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**.

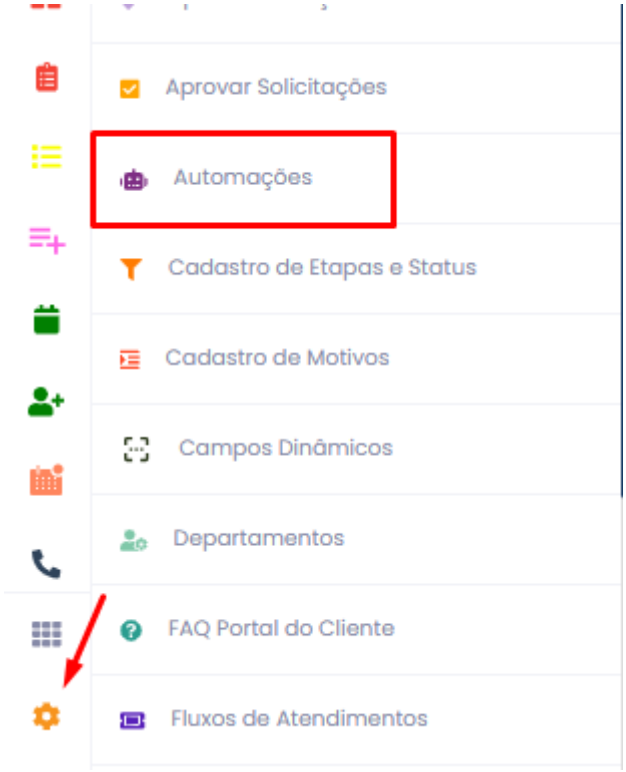
Exemplos práticos:

- **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.

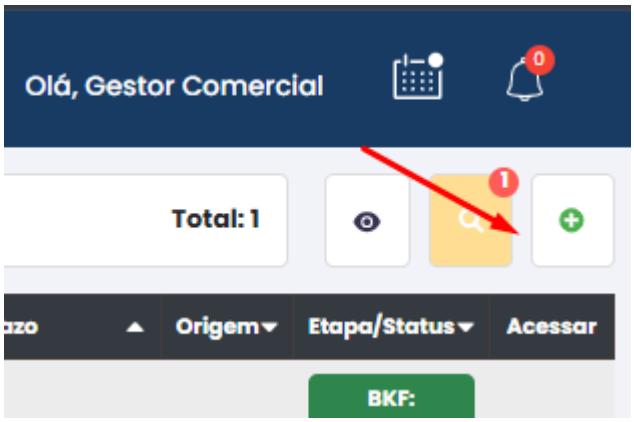
Esses disparos podem ser feitos tanto por **WhatsApp** quanto por **E-mail**, utilizando **templates personalizados**.

Como configurar uma automação

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



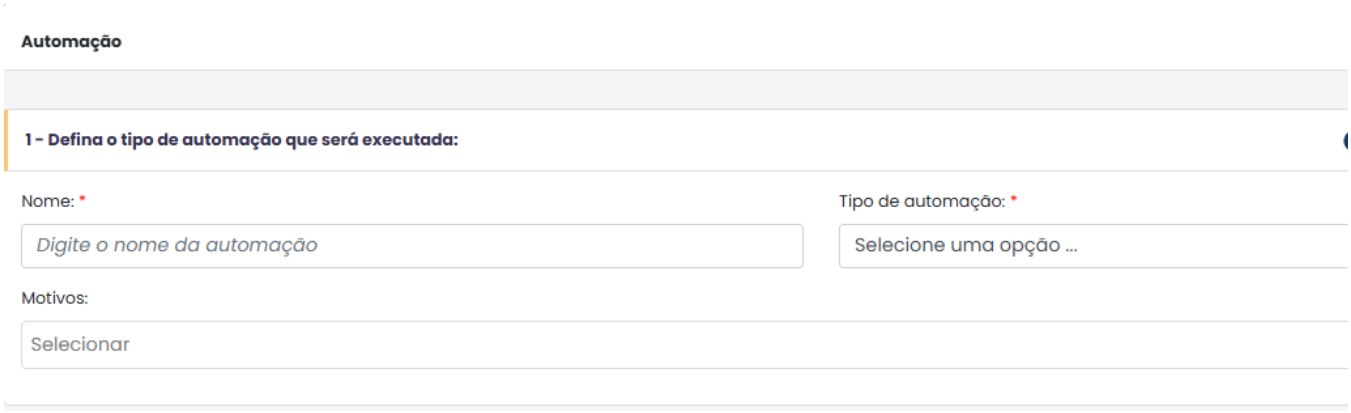
2. Na tela exibida, clique no botão **(+)** para criar uma nova automação.



Etapas de Configuração

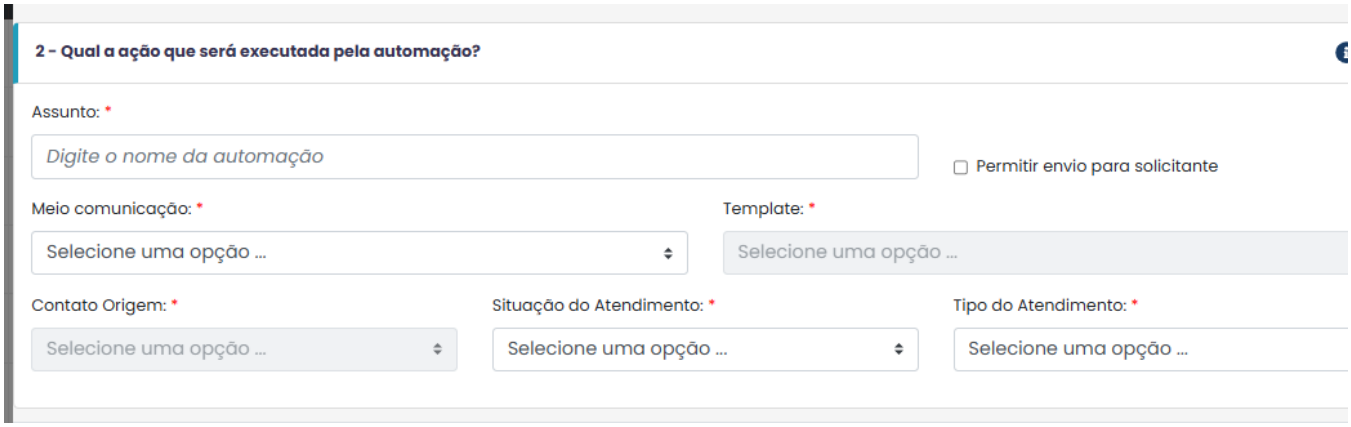
Etapa 1 – Informações iniciais

- **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.



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.

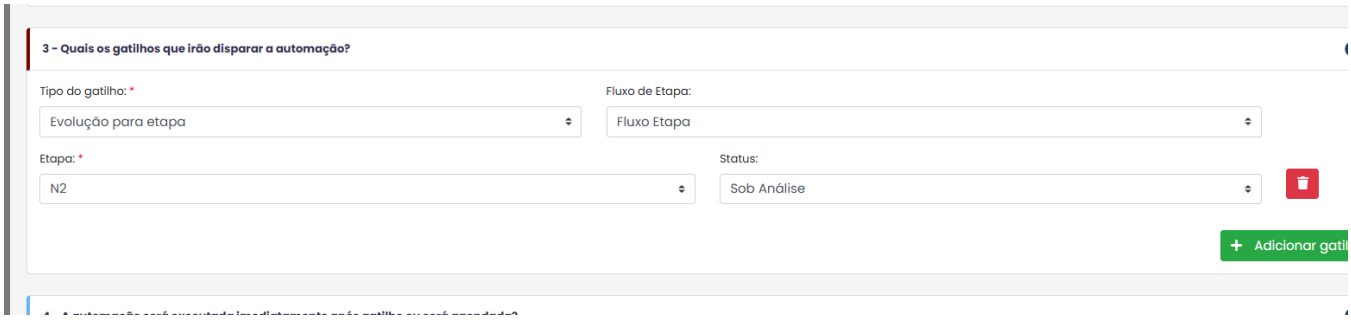


Etapa 3 – Definição do Gatilho

Escolha em qual momento a automação será executada:

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

- **Cancelamento do Ticket**
- **Criação de 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**.



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.