

Guia de utilização Atendimento via WhatsApp



Olá

Esse é um guia prático para você explorar todas as funcionalidades e melhorar o atendimento aos seus clientes.

Sumário

Sobre o que iremos falar

04 Atendimento

- 05 Notificação de abertura de atendimento
- 07 Atendimento via WhatsApp x Via Nibo empresa (portal do cliente)
- 12 Identificação e transferência de atendimento
- 14 Status de atendimento

16 Comentário interno

- 18 Conversas
- 19 Envio de arquivos
- 21 Iniciar uma conversa
- 23 Encerramento de conversa

- 28 Tarefas, processos e formulários
- 30 Criar tarefas ou processos a partir de um atendimento
- 33 Vincular um formulário no atendimento
- 35 Relatórios
- 40 Configurações
- 42 Tipo de atendimento
- 46 Horário de atendimento
- 53 Avançado



Atendimento

Notificação de abertura de atendimento

Atendimento

•

Existem três formas de identificar que um novo atendimento foi aberto:

1º - Na aba de Relacionamento (bolinha laranja + número de novos atendimentos).

Relacionamento

2º - No nome da Guia do navegador. Ele mudará o nome sinalizando que tem um novo atendimento.

\Lambda (3) Novo atendimento 🛛 🗙





Novo atendimento: de Michel A - Legalização contador.nibo.com.br

Atenção

Para habilitar a opção de pop-up, é preciso ativar permissão de notificações do seu navegador. Usando o Google Chrome/Mozilla, vá nos três pontinhos no campo superior direito > Configurações > Configurações do site > Busque o domínio do contador.Nibo.com.br e mude as permissões de bloqueado para permitir.

Atendimento via WhatsApp x via Nibo Empresa (Portal do Cliente)



Via WhatsApp

Os atendimentos abertos sempre terão no assunto a tag "Atendimento iniciado via WhatsApp", sinalizando a origem.

ID	Assunto	Tipo de atendimento / Departamento	Cliente	Atualizado em	Resp
250224-010	Atendimento iniciado via WhatsApp	Admissão e desligamento de funcionários Departamento de Registro	JC BONS SONHOS COLC A Mayara	24/02/2025 16:05	S

Atendimento | Atendimento via WhatsApp x via Nibo Empresa

•

As mensagens enviadas por clientes terão os balões sempre na cor branca. Já os balões de mensagens enviadas pela contabilidade terão a cor verde, ambos com a tag "via WhatsApp".

Via whatsapp Mayara 5	16:04	
MENSAGEM AUTOMÁTICA O atendimento foi com detalhes con	via whatsapp iniciado sob número 250224-01 no podemos ajudar.	24/02/25 0. Descreva 16:04 ∻
Responsável alterado para Sayu	i por Sayuri	24/02/25 16:05
via whatsapp Mayara Gostaria de abrir uma	24/02/25 filial da minha empresa 16:12	
Status alterado para Em andame	nto por Sayuri	24/02/25 16:13
via whatsapp Sayuri Perfeito, vou te en e informações neo	caminhar o formulário com as d cessárias	24/02/25 ocumentações 16:13 ở

Confirmação de leitura

Você pode visualizar o status da mensagem enviada assim como acontece no WhatsApp convencional.





Caso seu cliente esteja com a opção "Confirmação de leitura" desabilitada na configuração do WhatsApp, consequentemente, não haverá a confirmação de leitura nos detalhes do atendimento.

Atendimento

Via Nibo empresa (antigo Portal do Cliente)

As mensagens enviadas por clientes seguem tendo os balões sempre na cor branca. Já os balões de mensagens enviadas pela contabilidade, passam a ter a cor azul, ambos com a tag "via aplicativo e Nibo Empresa".

	VIA APP NIBO EMPRESA sayuri hoshi	24/02/25		
	Olá! Preciso dar inicio a declaração de	e imposto de renda ^{16:18}		
Stat	us alterado para Em andamento por Sayuri		24/02/25 1	6:19
	VIA APP NIBO EMPRESA Sayuri		24/02/25	
	Boa tarde! Tudo bem. Irei enviar o de documentos e informações.	o formulário com as solio	citações	
			16:19	

Identificação e transferência de atendimento Atendimento | Identificação e transferência de atendimento

No momento em que o atendimento é iniciado pelo seu cliente, identificaremos a pessoa responsável, configurado dentro do tipo de atendimento selecionado.

Caso seja necessário, é possível transferir o atendimento para um outro colaborador, basta clicar no botão de Alterar.

ATENDIMENTO Informações Alterar Atendimento iniciado via Whats... Outros assuntos Departamento Pessoal # ID 250203-001 (S) Iniciado por +55 11 O Aberto há 9 minutos Responsável 1 Alterar Camille Vaz

Status de atendimento

O atendimento possui cinco tipos de status que servem para te auxiliar no controle interno das solicitações feitas pelos seus clientes.





Comentário interno



Ao transferir um atendimento para outro colaborador, caso queira registrar alguma informação importante, é possível incluir um comentário interno na conversa.

Mensagen	n para o cliente	Comentário interno	
@ *%+	Adicionar come	ntário interno	Ŷ

Neste caso, a caixa de texto muda para a cor amarela, sinalizando que você está digitando um comentário interno.





Conversas

Envio de arquivos



Áudios: você pode enviar e receber mensagens de áudio dentro da conversa. Para gravar, basta clicar no ícone "Microfone" ao lado da caixa de texto e a gravação começará automaticamente. Imagens: são exibidas em miniatura no chat, porém é possível fazer o download e também abrir o arquivo em tamanho real em uma nova aba do navegador. **PDFs**: você pode tanto receber, quanto enviar para o cliente. Os arquivos são recebidos por meio de um link dentro da conversa que irá permitir a sua visualização.





VIA WHATSAPP	12/01/22
Michel	
BoletoBradesco_09012	2022_120516.pdf
MEb8d8e82016a4	
	08:12

Iniciar uma conversa

Conversas | Iniciar uma conversa

- Para iniciar uma conversa via WhatsApp com seu cliente, basta clicar em "Novo atendimento", preencher as informações e em seguida clicar em "Criar atendimento".
- Ao abrir a tela de Detalhes de atendimento, clique no botão "Iniciar conversa via WhatsApp" e pronto! Uma mensagem será montada com as informações do atendimento para que envie ao cliente, podendo escrever um texto personalizado logo abaixo.
- Ao iniciar o atendimento via Whatsapp com o contato, você poderá complementar o modelo de mensagem previamente preenchido com as informações do atendimento.
- Capriche na primeira mensagem, pois as posteriores só serão entregues após a resposta do cliente



Você vai iniciar uma nova conversa via Whatsapp.

Capriche na primeira mensagem, pois as posteriores só serão entregues após a resposta do cliente.

Mensagem automática 🖰



Encerramento de conversa

••

Existem quatro formas de encerrar uma conversa via WhatsApp:

Botão "Encerrar conversa no WhatsApp":

clicando nesta opção, o envio de informações para o WhatsApp do cliente é encerrado, porém não será enviado nenhum comunicado para o cliente de que esse atendimento foi finalizado.

× Encerrar conversa via WhatsApp

Encerrar a conversa via WhatsApp não conclui o atendimento. Caso necessário, a conversa poderá ser reiniciada.

Observação

Esse botão pode ser utilizado para liberar a linha desse cliente para outro colaborador iniciar um atendimento com o mesmo contato. Essa opção não irá concluir o atendimento internamente.

Inatividade: caso o cliente fique mais de 24 horas sem interagir com o contador no WhatsApp, o próprio sistema encerra a conversa por inatividade. Obs: O prazo de 24hrs é sempre contado a partir do horário da última mensagem que o cliente enviou.

Status de concluído: ao mudar o status de um atendimento para a etapa de Concluído, a conversa no WhatsApp é encerrada e o sistema envia uma mensagem para o cliente informando que o atendimento foi finalizado.

Cliente responder via Nibo Empresa (versão app ou desktop): caso o cliente responda uma conversa aberta via WhatsApp através do Nibo Empresa ou aplicativo, o sistema encerrará automaticamente o envio de informações para o WhatsApp dele, pois irá entender que o mesmo está priorizando a comunicação via Nibo Empresa.

12/01/22
ro 220112-002.
08:34 🞸

Conversa finalizada por tempo de inatividade

MENSAGEM AUTOMÁTICA	23/03/22
O sistema encerrou esta conversa de WhatsApp pois o	i
atendimento foi transferido para o Portal do cliente.	
Acesse aqui:	
https://go.nibo.com.br/0e62f08e37f94f8bb11396a28e	92c49f
	14:57



Observação

Caso seja necessário retomar a comunicação com algum cliente, você também poderá utilizar a opção "**Iniciar conversa via WhatsApp**", disponível na tela de atendimento com o cliente.





A opção ficará visível em atendimentos que estejam em aberto (status "Não iniciado", "Em andamento" e "Com pendência").

Iniciar conversa via WhatsApp

Caso a conversa tenha sido encerrada há mais de 24h, quando o você iniciá-la novamente, a mensagem automática estará disponível para ser enviada. Assim que ele responder a mensagem, será possível continuar o atendimento.

Você vai iniciar uma nova conversa via Whatsapp.

Capriche na primeira mensagem, pois as posteriores só serão entregues após a resposta do cliente.

Mensagem automática 🖰

Olá Dirson, tudo bem? Preciso falar com você sobre vnb da empresa ACJ ASSESSORIA CONTABIL LTDA.

Personalize uma mensagem adicional para o seu cliente...

D



Tarefas, processos e formulários



Dentro do atendimento, é possível criar uma tarefa, processo ou vincular um formulário na conversa

Detalhes do atendimento

X

Em andamento	-	Conversa	Tarefas	Processos	Formulários

Criar tarefas ou processos a partir de um atendimento Tarefas, processos e formulários | Criar processos ou tarefas a partir de um atendimento

Tarefas

- Acesse a tela de Detalhes de atendimento e clique na aba "Tarefas" acima da conversa.
- A área do chat será substituída pela de tarefa, basta clicar no botão "Adicionar ", preencher as informações e clicar em "Salvar".

Conversa Tarefas Processos Formulários

Tarefas, processos e formulários | Criar processos ou tarefas a partir de um atendimento



- Dentro da tela de atendimento do cliente, basta clicar na opção Processos
- A área do chat será substituída pela de processos, basta clicar no botão "+ Adicionar", preencher as informações e clicar em "Salvar".

Em andamento	-	Conversa	Tarefas	Processos	Formulários
Atualizado há 34 minutos					

Observação

Ao clicar no link do nome do processo, a página "Detalhes do processo" será aberta em uma nova aba do navegador.

Detalhes do atendimento



X

Vincular um formulário no atendimento



Dentro da tela de atendimento do cliente, basta clicar na opção Formulários

A área do chat será substituída pela de formulários, basta clicar no botão "+ Adicionar", selecionar o formulário criado e clique em "Salvar".

Detalhes do atendiment	0				\times
Em andamento	•	Conversa	Tarefas	Processos	Formulários
Atualizada bá 25 minutas					



Relatórios

Na aba de Relatórios, é possível analisar todos os atendimentos e pesquisa de satisfação enviada para seus clientes.

Os relatórios serão divididos em 3 opções para análise: Em aberto, Por período e Satisfação CSAT.

Relacionamento	Atendimento	Comunicados	Relatórios	Configurações
ATENDIMENTOS	Atendimentos	em aberto		
Em aberto	Cliente	Responsáve	2	Departamento
Por período	Selecione	▼ Selecione	Ŧ	Selecione
Satisfação CSAT	Mais opções de filtro	\sim		

Em aberto

Te mostra todos os atendimentos em aberto e os status:

Não iniciado: o atendimento foi iniciado, mas não foi respondido pelos colaboradores do escritório; **Em andamento**: o atendimento já está em andamento com o responsável; **Com pendência**: o cliente já foi atendido, mas tem uma pendência para continuar a interação.



Por período

Mostra todos os atendimentos, em um momento determinado, especificado no filtro.





Satisfação CSAT

Aqui é possível analisar as respostas das pesquisas de satisfação que recebe após os atendimentos.





O CSAT representa a soma do percentual de notas 4 e 5 coletadas em um período.



Configurações

Dentro da aba de Relacionamentos, temos a opção de Configurações

Ao clicar na aba de Configurações, verá 3 tipos de configurações:
 Tipo de atendimento, Horário de atendimento e avançado.

Relacionamento	Atendimento	Comunicados	Relatórios	Configura	ções	
ATENDIMENTO	Tipos de aten	dimento				
Tipo de atendimento						
Horário de atendimento	Buscar por		Usuário notific	ado	Departamento	
Avançado	Q Tipo de atendir	nento	Todos	•	Todos	•

Tipo de atendimento

Configurações | Tipo de atendimento



+ Novo tipo de atendimento

Nessa tela, conseguimos editar a triagem enviada para seus clientes, basta clicar no botão de lápis no canto direito para alterar o tipo de atendimento ou criar um novo no botão + Novo tipo de atendimento.

Tipos de atendimento

Buscar por Q Tipo de atendimento			Usuário notificado Todos 🔹		Departamento Todos •					
		idimento								
	Ordem	Tipo de atendiment	o D	epartamento		Resp. clientes	Resp. prospect	Usuários notificad		
H	1	Admissão e desliga	m					cv	0	0
:	2	Férias e Licenças						CV	0	0
:	3	Correção de folha						CV	0	0
H	4	Recálculo de impos	tos					CV	0	0
:	5	Outros assuntos						CV	0	0



As informações que conseguimos editar dentro da edição/criação do tipo de atendimento são:

Editar tipo de atendimento

Outros assuntos	
Departamento	
Departamento Pessoal	

- Nome da opção informada na triagem para atendimento
- Departamento referente ao atendimento criado
- **Opção de habilitar/desabilitar pesquisa de satisfação** (pode ser habilitada/desabilitada em cada número de triagem)

Configurações | Tipo de atendimento



Responsável por novos atendimentos

ientes	Prospects e nº desconhecido		
Responsável pelo cliente no departamento 🛛 🔻	Thais	•	
Usuários notificados ao iniciar o atendimento			
Q Nome			
Todos		1	
Alexson		_	
🗹 Alvaro Moura		_	
Amanda		_	
Andre Barbosa		_	
🗹 Antônio Goncalves			
App Meta Business Suite			
Beatriz Lopes			
Beatriz Rodrigues			
Breno			
🗹 Breno Cupertino			
Caio Teixeira			
	0	O-h-	

Selecionar colaborador responsável pelo atendimento criado

(opção de dois responsáveis por tipo de atendimento, um para clientes cadastrados na plataforma e outro para números desconhecidos/prospects)

Usuários a serem notificados quando o atendimento foi iniciado

(Esses usuários servem para não sobrecarregar um único responsável pelo atendimento criado, podendo alterar a responsabilidade do atendimento para eles enquanto não for iniciado. Essa função também é interessante para não deixar o cliente aguardando o atendimento, outro colaborador pode continuar com o atendimento. Ao iniciar o atendimento, o responsável e os usuários notificados recebem a notificação referente ao atendimento.)

Horário de atendimento

Configurações | Horário de atendimento



Aqui podemos configurar um horário de funcionamento, basta habilitar a função no botão verde na tela.

Relacionamento	Atendimento	Comunicados	Relatórios	Configurações
ATENDIMENTO				
lipo de atendimento				
Horano de atendimento				
			Ho	prário de atendimento
			Clientes se	erão alertados ao mandar mensagem
			fo	ra do horário de atendimento.
				Habilitar agora



Ao ativar, o sistema habilita três configurações diferentes relacionadas ao atendimento: Horário padrão, Dias com horário diferenciado e Resposta automática.





Horário padrão

Ao selecionar a opção + Adicionar horário:

Padrão Horário convencional de atendimento





Selecione os dias da semana que deseja configurar

Insira o horário de atendimento do escritório

Configurações | Horário de atendimento





Selecione os dias da semana que deseja configurar

Escreva uma resposta automática personalizada para esse horário de atendimento

Observação

O sistema já monta uma resposta automática para seu horário padrão, podendo ser alterada em Resposta Automática



Dias com horários diferenciados

Ao selecionar a opção + Adicionar horário (Dias com horário diferenciado):

Dia com horário diferenciado Feriados, recessos e outros



- Selecione uma data para configurar no sistema
- Selecione a opção Sem expediente ou Expediente parcial

Resposta automática personalizada (opcional)

Configurações | Horário de atendimento



Descrição (opcional)

Resposta automática personalizada (opcional)

 Escreva uma descrição para a data escolhida (opcional, apenas para organização da configuração)

Escreva uma resposta automática personalizada para esse horário de atendimento (é extremamente importante criar uma resposta automática personalizada para os dias com horário diferenciado, assim, seus clientes serão informados sobre o horário de atendimento do dia em específico)

Observação

O sistema permite selecionar a opção Sem expediente ou Expediente parcial. Ao selecionar a segunda opção, o sistema habilita a função de adicionar um horário.

Avançado



Poderá habilitar ou desabilitar as funções Restrição de acesso e Triagem em atendimento via Whatsapp

Relacionamento	Atendimento Comunicados Relatórios Configurações						
ATENDIMENTO Tipo de atendimento	Avançado						
Horário de atendimento	Restrição de acesso						
Avançado	Usuários do escritório não poderão visualizar atendimentos de clientes e departamento em que não possuem acesso.						
	Triagem em atendimentos via WhatsApp Quando o cliente iniciar uma conversa via WhatsApp, será solicitada a identificação do tipo de atendimento. Ativar Caso a triagem não seja respondida dentro de 5 minutos ou respondida de forma inválida mais deu uma vez, o atendimento será iniciado automaticamente no tipo selecionado abaixo. Tipo de atendimento Outros assuntos						

Dúvidas frequentes

1. É possível reabrir a conversa via WhatsApp em dois ou mais atendimentos de um determinado contato ao mesmo tempo? Não! Só pode haver um atendimento por contato com a conversa via WhatsApp ativa.

2. O que acontece se um usuário tentar reabrir a conversa de um atendimento cujo contato possui outra conversa ativa?
O sistema apresentará uma mensagem informando que já existe um atendimento aberto via WhatsApp para o cliente.

3. Caso a conversa tenha sido encerrada depois de 24h, o que acontece quando o contador clicar no botão "Iniciar conversa via WhatsApp" e envia novas mensagens?

Uma mensagem automática será enviada ao cliente. Assim que ele responder você poderá continuar o atendimento.

4. O que acontece se a conversa tiver sido encerrada antes de 24h e o contador clicar no botão "Iniciar conversa via WhatsApp"? A conversa será iniciada e as novas mensagens enviadas pelo contador serão entregues imediatamente.

Pronto! Agora é só começar a usar a sua ferramenta!

Para mais conteúdos úteis sobre o Nibo Obrigações e outros produtos, explore a nossa <u>Central de Ajuda & Conhecimento</u>.

Em caso de dúvida, ou necessidade de suporte, procure o analista que realizou sua implementação ou entre em contato através do e-mail <u>contato@nibo.com.br</u>, estaremos disponível para te ajudar.

