

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.
-

Revision #3

Created 24 March 2025 06:17:35 by Thays Oliveira

Updated 30 April 2025 00:24:05 by Thays Oliveira