

Azul: Chatbot	Laranja: ⇒ interação do usuário.	⇒ Cinza: observação interna.	-	Verde: Link mudança de fluxo	I →	Amarelo: \$\$\$\$
------------------	--	---------------------------------	---	---------------------------------	------------	----------------------

Falar com Atendente

Certo. Qual especialização se encaixa melhor no seu atendimento?

1

Menu de opções de	Especializações configuradas pela empresa na
especialização	plataforma + a opção <i>Voltar</i>

Ţ

Usuário escolhe opção

Caso escolha a opção *Voltar*, fluxo retorna para a escolha do atendimento AQUI

 \downarrow

Preciso que você me informe seu CPF/CNPJ / sua matrícula / seu e-mail/ seu telefone / seu nome.	=	Caso informar os dados seja obrigatório	011-3	Preciso que você me informe seu CPF/CNPJ / sua matrícula / seu e-mail/ seu telefone / seu nome. Se não estiver com os dados à mão, digite Não	⇒	Caso informar os dados seja opcional	OU→	Certo. Qual especialização se encaixa melhor no seu atendimento?
--	---	--	-------	---	---	--	-----	--

1

Usuário digita opção ou digita Não OU→ Usuário anexa arquivo em vez de digitar

1

Espere um pouco. Vou chamar alguém disponível para continuar seu atendimento. **Temos X pessoas na sua frente** *ou* **Você é o próximo!** Aproveite e anote o número do protocolo da nossa conversa: **Número do protocolo**. Ah, toda a conversa entre vocês será registrada e disponibilizada em **PDF** no final do atendimento.

 \downarrow

Temos X pessoas na sua frente ou Você é o próximo! . Aguarde que logo será sua vez.

Mensagem enviada pelo bot de 5 em 5 minutos, com atualização da fila

Mensagem enviada pelo bot de 5 em 5 minutos, com atualização da fila

Usuário interage durante a espera... Fluxo em resposta a qualquer e interação do usuário durante a espera na fila

1

Sua solicitação foi atendida? ← Interação quando o usuário retorna do transbordo humano

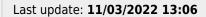
Clique AQUI para retornar.

From:

https://www.gsan.com.br/ - Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento

Permanent link:

https://www.gsan.com.br/doku.php?id=postgres:boto-nlp:transbordo-caern:especificacao





https://www.gsan.com.br/ Printed on 07/11/2025 12:04