



DINAMIZE



Easy Chat

Manual do Usuário

1 - Sumário

1 - Sumário	2
2 – O Easy Chat	3
3 – Conceitos	3
3.1 – Perfil	3
3.2 – Categoria	3
3.3 – Ícone Específico	4
3.4 – Janela Específica	4
3.5 – Ícone Geral	4
3.6 – Janela Geral	4
4 – Instalação	5
5 – O Aplicativo	7
5.1 – HTML	9
5.2 – Atendimento (“A”)	9
5.2.1 – Listar Offlines.....	10
5.3 – Status.....	11
5.4 – Você (“V”).....	12
5.5 – Colegas (“C”).....	13
5.6 – Frases (“F”).....	14
5.7 – Personalização (“P”).....	15
5.8 – Gestão (“G”).....	15
5.9 – Relatórios (“R”).....	15
6 – Realizando Atendimentos	16
6.1 – O Atendido	16
6.2 – O Atendente	20
7 – Express.....	24
8 – Relatórios.....	26
8.1 – Relatório 1	26
8.1 – Relatório 2	28

2 – O Easy Chat

O Easy Chat é uma ferramenta de comunicação instantânea desenvolvida para a realização de atendimentos on-line a partir de um web site, e-mail marketing ou newsletter. O software foi desenvolvido utilizando-se das mais diversas tecnologias, proporcionando um serviço ágil e estável. São servidores de comunicação e banco de dados hospedados nos mais modernos datacenters disponíveis no mercado, com banda e conexões simultâneas dedicadas.

Simplem em sua utilização, o Easy Chat é extremamente robusto. O Atendente faz o download da ferramenta que realiza e gerencia os atendimentos, efetuados diretamente pelo navegador do Atendido.

Visando a interação rápida com o cliente através de seus recursos e interface amigáveis, a ferramenta proporciona:

- Transferência entre operadores;
- Janelas individuais de atendimento;
- Cadastro de scripts/frases para atendimento;
- Relatórios;
- Avaliação de atendimentos;
- Fila de espera;
- Personalização da interface;

Para maiores informações sobre a personalização do sistema, entre em contato com seu Gerente de contas.

3 – Conceitos

Ao longo do manual, serão utilizados alguns conceitos próprios da ferramenta.

3.1 – Perfil

Cada perfil define o acesso às funcionalidades da ferramenta para cada usuário. Os perfis disponíveis são:

- Atendente: realiza atendimentos
- Administrador: monitora atendimentos, avaliações e relatórios. Realiza atendimentos.
- Supervisor: monitora atendimentos, avaliações e relatórios. **Não** realiza atendimentos.

3.2 – Categoria

Segmentação de usuários por área de atuação. Em uma analogia, as Categorias são equivalentes aos departamentos de uma empresa (Atendimento, Comercial, Financeiro, etc.). Cada Categoria possui

um endereço de e-mail, que recebe uma mensagem com a solicitação de atendimento quando nenhum atendente estiver on-line.

3.3 – Ícone Específico

Elemento gráfico que informa o status de um atendente. Pode ser inserido em seu site, e-mail marketing ou newsletter.

3.4 – Janela Específica

Tela que possibilita a realização de atendimentos. Por padrão, este elemento é chamado pelo Ícone Específico, podendo ser exibido na mesma tela (“iframe”) ou em uma nova janela (“Pop-Up”). Quando o atendente estiver on-line, são exibidos campos para preenchimento de dados do atendido e este é remetido à janela de atendimento. Caso esteja off-line, é exibida uma caixa de texto que permite ao atendido enviar um e-mail.

3.5 – Ícone Geral

Elemento gráfico que informa o status de uma Categoria. Para estar ON-line, uma Categoria precisa de apenas um atendente conectado. Quando todos os atendentes desta Categoria estiverem desconectados, o status será OFF-line. Pode ser inserido em seu site, e-mail marketing ou newsletter.

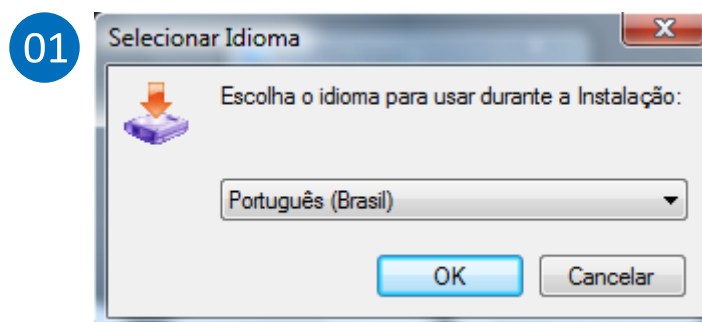
3.6 – Janela Geral

Tela que possibilita a realização de atendimentos por qualquer Atendente com status ON de uma mesma Categoria. O Atendente com menor número de atendimentos recebe o Atendido que, no caso de contas personalizadas, pode selecionar o Atendente que irá lhe atender. Por padrão, este elemento é chamado pelo Ícone Geral, podendo ser exibido na mesma tela (“iframe”) ou em uma nova janela (“Pop-Up”). Quando qualquer Atendente da Categoria estiver on-line, são exibidos campos para preenchimento de dados do Atendido e este é remetido à janela de atendimento. Caso nenhum Atendente esteja conectado, é exibida uma caixa de texto que permite ao Atendido enviar um e-mail.

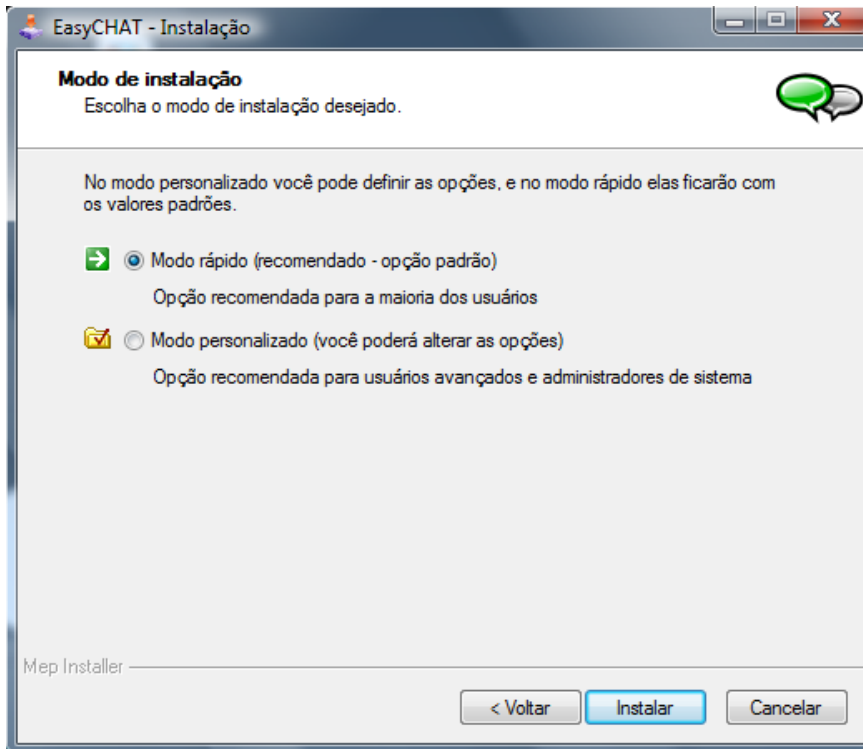
4 – Instalação

Para realizar a instalação, obtenha a última versão do Easy Chat disponível em <http://www.easychat.com.br/download>. Os passos para a instalação são:

1. Selecione o idioma da instalação e clique em “OK”;
2. Na tela de boas vindas, clique em “Avançar”;
3. Selecione a opção “Modo Rápido” e clique em “Avançar”;
4. Clique em “Concluir”.



03



04

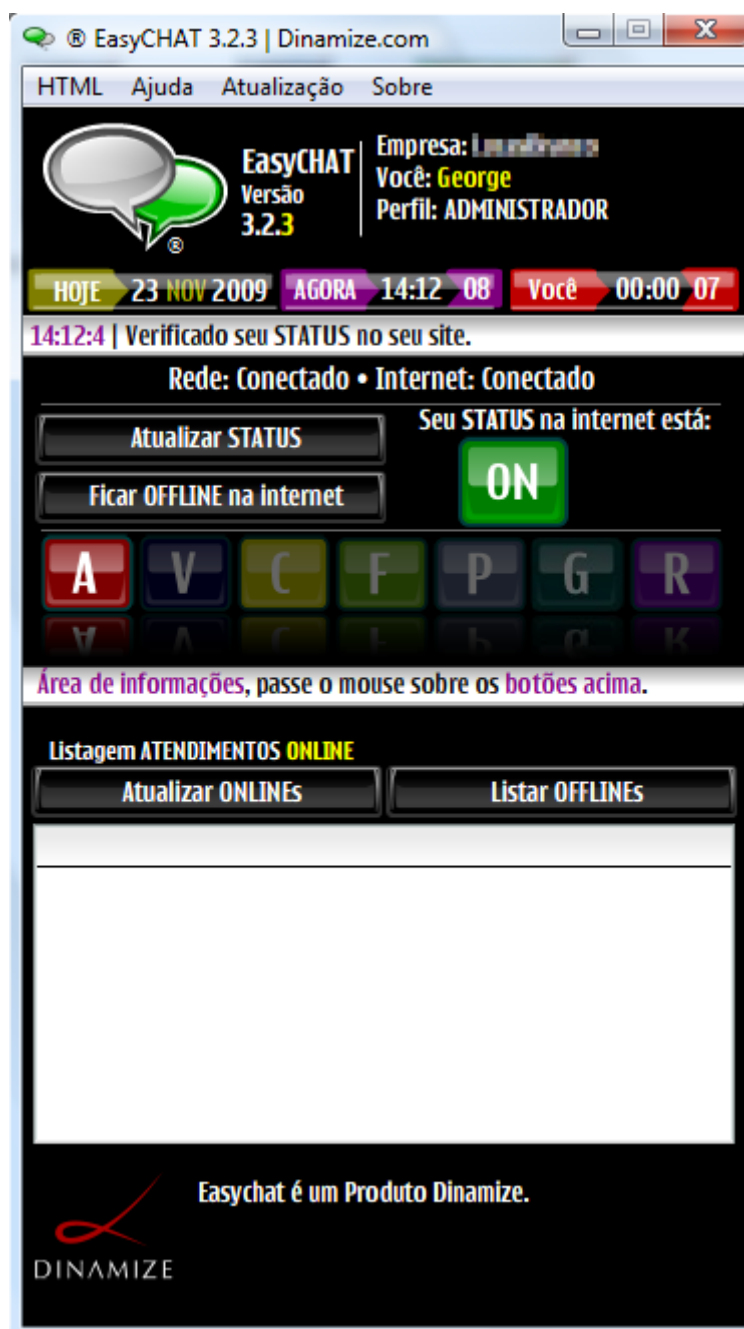


5 – O Aplicativo

Após a instalação, um atalho é criado automaticamente dentro do menu “Iniciar” do Windows. Para ficar disponível para atendimento, o usuário deve efetuar login com seus dados de acesso no aplicativo.



Dependendo do Perfil do usuário, a tela principal do Easy Chat terá mais ou menos funcionalidades. Neste manual, utilizaremos o Perfil “Administrador”, que exibe todos os recursos do software. Os recursos são acessados pelas letras no centro da tela e serão apresentados neste capítulo.



5.1 – HTML

Neste menu, ficam disponíveis todos os códigos de Ícones e Janelas do usuário. Estes códigos serão utilizados no momento da disponibilização do atendimento, devendo ser inseridos em seu site, e-mails marketing ou newsletter. Para retornar a tela principal, basta clicar no menu “HTML” novamente.



5.2 – Atendimento (“A”)

Aqui são exibidos os atendimentos em andamento e a listagem de atendimentos já finalizados.

5.2.1 – Listar Offlines

Aqui ficam disponíveis todos os atendimentos que já foram realizados. É possível listar atendimentos por um Atendente específico ou delimitar a quantidade de registros (1), atualizar a listagem apresentada (2), buscar por nome, e-mail, protocolo ou diálogo (3), buscar nome, e-mail ou protocolo no momento da digitação (4). Para facilitar a análise, é possível navegar pelas páginas de retorno da busca (5).

Ao clicar em um dos resultados, é carregada a janela de atendimento que permite que seja consultado o histórico do atendimento.



01 **02** **03** **04** **05**

Ajuda

Listagem dos atendimentos já realizados (OFFLINE) Últimos: 50 registros.

Listar por ATENDENTES

Atualiza a listagem dos atendimentos realizados ATUALIZAR

BUSCA

nos campos NOME, EMAIL e PROTOCOLO dentro de cada diálogo

Carregamento de listagem, OK.

BUSCA EXPRESS | digite PROTOCOLO, email ou nome e encontre rapidamente:

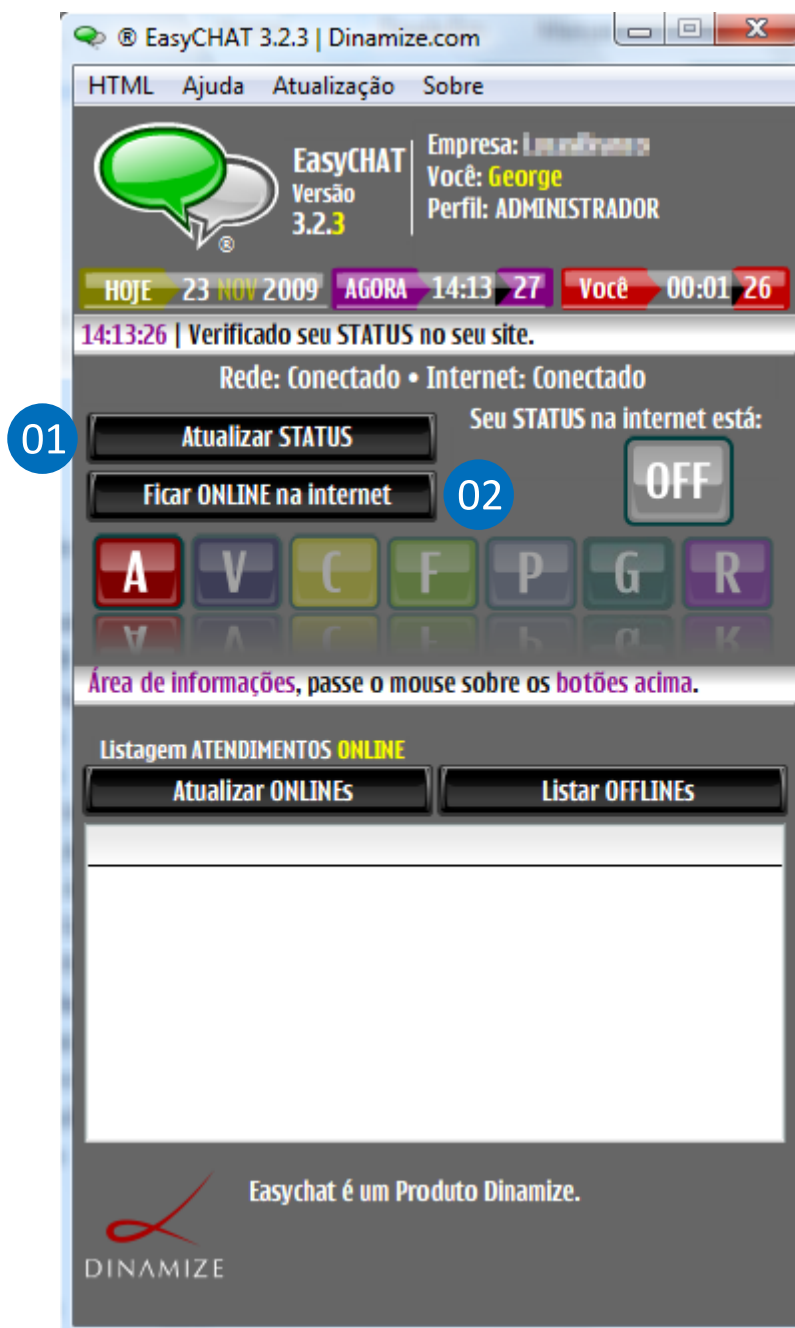
Listagem de 1 até 9 de 50 atendimento(s). Número da página: 1 de 6 página(s).

Id	Protoco	Categoria	Atendente	Nome	Email	Sem	Entrada	T	Duração	I	Ip
01	103360	Atendimento	lucas	easychat	easy@chat.com	Sex	23/11/09	5	00:00:47	3	Brazil/Rio Grande do Sul/P
02	100215	Atendimento	lucas	daniel	daniel@l.com	Sex	20/11/09	10	00:10:38	2	Brazil/Indefinido/Indefinid
03	87911	Atendimento	Michaela	carla	carla@l.com	Qui	12/11/09	5	00:00:24	1	Brazil/Rio Grande do Sul/P
04	78093	Atendimento	George	george	windows7@l.com	Sex	06/11/09	5	00:00:34	1	Brazil/Rio Grande do Sul/P
05	75049	Atendimento	lucas	luisa	luisa@l.com	Ter	17/11/09	5	00:01:35	6	Brazil/Rio Grande do Sul/P
06	73699	Atendimento	lucas	lauro	lauro@l.com	Qua	18/11/09	5	00:02:51	48	Brazil/Rio Grande do Sul/P
07	64680	Atendimento	lucas	guilherme	guil@l.com	Ter	27/10/09	5	00:04:29	1	Brazil/Indefinido/Indefinid
08	58379	Atendimento	lucas	dayana	dayana@l.com	Sex	23/10/09	30	00:28:49	1	Brazil/Indefinido/Indefinid
09	54569	Atendimento	George	teste	teste@l.com	Qui	22/10/09	5	00:02:55	2	Brazil/Rio Grande do Sul/P

Listagem de 1 até 9 de 50 atendimento(s). Número da página: 1 de 6 página(s).

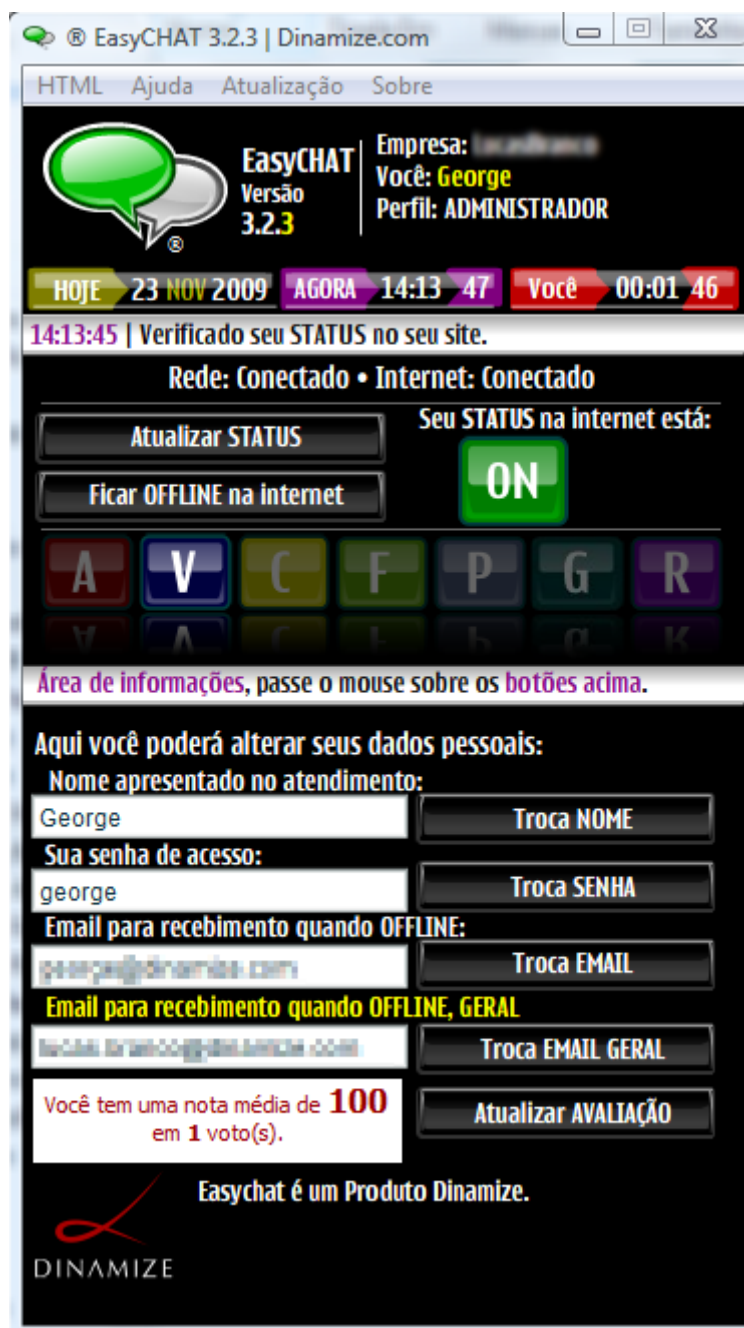
5.3 – Status

É possível verificar a conectividade de sua internet com nosso servidor de comunicação (1). Em caso de ausência momentânea ou intervalos no atendimento, basta alterar o status de ON para OFF (2) que este será alterado em seu site, e-mails marketing ou newsletter. Desta forma, não são direcionados novos atendimentos para este usuário.



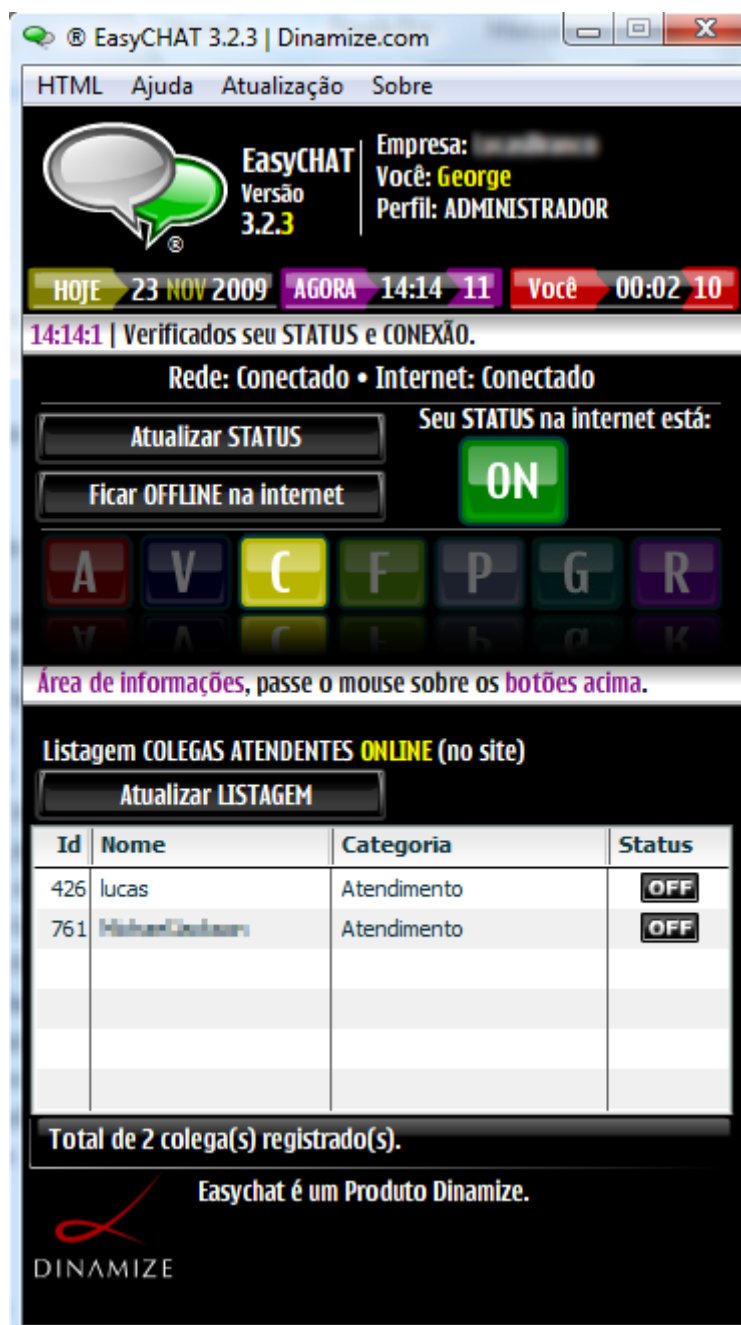
5.4 – Você (“V”)

Os dados do atendente são alterados nesta tela. Caso possua votos, é exibida a avaliação média do atendente. No caso do Perfil Administrador, é possível também alterar o e-mail da Categoria.



5.5 – Colegas (“C”)

Exibe o status de usuários de todos os perfis, independente da Categoria.



The screenshot shows the EasyCHAT 3.2.3 interface. At the top, there's a navigation bar with 'HTML', 'Ajuda', 'Atualização', and 'Sobre'. Below that, the user's profile is displayed: 'EasyCHAT Versão 3.2.3', 'Empresa: [obscured]', 'Você: George', and 'Perfil: ADMINISTRADOR'. A status bar shows 'HOJE 23 NOV 2009', 'AGORA 14:14 11', and 'Você 00:02 10'. A message reads '14:14:1 | Verificados seu STATUS e CONEXÃO.' Below this, network status is shown as 'Rede: Conectado • Internet: Conectado'. There are buttons for 'Atualizar STATUS' and 'Ficar OFFLINE na internet', along with a green 'ON' button indicating the current status. A row of colored buttons (A, V, C, F, P, G, R) is visible, with 'C' highlighted. A note says 'Área de informações, passe o mouse sobre os botões acima.' Below that, a section titled 'Listagem COLEGAS ATENDENTES ONLINE (no site)' contains an 'Atualizar LISTAGEM' button and a table with the following data:

Id	Nome	Categoria	Status
426	lucas	Atendimento	OFF
761	MichaelGokuara	Atendimento	OFF

Below the table, it says 'Total de 2 colega(s) registrado(s)'. At the bottom, there's a logo for 'DINAMIZE' and the text 'Easychat é um Produto Dinamize.'

5.7 – Personalização (“P”)

Disponível nos perfis Supervisor e Administrador, o Easy Chat possibilita ao usuário a alteração do ícone de sua Categoria. É possível selecionar um arquivo para ser exibido quando a Categoria estiver ON (1) e outro para OFF (2). Os arquivos devem estar em formato **.gif**, com até 16kb.



5.8 – Gestão (“G”)

Este módulo estará disponível na próxima versão do Easy Chat, possibilitando ao Administrador e ao Supervisor o gerenciamento de atendimentos, filas e desistências.

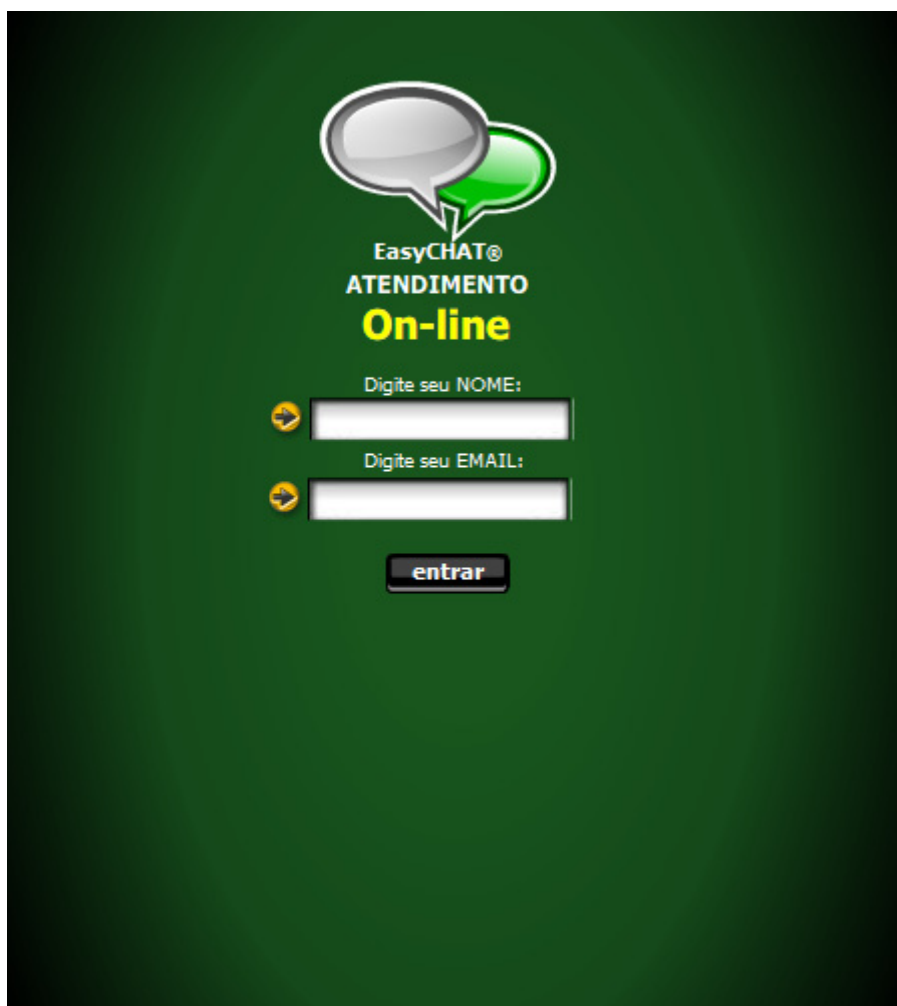
5.9 – Relatórios (“R”)

Disponível nos perfis Supervisor e Administrador. Ao ser selecionado, este menu carrega o relatório com informações de atendimentos e detalhes sobre os atendentes, como Tempo Médio de Atendimento (TMA), número de atendimentos, último login, etc. Os relatórios serão apresentados em um capítulo específico.

6 – Realizando Atendimentos

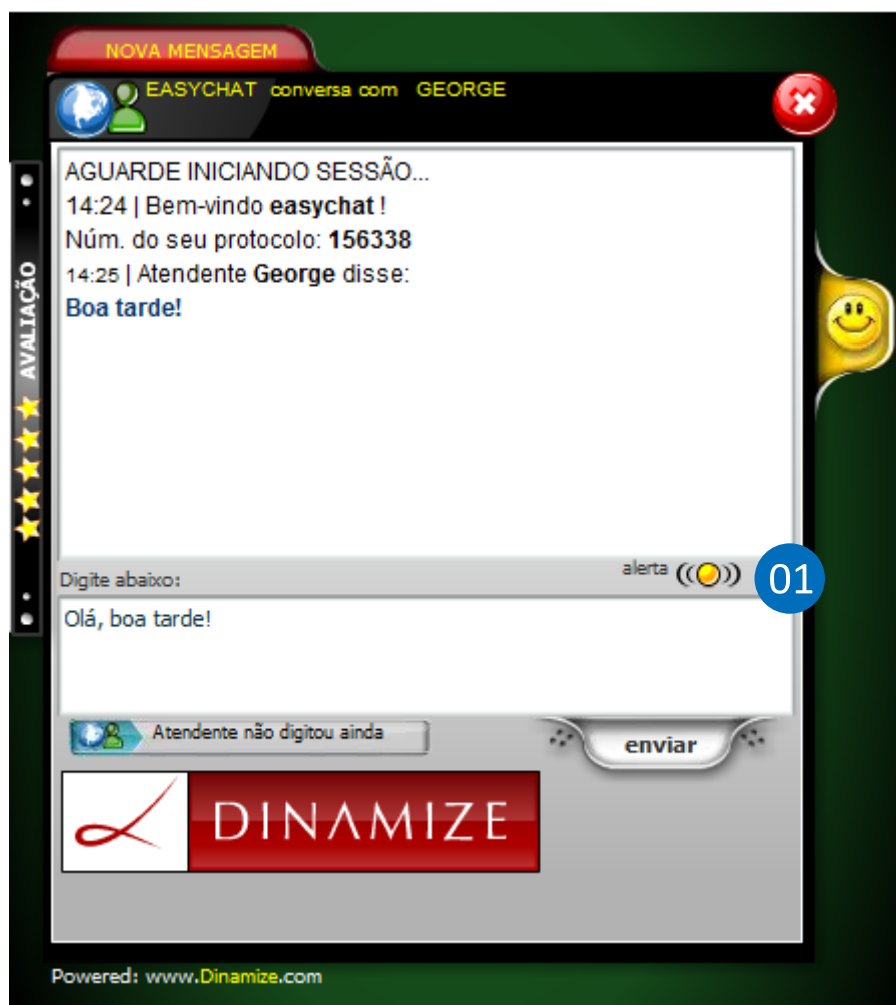
6.1 – O Atendido

A pessoa interessada terá acesso à janela de atendimento através dos Ícones ou Janelas dispostas dentro de seu site, e-mail marketing ou newsletter. Este atendimento será efetivado caso algum Atendente da Categoria do Ícone/Janela acessado esteja ON. Ao acessá-lo, serão apresentados ao Atendido campos para preenchimento de nome e endereço de e-mail.



The image shows a chat interface with a dark green background. At the top center, there is a logo consisting of two speech bubbles, one white and one green. Below the logo, the text reads "EasyCHAT@" in white, "ATENDIMENTO" in white, and "On-line" in yellow. Underneath, there are two input fields. The first is labeled "Digite seu NOME:" and the second is labeled "Digite seu EMAIL:". Each input field has a small yellow arrow icon to its left. Below the input fields is a black button with the word "entrar" in white.

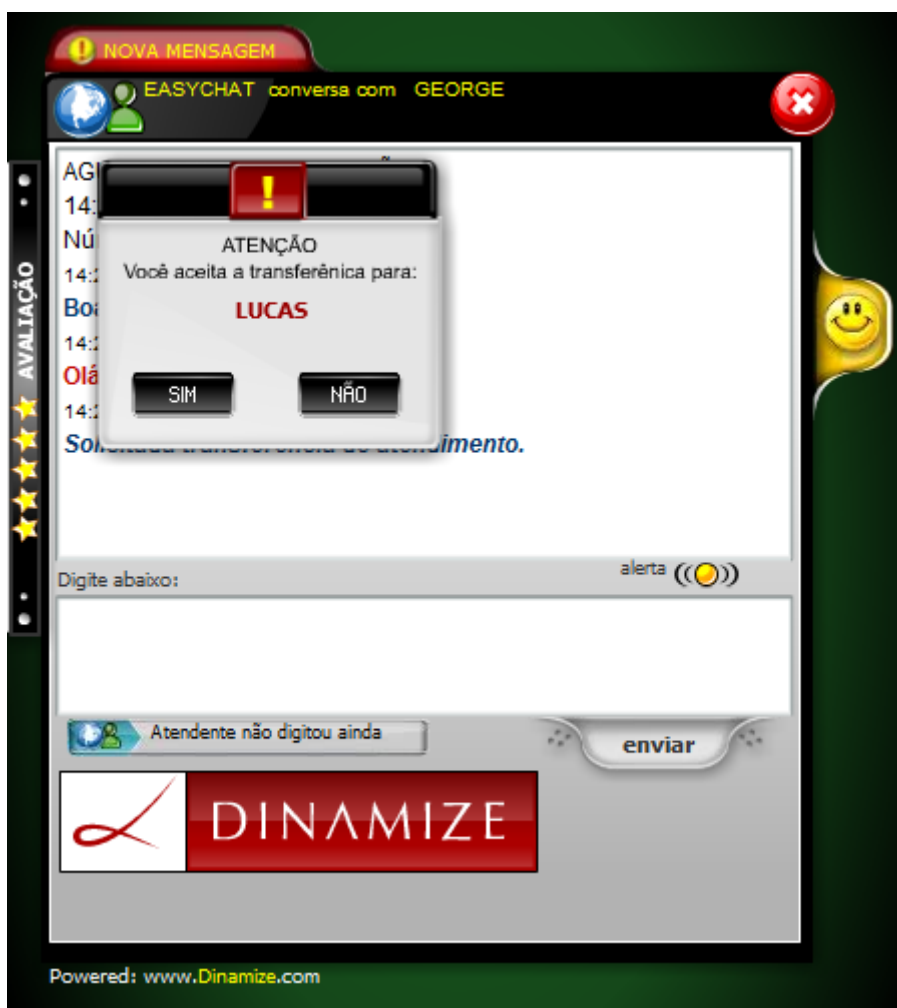
Neste momento, o atendimento já está disponível e Atendente e Atendido podem interagir. Durante o atendimento, o Atendido pode chamar a atenção do Atendente (1), gerando um efeito sonoro e visual na tela deste. É possível a utilização de emotions (2) no diálogo.



O Atendido pode atribuir uma nota ao atendimento recebido.

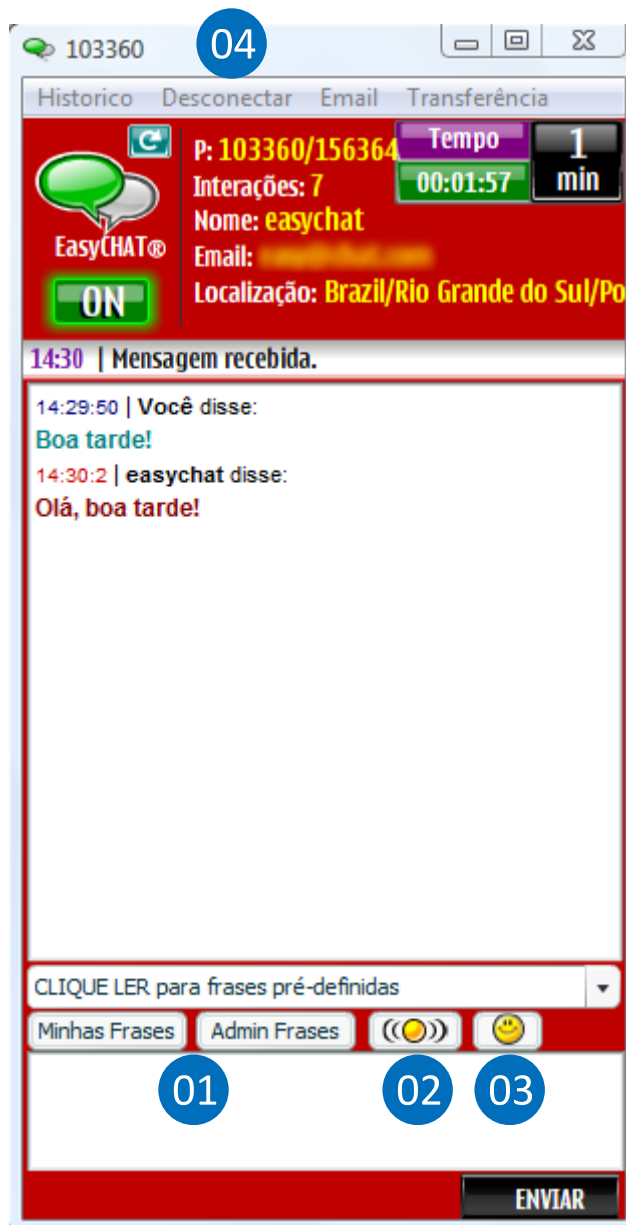


Caso o Atendente solicite a transferência de atendimento para outro operador, o Atendido terá a opção de aceitar ou negar esta solicitação.

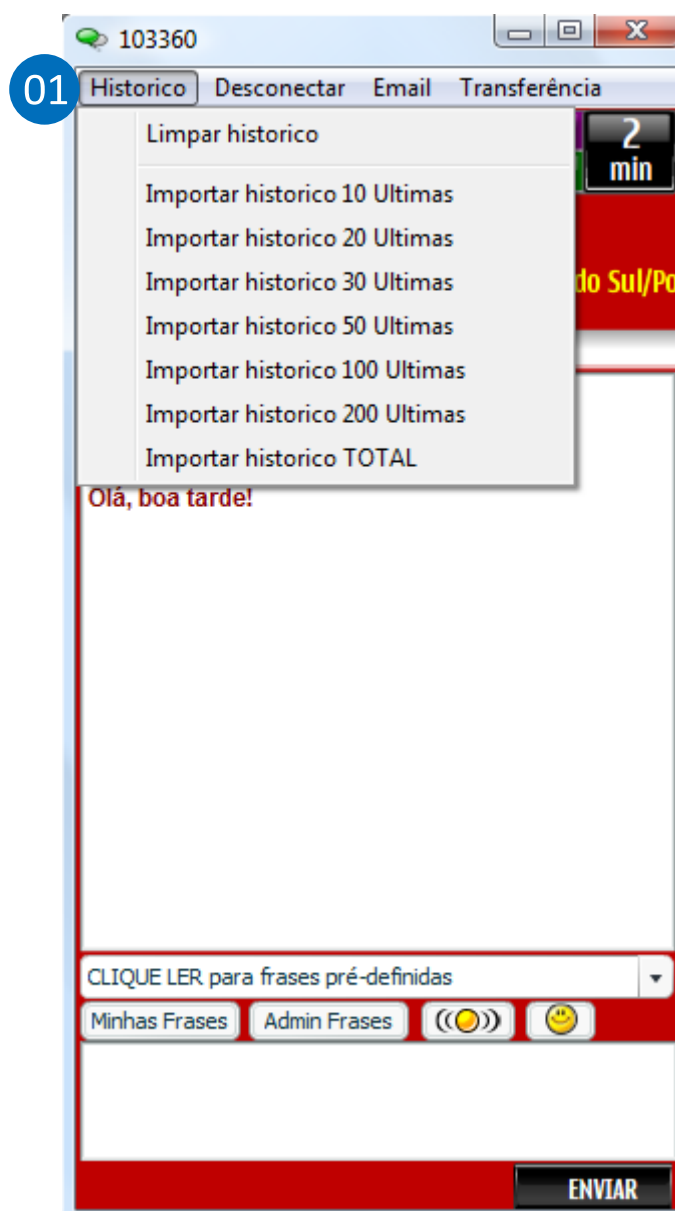


6.2 – O Atendente

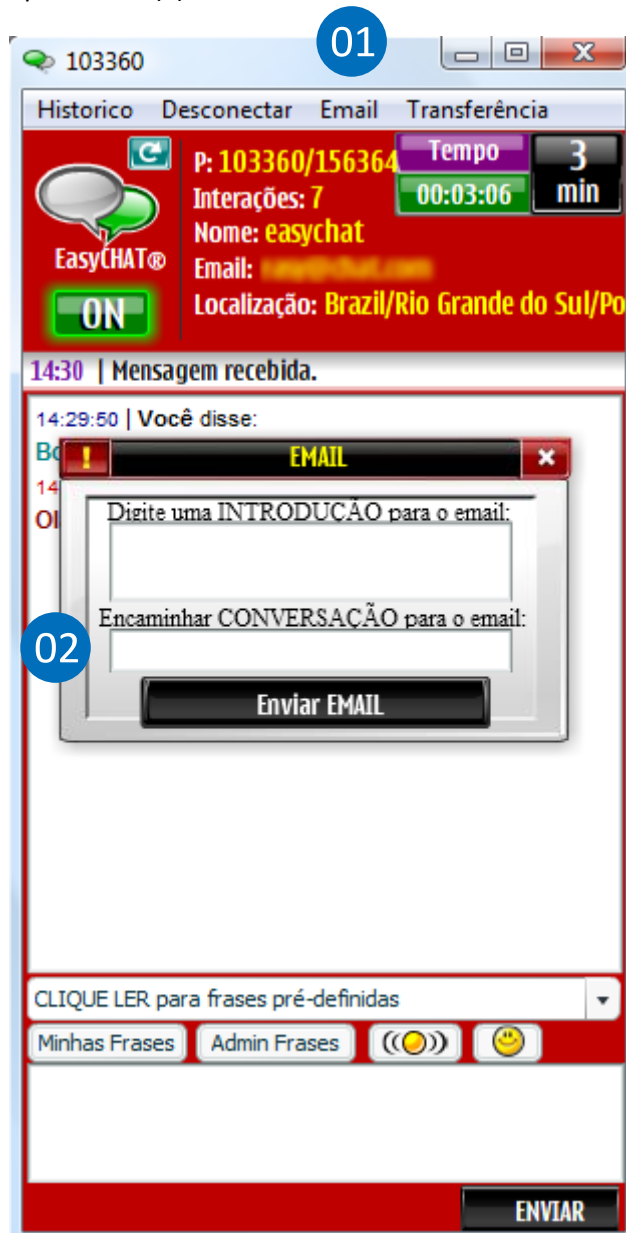
No momento que o Atendido acessa o chat através do Ícone/Janela, é gerada uma solicitação e exibida automaticamente a janela de atendimento para o Atendente. Nesta janela, o Atendente poderá carregar suas frases pré-definidas ou as do Administrador da Categoria (1). Durante o atendimento, o Atendente pode chamar a atenção do Atendido (2), gerando um efeito sonoro e visual na tela deste. É possível a utilização de emotions (3) no diálogo. Em casos de necessidade, o Atendente poderá desconectar o Atendido (4), encerrando o atendimento.



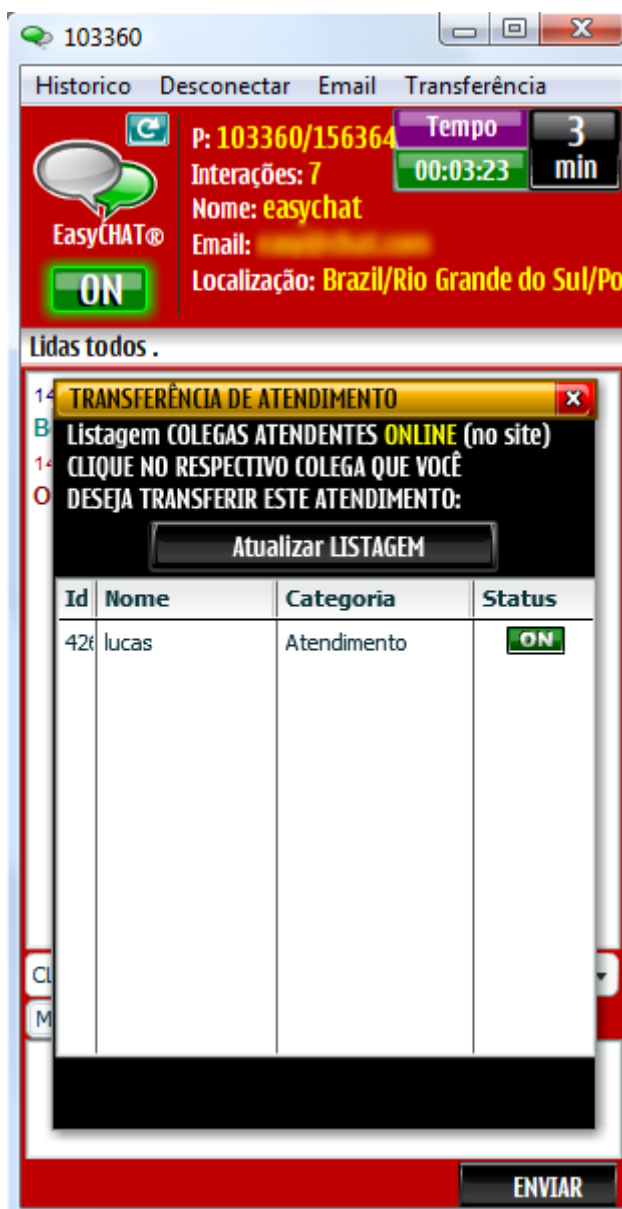
O Atendente pode consultar o Histórico de Atendimentos efetuados para o Atendido (1). Este Histórico está associado ao endereço de e-mail digitado pelo Atendido.



O Atendente tem a possibilidade de enviar o diálogo exibido na tela por e-mail (1), bastando para isso digitá-lo no campo especificado (2).

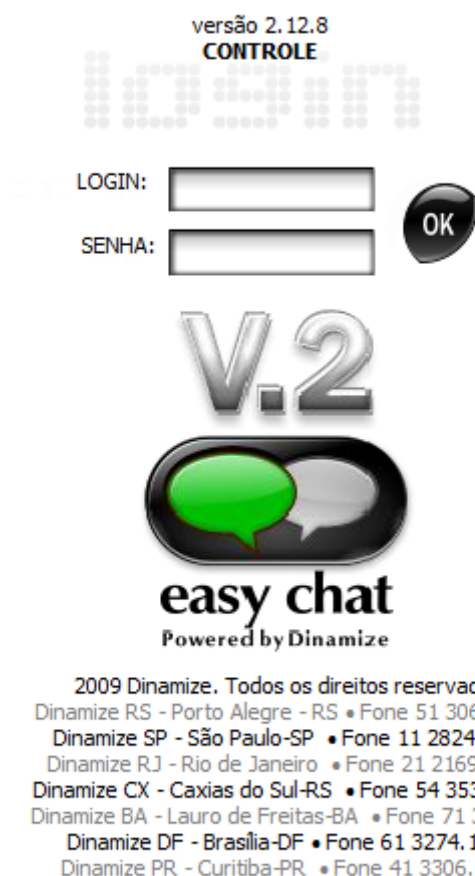


É possível a transferência de atendimento para outro Atendente. Esta ação é concretizada com a autorização do Atendido.



7 – Express

O módulo Express disponibiliza, aos usuários de Perfil Administrador ou Supervisor, acesso às informações sobre cada atendente. São exibidos valores como totais de atendimentos, sessões e avaliações. Este módulo é acessado com os mesmos dados de acesso do usuário, em <http://www.easychat.com.br/easy/rel.html>.



Na primeira parte do módulo, são listados todos os usuários cadastrados em quaisquer Categorias. A barra de informações (1) exibe Nome, E-mail, Perfil, Status, Último Login, Número de atendimento no dia anterior e na data atual, número de leads (e-mails distintos que acessaram o chat), sessões (número de solicitações de atendimento) e a Categoria do usuário. Em complemento, são informados valores totais de Leads e Sessões para todos os usuários. Esta listagem pode ser atualizada a qualquer momento (2).

01

Listagem atualizada em **14:36:54**

02

Listagem de status para os usuários/atendentes do cliente: **51 3061.0636**

SAIR e Reentrar
Atualizar LISTAGEM

N	UId	Nome	Email	Perf	Status	Último login	Ontem	Hoje	Lead	Ss	Categ
1	438	George	george@serviçomercado.com.br	Administrador	ON	23/11/09 14:36:22	0	5	20	83	Atendimento
2	428	lucas	lucas@serviçomercado.com.br	Administrador	ON	23/11/09 14:38:33	0	2	46	845	Atendimento
3	781	Mikael Lucas	lucasm@serviçomercado.com.br	Atendente	OFF	20/11/09 14:17:37	0	0	15	152	Atendimento

EasyChat 2.12.8 • dinamize.com
 51 3061.0636

Atend. **ON: 2/3**

Total de Sessões:**1080** Leads:**81**

A segunda parte apresenta o cálculo sobre as avaliações dos Atendentes. O quadro Avaliação/Pesquisa de Opinião (1) apresenta a média de votos das três perguntas disponíveis aos Atendidos no momento de um atendimento. Na Avaliação por Atendente (2), é possível verificar o número de votos recebido por cada usuário e a média de suas avaliações. Este valor é a média de votos recebidos por cada usuário para a segunda pergunta da avaliação.

0102

AVALIAÇÃO/PESQUISA DE OPINIÃO

Como você avalia o ATENDIMENTO REALIZADO?	84
Como você avalia ESTE ATENDIMENTO ?**	89
Informações fornecidas atendem suas necessidades ?	87

AVALIAÇÃO POR ATENDENTE

Atendente	Votos	Ultimo_Voto	Media
lucas	4	15:36:53 - 29/09/09	82.25
Mikael Lucas	3	17:40:41 - 11/11/09	91.666666
George	2	14:24:05 - 23/11/09	100
Total de voto(s): 9			

** Média de todos os votos relativos aos atendentes votados.

8 – Relatórios

O Easy Chat disponibiliza dois relatórios com informações gerais sobre atendimentos e também informações específicas de cada Atendente.

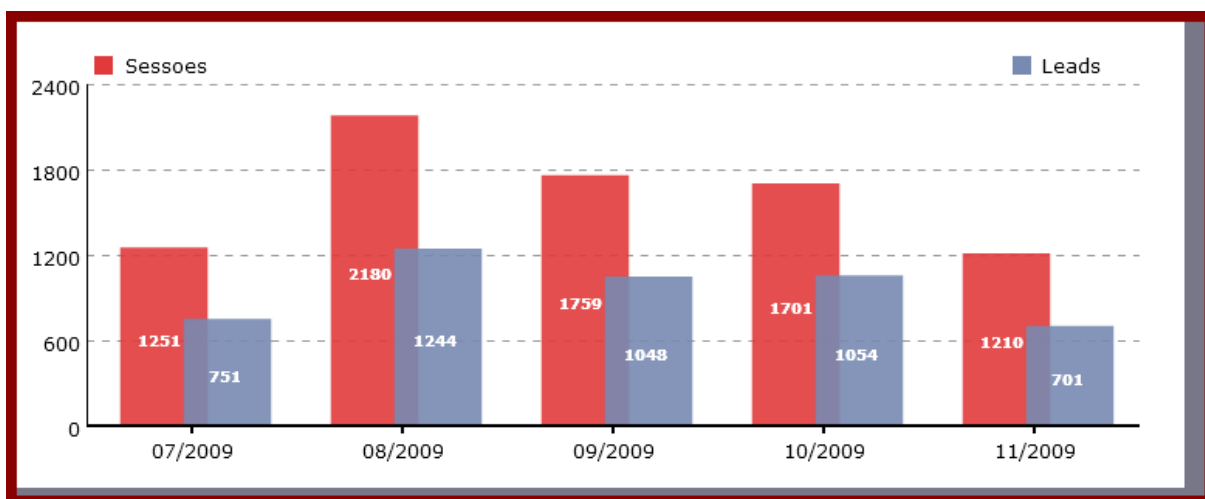
8.1 – Relatório 1

Este relatório apresenta tabelas e gráficos com informações sobre atendimentos realizados nos últimos meses, apresentando valores para sessões e leads. São exibidos dados gerais sobre cada Atendente e o total de atendimentos efetuados no ano.

Nesta tabela, é possível analisar o número de sessões e de leads por mês. Clicando sobre os valores, é possível verificar o registro completo de sessões (1), bem como os valores de acesso por dia (2) e hora (3).

EasyChat®		Relatório 1 Relatório 2		
Mês	Sessões	Leads (E-mails distintos)	02	03
07/2009	1251	751	Por dia	Por hora
08/2009	2180	1244	Por dia	Por hora
09/2009	1759	1048	Por dia	Por hora
10/2009	1701	1054	Por dia	Por hora
11/2009	1210	701	Por dia	Por hora

O gráfico abaixo apresenta a comparação de sessões e leads de acordo com os dados da tabela anterior.

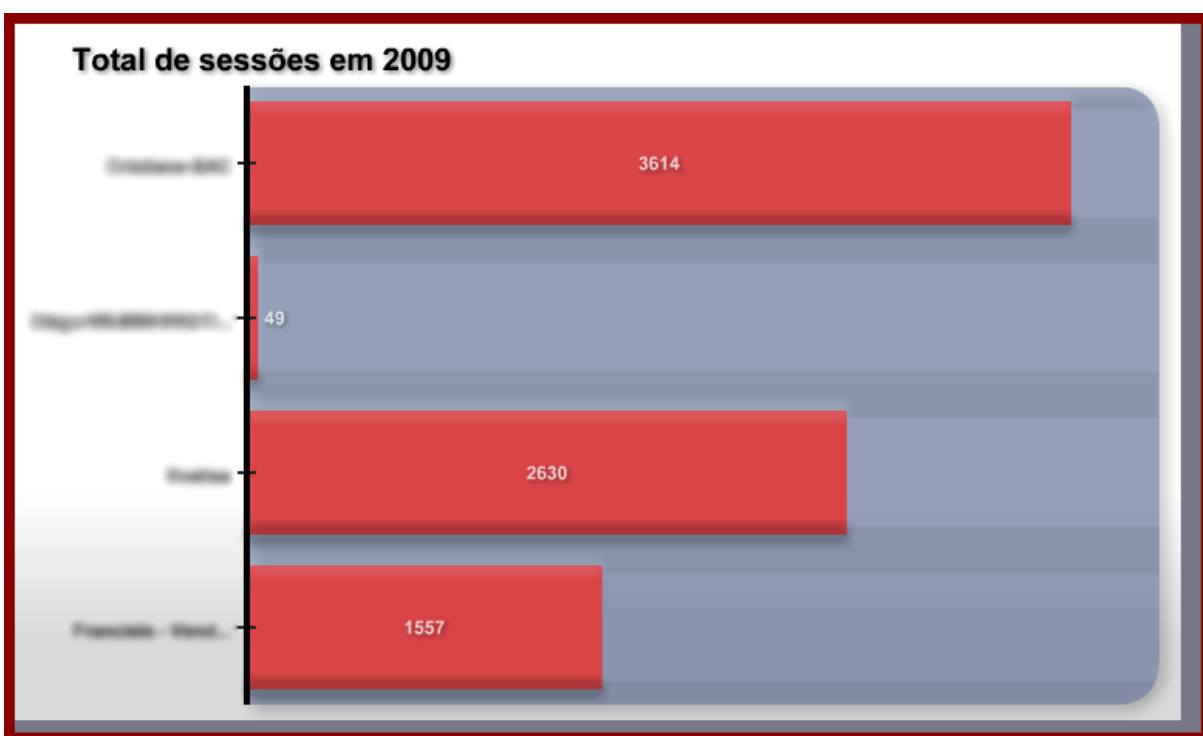


É possível analisar valores absolutos de sessões por Atendente. Alterando o ano (1), serão retornados os dados do período selecionado.

01

Usuário (Atendente)	Sessões		
	Atendimentos realizados em: 2009		
Crédito - SAC	Hoje: 13	Semana: 13	Ano: 3614
	Mês: 482		
Seguro - Atendimento	Hoje: 0	Semana: 0	Ano: 49
	Mês: 4		
Crédito	Hoje: 11	Semana: 11	Ano: 2630
	Mês: 353		
Financeira - Varejo	Hoje: 6	Semana: 6	Ano: 1557
	Mês: 323		


O gráfico abaixo apresenta o valor total de sessões por atendente no ano vigente.



8.1 – Relatório 2

Este relatório apresenta tabelas com dados importantes sobre o número de sessões e também sobre cada Atendente.

Nesta tabela, são apresentados valores absolutos de atendimento no dia e dia anterior. Também são exibidos os dias de maior quantidade de sessões no mês e ano vigentes, bem como o total de sessões no mês e ano.



Relatório 1 | Relatório 2

Periodo	Sessões/Atendimento
Hoje	30
Ontem	3
Dia Max (do mês)	107 - 09/11/2009
Dia Max (do ano)	203 - 31/07/2009
Total mês	1210
Total ano	8101

Esta tabela refere-se diretamente aos atendentes, informando número de atendimentos e percentual do total de atendimentos, TMA e média de status ON no dia e dia anterior. Também são informados o dia com maior quantidade de atendimentos e o último login de cada atendente.

Usuário	Estatísticas						
	Hoje		Ontem		Dia Max		Último login
	ATENDIMENTOS	TEMPO MÉDIO	ATENDIMENTOS	TEMPO MÉDIO	ATENDIMENTOS	DATA	ÚLTIMO LOGIN
[usuário]	13	00:10:15	0	00:00:00	47	12/11/2009	23/11/2009 14:27:29
	MÉDIA ATEND.	MÉDIA ONLINE	MÉDIA ATEND.	MÉDIA ONLINE			
	43.33%	01:23:06	0%	00:00:00			
[usuário]	0	00:00:00	0	00:00:00	2	16/11/2009	23/11/2009 09:39:08
	MÉDIA ATEND.	MÉDIA ONLINE	MÉDIA ATEND.	MÉDIA ONLINE			
	0%	00:00:00	0%	00:00:00			
[usuário]	11	00:13:35	0	00:00:00	33	16/11/2009	23/11/2009 14:21:14
	MÉDIA ATEND.	MÉDIA ONLINE	MÉDIA ATEND.	MÉDIA ONLINE			
	36.67%	01:58:16	0%	00:00:00			
[usuário]	6	00:16:05	0	00:00:00	35	09/11/2009	23/11/2009 13:17:11
	MÉDIA ATEND.	MÉDIA ONLINE	MÉDIA ATEND.	MÉDIA ONLINE			
	20%	00:26:57	0%	00:00:00			