5.1 Cadastrando um novo template

O módulo **Conecta** permite criar **mensagens marketing ou mensagens de atendimento** que podem ser enviadas aos clientes por diferentes **meios de comunicação**, como:

- **E-mail**
- **WhatsApp**
- **SMS**

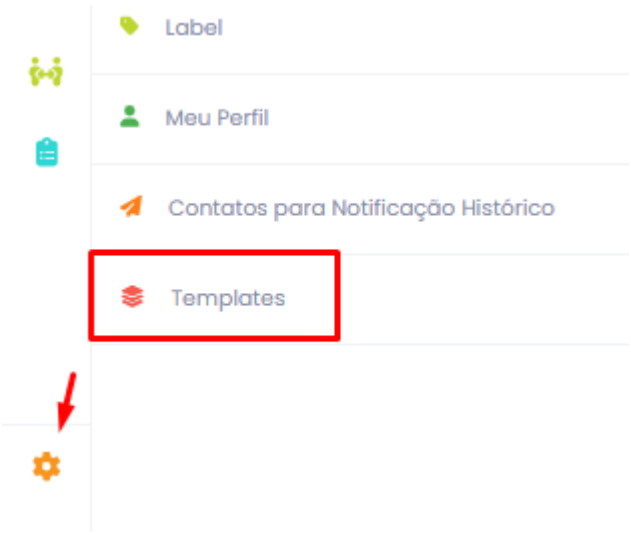
Essas mensagens podem ser utilizadas tanto para **comunicações de atendimento** quanto para **campanhas de marketing**, oferecendo flexibilidade e personalização na forma de contato com o cliente.

Aprovação de Templates

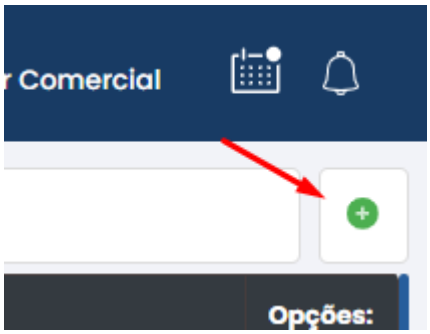
- **SMS e E-mail**: não exigem aprovação do suporte.
- **WhatsApp**: requer aprovação pela **Meta**, pois o sistema utiliza a **API oficial do WhatsApp Business**.
  - Esse processo pode ser feito conforme a documentação [Aprovação de Template para WhatsApp].

Como criar um Template

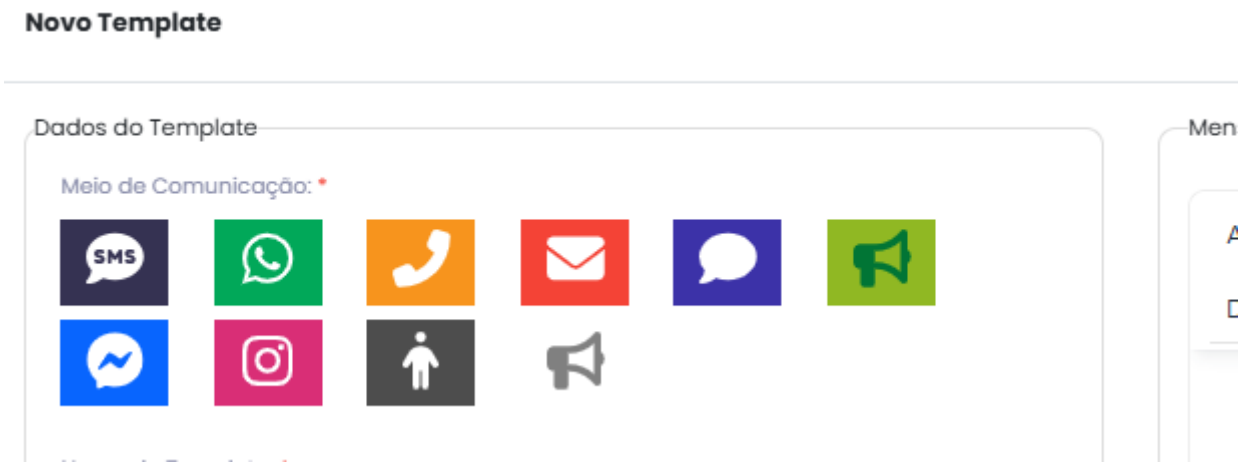
1. **Acesse** o menu lateral → **Configurações** → **Templates**.



2. Clique no botão **(+)** para criar um novo template.



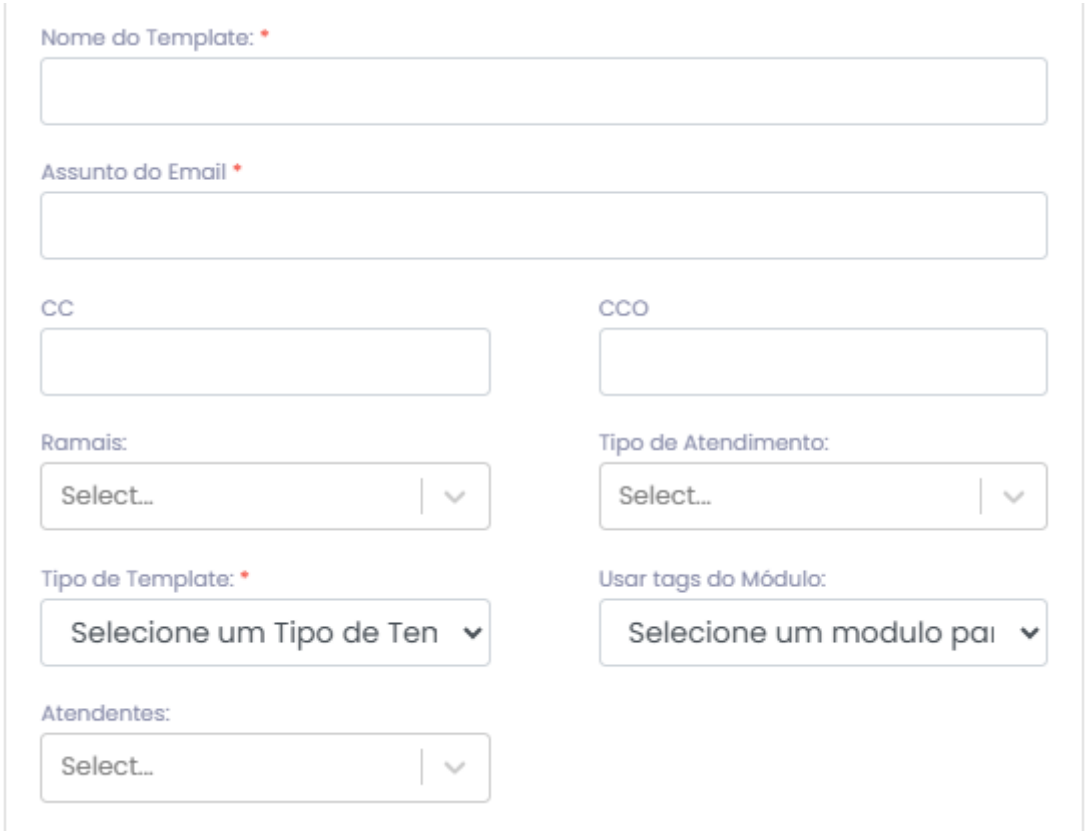
3. Na tela que se abre, selecione o **meio de comunicação** desejado (SMS, WhatsApp ou E-mail).



4. Conforme o meio escolhido, novas opções serão habilitadas para preenchimento.

Exemplo: Criação de Template de E-mail

Ao selecionar **E-mail**, serão exibidos os seguintes campos obrigatórios:



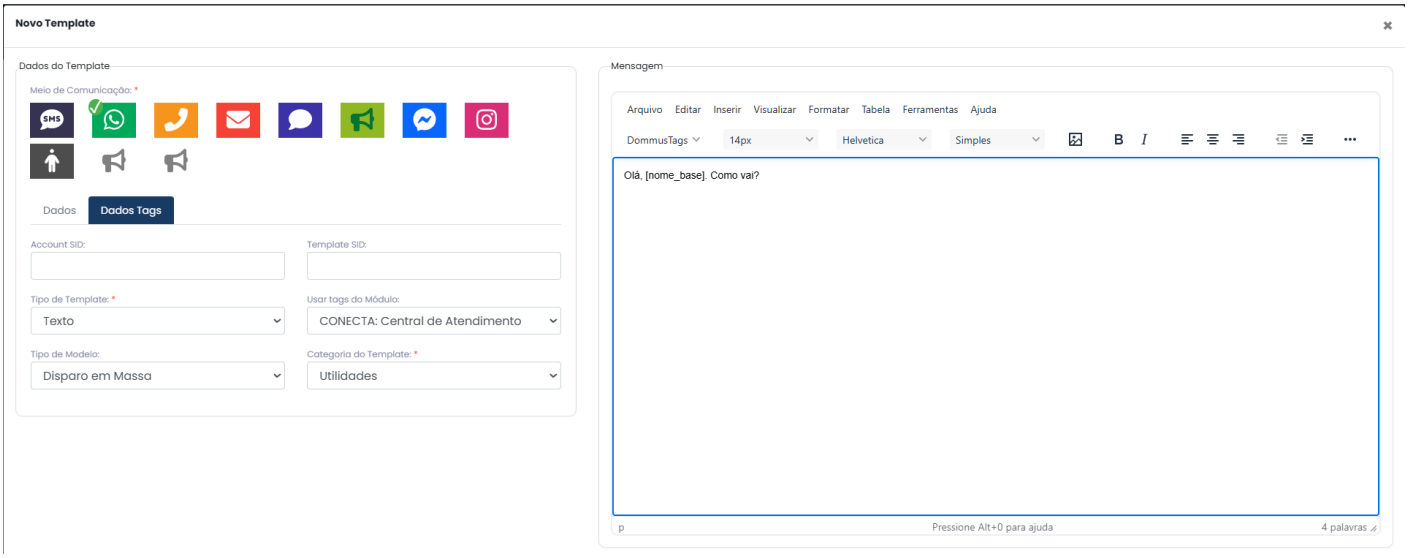
- **Nome do Template*** – identificação interna da mensagem.
- **Assunto*** – título que será exibido ao cliente.
- **Tipo de Template*** – escolha entre:
  - *Texto*
  - *Texto e Imagem*

Além desses campos, também é possível configurar:

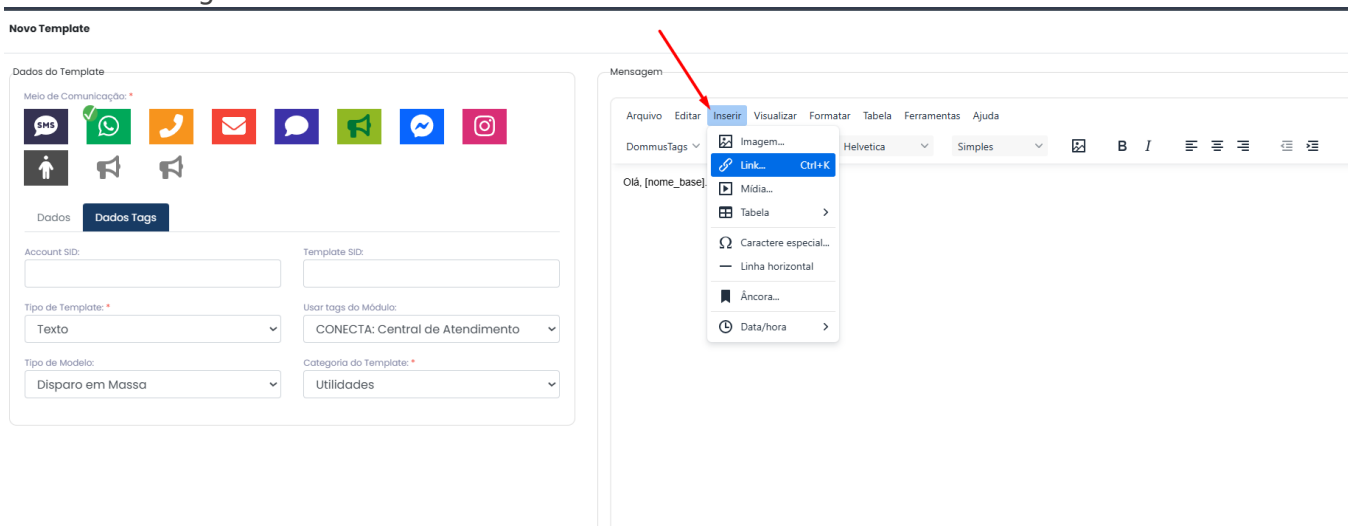
- **Ramais** – permite definir de qual conta de e-mail (ou remetente) o disparo será feito, ideal quando há mais de uma conta vinculada ao Conecta.
- **Tipo de Atendimento** – categoriza o template conforme a natureza do envio (ex.: Suporte, Comercial, Pós-venda).
- **Atendentes** – restringe a disponibilidade do template para usuários específicos.
- **Tags de Módulos** – usadas para personalização automática de informações (ex.: *Nome do Cliente*, *Número do Ticket*, *Empreendimento*).

Edição da Mensagem

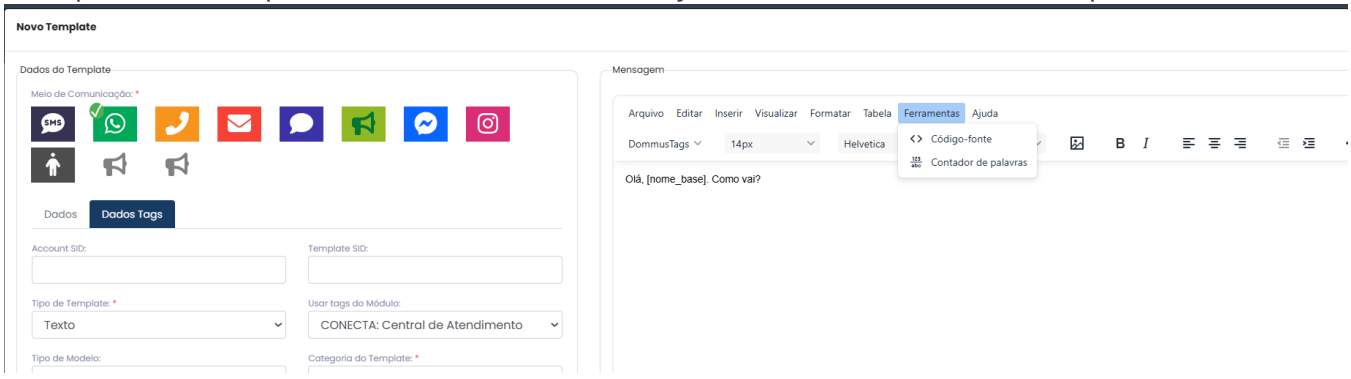
No painel à **direita da tela**, há um editor completo de mensagem onde é possível:



- Criar e formatar o texto livremente.
- Adicionar imagens e links.



- Incorporar **HTML**, para construir e-mails com layout mais elaborado e visual profissional.



Finalização

Após configurar e revisar todos os campos:

1. Clique em **Salvar**.
2. O template estará pronto para uso em disparos manuais, automações ou campanhas dentro do Conecta.

Benefícios

- **Padronização** das comunicações enviadas aos clientes.
- **Agilidade** no disparo de mensagens recorrentes.
- **Personalização** com dados dinâmicos via tags.
- **Flexibilidade** para campanhas de marketing ou atendimento automatizado.

Revision #3
Created 2 October 2025 15:00:36 by Suporte
Updated 8 June 2026 12:43:32 by Suporte