Mensagens Internas

- Mensagens Internas

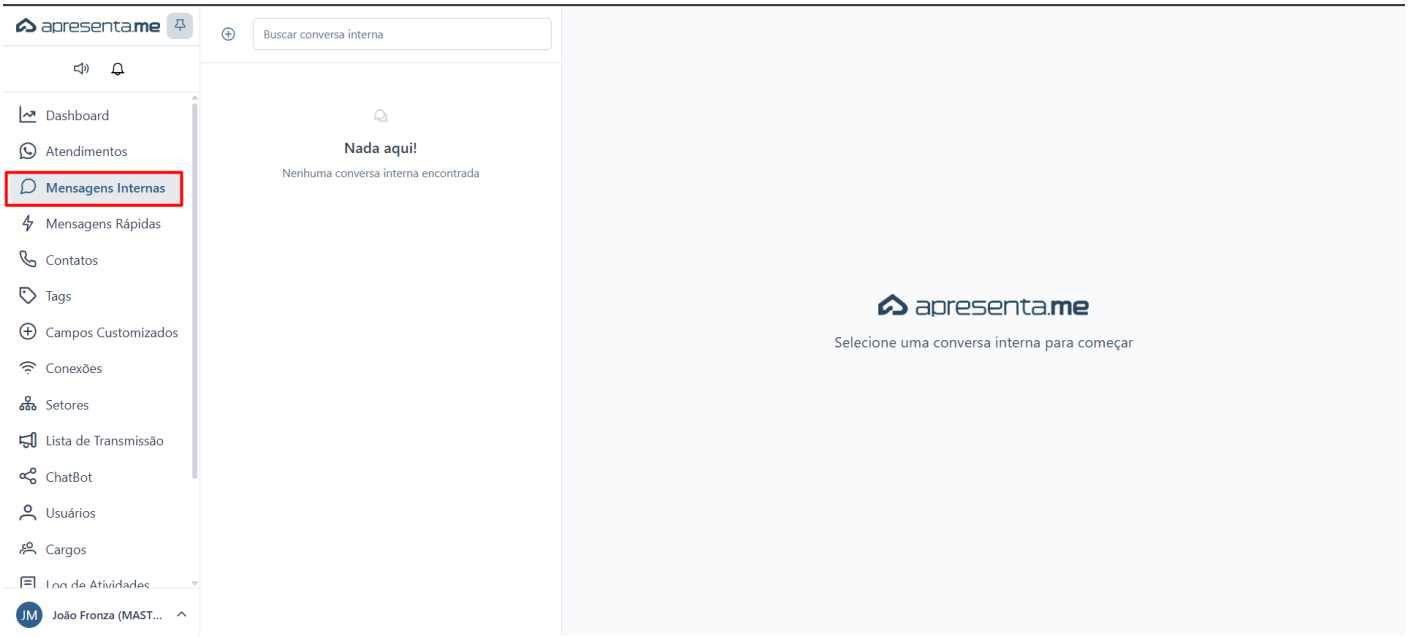
Mensagens Internas

O módulo de Mensagens Internas permite que os membros da equipe troquem mensagens entre si dentro do Apre.Chat, sem que essas conversas se misturem com os atendimentos de clientes. É um canal de comunicação interna exclusivo para operadores, supervisores e gestores.

Você pode criar conversas individuais (com um único usuário) ou em grupo (com múltiplos participantes), enviar textos, arquivos e mídia, e citar mensagens anteriores para facilitar o contexto das discussões.

Rotina: Mensagens Internas.

1. Navegação no módulo



Para acessar, clique em **Mensagens Internas** no menu lateral esquerdo do Apre.Chat. A tela exibe a lista de todas as conversas internas das quais você participa.

2. Como funciona

A tela de Mensagens Internas é dividida em dois painéis:

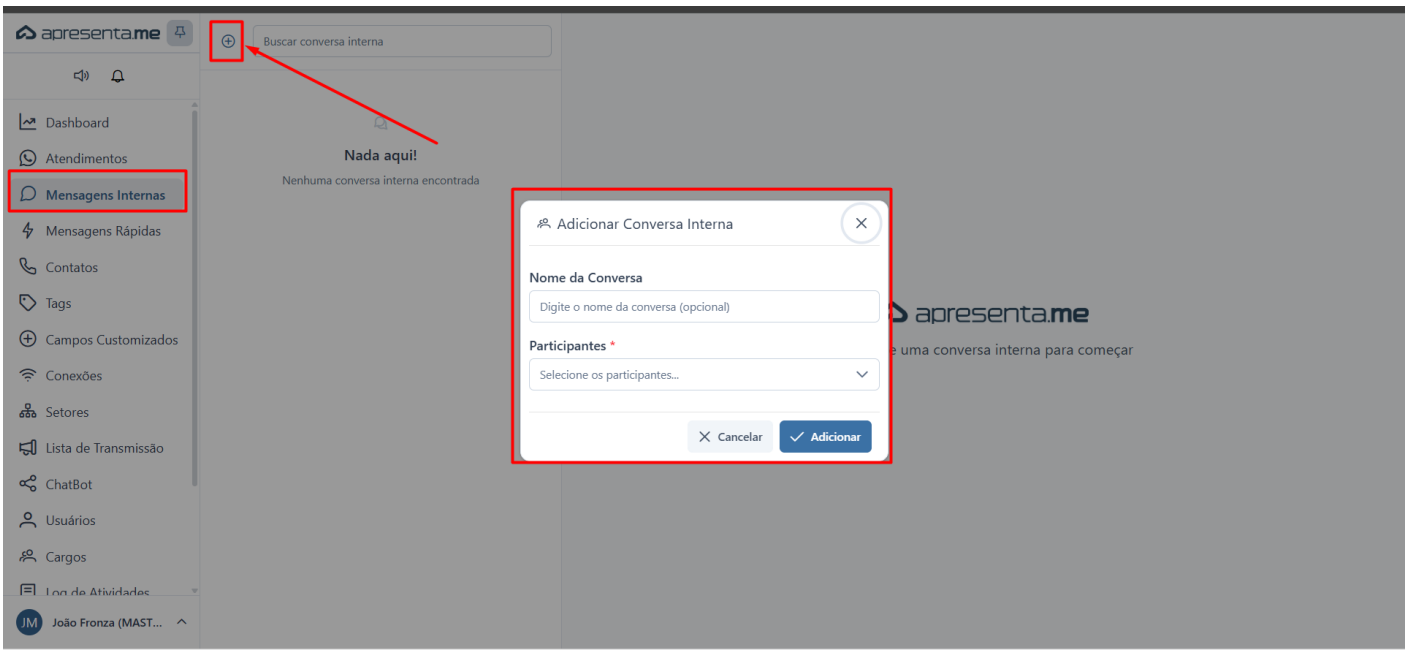
- **Painel esquerdo**, lista de conversas internas. Exibe o nome do grupo ou do participante, a última mensagem e o horário. Conversas com mensagens não lidas ficam destacadas.
- **Painel direito**, área de conversa. Exibe o histórico de mensagens da conversa selecionada e o campo para digitar novas mensagens.

Duas abas estão disponíveis no topo da lista:

- **Conversa**, exibe as conversas ativas.
- **Lista**, exibe todas as conversas em formato de lista.

> Mensagens internas são completamente separadas dos atendimentos de clientes. Nenhum contato externo tem acesso a essas conversas.

3. Criando uma nova conversa



Para iniciar uma nova conversa interna:

1. Clique no ícone de nova conversa (geralmente um lápis ou botão de composição no topo da lista).
2. Selecione um ou mais usuários da equipe para participar.
3. Opcional: defina um nome para o grupo (quando há mais de dois participantes).
4. Comece a digitar e envie a primeira mensagem.

> Para conversas em grupo, você pode adicionar um nome identificador para facilitar a localização na lista. Exemplos: "Equipe Vendas", "Suporte Técnico", "Plantão Final de Semana".

4. Funcionalidades disponíveis na conversa

Dentro de uma conversa interna, você pode:

- **Enviar texto**, digitar e enviar mensagens de texto simples.
- **Enviar arquivos e mídia**, anexar imagens, documentos e outros arquivos.
- **Citar mensagem**, passar o mouse sobre uma mensagem e clicar em responder para criar uma resposta contextualizada.

- **Ver participantes**, verificar quem faz parte do grupo na conversa.

> Mensagens enviadas em conversas internas ficam registradas no sistema. Evite compartilhar informações sensíveis de clientes nesse canal.

5. Estrutura dos dados

Cada conversa interna possui:

Campo	Descrição
Nome do grupo	Identificador opcional da conversa. Quando não definido, o sistema usa os nomes dos participantes.
Última mensagem	Prévia do conteúdo da última mensagem enviada na conversa.
Participantes	Lista de usuários que fazem parte da conversa interna.
Mensagens	Histórico completo de mensagens da conversa, com suporte a texto, mídia e citações.

6. Perguntas frequentes

Clientes conseguem ver as Mensagens Internas?
Não. As mensagens internas são visíveis apenas para os usuários participantes da conversa. Nenhum contato externo tem acesso.

Posso criar grupos com todos os usuários da equipe?
Sim. Ao criar uma nova conversa, você pode selecionar quantos usuários desejar e dar um nome ao grupo.

As mensagens internas aparecem no histórico dos atendimentos?
Não. Mensagens internas são independentes dos atendimentos (tickets). Elas existem em um módulo separado e não interferem no fluxo de atendimento.

Posso excluir uma conversa interna?
Sim. Usuários com permissão podem excluir conversas internas. A exclusão remove a conversa e todas as mensagens vinculadas.