



DINAMIZE



# Easy Chat

## Manual do Usuário

Manual Easy Chat – Data de atualização: 20/12/2010 16:09

Versão atualizada do manual disponível na área de download do software

# 1 - Sumário

1 - Sumário .....	2
2 – O Easy Chat.....	3
3 – Conceitos .....	3
3.1 – Perfil .....	3
3.2 – Categoria .....	4
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 .....	9
5.1 – HTML .....	11
5.2 – Atendimento (“A”) .....	12
5.2.1 – Listar Offlines.....	13
5.3 – Status.....	14
5.4 – Você (“V”).....	15
5.5 – Colegas (“C”).....	166
5.6 – Frases (“F”) .....	17
5.7 – Personalização (“P”).....	18
5.8 – Gestão (“G”) .....	18
5.9 – Relatórios (“R”).....	19
6 – Realizando Atendimentos .....	20
6.1 – O Atendido .....	20
6.2 – O Atendente .....	23
7 – Express.....	30
8 – Relatórios.....	32
8.1 – Relatório 1 .....	32
8.1 – Relatório 2 .....	34

## 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.

Simple 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

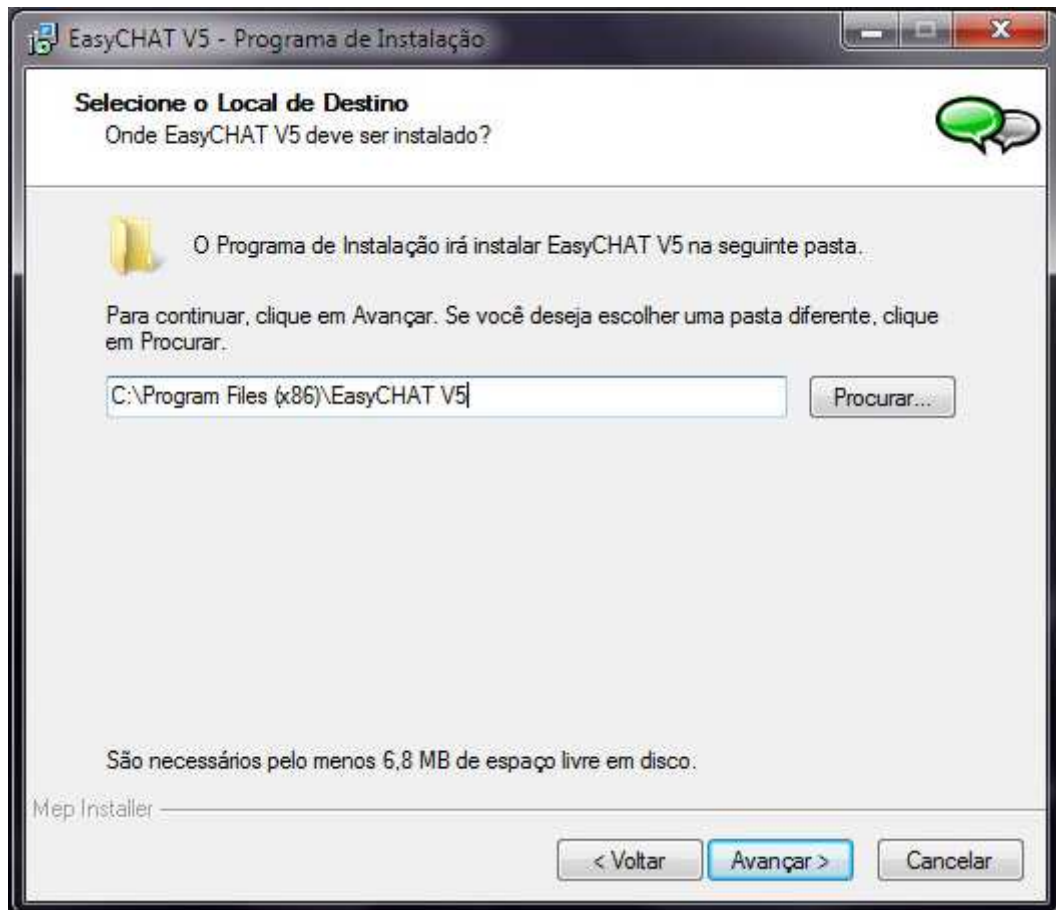
Para realizar a instalação, obtenha a última versão do Easy Chat disponível em <http://www.easychat.com.br/download>

Os passos para a instalação são:

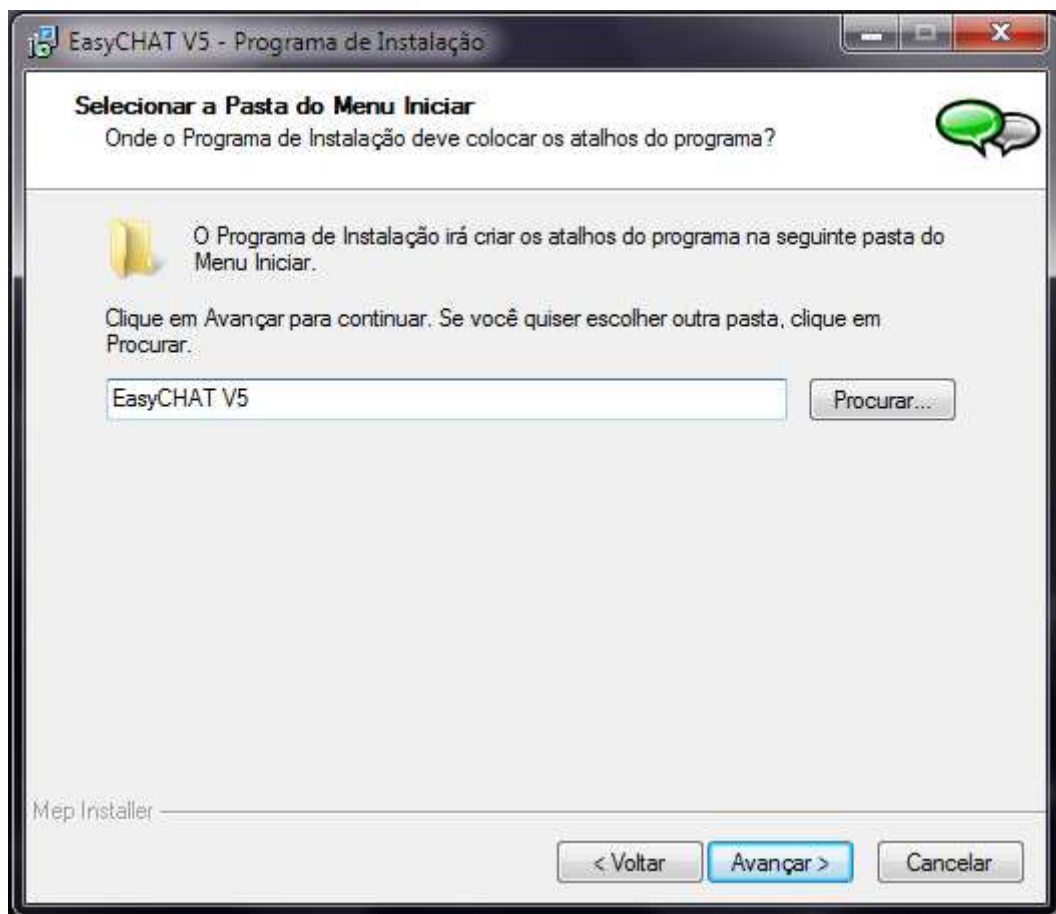
1. Na tela de boas vindas, clique em “Avançar”;
2. Selecione o local de destino da instalação e clique em “Avançar”;
3. Selecione ou escreva uma nova pasta de destino do menu iniciar e clique em “Avançar”;
4. Selecione tarefas adicionais, criar ícone na área de trabalho e na barra de inicialização rápida;
5. Progresso da instalação;
6. Confirmação de todas as opções selecionadas. Se estiver tudo certo clique em “Avançar”;
7. Tela de finalização. Informando que a instalação foi concluída, basta clicar em concluir.



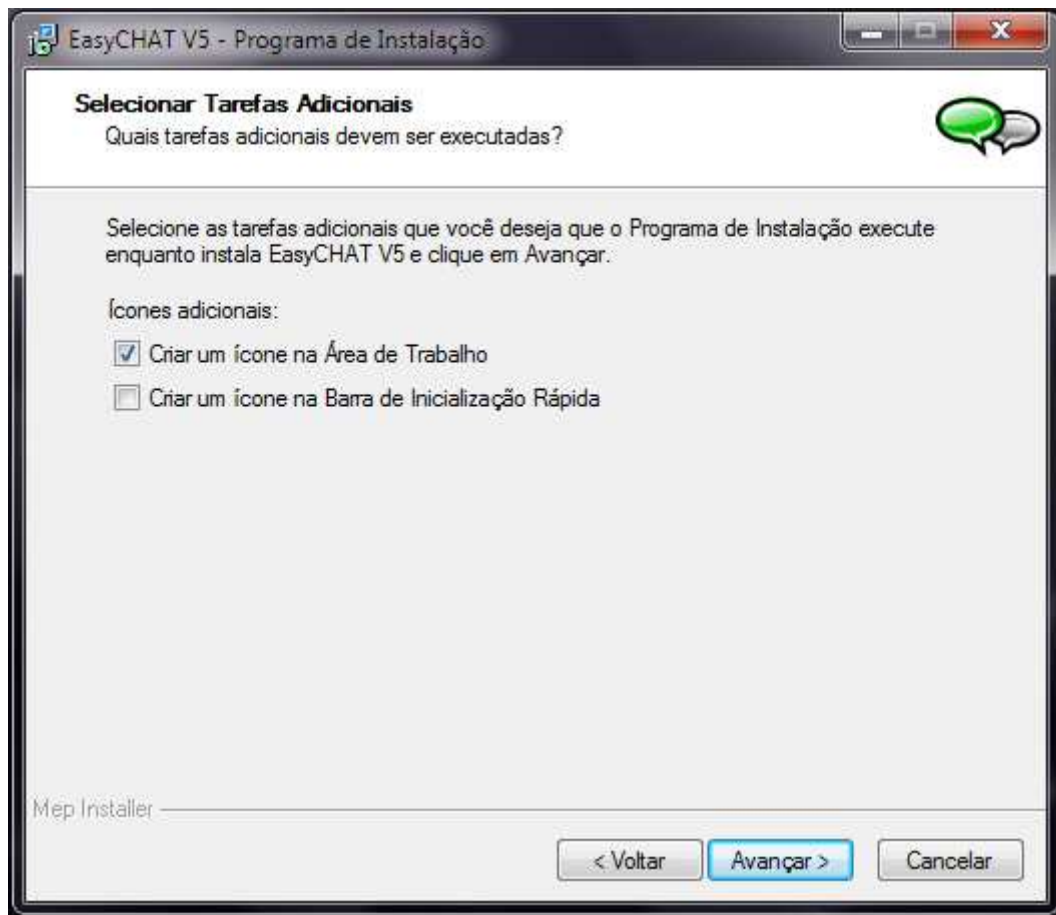
02



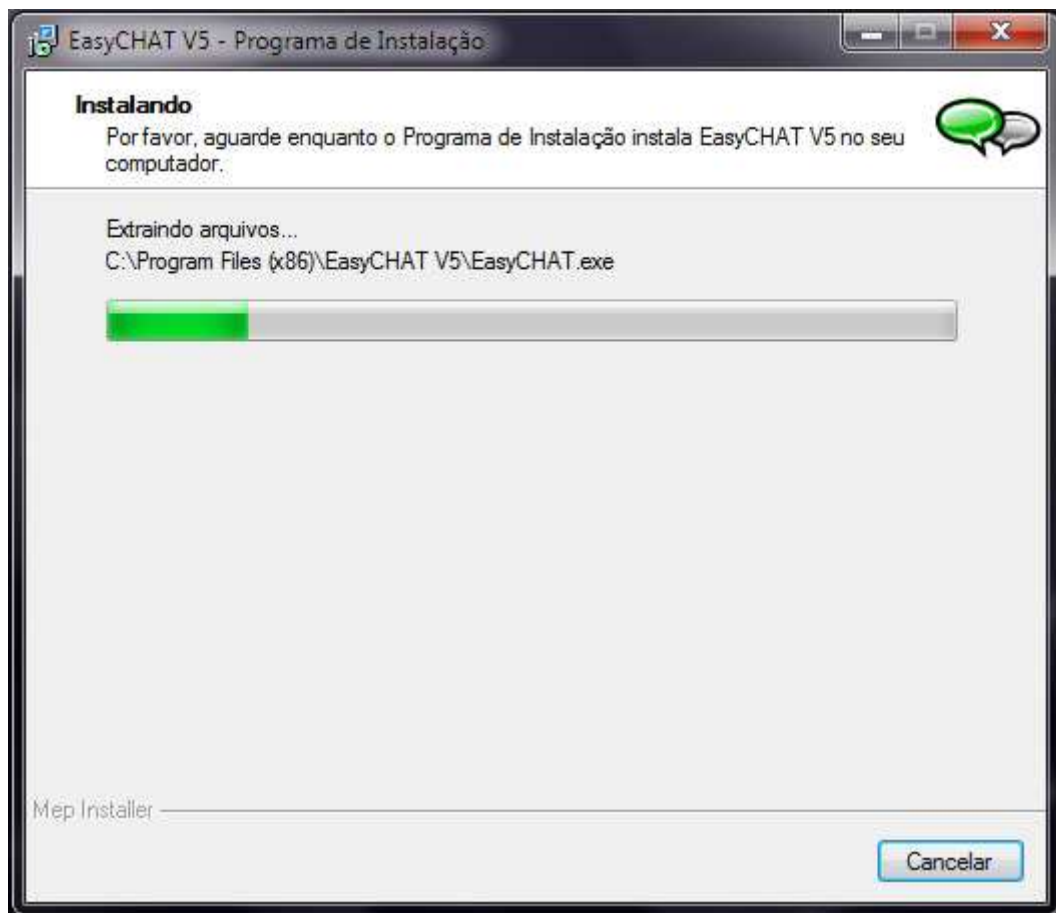
03



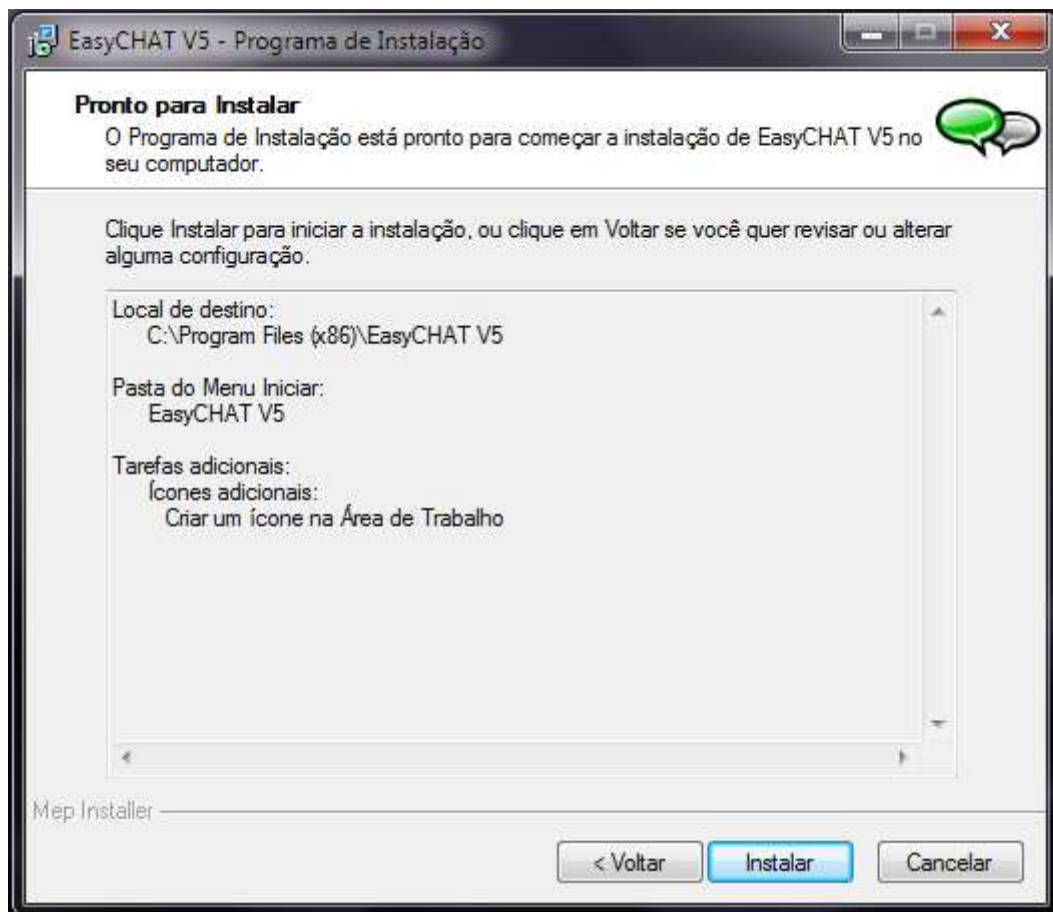
04



05



06



07



## 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.



The screenshot shows the EasyCHAT 3.2.5 interface. At the top, there is a navigation menu with 'HTML', 'Ajuda', 'Atualização', 'Módulos', and 'Sobre'. Below the menu, the EasyCHAT logo and version '3.2.5' are displayed. To the right, user information is shown: 'Empresa: [redacted]', 'Você: [redacted]', and 'Perfil: ADMINISTRADOR'. A status bar indicates 'HOJE 14 DEZ 2010', 'AGORA 15:09 18', and 'Você 00:09 32'. The main content area is titled 'ÍCONE(.GIF/.PNG/.JPG) GERAL' and provides instructions on how to use a general chat icon. It includes the following HTML code:

```
<a href='http://www.easychat.com.br/easy/iframe_w33.php?chat_id=1841&clie_id=1789&check_sum=5419'><img src='http://www.easychat.com.br/easy/easy.php?chat_id=1841&clie_id=1789' border=0> </a>
```

Below this, there is a section for 'ÍCONE(.GIF/.PNG/.JPG) ESPECÍFICO' with instructions and the following HTML code:

```
<a href='http://www.easychat.com.br/easy/iframe_w33.php?chat_id=1841&clie_id=1789&usua_id=2607&check_sum=13240'><img src='http://www.easychat.com.br/easy/easy.php?chat_id=1841&clie_id=1789&usua_id=2607&check_sum=13240' border=0> </a>
```

The interface also includes sections for 'JANELA DE ATENDIMENTO GERAL (.SWF/FLASH)' and 'JANELA DE ATENDIMENTO ESPECÍFICA (.SWF/FLASH) para', each with instructions and the corresponding URL for embedding the chat window.

## 5.2 – Atendimento (“A”)

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

1. Atualizar ONLINES (Atendimentos em andamento);
2. Listar OFFLINES (Listagem de atendimentos já finalizados);

EasyCHAT 3.2.5 | Dinamize.com

HTML Ajuda Atualização Módulos Sobre

EasyCHAT  
Versão  
3.2.5

Empresa: [obscurecido]  
Você: [obscurecido]  
Perfil: ADMINISTRADOR

HOJE 14 DEZ 2010 AGORA 16:54 43 Você 00:08 47

16:54:41 | Verificados seu STATUS e CONEXÃO.

Rede: Conectado • Internet: Conectado

Seu STATUS na internet está:

Ficar OFFLINE na internet **ON**

A V C F P G R

Área de informações, passe o mouse sobre os botões acima.

Listagem ATENDIMENTOS ONLINE

01 Atualizar ONLINES Listar OFFLINES 02

Protocolo	Nome	Email	Entrada
1239242	teste5	teste5@teste.c	teste5@teste.i
1239238	teste4	teste4@teste.c	teste4@teste.i
1239237	teste3	teste3@teste.c	teste3@teste.i
1239235	teste2	teste2@teste.c	teste2@teste.i

Easychat é um Produto Dinamize.

DINAMIZE

## 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.

**Atendimentos OFFLINE : EasyCHAT®**

Ajuda

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

Listar por ATENDENTES: .Atendentes

Quantidade de registros na listagem: 50 100 200 TODOS

Atualiza a listagem dos atendimentos realizados ATUALIZAR

01 02

03 BUSCA nos campos NOME, EMAIL e PROTOCOLO dentro de cada diálogo.

Carregamento de listagem, OK.

04 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	Protocolo	Categoria	Atendente	Nome	Email	Sem	Entrada	T	Duração	I	Ip
01	103360	Atendimento	lucas	easychat	easychat.com	Seg	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	Michael	carla	carla@l.com	Qu	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	Qu	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).

05

## 5.3 – Status

É verificado a conectividade de sua internet com nosso servidor de comunicação em tempo real. Em caso de ausência momentânea ou intervalos no atendimento, basta alterar o status de ON para OFF (1) 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 3.2.5 interface. At the top, there is a navigation menu with 'HTML', 'Ajuda', 'Atualização', 'Módulos', and 'Sobre'. The main header displays the EasyCHAT logo, version 3.2.5, and user information: 'Empresa: [redacted]', 'Você: [redacted]', and 'Perfil: ADMINISTRADOR'. Below this, a status bar shows 'HOJE 6 DEZ 2010', 'AGORA 17:51 56', and 'Você 00:22 01'. A message reads '17:51:35 | Verificados seu STATUS e CONEXÃO.' and network status is shown as 'Rede: Conectado • Internet: Conectado'. A control for internet status is set to 'ON'. A row of buttons labeled 'A', 'V', 'C', 'F', 'P', 'G', 'R' is visible, with 'C' highlighted. Below this is an information area with a tooltip instruction. The main section is titled 'Listagem COLEGAS ATENDENTES ONLINE (no site)' and includes an 'Atualizar LISTAGEM' button. A table lists the following data:

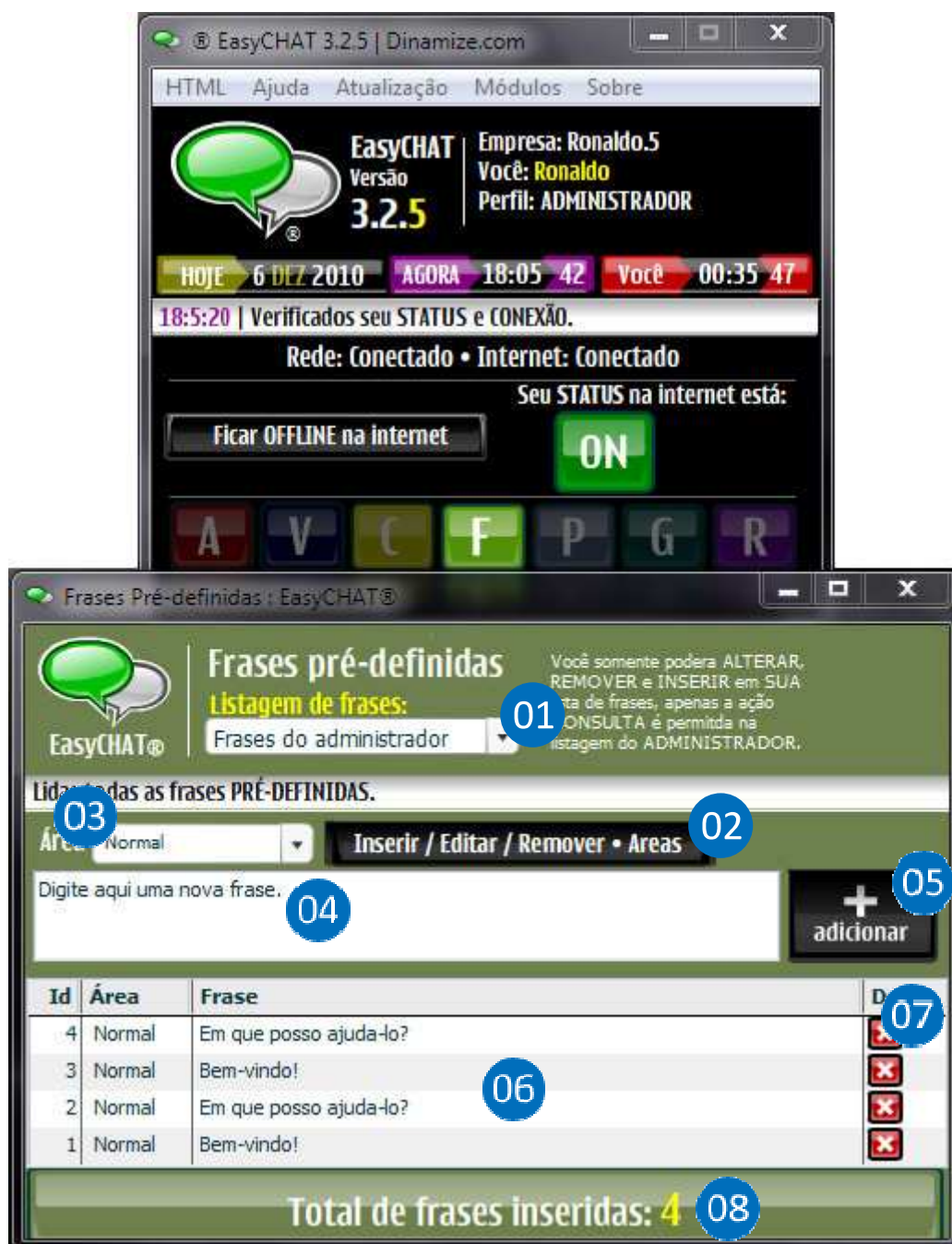
Id	Nome	Categoria	Status
2659	Atendente1	Atendimento	ON
2660	Atendente2	Atendimento	ON
2661	Atendente3	Atendimento	ON
2662	Supervisor	Atendimento	OFF

Below the table, it states 'Total de 4 colega(s) registrado(s)'. The footer includes the text 'Easychat é um Produto Dinamize.' and the 'DINAMIZE' logo.

## 5.6 – Frases (“F”)

Este menu permite que sejam gravados roteiros de atendimento ou frases bastante utilizadas.

1. Selecione a quem vai pertencer as frases pré-definidas;
2. Insira ou edite ou remova “Áreas”;
3. Selecione a Área que deseja inserir as frases pré-definidas;
4. Digite a frase pré-definida desejada;
5. Adiciona a frase pré-definida no sistema;
6. Lista todas as frases pré-definidas existentes no sistema;
7. Exclui a determinada frase pré-definida;
8. Informa o total de frases pré-definidas cadastradas no sistema;



## 5.7 – Personalização (“P”)

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

## 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.

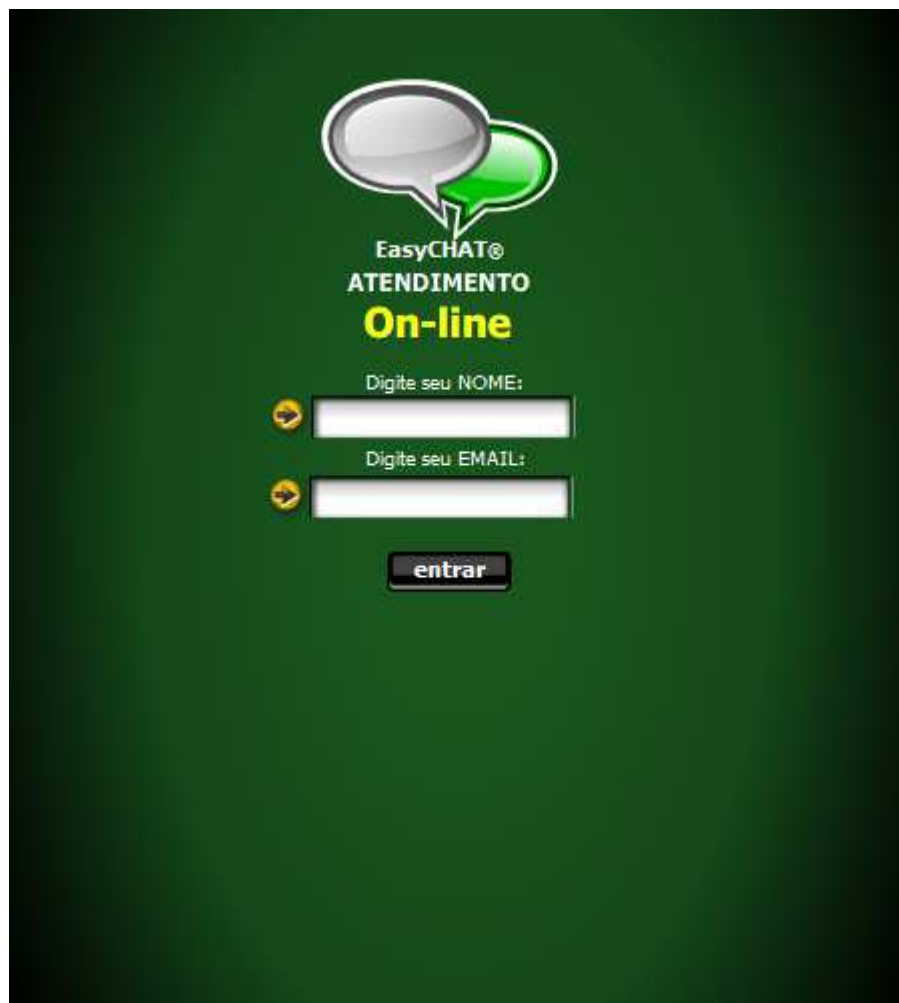
## **5.9 – Relatórios (“R”)**

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, there is a logo consisting of two speech bubbles, one white and one green. Below the logo, the text reads "EasyCHAT® ATENDIMENTO On-line". Underneath, there are two input fields: "Digite seu NOME:" and "Digite seu EMAIL:". Each input field has a small yellow arrow icon to its left. At the bottom, there is a black button with the word "entrar" in white text.

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.



## 6.2 – O Atendente

No momento que o Atendido acessa o chat através do Ícone/Janela, é gerada uma solicitação, então é exibida automaticamente a janela de atendimento para o Atendente. Nesta janela, o Atendente terá as seguintes funcionalidades descritas abaixo da imagem.

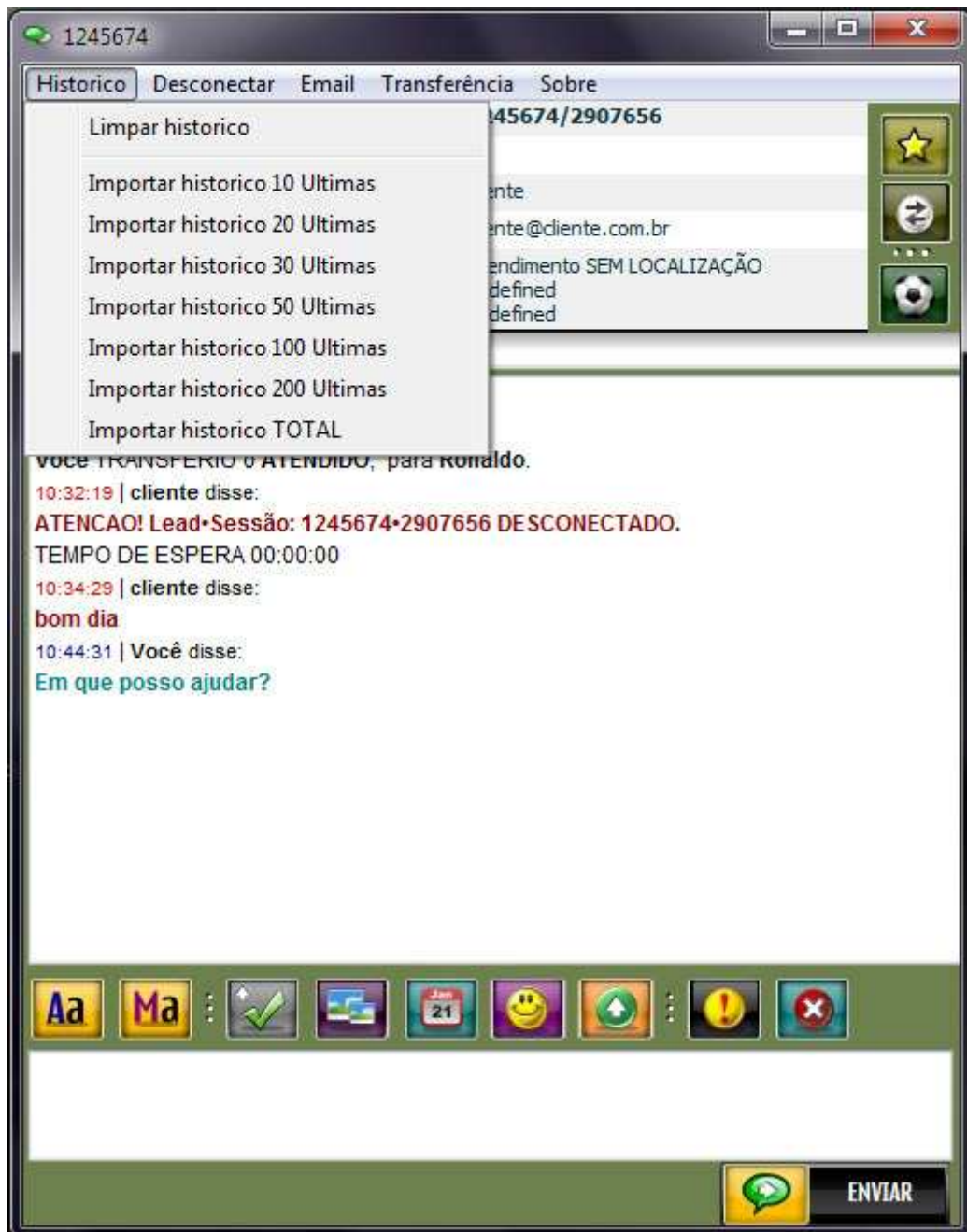


1. **“Frases do Administrador”** – São frases já cadastradas para serem usadas durante o atendimento, basta dar um clique na frase determinada para a mesma ser automaticamente inserida no dialogo.  
As frases do Administrador podem ser acessadas por qualquer atendente da categoria, seria como se fosse frases de uso geral da categoria.  
Apenas o Administrador poderá editar-las, excluir-las ou criar novas.  
O administrador Além de ser responsável por este recurso geral ele também poderá cadastrar suas próprias frases de uso pessoal, “Minhas Frases”, explicada a seguir.
2. **“Minhas Frases”** – São frases já cadastradas dos atendentes, ou seja, cada atendente pode ter frases cadastradas por ele mesmo que apenas ele tem acesso às mesmas.
3. **Botão Classificação** – Não disponível no momento.  
Quando disponível, será possível que o atendente classifique o atendimento realizado com os tipos de avaliação definidos pelo administrador.
4. **Catalogo de Imagens** – Não disponível no momento.  
Quando disponível, será possível o envio de imagens durante o atendimento, de atendente para atendido.
5. **Calendário Rápido** – Com ele é possível apenas clicando na data, inserir no dialogo a data clicada por extenso, evitando a digitação da mesma.
6. **Smilles** – Com os Smilles é possível deixar a conversa mais interativa, possibilitando a inserção de figuras animadas, por padrão o EasyCHAT já vem com um conjunto de Smilles padrão.  
Na próxima versão será possível inserir seus próprios Smilles.
7. **Upload** – Não disponível no momento.  
Quando disponível, será possível realizar upload de arquivos do atendente para o atendido.
8. **Alerta** – Ao acionar-lo é enviado um sinal sonoro e reproduzindo um efeito na tela do atendido (simulando uma tremida na tela), para chamar a atenção do atendido.
9. **Desconectar** – Ao acioná-lo o atendido será forçado a sair da conversa, encerrando o atendimento.  
Bastante utilizado quando já foi concluído o atendimento, mas o atendido esqueceu-se de encerrar o EasyCHAT ou quando se tem algum atendimento indesejável.  
Este procedimento está melhor explicado na parte a seguir, “**6.2.2 – Menu Desconectar**”.
10. **Campo de Digitação** – Este local é destinado para a digitação das mensagens que queira enviar ao atendido.
11. **Botão de Envio** – Ao clicado ira enviar o dialogo preenchido no “**Campo de Digitação**” (10) para o atendido.

12. **Botão Avaliação** – Não disponível no momento.  
Quando disponível, o atendente poderá ver logo após o atendimento a nota que recebeu na avaliação de atendimento pelo seu cliente (atendido).
13. **Botão Transferência** – Este botão tem a mesma funcionalidade que o menu transferência que fica situado no topo da tela, penúltimo botão (entre os botões, “email” e “sobre”).  
Sua finalidade é para a transferência de atendimentos.  
Este procedimento está melhor explicado na parte a seguir, “**6.2.3 – Menu Transferência**”.
14. **Produto Selecionado** – Se o atendido tenha selecionado algum produto ao clicar no EasyCHAT, então a imagem do produto e a descrição do mesmo serão exibidas. Ajudando ao atendente na identificação do produto para o qual o cliente (atendido), esteja solicitando esclarecimentos pelo atendimento.
15. **Releitura Lead** – Faz a releitura dos dados do atendido, “Protoc./Sessão”, “Interações”, “Nome”, “Email” e “Localização”.
16. **Status** – Informa o status do próprio atendente em tempo real. Caso o atendente esteja conectado ao EasyCHAT, será exibida uma imagem com a palavra “ON” na cor verde, caso o atendente esteja desconectado, será exibida uma imagem com a palavra “OFF” na cor cinza.
17. **Campos de informações de tempo de conexão** – Estes campos informam detalhadamente o tempo de duração do atendimento decorrente. Informa no formato hora/min/seg e também no formato total de minutos.
18. **Campo de registro do atendimento** – Nesta área fica registrada toda a conversa do atendimento e também é exibida a conversação decorrente em tempo real.
19. **Protocolo** – Este número no cabeçalho da janela de cada atendimento realizado ou sendo realizado, é o protocolo de atendimento do atendido, este é um número de identificação do atendimento, este número é único para cada atendimento. Após o atendimento ter sido encerrado, é possível achar o atendimento bastando informar o número de “Protocolo”. É uma maneira mais fácil de recuperar históricos de atendimentos.

## 6.2.1 – Menu Histórico

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



## **6.2.2 – Menu Desconectar**

O Atendente pode encerrar o atendimento no momento em que achar oportuno, clicando no menu “Desconectar” (01) e escolhendo a opção “SIM” (02), na mensagem, “Tem certeza que deseja DESCONECTAR este USUÁRIO?”, pode-se forçar a desconectar um atendimento sem que o mesmo tenha terminado. Mais utilizado quando já tenha terminado um atendimento e o cliente (atendido) tenha esquecido-se de encerrar o atendimento.



### 6.2.3 – Menu Email

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).



## 6.2.4 – Menu Transferência.

É possível a transferência de atendimento para outro Atendente. Para fazê-lo basta clicar no menu “Transferência” (01) e selecionar um atendente da lista (02). Ao clicar no atendente para a transferência, seu atendimento será transferido para o atendente que foi escolhido.



## 6.2.5 – Menu Sobre

A opção menu “Sobre” (01), disponibiliza para a visualização as informações do software EasyCHAT (02). A versão do EasyCHAT (03), a versão do servidor (04) e a compatibilidade do EasyCHAT para ser instalado (05), em quais sistemas operacionais.



## 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>.

versão 2.12.8  
**CONTROLE**

LOGIN:

SENHA:

**OK**

**V.2**



**easy chat**  
Powered by Dinamize

2009 Dinamize. Todos os direitos reservados.  
Dinamize RS - Porto Alegre - RS • Fone 51 3061.0636  
Dinamize SP - São Paulo-SP • Fone 11 2824.6250  
Dinamize RJ - Rio de Janeiro • Fone 21 2169.6311  
Dinamize CX - Caxias do Sul-RS • Fone 54 3533.4333  
Dinamize BA - Lauro de Freitas-BA • Fone 71 3379.78  
Dinamize DF - Brasília-DF • Fone 61 3274.1172  
Dinamize PR - Curitiba-PR • Fone 41 3306.4388

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 de status para os usuários/atendentes do cliente: XXXXXXXXXX

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

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

SAIR e Reentrar    Atualizar LISTAGEM

02

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.

01 **AVALIAÇÃO/PESQUISA DE OPINIÃO**

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

★★★★★

02 **AVALIAÇÃO POR ATENDENTE**

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

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

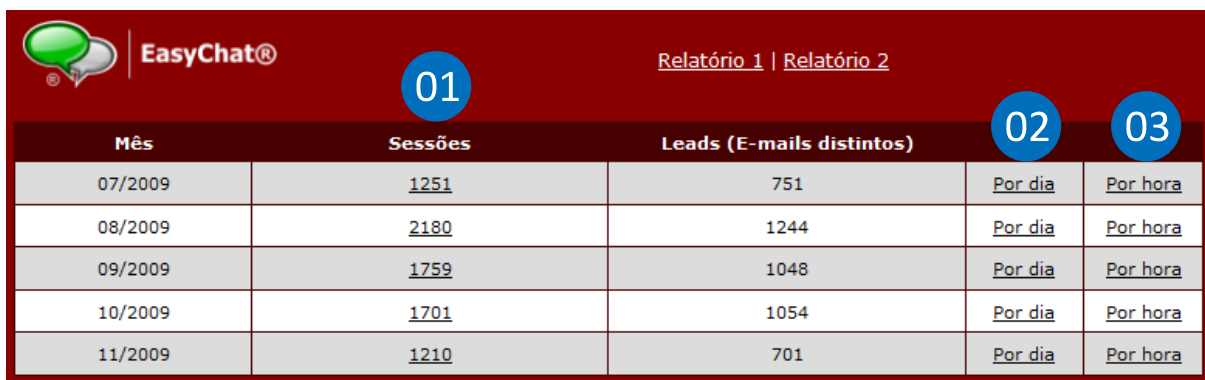
## 8 – Relatórios

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.

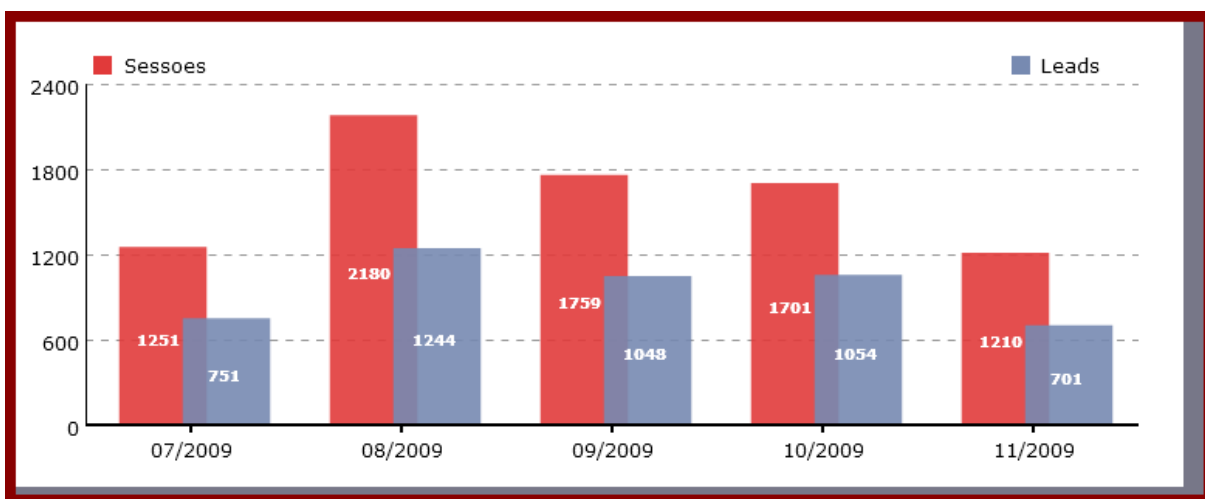
Nesta tabela, é possível analisar o número de sessões e de leads por mês. Clicando sobre os valores, é possível verificar o registro completo de sessões (1), bem como os valores de acesso por dia (2) e hora (3).



The screenshot shows the EasyChat interface with a table titled 'Relatório 1 | Relatório 2'. The table has columns for 'Mês', 'Sessões', 'Leads (E-mails distintos)', and two columns for detailed views: 'Por dia' and 'Por hora'. The data is as follows:

Mês	Sessões	Leads (E-mails distintos)	02	03
07/2009	<a href="#">1251</a>	751	<a href="#">Por dia</a>	<a href="#">Por hora</a>
08/2009	<a href="#">2180</a>	1244	<a href="#">Por dia</a>	<a href="#">Por hora</a>
09/2009	<a href="#">1759</a>	1048	<a href="#">Por dia</a>	<a href="#">Por hora</a>
10/2009	<a href="#">1701</a>	1054	<a href="#">Por dia</a>	<a href="#">Por hora</a>
11/2009	<a href="#">1210</a>	701	<a href="#">Por dia</a>	<a href="#">Por hora</a>

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

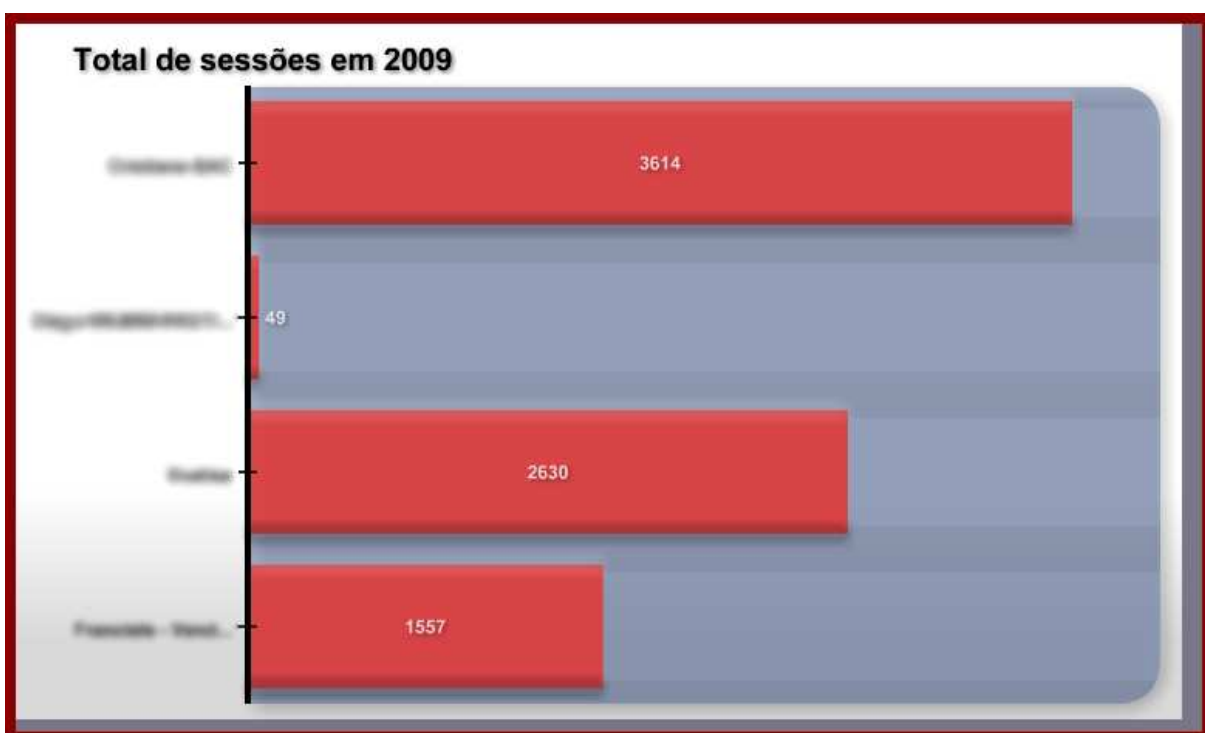


É possível analisar valores absolutos de sessões por Atendente. Alterando o ano (1), serão retornados os dados do período selecionado.

**01**

Usuário (Atendente)	Sessões		
	Atendimentos realizados em: 2009		
Crédito - SAC	Hoje: 13	Semana: 13	Ano: 3614
	Mês: 482		
Seguro - SAC	Hoje: 0	Semana: 0	Ano: 49
	Mês: 4		
Crédito	Hoje: 11	Semana: 11	Ano: 2630
	Mês: 353		
Financeiro - SAC	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.


EasyChat®
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
<b>Carolina B...</b>	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			
<b>Carolina B...</b>	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			
<b>Carolina B...</b>	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			
<b>Carolina B...</b>	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			