

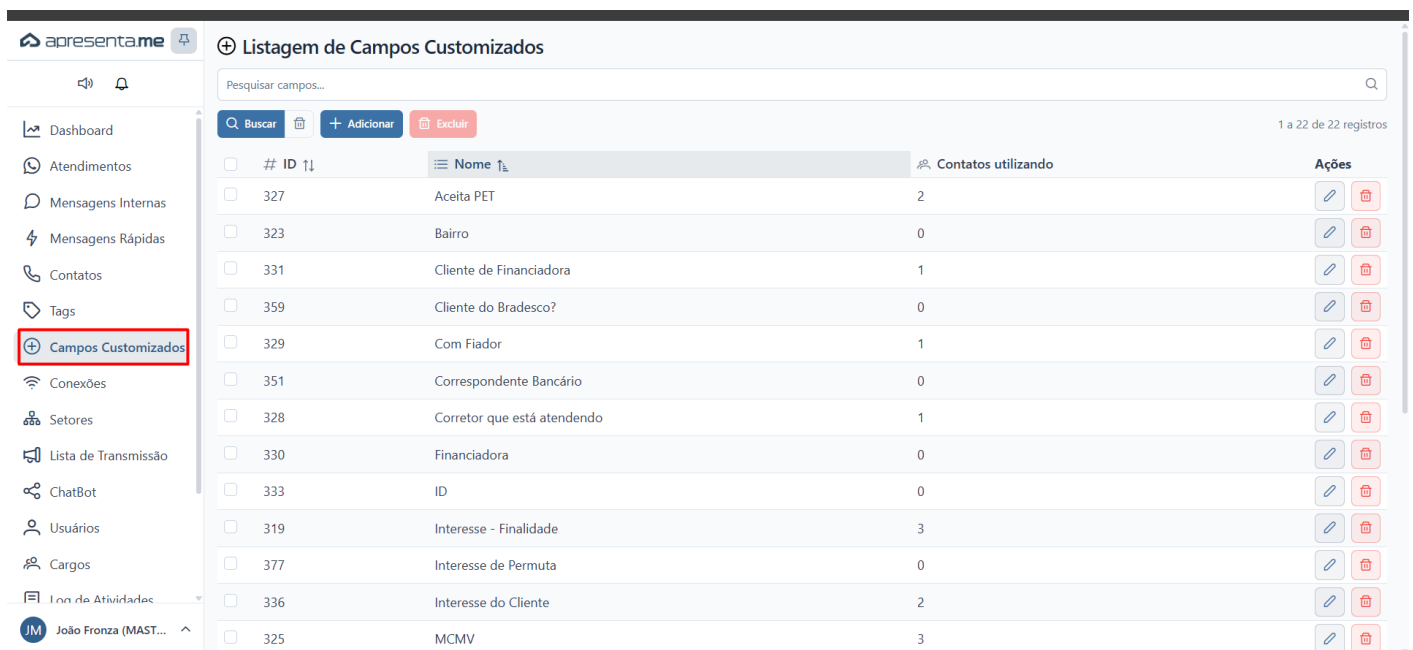
Campos Customizados

O módulo de Campos Customizados do Apre.Chat permite criar campos adicionais para armazenar informações extras sobre os contatos. São campos de texto livre que você define conforme a necessidade da operação, como dados de imóveis de interesse, faixa de valor, data de visita, telefone com DDD ou qualquer outra informação relevante para o atendimento.

Os valores desses campos são preenchidos no cadastro de cada contato e ficam disponíveis para os operadores durante os atendimentos, permitindo personalizar e contextualizar as conversas.

Rotina: Campos Customizados

1. Navegação no módulo



#	ID	Nome	Contatos utilizando	Ações
<input type="checkbox"/>	327	Aceita PET	2	✎ 🗑️
<input type="checkbox"/>	323	Bairro	0	✎ 🗑️
<input type="checkbox"/>	331	Cliente de Financiadora	1	✎ 🗑️
<input type="checkbox"/>	359	Cliente do Bradesco?	0	✎ 🗑️
<input type="checkbox"/>	329	Com Fiator	1	✎ 🗑️
<input type="checkbox"/>	351	Correspondente Bancário	0	✎ 🗑️
<input type="checkbox"/>	328	Corretor que está atendendo	1	✎ 🗑️
<input type="checkbox"/>	330	Financiadora	0	✎ 🗑️
<input type="checkbox"/>	333	ID	0	✎ 🗑️
<input type="checkbox"/>	319	Interesse - Finalidade	3	✎ 🗑️
<input type="checkbox"/>	377	Interesse de Permuta	0	✎ 🗑️
<input type="checkbox"/>	336	Interesse do Cliente	2	✎ 🗑️
<input type="checkbox"/>	325	MCMV	3	✎ 🗑️

Para acessar, clique em **Campos Customizados** no menu lateral esquerdo do Apre.Chat.

2. Como funciona

A tela principal exibe todos os campos customizados cadastrados. Cada campo mostra o nome e a quantidade de contatos que possuem esse campo preenchido ("Contatos utilizando").

O botão **Adicionar** no topo cria um novo campo customizado.

O contador "Contatos utilizando" mostra quantos contatos já têm um valor preenchido para aquele campo. Campos com zero uso podem ser removidos sem impacto.

3. Cadastrando um campo customizado

Ao clicar em **Adicionar**, um formulário simples é exibido com o seguinte campo:

Campo	Descrição	Obrigatório
Nome	Nome do campo como aparecerá no formulário de contatos e nas fichas de atendimento. Use nomes claros e descritivos. Exemplos: "Imóvel com Interesse", "Faixa de Valor", "Data da Visita", "Telefone com DDD".	Sim

Crie campos que ajudem os operadores a entender rapidamente o perfil e as necessidades de cada contato. Quanto mais contexto disponível, mais personalizado e eficiente o atendimento.

4. Onde os campos aparecem

Após criados, os campos customizados aparecem:

- **No formulário de contatos**, ao editar um contato, os campos customizados ficam disponíveis para preenchimento. Cada campo recebe um valor específico por contato.
- **Na ficha do contato durante o atendimento**, quando um atendimento está aberto, o operador pode visualizar e editar os campos customizados do contato diretamente no painel lateral.
- **Nos chatbots (ChatFlow)**, os campos customizados podem ser usados como variáveis em fluxos automatizados, permitindo que o bot colete e armazene informações dos contatos durante a conversa.

Os valores dos campos são individuais por contato. O mesmo campo "Faixa de Valor" pode ter valores diferentes para cada contato.

5. Editando e excluindo campos

Para editar um campo, clique no ícone de edição ao lado do nome. Você pode alterar apenas o nome do campo.

Para excluir, clique no ícone de exclusão. Ao excluir um campo, todos os valores preenchidos para esse campo em todos os contatos são removidos.

A exclusão de um campo customizado remove permanentemente todos os valores desse campo em todos os contatos da empresa. Essa ação é irreversível.

6. Perguntas frequentes

Os Campos Customizados do Apre.Chat são os mesmos do Apresenta.me?

Não. São módulos independentes. Os Campos Customizados do Apre.Chat são exclusivos para contatos do WhatsApp. Os do Apresenta.me são usados nos módulos do sistema imobiliário.

Posso criar campos de tipos diferentes (data, número, lista)?

Atualmente, os campos customizados do Apre.Chat são de texto livre, sem tipagem específica. O preenchimento é livre para qualquer valor.

Os campos aparecem automaticamente no atendimento?

Sim. Quando um atendimento está aberto, o painel lateral do contato exibe os campos customizados com seus valores, permitindo ao operador visualizar e editar as informações durante a conversa.

Posso usar os campos customizados como variáveis no chatbot?

Sim. No módulo de ChatBot, você pode usar os campos customizados como variáveis dinâmicas para personalizar as mensagens automáticas ou para coletar e armazenar informações durante o fluxo de conversa.

Revisão #1

Criado 5 junho 2026 16:23:43 por João Fronza

Atualizado: 5 junho 2026 16:24:34 por João Fronza