

Automações — Casos de Uso

Automações com o Construtor de Fluxos — Casos de uso reais

O **Construtor de Fluxos** do Dialogix é um motor de automação visual: você monta o atendimento arrastando blocos (nós) numa tela, sem escrever código e sem depender de ferramentas externas. Ele cobre as três pontas de qualquer automação de WhatsApp:

- **Recebe** — o fluxo começa quando um cliente manda mensagem **ou** quando um sistema externo (seu site, ERP, gateway de pagamento) aciona o Dialogix.
- **Decide e age** — envia mensagens, menus e mídias, faz perguntas, aplica condições, marca tags, move o cliente no funil, transfere pra um atendente ou entrega pra um Agente de IA.
- **Integra** — consulta e envia dados pra sistemas externos (APIs, ERPs, bancos de dados) em tempo real, dentro do próprio fluxo.

Este material reúne os casos de uso reais mais comuns, para servir de ponto de partida na hora de montar suas automações.

Como um fluxo começa (os gatilhos)

Todo fluxo tem um ponto de entrada. Existem dois:

1. **Cliente manda mensagem** — o fluxo é ligado a uma fila. Quando um contato cai naquela fila, o fluxo assume o atendimento. É o caso clássico de atendimento receptivo.

2. **Gatilho de Webhook** (disparo externo) — um sistema seu (site, ERP, plataforma de e-commerce, gateway de pagamento) faz uma chamada para uma URL secreta do fluxo, mandando os dados do cliente (nome e telefone). O Dialogix localiza ou cria o contato e dispara o atendimento **de forma proativa**. É o que permite "o sistema fala com o cliente", não só "o cliente fala com o sistema".

Tudo que vem no gatilho (e nas integrações do meio do caminho) vira **variável** utilizável nas mensagens seguintes — por exemplo, escrever `Olá {{webhook.nome}}, seu pedido {{webhook.pedido}} foi aprovado` faz o fluxo preencher os dados reais de cada cliente automaticamente.

O que um fluxo consegue fazer (blocos disponíveis)

Bloco	Para quê serve
Mensagem	Envia texto, botões , listas ou um código para copiar (ex: chave PIX, cupom).
Mídia	Envia imagem, PDF/documento ou áudio (inclusive como nota de voz).
Menu	Oferece opções em botões ou lista e encaminha cada escolha para um caminho diferente.
Pergunta	Faz uma pergunta e guarda a resposta do cliente numa variável.
Condição	"Se... então..." — segue por um caminho ou outro conforme um dado.
Espera	Aguarda um tempo antes de continuar.
Tag	Marca o contato com uma etiqueta (ex: "Lead quente", "Insatisfeito").
Mover etapa	Move o contato de etapa no funil (Kanban).
Transferir	Entrega o atendimento a uma fila/departamento de atendentes.
Agente de IA	Deixa a Inteligência Artificial conversar, responder dúvidas (com base de conhecimento) e agir no CRM.
Requisição HTTP	Consulta ou envia dados para uma API/ERP/sistema externo e usa a resposta no fluxo.
Integração n8n	Aciona uma automação avançada no n8n a partir do fluxo.
Encerrar / Fim	Finaliza o atendimento.

Cofre de Credenciais: chaves e tokens de API (ex: do seu ERP) ficam guardados de forma criptografada e são usados nos blocos com a sintaxe `{{secret.NOME}}`, sem nunca aparecer em texto no fluxo.

Casos de uso reais

Atendimento e triagem

1. Menu de departamentos *Cenário:* o cliente manda mensagem e você quer direcioná-lo ao setor certo. *Como funciona:* **Menu** com botões (Vendas / Suporte / Financeiro) → cada opção leva a um **Transferir** para a fila correspondente. *Resultado:* o cliente chega direto no time certo, sem fila única bagunçada.

2. Atendimento fora de horário *Cenário:* mensagens que chegam fora do expediente. *Como funciona:* **Condição** por horário → se fora do expediente, envia uma **Mensagem** de ausência informando o horário de atendimento; se dentro, segue o fluxo normal. *Resultado:* o cliente nunca fica sem resposta, mesmo de madrugada.

3. Central de dúvidas com IA e base de conhecimento *Cenário:* perguntas frequentes que hoje ocupam a equipe. *Como funciona:* **Agente de IA** com uma base de conhecimento (seus manuais, políticas, tabela de preços) responde as dúvidas; se não souber ou o cliente pedir, **Transferir** para um humano. *Resultado:* respostas instantâneas 24h e equipe liberada para o que é complexo.

Vendas e captação de leads

4. Qualificação de lead (SDR automático) *Cenário:* separar curiosos de leads prontos para comprar. *Como funciona:* **Pergunta** o interesse e o orçamento → **Condição** avalia as respostas → **Tag** "Lead quente" e **Transferir** para o vendedor, ou **Tag** "Nutrir" para acompanhamento posterior. *Resultado:* o vendedor recebe só quem está pronto, já com contexto.

5. Captura de lead do site *Cenário:* um formulário no seu site ("fale conosco", "peça um orçamento"). *Como funciona:* o site aciona o **Gatilho de Webhook** com nome e telefone → o fluxo dispara uma mensagem de boas-vindas no WhatsApp e inicia a qualificação. *Resultado:* o lead que preencheu o site recebe contato na hora, no WhatsApp, sem ninguém precisar copiar dados manualmente.

6. Confirmação de pedido / e-commerce *Cenário:* pedido aprovado na sua loja. *Como funciona:* a plataforma (loja/ERP) aciona o **Gatilho de Webhook** quando o status muda → **Mensagem**

confirma o pedido e envia o **código de rastreio** (bloco de copiar código). *Resultado:* o cliente é avisado automaticamente a cada etapa da compra.

Agendamentos

7. Confirmação e lembrete de consulta/serviço *Cenário:* clínicas, salões, oficinas — reduzir faltas. *Como funciona:* o sistema de agenda aciona o **Gatilho de Webhook** um dia antes → **Mensagem** com o horário e um **Menu** (Confirmar / Remarcar) → conforme a resposta, **Tag** "Confirmado" ou **Transferir** para a recepção remarcar. *Resultado:* menos faltas, agenda organizada, sem ligações manuais.

Pós-venda e relacionamento

8. Pesquisa de satisfação (NPS/CSAT) *Cenário:* medir a qualidade após o atendimento ou a entrega. *Como funciona:* ao encerrar (ou via **Gatilho de Webhook** após a entrega) → **Menu** com notas de 1 a 5 → **Condição:** nota baixa gera **Tag** "Insatisfeito" e **Transferir** para um responsável; nota alta agradece e encerra. *Resultado:* você captura insatisfação na hora e age antes de perder o cliente.

9. Recuperação de carrinho abandonado *Cenário:* cliente que colocou itens no carrinho e não finalizou. *Como funciona:* a loja aciona o **Gatilho de Webhook** → **Espera** um tempo → **Mensagem** lembrando do carrinho, com um cupom (bloco de copiar código). *Resultado:* vendas recuperadas de forma automática.

Financeiro

10. Lembrete de pagamento com PIX *Cenário:* faturas a vencer ou vencidas. *Como funciona:* o financeiro aciona o **Gatilho de Webhook** → **Mensagem** de lembrete com a **chave PIX copia-e-cola** (recurso nativo do Dialogix). *Resultado:* cobrança amigável e automática, com pagamento em um toque.

11. Segunda via de boleto / consulta de saldo em tempo real *Cenário:* o cliente pede a 2ª via ou o status financeiro. *Como funciona:* **Menu** com a opção → **Requisição HTTP** consulta o seu ERP (usando uma credencial do Cofre) → **Mensagem** devolve o link do boleto ou o valor, preenchidos com o dado real da resposta. *Resultado:* autoatendimento financeiro sem passar por um humano.

Integrações externas

12. Consulta a sistemas externos dentro do atendimento *Cenário:* trazer dados de um ERP, banco de dados ou API para dentro da conversa (status de pedido, estoque, cadastro). *Como*

funciona: **Requisição HTTP** chama o sistema externo e a resposta vira variável (`{{api.campo}}`) usada nas mensagens e condições seguintes. *Resultado*: o fluxo "conversa" com seus sistemas sem intervenção humana.

13. Acionar automações avançadas (n8n) *Cenário*: processos complexos que já existem no n8n. *Como funciona*: o bloco **Integração n8n** chama um fluxo n8n cadastrado, enviando o contexto do atendimento e recebendo a resposta de volta. *Resultado*: o melhor dos dois mundos — atendimento no Dialogix, orquestração avançada no n8n.

Operacional

14. Onboarding de novo cliente *Cenário*: dar as boas-vindas e coletar dados iniciais após um cadastro. *Como funciona*: **Gatilho de Webhook** do cadastro → sequência de **Mensagens** de boas-vindas + **Perguntas** para completar o cadastro → **Mover etapa** no funil. *Resultado*: experiência de entrada padronizada e sem esquecimentos.

15. Coleta de documentos *Cenário*: pedir foto de documento, comprovante ou contrato assinado. *Como funciona*: **Mensagem** pedindo o arquivo → o cliente responde com a mídia → **Tag** "Documentos recebidos" e **Transferir** para conferência. *Resultado*: processo de documentação organizado dentro do próprio WhatsApp.

Resumo

Combinando esses blocos, o Construtor de Fluxos cobre desde um simples menu de atendimento até automações que integram seus sistemas e disparam mensagens proativas a partir de eventos externos — tudo sem código e sem depender de ferramentas de terceiros. Comece por um caso simples (um menu de departamentos, por exemplo) e vá incrementando com integrações e Inteligência Artificial conforme a necessidade.

Revision #2

Created 2026-08-27 11:57:40 UTC by Maurilio Vilela

Updated 2026-08-31 00:30:42 UTC by Maurilio Vilela