



CHATCLIENT

Configuração

Dígitro

INTELIGÊNCIA · TI · TELECOM

Manual de Configuração ChatClient

Release: 1.52

© 2022

por
DÍGITRO TECNOLOGIA S.A.
Seção de Documentação – Departamento Técnico
Rua Profª 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, novembro de 2022.

SUMÁRIO

Sobre este Documento	6
Bem-vindo.....	6
Observações Importantes.....	7
Organização.....	9
Convenções.....	9
Introdução	10
Pré-requisitos do sistema.....	11
ChatClient	12
<i>Layout</i>	13
Fila de atendimento.....	13
Informações apresentadas na fila de atendimento.....	14
Atendimento da chamada <i>chat</i>	20
Associação de dados à chamada não apresentados ao usuário <i>chat</i>	24
Informações adicionais personalizadas.....	24
Mensagem de abertura diferenciada.....	28
Notificação de que o agente ou usuário <i>chat</i> está digitando uma mensagem ...	31
Envio de arquivos durante o atendimento.....	34
Chamada de vídeo durante o atendimento.....	43
Pesquisa de satisfação.....	45
Avaliação durante atendimento.....	48
Controle do tempo de inatividade.....	55
Finalização da chamada.....	58
Identificação do agente durante o atendimento.....	59

Identificação do robô durante o atendimento	60
Menu de opções.....	60
Mensagens	64
Serviço indisponível	64
Sem agentes disponíveis	66
Permitir a abertura de várias abas da mesma conversa	67
Como usar.....	68
Limitações	69
Exemplo referente ao subdomínio:	70
Ações por parte da Servidorchat.....	71
Comunicação segura	71
Suporte a conexão via HTTPS.....	71
Configuração do <i>ChatClient</i>	72
Post de formulário	74
Exemplo de POST de formulário.....	75
Chamada à URL com parâmetros.....	76
Parâmetros de configuração	77
Parâmetros obrigatórios	77
Parâmetros opcionais: personalização da interface	78
Parâmetros opcionais: fornecimento de informações	81
Parâmetros opcionais: parametrização dos botões de envio de mensagem e encerramento da chamada	83
Autenticação de usuário para abertura do ChatClient	84
Anexo I – Detalhes do <i>layout</i> padrão 1	88
Classes de estilo	88
Template vazio	90
Anexo II – Detalhes do <i>layout</i> padrão 2	92

Estrutura base.....	93
<i>Chat</i> em atendimento.....	95
Cabeçalho.....	97
Balões de mensagens.....	99
Hora de envio e recebimento das mensagens.....	100
Informações personalizadas.....	101
Botões.....	102
Pesquisa de satisfação	103
Fila de atendimento	105
Erro	107
Template vazio.....	110
Glossário	117

1

SOBRE ESTE DOCUMENTO

BEM-VINDO

Este manual descreve o **ChatClient** da Dígitro, apresenta suas funcionalidades e o processo de configuração do aplicativo no site da empresa do cliente.

O **ChatClient** viabiliza a comunicação externa da empresa com seus clientes através da mídia Chat.

O **ChatClient** pode se comunicar tanto com o Interact Dígitro* quanto com o Persona 3*.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

1. Para a interface gráfica do **ChatClient** sugere-se a utilização de resolução gráfica de vídeo mínima de 1024x768 *pixels*.
2. Ficará a critério da Dígitro disponibilizar, através de proposta de fornecimento ou contrato de suporte específico, facilidades adicionais que venham a ser criadas.
3. Serviços solicitados pelo cliente, que impliquem em alterações em características específicas, funções adicionais ou outros itens não especificados, serão considerados como adicionais, e serão efetuados conforme cronograma de execução e alocação de recursos, elaborados pela Dígitro e aprovados pelo cliente, através de proposta comercial.
4. Toda funcionalidade identificada com a palavra Opcional, não faz parte da solução. Seu fornecimento depende de proposta específica.
5. A Dígitro, como qualquer empresa desenvolvedora, não pode garantir que *softwares* não contenham erros ou que o cliente seja capaz de operá-los sem problemas ou interrupções, por isso, não assume eventuais prejuízos financeiros decorrentes dessas falhas ou de problemas de responsabilidade de terceiros.
6. Devido ao desenvolvimento contínuo de técnicas de invasão e ataques à rede, não é possível garantir que o equipamento (*hardware* e *software*) esteja livre da vulnerabilidade da invasão/ação externa.
7. Após o aceite ou a entrada em operação do sistema, se ocorrerem erros ou falhas, estes somente serão avaliados e/ou corrigidos mediante contrato de suporte ou autorização para pagamento de suporte avulso, conforme a tabela de preços vigente na data da solicitação.
8. A Dígitro não atualizará este produto em função de novas versões, sendo necessária para isso negociação comercial.
9. As informações preenchidas nos campos das janelas exibidas e descritas nesse manual são apenas para ilustração.

10. A configuração do aplicativo depende dos itens adquiridos pelo cliente. O manual descreve a versão mais atual do aplicativo. Assim, poderão existir versões de aplicativos diferentes da versão descrita nesse manual.
11. A Dígitro não se responsabiliza por perdas de informações, devido a não observação, por parte do cliente, de procedimentos de *backup*, orientando para que, regularmente, armazene os dados também em mídia eletrônica (CD, DVD etc.), de forma a possuir contingência externa.
12. As senhas de acesso são estabelecidas pelo administrador e de sua inteira e exclusiva responsabilidade.
13. A Dígitro não assume qualquer responsabilidade por alterações promovidas por terceiros, autorizados pelo administrador ou não, por falta de cuidado na seleção dos procedimentos de segurança, por vazamento de senhas ou de qualquer outro procedimento operacional do administrador.

ORGANIZAÇÃO

Capítulo 1	Sobre este documento
Capítulo 2	Introdução
Capítulo 3	ChatClient
Capítulo 4	Configuração do ChatClient
Anexo I	Detalhes do <i>layout</i> padrão 1
Glossário	Glossário

CONVENÇÕES

* (Asterisco)	O asterisco indica termos que constam do Glossário.
Botões e Itens	Quando no meio do texto, os nomes dos botões e dos itens de uma janela são grafados em negrito .
JANELAS E MENUS	Os nomes das janelas e dos menus, quando aparecem no meio do texto, são grafados em CAIXA ALTA.
Campos	As Iniciais Maiúsculas identificam nome de Campos no meio do texto.
<i>Palavras de Origem Estrangeira</i>	As palavras de origem estrangeira são grafadas em <i>itálico</i> .
<u>Palavras de destaque</u>	As palavras que necessitarem de destaque em um determinado contexto são <u>sublinhadas</u> .

2

INTRODUÇÃO

O **ChatClient** é uma aplicação web da Dígitro, que permite o atendimento *on-line* ao cliente, via *chat*, através do *website* da empresa.

Essa aplicação poderá ser disponibilizada pela Dígitro, ou o próprio cliente poderá construí-la, desde que seja feita conforme os pré-requisitos apresentados pela Dígitro em contrato comercial específico.

ATENÇÃO

- 1) *A aquisição ou construção do **ChatClient** por parte do cliente depende de contrato comercial específico com a Dígitro.*
- 2) *O cliente é responsável por disponibilizar o acesso à aplicação.*

PRÉ-REQUISITOS DO SISTEMA

Para a utilização satisfatória do **ChatClient** são necessários os seguintes pré-requisitos:

- **Sistemas Operacionais:** Windows® 7, Windows® 8 ou Windows® 10.
- **Versões de *Browser Suportadas*:** Mozilla Firefox® 45, Internet Explorer 11 sendo suportado o Edge: IE 11, msedge >= 12 e Chrome 48.
- **Hardware:** Processador 2,5 GHz, 1 GB RAM.

3

CHATCLIENT

O **Interact** Dígito é uma solução adequada às necessidades de empresas de diferentes portes e segmentos de mercado que fazem uso de *contact center* para se comunicarem com seus clientes.

O **Persona 3** permite realizar configurações de atendimento automático, cadastro de robôs de atendimento, rotas, calendários e serviços.

O **ChatClient** permite que o cliente gere uma chamada para o serviço de atendimento da empresa, que poderá ser atendido tanto por um agente do Interact quanto por um atendimento automático através do **Persona 3**.

Neste documento convencionamos chamar o cliente da empresa pelo termo usuário *chat*.

ATENÇÃO

*Consulte o Manual de Configuração e Operação do MultiAgent para obter orientações sobre os procedimentos de operação da Mídia Chat, correspondente ao **ChatClient** atendido por um agente.*

*Consulte o Manual do **Persona 3** para obter orientações sobre os procedimentos de configuração de atendimento automático de chamadas chat.*

LAYOUT

Há dois padrões de interface: *layout* padrão 1 e *layout* padrão 2.

O *layout* padrão 1 mantém o *layout* dos *releases* anteriores e está descontinuado.

O *layout* padrão 2 foi desenvolvido para permitir o uso de estilos mais atuais em relação ao que existe no mercado e permitir a integração de novos recursos como, por exemplo, **Pesquisa de Satisfação** e o **Parâmetro urlmode**.

A seguir são apresentadas as funcionalidades disponíveis no *layout* padrão 2.

Será informado quando a funcionalidade também estiver disponível no *layout* padrão 1.

Funcionalidades do *layout* padrão 1 que não são contempladas no *layout* padrão 2 são detalhadas no Anexo I – Detalhes do *layout* padrão 1.

FILA DE ATENDIMENTO

Quando o usuário *chat* entrar em contato com a empresa através do **ChatClient**, ele poderá passar pela fila de atendimento caso sua chamada não seja atendida imediatamente.

NOTA

*Esta funcionalidade está disponível somente para atendimento através de agentes do **Interact**.*

Informações apresentadas na fila de atendimento

É possível definir o que será apresentado no **ChatClient** enquanto a chamada estiver aguardando na fila de atendimento do serviço:

- **Divulgar posição de espera:** a posição do usuário *chat* na fila será apresentada e atualizada.
- **Divulgar tempo médio de espera:** o tempo médio estimado para atendimento será apresentado e atualizado. Este tempo leva em conta a posição na fila, portanto, pode ser diferente para cada usuário *chat* na fila.
- **Mensagem personalizada:** permite personalizar o texto a ser apresentado, ao invés da mensagem padrão.

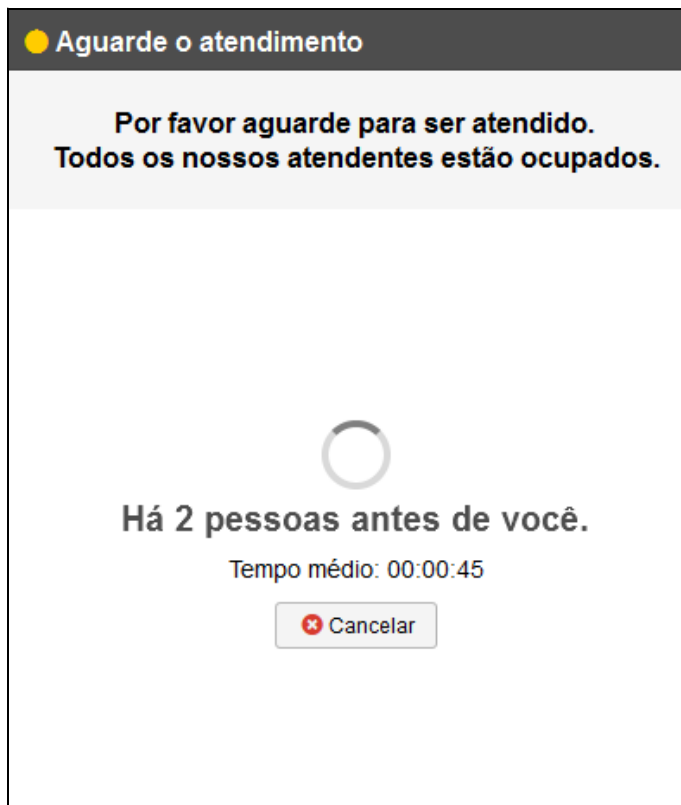


Figura 1. Fila de atendimento: posição e tempo médio (layout padrão2)

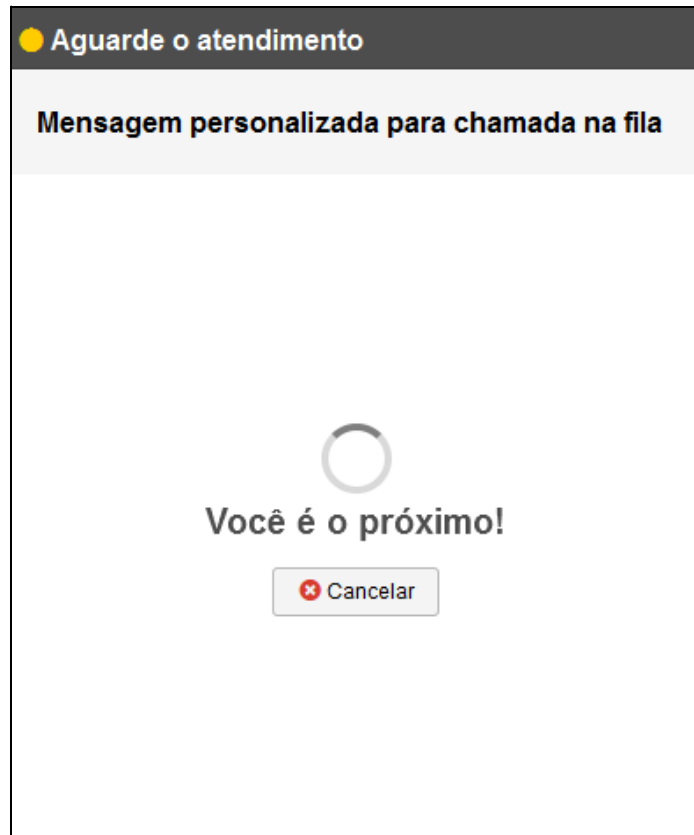


Figura 2. Fila de atendimento: posição e mensagem personalizada (layout padrão 2)



Figura 3. Fila de atendimento: tempo médio (layout padrão 2)

Para finalizar a chamada enquanto aguarda na fila, o usuário *chat* deve clicar em

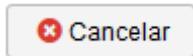


Figura 4. Fila de atendimento: posição e tempo médio (layout padrão 1)



Figura 5. Fila de atendimento: tempo médio e mensagem personalizada (layout padrão 1)

Para finalizar a chamada enquanto aguarda na fila, o usuário *chat* deve clicar em



A configuração deve ser realizada no **Interact Manager**, no cadastro da mídia *chat* do serviço desejado.

ATENDIMENTO DA CHAMADA *CHAT*

Após o atendimento da chamada **ChatClient**, é apresentada a seguinte página:

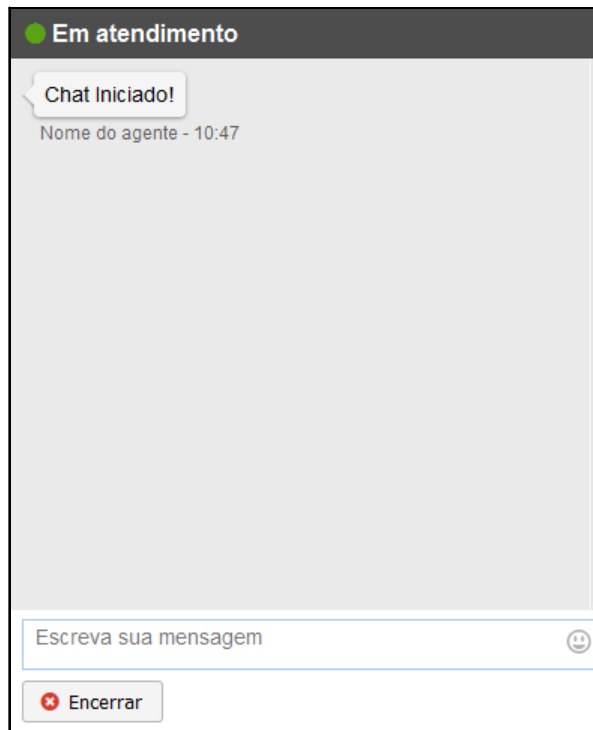


Figura 6. Chamada em atendimento (layout padrão 2)

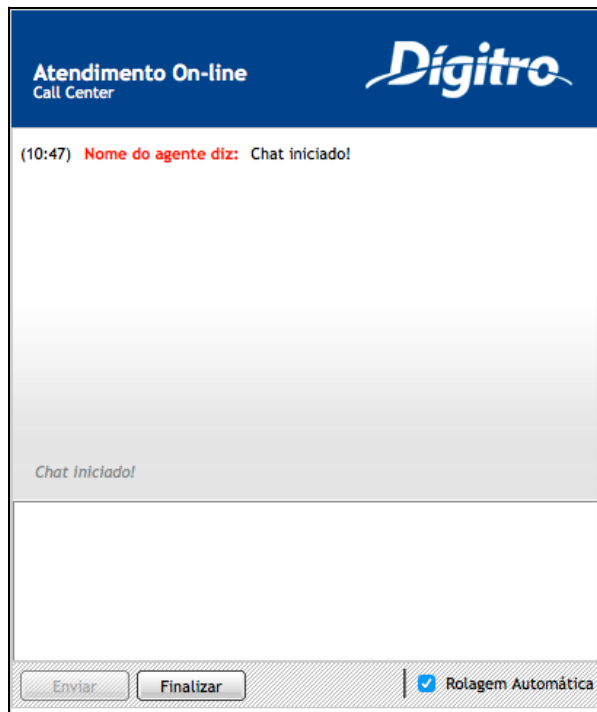
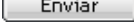


Figura 7. Chamada em atendimento (layout padrão 1)

- **Histórico de mensagens:** as mensagens trocadas entre o usuário *chat* e o agente são adicionadas ao histórico de mensagens. As mensagens recebidas podem conter formatação HTML. Os *links* são abertos em uma nova página.

- **Campo entrada de mensagem:** permite enviar mensagens sem formatação HTML, através da tecla **Enter**. O campo é limpo após o envio da mensagem.

NOTA

No layout 1, o usuário chat pode clicar no botão  ou **Enter** para enviar a mensagem.

- **Opção de rolagem automática:** no layout padrão 1, quando marcada essa opção, o histórico de mensagens irá mostrar a última mensagem adicionada (Figura 7). No layout padrão 2 a rolagem é executada de forma inteligente, sendo executada de forma automática no recebimento ou envio de mensagens. Caso o usuário role a página para ler mensagens antigas, a rolagem é automaticamente desabilitada. Permanecerá desabilitada até que o usuário role novamente a página até o fim. Quando a rolagem estiver desabilitada e o usuário receber mensagens, será adicionada informação na barra de título do *chat* informando a quantidade de mensagens não lidas. Será inserido também um separador entre as mensagens lidas e as novas recebidas (Figura 8).

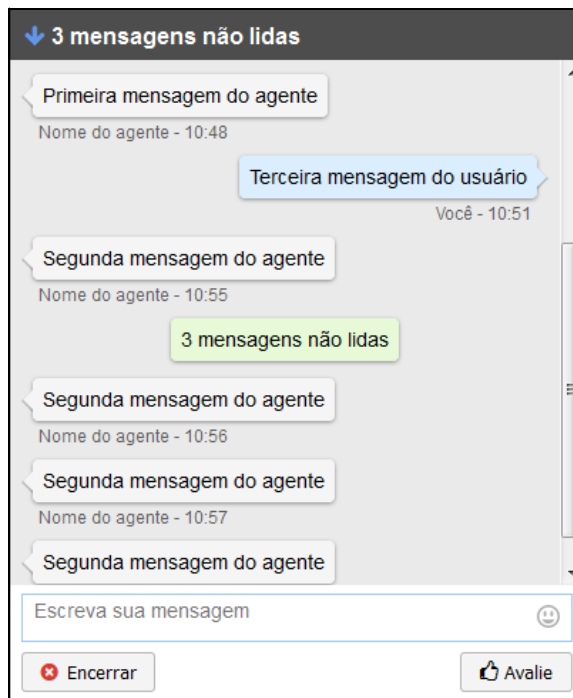


Figura 8. Quantidade de mensagens não lidas (layout padrão 2)

- **Botão encerrar:** permite finalizar a chamada.

NOTA

No layout padrão 1, o usuário chat deve clicar em

Finalizar

Associação de dados à chamada não apresentados ao usuário chat

É possível associar dados à chamada que não serão apresentados ao usuário chat, mas estarão disponíveis ao agente durante o atendimento.

NOTA

- 1) Estas informações não serão adicionadas à gravação da chamada, mas poderão ser consultadas pelo **Interact Manager** no histórico de chamadas e em **modelos específicos de relatório**.
- 2) Esta funcionalidade está disponível somente para atendimento através de agentes do **Interact**.

Para isto, as informações devem ser enviadas na abertura do **ChatClient** através do parâmetro **da** (Parâmetros de configuração).

Informações adicionais personalizadas

É possível adicionar informações que serão incluídas no início do histórico de mensagens, tanto para o usuário chat quanto para o agente que está atendendo a chamada. Estas informações são adicionadas à gravação da chamada.

NOTA

*Esta funcionalidade está disponível somente para atendimento através de agentes do **Interact**.*

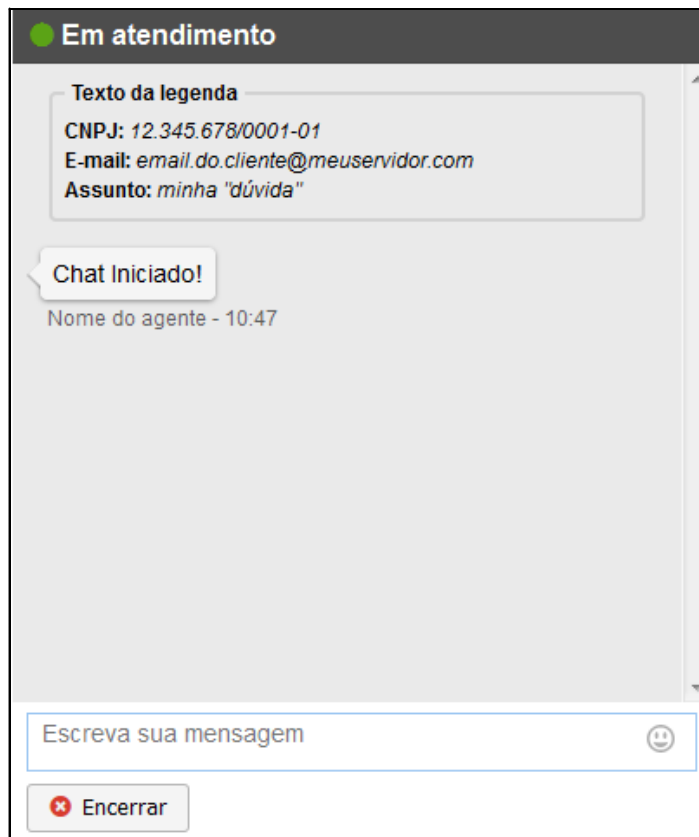


Figura 9. Informações adicionais personalizadas (layout padrão 2)

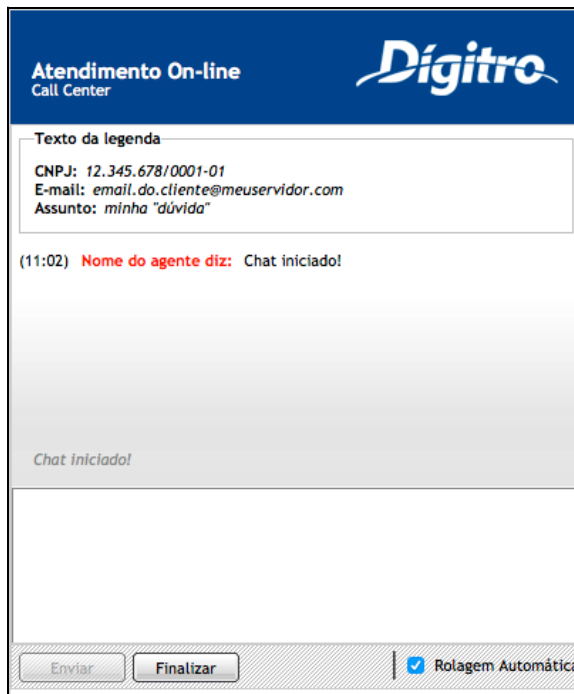


Figura 10. Informações adicionais personalizadas (layout padrão 1)

Para isto, as informações devem ser informadas na abertura do **ChatClient** através do parâmetro **info** (Parâmetros de configuração).

Mensagem de abertura diferenciada

É possível adicionar uma mensagem no início do histórico de mensagens assim que a chamada for atendida. Esta mensagem não será adicionada à gravação da chamada.

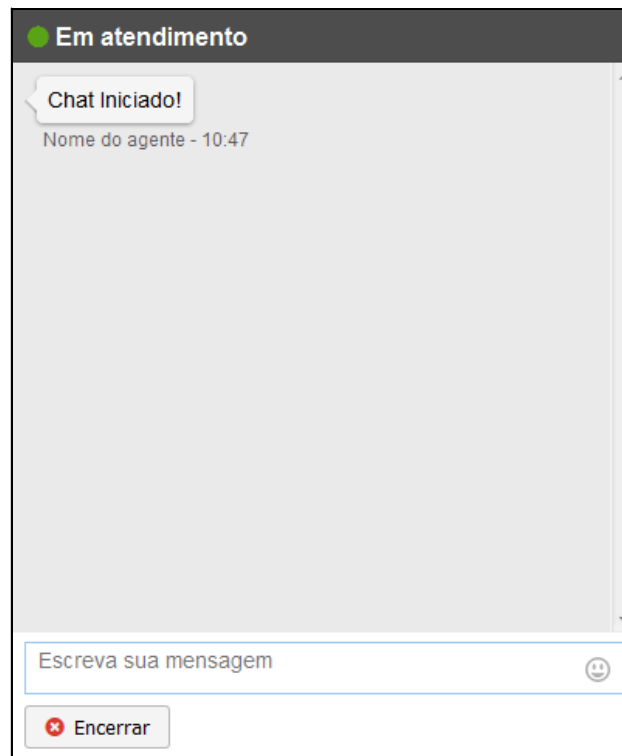


Figura 11. Mensagem de abertura no atendimento da chamada (layout padrão 2)

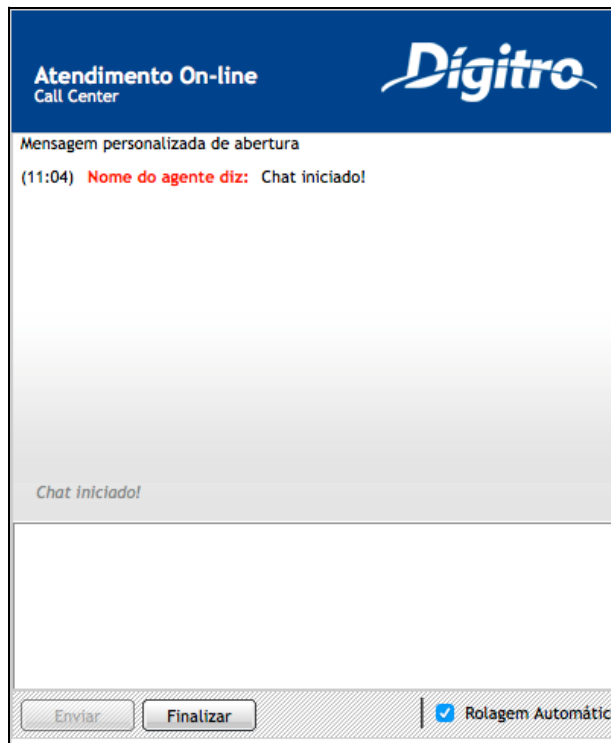


Figura 12. Mensagem de abertura no atendimento da chamada (layout padrão 1)

Para isto, o texto da mensagem deve ser informado na abertura do **ChatClient** através do parâmetro **mi** (Parâmetros de configuração).

Notificação de que o agente ou usuário *chat* está digitando uma mensagem

É possível informar visualmente ao usuário *chat* quando o agente estiver digitando, e informar o agente quando o usuário *chat* estiver digitando.

NOTA

*Esta funcionalidade está disponível somente para atendimento através de agentes do **Interact**.*

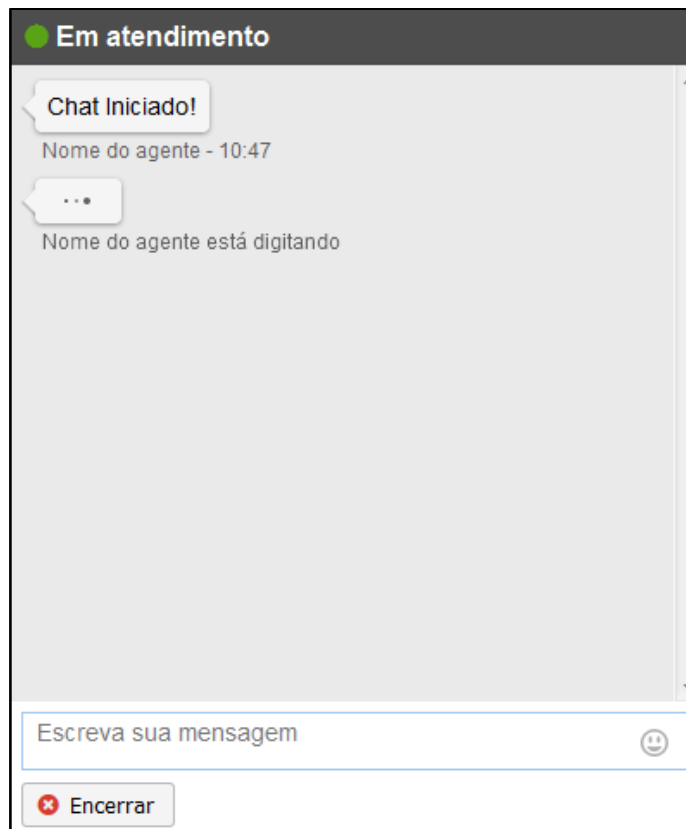


Figura 13. Notificação que o agente está digitando (layout padrão 2)

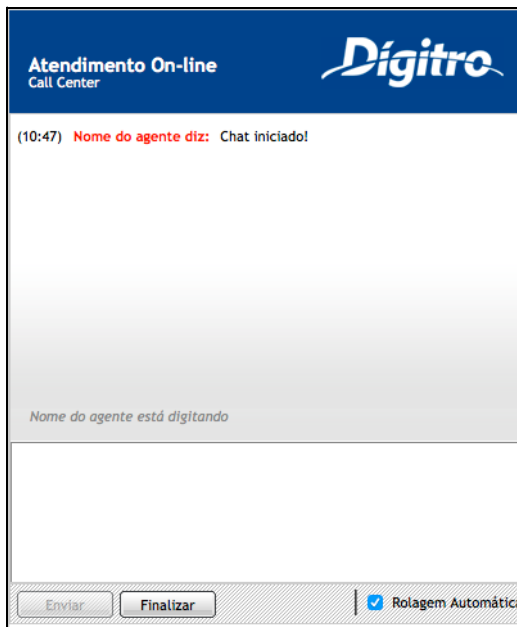


Figura 14. Notificação que o agente está digitando (layout padrão 1)

A configuração deve ser realizada no **Interact Manager**, nas definições de *chat* das configurações gerais, para habilitar a notificação e definir o tempo para remover a informação visual.

NOTA

Esta configuração é aplicada a todos os serviços com mídia chat habilitada.

Envio de arquivos durante o atendimento

É possível permitir a troca de arquivos por meio do **ChatClient** durante o atendimento, sendo permitido ao usuário *chat* e ao agente aceitar ou negar o recebimento dos arquivos. O tamanho de cada arquivo está limitado em 5MB.

As parametrizações *default* do produto possuem bloqueios de tipos de arquivos que possam conter conteúdos que violem aspectos de segurança. Caso seja necessário habilitar o envio de algum tipo de arquivo não permitido pelo sistema, esta operação deverá ser realizada por um operador com privilégios específicos para este fim.

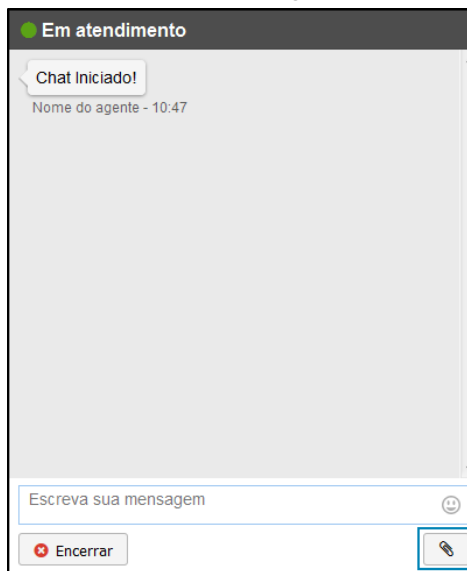


Figura 15. Botão enviar arquivo em destaque (layout padrão 2)

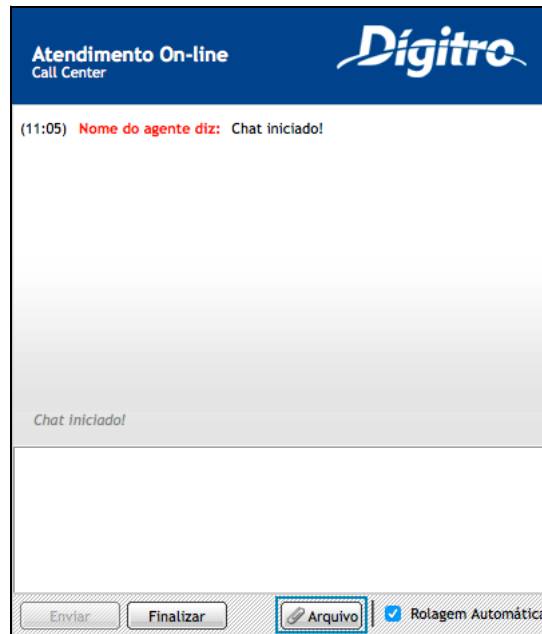


Figura 16. Botão enviar arquivo em destaque (layout padrão 1)

Para atendimento automático, o envio de arquivos estará habilitado. Para atendimento por um agente, a configuração deve ser realizada no **Interact Manager**:

- O envio de arquivos poderá ser habilitado no cadastro da mídia *chat* do serviço desejado.

- As extensões de arquivos que serão bloqueados durante a transferência poderão ser definidas nas **definições de chat** das **configurações gerais**. Esta configuração é aplicada a todos os serviços com mídia *chat* habilitada.

A transferência de um arquivo selecionado pelo usuário *chat* para envio poderá ser:

- **Recusada pelo sistema:** o tamanho do arquivo é maior que o limite de 5MB, ou a extensão do arquivo não é permitida.
- **Aceita pelo agente:** a transferência é iniciada.
- **Rejeitada pelo agente:** a transferência é cancelada.



Figura 17. Envio de arquivo de imagem - layout padrão 2

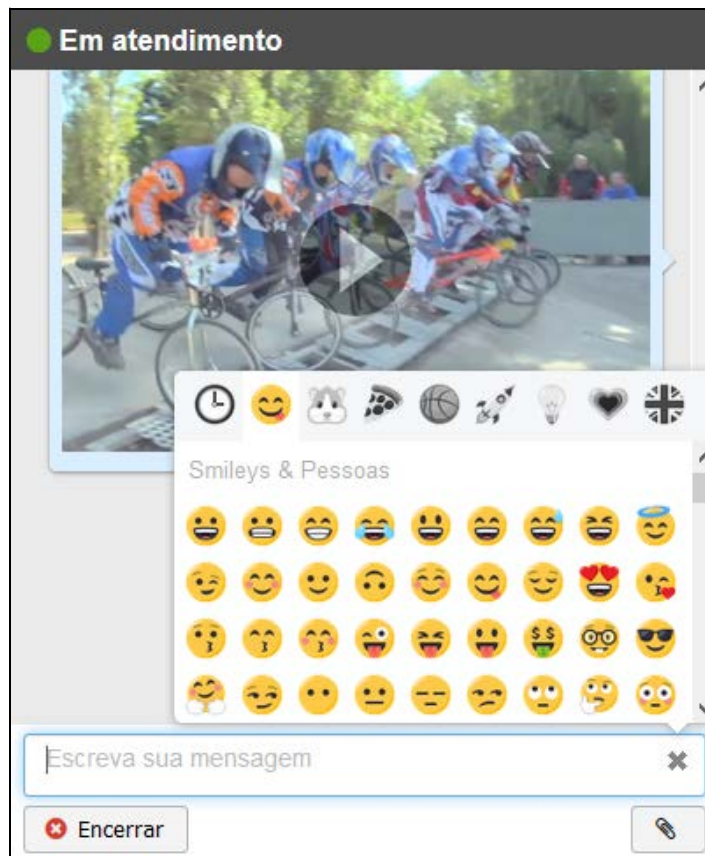


Figura 18. Envio de arquivo de vídeo - layout padrão 2

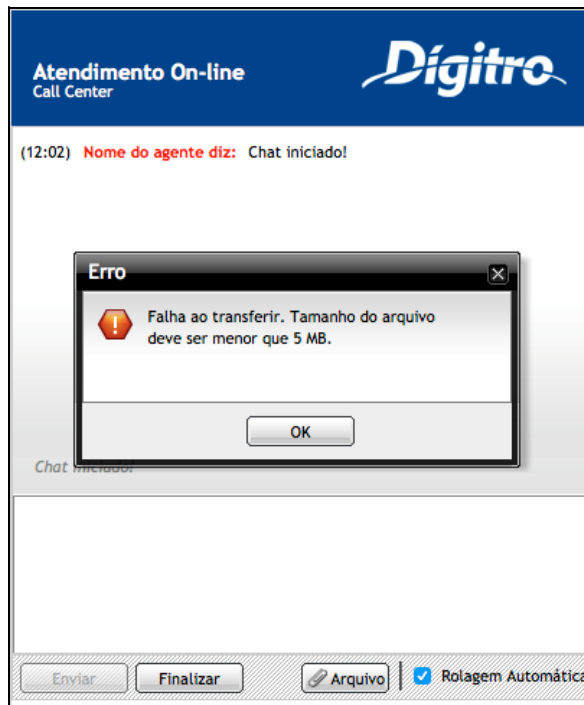


Figura 19. Envio de arquivo (layout padrão 1)



Figura 20. Envio de arquivo (layout padrão 1)

A transferência de um arquivo selecionado pelo agente para envio deverá ser:

- **Aceita pelo usuário chat:** a transferência é iniciada.
- **Rejeitada pelo usuário chat:** a transferência é cancelada.

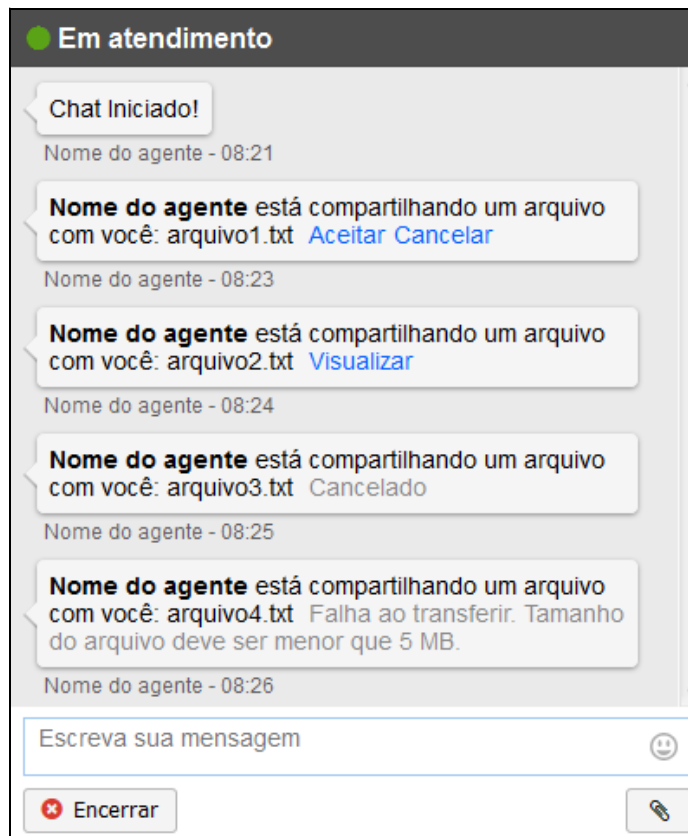


Figura 21. Recebimento de arquivo (layout padrão 2)



Figura 22. Recebimento de arquivo (layout padrão 1)

Após a transferência ser aceita pelo usuário *chat*, ela pode ser recusada pelo sistema, caso tamanho do arquivo seja maior que o limite de 5MB. Neste caso a transferência é cancelada.

Após a transferência, o arquivo estará disponível para download. Caso o sistema identifique como um dos formatos de vídeo e imagem suportados, o conteúdo será aberto automaticamente para visualização nas interfaces do **MultiAgent** e **ChatClient**.

Chamada de vídeo durante o atendimento

Esta facilidade permite que, a partir de uma chamada de *chat* de serviço, o agente interaja com o interlocutor da chamada por meio de vídeo.

A chamada de vídeo *chat* poderá ser:

Recusada pelo sistema: a solicitação de início do vídeo poderá ser recusada pelo sistema em casos de:

- incompatibilidade do navegador;
 - mau funcionamento da câmera ou driver de vídeo;
 - permissão de acesso à câmera pelo navegador
-
- **.Aceita pelo agente:** a interação de vídeo é iniciada.
 - **Rejeitada pelo agente:** a interação de vídeo é cancelada.
 - Não será permitido iniciar uma interação de vídeo entre agentes.
 - **Browser Chrome:** a transmissão de áudio e vídeo no VideoClient funcionará no **ChatClient** e no **MultiAgent** no modo janela somente se a interface (**ChatClient** e **MultiAgent**) for aberta em modo seguro, ou seja, HTTPS.



Figura 23. Chamada de vídeo iniciada

Pesquisa de satisfação

É possível apresentar uma pesquisa de satisfação no **ChatClient**. A pesquisa é apresentada no histórico de mensagens, mas não será adicionada à gravação da chamada.

Funcionalidade exclusiva do *layout* padrão 2.

NOTA

- 1) *As respostas da pesquisa, depois de enviadas pelo usuário chat, poderão ser consultadas no **Interact Manager**, no histórico de chamadas e em **modelos específicos de relatórios**.*
- 2) *Esta funcionalidade está disponível somente para atendimento através de agentes do **Interact**.*

A configuração deve ser realizada no **Interact Manager**, no cadastro da mídia chat do serviço desejado.

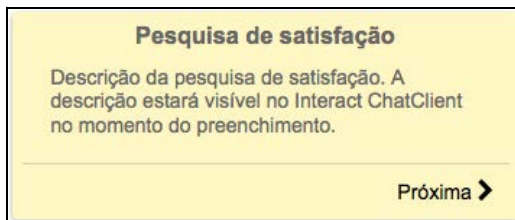


Figura 24. Descrição da pesquisa de satisfação (layout padrão 2)

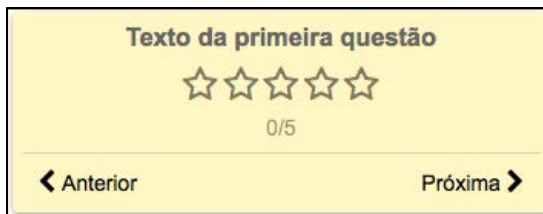


Figura 25. Primeira questão após a descrição (layout padrão 2)

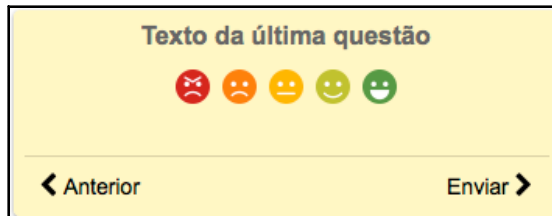


Figura 26. Pesquisa: última questão (layout padrão 2)

A descrição da pesquisa, quando houver, é apresentada antes da primeira questão. É apresentada uma questão por vez e suas possíveis respostas.

As respostas são apresentadas de acordo com o tipo da questão, conforme as opções disponíveis:

Estrelas:



Figura 27. Questão do tipo estrelas (layout padrão 2)

Pictogramas: Péssimo, Ruim, Regular, Bom, Excelente.

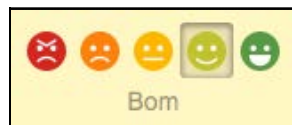


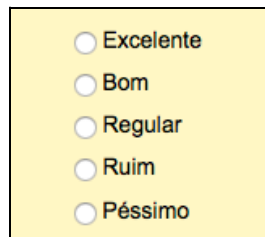
Figura 28. Questão do tipo pictogramas (layout padrão 2)

Notas:



Figura 29. Questão do tipo notas (layout padrão 2)

Conceitos: Excelente, Bom, Regular, Ruim, Péssimo.



Um formulário de avaliação com cinco opções de conceito, cada uma com um botão de rádio à esquerda. As opções são: Excelente, Bom, Regular, Ruim e Péssimo. O formulário tem um fundo amarelo claro e uma borda preta.

Figura 30. Questão do tipo conceitos (layout padrão 2)

Alternativas: texto das alternativas cadastradas no formulário, similar ao tipo de Conceitos.

Avaliação durante atendimento

Se estiver configurado para permitir a resposta durante a chamada, será disponibilizado um botão para iniciar a pesquisa durante o atendimento.

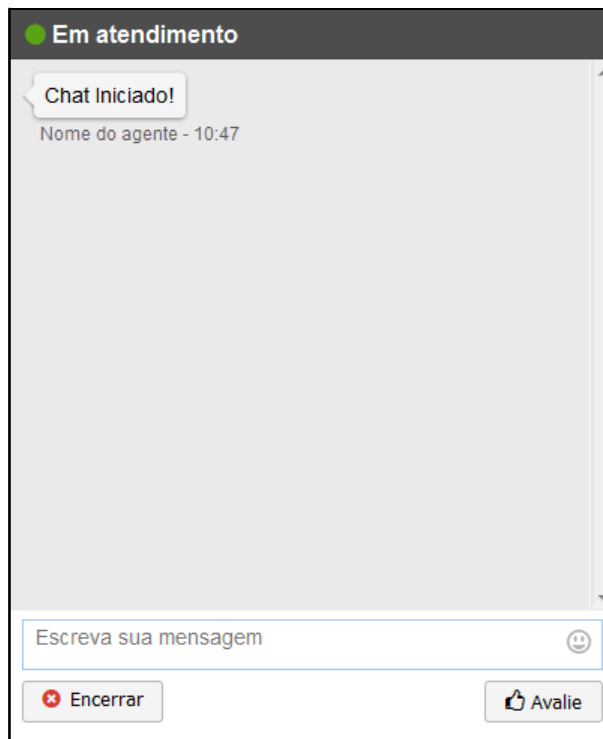
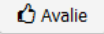


Figura 31. Botão responder pesquisa (layout padrão 2)

NOTA

A pesquisa só poderá respondida uma única vez.

Após a pesquisa finalizada, o botão  desaparecerá.

Se a chamada estiver com a pesquisa aberta e ocorrer:

- Transferência da chamada para outro agente ou para outro serviço com a mesma pesquisa: a pesquisa permanece e mantém as respostas já selecionadas pelo usuário *chat*.
- Transferência para outro serviço, mas com pesquisa diferente ou sem pesquisa: a pesquisa aberta será cancelada.
- Encerramento da chamada, a pesquisa será apresentada novamente automaticamente, mantendo o que já foi respondido.

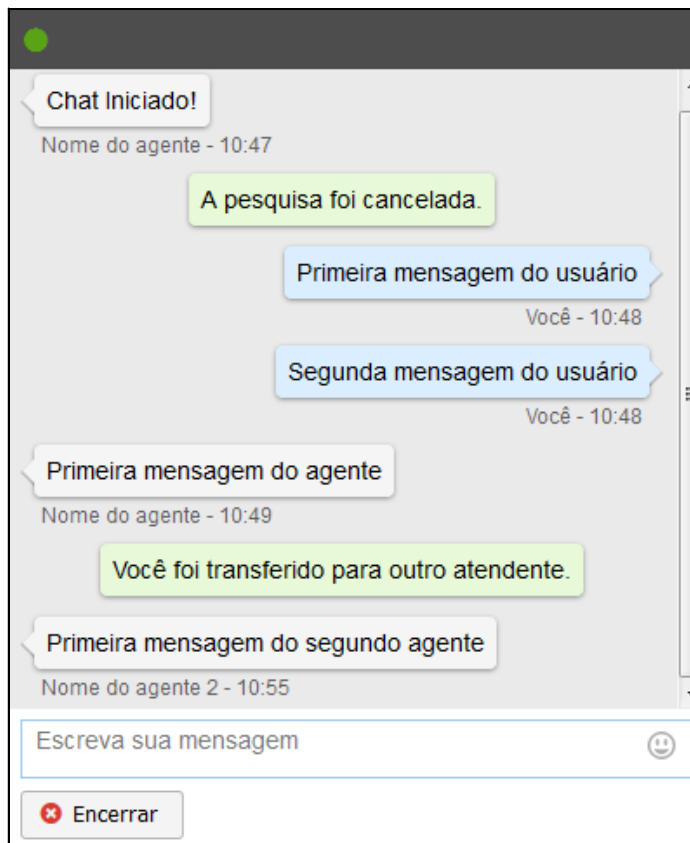


Figura 32. Pesquisa de satisfação cancelada (layout padrão 2)

Fixação da pesquisa sendo respondida: a pesquisa será fixada no topo do histórico quando a rolagem do histórico for esconder a pesquisa.

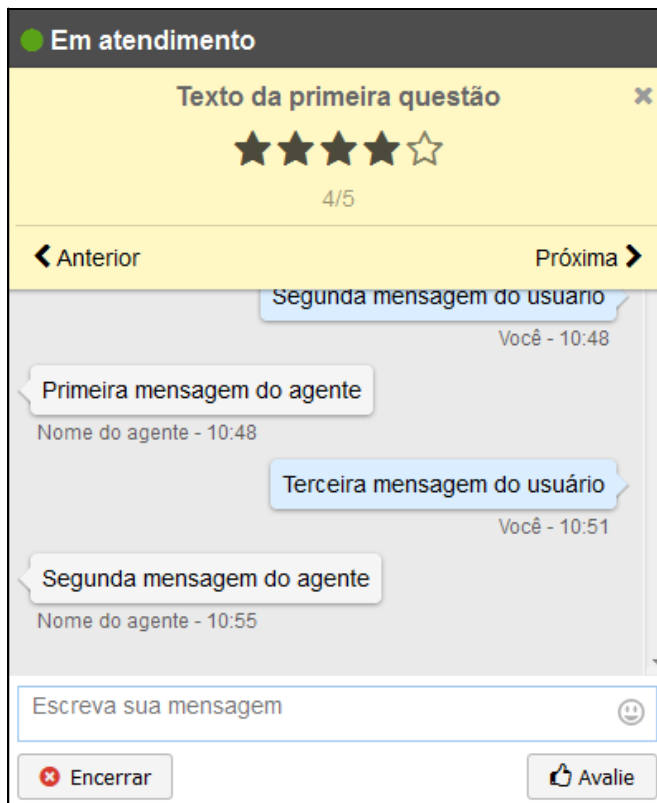


Figura 33. Pesquisa fixa no topo do histórico (layout padrão 2)

Será possível desfazer a pesquisa através do botão no canto direito do quadro da pesquisa, permitindo que ela seja escondida na rolagem do histórico juntamente com as outras mensagens.

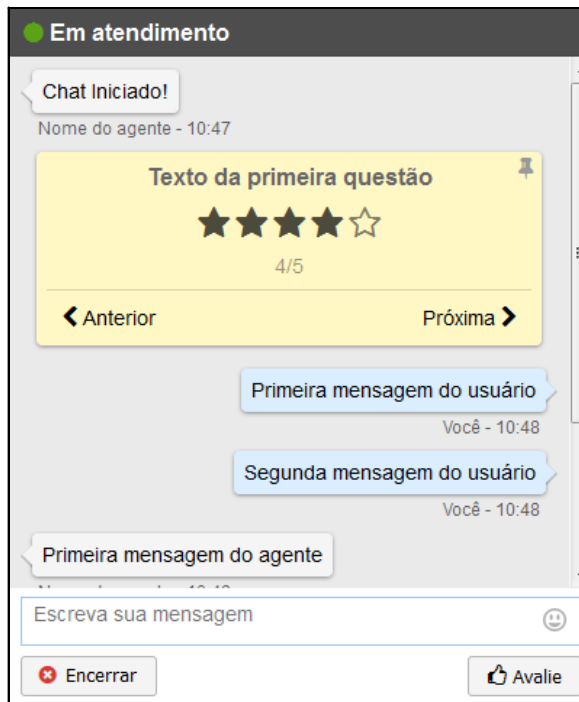


Figura 34. Pesquisa desfazida (layout padrão 2)

Será possível fixá-la novamente através do botão  .

Controle do tempo de inatividade

É possível identificar quando o usuário *chat* ou o agente estiverem inativos por um período de tempo durante o atendimento da chamada, e automaticamente encerrar a chamada.

NOTA

*Esta funcionalidade está disponível somente para atendimento através de agentes do **Interact**.*

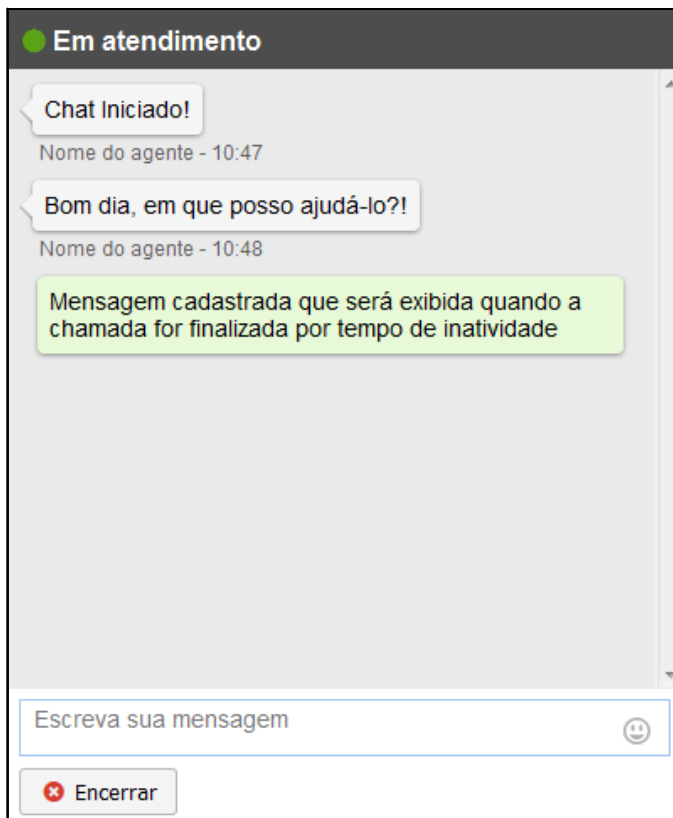


Figura 35. Chamada encerrada por inatividade (layout padrão 2)

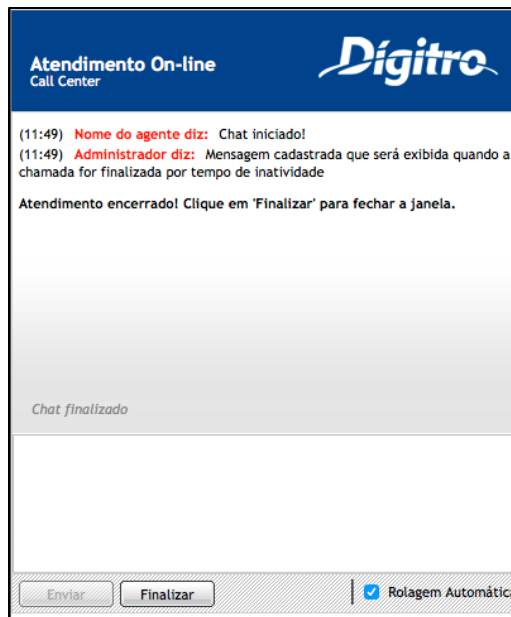


Figura 36. Chamada encerrada por inatividade (layout1)

A configuração deve ser realizada no **Interact Manager**, no cadastro da mídia *chat* do serviço desejado, definindo tempos máximos diferentes para considerar agente e usuário *chat* como inativos, e também a mensagem a ser apresentada a ambos, quando um ou outro for considerado inativo.

O agente estará inativo quando não estiver digitando pelo tempo configurado.

O usuário *chat* estará inativo quando não estiver digitando e não estiver navegando na pesquisa de satisfação, pelo tempo configurado, e o agente também estiver inativo.

Finalização da chamada

Apresenta informação que a chamada foi finalizada.

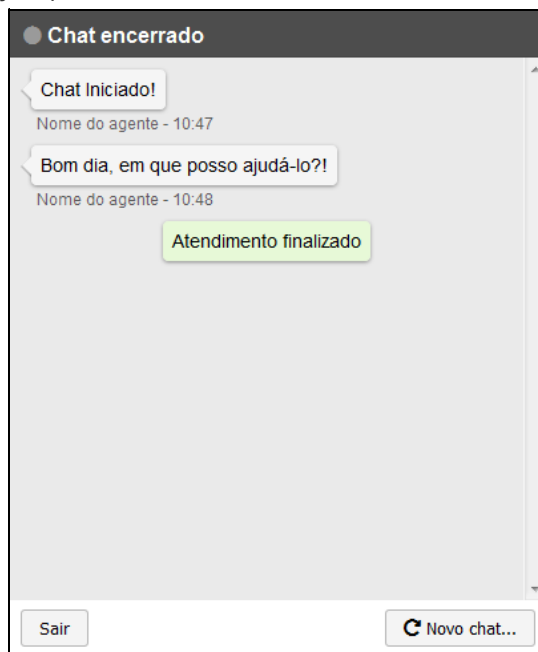


Figura 37. Chamada finalizada pelo usuário chat ou agente (layout padrão 2)

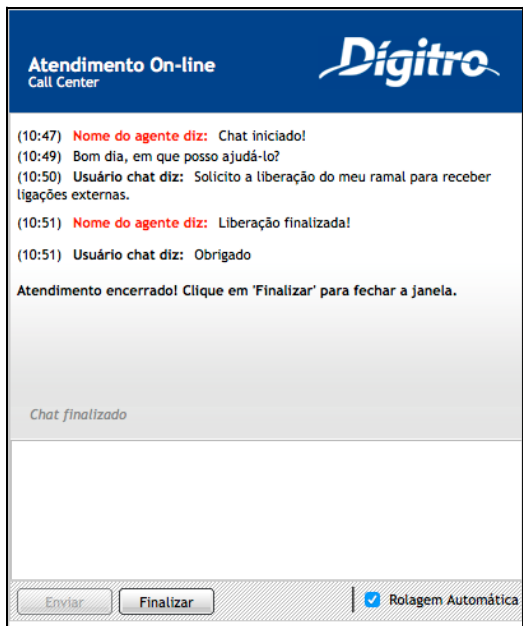


Figura 38. Chamada finalizada pelo usuário chat (layout padrão 1)

Identificação do agente durante o atendimento

É possível definir que o agente será identificado nas mensagens pelo seu login ou seu próprio nome, conforme o nome registrado no cadastro de agentes no **Interact Manager**. Por padrão os agentes são identificados pelo seu nome.

Esta configuração de qual identificação o agente deverá ser apresentada é feita de forma geral para toda a solução. A alteração desse recurso requer a solicitação ao Serviço de Suporte ao Cliente – SSC.

NOTA

*Esta funcionalidade está disponível somente para atendimento através de agentes do **Interact**.*

Identificação do robô durante o atendimento

É possível definir a identificação do atendente conforme programação efetuada no **Persona3**.

NOTA

Esta funcionalidade está disponível somente para atendimento automático.

Menu de opções

O suporte ao MENU no **ChatClient** para conversas de URA (Persona3) deverá ser recebido junto do evento de mensagem recebida da URA, podendo ser formado por uma matriz de opções. A ordem da matriz será a ordem de exibição dos menus. O tamanho de cada botão na linha será pelo próprio navegador, adaptando-se à melhor distribuição possível pelo próprio flex-box.

O menu é exibido dentro do balão da mensagem recebida. Portanto, pode ser um balão de mensagem do sistema, quando a mensagem não tiver originador; ou um balão de **agente** (à esquerda), quando a mensagem possuir um nome de originador. Neste caso, o nome originador, ou nome da URA, deverá ser configurado no fluxo da URA que realizará o atendimento da chamada.

Ao ser pressionado uma das opções o menu é fechado e é enviada uma mensagem para o servidor com o valor desta opção. Esta mensagem fica visível no histórico de mensagem da mesma forma que uma mensagem enviada normal.

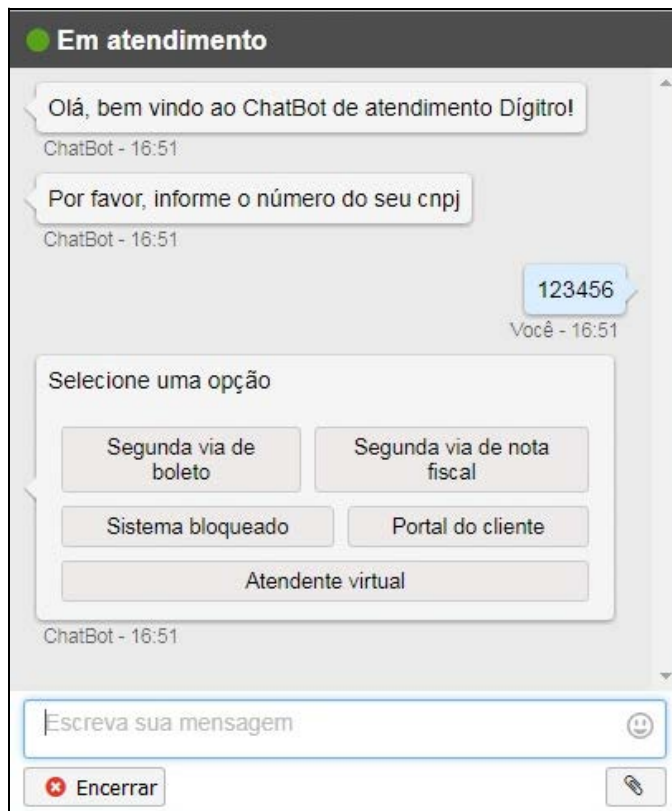


Figura 39. URA com nome

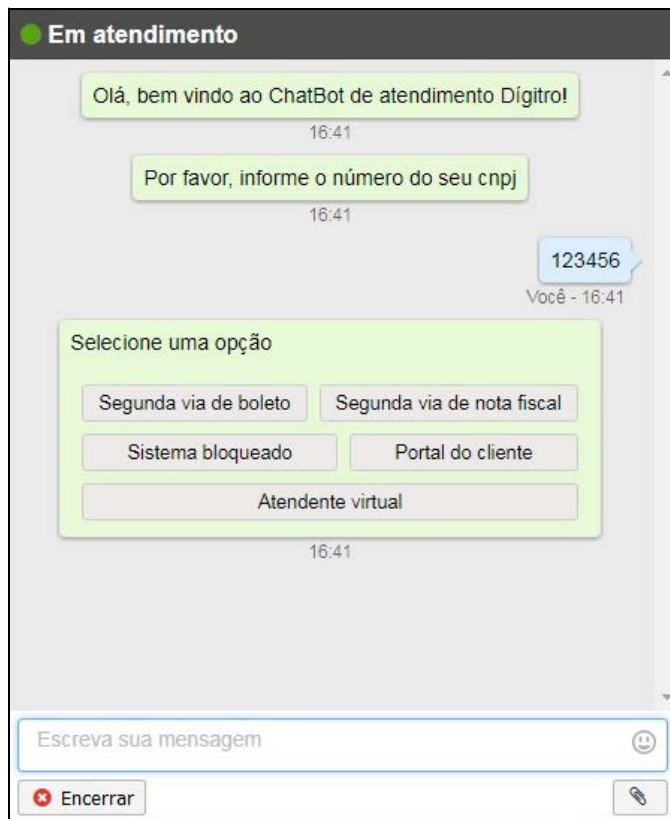


Figura 40. URA sem nome

MENSAGENS

Serviço indisponível

Quando o serviço estiver indisponível, fora do atendimento, será apresentada uma mensagem ao usuário *chat*.

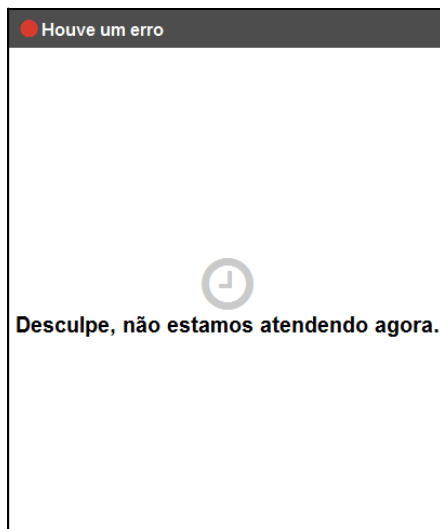


Figura 41. Serviço fora do horário de atendimento (layout padrão 2)

A configuração dos horários de atendimento pode ser:

- 1) Para atendimento por agente: deve ser realizada na configuração do serviço desejado no **Interact Manager**;
- 2) Para atendimento automático: deve ser realizada na configuração de calendário no **Persona 3**.

Sem agentes disponíveis

Quando não houver agentes disponíveis para o atendimento uma mensagem será apresentada ao usuário *chat* e será possível reiniciar a chamada.

NOTA

*Esta funcionalidade está disponível somente para atendimento através de agentes do **Interact**.*



Figura 42. Sem agentes disponíveis (layout padrão 2)

PERMITIR A ABERTURA DE VÁRIAS ABAS DA MESMA CONVERSA

Esta funcionalidade permite que uma mesma conversa de chat seja aberta em várias abas ou conversas diferentes em abas diferentes de um mesmo browser.

Este recurso será utilizado para que os usuários possam navegar pelo portal e/ou abri-lo em mais de uma aba do mesmo browser, mantendo a conversa de chat caso ela tenha sido iniciada.

O que será replicado entre as várias instâncias abas:

- Mensagens recebidas e enviadas.
- Arquivos recebidos ou enviados.
- Estado da chamada.

Ao utilizar o recurso de múltiplas abas, o comportamento de algumas ações do usuário do ChatClient são alterados, conforme descrito a seguir:

- Caso o usuário feche alguma aba pelo X do browser, a chamada não será encerrada caso exista alguma outra aba aberta.
- Ao clicar no botão para finalizar o chat em uma aba, a chamada será finalizada em todas as abas.
- Pesquisa de satisfação: será assumida como válido os dados da aba que enviar primeiro as respostas.

Como usar

A partir deste desenvolvimento foi criado o parâmetro de abertura chamado “chaveExterna”. Ao iniciar uma chamada preenchendo este parâmetro, o sistema verificará se existe alguma chamada em andamento com esta chave.

- Se não existir, é iniciada uma nova chamada.
- Se existir, ele retorna para o ChatClient o conteúdo da conversa em andamento, e esta instância do ChatClient passa automaticamente a participar da conversa.

ATENÇÃO

- *A geração e a propagação desta chave entre as várias abas abertas são de responsabilidade do site ou sistema do cliente.*
- *A chave deve ser única e recomenda-se que seu formato não seja simples para evitar que usuários indevidos juntem-se à conversa. Caso uma mesma chave seja atribuída a usuários diferentes ambos participarão da mesma conversa.*
- *O uso do campo `chaveExterna`, permite que a mesma conversa de chat seja aberta em browsers diferentes, desde que o portal do cliente tenha condições de fornecer a mesma chave para os dois browsers.*

Limitações

Cada instância do ChatClient mantém uma conexão estabelecida com o servidor para o recebimento de eventos. Em função da limitação de conexões simultâneas existente nos principais browsers, que limitam em até seis, a quantidade de conexões estabelecidas com um mesmo servidor, deverão ser adotadas as ações:

- Evitar atingir o limite de conexões. O ideal é chegar no máximo em N-1. Caso o limite seja atingido, o browser deixará de responder a novas requisições e a janela poderá ficar “congelada” até que alguma conexão seja liberada.
- Utilizar a estratégia de subdomínios. A ideia com isso abrir um número de instâncias do ChatClient utilizando um subdomínio e a partir de uma determinada quantidade (recomendamos no máximo cinco ChatClients), passar a utilizar outro subdomínio e assim por diante. Lembrando que este limite se aplica às conexões abertas a partir de um mesmo navegador.

Exemplo referente ao subdomínio:

A versão atual do portal do Servidorchat efetua a abertura do chat utilizando:
https://www.servidorchat.com/chatclient/interact_chatclient/chat.php

NOTA

Para carregar o CSS o Servidorchat já utiliza a estratégia de subdomínio pois o mesmo é obtido pela url <https://chatbolapi.servidorchat.com./files/chatbot-crc.css>

Desta forma todos os chats abertos apontam para o domínio principal da Servidorchat. Isso faz com que a conexão permanente do ChatClient concorra com as demais requisições para este domínio.

Para contornar a limitação do browser, poderiam ser criados mais subdomínios para uso na abertura do ChatClient, como por exemplo:

- https://www.chat00.servidorchat.com/chatclient/interact_chatclient/chat.php
- https://www.chat01.servidorchat.com/chatclient/interact_chatclient/chat.php
- https://www.chat02.servidorchat.com/chatclient/interact_chatclient/chat.php

A medida que forem sendo abertas instâncias do ChatClient o portal da Servidorchat iria alternando entre estes domínios. Se for aplicada a regra de cinco ChatClients por domínio, então o dimensionamento seria efetuado assim:

5 x Total de subdomínios = total de chats simultâneos por usuário.

Ações por parte da Servidorchat

Para utilizar o recurso de múltiplas abas a Servidorchat deverá efetuar alguns ajustes em seu portal, segue a lista dos itens conhecidos:

- Remover do site todos os desenvolvimentos efetuados anteriormente destinados a efetuar a replicação das conversas;
- Incluir o novo parâmetro na abertura do ChatClient;
- Definir e implementar o mecanismo que gerará a *chaveExterna*. Esta chave deve ser única por usuário e que caso uma mesma chave seja atribuída a usuários diferentes ambos participarão da mesma conversa (ver item Como usar);
- Disponibilizar os subdomínios e efetuar o controle da quantidade de instâncias abertas para chavear entre estes subdomínios.

COMUNICAÇÃO SEGURA

Suporte a conexão via HTTPS

Através de **HTTPS** é possível utilizar comunicação segura para acessar a aplicação. A ativação desse recurso é opcional e requer solicitação ao Serviço de Suporte ao Cliente – SSC.

4

CONFIGURAÇÃO DO *CHATCLIENT*

Este capítulo descreve o processo de configuração do **ChatClient** no site da sua empresa para que a mídia *chat* opere perfeitamente.

Publicação

Ao ser publicado no *site* da empresa, o **ChatClient** é aberto em uma janela dedicada (*popup*) ou incorporado (*iframe*).

O **ChatClient** pode ser aberto a partir de POST de formulário assim como a partir de chamada à URL do **ChatClient** passando os parâmetros na URL.

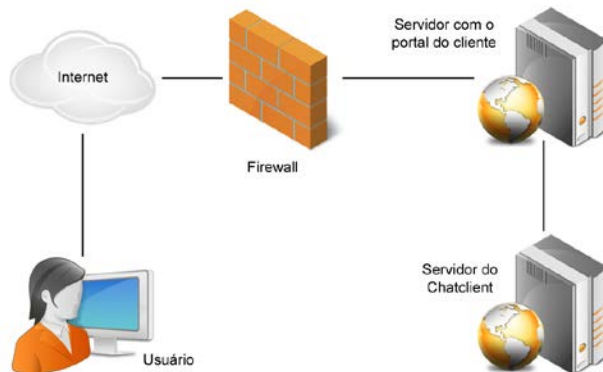
Como a abertura de URL com parâmetros apresenta limitação na quantidade de informações passadas, esta forma de abertura do **ChatClient** é suportada com um conjunto limitado de parâmetros, para manter compatibilidade com os *releases* anteriores.

Como o *post* de formulário permite que sejam informadas qualquer quantidade de parâmetros e informações, este é o método preferencial para abrir o **ChatClient**.

Novos parâmetros estarão disponíveis somente quando a abertura for realizada por meio de POST de formulário.

A URL do **ChatClient** é diferente para cada *layout*:

- *layout* padrão 2: `http://<servidor>/chatclient/chat.php`
- *layout* padrão 1: `http://<servidor>/chatclient/chat.jsp`



Para o funcionamento do post, a URL adotada deverá ser acessível através da internet. Deste modo, é necessário realizar a configuração dos servidores do portal do cliente para redirecionar as requisições ao servidor web do **ChatClient**.

Por exemplo, considerando que deseja-se que o *chat* seja acessado através do portal com a url www.meusite.com.br/chat, o servidor do portal deverá redirecionar qualquer requisição /chat para `http://<servidor>/chatclient/chat.php`, sem que o usuário do *chat* perceba este redirecionamento.

Post de formulário

Para abrir o **ChatClient** a partir de POST de formulário, deve ser definido como destino do formulário a URL do **ChatClient**:

```
<form method="POST" enctype="multipart/form-data; charset=utf-8"
action="<URL>">
```

O formulário deve conter um campo para cada parâmetro obrigatório. Cada campo pode estar disponível para seleção ou entrada pelo usuário *chat*, ou pré-definido no formulário. Para incluir parâmetros pré-definidos escondidos, os campos devem ser incluídos da seguinte forma:

```
<input type="hidden" name="mi" id="mi" value="Feliz Páscoa"/>
```

Os parâmetros opcionais podem não ser adicionados ao formulário ou podem ter seu valor definido como valor vazio.

Exemplo de POST de formulário

```
<head><meta charset="UTF-8" /></head>
<body><form method="POST" enctype="multipart/form-data;
charset=utf-8"
  action="http://servidor/chatclient/chat.php">
  <input type="hidden" name="locale" id="locale" value="pt"/>
  <input type="hidden" name="mi" id="mi" value="Feliz Páscoa!"/>
  Cliente: <input id="ci" name="ci" type="text"/><br/>
  Serviço: <select id="servico" name="servico">
    <option value="Atendimento_Receptivo">SAC</option>
    <option value="Ouvidoria">Ouvidoria</option></select><br/>
  <button type="submit">Abrir</button>
</form></body>
```

Chamada à URL com parâmetros

Para abrir o **ChatClient** a partir da chamada à URL do **ChatClient** passando os parâmetros na URL, estes parâmetros devem ser informados como nos exemplos:

```
<URL>?ci=<identificação_do_cliente>&servico=<nome_do_serviço>
```

```
<URL>?
```

```
ci=<identificação_do_cliente>&servico=<nome_do_serviço>&da=<dados_associados>&url=<url  
_minha_empresa>&css=<caminho_completo_para_arquivo_css>
```

```
<URL>?
```

```
ci=<identificação_do_cliente>&servico=<nome_do_serviço>&da=<dados_associados>&css=<c  
aminho_completo_para_arquivo_css>&url=<url_redirecionamento_após_fim_atendimento>
```

A URL deve informar cada parâmetro obrigatório e cada parâmetro opcional que se deseja apresentar. Os parâmetros opcionais podem não ser adicionados ou podem ter seu valor definido como valor vazio.

```
<URL>?ci=<identificação_do_cliente>&servico=<nome_do_serviço>&da=&url=
```

NOTA

Antes do formulário ser submetido, **todos os campos** devem ser **codificados** somente **uma vez**.

A codificação pode ser realizada usando o método em JavaScript [encodeURIComponent](#).

Os parâmetros reconhecidos quando o **ChatClient** é aberto por URL com parâmetros são:

- **Obrigatórios:** ci e serviço;
- **Personalização da interface:** locale, mi, notif, beep, url, css;
- **Fornecimento de informações:** ea, da, info.

Parâmetros de configuração

Os únicos parâmetros obrigatórios são os que definem a identificação do usuário *chat* e a identificação do serviço para atendimento da chamada.

Parâmetros obrigatórios

1. **ci**
 - Identificação do usuário *chat*, considerado como interlocutor da chamada *chat*. Seu valor está limitado a 50 caracteres.
 - Exemplos: Nome, Número do contrato, RG.

NOTA

Esse parâmetro pode ser composto por:

- letras, números e espaços (alfabeto latino);
- arroba (@), e comercial (&), apóstrofo ('), hífen (-), underline(_);
- indicador ordinal (^º), cerquilha (#), cifrão (\$), soma (+);
- ponto, parênteses, colchetes, chaves.

2. **servico**

- Nome do serviço, exatamente como cadastrado no **Interact Manager**, ou nome do robô, exatamente como cadastrado no **Persona3**.
- Exemplo, “Nome do Serviço”.
 - POST: **value="Nome do Serviço"**
 - param. URL: **servico=Nome%20do%20Servi%C3A7o**

Parâmetros opcionais: personalização da interface

1. **locale**

- Define o idioma a ser utilizado na interface **ChatClient**. Se não for informado, será utilizado o idioma português.
- Para definir o idioma deve ser informado **pt** para idioma português ou **es** para idioma espanhol:
 - POST: **value="pt"** ou **value="es"**
 - param. URL: **locale=pt** ou **locale=es**

2. **mi**

- Define mensagem de abertura personalizada a ser apresentada quando a chamada for atendida. Permite formatação básica, como , <i>, <u>. Esta mensagem não será adicionada à gravação da chamada.
- Exemplo, “Usuários de Santa Catarina possuem desconto em nossos serviços.”:
 - **POST: value="Usuários de Santa Catarina possuem desconto em nossos serviços."**
 - param. **URL: mi=Usu%C3%A1rios%20de%20Santa%20Catarina%20possuem%20desconto%20em%20nossos%20servi%C3%A7os.**

3. notif

- Habilita a apresentação de **alertas visuais** quando a interface não estiver em foco*. São notificados o recebimento de nova mensagem, as ações relacionadas à transferência de arquivos e a finalização da chamada.
- Para habilitar deve ser informado:
 - **POST: value="1"**
 - param. **URL: notif=1**

4. beep

- Habilita a apresentação de **alertas sonoros** quando a interface não estiver em foco*. São notificados o recebimento de nova mensagem, as ações relacionadas à transferência de arquivos e a finalização da chamada.
- Para habilitar deve ser informado:
 - **POST: value="1"**
 - param. **URL: beep=1**

NOTA

- *Estes alertas são apresentados apenas nos Navegadores com suporte a HTML5.*
- *Quando habilitados, os alertas são recebidos somente se a interface do **ChatClient** não estiver em foco*, ou seja, somente se o foco* estiver em outra janela do navegador ou outra aplicação.*

5. url

- Endereço URL para o qual o navegador internet do usuário *chat* será redirecionado assim que a chamada for finalizada.
- Exemplo, "http://www.digitro.com.br":
 - *POST: value="http://www.digitro.com.br"*
 - *param. URL: url="http%3A%2F%2Fwww.digitro.com.br"*

6. urlmode

- Define se o endereço informado no parâmetro **url** será aberto na mesma página / aba ou em uma nova página / aba. Se não for informado, será aberto em outra página / aba quando o **ChatClient** for aberto em frame.
- *POST: Informar **value="redir"** para abrir na mesma página / aba, ou **value="tab"** para abrir em nova página / aba.*

7. css

- URL do arquivo CSS personalizado. Para usar o padrão Dígito, deixe-o em branco.
- Exemplo, "http://192.168.100.10/chatclient/app/digitroLayoutCC.css":

- param. *URL*:
**css=http%3A%2F%2F192.168.100.10%2Fchatclient%2Fapp%2FdigitroLay
outCC.css**

Parâmetros opcionais: fornecimento de informações

1. da

- Eventuais dados associados à chamada, não visível para o cliente, mas visível ao agente durante o atendimento.
- Exemplo: Número do contrato, RG. "123456.789-01":
 - *POST*: **value="123456.789-01"**
 - param. *URL*: **da=123456.789-01**

2. ea

- Endereço de e-mail para onde deve ser enviada a cópia da conversa de *chat*.
- Exemplo, "conta.de.email@servidor.com.pais":
 - *POST*: **value="conta.de.email@servidor.com.pais"**
 - param. *URL*: **ea=conta.de.email%40servidor.com.pais**

3. info

- Informações personalizadas a serem apresentadas quando a chamada for atendida. Estas informações são adicionadas à gravação da chamada.
- As informações são reconhecidas como pares, com nome e valor. Por exemplo, a informação "CNPJ 12.345.678/0001-01" teria "CNPJ" como nome e "12.345.678/0001-01" como valor.
 - As informações devem ser fornecidas no formato *JSON*^{*}, como uma lista ordenada de pares, nome e valor, atribuída como valor para o nome "**c**". Uma legenda pode ser adicionada ao grupo de informações mostrado no histórico do **ChatClient**, fornecendo um texto como valor para o nome "**t**".

```
{"c":[{"nome":"valor"}, ...], "t":"Texto da legenda"}
```

– O texto correspondente ao nome "**c**" está limitado a 10 mil caracteres.

▪ Exemplo:

Para enviar as seguintes informações:

```
CNPJ:12.345.678/0001-01
```

```
E-mail: email.do.cliente@meuservidor.com
```

```
Assunto: minha "dúvida"
```

Será necessário informar o seguinte conjunto de valores:

```
{"c":{"CNPJ":"12.345.678/0001-01"}, {"E-mail":"email.do.cliente@meuservidor.com"}, {"Assunto":"minha \"dúvida\""}]}
```

– **POST: value="{\"c\":{\"CNPJ\":\"12.345.678/0001-01\"}, {\"E-mail\":\"email.do.cliente@meuservidor.com\"}, {\"Assunto\":\"minha \"dúvida\"\"}}"**

4. ps

- Define que nesta chamada é desejado que a pesquisa de satisfação seja realizada. Para funcionamento, o serviço acessado deverá estar com configuração de pesquisa de satisfação habilitada, e configurado com frequência **Aplicar apenas quando definido na abertura do chat**. Nas demais formas de frequência este parâmetro não tem efeito.

- Para solicitar deve ser informado:
 - *POST: value="1"*

NOTA

Estes parâmetros estão disponíveis somente para atendimento através de agentes do Interact.

Parâmetros opcionais: parametrização dos botões de envio de mensagem e encerramento da chamada

1. **obe**
 - Permite ocultar o botão de envio de mensagens na versão desktop. Por padrão o botão é sempre exibido.
 - Para ocultar deve ser informado:
 - *POST: value="1"*
 - *param. URL: obe=1*
2. **olbe**
 - Permite ocultar o label "Enviar" existente no botão de envio de mensagens na versão desktop. Por padrão o label é sempre exibido.
 - Para ocultar deve ser informado:
 - *POST: value="1"*
 - *param. URL: olbe=1*
3. **ole**

- Permite ocultar o label "Encerrar" existente no botão de encerramento de chamadas. Por padrão o label é sempre exibido.
- Para ocultar deve ser informado:
 - *POST: value="1"*
 - *param. URL: ole=1*

4. apbe

- Permite alterar a posição padrão do botão de encerramento de chamadas. Por padrão o botão é exibido no canto inferior esquerdo da interface do ChatClient. Através deste parâmetro é possível posicionar o botão no canto superior direito da interface.
- Para ocultar deve ser informado:
 - *POST: value="1"*
 - *param. URL: apbe=1*

AUTENTICAÇÃO DE USUÁRIO PARA ABERTURA DO CHATCLIENT

Para que apenas os usuários autorizados iniciem uma conversa de *chat*, foi disponibilizado um recurso que permite ao **ChatClient** consultar um sistema de terceiros. Este sistema, de responsabilidade do cliente, ficará encarregado da geração do *token* e da sua validação para autorizar a abertura do *chat*.

NOTA

Esta funcionalidade não se aplica aos chats iniciados a partir do Telegram ou Facebook Messenger.

Este mecanismo funciona da seguinte forma (considerando como exemplo a geração do *token* em um login do usuário no sistema do cliente):

1. O usuário realiza login no portal do cliente, que gera o *token* de autorização e mantém na sessão do usuário;
2. Quando o cliente optar por abrir um *chat*, o portal do cliente realizará o POST de abertura do *chat* passando como parâmetro o *token* armazenado na sessão;
3. Ao receber o *token*, o **ChatClient** consultará o sistema de autorização do cliente, informando o *token* recebido;
4. Caso o sistema de autorização do cliente permita, o *chat* será iniciado. Caso contrário, será apresentada uma mensagem de erro para o usuário.

Quando este recurso estiver em uso, o cliente pode optar por:

1. Enviar os demais parâmetros junto com o *token*, na abertura do *chat*.
2. Enviar apenas o *token* na abertura do **ChatClient**, informando os demais parâmetros apenas na resposta da autorização do usuário.

Caso os parâmetros sejam fornecidos tanto na abertura do *chat*, quanto na resposta do servidor de validação, os valores recebidos do servidor de autorização terão prioridade.

O **ChatClient** também permite dois modos de operação:

- **Autorização opcional:** será possível abrir o *chat* sem receber o *token*, ou seja, sem realizar a autorização da chamada. Caso seja informado um *token*, este será validado no sistema do cliente;

- **Autorização obrigatória:** será obrigatório o recebimento do *token*, que será validado no sistema do cliente.

A requisição ao sistema de terceiros é realizada através de GET ou POST para uma URL pré-configurada, informando o parâmetro **token**.

Exemplo de GET:

<http://meuservidor.com.br/MeuWebservice/authorize.php?token=<token>>.

Os parâmetros de abertura de *chat* recebidos na resposta podem estar em **json** ou como **formdata**, necessitando somente que o cabeçalho http da resposta esteja adequado ao formato utilizado ('Content-Type: application/json', ou 'Content-Type: application/x-www-form-urlencoded').

Exemplo de resposta, contendo somente parâmetros obrigatórios:

```
{  
  ci: 'nome_usuario',  
  servico: 'nome_servico',  
}
```

Caso ainda sejam enviadas informações no post de abertura do *chat*, o sistema de terceiro somente precisa responder o **sucesso** ou **erro na autenticação**. Caso seja informado algum dos parâmetros já recebidos, eles serão sobrescritos com os informados na resposta da autenticação.

Em caso de erro na autenticação, o *webservice* deverá responder o atributo **error**. Neste caso, será exibido no **ChatClient** a mensagem **Falha ao autenticar usuário**. Caso deseje que seja exibida uma mensagem específica, deve-se enviar o atributo **error_message**.

Exemplo de resposta de erro:

```
{  
  error: 'unautorizes',  
  error_message: "Você precisa estar logado para iniciar um chat"  
}
```

ATENÇÃO

Para habilitar a funcionalidade, consulte o Serviço de Suporte ao Cliente (SSC) Dígitro.

ANEXO I – DETALHES DO LAYOUT PADRÃO 1

Look & Feel refere-se à personalização da interface do **ChatClient**, à adequação do *layout* do aplicativo ao padrão da sua empresa.

O **ChatClient** permite uma personalização parcial através da criação de arquivo CSS, visando a adequação do *layout* do aplicativo ao padrão da sua empresa.

ATENÇÃO

- *A construção do **ChatClient** por parte do cliente depende de contrato específico com a Dígitro.*
- *O cliente é responsável por disponibilizar o acesso à aplicação e por customizar a aparência do **ChatClient** via CSS (Cascade Style Sheet).*

Classes de estilo

A Figura 43 apresenta os nomes das Classes de estilo configuradas no **ChatClient** e, em seguida, é apresentado o código do arquivo CSS – Template vazio.

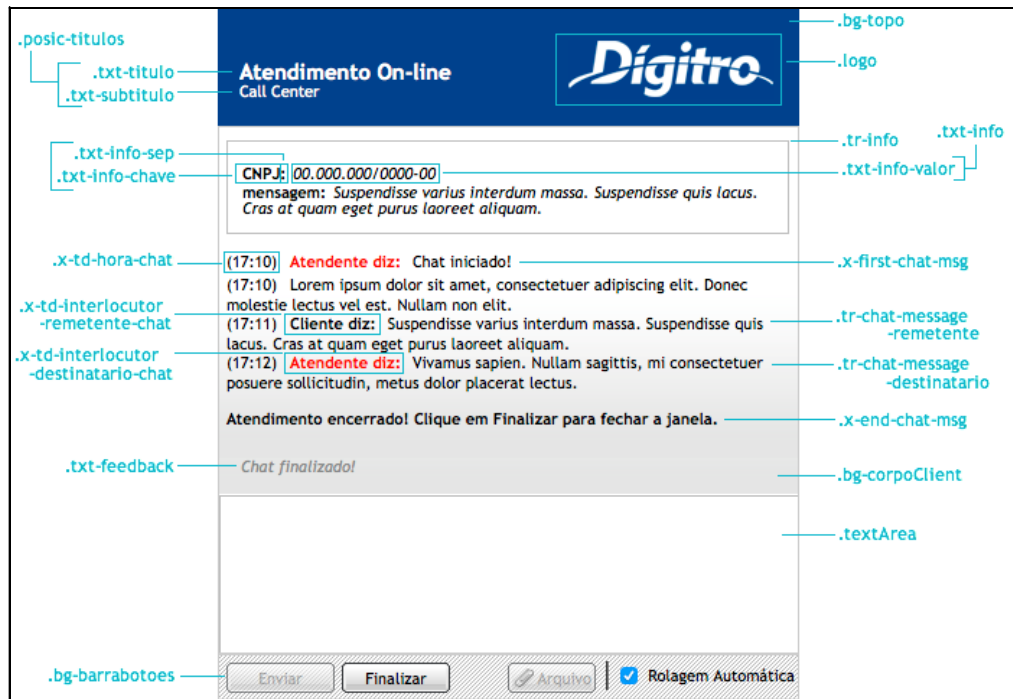


Figura 43. Nomes das classes de estilo do arquivo CSS (layout padrão 1)

Template vazio

```
.bg-topo{          /* cabeçalho */  
}  
.posic-titulos{ /* posicionamento do grupo de título e  
subtítulo */  
}  
.txt-titulo{      /* texto do título */  
}  
.txt-subtitulo{   /* texto do subtítulo */  
}  
.logo{           /* imagem do logotipo, como também  
posicionamento          em relação ao cabeçalho (esquerda ou  
direita) */  
}  
.bg-corpoClient{ /* corpo central, local do histórico do chat  
*/  
}  
.txt-feedback{   /* texto de feedback do chat  
                  (Chat iniciado, Interlocutor está  
digitando) */  
}  
.x-td-hora-chat { /* texto do horário de cada mensagem */  
}  
.x-first-chat-msg{ /* texto de feedback de início do chat */  
}  
.x-end-chat-msg { /* texto de feedback de finalização do  
atendimento */  
}  
.tr-chat-message-remetente td{ /* texto do cliente no  
histórico */
```

```
}  
.x-td-interlocutor-remetente-chat { /* texto de identificação do  
cliente */  
}  
.tr-chat-message-destinatario td{ /* texto do atendente no  
histórico */  
}  
.x-td-interlocutor-destinatario-chat{ /* texto de identificação  
do atendente */  
}  
.textArea{ /* área de entrada de texto */  
}  
.bg-barrabotoes{ /* barra de botões */  
}  
.tr-info { /* bloco de informações personalizadas */  
}  
.txt-info { /* linha de informação personalizada */  
}  
.txt-info-chave { /* informação personalizada: chave */  
}  
.txt-info-sep { /* informação personalizada: separador */  
}  
.txt-info-valor { /* informação personalizada: valor */  
}  
.wait-panel{ /* painel de aguardando atendimento */  
}  
.bg-wait-panel{ /* painel de fundo do painel de aguardando  
atendimento*/  
}
```

ANEXO II – DETALHES DO LAYOUT PADRÃO 2

O **ChatClient** permite uma personalização parcial através da criação de arquivo CSS, visando a adequação do *layout* do aplicativo ao padrão da sua empresa.

ATENÇÃO

- *A construção do **ChatClient** por parte do cliente depende de contrato específico com a Dígitro.*
- *O cliente é responsável por disponibilizar o acesso à aplicação e por customizar a aparência do **ChatClient** via CSS (Cascade Style Sheet).*

Para melhor entendimento, os estilos serão informados separadamente para os seguintes blocos: **Estrutura base**, **Chat em atendimento**, **Cabeçalho**, **Mensagens**, **Pesquisa de satisfação**, **Fila** e **Erro**. Ao final, é apresentado um **Template vazio** contendo todas as classes existentes.

Diferente do Padrão 1, o Padrão 2 sempre carrega o estilo padrão do *chat*, sendo aplicado sobre este o css customizado. Deste modo, não é necessário informar todas as classes no css de personalização, somente as classes referentes aos elementos que se deseja alterar.

IMPORTANTE

*Poderão ocorrer casos em que será necessário definir a propriedade com **!important** para que ela sobrescreva o valor default.*

ESTRUTURA BASE

A estrutura base da aplicação é formada pelo *container* geral que agrupa todos os elementos do *chat*. Dentro deste existem os *containers* de cabeçalho, onde é informado o estado atual do *chat* (fila, atendimento, erro, encerrado), e do corpo do *chat*. O corpo é formado de acordo com o estado da chamada.

A Figura 44 apresenta o *container* base e exemplos do corpo do *chat* para os estados: em **atendimento**, **em fila** e **erro**.



Figura 44. Container geral do chat e estados: fila, erro e em atendimento (layout 2)

A tabela a seguir informa o nome da classe do *container* geral, com uma breve descrição do seu emprego.

Item	Classe	Descrição
1	.chat-container.custom	Customização geral tipográfica do <i>chat</i> , permitindo configurar, por exemplo, uma fonte (<i>font-family</i>) ou tamanho de fonte (<i>font-size</i>) base para toda a

		aplicação. Estas propriedades são definidas com os valores abaixo para o <i>layout</i> padrão 2: <ul style="list-style-type: none">- font-family: font-family: Arial,'Helvetica Neue',Helvetica,sans-serif;- font-size: 14px
--	--	---

NOTA

A alteração desta classe interfere na fonte e no tamanho dos demais elementos do chat.

Chat em atendimento

A Figura 45 apresenta a tela para o estado de *chat* em atendimento, os elementos que a compõem e que permitem customização.

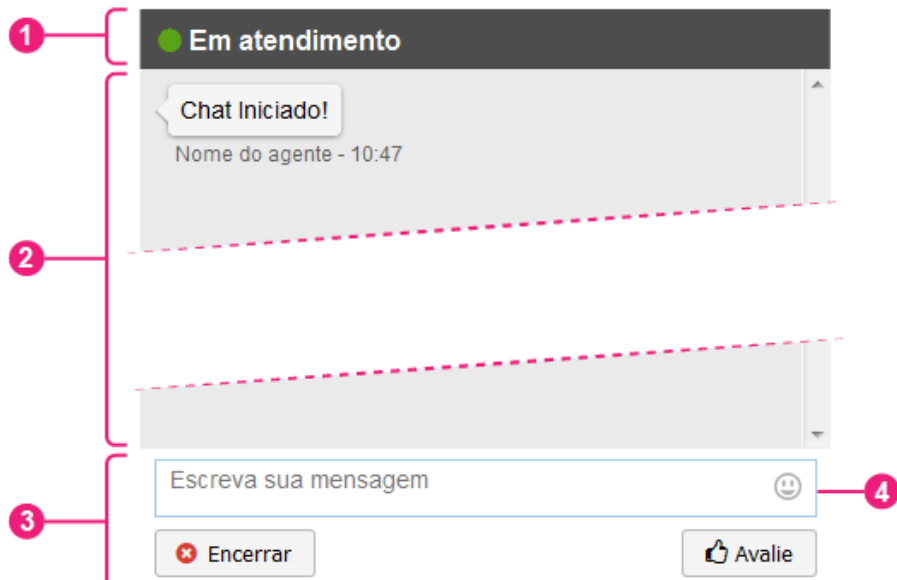


Figura 45. Nomes das classes de estilo do chat em atendimento (layout 2)

A tabela a seguir informa o nome da classe para cada ponto com uma breve descrição do seu emprego.

Item	Classe	Descrição
1	.header.custom	Permite a customização geral do cabeçalho, como por exemplo: cor de fundo, espaçamento, margem, etc. Esta classe também está presente nas telas de fila e erro.

Detalhes do Layout Padrão 2
ANEXO2

2	.messages-container.custom	Container onde serão exibidas as mensagens enviadas e recebidas. Permite, por exemplo, a customização do fundo com cor ou imagem.
3	.actions.custom	Classe para personalização do container de ações, parte inferior da tela de mensagens.
4	.chat-input.custom	Classe para personalização do textarea. Herda propriedades de .actions.custom.

Cabeçalho

A Figura 46 apresenta o cabeçalho do chat com numeração nos elementos que permitem personalização. Este cabeçalho está presente em todas as telas do chat (em atendimento, fila e erro).



Figura 46. Nomes das classes de estilo do cabeçalho (layout 2)

A tabela a seguir informa o nome da classe para cada ponto, com uma breve descrição do seu emprego.

Item	Classe	Descrição
1	.status-init.custom .status-inactive.custom .status-active.custom .status-queue.custom	Classe que permite a customização das cores do ícone de cada estado do chat.

	<p>.status-error.custom .status-end.custom .status-unreadMessages.custom</p>	
2	.title.custom	Classe que permite a customização da aparência do texto do título, herdando propriedades de .header.custom. Este texto representa o estado do <i>chat</i> : “Em atendimento”, “Aguarde Atendimento”, “Erro”, “Chat Encerrado”, etc.

NOTA

A classe .title.custom possui um gradiente à direita para que o texto do título, com tamanho maior do que do cabeçalho, não aparente estar cortado. Sendo alterada a cor do cabeçalho através da classe .header.custom, deve-se alterar também a classe .title.custom para que o gradiente passe para a nova cor.

Exemplo:

```
.title.custom:after{
background: -moz-linear-gradient(left, rgba(77,77,77,0) 0%, rgba(77,77,77,1) 100%);
background: -webkit-linear-gradient(left, rgba(77,77,77,0) 0%,rgba(77,77,77,1) 100%);
background: linear-gradient(to right, rgba(77,77,77,0) 0%,rgba(77,77,77,1) 100%);
}
```

Balões de mensagens

A Figura 47 apresenta os balões de mensagens enviadas e recebidas, e informa quais classes atuam sobre cada elemento.

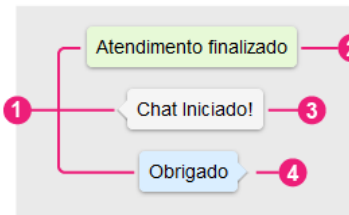


Figura 47. Nomes das classes de estilo dos balões de mensagens (layout 2)

A tabela a seguir informa o nome da classe para cada ponto, com uma breve descrição do seu emprego.

Item	Classe	Descrição
1	.message.custom	Classe padrão de personalização dos balões de mensagem para agente, cliente e sistema. Permite customizar itens compartilhados pelas classes específicas de cada tipo de balão. Herda propriedades de .messages-container.custom.
2	.message-system.custom	Classe específica para mensagens recebidas do sistema, como mensagem de abertura personalizada, mensagem de finalização, dentre outras. Herda propriedades de .messages.custom.

3	.message-agent.custom	Classe específica para mensagens recebidas do agente. Herda propriedades de .messages.custom.
4	.message-client.custom	Classe específica para mensagens enviadas pelo usuário do <i>chat</i> . Herda propriedades de .messages.custom.

Hora de envio e recebimento das mensagens

Os balões de mensagens podem ser seguidos da hora de envio ou recebimento da mensagem. Estes elementos também podem ser personalizados. A Figura 48 apresenta quais classes atuam sobre cada elemento.

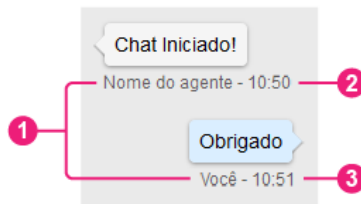


Figura 48. Nome das classes de estilo dos horários de envio ou recebimento das mensagens

A tabela a seguir informa o nome da classe para cada ponto, com uma breve descrição do seu emprego.

Item	Classe	Descrição
1	.message-time.custom	Classe padrão de personalização do estilo dos registros de horário de recebimento ou envio das mensagens, sendo aplicada sobre os horários das

		mensagens do agente e do cliente.
2	.message-time-agent.custom	Classe específica para personalização do horário das mensagens recebidas do agente. Herda propriedades de .message-time.custom.
3	.message-time-client.custom	Classe específica para personalização do horário das mensagens enviadas pelo cliente. Herda propriedades de .message-time.custom.

Informações personalizadas

As informações personalizadas, exibidas no *fieldset* no início do *chat*, podem ser personalizadas e a Figura 49 apresenta quais classes atuam sobre cada elemento que permite personalização.

Conforme detalhado em **Parâmetros opcionais: fornecimento de informações**, parâmetro **info**, as informações são reconhecidas como pares, com nome e valor.



Figura 49. Nomes das classes das informações personalizadas (layout 2)

A tabela a seguir informa o nome da classe para cada ponto, com uma breve descrição do seu emprego.

Item	Classe	Descrição
1	.info-legend.custom	Classe para personalização do texto da legenda da <i>fieldset</i> .
2	.info-key.custom	Classe para personalização do texto do nome de cada elemento chave-valor.
3	.info-value.custom	Classe para personalização do valor de cada elemento chave-valor.
4	.info.custom	Classe para personalização do <i>fieldset</i> , como cor, fonte, margens, espaçamento, etc.

Botões

O **ChatClient** possui uma padronização em todos os seus botões. A alteração da aparência implica na alteração em todos os botões da aplicação conforme apresentado na Figura 50.



Figura 50. Nomes das classes de estilo dos botões (layout 2)

Item	Classe	Descrição
------	--------	-----------

1	.button-action.custom	Classe padrão para personalização dos botões de ações. Sua utilização interfere também nas telas de fila, erro e em atendimento.
2	.highlight.custom	Classe de personalização dos botões de ação (.button-action.custom) quando deseja-se dar ênfase ao botão.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Figura 51 e Figura 52 apresentam o balão onde são apresentadas as informações da pesquisa de satisfação, bem como as perguntas, respostas e resultado do envio das respostas. Informa também quais os elementos permitem personalização.

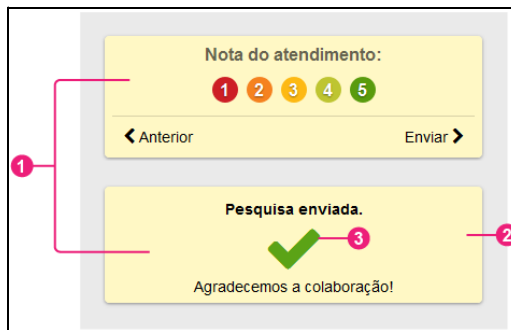


Figura 51. Nomes das classes de estilo de pesquisa de satisfação

A tabela a seguir informa o nome da classe para cada ponto, com uma breve descrição do seu emprego.

Item	Classe	Descrição
1	.feedback.custom	Classe de personalização do <i>container</i> dos elementos de pesquisa de satisfação.
2	. feedback-result.custom	Classe para personalização da tela de resultado do envio da pesquisa de satisfação.
3	. feedback-result-icon.custom	Classe para personalização da aparência do ícone no resultado do envio da pesquisa de satisfação.

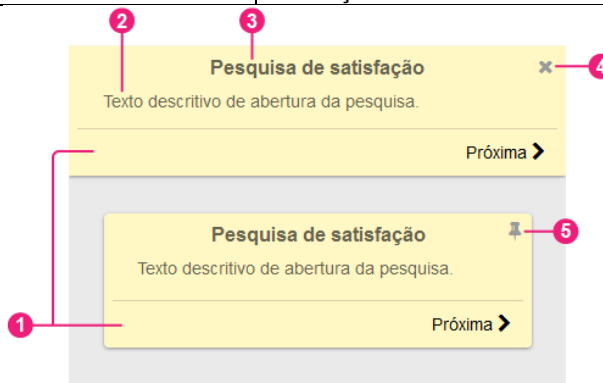


Figura 52. Nomes das classes de estilo de pesquisa de satisfação para descrição, perguntas e ações

Item	Classe	Descrição
1	. feedback-button-	Classe de personalização do <i>container</i> dos

	bar.custom	botões (próxima, anterior e enviar) da pesquisa de satisfação.
2	. feedback-description.custom	Personalização da mensagem de descrição da pesquisa. Esta tela somente será exibida caso a pesquisa de satisfação empregada possuir uma descrição cadastrada. Caso contrário, a primeira pergunta será automaticamente exibida.
3	. feedback-question.custom	Personalização da aparência tanto para o título Pesquisa de Satisfação , na primeira janela da pesquisa, quanto para os textos das perguntas.
4	. feedback-close.custom	Classe para personalizar a aparência do botão para desprender a pesquisa. Este botão somente estará visível enquanto a pesquisa estiver presa ao topo do <i>container</i> das mensagens.
5	. feedback-stick.custom	Classe para personalizar a aparência do botão para reabilitar a possibilidade da pesquisa se prender ao topo do container de mensagens. Este botão somente estará visível quando a pesquisa tiver sido removida do topo do <i>container</i> das mensagens através do botão Fechar.

FILA DE ATENDIMENTO

A Figura 53 apresenta o *container* de informações sobre a fila de atendimento, exibida quando todos os agentes estão ocupados, e informa quais permitem personalização.

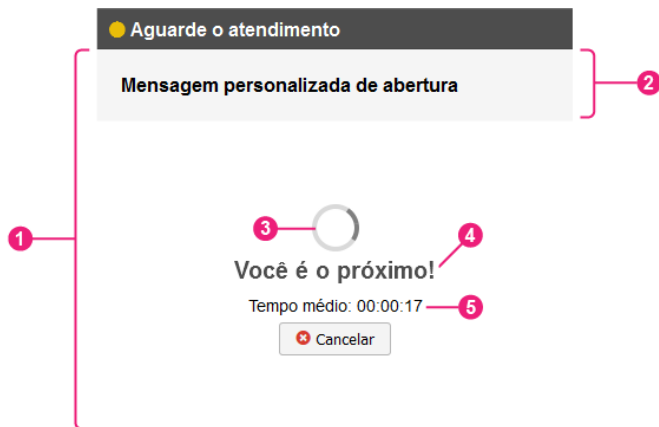


Figura 53. Nomes das classes de estilo de fila de atendimento

ATENÇÃO

As informações **posição de fila** e **tempo de espera** são exibidas somente quando o serviço para qual foi gerada a chamada de chat estiver configurado para exibi-las.

A tabela a seguir informa o nome da classe para cada ponto, com uma breve descrição do seu emprego.

Item	Classe	Descrição
1	.queue-container.custom	Classe para personalização do <i>container</i> onde serão exibidas as informações da fila de atendimento. Permite, por exemplo, a

		customização do fundo com cor ou imagem.
2	.queue-message.custom	Classe para personalização da mensagem de fila. Herda propriedades de .queue-container.custom .
3	.spinner.custom	Classe para personalização do ícone de espera.
4	.queue-size.custom	Personalização da mensagem de posição na fila. Herda propriedades de .queue-container.custom.
5	.queue-time.custom	Personalização da mensagem de tempo estimado de espera na fila até atendimento. Herda propriedades de .queue-container.custom.

NOTA

*Quando a mensagem de fila ocorrer após o atendimento da chamada (chamada transferida para outro serviço), estas mesmas classes serão empregadas, com exceção da .queue-container.custom. Neste cenário, as informações serão adicionadas dentro de um container de mensagem do sistema, descrito no item **Classes de estilo**.*

ERRO

A Figura 54 apresenta o *container* de informações sobre o erro ocorrido no atendimento da chamada e informa quais os elementos possuem a possibilidade de personalização.

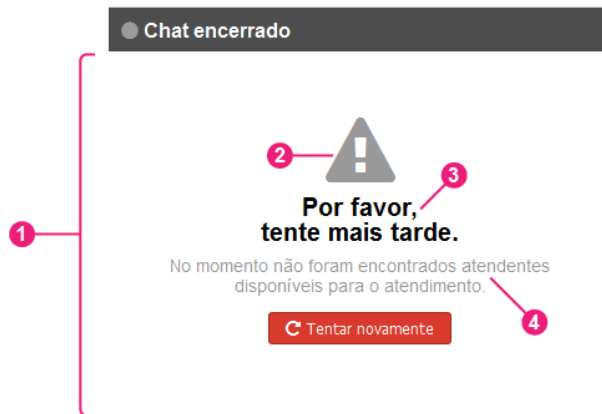


Figura 54. Nomes das classes de estilo de erro

ATENÇÃO

Nem todas as telas de erro possuem a possibilidade de iniciar nova chamada de chat. Nestes casos, o botão **Tentar novamente** não será exibido.

A tabela a seguir informa o nome da classe para cada ponto, com uma breve descrição do seu emprego.

Item	Classe	Descrição
1	.error-container.custom	Classe para personalização do container onde serão exibidas as informações de erro. Permite, por exemplo, a customização do fundo com cor ou imagem.

2	.error-icon.custom	Permite a customização da aparência do ícone de erro.
3	.error-message.custom	Permite a customização da aparência da mensagem de erro.
4	.error-detail.custom	Permite a customização da aparência do detalhamento do erro ocorrido.

NOTA

*Quando a mensagem de erro ocorrer após o atendimento da chamada, estas mesmas classes serão empregadas, com exceção da `error-container.custom`. Neste cenário, as informações serão adicionadas dentro de um container de mensagem do sistema, conforme item **Classes de estilo– mensagens**.*

Template vazio

```
/* Personalização do cabeçalho do chat */
.header.custom { /* Personalização da cor do cabeçalho */
}
.title.custom{ /* Personalização do titulo do chat */
}
.title.custom:after{ /* Personalização do gradiente sobre o
titulo do chat */
/* background: -moz-linear-gradient(left, rgba(77,77,77,0) 0%,
rgba(77,77,77,1) 100%); */
/* background: -webkit-linear-gradient(left, rgba(77,77,77,0)
0%,rgba(77,77,77,1) 100%); */
/* background: linear-gradient(to right, rgba(77,77,77,0)
0%,rgba(77,77,77,1) 100%); */
}
/* Personalização da cor dos estados do chat */
.status-init.custom{ /* Personalizar cor para estado inicial */
}
.status-inactive.custom{ /* Personalizar cor para estado
'inativo' */
}
.status-active.custom{ /* Personalizar cor para estado 'ativo'
*/
```

```
}  
.status-queue.custom{ /* Personalizar cor para estado 'em fila' */  
*/  
}  
.status-error.custom{ /* Personalizar cor para estado 'erro' */  
}  
.status-end.custom{ /* Personalizar cor para estado 'encerrado' */  
*/  
}  
.status-unreadMessages.custom { /* Personalizar cor para estado  
'mensagens não lidas' */  
}  
/* Container de Mensagens */  
.messages-container.custom { /* Personalização do container de  
mensagens */  
}  
.message.custom { /* Personalização geral dos baloes de mensagem  
(agente, cliente e sistema) */  
}  
.message-time.custom{ /* Personalização geral dos horários das  
mensagens (agente e cliente) */  
}
```

```
.message-agent.custom { /* Personalização dos balões de
mensagem recebidas do agente */
}

.message-client.custom { /* Personalização dos balões de
mensagem enviadas pelo cliente */
}

.message-system.custom { /* Personalização dos balões de
mensagem de sistema */
}

.message-agent.custom::after { /* Personalização da seta do
balão de mensagem do agente */
}

.message-client.custom::after { /* Personalização da seta do
balão de mensagem do cliente */
}

.message-time-agent.custom { /* Personalização da hora das
mensagens recebidas do agente */
}

.message-time-client.custom { /* Personalização da hora das
mensagens enviadas pelo cliente */
}

/* Container das informações personalizadas */
.info.custom { /* Personalização do fieldset */
```



```
}  
.info-legend.custom{ /* Personalização no texto da legenda do  
fieldset */  
}  
.info-key.custom{ /* Personalização do texto chave do  
elemento*/  
}  
.info-value.custom{ /* Personalização do valor do elemento*/  
}  
  
/* Container de ações da tela de mensagens */  
.actions.custom { /* Personalização do container de ações */  
}  
.chat-input.custom { /* Personalização da textarea */  
}  
.chat-input.custom:hover{ /* Personalização da textarea para  
hover*/  
}  
.chat-input.custom:focus{ /* Personalização da textarea para  
focus*/  
}
```

```
/* Fila de atendimento */
.queue-container.custom { /* Personalização do container de
fila de atendimento */
}
.queue-message.custom{ /* Personalização da mensagem de fila
cadastrada no serviço */
}
.spinner.custom{ /* Personalização do icone animado */
}
.spinner.custom::before{ /* Personalização do icone animado */
}
.queue-size.custom{ /* Personalização da mensagem de posição
na fila */
}
.queue-time.custom{ /* Personalização da mensagem de tempo
estimado de espera na fila */
}

/* Fila de atendimento */
.error-container.custom { /* Personalização do container de
erro */
}
}
```

```
}  
.error-detail.custom { /* Personalização do detalhamento do  
erro ocorrido */  
}  
  
/* Pesquisa de Satisfação */  
.feedback.custom { /* Container de pesquisa de satisfação */  
}  
. feedback-question.custom { /* Personalização do título e das  
perguntas */  
}  
. feedback-description.custom{ /* Personalização da descrição  
da pesquisa */  
}  
. feedback-button-bar.custom{ /* Personalização do container  
de ações/botões */  
}  
. feedback-result.custom{ /* Personalização da tela de  
resultado do envio da pesquisa */  
}
```

```
}  
. feedback-close.custom{ /* Personalização do botão fechar  
pesquisa (desprender do topo) */  
}  
. feedback-stick.custom{ /* Personalização do botão reabilitar  
possibilidade de prender pesquisa ao topo */  
}  
  
/* Personalizações Gerais */  
.button-action.custom { /* Personalização dos botões de ação  
*/  
}  
.button-action.custom:hover:enabled{  
}
```

GLOSSÁRIO

Caso algum termo desejado não conste desta tabela, consulte o Glossário Tecnológico no site da Dígito: http://www.portaldigito.com.br/glossario_digitro.php

Termo	Descrição
Agente	Também conhecido como operador, atendente ou representante. É responsável pelo atendimento das chamadas que chegam ao <i>contact center</i> , Em telecomunicações, o termo mais utilizado é atendente; em <i>contact centers</i> , usa-se agente.
Browser	O <i>browser</i> é o programa utilizado para explorar a World Wide Web (www), também chamado de navegador. Exemplo: Mozilla Firefox ou Internet Edge.
Persona3	O Persona 3 permite realizar configurações de atendimento automático, cadastro de robôs de atendimento, rotas, calendários e serviços.
Fila	Espaço para onde são enviadas as chamadas que não podem ser atendidas instantaneamente.
Foco (Interface em)	Indica a interface gráfica que está atualmente selecionada (em foco). Mover o <i>mouse</i> não mudará o foco de uma interface para outra, mas ao clicar o <i>mouse</i> em outra interface, mudará o foco para a interface clicada. Quando o usuário <i>chat</i> estiver com o foco em outra janela que não seja o ChatClient , ele receberá os alertas habilitados.

Termo	Descrição
Interact Dígitro	O Interact Dígitro é uma solução, composta de módulos, adequada às necessidades de empresas de diferentes portes e segmentos de mercado que fazem uso de <i>contact center</i> para se comunicarem com seus clientes.
JSON	JSON (Java Script Object Notation) é um formato leve para intercâmbio de dados computacionais. Para seres humanos é fácil de ler e escrever. Para máquinas é fácil de interpretar e gerar.
Login	Processo para identificação em um sistema ou rede de computadores. Identifica uma pessoa logada no sistema.
Manager	Interface gráfica destinada à configuração e supervisão on line do Interact Dígitro.
Mídia	Refere-se aos meios de comunicação no atendimento pelo <i>contact center</i> , como <i>voz, e-mail, chat</i> .
Transferência	Facilidade que permite o agente transferir uma chamada para outro agente durante o atendimento de uma chamada.
Servidor	Um computador configurado para fornecer serviços a uma rede.