

Guia do Operador

Versão: 1

Data de criação: 28 de maio de 2024

Índice

1. O que há de novo?	4
2. Introdução	5
3. Trabalhar na área de trabalho	7
3.1. Informações gerais.....	7
3.2. Turno.....	7
3.3. Autorização na área de trabalho.....	7
3.4. Terminar sessão na área de trabalho.....	8
3.5. Continuar um turno.....	8
3.6. Pausa.....	9
3.7. Terminar um turno.....	9
3.8. Estatísticas de trabalho e histórico de conversas com o cliente.....	9
3.9. Atendimento de clientes.....	9
3.10. Definições da área de trabalho.....	17
3.10.1. Definições gerais.....	17
3.10.2. Notificações.....	18
3.10.3. Teclas de atalho do sistema.....	18
3.10.4. Cores do projeto.....	19
3.10.5. Frases rápidas.....	19
3.11. Notificações.....	21
3.12. Idioma da interface.....	21
4. Trabalhar no painel de administração	22
4.1. Informações de referência.....	22
4.1.1. Widget.....	22
4.1.2. Turnos dos operadores.....	22
4.1.3. Atribuição de acesso aos colaboradores.....	22
4.2. Estatísticas.....	25
4.2.3. Operadores.....	25
4.2.3.1. Turnos encerrados.....	25
4.2.3.2. Tempo do operador.....	29
4.2.3.3. Atividade do operador.....	30
4.3. Histórico de conversas.....	30
4.3.1. Lista de conversas.....	33
4.3.2. Conversas completas.....	34
4.3.3. Verificações.....	38

4.4. Lista de colaboradores	41
4.4.1. Relatórios de turnos no Reddy.....	43
4.5. Frases rápidas	44
4.5.1. Editar frases rápidas	44
4.6. Notificações.....	44
4.6.1. Notificações recebidas	45

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, 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 colaboradores, 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 e 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	<ul style="list-style-type: none">• https://office.suphelper.com – para acesso fora da Federação Russa.• https://office.suphelper.ru – para acesso na Federação Russa.
Área de trabalho do operador	<ul style="list-style-type: none">• 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. Trabalhar na área de trabalho

3.1. Informações gerais

A área de trabalho é o escritório de um operador e o local onde este recebe conversas de clientes. É aqui que o operador atende os clientes, atribui etiquetas (tópicos) às conversas com os clientes, deixa comentários e também configura o ambiente de trabalho (adaptando as definições e criando e editando modelos de frases rápidas), teclas de atalho, etc.

Foi adicionada uma mecânica de fila de espera à área de trabalho: um operador não pode ter mais de 20 conversas em simultâneo. Todos os clientes que aguardam uma ligação a um operador formam uma fila de espera geral para cada combinação “projeto+idioma+país de registo+estatuto VIP”.

Logo que um dos operadores encerra uma conversa, libertando assim uma vaga, esta é preenchida por um cliente da fila de espera. As conversas antigas são colocadas no início da fila de espera e as novas são adicionadas ao fim da fila de espera. Os pedidos de clientes VIP têm prioridade sobre os restantes e, se um operador atender tanto clientes não VIP como clientes VIP, estes últimos vão para o início da fila de espera. Se existirem operadores que tenham selecionado atender apenas clientes VIP, estes ser-lhes-ão atribuídos. Esses operadores não atenderão outros clientes.

Quando uma conversa é transferida de um operador para outro com base no idioma, a transferência é efetuada para um operador com uma seleção de idioma adequada ou, se nenhum operador com uma seleção de idioma adequada tiver vagas livres (ou seja, se já estiverem em curso 20 conversas), a conversa será colocada no início da fila de espera geral.

3.2. Turno

Um turno começa quando o operador inicia sessão na área de trabalho e termina uma hora depois de o operador terminar sessão na área de trabalho. 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.

3.3. Autorização na área de trabalho

Para começar:

1. Certifique-se de que:
 - a. O seu supervisor lhe forneceu o nome de utilizador e a palavra-passe.
 - b. Sabe a localização do seu endereço IP.



Nota:

Quando é utilizada uma VPN, a localização do seu endereço Internet pode ser diferente da localização física do seu dispositivo. Para saber a localização do seu endereço IP, utilize um dos seguintes serviços:

- <https://www.iplocation.net/>
- <https://nordvpn.com/ip-lookup/>

2. Aceda ao site da área de trabalho.
 - a. <https://workspace.suphelper.com> – para acesso fora da Federação Russa.
 - b. <https://workspace.suphelper.ru> – para acesso na Federação Russa.
3. Introduza o seu nome de utilizador e palavra-passe.

4. Se tiver a autenticação de dois fatores ativada, introduza o código de seis dígitos que recebeu do utilizador do serviço no Reddy.
5. Clique em **Iniciar sessão**.

3.4. Terminar sessão na área de trabalho

Para terminar sessão na área de trabalho, pode utilizar um dos seguintes métodos:

1. Feche o separador, feche o browser ou desligue o computador.

 **Nota:**

Se não tenciona retomar o trabalho em breve, primeiro **termine** o seu turno. Caso contrário, poderá ter dificuldades para terminar o turno corretamente.

As conversas do operador não marcadas como **Resolvidas** regressam à fila de espera após 3 minutos e serão distribuídas a outros operadores. O operador ficará offline após cerca de um minuto. Se voltar a iniciar sessão dentro de 1,5 a 2 horas, ser-lhe-á solicitado que continue o seu turno. Decorrido este período, o turno será automaticamente encerrado. A hora da última atividade será considerada como o fim do turno, excluindo o período de inatividade. Se voltar a iniciar sessão após duas horas, será iniciado um novo turno.

2. Termine sessão na interface.

- a. No canto inferior esquerdo da página, clique na imagem do utilizador atual.

Será apresentada uma janela com informações sobre o turno.

- b. Clique em **Terminar sessão**.

É apresentada uma lista de opções para terminar sessão.

- c. Clique em **Terminar sessão sem encerrar o seu turno**.

As conversas do operador não marcadas como **Resolvidas** regressam à fila de espera após 3 minutos e serão distribuídas a outros operadores. O operador ficará offline após cerca de um minuto. Se voltar a iniciar sessão dentro de 1,5 a 2 horas, ser-lhe-á solicitado que continue o seu turno. Decorrido este período, o turno será automaticamente encerrado. A hora da última atividade será considerada como o fim do turno, excluindo o período de inatividade. Se voltar a iniciar sessão após duas horas, será iniciado um novo turno.

3.5. Continuar um turno

Se um operador sair sem terminar o turno, as suas conversas regressam à fila de espera após 3 minutos e serão distribuídas a outros operadores. As conversas marcadas como “Resolvidas” são encerradas e não regressam à fila de espera.

Se o turno de um operador não estiver encerrado e o operador terminar a sessão e ficar offline, ser-lhe-á solicitado, quando voltar a ter autorização na área de trabalho, que continue o turno inacabado ou o termine.

Se o operador *continuar* o turno, o turno anterior será retomado e o seu tempo de trabalho no turno atual incluirá ambos os períodos decorridos desde o momento do seu penúltimo início de sessão e do início de sessão atual, incluindo o último período offline incluído no turno atual.

Se um operador *iniciar um novo* turno, considera-se que o turno anterior terminou no momento em que o operador voltou a iniciar sessão no sistema.

Se um operador *sair* da área de trabalho sem terminar o turno, o relatório do turno não será enviado ao Reddy porque o turno do operador ainda não terminou. Apenas serão enviados relatórios sobre turnos encerrados. Se um operador ficar offline com um turno aberto, este termina automaticamente após 1,5 horas.

3.6. Pausa

Para fazer uma pausa, clique no seu avatar e, em seguida, no botão “Iniciar pausa”. Enquanto um operador estiver em pausa, não receberá novas conversas de clientes. No entanto, as novas mensagens são enviadas para as conversas antigas. O contador “Pausa” apresenta o tempo total que o operador esteve em pausa durante o turno em curso. O tempo total que o operador esteve online no turno em curso também é apresentado aqui. Quando o operador entra em pausa, o contador de trabalho online é interrompido, o contador de pausa inicia e é apresentado o botão “Terminar pausa”. É apresentada uma grande barra amarela na parte superior do ecrã, que informa o operador de que está a fazer uma pausa: “Está em pausa há <contador de pausa>. Tempo total de pausa: <contador de duração>. Não receberá novas conversas!”

Depois de clicar no botão “Terminar pausa”, o contador de pausa é interrompido, o contador online recomeça, a barra na parte superior do ecrã desaparece e o operador volta a receber novas conversas. O contador “Offline” apresenta o tempo que o operador esteve offline durante o turno em curso. O contador “Offline” conta o tempo durante o qual o operador não esteve ligado à Internet, independentemente do motivo. No final do turno, o operador verá os indicadores totais do seu turno nestes três contadores.

3.7. Terminar um turno

É possível terminar um turno de várias formas, mas apenas a seguinte é considerada correta. Para terminar um turno:

1. No canto inferior esquerdo da página, clique na imagem do utilizador atual.

Será apresentada uma janela com informações sobre o turno.

2. Clique em **Terminar sessão**.

É apresentada uma lista de opções para terminar sessão.

3. Clique em **Terminar turno**.

As conversas que não estiverem marcadas como **Resolvidas** regressam automaticamente à fila de espera para serem distribuídas por outros operadores. Se a opção **Enviar relatórios ao Reddy** estiver ativada no perfil do colaborador, será enviado um relatório do turno. Serão incluídas estatísticas relativas às conversas ocorridas em cada turno.

3.8. Estatísticas de trabalho e histórico de conversas com o cliente

No painel de administração, pode visualizar as suas estatísticas de trabalho e os turnos que trabalhou, bem como o histórico da correspondência com os clientes. É igualmente no painel de administração que os avaliadores verificam o trabalho do operador (são atribuídas classificações a cada conversa). O operador pode ver e contestar a classificação de uma conversa no painel de administração.

3.9. Atendimento de clientes

Para um operador, o principal local de trabalho é a janela de atendimento. É aqui que recebe as conversas, visualiza as informações básicas do cliente e os metadados dos dispositivos do cliente, seleciona frases rápidas para uma resposta e realiza a conversa.

Quando chegam novas mensagens a uma conversa, o separador do browser começa a piscar. Na lista de conversas, pode ver uma pré-visualização da mensagem mais recente de um cliente, bot ou operador.

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.

Uma conversa com um cliente contém as seguintes informações:

N.º de Cliente, ID	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.
Estatuto do cliente	No caso de um cliente VIP, este estatuto é apresentado no título.
Nome do projeto	O nome do projeto (plataforma de atendimento: site/aplicação) a partir do qual o cliente está a conversar.
Versão Lite	Se a conversa for proveniente da versão Lite do site, o cabeçalho da conversa apresentará o ícone Lite.
País de registo	<p>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.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Nota:</p> <p>Atualmente, esta funcionalidade ainda não está implementada em todos os dispositivos. Se ainda 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.</p> </div>
Idioma	A versão do idioma do site ou da aplicação a partir dos quais o cliente está a escrever.
Número de telefone	Se um 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.
Etiquetas do bot	Etiquetas atribuídas por um bot.
Dispositivos	Dispositivo do cliente: versão para computador de secretária do site, versão móvel do site, aplicações para iOS, aplicações para Android, aplicações para Windows. O cliente pode escrever a partir de um ou mais dispositivos. Se o cliente escrever a partir de vários dispositivos, o cabeçalho apresentará os ícones de todos os dispositivos que o cliente utilizou para escrever na conversa. O menu à direita apresenta mais detalhes sobre as versões dos sistemas operativos, dos browsers e das aplicações. As mensagens recebidas de um cliente apresentam, no canto inferior direito, o ícone do dispositivo a partir do qual o cliente escreveu.

Assim, o operador saberá sempre qual o dispositivo que o cliente utilizou para escrever uma mensagem.



Fig. 1 3-1 Logótipos de dispositivos apresentados na conversa

Da esquerda para a direita: Web, aplicação para iOS, aplicação para Android, browser da Web móvel, aplicação para Windows, Telegram.

<p>Países</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Cidade com base no endereço IP – a cidade do cliente é determinada automaticamente com base no endereço IP do cliente quando este contacta a equipa de apoio.
<p>Mensagens do cliente, ficheiros carregados pelo cliente</p>	<p>As mensagens e os anexos enviados pelo cliente ao operador/bot na conversa. É possível carregar ficheiros JPG/JPEG/PNG/PDF, etc., até 100 MB. O cliente pode 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.</p>
<p>Mensagens do operador</p>	<p>As mensagens e os anexos enviados pelo operador ao cliente na conversa. É possível carregar ficheiros JPG/JPEG/PNG/PDF, etc., até 100 MB. O operador pode 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.</p>
<p>Mensagens do sistema</p>	<p>Mensagens que são geradas automaticamente pelo sistema e realçam eventos da conversa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>O cliente foi transferido pelo operador, de {operator1} para {operator2}. Explicação do operador: {explanation}</i> • <i>O cliente foi transferido pelo sistema, de {operator1} para {operator2}. Motivo: "Operador offline."</i> • <i>O operador {operator} foi desligado da conversa. Motivo: {reason}.</i> • <i>O cliente foi inibido pelo Operador {operator}. Motivo: {reason}. Duração da inibição: {duration}</i> • <i>"O cliente tem sessão iniciada em (id {id})." ou "O cliente não tem sessão iniciada."</i> • <i>A conversa começou.</i> • <i>A conversa terminou.</i> • <i>"Entrou na conversa" ou "Foi adicionado um operador à conversa"</i> • <i>Não é possível localizar um operador.</i> • <i>A procurar um operador. Motivo: {reason}.</i>

<p>Teclas de atalho do sistema</p>	<p>Pode utilizar teclas de atalho comuns do sistema (combinações de atalhos) para executar rapidamente ações frequentes.</p> <p>Lista de teclas de atalho do sistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alt+2 marca a conversa como “Resolvida”. Se a conversa já estava marcada como “Resolvida”, premir Alt+2 remove esta etiqueta. 2. Alt+3 abre/fecha a janela de pop-up “Inibir cliente”. 3. Alt+4 abre/fecha a janela de pop-up “Selecionar operador para transferência”. 4. Alt+5 abre/fecha um menu lateral com informações do cliente. 5. Se colocar o cursor num campo de entrada e premir “/”, é apresentada a secção “Frases rápidas”.
<p>Estado da mensagem</p>	<p>Se uma mensagem tiver sido enviada, mas não tiver sido lida, será marcada com “✓”.</p> <p>Se uma mensagem tiver sido lida, será marcada com “✓✓”.</p>
<p>Avatares dos participantes na conversa</p>	<p>Se o operador não tiver um avatar, será apresentado um avatar predefinido formado pelas duas primeiras letras do seu nome.</p> <p>Para os clientes, será sempre apresentado um avatar constituído pelos dois últimos dígitos do seu número de cliente.</p> <p>Avatar do bot na área de trabalho:</p> 
<p>Marcar como resolvida</p>	<p>As estatísticas são utilizadas para determinar a qualidade do trabalho de um operador e são calculadas com base nas suas conversas. Por conseguinte, é extremamente importante que feche as suas conversas corretamente, ou seja, que defina o estado da conversa como Resolvida.</p> <p>Tipos de estados das conversas: Nova, Em curso, Resolvida, Respondida, Não respondida</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Nova</i> – uma conversa que foi recebida pelo sistema e ainda não está atribuída a um operador. • <i>Em curso</i> – uma conversa aberta na qual um operador está a trabalhar. • <i>Respondida</i> – uma conversa em que o operador respondeu ao cliente, mas não clicou no botão Marcar como resolvida. • <i>Resolvida</i> – uma conversa em que o operador respondeu ao cliente e clicou no botão Marcar como resolvida. • <i>Não respondida</i> – uma conversa que foi encerrada sem qualquer resposta do operador, independentemente de este a ter lido ou não. <p>O botão Marcar como resolvida pode ter dois estados: disponível e indisponível. Por predefinição, o botão está indisponível até que o operador envie, pelo menos,</p>

uma mensagem na conversa, defina uma etiqueta ou deixe um comentário. Quando o botão é clicado, é apresentado ao cliente um formulário para avaliar o operador e este não pode efetuar quaisquer alterações na conversa (etiquetas, comentários, inibições ou mensagens para o cliente).

As conversas marcadas como resolvidas são encerradas e removidas da lista geral de conversas após 150 segundos. Durante este período, o operador e o cliente têm a possibilidade de abrir a conversa novamente. Para o efeito, o operador tem de clicar em **Marcar como não resolvida**, enquanto o cliente tem de escrever uma mensagem. Se, no prazo de 150 segundos, o cliente enviar uma mensagem numa conversa marcada como resolvida, o estado **Resolvida** será removido da conversa (se o operador ainda não tiver terminado o turno). Após 150 segundos, se ninguém voltar a abrir a conversa, esta será fechada e desaparecerá da lista de conversas. Se o cliente voltar a escrever, será criada uma nova conversa.

O estado do operador numa conversa não é o mesmo que o estado da conversa. Podem trabalhar vários operadores na mesma conversa. Cada um deles terá o seu próprio resultado, dependendo do seu trabalho na conversa. A conversa pode ser Não respondida por um operador, Resolvida por outro e Respondida por outro ainda, dependendo das ações específicas realizadas por cada operador na conversa.

- *Resolvida* – o operador clicou em **Marcar como resolvida**.
- *Respondida* – o operador respondeu, mas não marcou a conversa como resolvida. A conversa foi encerrada automaticamente.
- *Transferida* – uma conversa que um operador transferiu manualmente para outro operador.
- *Não respondida* – o operador não abriu a conversa, não leu nenhuma mensagem do cliente, não deixou mensagens e não transferiu manualmente a conversa para outro operador.
- *Ignorada* – o operador leu, pelo menos, uma mensagem na conversa, não deixou qualquer mensagem e não transferiu manualmente a conversa para outro operador.

Botão "Inibir cliente". Para inibir um cliente, selecione o motivo da inibição na lista, bem como o período durante o qual o cliente será inibido.



Aviso:

Uma conversa inibida é automaticamente marcada como resolvida.

Motivos de inibição:

- Comportamento obsceno
- Spam
- Outro



Botão "Transferir conversa".

Uma conversa pode ser transferida para um operador online com definições adequadas: projeto, atendimento VIP, idioma, país de registo.

	<p>Para transferir com base no idioma, é necessário selecionar um idioma na lista pendente. Apenas são apresentados idiomas selecionados nas definições de idiomas de operadores que estejam online, ou em pausa, e que tenham o estatuto de atendimento VIP e o país de registo adequados. Para pesquisar, introduza o nome de um idioma no formato ISO (por exemplo, en, fr, ru). Se todos os operadores tiverem um idioma selecionado, a lista estará vazia.</p> <div data-bbox="497 394 1425 551" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p> Nota:</p> <p>Uma transferência com base no idioma só pode ser efetuada para um idioma que não seja o do cliente.</p> </div> <p>Durante a transferência, é verificada a conformidade da conversa no que respeita às seleções de idioma, aos projetos, ao país de registo, aos idiomas, ao estatuto de atendimento VIP e ao volume de trabalho do operador.</p> <p>Se não houver nenhum operador com seleções de idiomas, ou se todos os operadores que poderiam receber esta conversa já estiverem totalmente ocupados, a conversa não será transferida. O operador receberá uma mensagem a indicar que não é possível concluir a transferência nesse momento.</p> <p>Exemplo. Existem três operadores com turno aberto: dois atendem clientes de língua inglesa e um atende clientes de língua francesa. O operador de língua francesa atende apenas clientes com estatuto VIP. Se um dos operadores precisar de transferir um cliente de língua francesa sem estatuto VIP, então o francês não será apresentado na lista de idiomas, uma vez que o operador não atende clientes sem estatuto VIP.</p>
	<p>Botão "Fixar conversa". Quando clicado, a conversa será apresentada no início da lista de conversas.</p> <div data-bbox="497 1303 1425 1503" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p> Sugestão:</p> <p>Para fixar uma conversa, também pode clicar com o botão direito do rato na mesma e depois em Fixar.</p> </div> <div data-bbox="497 1538 1425 1695" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p> Aviso:</p> <p>Fixar uma conversa não afeta a vida útil da mesma.</p> </div>
	<p>Botão "Expandir menu à direita". Por predefinição, o menu à direita está minimizado.</p>
<p>Campo para introduzir uma mensagem do operador</p>	<p>Para responder, o operador introduz o texto necessário no campo de entrada e clica no botão Enviar mensagem.</p>

	<p>Os operadores que trabalhem no sistema operativo Windows também podem enviar mensagens utilizando a tecla Enter ou as teclas Ctrl+Enter no teclado (dependendo da definição configurada: Geral – Envio de mensagens).</p> <p>Os operadores que trabalhem em MacOS também podem enviar mensagens utilizando a combinação de teclas ⌘+Enter no teclado.</p> <p>Ao responder a um cliente, se um operador utilizar uma frase que esteja marcada como frase de identificação noutra projeto, ao tentar enviar a mensagem, receberá um aviso com o texto da frase de identificação. Tal destina-se a evitar que o operador envie acidentalmente ao cliente uma mensagem que faça menção a outro projeto.</p> <p>De qualquer modo, o operador pode ignorar o aviso e enviar a mensagem.</p>
	<p>Botão para anexar um ficheiro a uma mensagem. É possível arrastar e largar ficheiros, e podem ser anexados vários ficheiros em simultâneo.</p> <p>Podem ser carregados ficheiros nos formatos JPG, JPEG, PNG e PDF.</p>
	<p>Botão para abrir o menu de emojis.</p>
<p>Abrir o menu Frases rápidas</p>	<p>Para abrir o menu de frases rápidas, prima o botão “\” ou “/” no teclado. Quando o botão é premido, é apresentada uma janela para selecionar uma frase rápida que lhe permite pesquisar o texto da mesma. Para fechar o menu de frases rápidas, prima o botão “Esc”.</p>
<p>Anexos</p>	<p>Ao carregar uma imagem, é apresentada uma janela instantânea com as seguintes informações:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O título “<número de imagens carregadas> imagem(ns) selecionada(s)” 2. Uma imagem carregada <ol style="list-style-type: none"> a. tem um botão de eliminação b. quando clicado, a imagem selecionada é eliminada c. se uma imagem isolada for carregada e depois eliminada, a janela de pop-up fecha 3. Campo de comentário <ol style="list-style-type: none"> a. opcional b. contém um marcador de posição c. mín. 2 carateres, máx. 4096 4. Botão Enviar <ol style="list-style-type: none"> a. envia as imagens carregadas 5. Botão Cancelar <ol style="list-style-type: none"> a. fecha a janela de pop-up

	<p><i>As imagens carregadas podem ser visualizadas na janela de pop-up. Durante a visualização de imagens, é possível alternar entre as mesmas, utilizando as teclas de seta do teclado.</i></p> <p>Se ocorrer um erro durante o carregamento de uma imagem, são apresentadas mensagens de validação nos seguintes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. se o tamanho da imagem for demasiado grande: “O tamanho máximo do ficheiro é de 100 MB” 2. se forem anexadas demasiadas imagens: “Não é possível carregar mais de 10 ficheiros” <p>Se for apresentada uma mensagem de validação, as imagens anexadas não são carregadas e não são apresentadas no campo da conversa.</p> <p>São aplicáveis requisitos semelhantes quando o cliente carrega imagens e ficheiros no widget para enviar ao operador da equipa de apoio:</p> <p>Ícone para anexar um ficheiro</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <ol style="list-style-type: none"> a. Quando clicado, é apresentada uma janela para seleccionar ficheiros. b. É possível anexar várias imagens a uma conversa. c. É possível anexar ficheiros nos formatos JPG/JPEG/PNG/PDF. d. O tamanho de cada imagem anexada não pode exceder 100 MB. e. O número máximo de imagens numa mensagem é 10.
--	--

O sistema guarda o estado (minimizado/expandido) do menu à direita, dependendo da seleção do utilizador. O estado é tido em conta quando o colaborador subsequente inicia sessão no sistema e volta a carregar a página.

O lado esquerdo do ecrã apresenta uma lista dos projetos em que o operador está a trabalhar e, por baixo, uma lista das conversas que o operador recebeu, pela seguinte ordem:

1. conversas para as quais o tempo de resposta terminou
2. outras

Lista de projetos	<p>Os projetos em que o operador está a trabalhar.</p> <p>O contador do projeto apresenta o número de conversas não lidas.</p>
Lista de conversas	<p>As conversas recebidas pelo operador.</p>
Rascunho Draft:	<p>Se uma mensagem não tiver sido enviada e o operador tiver passado para outra conversa, será apresentada na conversa, na lista de conversas, uma pré-visualização do rascunho.</p>
Indicador de mensagens não lidas	<p>Mostra que existem mensagens não lidas na conversa: mensagens do cliente, do sistema e do bot.</p>

 Resposta longa 	<p>As definições gerais do operador incluem um “Indicador de resposta longa”. Uma conversa em que o cliente aguarda uma resposta do operador será realçada a vermelho após o período especificado na definição “Tempo de espera da resposta antes de aparecer o indicador na conversa”.</p>
---	---

A vida útil de uma conversa é de uma hora a partir do momento da última mensagem, quer esta seja proveniente do operador ou do cliente. Quando uma conversa é atribuída a um operador, a vida útil da conversa é prolongada por uma hora, o que impede que os operadores recebam conversas que possam exceder o tempo de espera e ser encerradas antes de o operador responder ao cliente.

Uma conversa pode ser realçada a cores. A opção de realçar a cores foi criada para permitir ao operador realçar as conversas com diferentes cores personalizadas na sua área de trabalho, a fim de facilitar a compreensão visual da lista. Para realçar uma conversa com uma cor, clique na mesma com o botão direito do rato, seleccione “Definir marcador” e clique numa das cores disponíveis. Depois disso, será apresentado um marcador da cor seleccionada junto à conversa.

3.10. Definições da área de trabalho

O operador pode personalizar a sua área de trabalho nas definições da área de trabalho. Para aceder às definições, clique em  no canto inferior esquerdo do ecrã.

3.10.1. Definições gerais

Indicador de resposta longa 	<p>Esta definição ajuda o operador a monitorizar as conversas em que tenha decorrido um tempo excessivo sem uma resposta ao cliente. Para todos os projetos, a resposta do operador será considerada atrasada se decorrerem mais de 5 minutos entre o momento em que o cliente fez a pergunta e a resposta do operador. Para evitar respostas longas, o operador pode optar por configurar o indicador de resposta longa de modo a que as conversas não respondidas sejam realçadas, sinalizando ao operador que a conversa receberá em breve um marcador de resposta longa. Por predefinição, este valor está fixado em 5 minutos para todos os utilizadores. Decorrido o tempo especificado na definição, a conversa é marcada a vermelho.</p>
Envio de mensagens	<p>Opções disponíveis para a definição “Envio de mensagens”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A opção “tecla Enter” está predefinida para todos os utilizadores. • Para os operadores que trabalhem no sistema operativo Windows, a combinação de teclas Ctrl+Enter. • Para os operadores que trabalhem no sistema operativo MacOS, as mensagens das conversas podem ser enviadas ao cliente utilizando a combinação de teclas Command (ou cmd) ⌘+Enter.

Fuso horário	<p>O operador pode selecionar o seu fuso horário nas definições gerais da área de trabalho. Após esta seleção, a hora na área de trabalho do operador será apresentada de acordo com o fuso horário selecionado.</p> <p>Nem todas as cidades estão incluídas na lista. Basta selecionar qualquer cidade com o mesmo desvio UTC da sua. Por exemplo, estou em Smolensk e a minha hora é UTC+3. Esta cidade não consta da lista, por isso posso selecionar qualquer outra cidade com UTC+3: Istambul, Minsk, Nairóbi, Volgogrado, etc.</p> <p>Por predefinição, se não for selecionado nenhum fuso horário nas definições, a área de trabalho do operador apresentará a hora selecionada no seu computador.</p>
---------------------	---

3.10.2. Notificações

Definições básicas para notificações de texto e áudio no ambiente de trabalho do operador.

Notificações do browser	<p>Se a definição estiver ativada, o operador receberá notificações na conta sob a forma de notificações padrão do browser.</p> <p>Se a definição estiver desativada, o operador não receberá no computador de secretária notificações sob a forma de notificações padrão do browser.</p> <p>Para que as notificações sejam recebidas, é necessário permitir também, nas definições do browser que estiver a utilizar, que sejam enviadas notificações neste site. Além disso, as definições para a apresentação de notificações em alguns browsers são duplicadas nas definições do sistema operativo. Por exemplo, se o seu browser Google Chrome estiver configurado para desativar notificações, terá primeiro de permitir notificações nas definições do browser e depois também nas definições do Windows no seu computador de trabalho.</p>
Som de nova conversa	O operador pode escolher se é reproduzido um sinal sonoro quando é recebida uma nova conversa.
Som de nova mensagem	O operador pode escolher se é reproduzido um som quando é recebida uma nova mensagem na conversa.
Som de nova mensagem numa conversa em curso	O operador pode escolher se é reproduzido um som quando é recebida uma nova mensagem na conversa em curso (a que está aberta no momento).

3.10.3. Teclas de atalho do sistema

Pode utilizar teclas de atalho comuns do sistema (combinações de atalhos) para executar rapidamente ações frequentes.

Lista de teclas de atalho do sistema:

1. Alt+2 marca a conversa como “Resolvida”. Se a conversa já estava marcada como “Resolvida”, premir Alt+2 remove esta etiqueta.
2. Alt+3 abre/fecha a janela de pop-up “Inibir cliente”.
3. Alt+4 abre/fecha a janela de pop-up “Selecionar operador para transferência”.
4. Alt+5 abre/fecha o menu à direita com informações do cliente.
5. Se colocar o cursor num campo de entrada e premir “/”, é apresentada a secção “Frases rápidas”.

3.10.4. Cores do projeto

Secção em desenvolvimento.

3.10.5. Frases rápidas

O operador pode criar modelos para responder a perguntas frequentes. Estes modelos são denominados **Frases rápidas** e encontram-se na secção correspondente das definições. Podem ser agrupados em categorias. Para os clientes, apenas são apresentados os conteúdos do campo **Descrição da frase**.

As frases rápidas e as categorias são apresentadas por ordem alfabética. Para alternar entre as frases rápidas e as categorias, utilize as teclas de seta do teclado. A página contém filtros por categoria e projeto, bem como a possibilidade de efetuar pesquisas.

O utilizador da área de trabalho pode criar e editar categorias e frases rápidas, bem como atribuir atalhos de teclado às mesmas. Os utilizadores do painel de administração podem visualizar e editar frases rápidas e categorias criadas anteriormente.

3.10.5.1. Criar uma categoria de frases rápidas

Para criar uma categoria:

1. Aceda às definições .
2. Aceda à secção **Frases rápidas**.
3. Abra o separador **Categorias**.
4. Clique em **Adicionar categoria**.
Será apresentado um campo de entrada.
5. Introduza o nome da categoria.
6. Prima a tecla *Enter* ou clique no botão **OK**.
A categoria de frases rápidas é criada.

3.10.5.2. Editar uma categoria de frases rápidas

Para editar uma categoria de frases rápidas:

1. Aceda às definições .
2. Aceda à secção **Frases rápidas**.
3. Abra o separador **Categorias**.
4. Junto à categoria pretendida, clique em  (**Editar**).
5. Altere o nome da categoria.
6. Prima a tecla *Enter* ou clique no botão **OK**.
O nome da categoria será alterado.

3.10.5.3. Eliminar uma categoria de frases rápidas

Para eliminar uma categoria de frases rápidas:

1. Acesse às definições .
2. Acesse à secção **Frases rápidas**.
3. Abra o separador **Categorias**.
4. Junto à categoria pretendida, clique em  (**Eliminar**).
5. Confirme a eliminação.

A categoria será eliminada permanentemente. As frases rápidas existentes nesta categoria são transferidas para a secção **Sem categoria**.

3.10.5.4. Criar uma frase rápida

Para criar uma frase rápida:

1. Acesse às definições .
2. Acesse à secção **Frases rápidas**.
3. Clique em **Adicionar uma frase rápida**.
Será apresentada uma janela para adicionar uma frase rápida.
4. Preencha os seguintes parâmetros:
 - a. Um projeto é a plataforma de atendimento à qual será anexada a frase rápida.
 - b. Categoria da frase rápida.
 - c. Título.
 - d. Descrição.
5. Se necessário, coloque o cursor no campo **Tecla de atalho** e prima uma combinação no teclado.
6. Clique em **Adicionar**.
A frase rápida é criada.

3.10.5.5. Editar uma frase rápida

Para editar uma frase rápida:

1. Acesse às definições .
2. Acesse à secção **Frases rápidas**.
3. Junto à frase rápida pretendida, clique em  (**Editar**).
4. Altere as definições necessárias.
5. Clique em **Guardar**.
A frase rápida é alterada.

3.10.5.6. Eliminar uma frase rápida

Para eliminar uma frase rápida:

1. Acesse às definições .
2. Acesse à secção **Frases rápidas**.
3. Junto à frase rápida pretendida, clique em  (**Eliminar**).
4. Confirme a eliminação.
A frase rápida é eliminada permanentemente.

3.10.5.7. Eliminar várias frases rápidas

Para eliminar várias frases rápidas:

1. Aceda às definições .
2. Aceda à secção **Frases rápidas**.
3. Utilize as caixas de verificação à esquerda das frases rápidas para as seleccionar ou clique em **Selecionar todas** na parte superior da janela.
4. Clique em **Eliminar** na parte superior da janela.
5. Confirme a eliminação.

As frases rápidas são eliminadas permanentemente.

3.11. Notificações

Secção em desenvolvimento

Para ver notificações, toque no ícone de sino. Se tiver notificações recebidas não lidas, é apresentado um contador com o respetivo número junto ao sino.

Notificações recebidas.

Todas	Todas as notificações recebidas (notificações do sistema + notificações enviadas manualmente por administradores e gestores).
Importante	Notificações enviadas manualmente por administradores e gestores através do formulário de envio de notificação.
Verificação	<p>Notificações do sistema sobre alterações do estado de verificação nas conversas em que o utilizador participou. Atualmente, estão implementadas as seguintes notificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notificações quando um avaliador classifica um operador • Notificações sobre uma classificação alterada • Notificações sobre uma classificação rejeitada

As regras de receção destas notificações são descritas mais pormenorizadamente nas instruções do painel de administração do Consultant.

3.12. Idioma da interface

O operador tem à disposição vários idiomas de interface da área de trabalho. Para seleccionar o idioma pretendido, clique no ícone da bandeira do idioma no canto inferior esquerdo do ecrã.

O idioma da interface não está diretamente relacionado com a seleção do idioma do operador. As conversas dos clientes recebidas pelo operador estão associadas aos idiomas definidos na seleção de idiomas do operador no painel de administração. O idioma da interface da área de trabalho é o idioma do ambiente de trabalho do operador. Os conteúdos são apresentados na área de trabalho de acordo com o idioma seleccionado.

4. Trabalhar no painel de administração

4.1. Contexto

4.1.1. 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.

4.1.2. Turnos dos operadores

Um turno de operador 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 um operador voltar a iniciar sessão na Área de trabalho ao fim de duas horas, inicia um novo turno e o anterior é encerrado.

4.1.3. 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 4-1 Acesso às páginas dependendo da função do colaborador

	ADMINISTRADOR	GESTOR	MODERADOR, MODERADOR COM RESTRIÇÕES	OPERADOR SÉNIOR	OPERADOR
Estatísticas	✓	✓	✓	✓	✓
Estatísticas → Operadores → Turnos encerrados	✓	✓	✓	✓	✓
Estatísticas → Operadores → Tempo do operador	✓	✓	✓	✓	✓
Estatísticas → Operadores → Atividade do operador	✓	✓	✓	✓	✓
Estatísticas →	✓	✓	✓	×	×
Histórico de conversas	✓	✓	✓	✓	✓

Tabela 4-1 Acesso às páginas dependendo da função do colaborador

	ADMINISTRADOR	GESTOR	MODERADOR, MODERADOR COM RESTRIÇÕES	OPERADOR SÉNIOR	OPERADOR
Colaboradores → Lista de colaboradores	✓	✓	✓	✓	✗
Frases rápidas	✓	✓	✓	✓	✓
Notificações	✓	✓	✓	✓	✓

4.2. Estatísticas

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

4.2.3. Operadores

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

4.2.3.1. 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 e 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 o operador visualizou, pelo menos, uma mensagem, mas não deixou qualquer resposta ao cliente, não fechou a conversa manualmente nem a transferiu para outro operador.	
------------------	--	--

Tabela 4-5 Colunas da página “Turnos encerrados”

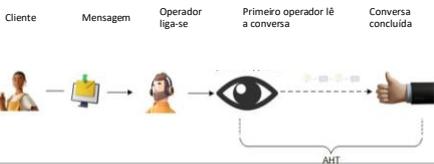
NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
Não respondidas	O número de conversas em que um operador não visualizou as mensagens, não deixou qualquer resposta ao cliente, não fechou o diálogo manualmente nem transferiu a conversa para outro operador.	
Transferidas	O número de conversas que um operador transferiu para outro operador.	
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	<p>A duração média do processamento de conversas pela equipa de apoio.</p> 	$HT = Date_2 - Date_1$ <p>, em que</p> <p>$Date_1$ é a hora em que o primeiro operador leu a conversa pela primeira vez e</p> <p>$Date_2$ é a hora em que a conversa foi encerrada.</p> $AHT = \frac{\sum(HT)}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ <p>, em que</p> <p>HT é o período durante o qual a conversa esteve em curso.</p>

Tabela 4-5 Colunas da página “Turnos encerrados”

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
		<p>D_{Res} é uma conversa com o estado Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador.</p> <p>D_{Ans} é uma conversa com o estado Respondida.</p>
<p>Reaction time</p>	<p>Tempo médio de reação.</p> 	<p>$T_{R=} Date_2 - Date_1$, em que</p> <p>$Date_2$ é a hora da primeira mensagem de qualquer operador e</p> <p>$Date_1$ é a hora em que o primeiro operador leu a conversa pela primeira vez.</p> $ReT = \frac{\sum(T_R)}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$, em que <p>T_R é o período decorrido entre a primeira leitura da conversa e a primeira resposta para conversas com os estados Resolvida e Respondida que foram atribuídas a, pelo menos, um operador.</p> <p>D_{Res} é uma conversa com o estado Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador.</p> <p>D_{Ans} é uma conversa com o estado Respondida.</p>
<p>Close-wait time</p>	<p>O tempo médio decorrido até ao encerramento de uma conversa.</p> 	<p>$T_{Cw=} Date_2 - Date_1$, em que</p> <p>$Date_2$ é a hora em que o operador clica no botão Marcar como resolvida.</p>

Tabela 4-5 Colunas da página “Turnos encerrados”

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
		<p>$Date_1$ é a hora da última mensagem do cliente ou do operador na conversa.</p> $CwT = \frac{\sum(T_{Cw})}{\sum(D_{Res})}$, em que <p>T_{Cw} é o período decorrido entre a última mensagem na conversa e o clique no botão Marcar como resolvida e</p> <p>D_{Res} é uma conversa com o estado Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador.</p>
FCR	% de clientes que afirmam que o seu problema ficou plenamente resolvido.	$FCR = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$, em que <p>$D_{Resolved}$ é uma conversa com o estado Resolvida para a qual o cliente indicou que o seu problema ficou resolvido e</p> <p>D_{Rated} é uma conversa com o estado Resolvida, na qual o cliente respondeu se a sua questão ficou ou não resolvida.</p>
CSAT	% de clientes satisfeitos com o atendimento.	$CSAT = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$, em que <p>$D_{Resolved}$ é uma conversa com o estado Resolvida, à qual o cliente atribuiu uma classificação de 4 ou 5 e</p> <p>D_{Rated} é uma conversa com o estado Resolvida, à qual o cliente atribuiu uma classificação.</p>

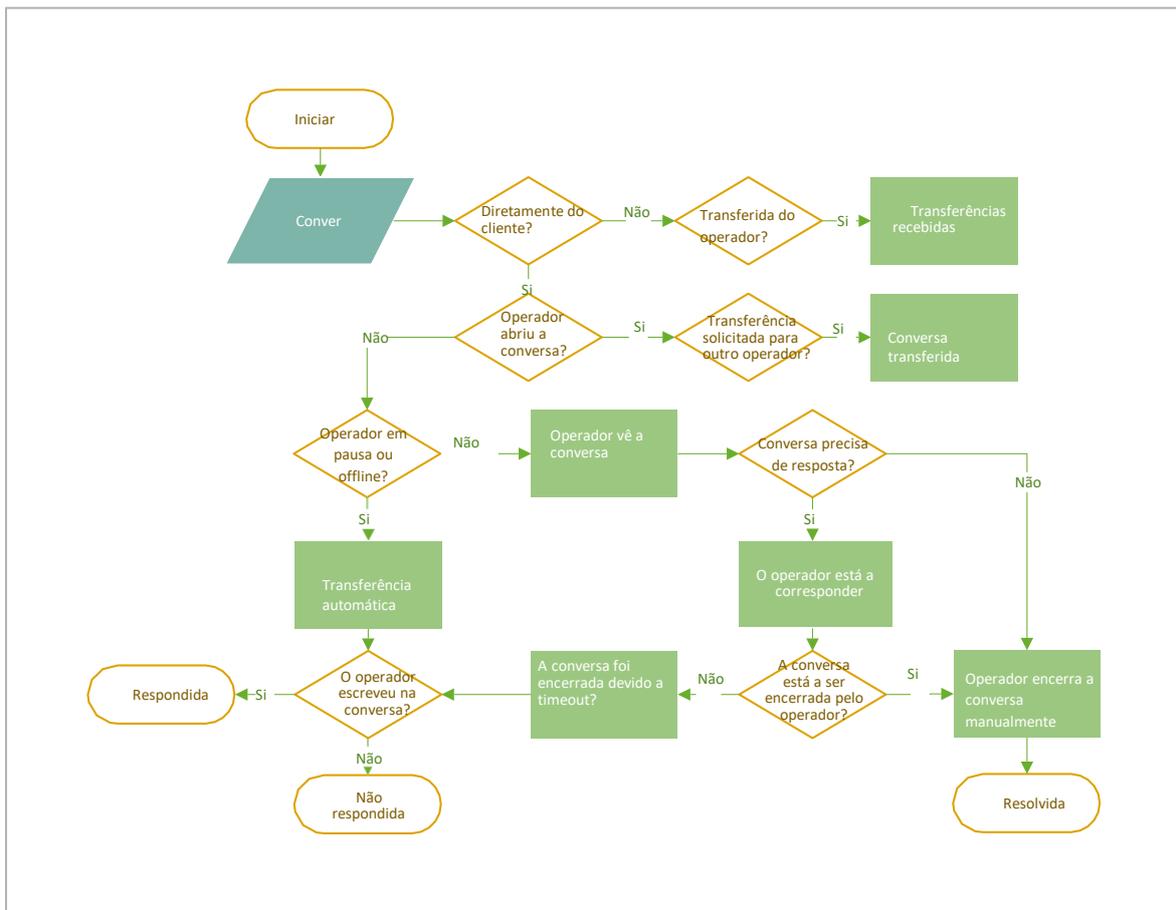


Figura 2 4-1 Sistema para determinar as estatísticas do operador relativas a uma conversa

4.2.3.2. 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	<p>O número de turnos trabalhados no período selecionado. As datas de início do primeiro e do último turno na seleção.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Nota:</p> <p>Para uma visualização pormenorizada dos turnos, clique no número que reflete o número de turnos.</p> </div>
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.

4.2.3.3. 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 (alunha) e o nome de utilizador do operador.
Estado	O estado atual.
Gráfico	Visualização dos estados do operador num período.

4.3. 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:

- Pesquisa 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*.
- Seleção das 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 reacção*, *Tempo médio de resposta*, *Tempo máximo de resposta* e *Problema resolvido* também estão disponíveis.
- Filtragem de conversas para visualização. Para filtrar, clique em  e seleccione as opções pretendidas.

Tabela 4-14 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Nenhuma resposta encontrada – o bot não conseguiu encontrar uma resposta para nenhuma das perguntas do cliente.
Estado da conversa	O estado atual da conversa.	<ul style="list-style-type: none"> • Respondida • Em processamento • Não respondida • Nova • Resolvida
Tipo de mensagem	Se o perfil do cliente tem ou não a etiqueta VIP.	<ul style="list-style-type: none"> • VIP • Não VIP

Tabela 4-14 Filtros existentes na página Histórico de conversas

NOME	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS DE VALORES
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.	<ul style="list-style-type: none"> • Sim • Não • Sem resposta
Classificação do cliente	A classificação atribuída pelo cliente após a conclusão da conversa.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • Não classificada
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.	<ul style="list-style-type: none"> • Em litígio • Verificação da classificação necessária
Classificação da verificação	A classificação atribuída por um colaborador em resultado da verificação da conversa.	<ul style="list-style-type: none"> • Erro • Recomendação • Sem erros • Não classificada
Filtros de colaboradores		

Tabela 4-14 Filtros existentes na página Histórico de conversas

NOME	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS DE VALORES
Grupo	Todos os colaboradores num grupo.	Divisão Noroeste
Operador	Lista dos operadores participantes em conversas.	Alan Turing
Estado do operador	<p>O estado da conversa após a interação com o operador.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;">  Aviso: A seleção só está disponível quando o filtro Operador estiver preenchido. </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Respondida • Ignorada • Não respondida • Resolvida • Transferida
Avaliador	Colaboradores envolvidos em verificações.	Dmitri Mendeleev

4.3.1. Lista de conversas

N.º de cliente	Um número permanente atribuído ao cliente no sistema Suphelper.
Estado da conversa	<p>Uma conversa pode ter um de cinco estados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Estado da conversa</p> <p>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.</p>
Tempo de reação	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.

4.3.2. 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, 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	<p>Uma conversa pode ter um de cinco estados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>O tempo médio que os operadores demoraram a responder durante a conversa. Fórmula:</p> $T_R = \frac{Date_2 - Date_1}{Q}$ <p>, em que</p> <p>$Date_2$ é a hora da mensagem anterior do cliente, do bot ou do operador, e</p> <p>$Date_1$ é a hora da mensagem seguinte do operador.</p> $ART = \frac{\sum(T_R)}{Q}$ <p>, em que</p> <p>T_R é o período decorrido entre as mensagens do cliente ou do bot e as mensagens do operador, e</p> <p>Q é o número de mensagens dos operadores na conversa.</p>
	Tempo máximo de resposta	O valor do tempo de resposta mais elevado.
Operadores	<p>Este bloco apresenta os operadores que participaram na conversa e o respetivo estado de verificação.</p> <p>Detalhes do operador:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Alcinha do operador • Estado do operador na conversa <p><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></p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado da verificação + Funcionalidade de verificação da conversa • A classificação atribuída ao operador pelos avaliadores <p>O estado do operador numa conversa não é o mesmo que o estado da conversa. Podem trabalhar vários operadores na mesma conversa. Cada um deles terá o seu próprio resultado, dependendo do seu trabalho na conversa. A conversa pode ser Não respondida por um operador, Resolvida por outro e Respondida por outro ainda, dependendo das ações específicas realizadas por cada operador na conversa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <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.
<p>Anexos</p>	<p>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.</p>

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 vida útil 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 vida útil 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.

4.3.3. 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 4-15 Filtros úteis para pesquisar conversas a verificar

NOME DO FILTRO	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS
Intervalo de tempo	Data de criação da conversa. Se for seleccionado 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
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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

Tabela 4-15 Filtros úteis para pesquisar conversas a verificar

NOME DO FILTRO	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS
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.	<ul style="list-style-type: none"> • Resolvida • Respondida • Transferida • 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.

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

4.3.3.1. Operador

Um 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).

4.3.3.1.1. Criar um litígio

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

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

4.3.3.2. Operador sénior

Um operador sénior pode ver as suas próprias classificações, bem como as classificações atribuídas aos operadores do seu grupo. O operador sénior 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.

4.3.3.2.1. Criar um litígio

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

1. Acesse à página **Histórico de conversas**.
2. Localize classificações que precisem 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. Acesse 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. 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.

4.4. 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 4-16 Colunas da página “Colaboradores”

NOME	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS DE VALORES
Estado	Estado do colaborador na área de trabalho.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Administrador</i> • <i>Gestor</i> • <i>Moderador</i> • <i>Moderador com restrições</i>

Tabela 4-16 Colunas da página “Colaboradores”

NOME	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS DE VALORES
		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Operador sénior</i> • <i>Operador</i>
Estado	Estado da conta do colaborador.	<ul style="list-style-type: none"> • Vazia – a conta está ativa. • Bloqueada – a conta está bloqueada.

Tabela 4-17 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Idioma de trabalho do colaborador. É possível selecionar vários valores.</p> <p>Os colaboradores que não tenham um idioma definido em nenhum local também serão incluídos nos resultados.</p>	en

Tabela 4-17 Filtros existentes na página “Colaboradores”

NOME	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS DE VALORES
Estado	Estado de atividade do colaborador	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminação em curso • Bloqueado • Ativo

4.4.1. Relatórios de turnos no Reddy

Estes relatórios podem ser enviados a um utilizador do Reddy se a opção **Relatórios de turnos** no perfil pessoal de um colaborador com o estado **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 m 20 s

Offline: 30 m 55 s Em
 pausa: 5 m 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.

4.5. 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 com eles no mesmo projeto.
- Os administradores podem visualizar e editar as frases rápidas de todos os colaboradores no sistema.

4.5.1. 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**.

4.6. 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**.

4.6.1. Notificações recebidas

Os tipos de notificações recebidas são apresentados abaixo.

Tabela 4-18 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	<p>Notificações do sistema sobre alterações do estado da verificação nas conversas em que o colaborador participou:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notificações quando o avaliador atribui uma classificação a um operador. • Notificações sobre uma classificação alterada. • Notificações sobre uma classificação rejeitada.

4.6.1.1. 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.

4.6.1.2. Princípios de orientação para quem recebe notificações

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

NOTIFICAÇÃO O DESTINATÁRIO	ADMINISTRADOR	GESTOR	CLASSIFICADOR			
			MODERADOR QUE ESTÁ A SER AVALIADO	MODERADOR COM RESTRICÇÕES QUE ESTÁ A SER AVALIADO	MODERADOR QUE NÃO ESTÁ A SER AVALIADO	MODERADOR COM RESTRICÇÕES QUE NÃO ESTÁ A SER AVALIADO

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 NÃO pertence ao mesmo grupo do classificador	Não	Não	Não	Não	Não	Não
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
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	
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