

# 4. Automações

- 4.1 Criando Automação de disparo Automático

# 4.1 Criando Automação de disparo Automático

O módulo **Atende** permite criar **automações internas** que disparam ações de forma automática, sem necessidade de intervenção manual.

Essas automações podem ser usadas para **engajar clientes, agilizar processos e garantir consistência no atendimento**.

Exemplos práticos:

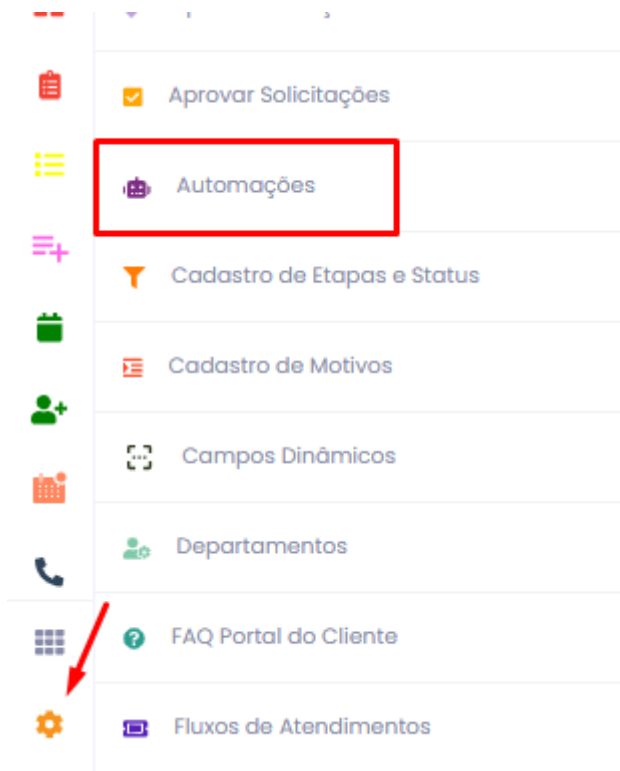
- **Mensagem de boas-vindas** após o fechamento de uma venda.
- **Notificação automática** quando um ticket é concluído.
- **Envio de lembretes** durante o andamento do atendimento.

Esses disparos podem ser feitos tanto por **WhatsApp** quanto por **E-mail**, utilizando **templates personalizados**.

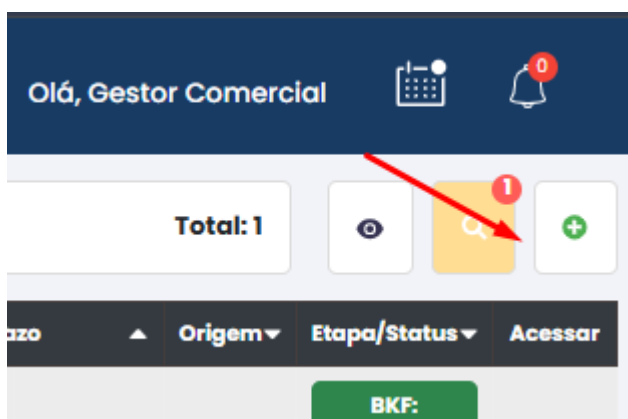
---

## Como configurar uma automação

1. **Acesse o menu lateral → Configurações → Automação.**



2. Na tela exibida, clique no botão ( + ) para criar uma nova automação.



## Etapas de Configuração

### Etapa 1 - Informações iniciais

- **Nome da Automação\***: identifique de forma clara a finalidade (ex.: *Boas-vindas Cliente*).
- **Tipo de Automação\***: selecione a ação principal entre as opções:
  - Cancelamento de Ticket
  - Criar Novo Ticket
  - Criar Tarefa Agendada
  - Envio de Template
- **Motivo\***: vincule o motivo de abertura de ticket relacionado à automação.

## Automação

### 1 - Defina o tipo de automação que será executada:

Nome: \*

Tipo de automação: \*

Motivos:

## Etapa 2 - Definição da ação

- **Assunto\***: título da mensagem ou ação da automação.
- **Permitir envio para solicitante**: habilite se a automação deve enviar mensagens ao cliente solicitante.
- **Meio de Comunicação\***: escolha entre SMS, WhatsApp ou E-mail.
- **Template\***: selecione um template já cadastrado ou crie um novo.
- **Contato de Origem\***: defina o ramal ou conta que será usada para enviar o disparo.
- **Situação do Atendimento\***: configure em quais condições a automação será executada:
  - Aguardando Atendimento
  - Sem Atendimento
  - Aguardando Resposta
  - Atendimento Finalizado
  - Sem Resposta
  - Atendimento Reaberto
- **Tipo de Atendimento\***: vincule ao tipo de atendimento correspondente.

### 2 - Qual a ação que será executada pela automação?

Assunto: \*

 Permitir envio para solicitante

Meio comunicação: \*

Template: \*

Contato Origem: \*

Situação do Atendimento: \*

Tipo do Atendimento: \*

## Etapa 3 - Definição do Gatilho

Escolha em qual momento a automação será executada:

- **Conclusão do Ticket**
- **Evolução para Etapa**

- **Cancelamento do Ticket**

Após definir o gatilho, clique em **Salvar**.

## 4. Execução da Automação

Nesta etapa, você irá definir **quando a automação será executada após o gatilho ser atendido**.

4 - A automação será executada imediatamente após gatilho ou será agendada?

Ação imediata

Ação Agendada

Data Base: \*

Cadastro do ticket

Prazo: (Tempo) \*

Período de execução:

Início: dd/mm/aaaa --:--

Fim: dd/mm/aaaa --:--

Grade de Horários

### Tipo de execução

Você poderá escolher entre duas opções:

- **Ação imediata:**  
A automação será executada imediatamente após o gatilho ser acionado
- **Ação agendada:**  
A automação será executada após um determinado período de tempo

### Configuração da ação agendada

Caso selecione a opção **Ação agendada**, será necessário preencher os seguintes campos:

- **Data Base:**  
Define a partir de qual data o sistema irá considerar para realizar o cálculo do prazo  
Exemplo: Data de cadastro do ticket
- **Prazo (Tempo):**  
Define o tempo que o sistema irá aguardar para executar a automação  
Exemplo: 1 hora, 1 dia, etc.

### Período de execução

Também é possível definir um intervalo específico para execução da automação:

- **Início:** data/hora inicial
- **Fim:** data/hora final

Esse período limita quando a automação poderá ser executada.

## Grade de horários

A automação também pode respeitar uma **grade de horários configurada**.

Isso permite que execuções ocorram apenas dentro de horários comerciais, por exemplo.

---

## Funcionamento Geral

- O gatilho é acionado (ex: mudança de etapa)
  - O sistema verifica o tipo de execução configurado
  - Caso seja imediato, a ação ocorre na hora
  - Caso seja agendado, o sistema respeita o prazo, período e grade definidos
- 

# Benefícios das Automações

- **Eficiência:** reduz tarefas manuais repetitivas.
  - **Padronização:** garante que todos os clientes recebam a mesma comunicação em cada etapa.
  - **Agilidade:** mantém o cliente informado em tempo real.
  - **Flexibilidade:** permite diferentes gatilhos e múltiplos meios de envio.
- 

☐ Com as **Automações**, o Atende se torna um módulo ainda mais poderoso, pois alia **gestão de tickets** com **comunicação proativa**, garantindo melhor experiência para o cliente e maior produtividade para a equipe.