3. Fila de Atendimento

- 3.1 Inserindo e qualificando o atendente

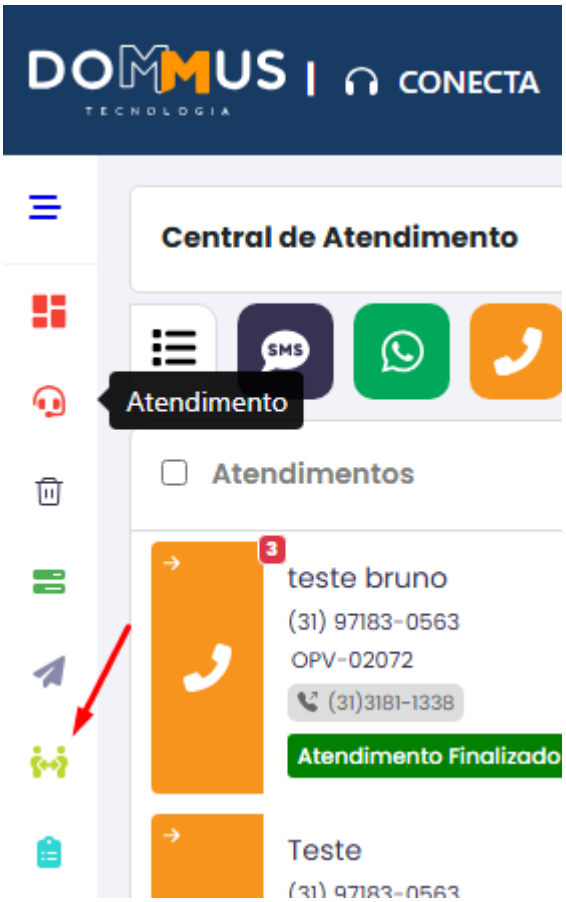
3.1 Inserindo e qualificando o atendente

A **Fila de Atendimento** é a funcionalidade do Conecta responsável por gerenciar a distribuição dos atendimentos entre os atendentes disponíveis, de acordo com o canal de comunicação e as qualificações de cada um. Ela garante que os atendimentos sejam encaminhados corretamente, otimizando o tempo de resposta e evitando sobrecarga em um único colaborador.

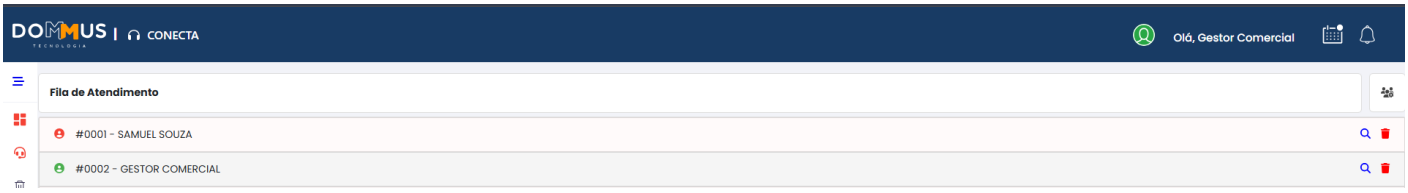
Acessando a Fila de Atendimento

Para acessar a fila:

1. Vá até o **menu lateral** do Conecta.
2. Clique na opção **“Fila de Atendimento.”**

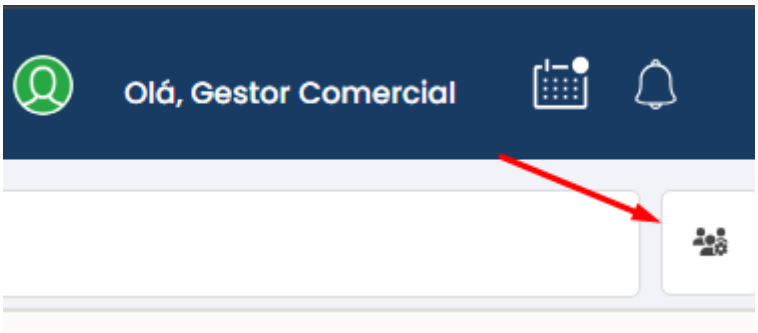


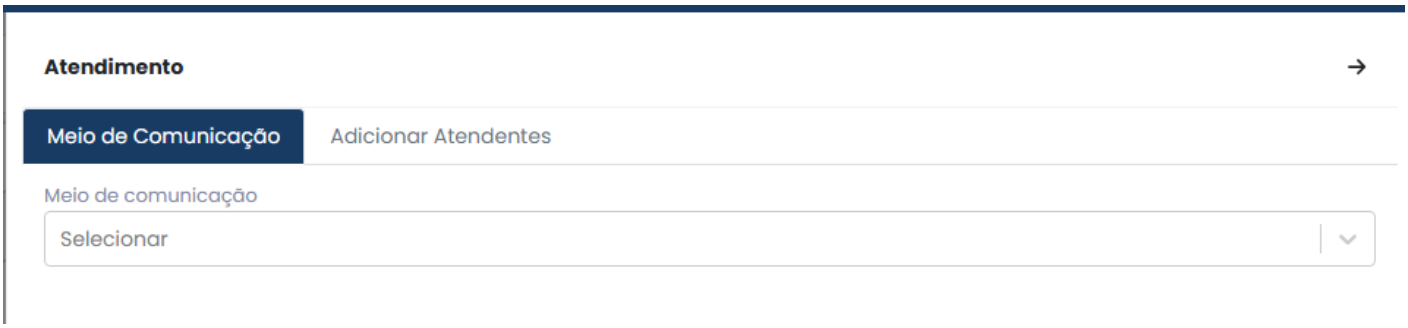
Na tela que se abre, é possível configurar e gerenciar os atendentes vinculados a cada canal.



Configuração da Fila

1. Clique no **ícone indicado**.



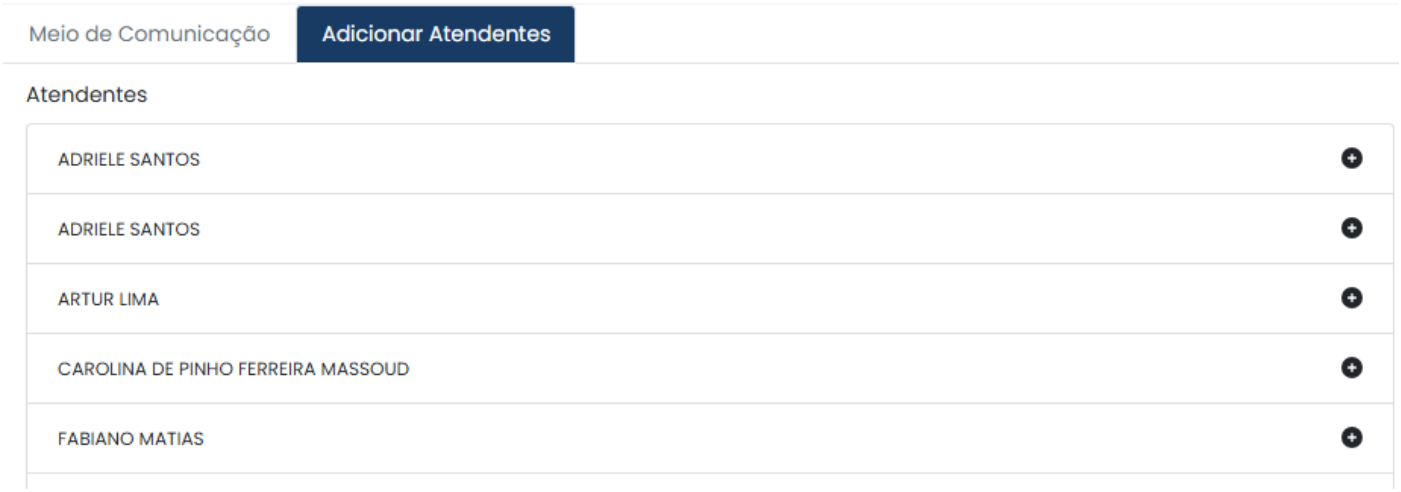


A interface possui duas abas principais:

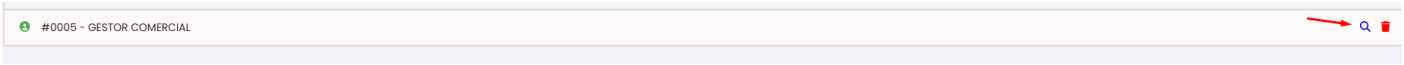
- **Meio de Comunicação**
- **Atendentes**

Na aba de **Meio de Comunicação**, você pode selecionar os canais disponíveis — **WhatsApp**, **VoIP** e **E-mail** — além de escolher o **ramal** que será vinculado a cada atendente.

Na aba de **Atendentes**, é exibida a lista de usuários disponíveis para integrar a fila. Para adicionar um atendente clique sobre a aba Adicionar atendentes e a lista de usuários é exibida



Em seguida, clique no **botão (+)** ao lado do nome do usuário desejado. Assim que o atendente é adicionado, ele aparece na lista com sua **posição na fila** e na lupa é possível ver os meios de comunicação vinculados ao atendente.



Qualificando o Atendente

Para que o atendente possa efetivamente receber atendimentos, é necessário qualificá-lo:

1. Clique no **ícone de lupa** ao lado do nome do atendente.
2. Na janela que se abre, **habilite os meios de comunicação** em que ele está apto a atuar.
   - Exemplo: Habilite **WhatsApp** e selecione os ramais correspondentes.
   - Faça o mesmo para **VoIP** e **E-mail**, conforme necessário.

Após essa configuração, o atendente passa a ser **qualificado** para receber atendimentos nesses canais.

Resultado

Com a fila configurada e os atendentes qualificados, o sistema distribui automaticamente os atendimentos conforme a disponibilidade e os canais habilitados. Isso garante agilidade, equilíbrio na distribuição e eficiência no atendimento ao cliente.