

Automações do CRM: o que são e como criar a primeira

As Automações são a régua de mensagens que trabalha sozinha: um lead entra no fluxo (por um gatilho), recebe mensagens, responde botões, e o sistema decide o caminho — tudo sem atendente. Ficam em **Atendimento > Automações**.

Comece por um modelo (recomendado)

Na parte de baixo da tela, a seção "**Comece por um modelo — ou do zero**" tem 13 fluxos prontos, desenhados a partir do comportamento real de leads de operações de cursos: recepção sem vácuo, lead de landing page, recuperação de pagamento travado, boas-vindas de aluno novo, aluno sumido, NPS, mensalidade atrasada, entre outros. Clique em **Usar este modelo**, dê um nome e abra o editor.

⚠ **Importante nos modelos:** os blocos marcados com **[EDITE]** no título precisam da SUA operação plugada (sua pipeline, sua etapa, seu atendente) antes de publicar — o modelo nunca traz esses vínculos prontos.

Pra montar do zero: botão **Nova automação** no topo. Só o **Nome** é obrigatório; escolher uma **Pipeline** faz só os cards dela entrarem no fluxo.

Os três estados: rascunho, publicado e no ar

Essa é a parte que mais confunde — são três coisas diferentes:

1. **Salvar rascunho** — guarda o que você montou, mesmo incompleto. Nada muda pro lead.
2. **Publicar** — valida o fluxo e congela uma versão (v1, v2...). É essa versão que roda.
3. **Ativar / Pausar** (o botão na listagem) — liga e desliga o fluxo publicado.

Regras práticas:

- **Publicar não despausa:** se o fluxo estava pausado, ele continua pausado depois de publicar. Ative na listagem.
- O chip "**alterações não publicadas**" no editor avisa que você mexeu depois da última publicação — os leads continuam rodando a versão antiga até você publicar de novo.
- **Quem já está no meio do fluxo termina pela versão em que entrou.** Editar e publicar não muda o caminho de quem já está andando — só os novos entram na versão nova.
- **Pausar congela** quem está no meio (ninguém anda nem estoura prazo). **Excluir** tira todo mundo do fluxo na hora.
- Ao reativar depois de dias pausada, os envios atrasados são espalhados aos poucos (sem rajada).

Acompanhando os resultados

Em cada card da listagem você vê **quantos estão no fluxo agora** e **quantos já passaram**. O ícone de **Relatório de conversão** mostra a taxa de conversão (quem atingiu um bloco ☐ Meta), respostas, envios e os motivos de saída. E no editor, o botão **Métricas** pinta em cada bloco quantos passaram, quantas falhas e por qual saída cada um seguiu — com **Ver quem falhou e por quê**.

Dica: coloque um bloco **Ação** > ☐ **Meta de conversão** o ponto do fluxo que representa sucesso (ex: "pedido pago", "call agendada"). É ele que alimenta a taxa de conversão do relatório.

Perguntas frequentes

Publiquei e nada acontece. Confira três coisas: o fluxo está **No ar** (não pausado)? O gatilho bate com o que está acontecendo (pipeline certa, etapa certa)? Use o botão **Quem pega?** na listagem: você escolhe um card real e cada automação responde se pegaria aquele card e **por que não** — com o motivo exato.

Um lead pode entrar duas vezes no mesmo fluxo? Por padrão, não ("Reentrada: Nunca"). Dá pra mudar nas Configurações do fluxo: sempre que o gatilho disparar, ou após 7/30 dias.

O lead respondeu e o fluxo parou. É bug? Não — é a configuração "**Sair do fluxo quando o lead responder**" (ligada por padrão): mensagem espontânea do lead tira ele da régua pra um humano assumir. Resposta a uma **Pergunta** do fluxo não conta como saída.

Quantas mensagens o sistema manda por dia pro mesmo lead? No máximo **10 mensagens automáticas por dia por lead**, somando todos os fluxos. Acima disso o envio é adiado (não é perdido).

Revisão #1

Criado 11 setembro 2026 20:49:26 por EduStore

Atualizado 11 setembro 2026 20:49:26 por EduStore