7. Fluxos de Etapas

- 7.1 Criando um novo Fluxo de Etapas
- 7.2 Criando um fluxo de Etapas com campo dinâmico
- 7.3 Criando Campo Dinâmico

7.1 Criando um novo Fluxo de Etapas

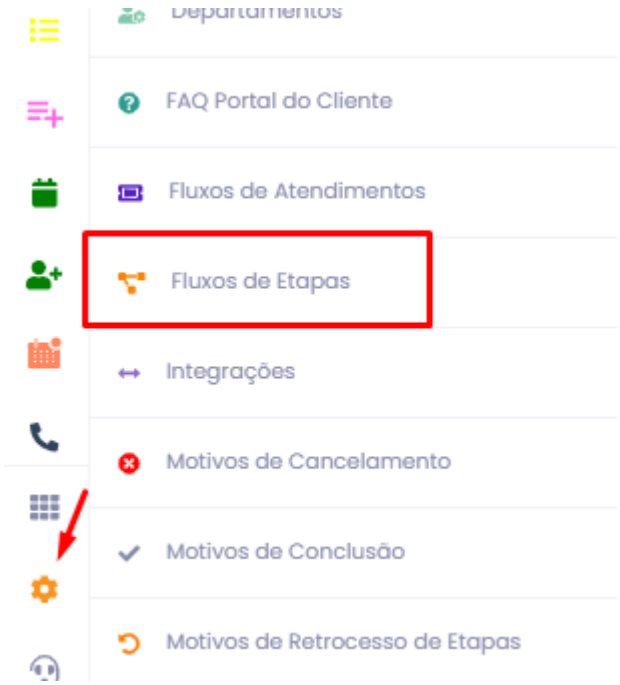
No módulo **Atende** é possível criar um **fluxo específico para cada motivo de abertura de chamado**.
Isso garante maior **organização interna**, facilita o **controle dos departamentos** e assegura uma **administração mais clara** dos atendimentos.

Além disso, dentro de cada fluxo é possível cadastrar:

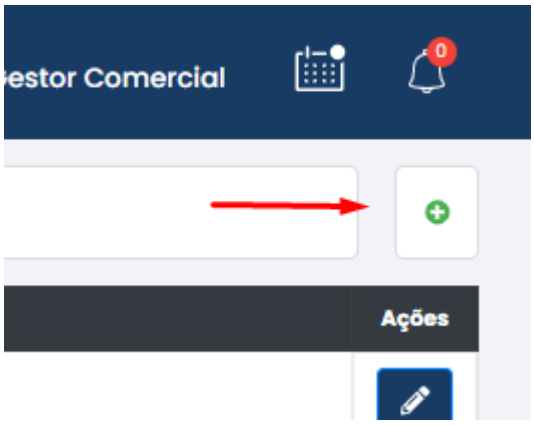
- **Campos dinâmicos**, para coletar informações específicas durante o atendimento.
- **Motivos de cancelamento**, que justificam quando uma etapa não pode ser concluída.
- **Motivos de conclusão**, que padronizam o encerramento das etapas.

Como criar um novo fluxo?

1. **Acesse o menu lateral** → clique em **Configurações** → selecione **Fluxo de Etapas**.



2. Na tela que se abre, clique em **(+)** para criar um novo fluxo.



3. Por padrão, o sistema já insere duas etapas:
   - **Etapa Inicial**
   - **Etapa de Conclusão**

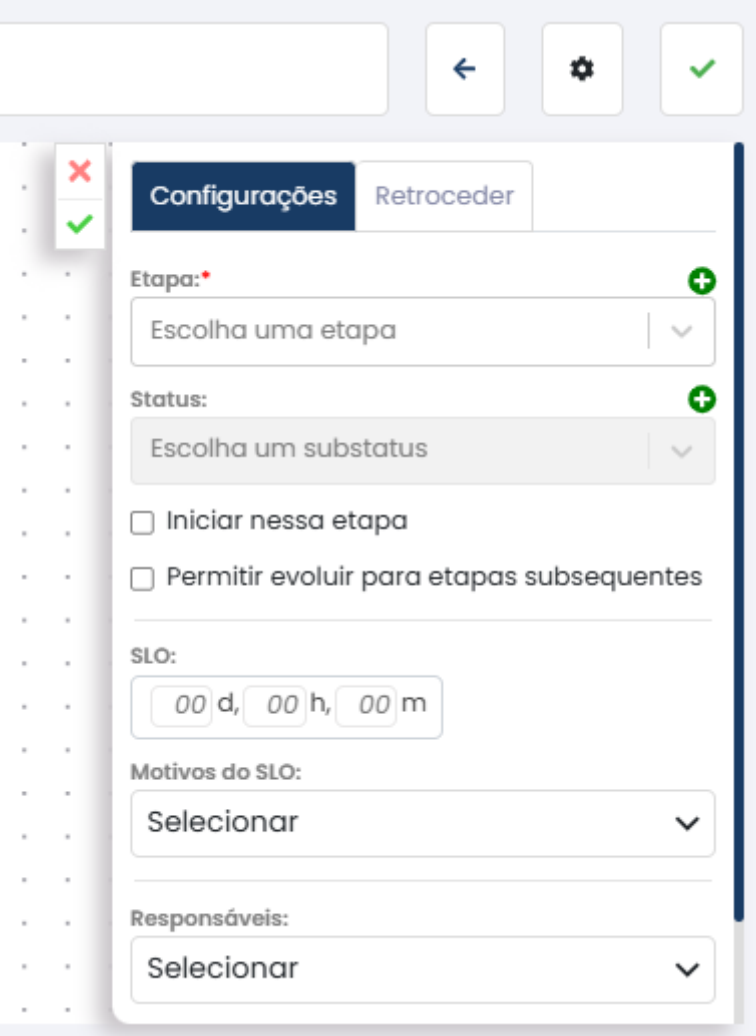
Configuração das Etapas

Ao selecionar uma etapa, uma nova janela se abre com guias de configuração:

1. Guia de Configurações

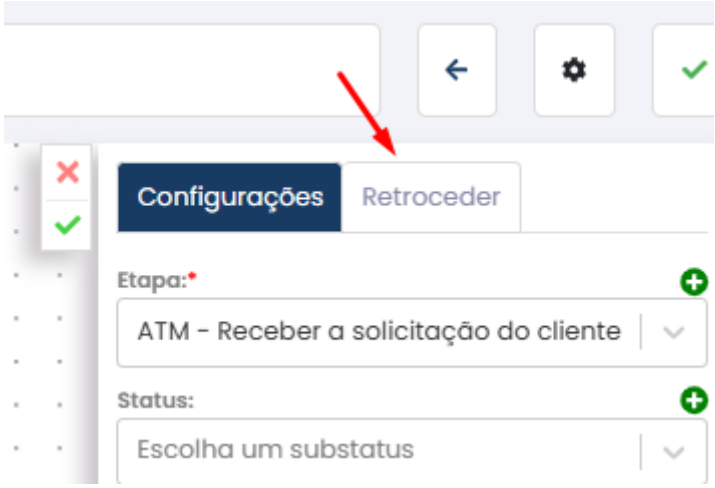
- **Etapa**: escolha a etapa a ser configurada.

- **Status**: status associado à etapa (depende da etapa escolhida).
- **SLO**: defina o prazo de atendimento inicial e, se necessário, vincule um motivo de SLO.
- **Responsáveis**: selecione os usuários responsáveis pela etapa.
- **Departamento**: vincule o setor que ficará encarregado.

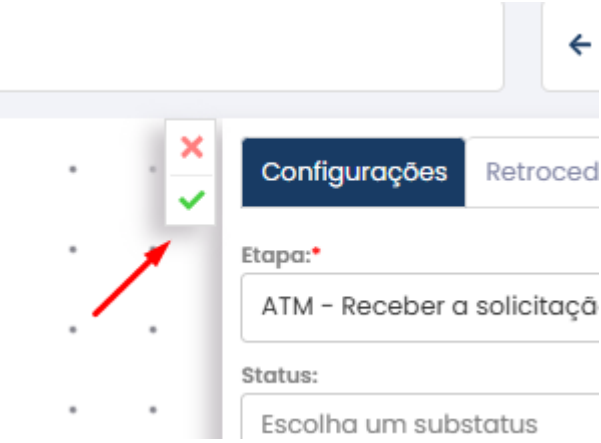


2. Guia de Retrocesso

- Permite configurar o **retrocesso de etapa**, caso seja necessário retornar o chamado para uma fase anterior.

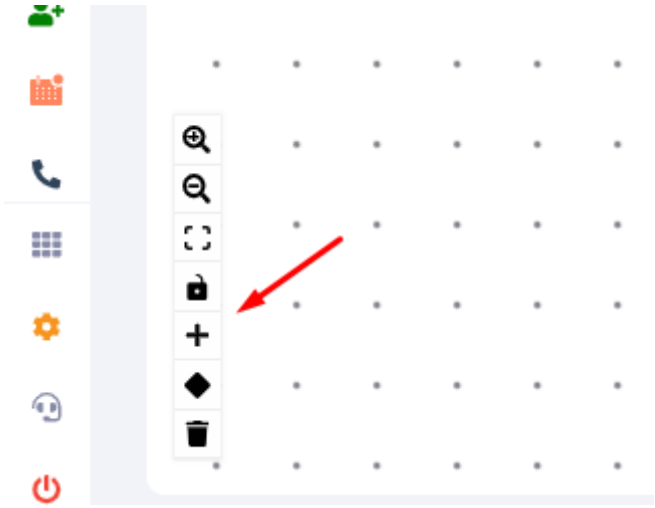


Após configurar, clique em **(+)** para salvar.

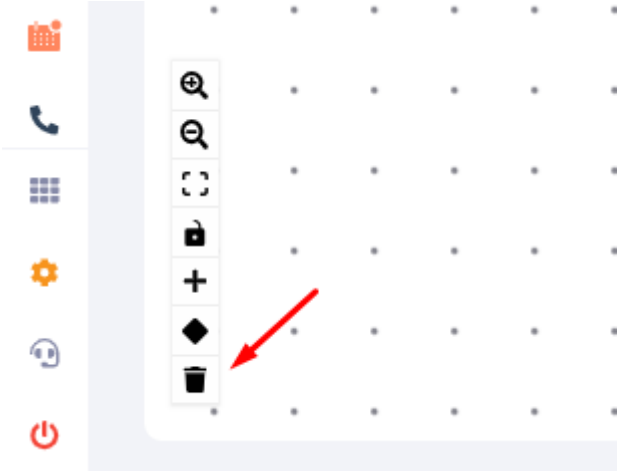


Adicionando novas etapas

- Para incluir novas etapas no fluxo, clique no ícone **(+)** localizado no canto inferior esquerdo da tela.



- É possível **remover etapas** a qualquer momento clicando no ícone da **lixeira**.



- As etapas criadas são **conectadas automaticamente** à anterior, formando uma ligação direta entre elas.

- Após concluir a criação e vincular a última etapa criada até a **conclusão**, o fluxo estará pronto e com isso, basta salvar a configuração.

> Ao poisicionar o mouse sobre a etapa o sistema exibe um círculo que permite fazer a vinculação até a etapa desejada.

Benefícios do Fluxo de Etapas

- **Controle total do atendimento** em cada fase.
- **Padronização dos processos**, garantindo que todos os chamados sigam um caminho definido.
- **Clareza para o cliente**, que acompanha em tempo real o andamento do seu ticket.

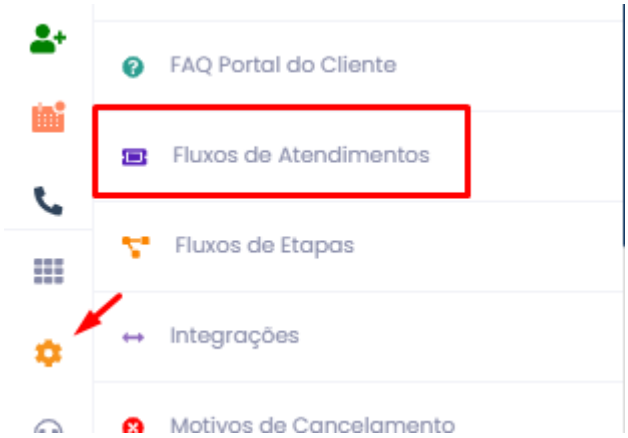
Com o **Fluxo de Etapas**, o Atende oferece um processo **mais organizado, auditável e transparente**, tanto para o cliente quanto para a equipe interna.

Como vincular o fluxo ao motivo?

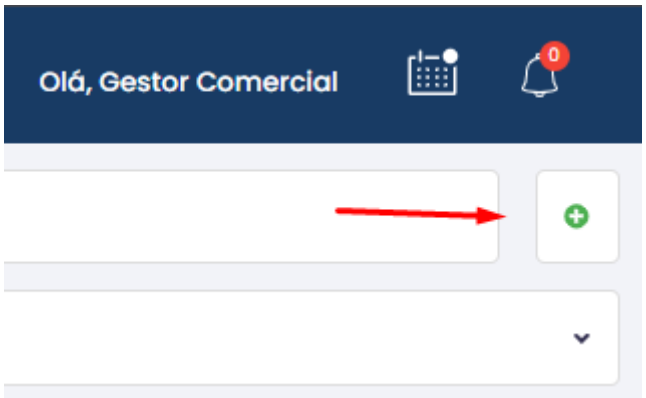
O **Fluxo de Atendimento** é a estrutura que organiza o caminho que um chamado seguirá, conectando-o ao **Fluxo de Etapas**.
Cada fluxo pode ser vinculado a um motivo de abertura de ticket, garantindo que os chamados sigam o **processo correto** desde a criação até a conclusão.

Como criar um novo Fluxo de Atendimento

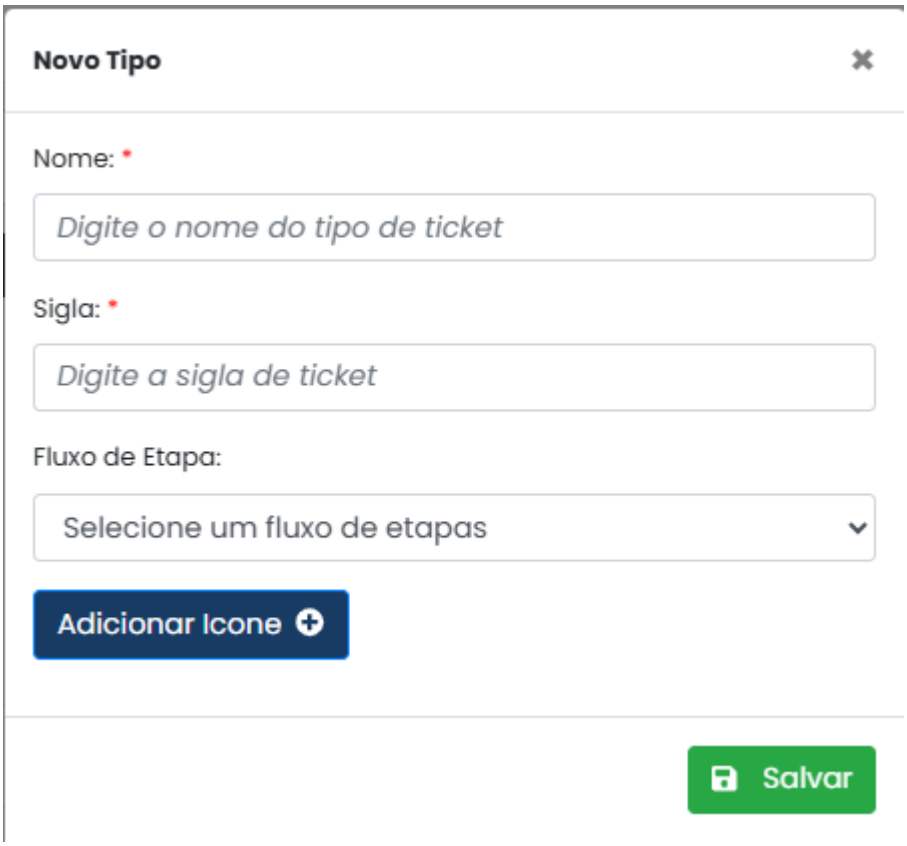
1. **Acesse o menu lateral** → clique em **Configurações** → selecione **Fluxos de Atendimento**.



2. Na tela exibida, clique no botão **(+)** para criar um novo fluxo.



3. Preencha os campos:
   - **Nome*** – identificação principal do fluxo (ex.: *Atendimento Financeiro*).
   - **Sigla*** – abreviação para referência rápida (ex.: *FIN*).
   - **Fluxo de Etapas*** – vincule o fluxo de etapas previamente configurado, que define o passo a passo do chamado.

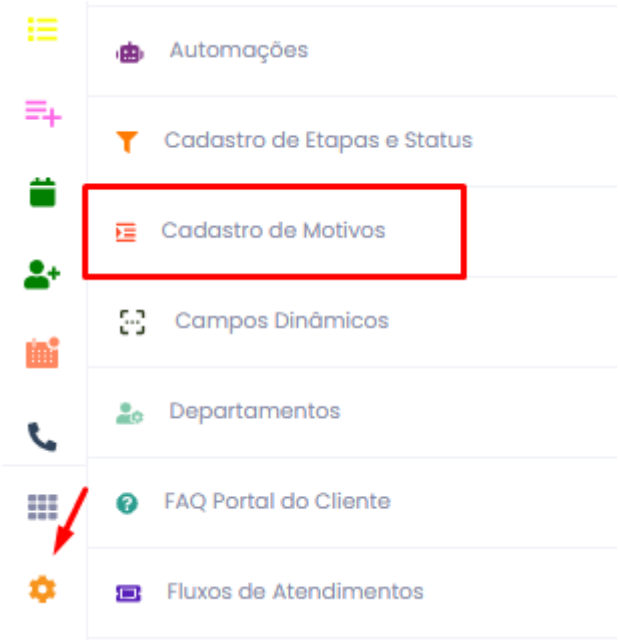


4. Clique em **Salvar** para concluir o cadastro.

Vinculando o Fluxo de Atendimento ao Motivo

Após criar o fluxo:

1. Acesse o menu **Configurações** → **Motivos de Abertura**.



2. Selecione o motivo desejado e edite.

3. No campo **Tipo**, vincule o **Fluxo de Atendimento** que deseja associar.

4. Salve para que todos os chamados abertos com esse motivo sigam automaticamente o fluxo definido.

Benefícios

- **Padronização**: cada motivo de abertura tem seu fluxo próprio, evitando confusões.
- **Organização**: garante que cada departamento siga apenas os chamados que realmente lhe dizem respeito.
- **Transparência**: o cliente enxerga claramente em qual etapa seu ticket se encontra.

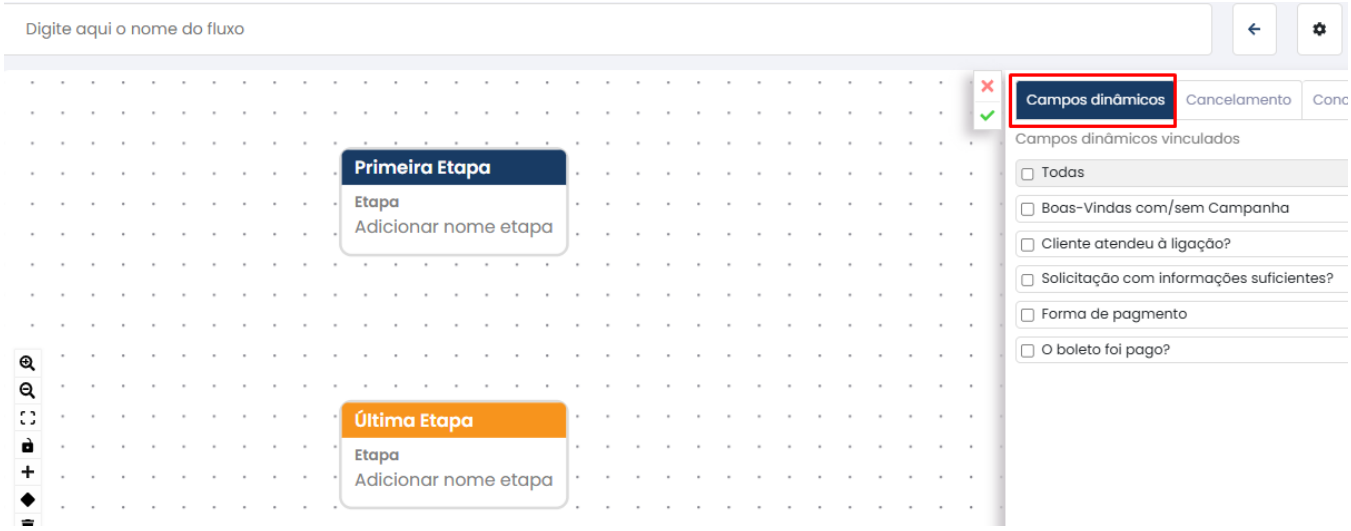
7.2 Criando um fluxo de Etapas com campo dinâmico

Dentro da criação de **Fluxos de Etapas** no módulo Atende, é possível configurar **Campos Dinâmicos**, que funcionam como **decisores** durante o andamento do ticket.

Essa funcionalidade permite que, com base na resposta registrada em um campo, o chamado siga para **caminhos diferentes**, tornando o fluxo mais flexível e ajustado às necessidades do atendimento.

Como funciona o Campo Dinâmico

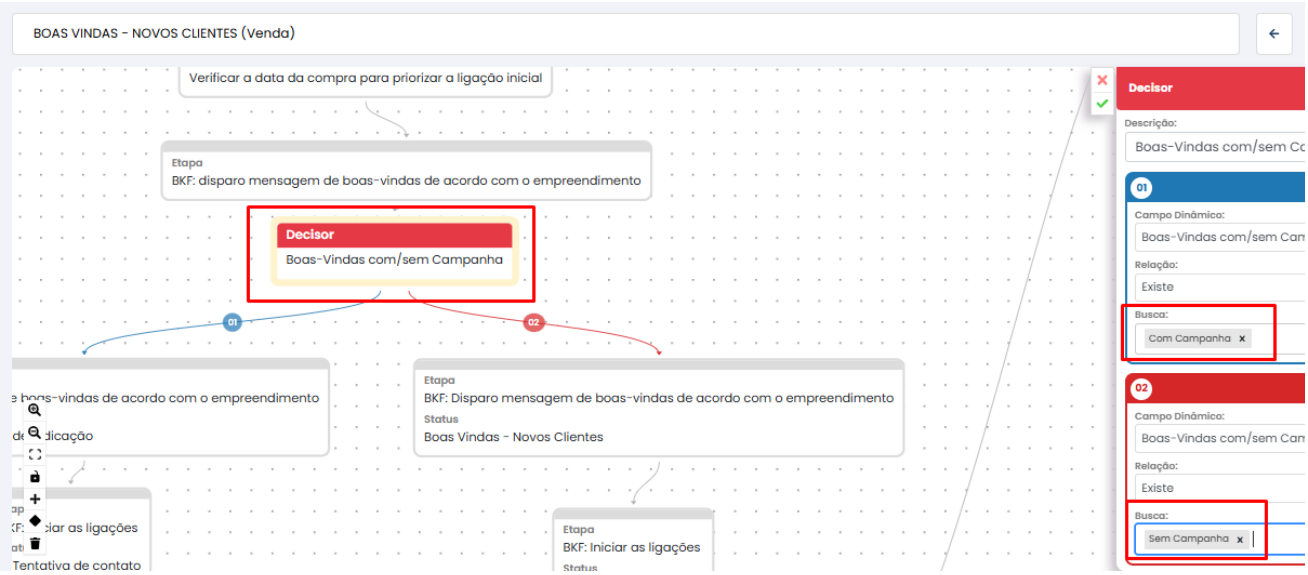
- Ao criar ou editar um **Fluxo de Etapas**, é possível habilitar a opção **Campo Dinâmico**.



- Esse campo será associado a uma pergunta ou condição definida previamente.
- A partir da resposta, o sistema utiliza um **decisor**, possibilitando a criação de **dois fluxos distintos**:
  - **Resposta Positiva / Verdadeira** → O chamado segue para uma determinada etapa configurada.
  - **Resposta Negativa / Falsa** → O chamado segue por outro fluxo alternativo.

Passo a Passo para configurar

1. **Acesse** o menu lateral → **Configurações** → **Fluxo de Etapas**.
2. Clique em **(+)** para criar um novo fluxo ou edite um já existente.
3. Na configuração da etapa, marque a opção **Campo Dinâmico**.
4. **Selecione** o campo dinâmico que deseja utilizar como critério.
5. Configure o **decisor**, criando os caminhos alternativos:
   - Um fluxo para respostas **positivas**.
   - Um fluxo para respostas **negativas**.



6. Salve a configuração e repita para outras etapas, se necessário.

Benefícios

- **Flexibilidade**: permite montar fluxos de atendimento personalizados para diferentes cenários.
- **Automação inteligente**: reduz a necessidade de intervenção manual para redirecionar chamados.
- **Clareza no atendimento**: garante que cada situação siga pelo caminho mais adequado.

◫ Exemplo prático:

- Pergunta: *“O cliente confirmou a data da vistoria?”*
  - Se **SIM** → fluxo segue para etapa de agendamento.
  - Se **NÃO** → fluxo segue para recontato ou reagendamento.

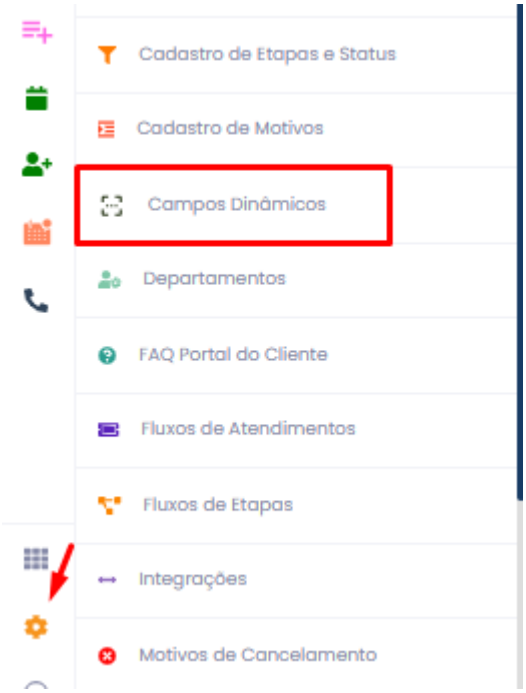
7.3 Criando Campo Dinâmico

Os **Campos Dinâmicos** são recursos que permitem criar condições personalizadas dentro dos **Fluxos de Etapas**, funcionando como **decisores** para ramificar o atendimento.

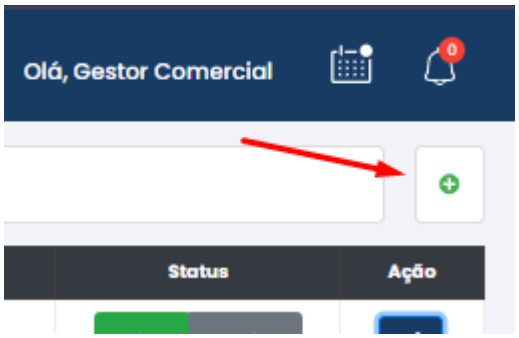
Eles são configurados previamente e, depois, vinculados ao fluxo, permitindo que o operador escolha uma opção e o ticket siga automaticamente pelo caminho definido.

Passo a passo para criar um Campo Dinâmico

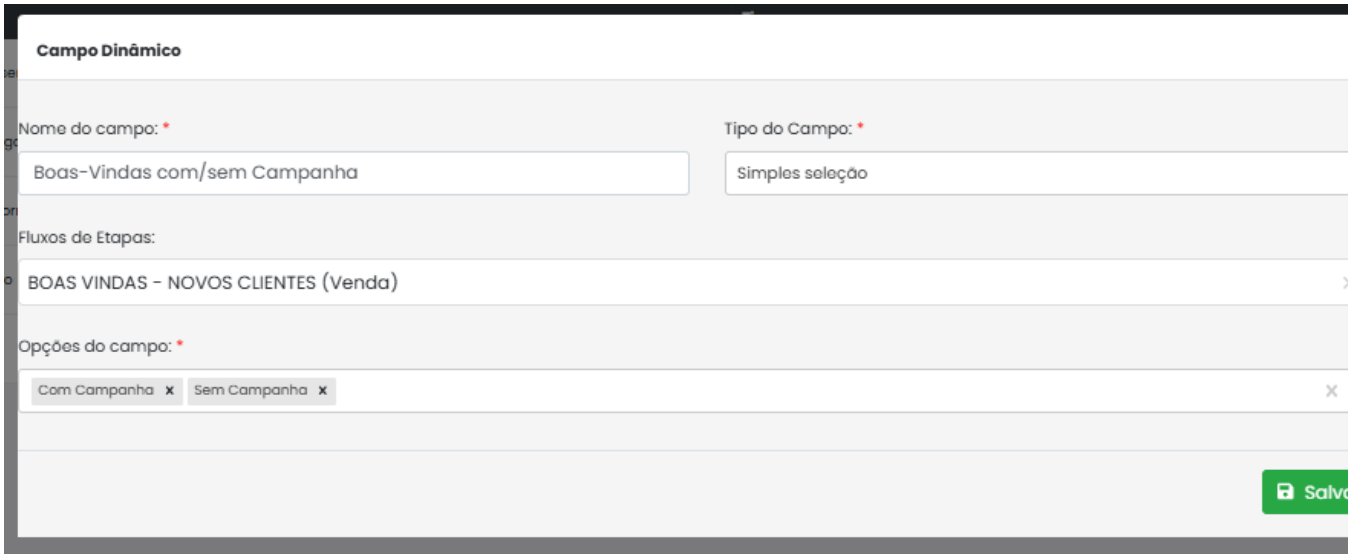
1. **Acesse** o menu lateral → **Configurações** → **Campos Dinâmicos**.



2. Clique em **(+) Mais** para criar um novo campo dinâmico.



3. Na tela de criação, preencha os seguintes campos:



   - **Nome do Campo Dinâmico***: defina o título que identificará o campo (ex.: *Confirmação de Vistoria*).
   - **Condição***: descreva a lógica ou objetivo do campo.
   - **Tipo de Campo***: escolha entre as opções disponíveis:
     - CEP
     - Checkbox
     - CPF
     - **Simples Seleção** (usado especialmente para trabalhar com Fluxos de Etapas, pois permite escolhas como *Sim/Não*).
   - **Fluxo de Etapas***: selecione em qual fluxo o campo será exibido. O sistema listará todos os fluxos já criados.
4. **Crie as opções de campo**:
   - Exemplo: *Sim* e *Não*.
   - Outros exemplos: *Com campanha / Sem campanha*, *Teve atendimento / Não teve atendimento*.
5. Após adicionar todas as opções necessárias, clique em **Salvar**.

Benefícios dos Campos Dinâmicos

- **Personalização**: cria perguntas ou condições sob medida para cada fluxo.

- **Decisão rápida**: o operador seleciona a resposta e o ticket segue automaticamente o fluxo correto.
- **Flexibilidade**: pode ser adaptado para diversos cenários (confirmação de vistoria, campanhas, aprovações, etc).

◫ Exemplo prático:

- Campo dinâmico: *Cliente confirmou participação?*
  - Opções: **Sim** → segue para etapa de execução.
  - Opções: **Não** → segue para etapa de reagendamento.