

Glossário

O que cada termo do AtendeBot significa.

- [Termos do produto](#)
- [Termos de canal e WhatsApp](#)

Termos do produto

Os principais termos que você encontra ao usar o CRM e o atendimento do AtendeBot, com uma definição curta de cada um.

Atendimento — uma conversa com um cliente na caixa de **Atendimentos**. Reúne todas as mensagens de um contato por um canal e pode ser atribuída, transferida e concluída.

Contato — a pessoa com quem você conversa. Guarda nome, telefone, e-mail, tags e o histórico de interações. Veja [Como criar um novo contato](#).

Empresa — a organização à qual um ou mais contatos pertencem. Serve para agrupar os contatos de um mesmo cliente. Veja [Registrar uma empresa](#).

Produto — um item ou serviço do seu catálogo, que você pode vincular a uma negociação. Veja [Cadastrar um produto ou serviço](#).

Negociação — também chamada de **negócio** ou card: uma oportunidade de venda que percorre as etapas de um funil. Veja [Abrir o detalhe da negociação \(histórico, tarefas, produtos\)](#).

Funil — o pipeline de vendas, exibido em **Painéis**. Organiza as negociações em etapas, da entrada ao fechamento. Veja [Criar um funil de vendas](#).

Etapas — cada coluna de um funil, representando uma fase da negociação (por exemplo: Contato, Proposta, Fechado).

Tag — etiqueta colorida que você aplica a contatos e negociações para agrupar e filtrar. Veja [Organizar contatos por tags e filtros](#).

Classificação — o motivo ou assunto que você registra ao encerrar um atendimento, usado nos relatórios. Veja [Concluir e classificar um atendimento](#).

Equipe — grupo de usuários que recebe e atende as conversas de um ou mais canais. Veja [Criar uma equipe e atribuir agentes](#).

Modelo — modelo de mensagem (HSM) aprovado, usado para iniciar uma conversa no WhatsApp fora da janela de 24 horas. Veja [Criar um modelo de mensagem \(WhatsApp Oficial\)](#).

Campanha — envio de mensagens em massa para vários contatos de uma vez, no módulo **Disparos**. Veja [Criar uma campanha de mensagens em lote](#).

Automação — fluxo que executa ações sozinho quando um evento acontece (por exemplo: nova negociação cria uma tarefa). Veja [Criar sua primeira automação](#).

Chatbot — robô de atendimento que segue um fluxo de regras fixas, montado com nós e menus, para responder automaticamente. Veja [Criar um chatbot no builder visual, sem código](#).

Agente de IA — atendente com inteligência artificial que responde em linguagem natural, com base em instruções e numa base de conhecimento. Veja [Criar um agente de IA no builder](#).

Módulo — bloco de funcionalidades liberado conforme o seu plano (Atendimento, Disparos, Chatbots e outros). Veja [Entender planos, módulos e o que está incluído](#).

Artigos relacionados

- [Termos de canal e WhatsApp](#)
- [Entender planos, módulos e o que está incluído](#)
- [Qual a diferença entre chatbot e agente de IA?](#)

Termos de canal e WhatsApp

Os termos ligados aos canais de mensagem e ao funcionamento do WhatsApp dentro do AtendeBot, com uma definição curta de cada um.

WhatsApp — canal de WhatsApp conectado pela leitura de um **QR Code**, do mesmo jeito que o WhatsApp Web. É o modo mais rápido de ligar um número. Veja [Conectar WhatsApp via QR Code](#).

UazAPI — a tecnologia que faz a conexão de WhatsApp por QR Code funcionar nos bastidores. Você não precisa lidar com ela diretamente.

WhatsApp Oficial — canal de WhatsApp pela API oficial da **Meta** (nos modos Cloud API ou Coexistência). Permite número verificado e modelos de mensagem aprovados. Veja [Conectar WhatsApp Oficial \(API da Meta\)](#).

Meta — empresa dona do WhatsApp, do Instagram e do Messenger. É ela que fornece a API oficial usada nesses canais e que aprova os modelos de mensagem.

Instagram Direct — canal das mensagens diretas do Instagram, conectado pela Meta. Veja [Conectar Instagram e Messenger \(Meta\)](#).

Messenger — canal de mensagens do Facebook Messenger, conectado pela Meta. Veja [Conectar Instagram e Messenger \(Meta\)](#).

Sessão / instância — cada conexão de canal cadastrada no AtendeBot. No WhatsApp por QR Code, você dá um **Nome da Instância** para identificar essa conexão.

QR Code — o código que você lê com o celular (WhatsApp → Dispositivos conectados) para ligar um número no modo por QR. Veja [QR Code não lê ou expira](#).

Janela de 24 horas — o período após a última mensagem do cliente em que você pode enviar mensagens livres no WhatsApp. Passado esse prazo, só é possível reabrir a conversa com um modelo aprovado. Veja [Enviar um modelo de mensagem \(WhatsApp Oficial\)](#).

HSM / modelo — sigla de *Highly Structured Message*: um modelo de mensagem aprovado pela Meta, usado para falar com o cliente fora da janela de 24 horas. Veja [Criar um modelo de](#)

[mensagem \(WhatsApp Oficial\).](#)

Artigos relacionados

- [Termos do produto](#)
- [Conectar WhatsApp via QR Code](#)
- [Posso usar o mesmo número em mais de um canal?](#)