
Configuração de comunicação (Servidor SMTP)	12
E-mail	12
SMS	14
Usuários do sistema	15
Servidor LDAP	18
Setor	19
Perfil de usuários	21
Horário de atendimento	22
Tipo de cliente	26
Cliente	32
Integração canais de atendimento	53
Tipo de ocorrência	69
Grupos de mensagens	81
Scripts de atendimento	86
Chat Bot	91
Formulários	92
Formulário Web	95
Motivos	109
Grupo de campos extras	111
Agendamentos (Campanhas)	113
Filtro de atendimentos	133
Atendimentos	136
Base de conhecimento	147
Calendário	149
Integração com Smartspace (plataforma de telefonia Digivox)	151
Inventário	154
Gestão de Saúde	185
Relatórios	186
Configuração de Dashboards	189
Monitoramento em tempo real	191

Este guia tem como objetivo direcionar os usuários a realizar as principais configurações do módulo Smartspace, abordaremos cada funcionalidade destacando o que ela representa e a parametrização necessária para sua operacionalização

Pré-requisitos

- Definição de domínio
 - Exemplo: cliente@cliente.com.br
- Certificado digital SSL (caso utilize Webchat ou Softphone)

Geral

Nesta sessão você deve configurar informações básicas para o funcionamento do módulo Smartspace, localize no menu lateral **Administração >>> Geral**

Ao acessar esta sessão o usuário terá acesso às configurações conforme imagem abaixo:

Configurações Gerais

Nome:

URL:

Pasta:

Cálculo da SLA:

Tempo de atualização da SLA:

Código de registro:

Formato do protocolo:

Chave do Google API:

URL para consulta de registro:

Google Secret API:

Atributo com o código de registro:

Logo:  Selecionar

Preencha as configurações conforme as orientações abaixo:

- **Nome:** Informe o nome dado ao seu ambiente de atendimento
- **URL:** Informe a URL de acesso à solução. Esta URL será usada sempre que o sistema enviar um e-mail com links para usuários, como por exemplo, link para recuperar a senha.
- **Pasta:** Pasta utilizada para armazenamento dos anexos da plataforma. Esta configuração não deve ser alterada a menos que possua orientações do suporte para

essa mudança. Caso seja configurada de forma indevida, os anexos dos atendimentos correm o risco de não funcionar.

* Deve seguir o seguinte padrão a seguir `/opt/Smartspace/attachments/nome_cliente`

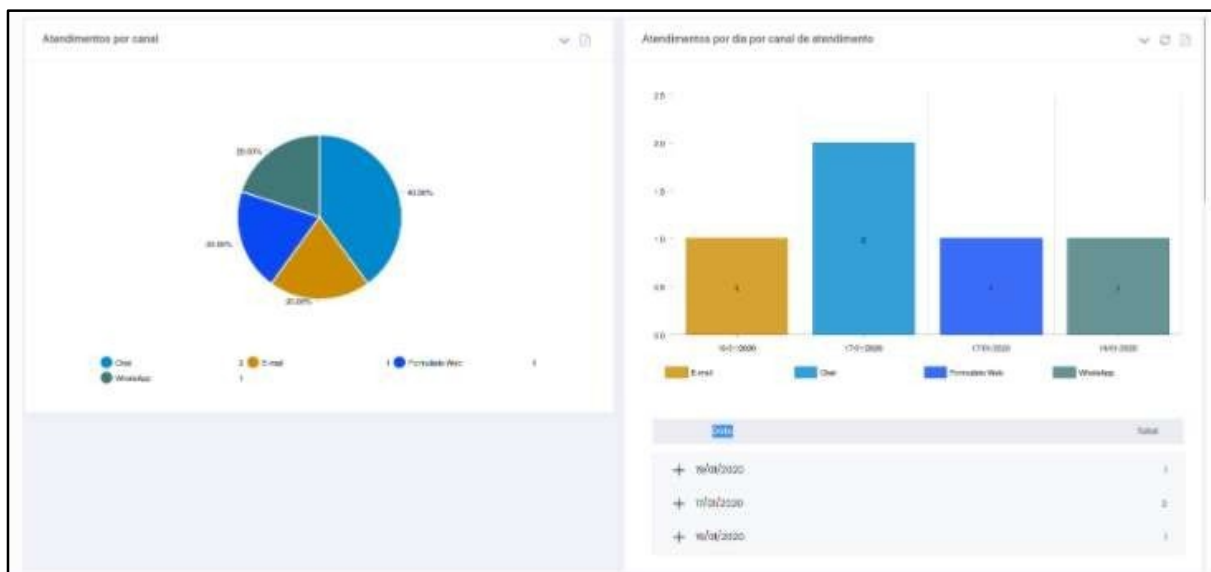
- **Cálculo do SLA:** Configuração padrão para calcular o SLA. Ao selecionar Dias úteis, o sistema irá ignorar finais de semana e contará o SLA apenas de segunda a sexta. Ao selecionar Horas corridas, o sistema levará em consideração horas corridas, incluindo finais de semana. O sistema permite realizar a configuração avançada de SLA através dos pacotes de SLA que estão disponíveis para alguns tipos de licenciamento da plataforma.
- **Tempo de atualização do SLA:** Tempo, em minutos, que o sistema irá atualizar os cálculos de SLA dos atendimentos.
- **Código de registro:** Prefixo a ser adicionado no protocolo.
- **Formato de protocolo:** O formato do protocolo pode ser de dois tipos:
 - **Data juliana+Sequencial:** A data juliana é um formato que converte a data em dias no ano. Exemplos: 01/01/2019 em data juliana é representado por 2019001. 31/12/2019 em data juliana é representado por 2019365. O sistema irá utilizar a data juliana mais um número sequencial que irá incrementando automaticamente
 - **REGISTRO + ANO + MES + DIA + Sequencial:** O protocolo de atendimento será gerado conforme o exemplo: Primeiro atendimento aberto no dia 01/01/2019 terá o seguinte protocolo 2019010100001. O Registro será adicionado caso os campos URL para consulta de registro e Atributo com o código de registro forem preenchidos.
- **URL para consulta de registro:** Esta configuração habilita a execução de um Webservice externo para recuperar um código de registro antes de gerar o protocolo de atendimento. Este código será adicionado no início do protocolo
- **Atributo com o código do registro:** Nome do atributo que será retornado pelo Webservice com o código do registro
- **Chaves do Google API:** Informe a chave da API do Google para geração do re-captcha dos formulários
- **Google Secret API:** Informe a secret key da API do Google para geração do re-captcha dos formulários.

Dashboard

Para uma melhor tomada de decisão o Smartspace dispõe assim que o usuário loga de um Dashboard completo, nele teremos informações como Atendimento por canal, Atendimentos por dia por canal, Comparação entre os canais de atendimento, Atendimentos por status, Atendimentos abertos por usuário entre outros.

Através do Dashboard os usuários conseguiram visualizar de forma simples e direta as principais informações para tomada de decisão de forma rápida e assertiva, o posicionamento dos widgets são totalmente configuráveis para que assim sejam organizados conforme a características de cada cliente

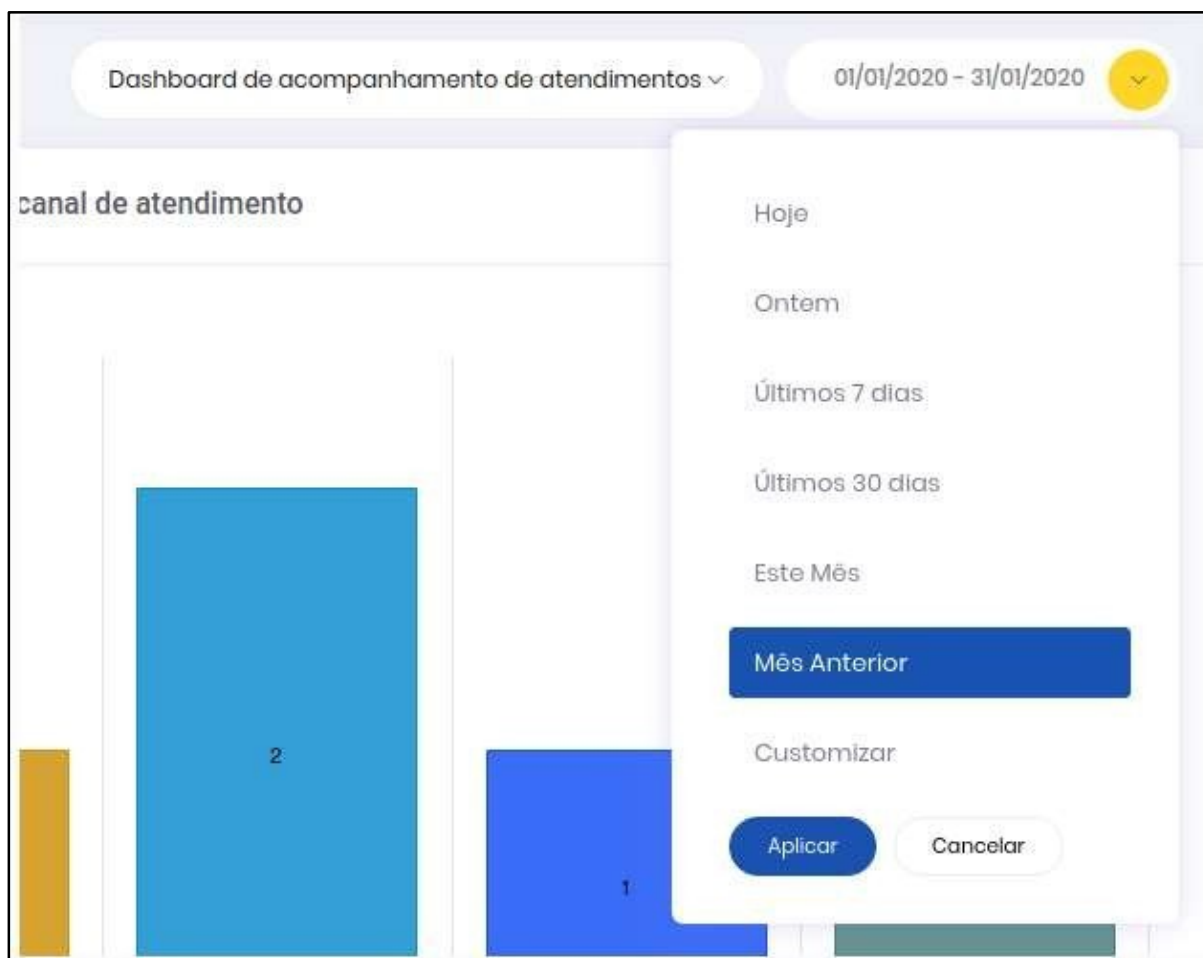
Caso prefira, cada widget permite gerar o relatório em formato **PDF** facilitando assim caso precise enviar por e-mail ou mesmo realizar a impressão



Extração de dados do Widget

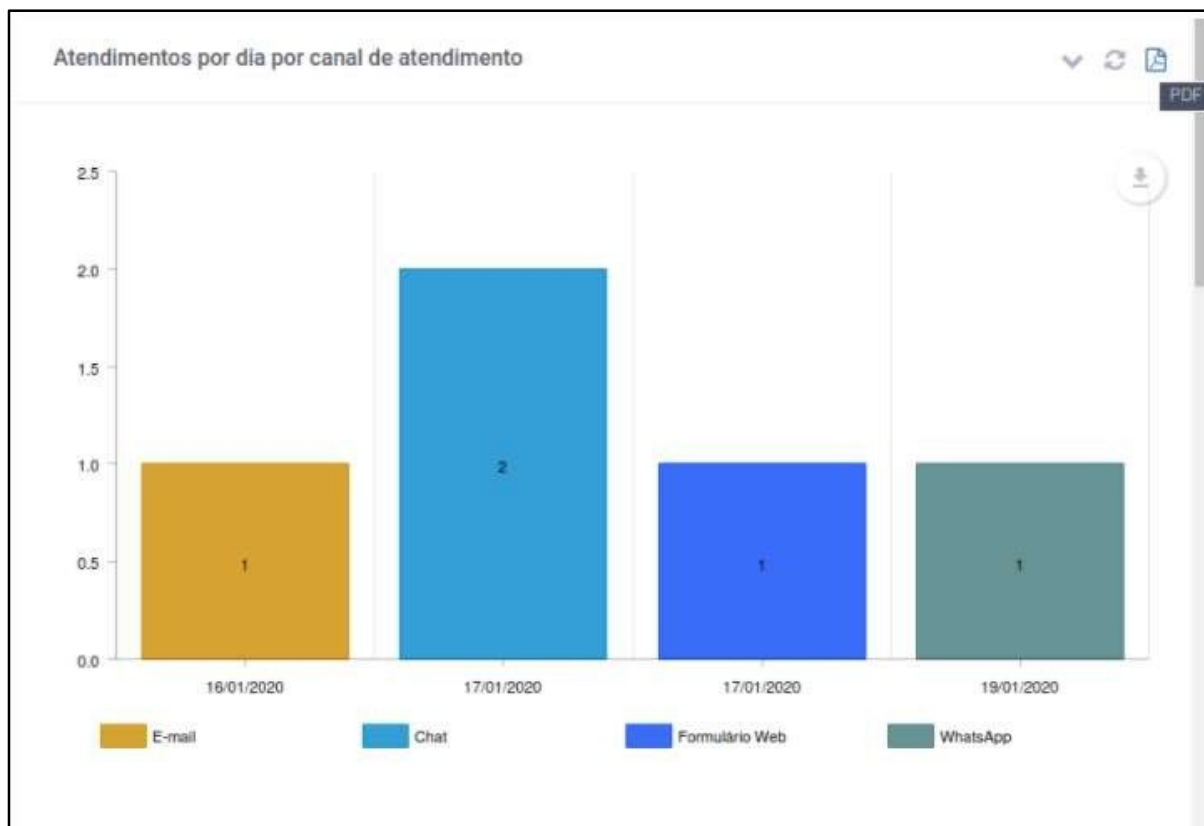
De forma padronizada o Smartspace define o filtro para os últimos 30 dias, sendo assim exibindo os dados para cada widget dos últimos 30 dias. Porém, temos a possibilidade de customizar o filtro conforme desejarmos sem a necessidade de desenvolvimento ou configurações complexas

Para consultarmos um período diferente, basta clicar na data e serão exibidas as opções disponíveis, sendo elas:



- **Hoje:** Ao selecionar hoje serão exigidos os atendimentos no período de início da data vigente
- **Ontem:** Caso seja selecionado a data de ontem serão exibidos os atendimentos com data de início de ontem até o dia vigente
- **Últimos 7 dias:** Para o filtro de atendimentos dos últimos 7 dias serão exibidos os atendimentos dos 7 dias anteriores a partir da data vigente
- **Últimos 30 dias:** O filtro de atendimentos dos últimos 30 dias serão exibidos os atendimentos dos 30 dias anteriores a partir da data vigente
- **Este Mês:** Ao selecionar este mês serão exibidos os atendimentos do mês vigente
- **Mês Anterior:** Caso seja selecionado o filtro de mês anterior, serão exibidos os atendimentos do mês anterior com base no mês vigente
- **Customizar:** Temos a possibilidade também caso nenhum filtro acima tenha atendido completamente a extração dos dados, passar um período de tempo diferente de forma a disponibilizar a informação desejada

Após selecionar o filtro que deseja as informações serão disponibilizadas na tela, e caso desejar fazer o download no formato PDF basta selecionar o ícone conforme imagem a seguir

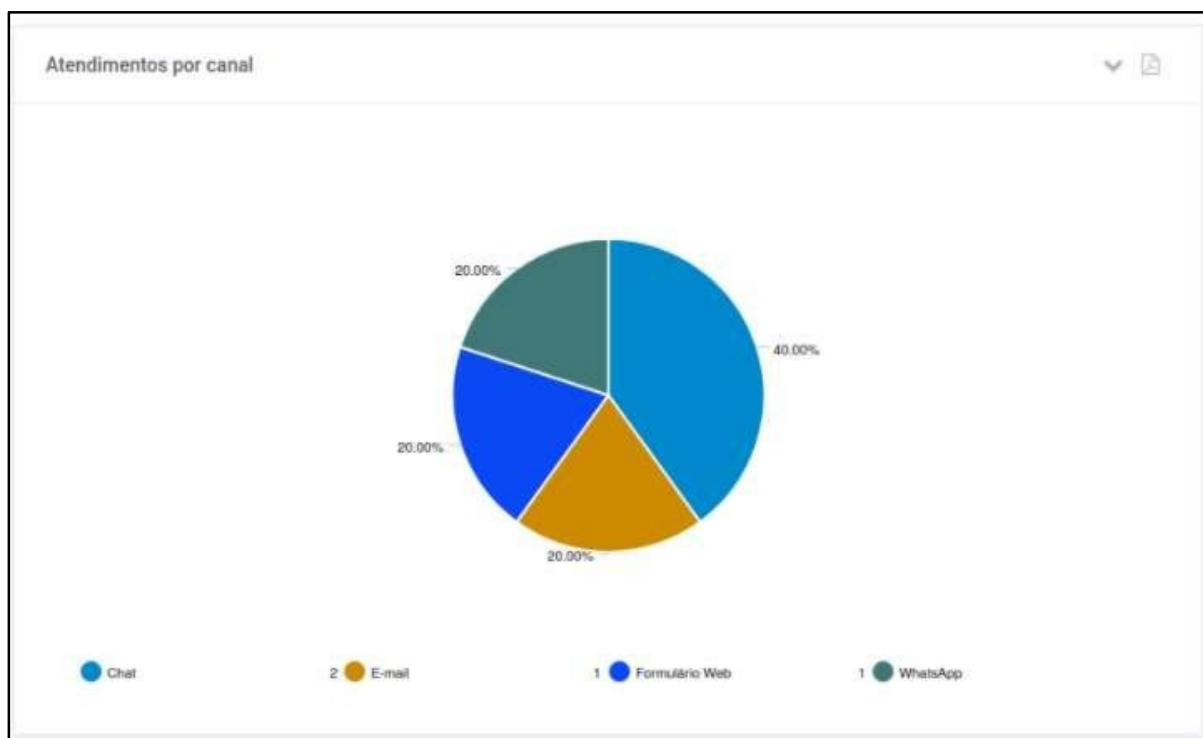


Será feito o download do arquivo PDF com as informações geradas no Widget

Consultando os dados de cada Widget

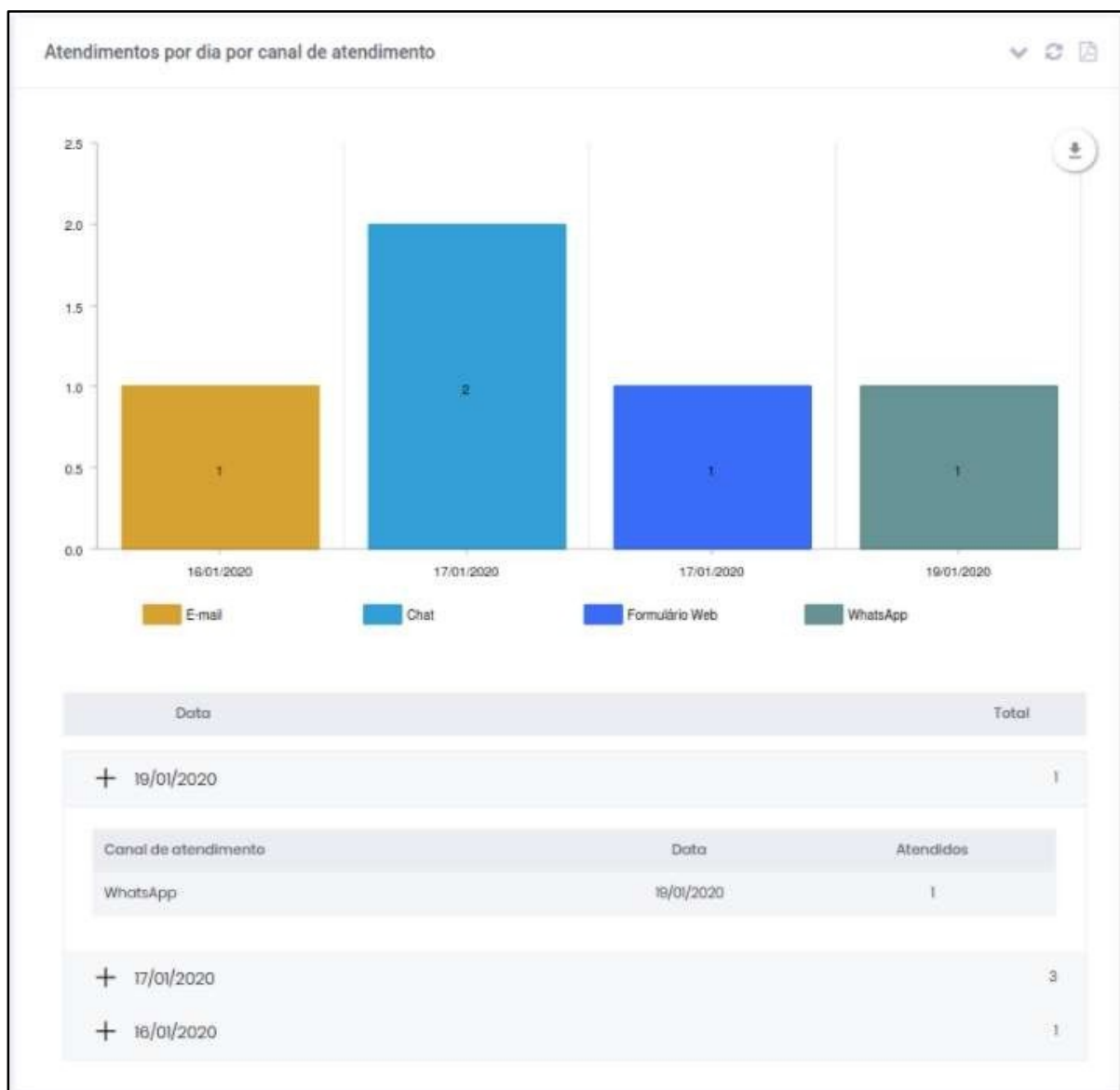
Atendimentos por Canal

O Widget responsável por contabilizar os atendimentos segmentando assim os canais utilizados na abertura é o widget Atendimentos por canal, nele conseguimos visualizar a quantidade e suas porcentagens, deste modo identificando quais os canais com maior adoção por parte dos cliente



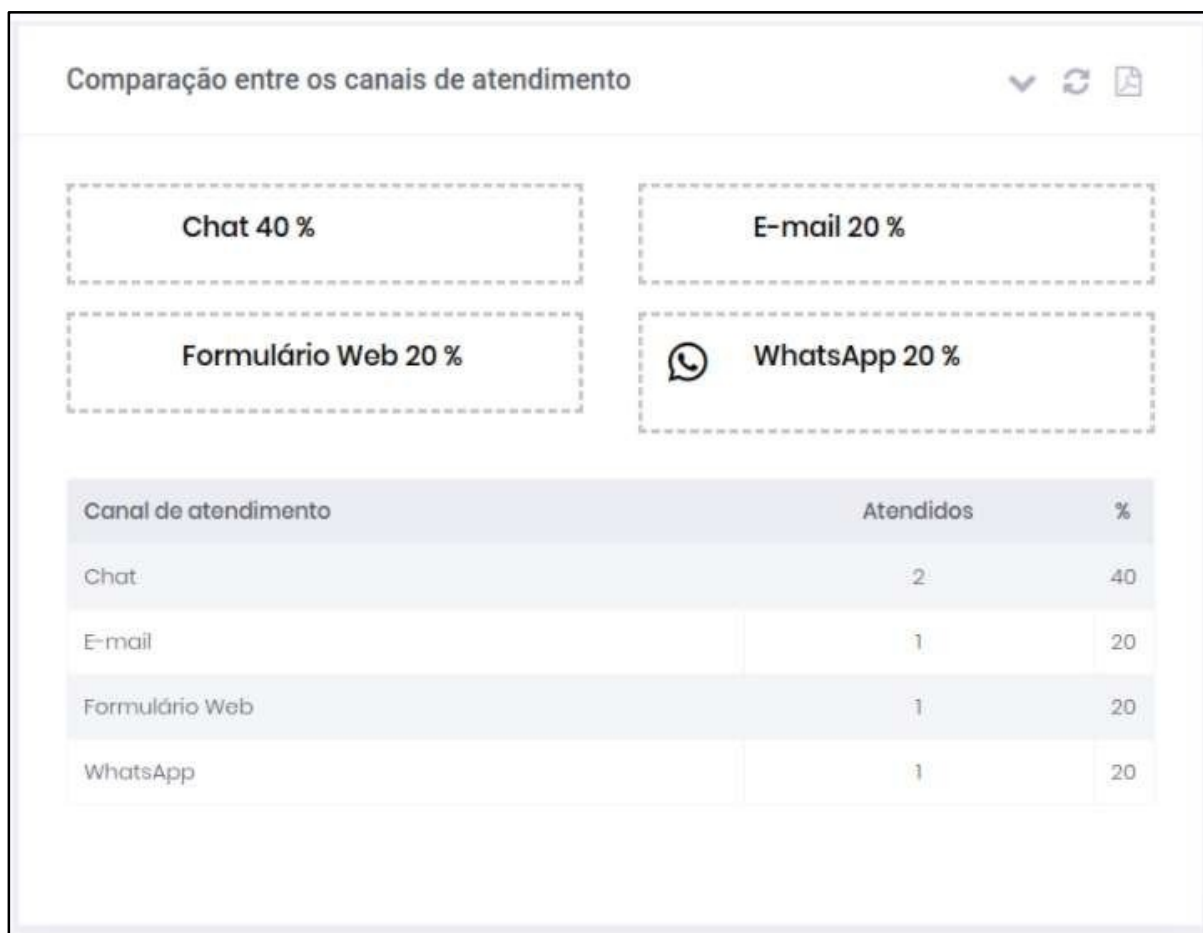
Atendimentos por dia por canal de atendimento

Caso desejar consultar os atendimentos realizados nos canais de atendimento por dia o Widget Atendimentos por dia por canal de atendimento possibilitará de forma consolidada tal visualização



Comparação entre os canais de atendimento

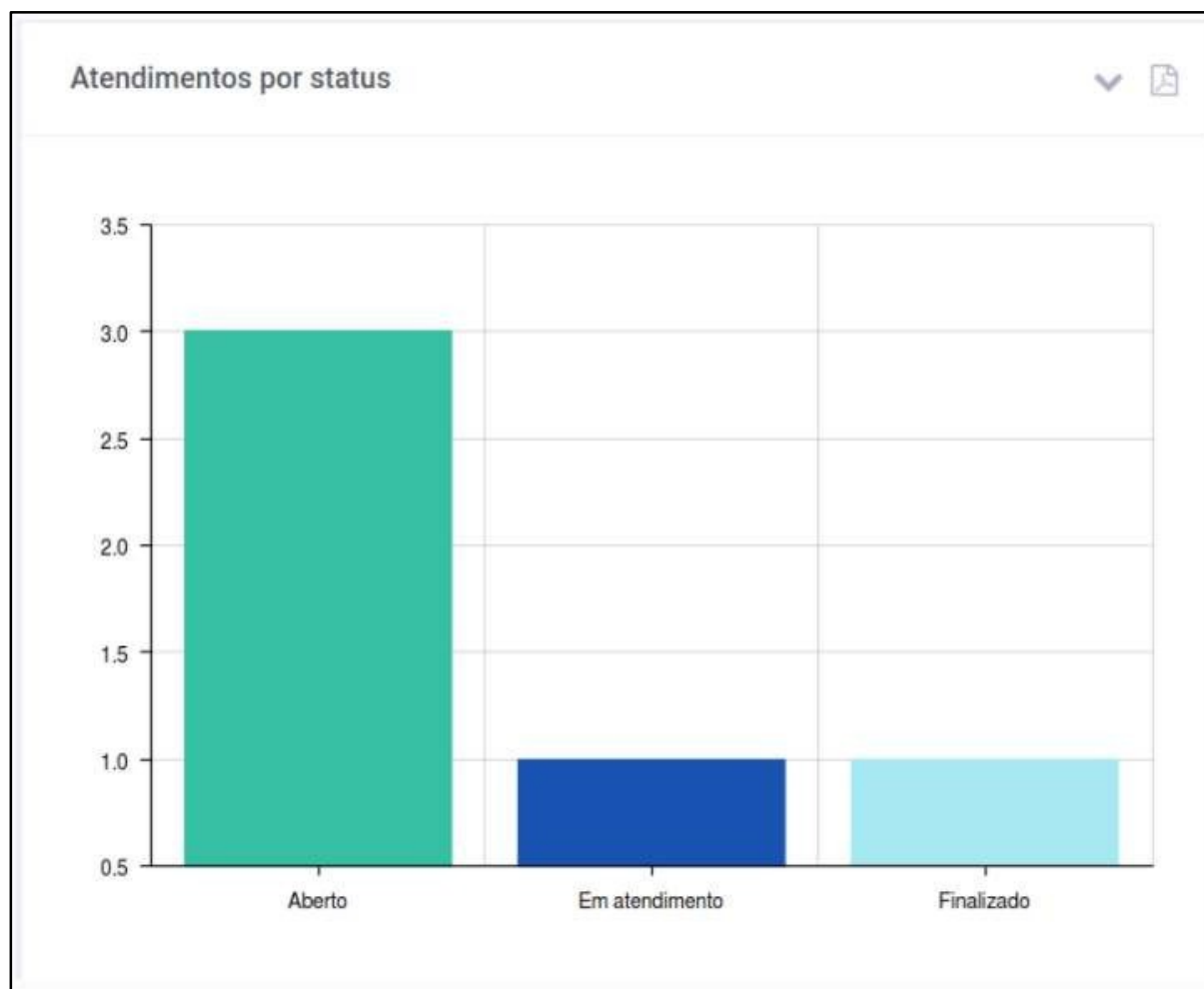
Através da comparação entre os canais de atendimento será possível identificar quais os canais que mais seus clientes interagem e deste modo direcionar esforços, maximizando assim a qualidade do atendimento para o determinado canal



Atendimentos por status

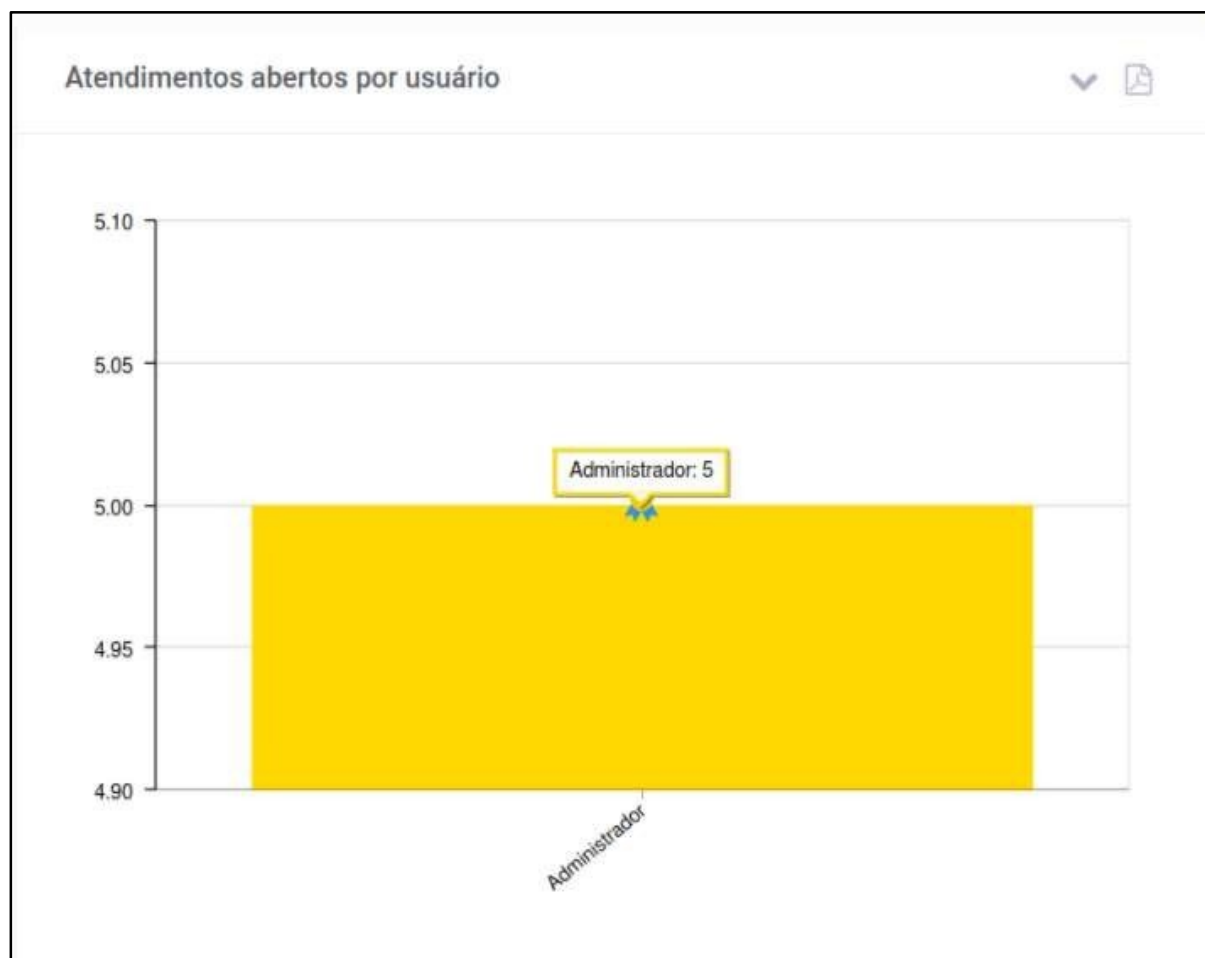
O Widget de atendimentos por status permite a visualização de todos os atendimentos realizados por status, sendo eles:

- **Aberto:** Atendimentos que constam no Smartspace como aberto, esses atendimentos foram registrados inicialmente porém não sofreram mudança de status podendo variar entre em atendimento ou finalizado
- **Em atendimento:** Os atendimentos com status em atendimento são aqueles que já obtiveram alguma interação ou alguma tomada de decisão por parte dos agentes, deste modo sinalizando ao Smartspace que o determinado atendimento já se encontra sendo tratado
- **Finalizado:** Atendimentos sinalizados como finalizado são aqueles já abertos tanto pelo cliente final ou mesmo interno e passaram para o status de em atendimento com as tratativas acerca do mesmo e ao término o mesmo foi concluído passando assim para o status de finalizado



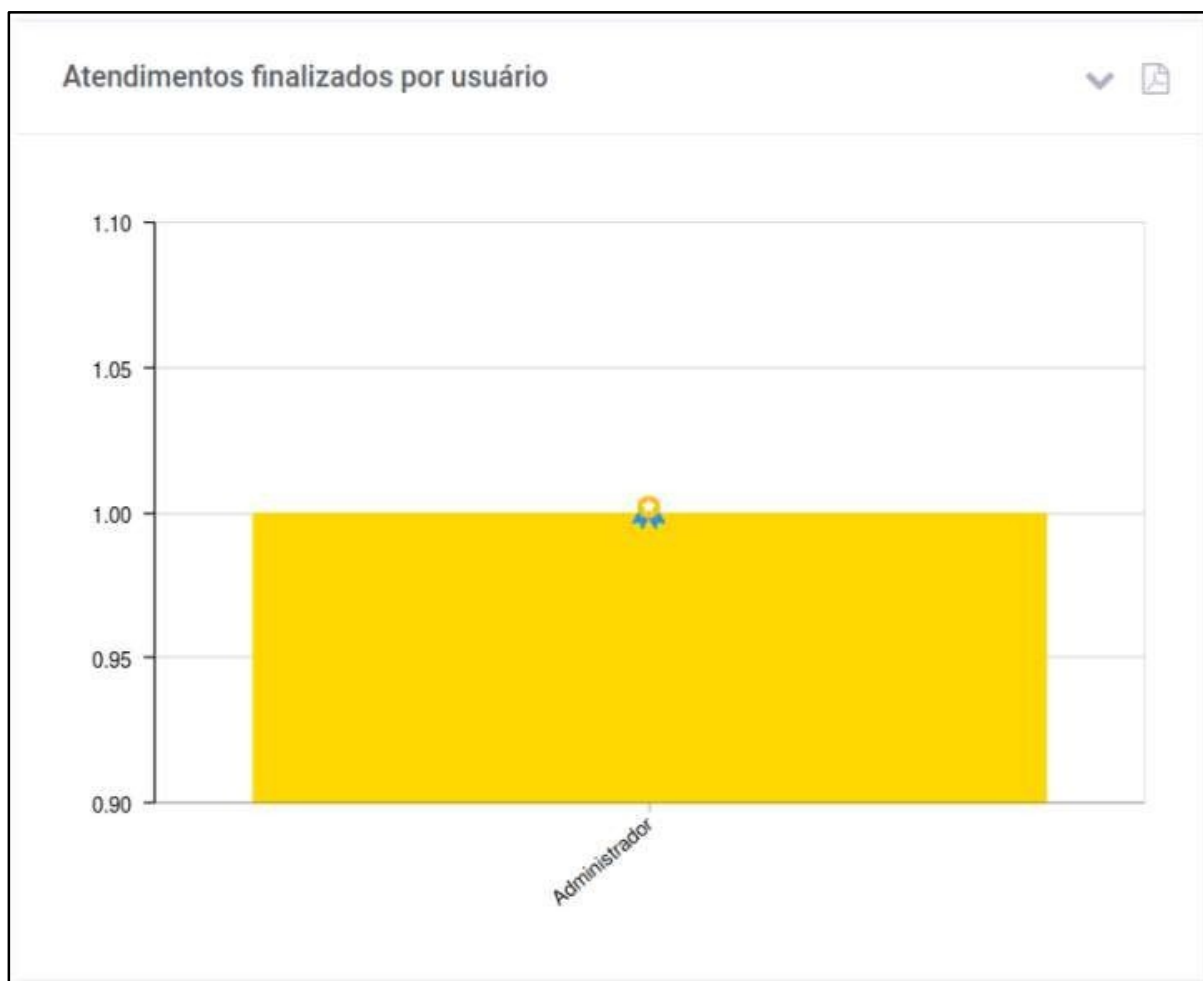
Atendimentos abertos por usuário

Para uma melhor identificação dos usuários que realizam aberturas de atendimento o widget Atendimentos por status disponibiliza tal informação, deste modo facilitando na identificação e possibilitando a geração de estatísticas para tomada de decisão



Atendimentos finalizados por usuário

Ao atendimentos que foram atendimentos é possível consultar quais usuários mais finalizaram, possibilitando assim uma disputa saudável de quem finaliza mais atendimentos. Levando a dinâmica de gamification onde cada usuário pontua no Smartspace permitindo assim um ambiente de competição amigável



Configuração de comunicação (Servidor SMTP)

Através dessa funcionalidade permitirá a configuração dos canais para saída de notificações, sendo eles:

- E-mail
- SMS

E-mail

A seguir vamos configurar o canal de comunicação servidor SMTP (saída), ele será utilizado para notificar os clientes de qualquer interação do módulo Smartspace. Localize no menu lateral **Administração >>> Configuração de comunicação**

Ao acessar esta sessão o usuário terá acesso às configurações conforme imagem abaixo:

Servidor SMTP *	Porta SMTP *
email-ssl.com.br	587
Servidor IMAP *	Porta IMAP *
email-ssl.com.br	993
Email de Saída *	
Identificador *	
Login	Senha
	
☒ Habilitar TLS	
✓ Salvar	

Para o pleno funcionamento de envio dos emails essa configuração deverá ser realizada com base nas diretrizes disponíveis na infraestrutura do cliente, a seguir:

- **Servidor SMTP:** Deve ser informado o endereço do servidor SMTP
- **Porta SMTP:** Informar a porta do servidor SMTP
- **Servidor IMAP:** Deve ser informado o endereço do IMAP
- **Porta IMAP:** Informar a porta do servidor IMAP
- **Email de Saída:** Deve ser informado o e-mail de saída a ser configurado
- **Identificador:** Descreva neste campo qual será o título do identificador
- **Login:** Informe a credencial de e-mail (usuário) a ser configurada
- **Senha:** Informe a senha utilizada para o e-mail de saída
- **Habilitar TLS:** Caso o e-mail utilize a criptografia este campo deve ser habilitado

Após as configurações clique no ícone de salvar aplicando assim os parâmetros informados anteriormente, em seguida para validar o funcionamento do e-mail, utilize a caixa de teste informando um e-mail de recebimento e clique em enviar

Testar Envio de Email

Enviar

* Um ponto de atenção se dá pelo fato das liberações de porta quanto ao ambiente do servidor SMTP quanto as portas configuradas na solução, garantindo assim o pleno funcionamento

SMS

O módulo Smartspace permite que seja configurada a integração de envio por SMS, o envio por ser utilizado a partir de uma notificação de um protocolo, configurações de campanhas (os chamados mailing) ou mesmo envio de pesquisas de satisfação.

Para configurar a integração com o SMS, será necessário realizar o contrato com o administrador da plataforma e solicitar a cotação quanto ao pacote de SMS's a ser adquirido. Após encerrada essa etapa de aquisição do pacote de SMS, será gerado um token de autenticação com o broker responsável pelo envio dos SMS's, esse token é fornecido pelo administrador da solução.

Com o token em mãos, será necessário acessar no no menu lateral **Administração >>> Configuração de comunicação**, será exibida uma aba com a descrição **Integração com DigiSMS**, conforme ilustrado abaixo:

Token de acesso *

☒ Habilitar

✓ Salvar

Teste de envio de SMS

Enviar para o

No campo Token deve ser informado o token disponibilizado pelo administrador da plataforma, uma vez configurado clique em **Salvar**, aplicando assim as configurações

Ao término, será possível validar seu funcionamento através da barra ilustrada na imagem anterior (Teste de envio de SMS) em seguida clique em **Enviar**. Após essa validação o disparo de notificações de dentro da plataforma estará disponível, para as próximas funcionalidades que complementam essa configuração.

Usuários do sistema

As configurações dos usuários do sistema são realizadas através desta área da solução. O módulo Smartspace permite a criação de perfis personalizados de acordo com o tipo de licenciamento contratado.

- **Perfil:** Crie perfis personalizados para os usuários, tendo o controle sobre cada área do sistema que o usuário tem permissão de acesso.
- **Setor:** Gerencie os setores dos usuários. Os setores são utilizados para distribuição de demandas e tarefas dentro dos fluxos de trabalho.
- **Usuários:** Gerenciamento dos usuários da solução.
- **Nível hierárquico:** O nível hierárquico é utilizado para criação de uma árvore de hierarquia entre os usuários que permite definir permissões a alguns módulos da solução de acordo com a hierarquia.
- **Associação com usuário do Smartspace:** A integração do Smartspace com o Smartspace permite a sincronização dos usuários, mantendo um login e senha únicos nas duas soluções.

A criação de usuários serve para liberar acesso às pessoas que possam utilizar a sua conta e realizar o trabalho de atendimento ao cliente.

O controle de níveis de acesso à plataforma é feito através dos perfis de acesso dos usuários que deve ser configurado na sessão Perfil, na área de Administração.

A criação de um novo usuário tem os seguintes pré-requisitos:

- Criar um Perfil de acesso caso ainda não exista
- Criar um Setor caso ainda não exista

Como configurar um Usuário

Para configurar um novo Usuário, volte para a página da **Administração** e procure a opção **Usuário** que fica dentro do grupo de configurações dos Usuários, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente



Na tela seguinte você encontrará todos os usuários já criados para terem acesso à sua conta

Usuários								
Nome	Login	Perfil	Nível Hierárquico	Status	Setor	Localidade	Cliente	Domínio
Administrador	administrador	Administrador		Liberado	Financeiro			
Fernando Silva	fernandosilva	Atendente		Liberado	Comercial			

Para criar um novo perfil, clique em Novo e você será redirecionado para uma página de cadastro com as abas de Dados Principais e Atendimento. Confira os campos de preenchimento abaixo:

Dados Principais

Aqui você irá inserir todos os dados básicos e de acesso do novo usuário a ser adicionado à sua conta:

- **Nome:** Insira o nome do novo usuário que será adicionado à plataforma.
- **Perfil:** Escolha um dos perfis criados anteriormente para definir o tipo de acesso que esse novo usuário terá.
- **Email:** Cadastre um email válido para receber notificações e vincular o acesso do usuário.
- **Código:** Esse campo é gerado automaticamente pelo próprio sistema, por isso você não precisa se preocupar com ele.
- **Telefone:** Insira um número de telefone para contato deste usuário.
- **Celular:** Adicione o número do celular do usuário ao seu cadastro.
- **Domínio:** Esse campo só deverá ser preenchido caso sua conta possua integração com o Smartspace (plataforma de solução em telefonia da Digivox).
- **Filtro de Atendimento:** Selecione o tipo de filtro de atendimento que o seu usuário poderá ter acesso como forma de agilizar o seu trabalho na categorização do atendimento dos clientes.
- **Setor:** Selecione a qual setor esse usuário pertence.
- **Login:** Cadastre o username do usuário que será utilizado para realizar o login na sua conta.
- **Senha:** Neste campo você pode deixar que o sistema gere automaticamente uma senha e encaminhe
- **Nível Hierárquico:** Esse campo só deverá ser preenchido caso sua conta possua integração com o Lime Sales (plataforma de automação de vendas do Smartspace).

- **Dashboard:** Aqui você poderá escolher entre as Dashboards personalizadas que você criou para a tela inicial da sua conta, de forma a apresentar as informações que achar mais importante para o seu usuário.
- **Usuário Smartspace associado:** Esse campo associa o seu usuário à conta dele no Smartspace, caso possua uma conta.
- **Status:** Nesse botão você poderá definir o bloqueio da conta do usuário para não poder ter acesso à conta.
- **Observação:** Utilize esse campo para inserir qualquer informação que achar importante de ser destacado referente a esse usuário.
- **Assinatura:** Determine a assinatura que esse usuário terá ao responder as mensagens de atendimento.

O formulário 'Usuários' possui duas abas: 'Dados principais' e 'Atendimento'. Na aba 'Atendimento', há seções para 'Atendente' e 'Supervisor'. Cada seção contém um campo 'Grupo' com uma lista suspensa e um botão '+', e um campo 'Nome'. Há também uma seção 'Fila atendimento' com uma lista suspensa e um botão '+'. No topo direito, há botões 'Salvar' (verde) e 'Cancelar' (cinza).

Ao finalizar todo o preenchimento do cadastro do seu novo usuário, aperte o botão Salvar para encerrar o processo. A pessoa adicionada aparecerá na lista atualizada de usuários e já poderá ter acesso à conta dentro das limitações definidas por você

A tela 'Usuários' exibe uma lista de usuários com botões '+ Novo' (verde), 'Excluir' (vermelho) e 'Filtro' (cinza) no topo direito. A tabela abaixo mostra os dados dos usuários:

Nome	Login	Perfil	Nível hierárquico	Status	Sector	Localidade	Cliente	Domínio
Administrador	administrador	Administrador		Liberado	Financeiro			
Carlos Alberto	carlos	Administrador		Liberado	Comercial			
Fernando Silva	fernandosilva	Atendente		Liberado	Comercial			

Na base da tabela, há uma barra de paginação com botões para navegação.

Servidor LDAP

Entre as diversas integrações que o Smartspace permite está a de servidor LDAP, através dessa possibilita que os usuários uma vez na base do LDAP sejam importados ao Smartspace e assim loguem diretamente, sem a necessidade de criação de usuários locais no Smartspace, deste modo gerenciando em um único local todos os usuários através do LDAP

Como configurar um servidor LDAP

Para configurar um servidor LDAP, vá até a aba Administração em sua conta, e procure por Servidor LDAP que fica dentro do grupo de Configurações Gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



Ao selecionar servidor LDAP será exibida uma listagem dos servidores LDAP configurados anteriormente:

Para criar um novo servidor LDAP, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 12 campos, sendo eles:

- **Nome:** Neste campo deverá ser informado o nome do servidor LDAP a ser configurado
- **Domínio:** Através deste campo deverá ser selecionado o domínio a ser associado o determinado servidor LDAP a ser configurado
- **Filtro:** Neste campo deve ser informado o tipo de filtro a ser configurado para utilização no servidor LDAP
- **Usuário:** Já neste campo deve ser informado o usuário de autenticação a ser utilizado para o servidor LDAP a ser configurado
- **Senha:** Neste campo deve ser informada a senha de autenticação a ser utilizada para o servidor LDAP a ser configurado
- **IP:** Este campo deve ser preenchido com o IP do servidor LDAP a ser configurado
- **É um Active Directory?:** Caso o servidor LDAP seja um Active Directory com mesmo deve ser selecionado neste campo
- **Object class:** O campo object class deve ser informado neste campo, exemplo user

- **Campo de autenticação:** Deve ser informado o campo autenticação neste item, exemplo uuid
- **Campo de nome:** Já neste campo deve ser informado o campo nome a ser utilizado, exemplo name
- **Campo de e-mail:** Neste campo deve ser informado o campo nome do LDAP, exemplo email
- **Campo de telefone:** Já neste campo deve ser informado o campo telefone do LDAP, exemplo telephone

Ao término das configurações clique em **Salvar** aplicando assim os parâmetros configurados.

Setor

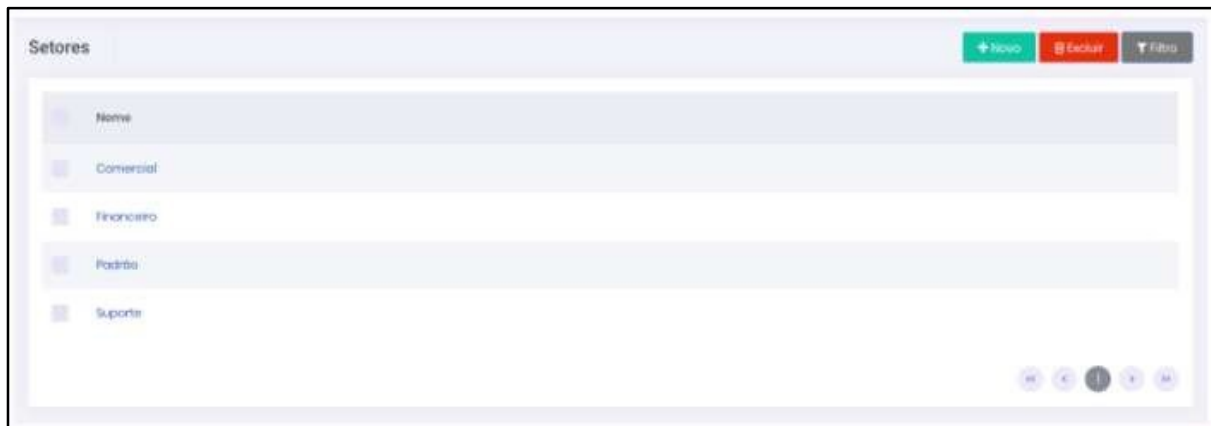
Gestão de Departamentos/Setores

A criação de setores serve para organizar os usuários da empresa dentro de grupos por área em comum. Normalmente as empresas agrupam de acordo com os setores que possuem em sua estrutura organizacional para manter tudo padronizado.

Acessando a aba **Administração** em sua conta, procure a opção Setor que fica dentro do grupo de configurações dos **Usuários**, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente

Nessa página você encontrará uma lista com todos os setores criados para agrupar seus usuários. Aqui é possível criar um novo setor, editar algum existente ou excluir por meio do ícone da lixeira.

Além disso, no botão de **Filtro** você poderá reduzir a lista para facilitar a sua visualização



Para criar um novo setor, clique em Novo e preencha de acordo com os campos abaixo:

- **Nome:** Defina um nome para o Setor a ser criado
- **Descrição:** Escreva uma breve descrição com informações que achar necessário sobre esse Tipo de Ocorrência.
- **Exibir assinatura de e-mail do usuário:** Indica se a assinatura do usuário será exibida nos e-mails enviados para o cliente. Você pode marcar esse campo, caso deseje que as mensagens enviadas pelo sistema por meio da conta dos usuários associados a esse Setor seja assinado de forma individualizada.
- **Assinatura:** Escreva a mensagem que aparecerá na assinatura final de qualquer mensagem enviada por usuários associados a esse Setor.

O formulário de criação de um novo setor contém os seguintes campos: 'Nome' (campo de texto), 'Descrição' (campo de texto), uma caixa de seleção para 'Exibir assinatura de e-mail do usuário' (já marcada) e uma área de texto para a 'Assinatura' com uma barra de ferramentas de formatação. No topo direito, há botões 'Salvar' (verde) e 'Cancelar' (cinza).

Ao finalizar o preenchimento, clique em **Salvar** e o novo setor estará listado na sua página pronto para ser utilizado no cadastro de seus usuários.

Perfil de usuários

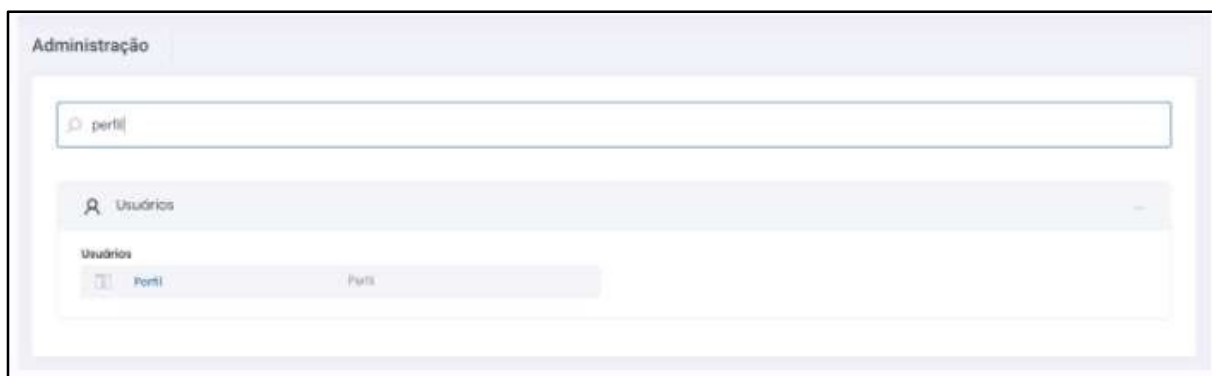
Todos os usuários da plataforma precisam ter um perfil que determinará o nível de acesso do usuário ao sistema.

É importante criar níveis de acesso para garantir uma maior segurança das informações cadastradas no sistema e evitar problemas futuros.

Por isso, para isso, para criarmos um Usuário, é necessário ter os perfis de usuários definidos com as permissões adequadas

Como configurar um Perfil

Acessando a aba **Administração** em sua conta, procure a opção Perfil que fica dentro do grupo de configurações dos **Usuários**, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



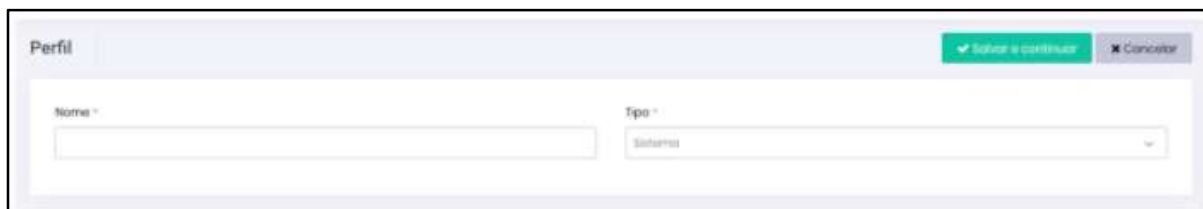
Na tela seguinte você encontrará todos os perfis já criados para a sua conta.



Para criar um novo perfil, clique em Novo e preencha as informações de acordo com os campos abaixo:

- **Nome:** Defina um nome para o Perfil a ser criado.
- **Tipo:** Escolha o tipo de perfil que será configurado. Caso seja um usuário para atendimento dos clientes, utilize a opção Sistema. Se for gerar um perfil para seu

cliente ter acesso para acompanhar os atendimentos que ele mesmo realizou com você, selecione a opção Cliente. E se quiser gerar acesso a algum colaborador seu que possua uma carteira de clientes para poder monitorar os atendimentos do seus clientes, escolha a opção Vendedor (opção disponível apenas para uso em conjunto com o Lime Sales)



Em seguida, você terá à disposição uma série de opções para marcar referentes ao acesso desejado para o perfil criado. Essas opções divididas em duas abas: **Permissões e Controle de Acesso**.

Horário de atendimento

Para um melhor gerenciamento dos horários de atendimento associados a cada canal utilizado (Webchat, Whatsapp, Instagram, Messenger E-mail entre outros).

O Smartspace permite que tais configurações sejam realizadas, a fim de maximizar o espaço de tempo entre os canais de atendimento que por sua vez estarão disponíveis para interação dos agentes e seus clientes.

Caso algum cliente entre em contato através dos canais de atendimento configurados na plataforma Smartspace fora do expediente por exemplo, ele poderá ser encaminhado para um Formulário WEB que por sua vez possui campos a serem preenchidos pelo cliente, e deste modo registrando o contato do mesmo, podendo ser uma dúvida, solicitação de um novo produtos/serviço ou abertura de chamado técnico

Como criar horário de atendimento

Para criar seus horários de atendimento, vá até a aba Administração em sua conta, e procure por Horário de atendimento que fica dentro do grupo de Configurações Gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.

Selecione a opção exibida horário de atendimento



Você será redirecionado para uma página com a lista de todos os horários de atendimentos já criados na sua conta. Aqui você poderá editar, excluir ou criar um novo horário de atendimento.



Para criar um novo horário de atendimento, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 5 campos:

- **Nome:** Defina um nome do horário de atendimento que será criado para facilitar a busca na listagem geral.
- **Descrição:** Breve descrição do horário de atendimento a ser criado
- **Atende no feriado:** Flag que informa ao Smartspace se o horário de atendimento será aplicado também para dias que são feriados
- **Dias da semana / horário:** Listagem dos dias da semana para que seja informado o horário de início e término que os agentes estarão disponíveis para realizar o atendimento
- **Dia útil:** Indicação que neste dia haverá agentes em seus postos para realizar os atendimentos

A interface de criação de horário de atendimento possui os seguintes elementos: campos para 'Nome' e 'Descrição'; uma seção 'Atende no feriado' com um botão 'Sim'; e uma tabela 'Dia - Horário' com 7 linhas (Segunda a Domingo). Cada linha contém campos para 'Início' e 'Término' (com 'de' no meio) e uma coluna 'Dia útil' com um checkbox. No topo direito, há botões 'Salvar' (verde) e 'Cancelar' (cinza).

Em seguida clique em **Salvar** para finalizar a configuração

Ao término dessa configuração será possível associar o horário de atendimento a uma **fila de atendimento**, a seguir uma breve ilustração de uma fila onde foi associado um horário de atendimento

Após associação do horário de atendimento permitirá que os agentes possam logar na determinada fila e recepcionarem as solicitações por parte dos clientes, e deste modo gerando estatísticas do atendimento realizado

Localidade

Dentre as diversas funcionalidades do Smartspace temos a Localidade utilizada para associação entre usuários facilitando assim a identificação de qual localidade o usuário pertence

Como criar uma localidade

Acessando a aba Administração em sua conta, procure a opção Localidade que fica dentro do grupo de Configurações gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.

Ao selecionar localidade será exibida a listagem contendo todos as localidades configuradas anteriormente



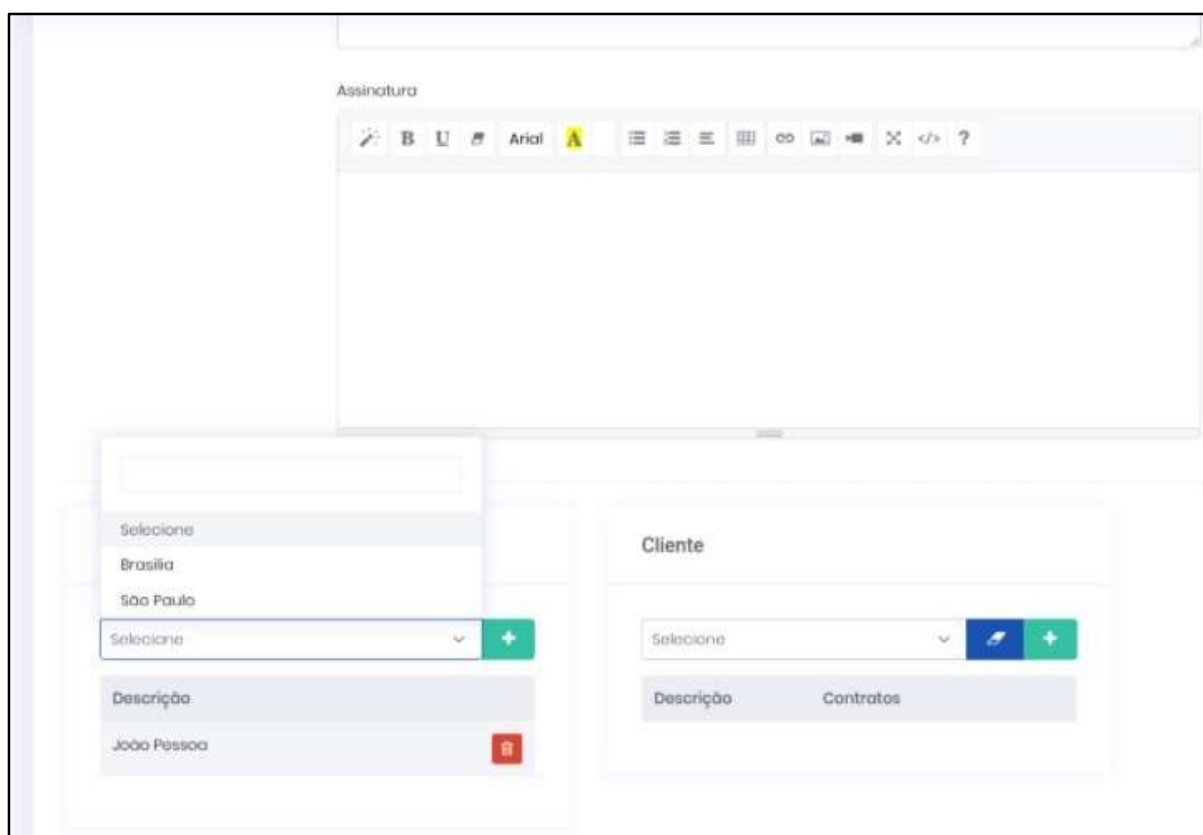
Para criar uma nova localidade, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 1 campos:

- **Nome:** Neste campo defina o nome da localidade

Clique em **Salvar** para finalizar a configuração

Para associar a localidade a um usuário, acesse a aba **Administração** em sua conta, procure a opção Usuário que fica dentro do grupo de usuário, ou então digite o termo no campo de busca da página para enc

Selecione um usuário que deseja alterar a localidade, em seguida vá até o final da página e encontre por localidade em seguida altere a mesma caso necessário



Clique em **Salvar** para finalizar a configuração

Tipo de cliente

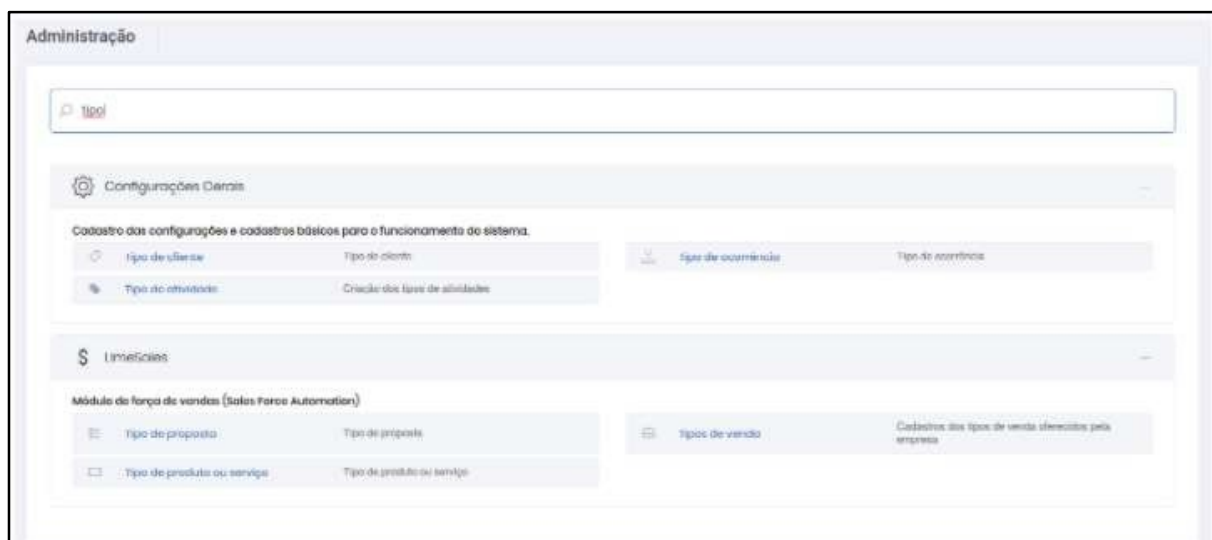
Para identificar melhor seu cliente o Smartspace possibilita a classificação dos clientes da sua base de dados, deste modo facilitando a distinção de cada tipo de cliente.

Essa distinção pode ser utilizada através de **formulários web**, **webchats** ou mesmo para extração de relatórios, tanto relatórios padronizados já disponíveis quanto relatórios customizáveis

As classificações mais utilizadas para um tipo de cliente seriam de PF (pessoa física) e PJ (pessoa jurídica), porém esses termos podem variar para cada realizada a exemplo de clientes bronze, prata e ouro

Como criar um Tipo de Cliente

Para criar os seus tipos de cliente, vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Tipo de Cliente que fica dentro do grupo de Configurações Gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



Você será redirecionado para uma página com a lista de todos os tipos de cliente já criados na sua conta. Aqui você poderá editar, excluir ou criar um tipo de cliente



Para criar um novo tipo de cliente, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 6 campos e 2 flags:

Campos

- **Nome:** Defina um nome do tipo de cliente que será criado para facilitar a busca na listagem geral.
- **Código:** É necessário informar um código para o determinado tipo de cliente a ser cadastrado, esse código poderá ser utilizado na identificação do tipo de cliente na abertura de um protocolo por exemplo, associando assim campos adicionais por tipo de cliente onde diferenciam de outros tipos já configurados caso necessário
- **Integração com o cliente:** Caso necessário é possível configurar integrações com plataformas de fornecedores terceiros onde determinados campos e informações sejam exibidos no Smartspace, deste modo retornando informações para a tomada de decisão
- **Campos adicionais por cliente:** Uma vez configurada a integração e identificado que algum campo ainda não se encontra disponível, é possível assim ser configurado campos adicionais ao determinado tipo de cliente a ser cadastrado, diferenciando assim cada tipo
- **Integrações de serviços e produtos:** Outro tipo de segmentação possível na configuração dos tipos de cliente é a de integrações de serviços e produtos, uma vez realizando tal associando possibilitará que ao abrir um atendimento para o determinado cliente já carregue apenas os tipos de produtos e serviços para determinado tipo de cliente
- **Máscara para campo de código:** A máscara para o campo de código pode indicar que o sistema vai aplicar a máscara informada, no campo de código dos clientes desse tipo. Ex: 00/00/0000 (máscara de data); AAAAA (Alfanuméricos); SSSSS (Apenas letras); 00000 (Apenas números).

Flags

- **Remover pontuação:** Caso informado no campo Máscara para campo de código possibilita a remoção de pontuação no campo código do cliente
- **Permitir abertura do atendimento apenas após a consulta da integração:** Ao selecionar essa opção o sistema só permitirá abrir atendimento caso o cliente seja localizado na pesquisa da integração

Tipo de Cliente Salvar Cancelar

Nome *

Código *

Integração com o cliente

Campos adicionais por cliente

Integração de produtos e serviços

Máscara para campo de código

☐ Remover pontuação

☐ Permitir abertura de atendimento apenas após a consulta da integração

Em seguida clique em **Salvar** para finalizar a configuração

Para associar um **tipo de cliente** a um **cliente**, vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Cliente que fica dentro do grupo de Configurações Gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente

Administração

Configurações Gerais

Cadastro das configurações e cadastros básicos para o funcionamento do sistema.

Cliente	Tipo de cliente

Integração com cliente	Integração com cliente

ImeSales

Módulo de força de vendas (Sales Force Automation)

Centro de clientes	Centro de clientes

Em seguida selecione na listagem dos clientes qual deseja associar ao tipo de cliente

Visualizando o Tipo de Cliente na abertura de protocolo

Na abertura de um protocolo é possível identificar o cliente pelo código ou parte do nome do mesmo, deste modo identificamos também o tipo de cliente que ele faz referência.

Após identificar o cliente e caso as configurações de integrações foram realizadas será possível retornar os campos desejados

Região

A utilização da funcionalidade por região se aplica no Smartspace através da associação com os clientes, deste modo é possível segmentar filas de atendimento por regiões e assim as estatísticas das filas sejam mais precisas, onde é possível associar agentes específicos para atender determinadas regiões

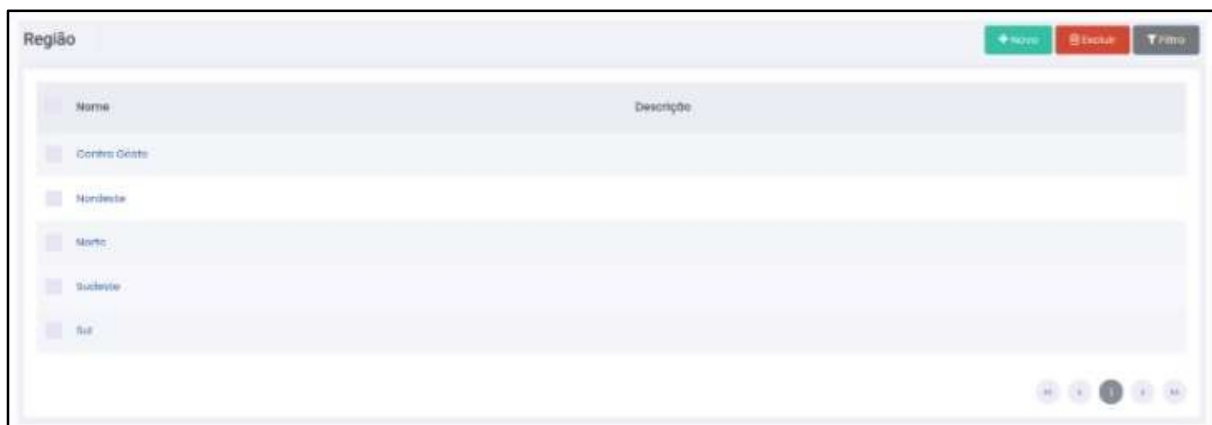
Como criar uma região

Para criar suas regiões, vá até a aba Administração em sua conta, e procure por Regiões que fica dentro do grupo de Configurações Gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.

Selecione a opção exibida Região



Você será redirecionado para uma página com a listagem de todas as regiões já criadas na sua conta. Aqui você poderá editar, excluir ou criar uma nova região.

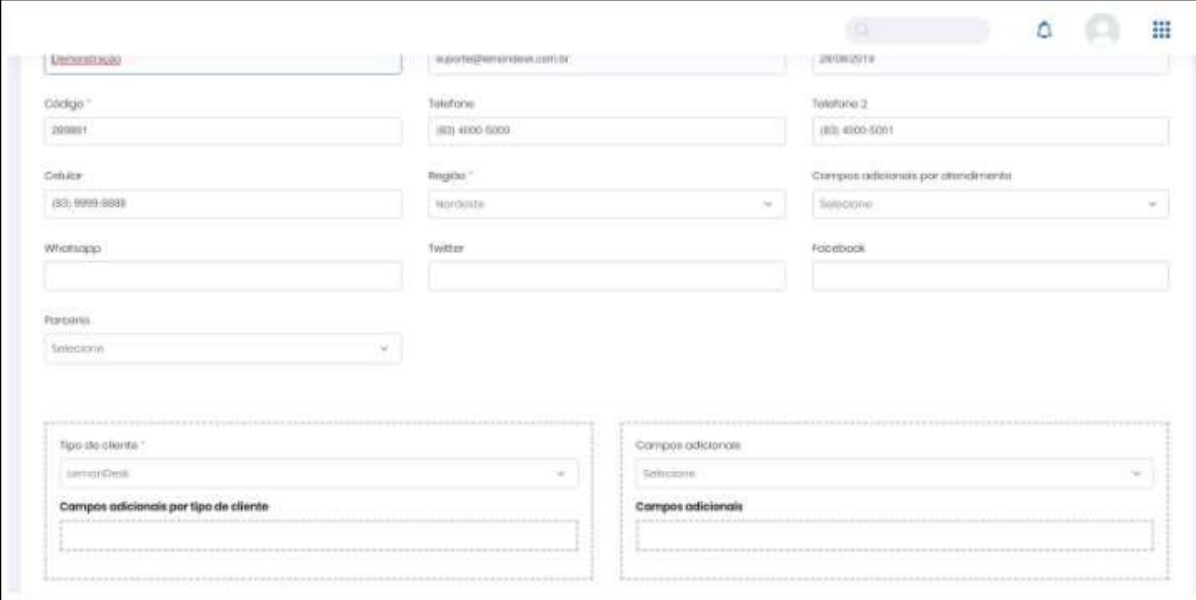


Para criar uma nova região, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 2 campos:

- **Nome:** Defina um nome da região que será criada para facilitar a busca na listagem geral
- **Descrição:** Breve descrição da região a ser criada, facilitando assim a identificação da região cadastrada

Em seguida clique em **Salvar** para finalizar a configuração

Ao término dessa configuração será possível associar a região a um determinado **cliente**, a seguir uma breve ilustração de cliente que foi associado uma região



The screenshot shows a configuration form for a client in the LemonDesk system. The form is divided into several sections:

- Header:** Includes a search bar, a notification bell, a user profile icon, and a date field showing "28/08/2019".
- Form Fields:**
 - Código:** A text field containing "209881".
 - Telefone:** A text field containing "(83) 4000-5000".
 - Telefone 2:** A text field containing "(83) 4000-5001".
 - Celular:** A text field containing "(83) 9999-8888".
 - Região:** A dropdown menu with "Nordeste" selected.
 - Campos adicionais por atendimento:** A dropdown menu with "Selecione" selected.
 - Whatsapp:** A text field.
 - Twitter:** A text field.
 - Facebook:** A text field.
 - Parceiros:** A dropdown menu with "Selecione" selected.
- Footer:**
 - Tipo de cliente:** A dropdown menu with "LemonDesk" selected.
 - Campos adicionais por tipo de cliente:** A text area.
 - Campos adicionais:** A dropdown menu with "Selecione" selected.
 - Campos adicionais:** A text area.

Após associação inicial da **região ao cliente**, será necessário informar quais **usuários** conseguiram atender os determinados clientes, vá até a aba Administração em sua conta, e procure por Usuários que fica dentro do grupo de Configurações Gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



The screenshot shows the "Administração" (Administration) page in the LemonDesk system. The page has a search bar at the top with the text "usuário". Below the search bar, there is a section titled "Usuários" with a minus sign icon. Under this section, there are two tabs: "Usuários" and "Usuários logados". The "Usuários" tab is currently selected, and it shows a list of users with columns for "Usuário" and "Usuário logado". There are also two buttons: "Associação com usuário da Unity" and "Associação com usuário da Unity".

Na listagem dos usuários selecione qual deseja configurar em seguida localize o campo cliente, selecione o cliente que deseja associar

Cliente

Esta área lista todos os clientes cadastrados no sistema. Os clientes podem ser cadastrados através desta tela, clicando no botão de novo, ou através da tela de novo atendimento. Ao criar um atendimento e informar um código de cliente que não existe ainda, o sistema cria automaticamente o cliente

Ao acessar a tela de Clientes, será apresentada a listagem, conforme imagem abaixo:

Clientes					+ Novo		Excluir	Filtro
Nome	Código	Telefone	Tipo de cliente		Região			
Alino Araújo Gonçalves Felipe	54054707434		Padrão		Nordeste			
Alino Araújo Gonçalves Felipe	54054707434	836653850	Padrão		Nordeste			
Alexio Nunes	82658	(01) 4009-8883	Padrão		Sudeste			
Amazul Sales de Melo Neto	090332457		Padrão		Nordeste			
André Gonçalves	0949079404		Padrão		Nordeste			
Ary Vilhena Jr	5000	(01) 8879-8887	Padrão		Nordeste			
Batuel Viana	4043235404		Padrão		Nordeste			
Beatriz Rocha Farias	0903950405		Padrão		Nordeste			
Bruno Arnonim Almeida Volodares	07533604465		Padrão		Nordeste			
Bruno Moura	0565395432		Padrão		Nordeste			

O cadastro de um novo cliente é feito clicando no botão de Novo. Será aberta a tela de cadastro, conforme imagem abaixo:

O formulário de cadastro de clientes é dividido em seções. No topo, há uma barra com o título 'Clientes' e botões 'Salvar e continuar' (verde) e 'Cancelar' (cinza). O formulário contém os seguintes campos:

- Nome:** Campo de texto com ícone de lupa.
- E-mail:** Campo de texto.
- Data de nascimento:** Campo de data.
- Código:** Campo de texto.
- Telefone:** Campo de texto.
- Telefone 2:** Campo de texto.
- Celular:** Campo de texto.
- Região:** Menu suspenso com a opção 'Selecione'.
- Campos adicionais por atendimento:** Menu suspenso com a opção 'Selecione'.
- Whatsapp:** Campo de texto.
- Twitter:** Campo de texto.
- Facebook:** Campo de texto.
- Parceiro:** Menu suspenso com a opção 'Selecione'.
- Tipo de cliente:** Menu suspenso com a opção 'Selecione'.
- Campos adicionais por tipo de cliente:** Área com uma caixa de texto e uma seta para mais opções.
- Campos adicionais:** Menu suspenso com a opção 'Selecione'.
- Campos adicionais:** Área com uma caixa de texto e uma seta para mais opções.

Preencha os dados conforme orientações abaixo:

- **Nome:** Nome completo do cliente.
- **E-mail:** E-mail do cliente. Este e-mail será usado para o sistema enviar notificações sobre atendimentos, interações e demais notificações necessárias.
- **Data de nascimento:** Caso o cliente seja pessoa física, informe a data de nascimento.
- **Código:** Este é um código único que identifica o cliente. Pode ser usado o CPF para pessoa física ou CNPJ para pessoa jurídica, por exemplo. Caso não seja informado nenhum código, o sistema irá gerar um automaticamente.
- **Telefone:** Número do telefone do cliente.
- **Telefone 2:** Outro número do telefone do cliente.
- **Celular:** Número do celular do cliente. Este número será usado sempre que for enviar notificações via SMS para o cliente.
- **Região:** Selecione a região onde está localizado o cliente. É necessário cadastrar as regiões dos seus clientes. Acesse o menu Administração > Configurações gerais > Região. Clique aqui para acessar a documentação do cadastro de região.
- **Campos adicionais por atendimento:** Esta opção você pode selecionar se deseja que sejam exibidos novos campos para a abertura de novos atendimentos para esse cliente específico.
- **WhatsApp:** Número de WhatsApp do cliente. É usado para identificar os clientes que realizam abertura de atendimento via WhatsApp e para o envio de notificações via WhatsApp.

- **Twitter:** Conta do Twitter do cliente. É usado nas interações via Twitter.
- **Facebook:** Conta do Facebook do cliente. É usado nas interações via Facebook.
- **Parceria:** A parceria é usada pelo LimeSales para indicar percentuais de desconto que este cliente possui.

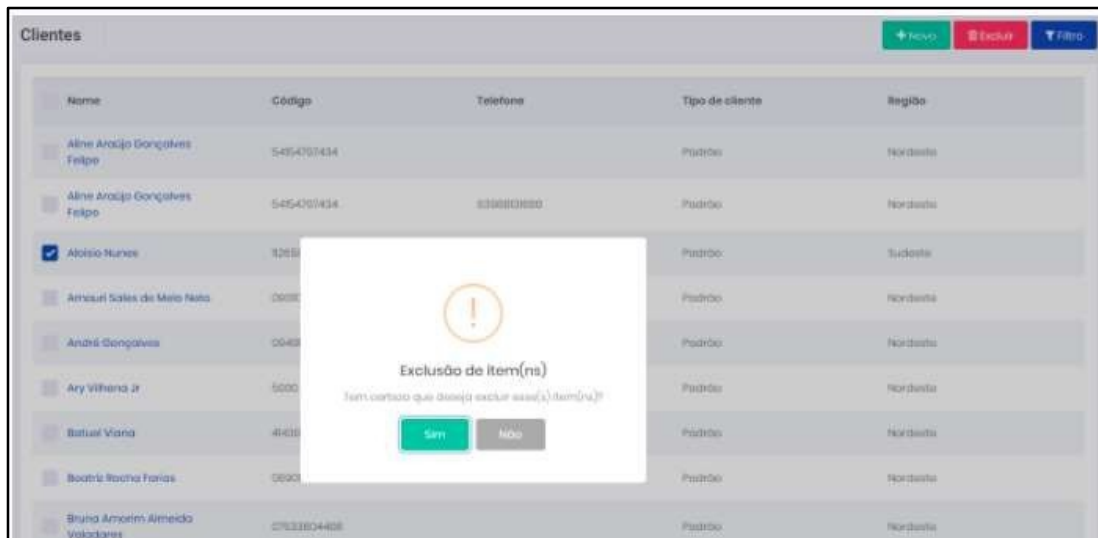
Abaixo dos campos de cadastro do novo cliente, existem duas configurações que vão afetar diretamente o cadastro dos clientes:

- **Tipo de cliente:** A escolha de um tipo de cliente é obrigatória e é usada para separar os clientes por tipo, como por exemplo, Pessoa Física e Pessoa Jurídica. Além disso, caso você possua licença com suporte à integração com APIs externas, o tipo de cliente vai definir quais webservices serão executados sempre que for selecionado o tipo de cliente. Esta configuração permite, por exemplo, no momento da abertura de um atendimento o sistema vai buscar o cliente em um webservice externo, trás todos os dados e cadastro localmente no sistema. Dessa forma, é possível trazer dados de um ERP externo para dentro do sistema.
- **Campos adicionais:** Os campos adicionais são usados para criar novos campos no cadastro do cliente. Esta opção está disponível para os usuários que possuem licenciamento com suporte a criação de campos extras (campos adicionais). Com esta opção é possível adicionar novos campos ao cadastro do cliente.

Ao preencher os campos, clique no botão Salvar e Continuar para criar o cliente e exibir demais opções relacionadas ao cliente, conforme imagem abaixo:

A tela de editar o cliente possui algumas abas de configuração as quais estão detalhadas nas seções abaixo.

Para excluir um cliente, selecione o cliente que deseja excluir, clique no botão Excluir e em seguida confirme com o Sim, conforme imagem abaixo:



ATENÇÃO: O cliente só pode ser excluído caso não exista nenhum atendimento associado a este cliente.

Contratos

Os contratos são utilizados para controlar os contratos que o cliente possui ativo para prestação de suporte. A indicação do contrato pode ser configurada para ser obrigatória no momento da abertura do atendimento. Dessa forma, todos os atendimentos abertos para os clientes deverá ser informado o contrato para o qual o atendimento está sendo aberto. Para configurar o contrato como obrigatório na abertura do atendimento, acesse a área de Configurações de atendimento em Administração e habilite a opção: Campos Solicitante, Contrato e Site são obrigatório na abertura do atendimento.

O contrato pode ser associado a um pacote de SLA, permitindo que seja controlado o SLA do cliente de acordo com cada contrato. Esta funcionalidade de controle de SLA por contrato, depende de licenciamento específico. Caso não esteja disponível esta opção, entra em contato e solicite a alteração do plano contratado.

Ao associar o contrato a um pacote de SLA, o sistema fará o cálculo do SLA baseado nas configurações do pacote de SLA que foi configurado para este contrato. Todos os atendimentos abertos e associados a contratos que possuam pacote de SLA, terão o seu SLA calculado baseado neste pacote. Este é um recurso importante para que você consiga controlar de forma completa os SLAs definidos nos contratos dos seus clientes.

Ao acessar a aba Contratos, será apresentada a listagem, conforme imagem abaixo:



O cadastro de um novo contrato é feito clicando no botão de Novo contrato. Será aberta a tela de cadastro, conforme imagem abaixo:

Preencha os dados conforme orientações abaixo:

- **Nome:** Nome do contrato
- **Número:** Número que identifica o contrato
- **Pacote de SLA:** Selecione um pacote de SLA para controlar o SLA de acordo com os termos contratuais. Os pacotes de SLA dependem de licenciamento específico, caso esta opção não esteja disponível para você, entre em contato e solicite uma alteração do plano contratado.
- **Vigência:** Informe o período de vigência do contrato. Este período é utilizado para facilitar o controle de quais contratos ainda estão ativos, evitando que sejam abertos chamados para contratos que já expiraram

Ao preencher os campos, clique no botão Salvar para criar o contrato, conforme imagem abaixo:

Clientes Salvar Cancelar

[Dados principais](#) **Contratos** [Sites](#) [Usuários](#) [Observação](#) [Inventário](#) [Observadores](#) [Anexos](#)

Novo contrato

Nome

Número

Pacote de SLA

Vigência Início Fim

☒ Ativo

Salvar

Nome	Número	Vigência	Pacote de SLA	Ativo
Prestação de serviços	23064/2018	01/01/2018 - 01/01/2020		Ativo

Para editar um contrato, clique no nome do contrato e o sistema exibirá os dados para serem editados. Realize as alterações desejadas e clique em Salvar para efetivá-las.

Para excluir um Contratos, clique no ícone com símbolo de lixeira localizado no canto direito da listagem do contrato e em seguida confirme com o Sim, conforme imagem abaixo:

Clientes Salvar Cancelar

[Dados principais](#) **Contratos** [Sites](#) [Usuários](#) [Observação](#) [Inventário](#) [Observadores](#) [Anexos](#)

Novo contrato

Nome

Pacote de SLA

Vigência Início Fim

☒ Ativo

Salvar

Exclusão do item(ns)

Tem certeza que deseja excluir esse(s) item(ns)?

Sim Não

Nome	Número	Vigência	Pacote de SLA	Ativo
Prestação de serviços	14348/2018	01/10/2018 - 01/10/2020		Ativo

ATENÇÃO: O contrato só pode ser excluído caso não exista nenhum atendimento associado a este contrato.

Sites

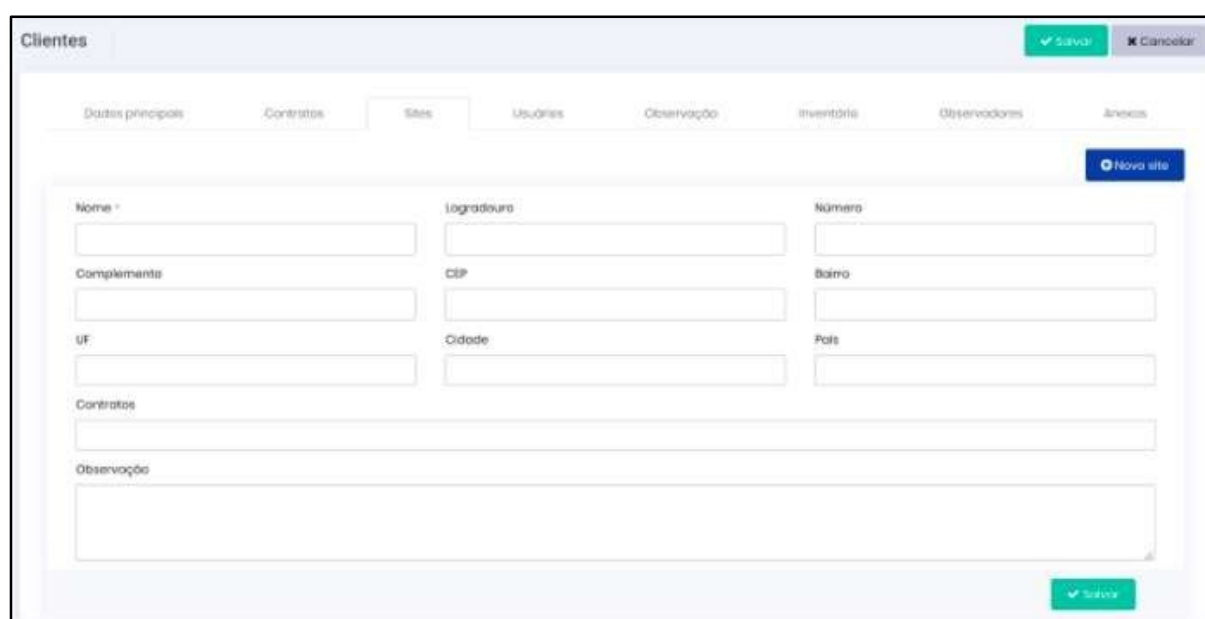
Os sites são utilizados para controlar as localidades que possuem serviços prestados para o cliente. A indicação da utilização do site para abertura do atendimento, pode ser configurada como obrigatória. Dessa forma, todos os atendimentos abertos para os clientes deverá ser informado o site para o qual o atendimento está sendo aberto. Para configurar o site como obrigatório na abertura do atendimento, acesse a área de Configurações de atendimento em Administração e habilite a opção: Campos Solicitante, Contrato e Site são obrigatório na abertura do atendimento.

O site pode ser associado a um ou mais contratos. Desta forma, no momento da abertura do atendimento, o usuário vai ter que selecionar o contrato e o site que deseja abrir o atendimento. A utilização do site facilita a geração de relatórios e gera estatísticas com mais detalhes, facilitando a tomada de decisão para dimensionamento de equipes e análise de contratos.

Ao acessar a aba Site, será apresentada a listagem, conforme imagem abaixo:



O cadastro de um novo site é feito clicando no botão de Novo site. Será aberta a tela de cadastro, conforme imagem abaixo:



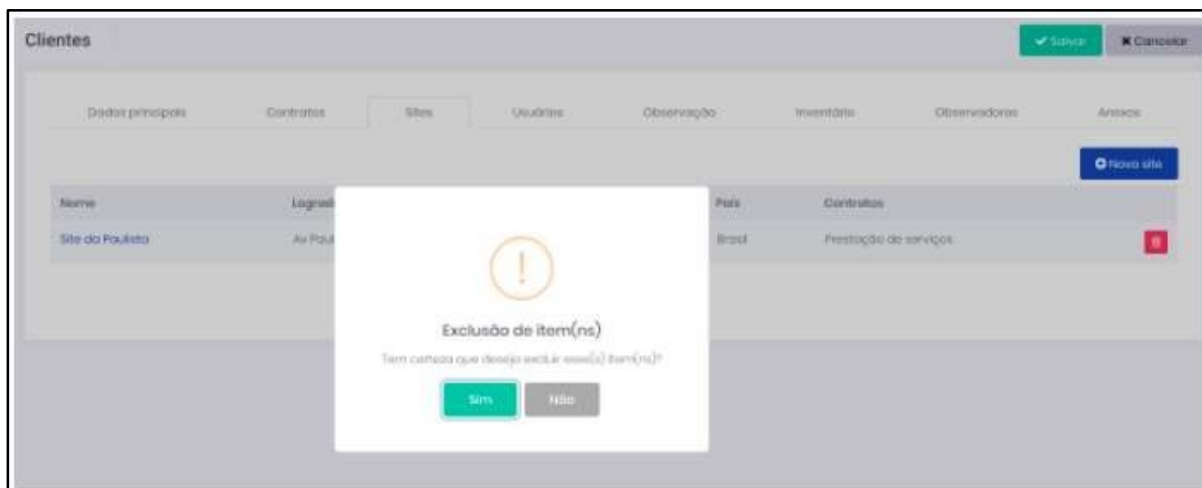
Preencha os dados conforme orientações abaixo:

- **Nome:** Nome do site/localidade
- **Logradouro:** Endereço do site
- **Número:** Número do endereço do site
- **Complemento:** Complemento para o endereço do site
- **CEP:** CEP do endereço do site
- **Bairro:** Bairro do endereço do site
- **UF:** UF do endereço do site
- **Cidade:** Cidade do endereço do site
- **País:** País do endereço do site
- **Contratos:** Escolha um ou mais contratos que o site está com cobertura de serviços. Esta associação é importante para facilitar o processo de abertura de atendimentos de forma mais assertiva
- **Observação:** Adicione um texto de observação sobre o site do cliente.

Ao preencher os campos, clique no botão Salvar para criar o site, conforme imagem abaixo:

Para editar um site, clique no nome do site e o sistema exibirá os dados para serem editados. Realize as alterações desejadas e clique em Salvar para efetivá-las.

Para excluir um site, clique no ícone com símbolo de lixeira localizado no canto direito da listagem do site e em seguida confirme com o Sim, conforme imagem abaixo:



ATENÇÃO: O site só pode ser excluído caso não exista nenhum atendimento associado a este site

Usuários

Os usuários dos clientes são utilizados para que você forneça usuário e senha para que os usuários dos seus clientes possam realizar a abertura e o acompanhamento dos chamados através do sistema diretamente.

O sistema permite a criação de um ou mais usuários por cliente e estas quantidades é definida de acordo com o seu licenciamento. Caso precise de mais licenças para esse tipo de usuário, entrar em contato e solicite a alteração do seu plano. A utilização deste recurso facilita a abertura e acompanhamento dos atendimentos por parte dos seus clientes.

Ao acessar a aba Usuários, será apresentada a listagem, conforme imagem abaixo:



O cadastro de um novo usuário é feito clicando no botão de Novo usuário. Será aberta a tela de cadastro, conforme imagem abaixo:

The screenshot shows a web application interface for managing clients. The main heading is 'Clientes'. Below it, there are several tabs: 'Dados principais', 'Contratos', 'Sites', 'Usuário', 'Observação', 'Histórico', 'Observadores', and 'Áreas'. The 'Usuário' tab is currently selected. In the top right corner, there are 'Salvar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel) buttons. The form itself contains the following fields:

- Nome ***: Text input field.
- Email ***: Text input field.
- Perfil ***: Dropdown menu with 'Selecione' as the placeholder.
- Login ***: Text input field.
- Senha ***: Text input field.
- Telefone**: Text input field.
- Função**: Dropdown menu with 'Selecione' as the placeholder.
- Contratos**: Text input field.
- Celular**: Text input field.
- Blockeado**: A checkbox.

At the bottom of the form, there is a 'Salvar' button. Below the form, there is a table with the following columns: 'Nome', 'Email', 'Perfil', 'Login', 'Status', 'Telefone', 'Celular', and 'Contratos'.

Preencha os dados conforme orientações abaixo:

- **Nome:** Nome completo do usuário
- **E-mail:** E-mail do usuário. Este e-mail será usado para o envio das notificações durante as movimentações dos atendimentos.
- **Perfil:** Selecione o perfil de acesso do usuário. O perfil vai determinar quais áreas do sistema, este usuário poderá ter. O perfil pode ser usado para dar mais acessos aos usuários de um cliente do que o normalmente é utilizado. É importante que se tenha muito cuidado sobre o que será liberado para evitar que o usuário acesse áreas restritas do sistema. Caso esta configuração não esteja disponível, entre em contato e solicite a alteração do seu plano.
- **Login:** Login que o usuário utilizará para acessar o sistema. O login deve ser único e não pode ser repetir
- **Senha:** Senha que será utilizada pelo usuário para acessar o sistema pela primeira vez.
- **Telefone:** Número de telefone fixo do usuário. Esta informação será exibida na tela de atendimento para o usuário que estiver tratando o chamado. Caso possua habilitado licenciamento de telefonia, o telefone será um link clicável, permitindo que seja realizada uma chamada para o usuário ao clicar no número.
- **Telefone:** Número do celular do usuário. Esta informação será exibida na tela de atendimento para o usuário que estiver tratando o chamado. Caso possua habilitado licenciamento de telefonia, o telefone será um link clicável, permitindo que seja realizada uma chamada para o usuário ao clicar no número. Este número também será usado para o envio de SMS caso possua licenciamento habilitado. Caso não possua serviços de telefonia ou SMS, entre em contato e solicite a alteração do seu plano.

- **Função:** Defina o cargo/função do usuário na empresa.
- **Contratos:** Escolha para quais contratos este cliente pode abrir atendimento. Desta forma, durante o processo de abertura, o sistema exibirá para o usuário somente os contratos que o usuário está vinculado. Caso esta opção não esteja disponível, entre em contato e solicite a alteração do seu pacote de licenciamento.
- **Bloqueado:** Indica que o usuário está bloqueado, ou seja, este usuário não conseguirá fazer login no sistema para criação e acompanhamento dos chamados.

Ao preencher os campos, clique no botão Salvar para criar o contrato, conforme imagem abaixo:

Nome	Email	Perfil	Login	Status	Telefone	Celular	Contratos
José da Silva	jsilva@e-mail.com.br	Cliente	jose.silva	Liberado		(11) 99789-8888	Prestação de serviços

Para editar um usuário, clique no nome do usuário e o sistema exibirá os dados para serem editados. Realize as alterações desejadas e clique em Salvar para efetivá-las.

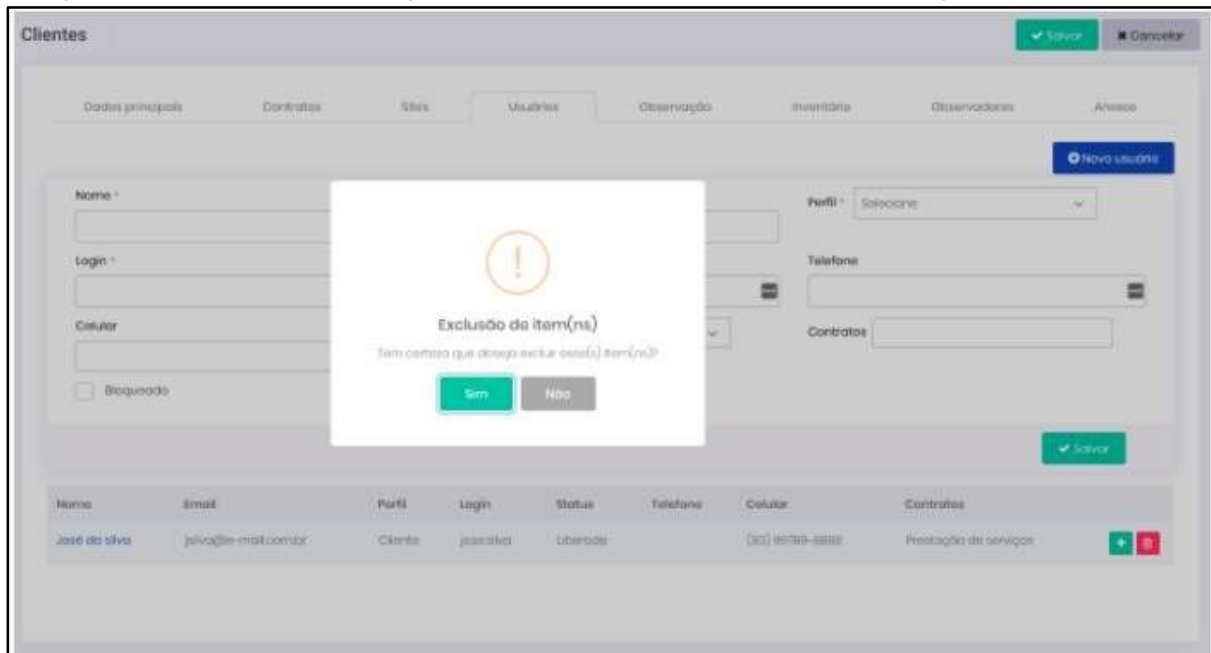
Os usuários associados a um ou mais contrato, terão a opção de associar também os sites para os quais ele pode abrir atendimentos. Desta forma, é possível criar usuários para abertura de atendimentos apenas para sites em contratos específicos. Clique no símbolo de + localizado no canto direito da listagem dos usuários, conforme indicado na imagem abaixo:

Nome	Email	Perfil	Login	Status	Telefone	Celular	Contratos
José da Silva	jsilva@e-mail.com.br	Cliente	jose.silva	Liberado		(11) 99789-8888	Prestação de serviços

Selecione o Contrato, sem seguida selecione o site e clique em Salvar. Repita esse procedimento para todos os sites e contratos que o usuário poderá realizar a abertura do atendimento. Com esta configuração, este usuário só poderá realizar a abertura do atendimento para os contratos e sites selecionados.

Caso o usuário não esteja associado e nenhum contrato e site, poderá realizar a abertura do atendimento para todos os contratos e sites cadastrados no cliente.

Para excluir um Usuário, clique no ícone com símbolo de lixeira localizado no canto direito da listagem dos usuários e em seguida confirme com o Sim, conforme imagem abaixo:

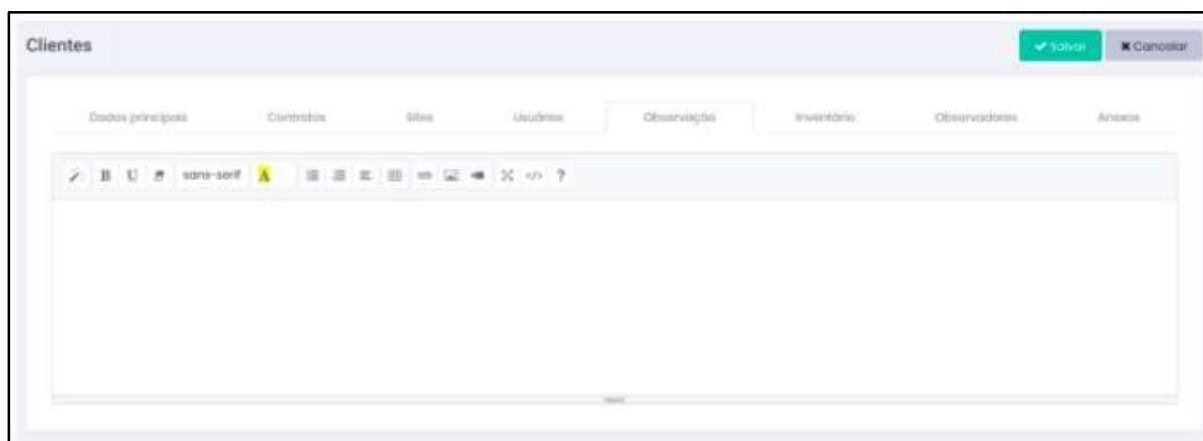


ATENÇÃO: O Usuário só pode ser excluído caso não exista nenhum atendimento associado a este usuário.

Observação

A área de observação é um campo aberto para que seja adicionado um texto com observações e descrição sobre o cliente.

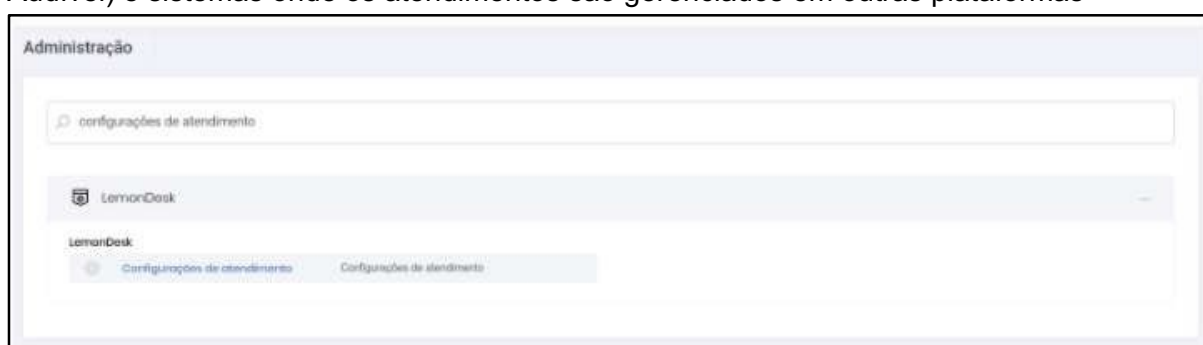
Ao acessar a aba **Observação**, será apresentado um editor rich text para que você possa adicionar qualquer tipo de informação que seja útil para o dia a dia do seus atendimentos relacionados a este cliente, conforme imagem abaixo:



Preencha o campo com as observações desejadas e clique em **Salvar**.

Configuração do atendimento

O Smartspace através das configurações de atendimento parametrizar quais serão os canais de atendimento padrões a serem utilizados pelos agentes, formulários de pesquisa de satisfação, quais itens serão exibidos na tela do agente, padronização do escopo de relatório de visita técnica, configuração de fechamento automático de atendimentos caso não tenha nenhuma interação por parte do cliente e integrações com URA (Unidade de Resposta Audível) e sistemas onde os atendimentos são gerenciados em outras plataformas



Ao selecionar configurações de atendimento você será direcionado para uma página contendo diversos parâmetros a serem configurados

Para realizar as respectivas configurações se faz necessário o entendimento dos campos disponíveis nesta mesma janela, sendo eles:

Campos disponíveis a serem configurados

- **Canal atendimento padrão:** Através deste campo pode ser configurado o canal de atendimento padrão que deseja ser exibido para os agentes, caso na abertura do atendimento seja outro canal o mesmo pode ser alterado sem nenhum problema
- **Canal atendimento padrão para cliente:** Para os clientes finais caso optar é possível configurar o canal padrão que o cliente utilizará na abertura do atendimento, este mesmo canal pode ser alterado na abertura sem nenhum problema
- **Formulário de pesquisa:** Caso queira avaliar o atendimento realizado é possível configurar através deste campo uma pesquisa de satisfação, para isso é necessário criar a pesquisa anteriormente para assim habilitar neste campo
- **Tela de atendimento:** Neste campo é possível configurar a tela de atendimento que os agentes utilizaram, de forma que as informações necessárias para o dia a dia deles estejam disponíveis sem qualquer eventualidade

Flags que podem ser configuradas

- **Criar cliente automaticamente:** Através dessa flag o sistema vai criar um novo cliente a partir da tela do atendimento, caso não exista nenhum cliente com a combinação de dados de código, tipo de cliente e região já existente.
- **Feedback automático para o cliente:** Ao habilitar essa flag o sistema vai enviar um email automático para o cliente na finalização do atendimento
- **Enviar email de boas vindas na criação do usuário:** Caso habilite essa flag o sistema vai enviar um email na criação do usuário informando os dados de acesso ao Smartspace.CX.
- **Campos Solicitante, Contrato e Site são obrigatório na abertura do atendimento:** Ao selecionar essa opção, o sistema vai adicionar e validar como obrigatório o preenchimento dos campos Solicitante, Contrato e Site, na criação de um novo atendimento.
- **Classificação do tipo de ocorrência é obrigatória:** Ao selecionar essa opção, o sistema vai adicionar na tela de atendimento o campo Classificação, como filtro para os tipos de ocorrência
- **Lançamento de horas obrigatório aos usuários:** Através dessa flag desabilitada não vai obrigar o usuário a lançar horas ao trabalhar no atendimento, caso habilitada os agentes deverão informar as horas trabalhadas em cada atendimento
- **Dados dos clientes obrigatórios no atendimento:** Ao desmarcar essa opção o sistema vai permitir salvar atendimento sem informar todos os campos do cliente
- **Habilitar fechamento automático de atendimento:** Caso seja habilitada essa flag o Smartspace finaliza os atendimentos de forma automática, respeitando a quantidade de dias configurados
- **Qtde. de dias para o fechamento automático:** Através deste campo deverá ser informado a quantidade de dias para que os atendimentos sejam finalizados automaticamente
- **Mensagem fechamento automático:** Nessa caixa de texto deve ser informada a mensagem a ser enviada para os clientes que possuem atendimentos abertos, informando assim que o atendimento em questão está sendo finalizado por falta de comunicação ou por motivos similares

Canal atendimento padrão *

Presencial

Canal atendimento padrão para cliente *

Cliente

Formulário de pesquisa

Selecione

Tela de atendimento

Padrão

- ☒ Criar cliente automaticamente
- ☐ Feedback automatico para o cliente
- ☐ Enviar email de boas vindas na criação do usuário
- ☐ Campos Solicitante, Contrato e Site são obrigatório na abertura do atendimento.
- ☐ Classificação do tipo de ocorrência é obrigatória
- ☐ Lançamento de horas obrigatório aos usuários
- ☒ Dados dos clientes obrigatórios no atendimento

☐ Habilitar fechamento automático de atendimento

Qtde. de dias para o fechamento automático

1

Mensagem fechamento automático*

Termo do RVT (Relatório de visita técnica)

Após terminar essa primeira configuração dos campos e flags, será necessário configurar o escopo do documento a ser utilizado para as RVTs (Relatórios de visita técnica)

Através da caixa de texto com as principais ferramentas de texto possibilita a criação de template a ser utilizado no relatório de visita técnica, nessa mesma caixa de texto permite inclusão de imagens, links e tabelas deixando assim a critério da imaginação para criar um relatório de visita com cara da sua empresa



Configurações de atendimento via URA

A funcionalidade de configuração de atendimento via URA permite que a o Smartspace seja integrado a uma URA, deste modo quando selecionada alguma das opções configuradas seja encaminhado para o agente

Algumas configurações são necessárias para que essa funcionalidade esteja habilitada, sendo elas:

- **Canal de atendimento padrão:** Definição de qual será o canal de atendimento padrão a ser utilizado
- **Usuário padrão:** Na abertura do atendimento qual será o usuário padrão a ser cadastrado
- **URL:** Este campo não poderá ser alterado, porém ele é utilizado no encaminhamento dos atendimentos vindos da URA

Configurações de atendimento via URA

☒ Habilitado

Canal de atendimento padrão

Call Center

Usuário padrão

Administrador

URL

http://pacote1.limondesk.app/wscontroller/novo-atendimento/{CDG_CLIENTE}/{CDG_OCORRENCIA}/{CDG_REGIAO}/{CDG_

Atendimentos gerenciados em outros sistemas

Caso já utilize algum sistema para registro de atendimentos e o mesmo dispor de APIs para integração o Smartspace possibilita de ser integrado através no respectivo campo

Atendimentos gerenciados em outros sistemas

☒ Habilitado

URL *

http://sistema.terceiros.com.br/api/AtendimentosConsumo-8973921873216\$837498327423

Bastando clicar na flag para habilitar e em seguida passando a URL da API fornecida pelo sistema de terceiros

Attached Data

Através do Smartspace é possível criar diversos Webchats para que a interação com seus clientes aconteça de forma simples e fluida, permitindo assim enviar além de mensagens de texto, arquivos e imagens tornando assim um canal de atendimento flexível

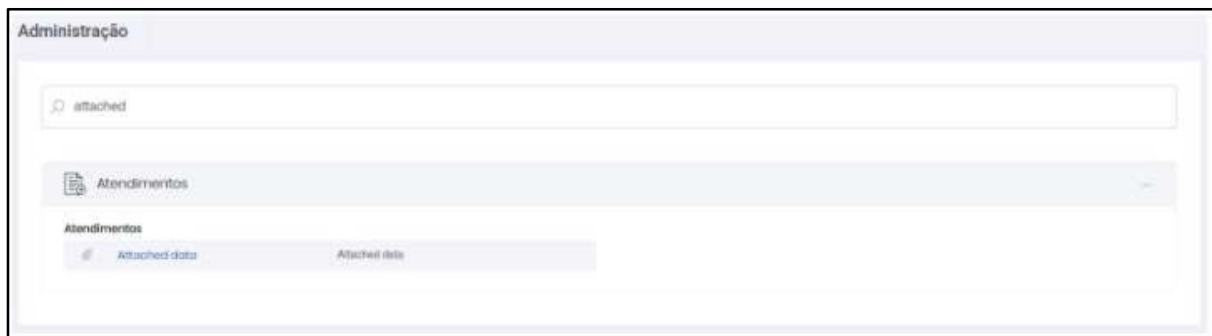
Os attached datas podem ser utilizados em formulários web com campos totalmente customizados à realidade da sua empresa, estes campos antecederam o contato com seu

cliente registrando assim campos pré-definidos e com isso a tomada de decisão dos agentes se torna cada vez mais efetiva

Como criar um attached data

Para criar um attached data, vá até a aba Administração em sua conta, e procure por Attached data que fica dentro do grupo de Atendimentos, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.

Selecione a opção exibida **Attached data**



Você será redirecionado para uma página com a listagem de todas as regiões já criadas na sua conta. Aqui você poderá editar, excluir ou criar um novo attached data.



Para criar um novo attached data, clique em **Novo** e será aberto uma página de preenchimento inicial com 2 campos:

- **Nome:** Informe o nome a ser dado ao attached data que será configurado
- **Tipo:** Por padrão este campo já será habilitado com a definição do tipo attached data, sem a necessidade de ser modificado

Em seguida clique em **Salvar e Continuar** para prosseguir com o preenchimento das configurações necessárias.

Campos Extras

Nome:

Tipo:

Máscara:

Tamanho da coluna: Quantidade máxima de caracteres:

☐ Campo obrigatório
☐ Campo attached
☐ Indexado
☒ Habilitado

Nome do Campo	Tipo	Obrigatório	Indexado	Nome editável	Ordem	Ações
Nome	Caracter	☒	☒		↓	Editar
E-mail	Caracter	☒	☒		↑ ↓	Editar
Telefone	Caracter	☒	☒		↑	Editar

Os campos que precisam ser configurados são:

- **Nome:** Defina um nome para o campo extra a ser configurado
- **Tipo:** Selecione a que tipo de campo o mesmo deverá ser associado, podendo ser caracter, data, hora, inteiro entre outros
- **Dica:** Informação de ajuda para o preenchimento do campo
- **Máscara:** Selecione a qual tipo de máscara o campo será associado, podendo variar entre: Email, Telefone, CPF, CNPJ, CEP, Customizado
- **Tamanho da coluna:** A coluna será do tamanho definido nesse campo
- **Quantidade máxima de caracteres:** Indique a quantidade de caracteres que pode ser preenchido no campo extra

Campos Extras

Nome:

Tipo:

Máscara:

Tamanho da coluna: Quantidade máxima de caracteres:

☐ Campo obrigatório
☐ Campo attached
☐ Indexado
☒ Habilitado

Nome do Campo	Tipo	Obrigatório	Indexado	Nome editável	Ordem	Ações
Nome	Caracter	☒	☒		↓	Editar
E-mail	Caracter	☒	☒		↑ ↓	Editar
Telefone	Caracter	☒	☒		↑	Editar

Visualizando as classificações

Ao término das configurações de attached data será necessário a associação do mesmo a Configuração de integração do canal de atendimento, para isso vá até a aba Administração em sua conta, e procure por Configuração de integração do canal de atendimento que fica dentro do grupo de Atendimentos, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.

Selecione a opção exibida **Configuração de integração do canal de atendimento**



Você será redirecionado para uma página com a listagem de todas as configuração de integração do canal de atendimento já criadas na sua conta. Aqui você poderá editar, excluir ou criar um novo **Configuração de integração do canal de atendimento**.

Um breve exemplo da parametrização de **integração do canal de atendimento** é ilustrado abaixo:



Após configuração anterior do **attached data** selecione na janela através do campo Escolhas os dados que serão usados para montar a tela do WebChat

The image shows two side-by-side configuration panels in the LemonDesk interface.

Configuração de WebChat:

- Saudação do botao virtuais:** A text input field containing "Em qual podemos te ajudar?".
- Tempo para inicio das popups:** A numeric input field set to "5".
- Online:** Two buttons labeled "Selecionar" with a magnifying glass icon.
- Url do Chat:** A text input field containing "http://pacote4.lemondesk.app/webchat/" followed by a dropdown menu currently showing "atendimento". A green "Abrir Chat" button is to the right.
- Formulario Web:** A dropdown menu currently showing "Signin".
- Escritorio de chatbot que sera usado para monitor o botao do WebChat:** A dropdown menu currently showing "Chatbot para atendimento".
- Codigo do Pop-Up:** A text area containing JavaScript code for the chat popup. A green "Copiar" button is to the right.

Configuração de roteamento:

- Atribuir:** A dropdown menu currently showing "Destino".
- Fila:** A dropdown menu currently showing "Intervenor".
- Botão:** A button with a speech bubble icon.
- Salvar:** A green button with a checkmark icon.
- Table:** A table with 4 columns: "Assunto", "Título", "Campo de correspondência", and "URL". It contains one row with "Atendimento", "Atendimento", and a red status icon.

Em seguida clique em **Salvar** para finalizar as configurações

Para realizarmos um teste de validação reabrimos a parametrização Configuração de integração do canal de atendimento em seguida clicamos em **Abrir chat**

The image shows a close-up of the "Url do Chat" configuration field. The text input contains "http://pacote4.lemondesk.app/webchat/" and the dropdown menu shows "atendimento". To the right is a green button with a speech bubble icon and the text "Abrir Chat".

Ao clicar em Abrir chat será exibida uma nova página semelhante a ilustração abaixo

The image shows a form titled "Suporte" (Support). It contains three input fields for user information:

- Nome:** A text input field.
- Telefone:** A text input field.
- E-mail:** A text input field.

Integração canais de atendimento

O Smartspace possui dentre suas diversas funcionalidades a de integração de canais de atendimento, esses canais são utilizados para a comunicação direta com todos os seus clientes, facilitando e agilizando assim o contato de quem mais é importante para você, neste contexto o seu cliente.

Como criar uma integração com canal de atendimento

Para criar grupos de mensagens, vá até a aba Administração em sua conta, e procure por Integração, canal de atendimento que fica dentro do grupo de Configurações gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.

Selecione a opção exibida **Integração canal de atendimento**



Você será redirecionado para uma página com a listagem de todas as integrações de canal de atendimento já criadas na sua conta. Aqui você poderá editar, excluir ou criar uma integração.



Para criar uma nova integração de canal de atendimento, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 6 campos e 1 flag:

Campos

- **Nome:** Através deste campo deverá ser informado o nome do canal de atendimento a ser configurado
- **Canal de atendimento:** Deverá ser selecionada a qual canal de atendimento fará a integração neste momento
- **Tipo:** Seleção do canal de atendimento a ser parametrizado, podendo variar entre as opções Whatsapp, E-mail, Webchat e Voz

- **Mensagem posição de atendimento:** Neste campo deverá ser transcrita a mensagem a ser exibida para o usuário referente a posição de atendimento
- **Mensagem padrão ao entrar na fila:** Neste campo deverá ser transcrita a mensagem a ser exibida para o usuário referente ao entrar na fila de forma padronizada
- **Mensagem padrão ao aceitar um atendimento:** Neste campo deverá ser transcrita a mensagem quando o usuário aceitar o atendimento

Flags

- **Habilitar envio do número do protocolo antes da transferência para o atendimento:** Ao selecionar essa flag será enviado o número do protocolo para o usuário de forma que o mesmo já tenha conhecimento antes mesmo da interação com o agente.
- **Envio de Protocolos:** Após habilitar o recurso de envio de protocolos, é possível definir parâmetros customizáveis para o direcionamento aos perfis de clientes.

Em seguida clique em **Salvar** e continuar aplicando assim as configurações. Para cada integração de canal de atendimento, novas opções serão exibidas. A seguir passaremos por cada opção, evidenciando assim cada configuração necessária.

Integração com canal de atendimento - Whatsapp

Os campos habilitados para a integração com o canal de atendimento Whatsapp são:

Número do Whatsapp: Deverá ser selecionado o número do whatsapp que será configurado para a integração com o canal de atendimento, essa configuração deve ser feita antecipadamente. Em seguida demonstramos qual o local que deve ser configurado.

Vá até a aba Administração em sua conta, e procure por Configuração de comunicação que fica dentro do grupo de Configurações gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.

Selecione a opção exibida **Configuração de comunicação**

Configurações de comunicação

Integração com Whatsapp

Token da API *

URL do webhook *

Token do webhook *

Números integrados

Nome *	Número *
Default	0308820057

Teste de envio de mensagem

Nome

Número

Teste de envio de mensagem

E informe nos seguintes campos:

- **Nome:** O nome do usuário do Whatsapp
- **Número:** Número a ser utilizado para a determinada integração

Configuração do roteamento

- **Assunto:** Selecione o assunto que deseja associar a integração do canal de atendimento
- **Fila:** Selecione a fila a ser associada a integração do canal de atendimento e que por sua vez recebe os integracao canal atendimento busca
- **IA:** Caso desejar configurar a inteligência artificial selecione essa flag, para funcionar corretamente a mesma deverá ser parametrizada antecipadamente

Configuração de WhatsApp

Número do telefone *

Configuração do roteamento

Assunto *

Fila *

IA

Novo Assunto

Salvar

Assunto	Fila	Corpo de conhecimento	IA
Atendimento	Atendimento		

Ao término das configurações clique em **Salvar** aplicando assim os parâmetros indicados

Integração com canal de atendimento - E-mail

Para configurar a integração com o canal de atendimento e-mail alguns campos complementares serão solicitados, sendo eles:

- **Setor:** Deve-se selecionar o setor que as demandas oriundas do canal de atendimento e-mail serão recepcionadas, destinando assim os assuntos deste canal de atendimento
- **Nome do remetente:** Informar o nome do remetente enviado no e-mail para que assim os usuários finais tenham essa informação
- **Email do remetente:** Deverá ser informado o e-mail completo do remetente, identificando assim ao enviar e-mail do Smartspace
- **SMTP:** Informar o servidor SMTP a ser configurado neste campo
- **Porta SMTP:** Informar a porta de comunicação a ser utilizada pelo servidor SMTP, exemplo 587
- **IMAP:** Informar o servidor IMAP a ser configurado na integração do canal de atendimento em questão
- **Porta IMAP:** Deverá ser informada a porta do servidor IMAP a ser configurada, exemplo 993
- **Usuário:** Neste campo deverá ser informado o nome do usuário de e-mail a ser utilizado
- **Senha:** Neste campo deverá ser informada a senha do e-mail a ser utilizado no canal de atendimento
- **Habilitar TLS:** Caso o e-mail a ser configurado possua TLS essa flag deverá ser habilitada
- **Habilitado:** Após as configurações serem realizadas essa flag poderá ser habilitada, a partir do momento que a mesma está habilitada os e-mails da caixa de entrada serão lidos pelo Smartspace

Configuração de Email

Setor *

Comercial

Nome do remetente *

lemondesk@citrus.cx

Email do remetente *

lemondesk@citrus.cx

SMTP *

lemondesk@citrus.cx

Porta SMTP *

587

IMAP *

lemondesk@citrus.cx

Porta IMAP *

993

Usuário

lemondesk@citrus.cx

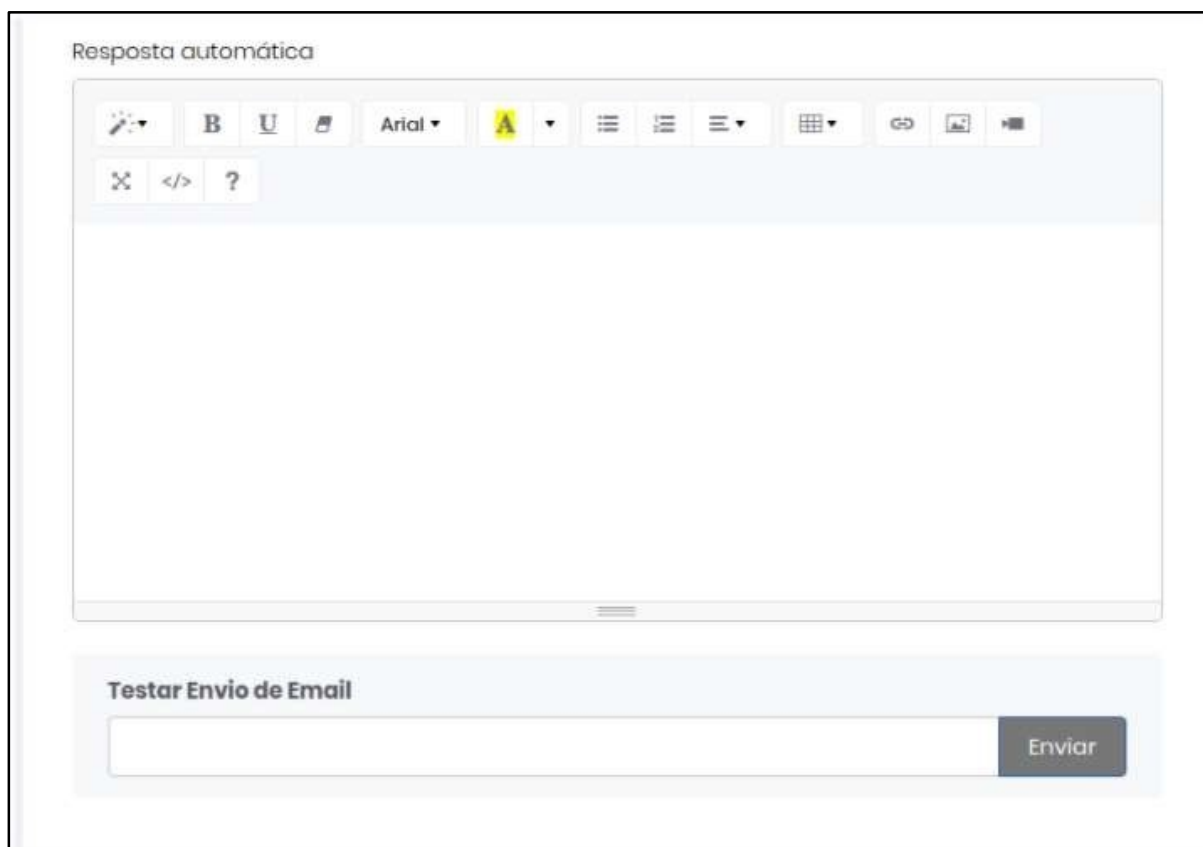
Senha

.....

☒ Habilitar TLS

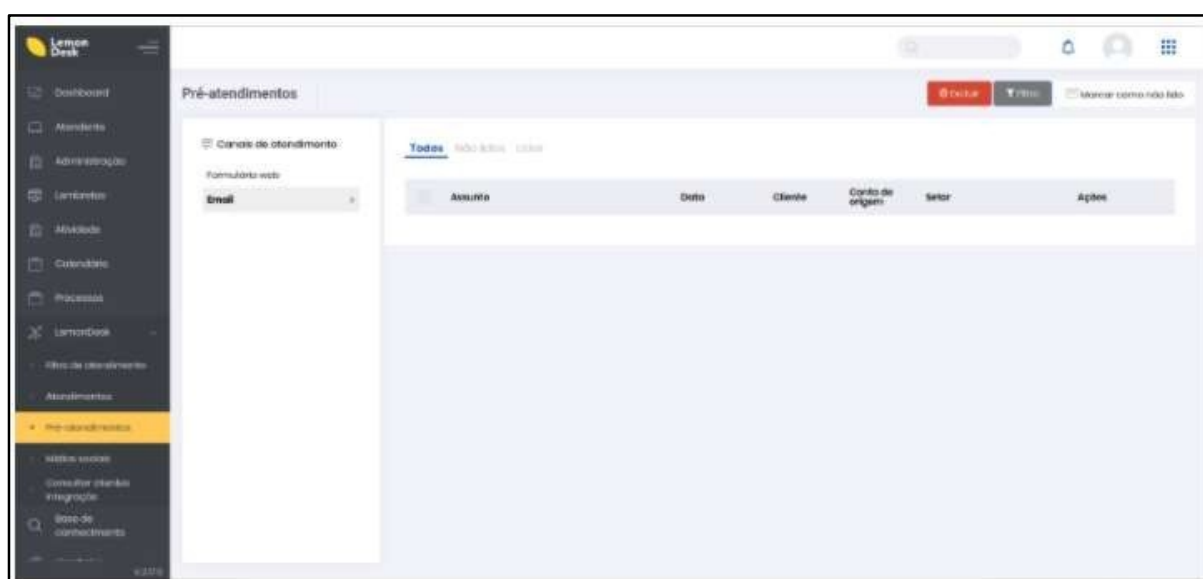
☒ Habilitado ?

É possível também configurar uma resposta automática para os usuários finais, para isso utilize a caixa de texto com as diversas ferramentas de formatação conforme ilustrado na imagem abaixo:



Ao término das configurações clique em **Salvar** aplicando assim os parâmetros realizados

Para visualizar a **integração com o canal de atendimento e-mail**, vá até o menu lateral e selecione Smartspace em seguida Pré-atendimentos, será exibida uma janela semelhante a abaixo:



Deve-se atender a seleção de e-mail, onde os e-mails da caixa de entrada configurado anteriormente estarão dispostos nessa janela



Integração com canal de atendimento - Webchat

Para as configurações do canal de atendimento webchat, será necessário configurar alguns campos complementares, sendo eles:

- **Saudação de boas vindas:** Deverá ser informada a mensagem padrão de boas vindas ao webchat, essa mensagem será exibida para o usuário final.
- **Tempo para início do popup:** Tempo de espera (em segundos) para início de interação do popup.
- **Online:** Deverá ser feito o upload de imagem que ficará disposta no webchat quando o mesmo estiver online
- **Offline:** Deverá ser feito o upload de imagem que ficará disposta no webchat quando o mesmo estiver offline
- **Url do Chat:** Neste campo deverá ser informada qual o final da URL a ser exibida para o cliente a exemplo: <http://homologacao.Smartspace.app/webchat/atendimento>
- **Formulário Web:** Caso não tenha nenhum agente logado na fila de atendimento é possível configurar um formulário web para reter esse contato, deste modo a ser configurado neste campo
- **Escolhas os dados que serão usados para montar a tela do WebChat:** Este campo deve ser configurado previamente através da opção de attached data

- **Código do Pop-Up:** Este código HTML é gerado automaticamente para ser assim fornecido ao mantenedor do site institucional da empresa ou mesmo em uma intranet, através deste será carregado um balãozinho no canto direito inferior da tela, sinalizando assim um chat flutuante

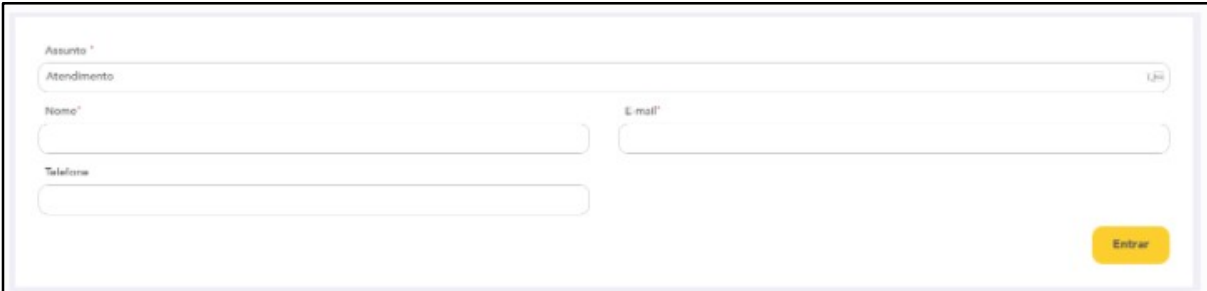
Configuração do roteamento

Assunto: Selecione o assunto que deseja associar a integração do canal de atendimento

- **Fila:** Selecione a fila a ser associada a integração do canal de atendimento e que por sua vez recepciona os integracao canal atendimento busca
- **IA:** Caso desejar configurar a inteligência artificial selecione essa flag, para funcionar corretamente a mesma deverá ser parametrizada antecipadamente

Ao término das configurações clique em Salvar aplicando assim os parâmetros realizados

Quando o chat estiver com os agentes logados, essa será a janela a ser exibida para o usuário que por sua vez deverá preencher os campos para assim iniciar a interação com o agente



Integração com canal de atendimento - Voz

Para a integração com o canal de atendimento voz, será necessário configurar alguns campos complementares, sendo eles:

- **Escolha o PABX:** Selecione qual o PABX configurado previamente que deverá ser associado a integração com o canal de atendimento por voz
- **Escolhas os dados atachados que serão usados para recuperar os valores:** Previamente os campos que vão ser utilizados para recuperar os valores usados na chamada, ou seja número de origem e identificação do cliente devem ser configurados antecipadamente
- **Fila:** Neste campo deverá ser selecionada a fila que recepciona as chamadas dos usuários

The screenshot displays two side-by-side configuration panels in a web application. The left panel, titled 'Configuração de Voz', contains three dropdown menus: 'Escolha o PARX' (set to 1/235.5.0), 'Escolha os dados atachados que serão usados para recuperar as palavras' (set to Pesquisa API), and 'Fila' (set to Atendimento). The right panel, titled 'Configuração de roteamento', features a 'Novo Assunto' button, two dropdown menus for 'Assunto' and 'Fila' (both set to Selecionar), and a 'IA' checkbox. Below these is a green 'Salvar' button. At the bottom of the right panel is a table with columns 'Assunto', 'Fila', 'Corpo de conhecimento', and 'IA'. The table contains one row with 'Dúvidas' and 'Chat' in the first two columns, and a red square icon in the 'IA' column.

Ao término das configurações clique em Salvar aplicando assim os parâmetros realizados

Grupo de atendentes

Para uma melhor gestão dos agentes que utilizam filas de atendimento o Smartspace permite segmentar através de grupos de atendentes, deste modo facilitando o gerenciamento por parte da supervisão e extração de relatórios de desempenho

Como criar um grupo de atendente

Para criar grupos de atendentes, vá até a aba Administração em sua conta, e procure por Grupo de atendente que fica dentro do grupo de Atendimentos, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.

Selecione a opção exibida grupo de atendente

The screenshot shows the 'Administração' (Administration) page. At the top is a search bar with the text 'grupo de atendente'. Below the search bar is a section titled 'Atendimentos' with a document icon. Under this section, there is a list of items. The first item is 'Atendimentos' with a sub-item 'Grupo de atendentes' highlighted in blue. The second item is 'Grupo de atendentes'.

Você será redirecionado para uma página com a listagem de todos os grupos de atendentes já criadas na sua conta. Aqui você poderá editar, excluir ou criar um novo grupo



Para criar um novo grupo de atendente, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 2 campos:

- **Nome:** Neste campo deverá ser informado o nome do grupo de atendente a ser configurado
- **Descrição:** Através deste campo poderá ser definida uma breve descrição para uma melhor identificação

A screenshot of the 'Grupo de Atendente' form. The title 'Grupo de Atendente' is at the top left. Below it, there are two input fields. The first is labeled 'Nome *' in green and contains the text 'Atendimento Ativo'. The second is labeled 'Descrição' and contains the text 'Grupo de agentes para o atendimento ativo'. The form has a light blue header and a white body.

Em seguida clique em **Salvar e Continuar** para prosseguir com o preenchimento das configurações necessárias.

Será exibida uma nova janela semelhante à ilustrada abaixo:

Grupo de Atendente

Nome *

Atendimento Ativo

Descrição

Grupo de agentes para o atendimento ativo

Atendentes

Selecione

+

Usuário	Ação

Salvar

Cancelar

Neste momento será necessário adicionar os agentes que estarão associados ao grupo de atendente, bastando assim selecioná-los:

Atendentes

Selecione

+

Ação

Selecione

Fernanda Silva

Atendentes

Selecione

+

Usuário	Ação
Carlos Alberto	
Fernanda Silva	

Em seguida clique em **Salvar** aplicando assim as parametrizações, essa configuração complementa a de fila de atendimento que veremos em um novo artigo

Regras de Atendimento

Para a integração com o canal de atendimento voz, será necessário configurar alguns campos complementares, sendo eles:

Fila

Através das filas de atendimento do Smartspace é possível segmentar os agentes ao atendimento dos usuários, configurando assim cada fila de atendimento com características e finalidades distintas

Como criar uma fila de atendimento

Para criar sua fila de atendimento, vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Filas de atendimento que fica dentro do grupo de Configurações Gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



Ao selecionar filas de atendimento será exibida a listagem contendo todas as filas de atendimento configuradas anteriormente

A imagem mostra a interface de "Fila de atendimento". No topo, há uma barra de ferramentas com os botões "Novo", "Excluir" e "Filtro". Abaixo, há uma tabela com as configurações das filas de atendimento.

Nome	Tempo da sessão	Tempo máximo sem agente	Tempo de desmarcagem	Atendimentos simultâneos	Clientes em espera
Atendimento	120	30	30	2	0

Para criar uma nova fila de atendimento, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 14 campos, sendo eles:

Fila de atendimento

Configuração da Fila

Nome *
Atendimento

Script atendimento *
Script de atendimento

Horário de atendimento
Horário de atendimento

Tela de atendimento *
Tela de atendimento

Tempo da sessão *
120

Tempo máximo sem agente *
60

Tempo de descanso *
30

Atendimentos simultâneos *
2

Clientes em espera *
10

☒ **Habilitar pesquisa de satisfação**

☐ **Finalizar atendimento automaticamente**

Grupo mensagem *
Mensagem para atendimento

Tempo máximo de toque no atendente *
25

Grupos de monitoramento

Selecionar

Grupo de monitoramento

Fila de atendimento

Ações

Salvar Cancelar

- **Nome:** Neste campo deve ser informada o nome da fila a ser configurada
- **Script atendimento:** Através deste campo pode ser selecionado o script de atendimento a ser seguido pelos agentes da fila de atendimento configurada
- **Tela de atendimento:** Através deste campo pode ser selecionada a tela de atendimento que os agentes vão utilizar na determinada configuração
- **Tempo máximo sem agente:** Tempo (segundos) limite de espera sem agente logado.
- **Atendimentos simultâneos:** Quantidade máxima de atendimentos simultâneos por atendente.
- **Habilitar pesquisa de satisfação:** Caso queira associar uma pesquisa de satisfação para a determinada fila basta selecionar essa opção e configurar previamente a pesquisa através do formulário
- **Grupo mensagem:** Através deste campo pode ser adicionado um grupo de mensagens que por sua vez estará disponível para os agentes da fila de atendimento
- **Descrição:** Deve ser informado neste campo uma breve descrição da fila de atendimento a ser configurada
- **Horário de atendimento:** Através deste campo deve ser selecionado o horário de atendimento a ser aplicado a fila de atendimento a ser configurada
- **Tempo da sessão:** Tempo (segundos) limite para expirar a sessão por inatividade do cliente.
- **Tempo de descanso:** Intervalo de tempo (segundos) entre sessões de chat.
- **Clientes em espera:** Quantidade máxima de clientes em espera na fila de atendimento.

- **Finalizar atendimento automaticamente:** Caso selecionada essa opção os atendimentos da fila serão finalizados automaticamente sem a necessidade de intervenção dos agentes
- **Tempo máximo de toque no atendente:** Tempo (segundos) total que o sistema vai oferecer um atendimento ao atendente, caso ele não atenda o sistema oferece esse cliente a outro atendente.

Ao término das configurações clique em Salvar aplicando assim os parâmetros inseridos

Para o pleno funcionamento da fila as demais configurações de **attached data**, **configurações de atendimento**, **horário de atendimento**, **tela de atendimento**, **grupo de atendente**, **integração canal de atendimento**, **scripts de atendimento** e **grupos de mensagem** devem ser realizadas antecipadamente

Classificação

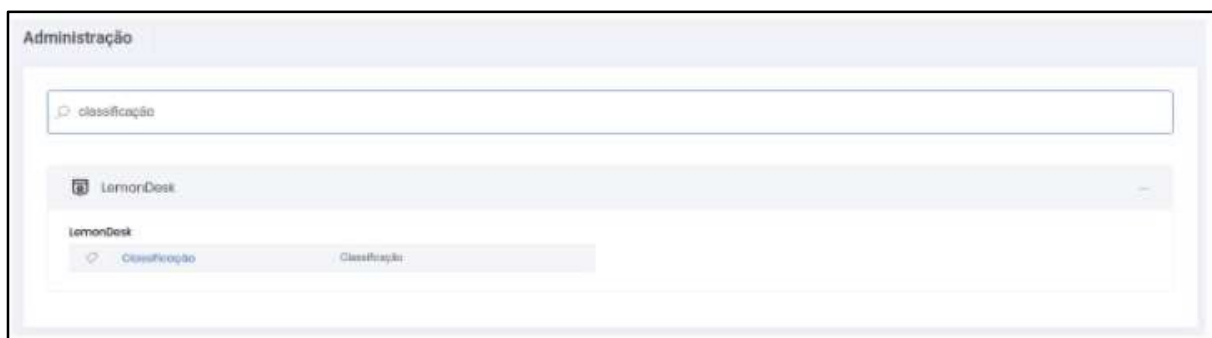
A classificação normalmente é utilizada para identificar características inerentes ao atendimento, deste modo possibilitando a geração de relatórios pela classificação do atendimento, a segmentação ocorre por Tipos de ocorrência ou mesmo por Atendimentos

Alguns exemplos de classificação:

- **Elogio**
- **Reclamação**
- **Sugestão**

Como configurar

Para configurar seus alertas, vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Classificação que fica dentro do grupo de Smartspace, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



Ao selecionar **classificação** você será direcionado para uma página contendo a listagem com todos as classificações já configurados

Classificação		+ Novo	Salvar	Excluir
Nome	Tipo			
Logos	Atendimento			
Incidentes	Tipo de Ocorrência			
Solicitação de Serviço	Tipo de Ocorrência			

Para criar uma nova classificação, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 4 campos:

- **Nome:** Informe o nome da classificação a ser configurada
- **Tipo de classificação:** Os tipos de classificação podem variar, sendo aplicados a atendimentos ou mesmo tipos de ocorrência
- **Cor:** Para uma melhor identificação visual a classificação pode ter além do nome uma cor para uma visualização mais rápida nos gráficos e suas legendas
- **Descrição:** Para uma melhor identificação da classificação cadastrada é interessante informar de forma breve do que se trata a determinada configuração

Em seguida clique em **Salvar** para finalização

Classificação	
Nome *	Tipo de classificação *
Logos	Atendimento
Cor *	
#5b319	
Descrição	
Utilizado para definir os atendimentos que sejam positivos.	

Visualizando as classificações

Após realizar a configuração da classificação ao abrir um novo atendimento será possível selecioná-la, de modo que identifique através desta mesma classificações informações relevantes para a tomada de decisão dos gestores

Protocolo: 2025012800001

Cliente

Código

Nome

Tipo de Cliente

Região

E-mail

Telefone

Atendimento

Padronização do atendimento

Canal

Tipo de Ocorrência

Ocorrência

Solução

Classificação

Classificação

Selecionar

Selecionar

Elogios

Tipo de ocorrência

Uma das ações necessárias antes de começar a utilizar o Lemon Desk é a configuração dos Tipos de Ocorrência.

Essa configuração serve como um filtro para refinar a Ocorrência e encontrar a melhor solução para o seu cliente.

Realizando uma boa configuração você consegue agilizar o trabalho dos seus usuários e ser mais assertivo na tratativa deste atendimento.

De forma resumida, podemos visualizar a árvore de uma Ocorrência da seguinte forma:

Como configurar os Tipos de Ocorrência

Acessando a aba Administração em sua conta, procure a opção Tipo de Ocorrência que fica dentro do grupo de configurações do Lemon Desk, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente



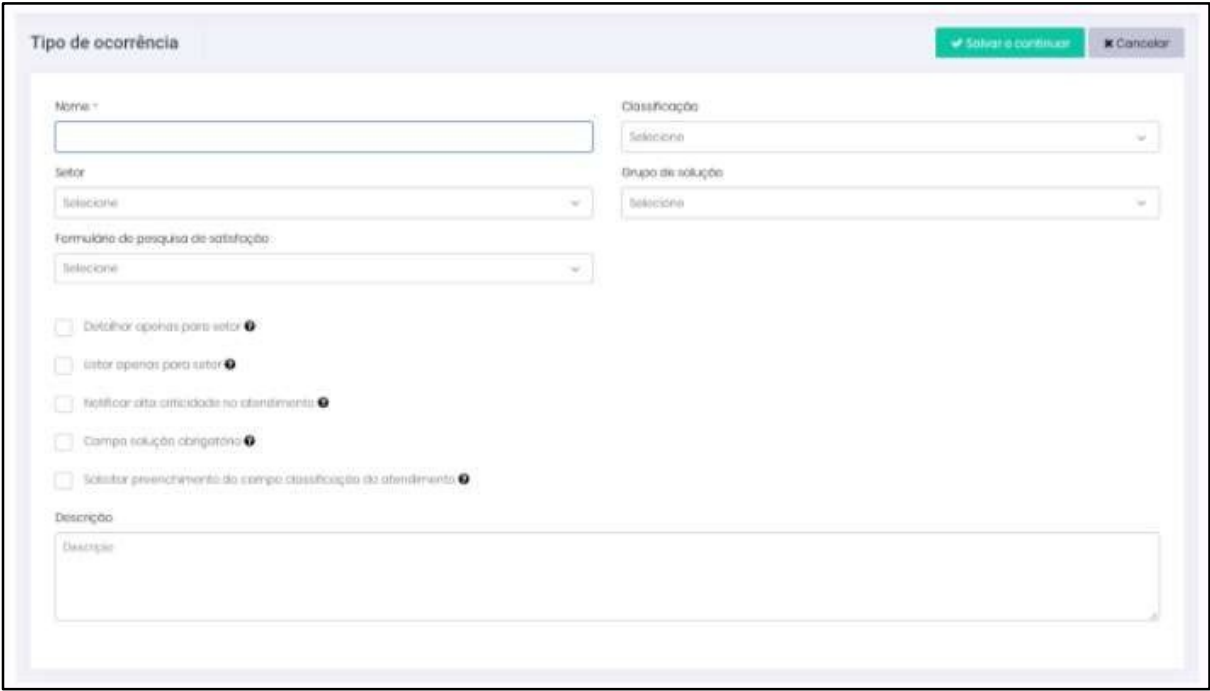
Na tela seguinte você encontrará todos os tipos de ocorrência configurados na sua conta.



Para definir um novo **Tipo de Ocorrência**, clique em **Novo** e aparecerá a página de configuração dos Dados Principais dele com as seguintes opções:

- **Nome:** Defina um nome para o Tipo de Ocorrência, de forma a facilitar o encontro da Ocorrência.
- **Classificação:** Escolher a classificação de acordo com as opções que você configurou.
- **Setor:** Essa opção refere-se à área da empresa ao qual esse formulário se destina (Ex: Financeiro, Comercial, Suporte, Ouvidoria, etc).
- **Grupo de Solução:** Aqui você poderá selecionar algum grupo de usuários específicos da sua empresa para tratar os atendimentos desse Tipo de Ocorrência.

- **Formulário de Pesquisa de Satisfação:** Escolha o formulário de pesquisa de satisfação que será enviado ao final do atendimento que esteja categorizado com esse Tipo de Ocorrência.
- **Detalhar apenas para setor:** Opção que detalha os atendimentos apenas para usuários do mesmo setor do Tipo de Ocorrência.
- **Listar apenas para setor:** Opção que permite visualização dos atendimentos apenas para usuários do mesmo setor do Tipo de Ocorrência.
- **Notificar alta criticidade no atendimento:** Sinaliza na tela de atendimento a alta criticidade no atendimento para aquele cliente.
- **Campo solução obrigatório:** Indica que o campo solução deverá ser de preenchimento obrigatório no cadastro de uma ocorrência para este tipo.
- **Solicitar preenchimento do campo classificação do atendimento:** Ao marcar essa opção, o sistema deverá colocar o campo Classificação do Atendimento como obrigatório no momento da abertura do atendimento.
- **Descrição:** Escreva uma breve descrição com informações que achar necessário sobre esse Tipo de Ocorrência



Em seguida clique em Salvar e Continuar para prosseguir com a configuração.

Com isso, irão aparecer 4 abas de configuração do Tipo de Ocorrência:

- **Dados Principais:** Seção de informações básicas já cadastradas na etapa anterior.
- **Ocorrências:** Seção de cadastro de todas as Ocorrências que estarão vinculadas ao Tipo de Ocorrência cadastrado.

- **Usuários:** Seção para vincular os usuários que poderão realizar o atendimento de demandas referentes a esse Tipo de Ocorrência.
- **Anexos:** Seção para inserir documentos que possam auxiliar a tratativa deste Tipo de Ocorrência.

Ocorrências

Na primeira coluna você encontra os campos para configurar as Ocorrências vinculadas ao Tipo de Ocorrência, e deverá preenchê-los conforme lista abaixo:

- **Nome:** Defina um nome para a sua Ocorrência que especifique mais a demanda do seu cliente.
- **SLA:** É o tempo de atendimento limite para resolução da Ocorrência. Esse prazo pode ser definido em dias, horas ou minutos.
- **Formulário:** Escolha o formulário criado para captação de informações do seu cliente que complementem o tratamento da Ocorrência.
- **Script de Atendimento:** Selecione o script modelo que o seu usuário deverá seguir para atender o cliente que estiver tratando dessa Ocorrência
- **Grupo de campo extra:** Selecione a qual grupo de campos extra deverá aparecer caso o cliente selecione esse assunto.
- **Classificação:** Escolher a classificação de acordo com as opções você configurou.
- **Setor:** Essa opção refere-se à área da empresa ao qual esse formulário se destina (Ex: Financeiro, Comercial, Suporte, Ouvidoria, etc).
- **Grupo de Solução:** Aqui você poderá selecionar algum grupo de usuários específicos da sua empresa para tratar os atendimentos desse Tipo de Ocorrência.

- **Alerta:** Nesse campo você poderá escolher um tipo de alerta para ser notificado sobre a realização do atendimento.
- **Obrigatório selecionar um item do inventário:** Ao selecionar esta opção, deverá informar ao menos um item na abertura do atendimento
- **Notificar alta criticidade no atendimento:** Sinaliza na tela de atendimento a alta criticidade no atendimento para aquele cliente.
- **Observação:** Utilize esse campo para inserir qualquer informação que achar importante de ser destacado referente a essa Ocorrência.

E na segunda coluna você tem a lista de todas as ocorrências já criadas e a quantidade de soluções que cada uma delas possui, tendo a opção de editar elas clicando no número de seu código, ou excluir a que desejar clicando no ícone da lixeira.

Código	Nome	Soluções	Ações
795034	Ouvintes	1	[Ícone de lixeira]
30498	Blog	1	[Ícone de lixeira]
899830	Reclamação	1	[Ícone de lixeira]

Após todo o preenchimento, clique em **Salvar** e **Continuar**. Em seguida, aparecerá uma seção abaixo com três novas abas relacionadas à configuração das **Soluções** da sua **Ocorrência**. Para aprender a configurar as **Soluções**, acesse nossa página aqui.

The screenshot shows the 'Soluções' (Solutions) tab. On the left, there's a form with fields for 'Nome', 'Tempo estimado', 'Fluxo alternativo' (checkbox), 'Observação', and 'Descrição' (with a rich text editor). On the right, there are two sections: 'Fluxos de solução principal' and 'Fluxos alternativos'. Each section contains a table with columns 'Solução', 'Tempo estimado', and 'Ações'. The 'Fluxos de solução principal' table has one row with 'Resolvido' and '1 (100%)'. The 'Fluxos alternativos' table is empty.

Usuários

Aqui você irá definir quem serão os usuários que poderão ter acesso a realizar os atendimentos referentes a esse Tipo de Ocorrência. Do lado esquerdo você confere os campos abaixo para preenchimento e para finalizar deverá clicar em Adicionar. E do lado direito é possível visualizar a lista de todos os usuários permitidos para esse Tipo de Ocorrência, podendo editar seu papel ou excluir clicando no ícone da lixeira.

- **Usuário:** Selecione o usuário da sua conta que poderá atender esse Tipo de Ocorrência.
- **Papel:** Defina o tipo de papel que esse usuário poderá ter referente a esse Tipo de Ocorrência, podendo ser entre Gerente, Responsável ou Supervisor.

The screenshot shows the 'Usuários' (Users) tab. On the left, there's a form with dropdowns for 'Usuário' and 'Papel', and a green 'Adicionar' button. On the right, there's a table with columns 'Nome' and 'Papel'. Above the table is a 'Filtro' button. The table is currently empty.

Anexos

Por fim, temos a aba de Anexos onde você poderá realizar o upload de documentos que possam auxiliar a tratativa deste **Tipo de Ocorrência** e ainda conferir a lista de todos os documentos que estão disponíveis para esse **Tipo de Ocorrência**.

Para finalizar toda a configuração do **Tipo de Ocorrência** criado, basta clicar em **Salvar**.

Atividades

As atividades funcionalidade essa disponível no Smartspace permite aos usuários registrarem atividades sem ser necessariamente atendimentos, deste modo facilitando a compreensão da supervisão e diretoria quanto o que está sendo trabalhado na jornada de trabalho

Como configurar uma atividade

Para configurar uma atividade, vá até a aba Administração em sua conta, e procure por Atividade que fica dentro do grupo de Configurações Gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.

Ao selecionar atividade será exibida uma listagem das atividades configurados anteriormente:

Para criar uma atividade nova, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 7 campos, sendo eles:

- **Nome:** Neste campo deverá ser informado o nome da atividade a ser configurada

- **Tipo:** Neste campo deve ser selecionado o tipo de atividade, classificando assim a mesma para os demais envolvidos
- **Início:** Através deste campo deve ser informada a data e horário da atividade a ser realizada
- **Fim:** Neste campo deve ser informada a data e horário término dessa atividade a ser configurada
- **Alerta:** Tempo para ser notificado antes do início da atividade
- **Equipe:** Deve ser selecionada a equipe de vendas inerente a essa atividade
- **Vendedor(a):** Em seguida o vendedor responsável por essa atividade

Atividade

Nome: Levantamento de informações | Tipo: Ligação rotacionada | Início: 25/02/2020 19:25 | Fim: 29/02/2020 19:25

Alerta: 5 | Equipe: Paulo | Vendedor(a): Fernando Silva

Descrição: Levantamento de informações para o setor comercial

Ao término das configurações clique em **Salvar** aplicando assim os parâmetros configurados

Para o usuário a visualização será tanto notificação pelo sino localizado no menu superior ao lado direito, quanto no próprio **calendário** conforme ilustrado abaixo:

Calendário

23 - 29 DE FEV DE 2020

	Dom 23/2	Seg 24/2	Ter 25/2	Qua 26/2	Qui 27/2	Sex 28/2	Sáb 29/2
00:00							
03:30							
07:00							
10:30							
14:00							
17:30							
21:00							
24:30							
28:00							
31:30							
35:00							

Atividade agendada para 25/02/2020, das 19:25 às 19:25: Levantamento de informações - Ligação rotacionada ATIVIDADE

Fluxo

Os fluxos são utilizados para padronizar rotinas de trabalho modelando assim processos a serem realizados pela equipe, através de uma interface simplificada será possível configurar esses fluxos de forma totalmente interativa e amigável

Como configurar fluxo

Para configurar um tipo fluxo, vá até a aba Administração em sua conta, e procure por Fluxo que fica dentro do grupo de Configurações Gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



Ao selecionar fluxo será exibida uma listagem dos fluxos configurados anteriormente:



Para criar um fluxo, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 9 campos, sendo eles:

- **Nome:** Neste campo deve ser informado o nome do fluxo a ser configurado
- **Tipo:** Deve ser selecionado o tipo de fluxo a ser configurado podendo variar entre interno, proposta e oportunidade
- **Grupo de campos extra:** Caso necessário é possível configurar campos extras que complementam assim o fluxo a ser configurado, estes campos devem ser configurados previamente para estarem disponíveis nessa configuração

- **Formulário pesquisa de satisfação:** Neste campo pode ser selecionado o formulário a ser utilizado na pesquisa de satisfação do determinado fluxo
- **Cliente obrigatório:** Indica obrigatoriedade de seleção de um cliente na execução do fluxo.
- **Desabilitar ações:** Indica que as ações dos objetos associados ao processo, só serão liberadas quando o usuário iniciar a etapa do processo.
- **Atualizar objeto do processo:** Atualiza o objeto relacionado ao processo, depende do status do processo(finalizado ou cancelado)
- **Setor:** Deve ser selecionado o setor que deseja associar o determinado fluxo
- **Descrição:** Neste campo deve ser transcrita uma descrição breve a respeito do fluxo configurado

Ao término das configurações clique em **Salvar e continuar**, em seguida serão habilitadas novos campos a serem configurados:

Etapas

Ao clicar em Nova Etapa serão habilitados novos campos sendo eles:

- **Nome:** Neste campo deve ser informado o nome do fluxo a ser configurado
- **Setor:** Deve ser associado o setor responsável pela execução do fluxo
- **Grupo de campo extra:** Caso necessário pode ser associado um grupo de campos extras complementando assim a etapa, estes campos devem ser configurados antecipadamente
- **Tempo estimado:** Neste campo deve ser informado o tempo estimado para execução da etapa
- **Equipe / Grupo de solução:** Neste campo deve ser selecionada a solução que melhor se aplica a etapa em questão
- **Informação:** Através deste campo poderá ser incluída uma informação sobre a etapa, facilitando assim a compressão de pessoas externas a etapa
- **Bloquear edição:** Ao selecionar essa opção o sistema desabilita a edição dos campos do objeto associado ao processo.
- **Notificar setor:** Ao selecionar essa opção o sistema notificará o setor associado ao processo.
- **Notificar grupo:** Ao selecionar essa opção o sistema notificará o grupo associado ao processo.
- **Envio de dados:** Ao selecionar esta opção, o sistema irá enviar os dados do objeto associado ao processo para um serviço cadastrado.

Nome *
Realizar atendimento ao cliente

Equipe / Grupo de solução
Selecione

Sector *
Suporte

Grupo de campo extra
Selecione

Tempo estimado *
1

Horas(s)
Horas(s)

Informação

☐ Bloquear edição
☒ Notificar setor
☐ Notificar grupo
☐ Limite de dados

Após o término das configurações clique em **Salvar** aplicando assim os parâmetros configurados

Ao configurar os demais fluxos serão exibidos na listagem semelhante ao ilustrado abaixo:

Etapas	Tempo estimado	Sector	Ordem	Ações
Realizar atendimento ao cliente	1 HORA(s)	Suporte	↓	+ x
Registrar atendimento	1 MINUTO(s)	Suporte	↑ ↓	+ x
Finalizar atendimento	1 MINUTO(s)	Suporte	↑	+ x

Em seguida ao clicar no ícone **+** será exibida os seguintes campos complementares às etapas

Na aba checklist serão exibidos os seguintes campos a serem preenchidos:

- **Tarefa:** Neste campo deve ser informada a tarefa a ser realizada

Dados adicionais da etapa - Realizar atendimento ao cliente

Checklist **Responsáveis** **Anexos** **Documentos**

Tarefa*

Tarefa	Ordem	Ações
Localizar o cliente no sistema	↓	x
Registrar a demanda no sistema	↑ ↓	x
Coletar o máximo de informações possíveis inerentes ao relato do incidente	↑	x

Na aba **responsável** deve ser selecionado o responsável pela etapa

Na aba **anexos** caso queira adicionar algum anexo que complemente a etapa ou mesmo auxilie na execução da mesma

Na aba **documentos** algum documento que possa auxiliar a etapa

Após o término das configurações clique em Salvar aplicando assim os parâmetros configurados

Em seguida vá até a aba Administração em sua conta, e procure por Processos que fica dentro do grupo de Configurações Gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.

Ao selecionar **processos** será exibida uma listagem dos fluxos configurados anteriormente:

Protocolo	Detalhes do processo	Fluxo - Etapas	Pessoas	Setor	Data	Status
202002290000	Tipo: Interno cliente.1080 Correu	Atendimento Realizar atendimento ao cliente	Administrador	Suporte	29/02/2020	Novo

Para criar um processo, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 3 campos, sendo eles:

- **Tipo:** Neste campo deve ser selecionado a que tipo de processo será definido
- **Fluxo:** Já neste campo deve ser selecionado o fluxo que deseja associar
- **Descrição:** Neste campo deve ser descrito de forma sucinta do que se refere o processo

Após o término das configurações clique em **Salvar** e continuar aplicando assim os parâmetros configurados

Para iniciar a etapa do processo basta clicar em **Iniciar** etapa, lembrando que a etapa só pode ser executada por um usuário do mesmo setor configurado na etapa

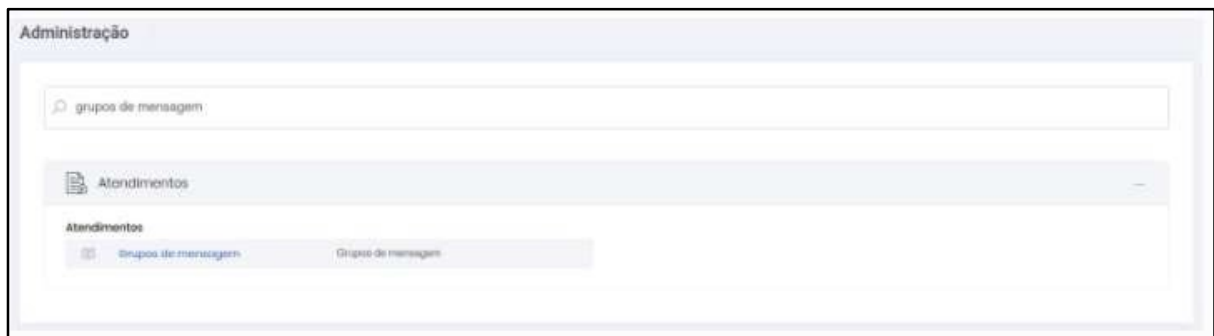
Grupos de mensagens

Para uma melhor padronização dos atendimentos de forma a formalizar a comunicação entre o agente e o usuário o SmartSpace dentre suas diversas funcionalidades a de grupo de mensagens, os grupos de mensagens são utilizados durante a interação dos agentes com os usuários facilitando assim essa comunicação rápida e padronizada

Como criar um grupo de mensagens

Para criar grupos de mensagens, vá até a aba Administração em sua conta, e procure por Grupos de mensagens que fica dentro do grupo de Atendimentos, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.

Selecione a opção exibida **Grupos de mensagens**

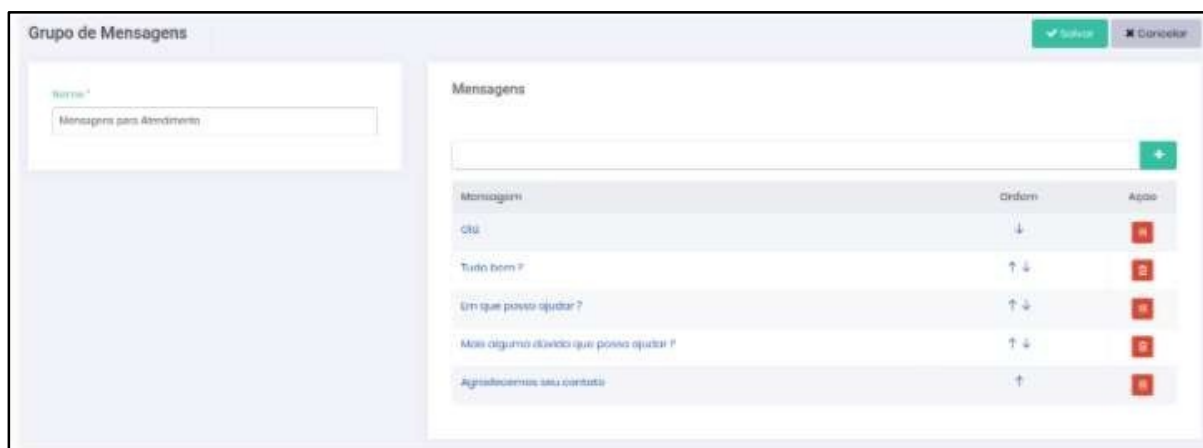


Você será redirecionado para uma página com a listagem de todos os grupos de mensagens já criadas na sua conta. Aqui você poderá editar, excluir ou criar um novo grupo.



Para criar um novo grupo de mensagens, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 2 campos:

- **Nome:** Neste campo deverá ser informado o nome do grupo de mensagens a ser configurado
- **Mensagens:** Através deste campo deverá ser informada a mensagem a ser parametrizada para o grupo



Caso necessário os itens podem ser reorganizados ou mesmos apagados conforme ilustrado na imagem anterior

Em seguida clique em **Salvar** aplicando assim as configurações

Grupo de monitoramento

Através dos grupos de monitoramento possibilitará a supervisão o acompanhamento em tempo real das filas de voz e chat, deste modo aferindo os indicadores e antevendo situações para uma tomada de decisão mais rápida

Como criar um grupo de monitoramento

Para criar grupos de mensagens, vá até a aba Administração em sua conta, e procure por Grupos de monitoramento que fica dentro do grupo de Atendimentos, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.

Selecione a opção exibida **Grupos de monitoramento**



Você será redirecionado para uma página com a listagem de todos os grupos de monitoramento já criadas na sua conta. Aqui você poderá editar, excluir ou criar um novo grupo



Para criar um novo grupo de monitoramento, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 2 campos:

- **Nome:** Neste campo deverá ser informado o nome do grupo de monitoramento a ser configurado
- **Descrição:** Através deste campo deverá ser inserida uma breve descrição, identificando assim o grupo de monitoramento configurado

Em seguida clique em **Salvar** e continuar aplicando assim as configurações

Serão habilitados novos campos a serem configurados, sendo eles:

- **Supervisor:** Neste campo deverá ser selecionado os supervisores que acompanham as estatísticas da fila de atendimento

Fila de atendimento Através deste campo deverá ser associada a fila que fará referência ao grupo de monitoramento que está sendo configurado

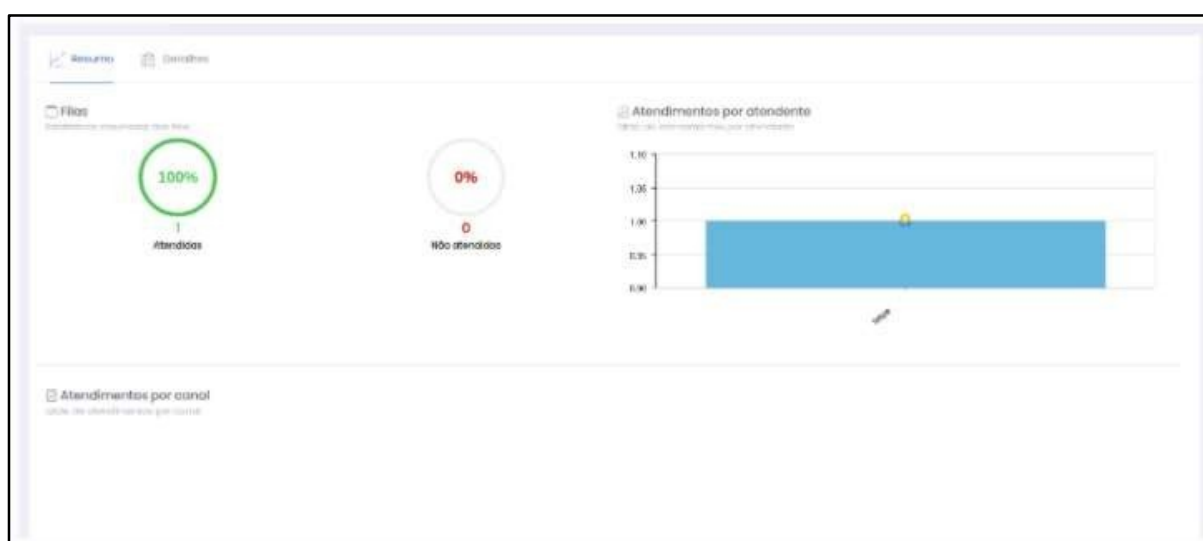
- **Grupo de atendente:** E neste campo deverá ser associado o grupo de atendente com todos os agentes que estarão sendo monitorados pelos supervisores

Ao término dessa configuração clique em Salvar, aplicando assim os parâmetros estabelecidos

Visualizando o grupo de monitoramento

Para acessar o monitoramento, vá ao menu lateral e localize Estatísticas em seguida Monitoramento, será exibida uma janela semelhante a ilustração abaixo:

Todas as estatísticas em tempo real serão atualizadas nos gráficos para a supervisão do atendimento fique sempre atualizada



Ao selecionar a visualização detalhada teremos um nível de informações maior comparada a visualização resumida, conforme ilustrado abaixo:

Resumo

Detalhes

Fila

Nome	Qtd. atendidas	Qtd. em espera	Qtd. pendentes
Chat	1	1	0

Atendentes

Nome	Qtd. atendimentos
felipechen	1

Sessões

Fila	Protocolo	Cliente	Código	Data	Status	Atendente
Chat	20200220000020	Felipe	Felipe	28/02/2020 13:10	Ver detalhes	felipechen

Scripts de atendimento

Quando se fala em atendimento ao cliente, o atendente se torna o principal elo entre o cliente e sua empresa. Para isso, ter um cuidado com a forma e o conteúdo falado por ele ao se comunicar com seus clientes é de extrema importância.

Para auxiliar nesse trabalho, o Lemon Desk possui os scripts de atendimento, roteiros sobre como o seu atendente deve se comunicar com os clientes. Essa é uma forma de padronizar e manter a qualidade dos atendimentos, além de transmitir uma experiência melhor para seus clientes.

Cada script está condicionado a um Setor e poderá ser designado para a Ocorrência desejada como forma de agilizar o processo

Script de atendimento

Emissão de 2ª via de boleto



Bom dia / Boa tarde!

Verifiquei que o senhor(a) deseja a 2ª via do boleto, correto?

Me informe seu CPF, por favor.

O(A) senhor(a) poderia me confirmar seu nome completo, por favor?

Verifiquei que consta a fatura do mês [XXXX] em aberto. Deseja receber a 2ª via por email ou SMS?

Aguarde um instante que irei enviar para você. Qualquer dúvida, pode me chamar.

Pronto. Em alguns minutos você irá receber a 2ª via.

Posso ajudar em mais alguma coisa?

Como criar um Script de Atendimento

Para criar os seus scripts, vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Script de Atendimento que fica dentro do grupo de Configurações Gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente



Você será redirecionado para uma página com a lista de todos os scripts de atendimento já criados na sua conta. Aqui você poderá editar, excluir ou criar um novo motivo.



Para criar um novo script, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 2 campos:

- **Nome:** Defina um nome do script de atendimento que será criado para facilitar a busca na lista geral.
- **Setor:** Dentre os setores previamente cadastrados na sua conta, escolha a qual setor de atendimento o seu script estará visível.

Em seguida clique em **Salvar** e Continuar para prosseguir com o preenchimento.

Agora você deverá adicionar as sentenças que deverão ser informadas pelos atendentes no campo Frase e clicar em **Salvar**

Frase *

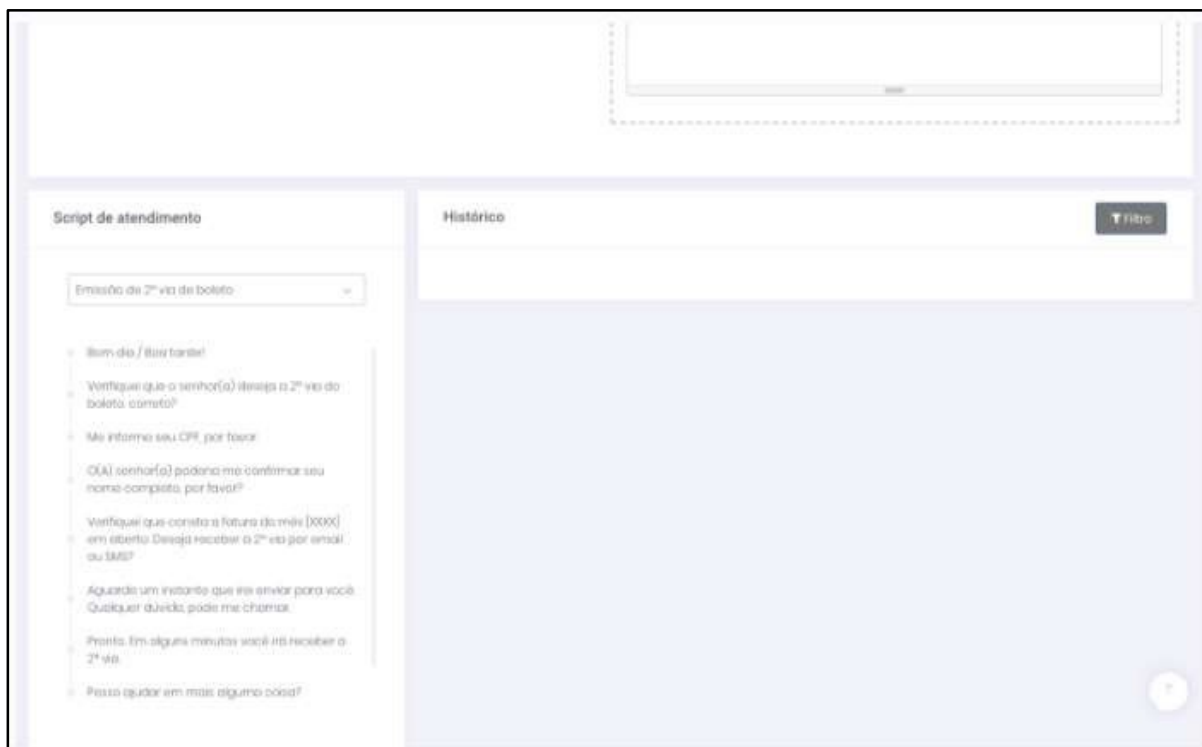
✓ Salvar

Frase	Ordem	Ação
Bom dia / Boa tarde!	↓	
Verifiquei que o senhor(a) deseja a 2ª via do boleto, correto?	↑ ↓	
Me informa seu CPF, por favor.	↑ ↓	
O(A) senhor(a) poderia me confirmar seu nome completo, por favor?	↑ ↓	
Verifiquei que consta a fatura do mês [XXXX] em aberto. Deseja receber a 2ª via por email ou SMS?	↑ ↓	
Aguarde um instante que irei enviar para você. Qualquer dúvida, pode me chamar.	↑ ↓	
Pronto. Em alguns minutos você irá receber a 2ª via.	↑ ↓	
Posso ajudar em mais alguma coisa?	↑ ↓	
Agradeço a atenção e até mais!	↑	

Ao finalizar todas as ordens das suas frases, basta clicar em Salvar que seu script estará listado junto com os demais.

Como visualizar o Script durante um atendimento

Ao iniciar um atendimento, o usuário escolherá a Ocorrência referente à demanda do cliente. Com isso, será aberta uma coluna na parte inferior esquerda com o script de atendimento a ser seguido.



Agora você já tem scripts criados e poderá padronizar os atendimentos dos seus usuários.

Chat Bot

O módulo de atendimento autônomo (BOT) permite construir uma única árvore neural para os atendimentos autônomos. Esta árvore única poderá ser integrada com os demais canais da empresa.

Todos os canais (SMS, formulários web, chat, e-mail, mídias sociais, e mensageria instantânea: incluindo mas não restrito a Facebook, Telegram, WhatsApp) podem usar a mesma árvore neural definida no sistema.

A construção e modificação da(s) árvore(s) neural(is) pode ser feita por usuários treinados, (e também ser contratada como serviços profissionais), pois possui uma interface interativa e amigável que permite ajustes a quente, sem parada alguma da operação.

A construção ou modificação pode ser realizada remotamente, já que todas interfaces são web;

Após a criação/atualização de árvore, a mesma deve passar pelas etapas de teste e homologação antes de ser enviada para produção. Todas essas etapas são feitas via interface web, sem parada de serviços.

Cada tarefa da árvore pode ser construída por componentes, organizados em sequências lógicas gerando um script de atendimento.

Caso o script leve a transferência para atendimento humano, toda e qualquer informação (CPF, Identificação, Nome, fotos, documentos, etc.) coletada anteriormente na interação com o robô é transferida/transcrita/anexada para o atendente humano, para evitar perda de tempo e incomodação para o cliente;

Possui diversos relatórios pré-configurados, contendo toda informação de diagnóstico ou desempenho que for necessária para a gestão dos canais. Entre outros relatórios, é possível ter estatísticas de:

- Tempos totais e médios;
- Informação absoluta (e também em percentual) das opções escolhidas;
- Hora de Maior Movimento (HMM) ;
- Dia de Maior Movimento (DMM) ;
- Quantidade de interações recebidas pelo chatbot;
- Quantidade de interações encerradas pelo chatbot;
- Quantidade de interações que foram transferidas pelo chatbot para atendimento humano (separadas pelos motivos);
- Quantidade de interações perdidas pelo chatbot (separadas por motivos);
- Quantidade de interações perdidas na transferência para atendimento humano (separadas por motivos);

Formulários

Através do **formulário** é possível configurar pesquisas de satisfação para envio posterior ao encerramento do atendimento para assim avaliar o desempenho dos agentes ou mesmo um formulário de dados para preenchimento interno dos agentes em um determinado atendimento

Como criar um formulário

Acessando a aba Administração em sua conta, procure a opção formulário que fica dentro do grupo de Configurações gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



Ao selecionar **formulário** será exibida a listagem contendo todos os formulário configuradas anteriormente



Para criar um novo formulário, clique em **Novo** e será aberto uma página de preenchimento inicial com 6 campos:

- **Nome:** Nome do formulário a ser criado
- **Grupo de campos extra:** Deve ser criado um grupo de campos extras com os campos a serem disponibilizados e que devem ser preenchidos
- **Tipo de formulário:** Neste campo deve ser selecionado o tipo de formulário podendo variar entre pesquisa de satisfação e formulário de dados
- **Descrição:** Neste campo deverá ser informada uma breve descrição para melhor identificar o formulário configurado
- **Informações para o cliente:** Neste campo deve incluir as informações para o cliente, informando assim do que se trata o formulário
- **Pode ser respondido pelo cliente:** Caso o usuário final possa preencher o formulário este campo deve ser habilitado
- **Imagem do e-mail:** Deve ser feito o upload da imagem a ser enviada para o cliente
- **Imagem do cabeçalho:** Neste campo deverá ser feito o upload da imagem a ser anexada ao cabeçalho do formulário
- **Imagem do rodapé:** Já neste campo deverá ser feito o upload da imagem a ser anexada ao rodapé do formulário

Ao término das configurações, clique em **Salvar** para finalizar a configuração

Após configuração realizada o formulário ficará semelhante ao ilustrado abaixo:

Formulários

Pré-visualizar Salvar Cancelar

Nome* Pesquisa de Satisfação Grupo de campos extra* Pesquisa de Satisfação

Tipo de formulário* Pesquisa de satisfação

Descrição* Pesquisa de satisfação enviada após o término dos atendimentos

Informações para o cliente Pesquisa de satisfação

☒ Pode ser respondido pelo cliente

Imagem do e-mail Imagem da embalagem Imagem do rodapé

Neste exemplo o preenchimento dos campos do formulário de pesquisa de satisfação



Pesquisa de satisfação

Avalie o analista deste atendimento*

★★★★★

Avalie o tempo de resposta do seu atendimento*

★★★★★

Avalie o atendimento de acordo com a solução*

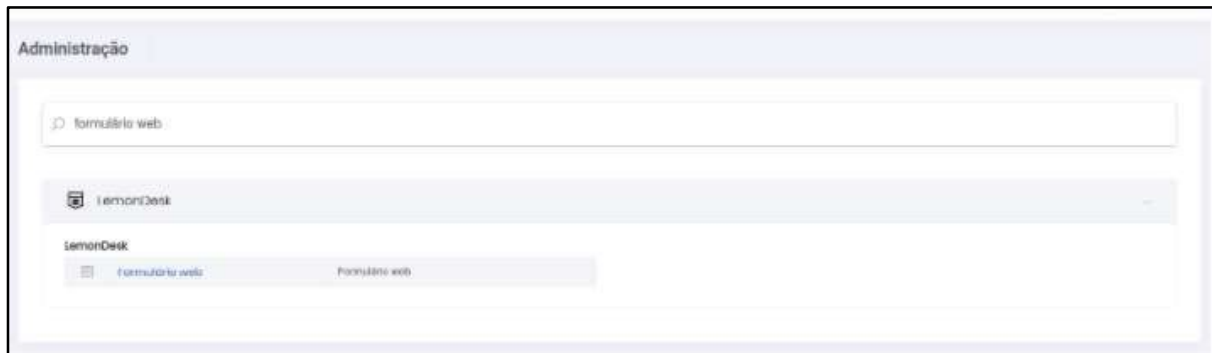
★★★★★

Comentários

Ótimo atendimento

Formulário Web

Primeiramente será necessário configurar um formulário WEB para isso, vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Formulário WEB que fica dentro do grupo de Configurações Gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



Ao selecionar formulário web será exibida a listagem contendo todos os formulários configurados anteriormente



Para criar um novo formulário, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 4 campos:

- **Nome:** Neste campo deverá ser informado o nome do formulário web a ser criado
- **Tipo:** Já neste campo deverá ser selecionado se o formulário será aplicado a um Lead ou mesmo Pré-atendimento, neste caso selecionaremos Pré-atendimento
- **URL:** Neste campo deve ser informado o final da URL a ser acessada pelo formulário web, exemplo: <http://cliente.Smartspace.app/formulario-web/atendimento>
- **Descrição:** Em seguida uma breve descrição do formulário web a ser criado

Clique em **Salvar continuar** para continuarmos a configuração, novos campos serão habilitados:

Dados para abertura do pré-atendimento

- **Canal de atendimento:** Neste campo deverá ser informado a qual canal de atendimento o formulário web vai ser associado

- **Setor:** Através deste campo deverá ser informado o setor que o formulário web será associado
- **Solicitar código:** Ao selecionar esse campo, o sistema vai adicionar um campo para informar o identificador único do cliente no sistema.
- **Campo código obrigatório:** Ao selecionar esse campo, o sistema tornará o campo Código de preenchimento obrigatório.
- **Solicitar protocolo:** Ao selecionar esse campo, o sistema vai adicionar um campo para informar um número de protocolo existente no sistema.
- **Label para o campo código:** Campo utilizado para personalização do label do campo Código
- **Label para o campo protocolo:** Campo utilizado para personalização do label do campo Protocolo.
- **Label para o campo Nome:** Campo utilizado para personalização do label do campo Nome.
- **Label para o campo Email:** Campo utilizado para personalização do label do campo E-mail.
- **Label para o campo Telefone:** Campo utilizado para personalização do label do campo Telefone.
- **Grupo de campos extras:** Campo utilizado para adicionar mais campos personalizados na abertura do pré-atendimento.

?
Dados para abertura do pré-atendimento

Canal de atendimento *

Formulário Web

Setor *

Suporte

☐ Solicitar código ?
☐ Campo código obrigatório ?
☐ Solicitar protocolo ?

Label para o campo código ?

Código

Label para o campo protocolo ?

Protocolo

Label para o campo Nome *

Nome

Label para o campo E-mail *

E-mail

Label para o campo Telefone *

Telefone

Grupo de campos extras ?

Selecione

Cadastros dos assuntos

Assunto: Neste campo deve ser informado o assunto que o usuário possa entrar em contato, facilitando assim a identificação do tema pelo agente quando estiver interagindo

- **Setor:** Este campo deve ser selecionado aplicando assim os assuntos vinculados ao setor
- **Grupo de campos extra:** Caso necessário é possível configurar grupos de campos extras e associá-los ao formulário web

Cadastros dos assuntos

Assunto *

Sector

Selecione

Grupo de campos extra

Selecione

+ Adicionar

Assunto	Sector	Grupo de campos extra	
Dúvidas de uso	Suporte		
Integração	Suporte		
Problemas na Plataforma	Suporte		

Ao término das configurações clique em **Salvar**, aplicando assim os parâmetros

Outra possibilidade de configuração para pré-atendimento é a de integração com canal de atendimento E-mail, a seguir detalhamos a configuração necessária

Abas de atendimento

O Smartspace possui diversas integrações e dentre elas a de Abas de atendimento, as abas podem ser configuradas para coletar informações de sistemas de terceiros ou enviar informações do Smartspace para sistemas de terceiros

Essa configuração de forma geral é bem simples bastando apenas o acesso das APIs que serão consumidas pelo Smartspace

Como criar uma aba de atendimento

Para criar suas regiões, vá até a aba Administração em sua conta, e procure por Abas de atendimento que fica dentro do grupo de Configurações Gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.

Selecione a opção exibida Abas de atendimento



Você será redirecionado para uma página com a listagem de todas as regiões já criadas na sua conta. Aqui você poderá editar, excluir ou criar uma nova região.



Você será redirecionado para uma página com a listagem de todas as regiões já criadas na sua conta. Aqui você poderá editar, excluir ou criar uma nova região.



Para criar uma nova região, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 4 campos:

- **Título:** Neste campo deverá ser informado o título da aba de atendimento a ser configurada
- **Método HTTP:** Através deste campo deverá ser selecionado qual o método a ser utilizado, podendo variar entre GET e POST
- **Ícone:** Selecione o ícone que mais tenha haver com a aba de integração a ser configurada, facilitando assim a identificação na tela de atendimento dos agentes
- **URL:** Informe neste campo a URL a ser utilizada para a determinada integração, normalmente utilizado um Webservice que retorna uma API destinada à integração

Aba de atendimento

Título *
Sistema de Senários

Método HTTP *
GET

Icone *
img

URL *
http://192.168.10.10/sistema/senários/?codfufgoda/7912

As Tags podem ser utilizadas e serão substituídas por dados do usuário ou cliente ao recuperar a URL configurada caso sejam configuradas

Tags

Tags que serão substituídas por dados do usuário ou cliente ao recuperar a URL configurada

Identificação do usuário do unity	<code>\${USUARIO_UNITY}</code>
Identificação do cliente	<code>\${CODIGO_CLIENTE}</code>
Identificação do usuário do Citrus	<code>\${USUARIO_STRATUS}</code>

Em seguida clique em **Salvar** e **Continuar** para prosseguir com o preenchimento das configurações necessárias.

Serão exibidos novos campos a serem preenchidos complementando assim as configurações da aba de atendimento, sendo eles:

- **Nome:** Informe neste campo o label do campo a ser configurado e que por sua vez será usado no invite ou no request da requisição
- **Valor:** Neste campo informe o valor da variável utilizada na API
- **Adicionar ao cabeçalho da requisição:** Caso desejar incluir o campo no cabeçalho da requisição da API selecione este campo
- **Adicionar ao corpo da requisição:** Caso desejar incluir o campo no corpo da requisição da API selecione este campo
- **Attached Data:** Caso queira informar a API que o campo que está sendo configurado é um Attached Data

Por fim clique em **Salvar**, para assim finalizar a configuração da aba de atendimento

Será necessária a associação da aba de atendimento a tela de atendimento, para isso vá até a aba Administração em sua conta, e procure por Tela de atendimento que fica dentro do grupo de Configurações Gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.

Selecione a opção exibida **Tela Atendimento**, será exigida a seguinte janela:

Tela atendimento

Nome*

Partido

Ações

- ☐ Habilitar abertura automática
- ☐ Habilitar aba histórico
- ☐ Habilitar aba jornada do cliente

Habilitar edição de campos

- ☒ Editar todos os campos do cliente
- ☒ Editar nome do cliente
- ☒ Editar código do cliente
- ☒ Editar e-mail do cliente
- ☒ Editar telefone do cliente
- ☒ Editar celular do cliente
- ☒ Editar data de nascimento do cliente

Aba

Aba*

Selecione

- ☐ Habilitar abertura automática

Salvar Cancelar

Em seguida associe a **aba de atendimento** configurada anteriormente

Por fim clique em **Salvar**



Como visualizar a aba de atendimento

Para visualizar as abas de atendimento vá até o menu lateral selecione Smartspace em seguida Atendimentos, serão listados todos os atendimentos com status de aberto , em atendimento , finalizado, aguardando retorno ou cancelado

Em seguida clique em Novo e crie um novo atendimento, será exibida uma janela semelhante à ilustrada abaixo:

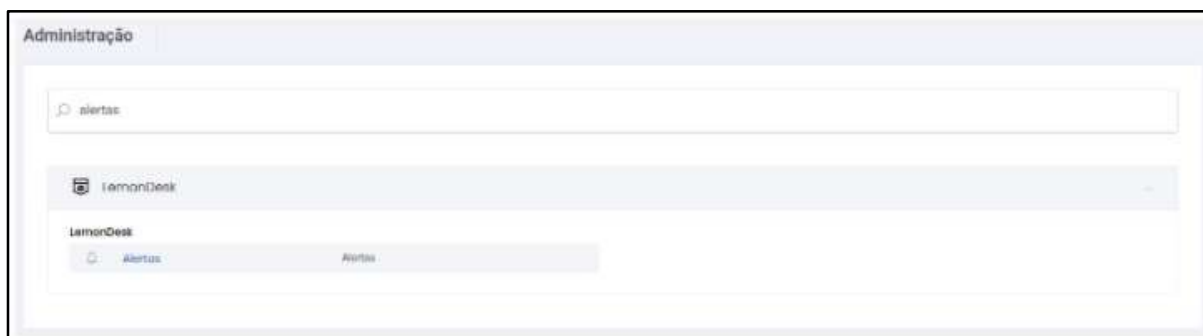
Ao selecionar a última aba é possível notar o nome parametrizado na aba de atendimento e o ícone, os dados estarão disponíveis caso a determinada integração esteja funcional

Alertas

Através dos alertas é possível sinalizar de forma visual aos responsáveis por etapas e tipos de ocorrência que atingiram uma determinada situação, intervindo assim antes ou depois da sinalização (opção configurável) automatizando assim situações corriqueiras do dia a dia.

Como configurar os alertas

Para configurar seus alertas, vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Alertas que fica dentro do grupo de Smartspace, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



Ao selecionar alertas você será direcionado para uma página contendo a listagem com todos os alertas já configurados



Para criar um novo alerta, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 3 campos:

- **Nome:** Informe o nome do alerta a ser criado
- **Descrição:** Para uma melhor identificação do alerta cadastrado é interessante informar de forma breve do que se trata a determinada configuração de alerta
- **Tempo para avaliação dos atendimentos:** Indica o tempo da rotina de execução da avaliação do atendimento podendo variar entre dias, horas e minutos e deve ser informada a hora que será executada

Em seguida deve ser selecionado o botão de Ativo ou Inativo para assim habilita tal configuração, clique em **Salvar e Continuar** para prosseguir com o preenchimento

Novos campos complementares a configuração foram habilitados, sendo assim necessários para finalização da configuração:

Escalonamentos

- **Tempo referente ao SLA:** Através deste campo deverá ser informado qual será o tempo aplicado ao SLA (Service Level Agreement) para que o alerta seja indicado aos perfis responsáveis

Alertas

Em seguida deverá ser informado ao Smartspace quais perfis receberam as notificações de alerta para cada situação podendo variar entre tipo de ocorrência e etapa

Alertar*

- ☐ Responsável pelo atendimento ?
- ☐ Responsável pelo tipo de ocorrência ?
- ☐ Supervisor do tipo de ocorrência ?
- ☐ Gerente do tipo de ocorrência ?
- ☐ Responsável pela etapa ?
- ☐ Supervisor da etapa ?
- ☐ Gerente da etapa ?

✕ Limpar

✓ Salvar

- **Responsável pelo atendimento:** Usuário responsável atualmente pelo atendimento
- **Responsável pelo tipo de ocorrência:** Notifica o responsável pelo tipo de ocorrência de acordo com os parâmetros de escalonamento configurados
- **Supervisor do tipo de ocorrência:** Notifica o supervisor do tipo de ocorrência de acordo com os parâmetros de escalonamento configurados
- **Gerente do tipo de ocorrência:** Notifica o gerente do tipo de ocorrência de acordo com os parâmetros de escalonamento configurados
- **Responsável pela etapa:** Notifica o responsável pela etapa de acordo com os parâmetros de escalonamento configurados
- **Supervisor da etapa:** Notifica o supervisor da etapa de acordo com os parâmetros de escalonamento configurados
- **Gerente da etapa:** Notifica o gerente da etapa de acordo com os parâmetros de escalonamento configurados

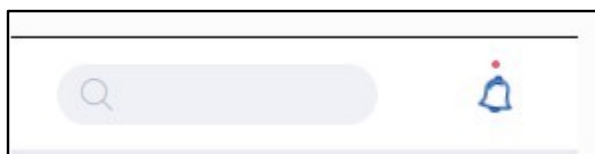
Ao término das configurações clique em **Salvar** aplicando assim as regras parametrizadas para o alerta



Caso desejar excluir as configurações realizadas basta clicar na lixeira vermelha

Visualizando os alertas

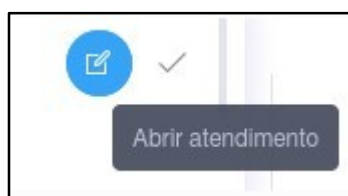
Após logar no Smartspace será possível visualizar no topo da tela a seguinte imagem:



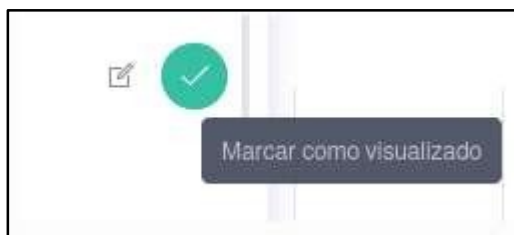
Ao clicar no ícone que semelhante a um Sino serão exibidos todos os alertas



Para acessar diretamente o atendimento que se refere o alerta basta clicar no ícone conforme ilustrado



Ou caso queira apenas sinalizar como lido basta clicar no ícone conforme ilustrado



Estes mesmos alertas serão enviados por e-mail respeitando cada configuração realizada anteriormente, e deste modo tanto no Smartspace quando por e-mail os usuários são alertados

Motivos

Os motivos são utilizados para justificar determinadas ações executadas pelos usuários dentro do sistema. Essas ações são consideradas críticas e por este motivo precisam ser justificadas pelos usuários para que possam prosseguir com a alteração desejada.

O acesso às configurações de Motivos é feito através do menu **Administração > Motivo**, conforme imagem abaixo:



Os motivos são utilizados dentro do sistema nas seguintes operações:

- **Alteração da ocorrência do atendimento:** Toda mudança de ocorrência de um atendimento já aberto será exigido a escolha de um motivo justificando por que foi necessário realizar a alteração. A alteração de ocorrência de um atendimento é controlado por permissão de acesso. A configuração de perfil de usuários é realizada através do menu Administração > Perfil.
- **Alteração do site do atendimento:** Dentro de um atendimento o usuário pode realizar a atualização do site após a abertura inicial do atendimento. É necessário selecionar um motivo para justificar a mudança. A configuração de perfil de usuários é realizada através do menu Administração > Perfil.
- **Alteração da solução do atendimento:** A solução de um atendimento pode ser modificada, desde que o usuário tenha perfil com permissão para esse tipo de

alteração. Ao realizar o processo de alterar a solução, o usuário deve selecionar o motivo para justificar a mudança. A configuração de perfil de usuários é realizada através do menu Administração > Perfil.

- **Alteração do solicitante do atendimento:** O solicitante de um atendimento pode ser modificada, desde que o usuário tenha perfil com permissão para esse tipo de alteração. Ao realizar o processo de alterar o solicitante, o usuário deve selecionar o motivo para justificar a mudança. A configuração de perfil de usuários é realizada através do menu Administração > Perfil.
- **Cancelamento de um atendimento:** Um atendimento pode ser cancelado, desde que o usuário tenha perfil com permissão para cancelar o atendimento. Ao realizar o processo de cancelamento do atendimento, o usuário deve selecionar o motivo para justificar o cancelamento. A configuração de perfil de usuários é realizada através do menu Administração > Perfil.
- **Lembrete:** Motivo será solicitado sempre que um usuário ativar um lembrete.
- **Pausa:** Motivos de pausa serão usados pelos agentes logados em filas de atendimento para realizar as pausas e informar o motivo da pausa no canal de voz
- **Prorrogação de SLA:** O SLA de atendimento pode ser prorrogado, desde que o usuário tenha perfil com permissão para esse tipo de alteração. Ao realizar o processo de prorrogar o SLA, o usuário deve selecionar o motivo para justificar a prorrogação. A configuração de perfil de usuários é realizada através do menu Administração > Perfil
- **Processo interno:** Os processos ou fluxos internos podem ser modificados desde que o usuário tenha perfil com permissão para esse tipo de alteração. Ao realizar a alteração de um processo ou fluxo, o usuário deve selecionar o motivo para justificar a alteração. A configuração de perfil de usuários é realizada através do menu Administração > Perfil
- **Reabertura de atendimento:** Um atendimento pode ser reaberto, desde que o usuário tenha perfil com permissão para reabrir o atendimento. Ao realizar o processo de reabertura do atendimento, o usuário deve selecionar o motivo para justificar a reabertura. A configuração de perfil de usuários é realizada através do menu Administração > Perfil
- **Improcedência:** Um atendimento pode ser marcado como improcedente e para isso o usuário deve informar o motivo de estar marcando como improcedente. Os motivos cadastrados aqui serão exibidos para o usuário no momento que o usuário marcar o atendimento como improcedente
- **Bloqueio de vendedor:** O motivo de bloqueio de vendedor é utilizado para que o supervisor de vendas informe o porquê do vendedor estar bloqueado no período, por exemplo, período de férias.

Grupo de campos extras

Pensando no dinamismo da Smartspace foi disponibilizada a funcionalidade de grupo de campos extras, através desta funcionalidade é possível criar qualquer campo que desejar inclusive campos integrados a outros sistemas, otimizando assim o potencial de possibilidades do seu negócio

Como configurar um grupo de campos extras

Configuração de campos extras

Para configurar um grupo de campos extra, vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Grupo de campos extras que fica dentro do grupo de Smartspace, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



Ao selecionar grupo de campos extras você será direcionado para uma página contendo a listagem com todos os grupos de campos extras já configurados



Para criar um novo tipo de produto ou serviço, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 2 campos, sendo eles:

- **Grupo:** Defina um nome para o grupo de campos extras a ser configurado
- **Tipo:** Seleciona para o campo tipo tipo de produto ou serviço

Em seguida clique em **Salvar e Continuar** para prosseguir com o preenchimento. Será habilitado novos campos na página para o preenchimento complementar, sendo eles:

Campos

- **Nome:** Defina um nome para o campo extra a ser configurado
- **Tipo:** Selecione a que tipo de campo o mesmo deverá ser associado, podendo ser caracter, data, hora, inteiro entre outros
- **Dica:** Informação de ajuda para o preenchimento do campo
- **Máscara:** Selecione a qual tipo de máscara o campo será associado, podendo variar entre: Email, Telefone, CPF, CNPJ, CEP, Customizado
- **Tamanho da coluna:** A coluna será do tamanho definido nesse campo

Quantidade máxima de caracteres: Indique a quantidade de caracteres que pode ser preenchido no campo extra

Flags

- **Campo obrigatório:** Indica que é um campo de preenchimento obrigatório
- **Campo filho:** É um campo oculto que pode ser chamado através das opções de outro campo do tipo 'Multi-valores'
- **Campo attached:** Indica que esse é um campo attached
- **Indexador:** Campo de valor único utilizado para identificar o cliente
- **Nome do attached:** Label retornado no json do serviço a ser consumido
- **Ação:** Ao marcar essa opção o sistema executará uma ação
 - **Chave da variável:** Label do valor retornado pelo serviço consumido
 - **EndPoint:** Campo que indica a URL a ser consumida
 - **Nome da variável:** Label a ser concatenado na URL do serviço a ser consumido
 - **Integração com o cliente:** Os dados de autenticação dessa integração serão utilizados para autenticar o serviço a ser consumido
 - **Campos a serem atualizados:** Campos que serão atualizados com os valores retornados pelo serviço consumido

Nome do Campo	Tipo	Obrigatório	Indicador	Nome virtual	Ordem	Ações
Maria	Multi-valor	☒	☒		1	+ -
Quantidade	Inteiro	☒	☒		2	+ -

Após preenchimento dos campos conforme exemplo anterior, note que ao definir o campo tipo como Multi-valor possibilita incluir novos valores para este mesmo campo, é possível notar o símbolo de + a direita, ao clicar nele conseguimos adicionar novos valores, conforme ilustrado na imagem abaixo

Opção	Observação	Ordem	Ações
DBL		1	+ -
UNICO		2	+ -
SOBY		3	+ -

A partir deste momento você conseguirá associar esse grupo de campos extras em diversos momentos, em formulário web, formulários comuns, tipos de ocorrência, ocorrência entre outras finalidades

Agendamentos (Campanhas)

Dentre as diversas funcionalidade do Smartspace temos a de agendamentos, através dessa funcionalidade é possível configurar integrações para serem disparadas periodicamente, um

exemplo simples seria o resultado de exames onde a partir do momento que ele estiver pronto e através de configuração de integração via API é consultado o exame enviado um SMS para o usuário final, sinalizando que este exame se encontra disponível e pode ser coletado

Além dessa integração para SMS é possível também realizar os seguintes agendamentos:

- **Envio de e-mail:** Através do agendamento de e-mail é possível enviar de forma automática e de forma periódica o envio para usuários finais
- **Finalização de atendimentos:** Para o agendamento de finalização de atendimentos é possível configurar os filtros que atendam uma determinada sentença e eles a partir da configuração sejam finalizados de forma automática sem a necessidade de intervenção nível hierárquico usuário complementar
- **Importação de atendimentos:** Utilizando essa funcionalidade você conseguirá importar atendimentos utilizando uma API que realiza a recuperação destes mesmos atendimentos em sistemas de terceiros para assim sejam registrados no Smartspace

Como criar um agendamento

Para criar um agendamento, vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Agendamentos que fica dentro do grupo de Atendimentos, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



Para criar um novo agendamento, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 5 campos:

- **Nome:** Neste campo deve ser informado o nome do agendamento a ser configurado
- **Periodicidade:** Através deste campo deverá ser informada a periodicidade do agendamento que vai se realizar, podendo variar entre: Hora, Diário, Semanal, Mensal e Único
- **Início:** Definição de quando iniciará o agendamento informando assim a data e horário
- **Fim:** Definição de data fim para encerrar o agendamento
- **Tipo:** Deve ser escolhido o tipo de agendamento a ser realizado, podendo variar entre: Campanha de SMS, Envio de e-mail, Finalização de atendimentos e Importação de atendimentos

- **Descrição:** Inclusão de uma breve descrição destacando do que se trata o agendamento

Clique em **Salvar** e continuar para finalizar a configuração

Ao selecionar o tipo novos campos serão disponibilizados com as opções de Campanha de SMS, Envio de e-mail, Finalização de atendimentos e Importação de atendimentos detalhando assim os parâmetros necessário para o pleno funcionamento

Agendamento - Campanha de SMS

Ao selecionar o tipo Campanha de SMS serão exibidos os seguintes campos a serem configurados:

- **WebService:** Para a determinada integração deve ser disponibilizada uma API para consulta dos números em uma base de dados para posterior envio, essa API pode ser fornecida pelo sistema atual do cliente e ser assim configurada neste campo
- **Horário de execução:** Através deste campo deverá ser informado o horário de execução deste agendamento
- **Executar WS mesmo com pendência:** Define execução do Web Service automática, mesmo quando existir pendência de envio do dia anterior.
- **Descrição:** Neste campo deve ser definido uma breve descrição relativa ao agendamento de campanha de SMS, facilitando a identificação posterior
- **Tags:** Tags que serão substituídas por dados do item que vai renderizar mensagem no escopo do texto

Campanha de SMS

WebService *

Ordem de execução *

Ordem cronológica ☐ ☒ Ler o XML WS primeiro por ordem de prioridade

Descrição *

QUEM NÃO FOR ENVIADO, NÃO ENVIARÁ MENSAGENS NO HOSPITAL DE CARIÓTIPO DISCONTINUA. PARA SABER SE O HOSPITAL ENVIARÁ SEUS DOCUMENTOS PARA SEU E-MAIL

Tags

Código

Nome

Dados do mailing

- **Região:** Neste campo deve ser informado a qual região se referêcia o mailing a ser utilizado, apenas para fins de identificação caso tenham diversas regiões com diversos mailings
- **Tipo de cliente:** Neste campo deve ser informado qual será o tipo de cliente padrão a ser enviado o mailing
- **Código:** Atributo que define o código do cliente nos elementos de retorno do webservice.
- **Nome:** Atributo que define o nome do cliente nos elementos de retorno do webservice.
- **Telefone:** Atributo que define o telefone do cliente nos elementos de retorno do webservice.
- **Telefone 2:** Atributo que define um segundo telefone do cliente nos elementos de retorno do webservice
- **Celular:** Atributo que define o celular do cliente nos elementos de retorno do webservice.
- **Data de nascimento:** Atributo que define a data de nascimento do cliente nos elementos de retorno do webservice.
- **Mensagem personalizada:** Atributo que define o campo de mensagem personalizada. Caso o campo de mensagem por item do mailing não esteja preenchido, o sistema enviará a mensagem padrão configurada no agendamento.

Dados do mailing

Região *

João Pessoa

Tipo de cliente *

Padrão

Código * ?

cpf

Nome * ?

nome

Telefone ?

Atributo que define o telefone do cliente nos

Telefone 2 ?

Celular * ?

celular

Data de nascimento ?

Mensagem personalizada ?

Dados do atendimento

- **Abertura de atendimento automática na resposta do SMS:** Permite que o sistema abra um atendimento automaticamente na resposta de um SMS enviado.
- **Setor:** Definição de qual setor vai recepcionar o determinado atendimento partindo da resposta de SMS
- **Responsável:** Definição de qual Responsável vai recepcionar o determinado atendimento partindo da resposta de SMS
- **Tipo de ocorrência:** Definição de qual tipo de ocorrência vai recepcionar o determinado atendimento partindo da resposta de SMS
- **Ocorrência:** Definição de qual ocorrência vai recepcionar o determinado atendimento partindo da resposta de SMS
- **Solução:** Definição de qual Solução vai recepcionar o determinado atendimento partindo da resposta de SMS

- **Canal de atendimento:** Definição de qual canal de atendimento vai recepcionar o determinado atendimento partindo da resposta de SMS

Dados do atendimento

☒ Abertura de atendimento automática na resposta do SMS ?

Setor *

Atendimento

Responsável *

TI

Tipo de ocorrência *

Atendimento

Ocorrência *

Selecione

Solução

Selecione

Canal de atendimento *

Chat

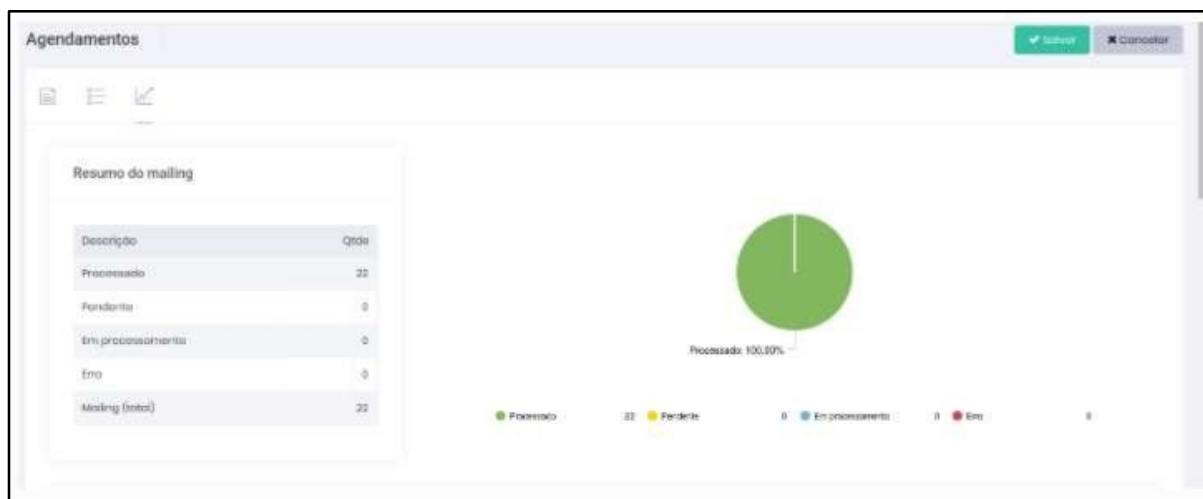
Ao término da configuração clique em **Salvar**, finalizando assim a parametrização da campanha de SMS

A partir do momento que a campanha começar a rodar o monitoramento será incrementado conforme ilustrado abaixo:

- Aba de logs de execução da campanha



- Aba com informações sobre cada status de envio do mailing



- Listagem dos números da campanha e os devidos status

Data da importação	Data de envio	Mailing conta	Código	Status do mailing	Status
04/02/2020 16:00:00	04/02/2020 16:00:10	00000000000000000000	000000000000000000	Processado	Enviado
04/02/2020 16:00:00	04/02/2020 16:00:17	00000000000000000000	000000000000000000	Processado	Enviado
04/02/2020 16:00:00	04/02/2020 16:00:16	00000000000000000000	000000000000000000	Processado	Recebido
04/02/2020 16:00:00	04/02/2020 16:00:15	00000000000000000000	000000000000000000	Processado	Enviado
04/02/2020 16:00:00	04/02/2020 16:00:14	00000000000000000000	000000000000000000	Processado	Enviado
04/02/2020 16:00:00	04/02/2020 16:00:12	00000000000000000000	000000000000000000	Processado	Enviado
04/02/2020 16:00:00	04/02/2020 16:00:11	00000000000000000000	000000000000000000	Processado	Enviado
04/02/2020 16:00:00	04/02/2020 16:00:10	00000000000000000000	000000000000000000	Processado	Enviado
04/02/2020 16:00:00	04/02/2020 16:00:08	00000000000000000000	000000000000000000	Processado	Enviado

Agendamento - Envio de e-mail

Ao selecionar o tipo Envio de e-mail serão exibidos os seguintes campos a serem configurados:

- **WebService:** Neste campo deverá ser configurada a API para a determinada integração

- **Horário de execução:** Através deste campo deverá ser informado o horário de execução deste agendamento
- **Executar WS mesmo com pendência:** Define execução do Web Service automática, mesmo quando existir pendência de envio do dia anterior.
- **Assunto do e-mail:** Deve ser informado neste campo o assunto do e-mail, sinalizando assim para o usuário um título que o mesmo seja identificado
- **From do e-mail:** Deve ser informado o e-mail de origem que será exibido para o usuário
- **Nome do remetente:** Deve informar o nome do remetente para assim identificar agendamentos logs
- **Tags:** Tags que serão substituídas por dados do item que vai renderizar mensagem
- **Corpo do e-mail:** Neste campo deverá ser informado o que será exibido no corpo de e-mail

Dados do mailing

- **Região:** Neste campo deve ser informado a qual região se referêcia o mailing a ser utilizado, apenas para fins de identificação caso tenham diversas regiões com diversos mailings
- **Tipo de cliente:** Neste campo deve ser informado qual será o tipo de cliente padrão a ser enviado o mailing

- **Código:** Atributo que define o código do cliente nos elementos de retorno do webservice.
- **Nome:** Atributo que define o nome do cliente nos elementos de retorno do webservice.
- **Telefone:** Atributo que define o telefone do cliente nos elementos de retorno do webservice.
- **Telefone 2:** Atributo que define um segundo telefone do cliente nos elementos de retorno do webservice.
- **Celular:** Atributo que define o celular do cliente nos elementos de retorno do webservice.
- **Data de nascimento:** Atributo que define a data de nascimento do cliente nos elementos de retorno do webservice.
- **Mensagem personalizada:** Atributo que define o campo de mensagem personalizada. Caso o campo de mensagem por item do mailing não esteja preenchido, o sistema enviará a mensagem padrão configurada no agendamento

Dados do mailing

Região *

João Pessoa

Tipo de cliente *

Padrão

Código * ?

cpf

Nome * ?

nome

Telefone ?

Atributo que define o telefone do cliente nos

Telefone 2 ?

Celular * ?

celular

Data de nascimento ?

Mensagem personalizada ?

Agendamento - Finalização de atendimentos

Ao selecionar o tipo Finalização de atendimentos serão exibidos os seguintes campos a serem configurados:

- **WebService:** Neste campo deverá ser configurada a API para a determinada integração
- **Setor:** Deverá ser informado o setor que será associado os atendimentos finalizados
- **Responsável:** Deverá ser informado o responsável que será associado aos atendimentos finalizados
- **Parâmetro:** Neste campo deverá ser informado o parâmetro de finalização dos atendimentos
- **Código de retorno:** Atributo que define o código do cliente nos elementos de retorno do webservice.

- **Tipo de cliente:** Deverá ser informado o tipo de cliente a ser inserido para os atendimentos finalizados
- **Tipo de ocorrência:** Deverá ser informado o tipo de ocorrência a ser associado para os atendimentos finalizados
- **Solução:** Deverá ser associada a solução para os atendimentos finalizados

The screenshot shows a web form titled "Finalização de atendimentos". It contains two columns of fields. The left column has four fields: "Webservice *", "Setor *", "Responsável *", and "Parâmetro *". The right column has four fields: "Código de retorno *", "Tipo de cliente *", "Tipo de ocorrência *", and "Solução *". Each field has a "Selecione" button and a dropdown arrow, indicating they are dropdown menus.

Agendamento - Finalização de atendimentos

Ao selecionar o tipo Importação de atendimentos serão exibidos os seguintes campos a serem configurados:

- **WebService:** Neste campo deverá ser configurada a API para a determinada integração

Dados do atendimento

- **Setor:** Deverá ser informado o setor que o atendimento será associado no ato da abertura do atendimento
- **Responsável:** Deverá ser informado o responsável a ser associado no ato da abertura do atendimento
- **Tipo de ocorrência:** Deverá ser informado o tipo de ocorrência a ser associado no ato da abertura do atendimento
- **Ocorrência:** Deverá ser informado a ocorrência a ser associado no ato da abertura do atendimento
- **Solução:** Deverá ser informada a solução a ser associada no ato da abertura do atendimento
- **Canal de atendimento:** Deverá ser informado o canal de atendimento a ser associado no ato da abertura do atendimento

- **Campos extras:** Deverá ser informado o grupo de campos extras a ser associado no ato da abertura do atendimento caso necessário

Dados do cliente

- **Região:** Neste campo deve ser informado a qual região se referêcia o mailing a ser utilizado, apenas para fins de identificação caso tenham diversas regiões com diversos mailings
- **Tipo de cliente:** Neste campo deve ser informado qual será o tipo de cliente padrão a ser enviado o mailing
- **Código:** Atributo que define o código do cliente nos elementos de retorno do webservice.
- **Nome:** Atributo que define o nome do cliente nos elementos de retorno do webservice.
- **Telefone:** Atributo que define o telefone do cliente nos elementos de retorno do webservice.
- **Telefone 2:** Atributo que define um segundo telefone do cliente nos elementos de retorno do webservice.
- **Celular:** Atributo que define o celular do cliente nos elementos de retorno do webservice.
- **Data de nascimento:** Atributo que define a data de nascimento do cliente nos elementos de retorno do webservice

The image shows a web form titled 'Importação de atendimentos'. It is divided into two main panels. The left panel, titled 'Dados do cliente', contains several input fields: 'Região' (a dropdown menu), 'Tipo de cliente' (a dropdown menu), 'Código' (a text input), 'Nome' (a text input), 'Telefone' (a text input), 'Telefone 2' (a text input), 'Celular' (a text input), and 'Data de nascimento' (a date input). The right panel, titled 'Dados do atendimento', contains several dropdown menus: 'Setor', 'Responsável', 'Tipo de ocorrência', 'Ocorrência', 'Serviço', 'Canal de atendimento', and 'Campos extras'. At the bottom of the right panel, there are two buttons: 'Mostrar os campos' and 'Remover os campos'.

Atendente (Tela do agente)

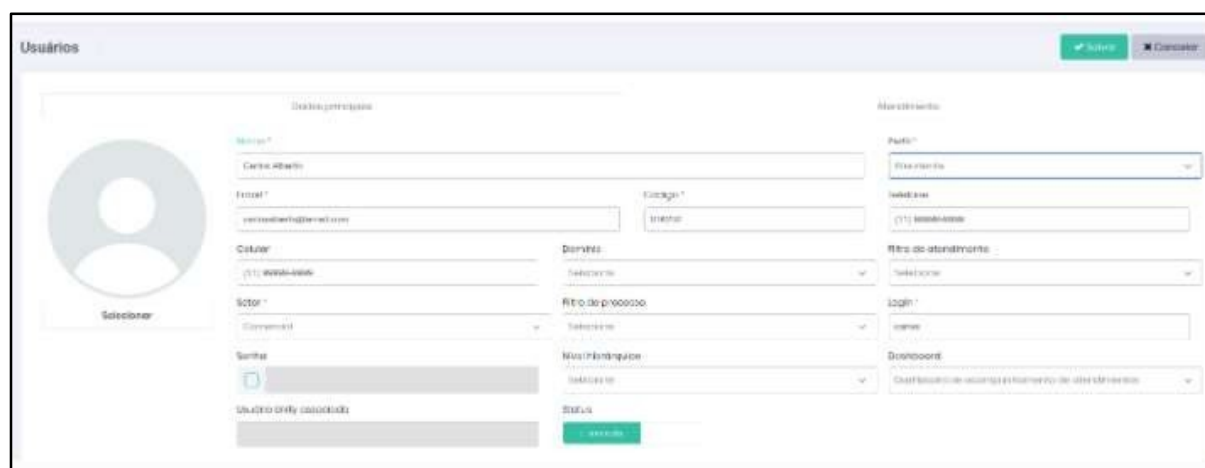
O Smartspace dentre suas diversas funcionalidades permite segmentar os acessos para cada perfil, definindo assim os menus acessíveis para cada persona. A funcionalidade de Atendente foca nas características dos agentes, exibindo assim os menus e demais funcionalidades que estarão utilizando em sua rotina

Como configurar a visualização do Atendente

Por padrão os perfis de acesso já estarão configurados para cada tipo de acesso do mesmo modo para o atendente, deste modo para associar o perfil de acesso ao usuário

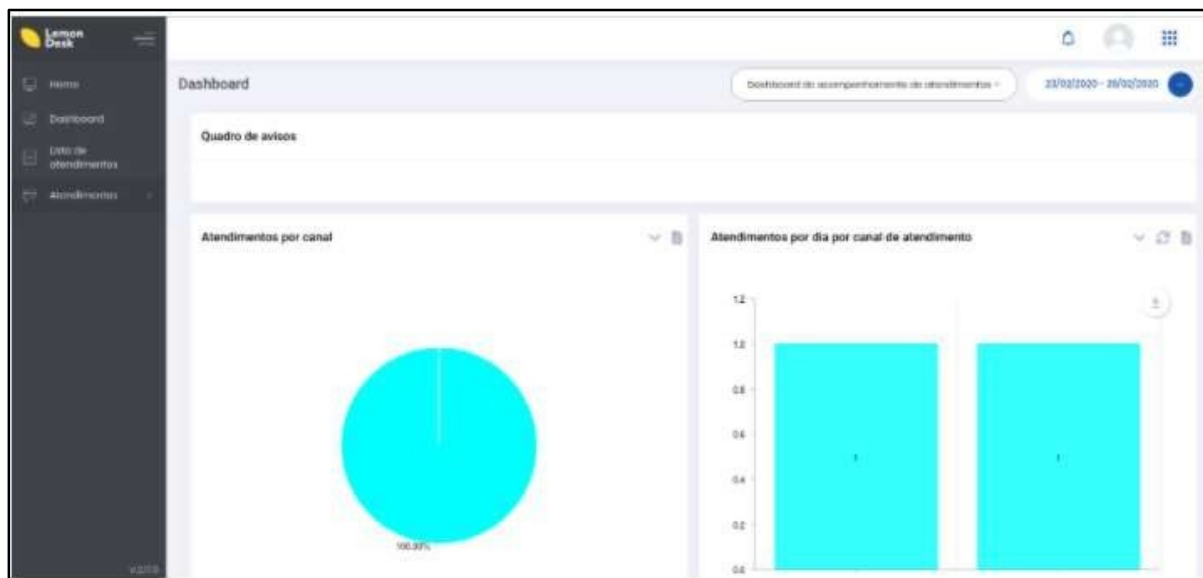
Vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Usuário que fica dentro do grupo de Usuário, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.

Em seguida selecione o usuário que deseja associar o perfil de atendente, em seguida altere o perfil para Atendente



Visualizando o grupo de monitoramento

Em seguida logaremos com o usuário demonstrando assim o tipo de acesso aos menus e funcionalidades que o mesmo terá, assim que o usuário logar ele vai se deparar com o dashboard principal conforme ilustrado abaixo:

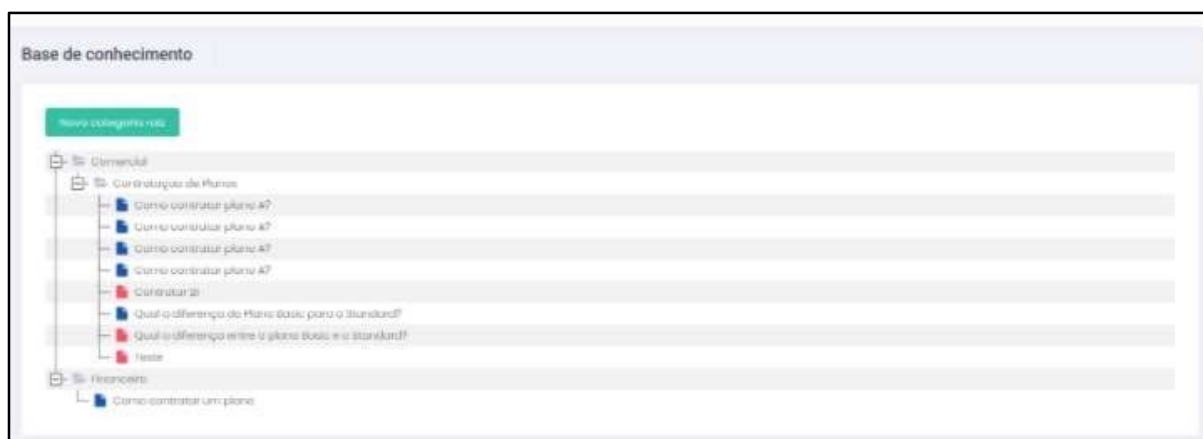


Algumas funcionalidades como lembretes, calendário e base de conhecimento também estarão disponíveis para este perfil:

Lembretes

Lembretes							
Atendimento	Quantidade	Canal	Status	Agendado em	Assunto	Notificação	Visualizado em

Base de conhecimento



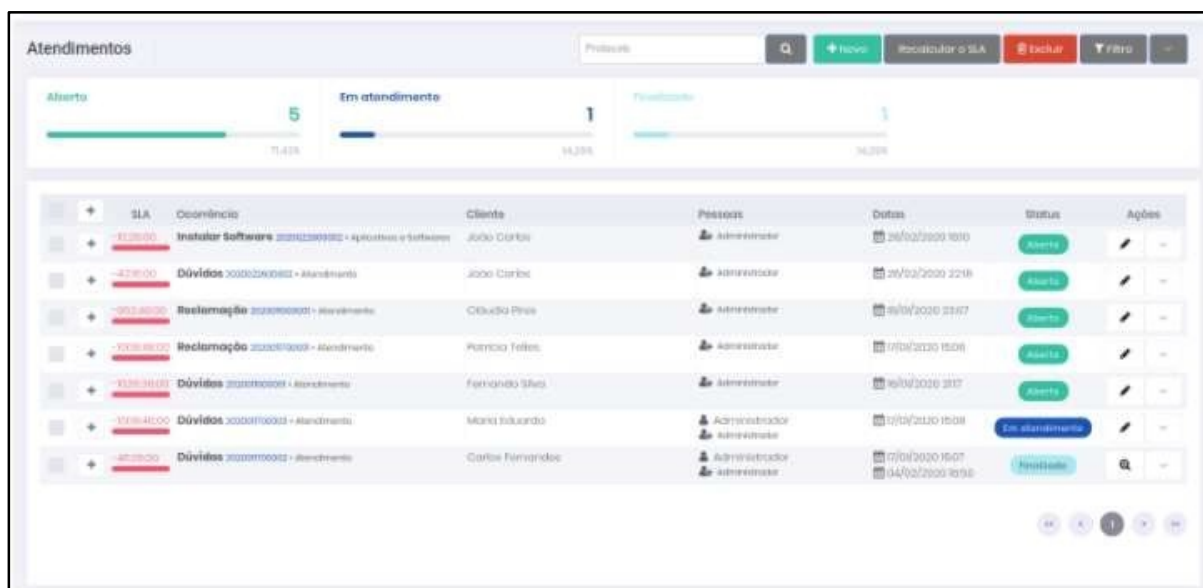
Caso já tenha configurado a integração para algum sistema legado, será possível consultar essa integração através do consultar clientes integração localizado no sub-menu esquerdo dentro do menu Smartspace

Outra funcionalidade disponível para o perfil atendente é o de filtro pré-definido, já sendo disponibilizado para consulta, facilitando assim a operação do dia a dia caso essa filtragem se torne recorrente, localizado no sub-menu esquerdo dentro do menu Smartspace

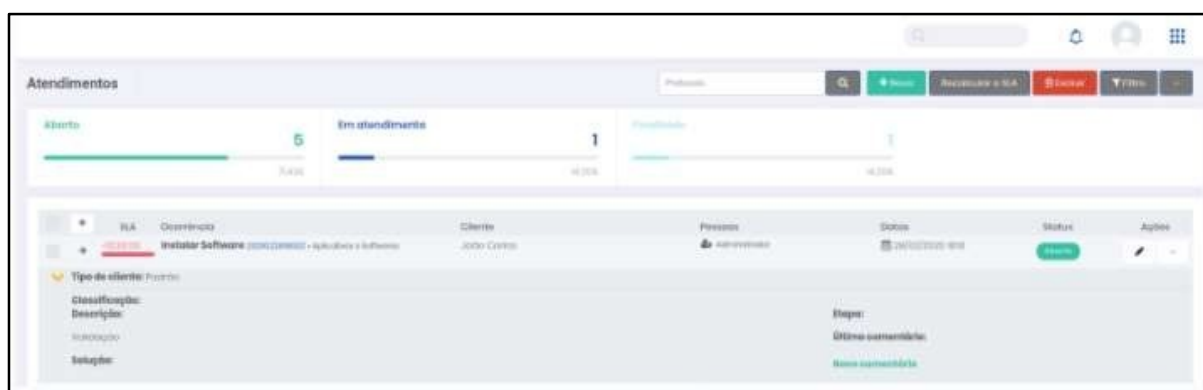


E caso o atendente desejar visualizar todos os atendimentos abertos, em atendimento, finalizados ou mesmo cancelados basta selecionar no menu à esquerda atendimentos localizado no sub-menu esquerdo dentro do menu Smartspace

Sendo exibida a listagem dos atendimentos



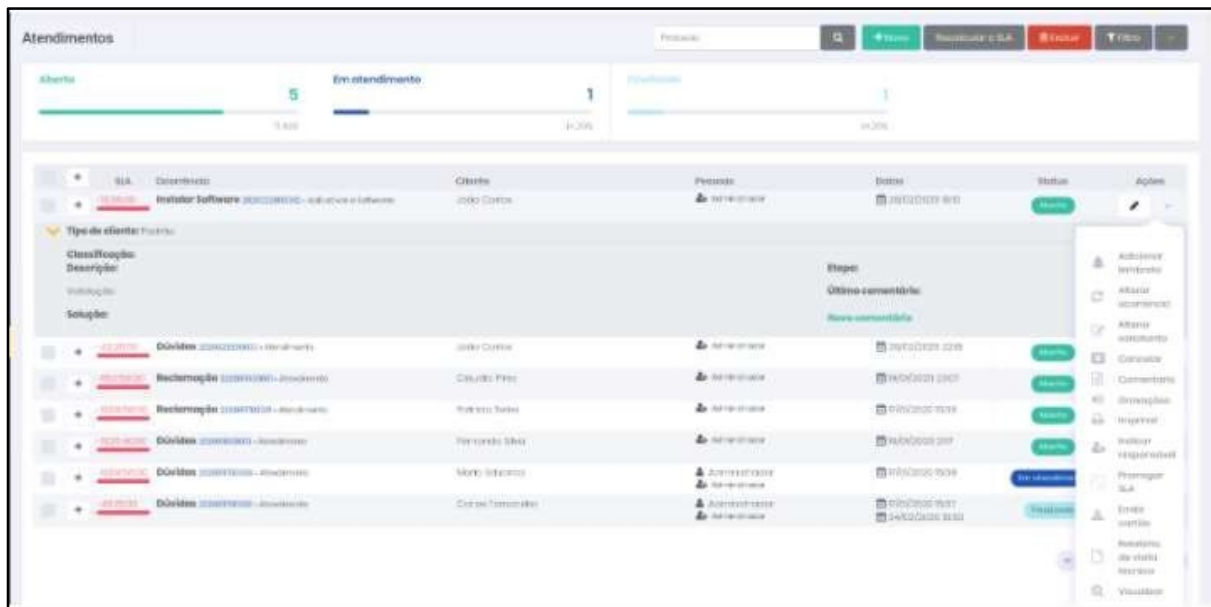
Caso queira expandir o conteúdo do atendimento basta clicar no ícone +, deste modo não acessando diretamente o atendimento, apenas visualizando o conteúdo



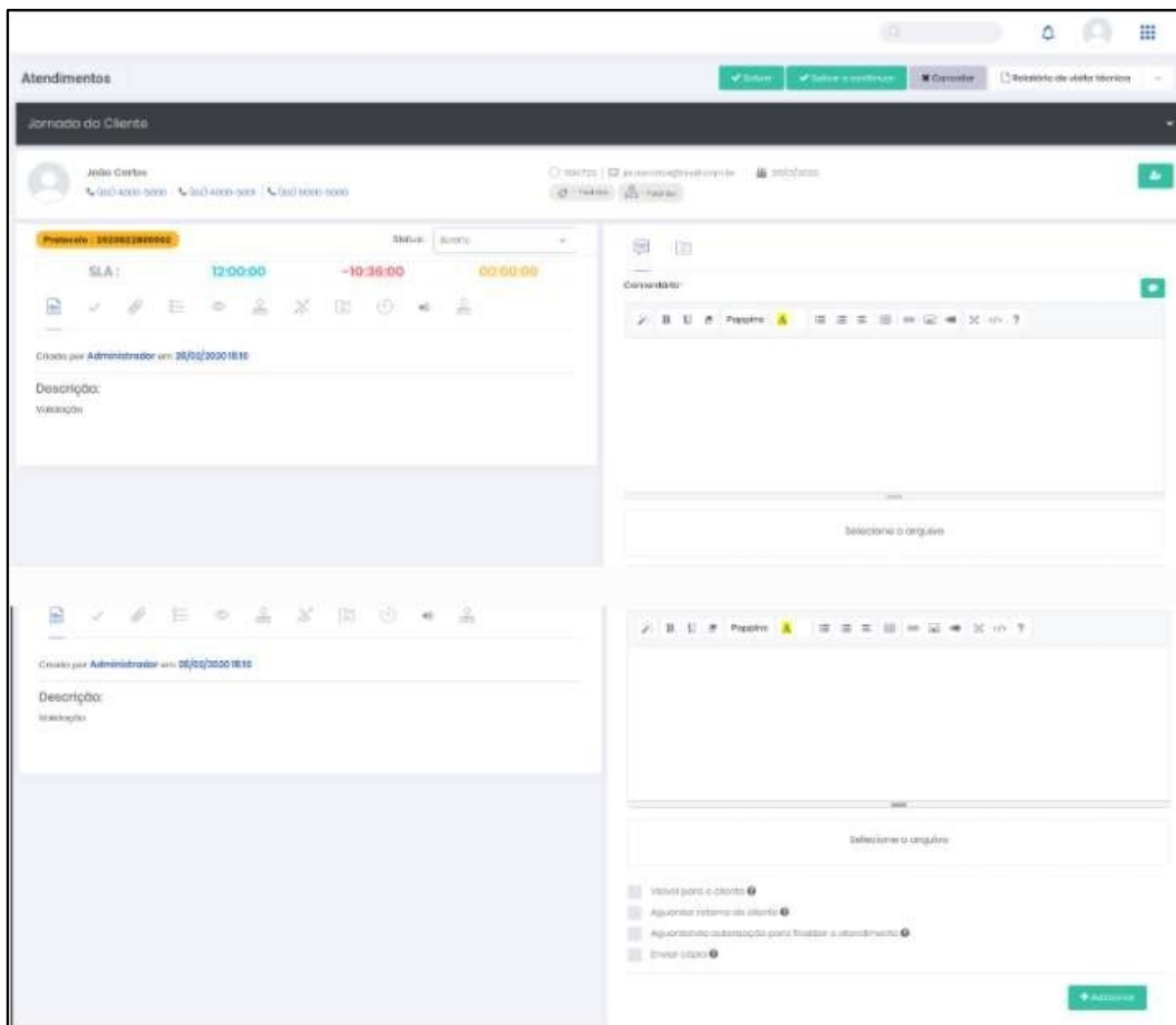
Mas caso queira acessar o atendimento, basta clicar na seta conforme ilustrado na imagem e serão exibidas opções inerentes ao atendimento, sendo elas:

- **Adicionar Lembrete:** Através dessa opção permitirá adicionar um lembrete para assim notificar o responsável por esse atendimento
- **Alterar ocorrência:** É possível alterar a ocorrência reclassificando assim a mesma para a ocorrência correta
- **Alterar solicitante:** Caso o solicitante da abertura do atendimento tenha sido definido incorretamente, é possível alterá-lo através dessa opção
- **Cancelar:** Caso queira cancelar o atendimento pois o mesmo foi aberto indevidamente, através dessa opção será possível
- **Comentário:** Caso desejar adicionar um comentário ao atendimento, através dessa opção você conseguirá adicioná-lo

- **Gravações:** Essa opção estará disponível quando integrada a uma solução de PABX, onde as chamadas relacionadas serão gravadas e estarão disponíveis nessa opção e podem ser assim consultadas
- **Imprimir:** Através dessa opção o atendimento poderá ser impresso com um padrão do Smartspace, formatando assim para uma visualização em A4
- **Indicar Responsável:** Caso queira adicionar um responsável ao atendimento basta selecionar essa opção
- **Prorrogar SLA:** Essa opção pode adicionar mais tempo ao SLA
- **Emitir Cartão:** Caso necessário para alguns cenários é possível emitir um cartão com o protocolo do atendimento para assim ser atendido
- **Relatório de visita técnica:** Através do relatório de visita técnica possibilitará o técnico um documento formal do que estará sendo realizado
- **Visualizar:** Caso queira apenas visualizar o atendimento sem a edição do mesmo basta selecionar essa opção



Ao acessar o atendimento a visualização será essa:



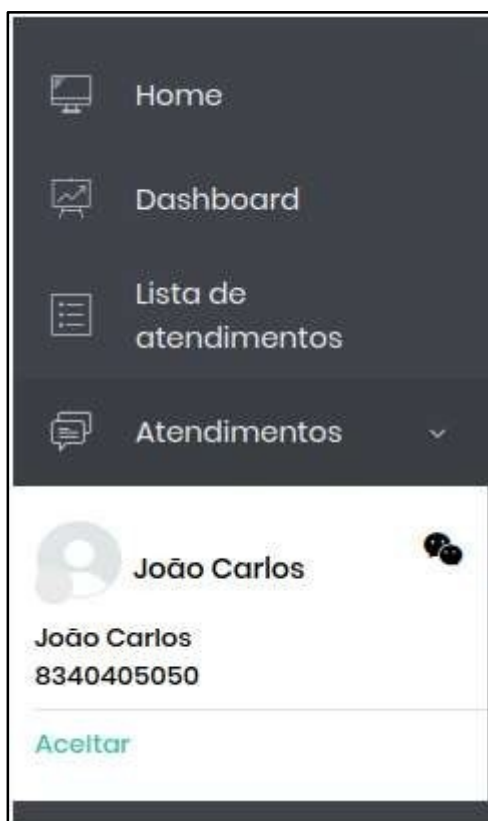
Atendimento via Chat ou Voz

Dentre os canais de atendimento do Smartspace estão o de chat e voz, para acessar os mesmos o atendente deverá selecionar no menu topo a seguinte opção (deverá ter sido configurado previamente a fila de atendimento)

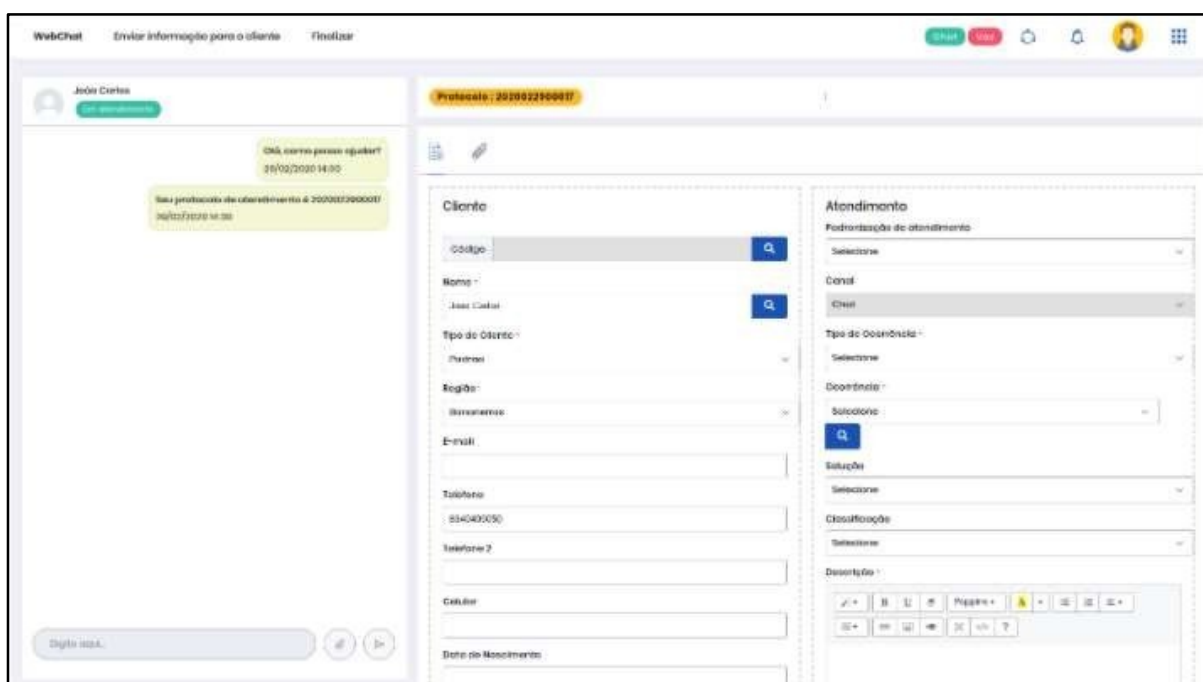


Após o cliente iniciar a interação ligando para o número da fila ou mesmo acessando o webchat os as demais redes sociais, será exibido um **card** e através deste será iniciada a interação com o agente

Será exibido um card no menu lateral esquerdo, onde o agente precisa clicar para iniciar a interação com o cliente



Neste momento é aberta a janela de atendimento já com o chat habilitado possibilitando a interação com o atendimento e visualizando todo o histórico da interação com o Assistente Virtual. No WebChat é possível enviar e receber anexos, considerando o bloqueio de anexos suspeitos e realizar busca de dados na tela de interação do atendente, além de minimizar, arrastar a tela e enviar todo o diálogo da conversa por e-mail.



Logo abaixo do chat são habilitados os scripts de atendimento para um acompanhamento caso necessário juntamente com o histórico de atendimentos realizados anteriormente

Script de atendimento:

Acompanhar Agendamento Exatidão

- Verificar Lista dos Agendamentos Confirmados pelo CallCenter
- Enviar Carta Resposta para Autoliquidar Clientes
- Consultar Status do Processo de Autoliquidar do Cliente
- Se Sua Autarquia Informar Positiva Confirmação do Agendamento

Histórico

Filtro

Abertura do atendimento

Título: ID:

Protocolo: Status:

Tipo do problema: Comentário:

Já para o cliente a visualização será essa conforme ilustrado abaixo:

Felipe Alves

Oi, como posso ajudar?

Seu protocolo de atendimento é 2023022900018

Digite aqui...

E ao final do atendimento o mesmo realizará a pesquisa de satisfação

Filtro de atendimentos

Os filtros de atendimento são utilizados para maximizar o tempo de preenchimento de campos rotineiros ou mesmo destinando os filtros para uma equipe de trabalho, que por sua vez poderá apenas visualizar determinados atendimento pré-definidos

Como configurar um filtro de atendimento

Para criar seus filtros de atendimento, vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Filtro de atendimento que fica dentro do grupo de Configurações Gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



Ao seleccionar filtros de atendimento será exibida a listagem contendo todos os filtros configurados anteriormente

Para criar um novo filtro, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 2 campos e os filtros a serem configurados:

- **Nome:** Neste campo deve ser informado o nome do filtro a ser configurado
- **Descrição:** Já neste campo deverá ser destacada uma descrição do filtro configurado para uma melhor compreensão

Dados atendimento

- **Número do protocolo:** Caso necessário adicionar ao filtro, neste campo deverá ser informado o número do protocolo do atendimento a ser filtrado

- **Abertura do atendimento:** Neste campo poderá ser adicionado o range de tempo da abertura do atendimento para uma melhor filtragem
- **Dias atrás:** Neste campo pode ser passada a quantidade de tempo em dias que os atendimentos serão filtrados ou seja, atendimentos abertos nos últimos 10 dias por exemplo
- **Fechamento do Atendimento:** Neste campo pode ser passada a quantidade de tempo que os atendimentos foram fechados
- **Responsável:** Através deste campo poderá ser informado o responsável do atendimento, criando assim uma filtragem
- **Status:** Nesse campo pode ser informado o status do atendimento para a criação do respectivo filtro
- **Setor de destino:** Neste campo pode ser informado o setor de destino do determinado filtro a ser criado
- **Tipo de ocorrência:** Através deste campo poderá ser informado o tipo de ocorrência que deseja realizar a filtragem
- **Solução:** Neste campo poderá ser informada a solução aplicada aos determinados atendimentos a serem filtrados
- **Classificação do atendimento:** Através deste campo poderá ser configurada a classificação de atendimento que deseja realizada a filtragem
- **Status da(s) etapa(s) do atendimento:** Neste campo pode ser informado o status da etapa de atendimento que deseja realizar a filtragem
- **Com permissão para executar etapa:** Filtro que restringe atendimentos que o usuário tenha permissão para executar a etapa corrente.
- **Atendente/Criador:** Através deste campo pode ser filtrado o atendente ou usuário que criou os atendimento, realizando assim a filtragem de forma mais detalhada
- **Atendimento por canal:** Neste campo poderá ser configurado o canal de atendimento realizando assim a filtragem por um canal de atendimento específico
- **Ocorrência:** Através deste campo pode ser informada a ocorrência que deseja realizar a filtragem
- **Qualificação:** Neste campo pode ser definida a qualificação a ser utilizada na filtragem
- **Grupo de solução:** Através deste campo poderá ser definido o grupo de solução a ser filtrado
- **SLA atrasado:** Neste campo pode ser definido o tempo de SLA atrasado, confeccionando um filtro específico para SLA atrasado
- **Posição da etapa:** Filtrar as etapas pela posição selecionada

Dados do atendimento		Dados do cliente	
Número do protocolo			
Abertura do atendimento	Dias atrás ?	Fechamento do Atendimento	
De	à	De	à
Responsável	Atendente/Criador		
Status	Atendimento por canal		
Sector de destino	Abertura de chamados		
	☒ Qualquer sector ☐ Meu sector		
Tipo de ocorrência	Ocorrência		
Solução	Qualificação		
Classificação do atendimento	Grupo de solução		
Status do(s) etapa(s) do atendimento	SLA atrasado		
	Posição da etapa ?		
☒ Com permissão para executar etapa ?			

Dados do cliente

- **Código:** É possível realizar a filtragem de forma mais detalhada pelo código do cliente
- **Cliente:** Ou pelo nome do cliente
- **Contrato:** Contrato que ele tenha aberto
- **Campo extra definição SLA:** SLA que esteja configurado ao cliente
- **Região:** Uma região que os clientes abrem atendimento
- **Solicitante:** Neste campo pode ser informado o solicitando que abriu atendimento
- **Site:** Um site específico que tenha atendimentos
- **Tipo cliente:** Ou mesmo um tipo de cliente

Visualizando o filtro configurado

Para visualizar o filtro que foi configurado vá até o menu lateral e selecione Smartspace, em seguida selecione Atendimentos neste momento será exibida uma janela com menu, selecione filtro

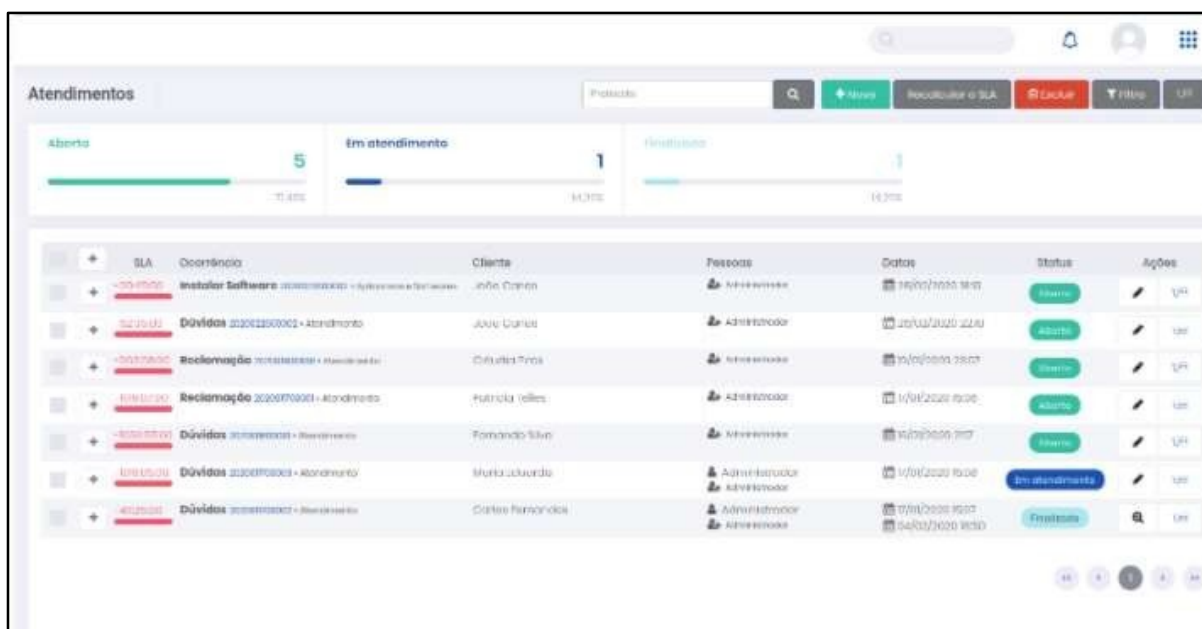
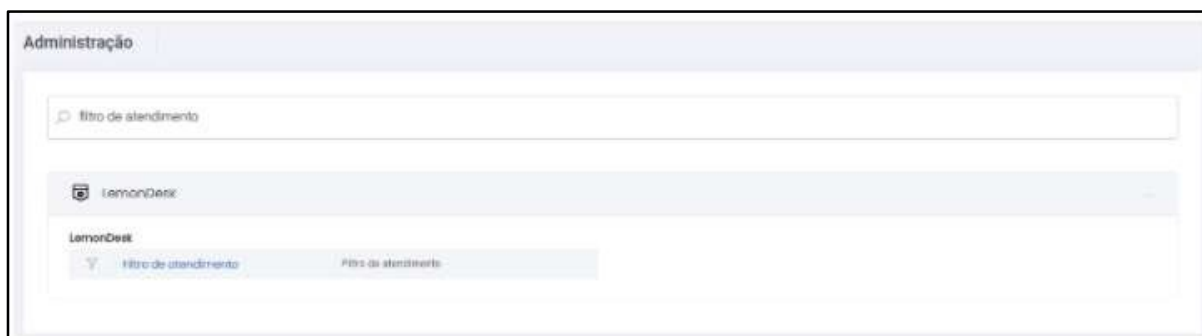
Pronto, seu filtro configurado anteriormente foi carregado com sucesso, listando apenas os atendimentos que atendem a sentença parametrizada

Atendimentos

Dentre as diversas funcionalidades do Smartspace temos a de atendimentos, onde seja uma das principais funcionalidades dentre as demais. Através dos atendimentos serão registradas todas as demandas tanto internas quanto dos usuários finais, possibilitando ser configurado de forma simples ou mesmo mais trabalhada, trazendo assim inúmeras estatísticas e relatórios gerenciais para a tomada de decisão dos gestores e da própria diretoria

Como criar um atendimento

Para criar um atendimento, vá até o menu lateral e selecione Smartspace em seguida Atendimentos, será exigida uma janela semelhante à ilustrada abaixo:



No menu superior teremos a possibilidade de pesquisar um protocolo através da caixa de pesquisa, criar um novo atendimento através do botão **+ Novo**, recalculer o SLA da listagem dos atendimentos atualizando assim os mesmos, realizar a exclusão de algum atendimento ao selecionar e em seguida clicar no botão Excluir, realizar uma filtragem mais detalhada através do botão **Filtro**



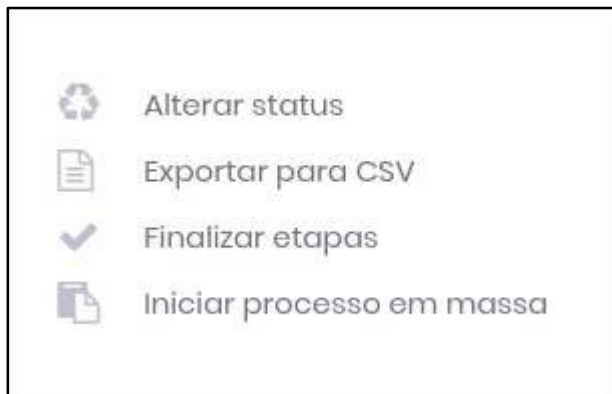
No topo da tela é possível visualizar os status dos atendimentos contidos na listagem, sendo eles:

- **Aberto:** Este status se refere aos atendimentos abertos recentemente e que ainda não houve uma interação do agente
- **Em atendimento:** Já este status se refere ao atendimento que já se encontra na tratativa do agente
- **Aguardando autorização para finalizar:** Este status se refere a um atendimento que já foi tratado porém depende da autorização de um cliente/usuário final para dar a solução como ok, autorizando assim o mesmo a ser encerrado
- **Finalizado:** Atendimentos que foram dados como solucionados e foram assim finalizados
- **Aguardando retorno:** Atendimentos que precisam de alguma informação por parte da equipe de atendimento e deste modo o cliente necessariamente precisa complementar a informação
- **Improcedente:** Se refere a atendimentos abertos porém não são tratadas pela equipe de atendimento por não ser um assunto com características da equipe
- **Cancelado:** Atendimento que não foi deve ser atendido e deste modo foi cancelado
- **Resolvido:** Classificação para os atendimentos que foram finalizados e a solução aplicada pela equipe foi satisfatória e deste modo sendo alterado para resolvido



Ao clicar no ícone de opções localizado no canto direito superior ao lado do filtro serão exibidas as seguintes opções:

- **Alterar Status:** Caso desejar alterar o status de alguns atendimentos basta selecionar eles e em seguida clicar nessa opção
- **Exportar para CSV:** Caso necessário é possível exportar as informações dos atendimentos no formato CSV
- **Finalizar etapas:** Através dessa opção é possível finalizar etapas em massa sem a necessidade de acessar cada atendimento
- **Iniciar processo em massa:** Já nessa opção é possível iniciar processos em massa, bastando selecionar os atendimentos que deseja e caso tenham etapas associadas, elas serão iniciadas



Caso queira expandir o conteúdo do atendimento clique em +, alguns campos serão exibidos e serão detalhados abaixo:

- **SLA:** Através deste campo será possível visualizar o tempo de SLA corrente para o determinado atendimento
- **Ocorrência:** Neste campo será possível visualizar as ocorrências do determinado atendimento
- **Cliente:** É exibido o nome do cliente associado ao determinado atendimento
- **Pessoas:** Neste campo será visualizado as pessoas que criaram o atendimento e que estão responsáveis por ele
- **Datas:** Já neste campo será exibida a data e horário de criação dos respectivos atendimentos
- **Status:** Neste campo será visualizado o status do atendimento
- **Editar:** Através deste campo será possível acessar o atendimento e assim editá-lo
- **Opções:** Através dessas opções algumas ações complementares serão possíveis, sendo elas:
 - **Adicionar Lembrete:** Através dessa opção permitirá adicionar um lembrete para assim notificar o responsável por esse atendimento
 - **Alterar ocorrência:** É possível alterar a ocorrência reclassificando assim a mesma para a ocorrência correta
 - **Alterar solicitante:** Caso o solicitante da abertura do atendimento tenha sido definido incorretamente, é possível alterá-lo através dessa opção
 - **Cancelar:** Caso queira cancelar o atendimento pois o mesmo foi aberto indevidamente, através dessa opção será possível
 - **Comentário:** Caso desejar adicionar um comentário ao atendimento, através dessa opção você conseguirá adicioná-lo

- **Gravações:** Essa opção estará disponível quando integrada a uma solução de PABX, onde as chamadas repecionadas serão gravadas e estarão disponíveis nessa opção e podem ser assim consultadas
- **Imprimir:** Através dessa opção o atendimento poderá ser impresso com um padrão do Smartspace, formatando assim para uma visualização em A4
- **Indicar Responsável:** Caso queira adicionar um responsável ao atendimento basta selecionar essa opção
- **Prorrogar SLA:** Essa opção pode adicionar mais tempo ao SLA
- **Emitir Cartão:** Caso necessário para alguns cenários é possível emitir um cartão com o protocolo do atendimento para assim ser atendido
- **Relatório de visita técnica:** Através do relatório de visita técnica possibilitará o técnico um documento formal do que estará sendo realizado
- **Visualizar:** Caso queira apenas visualizar o atendimento sem a edição do mesmo basta selecionar essa opção

Para criar um atendimento clique em Novo, será exibida uma nova janela com campos a serem preenchidos, sendo eles:

- **Protocolo:** É exibido o protocolo gerado automaticamente para cada atendimento aberto. O protocolo de atendimento pode ser personalizado, de acordo com o padrão ou indexação demandados
- **Enviar protocolo por e-mail:** Através deste botão permite o envio do protocolo para o e-mail do cliente que deve ser informado no cadastro do mesmo
- **Salvar:** Após preenchimento de todos os campos e desejar apenas salvar sem iniciar o atendimento basta clicar em salvar, e será direcionado para a listagem dos atendimentos
- **Salvar e continuar:** Caso desejar registrar o atendimento e já iniciar a tratativa do mesmo clique em salvar e continuar, deste modo você salva as configurações e já inicia as tratativas deste mesmo atendimento
- **Cancelar:** Mas se você deseja voltar para a listagem dos atendimentos clique em cancelar

Serão habilitadas abas que podem ajudar no atendimento, sendo elas:

- **Atendimentos:** Responsável por registrar todas as informações do cliente e do atendimento em si
- **Anexo do atendimento:** Qualquer anexo que tenha sido inserido ao atendimento estará disponível neste local
- **Grupo de mensagens:** Será possível visualizar o grupo de mensagens disponível e que pode ser utilizado no atendimento
- **Base de conhecimento:** Nessa aba será possível consultar a base de conhecimento para possíveis dúvidas



Neste momento será necessário identificar o cliente, isso pode ser realizado através do nome do mesmo ou pelo código caso tenha essa informação

Código

Nome *

Tipo de Cliente *

Padrão

Região*

Padrão

E-mail

Telefone

Telefone 2

Celular

Data de Nascimento

Ao clicar no campo **nome** ou **código**, será exibida a seguinte janela:

Pesquisar cliente

Nome

Código

Tipo de Cliente*

Padrão

Pesquisar

Nome

Código

Telefone

Fechar

Após informar o **nome** ou **código**, e clique em Pesquisar, em seguida será preenchida as informações do cliente de forma automática

Código

594723

Q

Tags do cliente

Nome *

João Carlos

Q

Tipo de Cliente *

Padrão

Região*

Padrão

E-mail

joaocarlos@mail.com.br

Telefone

(83) 4000-5000

Telefone 2

(83) 4000-5001

Celular

(83) 9000-5000

Data de Nascimento

26/01/2020

Neste momento será necessário classificar o atendimento, para isso alguns campos precisam ser preenchidos, sendo eles:

- **Padronização do atendimento:** Caso tenha sido configurado previamente será possível selecionar uma padronização de atendimento, sendo assim preenchidos os campos de forma automática sem a necessidade de selecioná-los de forma manual um por um
- **Canal:** Através deste campo pode ser selecionado o canal de atendimento de onde partiu o atendimento
- **Tipo de Ocorrência:** Deve ser selecionado o tipo de ocorrência que faz referência ao atendimento, o assunto macro deste atendimento
- **Ocorrência:** Neste campo deve ser selecionada a ocorrência que faz referência ao atendimento, o assunto já detalhado do atendimento

- **Solução:** Deve ser selecionada a solução assim que o atendimento for tratado pela equipe de atendimento, apenas no término
- **Classificação:** Este campo deve ser selecionado quando criada as classificações, deste modo trazendo um nível maior de detalhes ao atendimento
- **Descrição:** Através desta caixa de texto deverá detalhar do que se trata o atendimento, utilizando essa caixa de texto será possível formatar, inserir anexos ou imagens para um melhor detalhamento de informações

Atendimento

Padronização do atendimento

Selecione

Canal

Call Center

Tipo de Ocorrência *

Selecione

Ocorrência *

Selecione



Solução

Selecione

Classificação

Selecione

Descrição *



Após classificação do atendimento é possível utilizar de **scripts de atendimento** auxiliando assim na tratativa junto ao usuário

Script de atendimento

Emissão de 2ª via de boleto



- Bom dia / Boa tarde!
- Verifiquei que o senhor(a) deseja a 2ª via do boleto, correto?
- Me informa seu CPF, por favor.
- O(A) senhor(a) poderia me confirmar seu nome completo, por favor?
- Verifiquei que consta a fatura do mês [XXXX] em aberto. Deseja receber a 2ª via por email ou SMS?
- Aguarde um instante que irei enviar para você. Qualquer dúvida, pode me chamar.
- Pronto. Em alguns minutos você irá receber a 2ª via.
- Posso ajudar em mais alguma coisa?
- Agradeço a atenção e até mais!

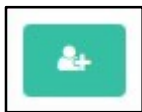
Caso necessário é possível consultar atendimentos antigos através do **histórico**

Histórico							
Filtro							
Protocolo	Canal	Abertura	Finalizado	Ocorrência	Status	Solução	Ações
2020022800002	Call Center	28/02/2020 18:03:38		Instalar Software	Aberto		
2020022600002	Call Center	26/02/2020 22:18:02		Dúvidas	Aberto		

Após abrir o atendimento será exibido novos campos

Para atualizar informações no cadastro do cliente, clique no ícone e que por sua vez será exibida uma nova janela

Header bar containing user information and system status. On the left, a user profile icon and name 'João Carlos' are visible, followed by three phone numbers: (83) 4000-5000, (83) 4000-5001, and (83) 5000-5000. On the right, there is a system status indicator showing '104123' and '104123/104123', along with a green status icon.



Após atualizar os campos necessários clique em **Atualizar**

A form titled 'Dados do cliente' for updating client information. The form contains several input fields: 'Código' (594723), 'Nome' (João Carlos), 'Tipo de cliente' (Padrão), 'Região' (Padrão), 'E-mail' (joaoCarlos@email.com.br), 'Telefone' ((83) 4000-5000), 'Telefone 2' ((83) 4000-5001), and 'Celular' ((83) 9000-5000). At the bottom right, there are two buttons: 'Atualizar' (green) and 'Sair' (grey).

Em seguida serão exibidos os campos:

- **Status:** Destacado o status atual do atendimento
- **SLA:** Tempo de atendimento ao respectivo protocolo aberto
- **Aba Descrição:** Descrição do atendimento no ato da criação
- **Aba Solução:** Classificação do atendimento no ato da criação
- **Aba Anexos:** Caso tenha anexado algum arquivo ele estará salvo nessa aba
- **Aba Logs:** Será incrementado quando sofrer alguma alteração no atendimento
- **Aba Observadores:** Caso queira adicionar algum observador ao determinado atendimento deve ser selecionado o mesmo, deste modo qualquer interação do atendimento o observador será notificado
- **Aba Artigos:** Caso tenha algum artigo associado ao tipo de ocorrência / ocorrência o mesmo estará disponibilizado nesta aba
- **Aba Jornada do Cliente:** Nessa aba será exibida a jornada ilustrada do cliente de forma visual, tendo a possibilidade de criar, ver e interagir com os dados e pontos de contato da jornada;
- **Aba Histórico do cliente:** Caso o cliente já tenha atendimentos criados o histórico deles estará nessa aba

- **Aba Horas trabalhadas:** As horas apontadas e gastas pela equipe de atendimento estará nessa disponível nesta aba
- **Gravações:** Caso o Smartspace tenha sido integrado a um PABX as gravações das chamadas estarão disponíveis

Base de conhecimento

O Smartspace dentre suas diversas funcionalidades possui um base de conhecimento, essa base é totalmente customizável pelos administradores e usuários do Smartspace, após criar os artigos na base é possível pesquisar na barra localizado no topo do sistema, facilitando assim em situações de dúvida

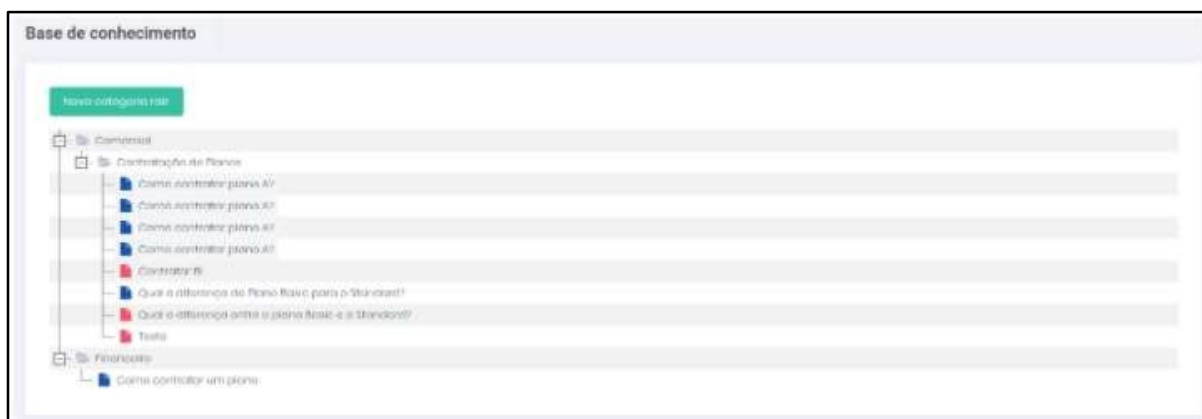
Como criar uma base de conhecimento

Para criar uma base de conhecimento, vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Base de conhecimento que fica dentro do grupo de Base de conhecimento, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.

Será exibida uma janela semelhante à ilustrada na imagem abaixo



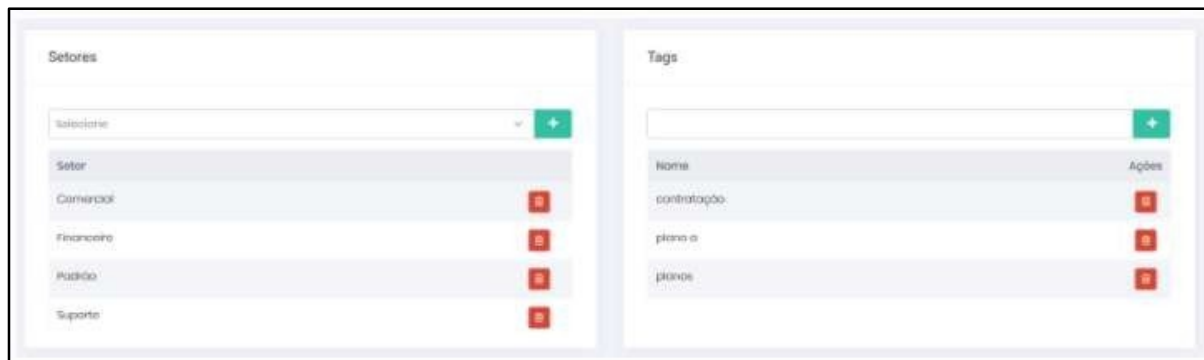
Ao expandir os itens listados a exibição será semelhante à ilustrada abaixo



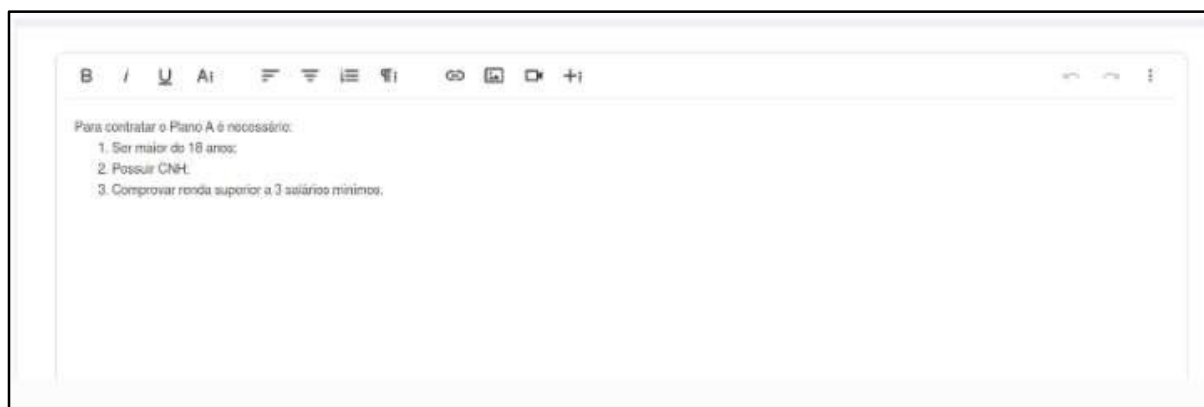
Ao selecionar um dos artigos listados será exigida a seguinte janela conforme ilustrado:

- **Nome:** Definir o nome do artigo a ser configurado
- **Observação:** Deve ser informado através de observação do que se trata o artigo criado
- **Aprovado:** Os artigos para serem publicados precisam ser aprovados por uma segunda opinião sendo assim o campo em questão deverá estar habilitado
- **Visível para o cliente:** O artigo ficará visível para o cliente
- **Setores:** Definição dos setores que terão acesso ao artigo
- **Tags:** Neste campo deverá ser definida as tags para consulta dos artigos criados, através dessas tags a busca acontecerá de forma mais rápida e assertiva

Alguns campos precisam ser configurados, eles são:



E por fim descrever o conteúdo do artigo na caixa de texto

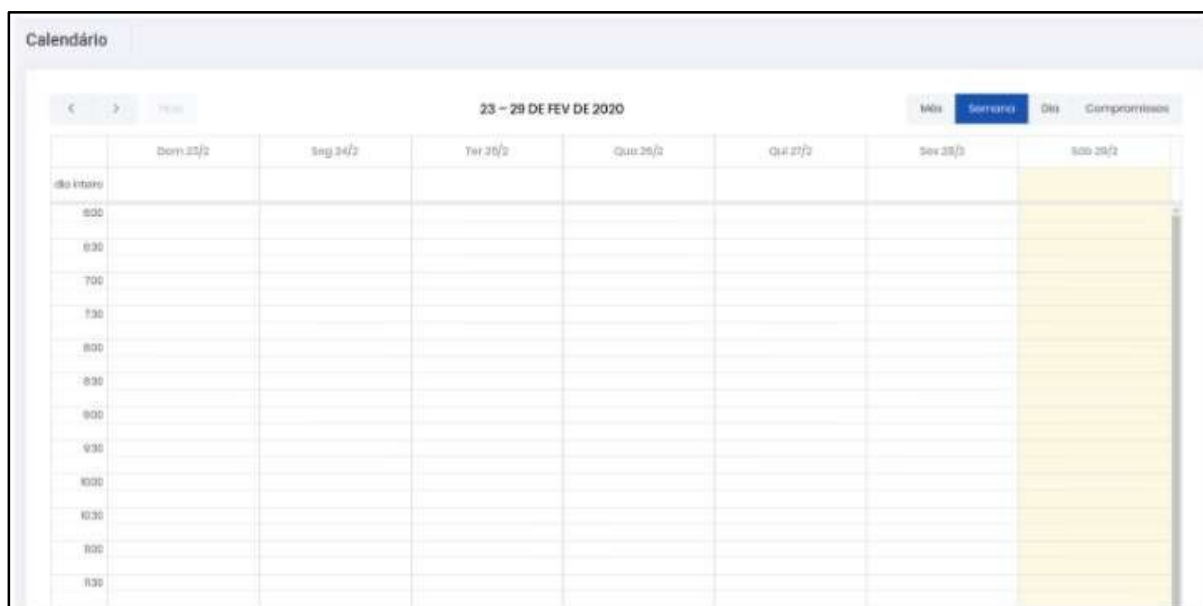


Calendário

Através do calendário será possível sinalizar e organizar sua agenda a fim de definir compromissos ou atividades a serem realizadas

Como configurar Calendário

Para configurar o calendário, vá até o menu lateral e clique em Calendário, em seguida será exibida uma janela semelhante a essa:



Para adicionar um evento ao calendário clique no dia e no horário que desejar, em seguida será exibida uma nova janela com campos a serem preenchidos:

- **Nome:** Neste campo deverá ser informado o nome da atividade a ser realizada
- **Tipo:** Através deste campo deverá ser informado o tipo de atividade a ser realizada
- **Início:** Neste campo deverá ser informado o início da atividade
- **Fim:** Neste o fim estimado da atividade
- **Alerta:** E neste campo utilizará para ser notificado antes do início da atividade
- **Equipe:** Deve ser selecionada a equipe que será notificada
- **Vendedor:** Neste campo o vendedor que será notificado
- **Descrição:** E neste uma breve descrição da atividade para uma melhor compreensão

Clique em **Salvar** para finalizar a configuração

Para visualizar o espaço temporal da sua agenda utilize o filtro conforme ilustrado abaixo:



Após configurada a atividade será exibida da seguinte forma:



Integração com Smartspace (plataforma de telefonia Digivox)

O Smartspace visando ser integrado com diversas soluções permite também ser integrado a solução Smartspace, essa solução focada em telefonia e permitindo assim recepcionar e realizar chamadas através do próprio Smartspace, a mesma é totalmente integrada a todas as funcionalidades contidas no Smartspace

Como uma integração com Smartspace

Para configurar uma integração com Smartspace, vá até a aba Administração em sua conta, e procure por Integração Smartspace que fica dentro do grupo de Atendimentos, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



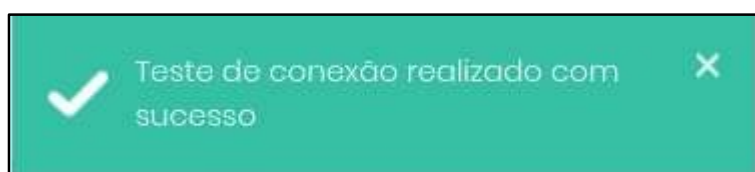
Ao seleccionar **integração com o Smartspace** será exibida uma página semelhante a ilustrada abaixo:

Será necessária a configuração de alguns campos, sendo eles:

- **Habilitar integração com Smartspace:** Este campo deve ser habilitado após as configurações abaixo
- **Usuário:** Neste campo deverá ser informado o usuário do banco de dados da plataforma Smartspace
- **Senha:** Através deste campo deve ser informada a senha de autenticação ao banco de dados da plataforma Smartspace
- **IP:** Neste campo deve ser informado o IP que a plataforma Smartspace está configurada
- **Porta:** Neste campo deve ser informada a porta do banco de dados da plataforma Smartspace
- **Banco:** Já neste campo deverá ser informado o banco de dados da plataforma Smartspace
- **Perfil padrão:** Através deste campo deverá ser informado o perfil padrão a ser configurado para todos os usuários importados da plataforma Smartspace para o Smartspace
- **Habilitar sincronização diária:** Através deste campo deverá ser habilitado caso queira que a sincronização dos dados Smartspace para o Smartspace aconteça diariamente
- **Hora da sincronização:** Neste campo deve ser informado o horário para que essa sincronização aconteça de forma automática

Ao término das configurações clique em **Salvar** aplicando assim os parâmetros configurados.

Caso queira testar se a configuração se encontra funcional clique em Testar conexão, retornando a mensagem abaixo:



Em seguida clique em **Sincronizar agora**, deste modo as configurações de usuários, filas de atendimento, setores entre outros itens serão sincronizados ao Smartspace

Início	Fim	Sincronizado	Mensagem de erro
20/11/2019 15:08:33	20/11/2019 15:08:39		
20/11/2019 12:11:31	20/11/2019 12:11:37		

PABX

O Smartspace visando ser integrado com diversas soluções permite também ser integrado a soluções de PABX, essas soluções focadas em telefonia e permitindo assim recepcionar e realizar chamadas através do próprio Smartspace, a mesma é totalmente integrada a todas as funcionalidades contidas no Smartspace

Como configurar um PABX no Smartspace

Para configurar um PABX, vá até a aba Administração em sua conta, e procure por PABX que fica dentro do grupo de Configurações Gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



Ao selecionar pabx será exibida uma listagem dos PABX's configurados anteriormente:

The screenshot shows the 'PABX' configuration page in Smartspace. At the top right, there are three buttons: 'Novo' (New) in green, 'Excluir' (Delete) in red, and 'Filtros' (Filters) in grey. Below these buttons is a table with the following columns: 'IP', 'Porta', and 'Localidade'. The table contains one row with the values '192.168.1.1', '8080', and 'Jelly Pabx'. At the bottom right of the table, there are several small icons for table manipulation.

Para criar um novo PABX, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 9 campos:

Será necessária a configuração de alguns campos, sendo eles:

- **IP:** Neste campo deverá ser informado o IP do Sip Server relativo ao PABX
- **Porta:** Através deste campo deverá ser informada a porta de comunicação com o Sip Server
- **Localidade:** Deverá ser associada a localidade que o Sip Server se encontra, facilitando assim sua identificação quando se trata de vários PABX's configurados
- **Porta do SIP Server:** Neste campo deverá ser informada a porta de comunicação do Sip Server
- **Senha do SIP Server:** Já neste campo deve ser informada a senha de autenticação do Sip Server configurado

Dados do banco

- **IP:** Neste campo deve ser informado o IP do banco de dados do Sip Server
- **Porta:** Já neste campo deve ser informada a porta de acesso ao banco de dados do Sip Server
- **Usuário:** Neste campo deve ser informada a credencial de acesso de nome ao banco de dados do Sip Server
- **Senha:** Neste campo deve ser informada a credencial de acesso de senha ao banco de dados do Sip Server

Ao término das configurações clique em **Salvar** aplicando assim os parâmetros configurados.

Pronto, finalizada as configurações de PABX de forma bem simples o próximo passo a ser realizado será a configuração de integração com o Smartspace disponível em um artigo específico para essa configuração

Inventário

No Smartspace é possível gerenciar o inventário de produtos ou serviços, de modo que ao

abrir um atendimento seja vinculado o produto ou serviço, gerenciando assim cada item que se encontra em seus clientes

Como configurar um item de inventário

Para configurar seus itens de inventário, vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Inventário que fica dentro do grupo de Smartspace, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



Ao selecionar inventário você será direcionado para uma página contendo a listagem com todos os itens de inventário já configurados

Para criar um novo item de inventário, clique em Novo e será aberta uma página de preenchimento com 7 campos, sendo eles:

- **Número de série:** Para uma melhor identificação do item de inventário como sugestão neste campo pode ser informado o número de série do produto ou código do serviço prestado
- **Cliente:** Deve ser informado a qual cliente pertencerá o determinado produto/serviço
- **Contrato:** Ao associar o item de inventário ao cliente, o contrato deve ser vinculado ao mesmo sendo assim exigida na configuração
- **Site:** Para uma melhor gestão dos itens de inventário a definição do site (local físico) que o mesmo se encontra se torna vital
- **Tipo de produto ou serviço:** Neste campo deverá ser selecionado o tipo de produto ou serviço a ser associado ao item de inventário
- **Descrição:** Levantando em consideração que teremos diversos itens de inventário o campo descrição se torna um facilitador para que assim possibilite a identificação dos mesmos
- **Observação:** E caso necessário incluir uma observação ao item de inventário este campo poderá ser utilizado

Item do inventário

✓ Salvar ✕ Cancelar

Número do item *

12345

Cliente *

Júlio Carlos

Contrato *

Contrato de prestação de serviço

Site *

Núma

Tipo de produto ou serviço *

Multitengue

Descrição

Manutenção de equipamentos de ar condicionado

Observação

Este serviço deverá ser realizado por 2 técnicos experientes

Como pré-requisito para configuração do item de inventário deverá ter:

- **Cliente:** Previamente já cadastrado

Clientes

✓ Salvar ✕ Cancelar

Busca principal Contratos Sites Usuários Observação Inventário Observações Anexos Vendedores

Nome *

Júlio Carlos

Email

juliocarlos@nsl.com.br

Data de nascimento

26/01/2009

Código *

594723

Telefone

(85) 4000 5000

Telefone 2

(85) 4000 5001

Cidade

(85) 4000 5000

Região *

Nordeste

Categorias relacionadas por atendimento

Soluções

Whatsapp

Twitter

Facebook

Parceria

Soluções

Tipo de cliente *

Fornecedor

Campos adicionais

Soluções

- **Contrato:** Um contrato já cadastrado e vinculado ao cliente

Clientes Salvar Cancelar

[Dados principais](#) [Contratos](#) [Site](#) [Usuários](#) [Observação](#) [Inventário](#) [Observações](#) [Anexos](#) [Vendedores](#)

+ Novo contrato

Nome* Contrato de prestação de serviço Número* 8738612738612

Pacote de SLA Selecionar

☒ Ativo

Salvar

Nome	Número	Vigência	Pacote de SLA	Ativo
Contrato de prestação de serviço	8738612738612			Ativo

- **Site:** Um site já cadastrado e vinculado ao cliente

Clientes Salvar Cancelar

[Dados principais](#) [Contratos](#) [Site](#) [Usuários](#) [Observação](#) [Inventário](#) [Observações](#) [Anexos](#) [Vendedores](#)

+ Novo site

Nome* Mercado Logradouro Rua Silva Santos Número 87

Complemento Casa CEP 67838673861 Bairro Ipanema

UF RJ Cidade Rio de Janeiro País Brasil

Contratos

Contrato de prestação de serviço - 8738612738612

Observação

Salvar

- **Tipo de produto ou serviço:** Tipos de produto ou serviços já configurados

Tipo de produto ou serviço Salvar Cancelar

Nome* Manutenção

Grupo campo extra Selecionar

Código* 1

Configuração de visualização ⓘ

Nome	Visualizar
Tráfego de produto	☒
Detalhes do produto	☐

Em seguida clique em **Salvar** para finalizar a configuração
Visualizando os itens de inventário vinculados ao cliente

Para visualizar os itens de inventário associados aos clientes vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Clientes que fica dentro do grupo de Smartspace, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.

Ao selecionar o cliente que deseja localize a aba inventário, serão listados todos os itens vinculados ao determinado cliente sendo produto ou serviço

Clientes

Botões: Salvar, Cancelar

Abas: Dados principais, Contratos, Sites, Usuários, Observações, **Inventário**, Observadores, Anexos, Vendedores

Formulário:

- Número de série: 12345
- Contrato: Contrato de prestação de serviço - 87386272882
- Site: M002
- Tipo de produto ou serviço: Manutenção
- Destinação: Manutenção de equipamentos de ar condicionado
- Observação: Este serviço deverá ser realizado por 2 técnicos capacitados

Campos adicionais:

Botões: Salvar, Filtro

Número de série	Descrição	Tipo de produto ou serviço	Contrato	Site
12345	Manutenção de equipamentos de ar condicionado	Manutenção	Contrato de prestação de serviço	M002

Logs de auditoria

Os logs de auditoria disponíveis no Smartspace permitem o rastreamento de qualquer evento que os usuários tenham realizados, desde login, logoff, visualização, criação, edição e exclusão

Como acessar os logs de auditoria

Para acessar os logs de auditoria localize no menu lateral Estatísticas em seguida Log de auditoria, ao selecionar será exibida a listagem com os últimos logs

Log de auditoria

Botão: Filtro

Data	Usuário	Tabela	Tipo de operação	Descrição
29/02/2020 22:37:30	Administrador	Processo	Criação	2029022800003
29/02/2020 22:34:44	Administrador	Processo	Criação	2029022800003
29/02/2020 22:28:45	Administrador	Etapa implementada	Criação	5b48e0a750e4f208-454f-88a076dc025
29/02/2020 22:24:39	Administrador	Etapa criada	Criação	8a0394b5-0000-8c8e-7d5f-5e0b70a004b
29/02/2020 22:24:15	Administrador	Etapa criada	Criação	6f56a0f8-49d0-0325-0a7f-fef00cd5f6a5
29/02/2020 22:24:06	Administrador	Etapa criada	Criação	ed0ed420-b28e-c83-e832-b3438572a866
29/02/2020 22:58:48	Administrador	Processo	Criação	2029022800003
29/02/2020 22:58:33	Administrador	Solução	Alteração	Atendimento
29/02/2020 22:54:30	Administrador	Solução	Alteração	Atendimento
29/02/2020 22:54:30	Administrador	Etapa	Criação	Finalizar atendimento
29/02/2020 22:54:19	Administrador	Solução	Alteração	Atendimento

No menu superior possui o campo de pesquisa para uma filtragem mais específica, podendo passar no filtro os seguintes campos:

- **Data:** Através deste campo poderá ser informada uma data de início e fim da pesquisa referente aos logs
- **Tipo de operação:** Neste campo é possível selecionar qual tipo de operação realizada, podendo ser criação, alteração, exclusão , logout ou logon
- **Usuário:** Filtragem pelo nome do usuário cadastrado na plataforma

A interface 'Log de auditoria' apresenta uma seção de filtro com campos para 'Data' (com subcampos 'De' e 'a'), 'Tipo de operação' (menu suspenso com 'Selecionar' selecionado), 'Usuário' (menu suspenso com 'Selecione' selecionado) e um campo 'Texto'. Um botão 'Pesquisar' está localizado no canto inferior esquerdo da seção de filtro.

Ao realizar a filtragem, basta agora clicar na data do log e você será direcionado ao detalhamento do log no formato de campos da base de dados

A interface 'Log de auditoria' mostra o detalhamento de um log. À esquerda, há uma lista de campos: 'Tipo de operação' (Criação), 'Data' (26/02/2020 23:37:39), 'Usuário' (Administrador), 'Tabela' (Processos) e 'Descrição' (2020022800003). À direita, o valor JSON do log é exibido:

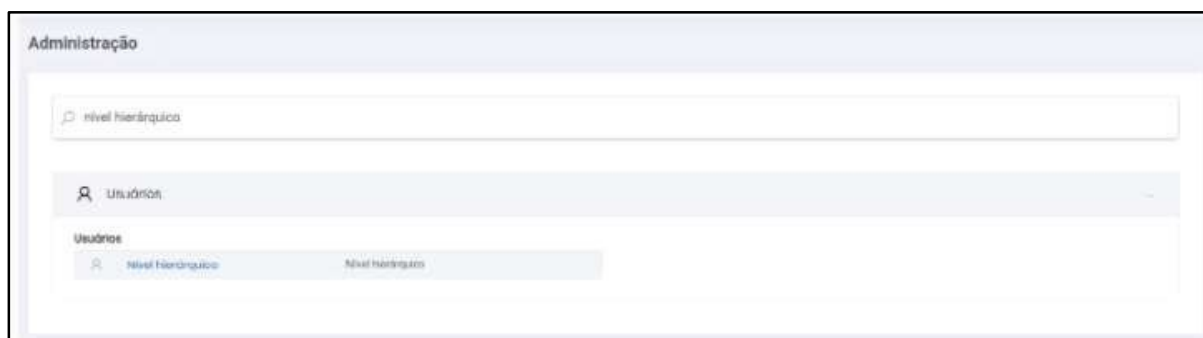
```
{  "abertura": "Feb 29, 2020 11:37:39 PM",  "id": "37ec61dc-809c-2146-830f-9b9633f3abac",  "precolector": "2020022800003",  "status": "NOVO",  "usuario_id": "0292f90e-f34c-3342-7393-cc2e786ad7a",  "visivel": false}
```

Nível hierárquico

Os níveis hierárquicos são utilizados de forma geral para classificar cada usuário do Smartspace e seus respectivos níveis superiores, deste modo facilitando a identificação por parte do mantenedor da solução

Como criar um nível hierárquico

Para criar seus níveis de hierarquia, vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Nível hierárquico que fica dentro do grupo de Usuários, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



Ao selecionar Nível hierárquico será exibida a listagem contendo todos os assuntos configurados anteriormente



Para criar um novo nível hierárquico, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 2 campos:

- **Nome:** Neste campo deverá ser informado o nome do nível hierárquico a ser configurado
- **Nível Superior:** Caso já tenha configurado um nível superior ao que está sendo configurado, o mesmo deve ser escolhido nessa caixa de seleção

Clique em **Salvar e continuar** para finalizar a configuração

Serão habilitados campos complementares, sendo eles:

Descontos por tipo de produtos

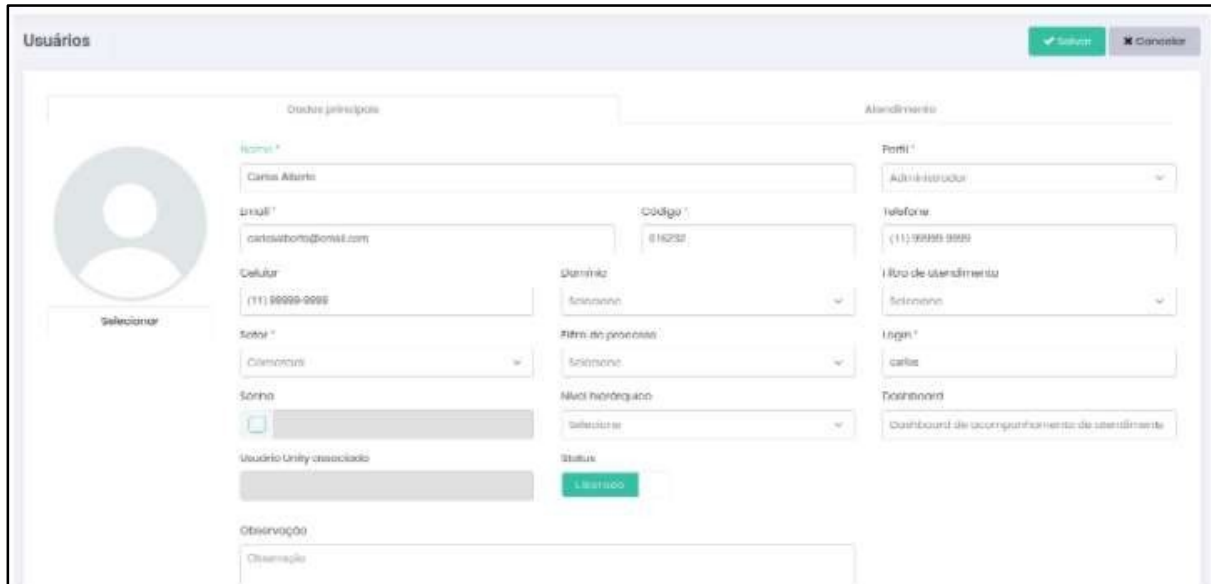
- **Tipo de produto:** Neste campo deverá ser selecionado o tipo de produto para o determinado nível hierárquico
- **Percentual de desconto:** Através deste campo deverá ser definida a porcentagem de desconto a ser aplicado pelo nível hierárquico em questão

Lembrando que essas configurações complementares se aplicam ao módulo LimeSales, destinado a força de vendas

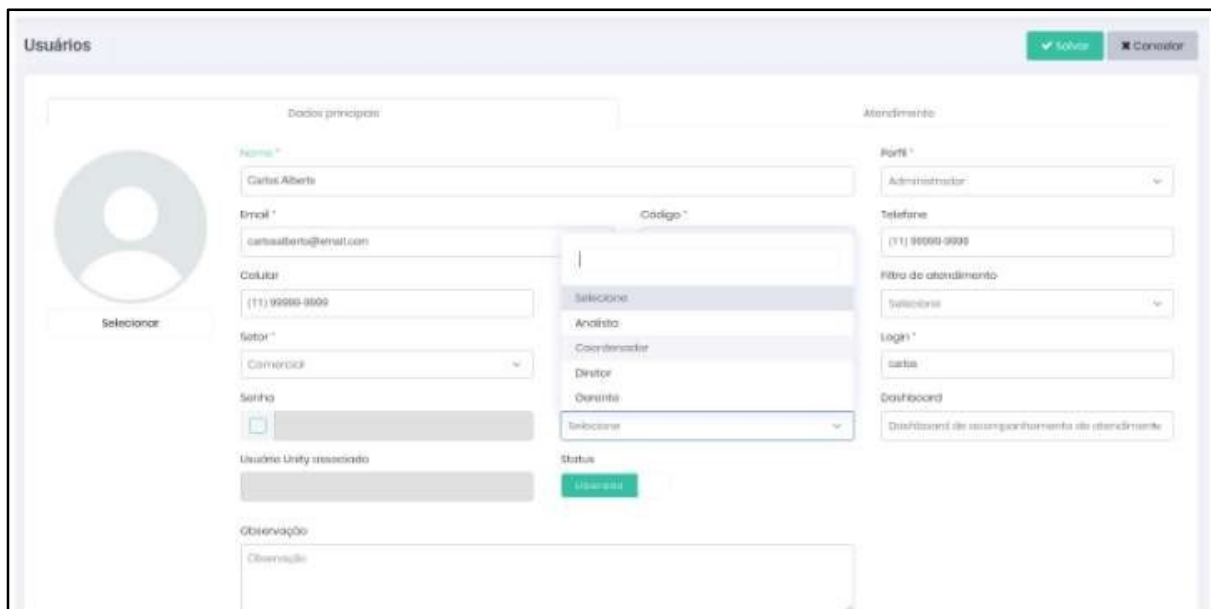
Visualizando os níveis hierárquicos

Para visualizar o nível hierárquico configurado anteriormente, vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Usuário que fica dentro do grupo de Usuários, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.

Selecione um usuário da listagem para assim editar e definirmos assim o nível hierárquico ao mesmo



Ao selecionar o campo nível hierárquico serão exibidos os demais níveis



Ao término da configuração clique em **Salvar** aplicando assim os parâmetros

Pacotes SLA

Através dos pacotes de SLA (Service Level Agreement) se utiliza-se de indicador para os atendimentos criados, em andamento ou mesmo finalizados

Para cada atendimento criado são associadas ocorrências e tipos de ocorrência, que por sua vez são vinculadas aos SLAs, tempos pré-definidos que balizam a qualidade da prestação de serviço tanto para o cliente quanto para a empresa prestadora do serviço

Deste modo o Smartspace dispõe de SLAs que podem ser criados e aplicados a cada cenário do seu negócio

Como configurar os SLAs

Para configurar as funções, vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Pacotes SLA que fica dentro do grupo de Smartspace, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



Ao selecionar pacotes de SLA você será direcionado para uma página contendo a listagem com todos os funções já configurados



Para criar uma nova função, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 6 campos:

- **Nome:** Informe o nome do pacote SLA a ser criado
- **Tipo:** Selecione para qual tipo de configuração será aplicado, podendo variar entre geral e tipo de ocorrência, os tempos predefinidos podem ser configurados para tipos específicos de ocorrência ou mesmo aplicados para qualquer ocorrência de forma geral

- **Grupo campos extra:** Caso necessário é possível associar campos extras a configuração de pacotes de SLA, sendo utilizado assim como campos complementares
- **Horário de atendimento:** Através deste campo poderá ser informado o horário de atendimento associado assim ao pacote de SLA, sendo assim os atendimentos dentro do horário de atendimento estarão com o contador habilitado
- **Tempo para iniciar o atendimento:** Configuração de tempo para informar ao Smartspace quando iniciará o contador do SLA
- **Descrição:** Para uma melhor identificação dos pacotes de SLA se faz necessária descrever de forma sucinta para uma melhor compreensão

Clique em **Salvar** para finalizar a configuração

Ao selecionar o campo Tipo por tipo de ocorrência será exibido campos complementares a serem configurados, sendo eles:

- **Tipo de ocorrência:** Selecione o tipo de ocorrência que deseja associar o pacote de SLA
- **Tempo estimado:** Informe o tempo médio que para resolução do tipo de ocorrência
- **Tempo para início:** Informe o tempo estimado para iniciar a contagem do SLA
- **Horário de atendimento:** Selecione o horário de atendimento que será associado ao tipo de ocorrência, este horário será utilizado para o cálculo do pacote de SLA

Exemplo de configuração de tipo de ocorrência

Após selecionar clique em **Salvar** para finalizar a configuração

Detalhamento por tipo de ocorrência

Tipo de ocorrência *
Selecione

Tempo estimado *

Selecione

Tempo para início

Selecione

Horário de atendimento
Selecione

Tipo de ocorrência	Tempo	Tempo para início	Horário de atendimento
Aplicativos e softwares	30 Minuto(s)	1 Hora(s)	Horário de atendimento

Visualizando os pacotes de SLA configurados

Para visualizar os pacotes de SLA configurados vá até o menu lateral selecione Smartspace em seguida Atendimentos, serão listados todos os atendimentos com status de aberto , em atendimento , finalizado, aguardando retorno e cancelado

Nessa mesma listam mais especificamente na primeira aba serão exibidos os SLAs aplicados a cada atendimento, conforme ilustrado na imagem abaixo:

	+	SLA	Ocorrência
	+	38:01:00	Dúvidas sobre funcionalidades » Comercial
	+	110:01:00	Dúvida na solução » Suporte
	+	-16:35:00	Solicitação de Proposta » Comercial
	+	27:13:00	Dúvidas sobre funcionalidades » Comercial
	+	18:58:00	Dúvidas sobre funcionalidades » Comercial
	+	18:03:00	Dúvidas sobre funcionalidades » Comercial
	+	18:03:00	Dúvidas sobre funcionalidades » Comercial
	+	08:04:00	Dúvidas sobre funcionalidades » Comercial
	+	08:04:00	Dúvidas sobre plataforma » Comercial

Padronização de atendimento

No Smartspace é possível criar Padronizações de atendimento permitindo assim criar filtragem pré- definidas para os usuários da solução, deste modo simplificando as rotinas de classificação

dos atendimentos uma vez que os principais campos já estarão preenchidos ao selecionar a padronização de atendimento

Como configurar padronizações de atendimento

Para configurar as funções, vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Padronização de atendimento que fica dentro do grupo de Smartspace, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



Ao selecionar padronização de atendimento você será direcionado para uma página contendo a listagem com todas as padronizações de atendimento já configurados



Para criar uma nova padronização de atendimento, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 7 campos e 1 flag:

- **Nome:** Informe o nome do pacote SLA a ser criado
- **Descrição:** Para uma melhor identificação dos pacotes de SLA se faz necessária descrever de forma sucinta para uma melhor compreensão

Dados para atendimento

Campos

- **Canal de atendimento:** Selecione o canal de atendimento padrão que deseja associar a padronização de atendimento

- **Tipo de ocorrência:** Selecione o tipo de ocorrência que a ser configurada como padronização de atendimento
- **Ocorrência:** Agora selecione a ocorrência que faz referência ao tipo de ocorrência selecionado anteriormente
- **Solução:** Selecciona a solução aplicada a ocorrência para assim ser configurada a padronização de atendimento
- **Descrição atendimento:** Informe através deste campo uma breve descrição identificando assim a padronização de atendimento

Flags

- **Informar dados cliente:** Ao selecionar essa opção, é necessário informar os dados do cliente na abertura do atendimento

Em seguida clique em **Salvar** para finalizar a configuração

Visualização das padronizações de atendimento

Para visualizar as padronizações de atendimento vá até o menu lateral selecione Smartspace em seguida Atendimentos, serão listados todos os atendimentos com status de aberto , em atendimento , finalizado, aguardando retorno cancelado

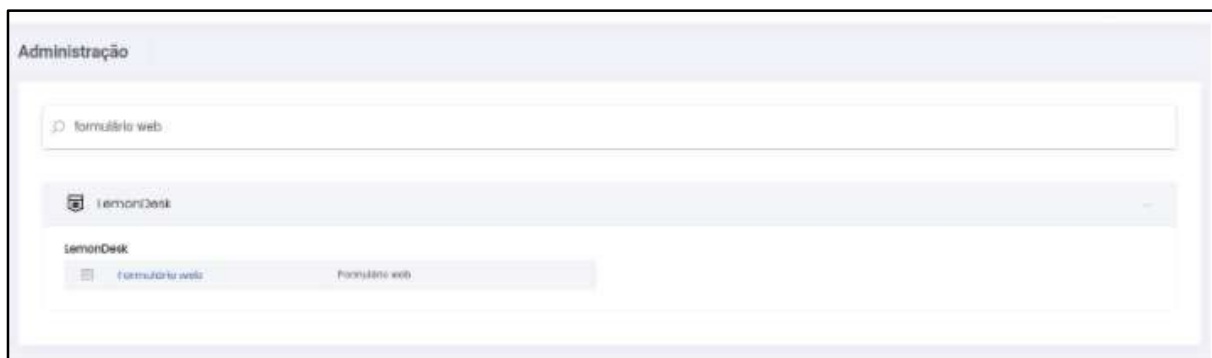
Em seguida clique em **Novo** e crie um novo atendimento, será exibida uma janela semelhante à ilustrada abaixo:

Os pré-atendimentos são utilizados no Smartspace para retenção em horários que o atendente não esteja a postos, normalmente em horários fora do expediente.

São utilizados os formulários WEB quando integrados ao canal de e-mail

Como configurar um pré-atendimento

Primeiramente será necessário configurar um formulário WEB para isso, vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Formulário WEB que fica dentro do grupo de Configurações Gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



Ao selecionar formulário web será exibida a listagem contendo todos os formulários configurados anteriormente



Para criar um novo formulário, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 4 campos:

- **Nome:** Neste campo deverá ser informado o nome do formulário web a ser criado
- **Tipo:** Já neste campo deverá ser selecionado se o formulário será aplicado a um Lead ou mesmo Pré-atendimento, neste caso selecionaremos Pré-atendimento
- **URL:** Neste campo deve ser informado o final da URL a ser acessada pelo formulário web, exemplo: <http://cliente.Smartspace.app/formulario-web/atendimento>
- **Descrição:** Em seguida uma breve descrição do formulário web a ser criado

Clique em **Salvar continuar** para continuarmos a configuração, novos campos serão habilitados:

Dados para abertura do pré-atendimento

- **Canal de atendimento:** Neste campo deverá ser informado a qual canal de atendimento o formulário web vai ser associado
- **Setor:** Através deste campo deverá ser informado o setor que o formulário web será associado
- **Solicitar código:** Ao selecionar esse campo, o sistema vai adicionar um campo para informar o identificador único do cliente no sistema.
- **Campo código obrigatório:** Ao selecionar esse campo, o sistema tornará o campo Código de preenchimento obrigatório.
- **Solicitar protocolo:** Ao selecionar esse campo, o sistema vai adicionar um campo para informar um número de protocolo existente no sistema. Os protocolos de atendimento podem ser encaminhados por todos os canais de atendimento suportados pelo sistema.
- **Label para o campo código:** Campo utilizado para personalização do label do campo Código
- **Label para o campo protocolo:** Campo utilizado para personalização do label do campo Protocolo.
- **Label para o campo Nome:** Campo utilizado para personalização do label do campo Nome.
- **Label para o campo Email:** Campo utilizado para personalização do label do campo E-mail.
- **Label para o campo Telefone:** Campo utilizado para personalização do label do campo Telefone.
- **Grupo de campos extras:** Campo utilizado para adicionar mais campos personalizados na abertura do pré-atendimento.

?
Dados para abertura do pré-atendimento

Canal de atendimento *

Formulário Web

Setor *

Suporte

☐ Solicitar código ?
☐ Campo código obrigatório ?
☐ Solicitar protocolo ?

Label para o campo código ?

Código

Label para o campo protocolo ?

Protocolo

Label para o campo Nome * ?

Nome

Label para o campo E-mail * ?

E-mail

Label para o campo Telefone * ?

Telefone

Grupo de campos extras ?

Selecione

Cadastros dos assuntos

Assunto: Neste campo deve ser informado o assunto que o usuário possa entrar em contato, facilitando assim a identificação do tema pelo agente quando estiver interagindo

- **Setor:** Este campo deve ser selecionado aplicando assim os assuntos vinculados ao setor
- **Grupo de campos extra:** Caso necessário é possível configurar grupos de campos extras e associá-los ao formulário web


Cadastros dos assuntos

Assunto *

Sector

Selecione

Grupo de campos extra

Selecione

+ Adicionar

Assunto	Sector	Grupo de campos extra	
Dúvidas de uso	Suporte		
Integração	Suporte		
Problemas na Plataforma	Suporte		

Ao término das configurações clique em **Salvar**, aplicando assim os parâmetros

Outra possibilidade de configuração para pré-atendimento é a de integração com canal de atendimento E-mail, a seguir detalhamos a configuração necessária

Como configurar servidor de E-mail

Para configurar seus serviços de comunicação, vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Configuração de Comunicação que fica dentro do grupo de Configurações Gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



Você será direcionado para uma página contendo as seguintes abas:

- **E-mail**
- **SMS**
- **Whatsapp**

Na primeira aba E-mail será necessário preencher 8 campos e selecionar 1 flag caso a configuração de Transport Layer Security (TLS) não seja necessário com base nas credenciais de acesso deste servidor de e-mail

Campos

- **Servidor SMTP:** Informe o endereço do servidor SMTP a ser configurado e que por sua vez o Smartspace utilizará para enviar os e-mails
- **Porta SMTP:** Será necessário informar a porta de comunicação do servidor SMTP para que seja possível enviar os e-mails diretamente do Smartspace
- **Servidor IMAP:** Informe o endereço do servidor IMAP a ser configurado e que por sua vez o Smartspace utilizará para receber os e-mail enviados
- **E-mail de saída:** Deve ser informado o e-mail a ser divulgado ao público externo, este e-mail será utilizado pelas pessoas externas para se comunicar com o Smartspace através dessa configuração de comunicação
- **Identificador:** O identificador pode ser utilizado como nome ou título para reconhecimento do público quando ao e-mail recebido em suas caixas
- **Login:** Deverá ser fornecido o login de autenticação no servidor de e-mail a ser configurado
- **Senha:** Deverá ser informada a senha de autenticação ao servidor de e-mail a ser configurado

Flags

- **TLS:** Caso o servidor de e-mail possua o padrão TLS, ou seja, todos os e-mails são criptografados essa flag deverá ser selecionada

Em seguida clique em **Salvar** para finalizar a configuração

Configurações de comunicação

Servidor de email Integração com DigBull Integração com Whatsapp

Servidor SMTP *

Porta SMTP *

Servidor IMAP *

Porta IMAP *

Email de saída *

Identificador *

Login

Senha

☐ Habilitar TLS

Testar Envio de Email

Enviar

Salvar

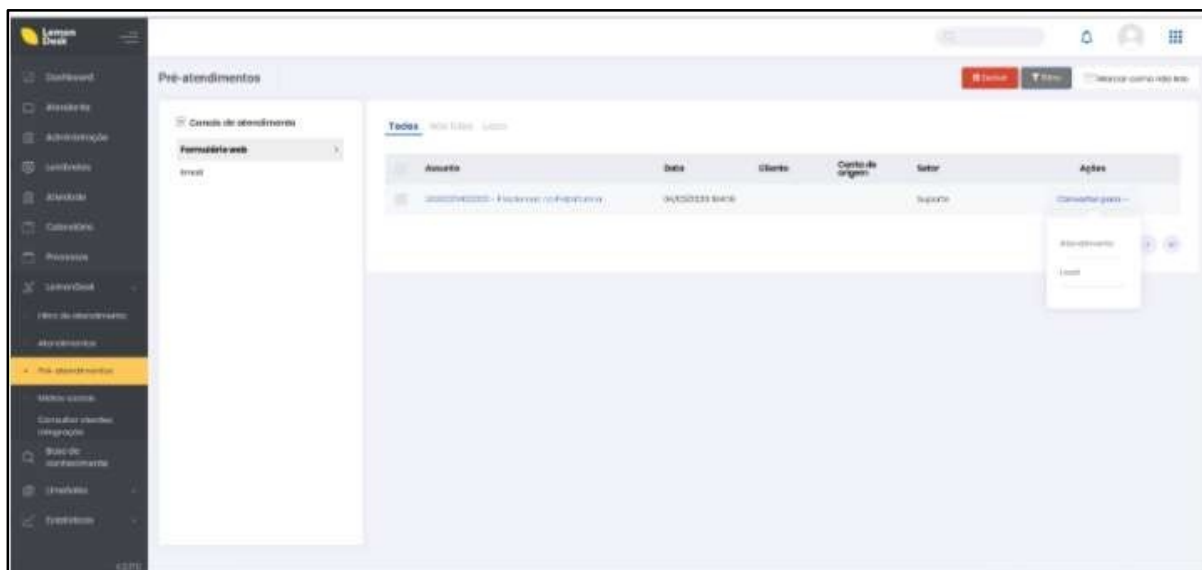
Ao término das configurações de comunicação de e-mail, é possível realizar teste de envio através do campo **Testar Envio de E-mail**

Testar Envio de Email

Enviar

Neste campo deve ser informado o e-mail que deseja enviar o teste e em seguida clicar no botão Enviar, caso as configurações anteriores estejam corretas o e-mail será enviado para o endereço informado com sucesso

Os pré-atendimentos estão localizados no menu lateral Smartspace em seguida Pré-atendimentos, ao selecionar será habilita a seguinte página



Neste momento o agente poderá converter o pré-atendimento em atendimento, conforme ilustrado na imagem anterior. Neste momento da conversão o mesmo deverá classificar o atendimento com todas as nuances necessárias

Qualificação de atendimentos

Através da qualificação do atendimento possibilitará a supervisão uma análise a respeito do cliente, essa funcionalidade é totalmente customizável e adaptável para cada realidade

Como criar uma qualificação de atendimento

Para criar uma base de conhecimento, vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Qualificação do atendimento que fica dentro do grupo de Monitor de qualidade, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



Ao selecionar **qualificação do atendimento** será exibida a listagem contendo todas as qualificações configuradas anteriormente

Para criar uma nova qualificação do atendimento, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento com 1 campo:

Nome: Neste campo deverá ser informado o nome da qualificação a ser cadastrada

Ao término dessa configuração clique em Salvar, aplicando assim os parâmetros estabelecidos

Visualizando as qualificações

Para visualizar as qualificações configuradas, vá até o menu lateral selecione Smartspace em seguida Atendimentos, serão listados todos os atendimentos com status de aberto, em atendimento, finalizado, aguardando retorno de cancelado

Em seguida selecione um atendimento já aberto para assim visualizarmos de forma mais simples a configuração de qualificações

Após abrir o atendimento, algumas abas serão exibidas no topo da tela

Selecione o segundo ícone de solução onde será exibido o campo qualificação que deverá ser selecionado

Ao término dessa configuração clique em Salvar, aplicando assim os parâmetros estabelecidos

Integração com o cliente

O Smartspace possibilita ser integrado com outras soluções tanto internas quanto de terceiros, através da integração do cliente permitirá avaliar se após as configurações da integração, normalmente através de Webservices sendo disponibilizadas assim a API de integração, será possível verificar se os dados estão sendo recuperados corretamente do sistema integrado ao Smartspace

Como configurar integração cliente

Primeiramente deverá ser fornecida uma API a ser consumida e que a mesma realizará a recuperação dos dados do sistema que deseja, partindo desse princípio iremos para as configurações necessárias

Para configurar a integração, vá até a aba Administração em sua conta, procure a opção Integração com cliente que fica dentro do grupo de Configurações gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente



Ao selecionar integração com cliente você será direcionado para uma página contendo a listagem com todas as integrações já configurados



Para criar uma nova integração, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento com diversos campos, sendo eles detalhados abaixo:

- **Nome:** Deverá ser informado o nome da integração a ser configurada
- **Descrição:** Neste campo deverá ser definida uma breve descrição para melhor identificar a integração

Dados para consulta

- **URL:** Neste campo deverá ser inserida a URL da API a ser consumida, recuperando assim os dados do sistema a ser integrado com o LemoDesk
- **Campo do nome:** Neste campo deverá ser passado o campo nome a ser recuperado no sistema a ser integrado, servindo assim como campo nome referência no Smartspace
- **Campo do código:** Neste campo deverá ser passado o campo código a ser recuperado no sistema a ser integrado, servindo assim como campo código referência no Smartspace, podendo ser matrícula, CPF ou qualquer código que consiga recuperar e seja único
- **Label do campo código adicional:** Neste campo deverá ser informado o label que o código terá no Smartspace
- **Campo código adicional:** Caso tenha mais de um código no sistema a ser integrado e queira configurar para retornar as informações a serem integradas, deve ser configurado neste campo
- **Campo de referência:** Neste campo deve ser informado o código a ser recuperado no sistema a ser integrado a exemplo do CPF ou qualquer código similar usado na recuperação dos dados
- **Campo de referência para envio:** Neste campo deve ser informado o código usado na referência para recuperação dos dados
- **Telefone:** Neste campo deve ser informado campo telefone utilizado no sistema a ser integrado
- **Telefone2:** Neste campo deve ser informado campo "telefone2" utilizado no sistema a ser integrado

- **Celular:** Neste campo deve ser informado campo celular utilizado no sistema a ser integrado
- **Email:** Neste campo deve ser informado campo email utilizado no sistema a ser integrado
- **Campo de data de nascimento:** Neste campo deve ser informado campo data de nascimento utilizado no sistema a ser integrado
- **Campo que indica se o cliente está ativo:** Através deste campo deverá ser informado se o dado que está sendo recuperado está ativo ou não, em casos que o dado recuperado esteja bloqueado
- **Nome do filtro para consulta no padrão Query search:** Definição do filtro de consulta para a query de pesquisa, podendo ser alterado para o padrão desejado
- **Nome do parâmetro de pesquisa para o campo Nome:** Definição do filtro de consulta definindo o nome para a query de pesquisa, podendo ser alterado para o padrão desejado
- **Nome do parâmetro de pesquisa para o campo Código:** Definição do filtro de consulta definindo o código para a query de pesquisa, podendo ser alterado para o padrão desejado
- **Objeto com os dados:** Atributo que indica ao sistema que o resultado da chamada desse serviço, vai ser encapsulado por um objeto. Caso configurado, o sistema vai recuperar os dados desse parâmetro.
- **WebService de detalhamento:** Configuração de webservice que será utilizado nos modais de pesquisa de cliente, para detalhar uma linha do resultado da consulta.

Campos adicionais

Caso os campos que já estão disponíveis no Smartspace não sejam o suficiente para retorno das informações desejadas, através dos campos adicionais permitirá configurar os campos retornados do sistema a ser integrado

- **Label:** Definição do nome do campo a ser exibido na tela
- **Chave:** Deve ser informado neste campo a definição do campo da tabela no sistema a ser integrado
- **Visível na tabela de consulta:** Ao selecionar essa opção o sistema vai adicionar essa informação na tabela de resultados que é exibida na consulta de cliente.

Campos adicionais

Label *

Chave *

☐ Visível na tabela de consulta

+ Adicionar

Label	Chave	Visível na tabela de consulta	Ordem	Ações
Sexo	tp_sexo	✓	↓	
Nome da Mãe	nm_mae	✓	↑ ↓	
Código do Paciente	cd_paciente	✓	↑ ↓	
Status do Cliente	ativo	✓	↑ ↓	
Convênio	convênio	✗	↑	

Dados para adicionar ao header da requisição

- **Chave:** Neste campo deve ser informado o campo de chave primária para consulta
- **Valor:** Já neste campo deve ser informado o valor do campo

Dados para adicionar ao header da requisição

Chave *

Valor *



Tags

Tags que serão substituídas por dados do usuário logado ao enviar um request.

Nome do usuário	\$(USER_NAME)
Login do usuário	\$(USER_LOGIN)

Chave	Valor	Ações
cpf	\$(CPF)	

Dados para Autenticação

- **Tipo de autenticação:** Deve ser informado qual o tipo de autenticação a ser utilizado, podendo variar entre Basic Auth e OAuth2
- **Endpoint de autenticação:** Caso necessite, neste campo deverá ser informado o endpoint a ser utilizado para a autenticação
- **Usuário:** Neste campo deverá ser informado o usuário a ser utilizado na autenticação
- **Senha:** Neste campo deverá ser informado a senha a ser utilizado na autenticação
- **Nome do token:** Neste campo deverá ser informado o nome do token a ser utilizado na integração
- **Nome enviado no header:** Nome a ser enviado com token no header

Dados para Autenticação

Tipo de autenticação

Selecione

Endpoint de autenticação

Usuário

Senha

Nome do token

Nome enviado no header

Outras integrações

Caso queira nessa mesma configuração de integração adicionais consultar complementares basta adicionar no botão novo webservice

Outras Integrações

+ Novo web service

Webservices principais

Nome	Aba	Descrição	Ordem	Ações
Agend. Exames	Agendamento de Exames	Verifica se existe agendamento do paciente	↓	
Dados do Atendimento	Dados do Atendimento	Dados do Atendimento	↑ ↓	
Exames Disponíveis	Exames	Lista os exames realizados pelo paciente em que seus resultados já estão disponíveis	↑	

Webservices secundários

Nome	Aba	Descrição	Ações
------	-----	-----------	-------

Configuração para consultas paginadas

Para configurar as consultas a serem paginadas será necessário parametrizar os seguintes campos:

- **Objeto da paginação:** Neste campo deverá ser informado o objeto a ser utilizado na paginação
- **Lista de objetos:** Neste campo deverá ser informada a lista de objetos da paginação
- **Qtde. por página:** Através deste campo deverá ser informada a quantidade por página
- **Qtde. total:** Neste campo deverá ser informada a quantidade total por paginação
- **Próxima página:** Neste campo deverá informar qual será a próxima página
- **Página anterior:** Neste campo deverá informar qual será a página anterior



Configuração para consultas paginadas

Objeto da paginação	Lista de objetos
Qtde. por página	Qtde. total
Próxima página	Página anterior

Clique em **Salvar** para finalizar a configuração de integração cliente

Visualizando a consulta de integração cliente

Para visualizar a consulta de integração cliente vá ao menu lateral e selecione Smartspace, em seguida selecione Consultar cliente integração, será exibida uma janela semelhante a essa:



Para criar uma nova tag, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 2 campos:

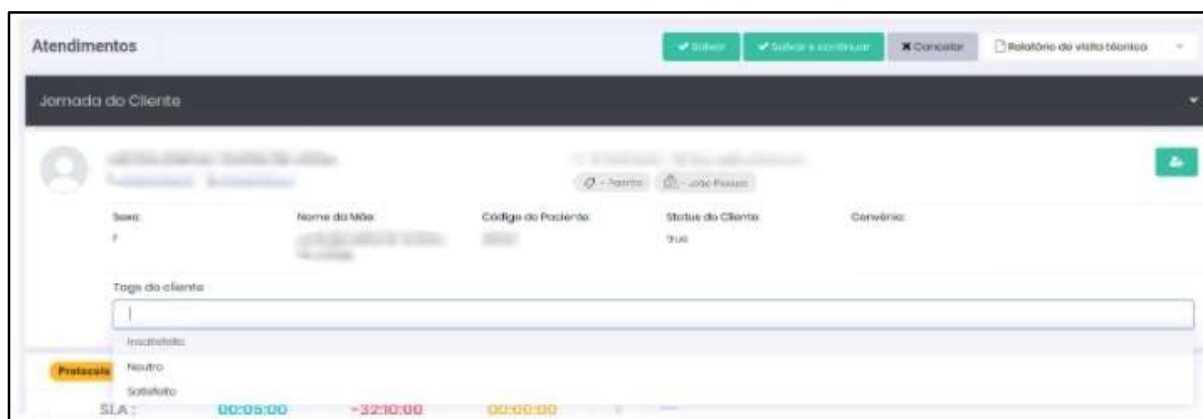
- **Nome:** Neste campo deverá ser informado o nome da tag a ser configurada
- **Cor do label:** Já neste campo deverá ser selecionada a cor de destaca, essa mesma cor será sinalizada visualmente para uma melhor identificação no atendimento

Clique em **Salvar** para finalizar a configuração

Visualizando as Tags

Para visualizar a tag configurada vá até o menu lateral e selecione Smartspace em seguida Atendimentos, caso já existe um atendimento criado selecione o ícone de editar localizado a direita da tela

Ao abrir o atendimento é possível notar a barra para seleção da tag conforme imagem ilustrada abaixo:



Tipo de atividades

Através dos tipos de atividades será possível classificar qual a finalidade da atividade a ser realizada ou mesmo que já tenha sido feita, deste modo ficando mais claro do que se trata cada atividade

Como configurar tipo de atividade

Para configurar um tipo atividade, vá até a aba Administração em sua conta, e procure por Tipo de atividade que fica dentro do grupo de Configurações Gerais, ou então digite o termo no campo de busca da página para encontrar mais rapidamente.



Ao selecionar tipo de atividade será exibida uma listagem dos tipos de atividades configurados anteriormente:



Para criar um tipo de atividade nova, clique em Novo e será aberto uma página de preenchimento inicial com 3 campos, sendo eles:

- **Nome:** Este campo deve ser preenchido com o nome do tipo de atividade a ser configurado
- **Tempo estimado:** Neste campo de ser configurado com o tempo estimado para conclusão dessa atividade
- **Campo extra:** Caso necessário através deste campo poderá ser associado um grupo de campos extras configurado anteriormente, permitindo assim adicionar campos complementares a atividade e assim serem preenchidos

Gestão de Saúde

- Permite que os atendimentos sejam registrados em Prontuários Clínicos, para permitir o uso do sistema para gestão de Saúde;

- O sistema pode gerar em meio eletrônico, tanto atestados quanto receitas médicas, as quais também podem ser impressas em quaisquer impressoras;
- Todos documentos gerados podem fazer uso de assinatura eletrônica, gerando validade jurídica. Para tal deve-se instalar os certificados e chaves emitidos pela Autoridade Certificadora válida, seja ela a ICP-Brasil ou qualquer outra reconhecida publicamente;
- Permite o uso para telemedicina, através de uso de videoconferências entre paciente e médico, para atender o solicitado na portaria nº 467 de 20 de março de 2020, referente ao enfrentamento da pandemia de COVID-19 (SARS-CoV-2) ratificada pela resolução do Conselho Federal de Medicina nº 1.643/02 conforme a Lei 13.989, de 15 de abril de 2020;
- Para realização da telemedicina, permite o uso de equipamentos físicos (sejam telefones ou equipamentos de videoconferência que suportem o padrão SIP conforme a RFC 3261 e demais RFCs) ou softphones executados em dispositivos móveis ou computadores pessoais;

Relatórios

O Smartspace possibilita a extração de diversos relatórios gerenciais, através deles a supervisão e a gerência terá uma visão sistemática e completa de todos os atendimentos, etapas, processos inerentes ao Smartspace, diversos filtros disponíveis e formatos de extração, você conseguirá salvar os filtros possibilitando assim uma facilitada na extração posterior caso desejar. O sistema permite ainda a geração e personalização de relatórios, com variáveis baseadas em históricos e dados analíticos, com extrações baseadas em períodos escolhidos pelo supervisor.

Como consultar um relatório

Localize no menu lateral Estatísticas em seguida Relatórios, será exibida uma janela semelhante à ilustrada abaixo:

Será habilitado campos que devem ser selecionados para a determinada consulta, sendo eles:

Relatórios customizados

- **Atendimentos por Atendente/criador:** Através deste relatório permitirá consolidar os atendimentos consultando pelo atendente criador

- **Atendimentos por Canal de atendimento:** Neste relatório serão listados os atendimentos por canal de atendimento
- **Atendimentos por Cliente resumido:** Através deste relatório serão gerados os atendimentos de forma resumida por cada cliente
- **Atendimentos por Responsável:** Neste relatório será possível visualizar os atendimentos pelos responsáveis
- **Atendimentos por Tipo de ocorrência:** Através deste relatório será possível visualizar os atendimentos por tipo de ocorrência
- **Avaliação da duração média de etapas:** Neste relatório serão listados os atendimentos e a avaliação da duração médias das etapas realizadas
- **Avaliação de formulários:** Através deste relatório serão listados os formulários utilizados de modo a serem avaliados sua aderência
- **Listagem das interações:** Neste relatório serão listados os atendimentos e suas interações

Listagem dos atendimentos Através deste relatório será listado todos os atendimentos

- **Listagem dos logs de atendimento das filas:** Nesse relatório será listado os logs de atendimento das filas configuradas
- **Quantidade de atendimentos abertos por setor:** Através deste log será exigida a quantidade de atendimentos abertos e filtrados por setor
- **Quantidade de atendimentos finalizados por setor:** Neste relatório será exibida a quantidade de atendimentos finalizados e filtrados por setor
- **Quantidade de atendimentos por classificação de atendimentos:** Através deste relatório será exibida a quantidade de atendimentos pela classificação
- **Quantidade de atendimentos por mês de abertura:** Neste relatório será exibida a quantidade de atendimentos por mês de abertura
- **Quantidade de atendimentos por mês de abertura por canal:** Através deste relatório será exibida a quantidade de atendimentos por mês de abertura por canal
- **Quantidade de atendimentos por mês de fechamento:** Neste relatório será possível verificar a quantidade de atendimentos por mês de fechamento
- **Quantidade de atendimentos por qualificação:** Através desse relatório será exibida a quantidade de atendimentos por qualificação

- **Quantidade de atendimentos por solução:** Neste relatório será exibida a quantidade de atendimentos por solução
- **Quantidade de atendimentos por situação SLA:** Através deste relatório será exibida a quantidade de atendimentos por situação de SLA
- **Quantidade de interações por fila e status:** Neste relatório será exibida da quantidade de interações por filas e status de atendimento
- **Quantidade de interações por status:** Através deste relatório será possível saber a quantidade de interações e status
- **Quantidade de média de sessões e interações por atendente:** Neste relatório será possível ter a quantidade média as sessões e interações dos atendentes
- **Relatório de tempos das interações por data:** Através deste relatório será possível saber o tempo das interações por data

Tipo de consulta

- **Atendentes logs fila:** Será possível realizar o tipo de consultar por atendentes logs de fila
- **Atendimento agrupado por mês de abertura:** É possível realizar o tipo de consultar por atendimento agrupado por mês de abertura
- **Atendimento agrupado por mês de fechamento:** É possível realizar o tipo de consulta por atendimento agrupado por mês de fechamento
- **Atendimentos:** Tipo de consulta ser realizado apenas pelos atendimentos
- **Avaliação das etapas dos atendimentos:** O tipo de consulta ser feito com a finalidade de avaliar as etapas dos atendimentos
- **Avaliação dos formulários:** O tipo de consulta ser feito para avaliar os formulários utilizados
- **Interações com o cliente:** Ou verificar as interações com o cliente

Formato de exibição dos dados do relatório

- **Tabela de listagem padrão:** O formato de exibição pode ser através de tabela e de listagem padrão
- **Tabela de listagem com título agrupado:** Pode ser de tabela de listagem com título agrupado
- **Tabela cruzada entre dois agrupamentos:** Ou pode ser de tabela cruzada entre dois agrupamentos

- **Tabela de listagem com título agrupamento e tabela cruzada de dados:** Ou também pode ser utilizando a tabela de listagem com título agrupado cruzada de dados

Template

- **Padrão:** Os templates são criados pelos próprios usuários, caso não tenha criado este será o padrão

Orientação

- **Retrato:** Na exibição do relatório pode ser selecionada a orientação desejada, retrato nesse caso
- **Paisagem:** Na exibição do relatório pode ser selecionada a orientação desejada, paisagem nesse caso

Os relatórios podem ser customizados utilizando bases de consultas externas, através de integração com APIs de sistemas terceiros, para que os dados de todas as interações da jornada de determinado cliente sejam extraídas.

Formato

- **PDF:** É possível que o relatório gerado tenha o formato PDF
- **HTML:** É possível que o relatório gerado seja exibido no próprio navegador
- **CSV:** É possível que o relatório gerado tenha o formato CSV

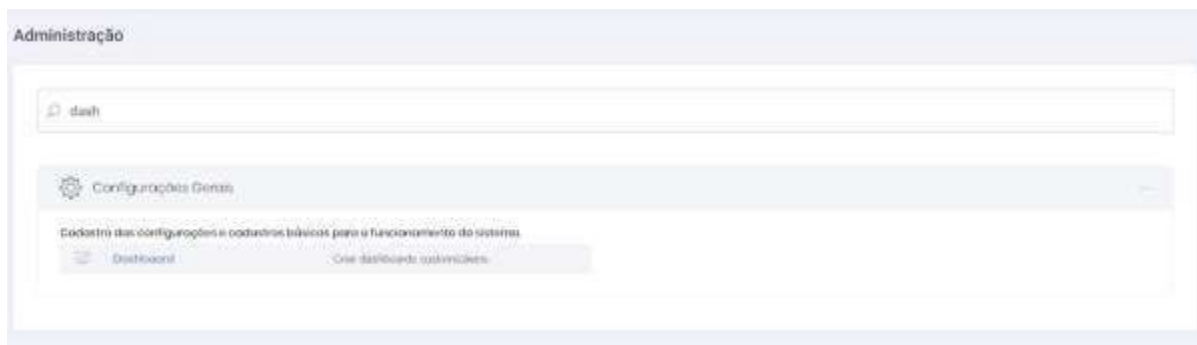
Agrupamentos

Utilizando o agrupamento será possível listar os campos disponíveis na consulta desejada conforme ilustrado na imagem abaixo:



Configuração de Dashboards

Para configurar o Dashboard, no menu lateral esquerdo, clique no botão **Administração**. Em seguida, no bloco **Configurações Gerais**, selecione a opção **Dashboard**.



Seremos redirecionados para outra página, onde será exibida a listagem de dashboards já configurados abaixo. No menu superior direito, encontramos três opções:



- **Novo:** botão utilizado para criar um novo **Dashboard** a ser exibido na tela inicial.
- **Excluir:** botão utilizado para excluir um **Dashboard** já existente. Basta selecioná-lo da listagem e, em seguida, clicar em **Excluir** para removê-lo da tela inicial.
- **Filtro:** botão utilizado para encontrar um Dashboard específico na listagem. Ao clicar, será liberado o campo para digitar a palavra-chave desejada e o botão **Pesquisar** para encontrá-la.

Para criar um Dashboard customizável, basta clicar em **Novo** e informar o **Nome** do novo painel para distingui-lo dos demais. Caso queira, também poderá digitar uma descrição correspondente ao tipo de Dashboard que deseja criar. Em seguida, clique em **Salvar e continuar** para prosseguir com a configuração.



Ao clicar, será liberado o bloco **Widgets**, onde podemos selecionar as informações que serão exibidas no novo painel. No Smartspace.cx, Widgets são componentes de interatividade que fornecem informações estatísticas a respeito do andamento da sua empresa, assim como atendimentos, processos e pesquisas de satisfação. Ao todo, é possível escolher até 26 Widgets para serem exibidos no Dashboard e cada um deles exibe uma informação diferente. Para escolher um novo Widget relacionado a esse Dashboard, clique no menu suspenso para

Dashboard

Salvar

Cancelar

Nome *

Descrição

Widgets

Selecionar

+

Preço	Nome	
↓	Quantidade de processos por fluxo	
↑	Atendimentos agendados para serem finalizados	

Pronto! O **Dashboard** criado já se encontra exibido na listagem com o **Nome** informado e poderá ser selecionado na tela inicial da plataforma.

A Tela de Monitoramento em tempo real (**Estatísticas > Monitoramento**) exibe mostra a tabela **Sessões**, temos as seguintes informações:

- | File | Protocolo | Cliente | Código | Data | Status | Atendente |
|--------------|------------------|---------|--------|---------------------|------------|-----------|
| File_Cltus_2 | 2022042900000004 | | 0005 | 29/04/2022 11:03:34 | Finalizado | |

Atendentes	
Nome	Quantidade de atendimentos
Bruno de Bot	0
Agencia00	0

Os **Motivos de Pausa** podem ser configurados em **Administração > Motivo**.

Informações adicionais:

Configuração de Usuários e Requisitos para Acesso ao BI

- **Configuração de Usuários:**
 - Habilitar a opção "Acessar BI" na aba Estatística do Perfil de Acesso:
 - Caminho: **Administração > Perfil de Acesso**.
 - **Requisito para Utilizar o Juice Analytics:**
 - Versão mínima: **2.53.0**.
 - Acesso: **Menu > Estatísticas > Acesso ao BI do Smartspace**.
-

Exemplos de Dashboards

1. Atendimentos por Canal de Atendimento

- **Descrição:**
 - Visualiza a relação dos canais (Call Center, E-mail, WhatsApp, WebChat, etc.).
 - Identifica o canal mais utilizado pelos clientes.
- **Gráfico:**
 - Representa a quantidade de atendimentos criados em cada canal, do maior para o menor.

2. Quantidade e Data de Abertura por Canal de Atendimento

- **Descrição:**
 - Exibe a quantidade de atendimentos abertos por canal.
 - Permite análises estratégicas baseadas em métricas correlacionadas.

3. Tempo Médio de Espera (TME)

- **Descrição:**
 - Mede o tempo médio que o cliente espera para ser atendido.
 - Impacto direto na experiência do cliente se o tempo for elevado.
- **Gráfico:**
 - Calcula o tempo médio em horas entre a abertura do atendimento e o primeiro comentário do agente.

4. Tempo Médio da Primeira Interação até a Resolução

- **Descrição:**
 - Mede o tempo médio entre a primeira interação do agente e a resolução.
 - Auxilia no gerenciamento da eficiência do atendimento.

5. Quantidade Média de Interações x Atendimentos Finalizados

- **Descrição:**

- Relaciona a quantidade média de interações com a quantidade de atendimentos finalizados.
 - Permite análise da eficiência e resolutividade dos atendentes.
-

Pesquisa de Satisfação

1. Net Promoter Score (NPS)

- **Descrição:**
 - Avalia a lealdade do cliente.
 - Pergunta base:
 - **"De 0 a 10, quanto você recomenda a Smartspace para um amigo ou familiar?"**
- **Classificação dos Clientes:**
 - **Detratores:** notas de 0 a 6.
 - **Neutros:** notas 7 e 8.
 - **Promotores:** notas 9 e 10.
- **Cálculo:**
 - Fórmula:
 - **$NPS = \% \text{ Clientes Promotores} - \% \text{ Clientes Detratores}$.**
- **Zonas de Classificação:**
 - 91 a 100: Zona de Encantamento.
 - 76 a 90: Zona de Excelência.
 - 51 a 75: Zona de Qualidade.
 - 1 a 50: Zona de Aperfeiçoamento.
 - -100 a 0: Zona Crítica.

2. Customer Effort Score (CES)

- **Descrição:**
 - Mede o esforço do cliente para resolver um atendimento.
 - Pergunta base:
 - **"A Smartspace facilitou a resolução do meu problema?"**
- **Opções de Resposta:**
 - Discordo totalmente.
 - Discordo.
 - Discordo parcialmente.
 - Neutro.
 - Concordo parcialmente.
 - Concordo.
 - Concordo totalmente.
- **Interpretação:**

- Quanto mais respostas em "Concordo totalmente", menor o esforço percebido pelo cliente.