
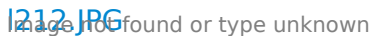


Como montar seus grupos no HelpDesk


1. No menu lateral esquerdo do seu dashboard, clique em "Grupo";

Y3U1.JPG
Image not found or type unknown


2. Aqui irão mostrar todos os seus grupos criados. Poderá editar um já existente ou criar um grupo novo, clicando no botão "Criar novo grupo";

I212.JPG
Image not found or type unknown

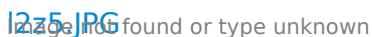
3. Aqui terá que inserir o nome do grupo e uma descrição para ele. Após feito isso, clique em "Salvar";

YEQ3.JPG
Image not found or type unknown


4. Todos os atendentes cadastrados irão aparecer nessa parte de baixo. Caso não tenha nenhum cadastrado, poderá cadastrar posteriormente. Caberá a você colocar os atendentes nos respectivos grupos, clicando no sinal de mais. O grupo criado para esse exemplo foi o "Grupo de Chat", que será responsável por todos os chats;

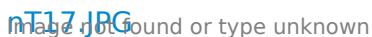
AV64.JPG
Image not found or type unknown

5. Aqui o atendente foi adicionado a esse grupo. Caso precise retirá-lo do grupo, basta clicar no sinal de menos, em vermelho;

I275.JPG
Image not found or type unknown

6. Agora que configurou os atendentes, terá que configurar o acesso deles. Irá aparecer três opções de acesso: Chat, Ticket e Controladores. É importante que leia as informações abaixo de cada opção, assim ficará mais fácil configurar o acesso;

gkE6.JPG
Image not found or type unknown

nT17.JPG
Image not found or type unknown

* Essa categoria está relacionada mais para os supervisores;

I5o8.JPG

Image not found or type unknown

7. Como esse grupo criado irá ser responsável pelos chats, o acesso será somente para essa categoria. Para liberar acesso, basta clicar no botão no final da linha e deixá-lo verde;

wK29.JPG

Image not found or type unknown

8. Depois que finalizar a configuração, clique em "Salvar";

6td10.JPG

Image not found or type unknown

Revision #2

Created Thu, Aug 26, 2021 8:02 PM

Updated Tue, Sep 7, 2021 8:03 PM