

Configuração Ativação do Atende+

Configuração de Departamentos:

Para realizar a configuração, acesse a área de Departamentos e, em seguida, atribua os termos que serão apresentados ao cliente no campo **Termos de busca**, conforme indicado na imagem abaixo.

As informações inseridas no campo **Termos de busca** serão exibidas ao cliente no início do atendimento via WhatsApp.

Editar Departamento

 Excluir

 ATUALIZAR

Detalhes do Departamento

WhatsApp

Detalhes gerais

Descrição do Departamento*
Departamento Fiscal

Gerente*
Letícia Melo



Digite o nome do gerente e pressione Enter para pesquisar.

Termos de Busca
Departamento Fiscal



Contabilidade



Cliente



Exportar como grupo



Usar na comunicação

Após a seleção do departamento por parte do cliente, a comunicação será direcionada ao colaborador responsável pelo respectivo setor. Na ausência de um responsável atribuído, o atendimento será automaticamente encaminhado ao gerente do departamento.

Criação do Departamento Fila:

Crie um departamento denominado Fila e atribua a ele um responsável e/ou gerente. Este departamento será utilizado na etapa de personalização das mensagens do chatbot e funcionará como uma etapa de contingência no processo de atendimento, sendo acionado caso o chatbot

deixe de recepcionar automaticamente os clientes.

Editar Departamento

Excluir

ATUALIZAR

Detalhes do Departamento

WhatsApp

Detalhes gerais

Descrição do Departamento*

Fila

Gerente*

Anne CONTADORA

X

Digite o nome do gerente e pressione Enter para pesquisar.

Termos de Busca



Contabilidade



Cliente



Exportar como grupo

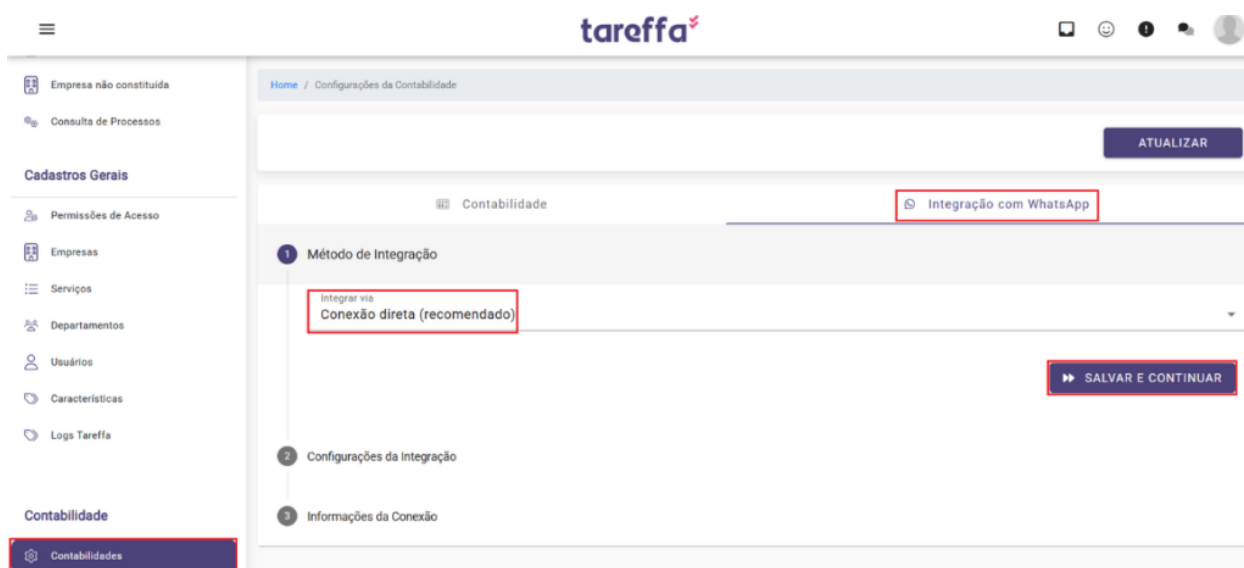


Usar na comunicação

Caso essa situação ocorra, todas as mensagens serão direcionadas automaticamente ao usuário responsável por esse departamento, garantindo a continuidade do atendimento e evitando falhas ou perdas na comunicação com o cliente.

Personalização das Mensagens do Chatbot:

Acesse o menu lateral esquerdo e clique em **Contabilidade > Integração com o WhatsApp**, conforme ilustrado na imagem a seguir.



As etapas 1 e 2 são configuradas junto ao analista da Ottimizza no momento de ativação do produto.

The screenshot shows the 'Configurações da Integração' (Integration Settings) step, which is the second step in the process. The interface has a top bar with 'Contabilidade' (Accounting) on the left and 'Integração com WhatsApp' (WhatsApp Integration) on the right. A sidebar on the left lists the steps: 'Método de Integração' (Integration Method) and 'Configurações da Integração' (Integration Settings), with the latter being the active step. The main content area shows a text input field labeled 'Celular da Contabilidade' (Accounting Cell) with a red arrow pointing to it. Below this is a large blue button labeled 'Conecte-se com a Meta for Business' (Connect with Meta for Business), also with a red arrow pointing to it. At the bottom right, there are two buttons: 'Voltar' (Back) and 'SALVAR E CONTINUAR' (Save and Continue).

Atenção: caso a contabilidade altere o número de telefone, será necessário acionar o suporte da Ottimizza para que as devidas configurações sejam realizadas.

Na etapa 3, é possível personalizar a mensagem padrão para **Finalização da conversa**.

The screenshot shows the 'Informações da Conexão' (Connection Information) step, which is the third step in the process. The interface is similar to the previous one, with 'Contabilidade' and 'Integração com WhatsApp' in the top bar. The sidebar lists the steps: 'Método de Integração', 'Configurações da Integração', and 'Informações da Conexão', with the latter being the active step. The main content area shows a text input field labeled 'Mensagem de finalização de conversa*' (Conversation ending message*) with the text 'Estou finalizando a conversa' (I am ending the conversation) entered. A red arrow points to this field. At the bottom right, there are two buttons: 'Voltar' (Back) and 'SALVAR E CONTINUAR' (Save and Continue).

Na etapa 4, é possível personalizar tanto o Nome do Bot quanto o Departamento, conforme exemplificado a seguir.

4 Configuração do Chatbot

Nome do Bot*
Atendimento

Departamento Fila de Atendimento

Quando não conseguirmos identificar o destinatário de uma mensagem, ela será enviada para o departamento acima.

Tempo para entrada do Bot*
5

Tempo limite para reutilizar a conversa *
1

Se o cliente enviar duas mensagens em menos de 5 minutos, o chatbot vai enviá-las para o mesmo contato. Caso contrário, perguntará para quem a segunda mensagem deve ser enviada.

Se o cliente já tiver uma conversa aberta com o contador nos últimos 1 dia, o chatbot responderá nela. Caso contrário, uma nova será aberta.

Voltar SALVAR E CONTINUAR

Observação: No campo de configuração Tempo para entrada do Bot e Tempo limite para reutilizar a conversa, recomenda-se que o padrão pré-definido pela Ottimizza seja mantido, conforme ilustrado no exemplo a seguir. No entanto, esse período pode ser ajustado de acordo com as necessidades específicas da contabilidade.

O próximo passo consiste na etapa 5, responsável pela configuração da mensagem padrão de seleção da empresa na abertura do atendimento. Por meio do botão Nome do cliente, é possível personalizar a comunicação, permitindo que o chatbot se refira ao cliente pelo nome.

5 Mensagem de seleção de empresa

Selecionar empresa *

Olá! Já recebemos sua mensagem mas notamos que você possui mais de uma empresa registrada conosco. Sobre qual delas você gostaria de falar?

Nome do cliente

A lista de empresas será exibida imediatamente abaixo da mensagem definida.

A mensagem não será exibida caso seu cliente tenha apenas uma empresa cadastrada.

Voltar SALVAR E CONTINUAR

Na etapa 6, será definida a seleção do departamento.

6

Mensagem de seleção de departamento

Selecione departamento *

Entendi. Com qual departamento você gostaria de falar? 

54 / 800

 Nome do cliente

 Nome da empresa

☒ Exibir responsável pelo departamento

A lista de departamentos (e seus respectivos responsáveis) será exibida imediatamente abaixo da mensagem definida.

A mensagem não será exibida caso seu cliente só tenha permissão para contactar um departamento específico ou esteja usando o número do departamento diretamente.

Voltar

SALVAR E CONTINUAR

Na etapa 7, defina a mensagem de encaminhamento de conversa. Por fim, basta salvar as configurações para concluir a personalização das mensagens do chatbot.

7

Mensagem de encaminhamento de conversa

Conversa transferida*

Conversa transferida para {responsavel}. 

40 / 300

 Nome do cliente

 Nome da empresa

 Nome do departamento

 Nome do responsável

Voltar

SALVAR

Criado 2026-07-22 20:05:49 UTC por Admin
Atualizado: 2026-07-22 20:06:15 UTC por Admin