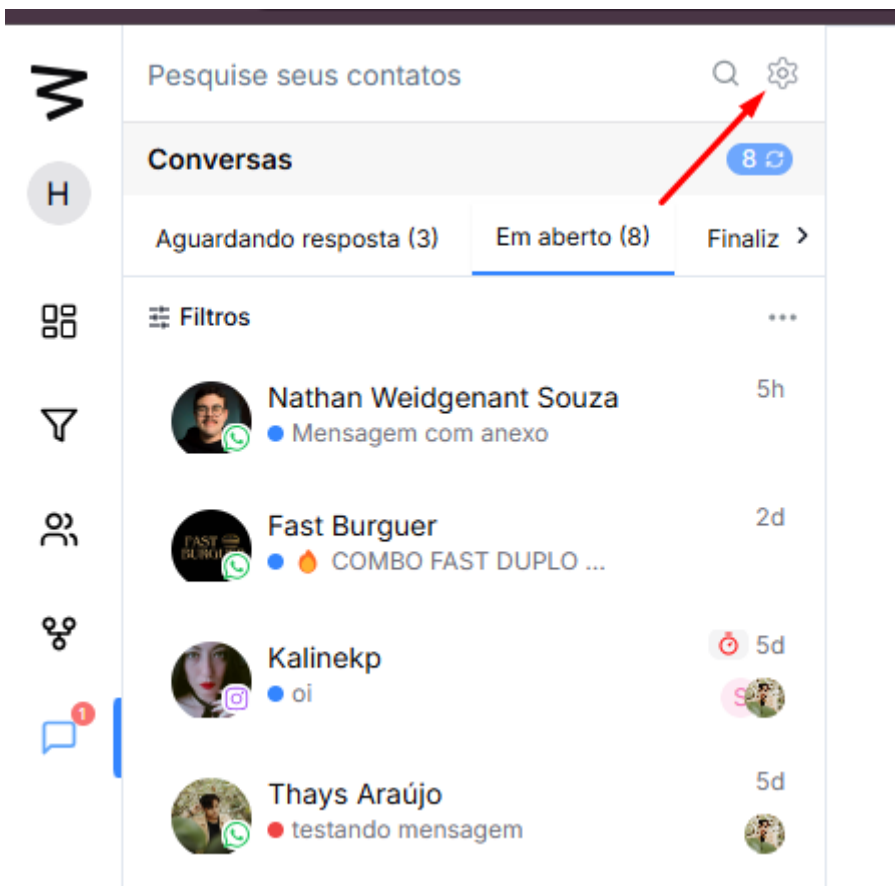


Permissões de atendente de multiatendimento

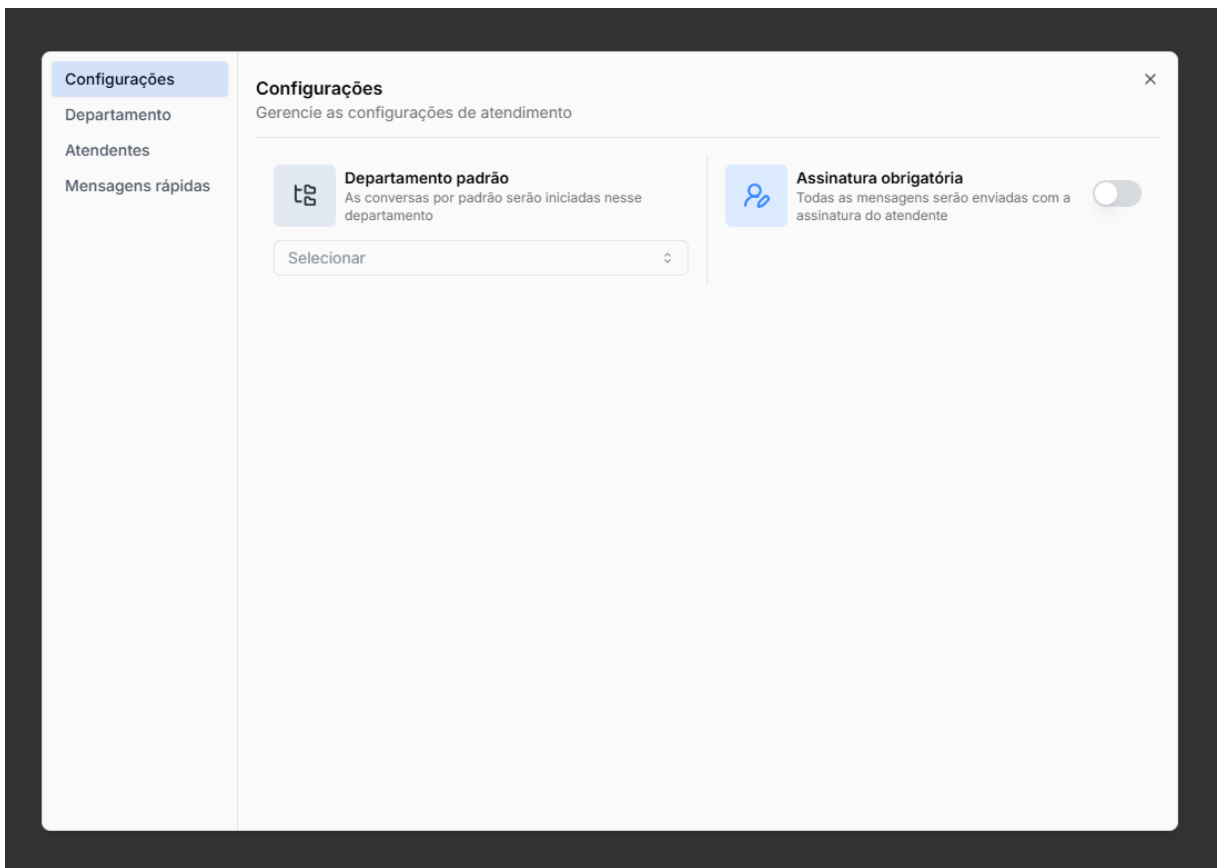
Etapa 1: Acessando as configurações de multiatendimento

- No menu Chat ao Vivo, clique no ícone de Configurações do Chat para acessar as opções de configuração.



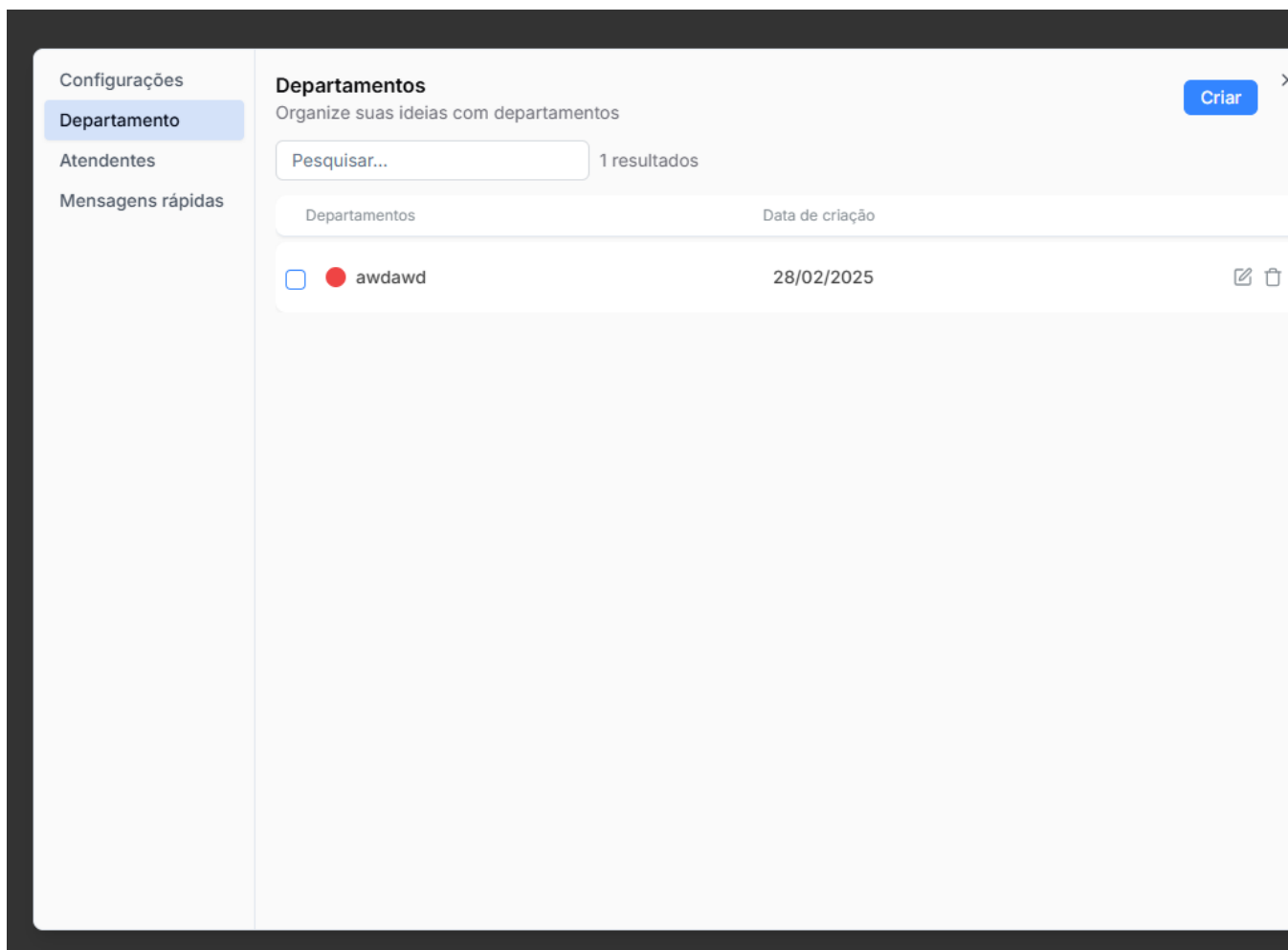
Etapa 2: Configurações de atendimento

- Clicando no ícone de configurações você acessa a tela com as opções
 - Departamento padrão
 - Assinatura obrigatória



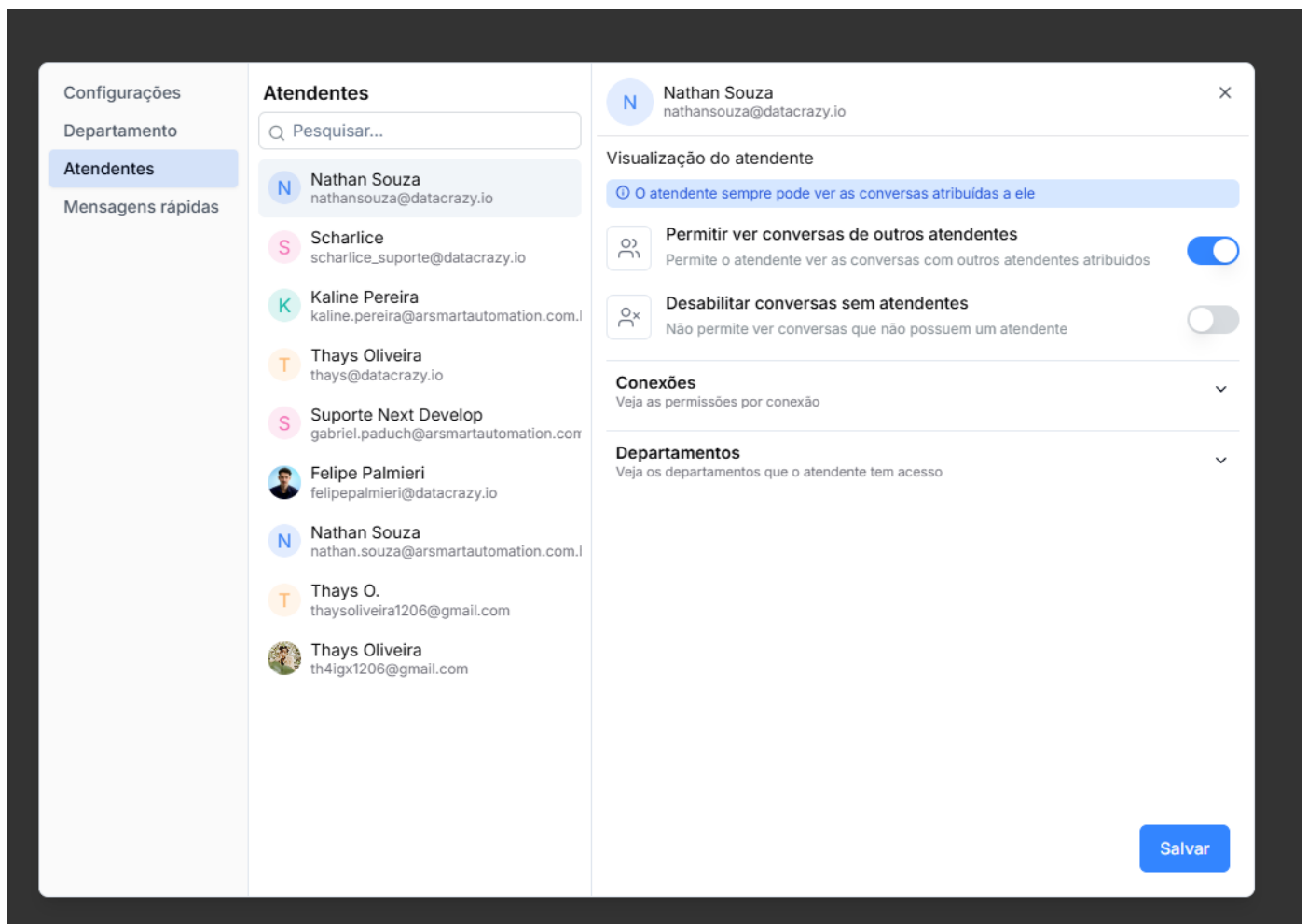
Etapa 3: Departamentos

- Clicando em **Departamentos**, você acessa a tela onde pode criar novos departamentos clicando em **Criar**.
- Para editar um departamento existente, clique no **ícone de edição**. Nessa opção, é possível definir quais atendentes terão acesso ao departamento.



Etapa 4: Atendentes

Cada atendente pode ter diferentes níveis de acesso. As permissões incluem:



4.1 Visualização de Conversas

- **O atendente sempre pode ver suas conversas atribuídas** (habilitado por padrão).
- **Permitir ver conversas de outros atendentes**: caso ativado, o atendente pode visualizar conversas atribuídas a colegas.
- **Desabilitar conversas sem atendentes**: impede o acesso a conversas não atribuídas.

4.2 Conexões

- Atendentes podem ter acesso limitado a determinadas conexões (APIs, integrações, plataformas externas).
- A opção **Limitar acesso do atendente para conexões específicas** permite restringir o uso apenas a conexões liberadas para ele.

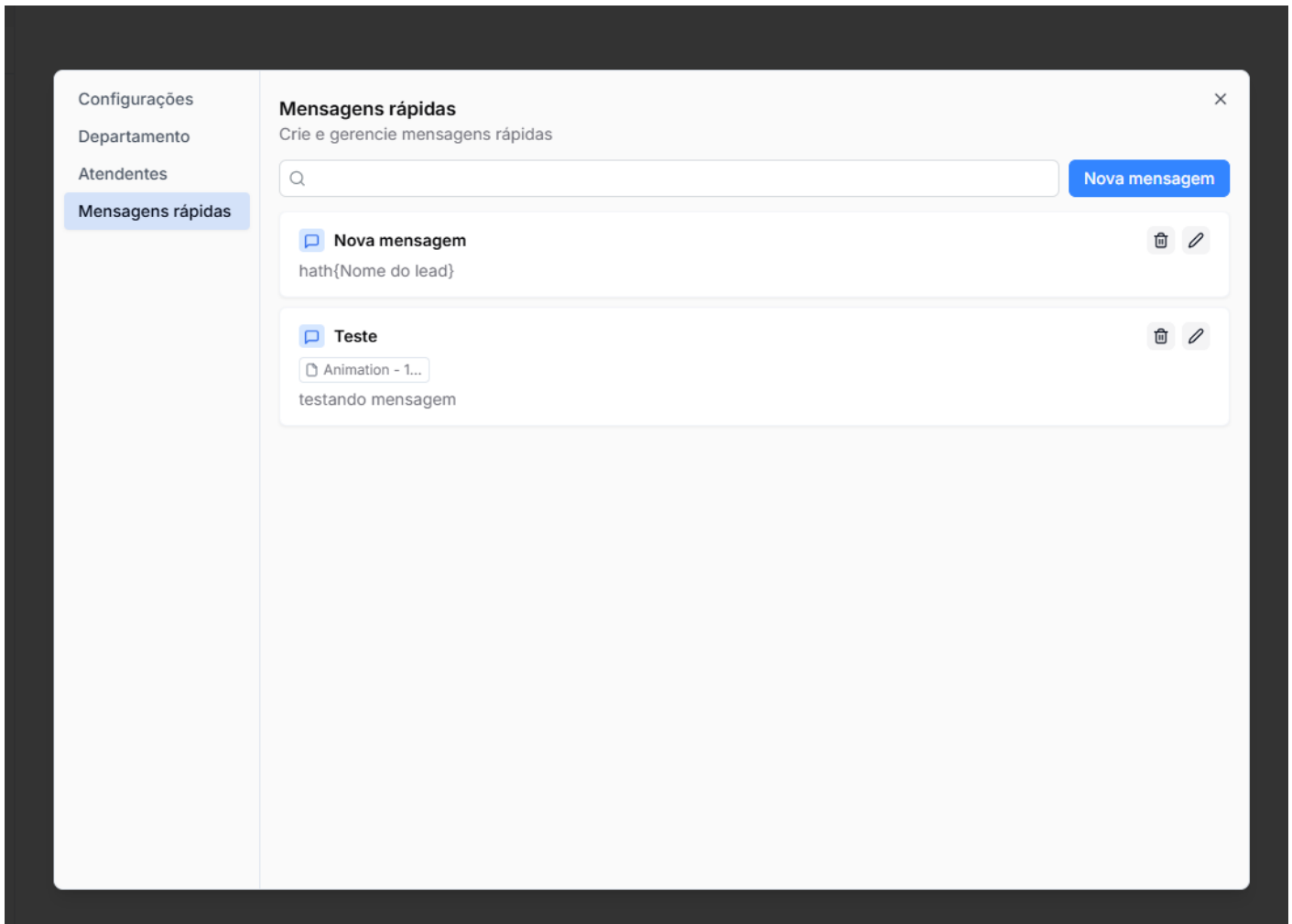
4.3 Associação a Departamentos

- Um atendente pode estar vinculado a um ou mais departamentos.
- Para associar um atendente a um departamento:
 - Acesse a aba **Atendentes**.
 - Selecione o atendente desejado.
 - Na seção **Departamentos**, marque as opções correspondentes.

- Clique em **Salvar** para aplicar as alterações.

Etapa 5: Respostas rápidas

- Acesse a aba **Mensagens Rápidas**.
- Clique em **Nova mensagem** para criar um novo template.
- Para editar ou excluir mensagens existentes, utilize os ícones de **edição** ou **lixeira**.



Revision #7

Created 17 March 2025 18:09:54 by Nathan Souza

Updated 30 April 2025 18:20:55 by Scharlice Maria Marscharll de lima