

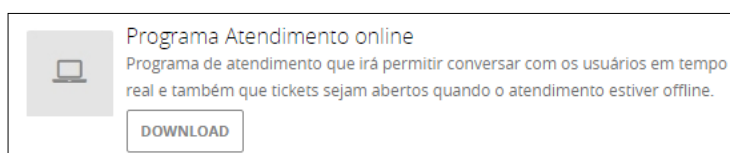


ATENDIMENTO ONLINE

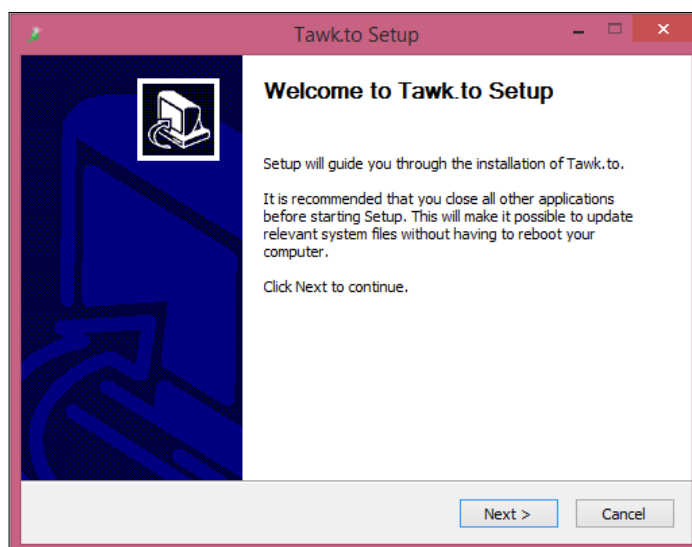
Para efetuar a instalação do atendimento na máquina e utilizar o programa do atendimento online, os seguintes procedimentos devem ser seguidos:

INSTALAÇÃO

1º Passo - Primeiramente acesse o site de nossa empresa, www.instar.com.br e entre no menu **Empresa > Downloads** logo depois de abrir a página, baixe o seguinte arquivo:

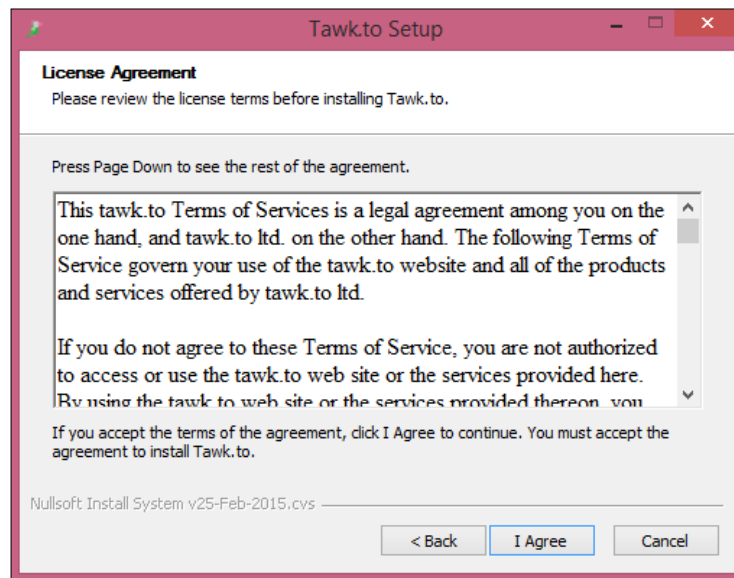


2º Passo - Depois de baixar o programa, execute o mesmo e clique em **Next >** na tela que irá aparecer, conforme imagem abaixo:

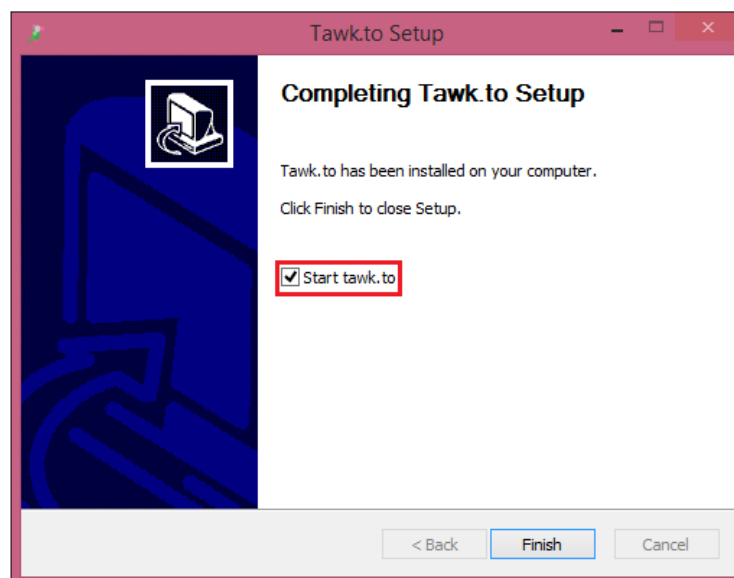




3º Passo - Na próxima tela que exibir, clique em **I Agree**.



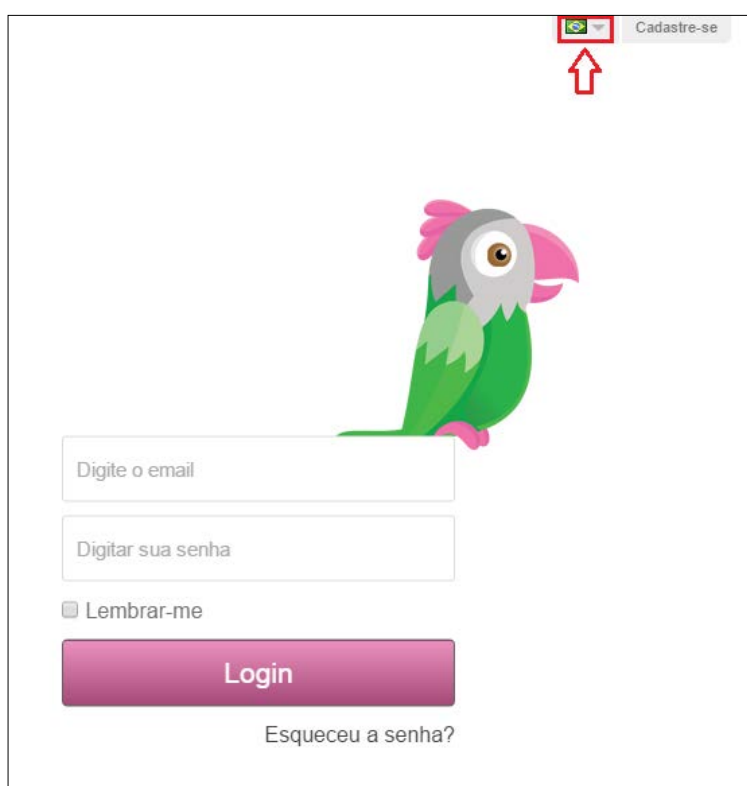
4º Passo - Depois que o programa finalizar a instalação, selecione a opção "**Start tawk.to**" e clique em **Finish**.





5º Passo - Após finalizar a instalação, o programa irá abrir a tela de login, basta inserir o login e senha que iremos criar e enviar por e-mail, quando for solicitada a inclusão do atendimento no site. Porém antes de clicar em **Login** é necessário **alterar o idioma** do programa conforme ilustrado na imagem abaixo:

Obs: O sistema irá enviar um e-mail para o e-mail de login para que o mesmo seja confirmado para que possa se logar com sucesso no programa.

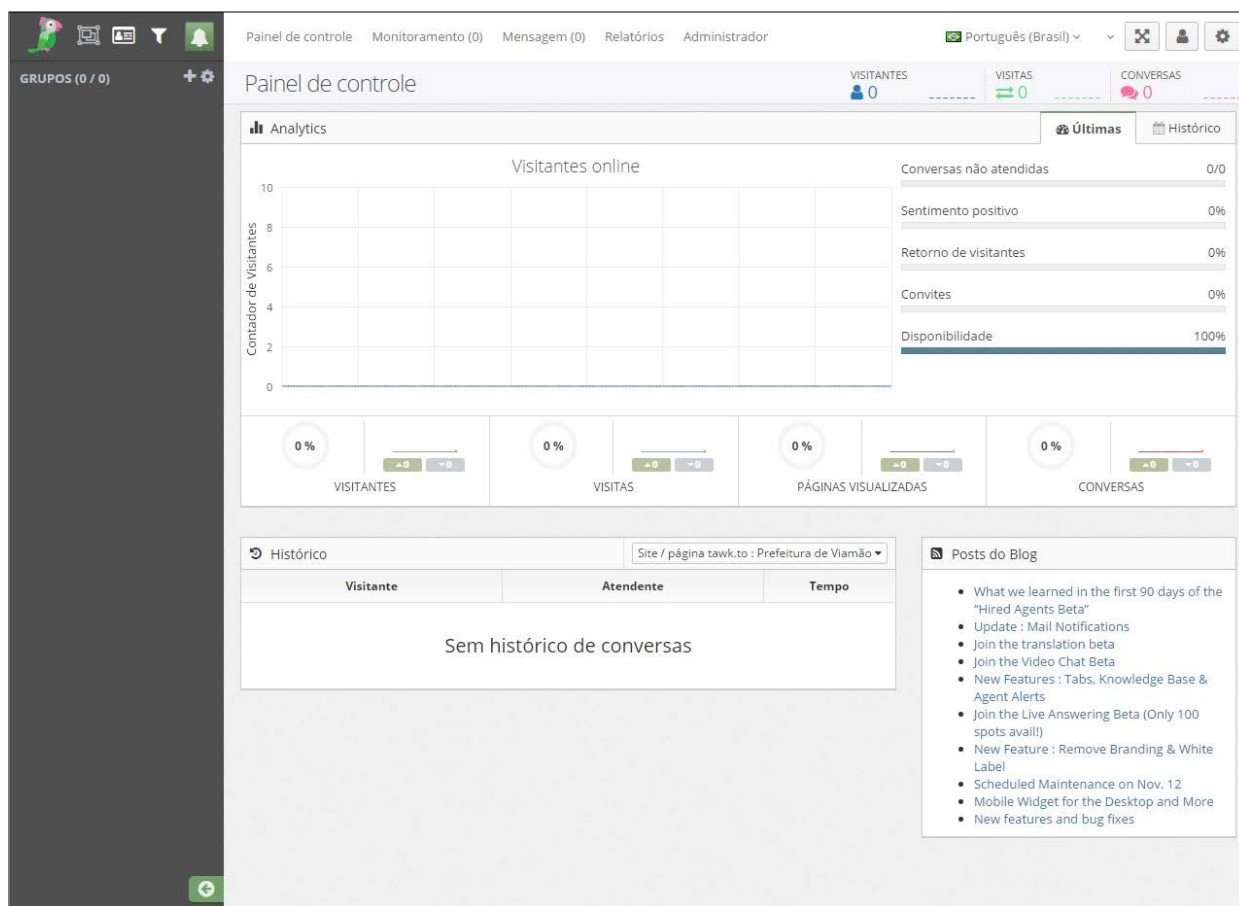




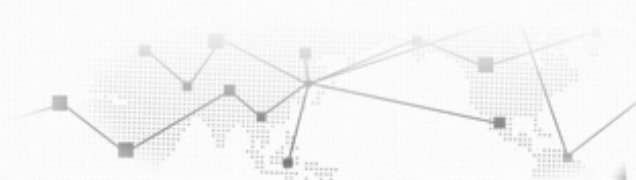
FUNCIONALIDADES

Depois de instalar o programa em sua máquina e se logar irá aparecer a seguinte tela abaixo:

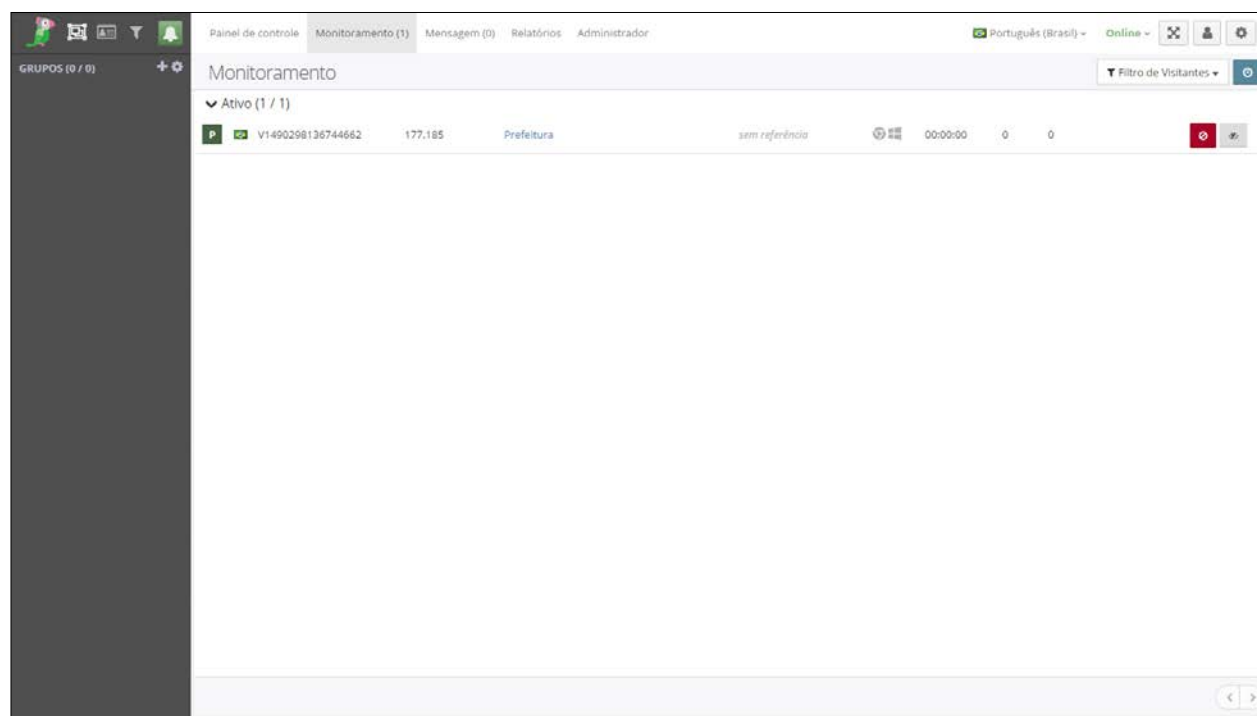
Principal: Nesta primeira tela é apenas para acompanhar as estatísticas de visitantes online, páginas visualizadas, conversas, históricos e outras informações do site.



The screenshot shows the Instar dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Painel de controle', 'Monitoramento (0)', 'Mensagem (0)', 'Relatórios', and 'Administrador'. The language is set to 'Português (Brasil)'. The main dashboard area is titled 'Painel de controle' and features several key metrics: 'VISITANTES' (0), 'VISITAS' (0), and 'CONVERSAS' (0). A large chart titled 'Analytics' shows 'Visitantes online' with a y-axis labeled 'Contador de Visitantes' ranging from 0 to 10. Below the chart are four circular progress indicators for 'VISITANTES', 'VISITAS', 'PÁGINAS VISUALIZADAS', and 'CONVERSAS', all showing 0%. To the right, there is a table for 'Conversas não atendidas' with columns for 'Últimas' and 'Histórico'. The table shows 0/0 for 'Conversas não atendidas', 0% for 'Sentimento positivo', 0% for 'Retorno de visitantes', 0% for 'Convites', and 100% for 'Disponibilidade'. Below the dashboard, there is a 'Histórico' section with a dropdown menu for 'Site / página tawk.to : Prefeitura de Viamão'. The table below it is empty, displaying 'Sem histórico de conversas'. On the right side, there is a 'Posts do Blog' section with a list of updates and news items.

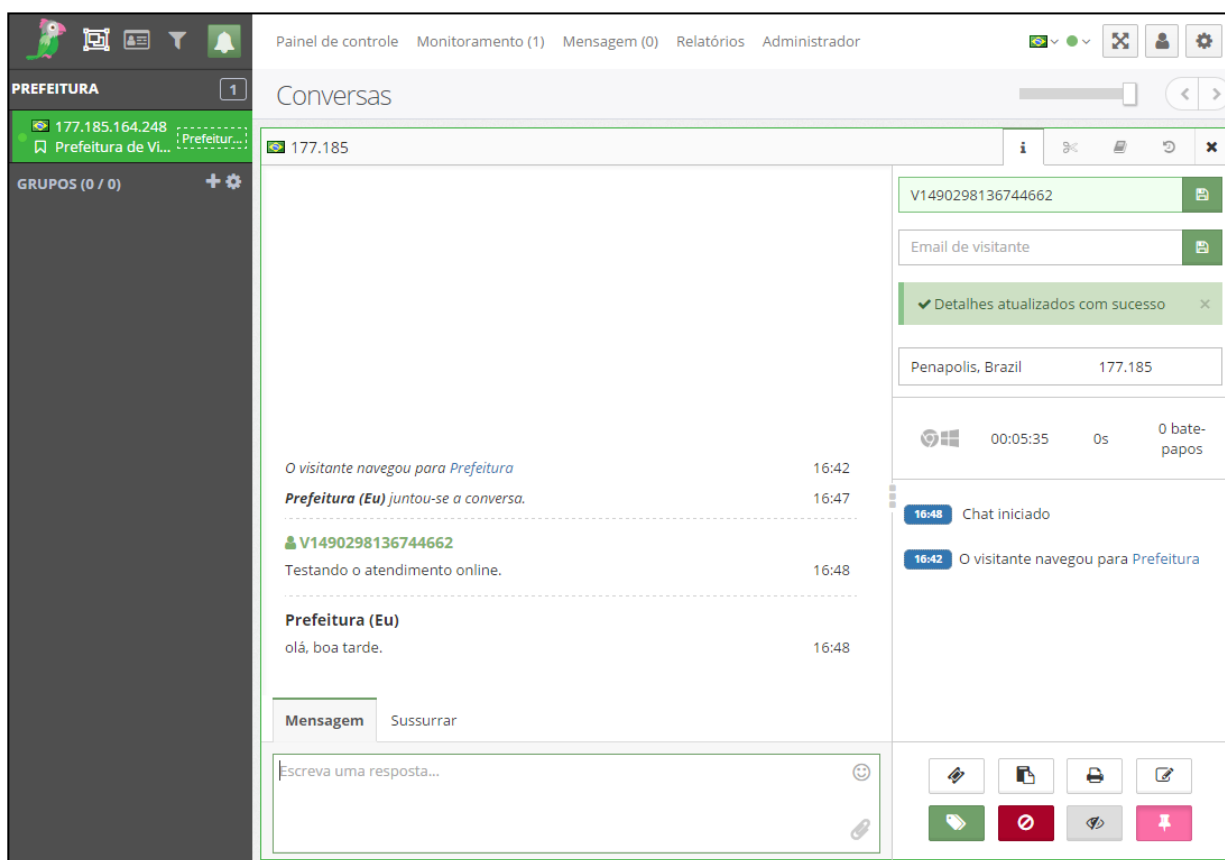


Monitoramento: Nesta tela é possível visualizar os visitantes que estão online no site, visualizar o IP, o navegador e sistema operacional do visitante, bem como é possível bani-lo de solicitar conversas via atendimento online.



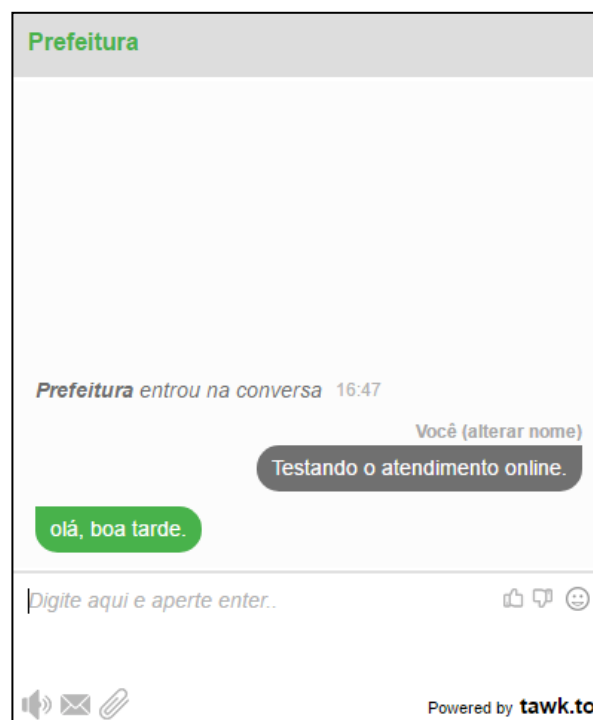


Atendimento: Quando um usuário solicitar uma chamada através do atendimento online, irá aparecer a tela abaixo no programa e é necessário clicar em **Entrar** para aceitar o chat e começar uma conversa com o mesmo. Nesta conversa é possível enviar anexos, imprimir a conversa, gerar tickets com a conversa e muitas outras funções, bem como o usuário também poderá enviar anexos e avaliar o atendente.



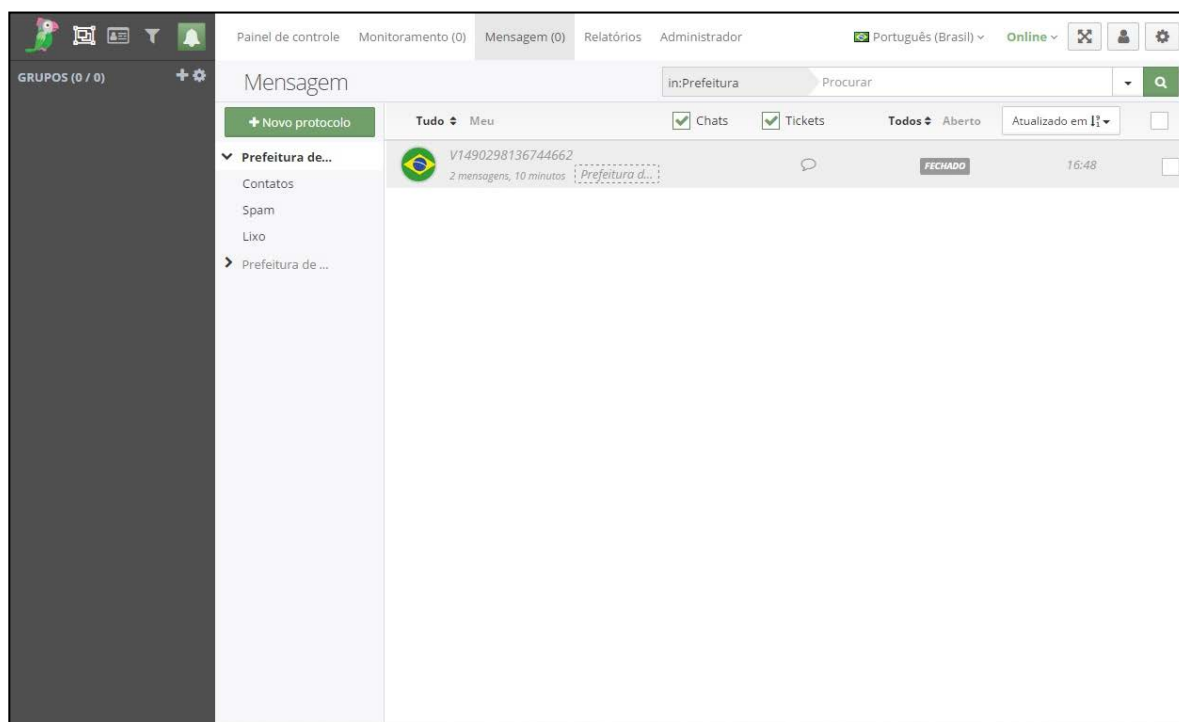


Tela do internauta: Tela em que o internauta irá visualizar enquanto tira suas dúvidas sobre informações variadas, nela é possível desativar o som de novas mensagens, enviar cópias da conversa por e-mail, enviar anexos e avaliar o atendente.



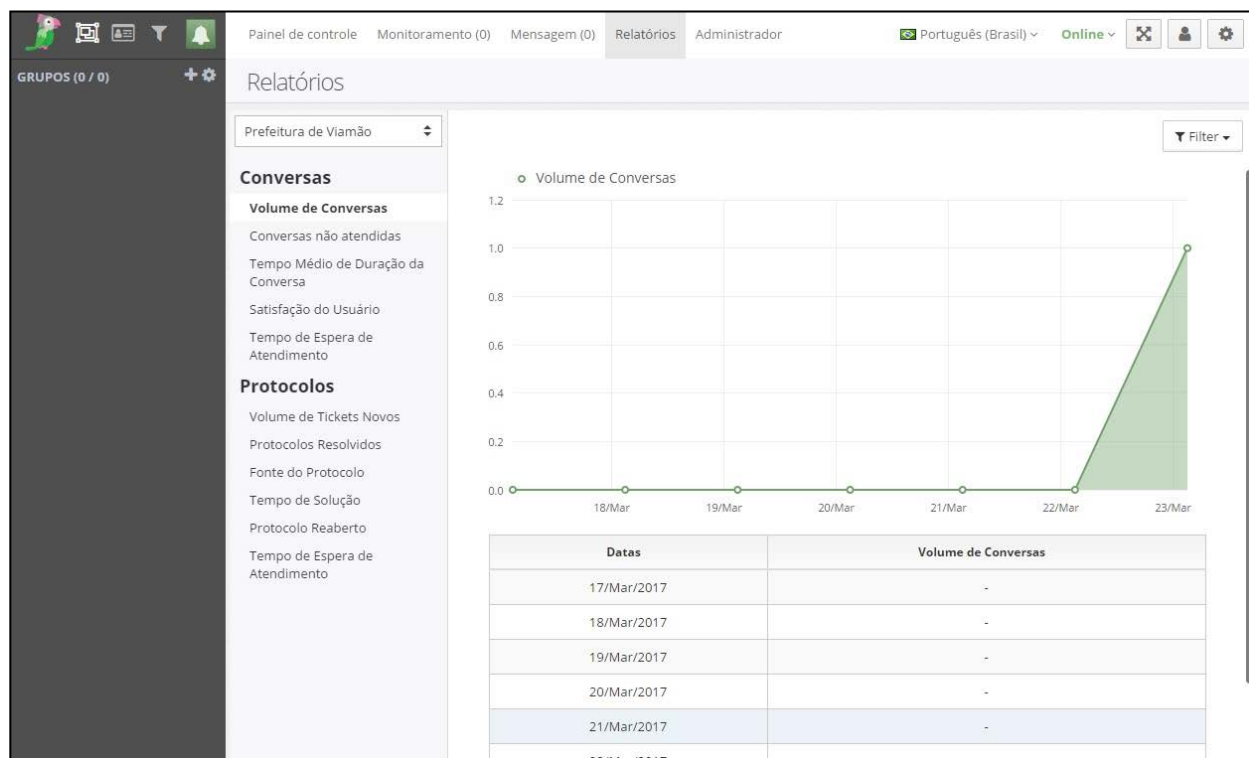


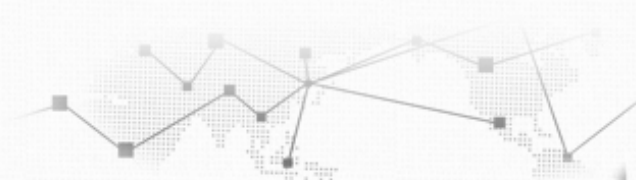
Mensagens: Permite visualizar todas as conversas realizadas no atendimento online, bem como as mensagens enviadas enquanto o atendimento estava offline.



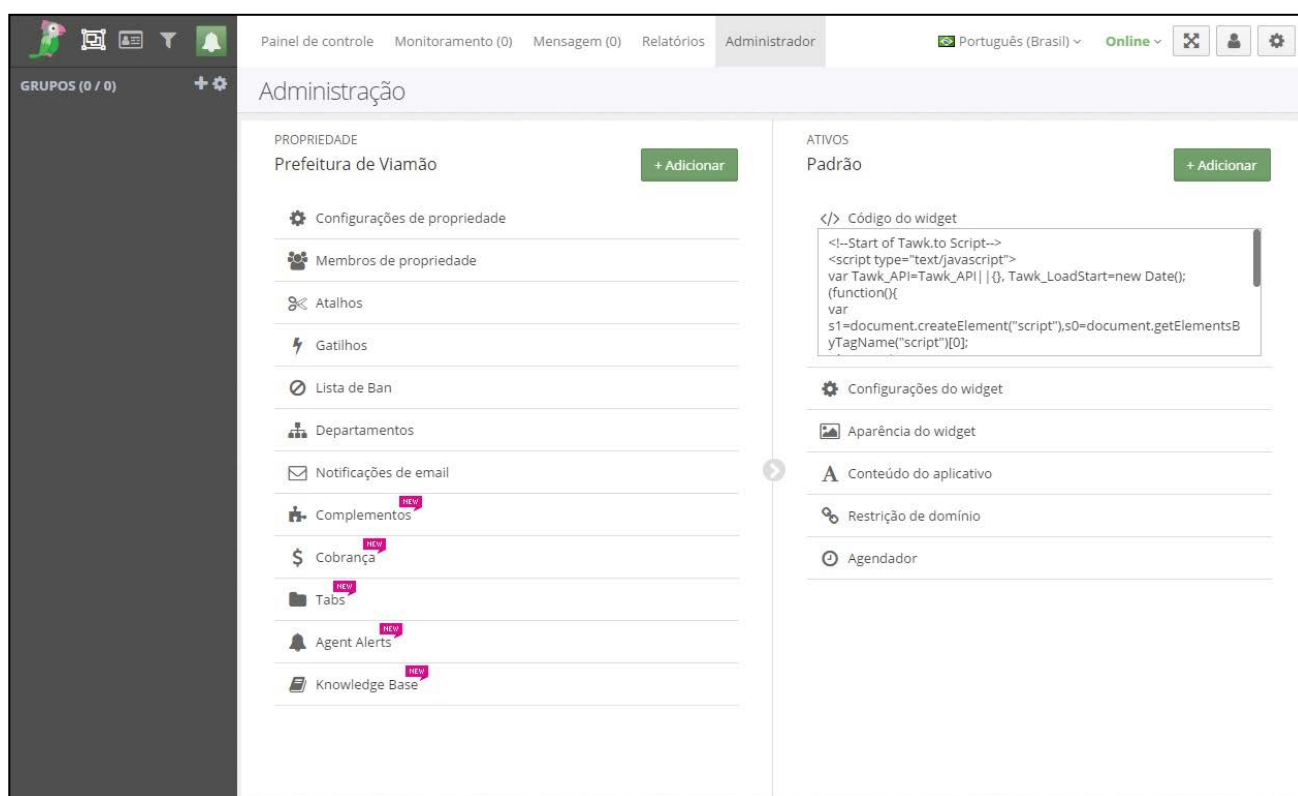


Relatórios: Permite visualizar relatórios das conversas e protocolos gerados pelo sistema de atendimento online, bem como mostra estatísticas detalhadas.





Administração: Permite alterar as configurações técnicas do atendimento online, também permite criar novos atendentes na opção **Membros de propriedade**, bem como possibilita criar **Departamentos** para estes novos atendentes.



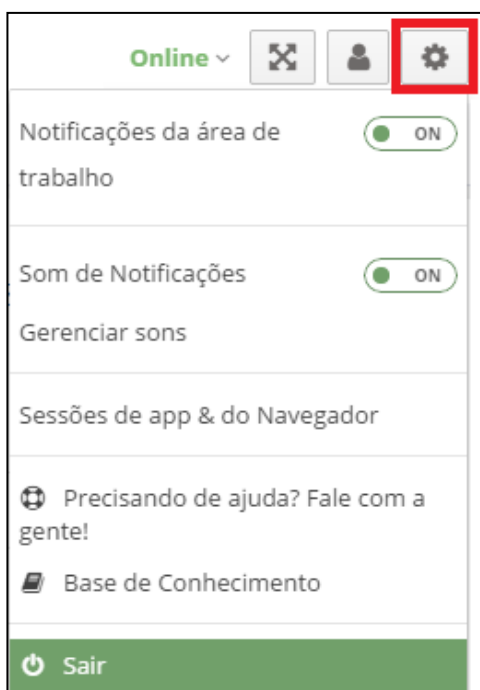
The screenshot shows the Instar administration dashboard. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Painel de controle', 'Monitoramento (0)', 'Mensagem (0)', 'Relatórios', and 'Administrador'. The 'Administrador' tab is active. On the right side of the navigation bar, there are options for 'Português (Brasil)', 'Online', and user management icons. The main content area is titled 'Administração' and is divided into two columns. The left column, labeled 'PROPRIEDADE', shows the current property 'Prefeitura de Viamão' with a '+ Adicionar' button. Below this, there is a list of configuration options: 'Configurações de propriedade', 'Membros de propriedade', 'Atalhos', 'Gatilhos', 'Lista de Ban', 'Departamentos', 'Notificações de email', 'Complementos', 'Cobrança', 'Tabs', 'Agent Alerts', and 'Knowledge Base'. The right column, labeled 'ATIVOS', shows the current asset 'Padrão' with a '+ Adicionar' button. Below this, there is a 'Código do widget' section with a text area containing JavaScript code. Below the code, there is a list of widget configuration options: 'Configurações do widget', 'Aparência do widget', 'Conteúdo do aplicativo', 'Restrição de domínio', and 'Agendador'.



Configurações: Na parte superior direita do programa possui algumas outras funcionalidades que permite os usuários alterarem o idioma do programa, mude o status, deixe o programa em tela cheia, mude as configurações do usuário (e-mail, senha e nome), desative notificações, desative som, entre outras opções.



OBS: É muito importante que sempre que for encerrar o chat, clique em **SAIR** para que o status que aparece no site altere para offline.



* A instalação do serviço de atendimento online, Tawk.to, é um produto de terceiro e nós da Empresa Instar Internet não garante seu funcionamento, também não garantimos que ele sempre será gratuito, bem como não daremos suporte e/ou treinamento referente ao programa.