

12. Templates

- 12.1 Criação de Templates no Atende

12.1 Criação de Templates no Atende

A **Criação de Templates** permite configurar **mensagens automáticas e padronizadas** que serão enviadas em diferentes momentos do atendimento.

Esses templates garantem **rapidez, consistência e clareza** na comunicação com o cliente.

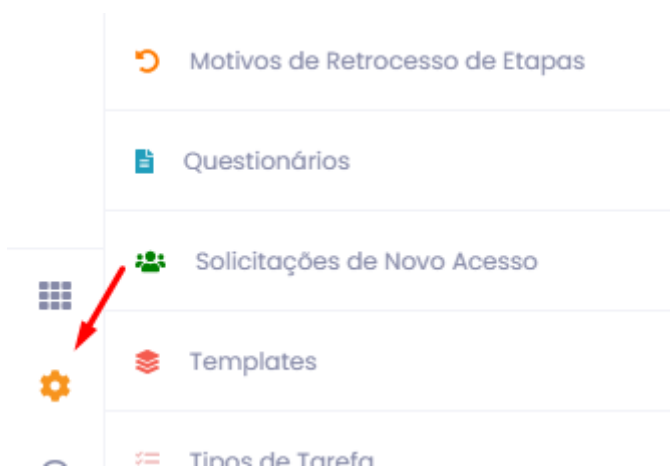
Objetivo

Os templates servem para automatizar o envio de mensagens em diversas situações do fluxo de atendimento, como:

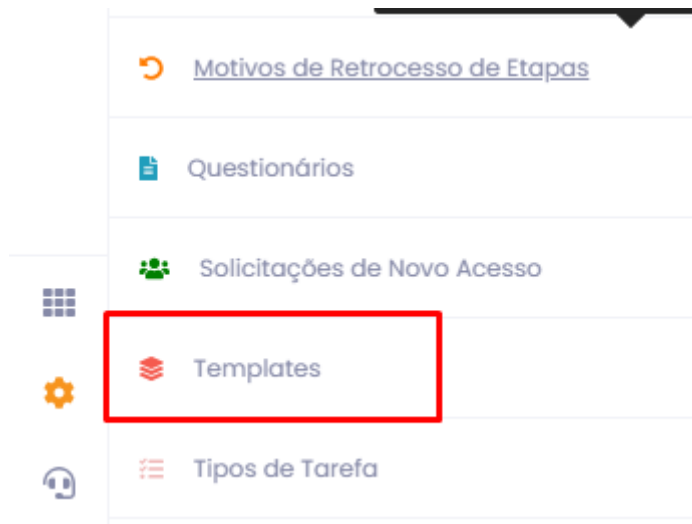
- **Abertura de Ticket** - confirmação da criação do chamado para o cliente.
 - **Atualização de Ticket** - avisos sobre novas informações, mudanças de etapa ou observações no atendimento.
 - **Conclusão de Ticket** - mensagem de encerramento do chamado, podendo incluir agradecimento ou pesquisa de satisfação.
 - **Nova Mensagem** - notificação quando há interação entre cliente e operador.
 - **Visita Agendada** - confirmação de agendamento de vistoria, manutenção ou atendimento presencial.
-

Acesso

1. No **painel lateral**, clique em **Configurações**.



2. Selecione **Templates**.

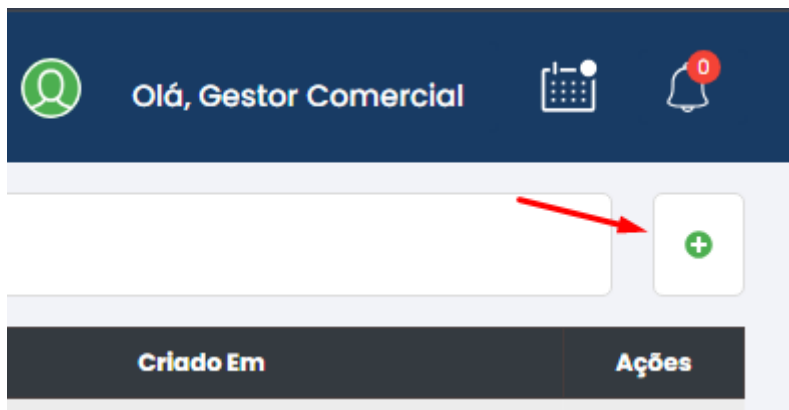


3. A tela exibirá a lista de todos os templates já cadastrados, com opções para **editar**, **excluir** ou **criar novos modelos**.

Criação de Novo Template

Para cadastrar um novo template:

1. Clique no botão (+) no canto superior direito da tela.



2. Na janela de cadastro, preencha os campos principais:
 - **Nome do Template*** - identificação do modelo (ex.: "Confirmação de Abertura de Ticket").
 - **Corpo da Mensagem*** - conteúdo do texto que será enviado, podendo incluir variáveis para personalizar informações como nome do cliente, número do ticket ou data agendada.

processo.