

# Manual de treinamento

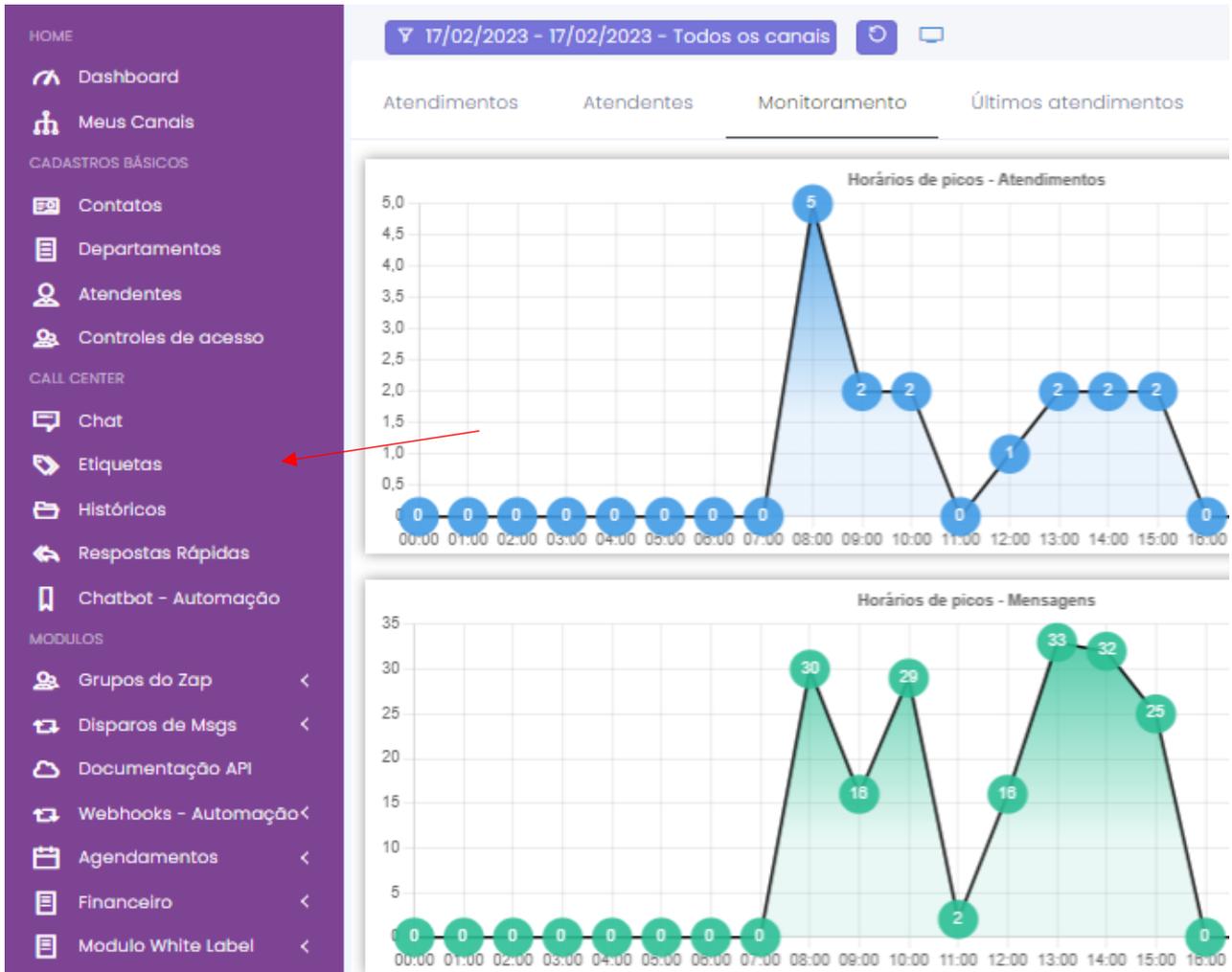
## Chatbot - Automação

### Sumário

<b>Chatbot - Automação</b> .....	1
<b>Tela inicial chatbot</b> .....	2
<b>Novo Fluxo - 1</b> .....	2
<b>Banco de fluxo - 2</b> .....	3
<b>Ações - 3</b> .....	3
<b>Fluxo do canal – 3.1</b> .....	3
<b>Configuração do fluxo – 3.2</b> .....	5
<b>Inativar fluxo – 3.3</b> .....	8
<b>Clonar fluxo – 3.4</b> .....	9
<b>Desativar bot – 3.5</b> .....	9

## Chatbot - Automação

Chatbot é um software que simula um ser humano na conversação com as pessoas. O objetivo é responder perguntas e dúvidas, além de realizar ações de forma muito mais rápida e prática do que um atendente humano.



## Tela inicial chatbot

Temos a opção de criar um fluxo novo (1), utilizar um fluxo do banco de fluxos (2), e temos 5 botões em ações para acessar configurações do fluxo (3).

### Chatbots e Automação

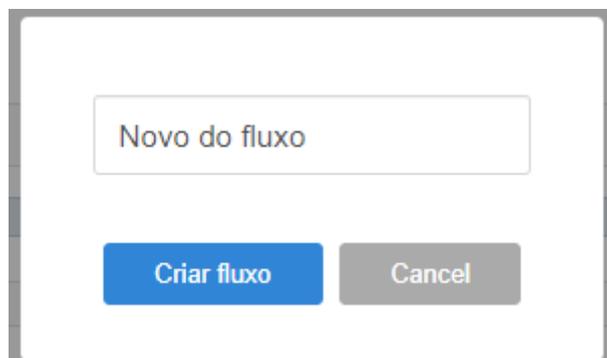
The interface shows a search bar and two buttons: 'Banco de Fluxo' (2) and 'Novo Fluxo' (1). Below is a table with columns: 'Ações', 'Nome Fluxo', 'Canais vinculados', and 'Status do Fluxo'. The table shows one entry: 'Modelos de Fluxo' with a status of 'Ativo'. A red '3' is placed over the 'Ações' column.

Ações	Nome Fluxo	Canais vinculados	Status do Fluxo
3	Modelos de Fluxo		Ativo

## Novo Fluxo - 1

3

Basta apenas escolher um nome e clicar em “Criar fluxo” e o fluxo já vai aparecer na lista da tela anterior junto ao fluxo gerado automaticamente



### Banco de fluxo -

2

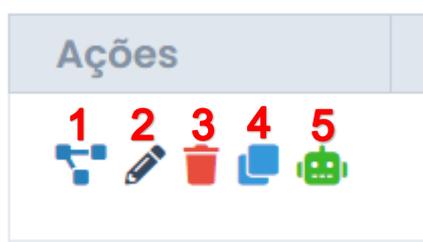
É possível aproveitar um dos fluxos disponibilizados clicando em clonar fluxo (1), ou até mesmo criar modelos novos (2)

#### Banco de Fluxo para Clientes ⓘ



### Ações - 3

Aqui podemos criar a lógica do fluxo (1), editar as mensagens do bot (2), inativar o fluxo (3), clonar o fluxo (4), ativar ou inativar o bot (5)



### Fluxo do canal – 3.1

É aqui que criamos o caminho de atendimento que os clientes vão percorrer, podemos adicionar uma mensagem de boas-vindas para interação com o cliente antes de apresentar as opções de departamento (1), criar os departamentos de atendimento (2), e definir a próxima ação do fluxo dependendo do departamento selecionado (3)

## Fluxograma !



2 – Aqui podemos escolher o número dessa opção para o usuário que estiver interagindo com o bot, a descrição ou nome desse departamento além de uma cor para diferenciá-lo no fluxo, a chave (apenas transferência) quando ativa indica que esse departamento em questão não vai aparecer como uma opção para o usuário, será um departamento que vai receber usuários que ficaram parados no bot ou que chamaram fora do horário de atendimento dependendo da necessidade de ser implementado ou não no fluxo.

3 – Todas as possibilidades de próxima ação ao usuário escolher um determinado

## Cadastrar departamento

✕

+ Incluir

Opção	Descrição	Cor da etiqueta do departamento	Apenas Transferência
		<div style="display: flex; gap: 5px;"> <span style="width: 15px; height: 15px; background-color: #4285f4; border: 1px solid #ccc;"></span> <span style="width: 15px; height: 15px; background-color: #42a5f5; border: 1px solid #ccc;"></span> <span style="width: 15px; height: 15px; background-color: #4db6ac; border: 1px solid #ccc;"></span> <span style="width: 15px; height: 15px; background-color: #8bc34a; border: 1px solid #ccc;"></span> <span style="width: 15px; height: 15px; background-color: #ffc107; border: 1px solid #ccc;"></span> <span style="width: 15px; height: 15px; background-color: #ff9800; border: 1px solid #ccc;"></span> <span style="width: 15px; height: 15px; background-color: #f44336; border: 1px solid #ccc;"></span> <span style="width: 15px; height: 15px; background-color: #9c27b0; border: 1px solid #ccc;"></span> <span style="width: 15px; height: 15px; background-color: #9e9e9e; border: 1px solid #ccc;"></span> </div>	<input checked="" type="checkbox"/>

departamento se encontram aqui e todas possuem um campo (descrição da pergunta) onde será colocada uma mensagem para o usuário compreender o que esperar daquela ação como (aguarde estamos te transferindo...).

**3.1 – Reiniciar o fluxo:** É possível enviar uma mensagem de encerramento ou algum arquivo que o usuário tenha solicitado e então encaminhá-lo novamente para o top do fluxo onde se ele enviar alguma mensagem será direcionado novamente as opções.

**3.2 – Ir para atendentes:** Encaminha o usuário para os atendentes vinculados a o departamento escolhido no fluxo.

**3.3 – Transferir:** Encaminha o usuário para atendentes de outro departamento

**3.4 – Novas opções de menu:** Cria novas opções a partir do departamento escolhido para filtrar ainda mais o atendimento.

**3.5 – Integração externa:** Pode buscar informações em sistemas fora da plataforma utilizando requisições POST ou GET

**3.6 – Agendamento automático:** Após criar uma agenda no sistema ela pode ser vinculada aqui para o usuário fazer seu próprio agendamento de horário.

## Próxima etapa do fluxo

+ Incluir

**Próxima ação do fluxo**

**Redirecionamento Final**

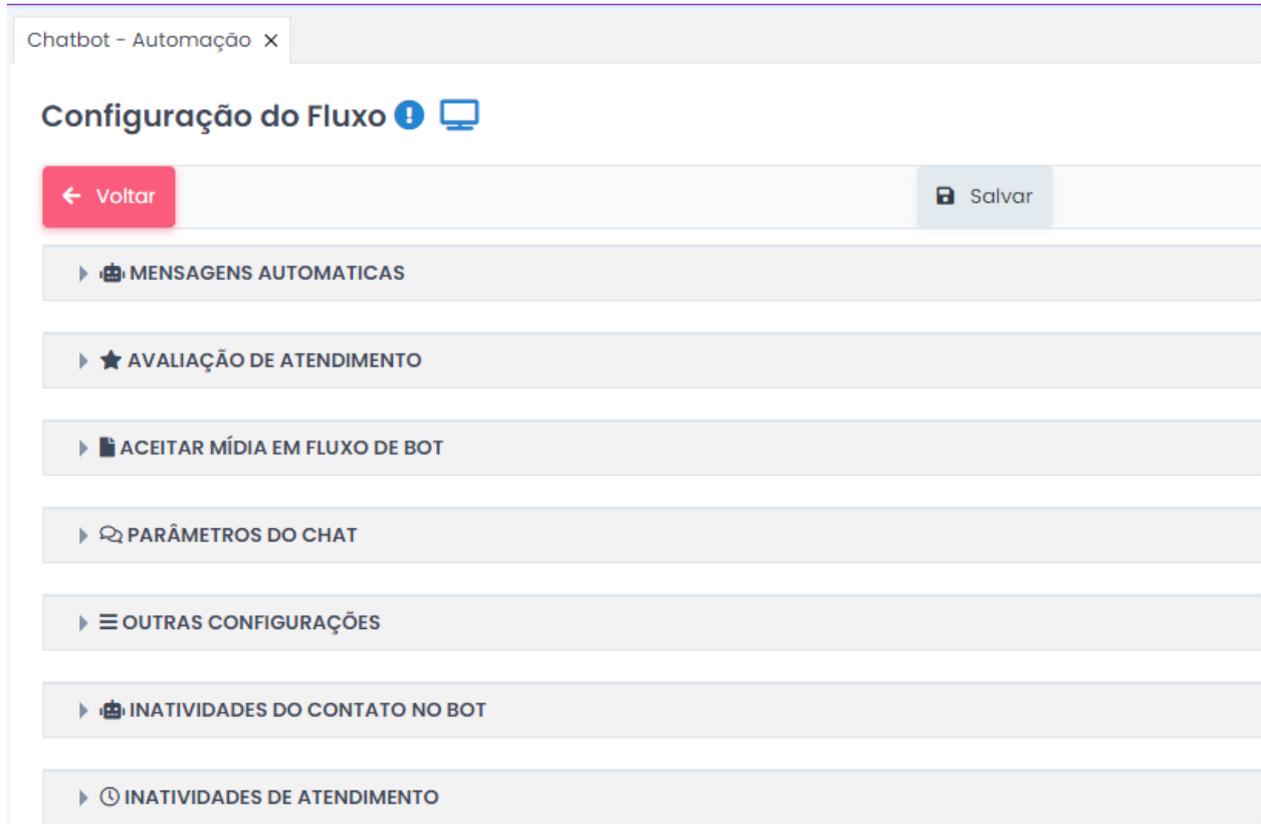
- Reiniciar o Fluxo
- Ir para os Atendentes
- Transferir
- Novas opções de menu
- Integração Externa
- Agendamento automatico

**Descrição da Pergunta**

Esse menu é diretamente ligado ao fluxo do canal e possui diversas configurações para deixar o fluxo funcionando corretamente.

### Mensagens automáticas:

Nos da opção de mandar ou não mensagem inicial ou protocolo de atendimento para o usuário, além de contar com um título acima de cada campo de texto descrevendo



exatamente que ação no chat dispara a respectiva mensagem.



★ AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO

Avaliação do Atendimento?

Título da avaliação

✓ Avaliação do atendimento 🍏

Descrição da avaliação

@nome! Seu feedback é

@nome = Nome do contato

### Aceitar mídias no fluxo:

Possibilita selecionar o tipo de mídia que será aceito nesse fluxo.

### Parâmetros do chat:

Configura o ambiente de chat onde vão chegar os contatos do fluxo para os atendentes, ponto de interrogação ao final do título de cada campo apresenta uma descrição do campo escolhido.

🔍 PARÂMETROS DO CHAT

Nome do Atendente nas conversas?

Atendimentos Sempre na Fila?

Usar Chat Grupo?

Usuário X Usuários Histórico?

Permitir deletar Msg no Chat

### Outras configurações:

Configura opções do fluxo como botões e lista que quando ativado faz com que até 3 opções sejam apresentadas para o usuário como botões e a partir disso como uma lista de opções, a possibilidade de usar like nas mensagens do bot, ativação dos departamentos quando criados e permitir transferência automática quando não existe a necessidade do usuário escolher opções e o fluxo é dedicado apenas a atendimento com atendente.

☰ OUTRAS CONFIGURAÇÕES

Menu Botões e Listas

Usar Like No Bot

Ativar Departamentos?

Permitir Transferência Automática?

### Inatividade do contato no bot:

É possível escolher se o contato pode ficar por tempo indeterminado parado no fluxo do bot ou se a partir da inatividade o bot tome alguma ação como finalizar o atendimento ou direcioná-lo para algum departamento.

**INATIVIDADES DO CONTATO NO BOT**

**Tempo de Inatividade dentro do Bot em Minutos** ?

0 = infinito

**Direcionamento Contato Bot Parado**

Enviar mensagem e finalizar o atendimento

Transferir pro departamento caso não selecionado nenhum

### Inatividade de atendimento:

Podemos escolher um tempo limite para cada tipo de inatividade e então finalizar o atendimento do usuário que entra em contato fora do horário de atendimento ou encaminhar o contato para um departamento escolhido como padrão para os casos de inatividade.

**INATIVIDADES DE ATENDIMENTO**

**Tempo em Esperar na fila pra ser Finalizado em Minutos**

0 = infinito

**Em chat do Contato em Minutos**

0 = infinito

**Em chat do Atendente em Minutos**

**Finalizar Fora Horário** ?

**Departamento Default** ?

### Horários de atendimento:

Por fim podemos selecionar os dias da semana e horário de atendimento

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	Terça	Quarta	Quinta
<b>Segunda</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Horário Inicial</b>	00:00	00:00	00:00
<b>Horário Final</b>	23:59	23:59	23:59

### Inativar fluxo – 3.3

Deixa o fluxo inativo e assim mensagens direcionadas ao canal vinculado ao fluxo não ativam o bot.

### **Clonar fluxo – 3.4**

Permite fazer uma cópia do fluxo criado

### **Desativar bot – 3.5**

Desativa o bot do fluxo.