9.4 Fluxo de Atendimento do Agente de IA

Visão Geral

A aba **Fluxo de Atendimento** permite definir quais etapas o Agente de IA segue durante um atendimento e em que ordem elas acontecem.

Cada Agente de IA do **Conecta** conduz a conversa seguindo uma sequência de etapas, como cumprimentar o cliente, identificar o motivo do contato e coletar informações de qualificação.

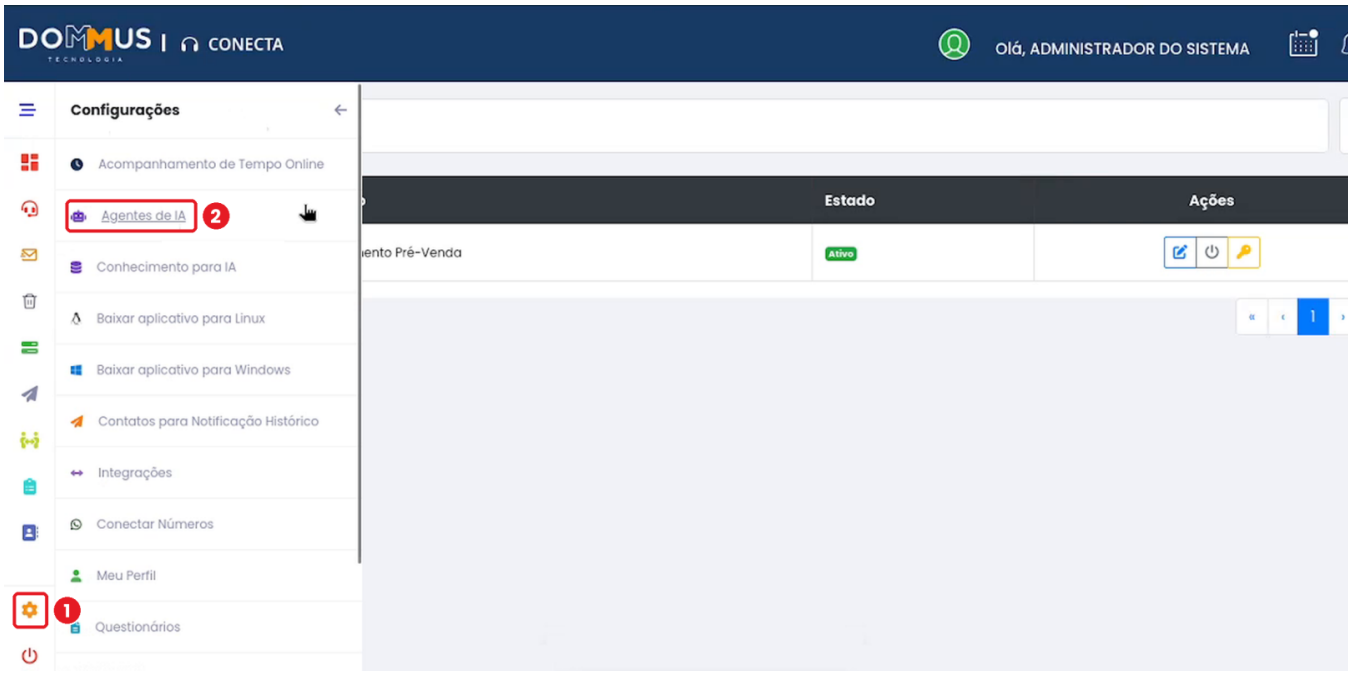
Utilize o **Fluxo de Atendimento** quando precisar adaptar essa sequência à forma como a sua empresa atende: é possível incluir novas etapas e reorganizar a ordem em que elas são executadas, diretamente na edição do agente.

Antes de Começar

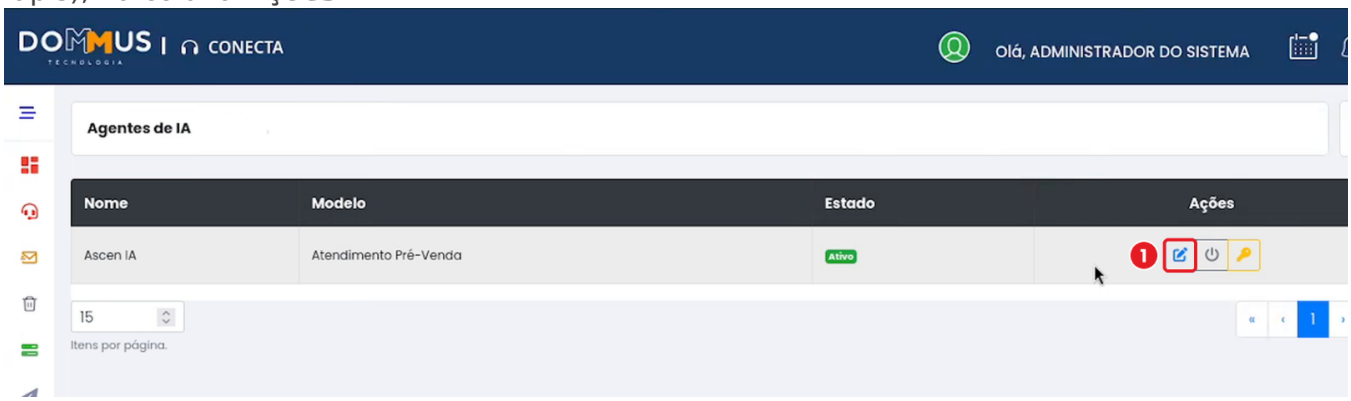
- Possuir acesso ao módulo **Conecta** e ao menu **Configurações**;
- Ter ao menos um Agente de IA cadastrado.

Como Acessar

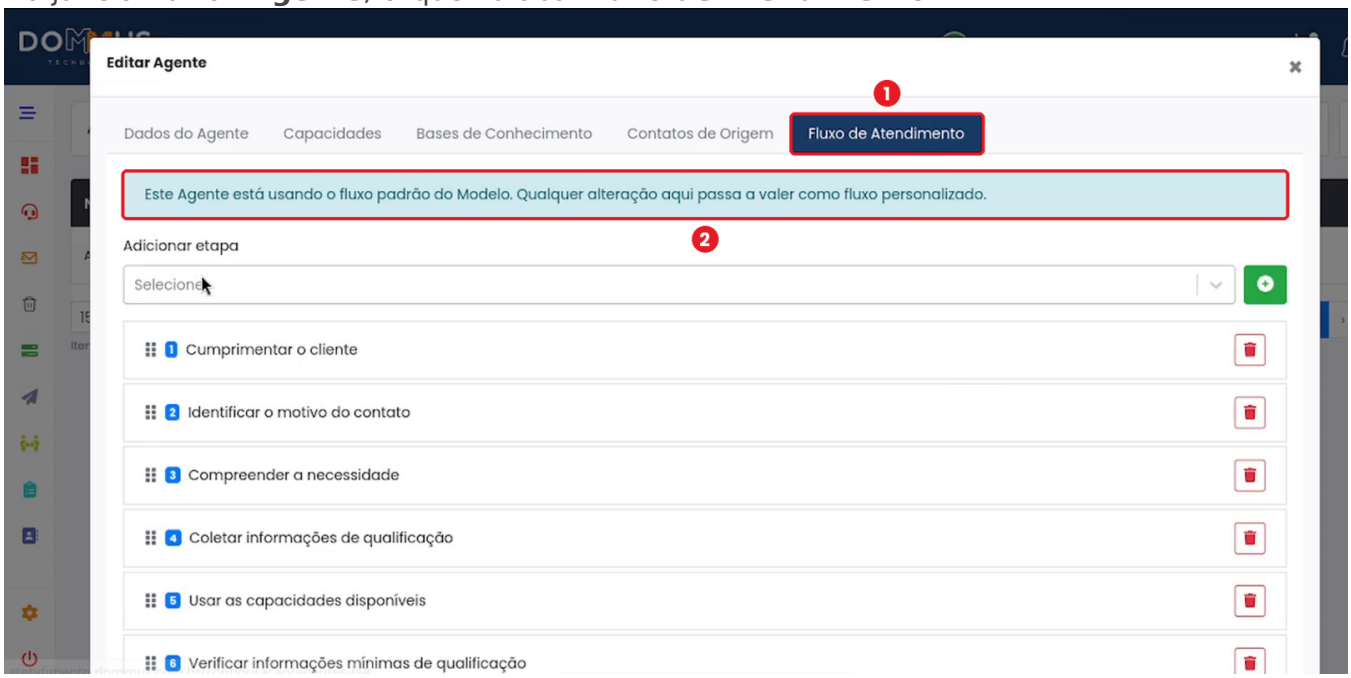
1. Acesse o módulo **Conecta**;
2. No menu lateral, clique em **Configurações** e, em seguida, em **Agentes de IA**.



3. Na lista de agentes, localize o agente desejado e clique no botão de edição (ícone de lápis), na coluna **Ações**.



4. Na janela **Editar Agente**, clique na aba **Fluxo de Atendimento**.

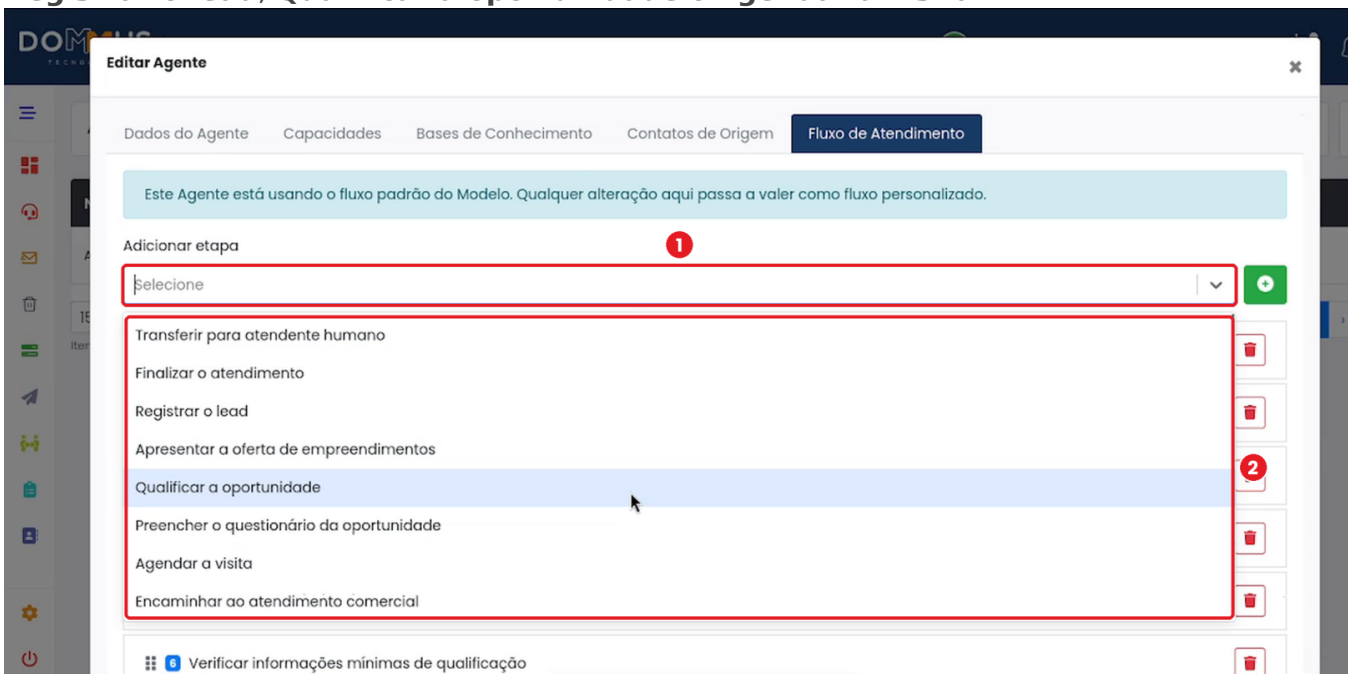


A aba exibe o campo **Adicionar etapa** e, logo abaixo, a lista numerada das etapas que o agente segue atualmente.

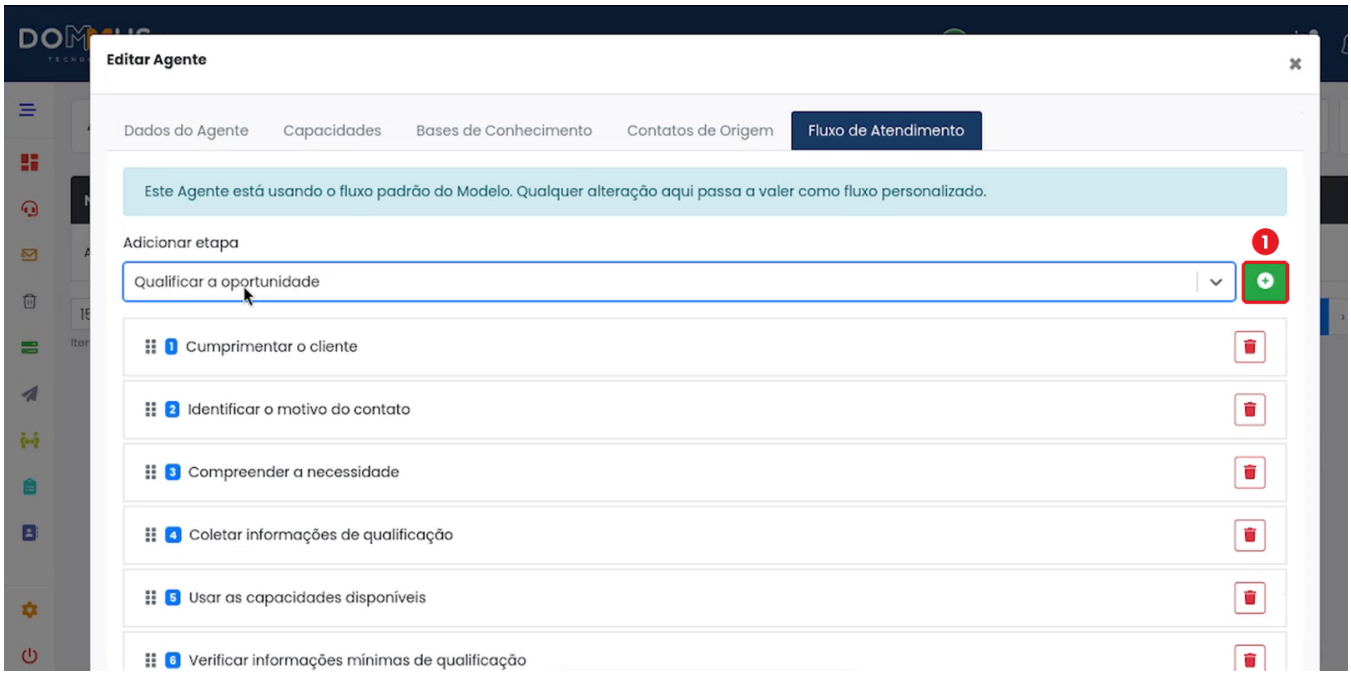
Como Utilizar

Adicionar uma etapa

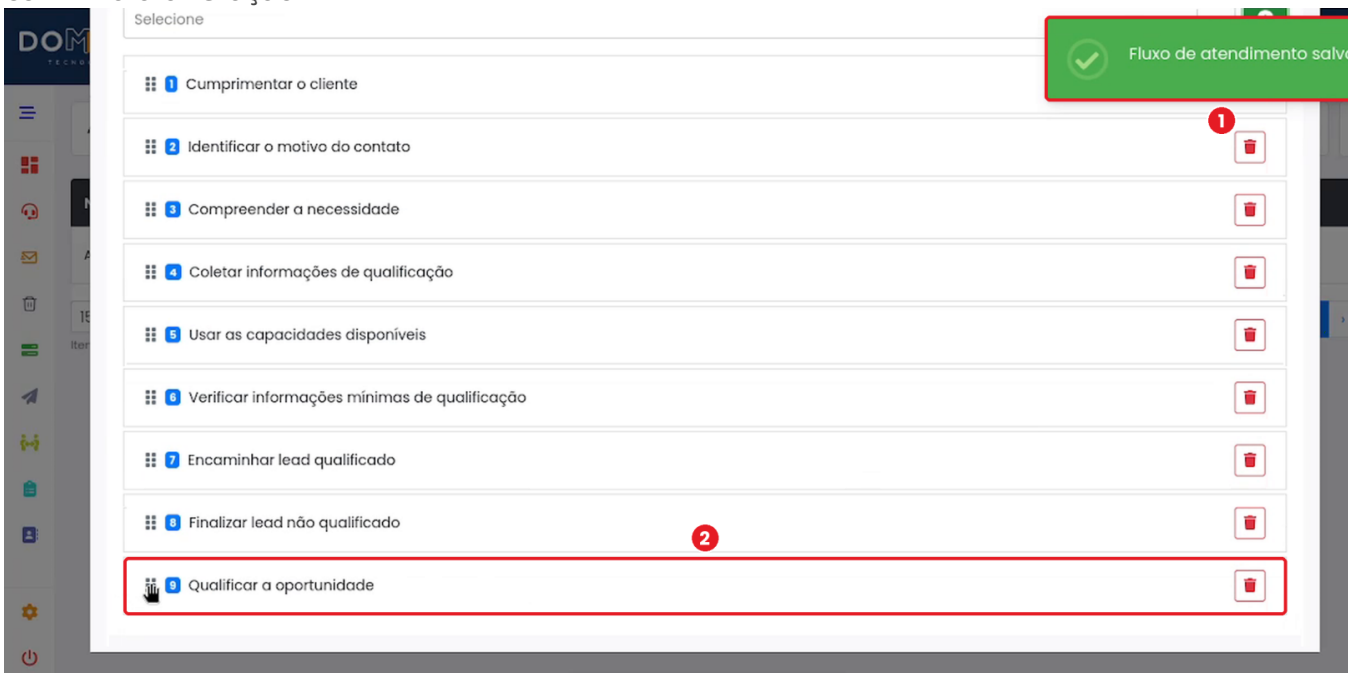
1. No campo **Adicionar etapa**, clique em **Selecione** e escolha a etapa desejada na lista. Entre as opções disponíveis estão, por exemplo, **Transferir para atendente humano**, **Registrar o lead**, **Qualificar a oportunidade** e **Agendar a visita**.



2. Com a etapa selecionada, clique no botão verde **+**, ao lado do campo.

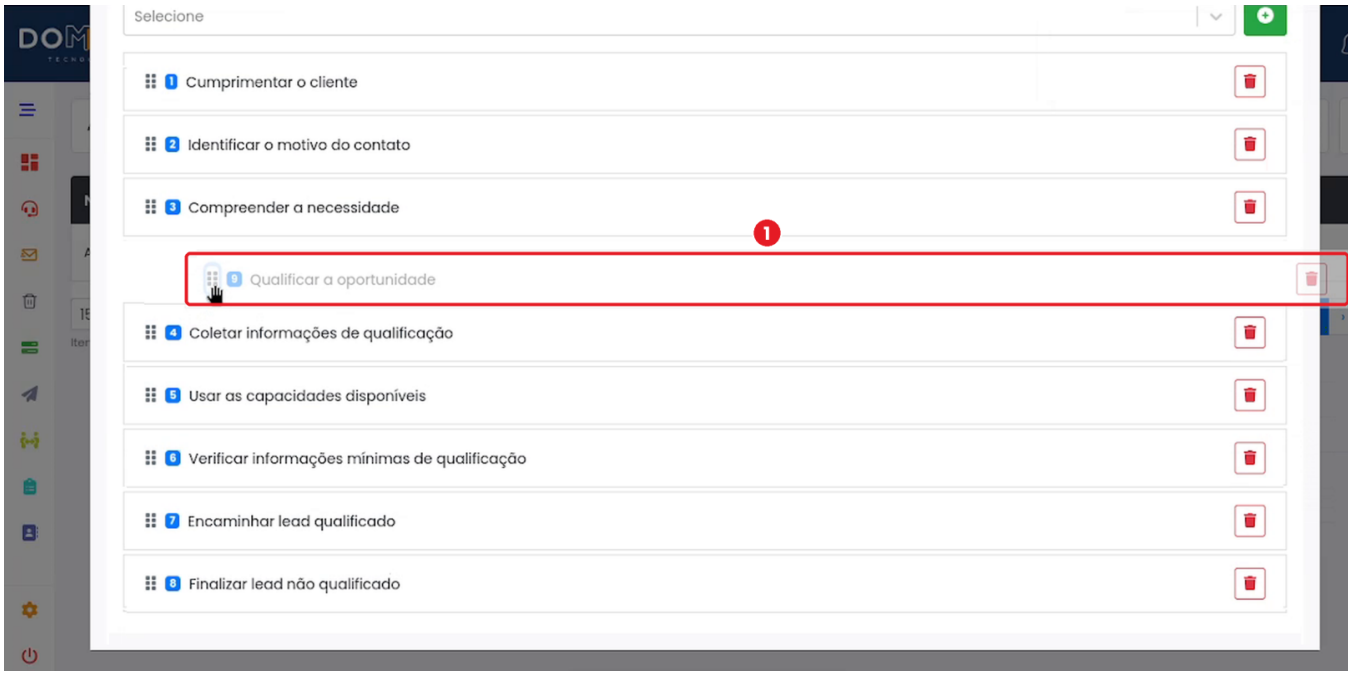


3. Confira a etapa incluída no final da lista. A mensagem **Fluxo de atendimento salvo.** confirma a alteração.

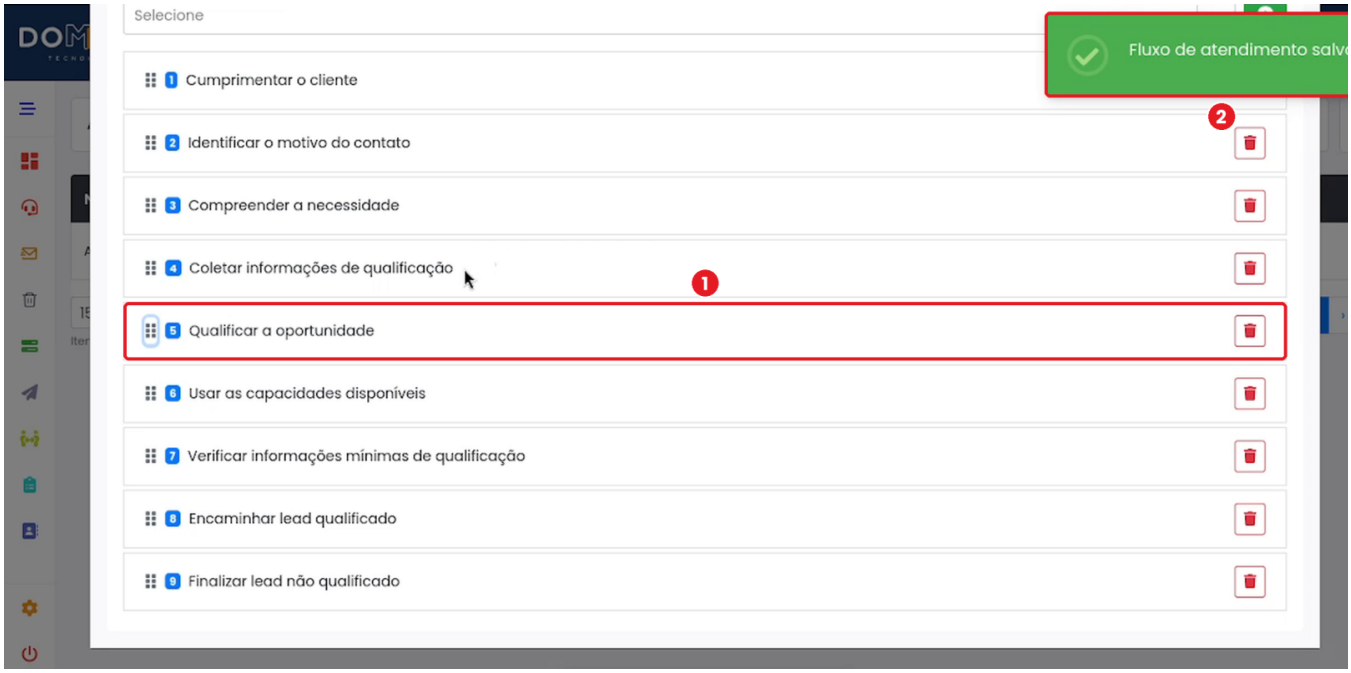


Reordenar as etapas

1. Clique e segure o ícone de arrastar (seis pontos), à esquerda do nome da etapa;
2. Arraste a etapa até a posição desejada e solte.



3. Confira a nova ordem: a numeração das etapas é atualizada e a mensagem **Fluxo de atendimento salvo.** é exibida novamente.



Regras e Comportamentos

- Enquanto nenhuma alteração é feita, o agente utiliza o fluxo padrão do seu Modelo. A própria aba informa essa condição no aviso exibido acima do campo **Adicionar etapa**;
- Qualquer alteração realizada na aba passa a valer como fluxo personalizado do agente;
- Uma nova etapa é sempre incluída no final da lista. Para posicioná-la em outro ponto do atendimento, reordene as etapas;
- A numeração exibida ao lado de cada etapa indica a ordem em que ela ocorre no fluxo;

- As alterações são salvas no momento em que são realizadas, tanto na inclusão quanto na reordenação.

Atenção: como o salvamento é imediato, revise a etapa escolhida e a posição desejada antes de confirmar cada ação.

Revision #1
Created 12 November 2026 16:35:36 by Suporte
Updated 12 November 2026 16:38:58 by Suporte