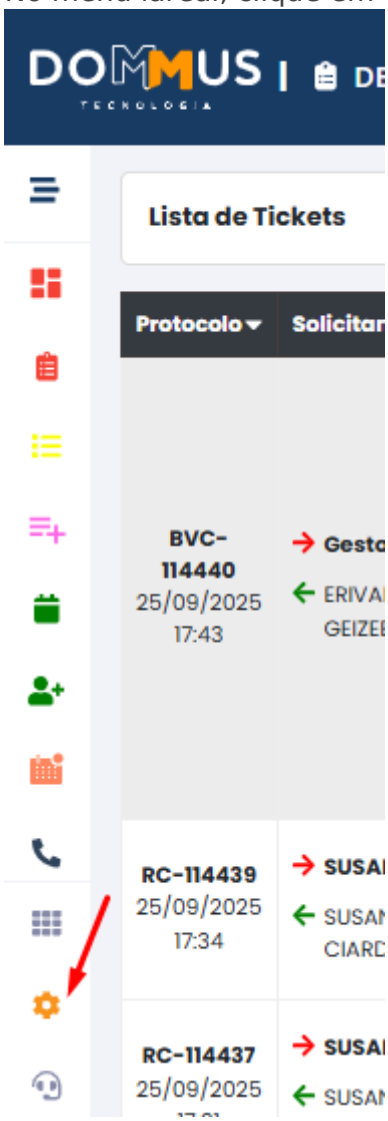
5.1 Cadastrando nova Etapa e Status

A funcionalidade de **Etapas e Status** permite **configurar e indicar ao cliente o andamento de cada ticket** dentro do módulo **Atende** e **Portal do Cliente**.
Essas etapas são fundamentais para estruturar os **Fluxos de Atendimento**, deixando o processo mais organizado e transparente.

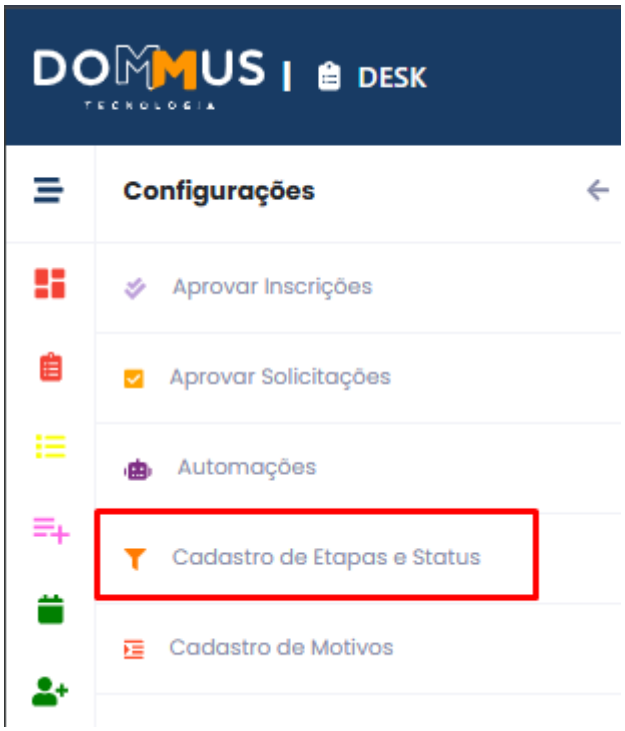
Acesso

Para acessar a tela:

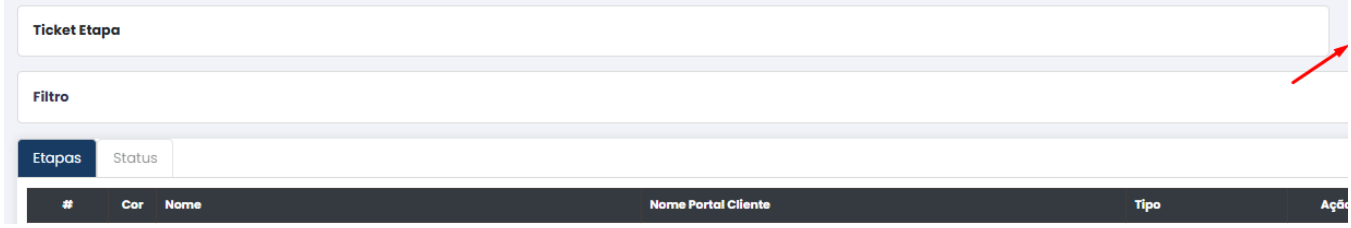
1. No menu lareal, clique em **Configurações**.



2. Selecione **Cadastro de Etapas e Status**.

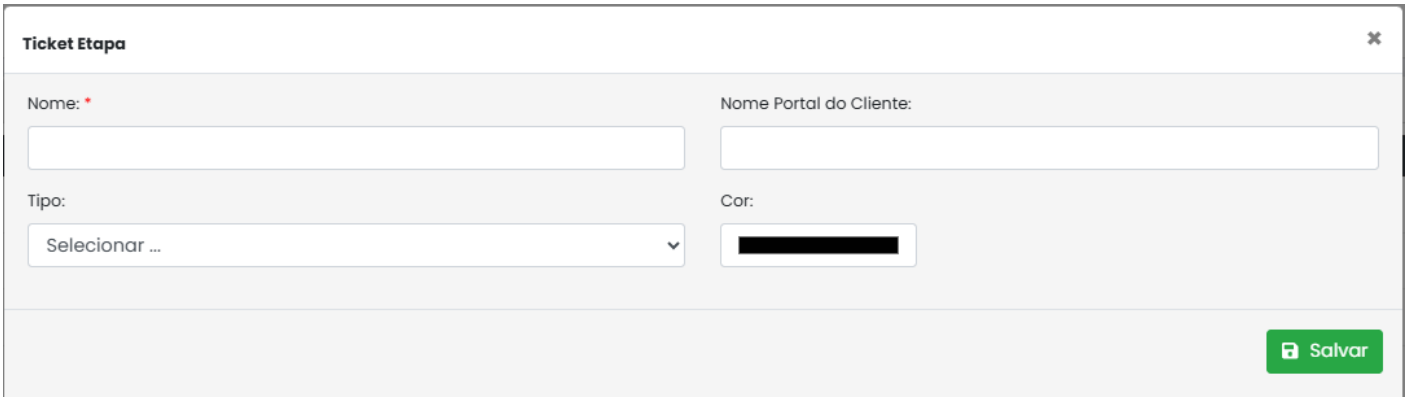


3. Clique no botão **(+)** para adicionar uma nova etapa ou status.



Estrutura da Tela

A tela de cadastro possui as seguintes opções:



- **Etapas**
  Lista as etapas já cadastradas, com as seguintes colunas:
  - **Cor** – cor que representa a etapa, utilizada como indicador visual.
  - **Nome** – nome interno da etapa, usado para organização do fluxo (ex.: “CLI: Em tratativa com o cliente”).

- **Nome Portal Cliente** – nome exibido ao cliente no portal, permitindo uma comunicação clara (ex.: “Em andamento”).
- **Tipo** – classificação da etapa, quando aplicável.
- **Ação** – botão de **edição** para alterar ou excluir a etapa.

- **Status**
  Exibe os status disponíveis para vinculação às etapas, permitindo detalhar situações específicas do ticket (ex.: Em Análise, Pendente, Concluído).

Criação de Nova Etapa/Status

Ao clicar em **(+)**, uma nova tela é aberta para preenchimento dos seguintes campos:

- **Nome da Etapa** – identificação interna para controle do fluxo.
- **Nome no Portal do Cliente** – como o status será exibido para o cliente.
- **Cor** – escolha da cor que diferenciará visualmente a etapa.
- **Tipo (opcional)** – categoria que agrupa etapas semelhantes ou define regras específicas.

Após o preenchimento, basta **salvar** para que a nova etapa ou status fique disponível para vinculação em **fluxos de atendimento**.

Utilização nos Fluxos

- As etapas e status criados aqui podem ser **associados aos diferentes tipos de atendimento** (ex.: suporte técnico, pós-venda, manutenção).
- Isso garante que, ao longo do atendimento, o cliente consiga **acompanhar em tempo real** o estágio do ticket no portal.

Revision #2
Created 23 September 2025 21:51:57 by Suporte
Updated 25 September 2025 22:56:25 by Suporte