TUTORIAL 37 · VENDAS E PRODUTIVIDADE

Criar automações: gatilho, condição e ação

Para: **proprietário e gerente** | Plano: **Médio e Completo** | Tempo: **4 minutos**

Uma automação é uma regra do tipo **"quando acontecer isso, faça aquilo"**. Você monta em três passos: o **gatilho** (quando), as **condições** (para quais leads) e as **ações** (o que fazer).

PARTE 1 Comece a automação

1. No menu lateral, no grupo **Automação**, clique em **Automações**.
2. Clique em `Nova Automação`.
3. Na janela **Criar Nova Automação**, escolha **Usar Template** (um modelo pronto: clique em `Usar` ao lado dele) ou **Criar do Zero**.
4. No **passo 1 (Gatilho)**, preencha o **Nome da Automação**, a **Descrição (opcional)** e a **Categoria**: Distribuição, Pipeline ou Notificações. A categoria só organiza as abas da tela.
5. Em **Quando isto acontecer:**, clique no gatilho (tabela abaixo) e depois em `Próximo`.



ILUSTRAÇÃO DA ESCOLHA DO MODELO

> **Dica:** os modelos já vêm com gatilho, condições e ações preenchidos. Ajuste o que precisar e salve. Exemplos: "Cliente Respondeu", "Alerta de Follow-up", "Lead Sem Telefone".

Gatilho	Quando a automação roda
Lead criado	Quando um novo lead entra na plataforma.
Estágio mudou	Quando o lead muda de etapa no funil.
Mensagem recebida / Mensagem enviada	Quando o lead manda mensagem no WhatsApp, ou quando o vendedor manda.
Agendado (diário)	Todo dia, no **Horário de execução** e nos **Dias da semana** que você marcar.
Inatividade	Quando o lead fica parado pelos **Dias sem atividade** que você definir.
Aniversário, Vencimento, Retorno (campo data)	Na data guardada em um campo personalizado de data com esse papel (tutorial 11).

PARTE 2 Condições: para quais leads vale

1. No **passo 2 (Condições)**, escolha o **Pipeline** ou deixe **Todos os pipelines**.
2. Em **Canal WhatsApp**, escolha um número ou **Todos os canais**. Nos gatilhos de mensagem ele é obrigatório.
3. Para filtrar mais, clique em **Adicionar Condição** e preencha **Campo**, **Operador** e **Valor**. Exemplo: Campo **Valor do deal**, Operador **Maior que**, Valor 10000.
4. Clique em **Próximo**.

> **Campos disponíveis:** Estágio atual, Responsável, Segmento, Origem, Valor do deal, Horário comercial, Tem telefone, Tem email e Mensagem do WhatsApp. Sem condição nenhuma, a automação roda sempre que o gatilho acontecer.



ILUSTRAÇÃO DO PASSO 2

PARTE 3 Ações: o que a plataforma faz

1. No **passo 3 (Ações)**, clique em um ou mais botões de ação: **Atribuir Vendedor**, **Mover Estágio**, **Notificar**, **Adicionar Tag**, **Transferir Pipeline**, **Enviar WhatsApp**, **Enviar Template WhatsApp**, **Enviar Resposta Rápida**, **Atribuir Conversa**, **Criar Tarefa** ou **Definir Origem**.
2. Preencha os campos que aparecem em cada ação (por exemplo, em Notificar: Vendedor atribuído, Gerente, Todos ou Membro específico). Para tirar uma ação, clique na lixeira dela.
3. Clique em **Salvar Automação**. Ela aparece como um cartão na tela, com a chave para **ligar e desligar**. Nos três pontinhos do cartão você tem **Editar**, **Duplicar** e **Excluir**.

> **Atenção:** a ação **Enviar Template WhatsApp** só funciona com o canal da API Oficial (Meta) e um modelo já aprovado (tutorial 22). Mensagens automáticas também podem ter **Atraso no envio (minutos)**.

PROBLEMAS Erros comuns e como resolver

O que aconteceu	O que fazer
Não aparece o botão Nova Automação	Só o proprietário e o gerente criam e editam automações. O vendedor só vê a lista.
O botão Próximo não fica ativo	Falta o nome no passo 1 ou, em gatilho de mensagem, falta escolher o Canal WhatsApp no passo 2.
A automação não rodou	Confira se a chave do cartão está ligada e se o lead se encaixa no pipeline, no canal e nas condições.
A mensagem saiu fora do expediente	Acrescente a condição **Horário comercial** no passo 2.

PRÓXIMO TUTORIAL
38 · Distribuir leads entre vendedores por rodízio

PRECISA DE AJUDA?
Suporte: _____