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 **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 os dados seja opcional**	OU→	**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 pessoa/pessoas na sua frente** / **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 X pessoa/pessoas na sua frente / **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:especificacao&rev=1616614854

Last update: **24/03/2021 19:40**