

Bloco de Condições: Leads

A aba **Leads** permite verificar informações cadastradas diretamente no perfil do lead dentro do CRM. Essas condições são essenciais para **personalizar o fluxo conforme o histórico e os dados do lead**, garantindo inteligência no atendimento e evitando duplicidade de cadastros ou ações repetidas.

Lead existente

Verifica se o lead **já está cadastrado no CRM** com base em dados como telefone, e-mail, nome, CPF ou outros identificadores.

☐ **Uso prático:**

Essa condição é **muito utilizada no início de fluxos**, principalmente em entradas como **mensagem recebida**. O objetivo é descobrir se o lead já está presente na base.

- **Se o lead já existir**, o sistema apenas **atualiza os dados** que foram enviados na nova interação.
Exemplo: se o lead foi registrado anteriormente apenas com nome e telefone, e agora envia o e-mail, o sistema **adiciona esse novo dado ao mesmo cadastro**, sem duplicar.
- **Se o lead não existir**, o fluxo pode seguir para um **bloco de ação de criação de lead**, iniciando um novo registro com os dados recebidos.

☐ Essa verificação é importante para manter a base limpa, organizada e garantir que o histórico de interações e dados do cliente esteja concentrado em um único lugar.

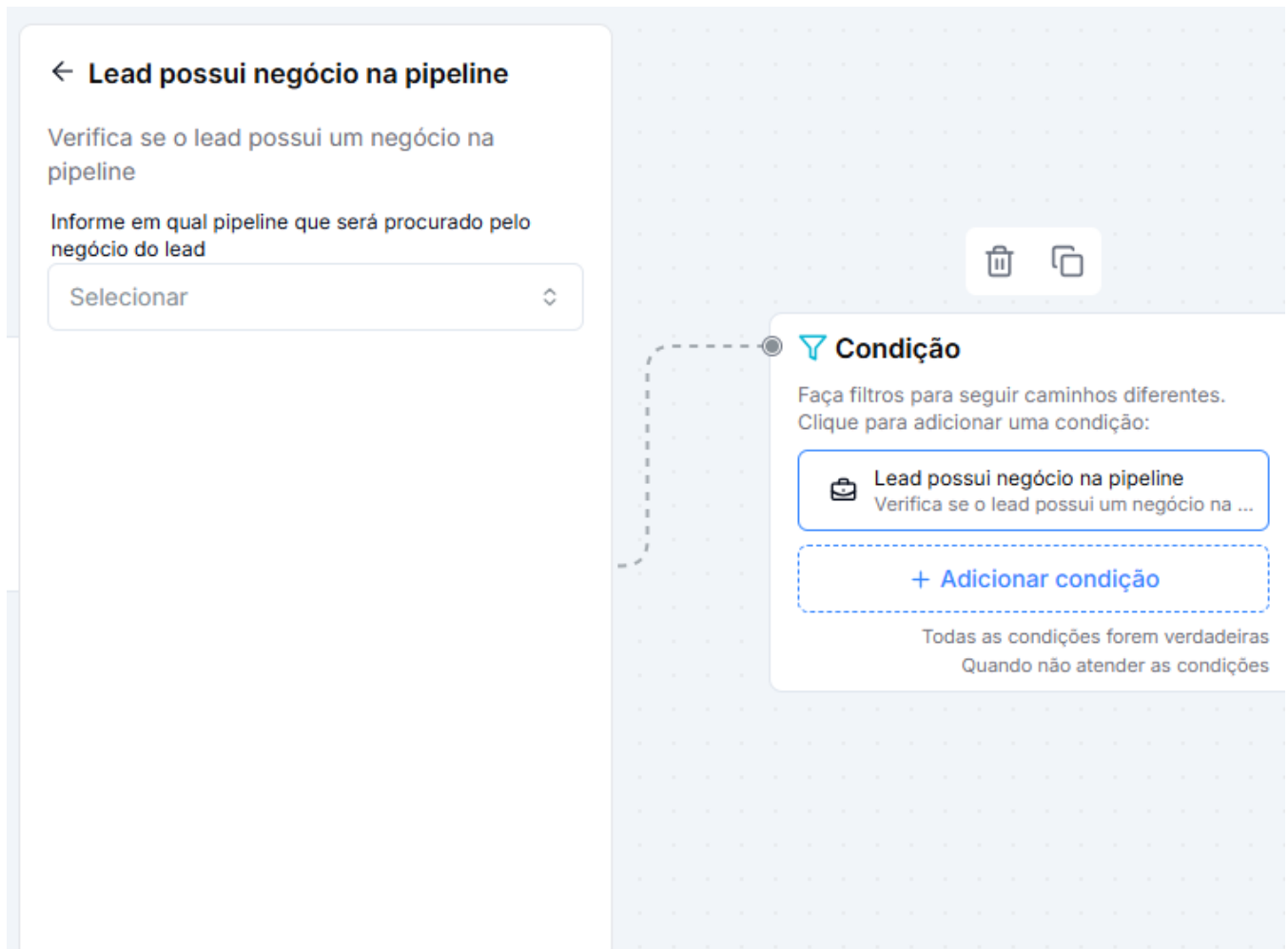
Lead possui negócio na pipeline

Verifica se o lead tem **algum negócio ativo dentro de uma pipeline específica**, independente da etapa em que ele esteja.

☐ **Uso prático:**

Essa condição é usada para validar se o lead está sendo tratado em uma **pipeline específica**, como “Pré-venda”, “Suporte”, “Financeiro” etc.

- Exemplo: antes de enviar uma mensagem de acompanhamento, o fluxo verifica se o lead **ainda está naquela pipeline**. Se estiver, segue com o follow-up. Se não estiver mais, o fluxo pode tomar outro caminho.



☐ Essa verificação é ótima para evitar disparos incorretos e garantir que ações sejam aplicadas **apenas a leads em fluxos ativos dentro da pipeline certa**.

Lead possui negócio na etapa

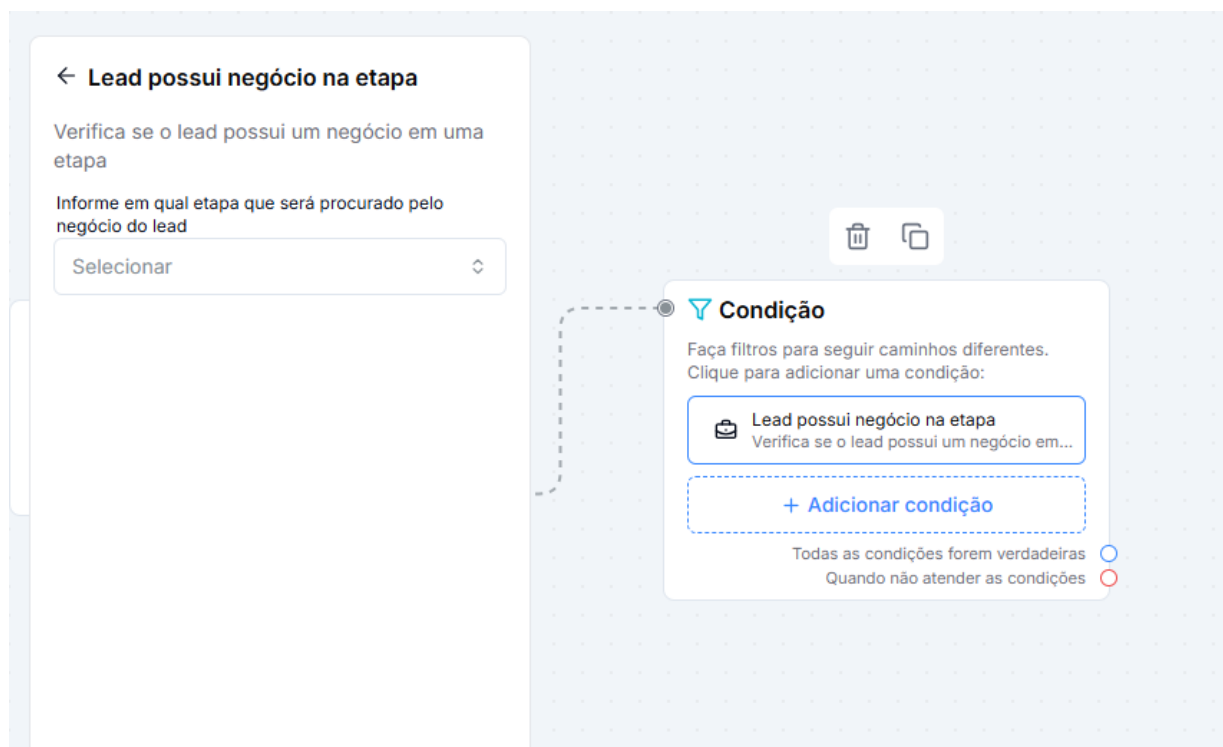
Verifica se o lead tem um negócio ativo **em uma etapa específica dentro de uma pipeline**.

☐ Uso prático:

Muito usada em automações que envolvem **movimentação de cards**, onde é necessário garantir que o lead está exatamente na etapa esperada antes de movê-lo.

- Exemplo: se o lead está na etapa “Aguardando proposta” e precisa ser movido para “Proposta enviada”, essa condição faz a verificação antes de aplicar a ação de

movimentar o negócio.



☐ Ajuda a manter o controle preciso da jornada do lead, garantindo que o fluxo respeite a lógica do funil.

Lead com telefone existente

Verifica se já existe um lead cadastrado com o número de telefone informado.

☐ *Muito útil para fluxos que captam leads via WhatsApp e precisam garantir que o contato não será recriado.*

Lead com CPF existente

Verifica se já existe um lead cadastrado com o CPF informado.

☐ *Fundamental para evitar registros duplicados em sistemas com dados sensíveis ou obrigatórios.*

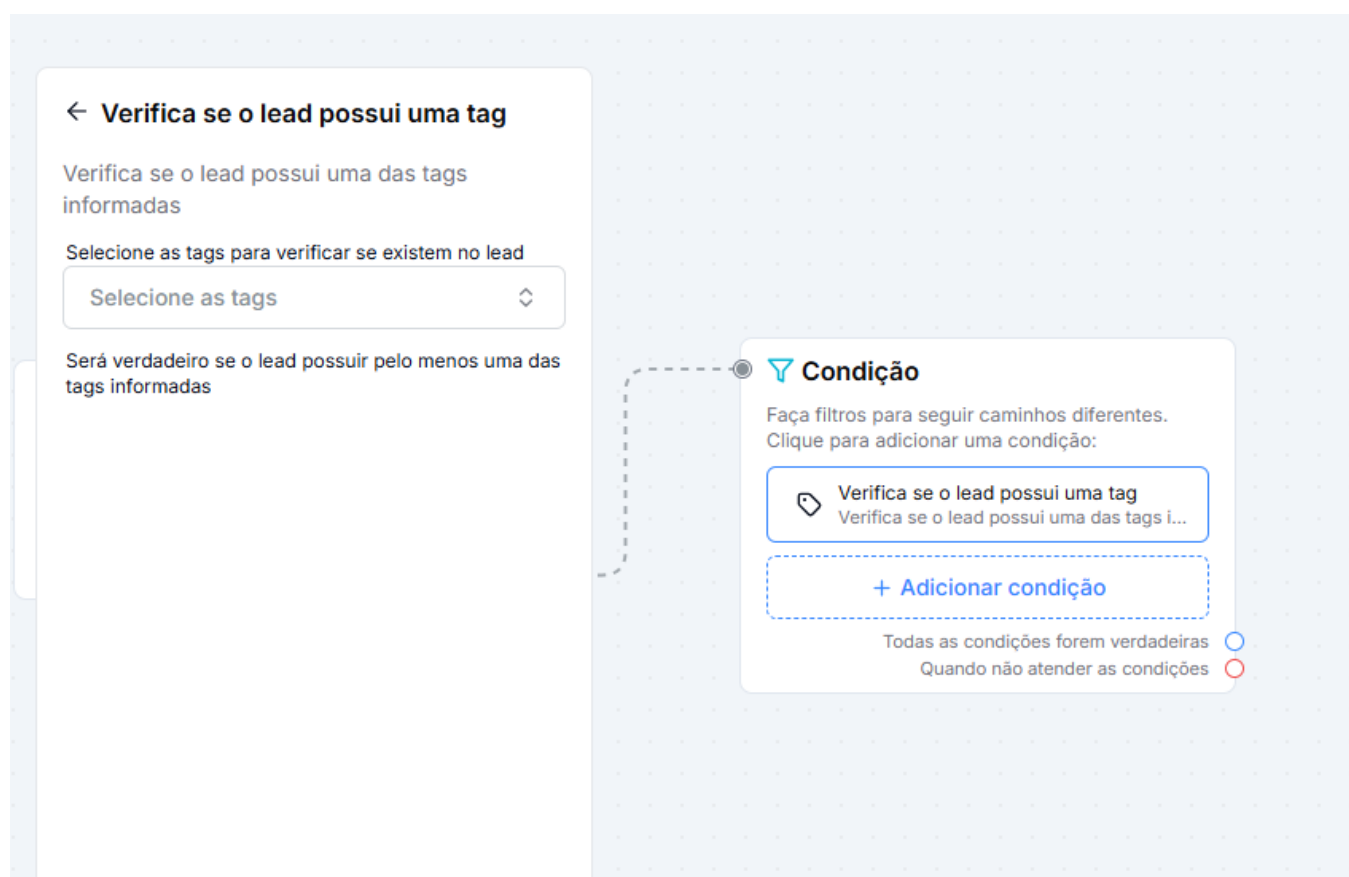
Verifica se o lead possui uma tag

Valida se o lead já possui uma ou mais **tags específicas** aplicadas no cadastro.

📌 Uso prático:

Essa condição é muito usada em fluxos com **entrada por mensagem recebida**. Ela serve para evitar que o lead **passe por um mesmo bloco de atendimento repetidas vezes**, o que poderia ser cansativo para o cliente e confuso para o atendente.

- Exemplo: assim que o lead entra no fluxo e recebe a primeira interação (como uma mensagem de boas-vindas ou triagem), é aplicada uma tag, como “Boas-vindas enviadas”.
- Em seguida, o fluxo utiliza essa condição para **verificar se o lead já tem essa tag**. Se tiver, o fluxo **impede que a mensagem seja reenviada**, evitando repetições desnecessárias.



📌 Isso ajuda a manter o fluxo limpo, o atendimento mais profissional e evita retrabalho — especialmente em leads recorrentes que entram mais de uma vez pelo mesmo canal.

Lead possui atendente responsável

Verifica se o lead já tem um **atendente atribuído como responsável** em seu cadastro.

📋 Uso prático:

Essa condição é amplamente usada em fluxos de **mensagem recebida ou reentrada de lead**, onde o objetivo é **manter a continuidade do atendimento** com o mesmo operador — evitando trocas desnecessárias ou quebra no histórico de conversa.

- Se o lead já tiver um atendente atribuído, o fluxo pode usar essa informação em um **bloco de ação** posterior para **reatribuir automaticamente esse atendente** à nova conversa ou negócio.
- É possível deixar o campo de atendente **em branco**, o que faz a condição verificar se **qualquer atendente já está atribuído**. Mas, se preferir, você também pode **verificar se o atendente é um específico**, o que é útil em fluxos de rodízio ou divisão por especialidade.

📋 Em muitos casos, essa condição é combinada com **outras verificações em sequência**, formando um tipo de triagem:

1. Verifica se já tem atendente X → Se sim, atribui a ele.
2. Se não, verifica se tem atendente Y → e assim por diante.

Essa lógica mantém o atendimento mais fluido e inteligente, sem precisar criar regras manuais para cada lead.

The screenshot displays a workflow configuration interface. On the left, a sidebar contains a section titled "Lead possuir atendente responsável" with a description: "Verifica se o lead possui atendente responsável. Selecione os atendentes que deseja verificar se são os atendentes responsáveis do lead. Deixe em branco para considerar qualquer um." Below this is a dropdown menu. The main workspace shows a "Condição" (Condition) block. The block's title is "Condição" with a funnel icon. The description reads: "Faça filtros para seguir caminhos diferentes. Clique para adicionar uma condição:". Inside the block, there is a list of conditions, with the first one being "Lead possuir atendente responsável" and its description "Verifica se o lead possui atendente resp...". Below the list is a button labeled "+ Adicionar condição". At the bottom of the block, there are two radio buttons: "Todas as condições forem verdadeiras" (selected) and "Quando não atender as condições".

Verifica se existe um lead com o campo adicional

Permite buscar um lead com base em um campo adicional personalizado (ex: código interno, matrícula, origem do lead, etc.).

- **Campo adicional:** você escolhe o campo criado
- **Tipo de comparação:** Igual, Contém, etc.
- **Valor para comparar:** pode ser fixo ou dinâmico (via variável `{}`)

← **Verifica se existe um lead com o campo adicional**

Verifica/procura um lead com o campo adicional informado.

Campo adicional para procurar o lead

Selecionar

Tipo de comparação

Igual

Valor para comparar no campo adicional

`{}`

Condição

Faça filtros para seguir caminhos diferentes. Clique para adicionar uma condição:

Verifica se existe um lead com o...
Verifica/procura um lead com o campo ...

+ Adicionar condição

Todas as condições forem verdadeiras ☐

Quando não atender as condições ☐

☐ Poderosa funcionalidade para automações avançadas e personalizadas com base em dados específicos.

Revision #3

Created 7 April 2025 07:00:46 by Thays Oliveira

Updated 30 April 2025 14:48:04 by Scharlice Maria Marscharll de lima