

# Mensagens

Esta documentação tem como objetivo te guiar no uso dos **gatilhos de automação relacionados a mensagens recebidas**, permitindo que você configure ações automáticas com base na entrada de comunicação do seu lead ou cliente.

## O que são gatilhos?

Gatilhos são eventos que disparam automações de forma automática. Neste caso, você poderá acionar fluxos sempre que uma **mensagem for recebida**, criando respostas ágeis, inteligentes e personalizadas.

## Seção: Mensagens

Para acessar os gatilhos relacionados a mensagens, siga o caminho:

**Automação > Criar Nova Automação > Gatilho > Mensagens**

---

## 1. Mensagem recebida

### Descrição:

Este gatilho dispara a automação assim que uma mensagem é recebida por uma instância conectada (ex: WhatsApp e Instagram).

---

## Configurações disponíveis:

← Mensagem recebida

Quando uma mensagem é recebida

Qual a instância que irá ouvir as mensagens e iniciar a automação?

Selecionar

Tipo da comparação das palavras-chaves

Contém

Palavras-chaves para iniciar a automação. Deixe em branco para iniciar a automação com qualquer mensagem.

Indica as condições para iniciar uma nova sessão na automação

Iniciar apenas se a sessão da automação foi finalizada

Ouvir mensagens enviadas em grupos

Receber fonte de dados do provedor da mensagem

## Qual a instância irá ouvir as mensagens e iniciar a automação?

Permite escolher a instância específica que deve ouvir as mensagens (ex: número de WhatsApp, conta de Instagram, etc.).

**Dica:** se você tiver mais de uma conta conectada, escolha com cuidado qual será usada para disparar a automação.

---

## Tipo de comparação das palavras-chave

Define como a automação vai identificar a mensagem recebida:

- **Contém:** a mensagem pode conter a palavra-chave em qualquer parte do texto.
- **igual :** a mensagem precisa ser exatamente igual à palavra definida.

---

## Palavras-chave para iniciar a automação

Especifique quais palavras ou expressões devem acionar a automação.

Se deixar em branco, qualquer mensagem recebida disparará a automação.

### Exemplo prático:

Se você colocar agendar, qualquer mensagem que contenha essa palavra ("quero agendar", "agendar consulta", etc.) irá iniciar a automação.

---

## Indica as condições para iniciar uma nova sessão na automação

Aqui você define se a automação pode ser iniciada novamente mesmo que o lead já esteja dentro dela.

Opções:

- Iniciar sempre: toda vez que uma mensagem for recebida, a automação será reiniciada.
  - Iniciar apenas se a sessão da automação foi finalizada: evita que o fluxo se repita ou que o cliente entre mais de uma vez na mesma automação.
  - Iniciar uma única vez para o contato: ideal para fluxos longos ou com etapas sequenciais.
- 

## Ouvir mensagens enviadas em grupos

Se ativado, a automação poderá ser disparada mesmo com mensagens recebidas dentro de grupos (útil para bots que funcionam em grupos).

---

# Receber fonte de dados do provedor da mensagem

Se ativado, a automação poderá capturar dados técnicos adicionais da mensagem (ex: tipo de canal, ID da mensagem, entre outros).

---

## Boas práticas:

- Use palavras-chave estratégicas para filtrar melhor o momento do lead e disparar o fluxo ideal.
  - Sempre defina a condição de sessão com cuidado para não duplicar automações em andamento.
- 

Revisão #2

Criado 24 março 2025 01:17:35 por Thays Oliveira

Atualizado: 24 março 2025 01:29:08 por Thays Oliveira