


Configurações Gerais

Como acessar

1  Acesse o menu **Configurações** no menu principal é necessário ser um usuário **administrador** para ver essa tela.

O que você pode configurar nesta tela

- **Avaliações**

Ativa ou desativa o envio de mensagem de avaliação ao final de cada atendimento, para o cliente avaliar o atendente.

- **Gerenciamento de Expediente**

Define o horário de funcionamento da empresa ou de cada fila/setor.

Exemplo: Comercial atende de segunda a sábado, 8h às 18h; Suporte atende também aos domingos.

- **Ignorar Mensagens de Grupo**

Se ativado, o sistema desconsidera mensagens enviadas em grupos do WhatsApp.

- **Aceitar Chamada**

Determina se o número aceita chamadas de voz/vídeo.

Quando desativado, rejeita chamadas automaticamente e pode enviar mensagem informando ao cliente.

- **Tipo Chatbot**

Define o tipo de bot (atualmente disponível apenas texto).

- **Enviar saudação ao aceitar o ticket**

Envia automaticamente uma saudação padrão quando o atendente aceita o ticket.

- **Enviar mensagem de transferência de fila/agente**

Informa ao cliente sempre que o atendimento for transferido para outro atendente ou fila.

- **Enviar saudação quando houver somente uma fila**

Se ativado, o bot envia uma saudação mesmo quando há apenas uma fila disponível, sem menus.

Integrações disponíveis

- **IXC**

Integração com sistema IXC (consultar mais detalhes com o suporte).

Campos: IP e Token do IXC.

- **MK-Auth**

Integração para autenticação de usuários.

Campos: IP, Client ID, Client Secret.

- **Asaas**

Integração com Asaas para emissão de boletos, segunda via e uso no chatbot para área

financeira.

☐ Campo: Token Asaas.

☐ Dicas

☐ Para configurações mais avançadas (como integrações), recomenda-se solicitar auxílio ao suporte.

☐ Ajuste as mensagens e saudações de acordo com o fluxo de atendimento da sua empresa.

☐ Imagem de exemplo

Configurações

OPÇÕES	EMPRESAS	PLANOS	AJUDA
Avaliações Desabilitadas		Gerenciamento de Expediente Desabilitado	Ignorar Mensagens de Grupos Desativado
Aceitar Chamada Não Aceitar		Tipo Chatbot Texto	Enviar saudação ao aceitar o ticket Habilitado
Enviar mensagem de transferencia de Fila/agente Habilitado		Enviar saudação quando houver somente 1 fila Desabilitado	

INTEGRAÇÕES

IXC

IP do IXC	Token do IXC
-----------	--------------

MK-AUTH

Ip Mk-Auth	Client Id	Client Secret
------------	-----------	---------------

ASAAS

Token Asaas

Revision #1

Created 24 June 2025 17:17:51 by Admin

Updated 24 June 2025 17:19:49 by Admin