



MANUAL DO ALTDISK

Caderno 1 de 7

Primeiros passos

Do primeiro acesso até o time atendendo: canais, filas, expediente, equipe, widget e aplicativo.

Para: Administrador

Neste caderno

1.1	Conhecer o menu e as configurações	Administrador
1.2	Conectar o WhatsApp	Administrador
1.3	Conectar o e-mail	Administrador
1.4	Definir quem atende cada canal	Administrador
1.5	Criar as filas de atendimento	Administrador
1.6	Configurar o expediente e os feriados	Administrador
1.7	Cadastrar o time	Administrador
1.8	Instalar o widget de chat no site	Administrador
1.9	Instalar o AltDesk como aplicativo e ligar os avisos	Todos

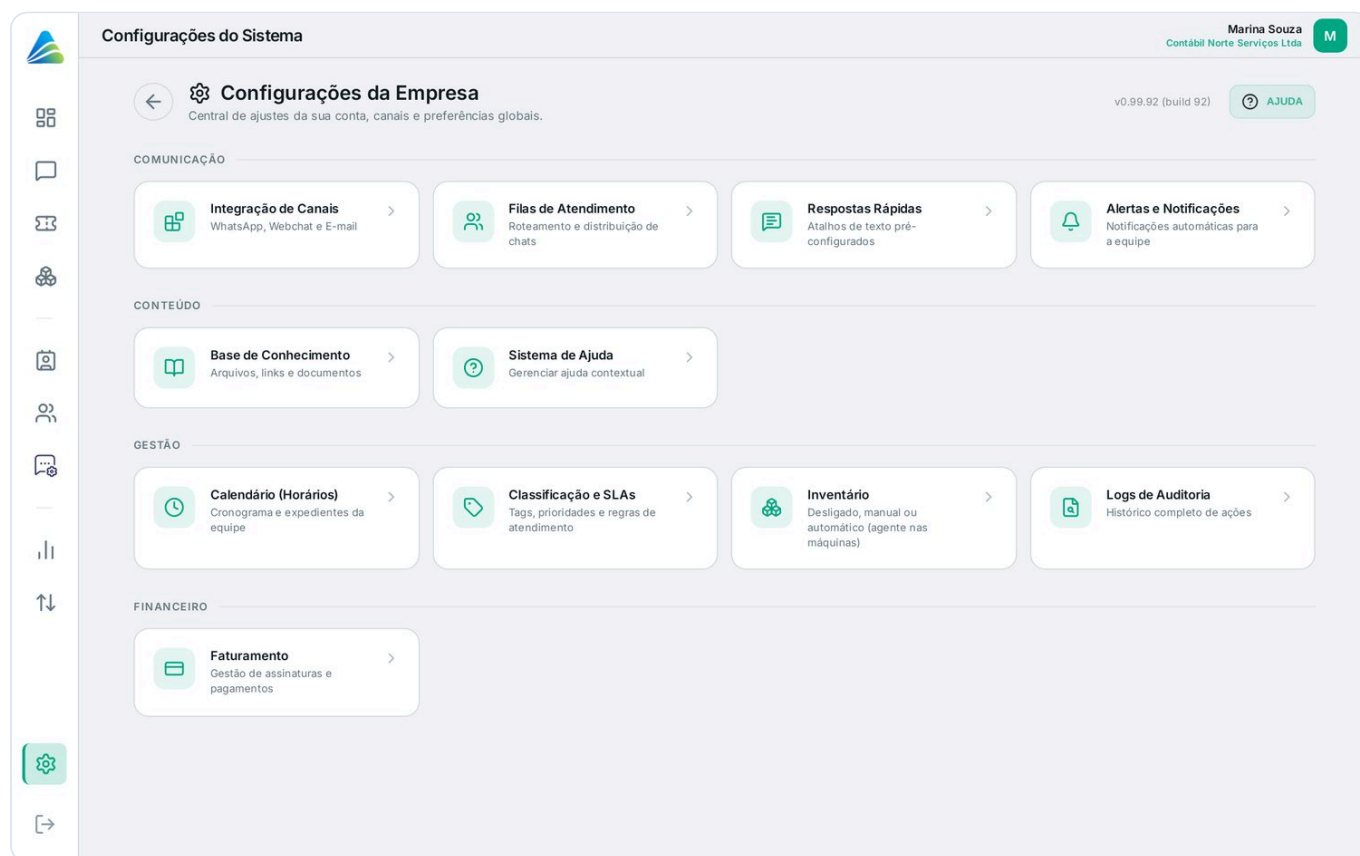
Como usar. Cada atividade traz quem faz, onde fica no sistema, os passos em ordem e uma dica. Dentro do AltDesk, o botão **AJUDA** de cada tela explica a tela aberta.

1.1 Conhecer o menu e as configurações

Quem faz: Administrador **Onde:** Menu lateral > Configurações

O menu à esquerda leva às áreas de trabalho. As configurações ficam no ícone de engrenagem, organizadas em cartões.

- 1 Entre com o e-mail e a senha criados no cadastro.
- 2 No menu lateral, passe o mouse sobre cada ícone para ver o nome da área: Dashboard, Conversas, Atendimentos, Ativos, Contatos, Colaboradores, Widget, Relatórios e Importar/Exportar.
- 3 Clique na engrenagem (Configurações). Cada cartão abre uma área de ajuste.
- 4 Em qualquer tela, o botão AJUDA, no alto, explica o que dá para fazer ali.



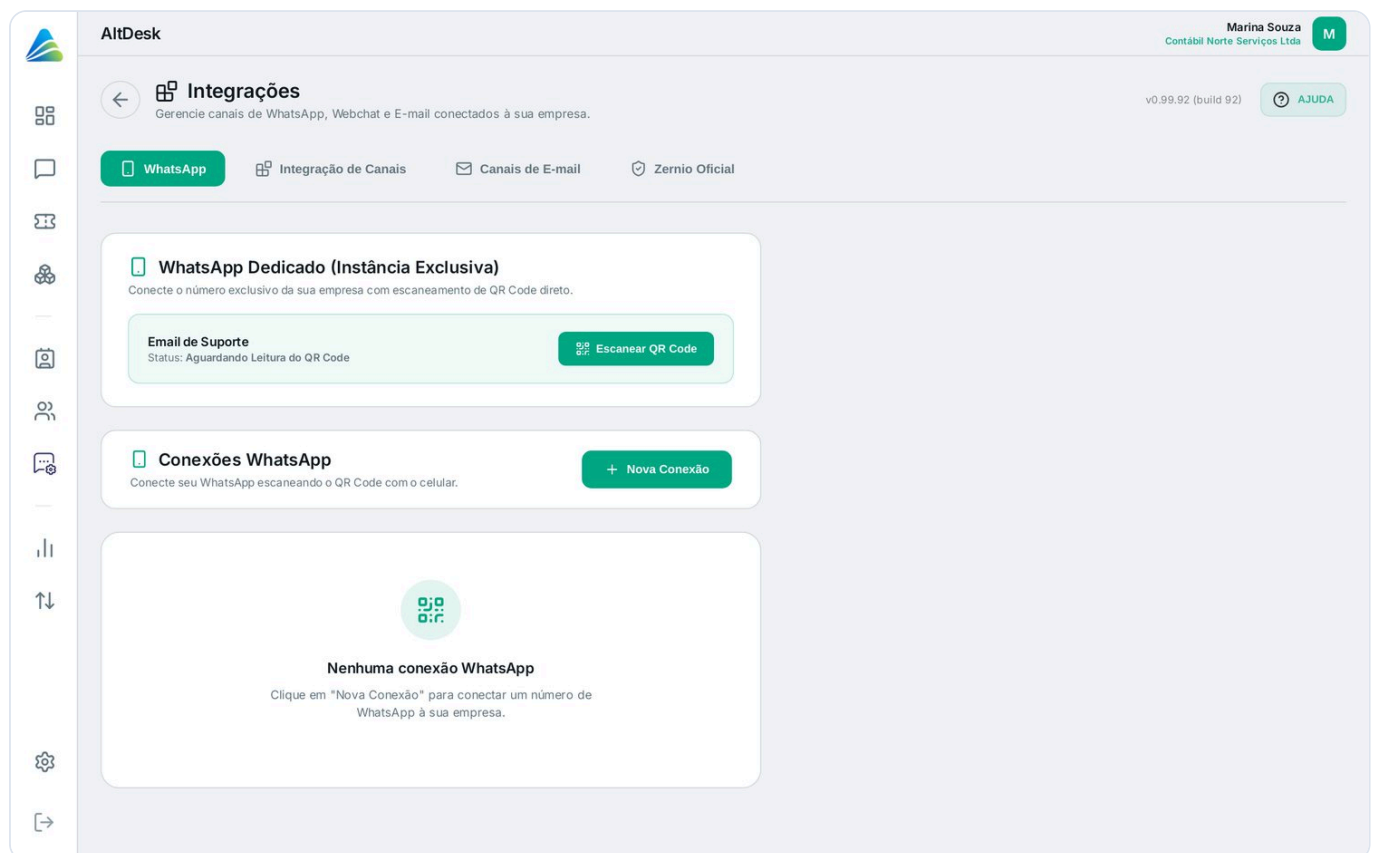
Dica. Siga a ordem deste caderno: canais, filas, expediente, time e widget. Em 30 minutos a empresa está pronta para atender.

1.2 Conectar o WhatsApp

Quem faz: Administrador **Onde:** Configurações > Integração de Canais

O número de WhatsApp da empresa fica ligado ao AltDesk e todo o time atende por ele, cada um no seu computador.

- 1 Abra Configurações > Integração de Canais.
- 2 Na aba WhatsApp, clique em Nova Conexão (ou em Escanear QR Code, se a equipe AltDesk já reservou um número para vocês).
- 3 No celular, abra o WhatsApp > Aparelhos conectados > Conectar um aparelho e escaneie o código mostrado na tela.
- 4 Quando o status mudar para conectado, as mensagens passam a chegar em Conversas.
- 5 WhatsApp oficial da Meta: use a aba Zernio Oficial e siga o fluxo guiado.



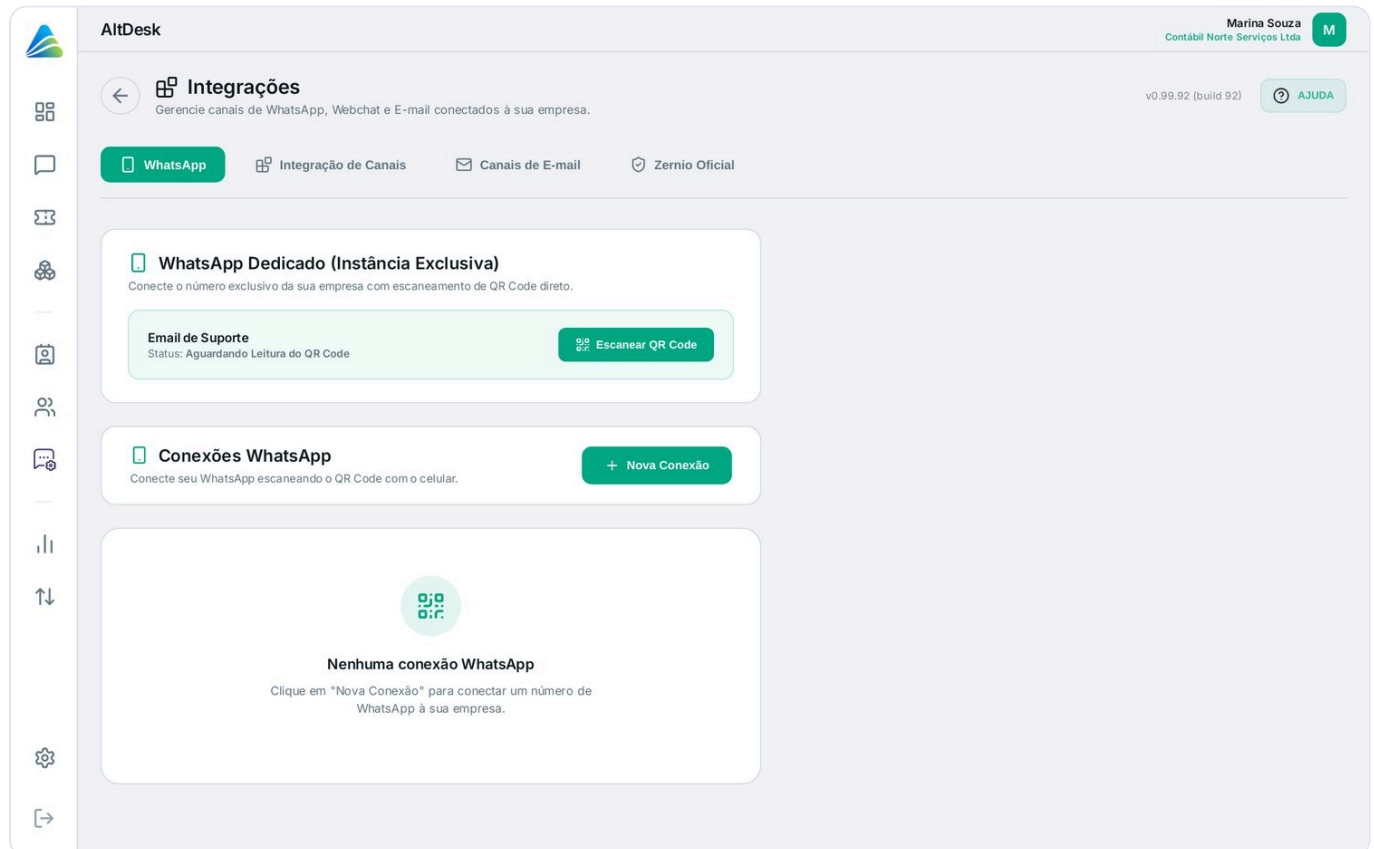
Dica. Não tem um número para a empresa? Use Solicitar WhatsApp e a equipe AltDesk providencia um.

1.3 Conectar o e-mail

Quem faz: Administrador **Onde:** Configurações > Integração de Canais > Canais de E-mail

Os e-mails da caixa de atendimento (ex.: suporte@suaempresa.com.br) viram conversas no AltDesk e as respostas saem pela mesma caixa.

- 1 Em Integrações, abra a aba Canais de E-mail e clique para adicionar.
- 2 Informe o endereço, o servidor de entrada (IMAP) e o de saída (SMTP) do seu provedor.
- 3 Em Gmail e Outlook, use uma senha de aplicativo, criada na conta do provedor, e não a senha pessoal.
- 4 Salve e use Testar Conexão. Mande um e-mail de teste para a caixa e confira se ele aparece em Conversas.



Dica. Se os e-mails pararem de chegar, use Verificar Status. O motivo mais comum é a senha de aplicativo trocada ou revogada.

1.4 Definir quem atende cada canal

Quem faz: Administrador **Onde:** Integração de Canais > Funcionários com Acesso

Cada número ou caixa de e-mail pode ser atendido por todo o time ou só por algumas pessoas.

- 1 Em Integração de Canais, abra o canal desejado.
- 2 Em Funcionários com Acesso, marque quem pode ver e responder as conversas desse canal.
- 3 Sem ninguém marcado, o canal fica Global: todos os técnicos acessam.
- 4 Salve as configurações.

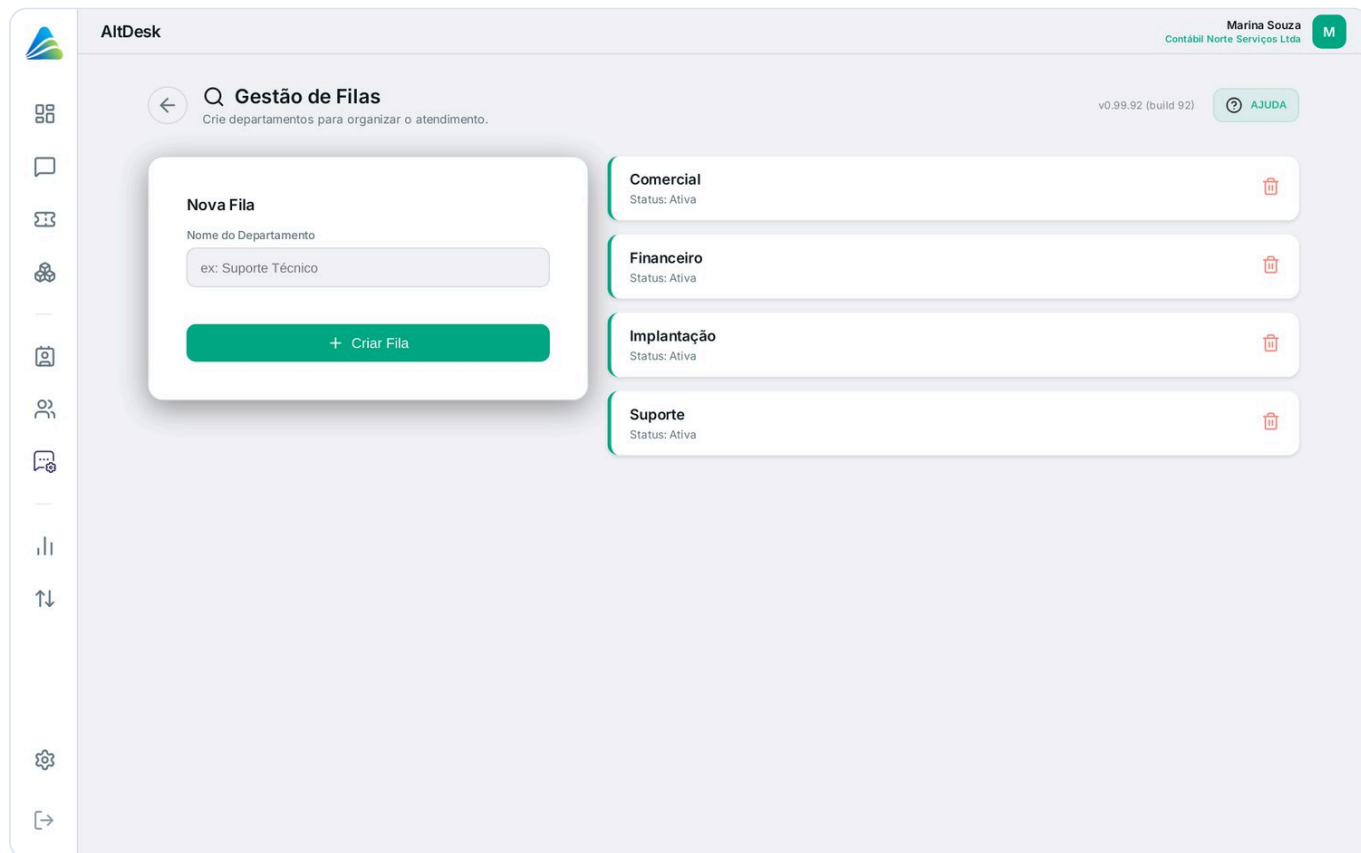
Dica. Para separar áreas que usam o mesmo número (ex.: suporte e financeiro), use filas em vez de restringir o canal.

1.5 Criar as filas de atendimento

Quem faz: Administrador **Onde:** Configurações > Filas de Atendimento

Filas separam o trabalho por setor, como Suporte, Financeiro e Comercial. Conversas sem dono esperam na fila até alguém assumir.

- 1 Abra Configurações > Filas de Atendimento.
- 2 Clique em Nova Fila e dê o nome do setor.
- 3 Repita para cada setor da empresa.
- 4 Na tela Conversas, a aba Filas mostra o que está esperando em cada uma.



Dica. Comece com poucas filas (2 ou 3). Dá para criar outras depois sem perder nada.

1.6 Configurar o expediente e os feriados

Quem faz: Administrador **Onde:** Configurações > Calendário (Horários)

O expediente define quando o prazo de SLA conta e quando o cliente recebe a mensagem de fora do horário.

- 1 Abra Configurações > Calendário (Horários).
- 2 Em Expediente Semanal, informe o horário de abertura e fechamento de cada dia.
- 3 Em Feriados e Exceções, cadastre as datas especiais e se a empresa abre ou não.
- 4 Escreva a Mensagem Fora do Horário, enviada automaticamente a quem escrever fora do expediente.
- 5 Salve.

AltDesk Marina Souza Contabil Norte Serviços Ltda

Horário de Atendimento
Configure o expediente semanal e datas especiais (feriados).

v0.99.92 (build 92) AJUDA

Expediente Semanal

Dia	Horário de Abertura	Horário de Fechamento
☐ Domingo	08:00 AM	06:00 PM
☒ Segunda	08:00 AM	06:00 PM
☒ Terça	08:00 AM	06:00 PM
☒ Quarta	08:00 AM	06:00 PM
☒ Quinta	08:00 AM	06:00 PM
☒ Sexta	08:00 AM	06:00 PM
☐ Sábado	08:00 AM	06:00 PM

Feriados e Exceções

Data: mm/dd/yyyy Descrição (ex: Natal): Nome do evento

☐ Empresa Aberta nesta data?

+ Adicionar Exceção

Nenhuma data especial cadastrada.

Mensagem Fora do Horário
Enviada automaticamente quando um cliente envia mensagem fora do expediente.

Olá! No momento estamos fora do horário de atendimento. Retornaremos em breve.

Dica. Para o SLA contar só em horário comercial, marque essa opção nas Políticas de SLA (caderno 3).

1.7 Cadastrar o time

Quem faz: Administrador **Onde:** Menu > Colaboradores

Técnicos atendem conversas e chamados. Colaboradores são funcionários da empresa que só abrem e acompanham os próprios chamados pelo portal.

- 1 Abra Colaboradores no menu lateral. A aba Time Técnico lista quem atende; a aba Usuários, quem só abre chamado.
- 2 Clique em Novo Membro e informe nome, e-mail de acesso, senha inicial e cargo.
- 3 Escolha o perfil: Administrador, Agente/Técnico ou Colaborador.
- 4 Marque as Áreas de Acesso (Dashboard, Conversas, Atendimentos, Contatos, Relatórios etc.) e a Tela Inicial Padrão.
- 5 Salve e envie à pessoa o endereço do AltDesk, o e-mail e a senha inicial.

Equipe e Colaboradores

Marina Souza
Contábil Norte Serviços Ltda

Agentes
Gerencie os membros da sua empresa e suas permissões.

v0.99.92 (build 92) AJUDA + Novo Membro

Meu Perfil **Time Técnico (8)** Usuários (1)

Q Buscar por nome ou email...

MEMBRO	EMAIL	FUNÇÃO	STATUS	AÇÕES
Financeiro	financeiro.5FCD7@altdesk.demo	AGENTE	Ativo	[Email] [Chat] [Edit] [Lock] [Delete]
Consultor Comercial	vendas.5FCD7@altdesk.demo	AGENTE	Ativo	[Email] [Chat] [Edit] [Lock] [Delete]
Suporte N1	suporte.n1.5FCD7@altdesk.demo	AGENTE	Ativo	[Email] [Chat] [Edit] [Lock] [Delete]
Carlos Lima	carlos.lima.5fcd7e0a@demo.local	AGENTE	Ativo	[Email] [Chat] [Edit] [Lock] [Delete]
Rafael Torres	rafael.torres.5fcd7e0a@demo.local	AGENTE	Ativo	[Email] [Chat] [Edit] [Lock] [Delete]
Ana Souza	ana.souza.5fcd7e0a@demo.local	AGENTE	Ativo	[Email] [Chat] [Edit] [Lock] [Delete]
Marina Souza	marina1792465704477@contabilnorte.com.br	ADMIN	Ativo	[Email] [Chat] [Edit] [Lock] [Delete]
Juliana Rocha	juliana.rocha.5fcd7e0a@demo.local	AGENTE	Ativo	[Email] [Chat] [Edit] [Lock] [Delete]

Dica. Para tirar o acesso de alguém, desative o cadastro em vez de excluir. O histórico de atendimentos continua.

1.8 Instalar o widget de chat no site

Quem faz: Administrador **Onde:** Menu > Widget

O widget é o balão de atendimento no site da empresa. As conversas chegam na mesma tela do WhatsApp e do e-mail.

- 1 Abra Widget no menu lateral.
- 2 Ajuste cores, posição, textos de boas-vindas e o que pedir ao visitante (nome, e-mail, telefone). O preview mostra o resultado na hora.
- 3 Ative o texto de consentimento da LGPD, se a empresa exigir.
- 4 Copie o Código de Instalação e cole antes de `</body>` no site (vale para WordPress, React ou HTML).
- 5 Use Testar ao Vivo para conferir.

The screenshot displays the AltDesk Admin interface. On the left is a sidebar with icons for Aparência, Mensagens, Abertura, Identidade, LGPD, and Instalação. The main area is titled 'Preview ao Vivo' and shows a live preview of the chat widget on a website. The configuration panel on the left includes sections for 'Cores' (Primary, Background, Text), 'Plano de Fundo do Chat' (Type of Background), 'Cores das Mensagens' (Agent and User), and 'Estilo' (Theme). At the bottom of the panel are buttons for 'Salvar Rascunho', 'Publicar', and 'Testar ao Vivo'. The live preview shows a chat window with a header 'Fale Conosco', a greeting 'Olá! Como podemos ajudar?', a user message 'Olá, preciso de ajuda!', and a countdown timer 'Chat será encerrado em 5m'. The interface also shows the user's name 'Marina Souza' and company 'Contábil Norte Serviços Ltda' in the top right corner.

Dica. Artigos públicos da Base de Conhecimento aparecem no widget e resolvem dúvidas antes de virar conversa.

1.9 Instalar o AltDesk como aplicativo e ligar os avisos

Quem faz: Todos Onde: Configurações > Instalar Aplicativo

Instalado como aplicativo, o AltDesk abre numa janela própria e avisa de mensagens e chamados mesmo com o navegador fechado.

- 1 Em Configurações, clique em Instalar Aplicativo (ou no ícone de instalação na barra do navegador).
- 2 Quando o AltDesk pedir permissão para notificações, clique em Permitir.
- 3 No celular, abra o AltDesk no navegador e use Adicionar à tela inicial.



Dica. Se os avisos não chegarem, confira se as notificações do navegador estão liberadas para o site do AltDesk.