TUTORIAL 23 · WHATSAPP

Definir quais atendentes acessam cada número

Para: **proprietário e gerente** | Plano: **Médio e Completo** | Tempo: **3 minutos**

Cada número conectado tem a sua regra de acesso. Proprietário e gerente sempre veem todos os números. Para os vendedores, existem dois jeitos:

Restringir acesso	Quem vê as conversas do número
Desligado Toda org	Toda a equipe. Conversa sem responsável e sem vendedor no lead fica visível para todos, para nenhum cliente ficar sem resposta. Quando alguém assume, ela passa a seguir essa pessoa e o responsável do lead.
Ligado Restrito	Só os vendedores marcados na lista. Bom para o número pessoal de uma vendedora ou de um setor.

PARTE 1 Escolher quem atende

1. Vá em **Configurações** › aba **WhatsApp**.
2. No cartão do número, clique em **Configurar**. Abre a janela **Editar WhatsApp**.
3. No passo **Informações**, ligue **Restringir acesso**. O texto muda para "Apenas selecionados verão conversas".
4. No quadro **Acesso à caixa de mensagens**, use **Buscar membro...** e marque a caixa de cada vendedor que vai atender. O contador mostra quantos estão selecionados.
5. Clique em **Salvar**.

> **Para abrir para todos de novo,** é só desligar **Restringir acesso** e salvar. A seleção é limpa.



ILUSTRAÇÃO DO ACESSO AO NÚMERO

PARTE 2 Conferir na lista de números

1. Cada cartão mostra o selo **Toda org** ou **Restrito**, com o número de atendentes (ex.: Restrito · 2).
2. Use o filtro da lista para ver só **Visível para toda org** ou só **Visibilidade restrita**.
3. Se aparecer o alerta **Canal restrito sem agentes**, nenhum vendedor enxerga aquele número. Clique em **Configurar** e marque pelo menos um.



ILUSTRAÇÃO DO CARTÃO DO NÚMERO

> **O vendedor não vê um número?** Confira se o número está restrito e se ele está marcado. Num número restrito, quem não está marcado não vê as conversas, nem as que foram atribuídas a ele. Sem acesso a nenhum número, ele vê a mensagem "Sem acesso aos canais".

PROBLEMAS Erros comuns e como resolver

O que aconteceu	O que fazer
O botão Continuar ou Salvar não libera	Com a restrição ligada, é preciso marcar ao menos um vendedor.
"Canal restrito precisa de ao menos um agente"	Você tentou tirar o último vendedor. Marque outro antes ou desligue a restrição.
Aviso de vendedor removido automaticamente	A pessoa saiu da equipe e foi tirada do número. Marque quem vai atender no lugar dela.
Não vejo o botão Configurar	Só proprietário e gerente mexem nos números. Vendedor não acessa essa tela.

PRÓXIMO TUTORIAL
24 · Respostas rápidas (texto e mídia)

PRECISA DE AJUDA?
Suporte: _____