

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?](#)

Revision #2

Created 2026-07-10 16:43:02 UTC by NoraLabs

Updated 2026-07-10 16:44:14 UTC by NoraLabs