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.

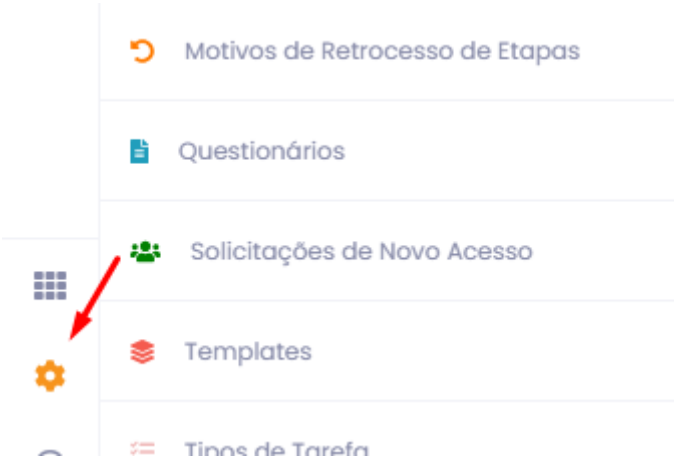
Objetivo

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

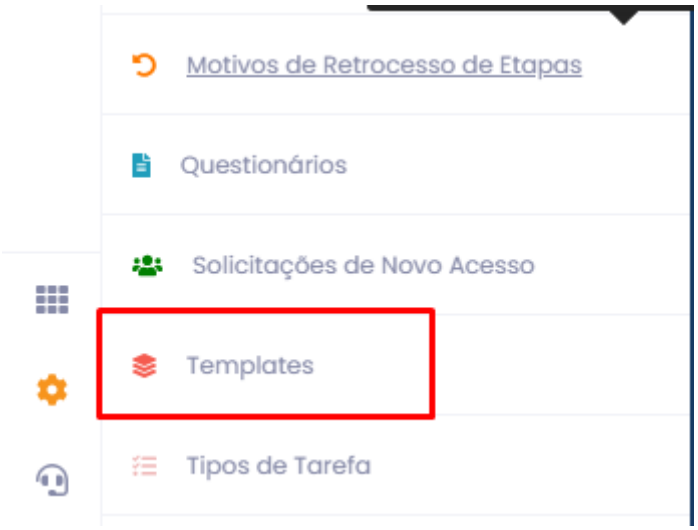
- **Abertura de Ticket** – confirmação da criação do chamado para o cliente.
- **Atualização de Ticket** – avisos sobre novas informações, mudanças de etapa ou observações no atendimento.
- **Conclusão de Ticket** – mensagem de encerramento do chamado, podendo incluir agradecimento ou pesquisa de satisfação.
- **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**.

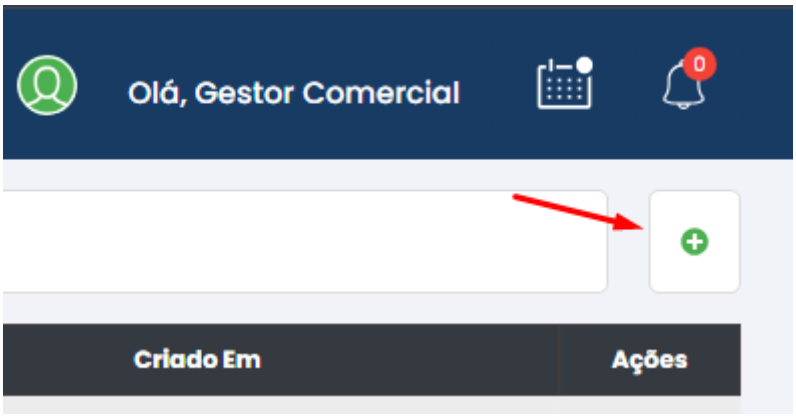


3. A tela exibirá a lista de todos os templates já cadastrados, com opções para **editar**, **excluir** ou **criar novos modelos**.

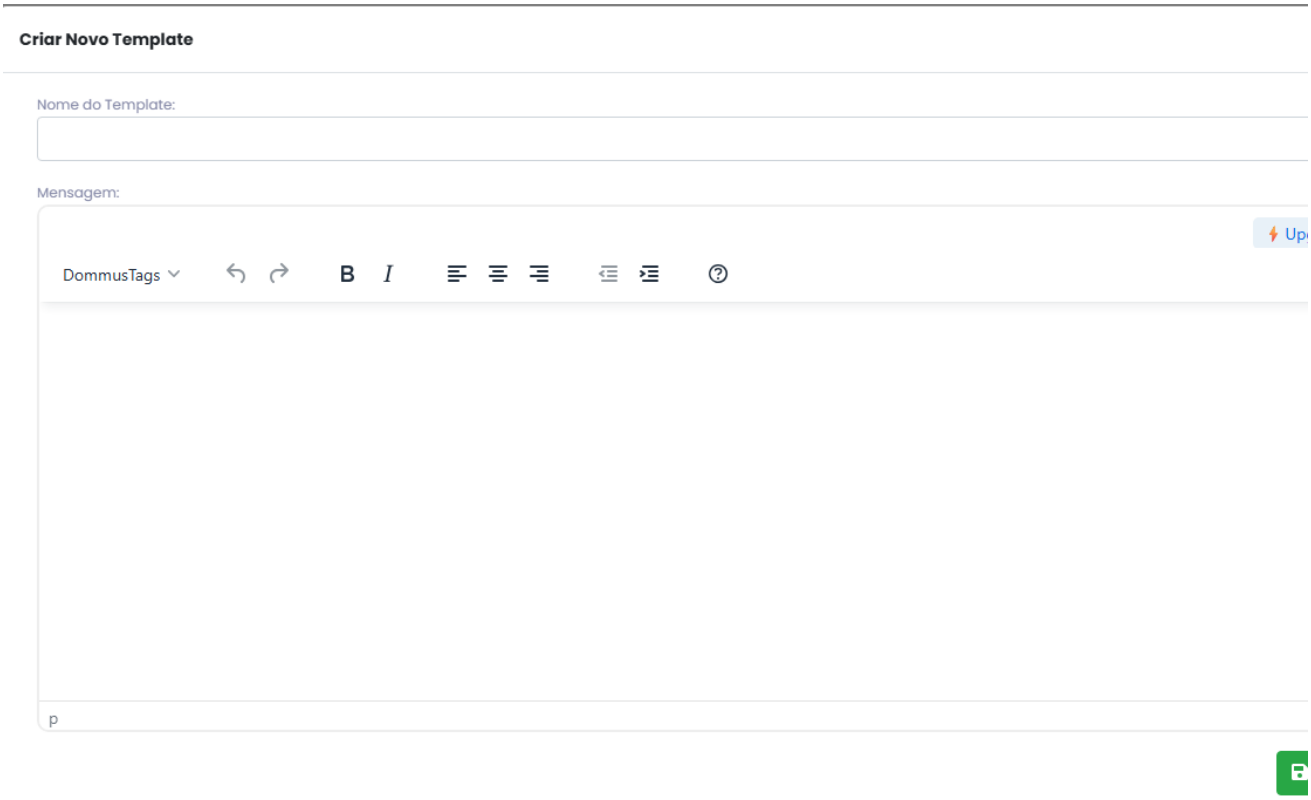
Criação de Novo Template

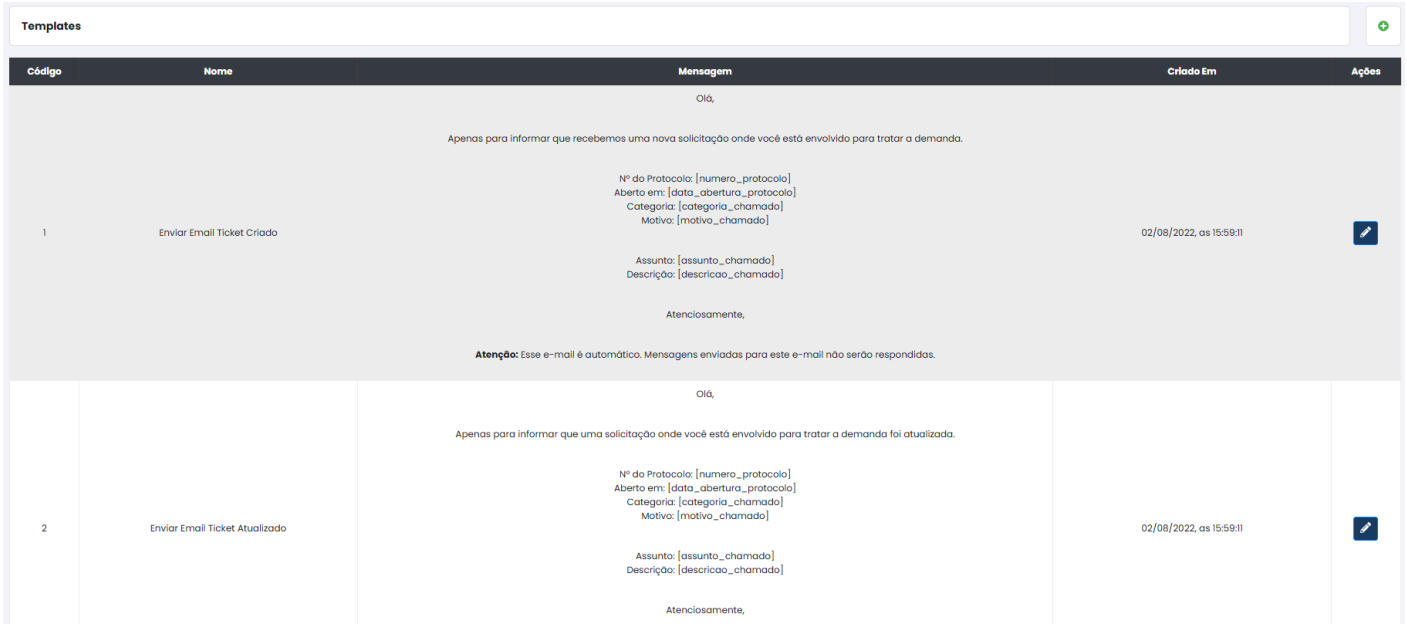
Para cadastrar um novo template:

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.





Benefícios

- **Padronização da Comunicação:** garante que todas as mensagens sigam o mesmo tom e formato.
- **Agilidade:** elimina a necessidade de redigir mensagens repetitivas manualmente.
- **Personalização:** possibilidade de inserir variáveis (como nome do cliente ou número do chamado) para tornar a mensagem mais próxima e informativa.

Com a **Criação de Templates**, o Atende assegura uma comunicação **automática e consistente**, reforçando a qualidade do atendimento e aumentando a satisfação do cliente em cada etapa do

processo.