Definir a equipe padrão por canal

Ao final, cada canal vai encaminhar as novas conversas para a equipe certa automaticamente.

Objetivo

Definir qual equipe recebe as conversas de cada canal e qual é a equipe padrão geral.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**.
- Pelo menos um canal conectado (veja Conectar WhatsApp via QR Code) e uma equipe criada (veja Criar uma equipe e atribuir agentes).

Tempo estimado

3 minutos.

Como o AtendeBot escolhe a equipe

- Cada canal pode ter uma equipe definida na tela **Canais**. As novas conversas desse canal vão para essa equipe.
- Se o canal ficar em **(Equipe padrão)**, o AtendeBot usa a equipe marcada como **Equipe padrão** na tela **Equipes**.

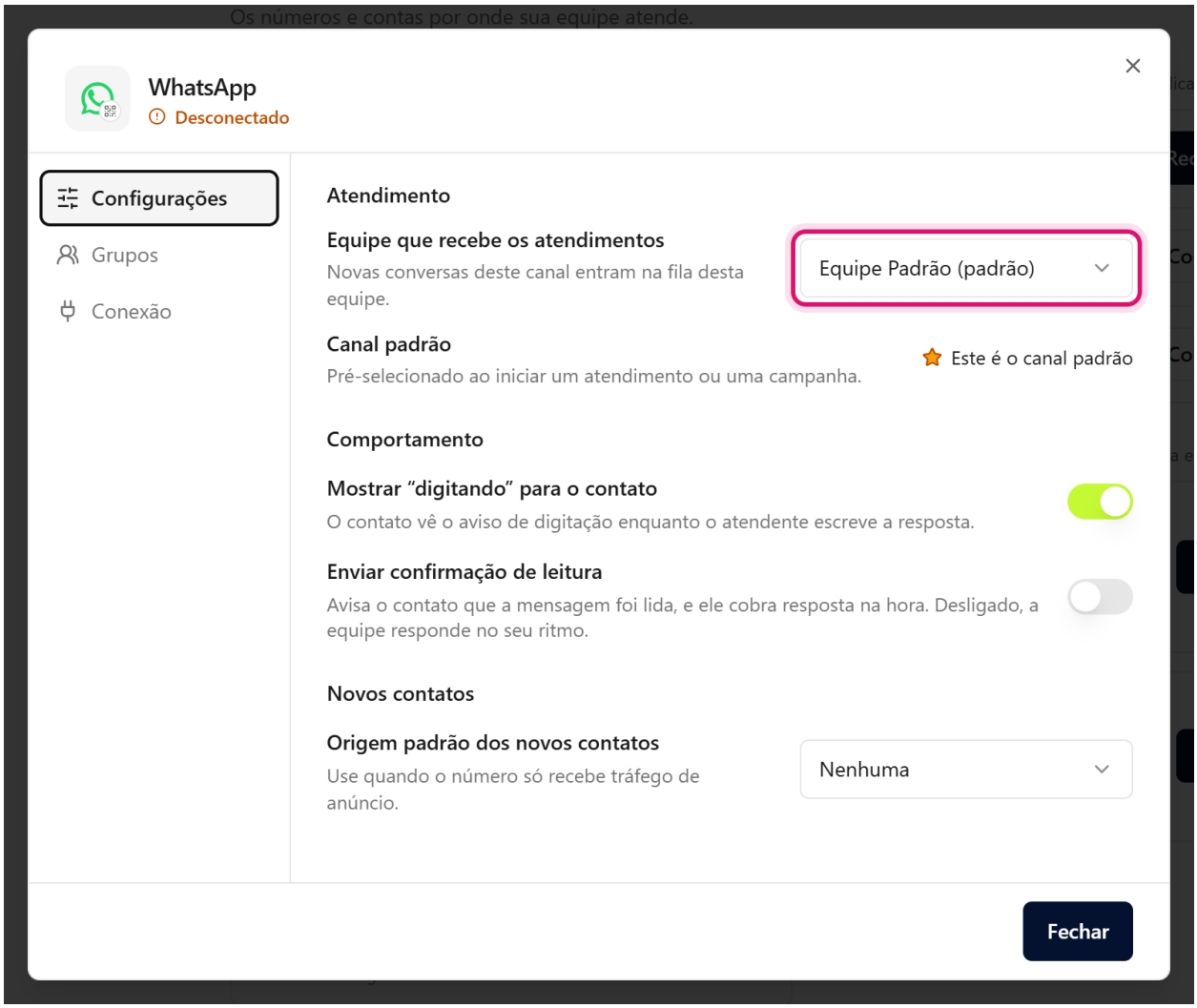
Caminho de acesso

Ajustes → Canais

Passo a passo

Definir a equipe de um canal

1. Abra **Ajustes → Canais** e localize o canal em **Seus canais**. A linha mostra a equipe atual (por exemplo, "Equipe: Vendas").



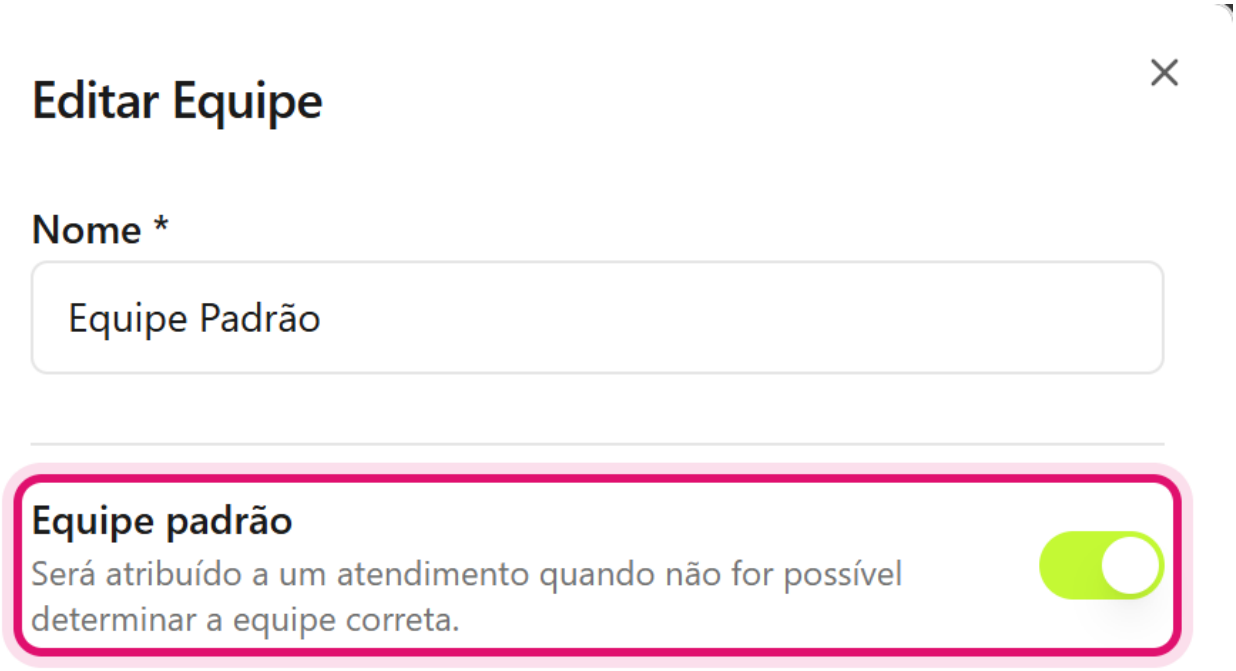
Janela do canal com o campo Equipe que recebe os atendimentos em destaque

2. Clique em **Configurar**, na linha do canal.
3. Em **Equipe que recebe os atendimentos**, escolha a equipe que deve receber as conversas desse canal. Para usar a equipe padrão geral, escolha **(Equipe padrão)**.

4. A alteração é salva na hora: aparece a mensagem "Equipe do canal atualizada". Clique em **Fechar**.

Definir a equipe padrão geral

1. Abra **Ajustes → Equipes** e clique no ícone de engrenagem da equipe (**Editar equipe**).
2. Ative **Equipe padrão** e clique em **Salvar**.



Janela Editar Equipe com o interruptor Equipe padrão ligado em destaque

Resultado esperado

As novas conversas de cada canal passam a ser atribuídas à equipe escolhida. Quando um canal está em **(Equipe padrão)**, suas conversas caem na equipe marcada como **Padrão**.

Erros comuns

- **Sintoma:** nenhuma equipe aparece em **Equipe que recebe os atendimentos**.

  Solução: crie uma equipe primeiro. Veja Criar uma equipe e atribuir agentes.
- **Sintoma:** as conversas estão indo para a equipe errada. **Solução:** confira tanto a **Equipe que recebe os atendimentos**, em **Canais → Configurar**, quanto a opção **Canais específicos** configurada dentro das equipes: as duas influenciam o direcionamento.

Artigos relacionados

- Criar uma equipe e atribuir agentes
- Conectar WhatsApp via QR Code
- Entender os papéis (administrador, supervisor, atendente)
- Transferir um atendimento entre agentes ou equipes

Revision #12
Created 2026-07-10 16:42:46 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-15 15:30:42 UTC by NoraLabs