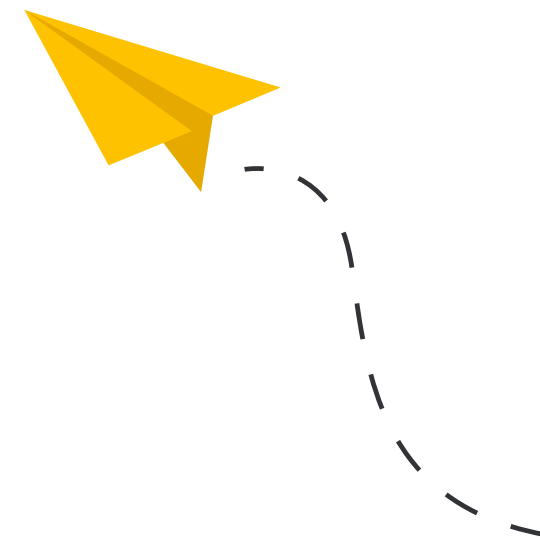




Guia de utilização Atendimento via WhatsApp



Um guia prático para você **explorar** todas as **funcionalidades** e **melhorar o atendimento** aos seus clientes.

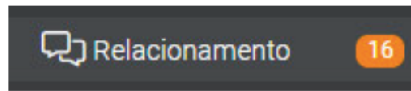


Notificações de abertura de atendimento	3
Atendimento via WhatsApp x via Nibo Empresa	4
Mudança automática de categoria	5
Envio de arquivos	9
Transferencia de atendimento	10
Encerramento de conversa	12
Iniciar uma conversa	14
Criar tarefas ou processos a partir de um atendimento	16
Dúvidas frequentes	18

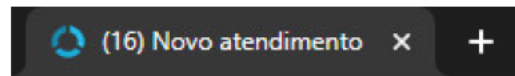


Notificações de abertura de atendimento

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



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



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



Pop-up. Uma janela abrirá na tela do navegador toda vez que um novo atendimento for aberto.

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 Nibo Empresa

Via WhatsApp:

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

ID	Assunto	Cliente	Status	Atualizado em	Responsável
220719-015	Legalização Atendimento iniciado via WhatsApp	AUTO ESCOLA SAO JORGE LTDA Anderson Cardoso	Novo	19/07/2022 17:43	

- 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"**.

Conversa iniciada por Anderson Cardoso 19/07/22 17:39

VIA WHATSAPP 19/07/22
Anderson Cardoso
2 17:39

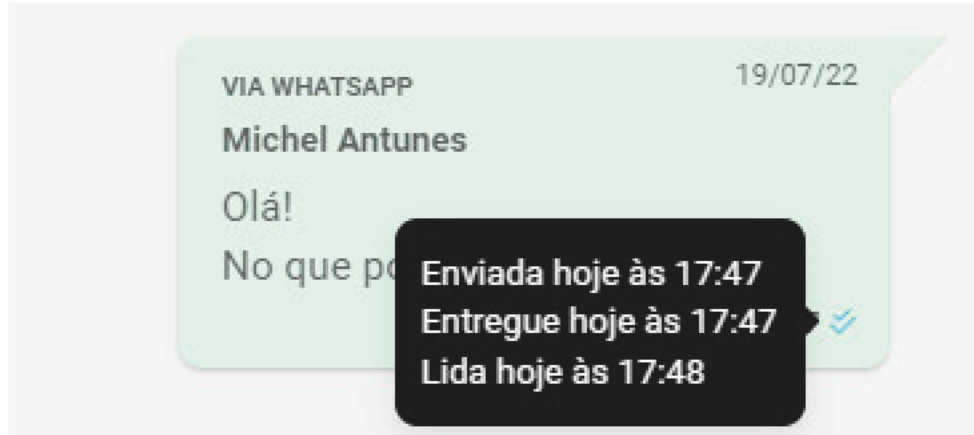
MENSAGEM AUTOMÁTICA VIA WHATSAPP 19/07/22
O atendimento foi iniciado sob número 220719-015. Descreva com detalhes como podemos ajudar. 17:39

VIA WHATSAPP 19/07/22
Anderson Cardoso
Oi 17:43

Responsável alterado para Michel Antunes por Michel Antunes 19/07/22 17:47

VIA WHATSAPP 19/07/22
Michel Antunes
Olá!
No que posso te ajudar? 17:47

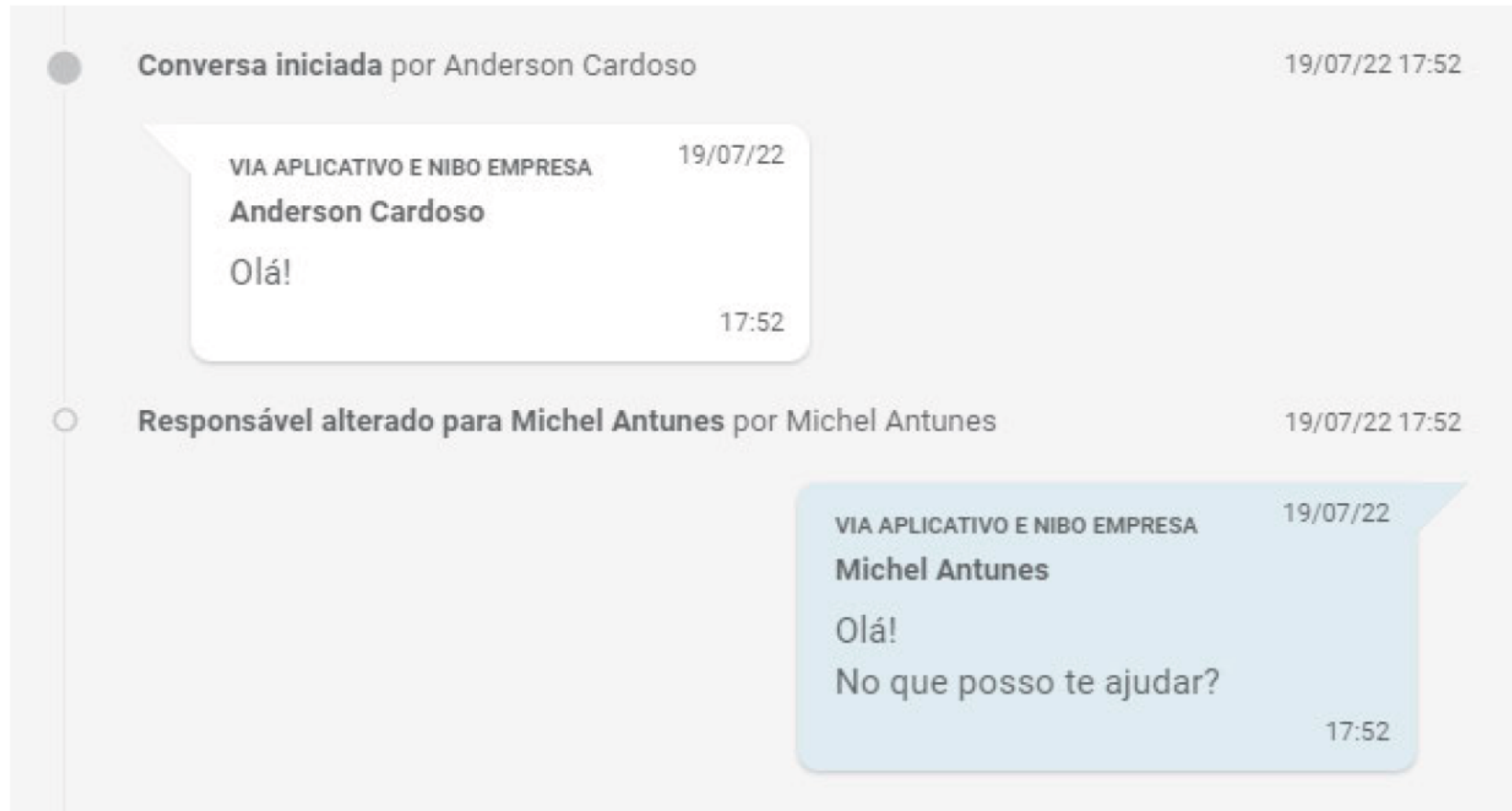
- Confirmação de leitura: você pode visualizar o status da mensagem enviada assim como acontece no WhatsApp convencional.



Observação: 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.

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”.



Conversa iniciada por Anderson Cardoso 19/07/22 17:52

VIA APLICATIVO E NIBO EMPRESA 19/07/22
Anderson Cardoso
Olá!
17:52

Responsável alterado para Michel Antunes por Michel Antunes 19/07/22 17:52

VIA APLICATIVO E NIBO EMPRESA 19/07/22
Michel Antunes
Olá!
No que posso te ajudar?
17:52

Identificar o responsável do atendimento

- Para realizar a identificação é necessário clicar em “**Identificar**” e selecionar o nome do colaborador. Você também pode responder o cliente que o sistema irá identificar automaticamente o responsável.

● Novo ▾

Atualizado há poucos segundos

ATENDIMENTO

Informações [✎ Alterar](#)

Legalização
Atendimento iniciado via WhatsApp

ID 220719-018
🕒 Iniciado por 55 21 98092-6656
🕒 Aberto há poucos segundos

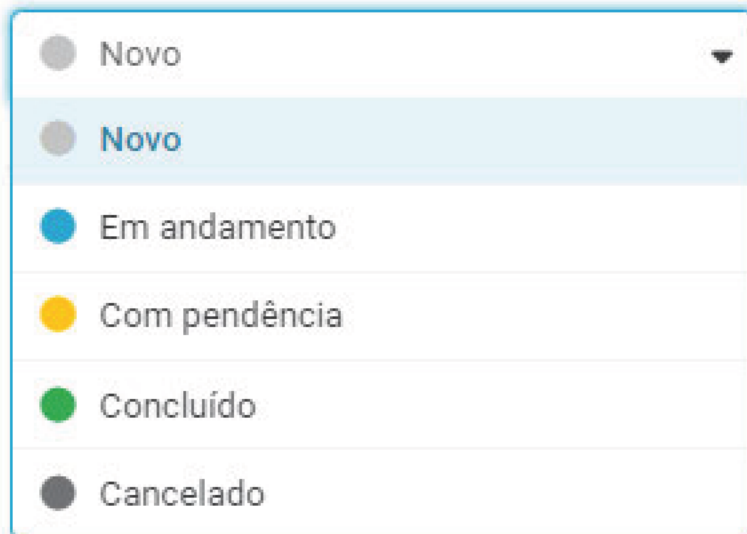
Responsável [👤 Identificar](#)

Identifique o responsável pelo atendimento

Status de atendimento

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

Detalhes do atendimento



A dropdown menu with a light blue border and a white background. It contains six items, each with a colored circle to its left and a text label to its right. The first item, 'Novo', is highlighted with a light blue background. A small downward-pointing triangle is visible at the top right of the menu.

● Novo	
● Novo	
● Em andamento	
● Com pendência	
● Concluído	
● Cancelado	

Novos atendimentos abertos pelos seus clientes;

Atendimentos que estão sendo realizados;

Atendimentos que ainda possuem alguma pendência/devolutiva;

Atendimentos já finalizados;

Atendimentos que foram cancelados.

Envio de arquivos

- **Áudios**

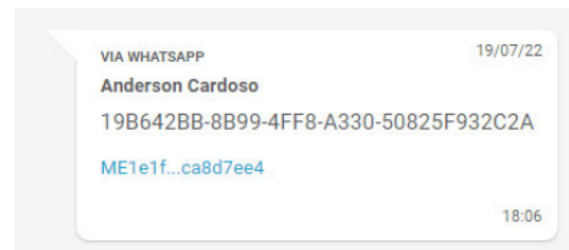
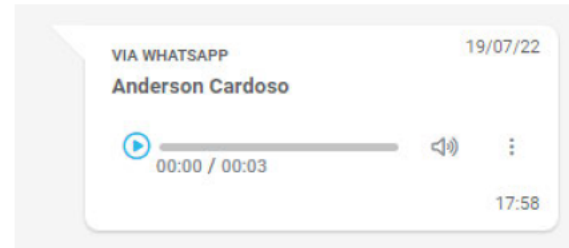
Você pode enviar e receber mensagens de áudio dentro da conversa. Para gravar, basta clicar no ícone “**Microfone**” ao lado da caixa de texto e a gravação começará automaticamente.

- **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.

- **PDF's**

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.



Transferência de atendimento

Caso seja necessário, é possível transferir o atendimento para um outro colaborador do seu escritório.

- Clique em "**Alterar responsável**" na lateral esquerda, selecione para qual colaborador deseja transferir o atendimento e pronto.

ATENDIMENTO

Informações

[✎ Alterar](#)

Legalização

Atendimento iniciado via WhatsApp

ID 220719-018

🕒 Iniciado por 55 21 98092-6656

🕒 Aberto há 12 minutos

Responsável

Michel Antunes

[✎ Alterar](#)

Comentário Interno

- Ao transferir um atendimento para outro colaborador, você pode incluir um comentário interno na conversa.
- Neste caso, a caixa de texto muda para a cor amarela, sinalizando que você está digitando um comentário interno.



Observação: a mensagem digitada nesse campo não chega para o cliente, somente o escritório pode visualizar.

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.



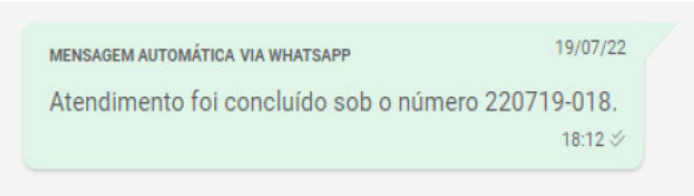
Encerrar conversa no WhatsApp

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

Observação: essa opção não irá concluir o atendimento internamente.

- **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.



MENSAGEM AUTOMÁTICA VIA WHATSAPP

19/07/22

Atendimento foi concluído sob o número 220719-018.

18:12 ✓

- **Inatividade**

Caso o cliente fique mais de 24 horas sem interagir com o contador no WhatsApp, o próprio sistema encerra a conversa por inatividade.

○ **Conversa finalizada por tempo de inatividade** 07/08/21 09:30

Observações: O prazo de 24 horas é sempre contado do horário da última mensagem que o cliente enviou.

- **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.

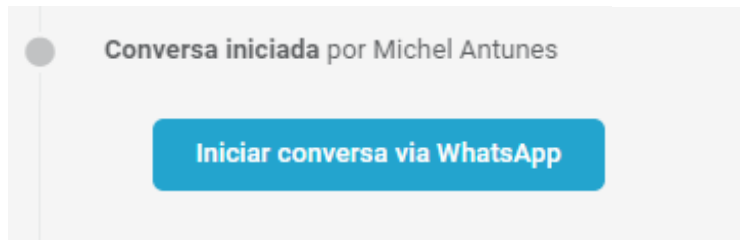


Iniciar uma conversa

- Para iniciar uma conversa via WhatsApp com seu cliente, basta clicar em **“Novo atendimento”**, preencher as informações e em seguida clicar em **“Criar atendimento”**.

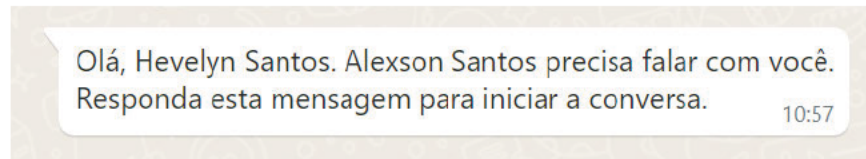
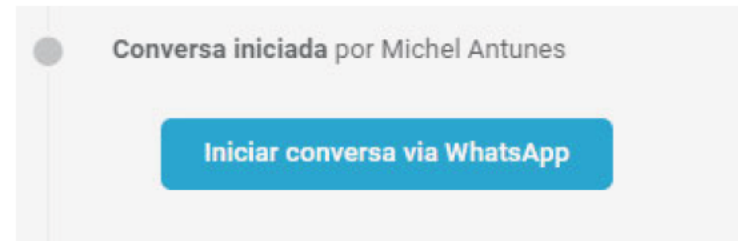


- Ao abrir a tela de Detalhes de atendimento, clique no botão **“Iniciar conversa via WhatsApp”** e pronto! Um mensagem será enviada automaticamente ao contato para dar início a conversa.



Caso seja necessário **retomar a comunicação com algum cliente**, você também poderá utilizar a opção “Iniciar conversa via WhatsApp”, porém não será possível visualizar o histórico do atendimento anterior.

- A opção ficará visível em atendimentos que estejam em aberto (status “Novo”, “Em andamento” e “Com pendência”).
- Caso a conversa tenha sido encerrada há mais de 24h, quando o você iniciá-la novamente, uma mensagem automática será enviada ao cliente. Assim que ele responder, será possível continuar o atendimento.



Criar tarefas ou processos 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 "**Nova tarefa**", preencher as informações e clicar em "**Salvar**".

Conversa Tarefas Processos

Tarefas associadas ao atendimento

+ Nova tarefa

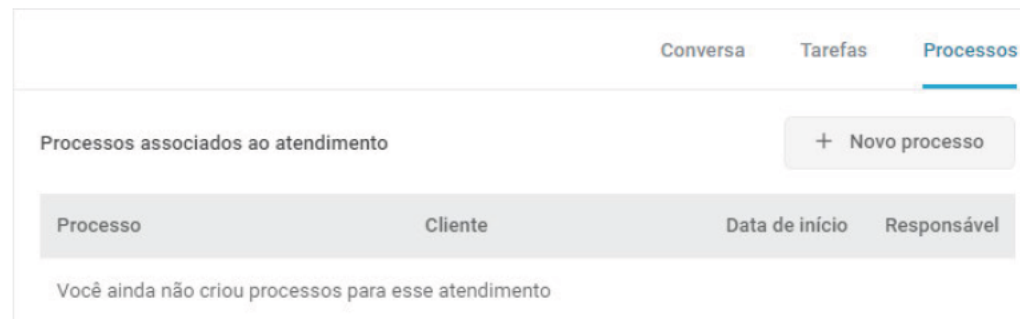
Tarefa	Cliente	Prazo	Responsável
--------	---------	-------	-------------

Você ainda não criou tarefas para esse atendimento

Criar tarefas ou processos a partir de um atendimento

Processos

- Acesse a tela de Detalhes de atendimento e clique na aba “**Processos**” acima da conversa.
- A área do chat será substituída pela de processos. Basta clicar no botão “**Novo processo**”, preencher as informações e clicar em “**Salvar**”.



Observação: ao clicar no link do nome do processo, a página “**Detalhes do processo**” será aberta em uma nova aba do navegador.

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 clica no botão "Iniciar conversa via WhatsApp" e envia novas mensagens?

O cliente só receberá as mensagens depois que clicar no botão "**Conversar agora**". Enquanto isso, elas ficarão no chat com o status "**Aguardando resposta do cliente para ser entregue via WhatsApp**".

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 entregue imediatamente.

A red paper airplane icon with a dashed black line trailing behind it, curving from the top left towards the center of the page.

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

Para mais conteúdos úteis sobre o Nibo Obrigações e outros produtos, explore a nossa [Central de Conhecimento](#).

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

