## INTERACT

**Tutorial** 



### **Tutorial Interact**

### © 2024

por DÍGITRO - Tecnologia S.A. Seção de Documentação - Departamento Técnico Rua Prof<sup>a</sup> Sofia Quint de Souza, 167 - Capoeiras CEP 88085-040 - Florianópolis - SC www.digitro.com

Todos os direitos são reservados. É vedada, no todo ou em parte, a sua reprodução por toda a sorte de formas e meios conhecidos. Para tal, é imperativa a autorização, por escrito, da DÍGITRO TECNOLOGIA S.A. Seu conteúdo tem caráter técnico-informativo e os editores se reservam ao direito de revisar as versões, de modo a aproveitar a totalidade ou parte deste trabalho, sem necessidade de qualquer forma de aviso prévio.

Florianópolis, março de 2024.

# **1** SOBRE ESTE DOCUMENTO

### **BEM-VINDO**

Este tutorial descreve a nova funcionalidade do Interact MultiAgent do Envio de HSM a partir da PA.

## A QUEM SE DESTINA ESTE DOCUMENTO

Este documento deve ser lido paralelamente aos manuais do **Interact Manager** e **Interact MultiAgent**.

# 2

## NOVA FUNCIONALIDADE

## ENVIO DE HSM A PARTIR DA PA

Esta nova funcionalidade permite que o agente inicie uma chamada de chat, via WhatsApp, com um destinatário com quem nunca teve contato ou se não entrou em contato com o sistema nas últimas 24horas.

Ele entrará em contato com o número WhatsApp através do envio de uma mensagem HSM.

### WHATSAPP

Para gerar esse tipo de chamada o agente deverá no Multiagent:

- Selecionar um serviço por onde a chamada será gerada;
- Informar o telefone do destino com o DDI e o DDD
- Devem ser utilizados exclusivamente dígitos, sem traço e sem parênteses. Exemplo: 554832817000

> Nova Funcionalidade CAPÍTULO 2

🔊 Dígitro -	MultiAgent		Estatísticas	nudson1 🔒 Operando 🗸 00:00:17 🐙 💽 🕑
(0) ∨(0)	lo)		٥8:36	
Chamadas	<u>↑↓</u> ▼	💭 Chat		Receptivo
				5548999999999
				🔶 Favorito: 😒 Iniciar conversa via Infobip
				Iniciar conversa via Meta
				😒 Iniciar conversa via Zenvia
		в I Ц 🔕 🙂 🎁		
		Enviar	Finalizar	

### IMPORTANTE

- Se houver mais de uma sub mídia WhatsApp configurado para gerar chamadas, o agente deverá selecionar por qual delas a chamada deverá ser realizada.

- A lista de submídias só irá aparecer no MultiAgent se a geração de chamadas da submídia estiver habilitada. Isso deve ser verificado no cadastro de submídias (ver configuração: **Permitir iniciar conversas a partir de serviços do Interact**).

#### Nova Funcionalidade CAPÍTULO 2

Quando a chamada for gerada, podem ocorrer as seguintes situações:

- Já existe uma chamada de chatem andamento com o destino informado na submídia escolhida:
  - Neste caso a chamada será negada e o agene será informado de que já existe chamada em andamento.
- Já houve alguma chamada nas últimas 24h para esse destino na submídia escolhida:
  - Neste caso a chamada será iniciada normalmente.
- Não houve nenhuma chamada nas últimas 24h para esse destino na submídia es colhida:
  - Neste caso o agente é obrigado a enviar uma mensagem HSM para iniciar a conversa, que deverá ser escolhida na lista de *templates* apresentada. Após a seleção do *template*, deverão ser preenchidos os parâmetros e enviada a mensagem.

> Nova Funcionalidade CAPÍTULO 2



A chamada será gerada, mas o agente só poderá enviar mensagens após o destinatário responder.

Enquanto não houver resposta o agente só poderá: enviar outras mensagens HSM, reter ou finalizar a chamada.

- Ao selecionar um HSM, será carregada uma pré-visualização da mesma.
  - Caso o HSM selecionado possua parâmetros o agente deverá preenchêlos.

> Nova Funcionalidade CAPÍTULO 2

🔊 Dígitro - MultiAgent	Estatísticas t	udson1 🔒 Operando 🗸 00:01:25 🐙 🛋 💌
(0) ∞(0)		
Chamadas 1	S548999999999 - 00:00:34 Y Classificação 🕑 Histórico S Envio de HSM	
5548999999999 Receptivo	Pré-visualização da mensagem	bem_vindo
00:00:34	Imagem do cahecalho	botao_recebimento_fatura
	Tipos de arquivos suportados: .jpg, .jpeg, .png	confirma_consulta_dois_botoes
	Olá {{1}}, Em breve nossa equipe de suporte entrará	desenvolvimento_hsm_header_location
	em contato com você. Nosso horario de atendimento e {[2]}	digitro_informativo_de_atualizacao
	Chat	digitro_informativo_de_recall
	Parâmetros obrigatórios da mensagem	digitro_teste_gpi
		envio_de_documento_via_botao
	[1]]: Texto do parâmetro	hsm_imagem_e_botoes_acao
	ff211: Texto do parâmetro	infobip_suporte
	Botão1: Ação ao clicar no no botão	rh_recrutamento
		teste_dev_hsm_botoes_resposta_rapida
	Enviar	teste_dev_hsm_header_document

 Quando a mensagem HSM for enviada o MultiAgent colocará em foco a tela principal da chamada e o campo para digitar uma mensagem, assim como alguns botões de ação ficarão bloqueados até que o interlocutor (destinatário da mensagem) responda.

> Nova Funcionalidade CAPÍTULO 2

🔊 Dígitro - MultiAgent	Estatísticas	hudson1 🔒 Operando 🗸 00:02:39 🚅 💽
· [♀(1) ⊠(0) ⊠(0)	٩٥:39 🛞	
Chamadas ↑↓ ▼	💭 5548999999999 - 00:01:48 🍸 Classificação 🕘 Histórico 🕓 Envio de HSM	Modelos HSM WhatsApp
5548999999999 Recentivo	Informações da Chamada 📼	bem_vindo
<b>O O</b> :01:48	dba	botao_recebimento_fatura
		confirma_consulta_dois_botoes
	digito	desenvolvimento_hsm_header_location
		digitro_informativo_de_atualizacao
	Ola <i>Jose</i> , Em breve nossa equipe de suporte entrara em contato com você. Nosso horário de atendimento é <b>08:00 as</b>	digitro_informativo_de_recall
	17:00	digitro_teste_gpi
	Chat	envio_de_documento_via_botao
	Mensagem H5M enviada - 08:	hsm_imagem_e_botoes_acao
	✓ Rolagem automática	infobip_suporte
	rh_recrutamento	
		teste_dev_hsm_botoes_resposta_rapida
	Enviar () () Reter Finalizar	teste_dev_hsm_header_document

• O agente poderá então clicar em enviar ou escolher outra mensagem HSMou voltar para a tela principal da chamada para finalizá-la.