Configurações

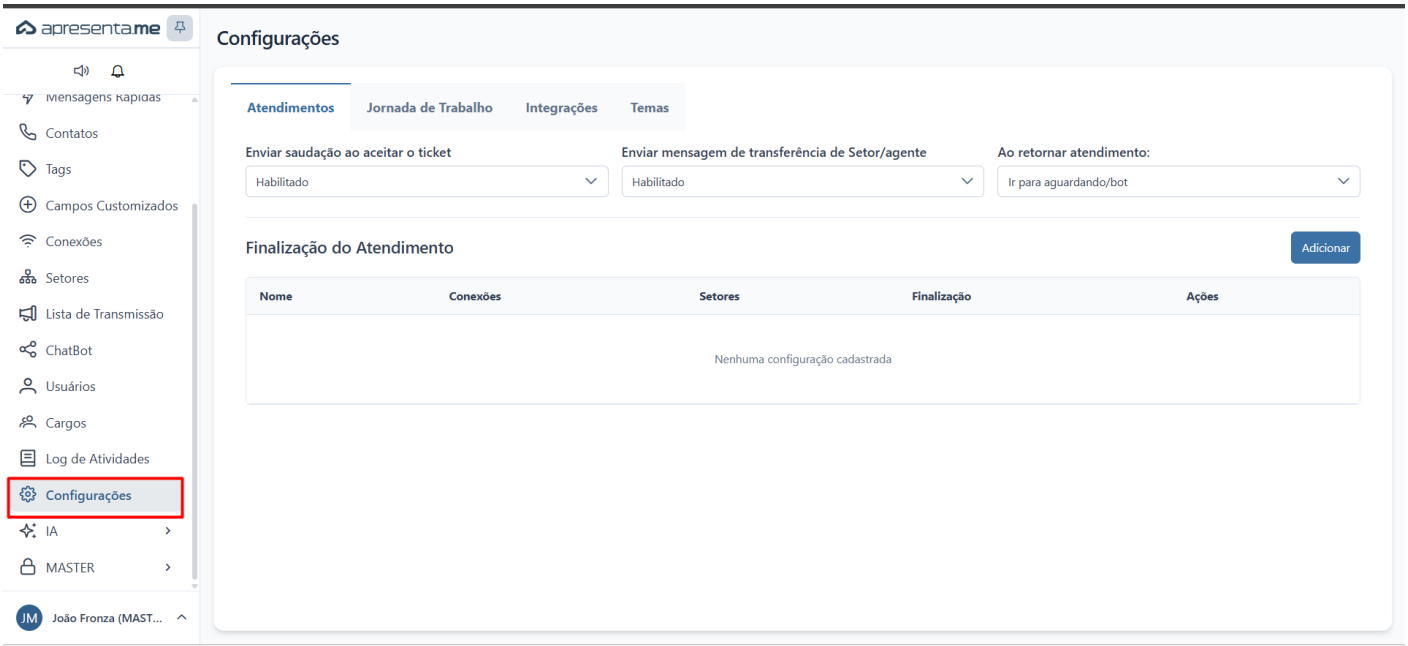
- Configurações

Configurações

O módulo de Configurações do Apre.Chat centraliza as preferências globais do sistema, organizadas em quatro abas: **Atendimentos**, **Jornada de Trabalho**, **Integrações** e **Imagens**. As alterações feitas aqui afetam o comportamento padrão de toda a plataforma.

Rotina: Configurações

1. Navegação no módulo



Para acessar, clique em **Configurações** no menu lateral esquerdo do Apre.Chat.

2. Aba Atendimentos

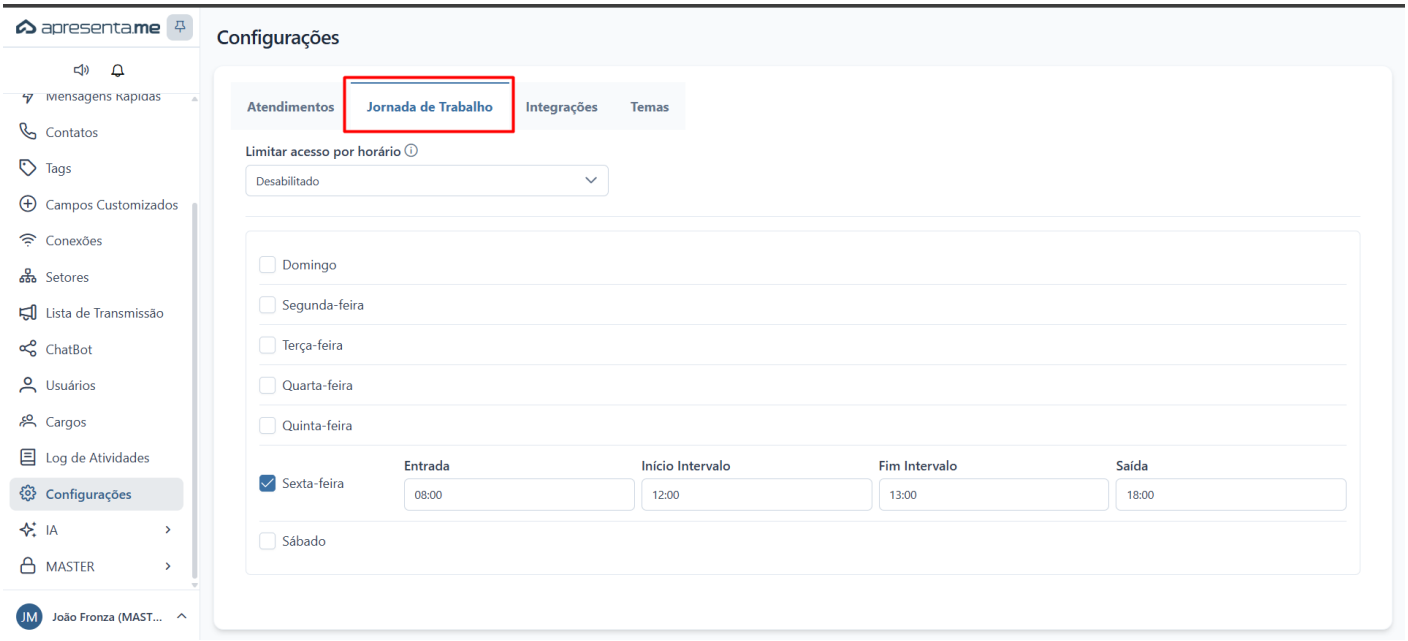
A aba **Atendimentos** controla o comportamento padrão dos tickets. As configurações disponíveis são:

Configuração	Descrição
Enviar saudação ao aceitar o ticket	Quando habilitado, o sistema envia automaticamente uma mensagem de saudação ao operador assumir um atendimento. Personalizável com o nome do operador e do contato.
Enviar mensagem de transferência de Setor/Agente	Quando habilitado, o sistema notifica o contato sempre que o atendimento for transferido para outro setor ou operador.

Ao retornar atendimento	Define o comportamento quando um atendimento retorna à fila após ter sido assumido por um operador.
Finalização do Atendimento	Configura as mensagens enviadas ao encerrar um atendimento. Você pode criar múltiplos modelos de finalização, cada um com conexões, setores e tipo de encerramento diferentes. Tipos disponíveis: Finalizar com Avaliação, Finalizar com Conclusão e Finalizar sem Mensagem.

> A Finalização do Atendimento permite configurar mensagens diferentes por conexão WhatsApp e setor. Exemplo: o número de Vendas pode enviar uma mensagem de avaliação, enquanto o de Suporte encerra sem mensagem.

3. Aba Jornada de Trabalho



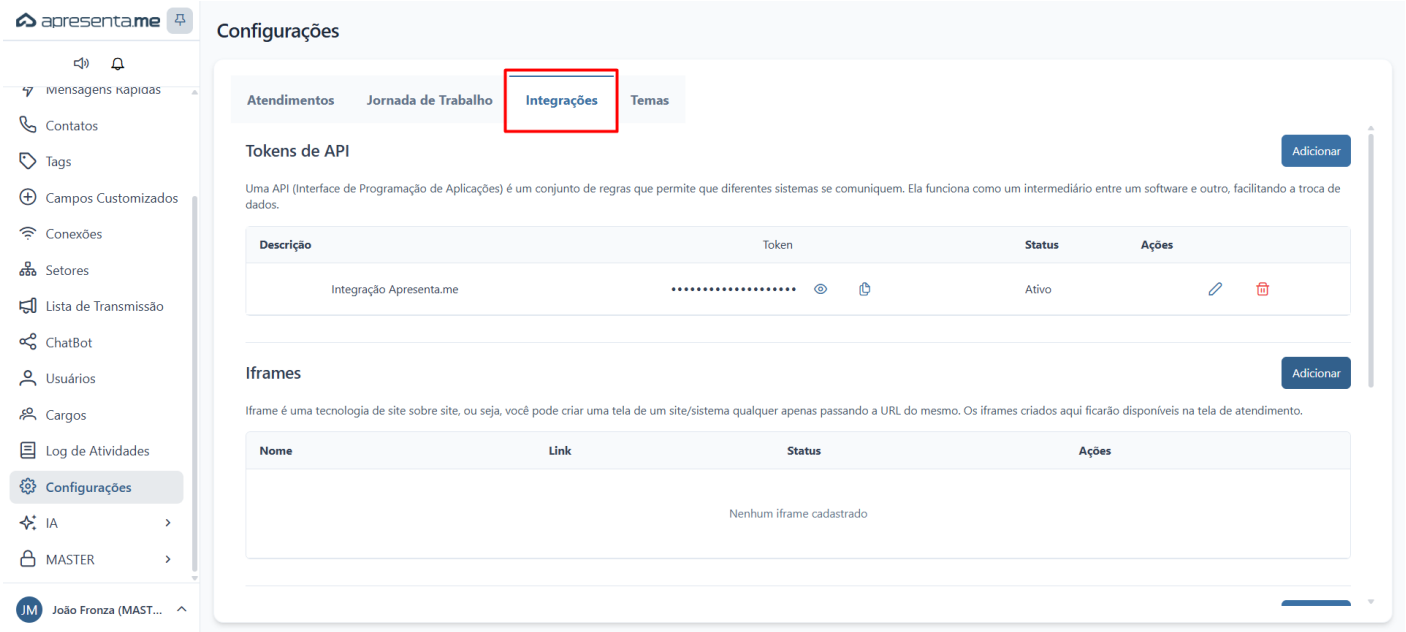
A aba **Jornada de Trabalho** define os horários de funcionamento do atendimento humano. Fora desse horário, o sistema pode redirecionar os atendimentos para um chatbot ou exibir uma mensagem de ausência automática.

As configurações incluem:

- Dias da semana e horários de atendimento por dia.
- Mensagem enviada fora do horário comercial.
- Opção de ativar um chatbot específico fora do horário.

> Configure a jornada de trabalho para que clientes que entram em contato fora do horário recebam uma resposta automática e sejam direcionados ao chatbot, evitando que atendimentos fiquem sem resposta.

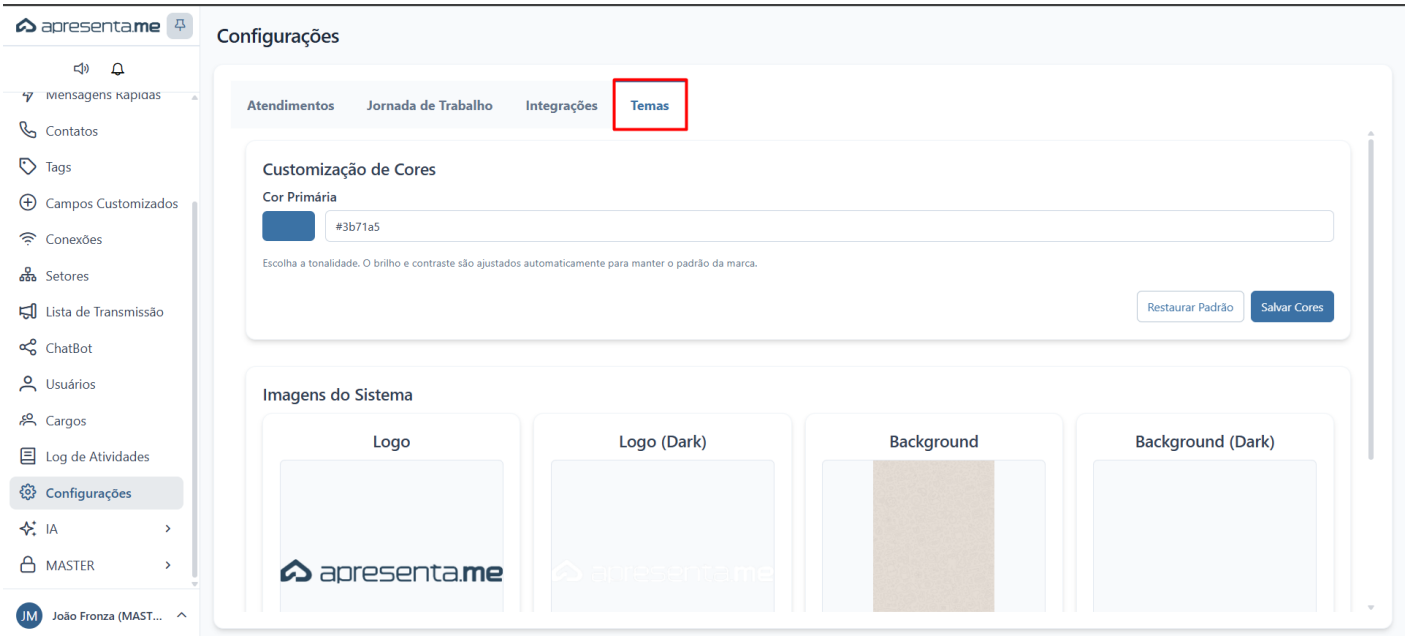
4. Aba Integrações



A aba **Integrações** gerencia as conexões do Apre.Chat com sistemas externos, principalmente a integração com o Apresenta.me. As configurações incluem as credenciais e parâmetros necessários para que os dois sistemas se comuniquem.

> Alterações nas configurações de integração podem afetar a criação automática de leads e contatos. Faça alterações com cuidado e valide o funcionamento após qualquer mudança.

5. Aba Temas



A aba **Imagens** permite personalizar a identidade visual da empresa na plataforma, como o logotipo exibido no painel e nas comunicações.

6. Perguntas frequentes

As configurações se aplicam a todas as conexões?
As configurações globais se aplicam a todas as conexões, exceto aquelas que podem ser sobrescritas individualmente no cadastro de cada conexão (como chatbot padrão e mensagem de encerramento por setor).

Posso ter mensagens de finalização diferentes por setor?
Sim. Na seção Finalização do Atendimento, você pode adicionar múltiplos modelos e configurar cada um com conexões e setores específicos. O sistema aplica o modelo correspondente ao setor do atendimento encerrado.

O que acontece se nenhuma jornada de trabalho for configurada?
Sem jornada configurada, o sistema considera que está sempre em horário de atendimento e não aciona mensagens de ausência automáticas.