentro dos departamentos. Logo, podemos configurar de forma diferente cada um deles.



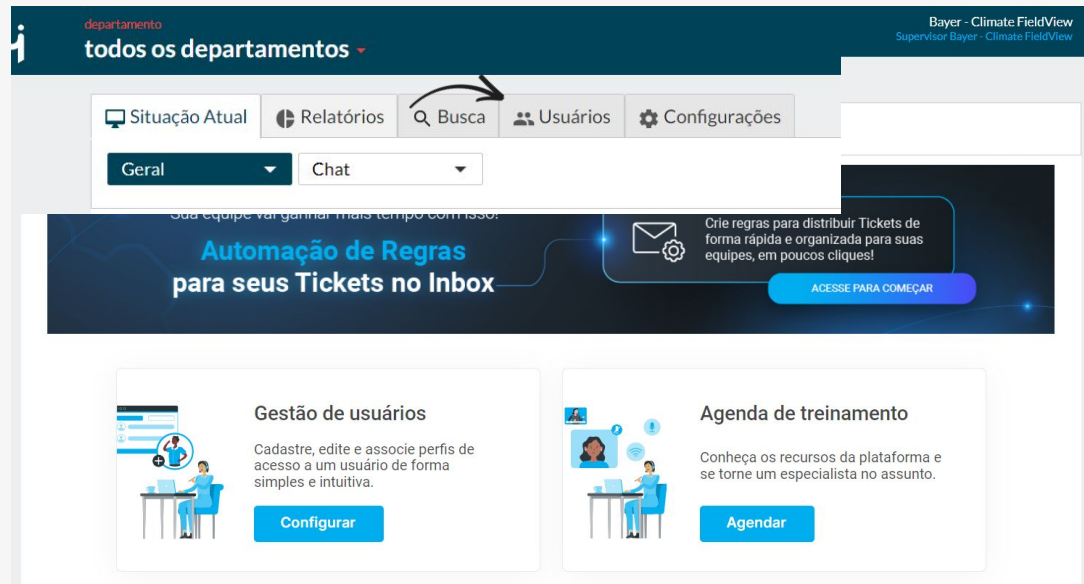
Permissionament o dos **Usuários**

Ao acessar o ambiente do supervisor, a visualização pode variar conforme as **permissões do usuário**.

Um usuário com permissões de **administrador** da plataforma terá acesso as seções "Situação atual, Relatórios, Busca, Usuários e Configurações".

Por outro lado, os usuários com permissões de **supervisor** poderão acessar desde "Situação atual" até "Busca".

Por fim, os **operadores** da plataforma terão acesso restrito somente ao campo "Busca".



Gestão de Usuários

Em Usuários > Geral > Gestão de usuários, é possível gerenciar os atuais usuários e também adicionar novos, caso necessário.

Para **adicionar um novo usuário** basta clicar em **ADICIONAR USUÁRIOS** e seguir as instruções.

Aqui também podemos **editar o tipo de permissionamento** na plataforma dos usuários, e definir em quais departamentos ele irão atuar.

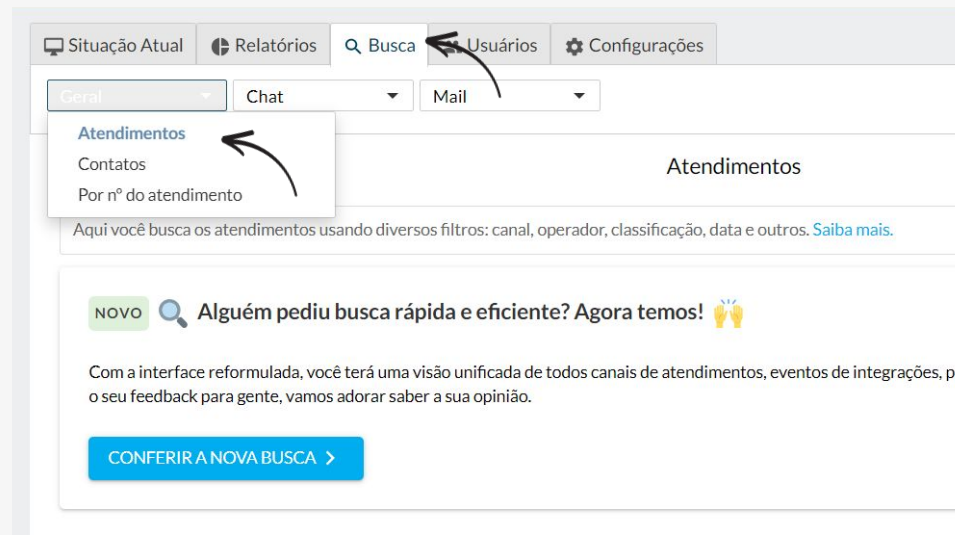
Para que o operador tenha acesso ao campo “busca” podendo buscar por atendimentos anteriores selecione o acesso de “operador de plataforma”



Busca de Atendimento

Na função “busca”, você pode facilmente **acessar o histórico dos atendimentos anteriores**.

Para visualizar a **Timeline** completa, incluindo todo o **histórico da conversa**, basta realizar uma nova busca e selecionar a opção “ver” no atendimento específico **que deseja consultar**.

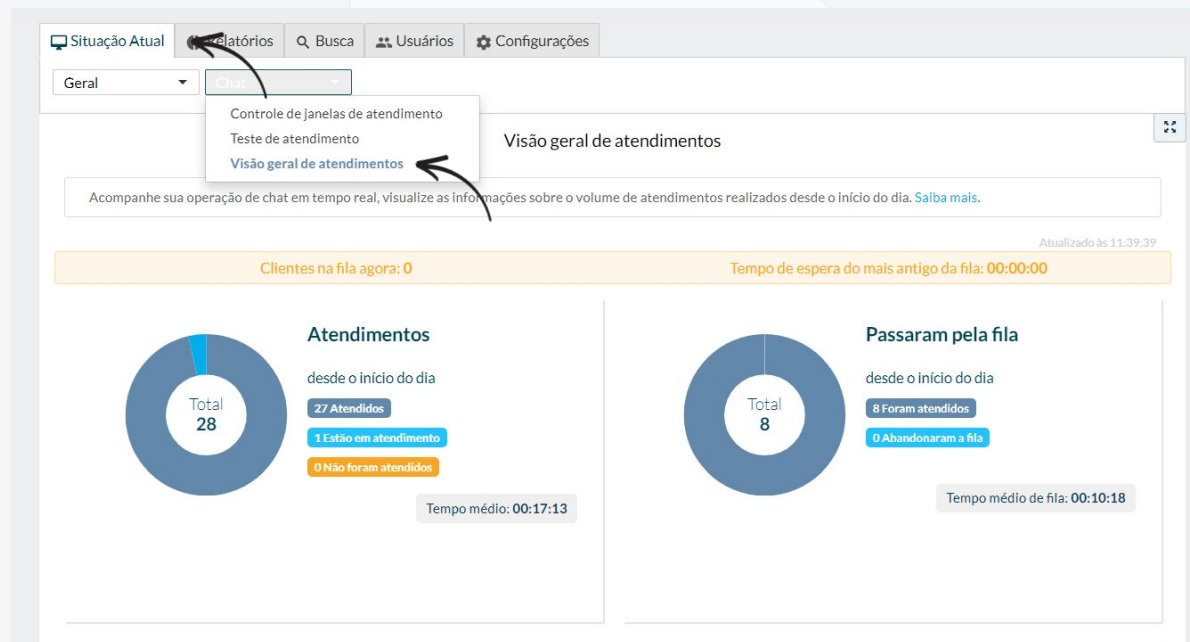


Ver	Canal	Nro. Atendimento	Data	Operador	Estado atual	Classificações
		64699243-11	19/07/2023 14:44:16	Supervisor treinamento Isabella	Consumidor finalizou	Elogio

Situação Atual

Em Situação Atual, é possível **conferir dados em tempo real**.

Aproveite para acompanhar o total de atendimentos e usuários que passaram pela fila, tal como a volumetria de atendimentos nas últimas 24h e status de operadores conectados.



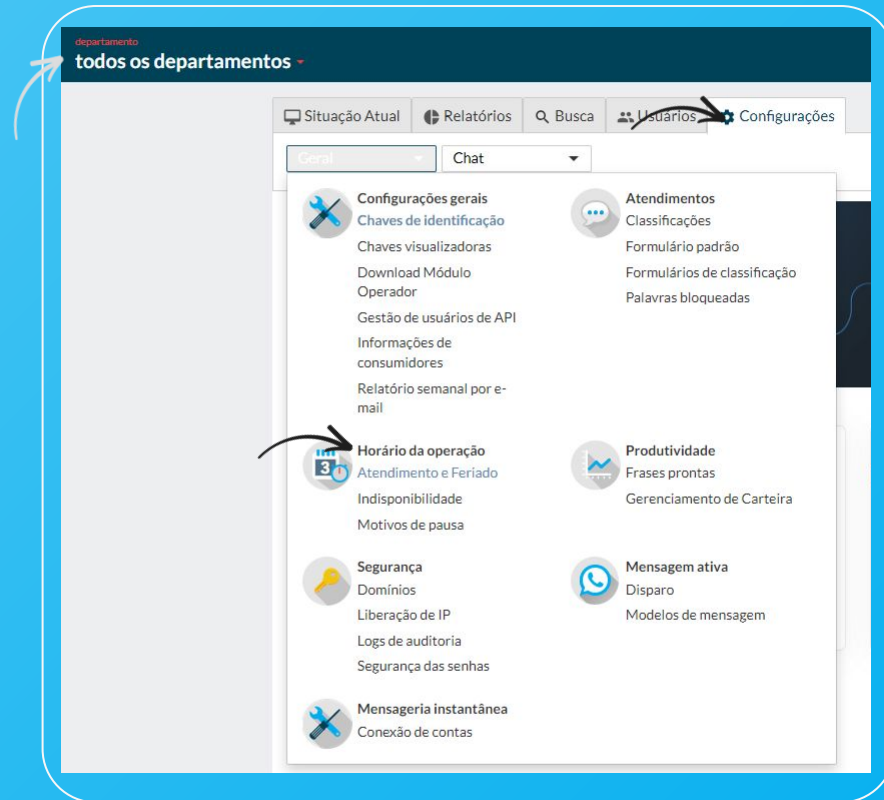
Configurações



Horário da Operação

Para começar a configurar a sua operação selecione **"configurações"** > **"geral"** > **"atendimento e feriado"**

Lembrando que ainda estamos em "todos os departamentos", ou seja, **essas configurações serão geral para toda a operação.**



Horários de Atendimento

Horários de atendimento e Feriados

Defina os horários de início e fim da operação. Desta forma, os atendimentos e contagens de SLA nos respectivos canais respeitarão o prazo definido.

Horários de atendimento

Atendimento Argentina

Canais: Chat | Departamentos: 1 selecionado

D, S, T, Q, Q, S, S

+ ADICIONAR

Horário da Operação

Em "Atendimentos e Feriados" vamos cadastrar o **horário** da nossa operação ou **editar** o já existente.

Aqui nós **NÃO** cadastramos feriados

Ao adicionar um novo horário, é necessário atribuir um nome a ele, selecionar o canal e os departamentos que seguirão esse horário. Em seguida, escolha os dias e os horários em que sua operação estará em vigor. Não se esqueça de **salvar**.

Adicionar horário de atendimento

CANAL

Nome

Atendimento Argentina

Canal

Chat Selezione

Departamento

Bot/Chat - Whats...

Selezione

Defina os horários:

Apenas no **Hi Chat** será considerada a pausa cadastrada nos dias desejados. Nos demais canais, serão válidos o horário inicial e final (exemplo: 07h às 18h).

D	Das 09:00	Às 13:00	+	Aplicar para todos
S	Das 09:00	Às 18:00	+	
T	Das 09:00	Às 18:00	+	
Q	Das 09:00	Às 18:00	+	
Q	Das 09:00	Às 18:00	+	
S	Das 09:00	Às 18:00	+	
S	Das 09:00	Às 18:00	+	

Feriados e Indisponibilidades



Horário da operação
Atendimento e Feriado
Indisponibilidade
Motivos de pausa

Para cadastrar Indisponibilidades e feriados selecionamos a condição “indisponibilidade”

Precisamos selecionar os departamentos que irão participar dessa indisponibilidade. A “mensagem” irá aparecer para o consumidor quando ele entrar em contato durante a indisponibilidade.

Adicionar indisponibilidade

Departamentos 

Selecione o departamento e clique em +



Nenhum departamento selecionado.

Título

Insira o título aqui

Mensagem

Insira a mensagem aqui

Data inicial

Data inicial

17 : 52

Data final

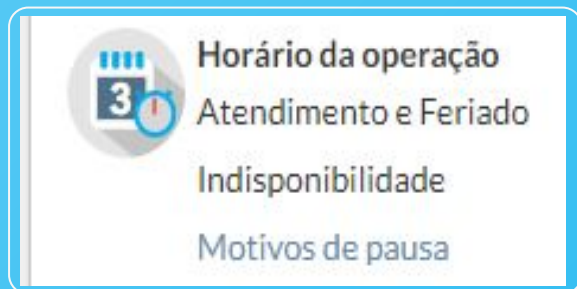
Data final

17 : 52

Salvar

Cancelar

Motivos de Pausa



Aqui podemos ver todos os motivos já criados, editar e excluir se necessário. Ao clicar em “criar novo motivo” uma nova guia se abre.

Descrição e **tempo previsto** são opcionais. O motivo precisa estar “**ativo**” para o operador ter a visualização.

Onde criamos os motivos de pausa que os operadores irão escolher ao sair para uma pausa no módulo operador.

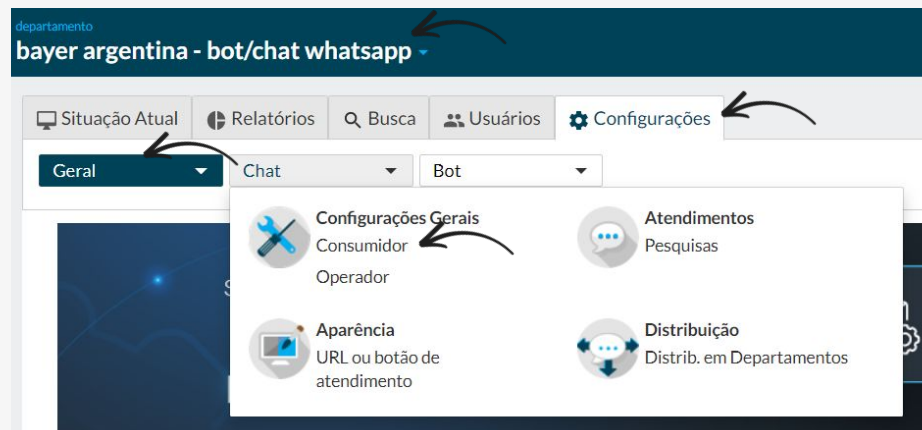
A form for creating a pause reason. It has a light gray background. Fields include: 'Nome:' with a text input; 'Descrição:' with a text area; 'Tempo previsto (minutos):' with a text input and a blue question mark icon; 'Id Integração:' with a text input; and an 'Ativo' checkbox. At the bottom is an 'Enviar' button. On the right edge, there is a vertical sidebar with a 'po' label and a list of items including 'sto' and 'os'.

Configurações nos Departamentos

Ao escolher um departamento para operar o atendimento via chat, é de extrema importância **revisar as configurações básicas** que irão ditar o dia a dia dos operadores e consumidores.


Para isso basta selecionar o departamento que deseja fazer as edições, e clicar em "configurações > geral > consumidor".

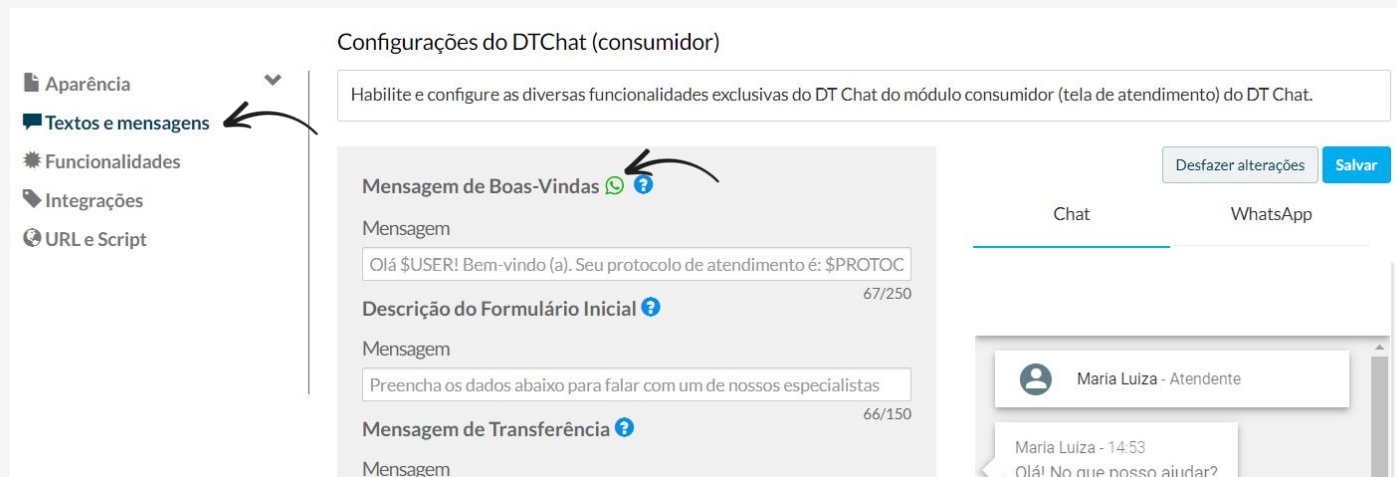
Aqui é onde vamos encontrar as configurações que dirão respeito aos consumidores.



Configurações Consumidor



Aqui é possível definir os **comportamentos e frases apresentadas ao consumidor** durante o atendimento de chat e Whatsapp, essas frases podem ser editadas pelo supervisor.

Nos casos de funcionalidades compatíveis para Whatsapp, o ícone  estará presente.




Configurações do DTChat (consumidor)

Habilite e configure as diversas funcionalidades exclusivas do DT Chat do módulo consumidor (tela de atendimento) do DT Chat.

Mensagem de Boas-Vindas  


Mensagem

Olá \$USER! Bem-vindo (a). Seu protocolo de atendimento é: \$PROTOC 67/250

Descrição do Formulário Inicial 

Mensagem

Preencha os dados abaixo para falar com um de nossos especialistas 66/150

Mensagem de Transferência 

Mensagem

Desfazer alterações **Salvar**

Chat WhatsApp

Maria Luiza - Atendente

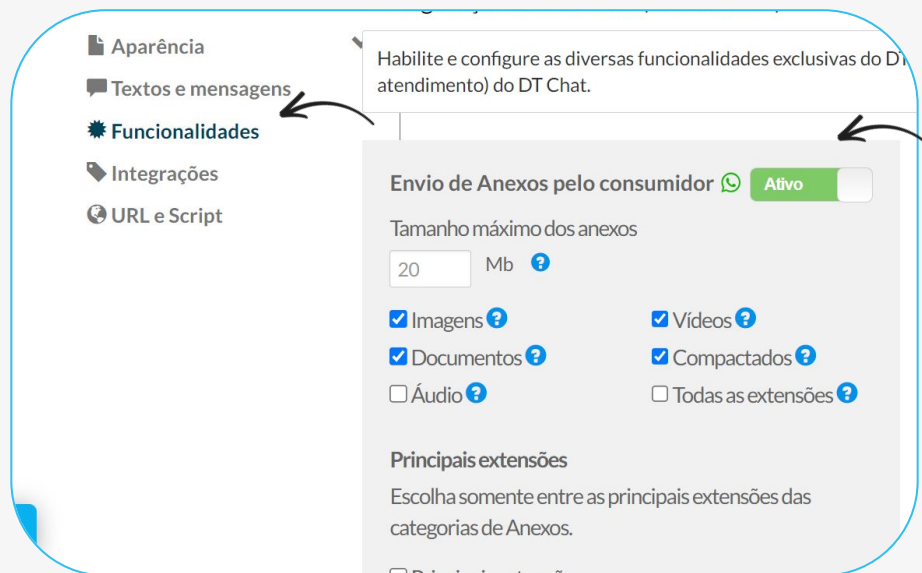
Maria Luiza - 14:53

Olá! No que posso ajudar?

Configurações Consumidor

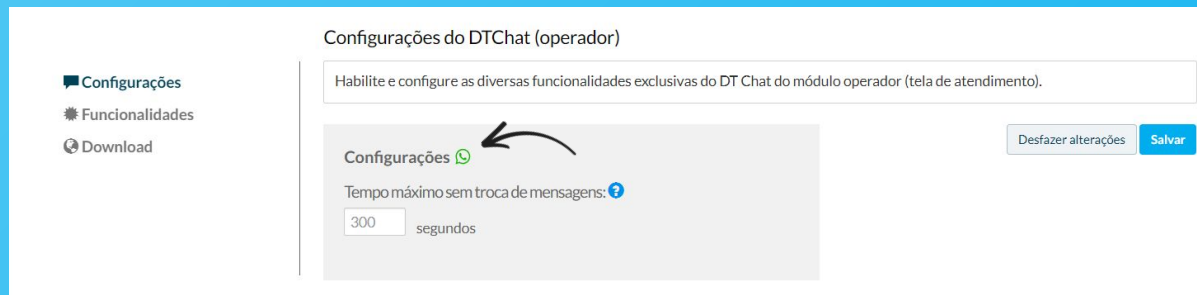
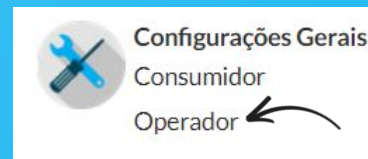
Em “funcionalidades” é onde conseguimos **configurar** o comportamento do Hi Chat em relação ao consumidor.

Quando a configuração estiver “ativa” quer dizer que ela está funcionando no sistema.



Configurações do **Operador**

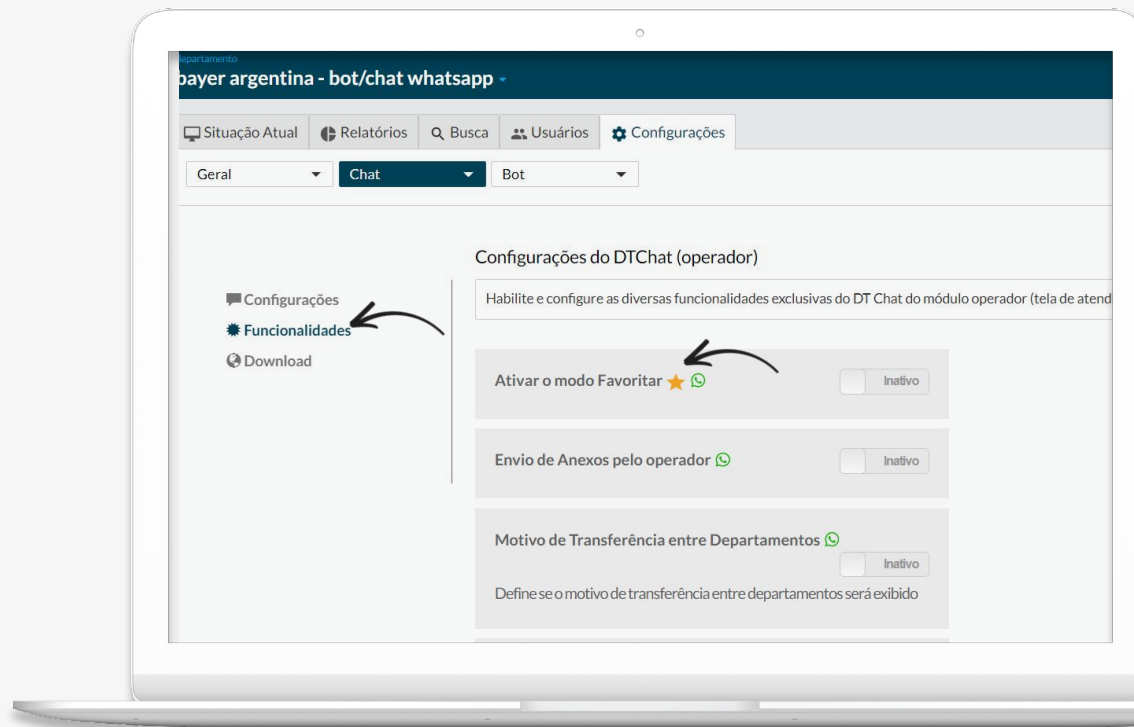
Ao acessar Configurações > Chat > operador, é possível definir os **comportamentos desejados aos operadores** durante o atendimento dos casos de chat/Whatsapp.



Nas configurações, conseguimos definir o **tempo de inatividade**. Nos casos de Whatsapp após este tempo, os chamados vão para a aba "em espera". Para casos de chat, os atendimentos se encerram após o tempo máximo definido nesta configuração.

Funcionalidades do Operador

Em funcionalidades, definimos as principais configurações que afetam o trabalho do operador no módulo de atendimento. Como ativar a opção de **“favoritar”**, **envio de anexos pelo operador**, **habilitar emojis**, entre outros.



Classificações

Em **Configurações > Geral**, é possível cadastrar as **classificações** que serão utilizadas pelos operadores após a finalização dos atendimentos.

Classificações

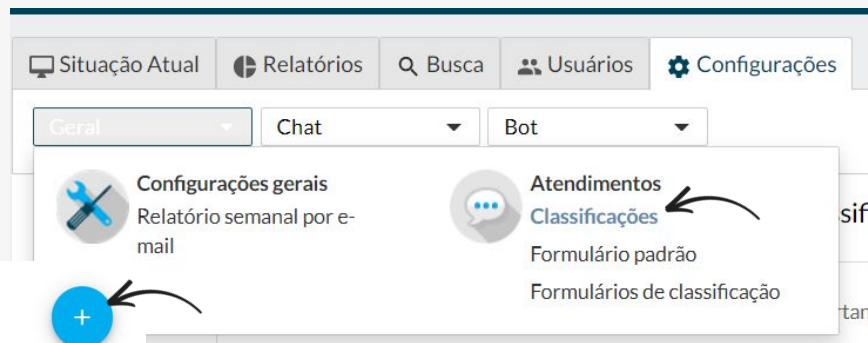
 Buscar classificações

As classificações adicionadas serão vistas por todos os departamentos que você escolher

 MOSTRAR INATIVAS  EXPANDIR/COMPACTAR

10 Classificações

- ☐ SAC
 - ☐ Elogio
 - ☐ Colaborador
 - ☐ Prestação de serviço
 - ☐ Informação
 - ☐ Reclamação



Relembrando, **classificações são os motivos de contato que o operador irá escolher ao finalizar o atendimento.**

É possível criar uma árvore de classificações, com subníveis. Para adicionar novas classificações basta clicar no “+”

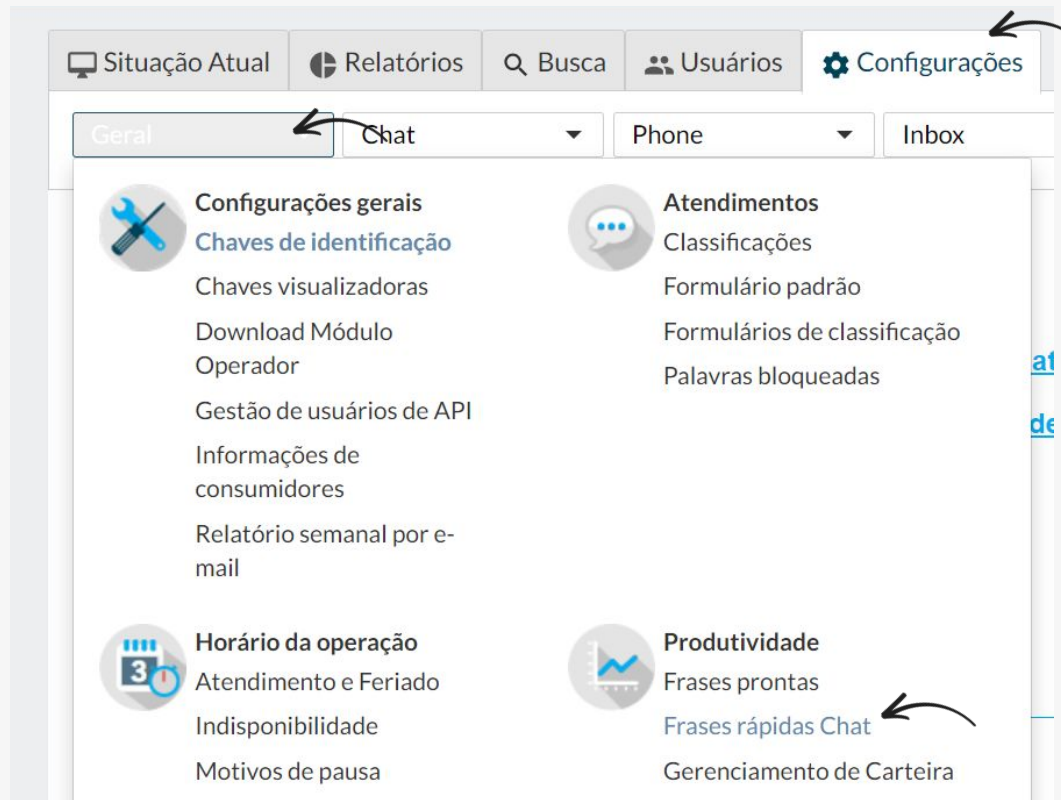
Produtividade



Frases Rápidas da Operação

Uma possibilidade no Chat Supervisor é a criação de **frases rápidas que serão usadas por todos os operadores** dentro do departamento.

Para isso, selecione “todos os departamentos”> “configurações”> “geral”> “produtividade- frases rápidas Chat”



Frases Rápidas da Operação

Aqui é preciso baixar o arquivo modelo de planilha, preencher com os dados corretamente, **salvar em CSV** e fazer o upload no sistema em “+ selecionar arquivo”

Dica: caso o upload do arquivo de erro, mesmo que todas as informações estejam em colunas, é possível importar o arquivo modelo para o google drive, abrir como uma planilha google ir em “arquivo> fazer download> csv” a importar essa planilha no sistema da Hi.

Frases Rápidas

GERENCIAMENTO DE FRASES

IMPORTAR FRASES

STATUS DE PROCESSAMENTO



Arraste e solte o arquivo aqui

O arquivo deve ter extensão .csv, tamanho máximo de 10 MB e precisa estar corretamente preenchido.

+ SELECIONAR ARQUIVO

Faça upload das suas frases

Abaixo disponibilizamos o arquivo modelo que contém as informações que você deve preencher. Para que seu upload seja bem sucedido, preencha todos os campos.

Ainda com dúvida?

Acesse o tópico de ajuda clicando no botão abaixo para acessar nossa central de dúvidas e entenda como funciona o upload de frases rápidas.

[Clique aqui para saber mais](#)

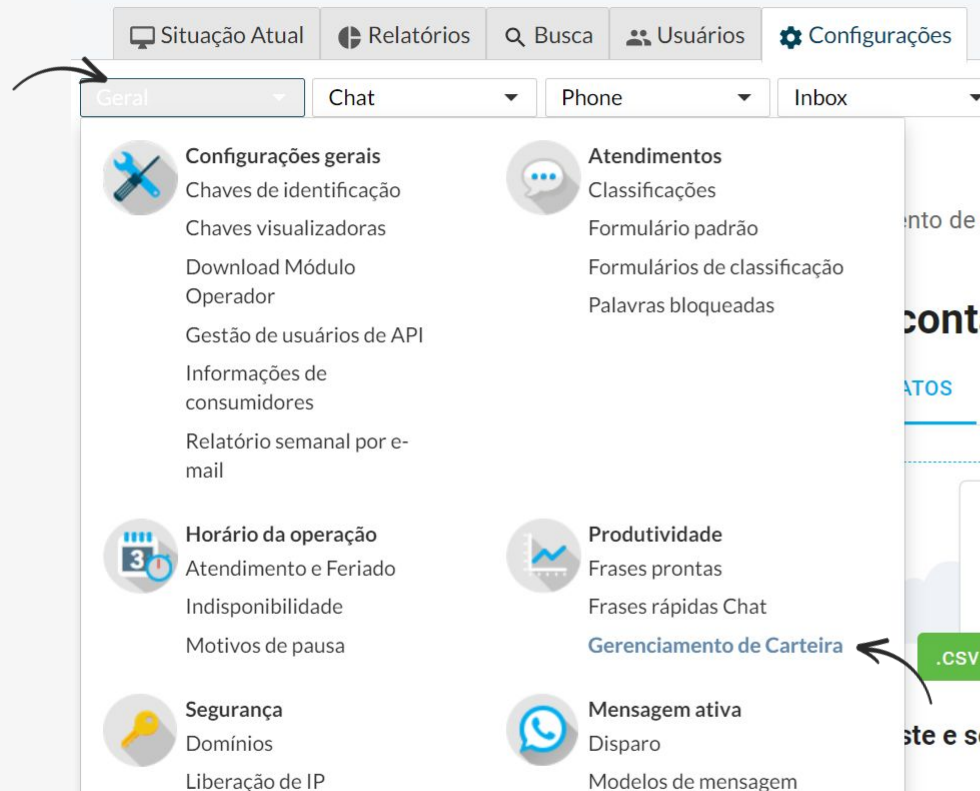
BAIXAR ARQUIVO MODELO

Gerenciamento de Carteira

Uma das principais funcionalidades do Hi Chat é o **modo Favorito**, onde um operador pode ter uma **lista de clientes em sua carteira**, assim, sempre que esses clientes entrarem em contato com o departamento deste operador ele será direcionado para um atendimento com o operador que o favoritou.

Para que essa lógica seja verdadeira o operador deve estar “conectado”.

Para isso vá em “todos os departamentos> configurações> geral> gerenciamento de carteira”.



Gerenciamento de Carteira

Podemos criar uma carteira de clientes pelo Módulo do Operador ou aqui pelo Módulo do Supervisor.

Aqui também é preciso fazer o **upload do arquivo modelo** e preenchê-lo, salvar em **CSV** e adicionar na ferramenta.

É possível seguir as mesma dica das “Frases Rápidas”.

Faça upload da sua carteira

Abaixo disponibilizamos o arquivo modelo que contém as informações que você deve preencher. Para que seu upload seja bem sucedido, preencha todos os campos.

[VEJA OS DEPARTAMENTOS APTOS](#) ⓘ

Ainda com dúvida?

Acesse o tópico de ajuda e entenda como funciona o upload de contatos.

[Clique aqui para saber mais](#) ↗

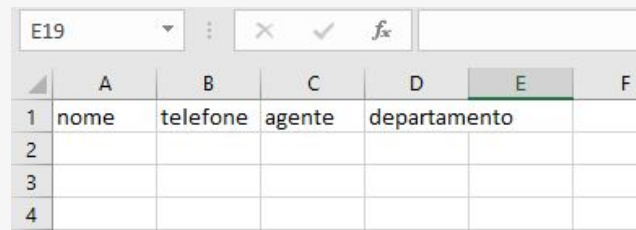
[BAIXAR ARQUIVO MODELO](#)



Gerenciamento de Carteira

Na planilha do Excel na coluna “nome” deve-se colocar o nome do cliente. na coluna “telefone” insira o número de celular do consumidor com o 55 e o DDD. Na coluna “agente” coloque o nome do operador, e na coluna “departamento” o departamento que o mesmo trabalha.

Atenção: **apenas um operador pode ter aquele consumidor em sua lista de favoritos no respectivo departamento**. Porém em outro departamento outro operador pode ter o mesmo cliente em sua lista de clientes favoritos.



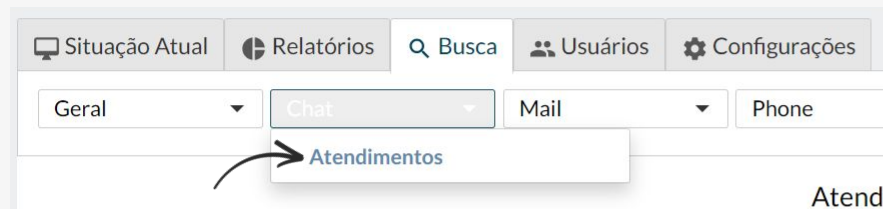
	A	B	C	D	E	F
1	nome	telefone	agente	departamento		
2						
3						
4						

Timeline



Histórico de Atendimentos

Para encontrar o **“Histórico de Atendimentos”** dos operadores, ou a **Linha do Tempo** de um consumidor específico vá em “busca”> chat> atendimentos”.

A screenshot of the 'Busca de atendimentos' (Search for attendances) form. The form has a title bar with the text 'Busca de atendimentos' and a small 'ajuda' (help) button. Below the title bar, there are several input fields and dropdown menus. The first row has 'Ordenar por:' followed by a dropdown menu set to 'Data'. The second row has 'Busca:' followed by a dropdown menu set to 'por período (exceto hoje)'. The third row has 'A partir de:' followed by date and time pickers for '01 / 12 / 2023' and 'Às: 00 : 00'. The fourth row has 'Até:' followed by date and time pickers for '15 / 12 / 2023' and 'Às: 23 : 59'. Below these are several more input fields: 'Cliente:', 'Passou pela fila de espera:' (with a dropdown set to 'Indiferente'), 'Operador:' (with a dropdown set to 'OPERADOR NÃO VINCULADO'), 'Origem do cliente (URL):', 'Texto:', and 'contendo:' (with a dropdown set to 'No diálogo'). At the bottom of the form is a button labeled 'Listar'.

Aqui é preciso fazer um **filtro** de data, podendo incluir nome do operador.

Histórico de Atendimentos

Aqui você encontra as informações de data do atendimento, nome do operador e cliente e a duração do atendimento.

Diálogos de 01/12/2023 00:00 at 15/12/2023 23:59, ordenados por data de login do usuário.

Clique em  para ver detalhes.

1

 exportar

Ver	Data	Operador	Usuário	Qtd. mens.	Duração
	01/12/2023 11:15:33	Isabel	Isabel	4	49 min 11 s
	01/12/2023 12:35:19	Isabel	Isabel	3	17 min 05 s
	04/12/2023 10:06:47	Isabel	Isabel	19	44 min 14 s
	04/12/2023 10:42:43	Ingrid	Ingrid Ricetto	3	01 min 47 s
	04/12/2023 14:53:41	Ingrid	Ingrid Ricetto	1	13 min 17 s
	06/12/2023 13:12:13	Luciana	Luciana	33	1 h 03 min 17 s

Ao clicar na aba “**ver**” você terá acesso ao histórico daquele atendimento.

Histórico de Atendimentos

Aqui você visualiza todo o histórico do atendimento, os dados do consumidor, arquivos trocados.

The screenshot displays the HiPlatform chat interface. On the left, a chat window titled "Chat" shows a conversation with a user named Greice. The chat history includes a message from Greice at 09:44 and a response from the operator at 09:43. On the right, a sidebar contains several icons and labels. At the top right, there is a button labeled "exportar em PDF" and a button labeled "EXPORTAR". Below these, there are icons for a user profile, a document, a folder, a calendar, a clipboard, and a document with a checkmark. The label "arquivos" is placed next to the folder icon. At the bottom of the sidebar, there is a label "anotações" next to the document with a checkmark icon. The sidebar also displays the user's name "Mi Campos" and ID "ID -82430754-61", along with various status and action items like "Pesquisa inicial", "Telefone", "HSM por Operador", "Interactive 56070738", "Informações do atendimento", "Status Finalizado", "Usuário de longa duração desconectado em espera porque operador se deslogou", and "Iniciado em".

exportar em PDF

EXPORTAR

Olá ! Tudo bem? ✨
Aqui é a Greice! 😊
Como posso te ajudar? 09:43

Olá Greice, gostaria de ver com vcs sobre meu pedido que está com a entrega atrasada 09:44

MC Mi Campos
ID -82430754-61

Pesquisa inicial

Telefone

HSM por Operador

Interactive
56070738

Informações do atendimento

Status
Finalizado

Usuário de longa duração
desconectado em espera porque
operador se deslogou

Iniciado em

arquivos

anotações

Relatórios



Relatórios

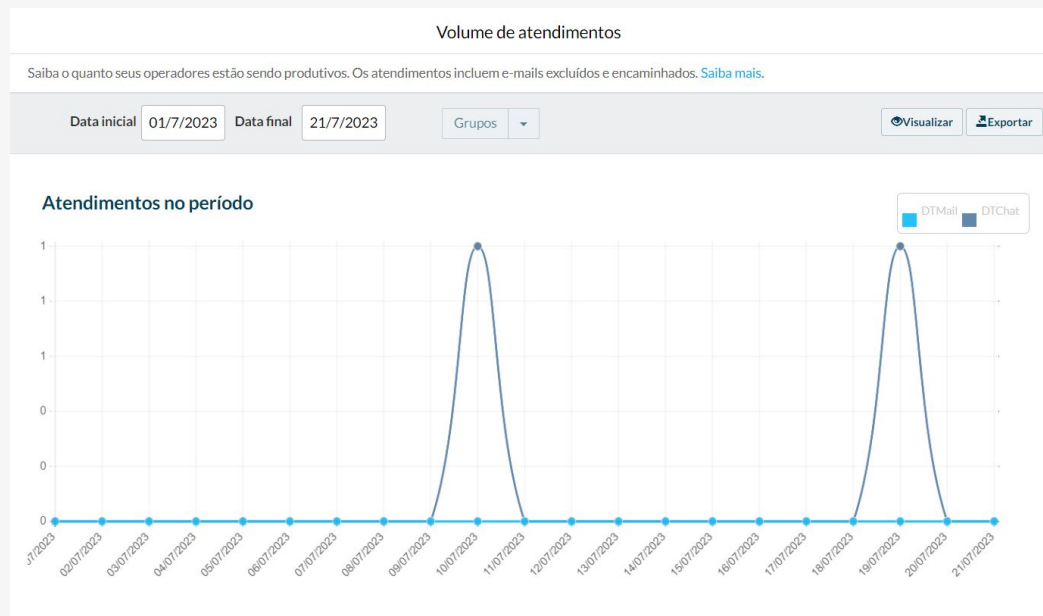
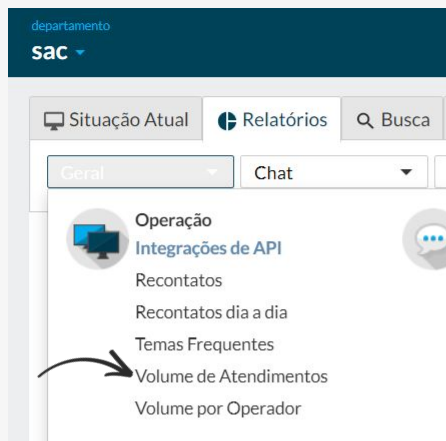
Em Relatórios, é possível **acompanhar os dados gerados de forma quantitativa e qualitativa**. Você pode navegar nas abas Geral, Chat e até mesmo de outras ferramentas como Bot ou Inbox.

Para **ver relatórios do seu departamento, selecione o departamento > relatórios > geral**. Lembrando que os usuários que podem extrair relatórios são aqueles com o permissionamento de administrador e supervisor.



Volume de Atendimentos

No recurso "volume de atendimentos", você pode aplicar filtros para visualizar **dados quantitativos dos atendimentos por dia**, permitindo que você escolha o período desejado para análise.



Volume por Operador

Veja **quantos atendimentos cada operador realizou por dia**. Esse relatório é apenas exportado.

Situação Atual

Relatórios

Busca

Usuários

Configurações

Geral

Chat

7 dias restantes

contratar

Volume por operador

Saiba o quanto seus operadores estão sendo produtivos. Os atendimentos incluem e-mails excluídos e encaminhados. [Saiba mais.](#)

Data inicial

01/7/2023

Data final

28/7/2023

Grupos

Exportar

Motivos de Pausa

Motivos de pausa

Acompanhe de perto a produtividade da operação, consulte o motivos de pausa de cada operador. [Saiba mais.](#)

Busca: por período (exceto hoje) ▼

A partir de: 23 / 07 / 2023 Às: 00 : 00

Até: 27 / 07 / 2023 Às: 23 : 59

Canal: Plataforma DT ▼

☐ Mostrar operadores inativos

Operadores Disponíveis >> Operadores Seleccionados


> << <

Isabella Cerati
Supervisor HI

Listar

Motivos de Pausa por Operadores

[exportar](#)

Nome	Canal	Motivo Pausa	Data/Hora Início Pausa	Data/Hora Fim Pausa	Tempo da Pausa
Isabella Cerati	 Almoço		25/07/2023 09:20:42	25/07/2023 09:21:06	00:00:24

Faça o filtro por período e selecione os operadores. Acompanhe a produtividade da sua operação vendo **o dia, horário e qual motivo de pausa** seus operadores escolheram.

Performance

Performance

Consulte as estatísticas sobre o volume de atendimentos de cada operador. [Saiba mais.](#)

Busca: por período (exceto hoje) ▼

A partir de: / / Às: :

Até: / / Às: :

☐ Exibir inclusive operadores sem atendimentos realizados

Listar

Atendimentos realizados por operador

[exportar](#)

Operador	Canal	Atendimentos
Isabel	DTChat	2 (15,4%)
Isabella Cerati	DTChat	3 (23,1%)
Mariana Nascimento	DTChat	2 (15,4%)
Thiago Ramos	DTChat	6 (46,2%)
Total		13 (100%)

Consulte as estatísticas sobre o **volume de atendimentos de cada operador** para os canais e sua relação com o número total dos atendimentos, sabendo assim como cada um está performando.

Classificações

Classificações

icas sobre as classificações dos atendimentos. Não esqueça que um atendimento pode ter mais de uma classificação, então o número aqui apresenta o número de atendimentos. [Saiba mais](#).

Operador: Todos ▼

☐ Mostrar operadores inativos

Considerar os e-mails por: Data de recebimento ▼

Busca: por período (exceto hoje) ▼

A partir de: 01 / 07 / 2023 Às: 00 : 00

Até: 30 / 07 / 2023 Às: 23 : 59

☐ Mostrar inclusive classificações sem atendimentos

☐ Mostrar classificações inativas

Listar

Classificações

 [Expandir / Fechar](#)

[exportar](#)

Classificações	Quantidade de classificações	%	Total com subclassificações	%	Ver formulários
→ Elogio	2	33,3%	0	0,0%	
☐ Entrega	0	0,0%	1	16,7%	
→ Tempo de entrega	1	16,7%	0	0,0%	
→ Reativar Cadastro	2	33,3%	0	0,0%	
☐ Troca/ Devolução	0	0,0%	1	16,7%	
☐ Troca	0	0,0%	1	16,7%	
Total de Classificações	6				

Aqui vemos as estatísticas sobre as **classificações que os operadores colocam ao final dos atendimentos**.

Ao clicar no valor em azul é possível visualizar todos os atendimentos que receberam aquelas classificações em detalhes.

Classificações (web)



Alguns sistemas possuem apenas os dados de **Classificações (web)**.

Aqui você também pode **filtrar pelo período que deseja** ver na lateral superior direita.

Clicando na classificação desejada pode **ver mais detalhes sobre ela e as subclassificações**.

Exportador de Atendimentos

Exportador de atendimentos

Trabalhe com flexibilidade as informações dos seus atendimentos. [Saiba mais.](#)

Canal

☐ Todos ☒ DTChat ☐ DTMail ☐ DTPhone ☐ Hi Bot ☐ Inbox

Período

Data inicial: Data final:

Filtrar por

☒ Data de entrada do atendimento ☐ Data do fim do atendimento

Incluir na exportação

☒ Classificações ☐ Formulários

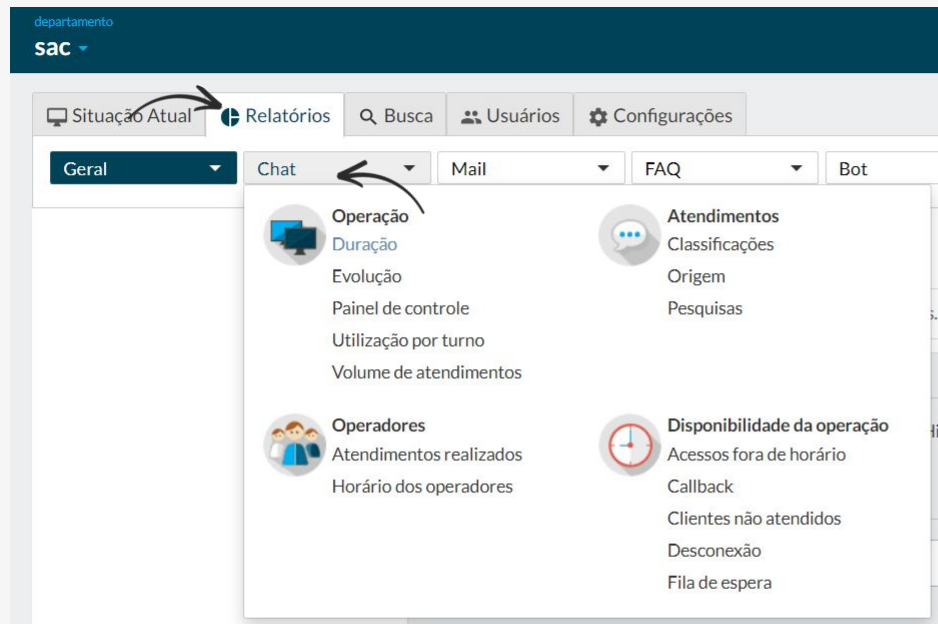
☐ Avaliações

Para exportar atendimentos do Chat selecione o canal DTChat, e “classificações”. Possível extrair um **relatório mais qualitativo**. Contendo o dia e horário do início e fim do atendimento, nome do operador e do consumidor, assim como as classificações.

Dica: para aqueles que têm apenas a visualização das classificações (web) aqui é onde pode-se encontrar detalhes sobre atendimento X classificação

Aba Chat

Também encontramos relatórios na aba “chat”.

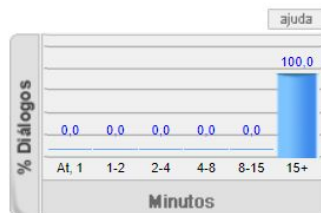


Duração

Duração dos atendimentos

Número de visitantes	Duração média	Duração máxima
3	17 min 22 s	18 min 35 s

Duração dos atendimentos

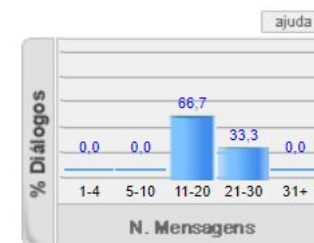


exportar

Duração	At. 1	1-2	2-4	4-8	8-15	15+
%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Total	0	0	0	0	0	3

Acompanhe o **tempo de duração dos atendimentos** e a quantidade de mensagens trocadas entre operador e consumidor.

Número de mensagens por atendimento

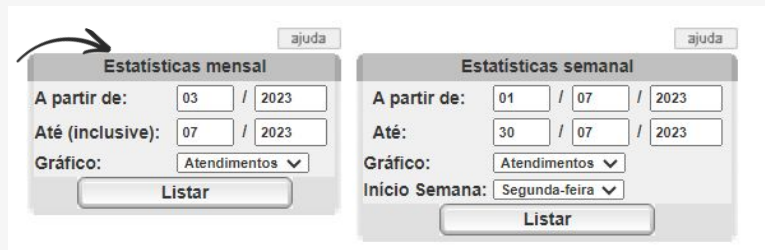


exportar

N. de Mens.	1-4	5-10	11-20	21-30	31+
%	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0
Total	0	0	2	1	0

Evolução- Mensal e Semanal

Comparando as **estatísticas semanais e mensais do volume de atendimentos**, das filas de espera e dos consumidores desistentes, é possível identificar importantes padrões e tendências ao longo do tempo.



Estatísticas mensal

A partir de: 03 / 2023

Até (inclusive): 07 / 2023

Gráfico: Atendimentos ▼

Listar

Estatísticas semanal

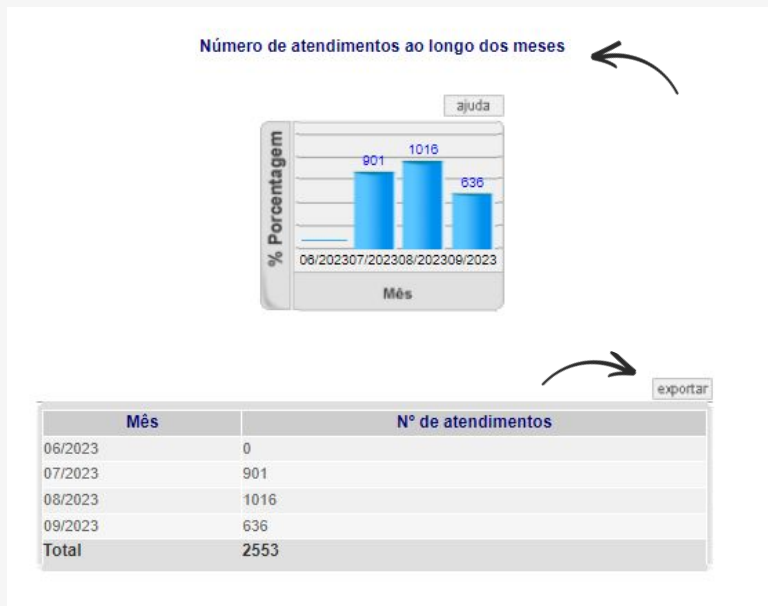
A partir de: 01 / 07 / 2023

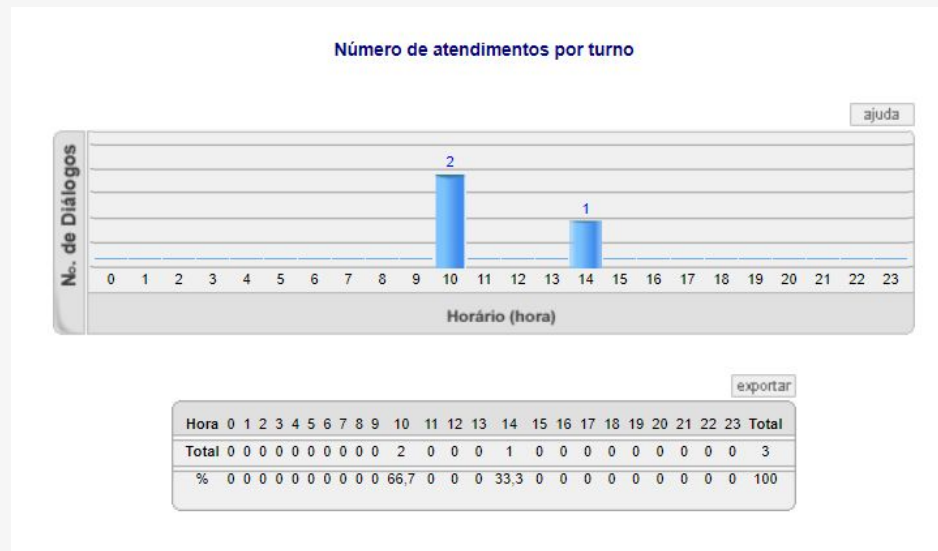
Até: 30 / 07 / 2023

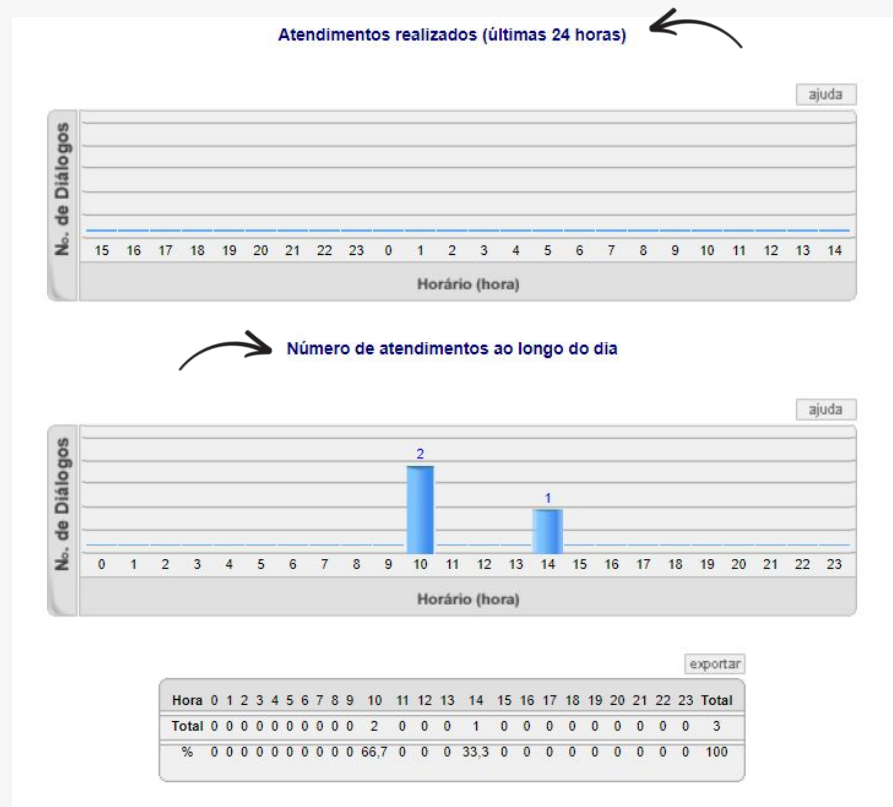
Gráfico: Atendimentos ▼

Início Semana: Segunda-feira ▼

Listar

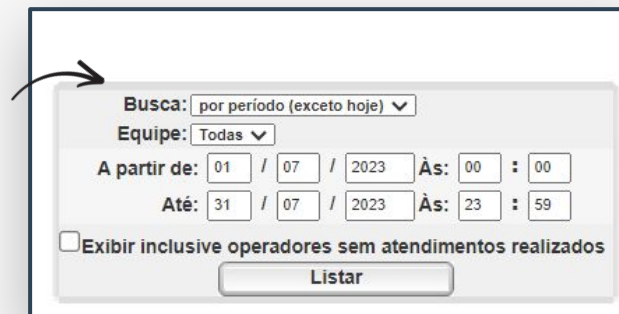






Operadores- Atendimentos Realizados

Acompanhe a **produtividade de cada operador**, durante um período selecionado ou no “dia de hoje”.



A screenshot of a search filter form. An arrow points to the 'Busca' dropdown menu. The form includes fields for 'Equipe', 'A partir de' (date and time), 'Até' (date and time), and a checkbox for 'Exibir inclusive operadores sem atendimentos realizados'. A 'Listar' button is at the bottom.

Busca: **por período (exceto hoje)** ▼
Equipe: **Todas** ▼
A partir de: 01 / 07 / 2023 Às: 00 : 00
Até: 31 / 07 / 2023 Às: 23 : 59
☐ Exibir inclusive operadores sem atendimentos realizados
Listar

Atendimentos realizados por operador					exportar	ajuda
	Operador	Tempo conectado	Atendimentos	Tempo Médio de Atendimento	Tempo Médio de Operação	
	Supervisor treinamento Isabella	2 h 32 min 13 s	3	17 min 22 s	17 min 22 s	
Total de atendimentos: 3					Total de transferências: 0	

Ficou com dúvidas e quer saber mais, acesse o nosso **Help** através de help.hiplatform.com ou entre em contato com o **suporte** por servicedesk@hiplatform.com



Nova mensagem **agora**



Hi Plataform Education Team

