

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.

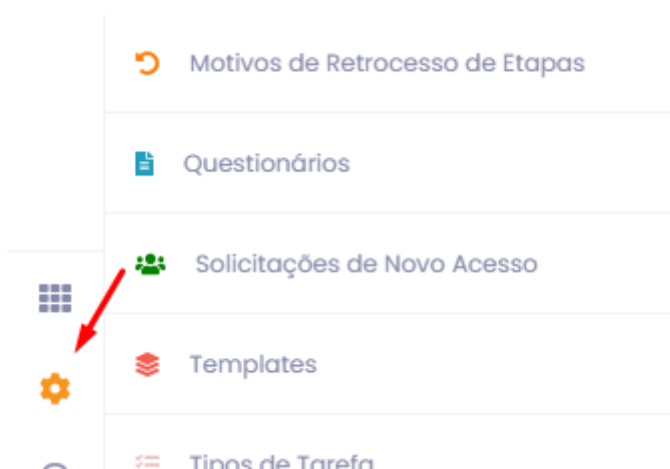
Objetivo

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

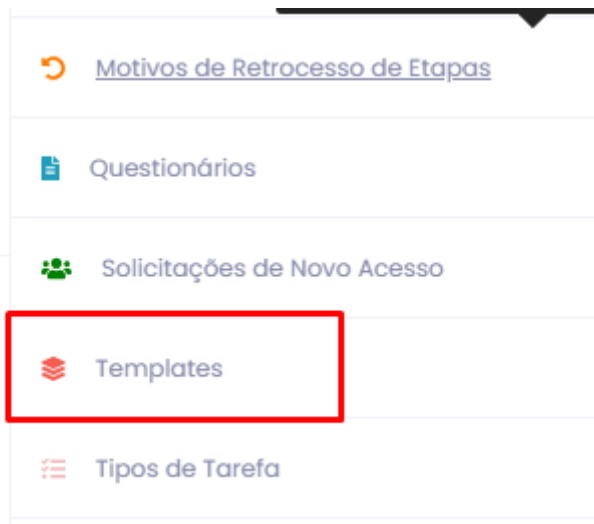
- **Abertura de Ticket** - confirmação da criação do chamado para o cliente.
 - **Atualização de Ticket** - avisos sobre novas informações, mudanças de etapa ou observações no atendimento.
 - **Conclusão de Ticket** - mensagem de encerramento do chamado, podendo incluir agradecimento ou pesquisa de satisfação.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

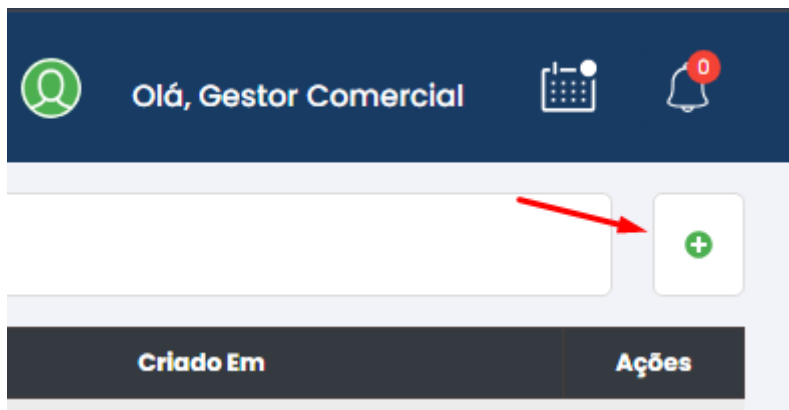


3. A tela exibirá a lista de todos os templates já cadastrados, com opções para **editar**, **excluir** ou **criar novos modelos**.

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.

Criar Novo Template

Nome do Template:

Mensagem:

DommusTags ▾ ↶ ↷ **B** *I* ☰ ☷ ☹ ☺ ☻ ☼ ☽ ☾ ☿ ☽ ☿ ⓘ ⚡ Up

p



Código	Nome	Mensagem	Criado Em	Ações
1	Enviar Email Ticket Criado	<p>Olá,</p> <p>Apenas para informar que recebemos uma nova solicitação onde você está envolvido para tratar a demanda.</p> <p>Nº da Protocolo: [numero_protocolo] Aberto em: [data_abertura_protocolo] Categoria: [categoria_chamado] Motivo: [motivo_chamado]</p> <p>Assunto: [assunto_chamado] Descrição: [descricao_chamado]</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Atenção: Esse e-mail é automático. Mensagens enviadas para este e-mail não serão respondidas.</p>	02/08/2022, às 15:59:11	
2	Enviar Email Ticket Atualizado	<p>Olá,</p> <p>Apenas para informar que uma solicitação onde você está envolvido para tratar a demanda foi atualizada.</p> <p>Nº da Protocolo: [numero_protocolo] Aberto em: [data_abertura_protocolo] Categoria: [categoria_chamado] Motivo: [motivo_chamado]</p> <p>Assunto: [assunto_chamado] Descrição: [descricao_chamado]</p> <p>Atenciosamente,</p>	02/08/2022, às 15:59:11	

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.

Revision #1

Created 26 September 2025 18:50:08 by Suporte

Updated 26 September 2025 18:53:09 by Suporte