

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.

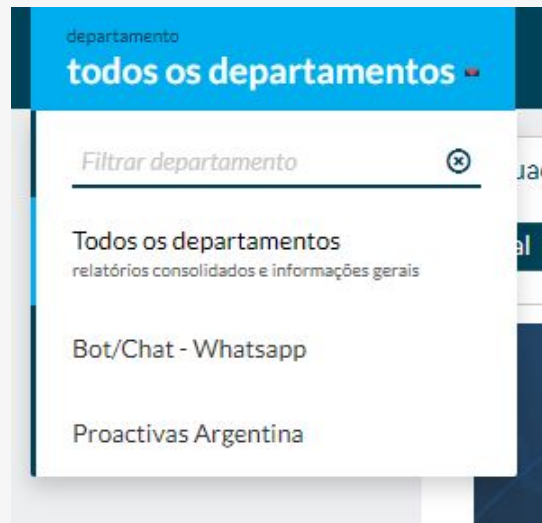
Para saber mais sobre o Chat Supervisor assista ao [vídeo](#).



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 às 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".

The screenshot displays the supervisor interface with a dark blue header. On the left, a logo is followed by the text "departamento" and "todos os departamentos" with a dropdown arrow. On the right, it says "Bayer - Climate FieldView" and "Supervisor Bayer - Climate FieldView". Below the header is a navigation bar with tabs: "Situação Atual", "Relatórios", "Busca", "Usuários", and "Configurações". An arrow points to the "Busca" tab. Below the navigation bar are two dropdown menus: "Geral" and "Chat". A large dark blue banner in the center contains the text "Sua equipe vai ganhar mais tempo com isso!" and "Automação de Regras para seus Tickets no Inbox" in large white and blue font. To the right of the banner is a call to action: "Crie regras para distribuir Tickets de forma rápida e organizada para suas equipes, em poucos cliques!" with a button that says "ACESSE PARA COMEÇAR". Below the banner are two white cards. The first card is titled "Gestão de usuários" and contains the text "Cadastre, edite e associe perfis de acesso a um usuário de forma simples e intuitiva." with a blue "Configurar" button. The second card is titled "Agenda de treinamento" and contains the text "Conheça os recursos da plataforma e se torne um especialista no assunto." with a blue "Agendar" button.

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 eles irão atuar.

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

Situação Atual Relatórios Busca Usuários Configurações

Geral

Gestão de usuários

Configure permissões, status e dados dos usuários na plataforma. [Veja mais sobre gestão de usuários.](#)

Usuários (5) **ADICIONAR USUÁRIOS** IMPORTAR USUÁRIOS EXPORTAR USUÁRIOS

Buscar usuários

Usuários Perfil de acesso

Gestão de usuários

Configure permissões, status e dados dos usuários na plataforma. [Veja mais sobre gestão de usuários.](#)

Usuários (5) **ADICIONAR USUÁRIOS** IMPORTAR USUÁRIOS EXPORTAR USUÁRIOS

Buscar usuários

Usuários Perfil de acesso

| | | | |
|--------------------------|--------------------|--|--|
| <input type="checkbox"/> | Luciana - operador | Operador de Chat, Operador de Inbox +1 | |
|--------------------------|--------------------|--|--|

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**.

Situação Atual Relatórios Busca Usuários Configurações

Geral Chat Mail

Atendimentos
Contatos
Por nº do atendimento

Atendimentos

Aqui você busca os atendimentos usando diversos filtros: canal, operador, classificação, data e outros. [Saiba mais.](#)

NOVO 🔍 Alguém pediu busca rápida e eficiente? Agora temos! 🙌

Com a interface reformulada, você terá uma visão unificada de todos canais de atendimentos, eventos de integrações, pa seu feedback para gente, vamos adorar saber a sua opinião.

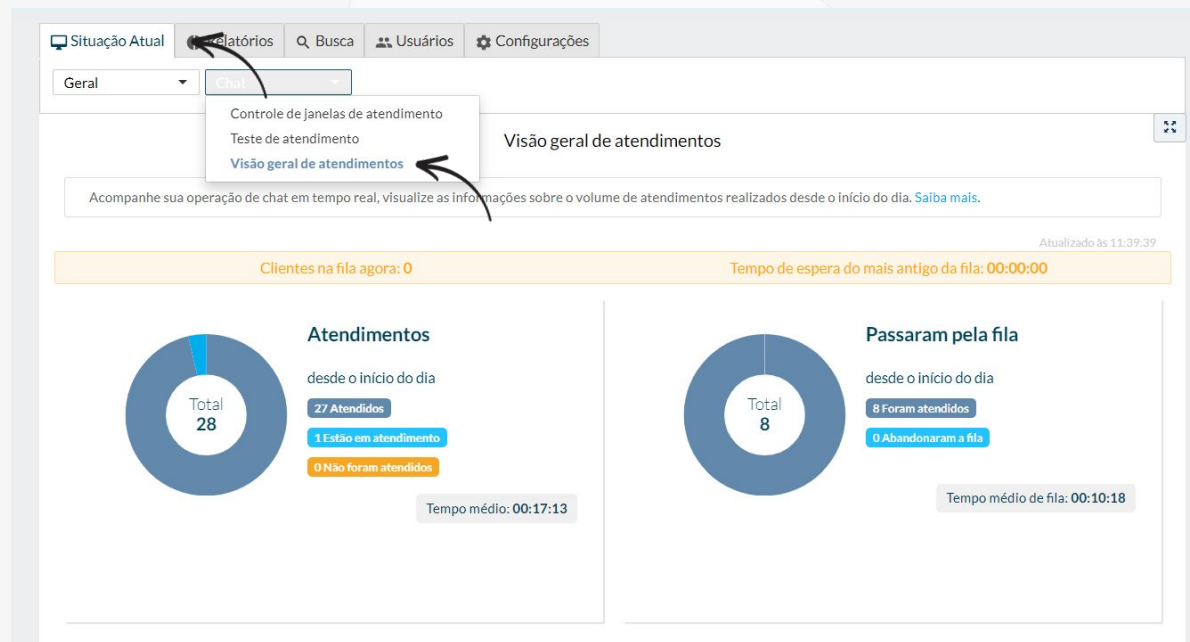
CONFERIR A NOVA BUSCA >

| 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

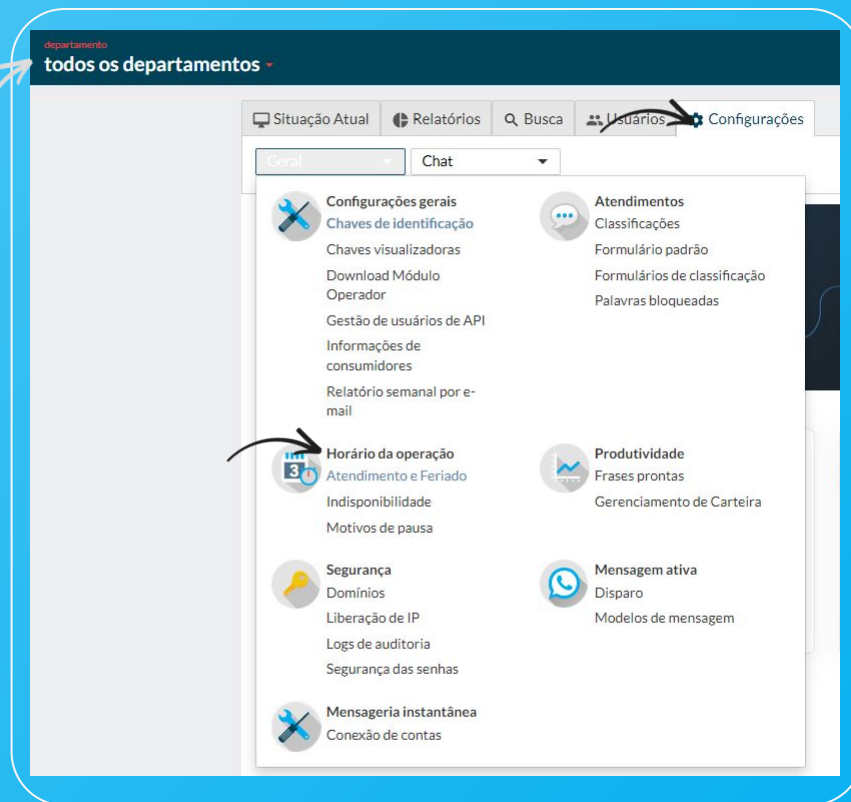
s



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

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**.

Horário da Operação

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

Aqui nós **NÃO** cadastramos feriados

Adicionar horário de atendimento

CANAL

Nome

Atendimento Argentina

Canal

Chat Seleccione

Departamento

Bot/Chat - Whats...

Seleccione

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 | + | |

Feridos 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

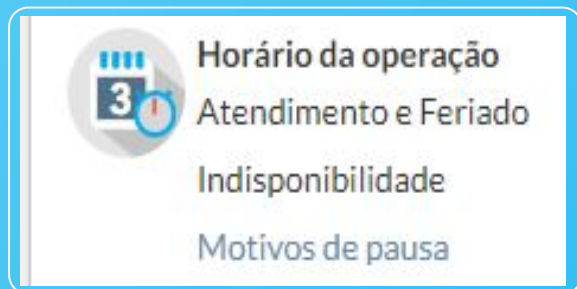
Data final

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.

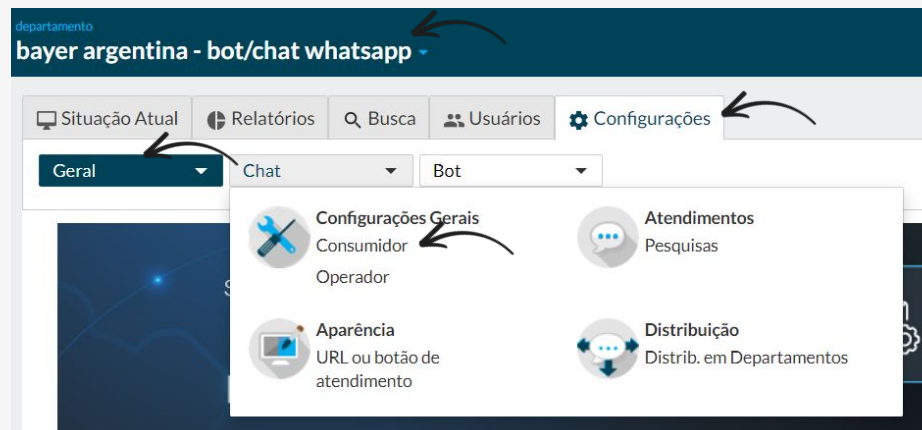
A imagem mostra um formulário de criação de motivo de pausa. O formulário contém os seguintes campos: "Nome:" (campo de texto), "Descrição:" (campo de texto com ícone de ajuda), "Tempo previsto (minutos):" (campo de texto com ícone de ajuda), "Id Integração:" (campo de texto), uma caixa de seleção "Ativo" e um botão "Enviar".

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”.

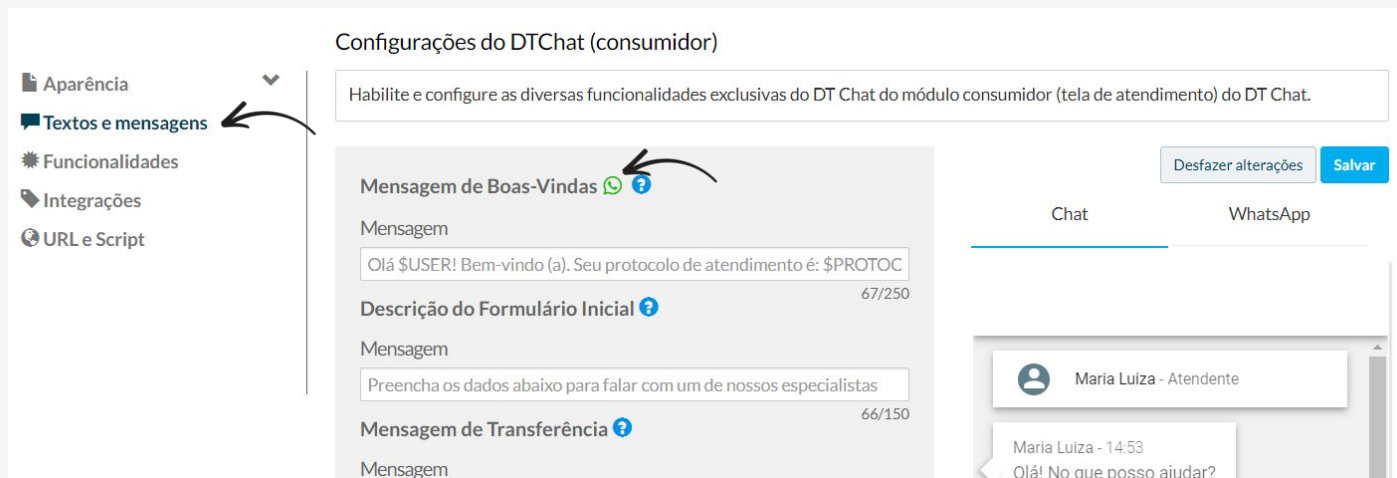
Aqui é onde vamos encontrar as configurações que dirão respeito aos consumidores.



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.


Desfazer alterações **Salvar**

Chat WhatsApp

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

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.

Aparência

Textos e mensagens

Funcionalidades

Integrações

URL e Script

Habilite e configure as diversas funcionalidades exclusivas do DT (atendimento) do DT Chat.

Envio de Anexos pelo consumidor Ativo

Tamanho máximo dos anexos

20 Mb

Imagens Vídeos

Documentos Compactados

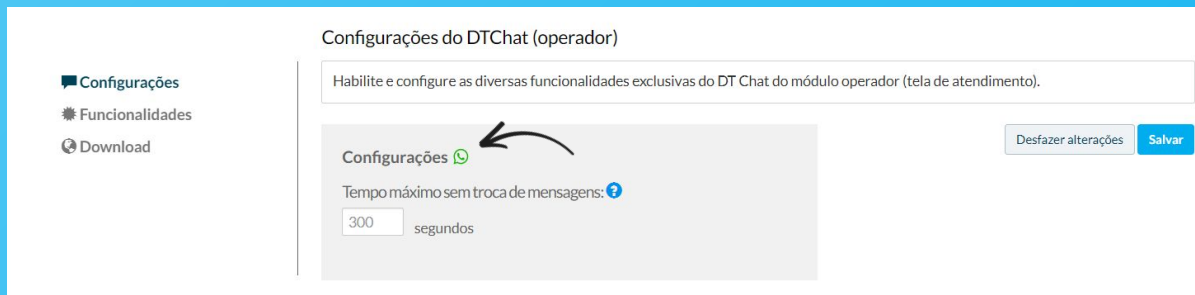
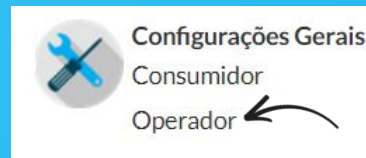
Áudio Todas as extensões

Principais extensões

Escolha somente entre as principais extensões das categorias de Anexos.

Configurações do Operador

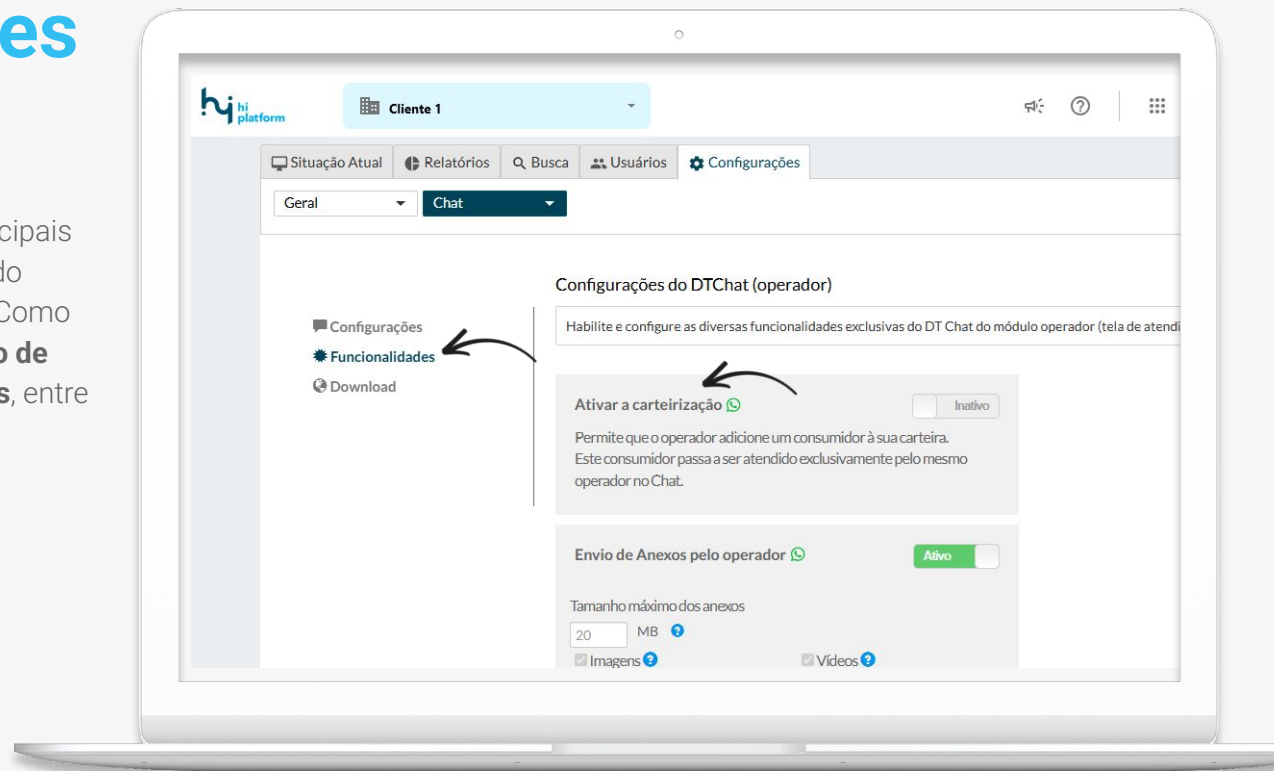
Ao acessar Configurações >Chat >operador, é possível definir os **comportamentos desejados aos operadores** durante o atendimento dos casos de chat/Whatsapp.



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 **“caracterização”**, **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

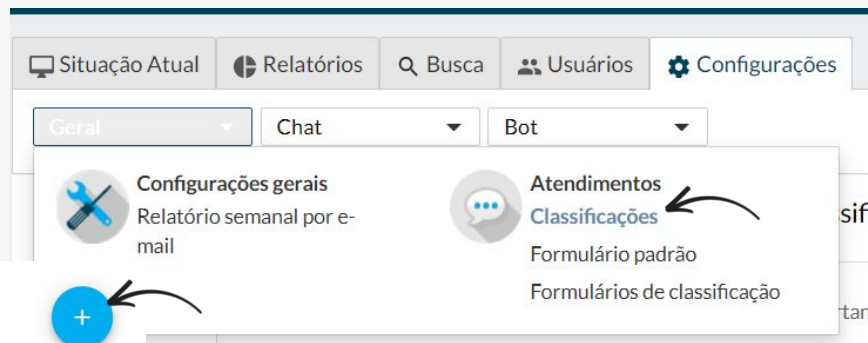
 Buscar classificações

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 “+”

Productividad

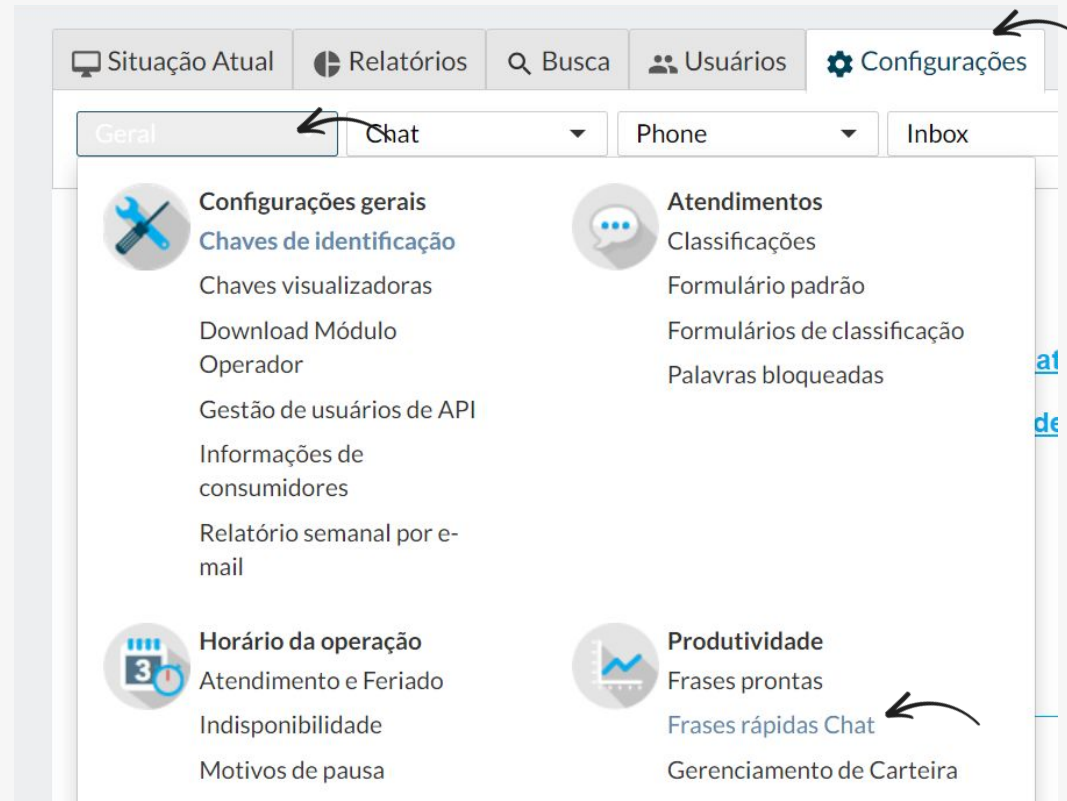
e



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](#)

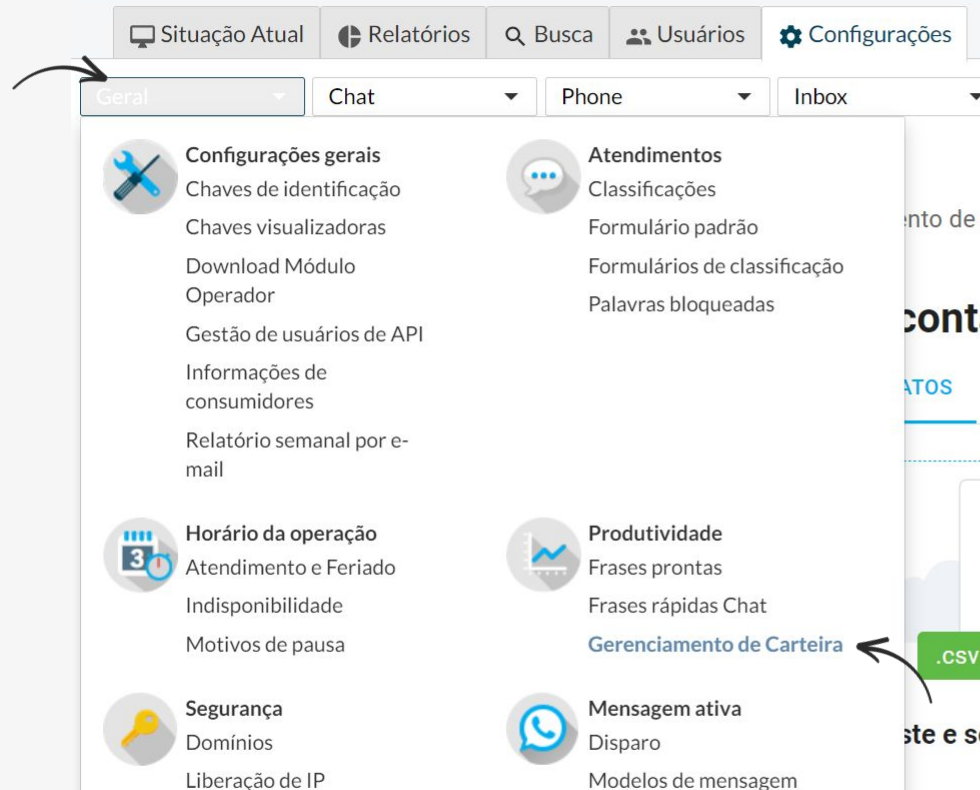
BAIXAR ARQUIVO MODELO

Gerenciamento de Carteira

Uma das principais funcionalidades do Hi Chat é a **carterização**, 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.

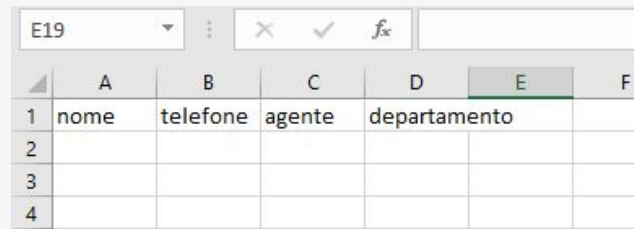
[Clique aqui para saber mais](#) ↗

[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.



The image shows a screenshot of an Excel spreadsheet. The active cell is E19. The spreadsheet has columns A through F and rows 1 through 4. The headers are: A: nome, B: telefone, C: agente, D: departamento, E: (empty), F: (empty). The data rows (2, 3, 4) are currently empty.

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

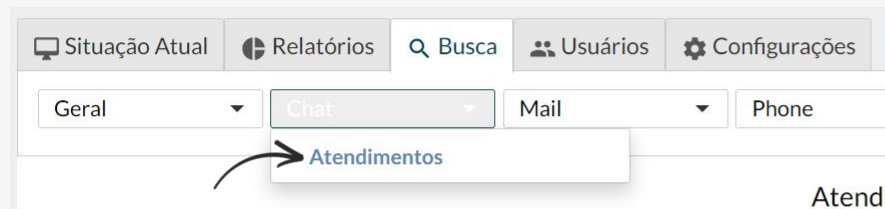
Timeline



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**”.

ajuda
Busca de atendimentos
Ordenar por:
Busca:
A partir de: / / Às: :
Até: / / Às: :
Cliente:
Passou pela fila de espera:
Operador:
Origem do cliente (URL):
Texto:
contendo:



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



| 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 consumido, arquivos trocados.

The screenshot displays a chat window with a sidebar on the right. The chat area contains two messages: one from the user and one from the agent. The sidebar lists various details of the service interaction, including the agent's name and ID, service steps, and status. Annotations in blue text with arrows point to specific features: 'exportar em PDF' points to the 'EXPORTAR' button, 'arquivos' points to the file upload icon, and 'anotações' points to the document icon.

exportar em PDF

EXPORTAR

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

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

Relatórios



Relatórios

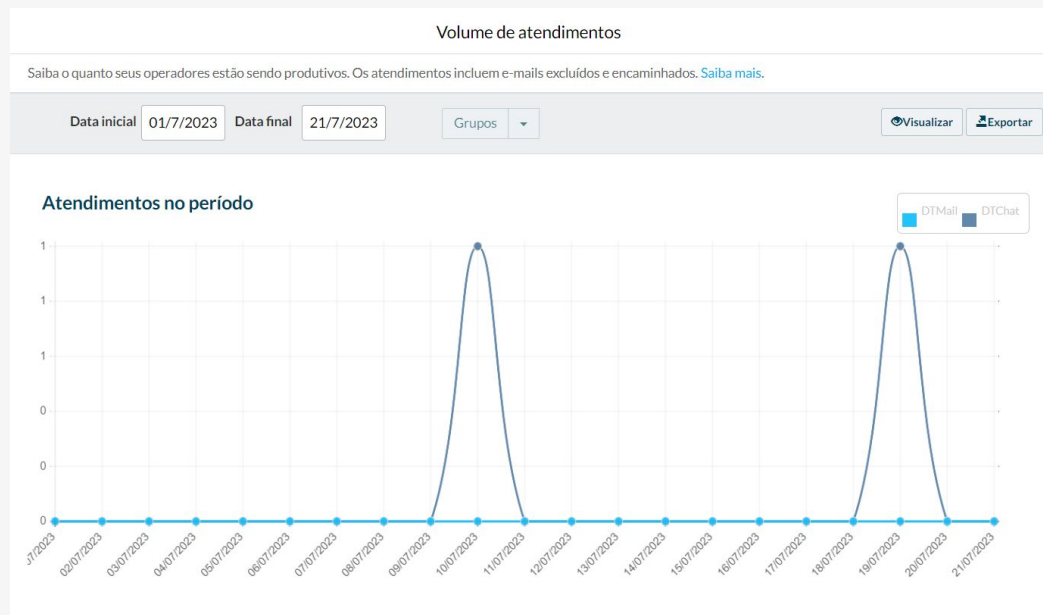
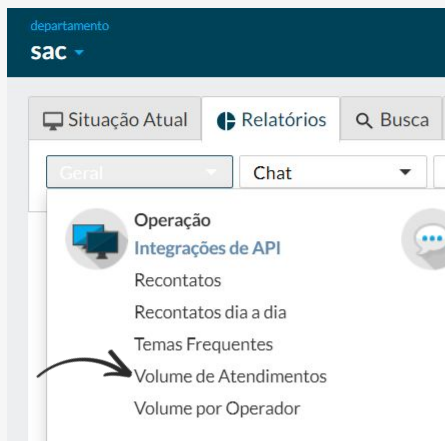
Em Relatórios, é possível **acompanhar os dados gerados de forma quantitativa e qualitativa**. Você pode navegar nas abas Geral, Chat e até mesmo de outras ferramentas como Bot ou Inbox.

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.

The screenshot shows the 'Volume por operador' report interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Situação Atual', 'Relatórios', 'Busca', 'Usuários', and 'Configurações'. Below this, there are two dropdown menus: 'Geral' and 'Chat'. To the right, it says '7 dias restantes' and a blue 'contratar' button. The main title is 'Volume por operador'. Below the title, there is a text box with the message: 'Saiba o quanto seus operadores estão sendo produtivos. Os atendimentos incluem e-mails excluídos e encaminhados. Saiba mais.' At the bottom, there are input fields for 'Data inicial' (01/7/2023) and 'Data final' (28/7/2023), a 'Grupos' dropdown menu, and an 'Exportar' button with a download icon. A black arrow points to the 'Exportar' button.

Motivos de Pausa

Motivos de pausa

Acompanhe de perto a produtividade da operação, consulte o motivos de pausa de cada operador. Saiba mais.

Busca:

A partir de: / / Às: :


Até: / / Às: :

Canal:

Mostrar operadores inativos

Operadores Disponíveis >> Operadores Selecionados

Motivos de Pausa por Operadores

| 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

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

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

Operador:

 Mostrar operadores inativos

Considerar os e-mails por:

Busca:

A partir de: / / Às: :

Até: / / Às: :

Mostrar inclusive classificações sem atendimentos

Mostrar classificações inativas

Classificações

 Expandir / Fechar

| 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

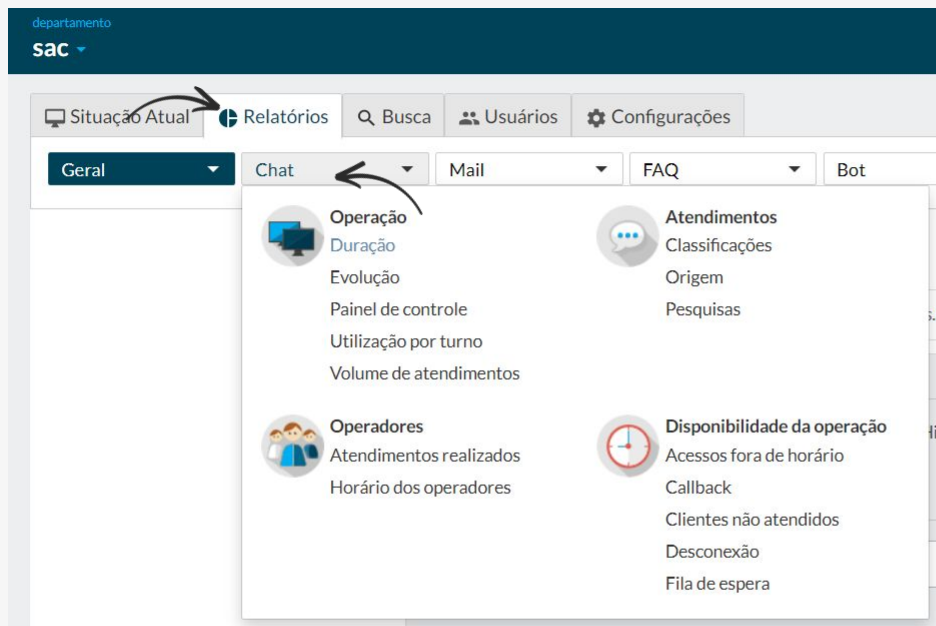
Avaliações

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

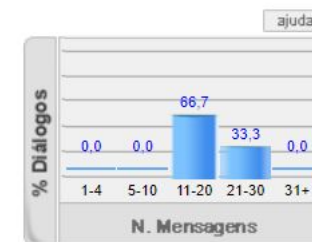


exportar

| 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 ajuda

A partir de: 03 / 2023

Até (inclusive): 07 / 2023

Gráfico: Atendimentos

Listar

Estatísticas semanal ajuda

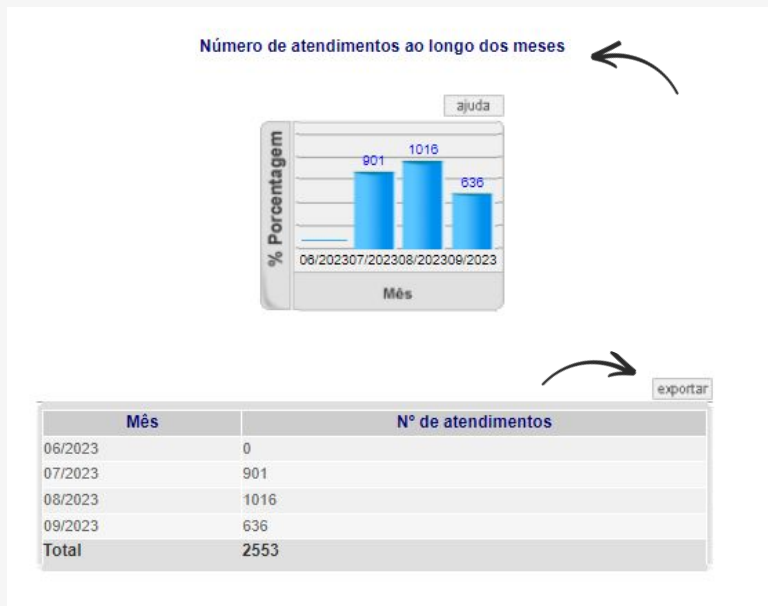
A partir de: 01 / 07 / 2023

Até: 30 / 07 / 2023

Gráfico: Atendimentos

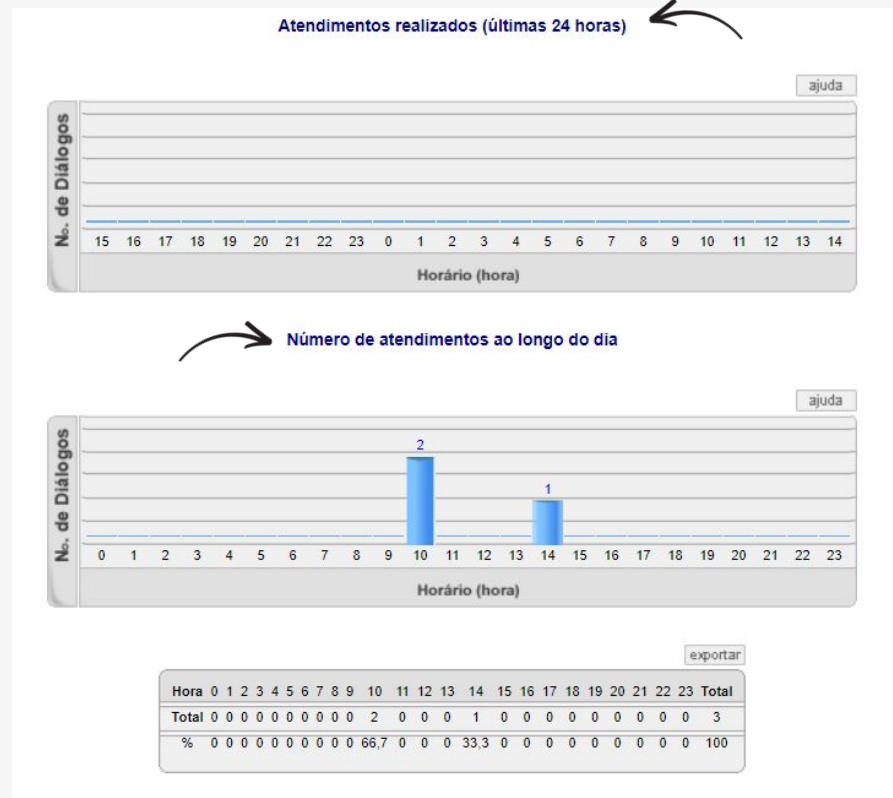
Início Semana: Segunda-feira

Listar



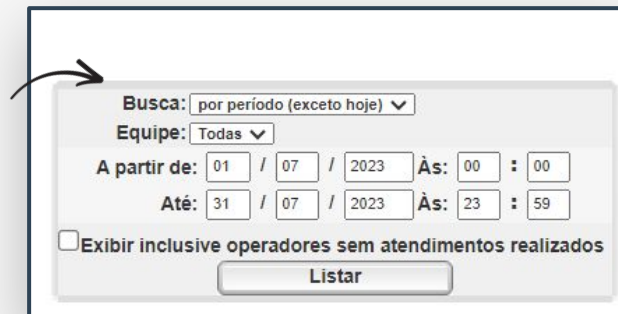
Volume de Atendimentos

Acompanhe as estatísticas do volume de atendimentos no Chat, podendo **comparar os atendimentos realizados nas últimas 24 horas, com o volume de atendimentos em um determinado período.**



Operadores- Atendimentos Realizados

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



A screenshot of a search filter interface. It includes a dropdown menu for 'Busca' set to 'por período (exceto hoje)', a dropdown for 'Equipe' set to 'Todas', and date and time pickers for 'A partir de' (01/07/2023 00:00) and 'Até' (31/07/2023 23:59). There is a checkbox for 'Exibir inclusive operadores sem atendimentos realizados' and a 'Listar' button. An arrow points to the 'Busca' dropdown.

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 Platform Education Team

