7.1 Criando um novo Fluxo de Etapas

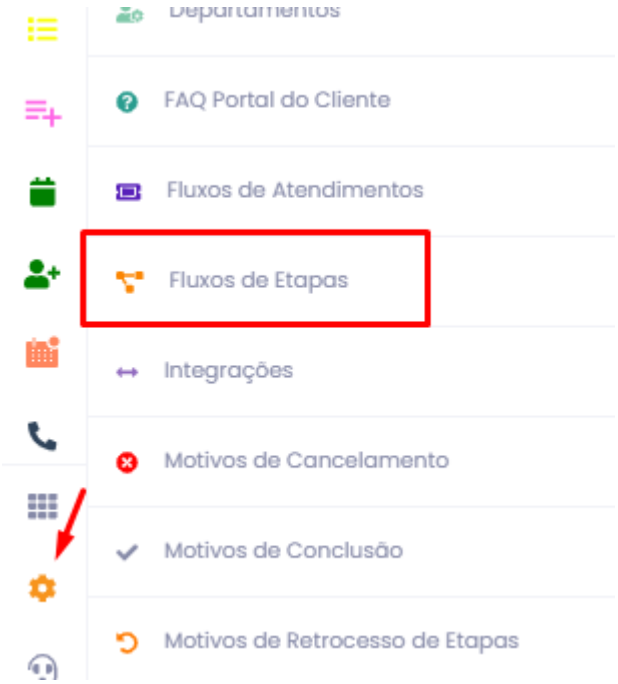
No módulo **Atende** é possível criar um **fluxo específico para cada motivo de abertura de chamado**.
Isso garante maior **organização interna**, facilita o **controle dos departamentos** e assegura uma **administração mais clara** dos atendimentos.

Além disso, dentro de cada fluxo é possível cadastrar:

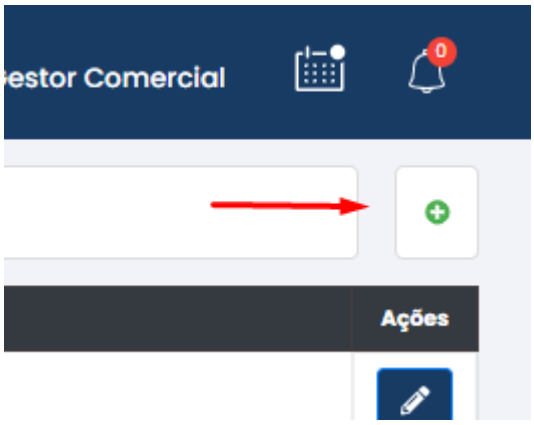
- **Campos dinâmicos**, para coletar informações específicas durante o atendimento.
- **Motivos de cancelamento**, que justificam quando uma etapa não pode ser concluída.
- **Motivos de conclusão**, que padronizam o encerramento das etapas.

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**



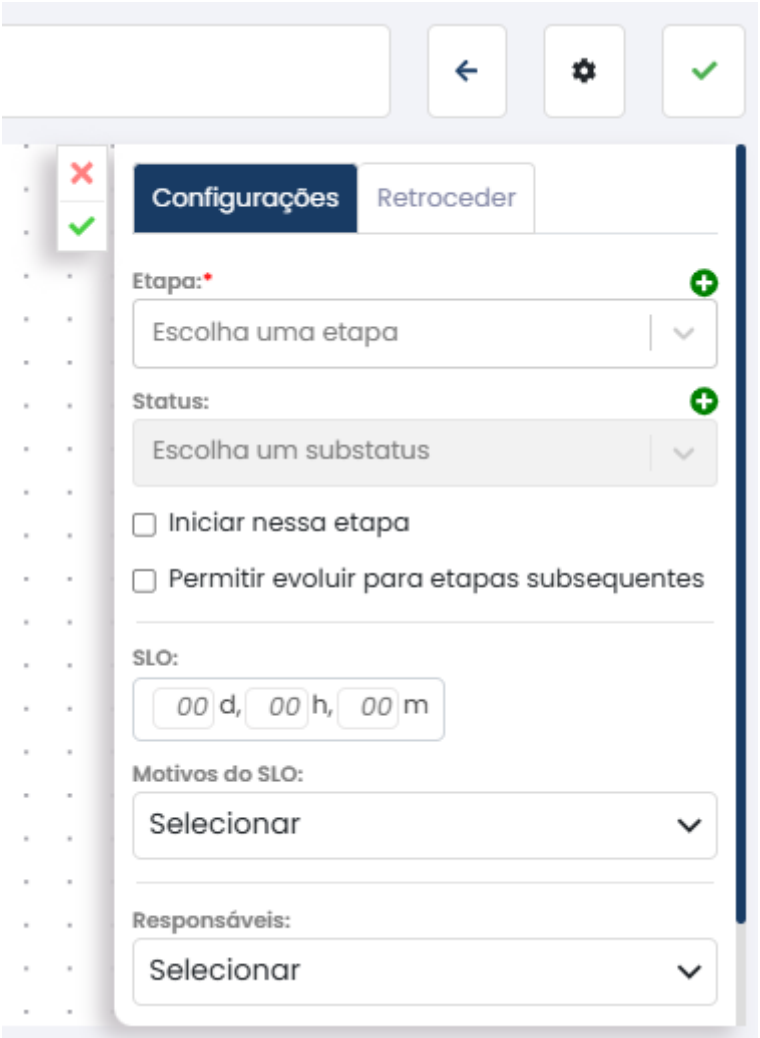
Configuração das Etapas

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

1. Guia de Configurações

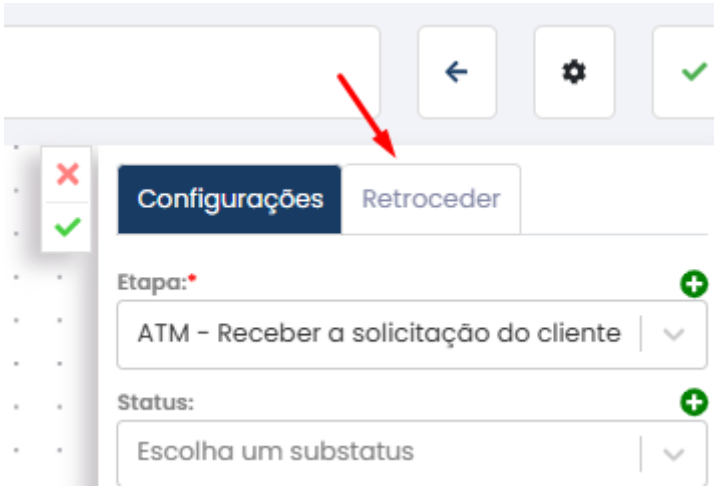
- **Etapa**: escolha a etapa a ser configurada.

- **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.

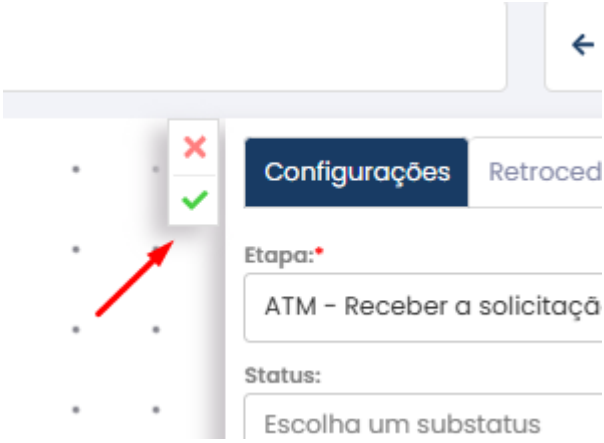


2. Guia de Retrocesso

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

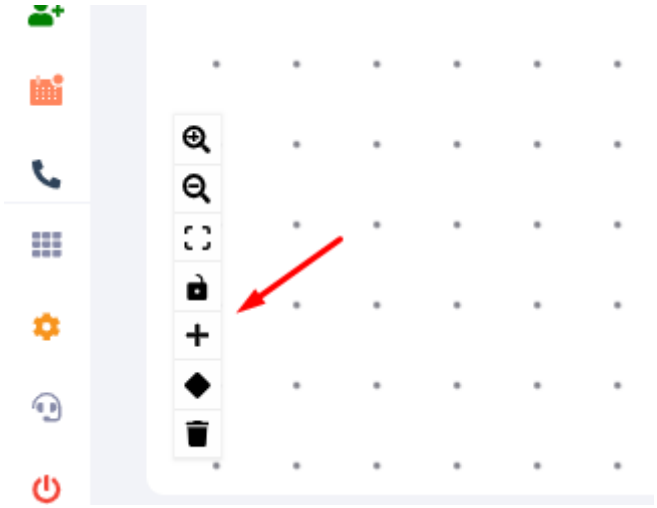


Após configurar, clique em **(+)** para salvar.

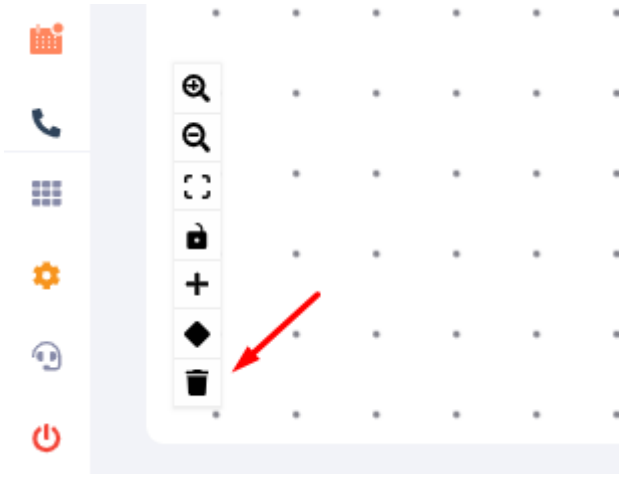


Adicionando novas etapas

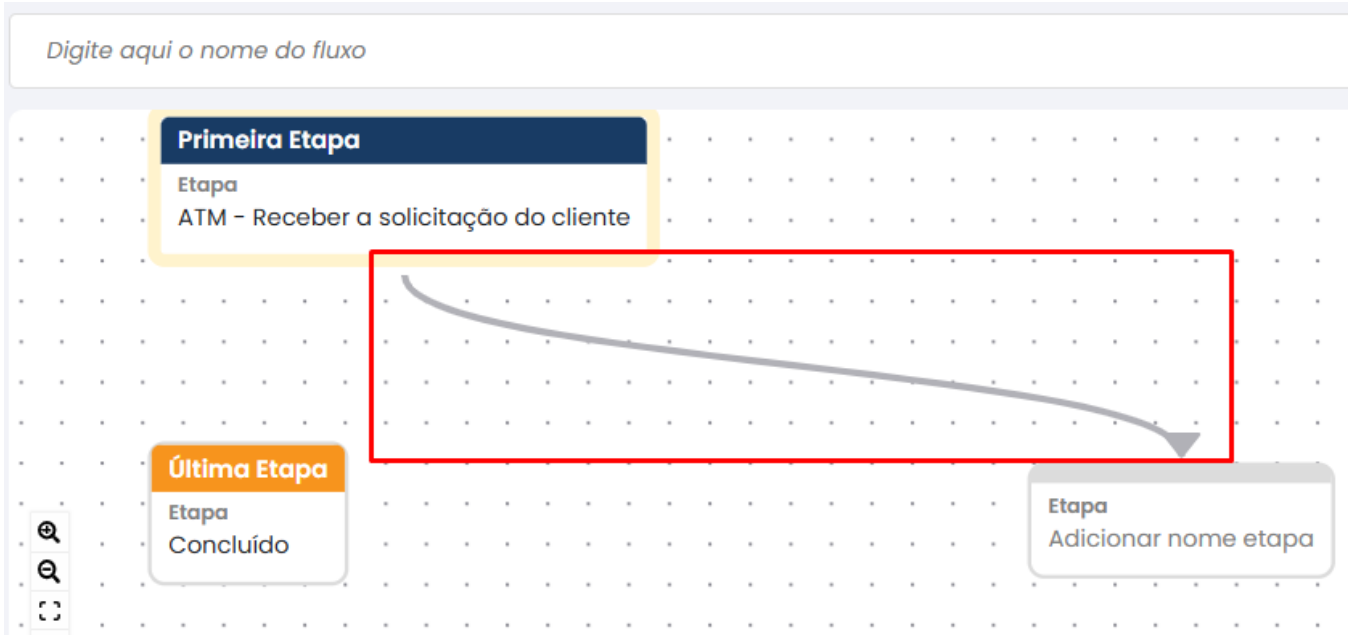
- Para incluir novas etapas no fluxo, clique no ícone **(+)** localizado no canto inferior esquerdo da tela.



- 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.

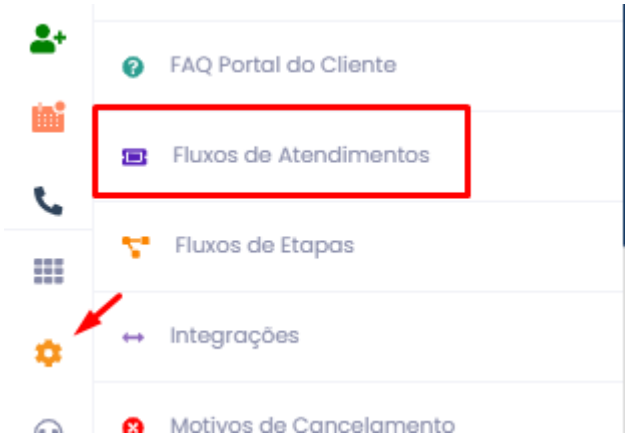
Com o **Fluxo de Etapas**, o Atende oferece um processo **mais organizado, auditável e transparente**, tanto para o cliente quanto para a equipe interna.

Como vincular o fluxo ao motivo?

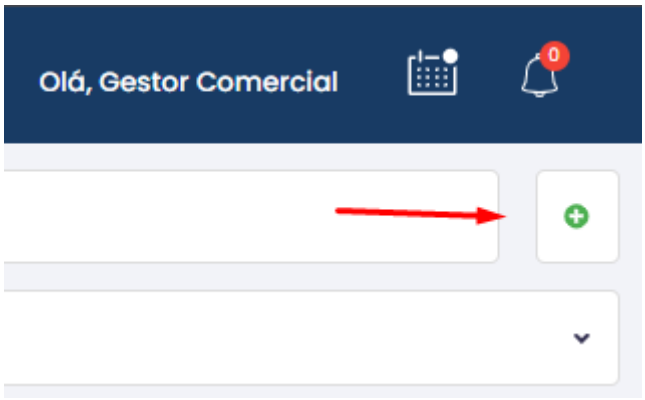
O **Fluxo de Atendimento** é a estrutura que organiza o caminho que um chamado seguirá, conectando-o ao **Fluxo de Etapas**.
Cada fluxo pode ser vinculado a um motivo de abertura de ticket, garantindo que os chamados sigam o **processo correto** desde a criação até a conclusão.

Como criar um novo Fluxo de Atendimento

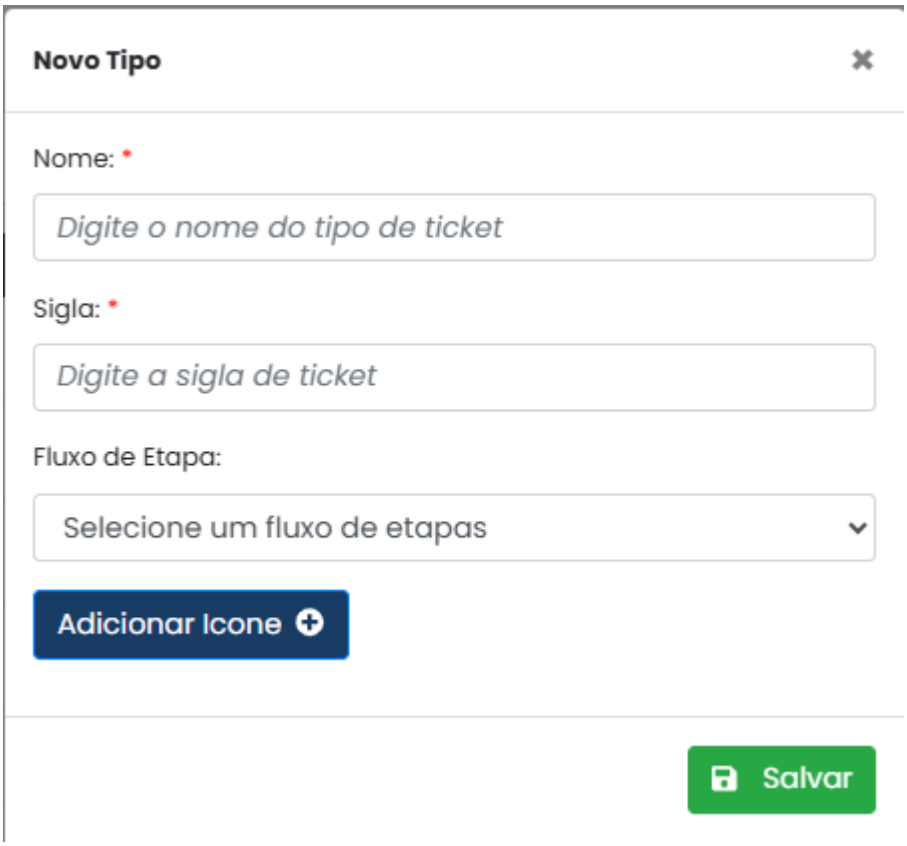
1. **Acesse o menu lateral** → clique em **Configurações** → selecione **Fluxos de Atendimento**.



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.

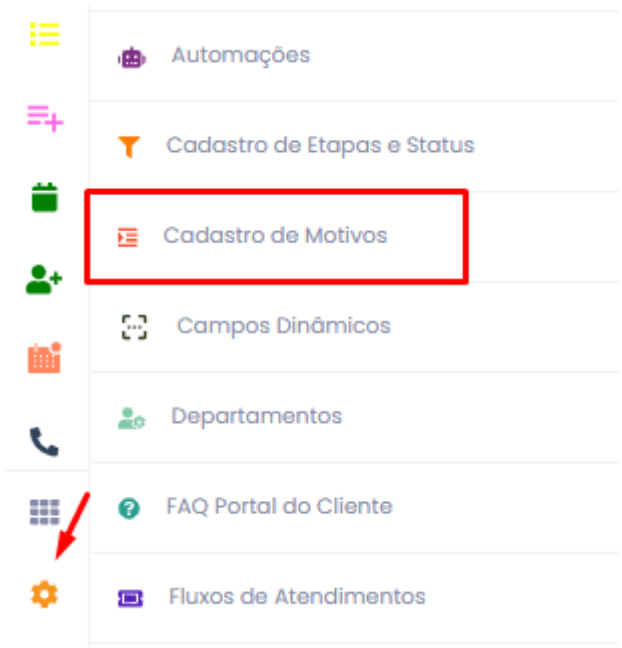


4. Clique em **Salvar** para concluir o cadastro.

Vinculando o Fluxo de Atendimento ao Motivo

Após criar o fluxo:

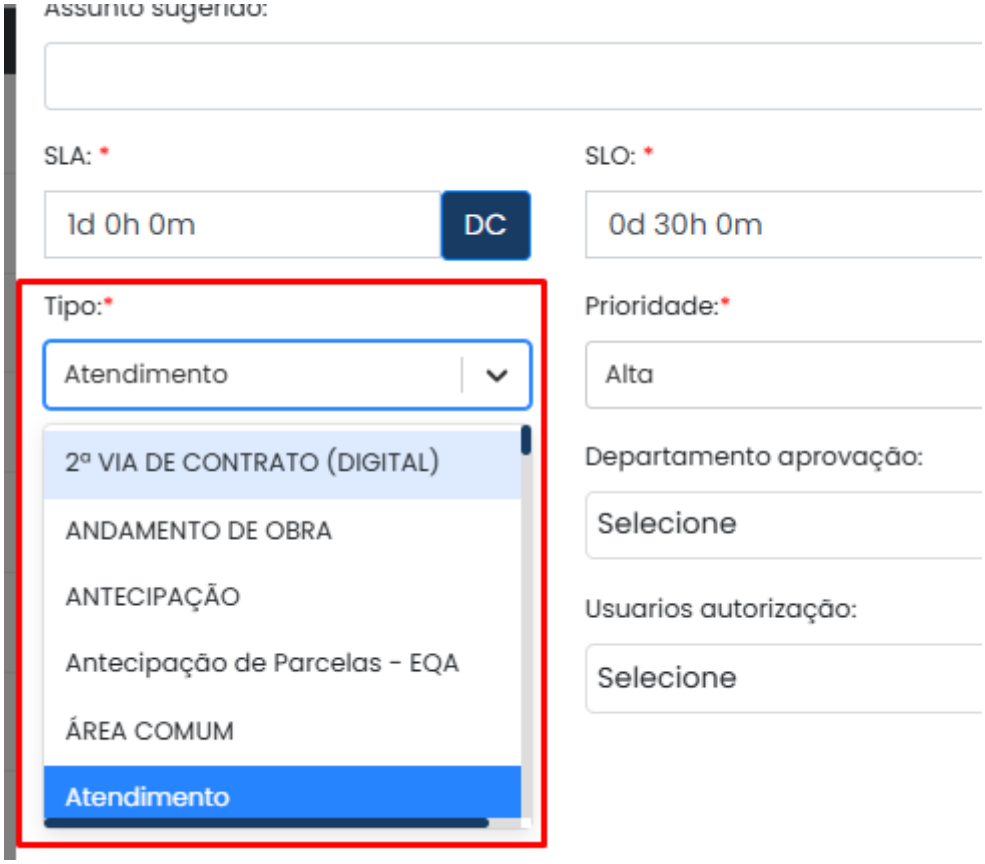
1. Acesse o menu **Configurações → Motivos de Abertura**.



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.

Revision #5
Created 1 October 2025 15:12:42 by Suporte
Updated 3 October 2025 19:26:49 by Suporte