

Guia do Gestor

Versão: 1

Data de criação: 28 de maio de 2024

Índice

1. O que há de novo?	4
2. Introdução	5
3. Contexto	7
3.1. Widget	7
3.2. Turnos dos operadores	7
3.3. Atribuição de acesso aos colaboradores	7
4. Estatísticas	10
4.1. Estatísticas completas	10
4.2. Carregamento de projetos	19
4.3. Operadores	19
4.3.1. Turnos encerrados	19
4.3.2. Tempo do operador	24
4.3.3. Atividade do operador	25
4.4. Colaboradores	25
4.5. Chatbot	26
5. Relatórios	30
5.1. Tipos de relatórios	31
5.1.1. Relatório do histórico de conversas	31
5.1.2. Relatórios de turnos no Reddy	32
6. Histórico de conversas	34
6.1. Criar um relatório do histórico de conversas	36
6.2. Lista de conversas	38
6.3. Conversas completas	39
6.4. Verificações	42
6.4.1. Operador	44
6.4.2. Operador sênior	45
6.4.3. Moderador, moderador com restrições	46
6.4.4. Gestor, administrador	48
7. Lista de colaboradores	50
8. Frases rápidas	52
8.1. Editar frases rápidas	52
9. Chatbot	53
9.1. Intenções	53
9.1.1. Criar uma intenção	53

9.1.2. Editar uma intenção	54
9.1.3. Copiar uma intenção	55
9.1.4. Eliminar uma intenção	55
9.2. Configuração de pesquisa.....	55
9.2.1. Criar uma configuração de pesquisa	55
9.2.2. Editar uma configuração de pesquisa.....	56
9.2.3. Eliminar uma configuração de pesquisa.....	56
10. Notificações.....	58
10.1. Notificações recebidas.....	58
10.1.1. Gerir notificações recebidas.....	58
10.1.2. Princípios de orientação para quem recebe notificações.....	58
10.2. Notificações enviadas	62
10.2.1. Enviar notificações.....	62

1. O que há de novo?

Esta secção descreve as alterações introduzidas a partir de 25 de abril de 2024.

Tabela 1-1 Alterações introduzidas na última atualização

FERRAMENTA	PÁGINA	DESCRIÇÃO
Painel de administração	Histórico de conversas	O número de litígios numa verificação de conversa é limitado a um.
Painel de administração	Histórico de conversas	Foi adicionada a possibilidade de guardar o estado de elementos flexíveis.
Painel de administração	Histórico de conversas	Foi adicionado o filtro O problema do cliente ficou resolvido .
Painel de administração	Histórico de conversas	Agora, as mensagens do sistema na conversa são apresentadas para todas as funções dos colaboradores.
Painel de administração	Histórico de conversas	A apresentação da etiqueta de resposta longa foi alterada.
Painel de administração	Relatórios → Relatório do histórico de conversas	Foi adicionada uma lista de etiquetas de bot à secção de informações sobre a conversa. O nome da coluna Etiquetas foi alterado para Etiquetas do operador .
Painel de administração	Estatísticas → Chatbot	Os utilizadores com a função <i>Moderador com restrições</i> têm agora acesso à secção de estatísticas do chatbot.
Painel de administração, Área de trabalho	Histórico de conversas	Foi adicionada uma mensagem de serviço com informações fornecidas por um bot externo.
Widget	Widget	O procedimento pós-inquérito foi alterado: o cliente só pode responder uma vez se o seu problema foi resolvido ou não. Os pedidos de classificação só são enviados após o encerramento da conversa e não depois de clicar no botão "Marcar como resolvida".
Widget	Widget	Foi adicionada a possibilidade de gerir as notificações de som.
Área de trabalho	Atendimento de clientes	Foi adicionado um botão para fixar a conversa.

2. Introdução

O sistema **Consultant** foi criado para prestar apoio aos clientes. Os clientes contactam-nos para obter ajuda com problemas técnicos, problemas de serviço ou erros e para solicitar informações adicionais sobre as suas questões.

O **Consultant** é constituído por três partes principais:

1. O painel de administração, que é uma ferramenta de gestão do sistema. Armazena os dados dos colaboradores, o histórico das conversas entre os operadores e os clientes, as estatísticas resultantes dessas conversas, o chatbot e o histórico das interações com o mesmo, bem como informações gerais sobre os sites ligados ao sistema, relatórios sobre o desempenho dos funcionários, etc.
2. Um widget é uma janela de diálogo com um consultor online que é colocada em sites. A funcionalidade também é utilizada em aplicações independentes para iOS e Android. Os clientes escrevem as suas perguntas nos widgets de apoio para obterem ajuda de um consultor.
3. A área de trabalho do operador é a sua ferramenta de trabalho, o seu escritório para atender clientes. É aqui que o operador processa os pedidos recebidos dos clientes, atribui etiquetas (tópicos) às conversas com os clientes, deixa os comentários necessários e também personaliza o ambiente de trabalho (adaptando as definições e criando e editando modelos de frases rápidas), teclas de atalho, etc. Todo o histórico das comunicações dos clientes e da sua correspondência com os operadores é guardado numa base de dados e apresentado no painel de administração.

Tabela 2-1 Endereços para aceder ao Consultant

Painel de administração	• https://office.suphelper.com – para acesso fora da Federação Russa. • https://office.suphelper.ru – para acesso na Federação Russa.
Área de trabalho do operador	• https://workspace.suphelper.com – para acesso fora da Federação Russa. • https://workspace.suphelper.ru – para acesso na Federação Russa.
Widget de apoio	No site do Consultant integrado no sistema.

O sistema suporta os seguintes idiomas:

- Inglês
- Russo
- Alemão
- Francês
- Espanhol
- Português
- Turco
- Persa
- Árabe
- Hindi
- Coreano
- Japonês

3. Contexto

3.1. Widget

O cliente contacta a equipa de apoio através de um widget num site ou numa aplicação, através de um bot do Telegram ou através de outros canais. A funcionalidade disponível para o cliente pode variar em função do método.

Antes de contactar um operador, o cliente recebe mensagens de serviço, interage com um bot e recebe respostas através do mesmo. Se não for possível encontrar uma resposta adequada, o cliente é convidado a reformular a pergunta e é apresentado um botão para ligar ao operador. Se ainda não houver resposta, o processo de contacto com um operador inicia-se automaticamente.

O pedido é colocado numa fila de espera se existirem operadores online com o projeto, o idioma e o país de registo adequados e o estatuto de serviço de apoio ao cliente VIP.

Se não for possível encontrar um operador com um idioma adequado para o cliente, este é convidado a escolher um idioma numa lista de idiomas alternativos dos operadores atualmente disponíveis. O processo de seleção também tem em conta o país de registo. Após a seleção do idioma, é selecionado um operador. O idioma selecionado só é utilizado para o atendimento em curso. O cliente não pode alterar o idioma enquanto estiver na fila de espera. Se todos os operadores com idiomas alternativos de atendimento estiverem ocupados, são apresentadas ao cliente, após um período específico definido pelo parceiro, mensagens do sistema a solicitar-lhe que aguarde. Após 59 minutos, se não forem recebidas novas mensagens, a conversa é encerrada.

O cliente vê o estado da mensagem: a enviar, enviada, lida. O operador pode gerir as notificações de som, usar emojis e enviar ficheiros a partir do seu dispositivo ou da área de transferência.

Após o encerramento da conversa, é solicitado ao cliente que avalie o atendimento, indique se o seu problema foi resolvido e atribua uma classificação de 1 a 5. A classificação só é considerada para os dois parâmetros: se apenas um for preenchido, a classificação não é tida em conta.

3.2. Turnos dos operadores

Um turno tem início quando o operador inicia sessão no sistema e termina uma hora depois de o operador terminar sessão no sistema. Se o operador terminar sessão, mas o intervalo entre o termo e o novo início de sessão for inferior a uma hora, o turno anterior continua.

Cerca de um minuto depois de encerrar o separador Área de trabalho, o operador fica offline.

1,5 a 2 horas depois de o operador fechar o separador Área de trabalho ou de clicar em “Terminar sessão sem terminar o turno”, o sistema encerra automaticamente o turno. O sistema encerra automaticamente o turno se o operador estiver offline durante uma hora. Quando o operador voltar a iniciar sessão, não será convidado a continuar a turno. A data da última atividade será considerada como o fim do turno, ou seja, não haverá uma hora adicional. Se o operador voltar a iniciar sessão na Área de trabalho ao fim de duas horas, inicia um novo turno e o anterior é encerrado.

3.3. Atribuição de acesso aos colaboradores

As funções, os grupos de colaboradores e os projetos são mecanismos de atribuição de acesso a várias páginas aos colaboradores.

Os direitos de acesso são atribuídos da seguinte forma:

- Um **administrador** tem acesso total, trata das definições de projetos, idiomas, colaboradores, grupos de colaboradores e da base de conhecimentos e reúne estatísticas. **Uma pessoa com esta função tem acesso a todos os grupos e a todos os utilizadores, mesmo que não seja membro desses grupos. Esta função é a única que pode criar, editar e eliminar grupos.**
- Um **gestor** supervisiona os moderadores, verifica as conversas e reúne estatísticas. **Uma pessoa com esta função tem acesso apenas aos colaboradores (e ao conteúdo relacionado) com os quais partilha a participação em grupos, de acordo com os direitos da função atribuída. Uma pessoa com esta função vê apenas os grupos de que é membro.**
- Um **moderador** supervisiona os operadores, verifica as conversas e vê todas as interações com os clientes. **Uma pessoa com esta função tem acesso apenas ao conteúdo dos colaboradores com os quais partilha a participação em grupos, de acordo com os direitos da função atribuída. Uma pessoa com esta função vê apenas os grupos de que é membro.**
- Um **moderador com restrições** supervisiona os operadores e verifica as conversas, mas apenas num número restrito de projetos. **Uma pessoa com esta função tem acesso apenas ao conteúdo dos colaboradores que fazem parte do mesmo projeto. A visibilidade de um colaborador com esta função é limitada a projetos e aos conteúdos relacionados. Um moderador com restrições não tem acesso a grupos.**
- Um **operador sénior** supervisiona uma equipa de operadores com os quais partilha a participação em grupos, participa em verificações de conversas e reúne estatísticas de operadores. **Uma pessoa com esta função tem acesso apenas ao conteúdo dos colaboradores com os quais partilha a participação em grupos, de acordo com os direitos da função atribuída. Uma pessoa com esta função vê apenas os grupos de que é membro.**
- Um **operador** aconselha os clientes. **Uma pessoa com esta função tem acesso apenas ao conteúdo dos colaboradores com os quais partilha a participação em grupos, de acordo com os direitos da função atribuída. Uma pessoa com esta função vê apenas os grupos de que é membro.**

Tabela 3-1 Acesso às páginas de acordo com a função do colaborador

	ADMINISTRADOR	GESTOR	MODERADOR, MODERADOR COM RESTRIÇÕES	OPERADOR SÉNIOR	OPERADOR
Estatísticas	✓	✓	✓	✓	✓
Estatísticas → Estatísticas completas	✓	✓	✓/X	X	X
Estatísticas → Carregamento de projetos	✓	✓	X	X	X
Estatísticas → Operadores → Turnos encerrados	✓	✓	✓	✓	✓
Estatísticas → Operadores → Tempo do operador	✓	✓	✓	✓	✓
Estatísticas → Operadores → Atividade do operador	✓	✓	✓	✓	✓

Tabela 3-1 Acesso às páginas de acordo com a função do colaborador

	ADMINISTRADOR	GESTOR	MODERADOR, MODERADOR COM RESTRIÇÕES	OPERADOR SÊNIOR	OPERADOR
Estatísticas → Colaboradores	✓	✓	✓	×	×
Estatísticas → Chatbot	✓	✓	✓	×	×
Relatórios	✓	✓	✓	×	×
Relatórios → Relatório do histórico de conversas	✓	✓	✓	×	×
Histórico de conversas	✓	✓	✓	✓	✓
Colaboradores → Lista de colaboradores	✓	✓	✓	✓	×
Frases rápidas	✓	✓	✓	✓	✓
Chatbot	✓	✓	×	×	×
Chatbot → Intenções	✓	✓	×	×	×
Chatbot → Configuração de pesquisa	✓	✓	×	×	×
Notificações	✓	✓	✓	✓	✓

4. Estatísticas

Uma secção do menu para visualizar dados relativos a um período.

4.1. Estatísticas completas

Uma página de resumo que apresenta as principais estatísticas.

Por predefinição, é apresentado um resumo dos últimos três dias. A página contém filtros  para filtrar por projeto, idioma, país de registo e intervalo de tempo.

A parte superior da página contém estatísticas básicas.

Tabela 4-1 Principais estatísticas

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
Offered chats	O número de conversas em que o cliente ou o bot ligou a um operador.	$OC = \sum D_{op}$, em que D_{op} é um diálogo em que o cliente ou o bot ligou a um operador.
Handled chats	O número de conversas que foram encerradas como Resolvidas ou Respondidas .	$HC = \sum (D_{Res} + D_{Ans})$, em que D_{Ans} – é uma conversa com o estado Respondida . D_{Res} – é uma conversa com o estado Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador.
SL (Service Level)	% de pedidos processados durante o período de 300 segundos na fila de espera.	$SL = \frac{\sum (D_{ResFast} + D_{AnsFast})}{\sum (D_{Ans} + D_{Res} + D_{Mis})}$, em que $D_{AnsFast}$ é uma conversa com o estado Respondida que o primeiro operador abriu pela primeira vez menos de 301 segundos após a sua receção.

Tabela 4-1 Principais estatísticas

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
		$D_{ResFast}$ é uma conversa com o estado Resolvida que o primeiro operador abriu pela primeira vez menos de 301 segundos após a sua receção. D_{Ans} — é uma conversa com o estado Respondida. D_{Res} — é uma conversa com o estado Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador. D_{Mis} — é uma conversa com o estado Não respondida que foi atribuída a, pelo menos, um operador.
AR (Abandonment Rate)	% de pedidos não respondidos em relação ao total recebido.	$AR = \frac{\sum(D_{Ans} + D_{Res} + D_{Mis})}{\sum(D_{Mis})}$ em que D_{Ans} — é uma conversa com o estado Respondida. D_{Res} — é uma conversa com o estado Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador. D_{Mis} — é uma conversa com o estado Não respondida que foi atribuída a, pelo menos, um operador.

Tabela 4-1 Principais estatísticas

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
Missed from queue	% de pedidos não respondidos na fila de espera.	$MisFQ = \frac{\sum(D_{MisNoOp})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res} + D_{Mis})}$ em que $D_{MisNoOp}$ é uma conversa com o estado Não respondida na qual o cliente ou o bot ligou a um operador, mas nenhum foi adicionado. D_{Ans} – é uma conversa com o estado Respondida. D_{Res} – é uma conversa com o estado Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador. D_{Mis} – é uma conversa com o estado Não respondida em que o cliente ou o bot ligou a um operador.
Missed by operator	% de pedidos não respondidos pelos operadores.	$MisOp = \frac{\sum(D_{Mis})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res} + D_{Mis})}$ em que D_{Ans} – é uma conversa com o estado Respondida. D_{Res} – é uma conversa com o estado Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador. D_{Mis} – é uma conversa com o estado Não respondida que foi atribuída a, pelo menos, um operador.

Tabela 4-1 Principais estatísticas

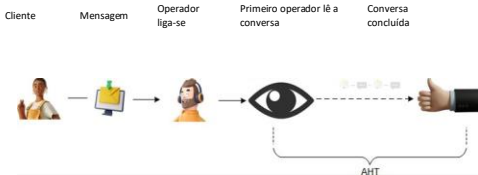
NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
Resolved contacts	% de pedidos com o estado Resolvido.	$ReCo = \frac{\sum(D_{Res})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ em que D_{Res} – é uma conversa com o estado Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador. D_{Ans} – é uma conversa com o estado Respondida.
AHT (Average Handling Time)	A duração média do processamento de conversas pela equipa de apoio. 	$HT = Date_2 - Date_1$, em que $Date_1$ – é a hora em que o primeiro operador leu a conversa pela primeira vez. $Date_2$ – é a hora em que a conversa foi encerrada. $AHT = \frac{\sum(HT)}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ em que HT – é o período durante o qual a conversa esteve em curso. D_{Res} – é uma conversa com o estado Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador. D_{Ans} – é uma conversa com o estado Respondida.
Response time	Tempo médio da primeira resposta.	$T_{Res} = Date_2 - Date_1$, em que

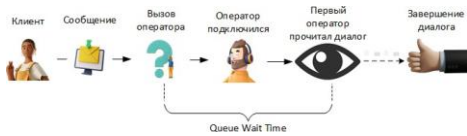
Tabela 4-1 Principais estatísticas

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
		$Date_2$ – a hora da primeira mensagem do primeiro operador na conversa. $Date_1$ – a hora da primeira chamada para o operador realizada por um bot ou um cliente. $RT = \frac{\sum(T_{Res})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ em que T_{Res} – é o tempo decorrido até ao pedido ser colocado na fila de espera e ser lido pelo primeiro operador. D_{Res} – é uma conversa com o estado Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador. D_{Ans} – é uma conversa com o estado Respondida.
Reaction time	Tempo médio de reação.	$T_R = Date_2 - Date_1$, em que $Date_2$ – é a hora da primeira mensagem de qualquer operador. $Date_1$ – é a hora em que o primeiro operador leu a conversa pela primeira vez. $ReT = \frac{\sum(T_R)}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ em que

Tabela 4-1 Principais estatísticas

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
		T_R — é o período decorrido entre a primeira leitura da conversa e a primeira resposta para conversas com o estado Resolvida e Respondida que foram atribuídas a, pelo menos, um operador. D_{Res} — é uma conversa com o estado Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador. D_{Ans} — é uma conversa com o estado Respondida .
Close-wait Time	O tempo médio decorrido até ao encerramento de uma conversa. 	$T_{Cw} = Date_2 - Date_1$, em que $Date_2$ — é a hora em que o operador clica no botão Marcar como resolvida . $Date_1$ — é a hora da última mensagem do cliente ou do operador na conversa. $C_{wT} = \frac{\sum(T_{Cw})}{\sum(D_{Res})}$, em que T_{Cw} é o período decorrido entre a última mensagem na conversa e o clique no botão Marcar como resolvida . D_{Res} é uma conversa com o estado Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador.
Queue Wait Time	O tempo médio que uma conversa aguarda na fila de espera por um operador.	$T_{QW} = Date_2 - Date_1$, em que

Tabela 4-1 Principais estatísticas

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
		$Date_2$ — é a hora em que o primeiro operador leu a conversa pela primeira vez. $Date_1$ — é a hora do primeiro pedido para selecionar um operador. $QWT = \frac{\sum(T_{QW})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ em que T_{QW} — é o período decorrido entre o pedido para selecionar um operador e a primeira leitura, para conversas com o estado Resolvida ou Respondida. D_{Res} — é uma conversa com o estado Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador. D_{Ans} — é uma conversa com o estado Respondida.

Na parte central da página, existe um gráfico de resoluções de conversas com os níveis de serviço, as conversas processadas e as taxas de abandono.

Tabela 4-2 Como são calculados os indicadores do gráfico

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
SL (Service Level)	O número de conversas processadas durante o período de 300 segundos na fila de espera.	$SL_{count} = \sum(D_{ResFast} + D_{AnsFast})$ em que $D_{AnsFast}$ é uma conversa com o estado Respondida que o primeiro operador abriu pela primeira vez menos de 301 segundos após a sua receção.

Tabela 4-2 Como são calculados os indicadores do gráfico

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
		$D_{ResFast}$ é uma conversa com o estado Resolvida que o primeiro operador abriu pela primeira vez menos de 301 segundos após a sua receção.
Handled chats	O número de conversas que foram encerradas como Resolvidas ou Respondidas e cujo processamento demorou 300 ou mais segundos após serem colocadas na fila de espera.	$HC_{count} = \sum (D_{ResSlow} + D_{AnsSlow})$ em que $D_{AnsSlow}$ – é uma conversa com o estado Respondida que o primeiro operador abriu pela primeira vez mais de 300 segundos após a sua receção. $D_{ResSlow}$ – é uma conversa com o estado Resolvida que o primeiro operador abriu pela primeira vez mais de 300 segundos após a sua receção.
Abandonment rate	O número de pedidos não respondidos em que o cliente ou o bot ligou a um operador.	$AR_{count} = \sum (D_{Mis})$, em que D_{Mis} é uma conversa com o estado Não respondida na qual o cliente ou o bot ligou a um operador.

As estatísticas relativas à satisfação do cliente são apresentadas a seguir ao gráfico.

Tabela 4-3 CX metrics

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
Amount of customers	O número de clientes que responderam a perguntas sobre a qualidade do atendimento.	$AoC = \sum D_{Rated}$, em que

Tabela 4-3 CX metrics

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
		D_{Rated} é uma conversa com o estado Resolvida que foi classificada pelo cliente.
RR (Response Rate)	% de clientes que responderam a perguntas sobre a qualidade do atendimento.	$RR = \frac{\sum(D_{Rated})}{\sum(D_{Res})}$, em que D_{Rated} é uma conversa com o estado Resolvida que foi classificada pelo cliente. D_{Res} é uma conversa com o estado Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador.
FCR (First Call Resolution)	% de clientes que afirmam que o seu problema ficou plenamente resolvido.	$FCR = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$, em que $D_{Resolved}$ é uma conversa com o estado Resolvida para a qual o cliente indicou que o seu problema ficou resolvido. D_{Rated} é uma conversa com o estado Resolvida , na qual o cliente respondeu se a sua questão ficou ou não resolvida.
CSAT (Customer Satisfaction Score)	% de clientes satisfeitos com o atendimento.	$CSAT = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$, em que $D_{Resolved}$ é uma conversa com o estado Resolvida , à qual o cliente atribuiu uma classificação de 4 ou 5.

Tabela 4-3 CX metrics

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
		D_{Rated} é uma conversa com o estado Resolvida , à qual o cliente atribuiu uma classificação.

Na parte inferior da página, são apresentados gráficos com classificações do apoio ao cliente. Aplicam-se à totalidade da conversa e não a um operador específico. As respostas à pergunta são apresentadas à esquerda.

“Resolvemos o seu problema?” (First Call Resolution). À direita, é apresentado um gráfico de barras com classificações de um a cinco, o número de classificações em cada categoria e uma visualização do Nível de Satisfação dos Clientes.

4.2. Carregamento de projetos

Uma página para visualizar os carregamentos de projetos.

A página contém filtros  para filtrar por intervalo de tempo, projeto, idioma e país de registo.

Tabela 4-4 Estatísticas do projeto

Conversas na fila de espera	O número de conversas na fila de espera.
Operadores online	O número de operadores que estão a trabalhar.
Operadores em pausa	O número de operadores que estão num turno, mas não estão online.
Operadores offline	O número de operadores que não estão num turno.

4.3. Operadores

Um item de menu que contém páginas com estatísticas dos operadores.

4.3.1. Turnos encerrados

Uma página para visualizar as principais estatísticas relativas a turnos encerrados de operadores.

A página contém filtros  para filtrar por intervalo de tempo, grupo e operador.

Tabela 4-5 Colunas da página “Turnos encerrados”

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
Operador	A alcunha e o nome de utilizador do operador.	
Turnos	Lista de turnos do operador durante o período.	
Tempo online	O tempo durante o qual o operador esteve no estado “Online”.	
Tempo em pausa	O tempo durante o qual o operador esteve no estado “Em pausa”.	
Processadas (Resolvidas + Respondidas)	O número de conversas que foram encerradas como Resolvidas ou Respondidas .	$HC = \sum (D_{Res} + D_{Ans})$, em que D_{Ans} — é uma conversa com o estado Respondida . D_{Res} — é uma conversa com o estado Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador.
Resolvidas	O número de conversas que o operador encerrou manualmente. Aplica-se mesmo que o operador não tenha enviado qualquer resposta ao cliente na conversa. As conversas inibidas também são consideradas como resolvidas.	
Ignoradas	O número de conversas em que um operador visualizou, pelo menos, uma mensagem, mas não deixou qualquer resposta ao cliente, não fechou a conversa manualmente nem a transferiu para outro operador.	
Não respondidas	O número de conversas em que um operador não visualizou as mensagens, não deixou qualquer resposta ao cliente, não fechou o diálogo manualmente nem transferiu a conversa para outro operador.	
Transferidas	O número de conversas que um operador transferiu para outro operador.	

Tabela 4-5 Colunas da página “Turnos encerrados”

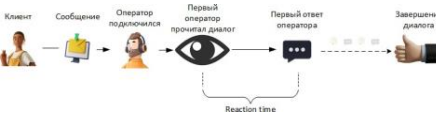
NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
Sem erros	O número de conversas para as quais o operador recebeu a classificação “Sem erros” durante uma verificação.	
Recomendação	O número de conversas para as quais o operador recebeu a classificação “Recomendação” durante uma verificação.	
Erro	O número de conversas para as quais o operador recebeu a classificação “Erro” durante uma verificação.	
AHT	A duração média do processamento de conversas pela equipa de apoio. 	$HT = Date_2 - Date_1$, em que $Date_1$ — é a hora em que o primeiro operador leu a conversa pela primeira vez. $Date_2$ — é a hora em que a conversa foi encerrada. $AHT = \frac{\sum(HT)}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$, em que HT — é o período durante o qual a conversa esteve em curso. D_{Res} — é uma conversa com o estado Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador. D_{Ans} — é uma conversa com o estado Respondida.
Reaction time	Tempo médio de reação. 	$T_R = Date_2 - Date_1$, em que $Date_2$ — é a hora da primeira mensagem de qualquer operador.

Tabela 4-5 Colunas da página “Turnos encerrados”

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
		$Date_1$ é a hora em que o primeiro operador leu a conversa pela primeira vez. $ReT = \frac{\sum(T_R)}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$, em que T_R – é o período decorrido entre a primeira leitura da conversa e a primeira resposta para conversas com o estado Resolvida e Respondida que foram atribuídas a, pelo menos, um operador. D_{Res} – é uma conversa com o estado Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador. D_{Ans} – é uma conversa com o estado Respondida.
Close-wait Time	O tempo médio decorrido até ao encerramento de uma conversa. 	$T_{Cw} = Date_2 - Date_1$, em que $Date_2$ – é a hora em que o operador clica no botão Marcar como resolvida. $Date_1$ – é a hora da última mensagem do cliente ou do operador na conversa. $CwT = \frac{\sum(T_{Cw})}{\sum(D_{Res})}$, em que T_{Cw} é o período decorrido entre a última mensagem na conversa e o clique no botão Marcar como resolvida.

Tabela 4-5 Colunas da página “Turnos encerrados”

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
		D_{Res} é uma conversa com o estado Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador.
FCR	% de clientes que afirmam que o seu problema ficou plenamente resolvido.	$FCR = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$, em que $D_{Resolved}$ é uma conversa com o estado Resolvida para a qual o cliente indicou que o seu problema ficou resolvido. D_{Rated} é uma conversa com o estado Resolvida , na qual o cliente respondeu se a sua questão ficou ou não resolvida.
CSAT	% de clientes satisfeitos com o atendimento.	$CSAT = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$, em que $D_{Resolved}$ é uma conversa com o estado Resolvida , à qual o cliente atribuiu uma classificação de 4 ou 5. D_{Rated} é uma conversa com o estado Resolvida , à qual o cliente atribuiu uma classificação.

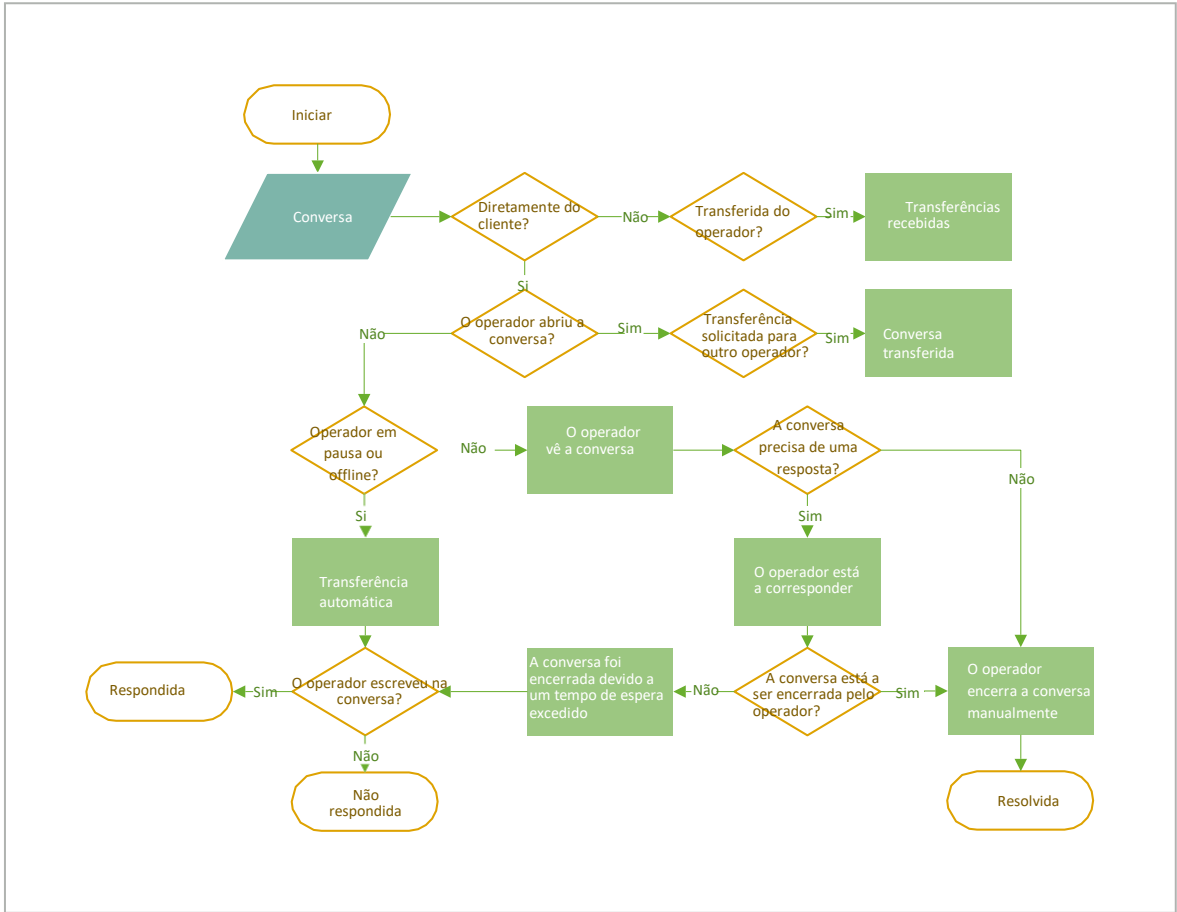


Figura 1 4-1 Sistema para determinar as estatísticas do operador relativas a uma conversa

4.3.2. Tempo do operador

Uma página com uma tabela de estatísticas sobre o período em que o operador trabalhou. A página contém filtros  para filtrar por intervalo de tempo, grupo e operador.

Tabela 4-6 Colunas da página “Tempo do operador”

NOME	DESCRIÇÃO
Operador	Nome e nome de utilizador do operador.
Turnos	O número de turnos trabalhados no período selecionado. As datas de início do primeiro e do último turno na seleção.  Nota: Para uma visualização pormenorizada dos turnos, clique no número que reflete o número de turnos.
Trabalhadas	O número de horas trabalhadas.
Em pausa	O tempo passado em pausa.

Tabela 4-6 Colunas da página “Tempo do operador”

NOME	DESCRIÇÃO
Offline	O tempo passado offline.

4.3.3. Atividade do operador

Uma página para visualizar estatísticas sobre a distribuição das horas de trabalho dos operadores.

- Os períodos em que o operador esteve online são apresentados a verde.
- Os períodos em que o operador esteve offline são apresentados a cinzento.
- Os períodos em que o operador esteve em pausa são apresentados a amarelo.

Estão disponíveis filtros  por data, projeto, idioma, dispositivo, grupo e operadores.

Tabela 4-7 Colunas das estatísticas da atividade do operador

NOME	DESCRIÇÃO
Operador	O nome (algunha) e o nome de utilizador do operador.
Estado	O estado atual.
Gráfico	Visualização dos estados do operador num período.

4.4. Colaboradores

Página para visualizar estatísticas sobre os colaboradores com as funções **Administrador**, **Gestor**, **Moderador**, **Moderador com restrições** ou **Operador sénior**. A página contém filtros  para filtrar por colaborador e intervalo de tempo.

Tabela 4-8 Colunas da página “Colaboradores”

NOME	DESCRIÇÃO
Colaboradores	A alcunha e o nome de utilizador do colaborador.
Turnos	Turnos do colaborador por dia (início e fim do turno).  Nota: Os turnos dos colaboradores com a função Operador são apresentados em Estatísticas → Operadores → Turnos encerrados.
Conversas lidas	O número de conversas que o colaborador abriu.

Tabela 4-8 Colunas da página “Colaboradores”

NOME		DESCRIÇÃO
Operadores verificados		O número de conversas classificadas pelo colaborador.
Verificações realizadas	Erro	O número de conversas com uma classificação Erro .
	Sem erros	O número de conversas com uma classificação Sem erros .
	Recomendação	O número de conversas com uma classificação Recomendação .

4.5. Chatbot

Uma página para visualizar as estatísticas dos chatbots internos e externos.

Para selecionar o bot sobre o qual pretende obter estatísticas, clique no menu pendente junto ao cabeçalho.

A página contém filtros  para filtrar por projeto, idioma, país de registo e intervalo de tempo. São apresentadas várias estatísticas na parte superior da página.

Tabela 4-9 Estatísticas do chatbot

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
Offered chats	O número de conversas com o bot.	$OC = \sum D_{bot}$, em que D_{bot} é uma conversa em que o cliente interagiu com o bot.
Resolved by bot	% de pedidos resolvidos pelo bot sem a participação de um operador.	$ResByBot = \left(\frac{\sum D_{BotOnly}}{\sum D_{BotAll}} \right) \cdot 100$, em que $D_{BotOnly}$ é uma conversa envolvendo um bot e que decorre sem a participação de um operador.

Tabela 4-9 Estatísticas do chatbot

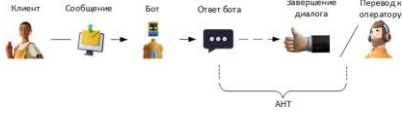
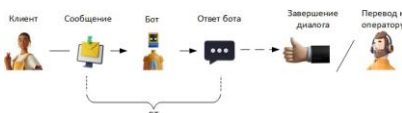
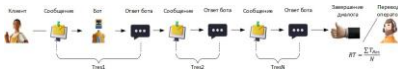
NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
		$D_{Bot_{All}}$ é qualquer conversa que envolva um bot.
AHT (Average Handling Time)	O tempo médio que um bot demora a processar uma conversa. 	$HT = Date_2 - Date_1$, em que $Date_1$ – é a hora da primeira mensagem do bot. $Date_2$ – é a hora em que a conversa foi encerrada ou transferida para o operador. $AHT = \frac{\sum HT}{\sum D_{Bot_{All}}}$, em que HT é o período durante o qual a conversa esteve em curso com o bot. $D_{Bot_{All}}$ é qualquer conversa que envolva um bot.
Reaction time	O tempo médio de reação do bot. 	$T_R = Date_2 - Date_1$, em que $Date_2$ – é a hora da primeira mensagem do bot. $Date_1$ – é a hora da primeira mensagem do cliente. $RT = \frac{\sum T_R}{\sum D_{Bot_{All}}}$, em que T_R é o período decorrido entre a primeira mensagem do cliente e a primeira mensagem do bot. $D_{Bot_{All}}$ é qualquer conversa que envolva um bot.

Tabela 4-9 Estatísticas do chatbot

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
Response time	O tempo médio que o bot demorou a responder. 	$T_{Res} = Date_2 - Date_1$, em que $Date_2$ – é o tempo de resposta do bot. $Date_1$ – é a hora da mensagem do cliente. $RT = \frac{\sum T_{Res}}{N} \div \sum D_{BotAll}$, em que T_{Res} é o período decorrido entre a mensagem do cliente e resposta do bot. N é o número de pausas. D_{BotAll} é qualquer conversa que envolva um bot.

Existem dois gráficos na parte central da página: **Critérios da sessão** e **Estado da sessão do bot**.

Tabela 4-10 Critérios da sessão

NOME	DESCRIÇÃO
Total	O número de conversas com o bot.
Sem operador	O número de conversas em que não foi necessário ligar a um operador.
Com operador	O número de conversas em que o bot ou o cliente ligou a um operador.

Tabela 4-11 Estado da sessão do bot

NOME	DESCRIÇÃO
Total	O número de conversas com o bot.
Resposta recebida	O número de conversas em que o bot apresentou uma lista ou uma intenção pronta para todas as perguntas do cliente.

Tabela 4-11 Estado da sessão do bot

NOME	DESCRIÇÃO
Parcialmente respondida	O número de conversas em que o bot apresentou uma lista ou uma intenção pronta apenas para algumas das perguntas do cliente.
Nenhuma resposta encontrada	O número de conversas em que o bot não conseguiu apresentar intenções adequadas.

Na parte inferior da página é apresentado um gráfico com o desempenho do bot ao longo do tempo, bem como um gráfico das **10 principais etiquetas**.

Tabela 4-12 Desempenho do bot ao longo do tempo

NOME	DESCRIÇÃO
Nenhuma resposta encontrada, sem transferência para um operador	O número de conversas em que o bot não deu qualquer resposta às perguntas do cliente. Nenhum operador participou.
Nenhuma resposta encontrada, com transferência para um operador	O número de conversas em que o bot não deu qualquer resposta às perguntas do cliente. O cliente ou o bot ligou a um operador.
Parcialmente respondida, sem transferência para um operador	O número de conversas em que o bot apresentou uma lista ou uma intenção pronta apenas para algumas das perguntas do cliente. Nenhum operador participou.
Parcialmente respondida, com transferência para um operador	O número de conversas em que o bot apresentou uma lista ou uma intenção pronta apenas para algumas das perguntas do cliente. O cliente ou o bot ligou a um operador.
Resposta recebida, sem transferência para um operador	O número de conversas em que o bot apresentou uma lista ou uma intenção pronta para todas as perguntas do cliente. Nenhum operador participou.
Resposta recebida, com transferência para um operador	O número de conversas em que o bot apresentou uma lista ou uma intenção pronta para todas as perguntas do cliente. O cliente ligou a um operador.

Tabela 4-13 10 principais etiquetas

NOME	DESCRIÇÃO
Etiqueta	Etiquetas atribuídas por um bot.
Número	Número de vezes que o bot atribuiu a etiqueta a conversas durante o período selecionado.
Porcentagem do número total de etiquetas	Utilização da etiqueta como percentagem do número total de etiquetas.

5. Relatórios

Secção do menu para criar e transferir modelos de relatórios. Apenas os administradores têm acesso a todos os tipos de relatórios, com exceção do relatório do histórico de conversas. Enquanto o tipo de relatório não for selecionado, a página apresenta o seguinte texto: *Sem dados. Não selecionou um tipo de relatório*. Para começar a trabalhar com relatórios, tem de seleccionar um tipo de relatório na lista geral de tipos de relatórios disponíveis:

- Relatório do histórico de conversas

Após a seleção do tipo de relatório, é apresentada uma tabela com informações sobre os relatórios criados. Contém as colunas descritas na tabela abaixo.

Tabela 5-1 Colunas do relatório

NOME	DESCRIÇÃO
Nome do relatório	Seleção de relatórios disponíveis. O nome de um relatório do histórico de conversas contém uma hiperligação. Se clicar na ligação, é apresentado um menu lateral.
Período do relatório	1. Indica o período especificado para o relatório, com o formato mm.dd.aaaa - mm.dd.aaaa 2. Não é apresentado para relatórios de colaboradores.
Data e hora do relatório	1. É apresentada apenas para relatórios do histórico de conversas. 2. É a data de envio do pedido para criar o relatório, no formato mm.dd.aaaa hh:mm.
Data de criação	1. Apresenta a data em que o relatório foi criado, no formato mm.dd.aaaa. 2. É possível efetuar ordenação. 3. Só não é apresentada para relatórios do histórico de conversas.
Estado	<i>Preparação</i> • Indica que o sistema começou a criar o relatório. <i>Na fila de espera</i> • Indica que o relatório está na fila de espera de criação. • É apresentado um botão “Cancelar” junto aos relatórios com este estado. <i>Em curso</i> • Indica que o sistema está a executar o processo de criação do relatório. • É apresentado um botão “Cancelar” junto aos relatórios com este estado.

Tabela 5-1 Colunas do relatório

NOME	DESCRIÇÃO
	<i>Em pausa</i> • É apresentada apenas para relatórios do histórico de conversas. • É apresentada quando um colaborador clica no botão "Pausa". <i>Erro</i> • Indica que ocorreu um erro ao criar o relatório. • É apresentado um botão "Tentar novamente" junto aos relatórios com este estado. • O botão não é apresentado para relatórios do histórico de conversas. <i>Cancelado</i> • Indica que o relatório foi cancelado por um colaborador. • É apresentado um botão "Tentar novamente" junto aos relatórios com este estado. • O botão não é apresentado para relatórios do histórico de conversas.
Comentário	• É apresentado apenas para relatórios do histórico de conversas. • O comentário adicionado quando o relatório é apresentado. • O número máximo de caracteres apresentados é 50. • Se for superior a 50, o comentário tem de ser apresentado.

5.1. Tipos de relatórios

5.1.1. Relatório do histórico de conversas

O conteúdo do relatório de conversas é apresentado abaixo.

Data de criação: MM/DD/AAAA ([fuso horário do colaborador]), [nome de utilizador do colaborador]

Informações sobre a conversa:

Data e hora em que a conversa foi criada: MM/DD/AAAA HH:MM ([fuso horário])

Cliente: [número de cliente]

ID externo do cliente: [ID externo do cliente, se tiver sessão iniciada] Projeto: [nome]

Versão Lite: [sim/não]

ID da conversa: [uuid da conversa]

Idioma: [nome] [(código ISO)]

Browser, SO: [versão do browser], [SO] Dispositivo: [nome do dispositivo]

Estado da conversa: [estado]

Classificação do cliente: [pontuação]

Etiquetas do operador: [etiqueta 1], [etiqueta 2],... [etiqueta n]

Etiquetas do bot: [etiqueta 1], [etiqueta 2],... [etiqueta n]

Consultores:

Consultor [Alcunha do operador 1]

Consultor [Alcunha do operador 2]

Consultor [Alcunha do operador n]

Conversa:

Bot: [texto]

Se a resposta do bot contiver botões, estes são apresentados por baixo da mensagem do bot, no seguinte formato: Botões: [Botão 1], [Botão 2], [Botão n]

Cliente [número de cliente]: [mensagem do cliente]

Se contiver um ficheiro, existirá uma ligação para o mesmo [alcunha do operador]: [mensagem do operador]

Se contiver um ficheiro, existirá uma ligação para o mesmo. É apresentada uma



Nota:

Cada mensagem contém a hora em que foi enviada.

5.1.2. Relatórios de turnos no Reddy

Estes relatórios podem ser enviados a um utilizador do Reddy se a opção **Relatórios de turnos** no perfil de um colaborador com a função **Operador** estiver definida como **Enviar**.

O conteúdo do relatório é apresentado abaixo.

Id do relatório de turno: [id do turno] - [número da página atual]/[total de páginas] Colaborador: [Nome]

Formato da hora: UTC 00:00

Período: [mês/dia/ano (hora:minutos:segundos)] - [mês/dia/ano (hora:minutos:segundos)] Online:

[hora.minutos.segundos]

Offline: [horas.minutos.segundos] Em

pausa: [horas.minutos.segundos]

Projeto: [Nome]

Conversas: [Número]

Resolvidas: [Número]

Respondidas: [Número]

Ignoradas: [Número]

Ignoradas: [Número]

Transferidas: [Número]

Indicadores de tempo:

Tempo médio de reação: [horas.minutos.segundos]

Tempo médio de resposta: [horas.minutos.segundos]

// Os dias são convertidos em horas. Os blocos relativos às conversas e aos indicadores de tempo não são apresentados se não tiverem valores ou se estes forem 0

Exemplo de relatório

ID do relatório de turno: 657ae4aaf103bf1f433a3fd1 - 1/1

Colaborador: nome de utilizador: a.turing, alcunha: Alan Turing

Formato da hora: UTC 00:00

Período: 12/14/2023 (11:19:06) – 12/14/2023 (11:20:26)

Online: 6 h 15 min 20 s

Offline: 30 min 55 s

Em pausa: 5 min 2 s

Projeto: Save the World

Conversas: 10

Resolvidas: 8

Não respondidas: 1

Transferidas: 1

Indicadores de tempo:

Tempo médio de reação: 5 s

Tempo médio de resposta: 10 s

6. Histórico de conversas

Uma página com informações básicas sobre os pedidos dos clientes para efeitos de monitorização e controlo da qualidade das conversações dos operadores. A página apresenta a correspondência do cliente com o bot e os operadores da equipa de apoio. Estão disponíveis as seguintes opções de conversa:

- O cliente conversou com o bot e não ligou a um operador.
- O cliente conversou com o bot e depois ligou a um operador.
- O cliente não conversou com o bot e contactou de imediato um operador.

A página apresenta as seguintes opções:

- Pesquisar por ID de conversa e de cliente, número de cliente e texto de mensagem. Para pesquisar, escreva na caixa existente na parte superior da página e prima *Enter*.
- Selecione as colunas a apresentar. Para configurar as colunas, clique em  e utilize as caixas de verificação para seleccionar as colunas pretendidas. Por predefinição, são apresentadas as colunas *Data e hora da conversa*, *Estado da conversa*, *Classificação do cliente*, *Operadores*, *Etiquetas do operador* e *Etiquetas do bot*. As colunas *Tempo de reação*, *Tempo médio de resposta*, *Tempo máximo de resposta* e *Problema resolvido* também estão disponíveis.
- Filtragem de conversas para visualização. Para filtrar, clique em  e selecione as opções pretendidas.

Tabela 6-1 Filtros existentes na página Histórico de conversas

NOME	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS DE VALORES
Intervalo de tempo	A data e hora do período para o qual os dados devem ser obtidos.	12/11/2023 00:00 – 12/16/2023 23:59
Participantes na conversa	Com quem o cliente conversou.	• Bot • Operador
Lista de chatbots	Bots que participaram na conversa.	AI_bot
Estado do chatbot	O resultado da interação do cliente com o bot. O filtro não depende do estado da conversa nem do facto de um operador estar a participar na conversa.	• Resposta recebida – o bot encontrou uma resposta para todos os pedidos do cliente com opções ou uma correspondência de 100% com a intenção original. • Parcialmente respondida – o bot apenas foi capaz de responder a algumas das perguntas do cliente. Uma ou várias perguntas não foram respondidas.

Tabela 6-1 Filtros existentes na página Histórico de conversas

NOME	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS DE VALORES
		Nenhuma resposta encontrada – o bot não conseguiu encontrar uma resposta para nenhuma das perguntas do cliente.
Estado da conversa	O estado atual da conversa.	- Respondida - Em processamento - Não respondida - Nova - Resolvida
Tipo de mensagem	Se o perfil do cliente tem ou não a etiqueta VIP.	- VIP - Não VIP
País de registo	O país definido no perfil do cliente.	Angola
Projeto	A origem da conversa.	Manhattan Project
Idioma	O idioma especificado nas definições da aplicação do cliente.	Russo
Dispositivo	A aplicação ou o dispositivo que o cliente está a utilizar para o contacto.	App_iOS
O problema do cliente ficou resolvido?	O resultado do inquérito sobre a qualidade do atendimento.	- Sim - Não - Sem resposta
Classificação do cliente	A classificação atribuída pelo cliente após a conclusão da conversa.	1 2 3 4 5 - Não classificada

Tabela 6-1 Filtros existentes na página Histórico de conversas

NOME	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS DE VALORES
Etiquetas do operador	Etiquetas definidas pelos operadores.	California
Etiquetas do bot	Etiquetas atribuídas por um bot.	Apostaconfiança
Estado da verificação	Se existe ou não um litígio ou se é necessário que um colaborador verifique a classificação da conversa.	• Em litígio • Verificação da classificação necessária
Classificação da verificação	A classificação atribuída por um colaborador em resultado da verificação da conversa.	• Erro • Recomendação • Sem erros • Não classificada
Filtros de colaboradores		
Grupo	Todos os colaboradores num grupo.	Divisão Noroeste
Operador	Lista dos operadores participantes em conversas.	Alan Turing
Estado do operador	O estado da conversa após a interação com o operador.  Aviso: A seleção só está disponível quando o filtro Operador estiver preenchido.	• Respondida • Ignorada • Não respondida • Resolvida • Transferida
Avaliador	Colaboradores envolvidos em verificações.	Dmitri Mendeleev

6.1. Criar um relatório do histórico de conversas

É possível carregar informações sobre conversas, incluindo dados do cliente e as conversas reais entre o cliente e o operador e o bot, bem como anexos de ficheiros das conversas.

Para criar um relatório:

1. Aceda à página **Histórico de conversas**.
2. Utilize filtros. Para o efeito, clique em  e configure as definições necessárias.

 **Aviso:**

Para evitar tempos de exportação fracos, recomenda-se que não sejam exportadas mais de 50 000 conversas de cada vez.

3. Clique no botão **Relatórios**.
É apresentada a janela **Criar relatório**.
4. Se necessário, na janela **Criar relatório**:
 - a. Preencha o campo **Descrição** para facilitar a identificação do relatório na lista geral.
O conteúdo deste campo será apresentado na página **Relatórios** quando selecionar o tipo de relatório **Relatório do histórico de conversas**.
 - b. Selecione a caixa de verificação **Incluir ficheiros multimédia no relatório** para incluir os anexos carregados pelo operador e pelo cliente quando o relatório for posteriormente transferido.

5. Clique em **Criar relatório**.

 **Nota:**

Se vários colaboradores começarem simultaneamente a criar relatórios, estes serão criados por ordem de chegada.

O processo de criação do relatório será iniciado. É possível acompanhar o progresso na linha que contém o relatório que está em execução. A página é atualizada automaticamente a cada 30 segundos.

6. Para visualizar o progresso da criação do relatório, cancelar um relatório solicitado ou transferir um relatório concluído:
 - a. Aceda à página **Relatórios**.
 - b. Selecione o tipo de relatório:

 **Nota:**

Se a linha que contém o relatório não apresentar o botão **Transferir relatório**, o relatório não está totalmente criado ou ocorreu um erro durante o processo de criação.

- c. Procure a linha que contém o relatório que pretende.
- d. Para cancelar a criação do relatório, clique em **Cancelar**.
- e. Para descarregar o relatório, clique em **Transferir**.

**Sugestão:**

Se tiver selecionado a criação de um relatório e de ficheiros multimédia, cada ficheiro será transferido separadamente.

**AVISO:**

Não feche o separador do browser até que a transferência esteja concluída. Caso contrário, a transferência será interrompida.

O relatório e os ficheiros das conversas (se a opção **Transferir com ficheiros multimédia** tiver sido selecionada) serão transferidos.

f. Se a transferência for interrompida, clique em **Reiniciar**.

6.2. Lista de conversas

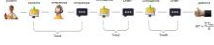
N.º de cliente	Um número permanente atribuído ao cliente no sistema Suphelper.
Estado da conversa	Uma conversa pode ter um de cinco estados: • Nova: aberta + sem resposta de um operador • Ativa: aberta + operador respondeu • Resolvida: encerrada + o operador clicou no botão para marcar a conversa como resolvida ou o cliente foi inibido • Respondida: encerrada + a conversa excedeu o tempo de espera após a publicação de uma resposta pelo operador • Não respondida: encerrada + sem resposta do operador, lida ou não lida pelo operador. Estado da conversa O estado da conversa é determinado após a conclusão da mesma e pode não coincidir com o estado de cada operador que participou na conversa.
Reaction time	O tempo que o operador demora a publicar uma resposta inicial a uma pergunta do cliente.
Tempo médio de resposta	O tempo médio que os operadores demoram a responder ao cliente durante uma conversa.
Tempo máximo de resposta	O maior intervalo de tempo decorrido entre a mensagem do cliente e a resposta do operador durante uma conversa.
Classificação do cliente	A classificação do cliente relativamente à qualidade do atendimento. Se clicar em "...", é apresentado o comentário do cliente sobre a classificação, se existir.
O problema ficou resolvido	A resposta do cliente quando questionado se a equipa de apoio resolveu o seu problema: Sim/Não

Operadores	Operadores que participaram na conversa. Posicionando o ponteiro do rato sobre "...", serão apresentados os comentários dos operadores sobre a conversa.
Etiquetas	As etiquetas atribuídas pelos operadores que participaram na conversa.

6.3. Conversas completas

Texto da mensagem	O texto das mensagens do cliente, o texto das mensagens do operador, o texto das mensagens do bot, o texto das mensagens do sistema, a etiqueta de resposta longa (se existir).
Ficheiros	Ficheiros enviados pelo cliente ao operador, ficheiros enviados pelo operador ao cliente. É possível carregar ficheiros JPG, JPEG, PNG, PDF, etc., até 100 MB. O cliente e o operador podem carregar vários ficheiros em simultâneo (a anexação múltipla está disponível), incluindo através dos métodos de arrastar e largar e de apresentar um álbum de imagens. A anexação múltipla de ficheiros ainda não está disponível nas aplicações móveis.
Projeto	O projeto de origem do contacto.
ID da conversa	Número atribuído a uma conversa no sistema.
Data	Data e hora em que a conversa foi criada – o momento em que o cliente enviou a primeira mensagem na conversa.
N.º de cliente	Um número permanente atribuído ao cliente no sistema Suphelper. Foi adicionada a possibilidade de determinados parceiros substituírem o número do cliente pelo nome completo do cliente.
ID do cliente	Se o cliente estiver autorizado, será apresentado aqui o número de conta no site a partir do qual está a escrever. Se o cliente não estiver autorizado, não será apresentado nenhum número.
Estatuto do cliente	No caso de um cliente VIP, este estatuto é apresentado junto ao ID.
Metadados	Dados do cliente: - O país de registo é o país que o cliente indicou como seu quando se registou no site. Só é apresentado se o cliente for um utilizador com sessão iniciada.  Nota: Atualmente, esta funcionalidade ainda não está implementada em todos os dispositivos. Se não estiver implementada para um dispositivo ou se o cliente for um utilizador sem sessão iniciada, será apresentado um traço ("-") no campo do país de registo. - País com base no endereço IP – o país do cliente é determinado automaticamente com base no endereço IP do cliente quando este contacta a equipa de apoio. Se o cliente não estiver no seu país de registo ou se estiver a utilizar uma VPN, o país de registo não será o mesmo que o país baseado no seu endereço IP.

	• Número de telefone – se o cliente tiver sessão iniciada, os seus dispositivos enviarão o seu número de telefone para este campo. Se o cliente tiver indicado um número de telefone, este será apresentado neste campo. Se o cliente não tiver indicado um número de telefone (porque não tem sessão iniciada ou por outro motivo), o campo apresentará um traço. • As informações do dispositivo são apresentadas no seguinte formato: ícone do SO, browser ou aplicação, versão do browser ou da aplicação, nome e versão do Consultant. Da esquerda para a direita: Web, aplicação para iOS, aplicação para Android, Web móvel, cliente Windows + EPOS + terminal automático, Telegram.  Nota: O cliente pode alterar estas informações no site ou na aplicação. Esta ação também altera as informações no painel de administração, incluindo nas conversas em que as informações do cliente eram diferentes.	
Idioma	O idioma de atendimento que o cliente utilizou quando contactou a equipa de apoio. É atribuído à conversa.	
Estado da conversa	Uma conversa pode ter um de cinco estados: • Nova: aberta + sem resposta de um operador • Ativa: aberta + operador respondeu • Resolvida: encerrada + o operador clicou no botão para marcar a conversa como resolvida ou o cliente foi inibido • Respondida: encerrada + a conversa excedeu o tempo de espera após a publicação de uma resposta pelo operador • Não respondida: encerrada + sem resposta do operador, lida ou não lida pelo operador. O estado da conversa é determinado após a conclusão da mesma e pode não coincidir com o estado de cada operador que participou na conversa.	
Etiquetas do bot	As etiquetas atribuídas à conversa por um bot.	
Etiquetas do operador	As etiquetas atribuídas à conversa pelos operadores que participaram na mesma.	
Indicadores de tempo	Duração da conversa	A duração da conversa desde o momento em que o primeiro operador lê pela primeira vez a conversa até ao momento em que a conversa é encerrada.
	Tempo da primeira resposta	A duração da conversa desde o momento em que o cliente é colocado na fila de espera até à primeira mensagem de um operador.
	Tempo médio de resposta	O tempo médio que os operadores demoraram a responder durante a conversa. Fórmula:

		$T_R = Date_2 - Date_1$, em que $Date_2$ — é a hora da mensagem anterior do cliente, do bot ou do operador. $Date_1$ — é a hora da mensagem seguinte do operador. $ART = \frac{\sum(T_R)}{Q}$, em que T_R é o período decorrido entre as mensagens do cliente ou do bot e as mensagens do operador. Q é o número de mensagens dos operadores na conversa.
	Tempo máximo de resposta	O valor do tempo de resposta mais elevado.
Operadores	Este bloco apresenta os operadores que participaram na conversa e o respetivo estado de verificação. Detalhes do operador: • Alcunha do operador • Estado do operador na conversa <i>O estado da conversa no momento em que o operador terminou o seu trabalho com o cliente na conversa. Este estado nem sempre coincidirá com o estado final da conversa, uma vez que este operador pode ter sido seguido por outros operadores que alteraram o estado da conversa. Aqui trata-se do estado da conversa resultante do trabalho do operador na conversa.</i> • Estado da verificação + funcionalidade de verificação da conversa • A classificação atribuída ao operador pelos avaliadores O estado do operador numa conversa não é o mesmo que o estado da conversa. Podem trabalhar vários operadores na mesma conversa. Cada operador terá o seu próprio resultado, dependendo do seu trabalho na conversa. A conversa pode não ser respondida por um operador, resolvida por outro e respondida por outro ainda, dependendo das ações específicas realizadas por cada operador na conversa.	

	• <i>Resolvida</i> – encerrada + o operador ocultou a conversa ou o cliente foi inibido. • <i>Respondida</i> – encerrada + a conversa excedeu o tempo de espera após a publicação de uma resposta pelo operador. • <i>Transferida</i> – transferida manualmente para outro operador. • <i>Não respondida</i> (encerrada + sem resposta do operador + não lida pelo operador). O operador não leu uma única mensagem do cliente na conversa, o operador não deixou uma única mensagem na conversa e a conversa não foi transferida manualmente para outro operador. • <i>Ignorada</i> (encerrada + sem resposta do operador + operador leu, pelo menos, uma mensagem na conversa). O operador leu, pelo menos, uma mensagem do cliente na conversa, o operador não deixou uma única mensagem na conversa e a conversa não foi transferida manualmente para outro operador.
Anexos	É possível visualizar imagens carregadas numa notificação. Durante a visualização de imagens, é possível alternar entre as mesmas, utilizando as teclas de seta do teclado. O número máximo de imagens numa mensagem é 10.

A duração de uma conversa é de uma hora a partir do momento da última mensagem do operador ou do cliente. Quando uma conversa é atribuída a um operador, a sua duração é prolongada por uma hora, o que impede que os operadores recebam conversas que possam ser encerradas antes de o operador responder ao cliente.

É possível fixar uma conversa no topo da lista de conversas do operador. Esta ação não afeta a duração da conversa.

Se deslocar uma conversa até mais do que a altura da janela, é apresentada uma seta para baixo que lhe permite regressar à última mensagem na conversa.

6.4. Verificações

A verificação de uma conversa é o processo de avaliação do trabalho realizado pelos operadores no âmbito de uma conversa. Podem participar um ou mais operadores, à vez, numa conversa.

As verificações são realizadas na página **Histórico de conversas**. Estão disponíveis vários filtros para pesquisar conversas que devam ser verificadas.

Tabela 6-2 Filtros úteis para pesquisar conversas a verificar

NOME DO FILTRO	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS
Intervalo de tempo	Data de criação da conversa. Se for selecionado um período, os resultados incluirão todas as conversas criadas durante esse período.	12/04/2023 00:00 – 12/07/2023 23:59
Estado da conversa	O estado da conversa ou o resultado definido pelo operador.	Respondida, Em curso, Não respondida, Nova, Resolvida
Projeto	Plataforma de atendimento.	myProject

Tabela 6-2 Filtros úteis para pesquisar conversas a verificar

NOME DO FILTRO	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS
Idioma	O idioma do site ou o idioma do sistema do dispositivo móvel (iOS, Android) utilizado pelo cliente para efetuar o contacto.	en
Dispositivo	A plataforma de origem da conversa.	Web, App_iOS, App_Android, WebMobi, App_Windows, Telegram
Classificação do cliente	A classificação do cliente (1 a 5) relativamente à qualidade do atendimento.	5
Etiqueta	As etiquetas adicionadas pelos operadores à conversa. Se uma conversa tiver várias etiquetas, serão apresentadas as etiquetas correspondentes às indicadas neste filtro.	Florida
Estado da verificação	A necessidade de verificar uma classificação ou de participar num litígio.	• Em litígio – a conversa tem, pelo menos, uma verificação em que existe um litígio não resolvido. • Verificação de classificação necessária – pelo menos uma classificação na conversa tem de ser confirmada por um gestor ou por um administrador.
Classificação da verificação	A classificação do atendimento atribuída por um moderador, moderador com restrições, gestor ou administrador. O filtro corresponde se, pelo menos, uma classificação na conversa tiver o estado selecionado.	Sem erros, Erro, Recomendação, Não classificada
Grupo	Grupos de colaboradores.	Divisão Noroeste
Operador	Um colaborador com a função Operador .	Roger Deakins
Estado do operador	O resultado do trabalho do operador numa conversa.	• Resolvida • Respondida • Transferida

Tabela 6-2 Filtros úteis para pesquisar conversas a verificar

NOME DO FILTRO	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS
		• Não respondida • Ignorada
Avaliador	Um colaborador que tem a capacidade de realizar verificações (moderador ou superior).	John Brown

Uma conversa só fica disponível para verificação depois de ser encerrada e de todos os operadores participantes terem concluído o seu trabalho. As conversas ativas em que a pergunta do cliente ainda esteja a ser respondida não estão disponíveis para verificação.

O trabalho de cada operador na conversa é avaliado individualmente. Só podem existir dois tipos de litígio numa verificação:

- *Um litígio entre um moderador ou um moderador com restrições e um gestor ou um administrador.*
- *Um litígio entre um operador, um operador sénior e um avaliador.*



Nota:

O avaliador pode ser um moderador, um moderador com restrições, um gestor ou um administrador, dependendo de quem será a classificação final.

Após a atribuição da classificação, o formulário de verificação (litígio) é encerrado automaticamente e é enviada uma notificação.

6.4.1. Operador

Apenas vê a sua própria classificação, não as classificações atribuídas pelos avaliadores a outros operadores. O operador não vê os nomes dos avaliadores, apenas as suas funções no sistema. Se um operador não fizer parte de um grupo com um operador sénior, poderá ver a verificação da sua conversa e poderá criar um litígio, caso não concorde com a classificação atribuída. Se um operador fizer parte de um grupo com um operador sénior, poderá ver a verificação da sua conversa, mas apenas o operador sénior poderá criar um litígio e participar na mesma, caso não concorde com a classificação atribuída ao operador associado.

O operador pode participar num litígio relativo a uma verificação nos seguintes casos:

- *Um litígio com o avaliador* (o avaliador pode ser um moderador, um moderador com restrições, um gestor ou um administrador, dependendo de quem será a classificação final).

6.4.1.1. Criar um litígio

Para criar um litígio na função **Operador**:

1. Para pesquisar conversas classificadas, utilize um dos seguintes métodos:
 - Aceda à página **Notificações**.
 - Pesquisar manualmente conversas classificadas:

- Aceda à página **Histórico de conversas**.
 - Clique em .
 - No campo **Classificação da verificação**, selecione **Erro e Recomendação**. *Serão apresentadas as conversas com as classificações correspondentes.*
2. Aceda a uma conversa de cuja classificação discorda.
 3. Na parte inferior do painel à direita, localize a secção **Verificação** e, por baixo da classificação, clique em **Mostrar detalhes**. *Será apresentado o histórico das alterações das classificações da conversa.*
 4. Clique em **Criar litígio**. *Será apresentado um campo para introduzir um comentário.*
 5. Introduza um comentário sobre o litígio.
 6. Clique em **Iniciar litígio**.
 7. Visualize as atualizações do litígio. Para o efeito:
 - a. Aceda à página **Histórico de conversas**.
 - b. Clique em .
 - c. No campo **Estado da verificação**, selecione a opção *Em litígio*.
 - d. Aceda à conversa em causa.
 - e. O menu à direita apresenta o histórico de verificações.

6.4.2. Operador sénior

Vê as suas próprias classificações, bem como as classificações atribuídas aos operadores do seu grupo. Cria litígios e participa nos mesmos quando discorda da classificação atribuída aos seus operadores pelos avaliadores. O operador sénior não vê os nomes dos avaliadores, apenas as suas funções no sistema.

Os operadores seniores podem participar num litígio relativo a uma verificação nos seguintes casos:

- *Litígio com o avaliador.* O avaliador pode ser um moderador, um moderador com restrições, um gestor ou um administrador, dependendo de quem será a classificação final.

6.4.2.1. Criar um litígio

Para criar um litígio na função **Operador sénior**:

1. Aceda à página **Histórico de conversas**.
2. Localize classificações que tenham de ser verificadas. Para o efeito:
 - a. Clique em .
 - b. No campo **Classificação da verificação**, selecione **Erro e Recomendação**. *Serão apresentadas as conversas com as classificações correspondentes.*
3. Aceda a uma conversa de cuja classificação discorda.
4. Na parte inferior do painel à direita, localize a secção **Verificação** e, por baixo da classificação, clique em **Mostrar detalhes**. *Será apresentado o histórico das alterações das classificações da conversa.*
5. Introduza um comentário sobre um litígio em curso ou clique em **Criar litígio**. *Será apresentado um campo para introduzir um comentário.*
6. Introduza um comentário sobre o litígio.
7. Clique em **Iniciar litígio**.
8. Visualize as atualizações do litígio. Para o efeito:

- a. Acesse à página **Histórico de conversas**.
- b. Clique em .
- c. No campo **Estado da verificação**, selecione a opção *Em litígio*.
- d. Acesse à conversa em causa.
- e. O menu à direita apresenta o histórico de verificações.

6.4.3. Moderador, Moderador com restrições

Apenas vê as funções (sem nomes) dos gestores e administradores que efetuam avaliações.

Se a classificação de um moderador tiver sido verificada por colaboradores de nível superior (administrador, gestor), esta classificação não estará disponível para edição pelo moderador.

6.4.3.1. Ativar verificações de classificação obrigatórias

Quando a definição **Verificar classificação** está ativada, as classificações do moderador não serão apresentadas aos colaboradores classificados nem incluídas nas estatísticas completas até que um administrador ou gestor verifique essas classificações.

Tabela 6-3 Funcionamento da definição “Verificar classificação”

VERIFICAR CLASSIFICAÇÃO	A CLASSIFICAÇÃO É APRESENTADA AO COLABORADOR CLASSIFICADO	A AVALIAÇÃO É INCLUÍDA NAS ESTATÍSTICAS COMPLETAS
Ativada	✗	✗
Ativada, classificação verificada	✓	✓
Desativada.	✓	✓

Para ativar as verificações obrigatórias das classificações do moderador atribuídas por colaboradores de nível superior:

1. Inicie sessão na interface web do painel de administração como **Gestor** ou **Administrador**.
2. Acesse à secção **Lista de colaboradores**.
3. Utilize filtros ou a pesquisa para localizar um colaborador.
4. Na parte inferior da coluna da esquerda, ative a  opção **Verificar classificação** para o moderador selecionado.

6.4.3.2. Verificação

Para efetuar uma verificação utilizando a função **Moderador** ou **Moderador com restrições**:

1. Acesse à página **Histórico de conversas**.
2. Localize classificações que tenham de ser verificadas. Para o efeito:
 - a. Clique em .
 - b. No campo **Classificação da verificação**, selecione **Não classificada**. Serão apresentadas as conversas sem classificações.
3. Acesse à conversa que pretende classificar.

4. Na parte inferior do painel à direita, localize a secção **Verificação** e, por baixo da classificação, clique em **Classificar operador**. É apresentada uma janela para selecionar uma classificação.
5. Escolha uma das classificações disponíveis:
 - **Sem erros** – para conversas que não tenham comentários.
 - **Erro** – para conversas em que tenha sido cometido um erro.
 - **Recomendação** – para conversas em que o operador não cometeu erros, mas tem muito trabalho a realizar.
6. Introduza um comentário sobre a classificação, se necessário. A classificação será enviada.



Aviso:

Se o perfil de um moderador tiver a opção **Verificar classificação** ativada, as suas classificações terão de ser verificadas por um gestor ou por um administrador. A classificação não verificada não será incluída nas estatísticas do operador, mas será incluída nas estatísticas do moderador.

7. Para visualizar atualizações no histórico de conversas:
 - a. Aceda à página **Histórico de conversas**.
 - b. Clique em .
 - c. Selecione o valor adequado no campo **Estado da verificação**.
 - d. Aceda à conversa.
 - e. O menu à direita apresenta o histórico de verificações.

6.4.3.3. Participação em litígios

Os moderadores, os moderadores com restrições, os gestores e os administradores podem criar e resolver litígios. Para participar num litígio:

1. Aceda à página **Histórico de conversas**.
2. Localize classificações que tenham de ser verificadas. Para o efeito:
 - a. Clique em .
 - b. No campo **Classificação da verificação**, selecione **Erro** e **Recomendação**. Serão apresentadas as conversas com as classificações correspondentes.
 - c. No campo **Estado da verificação**, selecione a opção *Em litígio*. Serão apresentadas todas as conversas com um litígio em aberto.
3. Aceda a uma conversa de cuja classificação discorda ou a uma conversa que esteja em litígio.
4. Na parte inferior do painel à direita, localize a secção **Verificação** e, por baixo da classificação, clique em **Mostrar detalhes**. Será apresentado o histórico das alterações das classificações da conversa.
5. Para criar um litígio:
 - a. Clique em **Criar litígio**.
 - b. Introduza um comentário sobre o litígio.
 - c. Clique em **Iniciar litígio**.
6. Para resolver um litígio:
 - a. Analise os detalhes do litígio.
 - b. Introduza um comentário sobre o litígio.
 - c. Clique em **Encerrar litígio**.

6.4.4. Gestor, administrador

Podem ver os nomes de todos os participantes na verificação. Podem verificar e alterar a classificação atribuída por qualquer moderador, independentemente de a opção **Verificar classificação** estar ou não ativada no respetivo perfil. Podem alterar a respetiva classificação.

De todas as classificações, apenas a atribuída pelo último gestor ou administrador será incluída nas estatísticas.

Os gestores e os administradores podem participar nos seguintes litígios no âmbito da inspeção:

- *Litígio com um moderador* ou *litígio com um moderador com restrições* – se o moderador não concordar com a alteração da classificação.
- *Litígio com um operador* ou *litígio com um operador sénior* – se não concordarem com a classificação do operador.

6.4.4.1. Verificação

Os gestores e os administradores verificam as classificações dos moderadores e dos moderadores com restrições. Devem ser verificados, sobretudo, os moderadores cujo perfil tenha a opção **Verificar classificação** ativada, mas os gestores e os administradores podem verificar qualquer classificação, independentemente do estado dessa opção.

Para examinar classificações numa verificação:

1. Aceda à página **Histórico de conversas**.
2. Localize classificações que tenham de ser verificadas. Para o efeito:
 - a. Clique em .
 - b. No campo **Estado da verificação**, selecione **Verificação da classificação necessária**.
Serão apresentadas as conversas cuja classificação tem de ser verificada.
3. Aceda à conversa cuja classificação pretende verificar.
4. Na parte inferior do painel à direita, localize a secção **Verificação** e, por baixo da classificação, clique em **Mostrar detalhes**. *É apresentada uma janela com o histórico de classificações e litígios.*
5. Analise os detalhes da classificação.
6. Se concordar com a classificação:
 - a. Selecione **Confirmar**.
 - b. Clique em **Enviar**.
7. Se não estiver satisfeito com a classificação:
 - a. Selecionar **Rejeitar**.
 - b. Adicione um comentário sobre a classificação.
 - c. Selecione uma classificação mais adequada para o operador.
 - d. Clique em **Enviar**.

6.4.4.2. Participação em litígios

Os moderadores, os moderadores com restrições, os gestores e os administradores podem criar e resolver litígios. Para participar num litígio:

1. Aceda à página **Histórico de conversas**.
2. Localize classificações que tenham de ser verificadas. Para o efeito:

- a. Clique em .
 - b. No campo **Classificação da verificação**, selecione **Erro e Recomendação**. *Serão apresentadas as conversas com as classificações correspondentes.*
 - c. No campo **Estado da verificação**, selecione a opção *Em litígio*. *Serão apresentadas todas as conversas com um litígio em aberto.*
3. Aceda a uma conversa de cuja classificação discorda ou a uma conversa que esteja em litígio.
 4. Na parte inferior do painel à direita, localize a secção **Verificação** e, por baixo da classificação, clique em **Mostrar detalhes**. *Será apresentado o histórico das alterações das classificações da conversa.*
 5. Para criar um litígio:
 - a. Clique em **Criar litígio**.
 - b. Introduza um comentário sobre o litígio.
 - c. Clique em **Iniciar litígio**.
 6. Para resolver um litígio:
 - a. Analise os detalhes do litígio.
 - b. Introduza um comentário sobre o litígio.
 - c. Clique em **Encerrar litígio**.

7. Lista de colaboradores

Uma página na qual pode visualizar uma lista de colaboradores que estão no mesmo grupo do colaborador atual. Trata-se de uma subsecção do menu **Colaboradores**.

Tabela 7-1 Colunas da página “Colaboradores”

NOME	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS DE VALORES
Estado	Estado do colaborador na área de trabalho.	• Online – o colaborador iniciou sessão na área de trabalho e não está a realizar uma pausa. • Offline – o colaborador não iniciou sessão na área de trabalho. Todos os colaboradores que trabalham no painel de administração têm este estado. • Em pausa – o colaborador clicou em “Iniciar pausa”.
Colaborador	O nome e o nome de utilizador especificados na conta do colaborador.	Alan Turing a.turing
Função	A função do colaborador no sistema.	• <i>Administrador</i> • <i>Gestor</i> • <i>Moderador</i> • <i>Moderador com restrições</i> • <i>Operador sénior</i> • <i>Operador</i>
Estado	Estado da conta do colaborador.	• Vazio – a conta está ativa. • Bloqueada – a conta está bloqueada.

Tabela 7-2 Filtros existentes na página “Colaboradores”

NOME	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS DE VALORES
Grupo	Uma lista de todos os grupos existentes no sistema.	Divisão Noroeste
Função	A função do utilizador no sistema. É possível selecionar vários valores.	Administrador
Tipo de colaborador	Estado do serviço de apoio a clientes VIP.	• Presta apoio a clientes VIP • Não presta apoio a clientes VIP • Presta apoio a todos os clientes
País de registo	O país de registo é definido quando o projeto é atribuído a um colaborador. Se estiverem selecionados países, o operador apenas receberá mensagens de utilizadores desses países.	Argentina, Gronelândia, Baamas
Projeto	O projeto em que o colaborador está a trabalhar. Só é possível selecionar um valor.	Project Mercury
Idioma	Idioma de trabalho do colaborador. É possível selecionar vários valores. Os resultados da pesquisa mostrarão igualmente os colaboradores que não tenham um idioma em, pelo menos, um relatório.	en
Estado	Estado de atividade do colaborador.	• Eliminação em curso • Bloqueado • Ativo

8. Frases rápidas

Esta página contém modelos de texto para respostas a perguntas frequentes. No painel de administração, apenas é possível visualizar e editar frases rápidas: são criadas exclusivamente na área de trabalho. O acesso às frases rápidas é atribuído do seguinte modo:

- Os operadores podem visualizar e editar as frases rápidas que os próprios criaram.
- Os operadores seniores, os moderadores e os gestores podem visualizar e editar as frases rápidas dos operadores do grupo a que pertencem.
- Os moderadores com restrições podem visualizar e editar as frases rápidas dos operadores que trabalham no mesmo projeto.
- Os administradores podem visualizar e editar as frases rápidas de todos os colaboradores no sistema.

8.1. Editar frases rápidas

Para visualizar e editar frases rápidas:

1. Aceda à página **Frases rápidas**.
2. Junto ao título da página, no menu pendente, selecione o colaborador cujas frases rápidas pretende visualizar.
Será apresentada uma lista de frases rápidas das categorias e dos projetos do colaborador.
3. Por baixo da descrição da frase rápida, clique em **Editar**.
4. Altere as definições necessárias.
5. Clique em **Guardar**.

9. Chatbot

Uma secção para gerir o chatbot interno do sistema Consultant.

Quando um chatbot é ligado a um projeto, por predefinição, este é apresentado ao clientes antes de um operador ser ligado.

O conteúdo do chatbot é monolíngue. Será apresentado no idioma em que é escrita a pergunta e no idioma de apoio associado. Se criar uma pergunta para o projeto test.com em russo e a associar ao idioma russo, a pergunta será apresentada em russo no chatbot apenas para este projeto. **O conteúdo do bot não é traduzido automaticamente para outros idiomas.** Se quisermos criar uma pergunta semelhante no mesmo projeto, mas desta vez em inglês, precisaremos de outra pergunta, que terá de ser criada separadamente.

O histórico de conversas contém o histórico das chamadas do cliente para o bot. A conversa com o bot e a conversa com o operador são a mesma conversa. Na área de trabalho, o operador vê as perguntas que o cliente fez ao bot e as respostas que o bot deu ao cliente.

9.1. Intenções

Uma página para armazenar o conteúdo de um bot interno. O conteúdo de um bot interno é constituído por informações de texto gerais que abrangem as perguntas mais frequentes dos clientes sobre sites e serviços.

Tabela 9-1 Colunas da página "Intenções"

NOME	DESCRIÇÃO
Primeira frase-chave	A frase-chave que é enumerada em primeiro lugar na intenção.
Associada a	Os projetos a que a intenção está associada.
Visualizações	O número de visualizações do conteúdo da intenção.

Tabela 9-2 Filtros da página "Intenções"

FILTRO	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS DE VALORES
Projeto	Plataforma de atendimento.	Manhattan Project
Idioma	Detalhes do idioma transmitidos ao cliente através do dispositivo.	en
País de registo	O país definido no perfil do cliente.	Argentina

9.1.1. Criar uma intenção

Para criar uma intenção:

1. Aceda a **Chatbot** → **Intenções**.
2. Clique em  (**Adicionar intenção**).

É apresentada uma janela para criar uma intenção.

3. Preencha os seguintes parâmetros da intenção:

- Projeto – a plataforma de atendimento à qual será adicionada a intenção.
- Idioma – a definição do idioma no dispositivo ou na aplicação do cliente. O idioma deve corresponder ao idioma em que a resposta é escrita. Está disponível uma seleção de vários idiomas.
- País de registo – o país definido no perfil do cliente.
- Frases-chave – perguntas que o cliente fará ao bot para obter a intenção.


Nota:

Para adicionar mais frases, clique em **Adicionar outra frase**.

- Tipo de resposta – a reação a uma frase-chave enviada pelo cliente ao projeto selecionado.

TIPO DE RESPOSTA	DESCRIÇÃO
Texto	Uma resposta de texto ao cliente, que será apresentada como uma mensagem de um operador.
Ligar a um operador	Redirecionamento automático do pedido para um operador.
Ligar a um procedimento remoto	Uma transição do conteúdo do bot interno do Consultant para o conteúdo de um bot de terceiros (não um bot externo). Para esta pergunta, o cliente receberá uma resposta que será fornecida por um bot de conteúdo de terceiros. No entanto, o bot interno continuará a trabalhar com o cliente. O bot transfere do bot de terceiros apenas a resposta a esta pergunta específica.  Nota: Os programadores de bots de conteúdo de terceiros podem encontrar aqui documentação sobre a integração do seu bot no sistema Consultant.

4. Clique em **Guardar**.

A intenção será criada e associada a um projeto e idioma específicos.

9.1.2. Editar uma intenção

Para editar uma intenção:

- Aceda a **Chatbot** → **Intenções**.
- Utilize filtros. Para o efeito, clique em  e configure as definições necessárias.
- Clique em  (**Editar**).

4. Altere as definições necessárias.
5. Clique em **Guardar**.

9.1.3. Copiar uma intenção

Para copiar uma intenção:

1. Acesse a **Chatbot** → **Intenções**.
2. Utilize filtros. Para o efeito, clique em  e configure as definições necessárias.
3. Clique em  (**Copiar**).
4. Clique em  (**Adicionar intenção**). É apresentada uma janela para criar uma intenção.
5. Prima **Ctrl+V** para colar os dados copiados do projeto.
6. Se necessário, altere as definições do novo projeto.
7. Clique em **Adicionar**.
Será criado um novo projeto com os dados copiados do projeto existente.

9.1.4. Eliminar uma intenção

Para eliminar uma intenção:

1. Acesse a **Chatbot** → **Intenções**.
2. Utilize filtros. Para o efeito, clique em  e configure as definições necessárias.
3. Junto à intenção que pretende eliminar, clique em  (**Eliminar**).
4. Confirme a eliminação.
A intenção será eliminada permanentemente.

9.2. Configuração de pesquisa

Uma página para configurar o mecanismo através do qual o bot seleciona conteúdos em resposta a pedidos do cliente para cada idioma de atendimento. O mecanismo escolhido na configuração depende do que o cliente deve introduzir para receber a resposta do bot e da precisão com que o bot selecionará a resposta ao cliente.

9.2.1. Criar uma configuração de pesquisa

Para criar uma configuração de pesquisa:

1. Acesse à página **Configuração de pesquisa**.
2. Clique em  (**Adicionar configuração**). É apresentada uma janela para adicionar uma configuração.
3. Preencha os seguintes parâmetros:
 - a. **Nome** – um identificador de texto da configuração.
 - b. **Idioma** – a definição do idioma a que a configuração será aplicável.
 - c. **Análise da consulta**
 - **Por carácter** – cada símbolo individual será considerado separadamente.
 - **Por palavra** – serão consideradas combinações de caracteres delimitadas por espaços.

Ao analisar por carácter, a consulta "士人" corresponderá aos artigos "刪士個人信息" e "人冊士". Recomenda-se a análise por carácter para os idiomas em que um carácter pode representar uma palavra inteira, como os idiomas chineses.

Ao analisar por palavra, a consulta "delete account" corresponderá às intenções "Delete my account" e "Duplicate account delete". Este tipo de análise é adequado para os idiomas europeus.

- d. **Percentagem de correspondência de fragmentos** – o nível de correspondência exigido entre o fragmento da consulta e o fragmento de um título.

Por exemplo, quando a percentagem de correspondência é definida como 60%, a consulta "deleee me accomr" corresponderá às intenções "Delete my account", independentemente dos erros existentes na consulta.

- e. **Multiplicador da ponderação do grupo de fragmentos** – para cada fragmento, será aplicado um multiplicador à ponderação básica do grupo, a partir do terceiro fragmento.

Por exemplo, a consulta "delete personal information" no artigo "Delete personal information from all projects" aplicará um multiplicador uma vez à ponderação básica do grupo de fragmentos.

- f. **Limiar de pesquisa absoluto** – o nível de correspondência exigido entre a consulta do cliente e as palavras-chave da intenção.



Nota:

O valor deve ser superior ou igual ao do campo **Percentagem de correspondência de fragmentos**.

- g. **Número de resultados da pesquisa** – o número máximo de intenções que podem ser apresentadas a um cliente em resposta a uma consulta.

4. Clique em **Adicionar**.

Será criada uma configuração de pesquisa de intenções.

9.2.2. Editar uma configuração de pesquisa

Para editar uma configuração:

1. Acesse à página **Configuração de pesquisa**.
2. Utilize a pesquisa existente na parte superior da página.
3. Junto à configuração pretendida, clique em  (**Editar**).
4. Altere as definições necessárias.
5. Clique em **Guardar**.

9.2.3. Eliminar uma configuração de pesquisa

Para eliminar uma configuração:

1. Acesse à página **Configuração de pesquisa**.
2. Utilize a pesquisa existente na parte superior da página.
3. Junto à configuração pretendida, clique em  (**Eliminar**).

4. Confirme que pretende eliminar a configuração de pesquisa. **A configuração de pesquisa será eliminada permanentemente.**

10. Notificações



Nota importante:

Secção em desenvolvimento.

Estão disponíveis dois separadores na página: **Recebidas** e **Enviadas**.

Se existirem notificações não lidas, o nome da secção **Notificações** apresenta um **contador com o número de mensagens recebidas não lidas**.

10.1. Notificações recebidas

Os tipos de notificações recebidas são apresentados abaixo.

Tabela 10-1 Tipos de notificações recebidas

Todas	Todas as notificações do sistema e todas as notificações enviadas manualmente por administradores e gestores.
Importante	Notificações enviadas por administradores e gestores através do editor de notificação.
Verificação	Notificações do sistema sobre alterações do estado de verificação nas conversas em que o colaborador participou: • Notificações quando o avaliador atribui uma classificação a um operador. • Notificações sobre uma classificação alterada. • Notificações sobre uma classificação rejeitada.

10.1.1. Gerir notificações recebidas

Para gerir notificações:

1. Aceda à página **Notificações**.
2. Utilize a caixa de verificação à esquerda para seleccionar notificações ou clique em **Selecionar todas** na parte superior da página.
3. Para marcar notificações como lidas, clique em **Marcar como lida** na parte superior da página.
4. Para eliminar notificações, clique em **Eliminar** na parte superior da página.

10.1.2. Princípios de orientação para quem recebe notificações

Os princípios utilizados para determinar quais as funções de utilizador que recebem notificações são apresentados abaixo.

DESTINATÁRIO DA NOTIFICAÇÃO	CLASSIFICADOR					
	ADMINISTRADOR	GESTOR	MODERADOR QUE ESTÁ A SER AVALIADO	MODERADOR COM RESTRIÇÕES QUE ESTÁ A SER AVALIADO	MODERADOR QUE NÃO ESTÁ A SER AVALIADO	MODERADOR COM RESTRIÇÕES QUE NÃO ESTÁ A SER AVALIADO
Gestor que NÃO pertence ao mesmo grupo do classificador	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Gestor que pertence ao mesmo grupo do classificador	Não	Não	Sim	Sim	Não	Não
Moderador que está a ser avaliado	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Moderador com restrições que está a ser avaliado	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Moderador que NÃO está a ser avaliado	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Moderador com restrições que NÃO está a ser avaliado	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Operador sénior (cujo operador participou) que NÃO pertence ao mesmo grupo do classificador	Não	Não	Não	Não	Não	Não

CLASSIFICADOR						
DESTINATÁRIO DA NOTIFICAÇÃO	ADMINISTRADOR	GESTOR	MODERADOR QUE ESTÁ A SER AVALIADO	MODERADOR COM RESTRIÇÕES QUE ESTÁ A SER AVALIADO	MODERADOR QUE NÃO ESTÁ A SER AVALIADO	MODERADOR COM RESTRIÇÕES QUE NÃO ESTÁ A SER AVALIADO
Operador sénior (cujo operador participou) que pertence ao mesmo grupo do classificador	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim
Operador com um operador sénior	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim
Operador sem um operador sénior	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim

PESSOA QUE ALTEROU A CLASSIFICAÇÃO						
DESTINATÁRIO DA NOTIFICAÇÃO	ADMINISTRADOR	GESTOR	MODERADOR QUE ESTÁ A SER AVALIADO	MODERADOR COM RESTRIÇÕES QUE ESTÁ A SER AVALIADO	MODERADOR QUE NÃO ESTÁ A SER AVALIADO	MODERADOR COM RESTRIÇÕES QUE NÃO ESTÁ A SER AVALIADO
Gestor que NÃO pertence ao mesmo grupo da pessoa que está a alterar a classificação	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Gestor que pertence ao mesmo grupo da pessoa que está a alterar a classificação	Não	Sim	sim	Sim	Não	Não

DESTINATÁRIO DA NOTIFICAÇÃO	PESSOA QUE ALTEROU A CLASSIFICAÇÃO					
	ADMINISTRADOR	GESTOR	MODERADOR QUE ESTÁ A SER AVALIADO	MODERADOR COM RESTRIÇÕES QUE ESTÁ A SER AVALIADO	MODERADOR QUE NÃO ESTÁ A SER AVALIADO	MODERADOR COM RESTRIÇÕES QUE NÃO ESTÁ A SER AVALIADO
Moderador que está a ser avaliado	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Moderador com restrições que está a ser avaliado	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Moderador que NÃO está a ser avaliado	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Moderador com restrições que NÃO está a ser avaliado	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Operador sénior (cujo operador participou) que NÃO pertence ao mesmo grupo da pessoa que está a alterar a classificação	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Operador sénior (cujo operador participou) que pertence ao mesmo grupo da pessoa que está a alterar a classificação	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim
Operador com um operador sénior	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim
Operador sem um operador sénior	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim

PESSOA QUE REJEITA A CLASSIFICAÇÃO		
DESTINATÁRIO DA NOTIFICAÇÃO	ADMINISTRADOR GESTOR	
	ADMINISTRADOR	GESTOR
Gestor que NÃO pertence ao mesmo grupo da pessoa que rejeita a classificação	Não	Não
Gestor que pertence ao mesmo grupo da pessoa que rejeita a classificação	n/a	Sim

PESSOA QUE REJEITA A CLASSIFICAÇÃO	ADMINISTRADOR	
	ADMINISTRADOR	GESTOR
DESTINATÁRIO DA NOTIFICAÇÃO		
Moderador que está a ser avaliado	Sim	Sim
Moderador com restrições que está a ser avaliado	Sim	Sim
Moderador que NÃO está a ser avaliado	Sim	Sim
Moderador com restrições que NÃO está a ser avaliado	Sim	Sim
Operador sénior (cujo operador participou) que NÃO pertence ao mesmo grupo da pessoa que rejeita a classificação	Não	Não
Operador sénior (cujo operador participou) que pertence ao mesmo grupo da pessoa que rejeita a classificação	Não	Não
Operador com um operador sénior	Não	Não
Operador sem um operador sénior	Não	Não

10.2. Notificações enviadas

Apenas os colaboradores com a função Gestor ou Administrador podem enviar notificações.

Pode visualizar as notificações enviadas no separador **Enviadas**. A data e hora de envio, o remetente e o número de destinatários são apresentados por baixo do título e do texto da notificação. Se clicar no número de destinatários, é apresentada uma janela que enumera todos os destinatários, com exceção dos colaboradores com uma função de nível superior, que aparecerão como Desconhecido.

10.2.1. Enviar notificações

Para enviar uma notificação:

1. Aceda à página **Notificações**.
2. Clique em  (**Enviar notificação**). É apresentada uma janela para enviar uma notificação.
3. Configure as seguintes definições:
 - a. Projeto.
 - b. Título de notificação.
 - c. O texto da notificação.
4. Se necessário, selecione colaboradores individuais.



Nota importante:

Pode seleccionar colaboradores de projetos diferentes dos seleccionados.

5. Clique em **Continuar**.

É apresentada uma janela para pré-visualizar a notificação.

6. Se o aspeto da notificação estiver correto, clique em **Enviar**.

A notificação será enviada a todos os colaboradores especificados ou, caso não tenha sido seleccionado nenhum colaborador, a todos os colaboradores nos projetos seleccionados.