Nó "Iniciar chatbot"

Faça a automação abrir uma conversa no WhatsApp e entregar o lead a um chatbot. Ideal para começar um atendimento de forma proativa quando um card se move no funil.

> Este recurso faz parte do módulo **Automações**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

Objetivo

Adicionar o passo **Iniciar chatbot** para disparar uma conversa a partir da automação e entregá-la a um chatbot.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**
- Módulo **Automações** ativo
- Um **canal oficial** conectado com um **modelo de abertura (HSM) aprovado**. Veja Conectar WhatsApp Oficial (API da Meta) e Criar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial).
- Um chatbot já criado. Veja Criar um chatbot no builder visual, sem código.

Tempo estimado

8 minutos.

Caminho de acesso

Bots → Automação CRM → abra uma automação

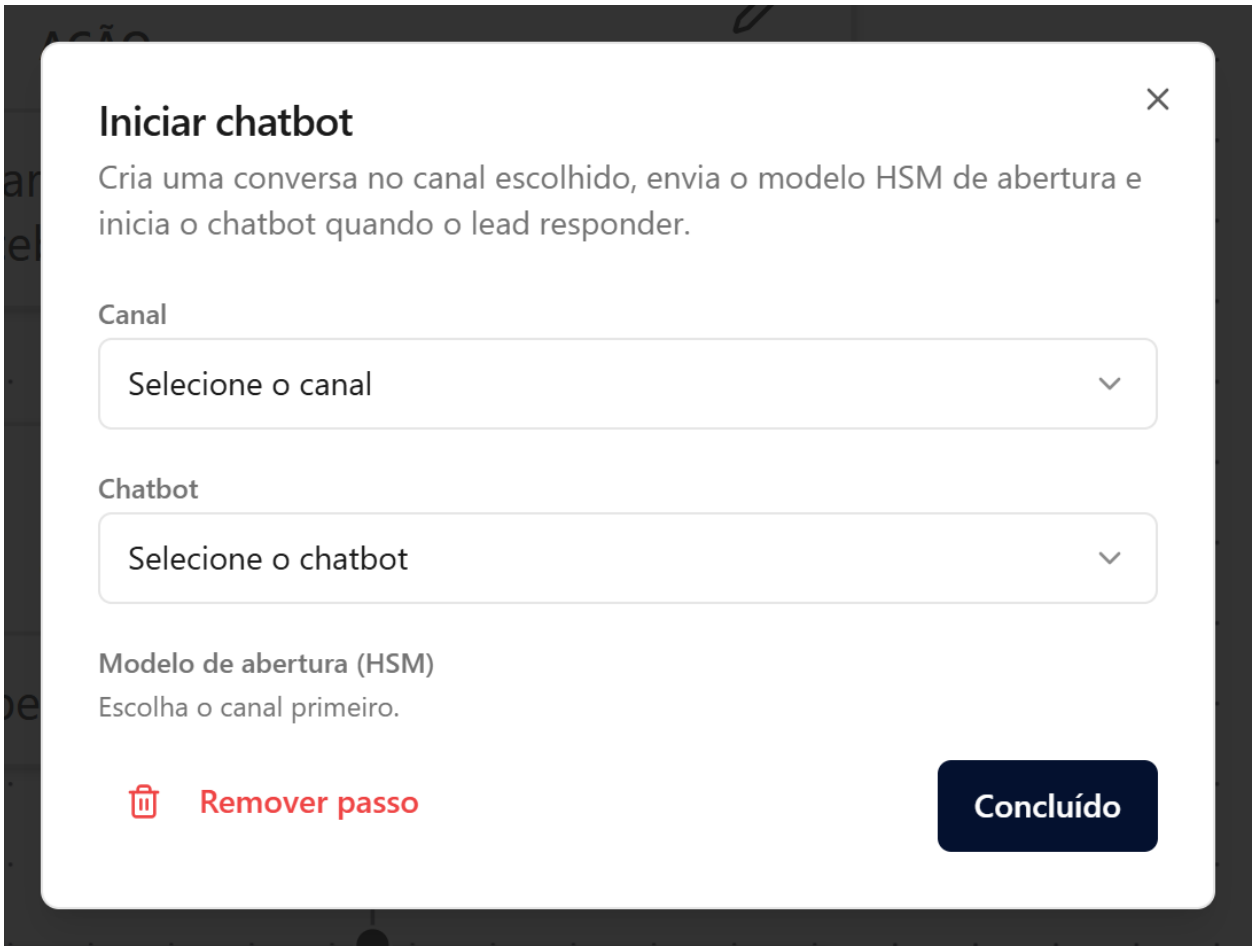
> O builder de automações é uma tela de computador (desktop).

Como o passo funciona

O passo **Iniciar chatbot** cria uma conversa no canal escolhido, envia o **modelo de abertura (HSM)** e, quando o lead responder, inicia o chatbot que você selecionou. Como o primeiro contato usa um modelo aprovado, ele só funciona em **canal oficial** (Meta/WhatsApp Cloud).

Passo a passo

1. Na coluna **Adicionar passo**, em **Ações**, escolha **Iniciar chatbot**.
2. No painel, selecione o **Canal** por onde a conversa será aberta (só aparecem canais conectados).
3. Escolha o **Chatbot** que vai assumir o atendimento quando o lead responder. Chatbots ainda não publicados aparecem na lista marcados como "(rascunho)", e os pausados como "(pausado)", para você montar o fluxo antes de publicar, mas **só um chatbot publicado é iniciado**. Veja Publicar, pausar e acompanhar o chatbot.
4. Em **Modelo de abertura (HSM)**, selecione um modelo aprovado do canal. A pré-visualização mostra o texto.
5. Preencha as **Variáveis** do modelo, se houver: pode usar texto fixo ou variáveis do card (ex.: `{{primeiro_nome}}`).
6. Ligue as saídas do passo: **Iniciado** (a conversa foi aberta) e **Falha** (não foi possível abrir). Cada saída pode seguir para passos diferentes.



Janela do passo Iniciar chatbot: Canal, Chatbot e Modelo de abertura (HSM)

Resultado esperado

Quando o gatilho da automação dispara, o AtendeBot abre a conversa e envia o modelo de abertura. Ao receber resposta do lead, o chatbot escolhido assume o atendimento. O caminho seguido (**Iniciado** ou **Falha**) fica registrado no histórico de execução.

Erros comuns

- **Sintoma:** o seletor **Canal** aparece vazio. **Solução:** conecte um canal oficial primeiro.

  Veja Conectar WhatsApp Oficial (API da Meta).
- **Sintoma:** "Nenhum modelo aprovado para este canal". **Solução:** o modelo precisa estar aprovado e vinculado ao canal escolhido; sincronize em **Ajustes → Mensagens Prontas**.

  Veja Criar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial).
- **Sintoma:** "Nenhum chatbot criado". **Solução:** crie um chatbot antes de usar este passo.

  Veja Criar um chatbot no builder visual, sem código.

- **Sintoma:** a execução seguiu pela saída **Falha** com "Não iniciado: o chatbot ... está em rascunho" (ou "está pausado"). **Solução:** publique o chatbot escolhido. Nesse caso o modelo de abertura **não** é enviado, para não gastar mensagem com um chatbot que não responderia. Veja Publicar, pausar e acompanhar o chatbot.
- **Sintoma:** a execução seguiu pela saída **Falha** por outro motivo. **Solução:** verifique se o canal está conectado e se o contato do card tem um número de WhatsApp válido.

Artigos relacionados

- Criar um chatbot no builder visual, sem código
- Disparar o chatbot proativamente a partir do CRM
- Criar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial)
- Encadear ações e acompanhar as execuções

Revision #12
Created 2026-07-10 16:42:23 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-15 15:30:32 UTC by NoraLabs