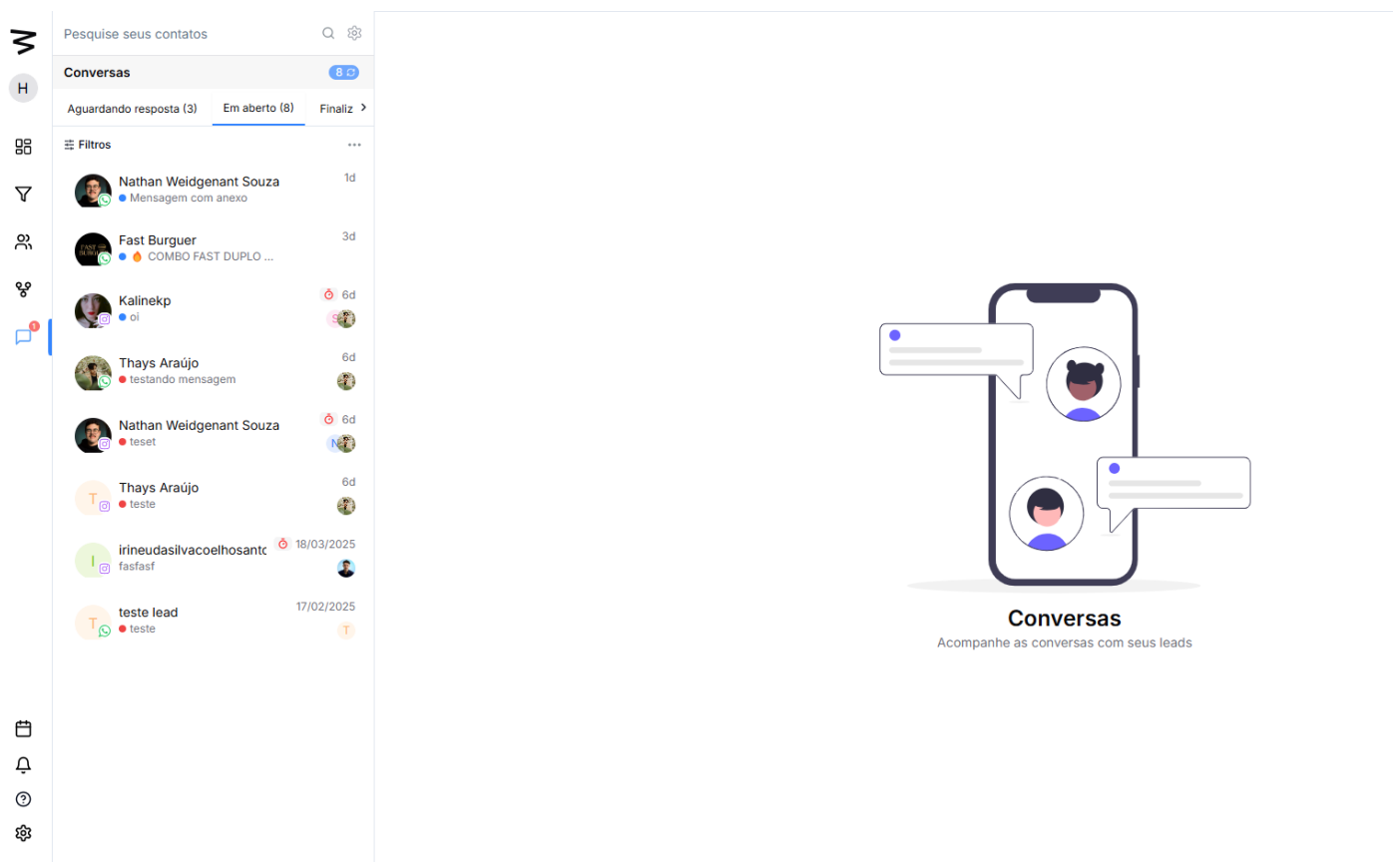


Multiatendimento

- Introdução ao Multiatendimento

Introdução ao Multiatendimento

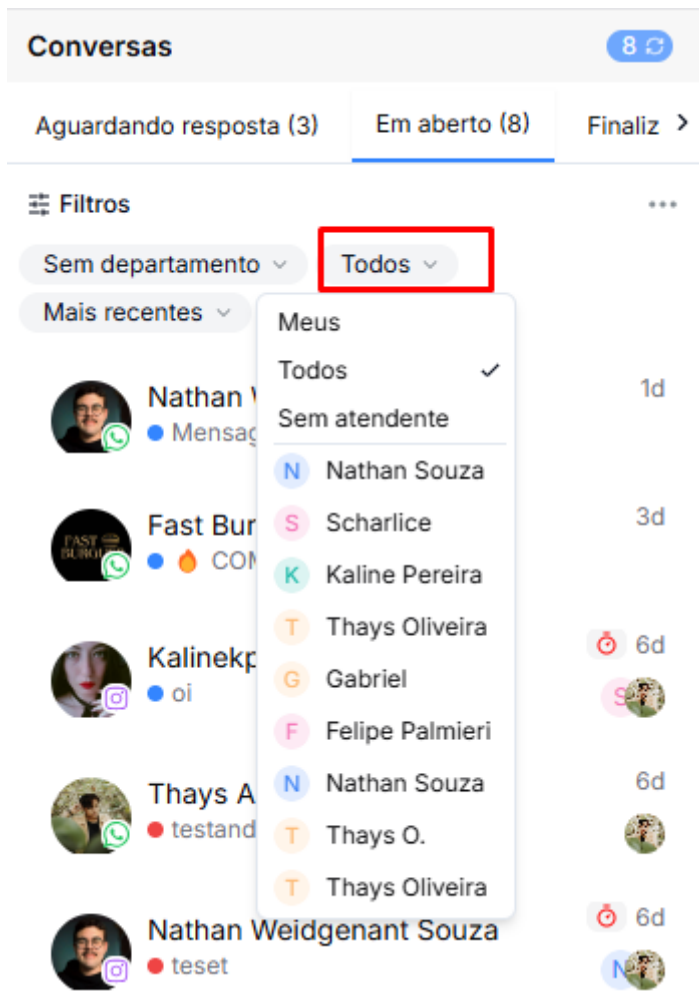
O Multiatendimento é uma funcionalidade essencial para otimizar o fluxo de comunicação em um CRM. Com ele, múltiplos atendentes podem interagir simultaneamente com diversos clientes, garantindo um atendimento mais ágil e eficiente. Essa funcionalidade é ideal para equipes de suporte, vendas e atendimento ao cliente, permitindo maior colaboração e troca de informações em tempo real.



Etapa 1: Filtros de Conversa

Os filtros de conversa ajudam os atendentes a visualizar e gerenciar os atendimentos de forma mais eficiente. Na interface, os seguintes filtros estão disponíveis:

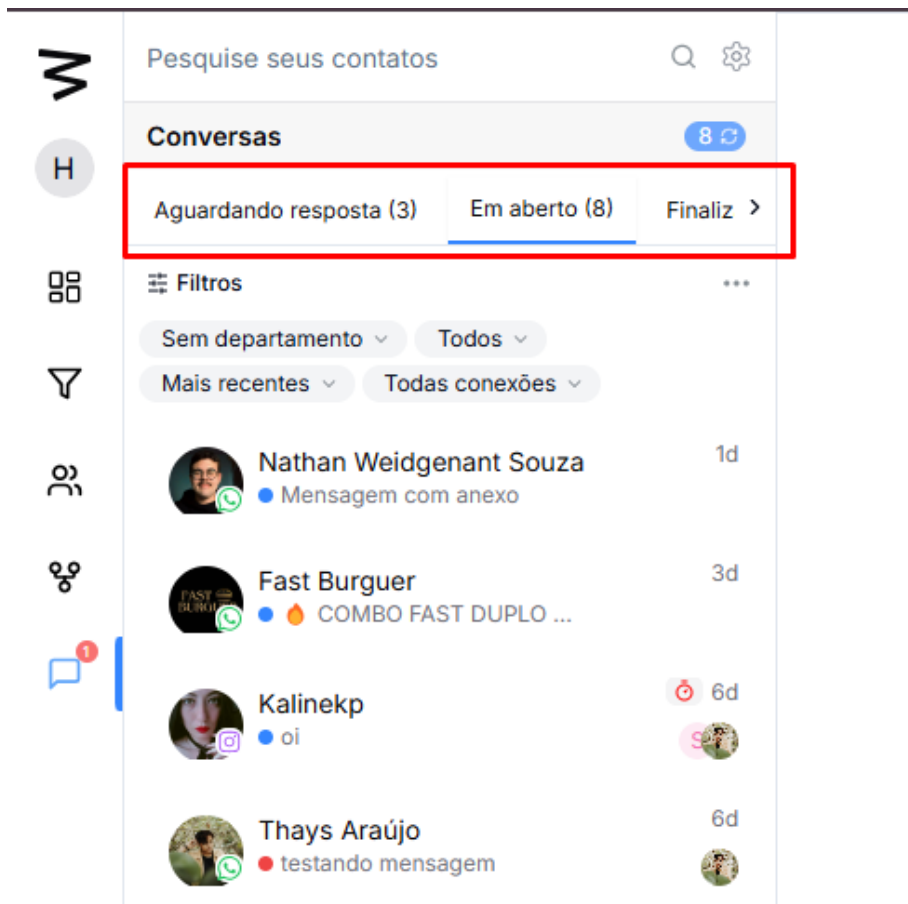
- Todos: Exibe todas as conversas disponíveis.
- Meus: Mostra apenas as conversas atribuídas ao atendente.
- Sem Atendente: Exibe as conversas que ainda não foram assumidas por nenhum atendente.



Status das Conversas

Os atendentes podem utilizar o filtro de status para gerenciar as conversas conforme a necessidade. Os status disponíveis são:

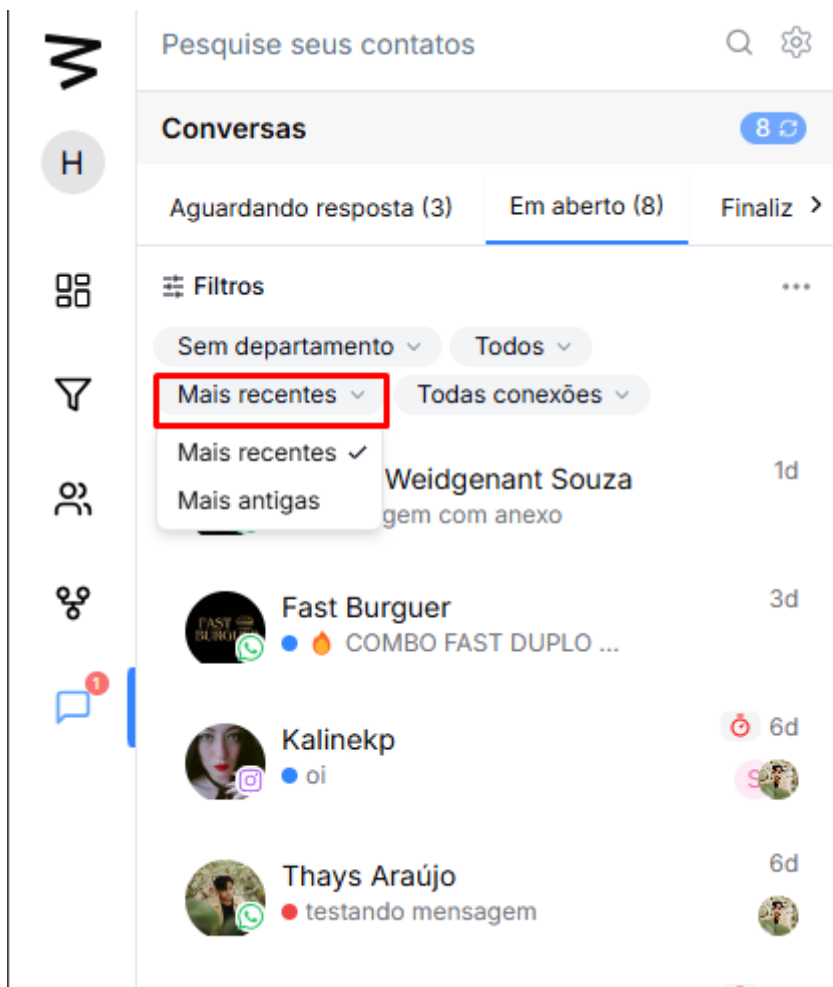
- Todas em aberto: Exibe todas as conversas que estão em andamento e ainda não foram concluídas.
- Aguardando resposta: Conversas que estão pausadas aguardando uma resposta do cliente.
- Falha no envio: Mensagens que não foram entregues por algum motivo técnico.
- Finalizadas: Conversas que já foram concluídas e arquivadas.



Ordenação de Conversas

Os atendentes podem ordenar as conversas por ordem cronológica, facilitando a priorização dos atendimentos. As opções de ordenação disponíveis são:

- Mais recentes: Exibe as conversas que tiveram interações mais recentes no topo da lista.
- Mais antigas: Mostra as conversas mais antigas primeiro, garantindo que nenhum atendimento fique esquecido.



Filtro "Conexões (APIs)"

Permite filtrar as conversas de acordo com as conexões integradas ao sistema, como WhatsApp, Instagram, e outras APIs configuradas no CRM.

Opções de exemplo disponíveis:

- Todas conexões: Exibe conversas de todas as conexões disponíveis.
- Iphone Andreone: Filtra as conversas recebidas por meio desta conexão específica.
- crm.datacrazy: Filtra as conversas provenientes da integração com o Instagram.
- Datacrazy: Filtra as conversas recebidas pelo canal principal do WhatsApp.

W

H



Pesquise seus contatos



Conversas

8

Aguardando resposta (3)

Em aberto (8)

Finaliz >

Filtros

...

Sem departamento

Todos

Mais recentes

Todas conexões



Nathan W

• Message



Nathan_teste



ju_piter



n8n

1d



Fast Burg

• COMBO FAST DUPLO ...



Todas conexões

3d



Kalinekp

• oi



6d



Thays Araújo

• testando mensagem



6d



Nathan Weidgenant Souza

• teset



6d