

Instruções de Uso do Zap4Us – Módulo Atendimento

Unifique seus números de atendimento em um só lugar, com funções e métricas importantes para sua empresa alavancar em vendas



MANUAL DE USO DOS RECURSOS NO ZAP4US

Esse manual tem o Objetivo de instruir o uso dos recursos disponíveis dentro do ambiente.

- Criação de Usuários
- Criação de Filas
- Criação de Conexões
- Criação de Contatos

Acesse a Plataforma pelo link <https://zap4us.com>

1. CADASTRO DE USUÁRIOS NA PLATAFORMA

Vá em “Administração” -> “Usuário”

The screenshot shows the Zap4Us web application interface. On the left, a sidebar menu is visible with the 'Administração' (Administration) section highlighted in blue. A red box is drawn around the 'Administração' menu item, and a red arrow points from it to the 'Usuários' (Users) sub-item. The main content area displays the 'Usuários - (33/37)' page. At the top right of this page, there is a toggle for 'Exibir inativos' (Show inactive) and a search bar. A dark blue button labeled 'ADICIONAR USUÁRIO' (Add user) is located in the top right corner. Below these elements is a table with columns: ID, Nome (Name), Email, Perfil (Profile), Módulos (Modules), Status, and Ações (Actions). The table is currently empty. At the bottom right of the table, there is a pagination control showing 'Linhas por página' (Lines per page) set to 5, and '0 de 0' (0 of 0) items.

Vá em “Adicionar Usuário”

This screenshot is a close-up of the 'Adicionar Usuário' (Add User) button from the previous screenshot. The button is dark blue with white text and is highlighted with a red rectangular box. It is located in the top right corner of the 'Usuários' page.

Preencha os dados:

Nome: Nome de Exibição

Senha: Senha que usará para acessar a plataforma

E-mail: E-mail que usará para acessar a plataforma

Perfil: Se o usuário criar vai ser um “User” ou “Admin”

- User – Usuário Comum, sem permissões a mais;
- Admin – Permissões Especiais
 - Visualiza todas as conversas
 - Pode visualizar conversa sem aceitar
 - Libera acesso ao Menu “Administração”

O formulário 'Adicionar usuário' contém os seguintes elementos:

- Campo de texto para **Nome**.
- Campo de texto para **Senha**.
- Campo de texto para **Email**.
- Menu suspenso para **Perfil** (definido como 'User').
- Menu suspenso para **Conexões**.
- Menu suspenso para **Filas**.
- Menu suspenso para **Módulos** com a opção **Atendimento** selecionada.
- Seção **Atendimento** com quatro opções de configuração:

Opção	Status
Visualizar conversas Sem Fila	Desativado
Controla Ticket por Atendimento Realizado	Desativado
Obrigatório aceitar o primeiro atendimento	Desativado
Visualiza todas as conexões em Aguardando	Ativado

Botões de ação: **CANCELAR** e **ADICIONAR**.

Este formulário é idêntico ao anterior, mas com setas indicando as opções de configuração de Atendimento:

- Seta 1 aponta para a opção **Visualizar conversas Sem Fila**.
- Seta 2 aponta para a opção **Controla Ticket por Atendimento Realizado**.
- Seta 3 aponta para a opção **Obrigatório aceitar o primeiro atendimento**.
- Seta 4 aponta para a opção **Visualiza todas as conexões em Aguardando**.

Conexões: Selecione as conexões/Números que o usuário terá acesso;

Filas: Selecione as Filas que o usuário terá acesso;

Módulos: Caso tenha acesso a campanhas irá aparecer duas opções além de “Atendimentos”, que é liberado conforme a necessidade de cada usuário e suas permissões;

Parâmetros de Atendimento:

Permite visualizar conversas que estão sem fila;

A ordem de visualização das mensagens em “Aguardando”
Selecionar deixa as mensagens mais antigas por primeiro;

Obriga aceitar as mensagem por ordem de chegada, mais antigas por primeiro e subsequente;

Ao inativar ele filtra as mensagens em “Aguardando” por Conexão/Número que o usuário está liberado para visualizar, se tiver ativo ele vai aparecer as mensagem da fila que tem permissão de visualizar.

Depois dos campos preenchidos e parâmetros configurados para salvar precisa clicar em “Adicionar”. O usuário pode ser modificado após criado.

Este formulário é idêntico aos anteriores, mas com uma seta vermelha apontando para o botão **ADICIONAR** no canto inferior direito.

2. CADASTRO DE FILAS

Vá em “Administração” -> “Filas” -> “Adicionar Fila”

≡ Zap4Us

Olá Pedro Maskil, você está logado em DEVTEST Homolog! (Ativo até 01/01/2095)

Atendimento

Campanha e Fluxo

Administração

Usuários

Filas

Privacidade

Conexões

Templates

Integrações

API

Open.Ai

Configurações

Filas

ADICIONAR FILA

ID	Nome	Cor	Mensagem de saudação	Ações
44	Infraestrutura		fila da infra	
42	Suporte		Mensagem de saudação do Suporte	
3	Desenvolvimento		Mensagem de saudação da fila Dev	
45	Administração			
50	Comercial			
46	CS			
51	Diretoria			
47	Implantação			
48	Marketing			
49	Recepção			

Adicionar fila

DADOS DA FILA

Nome

Cor

Ordem da fila (Bot)

Integração

Prompt

Mensagem de saudação

Usuários

Vincule usuários a esta fila

Vincular usuários

Opções

+ ADICIONAR

CANCELAR

ADICIONAR

Depois dos campos preenchidos, clicar em adicionar para salvar as informações e finalizar a criação de uma nova fila.

Nome: Nome de Exibição.

Cor: Cor atribuída a fila (Retorno Visual).

Ordem da Fila(Bot): Caso utilize a opção do cliente selecionar a fila que ele deseja falar, é a ordem de exibição dessa fila na seleção.

Integração: Em desenvolvimento.

Prompt: Em desenvolvimento.

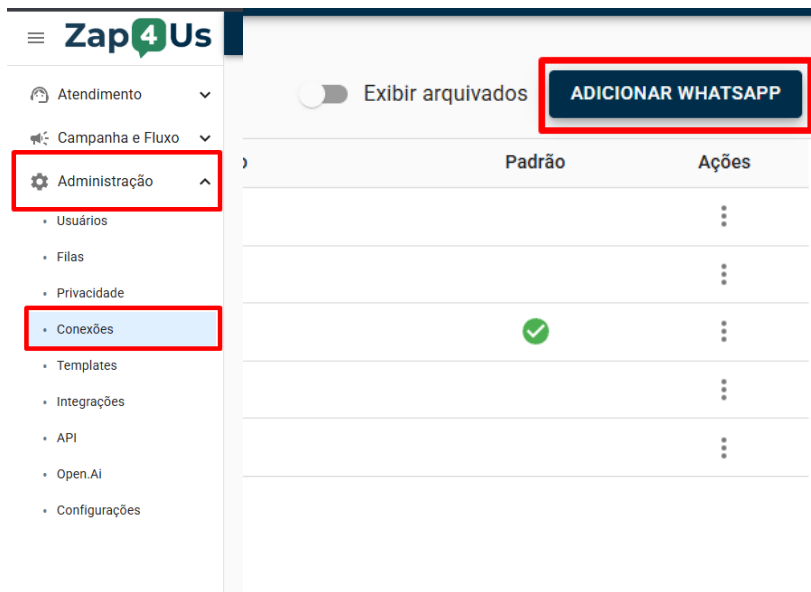
Mensagem de Saudação: Mensagem que irá ser enviada para o cliente caso configurado a mensagem de saudação da fila em “Configurações”.

Usuários: Selecione os usuários que terão acesso a essa fila.

Opções: Em desenvolvimento.

3. CADASTRO DE CONEXÕES/NÚMEROS

Vá em “Administração” -> “Conexões” -> “Adicionar Whatsapp”



Para WhatsApp não oficial meta selecione “WhatsApp Zap4”



The 'Adicionar WhatsApp' form contains several fields and sections. Annotations with arrows point to specific elements: 'Nome' (the name for the connection), 'Mensagem de saudação' (greeting message), 'Mensagem de conclusão' (ticket completion message), 'Mensagem de fora de expediente' (out of office message), 'Mensagem de avaliação' (review message), 'Campanhas' (campaigns section), 'Quantidade máxima de mensagens diárias' (daily message limit), and 'Cliente escolhe entre as filas para ser atendido' (queue selection dropdown). At the bottom are 'CANCELAR' and 'ADICIONAR' buttons.

Nome que vai ser atribuído a conexão
(Defina um nome que irá facilitar no uso diário)

Mensagem de Saudação (Se configurado
o item “Cliente escolhe entre as filas”)

Mensagem de Conclusão do Ticket (Se
configurado irá enviar esta mensagem
assim que o ticket for finalizado)

Mensagem enviada quando ativado a
configuração “Gerenciamento de
expediente”

Mensagem enviada quando a
configuração “Avaliações” está ativa

Limite de Disparos de mensagens de
campanhas

Ao configurar esse item, quando o cliente
enviar uma mensagem ele consegue
selecionar a fila que ele gostaria de falar

Adicionar WhatsApp

Integração
Gere um token abaixo caso queira enviar mensagens utilizando outro sistema integrado ao Zap4Us

[GERAR TOKEN DE INTEGRAÇÃO](#)

Token integração

Prompt

Integrações

Usuários
Vincule usuários a esta conexão

Vincular usuários

Redirecionamento de Fila
Selecione uma fila para os contatos que não possuem fila serem redirecionados

Transferir após x (minutos) Fila de Transferência

Encerrar chats abertos após x minutos

Mensagem de encerramento por inatividade

[CANCELAR](#) [ADICIONAR](#)

Token utilizado para a integração com a API de envios de arquivos pelo Seven.

Em desenvolvimento.

Quais usuários da plataforma tem acesso a aquela conexão.

Tempo em minutos que uma mensagem sem fila ou uma mensagem recém recebida é transferida para a fila configurada.

Tempo configurado para encerrar tickets sem interação

Mensagem enviada caso configurado um valor diferente de zero no encerramento de tickets por falta de interação

4. CADASTRO DE CONTATOS / IMPORTAÇÃO EM MASSA

Vá em -> “Atendimento” -> “Contatos”-> “Adicionar Contato”



Preencha os campos conforme a necessidade.

Nome: Nome atribuído a o contato que deseja

Número do WhatsApp: Número do Contato

Obs: Pode ser utilizado para escrever algo sobre o contato

Dados da Empresa: Pode ser criado com o CNPJ da Empresa para criar vínculos expressos no Zap4Us

Ex: Financeiro e Comercial com a mesma empresa vinculada

Informações Adicionais: Em Desenvolvimento

Tags do Contato: “Etiqueta” criada na aba “Tags” para classificar contatos

Lista de Contatos: Criada para facilitar o envio de campanhas e fluxos

Criado em “Lista de Contatos” na Aba “Campanhas”

Após o Preenchimento dos dados Básicos como Nome e telefone clique em “Adicionar” para salvar o contato.

Adicionar contato

Dados do contato

Nome 0/30
O texto pode conter no máximo 30 caracteres

Número do Whatsapp ☐ É internacional?

Obs. 0/30
O texto pode conter no máximo 30 caracteres

Dados da empresa

Empresa

Informações adicionais [+ ADICIONAR CAMPO](#)

Clique em “Adicionar campo” para incluir informações adicionais

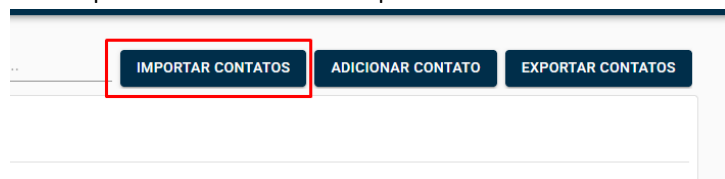
Tags do contato

Adicionar em uma lista de contatos (Campanha)?

Selecione uma ou mais listas de contatos

[CANCELAR](#) [ADICIONAR](#)

Para importar contatos vá em “importar contatos”:



Pode ser baixado uma planilha modelo do formato e das colunas predefinidas desta forma:



Após o preenchimento da planilha pode ser Clicado em “Clique para selecionar o Arquivo” e selecione o arquivo editado para que consiga importar os contatos, após isso aparecerá uma validação de quantos foram importados e caso dê erro vai ser mostrado desta forma:

