

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

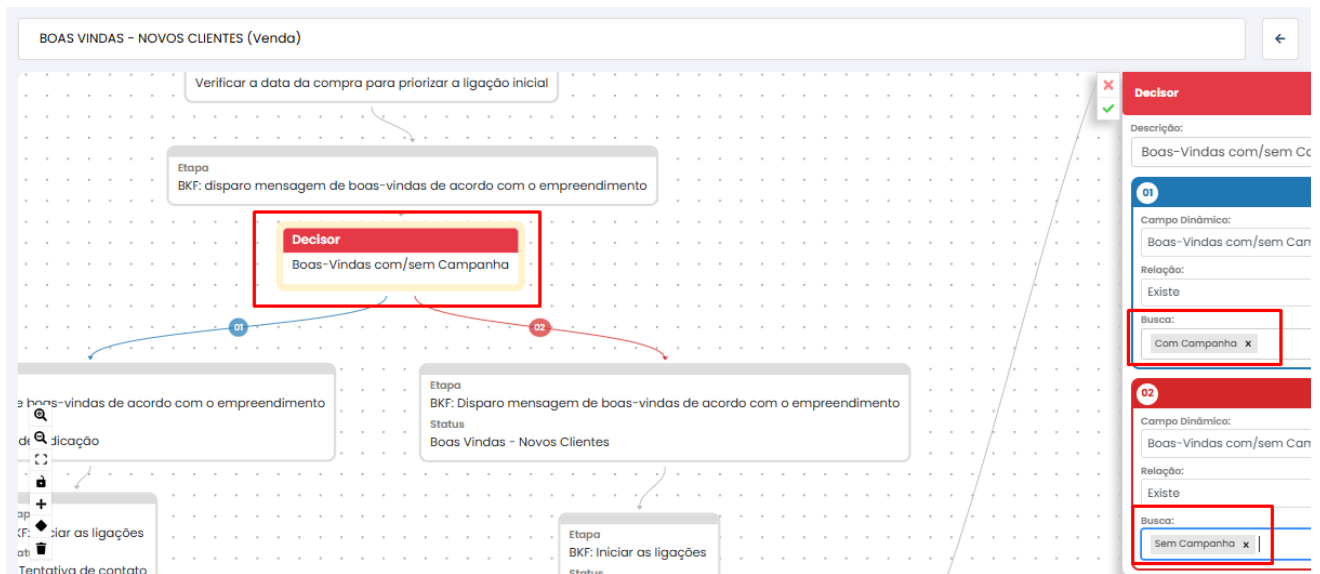
- Ao criar ou editar um **Fluxo de Etapas**, é possível habilitar a opção **Campo Dinâmico**.



- 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.

Revision #2

Created 3 October 2025 21:00:57 by Suporte

Updated 3 October 2025 21:08:16 by Suporte