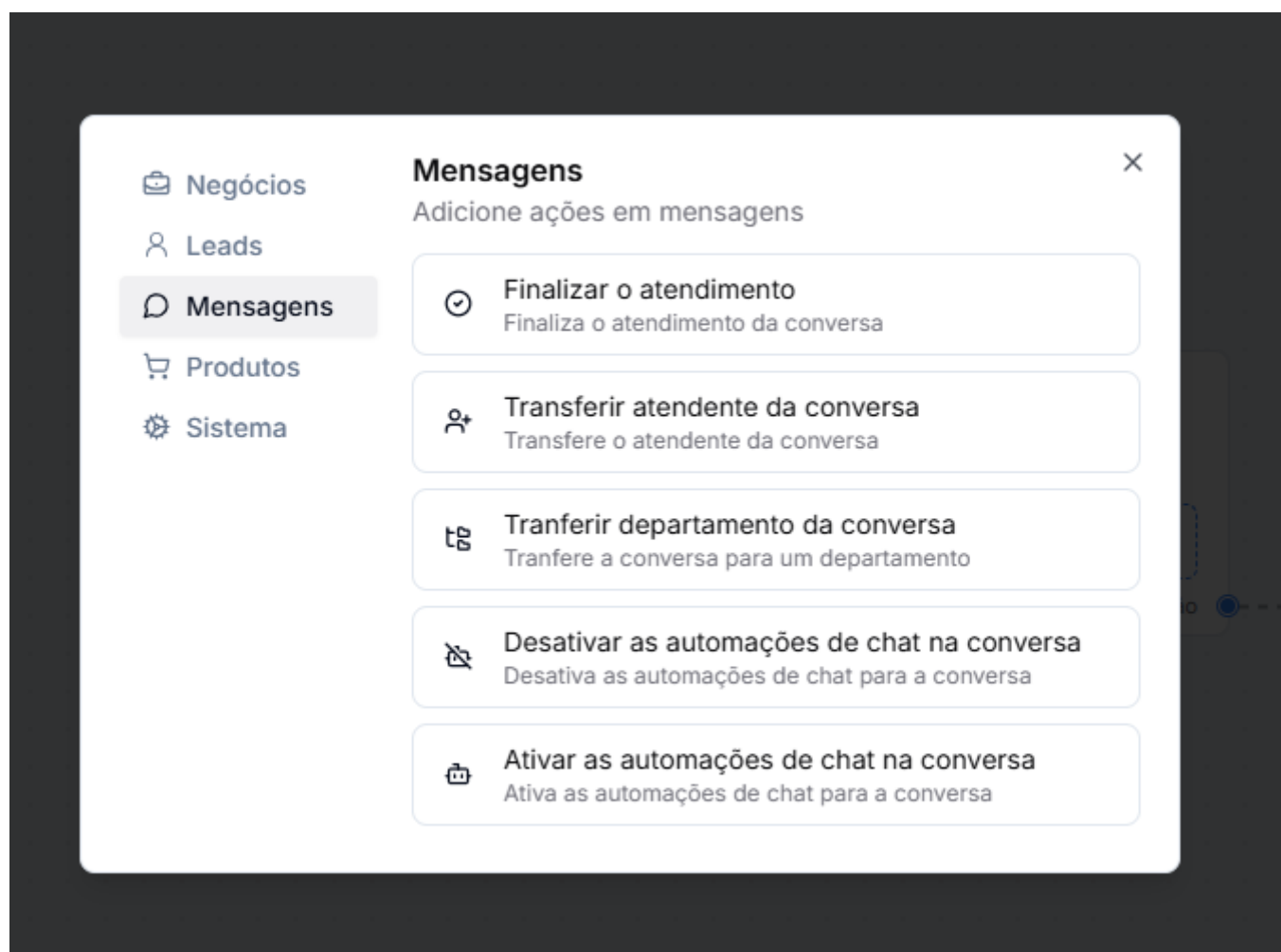


Bloco de Ações: Mensagens

A aba **Mensagens** dentro do bloco de ações permite realizar **ações diretas sobre a conversa em andamento** com o lead. É ideal para automatizar o encerramento de atendimentos, transferências de operadores e organização de fluxos entre departamentos.



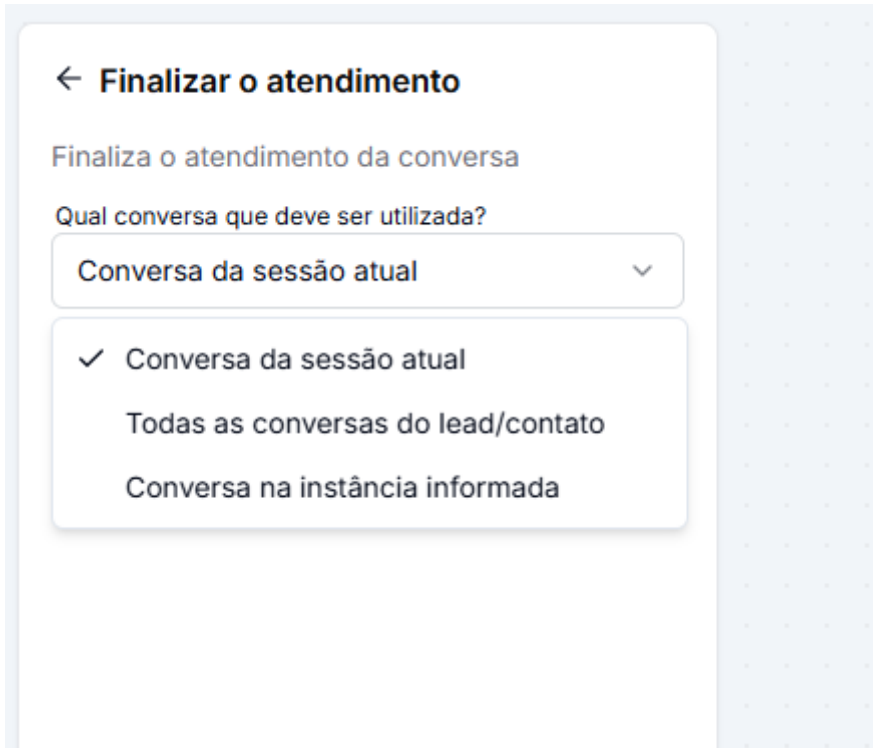
Finalizar o atendimento

Finaliza a conversa com o lead, encerrando oficialmente o atendimento.

Opções disponíveis:

- **Conversa da sessão atual:** finaliza apenas a conversa ativa no momento.
- **Todas as conversas do lead/contato:** finaliza todas as conversas abertas relacionadas ao lead.

- **Conversa na instância informada:** permite finalizar a conversa em uma instância específica (ex: WhatsApp, Instagram).



← **Finalizar o atendimento**

Finaliza o atendimento da conversa

Qual conversa que deve ser utilizada?

Conversa da sessão atual ▼

✓ Conversa da sessão atual

Todas as conversas do lead/contato

Conversa na instância informada

☐ *Muito útil para encerrar fluxos automatizados, evitar conflitos com atendentes humanos ou liberar atendimentos finalizados.*

☐☐ Transferir atendente da conversa

Transfere a conversa em andamento para um **novo atendente**.

- Você pode selecionar a conversa (sessão atual, todas ou uma instância específica).
- Caso o campo de atendente seja deixado em branco, **todos os atendentes atuais da conversa serão removidos**.

← Transferir atendente da conversa

Transfere o atendente da conversa










Qual conversa que deve ser utilizada?

Conversa da sessão atual

Atendente que será transferido para a conversa. Deixe em branco para limpar os atendentes da conversa

Selecione um atendente

Pesquisar...

| | | |
|---|----------------------|----------------------|
|  | Felipe Palmieri | felipecalmieri@d |
|  | Kaline Pereira | kaline.pereira@ar |
|  | Nathan Souza | nathansouza@da |
|  | Nathan Souza | nathan.souza@ar |
|  | Scharlice | scharlice_suporte@da |
|  | Suporte Next Develop | gabriel.pa |
|  | Thays O. | thaysoliveira1206@gm |
|  | Thays Oliveira | thays@datacrazy |
|  | Thays Oliveira | th4igx1206@gma |

☐ Ideal para distribuição de carga, atendimento especializado ou transição entre equipes.

☐ Transferir departamento da conversa

Transfere a conversa em andamento para outro **departamento** previamente cadastrado no sistema.

- Escolha qual conversa será utilizada (sessão atual, todas ou instância específica).
- Selecione o departamento de destino.

Tranferir departamento da conversa

Tranfere a conversa para um departamento

Qual conversa que deve ser utilizada?

Conversa da sessão atual

▼

Departamento que será transferida a conversa

Selecionar

⬆⬇⬆

Pesquisar...

● awdawd

☐ Essencial para fluxos de triagem, onde o lead precisa ser encaminhado para áreas específicas como vendas, suporte ou financeiro.

Revision #2

Created 7 April 2025 06:08:38 by Thays Oliveira

Updated 30 April 2025 14:26:35 by Scharlice Maria Marscharll de lima