

# 📄 Como atender um ticket

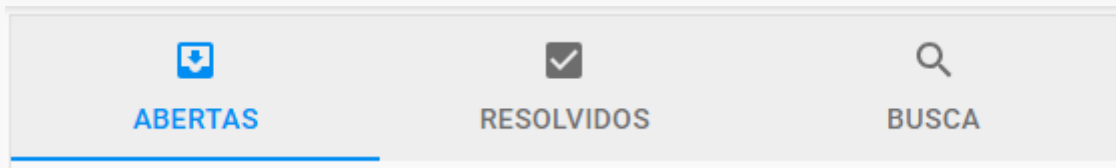
## 📄 O que você precisa

- Estar logado no sistema
- Acesso à tela de atendimentos (tickets)

## 📄 Passo a passo

### 1📄 Selecione o ticket na lista lateral

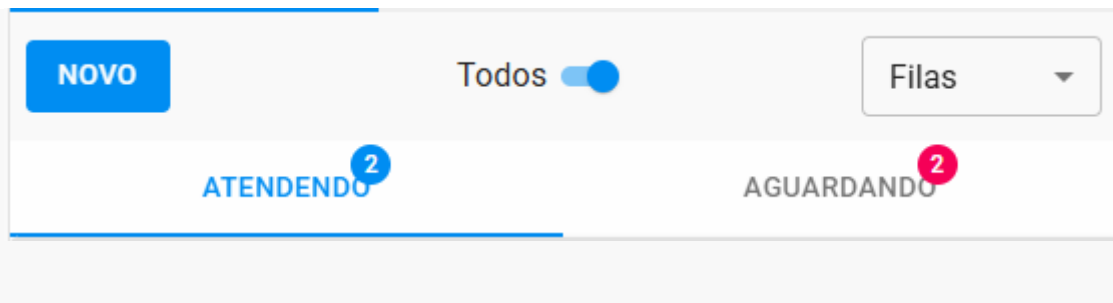
“📄 Na coluna da esquerda, na aba **Abertas**, clique no ticket desejado. Você verá informações como número do cliente, tempo de espera e o último atendente que respondeu.



### 2📄 Entenda as abas Atendendo e Aguardando

“• 📄 **Aguardando**: Mostra os clientes que chegaram e estão esperando atendimento.  
📄 Durante esse tempo, eles estão em comunicação com o bot (caso existam filas configuradas).  
📄 Se não houver bot/fila, o cliente cai direto na fila e fica aguardando por um atendente.

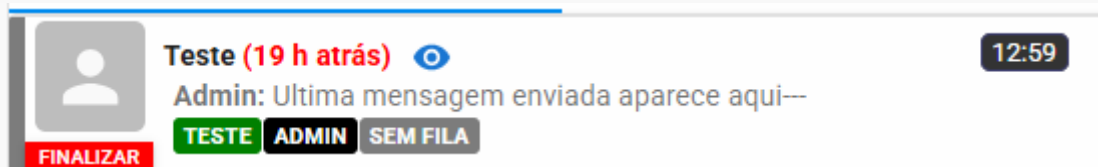
“• 📄 **Atendendo**: São os tickets em que um atendente já iniciou o atendimento.  
📄 A partir desse momento, o atendente pode conversar normalmente com o cliente.



### 3 Utilize o botão "Espiar" (olhinho)

“  Antes de assumir o ticket, clique no ícone de olhinho para **espionar a conversa**

Isso permite ver o que já foi falado entre o cliente e o bot (ou atendente anterior) antes de assumir.

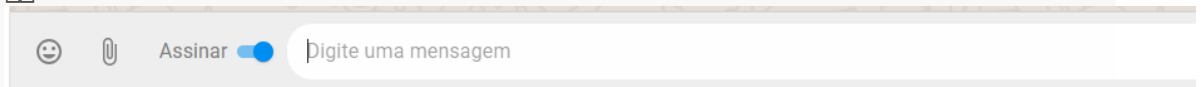


### 4 Envie sua mensagem

“  Digite no campo inferior e clique no botão de envio.

Você também pode:





- Enviar arquivos e mídias (Imagem, pdfs todos que sejam aceitos pelo WhatsApp)
- Enviar áudios



### 5 Use recursos do chat

“  No menu superior do chat você pode:

- Finalizar o ticket


-  Transferir para outra fila ou atendente
-  Agendar retorno
-  Adicionar tags
-  Deletar mensagens



Teste #27421  
Atribuído à: Admin



## 6 Pesquisar no chat

“  Use o campo de **Pesquisa** para buscar mensagens dentro da conversa.



## 7 Filtros e visualizações

“  No topo da tela de tickets, alterne entre:

- **Abertas**
- **Resolvidos (Tickets já finalizados)**
- **Busca** (com filtros por tags, usuários, filas)



ABERTAS



RESOLVIDOS



BUSCA



Filas



Filtro por Tags



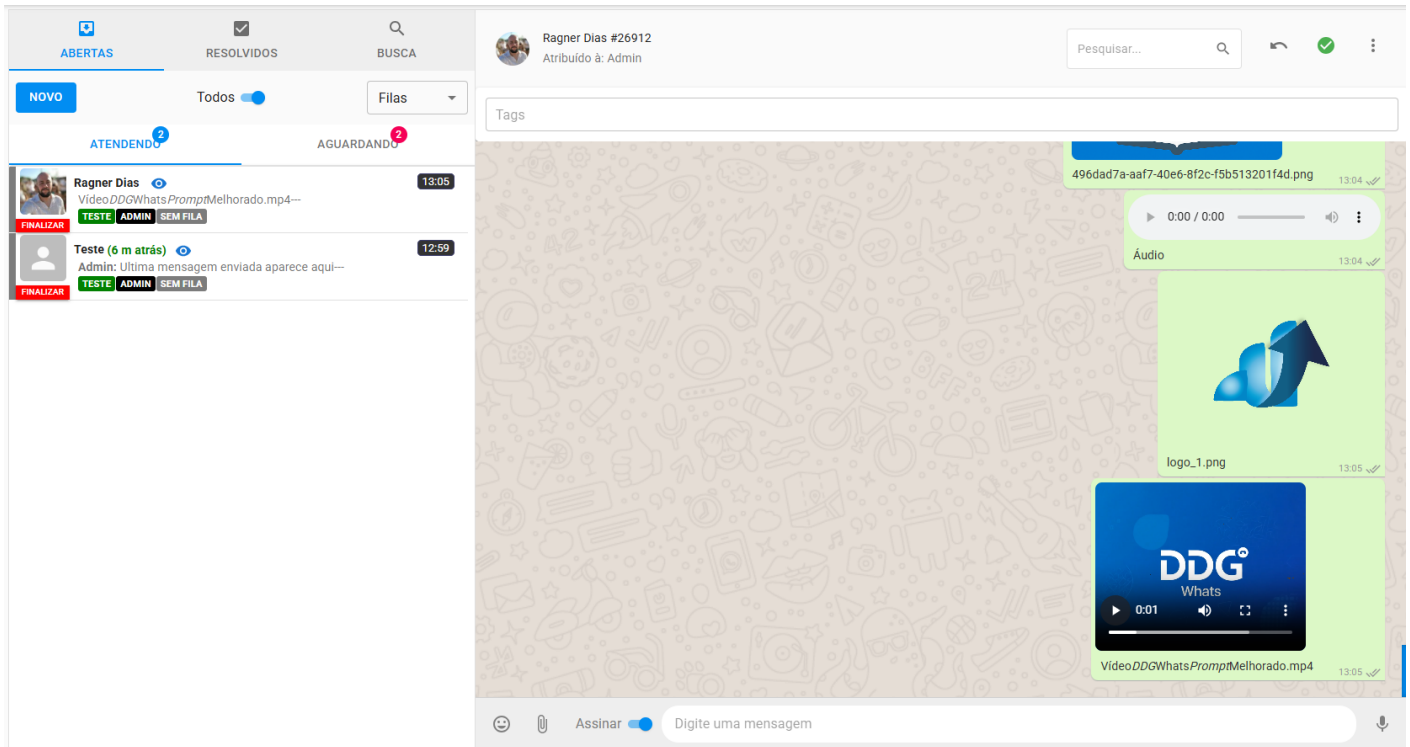
Filtro por Users



## 📄 Dicas

- 📄 Use o botão Espiar para ganhar contexto antes de assumir um ticket.
- 📄 Atenda os tickets em **Aguardando** o mais rápido possível para melhorar a experiência do cliente.
- 📄 Use tags e agendamentos para organizar o fluxo de atendimento.

## 📄 Imagem de exemplo



Revision #1

Created 24 June 2025 15:53:44 by Admin

Updated 24 June 2025 16:06:53 by Admin