

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



# Falar com Atendente

**Falar com Atendente.** OU→ **Usuário digita em vez de escolher no Menu.**

↓  
Sem problema. E você quer atendimento para qual solicitação? OU→ **Esse tipo de atendimento...**

↓  
**Menu de opções de atendimento.** ⇒ Atendimentos configurados pela empresa na plataforma + a opção *Nenhuma delas*

↓  
**Usuário escolhe opção.** OU→ **Nenhuma delas...**

↓  
Preciso que você me informe seu CPF/CNPJ / sua matrícula / seu e-mail/ seu telefone / seu nome. ⇒ **Caso informar os dados seja obrigatório** OU→ 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 todos os dados seja opcional** OU→ **Caso precise escolher especialização do atendimento** ⇒ **Certo. Qual especialização se encaixa melhor no seu atendimento?**

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

↓  
Espera 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. OU→ **Você quer informar sua matrícula / seu e-mail / seu telefone** ⇒ **Caso o bot peça mais dados opcionais**

↓  
**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** → **Usuário interage durante a espera...** ⇌ **Fluxo em resposta a qualquer interação do usuário durante a espera na fila**

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&rev=1616681001>

Last update: **25/03/2021 14:03**

