E-mail no AtendeBot: visão geral e por onde começar

Veja o que o módulo de E-mail faz, o que você precisa ter para usá-lo e em que ordem configurar cada parte, do domínio até as métricas.

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

Objetivo

Entender o que dá para fazer com e-mail no AtendeBot e seguir a ordem certa de configuração, sem pular etapa.

O que o módulo faz

- **Enviar campanhas de e-mail** em nome da sua empresa, com modelos montados em blocos, e acompanhar quem recebeu e quem clicou.
- **Receber e atender e-mails** do endereço da sua empresa (por exemplo, contato@suaempresa.com.br) em **Atendimento → E-mail**, como uma conversa por assunto, com equipe, atribuição e painel do contato.
- **Proteger a reputação de envio**: quem pede para sair da lista ou devolve e-mail é bloqueado automaticamente.

Pré-requisitos

- Módulo **E-mail** ativo na sua conta. Ele vem em alguns planos e, nos demais, é liberado pelo suporte. Para conferir, abra **Ajustes → Plano e cobrança**, seção **Módulos**.
- Perfil **Administrador** para configurar (as telas de **Ajustes → E-mail** são só dele). Atender e-mails em **Atendimento → E-mail** vale para quem tem acesso à caixa. Campanhas são para **Administrador** ou **Supervisor** (e exigem também o módulo **Disparos**).

- Um **domínio próprio** da empresa e acesso ao painel de DNS dele. Endereços gratuitos, como gmail.com, não servem para enviar.
- Um endereço de e-mail que já exista no Gmail, Google Workspace ou Outlook da empresa, para receber e atender.

Tempo estimado

Cerca de 30 minutos para deixar tudo pronto. A verificação do DNS pode levar até 48 horas.

Ordem recomendada

1. **Domínio de envio.** Cadastre e verifique o domínio e preencha o remetente. Sem isso, nada sai em nome da sua empresa. Veja Configurar o domínio de envio de e-mail.
2. **Caixa de entrada.** Crie a caixa e configure o encaminhamento no seu provedor para os e-mails chegarem ao AtendeBot. Veja Conectar a caixa de entrada e receber e-mails no AtendeBot.
3. **Modelos.** Monte o e-mail no editor de blocos. Veja Criar um modelo de e-mail no editor.
4. **Campanha.** Escolha o modelo e o público e dispare. Veja Enviar uma campanha por e-mail.
5. **Atender.** Responda quem escreve de volta, em **Atendimento → E-mail**. Veja Atender clientes por e-mail.
6. **Métricas.** Acompanhe entregas, cliques e devoluções. Veja Entender as métricas de uma campanha de e-mail.

Dois assuntos acompanham todas as etapas: Descadastro e lista de endereços bloqueados e Cota mensal de e-mails e créditos.

Onde fica cada coisa

- **Ajustes → E-mail**, com cinco visões: **Envio** (domínio, remetente, identidade visual e teste), **Caixas de entrada**, **Modelos**, **Créditos** (cota e compra de créditos) e **Bloqueados**.
- **Atendimento → E-mail**: a caixa de entrada para atender.
- **Marketing → Disparo de Campanha**: criar a campanha e ver o funil de métricas.

Resultado esperado

Domínio verificado, caixa recebendo e-mails, ao menos um modelo pronto e a primeira campanha enviada, com os números aparecendo na tela da campanha.

Erros comuns

- **Sintoma:** não vejo **E-mail** em Ajustes nem em Atendimento. **Solução:** o módulo não está ativo na conta, ou você não é Administrador (no caso de Ajustes). Fale com o administrador.
- **Sintoma:** a configuração do e-mail não aparece no celular. **Solução: Ajustes → E-mail** só existe no computador. Atender e-mails funciona no celular.

Artigos relacionados

- Configurar o domínio de envio de e-mail
- Conectar a caixa de entrada e receber e-mails no AtendeBot
- Atender clientes por e-mail

Revision #2
Created 2026-10-19 12:31:37 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-19 12:31:46 UTC by NoraLabs