

**Laranja: interação do usuário.** ⇒ **Verde: Link mudança de fluxo** ⇒ **Azul: Boto** ⇒ **Cinza: observação interna.**



## Falar com Atendente

Certo. Qual especialização se encaixa melhor no seu atendimento?



**Menu de opções de especialização** ⇒ **Especializações configuradas pela empresa na plataforma + a opção Voltar**



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



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



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



Espere um pouco. Vou chamar alguém disponível para continuar seu atendimento. Temos **X pessoa/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.



Temos <b>X pessoa/pessoas</b> na sua frente <b>ou: Você é o próximo.</b> Aguarde que logo será sua vez.	⇐ <b>Mensagem enviada pelo bot de 5 em 5 minutos, com atualização da fila</b>	→ <b>Usuário interage durante a espera...</b>	⇐ <b>Fluxo em resposta a qualquer interação do usuário durante a espera na fila</b>
---	---	---	---

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&rev=1616614727>

Last update: **24/03/2021 19:38**

