

Automações

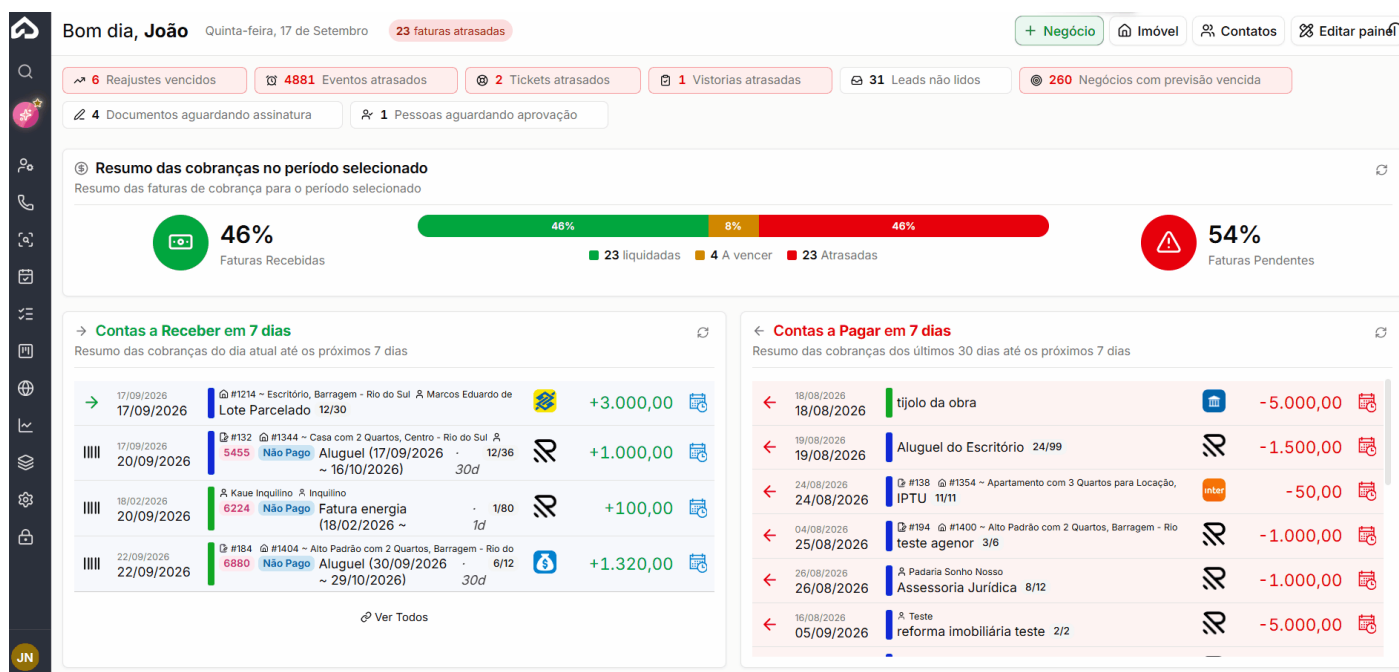
- [Como funcionam as automações e como configurar elas](#)

Como funcionam as automações e como configurar elas

As **Automações** permitem criar regras para que o sistema execute ações automaticamente quando determinados eventos acontecerem.

A lógica é baseada em três pontos principais: **quando a automação deve começar, para quais registros ela será aplicada e quais ações deverão ser executadas.**

Navegação no Módulo



Rotina: Configurações > Automações

A listagem apresenta as automações cadastradas, incluindo nome, descrição, módulo e situação.

Utilize "**Criar do Zero**", para iniciar uma nova automação.

EditarConfigurações»Módulos de Automação

Buscar por código, título, descrição...

+ Adicionar Automação

Novo Fluxo

Gatilho

Situação

Negócios

Kanban

Contratos

Assinaturas

Imóveis

Tickets

Tarefas

Automações

Lista

F

Aguardando0

+ Adicionar automação

Led sem resposta1

+ Adicionar automação

Tempo sem resposta

Sem interação

Notificação - Usuários

Em Atendimento2

+ Adicionar automação

Lembretes de agendamento

Edição

Criar Evento

Gerar Histórico

Teste pro Eduardo

Edição

Disparar Webhook

Visita

+ Adicionar automação

Visita

Criação

Criar Evento

Vendas - Visita - Mensagem Apre.Chat

Edição

Mensagem via Apre.Chat

lembrete de agendamento visita

Edição

notifyCustomer

Buscar modelo por nome, ação ou palavra-chave...

+ Criar do zero

Formulário em branco

Começar de um modelo

E-mail ao cliente de Boas-Vindas

Dê as boas-vindas aos seus novos leads de uma forma profissional e personalizada, estabelecendo uma conexão imediata.

Notificação de negociações perdidas

Esta automação será responsável por notificar o gestor responsável quando uma negociação tiver seu Status alterado para 'Perdido'

Notificação de negócio excluído

Esta automação será responsável por notificar o administrador quando uma negociação é excluída do sistema.

Notificação de negócios perdidos com potenciais.

Esta automação notificará o administrador quando um negócio classificado como 'Muito Quente' ou 'Quente' tiver seu status alterado para 'Perdido'.

Notificação de negociação sem interação (15 dias)

Esta automação será responsável por enviar e-mails de engajamento aos seus clientes e os responsáveis quando não houver interação em suas negociações.

Notificação de negociações ganhas

Esta automação será responsável por notificar o cliente pelo e-mail quando a negociação for definida como Ganha.

Vale para todas as etapas5

Automações que não dependem de etapa — criação, exclusão, sem interação.

18 também agem em etapas de outros funis

Lembrando que você pode usar templates prontos que vêm logo abaixo da opção de “Criar do Zero”. Estes templates já vêm com ações prontas.

Definir o módulo da automação

EditarConfigurações»Módulos de Automação

Buscar por código, título, descrição...

+ Adicionar Automação

Novo Fluxo

Gatilho

Situação

Negócios

Kanban

Contratos

Assinaturas

Imóveis

Tickets

Tarefas

Automações

Lista

Painel

VENDAS

Toda automação pertence a um módulo, que determina quais gatilhos, campos, condições e ações estarão disponíveis. As automações sempre vão ficar dentro dos respectivos campos, separadas por módulos.

Módulo
Negócios
Kanban (Fluxo de Processo)
Contratos
Assinaturas
Imóveis
Tickets
Tarefas

Atenção: O módulo não pode ser alterado depois que a automação é criada. Caso seja selecionado incorretamente, será necessário criar uma nova automação ou excluí-la.

Escolher o formato da automação

 **Lista de ações**
As ações rodam uma após a outra, na ordem. Atende a maioria dos casos.

 **Fluxo de trabalho**
Caminhos diferentes conforme a condição, com espera, variáveis e escolha múltipla.

A automação pode ser configurada em dois formatos.

Formato	Descrição
Lista de ações	Executa as ações uma após a outra, seguindo a ordem configurada.
Fluxo de trabalho	Permite criar caminhos diferentes conforme condições, além de utilizar esperas, variáveis e outros blocos.

Atenção: Depois que uma automação é gravada como **Fluxo de trabalho**, ela não pode retornar para o formato **Lista de ações**.

Definindo um nome e descrição para a automação

 **Nome da automação ***
Descrição (opcional) — para que serve esta automação



Campo	Descrição
Nome	Identifica a automação. O preenchimento é obrigatório.
Descrição	Permite registrar informações sobre a finalidade da automação. O preenchimento é opcional.

Definir o gatilho

 Como este fluxo começa  Permitir iniciar manualmente 

 Gatilho 

+ Registro criado

 Dias da semana: Todos os dias  Restringir dias da semana  Responder a alterações feitas por outras automações 

O **Gatilho** determina qual evento inicia a automação.

Categoria	Gatilho	Descrição
Registro	Registro criado	Dispara quando um novo registro é criado.

Registro	Registro atualizado	Dispara quando um dos campos monitorados é alterado. É possível selecionar até 10 campos.
Registro	Registro excluído	Dispara quando um registro é excluído.
Registro	Responsável alterado	Dispara quando o responsável pelo registro é alterado.
Etapa	Entrou na etapa	Dispara quando o registro entra em uma das etapas configuradas.
Etapa	Saiu da etapa	Dispara quando o registro deixa uma etapa.
Negócio	Negócio ganho	Dispara quando um negócio é marcado como ganho.
Negócio	Negócio perdido	Dispara quando um negócio é marcado como perdido.
Negócio	Mudou de faixa de pontuação	Dispara quando o negócio muda de uma faixa de pontuação para outra.
Tempo	Parado na etapa há N dias	Dispara quando o registro permanece determinado número de dias na mesma etapa.
Tempo	Sem interação há N dias	Dispara quando o registro permanece determinado período sem interação.
Tempo	Data de um campo chegou	Dispara antes, no dia ou depois de uma data existente no registro.
Tempo	Agendado	Executa a automação conforme o agendamento configurado.
Tarefa	Tarefa concluída	Dispara quando uma tarefa é concluída.
Tarefa	Tarefa reaberta	Dispara quando uma tarefa é reaberta.
Tarefa	Tarefa atrasada há N dias	Dispara quando uma tarefa permanece atrasada pelo período definido.
Ticket	Cliente avaliou o atendimento	Dispara quando o cliente realiza uma avaliação do atendimento.

No gatilho **Data de um campo chegou**, devem ser configurados o **Campo de data** e os **Dias em relação à data**. Valores negativos executam a automação antes da data, enquanto valores positivos executam depois.

Atenção: No gatilho **Registro atualizado**, a seleção dos campos monitorados é obrigatória. A automação somente será executada quando um desses campos for alterado.

Atenção: O gatilho **Mudou de faixa de pontuação** considera a mudança entre faixas e não cada alteração individual da pontuação.

O que é a opção "Permitir o início manual"?

☐ > Permitir iniciar manualmente ⓘ

A automação também pode ser disponibilizada para execução manual pelo usuário.

Opção	Descrição
Permitir iniciar manualmente	Disponibiliza o fluxo na opção Iniciar fluxo do registro.

Quando essa opção estiver habilitada, o gatilho deixa de ser obrigatório. Sem um gatilho configurado, a automação somente será executada quando iniciada manualmente.

Também é possível solicitar informações ao usuário que inicia o fluxo utilizando **Variáveis**.

Responder a alterações de outras automações

☐ ⇄ Responder a alterações feitas por outras automações ⓘ

Opção	Descrição
Responder a alterações feitas por outras automações	Permite que alterações realizadas por uma automação também possam disparar outras automações.

A opção permanece desabilitada por padrão.

Atenção: Utilize essa configuração com cuidado. Duas automações que alteram campos monitorados uma pela outra podem criar um ciclo contínuo de execuções.

Configurar as condições de uma automação

☑ Quais registros entram no fluxo + Adicionar grupo (OU)

[] Grupo 1 todas qualquer todas as linhas precisam ser verdadeiras + Adicionar condição (E)

Campo * Operador * Valor *

H Título É igual a

As **Condições** determinam quais registros capturados pelo gatilho realmente continuarão pela automação.

Elas são organizadas em grupos e combinam **campo**, **operador** e **valor**.

Quais registros entram no fluxo

+ Adicionar grupo (OU)

[] Grupo 1 **todas** qualquer todas as linhas precisam ser verdadeiras

+ Adicionar condição (E)

Campo *

H Título

Operador *

É igual a

Valor *

É igual a
 É diferente de
 Não é vazio
 É vazio
 Contém
 Não contém

Ações

Você ainda não definiu nenhuma Ação, clique no botão abaixo e adicione

+ Adicionar uma nova Ação

Operador	Utilização
Foi alterado	Verifica se o campo foi alterado. Disponível no gatilho de atualização.
Não foi alterado	Verifica se o campo permaneceu sem alteração.
É igual a	Compara se o conteúdo corresponde ao valor informado.
É diferente de	Verifica se o conteúdo é diferente do valor informado.
Contém	Verifica se o campo contém determinado conteúdo.
Não contém	Verifica se o campo não contém determinado conteúdo.
É maior que	Compara valores numéricos.
É menor que	Compara valores numéricos.
É maior ou igual a	Compara valores considerando igualdade.
É menor ou igual a	Compara valores considerando igualdade.
Está entre	Verifica se o valor está dentro de um intervalo.
Não está entre	Verifica se o valor está fora de um intervalo.
É vazio	Verifica se o campo não possui valor.
Não é vazio	Verifica se o campo possui algum valor.
É / Não é	Utilizado em campos de data, incluindo períodos relativos.
Está nesta etapa ou adiante	Verifica a posição do registro dentro das etapas do fluxo.

Exemplo: utilizando o gatilho **Entrou na etapa Proposta** e a condição **Valor é maior que 500.000**, somente os registros que atenderem às duas regras continuarão pela automação.

Adicionar ações para a automação

Ações

Variáveis

Ação

Notificação - Usuários

Sistema

E-mail

Apre.Chat

Usuário/Grupo de Usuários

Selecione um Usuário...

H Título da Notificação

Mensagem

+ Adicionar uma nova Ação

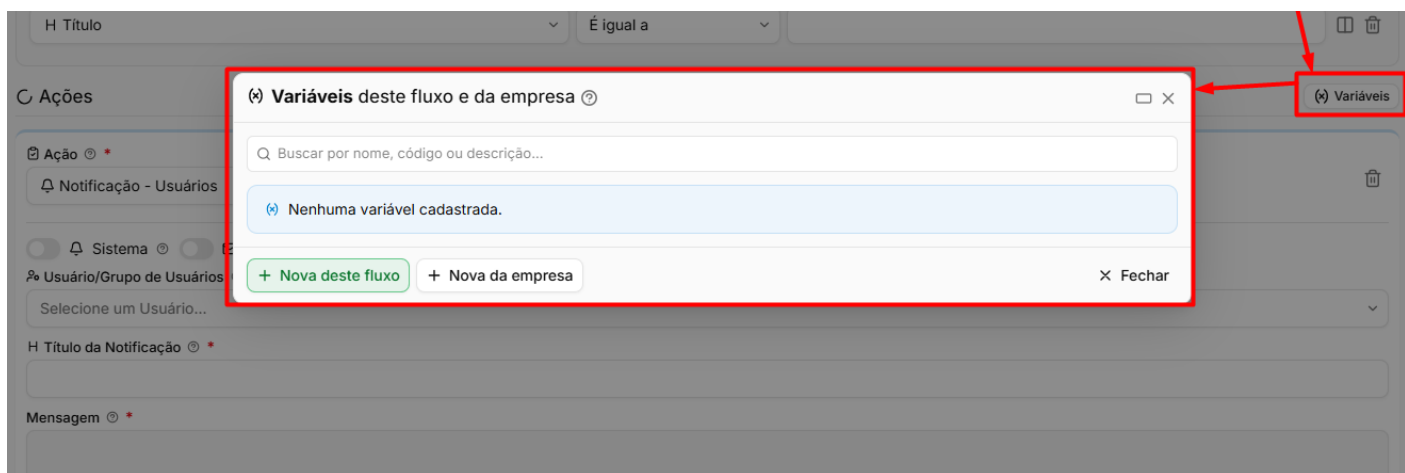
As ações definem o que será realizado depois que o gatilho e as condições forem atendidos.

Categoria	Ação	Descrição
Comunicação	Notificação - Usuários	Envia notificações pelo Sistema, E-mail e/ou Apre.Chat para usuários ou grupos.
Comunicação	Enviar E-mail	Envia uma mensagem por e-mail com remetente, destinatários, assunto, conteúdo e anexos.
Comunicação	Mensagem via Apre.Chat	Envia uma mensagem utilizando o Apre.Chat.
Registro	Atualizar Campo	Altera informações do registro que iniciou a automação.
Registro	Gerar Histórico	Adiciona um registro no histórico ou linha do tempo.
Registro	Repassar Negócio	Realiza o repasse de um negócio.
Criação	Criar Registro	Cria um novo registro.
Criação	Criar Pessoa	Cria uma nova pessoa.
Criação	Criar Imóvel	Cria um imóvel.
Criação	Criar Lead	Cria um novo lead.
Criação	Criar Negócio	Cria um negócio.
Criação	Criar Card	Cria um novo card.
Criação	Criar Evento	Cria um evento.
Criação	Criar Tarefa	Cria uma tarefa.
Edição	Editar Registro	Edita um registro existente.
Edição	Editar Pessoa	Edita uma pessoa.

Edição	Editar Imóvel	Edita um imóvel.
Edição	Editar Lead	Edita um lead.
Edição	Editar Negócio	Edita um negócio.
Tarefa	Concluir/Atualizar Tarefa	Atualiza ou conclui uma tarefa.
Integração	Disparar Webhook	Envia informações para uma integração utilizando Webhook.
Integração	Requisição HTTP	Realiza uma requisição HTTP para outro serviço.
Automação	Executar outro fluxo	Executa outra automação a partir do fluxo atual.

Atenção: Algumas ações dependem dos recursos disponíveis no módulo. Caso não existam campos que possam ser modificados, o sistema informa que a ação de atualização não terá efeito.

Utilizando variáveis



As automações permitem utilizar **variáveis** para inserir informações dinâmicas nos textos e nas ações.

Os valores são substituídos pelas informações reais no momento da execução, como nome do cliente, valor do negócio ou link do registro.

Ações que criam novos registros também podem disponibilizar informações para os próximos passos. Ao criar uma tarefa, por exemplo, podem ser disponibilizados dados como código, título, prazo, responsável, link e módulo.

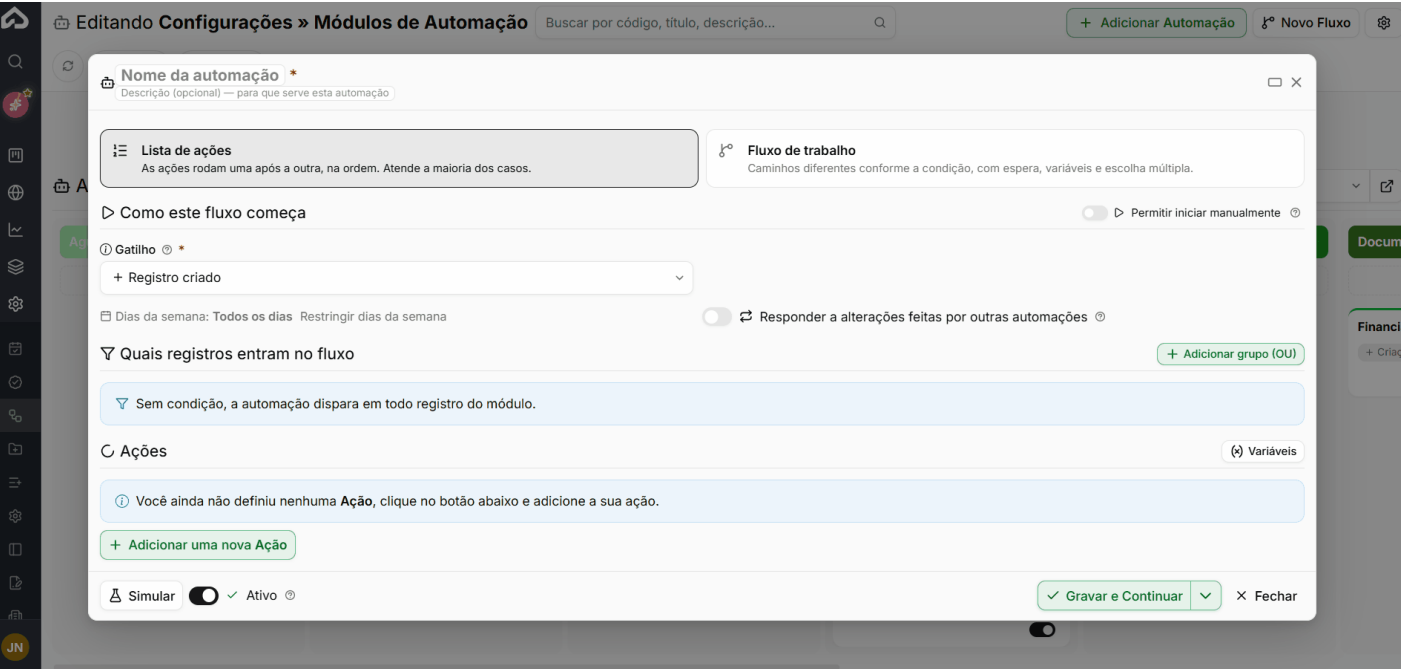
Existem dois tipos principais de variáveis.

Tipo	Descrição
------	-----------

Variáveis do fluxo	São cadastradas e utilizadas somente dentro da automação correspondente.
Variáveis da empresa	Podem ser utilizadas por diferentes automações da empresa.

As **Variáveis da empresa** podem ser cadastradas pelo menu de opções da listagem de automações.

Montar um Fluxo de Trabalho para uma automação



No formato **Fluxo de trabalho**, a automação é construída de forma visual, por meio de **blocos conectados que representam cada etapa do processo**.

Cada bloco possui uma função específica, como executar uma ação, verificar uma condição, aguardar determinado período ou encerrar o fluxo. As conexões entre os blocos definem **qual será o próximo passo da automação**.

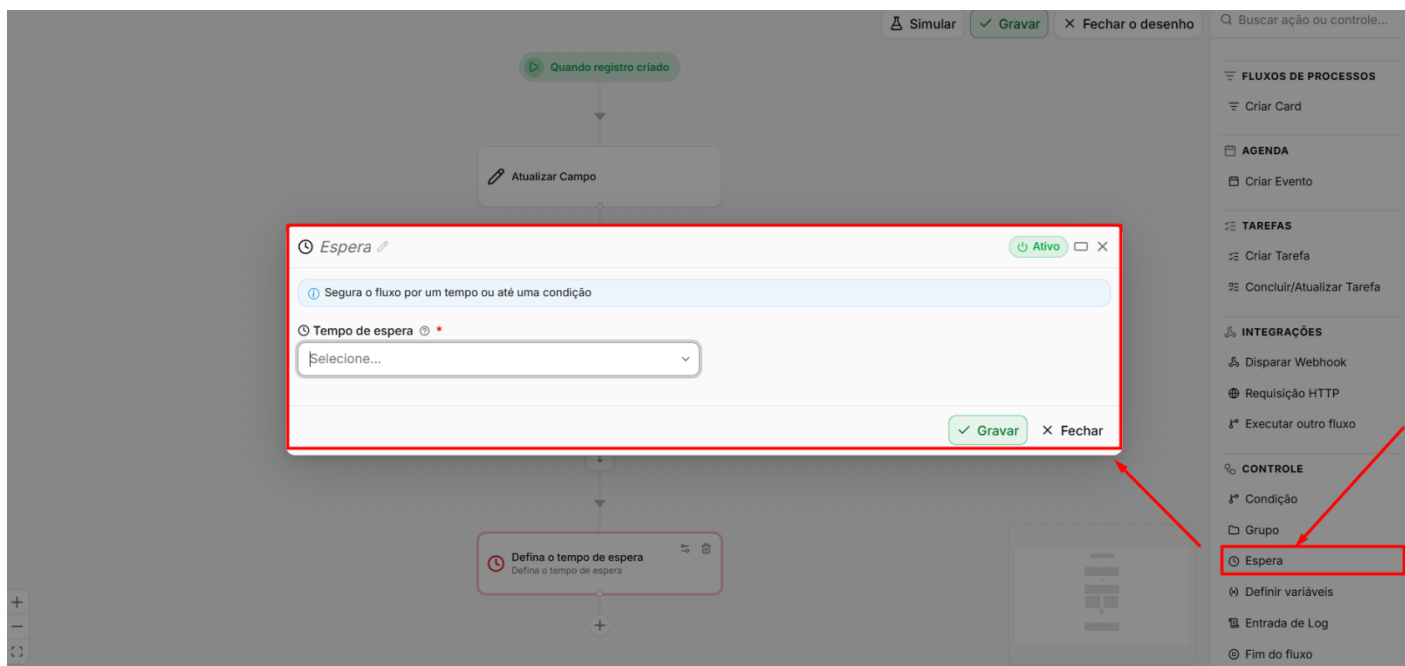
Esse formato é indicado para automações mais completas, principalmente quando o processo precisa seguir **caminhos diferentes de acordo com determinadas condições**.

Por exemplo: um negócio entra na etapa **Proposta enviada** → o sistema aguarda **3 dias** → verifica se ele ainda está nessa etapa → caso esteja, cria uma **tarefa de acompanhamento** para o corretor.

Bloco	Descrição
Ação	Executa uma operação, como enviar uma notificação ou atualizar um campo.

Condição	Divide o fluxo em caminhos diferentes conforme o resultado da regra.
Grupo	Agrupar blocos para organizar visualmente o fluxo.
Espera	Pausa a execução antes de continuar.
Definir variáveis	Armazena valores para utilização nos próximos passos.
Entrada de Log	Registra informações para acompanhamento e depuração.
Fim do fluxo	Encerra o caminho correspondente.

Configurar uma espera



O bloco **Espera** permite **pausar temporariamente a automação** antes que ela continue para a próxima etapa do fluxo.

Ele é utilizado quando uma ação não deve acontecer imediatamente, mas somente depois de um determinado período, em um dia específico ou em uma data definida.

Durante esse intervalo, o fluxo fica aguardando. Assim que o tempo configurado termina, a automação continua automaticamente a partir do próximo bloco.

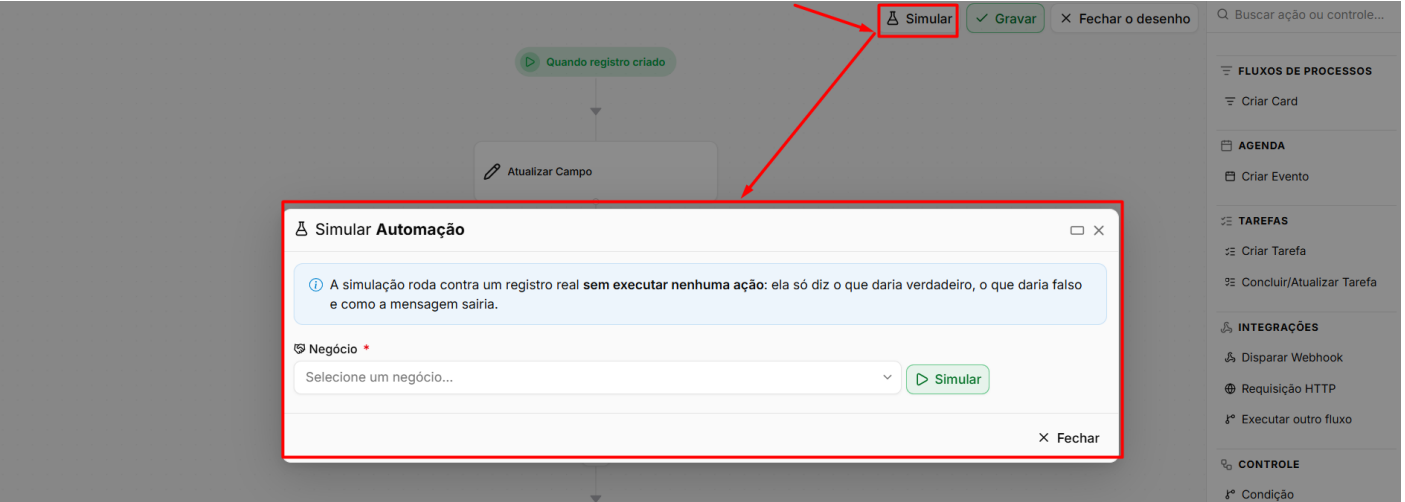
Exemplo: um negócio entra na etapa **Proposta enviada** → o fluxo aguarda **3 dias** → depois verifica se o negócio ainda está nessa etapa → caso esteja, cria uma tarefa de acompanhamento para o corretor.

Tipo	Descrição
Duração	Aguarda um intervalo configurado, de 15 segundos até 1 semana.

Próximo dia da semana	Aguarda até o próximo dia da semana selecionado.
Data específica	Aguarda até uma data determinada.

Exemplo: o negócio entra em **Proposta enviada**, o fluxo aguarda 3 dias e depois verifica se ele continua nessa etapa. Caso continue, pode criar uma tarefa de acompanhamento para o corretor.

Testando e simulando uma automação



Antes de ativar a automação, utilize **Simular** para verificar seu comportamento.

Ação	Descrição
Simular	Testa a automação utilizando um registro real, verificando gatilho e condições sem executar as ações.

Atenção: Utilize a simulação antes de ativar automações que possam atingir muitos registros, principalmente quando houver envio de mensagens ou alterações automáticas.

Acompanhar as execuções das automações

Depois que a automação começar a ser utilizada, estão disponíveis recursos para acompanhar seu funcionamento.

Opção	Descrição
Acessar execuções	Apresenta o histórico das execuções e os passos realizados.
Estatísticas	Apresenta informações sobre a quantidade de execuções e ações realizadas.
Logs	Apresenta alterações realizadas na configuração da automação e seus responsáveis.

Duplicar, desativar ou excluir uma automação

Ação	Descrição
Duplicar	Cria uma cópia da automação em situação desativada, utilizando como base a configuração gravada.
Ativo / Inativo	Permite habilitar ou interromper temporariamente a execução da automação.
Excluir	Remove a automação e também seu histórico de execuções.

Atenção: Quando a intenção for apenas interromper temporariamente a automação, prefira utilizar **Inativo**. A exclusão também remove o histórico de execuções.

Diferença entre Automação e Notificação

As **Automações** são regras configuradas para executar ações conforme gatilhos e condições.

Já a área **Configurações > Notificações** possui avisos que o próprio sistema disponibiliza sem a necessidade de montar uma regra, como notificações relacionadas a aniversário de cliente, imóveis desatualizados, devolução de chave e renovação de contrato.

Antes de criar uma automação, verifique se a notificação desejada já está disponível nessa área.

Perguntas frequentes

→ **Qual a diferença entre Lista de ações e Fluxo de trabalho?** Na **Lista de ações**, as operações são executadas em sequência. No **Fluxo de trabalho**, é possível criar caminhos diferentes utilizando condições, esperas e variáveis.

→ **Posso alterar o módulo da automação depois de criada?** Não. O módulo é definido na criação e determina os recursos disponíveis.

→ **Gravei como Fluxo de trabalho e quero voltar para Lista de ações.** Depois que o fluxo é gravado nesse formato, não é possível retornar para Lista de ações.

→ **A automação está disparando repetidamente.** Verifique a opção **Responder a alterações feitas por outras automações** e se existem automações alterando campos umas das outras.

→ **A automação não disparou.** Confira se ela está **Ativa**, se o gatilho está correto, se o campo alterado está entre os **Campos monitorados** e se as condições foram atendidas. Utilize **Simular** para realizar a conferência.

→ **Quero executar a automação somente quando eu decidir.** Ative **Permitir iniciar manualmente** para disponibilizá-la em **Iniciar fluxo** no registro.

→ **A ação Atualizar Campo não apresenta opções.** O módulo pode não possuir campos disponíveis para alteração por automação.

→ **Como utilizar o nome do cliente em uma mensagem?** Utilize as variáveis disponíveis no conteúdo. O sistema substitui a variável pelo valor correspondente durante a execução.

→ **Preciso utilizar o mesmo valor em várias automações.** Cadastre uma **Variável da empresa** para que ela possa ser utilizada em diferentes fluxos.

→ **Como saber o que uma automação executou?** Utilize **Acessar execuções** para consultar os passos realizados em cada execução.

→ **Quero desligar temporariamente uma automação.** Altere sua situação para **Inativo** em vez de excluí-la, preservando o histórico.