

☐☐ Como usar criar e usar Respostas Rápidas

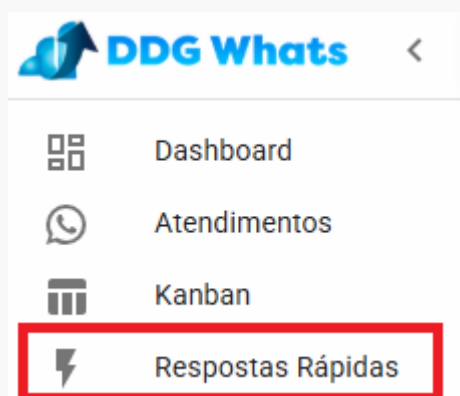
☐☐ O que você pode fazer

- Criar e gerenciar mensagens pré-definidas para uso durante os atendimentos
- Agilizar o envio de informações repetitivas (ex.: saudações, informações de pagamento, endereços)
- Padronizar a comunicação com o cliente

☐☐ Passo a passo

1☐ Acesse Respostas Rápidas

☐☐ No menu lateral, clique em **Respostas Rápidas** para abrir a tela de gerenciamento.




2☐ Crie uma nova resposta rápida


☐☐ Clique no botão **Adicionar**.

☐☐ Preencha:

- **Título:** Nome interno da resposta rápida (ex.: Saudações)
- **Mensagem:** O texto que será enviado ao cliente
- (Opcional) **Anexar arquivo:** Inclua um documento, imagem ou outro arquivo

| Atalho | Nome do Arquivo | Aç |
|--------|-----------------|---|
| bomdia | Sem anexo |  |

3 Salve

“  Clique em **Salvar** para registrar a nova resposta rápida.

Editar

Atalho

Resposta

Variáveis disponíveis

4 Utilize variáveis dinâmicas

“ As respostas rápidas permitem o uso de variáveis que são substituídas automaticamente no envio:

| Variável | O que faz |
|----------|-----------|
|----------|-----------|

| | |
|--------------------------------|---|
| <code>{{ms}}</code> | Envia saudação dinâmica (bom dia, boa tarde, boa noite) de acordo com o horário |
| <code>{{name}}</code> | Nome completo do cliente |
| <code>{{primeiro_nome}}</code> | Primeiro nome do cliente |
| <code>{{protocolo}}</code> | Gera número de protocolo para o atendimento |
| <code>{{hora}}</code> | Mostra o horário atual |

“ Exemplo de resposta:

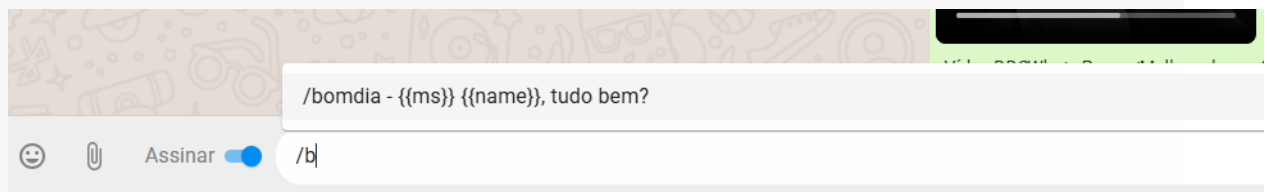
`{{ms}}` `{{name}}`, tudo bem?

Será enviado como:

Bom dia João Silva, tudo bem? *(dependendo do horário e nome do cliente)*

Use durante o atendimento

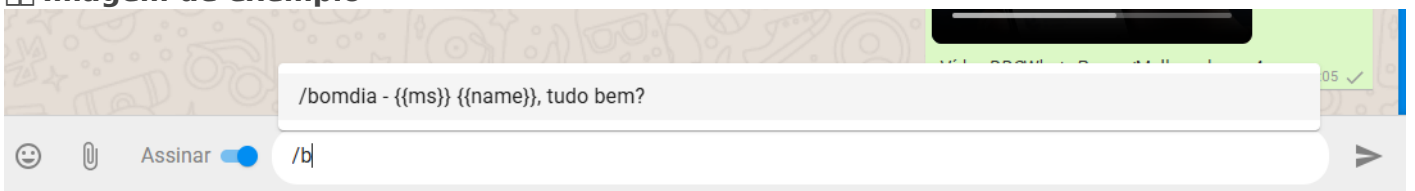
“ No campo de mensagem do ticket, digite / (barra), digite a primeira letra do seu atalho e selecione a resposta rápida desejada na lista.



Dicas

- Utilize respostas rápidas para perguntas frequentes e procedimentos padrão (ex.: “Segue o boleto”, “Nossa loja funciona de segunda a sexta...”).
- Mantenha as respostas atualizadas para garantir informações corretas ao cliente.
- Combine variáveis para personalizar o atendimento sem perder velocidade.
- Respostas rápidas podem ter arquivos anexados, como catálogos, tutoriais, etc.

Imagem de exemplo



Próximo passo

- Agora que você conhece Respostas Rápidas, explore o módulo de [Como usar as Tarefas](#) para organizar suas atividades.

Revision #3

Created 24 June 2025 19:29:14 by Admin

Updated 24 June 2025 20:02:44 by Admin