INTELIX Solution WhatsApp

Descritivo de Funcionamento do DGChat com Integração ao Whatsapp.

Chat com atendimento a WhatsApp:

Após todas as configurações e cadastros necessários realizados junto ao Facebook, WhatsApp e Parceiro de API WhatsApp, você receberá mensagens do WhatsApp de seus clientes através do DGChat.

1) **Visão do cliente** (ao falar com o atendente)

Quando seu cliente cadastrar seu número de WhatsApp no aplicativo do celular dele e iniciar um atendimento com sua empresa/atendente, ele será atendido por uma URA texto (URE – Unidade de Resposta Escrita), conforme figura 1.

A URE é configurável de acordo com a sua necessidade, conforme seus departamentos e cada um deles terá uma fila de atendimento.

Após o cliente selecionar uma das opções, ele é direcionado para a fila de atendimento daquele departamento.

Assim que houver um atendente livre, o cliente recebe uma mensagem automática informando o nome do atendente (figura 1).

Em seguida o cliente trata sua necessidade com o atendente, envia documentos, imagens e áudios, conforme figuras 1, 2 e 3.









Figura 1: URE, mensagem automática com apresentação do atendente e envio de documento.

Figura 2: Envio de arquivo em imagem.



Figura 3: Envio de arquivo de áudio

2) Visão do atendente

Atendendo o contato pelo WhatsApp do cliente

Para atender o contato pelo DGChat basta clicar no botão "Atender" que aparece na figura 4.



Figura 4: Botão "Atender" no Intelix Atendente Chat.





Após atender ao WhatsApp no DGChat, a seguinte tela (figura 5) é aberta pelo sistema.



Intelix Atendente Chat.

O atendente consegue visualizar, inclusive, a opção da URA que o cliente digitou.

Quando um documento é recebido, a opção " Salvar Anexo" é visualizada, conforme figura acima.

Quando um arquivo de imagem é recebido, há uma pré-visualização dentro da própria janela do DGChat. Também, há um player para ouvir mensagens de áudio (quando enviado pelo cliente).

Veja as telas abaixo, com um arquivo de imagem e o ícone de play e a barra de progresso do áudio.



Figura 6: Arquivo em imagem recebido pelo DGChat.

Figura 7: Arquivo em áudio recebido pelo DGChat.



3) Tamanho de mídias suportados nas conversas

Áudio: 16MB Documento: 100MB Imagem: 5MB Vídeo: 16MB Caracteres: 4096

$\mathbf{4}$) DGChat

A

Além das opções de visualizar as mensagens recebidas dentro do DGChat, o atendente terá a opção de enviar mensagens escritas no campo "Mensagem a ser enviada".

O atendente poderá gravar e enviar áudios;

Enviar mensagens e arquivos;

Adicionar anexo;

Transferir a conversa para outra fila ou atendente.

A tela abaixo será exibida com as opções de filas/atendentes disponíveis.

Transf	erir Chat		×
Q Pr	rocurar		
Tipo	Número	Nome	Ação
1 3	8	Suporte Chat	et 1
Ì≡	9	Comercial Chat	et
1 3	10	Administração Chat	*
1 3	11	Adm e Financeiro Chat	et 1
Ì≡	12	Sugestões Reclamações Chat	et 1
Ì≡	29	Teste TDD	et 1
} ≡	37	Teste IA	*
1 3	44	Suporte Chat WhatsApp	et 1
ŧ	45	Comercial Chat WhatsApp	et 1



- Há mensagens prontas para serem utilizadas.
- É possível silenciar o som de entrada de mensagens do chat. (n)

× Encerrar o atendimento.

• Sempre visível: Faz com que a janela do Intelix Atendente Chat permaneça no primeiro plano.

- Deslogar: Efetua o logoff do atendente no aplicativo.
- Fechar: Finaliza o programa Intelix Atendente Chat.

Quando o atendente clica em fechar/encerrar a conversa, o cliente pode receber uma mensagem automática como a seguinte:

At	endimer	ito encerrado. Agradecemos o seu contato.	
2°°C		10:45	
	Ø	Digite uma mensagem	Ŷ

Figura 9: Atendimento encerrado (visão do cliente).

É possível programar uma pesquisa de satisfação por URE, com algumas perguntas que o cliente irá responder selecionando as opções. Os dados podem ser consultados pelo relatório de pesquisa de satisfação.



Figura 10: Pesquisa de satisfação por URE.





Para contatos fora do horário de atendimento é possível enviar respostas automáticas informando o horário de atendimento.



Esse contato poderá ser informado à equipe de atendimento por um endereço de email pré-configurado no DGChat. Assim, os atendentes saberão que o cliente entrou em contato e poderão realizar o retorno.

Atenção! Ao fechar o atendimento, somente o cliente poderá iniciá-lo novamente.

Se o atendimento não for finalizado, você poderá retornar ao cliente somente dentro de **24 horas** do contato inicial do cliente. O contato ativo poderá ser realizado apenas com a ferramenta de WhatsApp Ativo.

Se o atendente não clicar em atender, o DGChat irá colocar o atendente em auto pausa (veja na figura 12).

Quando estiver disponível, é só clicar em Sair de pausa para voltar a receber contatos.





Figura 12: Atendente em Pausa.

Tela do Intelix Atendente mostrando as filas nas quais o atendente está logado para atendimento.



Figura 13: Filas que o atendente está logado.



MONITORAMENTO DO DGCHAT

Para monitorar os atendimentos do DGChat com integração ao WhatsApp, você terá acesso ao monitor Intelix. Há duas plataformas disponíveis: uma em formato de aplicativo para Windows e outra para acesso WEB.

Abaixo, separamos algumas telas de cada uma das plataformas para você conseguir entender o que pode visualizar no monitoramento do DGChat.

Monitor WEB:

A figura abaixo demonstra uma fila de atendimento por telefone, onde ao lado do atendente, também é possível ver se ele está livre ou ocupado no chat.

A cor vermelha indica que o atendente está ocupado. Amarelo está em pausa e em verde, está livre para o atendimento.



Figura 14: Monitor Intelix Web - Fila de telefone.

A próxima figura mostra o chat em destaque - Barra superior azul.

onitor Intelix	< 🗩 8 - Suporte	e Chat				
	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	M Espera	T.M. Atendimento	Servico (20s)
	2	2	0	00:03	12:10	100%
			1 4	0	2.0	8 00:00:00
	- 6233 - Carlos Henrique	e				
	() 00:03:05	(Nadia Stollr	neier) i Suporte Chat WhatsApp	د ا	X Sem	espera
	6225 - Tiago Nunos					
	© 05:54:55	#0	Ŋ-	و ا		
	CO12 Anderson Name					
	© 05:57:50	III 00:39:03	Instalacao - Testes	J		
	Left 6231 - Julio Cesar					
	() 06:55:56	00:33:56	Instalacao - Testes	ى		
	💄 6205 - Renan					
	③ 06:17:26	00:33:49	Instalacao - Testes	2		
	2 6229 - Samuel					
	O 02:01:57	00:33:37	Instalacao - Testes			

Figura 15: Monitor Intelix Web - Fila de Chat.

Na tela seguinte conseguimos visualizar um resumo de dados dos atendimentos da fila em questão.



Atendimentos de telefone estão sob o ícone de telefone e os atendimentos de chat estão sob o ícone de balão de conversa.

Há um resumo de atendimentos recebidos, atendidos, abandonados, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento e nível de serviço.

Ainda demonstra em quais canais os atendentes estão ocupados e mostra a quantidade de atendentes em cada status: Ocupado, livre e em pausa.

Também ao lado direito da tela, temos os atendimentos que estão em espera e o tempo de espera do contato mais antigo.



Figura 16: Monitor Intelix Web - Atendimentos em espera.

Ao monitorar os atendentes, você terá acesso a mais detalhes do contato/atendimento. Veja o contato do DGChat WhatsApp em vermelho, com dados do cliente e tempo de atendimento.

Monitor Intelix	Atendentes 🛛 🕹		(30/30) Q Pesquisar
🧷 Ramais	ecal - Julio Cesar		
Filas			
Stendentes	T . Suporte . 8 - Suporte Chat . 32 - Suporte N2 . 44 - Suporte Chat WhatsApp		• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •
m Troncos	6205 - Renan		
	Ĵ () 06:52:30 +) 07:59:08 ☑ 6405	♥ 06:14:36 ■ 00:30:59	◆) 08:37:02 ◆ Instalacao - Testes
	🚏 🍠 7 - Suporte) 🌘 8 - Suporte Chat) 🦪 32 - Suporte N2) 🌘 44 - Suporte Chat WhatsApp)		
	6229 - Samuel		
			 ➡12:52:31 ➡ Instalacao - Testes
	T - Suporte) 🗭 8 - Suporte Chat) 🗭 44 - Suporte Chat WhatsApp)		
	Le 6233 - Carlos Henrique		
	✓ (0 05:53:37 +3 08:58:01 (2 6433)	 © 05:52:56 © 00:00:15 	O8:58:42 (Nadia Stollmeier) i Suporte Chat WhatsApp
	🚏 🦪 - Suporte Chat) (🗩 44 - Suporte Chat WhatsApp)		
	💄 6235 - Tiago Nunes		
		O 05:52:05	ቀ2 08:59:33 ᡖ 192.168.0.63
	T - Suporte) 🗩 8 - Suporte Chat) (44 - Suporte Chat WhatsApp)		
	Le 6213 - Anderson Nascimento		
			♦) 08:56:38 Instalacao - Testes
	🚏 🍠 7 - Suporte) 🌘 8 - Suporte Chat) 🦪 32 - Suporte N2) 🌘 44 - Suporte Chat WhatsApp)		
	💄 5211 - Jessica		
	J Deslogado	•	Deslogado

Figura 17: Monitor Intelix Web - Monitorar atendentes.



WHATSAPP ATIVO

1 Cadastrar Contas

Primeiro é preciso configurar as contas do WhatsApp utilizadas para envio de Campanhas ativas:

CHAT EXTERNO - WH J Ramais > ada Call Center > Att 10 ~ resultados po * Troncos > Fill						í
10 ✓ resultados po ★ Troncos ► ► Fil					 ✓ 	+ • ?
	endentes ►				Pesquisar	
□ Nome	at Externo ►	> Configurações		11	Telefone 1	Status
Teste Sistema > Mg	otivos 🕨	> Mensagens Prontas	9e		14155238886	Ativa
Teste Adenilson	Test				917834811114	Ativa
Del Grande Demo 8633	DelC	 > Perguntas Pesquisa > Respostas Pesquisa 			554832548633	Ativa
Del Grande Desenvolvimento	DelC				554832548635	Ativa
Mostrando de 1 até 4 de 4 registros		> WhatsApp >	> Contas		Anter	ior 1 Próximo
			> Templates			
			> Ativo >			

Figura 18: Configurador Intelix - Contas

Na tela abaixo visualizamos algumas contas cadastradas:

3	INTELIX	🌣 Configurador 🗸	📞 Discador 🔫	🛛 Monito	oramento 🗸	🗮 Relatórios 🕶	🖨 Fax		Sistema Lio Testes - Del Gra	enciado Inde	o! 👤 d	lelgrande
СНАТІ	EXTERNO - WH	ATSAPP - CONTAS								 	+ 1	2
10	✓ resultados po	r página							Pesquisar			
	Nome			11 Nome	do APP			11	Telefone	1î	Status	
	Teste			ACefet	f9c6926e2715	5fa22e9e055408a39e			14155238886		Ativa	
	Teste Adenilson			TesteA	\denilson				917834811114		Ativa	
	Del Grande Der	no 8633		DelGra	andeDemo				554832548633		Ativa	
	Del Grande Des	envolvimento		DelGra	ande8635				554832548635		Ativa	
Mostrand	o de 1 até 4 de 4 reç	jistros								Anterio	r 1 F	Próximo

Figura 19: Contas de WhatsApp cadastradas

Para adicionar uma nova conta clique no botão 🛨 e preencha os campos solicitados.

ADICIONAR CONTA			×
Nome da conta:	Nome da conta		
Nome do APP:	Nome do APP		
Senha:	Senha		
Telefone:	Telefone		
Destino interno:	Fila 28 (Teste WhatsApp) P.Alta		
Habilitar para contato ativo:	Não Sim		
?		Cancelar	Cadastrar

Figura 20: Adicionar conta



Identificação dos campos:

Nome da conta: Identificação da conta no Intelix;

Nome do app: Nome do aplicativo criado na plataforma de acesso ao WhatsApp;

Senha: Senha para acesso ao app criado;

Telefone: Número do telefone registrado no WhatsApp;

Destino interno: Destino dos atendimentos recebidos nesta conta;

Habilitar para contato ativo: Se estiver habilitado, esta conta aparecerá na configuração de campanhas de discagem.

E após todos os campos devidamente preenchidos, clique em Cadastrar.

2) Cadastrar Templates

Com a Conta de WhatsApp criada, cadastre as mensagens de templates para aprovação. A interface possibilita digitar e enviar a mensagem para aprovação pelo WhatsApp.

Fique atento! As campanhas devem ser planejadas e programadas antecipadamente pois o whatsapp tem média de até 48 horas para aprovação.

Para cadastrar uma mensagem, siga o caminho apresentado na imagem:



Figura 21: Configurador Intelix - Templates

Na tela a seguir visualizamos alguns modelos de templates cadastrados.



(N N	INTELIX 🏩 Configurador 🚽 🖞	🕻 Discador 🗸	Monitoramento	o ▼	🚔 Fax	Sistema Licenciado! Testes - Del Grande
С	HAT EX1	TERNO - WHATSAPP - TEMPLATES					+ • ?
	10 、	✓ resultados por página					Pesquisar
		Nome	l† Tipo	tt c	Categoria	11	Status J†
		Checklist	Texto	F	tualização da Conta		Aprovado
		Informativo	Texto	F	tualização da Conta		Aprovado
		teste	Texto	A	tualização da Conta		Em andamento
м	ostrando de	e 1 até 3 de 3 registros					Anterior 1 Próximo

Figura 22: Tela para cadastro de templates

Para adicionar um template clique no botão 🛨 e em seguida uma janela com os campos a serem preenchidos aparecerá. Identificação de cada campo:

ADICIONAR TEMPLATE	×
Nome do template:	Nome do template
Tipo de template:	Texto ~
Nome de exibição:	Nome do template
Conta do WhatsApp:	Teste Twilio 🗸
Categoria:	Transacional
Cabeçalho:	Cabeçalho do template
Formato:	Formato do template
Rodapé:	Rodapé do template
Ações interativas:	⊙ Nenhuma ○ Executar ações ○ Respostas rápidas
Modelo do formato:	Mensagem modelo
?	Cancelar Enviar para aprovação

Figura 23: Tela para adicionar template

Identificação de cada campo:

🕓 (in 🗗 🖾 🕩

www.delgrande.com.br

Nome do template: Identificação do template, deve conter apenas caracteres minúsculos ou underline;

Tipo de template: Define o tipo da estrutura do template utilizado;

Nome de exibição: Nome pelo qual o template será exibido no Intelix. Diferentemente do "Nome do template", este nome não possui regras de caracteres.

Conta do WhatsApp: Conta do WhatsApp que o template utilizará.

Categoria: Define para que o template será utilizado. Ao passar o mouse sobre uma opção, é possível ver sua descrição;

Cabeçalho: Texto que será o cabeçalho da mensagem, ficando antes do formato.



Formato: Formato da mensagem a ser enviada. Pode conter parâmetros que serão preenchidos durante o envio. Exemplo:

Olá {{1}}. Sua consulta foi marcada para o dia {{2}} às {{3}} horas

Os índices dos parâmetros devem começar em 1, e cada parâmetro deve ter exatamente 2 chaves para fechar e abrir ({{ e }});

Rodapé: Texto que será o rodapé da mensagem, ficando depois do formato.

Ações interativas: São ações que podem auxiliar na interação com o cliente. Existem em 3 tipos:

Nenhuma: Não executa nenhuma ação

Executar ação: Executa uma ação específica que aciona uma aplicação externa ao WhatsApp.

Possui os seguintes tipos:

URL: Aciona a URL escolhida.

É possível adicionar parâmetros à URL, que serão definidos dependendo do cliente. Ex: "https://site.com/cliente/{{1}}", onde {{1}} poderia representar um identificador do cliente específico.

Número de telefone: Aciona o número de telefone escolhido.

Respostas rápidas: São mensagens prontas para facilitar as respostas do atendente, podem ser cadastradas até 3 respostas rápidas.

Modelo do formato: Modelo de exemplo de mensagem utilizando o formato escolhido. Deve-se ter a mesma base escolhida no formato, acrescentando apenas valores aos parâmetros, que estarão entre colchetes ([e]).

Exemplo utilizando o mesmo texto do formato: Olá [Nome do cliente]. Sua consulta foi marcada para o dia [21/10/2021] às [14] horas

Categorias de Template:

- **Transacional:** Envie atualizações da conta, atualizações de pedido, alertas e muito mais para compartilhar informações importantes.
- **Marketing:** Envie ofertas promocionais, anúncios de produtos e muito mais para aumentar o reconhecimento e o engajamento.
- Senhas descartáveis: Envie códigos para permitir que seus clientes acessem as contas deles.





Após todas as informações serem devidamente preenchidas, deve-se enviar para aprovação, clicando no botão Enviar para aprovação

Quando o template for enviado para aprovação ele não poderá mais ser editado, somente poderá ser criado um novo. E assim, deve ser solicitada nova aprovação.

Para saber quando um template for aprovado, basta verificar o Status que fica disponível na mesma janela da figura 22.

3	INTELIX	🔹 Configurador 👻	€ , D	Discador 🔻	Monitoramer	nto 🔫	🗮 Relatórios 🕶	🖨 Fax			Sis Teste	tema Licenciado! s - Del Grande	L delgrande ►
CHAT E	EXTERNO - WH	IATSAPP - TEMPLATE	S										• 🔋 ?
10	✓ resultados po	or página									F	Pesquisar	
	Nome		J1	Tipo	ţţ	Categ	oria		1	† Status			11
	Checklist			Texto		Atualiz	zação da Conta			Aprovade	0		
	Informative)		Texto		Atualiz	zação da Conta			Aprovado	þ		
	teste			Texto		Atualiz	zação da Conta			Em anda	mento		
Mostrando	o de 1 até 3 de 3 re	gistros										Anterior	1 Próximo

Figura 24: Status do template

Para visualizar as informações do template, basta clicar em cima de cada linha ou nome do template que uma janela com as informações será aberta.

EDITAR TEMPLATE	2	×							
Nome do template:	comercialpropostas								
Tipo de template:	Texto v	-							
Nome de exibição:	Comercial Retorno Propostas Enviadas								
Conta do WhatsApp:	Del Grande Principal	-							
Categoria:	Transacional ~	-							
Cabeçalho:	Cabeçalho do template								
Formato:	Olá {(1}), tudo bem? Aqui quem escreve é a {(2})! Ontem lhe enviamos a proposta comercial solicitada, você chegou a dar uma olhadinha? Ficou com alguma dúvida? Se preferir, me avise o melhor horário que ligo para conversarmos sobre o assunto.								
Rodapé:	Rodapé do template								
Ações interativas:	● Nenhuma ○ Executar ações ○ Respostas rápidas								
Modelo do formato:	Olá [João], tudo bem? Aqui quem escreve é a [Alexandra]! Ontem lhe enviamos a proposta comercial solicitada, você chegou a dar uma olhadinha? Ficou com alguma dúvida? Se preferir, me avise o melhor horário que ligo para conversarmos sobre o assunto.								
?	Cancelar Enviar para aprovação								

Figura 25: Informações do Template



3) Gerenciar campanha de Whatsapp

O envio da mensagem será realizado através do WhatsApp Ativo, localizado no menu conforme a imagem:

3	INTELIX	🗢 Configurador 🗸	S, Di	iscador -	🕲 Monit	toramento -	🗮 Relatório	s 👻 🚔 F	ax			Sistema Testes - Del	Licenciado! Grande	👤 delgrande
СНАТ	EXTERNO - WH	🤳 Ramais 🕨	PAN	HAS									 	+ 🔋 ?
10	✓ resultados po	As Call Center		Atendente	es∙							Pesquis	ar	
	Número	★ Troncos ►		Filas ►) Configura		ļt.	Template	.↓†	Horário de fun	ncionamento	lt	Status
	4	🖵 Sistema 🕨		Motivos	ano P				Checklist		Não possui			Inativa
	5	Informativos Março/	2022		Del G				Informativo		Não possui			Inativa
Mostra	ndo de 1 até 2 de 2 reg	istros											Anterior	1 Próximo
								> Contas						
								> Templa	tes					
								> Ativo		> Can	npanhas			
										> Dad	os	WhatsApp - Ativo - 0	Campanhas	

Figura 26: Menu WhatsApo Ativo

As campanhas cadastradas serão apresentadas em uma lista:

6	INTELIX	٠	Configurador 🗸	📞 Discador 🗸	01	Monitoramento 🗸	🗮 Relatórios 🗸	≜ F	ax		Sistema Licenciado! Testes - Del Grande	👤 delgrar	nde I
CHAT	EXTERNO - WH	IATS	APP - ATIVO - CA	MPANHAS							~	+ •	?
10	✓ resultados po	r pági	na								Pesquisar		
	Número	J1	Nome	1	t (Conta		11	Template 11	Horário de funcionamen	to 👫	Status	
	4		Checklist		1	Del Grande Desenvolvi	mento		Checklist	Não possui		Inativa	
	5		Informativos Março/	2022	1	Del Grande Desenvolvi	mento		Informativo	Não possui		Inativa	
Mostra	ndo de 1 até 2 de 2 re	gistros	9								Anterior	1 Próximo	5

Figura 27: Lista de Campanhas WhatsApp Ativo

Para adicionar uma nova campanha clique no Botão 📑 e preencha os campos solicitados:

ADICIONAR CAMPANHA		×
Campanha	Horário de Funcionamento	
Nome da campanha:	Nome da campanha	
Conta do WhatsApp:	Teste ~	
Template:	~	
Tempo máximo de resposta:	Tempo máximo de resposta (em minutos)	
Máximo de conversas em espera:	Máximo de conversas em espera	
Quantidade de mensagens por minuto:	Quantidade de mensagens por minuto	
Rota padrão:	Ignorar ~	
?	Cancelar	Cadastrar

Figura 28: Adicionar Campanha

Identificação dos Campos:

Nome da campanha: Nome pelo qual a campanha será identificada no Intelix;

Conta do WhatsApp: Conta do WhatsApp utilizada na campanha

Template: Template que a campanha utilizará;

Tempo máximo de resposta: Tempo máximo em minutos que o sistema aguardará uma resposta antes de enviar para a rota padrão definida na campanha. Só é aplicado quando a rota é diferente de "Ignorar";

Máximo de atendimento em espera: Número máximo de atendimento em espera na fila;

Quantidade de mensagens por minuto: Quantidade máxima de mensagens por minuto;

Rota padrão: Rota padrão pela qual as mensagens serão enviadas;

Horário de funcionamento: Horário no qual a campanha funcionará. Caso estiver vazio, funcionará em qualquer horário;

Para enviar a campanha, selecione na caixa específica e clique em 🔽

(24	INTELIX	🌣 Configurador 👻 📞 Disca	ador 👻 🤇	🥏 Monitoramento 🔫	🗮 Relatórios 🗸	≜ F	ax		Sistema Licenciado! Testes - Del Grande	L delgrande
СНАТ	EXTERNO - WHA	TSAPP - ATIVO - CAMPANHA	s							• • ?
10	✓ resultados por	página							Pesquisar	
	Número	Nome	.↓†	Conta		J†	Template 11	Horário de funcionament	o 11	Status
	4	Checklist		Del Grande Desenvolvi	imento		Checklist	Não possui		Inativa
	5	Informativos Março/2022		Del Grande Desenvolvi	imento		Informativo	Não possui		Inativa
Mostrar	ido de 1 até 2 de 2 regi	stros							Anterior	1 Próximo

Figura 29: Enviar Campanhas

Um pop-up de confirmação aparecerá. Clique em Sim para alterar o status da campanha de inativa para ativa.

(:	G A		🕻 Configurador 👻 📞 Discador 👻	Monitoramento	- I≣ Relatórios - I∎	Fax ×			Sistema Licenciado Testes - Del Grande)!	delgrande ▶	
G	НАТ	EXTERNO - WHAT	SAPP - ATIVO - CAMPANHAS	Auv	ar campanna					+	* ?	
	10	v resultados por pág	gina		Deseja realmente alterar o status destas campanhas?			Ativar/Desativar Pesquisar				
		Número 11	Nome 11	Conta			ļ1	Horário de funcionamento		Status		
		4	Checklist	Del Grande	Não	Sim		Não possui		Inativa		
		5	Informativos Março/2022	Del Grande Desenvo	lvimento	Informativo		Não possui		Inativa		
	-	6	Workshop	Del Grande Desenvo	olvimento	Informativo		Não possui		Inativa		
M	ostran	ido de 1 até 3 de 3 registro	35						Anterio	1	Próximo	

Figura 30: Ativar Campanha



Após clicar em Sim os status das campanhas selecionadas serão modificados e destacados em verde, como na figura a baixo:

(Ś	INTELIX	🔅 Configurador 🗸	📞 Discador 🗸	🛯 Monitoramento 🗸	🗮 Relatórios 🗸		Fax		Sistema Licenciae	0!	delgrande 🕨
	_						_			Status das campanhas modificad	o com s	ucesso! ×
(CHAT	EXTERNO - WHA	TSAPP - ATIVO - CAN	IPANHAS								
(10	10 v resultados por página Pesquisar										
	\checkmark	Número 🗍	Nome	1¢	Conta		1¢	Template 11	Н	orário de funcionamento	Status	11
		4	Checklist		Del Grande Desenvolvim	nento		Checklist	N	ão possui	Ativa	
		5	Informativos Março/202	22	Del Grande Desenvolvim	nento		Informativo	N	ão possui	Ativa	
		6	Workshop		Del Grande Desenvolvim	iento		Informativo	N	ão possui	Ativa	
N	Mostrando de 1 até 3 de 3 registros Anterior 1 Próximo											

Figura 31: Campanhas ativas

Da mesma forma, para desativar as campanhas ativas, selecione a campanha e clique em . A mesma mensagem de confirmação aparecerá e ao clicar em Sim, os status das campanhas são alterados e voltam ao normal, sem destaque de cor.

(29	INTELIX a	🛱 Configurador 👻 📞 Discador 👻	👁 Monitoram	ento ▼	Fax			Sistema Licenciado Testes - Del Grande	o! 👤 delgra	ande 🕨
CHA 10	T EXTERNO - WHAT	SAPP - ATIVO - CAMPANHAS		Deseja realmente alterar o status destas campanhas?				Ativar/Des Pesquisar	ativar	?
	Número 🎝	Nome 11	Conta	_			Horário de funcionamento		Status	
	4	Checklist	Del Grande	Não	Sim		Não possui		Ativa	
	5	Informativos Março/2022	Del Grande De	esenvolvimento	Informativo		Não possui		Ativa	
	6	Workshop	Del Grande De	esenvolvimento	Informativo		Não possui		Ativa	
Mostr	ando de 1 até 3 de 3 registr	05						Anterio	r 1 Próxim	no

Figura 32: Desativar Campanhas

(;	ы С		🗘 Configurador 👻 📞 Discador 🕶	🛯 Monitoramento 🗸	🗮 Relatórios 🗸 🔹	Fax		Sistema Licenciad	o! 👤 dek	grande 🕨
							Status das can	npanhas modificado	com suce	sso! ×
с -	HAT	AI EA IENNU - WIDAISAFF - A IIVU - UAIMPAININAS								
	10 🗸 resultados por página Pesquisar									
	~	Número 🕸	Nome It	Conta	11	Template 11	Horário de funcionamento	11	Status	J1
		4	Checklist	Del Grande Desenvolvim	ento	Checklist	Não possui		Inativa	
		5	Informativos Março/2022	Del Grande Desenvolvime	ento	Informativo	Não possui		Inativa	
		6	Workshop	Del Grande Desenvolvim	ento	Informativo	Não possui		Inativa	
M	ostran	do de 1 até 3 de 3 registr	05					Anteri	or 1 Próx	ximo

Figura 33: Alteração de status da campanha

Atenção!

**Escolha o número de mensagens a serem enviadas por minuto, pensando na disponibilização de atendentes para responder aos usuários, se necessário.

Ex.: Imagine 1000 pessoas respondendo ao mesmo tempo e tendo necessidade de um atendente interagir, pode ficar complicado.

Selecione a opção de faixa de horário para envio.

*Hoje o limite diário é 1000 mensagens entregues aos usuários de ativo (regra do Whatsapp).

A quantidade de mensagens entregues pode aumentar, de acordo com aprovação do WhatsApp perante boa avaliação de suas campanhas (poucas pessoas informando que é spam ou bloqueando seu número).



4) Contato ativo através do Chat

Através do DGChat será possível enviar mensagens para um único usuário.

Entre no DGChat utilizando seu login e senha. Em seguida você verá o botão de **Iniciar conversa**, conforme abaixo. Ao clicar nele, abrirá uma janela com os dados de Conta do WhatsApp (número de telefone da sua empresa) e campos abertos para digitação: **País** e **Telefone** para que seja digitado o número de telefone que você deseja enviar uma mensagem.

🦻 Intelix Atendente Chat - 1.1.23-build.63-2 — 🗆 🗙	🤗 Intelix Atendente Chat - 1.1.23-build.63-2 — 🗆	×
Atendente: 6225 - Samantha Online: 00h25m16	Iniciar Conversa WhatsApp	×
Atendimentos Atendente Filas Pausa	Conta WhatsApp	
Iniciar Conversa 🛇	Del Grande Principal - 55 (48) 3254-8600	-
	País Telefone	
	55 DDD 9.XXXX-XXXX	
	Cancelar Próximo	
Ø X	•	×
Figura 34: Iniciar conversa	Figura 35: Número de telefone pa iniciar conversa.	ira

Após digitar o número desejado, clique no botão Próximo. Na próxima janela, você selecionará a mensagem inicial, que é o mesmo **nome de exibição do seu template**, criado conforme item 2: Cadastrar templates.

Intelix Atendente Chat - 1.1.23-build.63-2 - X	Intelix Atendente Chat - 1.1.23-build.63-2 — C X
Iniciar Conversa WhatsApp ×	Iniciar Conversa WhatsApp ×
Conta WhatsApp: Del Grande Principal - 55 (48) 3254-8600 Destino: 55 (48) 9.9941-9316	Conta WhatsApp. Del Grande Principal - 55 (48) 3254-8600 Destino: 55 (48) 9.9941-9316
Mensagem inicial	Mensagem inicial
Comercial Reformo Propostas Enviadas Comercial Reformo Propostas Enviadas Genérico Todos os Deptos I duo permitivador que en escence e u I Ontem Ine enviamos a proposta comercial solicitada, você chegou a dar	Comercial Retorno Propostas Enviadas
uma olhadinha? Ficou com alguma dúvida? Se preferir, me avise o melhor horário que ligo para conversarmos sobre o assunto. Cancelar	uma olhadinha? Ficou com alguma dúvida? Se preferir, me avise o melhor horário que ligo para conversarmos sobre o assunto. Cancelar
Figura 36: Escolher mensagem inicial	Figura 37: Mensagem inicial selecionada

(S) (in 🛟 🕑 🕩 www.delgrande.com.br



Preencha os campos do Template e inicie a conversa.



Figura 38: Preencher campos do template.

Ao iniciar a conversa é aberto a janela de contato ativo onde ficarão registradas as mensagens trocadas com o cliente.



Figura 39: Conversa iniciada

Figura 40: Visão do cliente. Conversa em andamento.





Aqui você adiciona os dados dos contatos (números de telefone) que deverão receber as mensagens da campanha do WhatsApp.

୍ତ୍ର INTELIX	🗢 Configurador 🕶	📞 Discador 🔫	🛛 Monitoramento 🔫	🗮 Relatórios 👻	🖨 Fax		Sistema Licenciado! Testes - Del Grande	L delgrande 🕨
	 ✔ Ramais ↓ ▲ Call Center ↓ ★ Troncos ↓ ♦ Outros ↓ ➡ Sistema ↓ 	 Atenden Filas I Chat Ext Motivos 	erno) > Configur > Mensage > Mensage > Pergunta > Respost > Pesquisa > Whats	ações ens Prontas ens Padrão as Pesquisa as Pesquisa as ens no me App +	k nu superior Contas Temptates			
					Ativo >	Campanhas Dados		

Figura 41: Menu Dados WhatsApp

Para adicionar uma lista de contatos para envio de mensagem 🛃 clique em (importar).

A importação de dados é uma função do discador que consiste em importar dados de um arquivo no formato CSV, para o banco de dados.

Descrição dos campos:

Exemplo CSV: Determina a ordem e os campos que serão utilizados na importação. Após o campo "Telefone" ficarão os campos adicionais da campanha selecionada, se houverem.

Excluir dados: Se esta opção estiver com o valor "Sim" a importação apagará todos os dados anteriores da campanha.

Prefixo: Adiciona um prefixo aos telefones que serão importados. Caso esteja vazio, não adicionará nenhum prefixo.

Arquivo: Arquivo com os dados que serão exportados. Deve estar no formato CSV.

Veja a figura a seguir:



IMPORTAR DADOS		×
Exemplo CSV:	Telefone;campo1	
Modelo de template:	A Del Grande quer compartilhar com você os principais conteúdos sobre soluções de comunicação e dicas de atendimento ao cliente, que são publicados no nosso blog. Abaixo um texto do qual temos muito orgulho do trabalho realizado: https://delgrande.com.br/blog/gravar-radios-de- plataformas-offshore/	
Excluir dados:	Não Sim	
Prefixo:		
Arquivo:	Escolher arquivo Neido	
?	Cancelar Process	ar

Figura 42: Importar Dados

Todas as listas importadas podem ser acessadas ao selecionar a campanha desejada no campo Dados Campanhas WhatsApp.

Veja na imagem:

24	INTELIX 🌣 Config	urador 🗸 🔍 Dis	cador 🔻 🔍 Monitoramento 👻	≣ Relatórios - 🖕 Fax	Sistema Licenciado! Testes - Del Grande	👤 delgrande 🕨
DADO	S - CAMPANHA WHATSAP	P: 5 - Informativos I	Março/2022	→ Inativa	* 🗠	i ?
10	✓ resultados por página				Pesquisar	
	Telefone 11	Status ↓↑	Data Status	Campos		
	5548911110000	Lido	25/03/2022 05:27:33	https://delgrande.com.br/blog/gravar-radios-de-plataformas-offshore/		
	5548911110001	Lido	28/03/2022 05:14:24	https://delgrande.com.br/blog/gravar-radios-de-plataformas-offshore/		
	5548911110002	Entregue	28/03/2022 06:35:41	https://delgrande.com.br/blog/gravar-radios-de-plataformas-offshore/		
	5548911110003	Entregue	28/03/2022 06:35:45	https://delgrande.com.br/blog/gravar-radios-de-plataformas-offshore/		
	5548911110004	Lido	28/03/2022 07:28:49	https://delgrande.com.br/blog/gravar-radios-de-plataformas-offshore/		
	5548911110005	Lido	28/03/2022 06:36:13	https://delgrande.com.br/blog/gravar-radios-de-plataformas-offshore/		
	5548911110006	Entregue	28/03/2022 06:35:49	https://delgrande.com.br/blog/gravar-radios-de-plataformas-offshore/		
	5548911110007	Entregue	28/03/2022 06:35:48	https://delgrande.com.br/blog/gravar-radios-de-plataformas-offshore/		
	5548911110008	Entregue	28/03/2022 06:35:46	https://delgrande.com.br/blog/gravar-radios-de-plataformas-offshore/		

Figura 43: Lista de Mailing

Após envio das Campanhas é possível analisar os dados utilizando o botão de estatísticas:

O pop-up de Estatística das Campanhas a seguir será apresentado.



ESTATÍSTICAS DA CAMPANHA	×
Total de mensagens:	9999
Total em espera:	9999
Total enviando:	9999
Total na fila:	9999
Total enviadas:	9998
Total entregues:	9998
Total lidas:	8049
Total com falha:	0
?	Cancelar

Figura 44: Estatísticas da Campanha

6) Interagindo com os usuários que respondem ao contato ativo

Sempre que você pedir uma interação do cliente após envio de mensagem ativa, você deve realizar uma ação com a resposta recebida. Dentre as opções, você pode:

1 – Enviar/Responder com uma URA para o usuário navegar e assim escolher com quem deseja falar.

2 – Enviar o usuário diretamente para uma fila específica. Ali os atendentes já saberão que o atendimento trata-se de retorno de mensagem ativa e darão o devido seguimento conforme treinamento interno.

3 - Customizada: Para integrações com CRM e outros sistemas internos como forma de guardar respostas recebidas através da URA do chat (exemplo: confirmação de presença em assembleia, confirmação de horário de consultas, etc).



MONITORAMENTO DO DGCHAT EM TEMPO REAL

Para monitorar os atendimentos em tempo real acessando o Intelix Web, no Monitor Intelix, clique em Atendentes e no atendimento em questão, selecione os canais com atendimentos ativos e visualize a troca de mensagens. Confira a seguir:

Monitor Intelix	礕 Atendentes	⊙ ↓ <u></u>		Q Pesquisar	33 / 33
📞 Ramais	1212 - Atendente 01	1			^
🚏 Filas	L	Deslogado	9 (3) 00:00:55	9 Contato •) 16:35:13	
Atendentes		*	© 00:00:20 ©	Samantha Cam i Atendimento	
🖒 Ativo 🔨 🔨	Contendimento) (61 - Atendimento Fiscais			
WhatsApp	2 1899 - Apolo	Deslogado		Deslocado	
m Troncos		X		2	
	4				
	2 6001 - Adenilson				
	C	Deslogado	•	Deslogado	
	5				
	💄 6002 - Cíntia				
	S .	Deslogado	•	Deslogado	
		*		▲	
	- 6004 - Alexandra				
	L	Deslogado	•	Deslogado	
		*		2	
	(*				
I delgrande - Ar 18ms	👗 6006 - Desenvolvim	nento DG			~

Figura 45: Monitor Intelix Web - Monitorar atendentes.

Nesse exemplo clicamos no atendimento de chat do Atendente 01, que está destacado em vermelho, sinalizando que o atendente está ocupado, ou seja, em atendimento.

1212 -	Ater	ndente 01					×
CALL	Cente	R					
			X D	eslogado			
🗩 Снат	→]1	6:35:13	© 00:01:21	*			
Motivo da F	ausa l	anche			~		II +
ST FILAS	5				Q	Pesquisar	
NÚM	TIPO	NOME					+/-
1	e.	Atendentes					+
2	٤.	HDC Suporte					+
4	e.	Sauna					+
5	e.	SAP					+ .

Figura 46: Monitorando Chat

Ao clicar no atendimento, uma nova janela de Monitoramento é aberta, mostrando detalhes referentes ao atendente, como horário de login, tempo em atendimento entre outros.



Ao clicar em 🔄 no canto superior direito da tela, informações referentes aos canais de atendimento ativos serão apresentados, conforme abaixo:

Canais ativos				
© Chat/20101983 (20101983)	55 (48)	Samantha Campos	◊ 00:01:00	<u> </u>
	Figur	a 47: Canais Ativos		

Clicando em qualquer lugar dentro desse "balão", detalhes da conversa em tempo real são mostrados:

Monitor Intelix	📲 Ate				-	Q Pesquisar		33 / 33
📞 Ramais	- 1212 - /	Monitorando Ch	nat		×			^
💙 Filas	e.				- 1	•) 16:3	35:13	
Atendentes		9 60 Atendimento		😡 1212 - Atendente 0	1	ha Cam i Ali	endimento	
ピ Ativo 🗸 🗸	1899 - 4	© 55 (48)	Samantha Campos	⊘ 00:24:42 = -				
Troncos	• • • 6001 - /	Se você busca informaçõe Caso a assunto pelo qual contato através do e-mail Ou Tecle 1 caso queira falar co 1 as Samantha Campos 160	is sobre convénios do nosso clube de beneficios ace você entrou em contato conosco não esteja listado r ; om nossa equipe de atendimento.	se. as opções do menu principal, favor entrar em	^ p			
	<u> </u>	Atendimento transferido	para a fila Atendimento	16:35:51				
	~ *	O operador Atendente 01	entrou no chat	16:35:52	L			
	2 6004 - A		Olá. Meu nome é Ater	dente 01. Em que posso ajudá-lo(a)? 16:35:52 🗸	0			
	5				v			
🗄 delorande - 🖓 80ms	2 6006 - D	esenvolvimento DG						

Figura 48: Monitorando chat em tempo real

Retornando para a tela do Monitor Intelix, também é possível controlar as atividades do atendente, conforme tela abaixo, deslogando-o da fila, colocando-o em pausa ou logando-o em outra fila que pode ter muitos atendimentos em espera.

Call Center					
+) 08	:58:01	③ 05:55:01	G 6433		🕞 🗲
Motivo	Pos chamada			\$	
hat					
€ 0 08	:58:42	() 05:54:20	器		•
Motivo	Pos chamada			\$	II +
Filas				Q Pesq	uisar
Filas NÚM TIPO	NOME			Q Pesq	uisar +/-
Filas NÚM TIPO 7 J	NOME Suporte			Q Pesq	uisar +/-
Filas NÚM TIPO 7 J 8 P	NOME Suporte Suporte Chat			Q Pesq	uisar +/-
Filas TIPO NÚM J 7 J 8 9	NOME Suporte Suporte Chat Comercial Chat			Q Pesq	uisar +/- - +
Filas TIPO 7 J 8 9 9 111 9	NOME Suporte Suporte Chat Comercial Chat Adm e Financeiro Chat			Q Pesq	uisar +/- - - + •
Filas TIPO 7 .2 8 .9 9 .9 11 .9 12 .9	NOME Suporte Suporte Chat Comercial Chat Adm e Financeiro Chat Sugestões Reclamações Chat			Q Pesq	uisar +/- - - + +

gura 49: Monitor Intelix Web - Controlar atividades dos atendentes



() in **(**) 🖸 🕩

www.delgrande.com.br

CAMPANHAS ATIVAS DE WHATSAPP

As Campanhas Ativas também são monitoradas no Monitor Intelix. Na figura abaixo você visualiza a tela de resumo de todas as Campanhas cadastradas.

Monitor Intelix	🛇 Campanhas						٩	Pesquisar	2/2
📞 Ramais									
😙 Filas	Checklist #4	2810212022 00:25:02	1						
😫 Atendentes	Conta: Del Grande Desenvolvimento ©55 (48) 3254-8600	20/02/2022 03:50:02		0		0	0	0	0
ピ Ativo 🔨 🔨	Status: Desativada	Destinatários: 1	X	*	4	~	*	*	<u> </u>
WhatsApp			9999						
A Troncos	Informativos Março/2022 #5	25/03/2022 11:10:24							
	Conta: Del Grande Desenvolvimento ©55 (48) 3254-8600 Template: Informativo			o		o	o	o	0
	Status: Desativada	Destinatários: 9999	X	*	1	~	*	*	•
Desenvolvimento Del Grande - 🦓									

Figura 50: Monitor Intelix Web - Tela de resumo das campanhas

A seguir visualizamos a campanha detalhada com todos os números carregados, seus status e as estatísticas.

Nesse caso, as estatísticas ainda estão zeradas pois a campanha ainda não começou a ser enviada aos destinatários.

Monitor Intelix	C S Informativos Março/2022 #5	
C Ramais	Status: Desativada	9999
ny Filas	25/03/2022 11:10:24 Conta: Del Grande Desenvolvimento ©55 (48) 3254-8600	
Atendentes	Template: Informativo Destinatários: 9999	
Z Ativo ^		
WhatsApp	© 55 (48) 9.1111-0000	25/03/2022 11:16:51
A Troncos	© 55 (48) 9.1111-0001	25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0002	25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0003	25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0004	25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0005	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0006	₹ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0007	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0008	₹ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0009	Z 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0010	Z 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0011	Z 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0012	Z 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0013	Z 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0014	Z 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0015	Z 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0016	Z 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0017	Z 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0018	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0019	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0020	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0021	∑ 25/03/2022 11:16:51
E Desenvolvimento Del Grande	© 55 (48) 9.1111-0022	₹ 25/03/2022 11:16:51

Figura 51: Monitor Intelix Web - Visualização detalhada da campanha



Após a campanha ser ativa, podemos acompanhar o novo status e as estatísticas da fila de envio.

Monitor Intelix	✓ ◎ Informativos Março/2022 # 5	
🕻 Ramais	Status: Aliva	9375 9375 9374 9374
🐨 Filas	25/03/2022 11:10:24	7535
Atendentes	Conta: Del Grande Desenvolvimento № 55 (48) 3254-8600 Template: Informativo	624 0
🕈 Ativo 🔨 🔨	Destinatários: 9999	Σ
WhatsApp	© 55 (48) 9.1111-9377	Z 25/03/2022 11:16:51
Troncos	© 55 (48) 9.1111-9378	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9379	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9380	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9381	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9382	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9383	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9384	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9385	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9386	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9387	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9388	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9389	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9390	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9391	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9392	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9393	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9394	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9395	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9396	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9397	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9398	₹ 25/03/2022 11:16:51
Deservationerte Del Creade - R	© 55 (48) 9.1111-9399	▼ 25/03/2022 11:16:51

Figura 52: Monitor Intelix Web - Visualização do status e estatísticas da campanha

Ao ordenar a lista de números da campanha, é possível verificar o status de cada um. Nesse caso, os primeiros números sinalizados em roxo estão aguardando envio. Na sequência, os sinalizados em azul demonstram os números que a campanha já foi encaminhada.

Monitor Intelix	✓ ☑ Informativos Março/2022 # 5	
Ramais	Chatras (Con	9989 9989 9988 9988
🕈 Filas	25/03/2022 11:10:24	8040
Atendentes	Conta: Del Grande Desenvolvimento S 55 (48) 3254-8600 Template: Informativo	10 0
Ativo	Destinatários: 9999	X + 4
WhatsApp	© 55 (48) 9.1111-9989	25/03/2022 11:16:51
Troncos	© 55 (48) 9.1111-9990	Z 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9991	Z 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9992	Z 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9993	Z 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9994	Z 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9995	Z 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9996	Z 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9997	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-9998	∑ 25/03/2022 11:16:51
	© 55 (48) 9.1111-0000	
	© 55 (48) 9.1111-0001	
	© 55 (48) 9.1111-0002	
	© 55 (48) 9.1111-0003	
	© 55 (48) 9.1111-0008	
	© 55 (48) 9.1111-0007	
	© 55 (48) 9.1111-0006	
	© 55 (48) 9.1111-0005	
	© 55 (48) 9.1111-0014	
	© 55 (48) 9.1111-0015	
	© 55 (48) 9.1111-0017	
	© 55 (48) 9.1111-0020	
Deservolvimento Del Grande - Ar 1	© 55 (48) 9.1111-0022	

Figura 53: Monitor Intelix Web - Visualização do status e estatísticas da campanha



Campanha finalizada:

() (in (f) 🖸 🕩

www.delgrande.com.br

Para verificar se a campanha foi devidamente encaminhada aos contatos, verifique os blocos de estatísticas. No caso abaixo, o bloco de *aguardando envio* está zerado. Isso quer dizer que a campanha foi encaminhada para todos.

Monitor Intelix	< S Informativos Março/2022 #₅
🖕 Ramais	Status
🚏 Filas	34403, <u>344673, 1647, 1647</u> 25, 03, 2022 1110 24
Atendentes	Conta: Del Grando Desenvolvimento (> 55 (48) 3254-3600 Template: Informativo 0 0 0
🕈 Ativo 🔷	Destinatários: 9999 Z +
WhatsApp	© 55 (48) 9.1111-0000 🗇 25/03/2022 17:27:33
Troncos	© 55 (48) 9.1111-0001
	© 55 (48) 9.1111-0002
	© 55 (48) 9.1111-0003 \checkmark 28/03/2022 18:35:45
	© 55 (48) 9.1111-0008 \checkmark 28/03/2022 18:35:46
	© 55 (48) 9.1111-0007 \checkmark 28/03/2022 18:35:48
	© 55 (48) 9.1111-0006 \checkmark 28/03/2022 18:35:49
	© 55 (48) 9.1111-0005
	© 55 (48) 9.1111-0014 \checkmark 28/03/2022 18:36:43
	© 55 (48) 9.1111-0015 🔗 28/03/2022 18:36:44
	© 55 (48) 9.1111-0017 🗇 28/03/2022 18:36:47
	© 55 (48) 9.1111-0020
	© 55 (48) 9.1111-0022 18:36:53
	© 55 (48) 9.1111-0023
	© 55 (48) 9.1111-0032
	© 55 (48) 9.1111-0034 🗇 28/03/2022 18:37:07
	© 55 (48) 9.1111-0043 🗇 28/03/2022 18:37:17
	© 55 (48) 9.1111-0044 🗇 28/03/2022 18:37:19
	© 55 (48) 9.1111-0056
	© 55 (48) 9.1111-0052
	© 55 (48) 9.1111-0053
	© 55 (48) 9.1111-0012
Deservebimente Del Crande - A-	© 55 (48) 9.1111-0010

Figura 54: Monitor Intelix Web - Campanha finalizada

Ao clicar em qualquer número da lista é possível visualizar os detalhes da mensagem enviada na campanha, como nome da campanha, nome e número da conta, ou seja, do remetente da mensagem e o tema do template. Também é possível ver o texto da mensagem enviada e data e horário de recebimento pelo usuário.

Monitor Intelix	C 🛇 Informativos Mar						T	η
Ramais		© 55 (48) 9.1111-0000	\times		0000			2
🕈 Filas				9998	9998	8049		
Atendentes	Conta: I	Campanha: Informativos Março/2022					0	
Ativo		Conta: Del Grande Desenvolvimento (>> 55 (48) 3254-8600 Template: Informativo		~	*	*	8	
WhatsApp	© 55 (48) 9.1111-0000	Mensagem		5/03/2022 17:27:3	3			•
m Troncos	© 55 (48) 9.1111-0001			8/03/2022 17:14:2	1			
	© 55 (48) 9.1111-0002	A Del Grande quer compartilhar com você os principais conteúdos		8/03/2022 18:35:4	1			
	© 55 (48) 9.1111-0003	sobre soluções de comunicação e dicas de atendimento ao cliente, que são publicados no nosso		8/03/2022 18:35:45				
	© 55 (48) 9.1111-0008	blog.		8/03/2022 18:35:4	6			
	© 55 (48) 9.1111-0007	Abaixo um texto do qual temos muito orgulho do trabalho		8/03/2022 18:35:4	в			
	© 55 (48) 9.1111-0006	realizado:		8/03/2022 18:35:4	9			
	© 55 (48) 9.1111-0005	offshore/		8/03/2022 18:36:1	3			
	© 55 (48) 9.1111-0014	Acassa a confiral		8/03/2022 18:36:4	3			
	© 55 (48) 9.1111-0015	Access o connu.		8/03/2022 18:36:4	4			
	© 55 (48) 9.1111-0017			8/03/2022 18:36:4	7			
	© 55 (48) 9.1111-0020			8/03/2022 18:36:4	7			
	© 55 (48) 9.1111-0022			B/03/2022 18:36:5	3			
	© 55 (48) 9.1111-0023			28/03/2022 18:36:5	5			
	© 55 (48) 9.1111-0032			28/03/2022 18:37:0	7			
	© 55 (48) 9.1111-0034		*	28/03/2022 18:37:0	7			
	© 55 (48) 9.1111-0043		\$	28/03/2022 18:37:1	7			
	© 55 (48) 9.1111-0044			28/03/2022 18:37:1)			
	© 55 (48) 9.1111-0056		\$	28/03/2022 18:37:3	5			
	© 55 (48) 9.1111-0052		*	28/03/2022 18:37:4	1			
	© 55 (48) 9.1111-0053		*	28/03/2022 18:38:1	6			
	© 55 (48) 9.1111-0012		*	28/03/2022 18:38:1	3			
Desenvolvimento Del Grande	© 55 (48) 9.1111-0010		*	28/03/2022 18:39:1	3			

Figura 55: Monitor Intelix Web - Detalhe da mensagem enviada



Na página inicial da aba de Ativo é possível acompanhar os dados de processamento das campanhas. Note que, comparado com a figura 23, a Campanha Informativo Março/2022 progrediu nas estatísticas, saindo de *aguardando* e indo para os demais status.

Monitor Intelix	© Campanhas					٩	Pesquisar	2/2
📞 Ramais								
🚏 Filas	Checklist # 4							
😫 Atendentes	Conta: Del Grande Desenvolvimento © 55 (48) 3254-8635		0		0	0	0	0
🛃 Ativo 🔨	Status: Desstivada Destinatários: 1	X	*	4	~	*	*	8
▶ WhatsApp			9999	9999	9998	9998		
m Troncos	Informativos Março/2022 # 5 25/03/2022 11:10:24						8049	
	Conta: Del Grande Desenvolvimento 🛇 55 (48) 3254-8635 Template: Informativo	0						o
	Status: Sem novas mensagens Destinatários: 9999	X	e	1	~	*	*	۲
E Desenvolvimento Del Grande - Ar								

Figura 56: Monitor Intelix Web - Dados de processamento das campanhas.

Significado de cada Status:



Aguardando

Encaminhado

Enviado

Entregue ao servidor do whatsapp

Entregue ao telefone/ entrega remota

Lida

Atenção: Só é possível monitorar mensagens lidas se o usuário disponibilizar essa informação ao servidor.

Falhas



Utilize os filtros para visualizar as campanhas da forma que você preferir.

Monitor Intelix	 S Informativos Março/2022 # ₅ 			Ţ
📞 Ramais	Status: Desativada	9999	9999 9998	Filtros
😪 Filas	25/03/2022 11:10:24			
Market Atendentes	Conta: Dei Grande Desenvolvimento (5 55 (48) 3254-8635 Template: Informativo	0		Telefone 153 Q
🗹 Ativo 🔨 🔨	Destinatários: 9999 🔻 121	X 🕈	∢ ✓	Visualizar
WhatsApp	© 55 (48) 9.1111-0153		28/03/2022 18:42:19	
m Troncos	© 55 (48) 9.1111-0978		< 28/03/2022 18:42:29	
	© 55 (48) 9.1111-1539			
	© 55 (48) 9.1111-1537		28/03/2022 18:48:06	Cancelar Limpar Aplicar
	© 55 (48) 9.1111-1153		28/03/2022 18:58:30	
	© 55 (48) 9.1111-5317			
	© 55 (48) 9.1111-5302			
	© 55 (48) 9.1111-5316		ॐ 28/03/2022 19:00:24	
	© 55 (48) 9.1111-5334		28/03/2022 19:00:25	
	© 55 (48) 9.1111-5328		28/03/2022 19:00:26	
	© 55 (48) 9.1111-5335		28/03/2022 19:00:27	
	© 55 (48) 9.1111-5342		28/03/2022 19:00:28	
	© 55 (48) 9.1111-5347		28/03/2022 19:00:29	
	© 55 (48) 9.1111-5344		28/03/2022 19:00:30	
	© 55 (48) 9.1111-5355		28/03/2022 19:00:30	
	© 55 (48) 9.1111-5364		28/03/2022 19:00:32	
	© 55 (48) 9.1111-5385		28/03/2022 19:00:32	
	© 55 (48) 9.1111-5390		28/03/2022 19:00:32	
	© 55 (48) 9.1111-5352		28/03/2022 19:00:33	
	© 55 (48) 9.1111-5372			
	© 55 (48) 9.1111-5389			
	© 55 (48) 9.1111-5379			
Desenvolvimento Del Grande	© 55 (48) 9.1111-5384			

Figura 57: Monitor Intelix Web - Filtro das campanhas



RELATÓRIOS:

Ao final do atendimento, o supervisor poderá consultar os atendimentos que ocorreram pelo **Relatório Detalhamento de Chat.**

Esse relatório possui:

- 🕑 Identificação do cliente (nome e número do WhatsApp)
- 💙 Horário do atendimento,
- Tempo de atendimento,
- Atendente que atendeu,
- Tempo de espera na fila de espera, se houver.

Relatório de Detalhamento de Chat													
Período: 0 Relatório ç	1/09/2021 00: jerado em: 2	:00:00 a 20/09/2021 17:24:41 0/09/2021 às 17:24:41 por nadia											
					FILA: S	UPORTE CHA	AT WHATSAPP						
DATA	STATUS	IDENTIFICAÇÃO	ENTRADA (POS.)	HORA DE ATENDIMENTO	TÉRMINO (POS.)	ESPERA	APO EM ATENDIMENTO	ATENDENTE	DESCONEXÃO LOCAL	мотіvo	RÓTULO SUBMOTIVO	SUBMOTIV	
01/09/2021	Atendida	Samantha (00123456789)	15:36:09 (1)	15:36:11	15:51:02	00:00:02	00:14:51	Julio Cesar (6231)	Sim	-		-	6
01/09/2021	Atendida	Adilson (00123456789)	16:23:23 (1)	16:23:26	17:02:38	00:00:03	00:39:12	Julio Cesar (6231)	Sim	•			0
2/09/2021	Atendida	Alexandra (00123456789)	10:31:49 (1)	10:31:52	10:43:28	00:00:03	00:11:36	Julio Cesar (6231)	Sim	-	-	-	6
J6/09/2021	Atendida	André (00123456789)	09:34:56 (1)	09:35:08	09:57:52	00:00:12	00:22:44	Renan (6205)	Sim			-	6
06/09/2021	Atendida	Nadia (00123456789)	16:48:11 (1)	16:48:19	17:38:42	00:00:08	00:50:23	Anderson Nascimento (6213)	Sim	-		-	6
13/09/2021	Atendida	Nunes (00123456789)	17:03:05 (1)	17:03:31	18:06:33	00:00:26	01:03:02	Anderson Nascimento (6213)	Sim				6
15/09/2021	Atendida	Viviane (00123456789)	10:21:01 (1)	10:21:08	10:35:19	00:00:07	00:14:11	Renan (6205)	Sim				6
20/09/2021	Atendida	Júlio (00123456789)	14:54:32 (1)	14:54:42	15:18:48	00:00:10	00:24:06	Samuel (6229)	Sim			-	0
2009/2021 Atendida Leidilene (00123456789) 15:26:41 (1) 15:26:51 16:11:35 00:00:10 00:44:44 Carlos Henrique (6233) Sim 6													
			Rec	ebidas: 9 Ate	ndidas: 9 Aban	donadas: 0	Tempo Exce	dido: 0 Fila Indispor	ível: O				
			Rec	bidas: 9 Ate	ndidas: 9 Aban FILA: CC	donadas: 0	Tempo Exce	dido: 0 Fila Indispor	ível: 0				
DATA	STATUS	IDENTIFICAÇÃO	Rec ENTRADA (PO	HORA D	ndidas: 9 Aban FILA: CC E NTO TÉRMINO (I	MERCIAL CH	Tempo Exce AAT WHATSAPP TEMPO EM PERA ATENDIM	edido: 0 Fila Indispor	ívei: 0 Desconexão local	ΜΟΤΙVΟ	RÓTULO SUBMOTIVO	SUBMOTIVO	•
DATA)2/09/2021	STATUS Atendida	IDENTIFICAÇÃO André (00123456789)	Rec ENTRADA (PO 10:30:35 (1)	HORA D 5.) ATENDIME 10:30:47	ndidas: 9 Aban FILA: CC E NTO TÉRMINO (1 10:59:23	OMERCIAL CH POS.) ESP 00:00	Tempo Exce IAT WHATSAPP TEMPO EM IERA ATENDIM 0:12 00:28:3	ENTO ATENDENTE 6 Alexandra (6220)	ível: 0 DESCONEXÃO LOCAL Sim	MOTIVO -	RÓTULO SUBMOTIVO	SUBMOTIVO	
DATA 02/09/2021 02/09/2021	STATUS Atendida Atendida	IDENTIFICAÇÃO André (00123456789) Alexandra (00123456789)	Rec ENTRADA (PO 10:30:35 (1) 14:40:42 (1)	HORA DI 5.) ATENDIMEI 10:30:47 14:40:53	ndidas: 9 Aban FILA: CC E NTO TÉRMINO (1 10:59:23 14:47:58	Mercial CH POS.) ESP 00:00 00:00	Tempo Exce IAT WHATSAPP TEMPO EM VERA ATENDIM 0:12 00:28:2 0:11 00:07:0	Addici: 0 Fila Indisportante ENTO ATENDENTE 6 Alexandra (6220) 5 Alexandra (6220)	ível: 0 DESCONEXÃO LOCAL Sim Sim	мотіуо - -	RÓTULO SUBMOTIVO - -	SUBMOTIVO - -	
DATA 02/09/2021 02/09/2021 03/09/2021	STATUS Atendida Atendida Atendida	IDENTIFICAÇÃO André (00123456789) Alexandra (00123456789) Adilson (00123456789)	Rec ENTRADA (PO 10:30:35 (1) 14:40:42 (1) 11:37:33 (1)	HORA D ATENDINE 10:30:47 14:40:53 11:37:37	ndidas: 9 Aban FILA: CC E NTO TÉRMINO (1 10:59:23 14:47:58 11:38:15	OMERCIAL CH POS.) ESP 00:00 00:00 00:00	Tempo Exce HAT WHATSAPP TEMPO EM 12 00:12 00:03 00:003	edido: 0 Fila Indispor ENTO ATENDENTE 6 Alexandra (6220) 5 Alexandra (6220) 8 Alexandra (6220)	l ível: 0 DESCONEXÃO LOCAL Sim Sim Sim	MOTIVO - - -	RÓTULO SUBMOTIVO - - -	SUBMOTIVO - - -	
DATA 02/09/2021 02/09/2021 03/09/2021 06/09/2021	STATUS Atendida Atendida Atendida Atendida	IDENTIFICAÇÃO André (00123456789) Alexandra (00123456789) Adilson (00123456789) Samantha (00123456789)	Rec ENTRADA (PO 10:30:35 (1) 14:40:42 (1) 11:37:33 (1) 11:26:05 (1)	HORA D HORA D ATENDIME 10:30:47 14:40:53 11:37:37 11:26:15	ndidas: 9 Aban FILA: CC E NTO TÉRMINO (I 10:59:23 14:47:58 11:38:15 11:48:36	DMERCIAL CH POS.) ESP 00:00 00:00 00:00 00:00 00:00	Tempo Exce HAT WHATSAPP TEMPO EM 12 0012 0013 001003 001023	edido: 0 Fila Indispor ENTO ATENDENTE 6 Alexandra (6220) 5 Alexandra (6220) 8 Alexandra (6220) 1 Alexandra (6220)	l ível: 0 DESCONEXÃO LOCAL Sim Sim Sim Sim	MOTIVO - - -	RÓTULO SUBMOTIVO - - -	SUBMOTIVO - - - -	
DATA 02/09/2021 02/09/2021 03/09/2021 06/09/2021	STATUS Atendida Atendida Atendida Atendida	IDENTIFICAÇÃO André (00123456789) Alexandra (00123456789) Adlison (00123456789) Samantha (00123456789)	Rec. ENTRADA (PO 10:30:36 (1) 14:40:42 (1) 11:26:05 (1) 11:26:05 (1) Rec.	HORA D HORA D 5.) ATENDIME 10:30:47 14:40:53 11:37:37 11:26:15 sbidas: 4 Ate	ndidas: 9 Aban FILA: CC E NTO TÉRMINO (I 10:59:23 14:47:58 11:38:15 11:48:36 ndidas: 4 Aban	donadas: 0 DMERCIAL CH POS.) ESP 00:00 00:00 00:00 00:00 00:00	Tempo Exce AT WHATSAPP TEMPO EM 0:12 00:28:3 0:11 00:07:0 0:03 00:00:3 0:10 00:22:2 Tempo Exce Tempo Exce	didio: 0 Fila Indispor ATENDENTE 6 Alexandra (6220) 5 Alexandra (6220) 8 Alexandra (6220) 1 Alexandra (6220) 1 Alexandra (6220)	lível: 0 DESCONEXÃO LOCAL Sim Sim Sim Sim lível: 0	MOTIVO - - -	RÓTULO SUBMOTIVO - - - -	SUBMOTIVO - - - -	
DATA 02/09/2021 02/09/2021 03/09/2021 06/09/2021	STATUS Atendida Atendida Atendida	10ENTIFICAÇÃO André (00123456789) Alexandro (2023456789) Adison (00123456789) Samantha (00123456789)	Rec. ENTRADA (PO 103038 (1) 1144042 (1) 11:37:33 (1) 11:28:05 (1) Rec.	HORA D 5.) ATENDIME 10:30:47 14:40:53 11:37:37 11:26:15 2bidas: 4 Ate	ndidas: 9 Aban FILA: CC E NTO TÉRMINO () 10:59:23 14:47:58 11:38:15 11:48:36 ndidas: 4 Aban	donadas: 0 DMERCIAL CH POS.) ESP 00:00 0	Tempo Excl IAT WHATSAPP TEMPO EM TERA ATENDIMO 0:12 00:28:3 0:11 00:07:0 0:03 00:00:3 0:10 00:22:2 Tempo Excl Contat Whatsa	didio: 0 Fila Indispor ENTO ATENDENTE 6 Alexandra (6220) 5 Alexandra (6220) 8 Alexandra (6220) 1 Alexandra (6220) didio: 0 Fila Indispor	ível: 0 DESCONEXÃO LOCAL Sim Sim Sim Sim	MOTIVO - - - -	RÓTULO SUBMOTIVO - - - -	SUBMOTIVO - - - -	
DATA 02/09/2021 02/09/2021 03/09/2021 06/09/2021	STATUS Atendida Atendida Atendida Atendida	IDENTIFICAÇÃO Andre (00123456789) Alexandre (00123456789) Adison (00123456789) Samantha (00123456789)	Rec. ENTRADA (PO 10:30:35 (1) 14:40:42 (1) 11:37:33 (1) 11:26:05 (1) Rec.	HORA D HORA D	ndidas: 9 Aban FILA: CC E NTO TÉRMINO (1 10.5923 14.47.58 11.38.15 11.48.36 ndidas: 4 Aban FILA: ADM E	Monadas: 0 DMERCIAL CH POS.) ESP 00:00 00	Tempo Excl IAT WHATSAPP TEMPO EM 0:12 00:28:3 0:11 00:07:7 0:03 00:00:3 0:10 00:22:2 Tempo Excl Tempo Excl 0 Chart WHATSA 0 Chart WHATSA	didio: 0 Fila Indispor	ivel: 0 DESCONEXÃO LOCAL Sim Sim Sim Sim ivel: 0	MOTIVO - - -	RÓTULO SUBMOTIVO - - - - RÓTULO SUBMOTIVO	SUBMOTIVO - - - SUBMOTIVO	
DATA 02/09/2021 02/09/2021 03/09/2021 06/09/2021 DATA	STATUS Atendida Atendida Atendida Atendida	IDENTIFICAÇÃO Andre (00123456789) Alexandra (00123456789) Adision (00123456789) Samaniha (00123456789)	Rec. ENTRADA (PO 103035 (1) 114/042 (1) 11128-05 (1) Rec. ENTRADA (POS.)	HORA DE HORA DE ATENDIMEI 10:30:47 11:40:53 11:37:37 11:26:15 tbidas: 4 Aten HORA DE ATENDIMENTO	ndidas: 9 Aban FILA: CC E NTO TÉRMINO ((105923 14:47:58 11:84:50 11:48:50 ndidas: 4 Aban FILA: Aba E TÉRMINO (POS	Monadas: 0 MERCIAL CH POS.) ESP 00:00 00:00 00:00 00:00 Monadas: 0 FINANCEIRC .) ESPER	Tempo Excl IAT WHATSAPP TEMPO EM VERA ATENDIM 0:12 00:28:3 0:11 00:07:0 0:03 00:00:3 0:10 00:22:2 TEMPO EXC COLLAT WHATSAA TEMPO EM A A TENDIMON A	didio: 0 Fila Indisport ENTO ATENDENTE 6 6 Alexandra (6220) 6 8 Alexandra (6220) 1 1 Alexandra (6220) 1 edidio: 0 Fila Indisport PP TO ATENDENTE DE	IÍVEI: D DESCONEXÃO LOCAL Sim Sim Sim Sim IÍVEI: D SCONEXÃO LOCAL	MOTIVO - - - - - -	RÓTULO SUBMOTIVO - - - RÓTULO SUBMOTIVO	SUBMOTIVO	
DATA 02/09/2021 03/09/2021 06/09/2021 06/09/2021	STATUS Atendida Atendida Atendida Atendida STATUS Atendida	10ENTIFICAÇÃO André (0123456789) Alexandro (0232456789) Samantha (00123456789) IDENTIFICAÇÃO Nadia (00123456789)	Rec ENTRADA (PO 103035 (1) 144042 (1) 113733(1) 113733(1) 112605 (1) Rec ENTRADA (POS.) 152028 (1)	HORA DE ATENDIMENTO 10:30:47 11:40:53 11:37:37 11:26:15 tbidas: 4 Ate	ndidas: 9 Aban FILA: CC E NTO TÉRMINO ((10.59:23 14.47:58 11.38:15 11.48:36 ndidas: 4 Aban FILA: ADM E TÉRMINO (POS 15:29:43	idonadas: 0 MERCIAL CH POS.) ESP 00:00 00:00 00:00 00:00 00:00 00:00 idonadas: 0 FINANCEIRG .) ESPER 00:00:21 00:00:21	Tempo Excl IAT WHATSAPP TEMPO EM ATENDIM 0:12 00:28:2 0:03 00:00:3 0:10 00:22:2 Tempo Excl C D CHAT WHATSA TEMPO Excl D CHAT WHATSA A TENDIMEN 1 00:38:56	ddido: 0 Fila Indispor ATENDENTE 6 Alexandra (6220) 8 Alexandra (6220) 8 Alexandra (6220) 9 Fila Indispor PP PTO ATENDENTE Nadia (6201)	ivel: 0 Sim Sim Sim Sim ivel: 0 Sconexáo Local Sim	MOTIVO - - - - - - - - - - - -	RÓTULO SUBMOTIVO	SUBMOTIVO - - - - SUBMOTIVO -	
DATA 02/09/2021 03/09/2021 06/09/2021 06/09/2021 DATA 01/09/2021 10/09/2021	STATUS Atendida Atendida Atendida Atendida STATUS Atendida	IDENTIFICAÇÃO Andre (00123456789) Alexandra (00123456789) Samantha (00123456789) IDENTIFICAÇÃO Nadia (00123456789) Numes (00123456789)	Rec ENTRADA (PO 103035(1) 114042(1) 113733(1) 113735(1) ENTRADA (POS.) 152028(1) 1447735(1)	HORA DE HORA DE HORA DE HORA DE HORA DE HORA DE HORA DE ATENDIMENTO 15:20:47 14:18:04	ndidas: 9 Aban FILA: CC E TTÉRMINO (I) 10:59:23 14:47:58 11:38:15 11:48:36 ndidas: 4 Aban FILA: ADM E TÉRMINO (POS 15:29:43 14:19:06	Idonadas: 0 MERCIAL CH POS.) ESP 00:00 00:00 00:00 00:00 00:00 00:00 Idonadas: 0 FINANCEIRC .) ESPER 00:00:00:00 00:00:02 00:00:02 00:00:02	Tempo Exc IAT WHATSAPP TEMPO EM TEMPO EM 0:12 00:23 00:03 00:03 00:02:2 Tempo Exc OCHAT WHATSAN TEMPO EM A A TENDIMEN A TEMPO EM A ATENDIMEN 00:08:56 00:00:01:02	didido: 0 Fila Indispor ATENDENTE 6 Alexandra (6220) 8 Alexandra (6220) 1 Alexandra (6220) didido: 0 Fila Indispor PP TO ATENDENTE DE Nadia (6201) Daniela (6242)	ivet: 0 DESCONEXÃO LOCAL Sim	MOTIVO 	RÓTULO SUBMOTIVO - - - - RÔTULO SUBMOTIVO -	SUBMOTIVO - - - - - - - - - - - - - - - - - - -	
DATA 02/09/2021 02/09/2021 03/09/2021 06/09/2021 DATA 01/09/2021 10/09/2021 10/09/2021	STATUS Atendida Atendida Atendida Atendida STATUS Atendida Atendida	10ENTIFICAÇÃO André (00123456789) Adisand (00123456789) Adilsan (00123456789) Samantha (00123456789) IDENTIFICAÇÃO Nadia (00123456789) Nunes (00123456789)	Rec ENTRADA (PO 103035(1) 114042(1) 113733(1) 112805(1) Rec ENTRADA (POS.) 1152026(1) 14:1725(1) 14:1725(1)	HORA DE HORA DE 10:30:47 11:26:15 26bidas: 4 Ate HORA DE ATENDIMENTO 15:20:47 14:16:04 14:19:10	ndidas: 9 Aban FiLA: CC E NTO TÉRMINO (10.59.23 14.4755 11.3855 11.3855 11.4830 ndidas: 4 Aban FiLA: ADM E TÉRMINO (POS 15.29.43 14.19.06 15.29.43 14.19.06	Idonadas: 0 OMERCIAL CH POS.) ESP 0000 0000 00000 0000 00000 0000 00000 0000 00000 00000 000000 00000 0000020 000000 0000021 0000021 0000020 0000000	Tempo Excl IAT WHATSAPP TEMPO EM TEMPO EM 012 00:28:3 0:11 00:07:0 0:010 00:28:2 TEMPO EXC Tempo Excl D CHAT WHATSA A A ATENDIMEN 00:09:56 0 0:01:02 4 02:38:04	ATENDENTE Dente ATENDENTE A ARexandra (6220) Alexandra (6220) Alexandra (6220) Alexandra (6220) Alexandra (6220) Alexandra (6220) Alexandra (6220) PP PT ATENDENTE DE Nadia (6201) Daniela (6220) Nadia (6201)	vivet: 0 DESCONEXÃO LOCAL Sim Sim Sim Sim SiconexÃo LocaL Sim Sim	MOTIVO 	RÓTULO SUBMOTIVO - - - - - - - RÔTULO SUBMOTIVO - -	SUBMOTIVO - - - - - - - - - - - - -	

Figura 58: Relatório de Detalhamento de Chat

Clicando em (1), ao final da linha de cada atendimento realizado, existe o acesso ao histórico da conversa, com visualização das imagens e escuta de áudio.

Conver	sa Chat Exter	no nº 2010661	1	Exportar PDF
Início Conversa: 28/03/2022 15:52:35 Fim Conversa: 28/03/2022 15:58:39 Atendente: Samantha (6225) Visitante: Samantha Campos				
	DATA	ORIGEM	MENSAGEM	
	2022-03-28 15:52:37	Samantha (6225)	Olá. Meu nome é *Samantha*. Em que posso ajudá-lo(a)?	
	2022-03-28 15:53:15	Samantha Campos	Olál Você poderia me enviar o contrato do gual conversamos?	
	2022-03-28 15:53:26	Samantha (6225)	Arguivo pdf (Contrato de Suporte.pdf)	
	2022-03-28 15:53:51	Samantha (6225)	Segue o arquivo. Aquardo seu comprovante de pagamento ?	
	2022-03-28 15:54:25	Samantha Campos	Difference Difference Difference Difference	
	2022-03-28 15:55:47	Samantha (6225)	Algo mais em que posso lhe ajudar?	
	2022-03-28 15:56:38	Samantha Campos	▶ 0:00 ◀	
	2022-03-28 15:57:54	Samantha (6225)	Entendi. Pode deixar que verificarei e em breve lhe retorno com a resposta ?	
	2022-03-28 15:57:59	Samantha (6225)	Obrigada!!!	
	2022-03-28 15:58:40		"Atendimento encerrado". Agradecemos o seu contato.	
	Rua 19 de Dezembro,	© Copyright 2009+2018 • De 909 - Garopaba - SC - 88495+000 - F	l Grande Informática @ - Todos os direitos reservados one (48) 3254-8600 - Fax (48) 3254-8601 - suporte@delgrande.com.br - v.3.1.5.21	

Figura 59: Conversa Chat Externo

Clicando nos links com o nome dos áudios e imagens, você poderá ver a imagem e escutar o áudio enviado/recebido.

Abaixo podemos verificar a imagem do **Relatório Resumo Diário de Atendentes**. Ele exibe o primeiro login e último logoff dos atendentes em cada dia.

	Resumo Di	ário de Atendentes			Aluda Configuraçãos Exportar PDE Exp	Star CSV CSV Completo
Período: 01/09/2021 00:00:00 a 21/09/2021 Relatório gerado em: 21/09/2021 às 15:22:	15:22:07 08 por nadia				rigona contrigunações expertas en exp	
DATA 🕹	ATENDENTE	NOME	IDL	PRIMEIRO LOGIN	ÚLTIMO LOGOFF	TDL
21/09/2021	5211	Jessica				
21/09/2021	5217	Matheus				
21/09/2021	6201	Nadia		08:49:10		1
21/09/2021	6203	Nunes				
21/09/2021	6205	Renan		07:59:09		1
21/09/2021	6207	Clarissa				
21/09/2021	6208	Roberto				
21/09/2021	6210	Eliandro May				
21/09/2021	6211	Adilson Spanhol				
21/09/2021	6212	Adenilson				
21/09/2021	6213	Anderson Nascimento		08:56:38		1
21/09/2021	6214	Julian				
21/09/2021	6217	Thiago				
21/09/2021	6218	Munique				
21/09/2021	6220	Alexandra		08:14:59		1
21/09/2021	6223	Leandro				
21/09/2021	6225	Samantha				
21/09/2021	6227	Viviane		08:03:58		1
21/09/2021	6228	Andre				
21/09/2021	6229	Samuel		07:54:51		4
21/09/2021	6230	Abel				
21/09/2021	6231	Julio Cesar		07:58:32		1
21/09/2021	6232	Marcio				
21/09/2021	6233	Carlos Henrique		08:58:42		4
21/09/2021	6235	Tiago Nunes		08:59:33		4
21/09/2021	6236	Lizziane		08:20:08		4
21/09/2021	6241	Caroline				
21/09/2021	6242	Daniela		07:48:40		1
21/09/2021	6243	Leidilene	1	13:46:35		1
21/09/2021	6245	Larissa		14:39:42		1
21/09/2021	6299	Assistente Dinital				

Figura 60: Resumo Diário de Atendentes.

O **Relatório de Login e Logoff do Chat Externo** mostra todas as atividades de login e logoff de cada atendente no período selecionado.

Relatório de Login/Logoff do Chat Externo										
eríodo: 01/09/2021 00:00:00 a 21/09/20 elatório gerado em: 21/09/2021 às 15:1	21 15:19:19 19:19 por nadia									
6201	(Nadia)	6205 (Renan)	6213 (Anderso	on Nascimento)	6220 (Alexandra)				
Login	Logoff	Login	Logoff	Login	Logoff	Login	Logoff			
2021-09-01 08:08:00	2021-09-01 12:01:38	2021-09-01 07:54:34	2021-09-01 09:15:33	2021-09-01 07:58:05	2021-09-01 09:32:20	2021-09-01 08:55:18	2021-09-01 11:59:25			
2021-09-01 13:35:24	2021-09-01 16:13:35	2021-09-01 09:15:33	2021-09-01 18:03:04	2021-09-01 09:33:30	2021-09-01 16:20:50	2021-09-01 13:28:43	2021-09-01 18:35:42			
2021-09-01 16:14:03	2021-09-02 08:07:53	2021-09-02 09:05:39	2021-09-02 18:01:41	2021-09-01 16:40:15	2021-09-01 18:03:33	2021-09-02 08:14:03	2021-09-02 10:27:38			
2021-09-03 08:01:32	2021-09-03 11:22:07	2021-09-03 07:56:39	2021-09-03 18:01:40	2021-09-02 08:54:12	2021-09-02 18:05:12	2021-09-02 10:28:15	2021-09-02 12:02:15			
2021-09-03 11:22:08	2021-09-03 12:12:07	2021-09-06 07:59:51	2021-09-06 09:57:52	2021-09-03 08:51:54	2021-09-03 10:32:33	2021-09-02 13:14:01	2021-09-02 14:38:09			
2021-09-03 13:41:45	2021-09-03 18:00:41	2021-09-06 09:57:52	2021-09-06 10:43:00	2021-09-03 10:32:33	2021-09-03 11:31:23	2021-09-02 14:38:35	2021-09-02 18:08:17			
2021-09-06 08:01:39	2021-09-06 12:02:38	2021-09-06 10:58:47	2021-09-06 18:01:10	2021-09-03 11:32:40	2021-09-03 17:55:34	2021-09-03 08:34:53	2021-09-03 12:04:46			
2021-09-06 13:30:18	2021-09-06 18:20:23	2021-09-08 07:55:09	2021-09-08 18:01:04	2021-09-06 07:53:05	2021-09-06 18:03:50	2021-09-03 13:11:18	2021-09-03 18:09:02			
2021-09-08 08:19:47	2021-09-08 08:59:30	2021-09-09 09:02:09	2021-09-09 12:20:15	2021-09-08 08:51:38	2021-09-08 18:02:42	2021-09-06 08:40:04	2021-09-05 08:41:49			
2021-09-08 11:31:15	2021-09-08 12:09:26	2021-09-09 12:20:19	2021-09-09 18:03:05	2021-09-09 08:00:09	2021-09-09 10:38:00	2021-09-06 08:49:12	2021-09-06 11:20:24			
2021-09-08 13:37:16	2021-09-08 18:11:50	2021-09-10 08:58:59	2021-09-10 18:00:11	2021-09-09 10:38:04	2021-09-09 12:37:20	2021-09-06 11:23:40	2021-09-06 12:01:58			
2021-09-09 09:22:05	2021-09-09 12:03:32	2021-09-13 07:58:12	2021-09-13 10:03:10	2021-09-09 13:09:00	2021-09-09 18:05:06	2021-09-06 13:23:50	2021-09-06 17:57:55			
2021-09-10 08:29:56	2021-09-10 08:53:17	2021-09-13 10:03:15	2021-09-13 10:29:11	2021-09-10 07:57:29	2021-09-10 18:08:04	2021-09-08 09:25:37	2021-09-08 12:04:44			
2021-09-10 09:32:03	2021-09-10 12:20:43	2021-09-13 10:29:17	2021-09-13 16:42:18	2021-09-13 07:54:36	2021-09-13 10:03:31	2021-09-08 13:34:39	2021-09-08 16:11:41			
2021-09-10 13:38:09	2021-09-10 16:55:14	2021-09-13 16:57:58	2021-09-13 18:01:02	2021-09-13 10:04:07	2021-09-13 18:06:46	2021-09-09 08:16:05	2021-09-09 12:07:48			
2021-09-13 07:55:37	2021-09-13 12:53:37	2021-09-14 07:58:09	2021-09-14 18:05:20	2021-09-14 08:58:56	2021-09-14 18:00:38	2021-09-10 08:20:48	2021-09-10 12:05:58			
2021-09-13 13:44:17	2021-09-13 17:13:29	2021-09-15 07:54:20	2021-09-15 18:01:11	2021-09-15 07:58:18	2021-09-15 08:31:48	2021-09-10 13:02:25	2021-09-10 18:34:25			
2021-09-14 09:36:57	2021-09-14 12:00:54	2021-09-16 09:07:27	2021-09-16 09:56:55	2021-09-15 08:31:58	2021-09-15 18:03:30	2021-09-14 14:42:17	2021-09-14 18:47:08			
2021-09-15 08:17:35	2021-09-15 12:03:08	2021-09-16 09:56:58	2021-09-16 18:00:55	2021-09-16 07:59:33	2021-09-16 09:54:45	2021-09-15 09:05:27	2021-09-15 12:02:23			
2021-09-15 16:36:23	2021-09-16 08:04:04	2021-09-17 07:59:20	2021-09-17 18:02:51	2021-09-16 09:54:48	2021-09-16 10:09:28	2021-09-15 13:04:08	2021-09-15 18:02:23			
2021-09-16 08:04:08	2021-09-16 12:15:34	2021-09-20 08:00:25	2021-09-20 18:02:42	2021-09-16 10:09:31	2021-09-16 10:25:27	2021-09-20 13:46:30	2021-09-20 14:04:30			
2021-09-16 13:24:00	2021-09-16 19:04:23	2021-09-21 07:59:09	2021-09-21 08:37:02	2021-09-16 11:32:19	2021-09-16 18:17:35	2021-09-20 14:07:55	2021-09-20 18:01:39			
2021-09-17 07:58:44	2021-09-17 11:57:37	2021-09-21 08:37:02		2021-09-17 07:52:32	2021-09-17 17:52:18	2021-09-21 08:14:59	2021-09-21 12:04:10			
2021-09-17 13:17:04	2021-09-17 18:36:45			2021-09-20 07:53:39	2021-09-20 15:58:25	2021-09-21 13:19:28				
2021-09-20 08:08:50	2021-09-20 09:54:54			2021-09-21 08:56:38						
2021-09-20 10:27:39	2021-09-20 12:06:42									
2021-09-20 13:20:04	2021-09-20 18:13:08									
2021-09-21 08:49:10	2021-09-21 12:04:17									
2021-00-21 12-12-45										

Figura 61: Relatório de Login/Logoff do Chat Externo.

No **Relatório de Atendimentos do Chat Externo** podemos avaliar a quantidade de contatos recebidos por fila, o tempo de espera do cliente, o tempo de atendimento e os abandonos — se houver.

São informações resumidas das solicitações de atendimento de acordo com as filas selecionadas.

	Relatório de Atendimentos do Chat Externo Ajuda Configuence Exposur PDF Exposur CSV																							
Período: 01/09/2021 00:00:00 a 2 Relatório gerado em: 21/09/202 Filas: Suporte Chat WhatsApp, C	lede: 01/09/2021 00:00:00 a 21/08/2021 15:17:47 déficie generale em: 21/08/2021 is 15:17:47 per radia as Experies Cau Whatsupe, Camerai Chau Whatsup, Adm e Financeiro Chau Whatsup, Sugestões Reclamações Whats																							
511.4	TILA SOLICITAÇÕES DE ATENDIMENTO ATENDIMENTO ATENDIMENTO EFETUADOS TEMPO E ESPERA P/ ABANDONO TEMPO DE ESPERA P/ ABANDONO																							
FILA	RECEBIDAS	TEMPO EXCEDIDO	FILA INDISPONÍVEL	TOTAL	DESCONEXÃO LOCAL	ESPERA < 10	ESPERA > 60	DURAÇÃO < 10	DURAÇÃO > 60	TOTAL	MÍNIMO	MÉDIO	MÁXIMO	TOTAL	MÍNIMO	MÉDIO	MÁXIMO	TOTAL	ESPERA < 10	ESPERA > 60	TOTAL	MÍNIMO	MÉDIO	MÁXIMO
Suporte Chat WhatsApp	10	0	0	10	10	8	0	0	0	00:01:29	00:00:02	00:00:09	00:00:26	04:48:35	00:03:46	00:28:52	01:03:02	0						
Comercial Chat WhatsApp	5	0	0	5	5	3	0	0	0	00:00:39	00:00:03	00:00:08	00:00:12	00:59:54	00:00:38	00:11:59	00:28:36	0			-		-	
Adm e Financeiro Chat WhatsApp	7	0	0	7	7	2	3	0	3	00:06:24	00:00:04	00:00:55	00:02:26	04:32:08	00:00:11	00:38:53	02:36:04	0						
Sugestões Reclamações Whats	2	0	0	2	2	0	0	0	0	00:00:44	00:00:11	00:00:22	00:00:33	00:01:00	00:00:21	00:00:30	00:00:39	0					-	
Total	24	0	0	24	24	13	3	0	3	00:09:16	00:00:02	00:00:23	00:02:26	10:21:37	00:00:11	00:25:54	02:36:04	0		· ·	•			
				Rua 1	9 de Dezembro, 909	© Copyri - Garopaba -	ght 2009-201 SC - 88495-0	8 - Del Grande I 00 - Fone (48) 3	nformática ® - 254-8600 - Fax	odos os (48) 325	direitos re 64-8601 -	servado: suporte	i ⊉delgrand	e.com.bi	- v.3.0.2	.12								

Figura 62: Relatório de Atendimentos do Chat Externo



O Relatório de Atendentes mostra informações individuais dos atendentes, além dos eventos ocorridos como login, logoff, pausa, de acordo com as filas selecionadas.

Relató	rio de Ate	ndentes do Cha	at Externo		? Ajud:	a Configurações	Exportar PDF	Exportar CSV
íodo: 01/09/2021 00:00:00 a 21/09/2021 15:15:44 atório gerado em: 21/09/2021 às 15:15:45 por nad	lia							
			ATENDENTE: JESSICA (5211)				
EU A		CHAMADAS A	TENDIDAS	CHANADAS NÃO ATENDIDAS		TEMPO EM	ATENDIMENTO	
TIEA	TOTAL	DURAÇÃO < 10	CHAMADAS HAO ATENDIDAS	TOTAL	MÍNIMO	MÉDIO	MÁXIMO	
Suporte Chat WhatsApp	0	-	-	-	-	-	-	
Comercial Chat WhatsApp	0	-	-	0	-	-	-	-
Adm e Financeiro Chat WhatsApp	0	-	-	0	-	-	-	-
Sugestőes Reclamações Whats	0	-	-	0	-	-	-	-
Та	otais O	-	-	0	-	-	-	-
			Nenhum evento foi registrado para e	ste atendente.				
			ATENDENTE: MATHEUS	(5217)				
		CHAMADAS A	TENDIDAS			TEMPO EM	ATENDIMENTO	
FILA	TOTAL	DURAÇÃO < 10	DESCONEXÃO LOCAL	CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	TOTAL	MÍNIMO	MÉDIO	MÁXIMO
Suporte Chat WhatsApp	0		-	0				
Comercial Chat WhatsApp	0	-	-	0	-	-	-	-
Adm e Financeiro Chat WhatsAnn	0	-	-	0				
Sugestões Reclamações Whats	ů.		-	0	-	-	-	-
Te	otais 0	-	-	0	-	-	-	-
			Nenhum evento foi registrado para e					
			ATENDENTE: NADIA (6	201)				
50.4		CHAMADAS ATE	NDIDAS			TEMPO EM AT	ENDIMENTO	
FILA	TOTAL	DURAÇÃO < 10	DESCONEXÃO LOCAL	CHAMADAS NAU ATENDIDAS	TOTAL	MÍNIMO	MÉDIO	MÁXIMO
Suporte Chat WhatsApp	0	-	-	0	100 A		-	
Comercial Chat WhatsApp	0	-	-	0	100 A		-	-
Adm e Financeiro Chat WhatsApp	3	0	3	2	04:23:42	00:08:56	01:27:54	02:36:04
Sugestões Reclamações Whats	2	0	2	1	00:01:00	00:00:21	00:00:30	00:00:39
Tot	ais 5	0	5	3	04:24:42	00:00:21	00:52:56	02:36:04
DATA/HORA				EVENTO				
01/09/2021 08:08:00	Fez login	ial Chat						
01/00/2021 00:00:00	Entrou na fila Comerc	Enonosiro Chot						
01/00/2021 08:08:00	Entrou na fila Adm e l	inanceno chat						
01/00/2021 00:08:00	Entrou na fila Sugesto	iel Chet Mitete fier						
01/09/2021 08:08:00	Entrou na fila Comerc	iar onat whatsApp						
01/00/2021 00:08:00	Entrou na fila Aum en	inanceno onat WhatsApp						
01/08/2021 00:00:00	ennou na ma odgesto	No novamações minais						

Figura 63: Relatório de Atendentes do Chat Externo.

O Relatório Estatístico de Contas do WhatsApp demonstra os dados da Conta, quantidade de mensagens, mídias e bytes enviados e recebidos. Também a quantidade de templates e de conversas.



Figura 64: Relatório Estatístico de Contas do WhatsApp.

O Relatório Estatístico de Filas do WhatsApp demonstra os dados da fila como nome e número, total de mensagens enviadas e recebidas (texto, mídias e bytes) por fila e pelo sistema, o tempo em atendimento e em espera e o tempo médio de cada um.

Periodio: 01/02/2022 00:00:00 07/04/2022 09:20:30 Reliabitio genedo ent: 07/04/2022 09:00:00:00 07/04/2022 09:20:30 MENSAGENS NOME MENSAGENS NOME TEMPO ENVIADAS Receipers NOME ENVIADAS SISTEMA TOTAL ENVIADAS RECEBIDAS ENVIADAS RECEMIDAS ENVIADAS ENVIADAS RECEMIDAS ENVIADAS<		Relatório Estatístico de Filas do Whatsapp												
FILA NOME Image: MENSAGENS MIDIAS Netroit MEDIA Stress MIDIAS Receiptors Receiptors Media Em Artenoimento Em specia Media Em Artenoimento 60 Alendimento 201 116 67 384 9 16 1308745 524205 733531 00:1129 12:4623 12:4623 00:22:00 00:010:55 05:12:47 00:24	Período Relatór	Periodo: 01/02/2022 00:00:00 a 07/04/2022 0a 29:30 Relatório gerado em: 07/04/2022 las 08:29:30 por delgrande												
FILA NOME ENVIADAS RECEBIDAS SISTEMA TOTAL ENVIADAS RECEBIDAS ENVIADAS ENVIADAS ENVIADAS <t< td=""><td></td><td colspan="13">EILA NOME MENSAGENS MÍDIAS BYTES TEMPO</td></t<>		EILA NOME MENSAGENS MÍDIAS BYTES TEMPO												
60 Alendimento 201 116 67 384 9 16 1308745 5242805 73.35.31 00:11.29 12.46.23 00:07 61 Atendimento Fiscais 4 3 6 13 0 0 0 02.22:00 00:10:55 05:12:47 00:24	FILA	FILA NOME ENVIADAS RECEBIDAS SISTEMA TOTAL ENVIADAS RECEBIDAS ENVIADOS RECEBIDOS EM ATENDIMENTO MÉDIA EM ATENDIMENTO EM ESPERA MEDIA EM ESPERA												
61 Atendimento Fiscais 4 3 6 13 0 0 0 0 0222:00 00:10:55 05:12:47 00:24	60	Atendimento	201	116	67	384	9	16	1308745	5242805	73:35:31	00:11:29	12:46:23	00:01:59
	61	Atendimento Fiscais	4	3	6	13	0	0	0	0	02:22:00	00:10:55	05:12:47	00:24:03
Exbir # Tudo (Inicio - 10 Ant 1 Prox +10 Fin Program Página 1 de 1														







O **Relatório Estatístico de Atendentes do WhatsApp** mostra o número do atendente, nome do cliente/ usuário atendido, a quantidade de mensagens enviadas e recebidas incluindo as mídias e bytes, o número de conversas em cada atendimento e a média de mensagens por conversa.

	Relatório Estatístico de Atendentes do Whatsapp													
Período: 01/02/202 Relatório gerado o	22 00:00:00 a 07/04/2022 09:32:06 em: 07/04/2022 às 09:32:06 por delgrande													
ATENDENTE	ATENDENTE NOME MENSAGENS MÍDIAS BYTES CONVERSAS MÉDIA DE MENSAGENS POR CONVERSA													
ATENDENTE	NOME	ENVIADAS	RECEBIDAS	TOTAL	ENVIADAS	RECEBIDAS	ENVIADOS	RECEBIDOS	CUNVERSAS	MEDIA DE MENSAGENS POR CONVERSA				
6001	Adenilson	24	2	26	0	0	0	0	7	3.7142857142857				
6001	Adilson	5	3	8	0	0	0	0	1	8				
6001	Pro Alto	2	0	2	0	0	0	0	1	2				
6004	Adenilson	5	3	8	0	0	0	0	1	8				
6004	Eziquiel	3	1	4	0	0	0	0	1	4				
6004	Fernanda	2	0	2	0	0	0	0	1	2				
6004	Ligia	9	5	14	1	0	82222	0	1	14				
6004	Tarso	2	0	2	0	0	0	0	1	2				
6006	Anderson	9	7	16	4	7	1090974	4546408	2	8				
6666	Adilson	14	3	17	2	2	38785	142546	1	17				
Exteir # Tudo Cancio Canto Anti Próx Cancio Pin Cancio Página 1 de 1														
		Rua 19 de Dezer	© Copy nbro, 909 - Garopaba	right 2009-201 - SC - 88495-0	.8 - Del Grande Info 000 - Fone (48) 325	rmática ® - Todos os 4-8600 - Fax (48) 32	direitos reservados 54-8601 - suporte@de	lgrande.com.br - v.3	.1.5.17					

Figura 66: Relatório Estatístico de Atendentes do WhatsApp.



