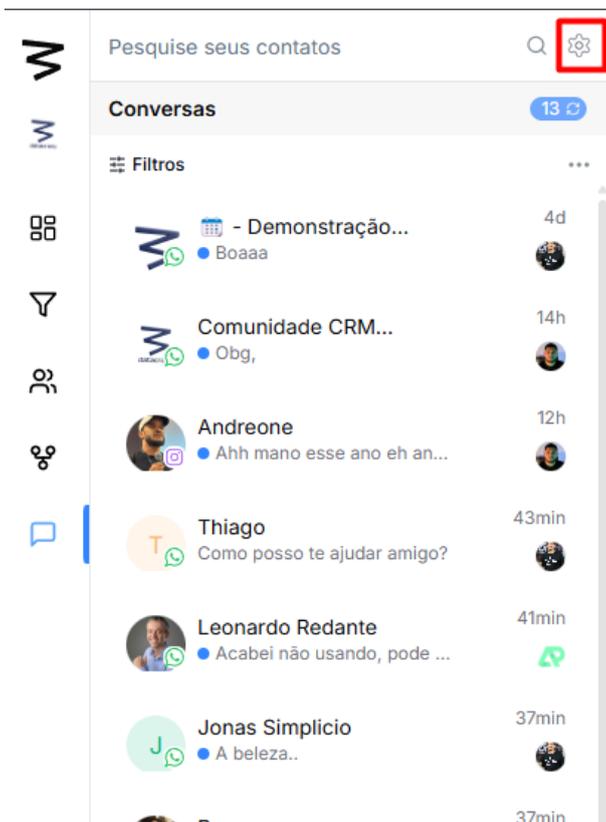


# Permissões de atendente de multiatendimento

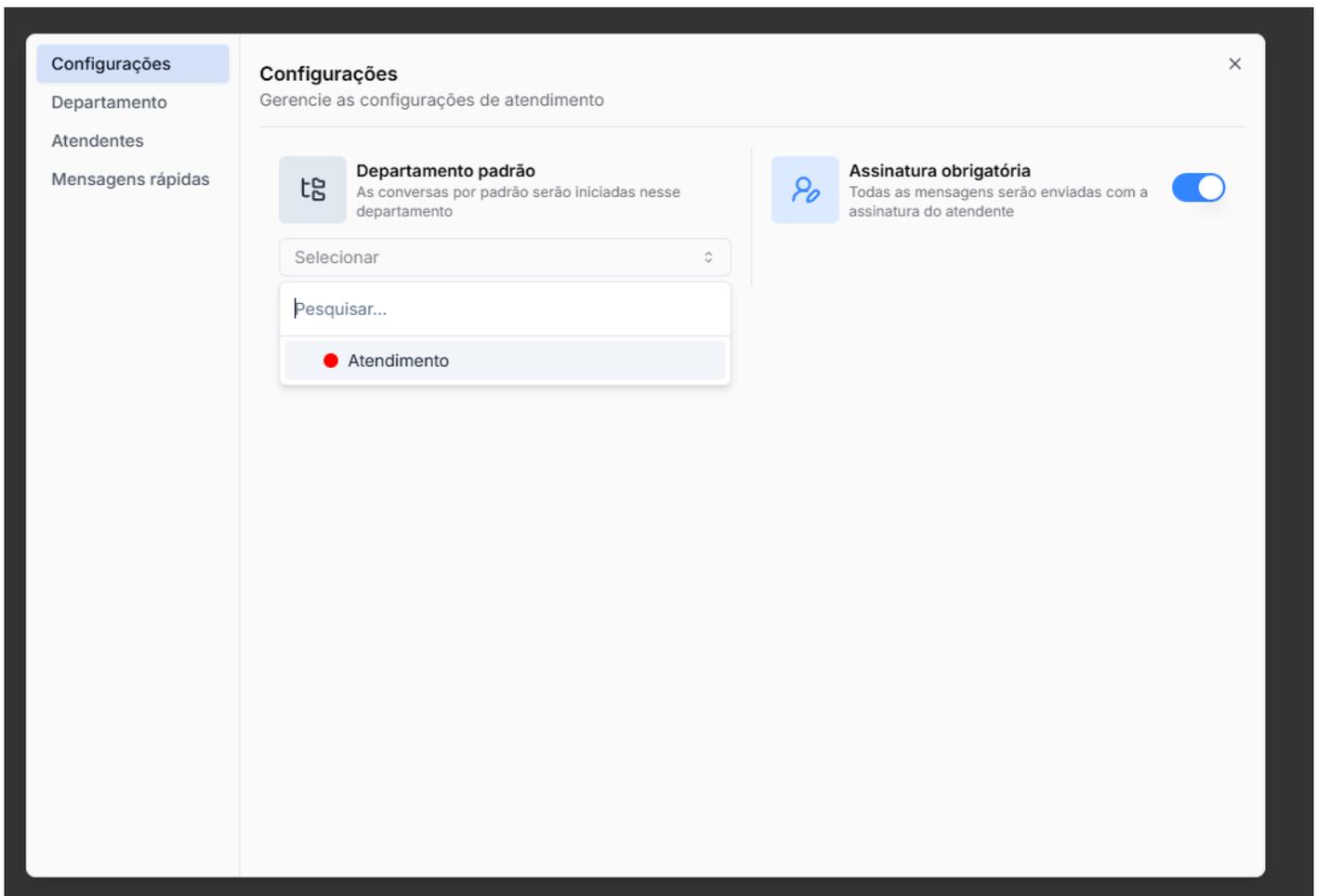
## Etapa 1: Acessando as configurações de multiatendimento

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



## Etapa 2: Configurações de atendimento

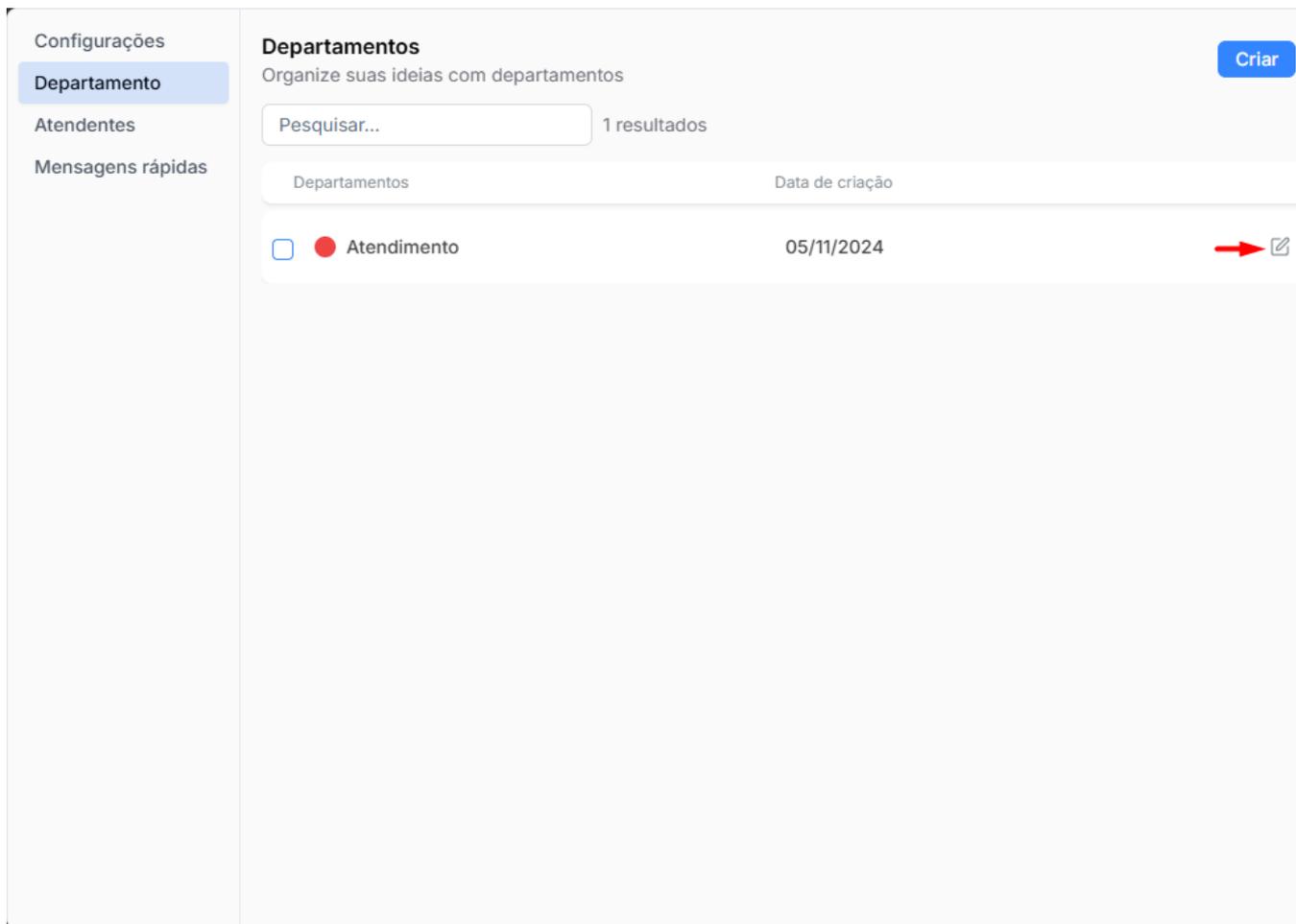
- Clicando no ícone de configurações você acessa a tela com as opções
  - Departamento padrão
  - Assinatura obrigatória



## 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.



The screenshot shows a web interface for managing departments. On the left is a sidebar with navigation options: 'Configurações', 'Departamento' (highlighted), 'Atendentes', and 'Mensagens rápidas'. The main content area is titled 'Departamentos' with the subtitle 'Organize suas ideias com departamentos' and a 'Criar' button. Below the title is a search bar containing 'Pesquisar...' and a result count of '1 resultados'. A table lists the departments with columns for 'Departamentos' and 'Data de criação'. One entry is visible: 'Atendimento' with a red dot, created on '05/11/2024'. To the right of this entry is a red arrow pointing to an edit icon.

Departamentos	Data de criação
<input type="checkbox"/> ● Atendimento	05/11/2024

## Etapa 4: Atendentes

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

The screenshot shows the user settings for Nathan Souza. On the left, a sidebar contains 'Configurações', 'Departamento', 'Atendentes', and 'Mensagens rápidas'. The 'Atendentes' section lists several users, with Nathan Souza selected. The main panel for Nathan Souza includes a search bar, a 'Visualização do atendente' section with a default setting 'O atendente sempre pode ver as conversas atribuídas a ele', and two other settings: 'Permitir ver conversas de outros atendentes' (disabled) and 'Desabilitar conversas sem atendentes' (disabled). The 'Conexões' section lists various APIs with toggle switches: 'Suporte DC Evolution API', 'Iphone Andreone Z-API', 'crm.datacrazy Instagram API', and 'Datacrazy Cloud API'. The 'Departamentos' section shows 'Atendimento' as the assigned department. A 'Salvar' button is at the bottom right.

## 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

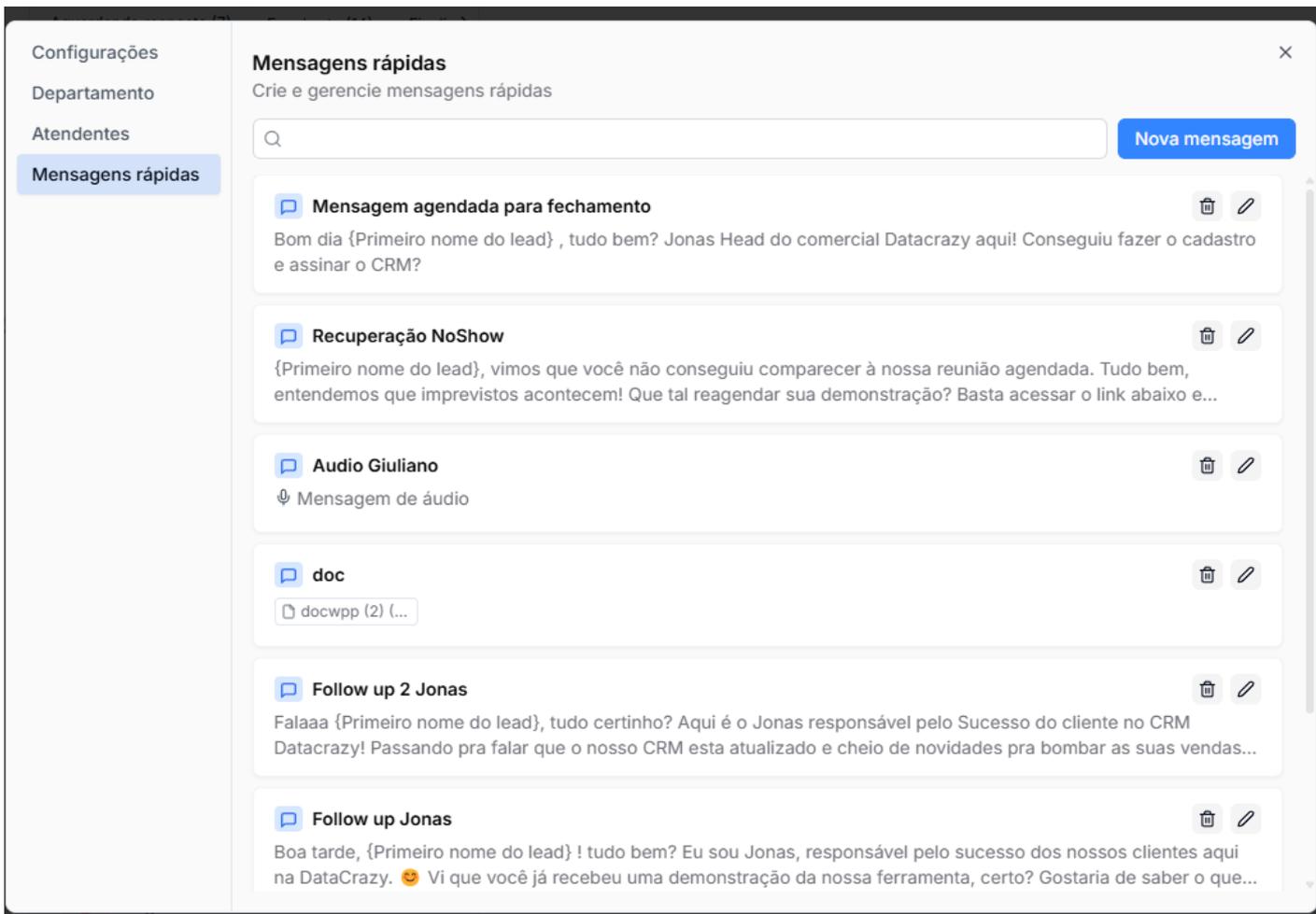
- Atendentes podem ter acesso limitado a determinadas conexões (APIs, integrações, plataformas externas).
- A opção **Limitar acesso do atendente para conexões específicas** permite restringir o uso apenas a conexões liberadas para ele.

## 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**.



The screenshot displays the 'Mensagens rápidas' (Quick Messages) interface. On the left, a sidebar contains navigation options: 'Configurações', 'Departamento', 'Atendentes', and 'Mensagens rápidas' (highlighted). The main area is titled 'Mensagens rápidas' and includes a search bar and a 'Nova mensagem' button. Below are six message templates, each with a title, a preview of the message content, and icons for deletion and editing.

**Mensagens rápidas**  
Crie e gerencie mensagens rápidas

Q

**Nova mensagem**

**Mensagem agendada para fechamento**  
Bom dia {Primeiro nome do lead} , tudo bem? Jonas Head do comercial Datacrazy aqui! Conseguiu fazer o cadastro e assinar o CRM?

**Recuperação NoShow**  
{Primeiro nome do lead}, vimos que você não conseguiu comparecer à nossa reunião agendada. Tudo bem, entendemos que imprevistos acontecem! Que tal reagendar sua demonstração? Basta acessar o link abaixo e...

**Audio Giuliano**  
📎 Mensagem de áudio

**doc**  
📎 docwpp (2) (...)

**Follow up 2 Jonas**  
Falaaa {Primeiro nome do lead}, tudo certinho? Aqui é o Jonas responsável pelo Sucesso do cliente no CRM Datacrazy! Passando pra falar que o nosso CRM esta atualizado e cheio de novidades pra bombar as suas vendas...

**Follow up Jonas**  
Boa tarde, {Primeiro nome do lead} ! tudo bem? Eu sou Jonas, responsável pelo sucesso dos nossos clientes aqui na DataCrazy. 😊 Vi que você já recebeu uma demonstração da nossa ferramenta, certo? Gostaria de saber o que...

Revisão #5

Criado 17 março 2025 13:09:54 por Nathan Souza

Atualizado: 21 março 2025 19:26:47 por Nathan Souza