Configurar o gatilho que inicia o chatbot

Defina o que faz o chatbot entrar em ação: o início de uma conversa, uma palavra-chave ou o horário de atendimento.

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

Objetivo

Escolher e configurar o gatilho que dá início ao fluxo do chatbot.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**.
- Um chatbot já criado. Veja Criar um chatbot no builder visual, sem código.

Tempo estimado

2 minutos.

Caminho de acesso

Bots → Chatbots → abra o chatbot → clique no bloco de gatilho no quadro

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

Passo a passo

1. No builder, dê duplo clique no bloco de **gatilho** (o primeiro passo do fluxo, no topo do quadro) ou clique no ícone de lápis nele. Abre a janela **Configurar gatilho**.
2. No campo **Quando...**, escolha o gatilho:
   - **Iniciar atendimento pelo canal**: dispara quando o contato inicia uma conversa no canal do chatbot.
   - **Palavra-chave**: dispara quando a mensagem do contato contém uma palavra que você definir.
   - **Dentro do horário de atendimento**: dispara quando o contato fala dentro do horário configurado.
   - **Fora do horário de atendimento**: dispara quando o contato fala fora do horário (ideal para uma mensagem automática de "estamos fechados").
   - **Chamado por direcionamento**: não dispara sozinho: só inicia quando outro chatbot usa o passo **Direcionar para outro chatbot**, quando uma automação usa o passo **Iniciar chatbot** ou pela API pública.
3. Se escolher **Palavra-chave**, preencha o campo **Palavras-chave (separadas por vírgula)**, por exemplo, `orçamento, preço, valor`.
4. Se escolher um gatilho de horário, o botão **Horário** aparece na barra do topo. Clique nele para definir os dias e horários em **Horário de atendimento** e clique em **Salvar horário**.
5. Clique em **Salvar** na barra do topo para guardar a configuração.

Resultado esperado

O bloco de gatilho passa a mostrar um resumo do que você configurou (por exemplo, "Palavra-chave: orçamento"). O fluxo já sabe quando começar: falta ligar os próximos passos e publicar.

Erros comuns

- **Sintoma:** o botão **Horário** não aparece. **Solução:** ele só existe para os gatilhos **Dentro do horário** e **Fora do horário**; escolha um deles primeiro.
- **Sintoma:** o chatbot não inicia com a palavra-chave. **Solução:** confira se a palavra está escrita igual (sem acento a mais) e separada por vírgula das outras; e lembre que o chatbot precisa estar **Publicado**.
- **Sintoma:** tenho mais de um chatbot ativo no mesmo canal e o errado responde. **Solução:** quando mais de um gatilho bate ao mesmo tempo, a ordem de prioridade é **Palavra-chave** > horário (**Dentro**/**Fora**) > **Iniciar atendimento pelo canal**.

Artigos relacionados

- Criar um chatbot no builder visual, sem código
- Usar os nós: enviar mensagem, pergunta, menu e condição
- Publicar, pausar e acompanhar o chatbot
- Disparar o chatbot proativamente a partir do CRM
- Configurar fuso horário e horário de atendimento

Revision #10
Created 2026-07-10 16:42:17 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-07 19:42:44 UTC by NoraLabs