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

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: DDD sem zero seguido de números juntos. Tudo sem traço, espaço, nem parênteses/ 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**

↓

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.	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**

↓

Sua solicitação foi resolvida?	⇐	**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&rev=1626889492

Last update: **21/07/2021 17:44**