

Guia do Administrador

Versão: 1

Data de criação: 28 de maio de 2024

Índice

1. O que há de novo?	5
2. Introdução	7
3. Contexto	9
3.1. Widget	9
3.2. Turnos dos operadores	9
3.3. Atribuição de acesso aos colaboradores	9
4. Estatísticas	13
4.1. Estatísticas completas	13
4.2. Carregamento de projetos	22
4.3. Operadores	22
4.3.1. Turnos encerrados	22
4.3.2. Tempo do operador	27
4.3.3. Atividade do operador	
4.4. Colaboradores	
4.5. Chatbot	29
5. Relatórios	33
5.1. Tipos de relatórios	35
5.1.1. Relatório de conversa	35
5.1.2. Relatório do turno do operador	
5.1.3. Relatório do operador	
5.1.4. Relatório do moderador	40
5.1.5. Relatório de intenções do chatbot	41
5.1.6. Relatório de FAQ	41
5.1.7. Relatório do colaborador	42
5.1.8. Relatório do histórico de conversas	43
5.1.9. Relatório do ficheiro de conversas	44
5.1.10. Relatório de verificação	44
5.1.11. Estatísticas do bot	45
5.1.12. Relatórios de turnos no Reddy	46
5.2. Criar um relatório	47
5.3. Transferir um relatório	49
6. Histórico de conversas	50
6.1. Criar um relatório do histórico de conversas	52
6.2. Lista de conversas	54
	Índice iii

6.3. Conversas completas	55
6.4. Verificações	
6.4.1. Operador	60
6.4.2. Operador sénior	61
6.4.3. Moderador, Moderador com restrições	62
6.4.4. Gestor, administrador	64
7. Etiquetas	66
7.1. Adicionar uma categoria de etiquetas	66
7.2. Eliminar uma categoria de etiquetas	66
7.3. Criar uma etiqueta	67
7.4. Etiquetar um projeto	67
7.5. Anular a etiqueta de um projeto	67
8. Colaboradores	69
8.1. Lista de colaboradores	69
8.1.1. Visualizar o cartão de um colaborador	71
8.1.2. Criar um colaborador	73
8.1.3. Editar um colaborador	74
8.1.4. Bloquear um colaborador	76
8.1.5. Eliminar um colaborador	77
8.1.6. Desbloquear e recuperar um colaborador	77
8.2. Grupos de colaboradores	77
8.2.1. Criar um grupo de colaboradores	
8.2.2. Visualizar um grupo de colaboradores	
8.2.3. Editar um grupo de colaboradores	
8.2.4. Eliminar um grupo de colaboradores	79
9. Frases rápidas	80
9.1. Editar frases rápidas	80
10. Projetos	81
10.1. Criar um projeto	81
10.2. Editar um projeto	82
10.3. Associar uma conversa de apoio ao cliente no Telegram	84
10.4. Bloquear um projeto	85
11. Chatbot	87
11.1. Intenções	
11.1.1. Criar uma intenção	
11.1.2. Editar uma intenção	88
Índice iv	

11.1.3. Copiar uma intenção	89
11.1.4. Eliminar uma intenção	89

	11.2. Configuração de pesquisa	89
	11.2.1. Criar uma configuração de pesquisa	89
	11.2.2. Editar uma configuração de pesquisa	90
	11.2.3. Eliminar uma configuração de pesquisa	90
12.	. Chatbots externos	92
	12.1. Criar um chatbot externo	92
	12.2. Visualizar um chatbot externo	93
	12.3. Editar um chatbot externo	93
	12.4. Eliminar um chatbot externo	94
13.	Notificações	95
	13.1. Notificações recebidas	95
	13.1.1. Gerir notificações recebidas	95
	13.1.2. Princípios de orientação para quem recebe notificações	95
	13.2. Notificações enviadas	
	13.2.1. Enviar notificações	

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	Chatbots externos	Foi adicionada a possibilidade de transferir dados sobre projetos etiquetados para bots externos.
Painel de administração	Chatbots externos	Foram adicionados cartões para bots externos. Foram adicionadas definições de projeto personalizadas. O botão de edição de bots foi movido.
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	Projetos	Foi adicionada a definição Períodos de conservação de dados , que indica o período de armazenamento das informações sobre as conversas no projeto.
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. O pedido de classificação só é enviado após o encerramento da conversa e não depois de clicar no botão "Marcar como resolvida".

FERRAMENTA	PÁGINA	DESCRIÇÃO
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.

Tabela 1-1 Alterações introduzidas na última atualização

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:

- 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	 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, não é tida em conta.

Ver também

Editar um projeto

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.

💡 Sugestão:

Para mais informações sobre grupos de colaboradores, ver Grupos de 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.

			1.5		<u>,</u>
AD	MINISTRADOR	GESTOR	MODERADOR, MODERADOR COM RESTRIÇÕES	OPERADOR SÉNIOR	OPERADOR
Estatísticas	√	~	✓	~	~
Estatísticas → Estatísticas completas	V	V	√/×	×	×
Estatísticas → Carregamento de projetos	1	1	×	×	×
Estatísticas → Operadores → Turnos encerrados	1	✓	✓	√	√

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

ADI	MINISTRADOR	GESTOR	MODERADOR, MODERADOR COM RESTRIÇÕES	OPERADOR SÉNIOR	OPERADOR
Estatísticas \rightarrow Operadores \rightarrow Tempo do operador	✓	√	~	√	1
Estatísticas \rightarrow Operadores \rightarrow Atividade do operador	✓	√	✓	√	1
Estatísticas → Colaboradores	V	1	1	×	×
Estatísticas → Chatbot	~	~	~	×	×
Relatórios	√	~	~	×	×
Relatórios → Relatório de conversa	√	×	×	×	×
Relatórios → Relatório do turno do operador	√	×	×	×	×
Relatórios → Relatório do operador	✓	×	×	×	×
Relatórios → Relatório do moderador	√	×	×	×	×
Relatórios → Relatório de intenções do chatbot	√	×	×	×	×
Relatórios → Relatório de FAQ	√	×	×	×	×
Relatórios → Relatório do colaborador	√	×	×	×	×
Relatórios → Relatório do histórico de conversas	✓	\checkmark	✓	×	×
Relatórios → Relatório do ficheiro de conversas	~	×	×	×	×

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

ADI	MINISTRADOR	GESTOR	MODERADOR, MODERADOR COM RESTRIÇÕES	OPERADOR SÉNIOR	OPERADOR
Relatórios → Relatório de verificação	1	×	×	×	×
Histórico de conversas	√	√	√	√	√
Etiquetas	√	×	×	×	×
Colaboradores → Lista de colaboradores	V	V	V	1	×
Colaboradores \rightarrow Grupos de colaboradores	~	×	×	×	×
Frases rápidas	√	✓	~	√	✓
Projetos	√	×	×	×	×
Chatbot	√	✓	×	×	×
Chatbot → Intenções	~	✓	×	×	×
Chatbot → Configuração de pesquisa	~	V	×	×	×
Chatbots externos	~	×	×	×	×
Notificações	√	√	√	√	√

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

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 Z 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 .	$= \sum_{HC} (D_{Res} + D_{Ans})$ 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.	$= \frac{\sum (D_{ResFast} + D_{AnsFast})}{\sum (D_{Ans} + D_{Res} + D_{Mis})}$ $= \frac{\sum (D_{ResFast} + D_{AnsFast})}{\sum (D_{Ans} + D_{Res} + D_{Mis})}$ 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.		

,

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.
	% de pedidos não respondidos em relação ao total recebido.	$AR = \frac{1}{\sum (D_{Ans} + D_{Res} + D_{Res}) + D_{Res}}$
		em que
AR (Abandonment Rate)		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.

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
	% de pedidos não respondidos na fila de espera.	$MisFQ = \frac{\sum (D_{MisNol})}{\sum (D_{Ans} + D_{Res})}$
Missed from queue		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.
	% de pedidos não respondidos pelos operadores.	$MisOp = \frac{\sum(D_{Mis})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res} - D_{Res})}$
Missed by operator		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.

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

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
		$\begin{array}{c} Date_2 \\ & - \text{ a hora da primeira} \\ \text{mensagem do primeiro operador na conversa.} \\ Date_1 \\ & - \text{ a hora da primeira chamada para o operador realizada por um bot ou um cliente.} \\ & \qquad \qquad$
Reaction time	Tempo médio de reação.	$\begin{split} T_{R} &= Date_{2}_Date_{1} \\ , \text{ em que} \\ Date_{2} \\ &- \text{ é a hora da primeira} \\ \text{mensagem de qualquer operador.} \\ Date_{1} \\ &- \text{ é a hora em que o primeiro} \\ \text{operador leu a conversa pela primeira vez.} \\ \\ ReT &= \overline{\sum(D_{Ans} + D_{Res})} \\ \text{em que} \\ \end{split}$

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 coceramento 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. 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

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
	Kneer Coolugering Oreganog Oreganog <td< td=""><td>$\begin{array}{c} Date_2 \\ & - \mbox{ é a hora em que o primeiro operador leu a conversa pela primeira vez.} \\ Date_1 \\ & - \mbox{ é a hora do primeiro pedido para selecionar um operador.} \\ \hline \\ QWT = \sum (T_{QW}) \\ QWT = \sum (D_{Ans} + D_{Res}) \\ \mbox{em que} \\ T_{QW} \\ & - \mbox{ é o período decorrido entre o pedido para selecionar um operador e a primeira leitura, para conversas com o estado Resolvida ou Respondida. \\ \hline \\ D_{Res} \\ & - \mbox{ é uma conversa com o estado menos, um operador.} \\ \hline \\ D_{Ans} \\ & - \mbox{ é uma conversa com o estado Respondida.} \\ \end{array}$</td></td<>	$\begin{array}{c} Date_2 \\ & - \mbox{ é a hora em que o primeiro operador leu a conversa pela primeira vez.} \\ Date_1 \\ & - \mbox{ é a hora do primeiro pedido para selecionar um operador.} \\ \hline \\ QWT = \sum (T_{QW}) \\ QWT = \sum (D_{Ans} + D_{Res}) \\ \mbox{em que} \\ T_{QW} \\ & - \mbox{ é o período decorrido entre o pedido para selecionar um operador e a primeira leitura, para conversas com o estado Resolvida ou Respondida. \\ \hline \\ D_{Res} \\ & - \mbox{ é uma conversa com o estado menos, um operador.} \\ \hline \\ D_{Ans} \\ & - \mbox{ é uma conversa com o estado Respondida.} \\ \end{array}$

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.

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA	
	O número de conversas processadas durante o período de 300 segundos na fila de espera.	$SL_{count} = \sum (D_{ResFast} + D)$	AnsFast
SL (Service Level)		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	
		segundos apos a sua receção.	

Tabela 4-2 Como são calculados os indicadores do gráfico

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.	$\begin{split} HC_{count} &= \sum (D_{ResSlow} + D) \\ \text{em que} \\ D_{AnsSlow} \\ &- \text{é uma conversa com} \\ \text{o estado } \textbf{Respondida} \text{ que o primeiro} \\ \text{operador abriu pela primeira vez mais de 300} \\ \text{segundos após a sua receção.} \\ D_{ResSlow} \\ &- \text{é uma conversa com} \\ \text{o estado } \textbf{Resolvida} \text{ que o primeiro operador} \\ \text{abriu pela primeira vez mais de 300} \\ \text{segundos após a sua receção.} \end{split}$	AnsS
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.	$AoC=\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!\!$

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.	$\begin{array}{l} \sum (D_{Rated}) \\ RR = \sum (D_{Res}) \\ & , \mbox{ em que} \end{array}$
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.	$\begin{array}{c} \displaystyle \sum(D_{Resolved})\\ CSAT = \displaystyle \sum(D_{Rated})\\ \text{em que} & ,\\ D_{Resolved}\\ \text{é uma conversa com o}\\ \text{estado Resolvida, à qual o cliente atribuiu}\\ \text{uma classificação de 4 ou 5.} \end{array}$

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. À esquerda, são apresentadas respostas à pergunta "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.

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 .	$\begin{split} HC = & \sum (D_{Res} + D_{Ans}) \\ \text{, em que} \\ D_{Ans} \\ & - \text{\'e} \text{ uma conversa com o estado} \\ \textbf{Respondida.} \\ D_{Res} \\ & - \text{\'e} \text{ uma conversa com o estado} \\ \textbf{Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador.} \end{split}$
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.	

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	<text></text>	$\begin{split} HT = Date_2 Date_1 \\ , \text{ em que} \\ Date_1 \\ - \text{ é a hora em que o primeiro operador} \\ \text{leu a conversa pela primeira vez.} \\ Date_2 \\ - \text{ é a hora em que a conversa foi encerrada.} \\ \\ & \qquad \qquad$
Reaction time	Tempo médio de reação.	$T_R _ Date_2 \ Date_1$, em que , em que $Date_2$ é a hora da primeira mensagem de qualquer operador.

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
		$\begin{array}{c} Date_{1} \\ \text{é a hora em que o primeiro operador leu} \\ \text{a conversa pela primeira vez.} \end{array}$ $\begin{array}{c} \frac{\sum(T_{R})}{ReT = \overline{\sum}(D_{Ans} + D_{Res})} \\ \text{, em que} \end{array}$ $\begin{array}{c} T_{R} \\ - \text{é o período decorrido entre a primeira} \\ \text{leitura da conversa e a primeira resposta para} \\ \text{conversas com o estado } \textbf{Resolvida e Respondida que} \\ \text{foram atribuídas a, pelo menos, um operador.} \end{array}$ $\begin{array}{c} D_{Res} \\ - \text{é uma conversa com o estado} \\ \textbf{Resolvida que foi atribuída a, pelo menos, um operador.} \end{array}$
Close- wait Time	O tempo médio decorrido até ao correramento de uma conversa.	$\begin{split} T_{Cw} &= Date_2 _ Date_1 \\ , \text{ em que} \\ \\ Date_2 \\ & -\acute{e} \text{ a hora em que o operador clica} \\ \text{no botão} \\ \\ \textbf{Marcar como resolvida.} \\ \\ Date_1 \\ & -\acute{e} \text{ a hora da última mensagem do} \\ \text{cliente ou do operador na conversa.} \\ \\ \\ &\qquad \\ CwT &= \sum (D_{Res}) \\ & , \text{ em que} \\ \\ \\ T_{Cw} \\ & \acute{e} \text{ o período decorrido entre a última mensagem na conversa e o clique no botão Marcar como resolvida.} \end{split}$

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



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
Trabalbadas 0 núm	de turnos.
I I dudiliduds	
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 (alcunha) 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"

Tabela 4-9 Estatísticas do chatbot

NOME		DESCRIÇÃO
Operadores verificado	S	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. Chatbots

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.

NOME	DESCRIÇÃO	FÓRMULA
Offered chats	O número de conversas com o bot.	$OC = \sum_{bot} D_{bot}$, 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.	$\begin{array}{c} ResByBot \underline{=}^{\left(\begin{array}{c} \sum D_{Bot_Only} \\ \sum D_{Bot_Only} \end{array} \right)} & \cdot \\ 100 \\ em \ que \\ D_{Bot_Only} \\ education conversa envolvendo um bot e \ que \\ decorre \ sem \ a \ participação \ de \ um \ operador. \end{array}$

28

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.	$\begin{split} HT = Date_2 Date_1 &, \text{ em que} \\ Date_1 & - \text{ é a hora da primeira mensagem do bot.} \\ Date_2 & - \text{ é a hora em que a conversa foi} \\ \text{encerrada ou transferida para o operador.} \\ \\ AHT = \frac{\sum HT}{D_{Bot_All}} &, \text{ em que} \\ HT & \text{ é o período durante o qual a conversa esteve} \\ \text{em curso com o bot.} \\ \\ D_{Bot_All} & \text{ é qualquer conversa que envolva um bot.} \end{split}$
Reaction time	O tempo médio de reação do bot.	$\begin{split} T_{R} &= Date_2 _ Date_1 \\ \text{, em que} \\ \\ Date_2 \\ - & \text{é a hora da primeira mensagem do bot.} \\ \\ Date_1 \\ - & \text{é a hora da primeira mensagem do cliente.} \\ \\ \\ T_R \\ \\ RT &= & \sum D_{Bot_All} \\ \text{, em que} \\ \\ \\ T_R \\ \\ \text{é o período decorrido entre a primeira mensagem do bot.} \\ \\ \\ D_{Bot_All} \\ \\ \\ \text{é qualquer conversa que envolva um bot.} \end{split}$

Tabela 4-9 Estatísticas do chatbot

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

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**.

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 4-12 Desempenho do bot ao longo do tempo

Tabela 4-13 10 principais etiquetas

NOME	DESCRIÇÃO
Etiqueta	Uma etiqueta atribuída por um bot.
Número	Número de vezes que o bot atribuiu a etiqueta a conversas durante o período selecionado.
Percentagem 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, selecione um tipo de relatório na lista geral de tipos de relatórios disponíveis:

- Relatório de conversa
- Relatório do operador
- Relatório do moderador
- Relatório de FAQ
- Relatório do colaborador
- Relatório do histórico de conversas
- Relatório do ficheiro de conversas

Nota:

O botão **Adicionar** só fica disponível quando o tipo de relatório for selecionado. Não é apresentado para o *relatório do histórico de conversas*. A página dispõe de paginação. Se não tiver sido criado nenhum relatório, é apresentado o marcador de posição **Sem dados**. O utilizador pode aceder à lista de relatórios que criou.

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

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	 Indica o período especificado para o relatório, com o formato mm.dd.aaaa mm.dd.aaaa Não é apresentado para relatórios de colaboradores.
Data e hora do relatório	 É apresentada apenas para relatórios do histórico de conversas. É a data de envio do pedido para criar o relatório, no formato mm.dd.aaaa hh:mm.
Data de criação	 Apresenta a data em que o relatório foi criado, no formato mm.dd.aaaa. É possível efetuar ordenação. Só não é apresentada para relatórios do histórico de conversas.

Tabela 5-1 Colunas do relatório

Tabela 5-1 Colunas do relatório

NOME	DESCRIÇÃO
Estado	 Preparação Indica que o sistema começou a criar o relatório. Na fila de espera Indica que o relatório está na fila de espera de criação. É apresentado um botão "Cancelar" junto aos relatórios com este estado. Ern curso Indica que o sistema está a executar o processo de criação do relatório. É apresentado um botão "Cancelar" junto aos relatórios com este estado. Em pausa É apresentada apenas para relatórios do histórico de conversas. É apresentado quando um colaborador clica no botão "Pausa". Erro Indica que o correu 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. Cancelado Indica que o relatório foi cancelado por um colaborador. É apresentado um botão "Tentar novamente" junto aos relatórios com este estado.
Comentário	 É apresentada apenas para relatórios do histórico de conversas. Apresenta o comentário adicionado durante a criação do relatório. O número máximo de carateres apresentados é 50. Se existirem mais de 50 carateres, o comentário tem de ser apresentado.

5.1. Tipos de relatórios

5.1.1. Relatório de conversa

Tabela 5-2 Colunas dos relatórios de conversas

NOME	DESCRIÇÃO
ID da conversa	O ID da conversa no sistema.
Primeiro dispositivo	O primeiro dispositivo a partir do qual o cliente escreveu.
ID externo do cliente	ID do cliente na sessão.
Data e hora em que a conversa foi recebida	Momento em que a conversa foi criada.
Data e hora em que o cliente foi colocado pela primeira vez na fila de espera	Momento em que o cliente foi colocado pela primeira vez na fila de espera para atribuição de um operador com base no projeto e no idioma.
Data e hora em que o cliente colocado na fila de espera foi atribuído pela primeira vez a um	Momento em que o cliente foi atribuído a um operador com um projeto e um idioma específicos.
operador	Nota importante:
	Só é tida em conta a primeira atribuição da conversa a um operador.
Tempo de espera	O período durante o qual a conversa esteve na fila de espera até ser atribuída ao primeiro operador.
Tempo para abrir a conversa	O período durante o qual a conversa esteve na fila de espera depois de ser atribuída a um operador.
Tempo da primeira reação	O tempo decorrido entre a mensagem inicial do cliente e a primeira resposta do operador.
País de registo do cliente	O país especificado no perfil do cliente.
Último idioma da conversa	O idioma mais recente utilizado no atendimento do cliente.
Projeto	O projeto a partir do qual o cliente é proveniente.
Estado da conversa	O estado da conversa é baseado nos dados da página Histórico de
	conversas. Uma conversa pode ter um dos seguintes estados:
	 Em curso – a conversa ainda não foi encerrada. Não respondida – uma conversa não respondida.

Tabela 5-2 Colunas dos relatórios de conversas

NOME	DESCRIÇÃO
	 Nova – a conversa está aberta e não contém mensagens dos operadores. Resolvida – a conversa está resolvida. Respondida – a conversa contém mensagens do operador, mas não há uma resolução.
Número de mensagens (operador)	O número total de mensagens dos operadores na conversa.
Número de mensagens (cliente)	O número de mensagens do cliente desde que um operador estabeleceu ligação.
Número de mensagens do cliente com um bot	O número de mensagens do cliente antes de um operador estabelecer ligação.
Número total de operadores	O número de operadores que participaram na conversa.
Quem deixou a última mensagem (cliente/operador)	Quem deixou a última mensagem na conversa: o cliente ou o operador.
Duração da conversa	O tempo decorrido desde o momento em que a conversa foi aberta por um operador até ao momento em que a mesma foi encerrada.
Etiquetas	Primeira categoria + etiqueta.
Nome de utilizador do último operador	O nome de utilizador do último operador que participou na conversa.
O operador ajudou? (Sim/Não)	A resposta do cliente ao avaliar o desempenho do operador.
Classificação do cliente (estrelas)	A classificação do cliente relativamente ao desempenho do operador.
Pedido VIP	Se o perfil do cliente tinha ou não a etiqueta VIP no momento da interação.
Hora da última mensagem na conversa quando esta foi encerrada	O tempo decorrido, em segundos, desde a última mensagem do cliente ou do operador até ao encerramento da conversa. Se o cliente clicar numa intenção, a ação é considerada uma mensagem.
Inibido	Foi atribuído o estado "Inibido" ao cliente durante a conversa?
Número de transferências da conversa (manuais + sistema)	O número de transferências da conversa para outros operadores realizadas manualmente e pelo sistema. É adicionada mais uma unidade nos seguintes casos:

Tabela 5-2 Colunas dos relatórios de conversas

NOME	DESCRIÇÃO
	 Transferência de uma conversa com a seleção de um idioma se não for encontrado outro operador.
	 Restabelecimento de ligação ao mesmo operador.
	Não é adicionada mais uma unidade:
	 Quando a transferência é causada pelo facto de o operador terminar sessão no sistema.
Idioma da primeira mensagem	A linguagem indicada nas definições do dispositivo ou da aplicação do cliente quando a conversa foi iniciada.
O cliente alterou o idioma do atendimento?	Foi apresentada no widget uma janela para alterar o idioma do atendimento?
Que idioma selecionou o cliente?	Primeiro idioma selecionado pelo cliente na lista de alternativas disponíveis.

5.1.2. Relatório do turno do operador

Tabela 5-3 Colunas dos relatórios dos turnos dos operadores

NOME	DESCRIÇÃO
Operador (nome de utilizador)	Nome de utilizador do operador
Date-1	O início e o fim de um turno no primeiro dia do período selecionado ao criar o relatório.
Date-2	O início e o fim de um turno no dia seguinte do período selecionado ao criar o relatório.
Date-N	O início e o fim de um turno do último dia do período selecionado ao criar o relatório.

5.1.3. Relatório do operador

O relatório inclui todas as conversas de um turno do operador que teve início e terminou dentro do intervalo de tempo especificado ao criar o relatório. Os turnos que tiveram início e terminaram antes ou depois do período selecionado não são incluídos no relatório.

Tabela 5-4 Colunas dos relatórios de operadores

NOME	DESCRIÇÃO
Operador (nome de utilizador)	O nome de utilizador do operador no sistema.
Tabela 5-4 Colunas dos relatórios de operadores

NOME	DESCRIÇÃO
Data de início do turno (data + hora)	A data de início do turno, com base no período especificado no filtro.
Horas de trabalho (duração do turno)	A duração do turno que corresponde ao filtro de exportação. O tempo é expresso em segundos.
Resolvida	O número de conversas em que o estado do operador é "Resolvida".
Resolvidas + não inibidas + 0 mensagens do operador	As conversas que o operador marcou como resolvidas, em que não inibiu o cliente e não escreveu qualquer mensagem.
Número de inibições	O número de conversas em que o operador inibiu o cliente.
Respondida	O número de conversas em que o estado do operador é "Respondida".
Transferidas	O número de conversas que o operador transferiu manualmente para outro operador.
Número de conversas não respondidas	Indica o número de conversas não respondidas pelo operador.
Número de conversas ignoradas	O número de conversas ignoradas pelo operador.
Tempo total antes de abrir conversas	O tempo total decorrido em todas as conversas desde o momento em que o cliente é atribuído a um operador até ao momento em que o operador abre a conversa (conversas cujo estado é Resolvida + Respondida).
O tempo passado na conversa	O período decorrido desde o momento em que a conversa foi aberta por um operador até ao momento em que a mesma foi encerrada.
	Só são tidas em conta as conversas que foram "Resolvidas" e "Respondidas" pelo operador.
O tempo passado a trabalhar em conversas com o estado "Transferida"	O tempo total decorrido em todas as conversas desde a abertura da conversa pelo operador até à transferência. Só são tidas em conta as conversas que foram "Transferidas" pelo operador

Tabela 5-4	Colunas	dos	relatórios	de	operadores

NOME	DESCRIÇÃO
Tempo no estado "Online"	Indica o tempo que o operador esteve no estado "Online".
Tempo no estado "Em pausa"	Indica o tempo que o operador esteve no estado "Em pausa".
Tempo total da primeira reação	Soma de todas as primeiras reações – o período decorrido desde o momento em que o operador abriu a conversa até ao momento da primeira mensagem (desde a leitura ou abertura da conversa). Nota: Só são tidas em conta as conversas que foram "Resolvidas" e "Respondidas" pelo operador.
A soma do tempo das primeiras reações para o estado "Transferida"	Soma de todas as primeiras reações – o período decorrido desde o momento em que o operador abriu a conversa até ao momento da primeira mensagem (desde a leitura ou abertura da conversa). Nota: Só são tidas em conta as conversas que foram "Transferidas" pelo operador.
Número total de classificações atribuídas a este operador durante as verificações	Indica o número total de classificações atribuídas a este operador durante as verificações.
Número de erros	Indica o número de classificações "Erro" atribuídas a este operador durante as verificações.
Número de recomendações	Indica o número de classificações "Recomendação" atribuídas a este operador durante as verificações.
Número de classificações "Sem erro"	Indica o número de classificações "Sem erro" atribuídas a este operador durante as verificações.
O número de conversas em que o operador etiquetou o cliente	Indica o número de conversas em que o operador atribuiu, pelo menos, 1 etiqueta.

Tabela 5-4 Colunas dos relatórios de operadores

NOME	DESCRIÇÃO
Número de conversas em que o cliente respondeu que o operador resolveu o problema	Indica o número de conversas em que o cliente respondeu, no formulário de avaliação, que o operador resolveu o problema.
Número de conversas em que o cliente respondeu que o operador NÃO resolveu o problema	Indica o número de conversas em que o cliente respondeu, no formulário de avaliação, que o operador NÃO resolveu o problema.
Número de conversas com uma classificação de 4-5 atribuída pelo cliente	Indica o número de conversas em que o cliente classificou o desempenho do operador com 4 ou 5 estrelas.
Número total de conversas com uma classificação atribuída pelo cliente	Indica o número total de conversas em que o cliente classificou o desempenho do operador com 1 a 5 estrelas.

5.1.4. Relatório do moderador

Tabela 5-5 Colunas dos relatórios de moderadores

NOME	DESCRIÇÃO
Moderador (nome de utilizador)	O nome de início de sessão do utilizador que atribuiu a primeira classificação na verificação.
Data do recurso	A data em que foi criado o primeiro litígio (recurso) na verificação.
Data da classificação	A data em que foi atribuída a primeira classificação na verificação.
Data de encerramento do recurso	A data em que o primeiro litígio foi encerrado.
Projeto	O projeto a partir do qual o cliente é proveniente.
Idioma	O idioma utilizado no atendimento do cliente.
Nome de utilizador do operador	O nome de utilizador do operador no sistema.
ID da conversa	O ID da conversa no sistema.
Número de mensagens do operador na conversa	O número de mensagens do operador na conversa.
Data de criação da conversa	Momento em que a conversa foi criada.
Primeira classificação	A classificação inicial atribuída durante a verificação.

Tabela 5-5 Colunas dos relatórios de moderadores

NOME	DESCRIÇÃO
Etiquetas	As categorias de etiquetas e as etiquetas de operadores que foram atribuídas na conversa.
Com recurso	Indica se foi aberto, pelo menos, um litígio (recurso) na verificação.
O nome de utilizador da pessoa que atribuiu a classificação final	O nome de utilizador do colaborador que tinha atribuído a classificação mais recente no momento em que o relatório foi exportado.
Classificação final	A classificação atribuída na verificação no momento em que o relatório foi exportado.

5.1.5. Relatório de intenções do chatbot

NOME	DESCRIÇÃO
ID do cliente	O identificador do cliente.
Projeto	O projeto a partir do qual o cliente é proveniente.
Idioma	O idioma indicado nas definições da aplicação do cliente.
País de registo	País de registo do cliente.
Data e hora em que a conversa foi criada	O momento em que o cliente enviou a primeira mensagem na conversa.
Nome da intenção (pergunta) que o cliente selecionou	O nome da intenção em que o cliente clicou.
Texto da resposta para a intenção que o cliente selecionou	A resposta para a intenção selecionada pelo cliente.

Tabela 5-6 Colunas do relatório de intenções do chatbot

5.1.6. Relatório de FAQ

Tabela 5-7 Colunas dos relatórios de FAQ

NOME	DESCRIÇÃO
ID da sessão	Indica o ID da sessão.
Dispositivo	Indica o primeiro dispositivo que o cliente utilizou para o contacto.

Tabela 5-7 Colunas dos relatórios de FAQ

NOME	DESCRIÇÃO
Idioma	Indica o idioma utilizado durante a conversa.
Projeto	Indica o projeto utilizado durante a conversa.
Data e hora em que a sessão foi criada	Indica a data e hora em que a sessão foi criada.
Transferida para um operador (sim/não)	Indica se o cliente foi ou não transferido para um operador durante a sessão.
Perguntas principais (se existirem)	Indica as perguntas principais visualizadas pelo cliente. Se não existirem perguntas principais, o campo fica vazio.
Pergunta do cliente para a qual não foram encontradas opções na base de conhecimento	Indica todas as perguntas para as quais o cliente não encontrou nada nas FAQ.
Pergunta principal 1 (a seleção do cliente)	Indica a pergunta que o cliente selecionou na lista apresentada pelo bot.
Resposta principal 1 (a resposta do bot à pergunta selecionada)	Indica a resposta apresentada ao cliente depois de este selecionar uma pergunta na lista apresentada pelo bot.
Pergunta principal n	Cada pergunta do cliente é apresentada numa nova coluna.
Resposta principal n	Cada resposta é apresentada numa nova coluna.

5.1.7. Relatório do colaborador

Cada item do relatório do colaborador começa numa nova linha. Quanto maior for o número de itens para um colaborador, mais linhas terá o relatório.

Tabela 5-8 Colunas dos relatórios de colaboradores

NOME	DESCRIÇÃO
ID do colaborador	O ID do colaborador no sistema.
Estado do colaborador	O estado do colaborador: Eliminado, Ativo, Bloqueado.
Nome de utilizador	O nome de utilizador do colaborador.
Alcunha do utilizador	A alcunha do colaborador constante no bloco principal do utilizador do perfil do colaborador.
Nome verdadeiro	O nome real do colaborador constante no bloco principal do utilizador do perfil do colaborador.

Tabela 5-8 Colunas dos relatórios de colaboradores

NOME	DESCRIÇÃO
Função	Função do utilizador.
Projeto	O projeto em que o utilizador trabalha.
Idioma	O idioma indicado para o projeto quando o colaborador é atribuído.
País de registo	O país de registo indicado para o projeto quando o colaborador é atribuído.

5.1.8. 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 mensagem de saudação automática como mensagem do operador

Nota:

Cada mensagem contém a hora em que foi enviada.

5.1.9. Relatório do ficheiro de conversas

Tabela 5-9 Colunas dos relatórios de operadores

NOME	DESCRIÇÃO
Período (datas de início e fim da exportação)	Indica as datas de início e fim para exportar o relatório.
Dispositivo	Indica o primeiro dispositivo que o cliente utilizou para o contacto.
Tipo de ficheiro	Indica o formato do ficheiro (extensão do ficheiro).
Tamanho do ficheiro (MB)	Indica o tamanho do ficheiro.

5.1.10. Relatório de verificação

Tabela 5-10 Colunas dos relatórios de verificação

NOME	DESCRIÇÃO	
ID da conversa	O identificador da conversa.	
Data da classificação atual	A data e a hora da classificação mais recente no momento em que o relatório foi exportado.	
Data em que a primeira classificação foi confirmada ou rejeitada	A data e a hora em que a primeira classificação foi revista.	
Data em que o primeiro litígio foi criado	A data e a hora em que o primeiro litígio foi criado.	
Nome de utilizador do operador	O nome de utilizador do operador que foi classificado.	
Duração da confirmação ou rejeição da primeira classificação	A diferença entre a data da primeira classificação a verificar e a data em que é atribuída a classificação seguinte após a primeira verificação.	
	Por exemplo, se uma classificação sujeita a verificação tiver sido atribuída em 1 de janeiro de 2024 às 12:00, verificada em 2 de janeiro de 2024 às 12:00 e a classificação seguinte sujeita a verificação tiver sido atribuída em 3 de janeiro de 2024 às 12:00, a diferença entre a verificação e a receção da classificação seguinte sujeita a verificação é de dois dias.	

NOME	DESCRIÇÃO	
Data em que foi o primeiro litígio foi encerrado	A data e a hora em que o primeiro litígio foi resolvido.	
Data da primeira classificação	A data e a hora em que a primeira classificação foi atribuída.	
O primeiro litígio está em aberto?	Se o primeiro litígio está ou não em aberto.	
Número de mensagens no primeiro litígio	O número de mensagens no primeiro litígio no momento em que o relatório foi exportado.	
Duração da verificação	A diferença entre a data da classificação atual e a data da última classificação no momento em que o relatório foi exportado.	
Classificação atual	A classificação mais recente no momento em que o relatório foi exportado.	
A primeira classificação sujeita a verificação foi confirmada ou rejeitada?	O resultado da verificação da primeira classificação.	
Duração do primeiro litígio	A diferença entre a data de criação do litígio e a data em que o relatório foi criado ou em que o primeiro litígio foi encerrado.	
Número de litígios na verificação	O número de vezes que foi criado um litígio na conversa.	
Número de alterações da classificação	O número de classificações que foram alteradas pelo avaliador (disponível apenas para os utilizadores cujas classificações não têm de ser revistas).	
Participantes	Nomes de utilizador e funções dos avaliadores.	

Tabela 5-10 Colunas dos relatórios de verificação

5.1.11. Estatísticas do bot

Tabela 5-11 Colunas dos relatórios de estatísticas do chatbot

NOME	DESCRIÇÃO
ID da conversa	O identificador da conversa.
Nome do bot	O nome do bot.

Tabela 5-11 Colunas dos relatórios de estatísticas do chatbot

NOME	DESCRIÇÃO
Projeto	O projeto a partir do qual o cliente é proveniente.
Idioma	O idioma indicado nas definições da aplicação do cliente.
Data e hora em que a conversa foi criada.	O momento em que o cliente enviou a primeira mensagem na conversa.
Data e hora em que a conversa foi encerrada	A hora em que a conversa foi encerrada ou a hora do pedido para ligar a um operador.
Duração da sessão	A diferença entre as colunas Data e a hora em que a conversa foi encerrada e Data e a hora em que a conversa foi criada.
Estado da sessão do bot	Se existe ou não uma resposta para o pedido do cliente.
Operador contactado	Se o cliente ou o bot ligou a um operador.
Etiquetas da conversa	As etiquetas atribuídas à conversa pelos operadores que participaram na mesma.
Número de iterações do cliente com intenções reconhecidas pelo bot	O número de mensagens para o bot após este apresentar a mensagem "Talvez quisesse dizer:" e apresentar uma lista de intenções. Existem igualmente casos em que o bot apresenta imediatamente uma mensagem com 100% de correspondência.
Número de iterações do cliente com intenções não reconhecidas pelo bot	O número de mensagens para o bot após este apresentar a mensagem "Reformule a sua pergunta".
Reaction time	O tempo decorrido entre a primeira mensagem do cliente e a primeira mensagem do bot na conversa.
Response time	A soma das pausas na conversa desde o momento em que o cliente envia uma mensagem até ao momento em que o bot responde, dividida pela soma dessas pausas na conversa.

5.1.12. 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**. Para mais informações, consulte Editar um colaborador.

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 (horas:minutos:segundos)] - [mês/dia/ano (horas:minutos:segundos)]

Online: [horas.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

5.2. Criar um relatório

A grande maioria dos relatórios da secção Relatórios são criados da mesma forma, com exceção dos seguintes:

- Relatório do colaborador não é necessário selecionar um período; são exportados todos os colaboradores.
- Relatório da conversa exportado na página Histórico de conversas. Para mais informações, consulte a secção Criar um relatório do histórico de conversas.

Para criar um relatório:

- 1. Aceda à página Relatórios.
- 2. Selecione o tipo de relatório:
 - Relatório de conversa
 - Relatório do operador
 - Relatório do moderador
 - Relatório de FAQ
 - Relatório do colaborador
 - Relatório do ficheiro de conversas
- Clique em (Criar relatório). É apresentada uma janela para criar um relatório.
- 4. Selecione o período para o qual pretende criar um relatório.
- 5. Clique em **Criar relatório**.

i 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.



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.

5.3. Transferir um relatório

Para transferir um relatório:

- 1. Aceda à página Relatórios.
- 2. Selecione o tipo de relatório:
 - Relatório de conversa
 - Relatório do operador
 - Relatório do moderador
 - Relatório de FAQ
 - Relatório do colaborador
 - Relatório do ficheiro de conversas
- 3. Clique em Transferir relatório junto ao relatório que pretende.



Não feche o separador até que a transferência esteja concluída.

O relatório será transferido.

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 selecionar 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.

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.	Al_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

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 Transferidas 	
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:



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.



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.		
	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		
Estado da conversa	 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	a 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 clica é apresentado o comentário do cliente sobre a classificação, se existir.			
O problema ficou resolvido	ido 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. 	
	i 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 + EPOSes + 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 atribuída	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. $\frac{\sum (T_R)}{Q}$, 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 o de verificação. Detalhes do operador: • Alcunha do operador • Estado do operador n <i>O estado da conversa</i>	os operadores que participaram na conversa e o respetivo estado a conversa no momento em que o operador terminou o seu trabalho com o	

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**.

- 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.

	 Resolvida – encerrada + o operador ocultou a conversa ou o cliente foi inibido. Respondida – encerrada + a conversa excedeu o tempo de espera após a publicação de uma resposta pelo operador. Transferida – transferida manualmente para outro operador.
	 Não respondida (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.
	 Ignorada (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.

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

Tabela 6-2	Filtros úteis	para pe	esquisar o	conversas a	a verificar
	1 110 00 000	para pe	ooquioui v		

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. Estado da verificação	
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 Dickens
Estado do operador	O resultado do trabalho do operador numa conversa.	 Resolvida Respondida Transferidas Não respondida Ignorada

Tabela 6-2 Filtros úteis para pesquisar conversas a verificar

NOME DO FILTRO	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS
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.



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.
- 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. 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.

6.4.3. 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	\checkmark	\checkmark	
Desativada.	\checkmark	✓	

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. Aceda 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 CO 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. 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
 Não classificada. Serão apresentadas as conversas sem classificações.
- 3. Aceda 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 a 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. Etiquetas

Secção para criar e editar etiquetas de conversas e categorias de etiquetas. As categorias e as etiquetas criadas são traduzidas para os idiomas da interface que estão disponíveis no sistema. A etiqueta é apresentada no idioma original até que seja traduzida.

O russo é considerado o idioma de origem. Depois de criadas, as novas etiquetas são enviadas automaticamente a tradutores, que lhes adicionam traduções. As etiquetas são inicialmente traduzidas para inglês. O momento para adicionar as etiquetas localizadas depende do volume de trabalho geral dos tradutores, bem como do número de etiquetas adicionadas. Para organizar e navegar melhor no corpo das etiquetas, estas são atribuídas a categorias.

7.1. Adicionar uma categoria de etiquetas

Para adicionar uma categoria de etiquetas:

- 1. Aceda à página Etiquetas.
- Clique em Adicionar categoria. É apresentada uma janela para adicionar uma categoria.
- 3. Introduza o nome da categoria.

🛆 Restrição:	
O nome não pode:	
∘ ter mais de 30 ou menos de 2 carateres;	
◦ ser igual a um nome existente.	

4. Clique em Adicionar.

A categoria de etiquetas é criada.

7.2. Eliminar uma categoria de etiquetas

Para eliminar uma categoria de etiquetas:

- 1. Aceda à página Etiquetas.
- 2. Transfira as etiquetas da categoria que pretende eliminar. Para o efeito:
 - a. Expanda o 🛨 grupo de etiquetas.
 - b. Clique em ⁽²⁾ (editar) junto à etiqueta.
 É apresentada uma janela para editar uma etiqueta.
 - c. No campo Categoria, selecione a categoria de destino.

Nota:

As alterações são guardadas automaticamente.

- d. Clique em \times (fechar).
- e. Repita o processo para todas as etiquetas da categoria.

Será possível eliminar.

7.3. Criar uma etiqueta

Para criar uma etiqueta:

3. 4.

- 1. Aceda à página Etiquetas.
- 2. Certifique-se de que a categoria da etiqueta já foi criada. Utilize filtros, se necessário.

Para mais informações, consulte a secção Adicionar uma categoria de etiquetas. Expanda a 🛨 categoria da etiqueta.
Expanda a 🛨 categoria da etiqueta.
Na partir inferior da categoria, clique em Adicionar
etiqueta. É apresentada uma janela para
editar uma etiqueta.

5. Introduza um nome de etiqueta.

🛆 🛛 Restrição:	:
----------------	---

O nome não pode ser igual a um nome existente.

6. Clique em Adicionar.

7.4. Etiquetar um projeto

Para adicionar um projeto a uma etiqueta:

- 1. Aceda à página Etiquetas.
- 2. Expanda a 🛨 categoria da etiqueta.
- Junto à etiqueta, clique em (Editar). É apresentada uma janela para editar uma etiqueta.
- 4. No campo Projetos, selecione um projeto.
- Clique em + Adicionar projeto.
 O projeto será etiquetado.
- 6. Clique em \times para fechar a janela.

7.5. Anular a etiqueta de um projeto

Para remover uma etiqueta de um projeto:

- 1. Aceda à página Etiquetas.
- 2. Expanda a 🛨 categoria da etiqueta.

- 4. Clique em 🗂 junto ao projeto.
- 5. Clique em \times para fechar a janela.

8. Colaboradores

Uma secção de menu para gerir colaboradores e grupos de colaboradores.

8.1. Lista de colaboradores

Uma página onde pode criar, ver (0), editar (\swarrow) e eliminar (1) contas de colaboradores.

Tabela 8-1 Colunas da página "Colaboradores" NOME **DESCRIÇÃO EXEMPLOS DE VALORES** 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 Estado área de trabalho. Todos os colaboradores que trabalham no painel de administração têm este estado. • Em pausa _ 0 colaborador clicou em "Iniciar pausa". O nome e o nome de utilizador especificados na conta do Alan Turing colaborador. Colaborador a.turing A função do colaborador no sistema. Administrador Gestor Moderador Função Moderador com restrições Operador sénior • Operador

68

Tabela 8-1 Colunas da página "Colaboradores"

NOME	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS DE VALORES
Estado	Estado da conta do colaborador.	 Vazio – a conta está ativa. Bloqueada – a conta está bloqueada.

Tabela 8-2 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 colaboradores que não tenham um idioma definido em nenhum local também serão incluídos nos resultados.	en
Estado	Estado de atividade do colaborador	 Eliminação em curso Bloqueado Ativo

8.1.1. Visualizar o cartão de um colaborador

A conta do colaborador contém informações sobre o mesmo:

- 1. Aceda à página Colaboradores \rightarrow Lista de colaboradores.
- 2. Utilize filtros 💟 para localizar um colaborador.
- Clique em (20) junto ao nome de um colaborador. Esta ação direciona-o para o cartão do colaborador.
- 4. Análise as informações do colaborador.

NOME	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS DE VALORES
NOME	O nome (alcunha) do colaborador. Pode não ser igual ao seu nome verdadeiro. Este é o nome que é apresentado no widget, na área de trabalho e no painel de administração.	Alan Turing
Última atividade	A última vez que um colaborador iniciou sessão.	há um minuto
Estado	Um elemento visual que é apresentado no bloco à direita da fotografia quando um colaborador foi bloqueado ou está prestes a ser eliminado.	 Vazio – o colaborador está ativo, não está bloqueado e não está prestes a ser eliminado. Bloqueado A ser eliminado dentro de: [período após o qual o colaborador será eliminado]
Nome de utilizador	Um nome de conta único para autorizar um colaborador no sistema.	v.kapustin
Nome verdadeiro	O nome do colaborador tal como consta do respetivo passaporte. Este nome só é visível no cartão de colaborador.	Veniamin Kapustin
Função	Um conjunto de permissões para aceder ao sistema.	Operador
Palavra-passe	Uma sequência de carateres para autenticar um utilizador no sistema. Nota: A palavra-passe atual não pode ser visualizada, mas pode ser alterada.	rCRQ-eC7d1

NOME	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS DE VALORES
Autenticação de dois fatores	A necessidade de verificação adicional através do Reddy durante a autenticação. Ativada/desativada.	 Desativada – Autenticação através de uma palavra-passe. Ativada – Autenticação através de uma palavra- passe e de um código único do Reddy. Í Nota: É necessário ter uma conta Reddy ativa para utilizar a funcionalidade
Relatórios de turnos	Se devem ou não ser enviados relatórios sobre o trabalho de um colaborador com a função Operador no final do seu turno.	∘ Enviar ∘ Não enviar
Atendimento VIP	Se o colaborador presta ou não exclusivamente apoio Clientes VIP.	 Desativada – presta apoio a todos os clientes, independentemente do seu estatuto VIP. Ativada – presta apoio apenas a clientes VIP.
Bloquear	A possibilidade de bloquear um colaborador. Esta funcionalidade pode ser utilizada para bloquear ou antes da eliminação.	 Bloqueado – o utilizador não consegue iniciar sessão no sistema. Desbloqueado
Eliminar	A possibilidade de eliminar permanentemente um colaborador. A eliminação permanente de um colaborador e de todos os dados associados ocorre 30 dias após o início da eliminação.	 Ativo – o colaborador pode executar todas as ações no sistema, dependendo da sua função. Marcado para eliminação – decorreram menos de 30 dias desde que a eliminação foi iniciada. O colaborador não

sessão no sistema. ∘ Eliminado – o perfi colaborador já	lar	
 Eliminado – o perfi colaborador já 		
existe.	l do não	
NOME	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS DE VALORES
-----------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------
Grupos de que o colaborador é membro	As comunidades a que o colaborador pertence.	Divisão Noroeste
Projetos	Os projetos atribuídos ao colaborador e as definições de idiomas, os países de registo dos clientes e as alcunhas utilizadas no projeto.	Manhattan Project
Verificar classificação	Esta funcionalidade destina-se apenas aos moderadores e aos moderadores com restrições. Determina se as classificações atribuídas devem ser verificadas.	 Ativada – A verificação das classificações é obrigatória. Antes da verificação, a classificação não é incluída nas estatísticas. Desativada – A verificação das classificações não é obrigatória. As classificações são incluídas nas estatísticas logo que são atribuídas.

8.1.2. Criar um colaborador

Existem duas formas de criar um colaborador:

- 1. de raiz
- 2. com base na conta de um colaborador existente

Para criar um colaborador:

- 1. Aceda à página Colaboradores \rightarrow Lista de colaboradores.
- 2. Para criar de raiz:
 - a. Clique em 🛨 (adicionar colaborador). É apresentada uma janela para adicionar um colaborador.
 - b. Selecione a **Função** do colaborador.

Nota:

Para mais informações sobre as funções, consulte Atribuição de acesso aos colaboradores.

c. Introduza:

- o identificador único de texto do colaborador no campo Nome de utilizador
- o nome que será apresentado no sistema no campo Nome (alcunha)
- a palavra-passe (e reintroduza-a para confirmar)
- d. Se necessário, adicione o Nome verdadeiro do colaborador.

Nota:
 Este nome só é visível no cartão do colaborador.

- e. Clique em Adicionar.
- 3. Para criar utilizando dados da conta de um colaborador existente:
 - a. Utilize filtros 💟 para localizar um colaborador.
 - b. Clique em
 junto ao nome de um colaborador. Esta ação direciona-o para o cartão do colaborador.
 - c. Clique em Adicionar com base num colaborador existente.
 - d. Introduza o nome de utilizador, o nome e a palavra-passe.
 - e. Altere a função consoante necessário.
 - f. Clique em Registar.

Será criado um colaborador com a função selecionada, que será atribuído aos mesmos grupos e projetos do colaborador original.

8.1.3. Editar um colaborador

Para editar um colaborador:

- 1. Aceda à página Colaboradores \rightarrow Lista de colaboradores.
- 2. Utilize filtros 💟 para localizar um colaborador.
- Clique em
 junto ao nome de um colaborador. Esta ação direciona-o para o cartão do colaborador.
- 4. Para alterar dados de base:
 - a. Clique em **Editar detalhes**. É apresentada a janela **Editar colaborador**.
 - b. Altere os detalhes necessários.
 - c. Clique em Guardar.

- 5. Para alterar o número máximo de conversas atribuídas a um colaborador:
 - a. Por baixo do título Número máximo de conversas na área de trabalho, clique em ^(a). É apresentada a janela Número máximo de conversas na área de trabalho.
 - b. Selecione o número de conversas pretendido.
 - c. Clique em Guardar.
 O número máximo de conversas na fila de espera do colaborador é alterado.
- 6. Para ativar a autenticação de dois fatores:
 - a. Por baixo do título Autenticação de dois fatores, clique em ^(a). É apresentada a janela Autenticação de dois fatores.
 - b. Selecione Reddy.
 - c. Introduza o seu ID de utilizador do Reddy.

Sugestão:

Pode copiar o ID a partir das definições de base no Reddy.

Exemplo: 12345678912.

d. Clique em Guardar.

Para iniciar sessão, além da palavra-passe, o colaborador precisará de um código único do Reddy.

7. Para ativar o envio de relatórios de turnos:

i Nota:

Para mais informações sobre o conteúdo do relatório, consulte a secção Relatórios de turnos no Reddy.

- a. Por baixo do título Relatórios de turnos, clique em ^(a). É apresentada uma janela para configurar o envio de relatórios.
- b. Selecione Enviar para o Reddy.
- c. Introduza o seu ID de utilizador do Reddy.

0	Sugestão:
	Jugestude

Pode copiar o ID a partir das definições de base no Reddy.

Exemplo: 12345678912.

d. Clique em Guardar.

O colaborador especificado receberá relatórios após a conclusão de cada turno.

8. Para alterar o estado do serviço de apoio a clientes VIP de um colaborador:

- a. No título Tipo de serviço, clique em [®]. É apresentada uma janela onde pode selecionar o tipo de serviço.
- b. Escolha uma das seguintes opções:
 - Presta apoio a clientes VIP o colaborador presta apoio exclusivamente a clientes VIP.
 - Presta apoio a todos os clientes o colaborador pode prestar apoio a clientes com ou sem estatuto VIP.
 - Não presta apoio a clientes VIP o colaborador presta apoio a clientes sem estatuto VIP.
- 9. Para atribuir grupos a um colaborador:
 - a. No painel Grupos de que o colaborador é membro, clique em Adicionar.
 É apresentada uma janela para atribuir grupos ao colaborador.
 - b. Selecione grupos.
 - c. Clique em Guardar.

O colaborador será adicionado aos grupos especificados.

- 10. Para atribuir projetos a um colaborador:
 - a. No painel Projetos, clique em Adicionar.
 É apresentada uma janela para atribuir um projeto ao colaborador.
 - b. Selecione um projeto.
 - c. Se necessário, selecione:
 - Idioma para prestar apoio apenas aos idiomas selecionados. Se não selecionar nenhum idioma, o operador prestará apoio a todos os idiomas do sistema.
 - País de registo para prestar apoio apenas a clientes com o país de registo selecionado. Se não selecionar nenhum país, o operador prestará apoio a todos os utilizadores de qualquer país, incluindo os clientes não registados.
 - Aviso:

Para assegurar que é atribuído um operador a todos os clientes, certifique-se de que o projeto tem operadores que prestam apoio a todos os países de registo. Caso contrário, poderá ser impossível atribuir um operador a clientes não registados.

- d. Introduza a alcunha do projeto para alterar o nome do colaborador apresentado no projeto específico.
- e. Clique em Adicionar.

8.1.4. Bloquear um colaborador

A conta de um colaborador é bloqueada de duas formas:

- · automaticamente, se o colaborador não tiver iniciado sessão durante um mês
- manualmente

Para bloquear um colaborador:

- 1. Aceda à página Colaboradores \rightarrow Lista de colaboradores.
- 2. Utilize filtros. Para o efeito, clique em 🔽 e configure as definições necessárias.
- 3. Utilize filtros 💟 para localizar um colaborador.
- Clique em
 junto ao nome de um colaborador. Esta ação direciona-o para o cartão do colaborador.
- 5. Na parte inferior esquerda do cartão, clique em Bloquear.
- 6. Confirme o bloqueio.
 O colaborador será bloqueado e será apresentado um indicador adequado junto à imagem da conta.

8.1.5. Eliminar um colaborador

Para eliminar um colaborador:

- 1. Aceda à página Colaboradores \rightarrow Lista de colaboradores.
- 2. Utilize filtros 💟 para localizar um colaborador.
- 3. Clique em 💿 junto ao nome de um colaborador. Esta ação direciona-o para o cartão do colaborador.
- 4. Na parte inferior esquerda do cartão, clique em **Eliminar**. Será apresentada uma mensagem.
- 5. Clique em **OK** para confirmar o início da eliminação.

O colaborador será marcado para eliminação. O colaborador pode ser recuperado no prazo de 30 dias. Após este período, a eliminação será permanente.

8.1.6. Desbloquear e recuperar um colaborador

Após a marcação de um colaborador para eliminação, existe um prazo de 30 dias durante o qual o colaborador e os seus dados associados podem ser recuperados.

Para recuperar um colaborador eliminado ou desbloquear um colaborador bloqueado:

- 1. Aceda à página Colaboradores → Lista de colaboradores.
- 2. Utilize filtros 💟 para localizar um colaborador.
- Clique em
 junto ao nome de um colaborador. Esta ação direciona-o para o cartão do colaborador.
- 4. Para desbloquear:
 - a. Na parte inferior esquerda do cartão, clique em Desbloquear.
 - b. Confirme o desbloqueio. O
 - colaborador será desbloqueado.
- 5. Para recuperar um colaborador, clique em **Recuperar** na parte inferior esquerda do cartão. O colaborador será recuperado, juntamente com todos os dados associados.

8.2. Grupos de colaboradores

Esta secção facilita o controlo, dividindo os colaboradores em grupos de acordo com as suas zonas de visibilidade e os seus direitos no sistema. Trata-se de uma subsecção do menu **Colaboradores**.

Os administradores podem criar, ver, editar e eliminar grupos.

8.2.1. Criar um grupo de colaboradores

Para criar um grupo de colaboradores:

- 1. Aceda a Colaboradores \rightarrow Grupos de colaboradores.
- Clique em (Adicionar grupo).
 É apresentada uma janela para criar um grupo de colaboradores.
- 3. Introduza o nome do grupo de colaboradores.
- 4. Se necessário, adicione uma descrição do grupo.
- Clique em Adicionar.
 O grupo de colaboradores será criado.

8.2.2. Visualizar um grupo de colaboradores

Para visualizar grupos de colaboradores:

- 1. Aceda a Colaboradores \rightarrow Grupos de colaboradores.
- 2. Se necessário, utilize a pesquisa.
- Clique em (2) junto ao grupo de colaboradores. Será direcionado para o grupo de colaboradores.
- 4. Visualize a lista de colaboradores do grupo.

8.2.3. Editar um grupo de colaboradores

Para editar um grupo de colaboradores:

- 1. Aceda a Colaboradores \rightarrow Grupos de colaboradores.
- 2. Se necessário, utilize a pesquisa.
- Clique em (2) junto a um grupo de colaboradores. Será direcionado para o grupo de colaboradores.
- 4. Para editar o nome e a descrição do grupo:
- 5. Para alterar a composição do grupo:

Sugestão:

Também pode adicionar ou remover um colaborador de um grupo a partir do cartão de colaborador. Para mais informações, consulte Editar um colaborador.

- a. Clique em Editar lista de utilizadores. É apresentada uma janela para alterar a composição do grupo.
- b. Para adicionar:
 - no lado esquerdo da janela, selecione os colaboradores a adicionar ao grupo
 - clique em Para os adicionar ao grupo.
- c. Para remover:

- no lado direito da janela, selecione os colaboradores a remover do grupo
- clique em S para os remover do grupo.
- d. Clique em \times para sair da janela de edição.

A composição do grupo de colaboradores será alterada.

Nota:	
Também é possível alterar a composição do grupo através do cartão de colaborador.	

8.2.4. Eliminar um grupo de colaboradores

Para eliminar um grupo:

- 1. Aceda a Colaboradores \rightarrow Grupos de colaboradores.
- Clique em (2) junto a um grupo de colaboradores. Será direcionado para o grupo de colaboradores.
- 3. Altere a composição do grupo, de modo a não existirem colaboradores no mesmo:
 - a. Clique em Editar lista de utilizadores. É apresentada uma janela para alterar a composição do grupo.
 - b. No lado direito da janela, selecione os colaboradores a remover do grupo.
 - c. Clique em ≤ para os remover do grupo.
 - d. Clique em × para sair da janela de edição. Os

colaboradores serão removidos do grupo.

- 4. Regresse à página Grupos de colaboradores.
- 5. Junto ao grupo que pretende eliminar, clique em 🗍 (Eliminar).
- 6. Confirme a eliminação do grupo.

O grupo de colaboradores será eliminado permanentemente.

9. 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.

9.1. 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.

10. Projetos

Esta secção permite-lhe visualizar, criar, editar e eliminar projetos. Cada projeto é uma plataforma de atendimento.

Pode atribuir etiquetas ao projeto e adicionar mensagens de saudação automáticas, que são mensagens curtas que o cliente verá quando nos contactar e nos sistemas de mensagens instantâneas.

	Tabela 10-1 Colunas da página "Projetos"	
COLUNA	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS DE VALORES
NOME	O identificador de texto do projeto. Regra geral, é utilizado como nome o nome de domínio de um site.	Manhattan Project
ID	Um número de identificação único que é gerado automaticamente ao criar um projeto.	46da2d332a6b4727b69435 1
Estado	Estado do projeto. É possível bloquear um projeto caso seja necessário interromper temporariamente a sua atividade. Um projeto bloqueado não receberá conversas. Os clientes serão notificados, através da conversa, de que a equipa de apoio está temporariamente indisponível.	• Ativo • Bloqueado

10.1. Criar um projeto

Para criar um projeto:

- 1. Aceda à página Projetos.
- 2. Clique em 📑 (Adicionar projeto).
- 3. Introduza:
 - a. O nome do projeto (normalmente, é igual ao nome de domínio do site).
 - b. Ref/Grupo o número de referência do site no sistema e o número do grupo.

Sugestão:
Para saber o que é, contacte os programadores ou a gestão do projeto.

4. Se necessário, preencha as seguintes informações:

 a. Frases de identificação – frases-chave para indicar que as mensagens de um operador pertencem a um projeto específico.

Nota:

Se estas frases forem introduzidas para um projeto e o operador de outro projeto tentar enviar ao cliente uma mensagem com frases de identificação semelhantes, ser-lhe-á apresentado um aviso de que este texto se refere a outro projeto. A mensagem só será enviada depois de o operador fechar a janela de aviso.

Por exemplo:

1. São atribuídas à primeira plataforma de atendimento as frases de identificação a, b e c.

2. O operador tenta responder ao cliente com a frase a ou b a partir de uma segunda plataforma.

3. O operador da segunda plataforma deve ser notificado de que está a utilizar frases de identificação para a plataforma errada e o texto dessa frase de identificação deve ser realçado.

- a. Descrição informações importantes sobre o projeto, por exemplo, informações sobre o gestor que supervisiona o projeto ou informações específicas do projeto.
- 5. Clique em Adicionar.

Nota:

Para iniciar o projeto após a sua criação, deve enviar aos webmasters e aos utilizadores móveis o nome do projeto, juntamente com este ID, para que o possam associar à referência correspondente (site). Neste caso, também se recomenda que especifique o ID externo do site e o ID do grupo a que pertence no sistema partilhado, uma vez que os nomes do site podem coincidir e, assim, podem ser corretamente distinguidos pelos seus ID de referência e ID de grupo no sistema externo.

O projeto será criado.

10.2. Editar um projeto

Para visualizar e editar um projeto:

- 1. Aceda à página Projetos.
- 2. Utilize filtros. Para o efeito, clique em 💟 e configure as definições necessárias.
- Junto ao nome do projeto, clique em O.
 Será direcionado para o cartão do projeto.
- 4. Para alterar os detalhes de base do projeto:
 - a. Clique em Editar detalhes.
 - b. Altere os detalhes necessários.
 - c. Clique em Guardar.
- 5. Para alterar o período de armazenamento dos dados relacionados com o projeto:

- a. Junto a Períodos de conservação dos dados, clique em ^(a). É apresentada a janela Período de conservação dos dados.
- b. Selecione o período de armazenamento: Anos ou Dias.
- c. Introduza um período.
- d. Clique em Guardar.

O período de armazenamento dos detalhes do projeto será alterado.

6. Etiquetar um projeto:

i	Nota:
Para	mais informações sobre a gestão de etiquetas, consulte a secção Etiquetas.
a.	No separador Etiquetas disponíveis , clique em Editar . É apresentada uma janela para etiquetar o projeto.

- b. Selecione grupos de etiquetas ou etiquetas individuais a atribuir ao projeto.
- c. Clique em Guardar.

As etiquetas serão adicionadas ao projeto. Os operadores terão de selecionar etiquetas para poderem marcar a conversa como resolvida.

7. Adicionar uma saudação automática:

i Nota:

Uma saudação automática é a primeira mensagem que um cliente recebe quando um operador se liga. Antes de conversar com um operador, o cliente pode conversar com um bot, que também tem uma saudação, mas que não pode ser configurada.

- a. Aceda ao separador Saudação automática.
- b. Clique em Adicionar.
- c. Selecione o idioma da saudação automática na lista pendente.
- d. Introduza o texto da saudação automática.
 Este texto será apresentado aos clientes sempre que entrarem em contacto.
- e. Clique em OK.
- 8. Selecione os idiomas que podem ser apresentados ao cliente no widget se não forem encontrados operadores com o idioma do cliente:
 - a. Aceda ao separador Lista de idiomas alternativos.
 - b. Clique em Editar lista.

- c. Selecione até 6 idiomas.
- d. Clique em Guardar.

O cliente terá acesso à lista de idiomas alternativos se estiverem disponíveis operadores que prestem apoio nesses idiomas aquando do atendimento.

10.3. Associar uma conversa de apoio ao cliente no Telegram

Pode adicionar uma conversa de apoio ao cliente no Telegram a cada projeto. A conversa é criada através de um bot do Telegram, mas, do ponto de vista do sistema, trata-se apenas de uma conversa em que os clientes escrevem diretamente aos operadores, tal como num widget. As mensagens dos clientes nesta conversa do Telegram serão enviadas aos operadores na área de trabalho juntamente com as mensagens do widget, mas para eles será indicado o Telegram nos dispositivos.

Para configurar a receção de mensagens do Telegram:

- 1. Crie um bot do Telegram:
 - a. Registe-se no Telegram com um número de telefone de empresa.

Nota:	
Este passo é necessário para manter o acesso ao bot caso ocorram circunstâncias imprevistas.	

- b. Localize o bot @BotFather e clique em Iniciar.
- c. Introduza o comando /newbot.
- d. Introduza o nome do bot.

Nota:

Este nome será apresentado nos contactos e nas conversas.

e. Introduza o nome abreviado (nome de utilizador) do bot para pesquisa no Telegram.

Nota importante

O nome abreviado deve ser constituído por letras latinas, underscores e números e ter entre 5 e 32 carateres. O nome deve terminar com

"bot", p. ex., "tetris_bot" ou "TetrisBot".

O Botfather enviará uma mensagem com um token (a chave para aceder ao nosso bot).

f. Copie o token.

Sugestão:

Para alterar as definições do bot, pode utilizar os seguintes comandos:

COMANDO	DESCRIÇÃO
/setname	Alterar o nome do bot.
/setdescription	Alterar a descrição do bot, que é um pequeno texto que descreve o bot.
/setabouttext	Editar as informações do bot.
/setuserpic	Alterar o avatar do bot.
/deletebot	Eliminar o bot e o respetivo nome de utilizador.

- 2. No painel de administração do Consultant:
 - a. Aceda à página Projetos.
 - b. Utilize filtros. Para o efeito, clique em 🔽 e configure as definições necessárias.
 - c. Junto ao nome do projeto, clique em ⁽¹⁾. É apresentado o cartão do projeto.
 - d. Aceda ao separador Mensagens instantâneas.
 - e. Clique em Adicionar.

É apresentada uma janela para adicionar um sistema de mensagens instantâneas.

- f. Na lista, selecione **Telegram**.
- g. Introduza o nome do bot.
- h. Cole o token.
- i. Clique em Adicionar.

Agora, os utilizadores poderão receber mensagens do Telegram.

10.4. Bloquear um projeto

Para bloquear um projeto:

- 1. Aceda à página Projetos.
- 2. Utilize filtros. Para o efeito, clique em 🔽 e configure as definições necessárias.
- 3. Junto ao nome do projeto, clique em 击.

Nota:	
O bloqueio também está disponível a partir do cartão do projeto.	

4. Confirme o bloqueio do projeto.

O projeto ficará indisponível para utilização.

11. Chatbots

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 monolingue. 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.

11.1. 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 11-1 Colulias da pagina interições	
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 11-1 Colunas da página "Intenções"

Tabela 11-2 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

11.1.1. Criar uma intenção

Para criar uma intenção:

- 1. Aceda a Chatbot \rightarrow Intenções.
- 2. Clique em 📑 (Adicionar intenção).

É apresentada uma janela para criar uma intenção.

- 3. Preencha os seguintes parâmetros da intenção:
 - a. Projeto a plataforma de atendimento à qual será adicionada a intenção.
 - b. 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.
 - c. País de registo o país definido no perfil do cliente.
 - d. Frases-chave perguntas que o cliente fará ao bot para obter a intenção.



Para adicionar mais frases, clique em Adicionar outra frase.

e. 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

4. Clique em Guardar.

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

11.1.2. Editar uma intenção

Para editar uma intenção:

- 1. Aceda a Chatbot \rightarrow Intenções.
- 2. Utilize filtros. Para o efeito, clique em 🔽 e configure as definições necessárias.
- 3. Clique em 🖉 (Editar).

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

11.1.3. Copiar uma intenção

Para copiar uma intenção:

- 1. Aceda a Chatbot \rightarrow Intenções.
- 2. Utilize filtros. Para o efeito, clique em 🔽 e configure as definições necessárias.
- 3. Clique em 🚺 (**Copiar**).
- 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.

11.1.4. Eliminar uma intenção

Para eliminar uma intenção:

- 1. Aceda a Chatbot \rightarrow 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.

11.2. 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.

11.2.1. Criar uma configuração de pesquisa

Para criar uma configuração de pesquisa:

- 1. Aceda à página Configuração de pesquisa.
- 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 caráter cada símbolo individual será considerado separadamente.
 - Por palavra serão consideradas combinações de carateres delimitadas por espaços.

Ao analisar por caráter, a consulta "士人" corresponderá aos artigos "刪士個人信息" e "人冊士". Recomenda-se a análise por caráter para os idiomas em que um caráter 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.

11.2.2. Editar uma configuração de pesquisa

Para editar uma configuração:

- 1. Aceda 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.

11.2.3. Eliminar uma configuração de pesquisa

Para eliminar uma configuração:

- 1. Aceda 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.

12. Chatbots externos

Uma página para gerir as ligações dos chatbots externos que se ligam a projetos e substituem inteiramente o chatbot interno do Consultant. Se um bot externo estiver ligado a um projeto, o bot interno do Consultant para o projeto não funciona. Em vez disso, tudo o que o cliente vê no widget é gerido pelo bot externo.

São enviadas as seguintes informações para os bots externos:

- Mensagem do cliente texto da mensagem, ficheiro multimédia, dispositivo, idioma atual, ID do projeto, informações do perfil do cliente.
- Chamada do operador ID do projeto, informações do perfil do cliente.
- Primazia da mensagem ID do projeto, informações do perfil do cliente.
- Etiquetas disponíveis nos projetos ID do projeto, ID da etiqueta, nome da etiqueta no idioma do operador.

É possível obter as seguintes informações de um bot externo:

- Resposta do bot ao cliente texto da mensagem, ficheiro multimédia, tipo de resposta (resposta completa, resposta parcial, nenhuma resposta), IDs de etiquetas.
- Ligar a um operador para participar na conversa.
- · Mensagem do bot para o operador (texto da mensagem, ficheiro multimédia).

Os programadores de bots externos podem encontrar aqui documentação sobre a integração do seu bot no sistema Consultant.

Tabela 12-1 Colunas da página "Chatbots externos"

NOME	O nome do chatbot externo.
Ligação a projetos	Os projetos a que o chatbot externo está ligado.

12.1. Criar um chatbot externo

Para criar um chatbot externo:

- 1. Aceda à página Chatbots externos.
- 2. Clique em 📑 (Adicionar chatbot) na parte superior direita da página.
- 3. Preencha os seguintes campos:
 - a. Nome o identificador de texto do chatbot.
- 4. Se necessário, preencha as seguintes informações:
 - a. Descrição informações adicionais sobre o bot.
 - b. URL de webhook uma forma de notificar o cliente sobre um evento que ocorreu no sistema utilizando chamadas de retorno personalizadas através dos protocolos HTTP ou HTTPS. Os programadores ou os gestores da equipa que fornece um chatbot externo necessitam de um webhook.

5. Clique em Adicionar.

Será criado um chatbot externo.

12.2. Visualizar um chatbot externo

Para visualizar um chatbot externo:

- 1. Aceda à página Chatbots externos.
- 2. Utilize a pesquisa existente na parte superior da página.
- 3. Clique em 💿 junto ao chatbot que pretende.
- 4. Analise as informações fornecidas.

NOME	O nome do chatbot externo.
Descrição	Uma descrição de texto, algumas informações adicionais.
Token	É necessário um token externo para autorizar um utilizador com um serviço gerido por um bot de atendimento. É gerado automaticamente quando é criado um bot externo no sistema.
Projetos	A lista de projetos a que o chatbot está ligado, os idiomas selecionados e os países de registo dos clientes.
Webhook: URL	Um webhook é utilizado durante as interações com bots de conteúdo de terceiros. Um webhook é uma forma de notificar o cliente sobre um evento que ocorreu no sistema utilizando chamadas de retorno personalizadas através dos protocolos HTTP ou HTTPS. Os programadores e os gestores da equipa que fornece um chatbot externo necessitam de um webhook.
Data da última chamada	A data da última chamada de um cliente para o chatbot externo no widget/na aplicação.
Última resposta	A data da última resposta do chatbot externo para um cliente no widget/na aplicação.

12.3. Editar um chatbot externo

Para editar um chatbot externo:

- 1. Aceda à página Chatbots externos.
- 2. Utilize a pesquisa existente na parte superior da página.
- 3. Clique em 💿 junto ao chatbot que pretende.
- 4. Para alterar os dados de base de um chatbot externo:
 - a. Clique em Editar detalhes.
 - É apresentada a janela Editar chatbot externo.
 - b. Altere os detalhes necessários.
 - c. Clique em Guardar.
- 5. Adicionar um projeto que está ligado ao bot:

- a. Na secção Projetos, clique em + Adicionar. É apresentada a janela Adicionar projeto.
- b. Selecione na lista ou introduza um nome de projeto.
- c. Selecione os idiomas em que o bot trabalhará no projeto selecionado.
- d. Selecione os países de registo do cliente com os quais o bot trabalhará.
- 6. Alterar os parâmetros do projeto associado:
 - a. Clique em 🖉 junto ao projeto que pretende editar.
 - b. Altere a lista de idiomas e países de registo.
 - c. Clique em Guardar.
- 7. Para eliminar um projeto associado, clique em 🗇 junto ao mesmo.

12.4. Eliminar um chatbot externo

Para eliminar um chatbot externo:

- 1. Aceda à página Chatbots externos.
- 2. Utilize a pesquisa existente na parte superior da página.
- 3. Clique em 🗇 junto ao chatbot que pretende.
- 4. Confirme a eliminação.

O chatbot externo será eliminado. Será apresentado um chatbot interno ao cliente no widget ou na aplicação, se esta tiver uma base de dados de conteúdos. Caso contrário, o cliente será redirecionado para um operador.

13. 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**.

13.1. Notificações recebidas

Os tipos de notificações recebidas são apresentados abaixo.

	Tabela 15-1 Tipos de notificações recebida
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.

13.1.1. Gerir notificações recebidas

Para gerir notificações:

- 1. Aceda à página Notificações.
- 2. Utilize a caixa de verificação à esquerda para selecionar 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.

13.1.2. Princípios de orientação para quem recebe notificações

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

	CLASSIFICADOR							
DESTINATÁRIO DA NOTIFICAÇÃO	ADMINIST RADOR	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		
Administrador	Não	Não	Não	Não	Não	Não		
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	ADMINI RADO	ST GEST R	GESTOR		ERADOR ESTÁ A SER LIADO	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	5	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 MODERADOR MODEI DESTINATÁRIO DA NOTIFICAÇÃO ADMINIS GESTOR MODERADOR TRADOR DA NOTIFICAÇÃO AVALIADO A AVALIADO AVALIADO AVALIADO						MODERADOR COM RESTRIÇÕES QUE NÃO ESTÁ A SER AVALIADO		
Administrador		Não	Não		Não	Não	Não	Não

Administrador	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Gestor que NÃO pertence ao mesmo grupo da pessoa que está a alterar a classificação	Não	Não	Não	Não	Não	Não

	PESSOA QUE ALTEROU A CLASSIFICAÇÃO							
DESTINATÁRIO DA NOTIFICAÇÃO	ADMINIS TRADOR	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 pertence ao mesmo grupo da pessoa que está a alterar a classificação	Não	Sim	sim	Sim	Não	Não		
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	ADMINIST RADOR	GESTOR					
Administrador	Não	Não					
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					
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					

13.2. 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.

13.2.1. Enviar notificações

Para enviar uma notificação:

- 1. Aceda à página Notificações.
- 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 selecionar colaboradores de projetos diferentes dos selecionados.

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 selecionado nenhum colaborador, a todos os colaboradores nos projetos selecionados.