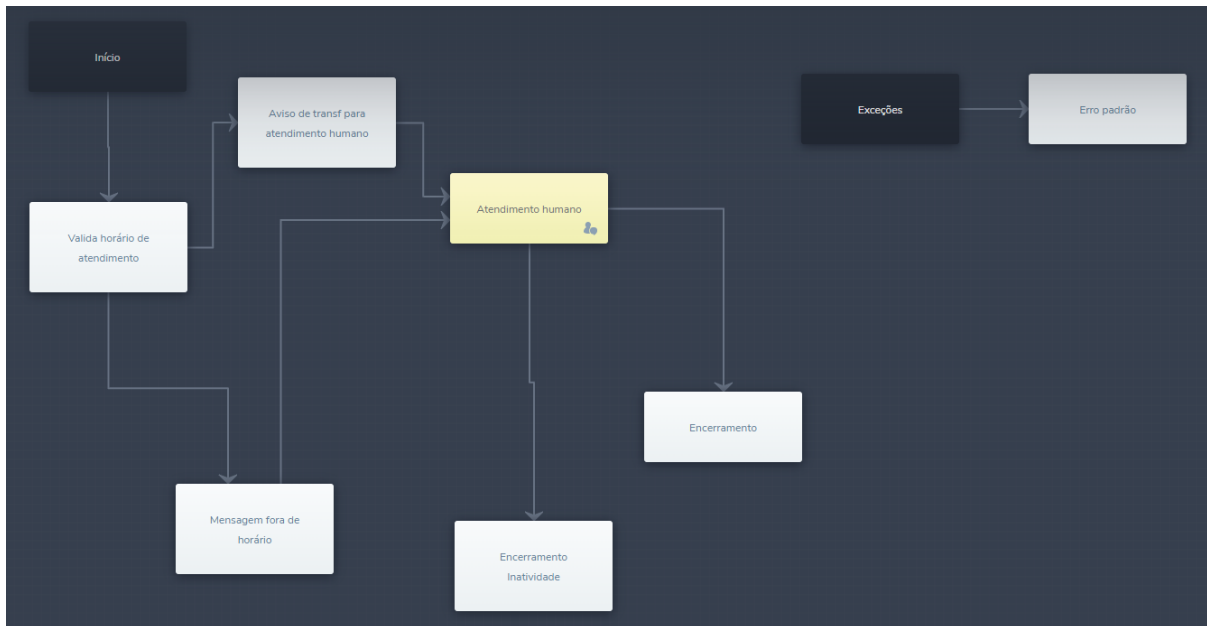


Para demonstrar a instalação do Queue Assistant utilizei um bot de testes com a seguinte estrutura:



A configuração do plugin deve ser realizada no bloco anterior ao do atendimento humano.

Nesse caso o bloco **Aviso de transf para atendimento humano**.

1 - Configurações de instalação

1.1 - Script

Nas ações de saída, vamos criar uma ação de executar script, e nas variáveis de entrada setar o contact.identity. O retorno nesse exemplo, estou salvando como chooseTeamRequest.

< EXECUTAR SCRIPT

Configure um tracking de evento para poder realizar mais tarde

▼ Variáveis de entrada

Defina aqui as variáveis para a ação javascript. Você pode utilizar uma das variáveis pré-determinadas na lista ou definidas em resposta do usuário. As variáveis de entrada são recebidas como parâmetro na função JavaScript.

`contact.identity` x

Adicione as variáveis



Script

Ativar fluxo com erro presente



Ao marcar essa opção, o fluxo prosseguirá ainda que o script contenha um erro.

SALVAR RETORNO

Variável para o valor de retorno

`chooseTeamRequest`



No script usei os seguintes parâmetros:

```
function run() {
  return {
    "identity": "{{contact.identity}}", //Se for router usar
    {{tunnel.identity}}
    "botAuthKey": "Cabeçalho de autenticação (Authorization)", //(key do bot)
    "deskLine": "Default", //fila criada no gestor do plugin
    "organization": "visão de contrato", //nome do contrato
    "contactExtrasLineName": "fila" //definição do extras contato
  }
}
```

1.2 - Requisição

Agora na sequência, precisaremos realizar uma requisição via API utilizando o método POST no endpoint:

Para homologação:

<https://take-api-desk-queue-assistant.hmg-cs.blip.ai/desk/choose-team>

Para produção:

<https://take-api-desk-queue-assistant.cs.blip.ai/desk/choose-team>

No corpo da requisição vamos colocar como variável o retorno do script, ficando assim:

```
{{chooseTeamRequest}}
```

Estou salvando esse exemplo como:


Status da resposta:

chooseTeamStatus


Corpo da resposta:

chooseTeamResponse

Veja como ficou:

Aviso de transf para atendimento humano  

Conteúdo Condições de saída **Ações**

 **REQUISIÇÃO HTTP** 

Essa ação permite realizar uma requisição HTTP para qualquer API pública

Método
POST 

URL
https://take-api-desk-queue-assistant.hmg-cs.blip.ai/ 

 **CABEÇALHOS**

 **CORPO**

SALVAR RESPOSTA 

Variável para status da resposta
chooseTeamStatus 

Variável para o corpo da resposta
chooseTeamResponse 

1.3 - Definição de contato

Por último, vamos criar uma definição de contato, inserindo no extras contato, neste exemplo a key fila e o valor o retorno da requisição `{{chooseTeamResponse}}`

Genero

Key: fila ✓

Value: {{chooseTeamResp}} ✓

+ Adicionar atributo extra

Nossa condição de saída então ficou desse jeito:

AÇÕES DE SAÍDA ⓘ 3/15

Inclua ações que serão executadas **após o envio do último conteúdo ou resposta do usuário**

- Executar script
- Requisição HTTP
- Definir contato

+ Adicionar ação de saída

2 - Configurações do Gestor

Com as configurações prontas, agora é preciso configurar direto no plugin.

Ao realizar o download, abra-o no blip

Default

Fila de Atendimento

Nada por aqui até o momento.

Nome E-mail Fila

Aplicar Filtro

Atendentes

Adicionar Atendente

5 atendentes

GS	General Support	Praça: Default	Online
LM	Lucas Matos	Praça: Default	Offline
GM	General Support	Praça: Default	Offline
AG	Acesso General	Praça: Default	Offline

Nessa tela temos à esquerda as filas cadastradas no bot, os atendentes vinculados a ela e para começar, vamos precisar cadastrar esses atendentes vinculados nessa fila Default que configuramos na instalação.

Para isso, vamos clicar ali em adicionar atendente e cadastrar os atendentes que irão atender na roleta.

No exemplo, coloquei apenas dois usuários:

Veja que abaixo do nome, ambos possuem sua posição na fila, essa informação será a ordem da distribuição dos tickets

Default

Fila de Atendimento



General Support

Praça: Default

1° Posição



Lucas Matos

Praça: Default

2° Posição

Ao validar no monitoramento, podemos constatar que a distribuição está seguindo conforme foi cadastrado no gestor:

Atribuído / Em atendimento					Aguardando atendimento					Atendentes					Filas					Tags				
Temperatura na fila					Usuário					Fila					Ticket					Prioridade				
00:02:19	▲ Tester 30-05-23 23:34:29					general.support@take.net					# 199					Sem prioridade								
00:01:11	▲ Tester 30-05-23 23:35:37					lucas.matos@take.net					# 200					Sem prioridade								
00:00:35	▲ Tester 30-05-23 23:36:10					general.support@take.net					# 201					Sem prioridade								
00:00:20	▲ Tester 30-05-23 23:36:29					lucas.matos@take.net					# 202					Sem prioridade								

Onde:

Na primeira interação o ticket caiu para o usuário General Support, na sequencia caiu para o Lucas e assim seguiu o ciclo de distribuição:

Default ▼

Fila de Atendimento

GS
General Support
Praça: Default
1ª Posição

LM
Lucas Matos
Praça: Default
2ª Posição

Agora, mãos à massa!

