Dashboard

- Dashboard

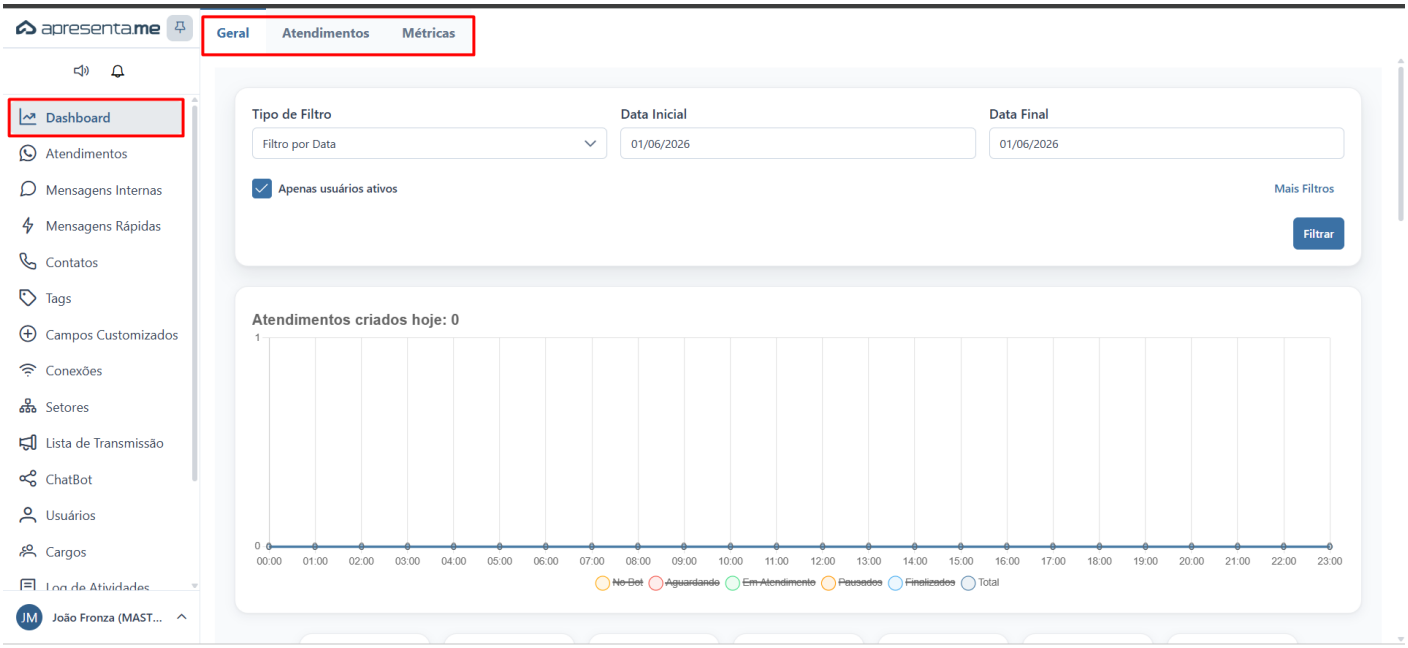
Dashboard

O Dashboard do Apre.Chat é a tela inicial do sistema e oferece uma visão geral e em tempo real dos atendimentos da equipe. Por meio de três abas, você acompanha o panorama geral, o desempenho por atendimento e as métricas detalhadas, com filtros por período, usuário e setor para personalizar a visualização.

É a ferramenta principal para gestores monitorarem a operação de atendimento via WhatsApp: quem está atendendo, quantos atendimentos estão em fila, como está o tempo de resposta e qual a avaliação de cada operador.

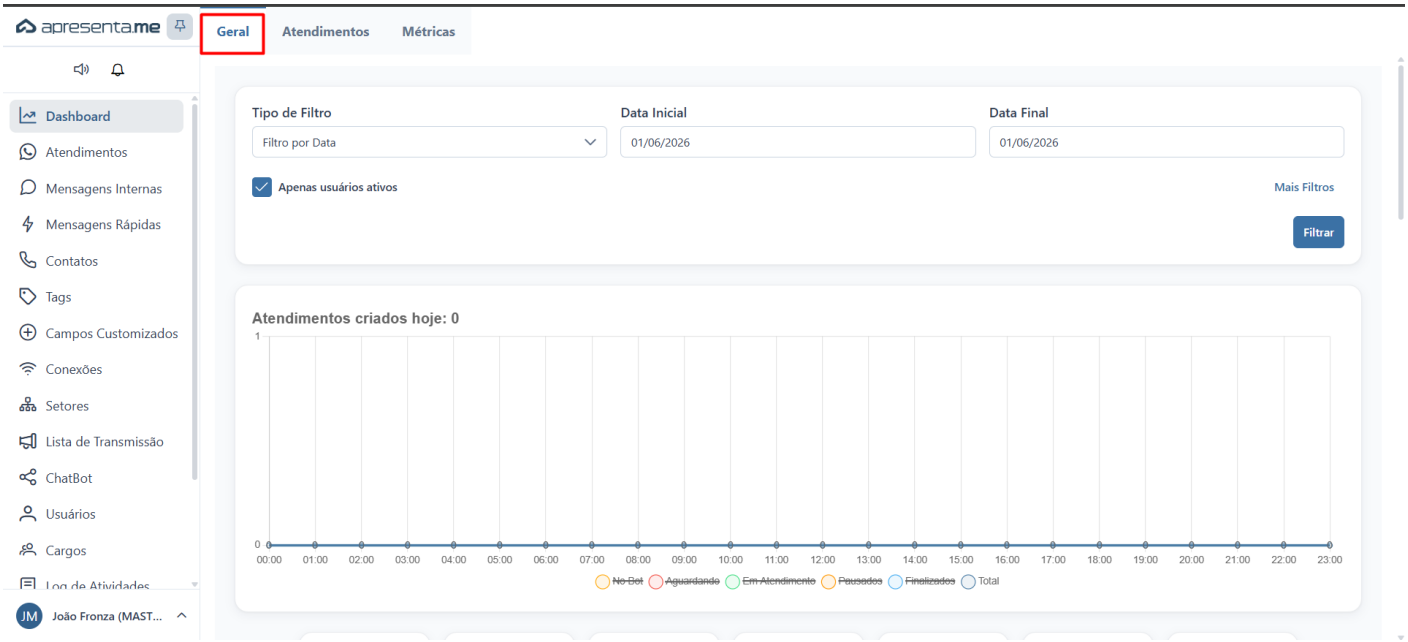
Rotina: Dashboard.

Navegação no módulo



O Dashboard é acessado clicando em **Dashboard** no menu lateral esquerdo do Apre.Chat. É a primeira opção do menu e corresponde à URL principal do sistema (`apre.chat/`).

Aba Geral



A aba **Geral** exibe o resumo geral da operação no período selecionado, com os seguintes contadores:

- **No Bot**, atendimentos em fluxo automático de chatbot, sem operador humano ainda.
- **Aguardando**, atendimentos que chegaram e aguardam ser assumidos por um operador.
- **Em Atendimento**, atendimentos ativos com operador responsável.
- **Pausados**, atendimentos temporariamente pausados pelo operador.
- **Finalizados**, atendimentos encerrados no período.

Abaixo dos contadores, são exibidos totais gerais do sistema:

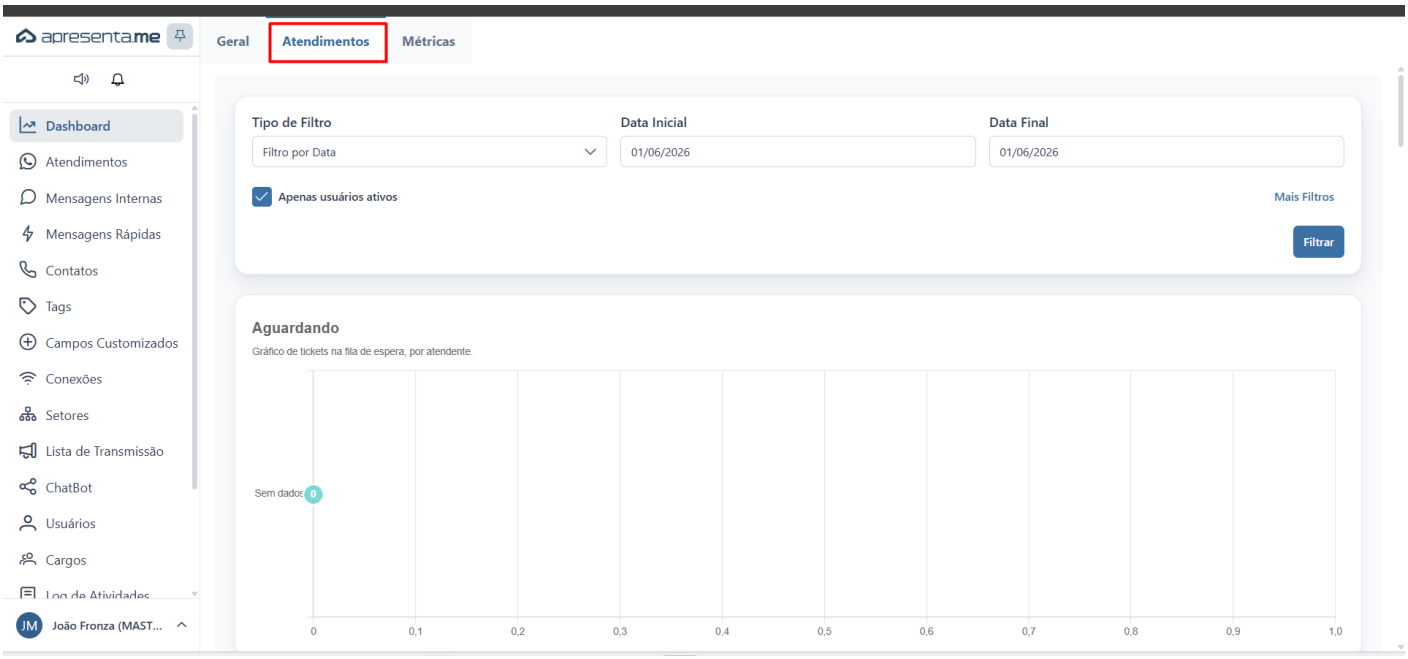
- **Atendimentos**, total de atendimentos no período.
- **Novos Contatos**, novos contatos cadastrados no período.
- **Usuários**, total de operadores ativos.
- **Setores**, número de setores configurados.
- **Conexões**, número de conexões WhatsApp ativas.
- **Grupos**, total de grupos WhatsApp.
- **Tags**, total de tags cadastradas.
- **Bots**, total de chatbots configurados.

A tabela **Usuários** detalha o desempenho individual de cada operador, exibindo: nome, avaliação média (com estrelas), total de atendimentos e a contagem por status (Aguardando, Em Atendimento, Pausados, Finalizados), além dos setores aos quais pertence.

A tabela **Setores** mostra o número de operadores em cada setor.

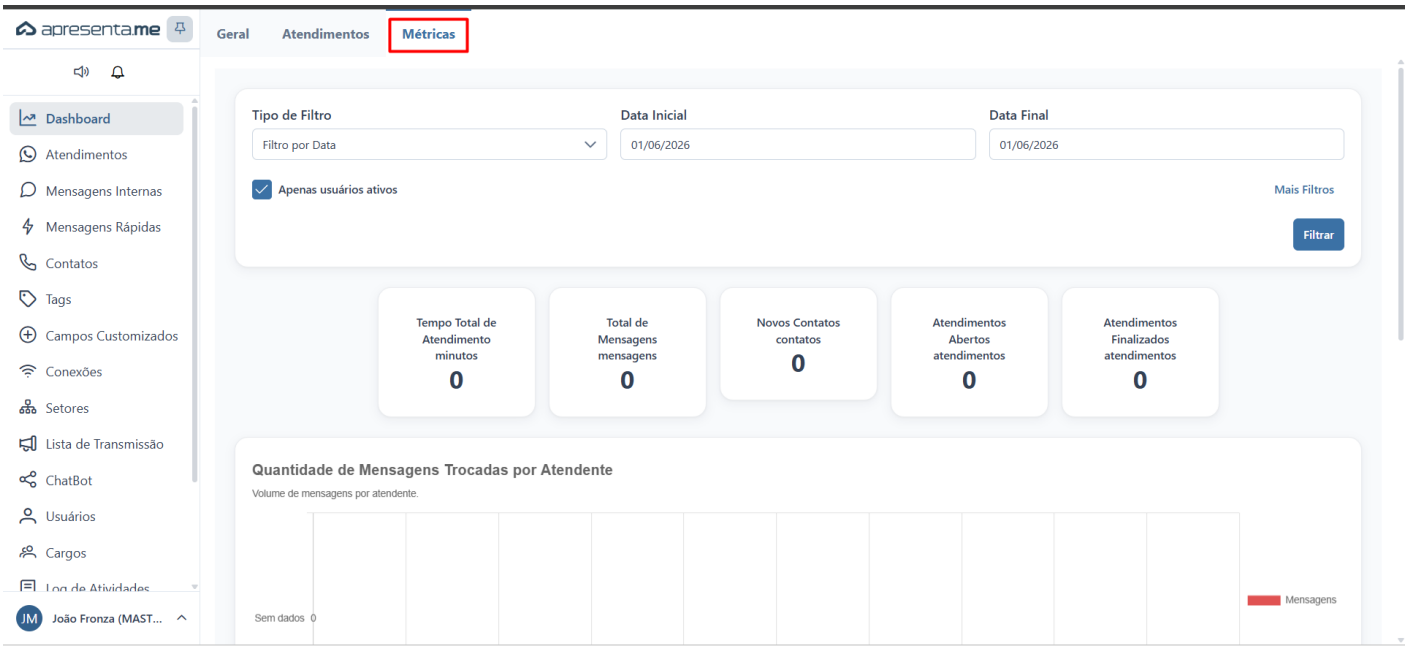
> O ícone ◫ na coluna de avaliação indica que o operador ainda não recebeu nenhuma avaliação no período selecionado.

Aba Atendimentos



A aba **Atendimentos** apresenta dados agregados e gráficos sobre o volume de atendimentos, distribuição por canal, setor e operador, e o comportamento da fila ao longo do tempo.

Aba Métricas

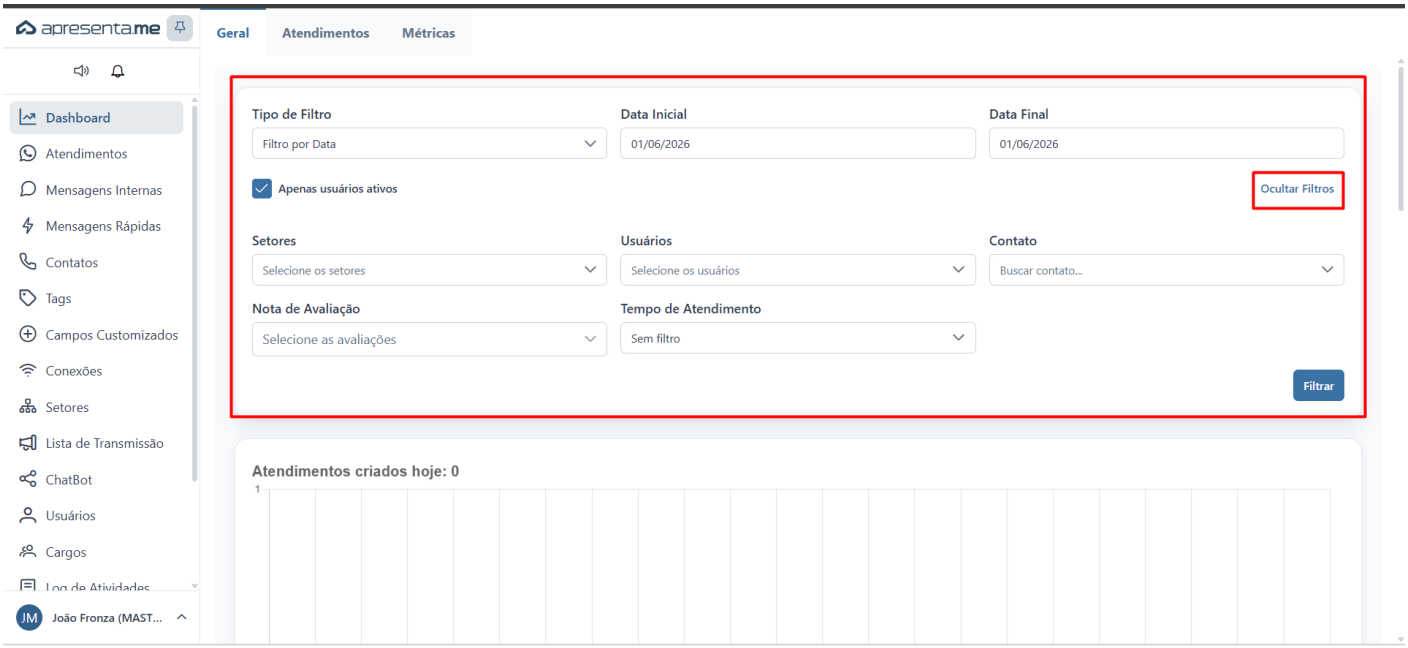


A aba **Métricas** oferece indicadores de performance operacional, como:

- Tempo médio de primeira resposta.
- Tempo médio de resolução.
- Taxa de satisfação dos atendimentos avaliados.

> Use as Métricas para identificar gargalos no atendimento e acompanhar a evolução da equipe ao longo do tempo.

Filtros disponíveis



O Dashboard oferece filtros para segmentar as informações exibidas em todas as abas:

Filtro	Descrição
Tipo de Filtro	Define o critério de filtragem: por data de criação ou data de atualização do atendimento.
Filtro por Data	Período de análise. Selecione Data Inicial e Data Final para personalizar o intervalo. Por padrão, exibe o dia atual.
Apenas usuários ativos	Quando marcado, exibe somente operadores com status ativo na tabela de usuários.
Mais Filtros	Expande opções adicionais de filtragem por setor, usuário ou conexão WhatsApp.

> Clique em **Filtrar** após ajustar os filtros para atualizar os dados exibidos. Os filtros se aplicam a todas as abas simultaneamente.

Perguntas frequentes

Os dados são atualizados em tempo real?
Os contadores de status (Aguardando, Em Atendimento, etc.) refletem o estado atual. Os gráficos e métricas dependem do período selecionado no filtro.

Posso filtrar por um operador específico?
Sim. Expanda os filtros clicando em **Mais Filtros** para filtrar por usuário, setor ou conexão.

O que significa um atendimento "Pausado"?
O operador colocou o atendimento em pausa, geralmente para buscar informações ou escalar internamente. O atendimento existe mas não está sendo respondido naquele momento.

Como melhorar o tempo de resposta mostrado nas Métricas?
Configure setores e distribua atendimentos corretamente entre operadores. Utilize o chatbot para resposta imediata fora do horário comercial e avalie as métricas regularmente para identificar operadores com maior tempo de espera.