

7.1 Criando um novo Fluxo de Etapas

No módulo **Atende** é possível criar um **fluxo específico para cada motivo de abertura de chamado**.

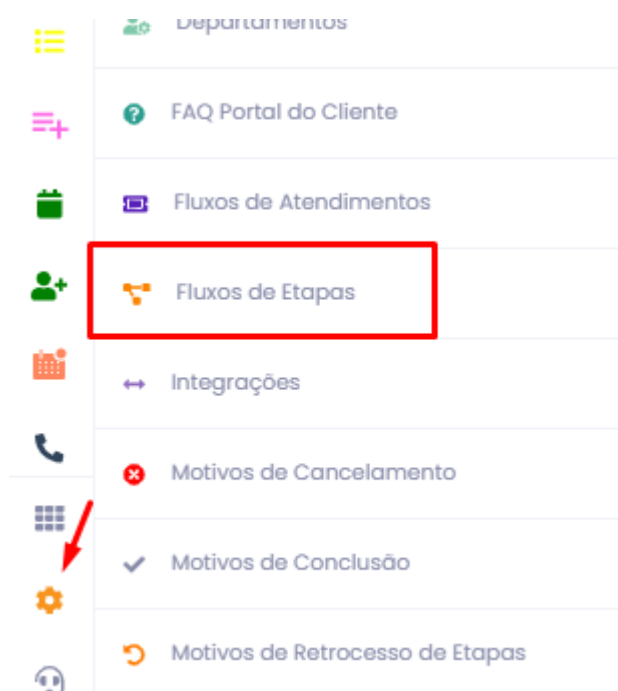
Isso garante maior **organização interna**, facilita o **controle dos departamentos** e assegura uma **administração mais clara** dos atendimentos.

Além disso, dentro de cada fluxo é possível cadastrar:

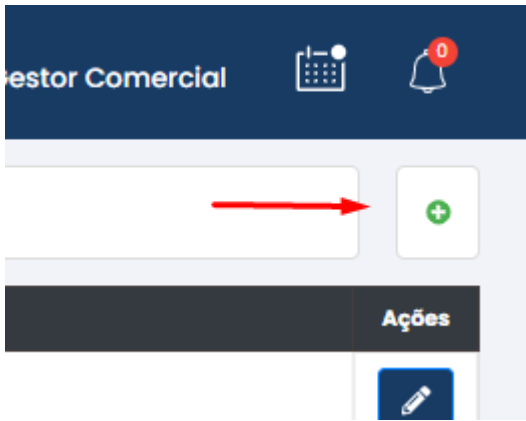
- **Campos dinâmicos**, para coletar informações específicas durante o atendimento.
- **Motivos de cancelamento**, que justificam quando uma etapa não pode ser concluída.
- **Motivos de conclusão**, que padronizam o encerramento das etapas.

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.

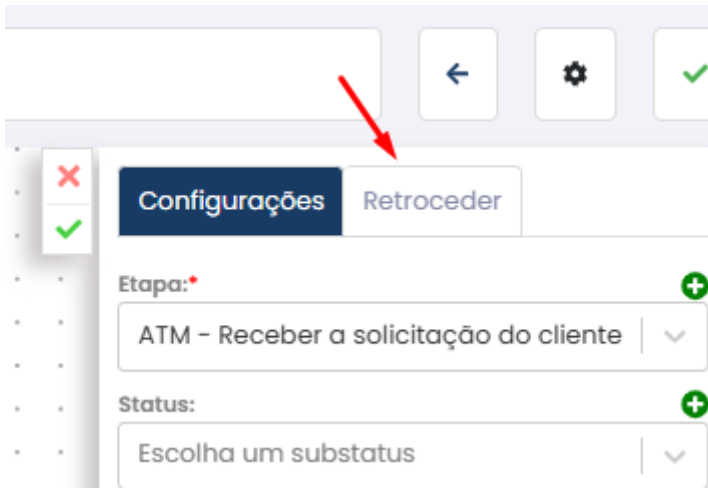
- **Status:** status associado à etapa (depende da etapa escolhida).
- **SLO:** defina o prazo de atendimento inicial e, se necessário, vincule um motivo de SLO.
- **Responsáveis:** selecione os usuários responsáveis pela etapa.
- **Departamento:** vincule o setor que ficará encarregado.

The image shows a configuration modal for a step in a process flow. At the top, there are three buttons: a back arrow, a gear icon for settings, and a green checkmark for confirmation. The modal has a title bar with 'Configurações' and a 'Retroceder' button. The configuration fields are as follows:

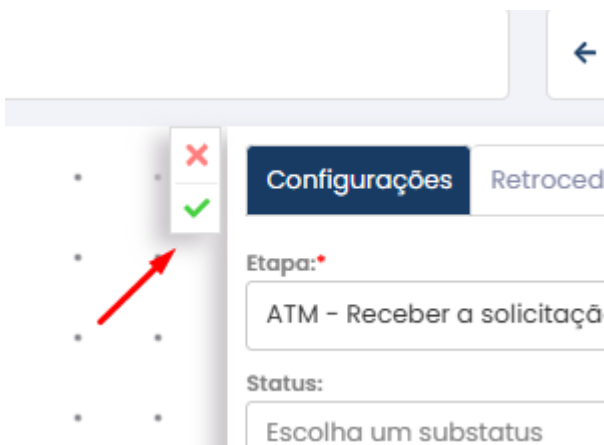
- Etapa:** A dropdown menu with the text 'Escolha uma etapa' and a green plus icon on the right.
- Status:** A dropdown menu with the text 'Escolha um substatus' and a green plus icon on the right.
- Iniciar nessa etapa
- Permitir evoluir para etapas subsequentes
- SLO:** A time picker with three input fields: '00 d', '00 h', and '00 m'.
- Motivos do SLO:** A dropdown menu with the text 'Selecionar' and a downward arrow.
- Responsáveis:** A dropdown menu with the text 'Selecionar' and a downward arrow.

2. Guia de Retrocesso

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

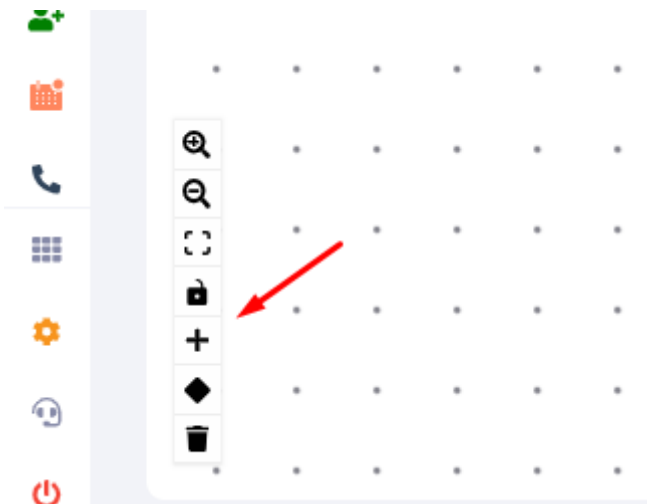


Após configurar, clique em (+) para salvar.

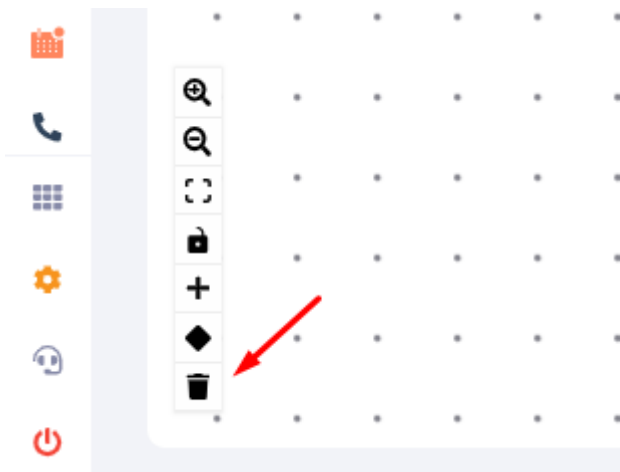


Adicionando novas etapas

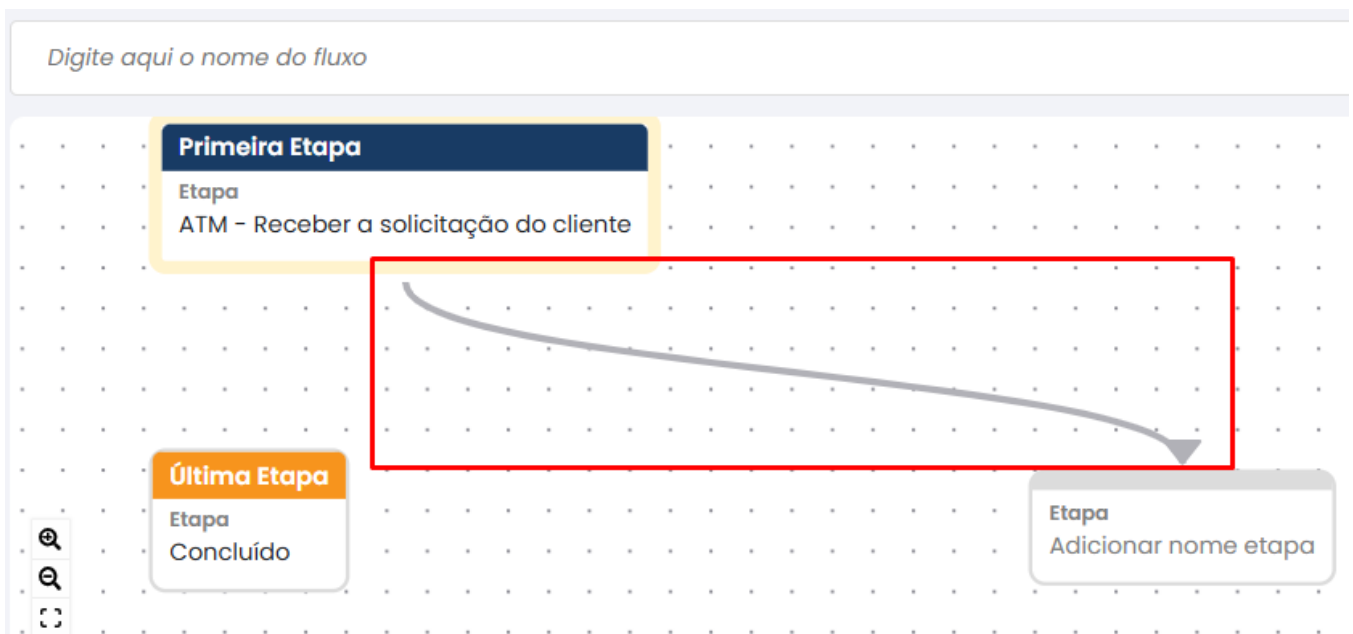
- Para incluir novas etapas no fluxo, clique no ícone (+) localizado no canto inferior esquerdo da tela.



- 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 posicionar 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.

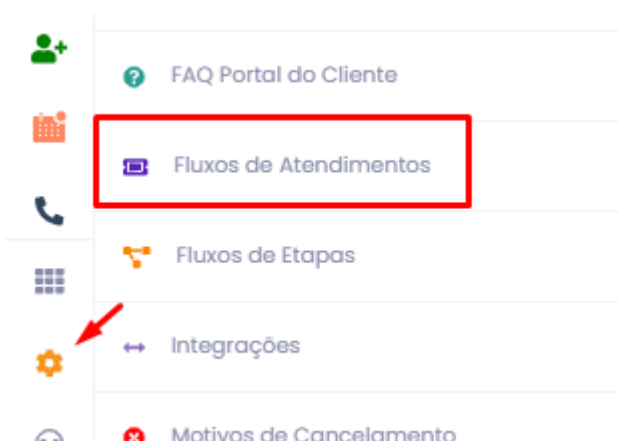
Como vincular o fluxo ao motivo?

O **Fluxo de Atendimento** é a estrutura que organiza o caminho que um chamado seguirá, conectando-o ao **Fluxo de Etapas**.

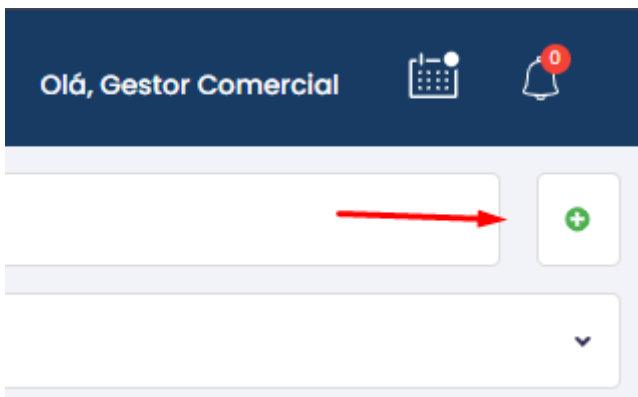
Cada fluxo pode ser vinculado a um motivo de abertura de ticket, garantindo que os chamados sigam o **processo correto** desde a criação até a conclusão.

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.

Novo Tipo ✕

Nome: *

Sigla: *

Fluxo de Etapa:

v

Adicionar Ícone +

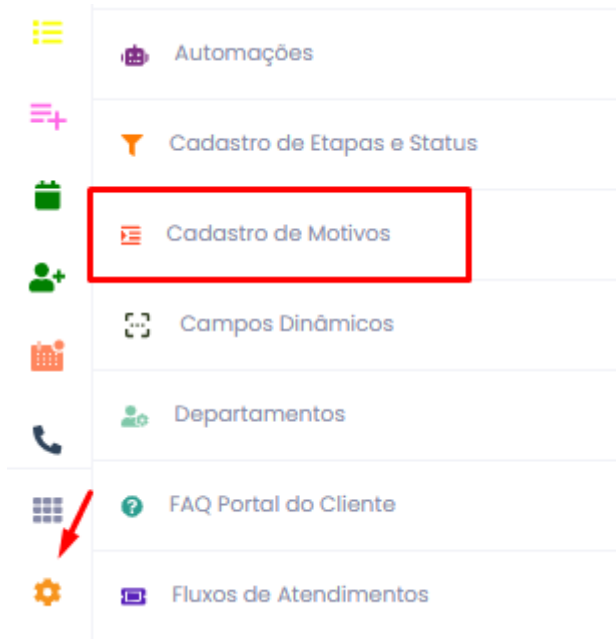
Salvar

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.

21	2ª VIA DE BOLETO	
149	2ª VIA DE CONTRATO	 Editar
121	2ª VIA DE CONTRATO	 Deletar
37	ALTERAÇÃO CLIENTE ASSOCIAÇÃO	

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

Assunto sugerido:

SLA: *
1d 0h 0m **DC**

SLO: *
0d 30h 0m

Tipo: *
Atendimento ▼
2ª VIA DE CONTRATO (DIGITAL)
ANDAMENTO DE OBRA
ANTECIPAÇÃO
Antecipação de Parcelas - EQA
ÁREA COMUM
Atendimento

Prioridade: *
Alta

Departamento aprovação:
Selecione

Usuarios autorização:
Selecione

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