

Helpdesk.

- O Helpdesk é um canal direto entre você e seu cliente. Assim você pode oferecer mais qualidade e rapidez no atendimento.
- Você poderá:
 - Entrar em um painel dedicado ao atendimento online
 - Criar múltiplos operadores para atender seus clientes
 - Criar múltiplos departamentos de sua loja
 - Sistema de Chat ao vivo para atender seus clientes
 - Sistema de envio de e-mail para operador responsável de cada departamento caso não tenha operadores online
- Emitir relatórios de atendimentos já realizados
- Para instalar basta clicar no menu Helpdesk, e clicar na opção *“Gostei quero instalar”*. Você será redirecionado para aba (Instalar).

Menu Helpdesk.

1

facileme
SOCIAL COMMERCE

Renovar Plano Sua conta expira em 3 dias, que tal renova-la? Central de Aplicativos ^{Novo}

Início
Helpdesk
Parcerias
Produtos
Vendas
Clientes
Configurações
Banners
Descontos
Páginas
Relatórios
Desenvolvedores
Ajuda
Sair

Helpdesk

O que é? Instalar Finalizar

Instalação do Facileme Helpdesk

Bem vindo a instalação do Facileme Helpdesk

Além de todas as vantagens que você já conhece, o Facileme Social Commerce agora traz para você o Helpdesk, um canal direto entre você e seu cliente. Assim você pode oferecer mais qualidade e rapidez no atendimento.

Você poderá:

- Entrar em um painel dedicado ao atendimento online
- Criar múltiplos operadores para atender seus clientes
- Criar múltiplos departamentos de sua loja
- Sistema de Chat ao vivo para atender seus clientes
- Sistema de envio de email para operador responsável de cada departamento caso não tenha operadores online
- Emitir relatórios de atendimentos já realizados

GOSTEI, QUERO INSTALAR

Instalação Helpdesk (Aba Instalar).

2

Helpdesk

Parcerias

Produtos

Vendas

Clientes

Configurações

Banners

Descontos

Páginas

Relatórios

Desenvolvedores

Ajuda

Sair

Helpdesk

O que é? Instalar Finalizar

Instalação do Facilme Helpdesk

Instalação

Para fazer a instalação do Facilme Helpdesk, você precisa criar um operador e um departamento.

Departamento

Nome do departamento *

Mensagem padrão do departamento *

Dados do Administrador

Nome *

Email *

Sexo *

Login *

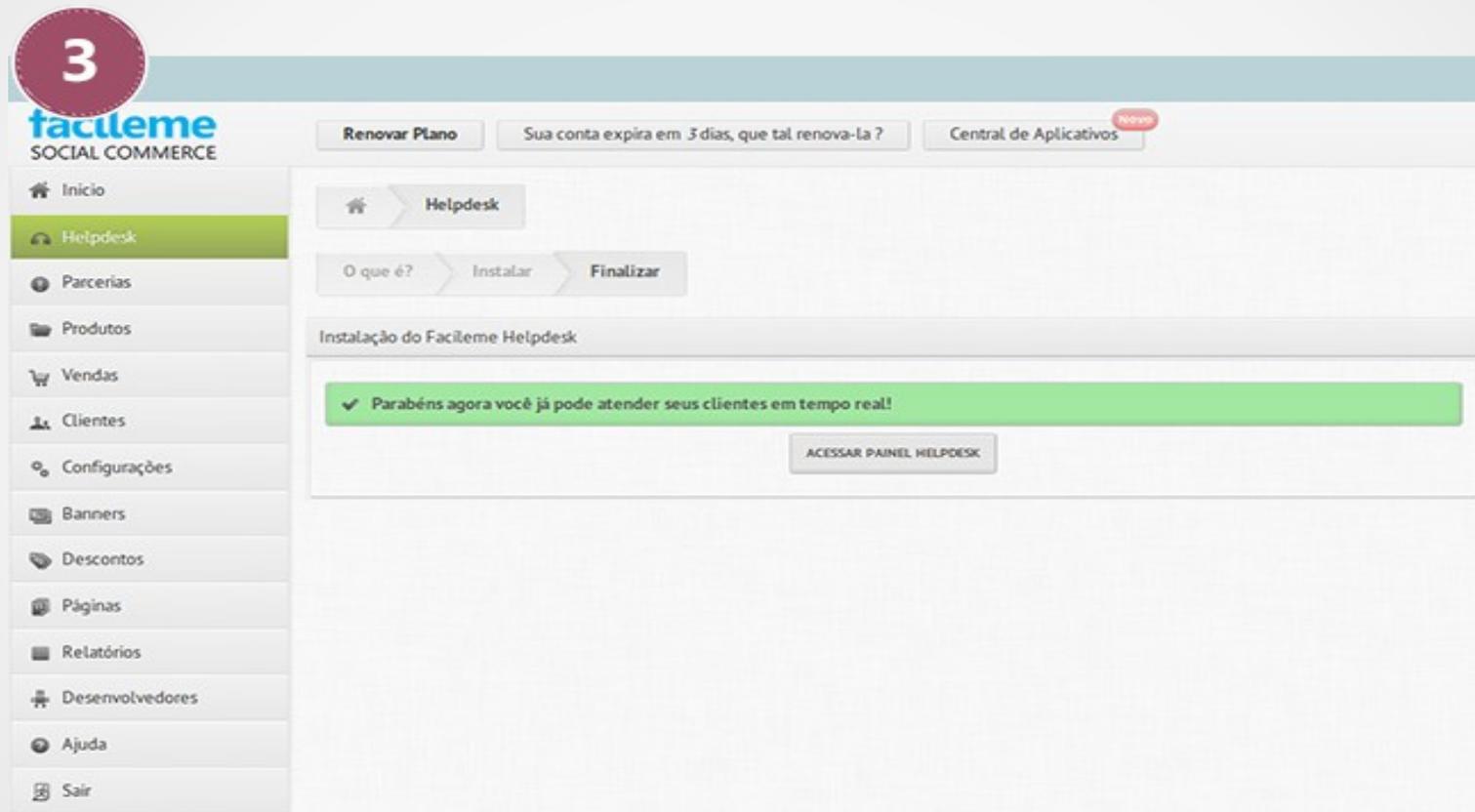
Senha *

INSTALAR

- Logo no início você deverá Informar o nome do Departamento, por exemplo, departamento de suporte, financeiro, de orçamentos. Na caixa abaixo você deve colocar uma mensagem padrão que seu cliente irá receber quando um atendente não estiver online, exemplo, em breve responderemos.

Nos campos abaixo você precisa preencher os dados do administrador daquele departamento e escolher um login e senha para ele. Após preencher os dados clique em “Instalar”.

Imagem do Painel administrativo do Helpdesk.



- Você será direcionado para a página abaixo onde você poderá acessar o painel do Helpdesk com login e senha configurados na etapa anterior, uma maneira de acessar o painel do Helpdesk também do seu painel administrativo clicando no menu Helpdesk e informando login e senha.

Utilizando o Painel do Helpdesk.

4

Helpdesk Fácilme

Ola, Caio

Entrar no Chat

Departamentos

Operadores

Relatórios

Desinstalar Helpdesk

Bem vindo >Veja as novidades da ferramenta

facíleme
social commerce

TRAZENDO O SEU CLIENTE
PARA PERTO DE VOCÊ!

Últimos atendimentos

Não foram realizados atendimentos ainda...

1 - Menu (Entrar no Chat).



- Nesta opção você pode ficar disponível para trocar mensagens em tempo real com seus clientes.

2 – Menu (Departamentos).

6

Helpdesk Facileme

Entrar no Chat

Departamentos ▾

- Listar
- Criar

Operadores ▾

Relatórios

Desinstalar Helpdesk

Criando departamento » Formulário com campos obrigatórios

Nome

Mensagem padrão Tags: {cliente_nome}, {cliente_email}

Ativo

- Nesta opção você pode criar novos departamentos e depois também pode listar todos os cadastrados. Clicando em “Criar” é só preencher o nome do novo departamento com no mínimo 4 caracteres e escolher também a mensagem padrão que seu cliente receberá e tem a opção de deixar habilitado ou não.

Imagem listando (Departamentos).

7

Helpdesk Facileme

Ola, Caio

Entrar no Chat

Departamentos

Listar

Criar

Operadores

Relatórios

Desinstalar Helpdesk

Listando departamentos »Abaixo esta listado todos os departamentos

Departamento	Mensagem padrão	Ativo	
FINANCEIRO	EM BREVE RESPONDEREMOS SUA MENSAGEM	Sim	 
DEPARTAMENTO DE TI	Daremos um breve retorno!!!	Sim	 

3 - Menu (Operadores).

8

Helpdesk Facileme

Entrar no Chat

Departamentos

Operadores

Listar

Criar

Relatórios

Desinstalar Helpdesk

Criando operadores > Formulário com campos obrigatórios

Nome

Email

Login

Senha

Sexo Masculino Feminino

Ativo

Administrativo

Departamentos Relacionados

Selecione o departamento e defina se o usuário é responsável pelo mesmo

	Departamento	Sou responsável
<input type="checkbox"/>	FINANCEIRO	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	DEPARTAMENTO DE TI	<input checked="" type="checkbox"/>

• Neste menu você pode criar e listar operadores dentro dos seus departamentos. Se você clicar em “criar” abrirá um campo para você preencher os dados do operador, criar um login e senha para ele, terá as opções de deixar ativo e se ele será do tipo administrativo, ou seja, terá poder total sobre todo Helpdesk, após isso é só relacionar ele a um departamento e escolher se ele será responsável ou não por aquele departamento.

4 - Menu (Relatórios).

10

Facilme

Relatório » Relatórios de atendimentos

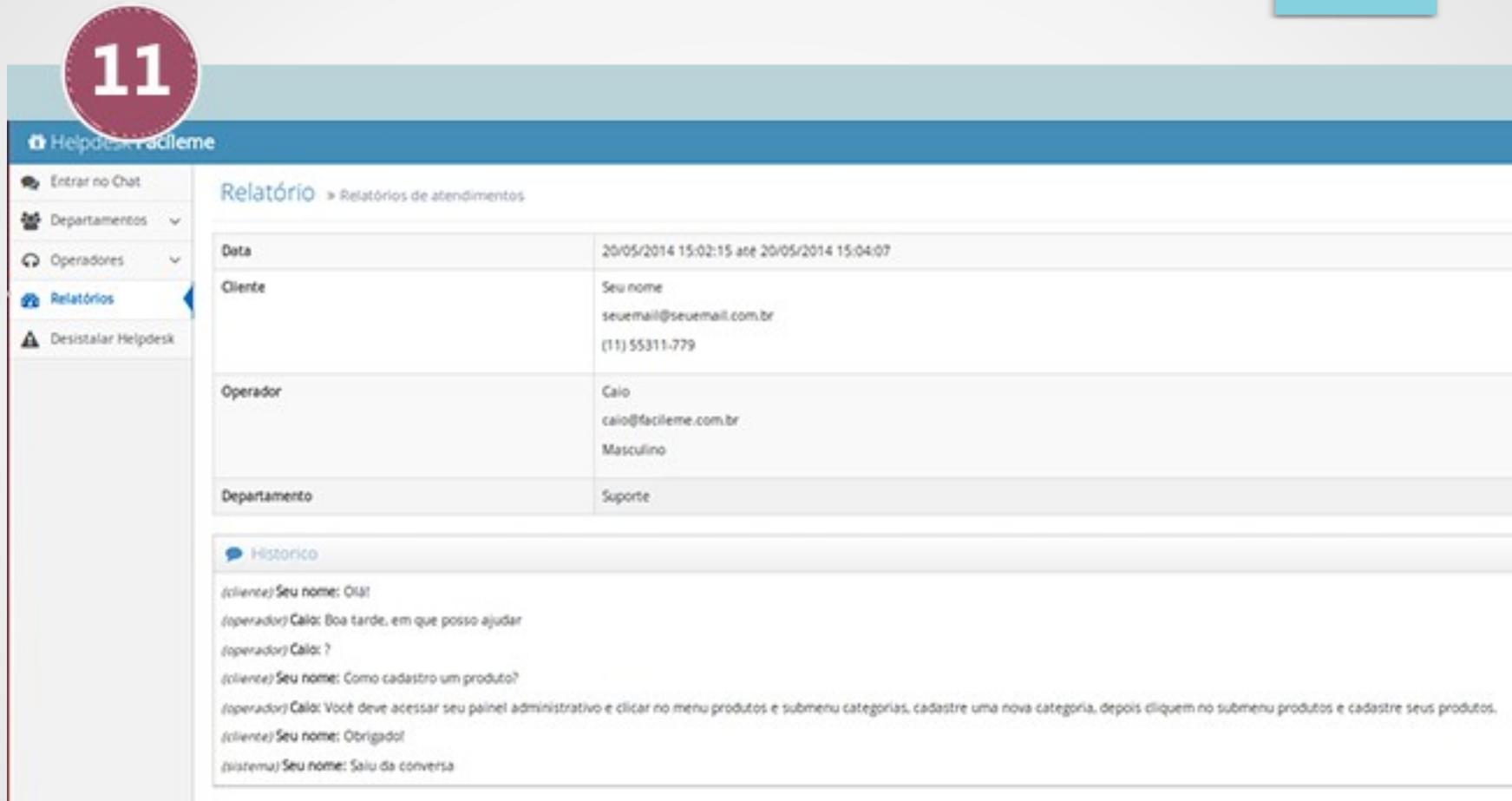
Busca

Data Inicial Data Final Nome do Cliente Selecione Um Operador Selecione Um Departamen Buscar

Data	Cliente	Operador	Departamento	Status	
07/05/2014	eric	Gelo	Suporte	fechada	

- Neste menu você pode gerar relatórios dos atendimentos, da para você buscar por data, por nome do cliente, por operador e também por departamento.
- Clique no ícone da lupa verde para expandir as informações do seu atendimento e terá todo o histórico da conversa.

Imagem (Histórico da Conversa).



The screenshot displays the 'Helpdesk Fácil' interface. A sidebar on the left contains navigation options: 'Entrar no Chat', 'Departamentos', 'Operadores', 'Relatórios', and 'Desinstalar Helpdesk'. The 'Relatórios' option is selected. The main content area is titled 'Relatório' and shows a report for 'Relatórios de atendimentos' from 20/05/2014 15:02:15 to 20/05/2014 15:04:07. Below the report details, there is a 'Historico' section showing the chat transcript.

11

Helpdesk Fácil

Entrar no Chat

Departamentos

Operadores

Relatórios

Desinstalar Helpdesk

Relatório » Relatórios de atendimentos

Data	20/05/2014 15:02:15 até 20/05/2014 15:04:07
Cliente	Seu nome seuemail@seuemail.com.br (11) 55311-779
Operador	Caio caio@facileme.com.br Masculino
Departamento	Suporte

Historico

(cliente) Seu nome: Olá!

(operador) Caio: Boa tarde, em que posso ajudar

(operador) Caio: ?

(cliente) Seu nome: Como cadastro um produto?

(operador) Caio: Você deve acessar seu painel administrativo e clicar no menu produtos e submenu categorias, cadastre uma nova categoria, depois cliquem no submenu produtos e cadastre seus produtos.

(cliente) Seu nome: Obrigado!

(sistema) Seu nome: Saiu da conversa

5 - O uso do aplicativo sua na loja.



- Quando seu cliente acessar sua loja e precisar de algum suporte basta ele clicar no ícone chat se você administrador do suporte estiver online vocês iniciam uma conversa em tempo real caso contrario vai para e-mail cadastrada na instalação do aplicativo de suporte.

Imagem do uso do aplicativo na sua loja.

