

# Resumo técnico

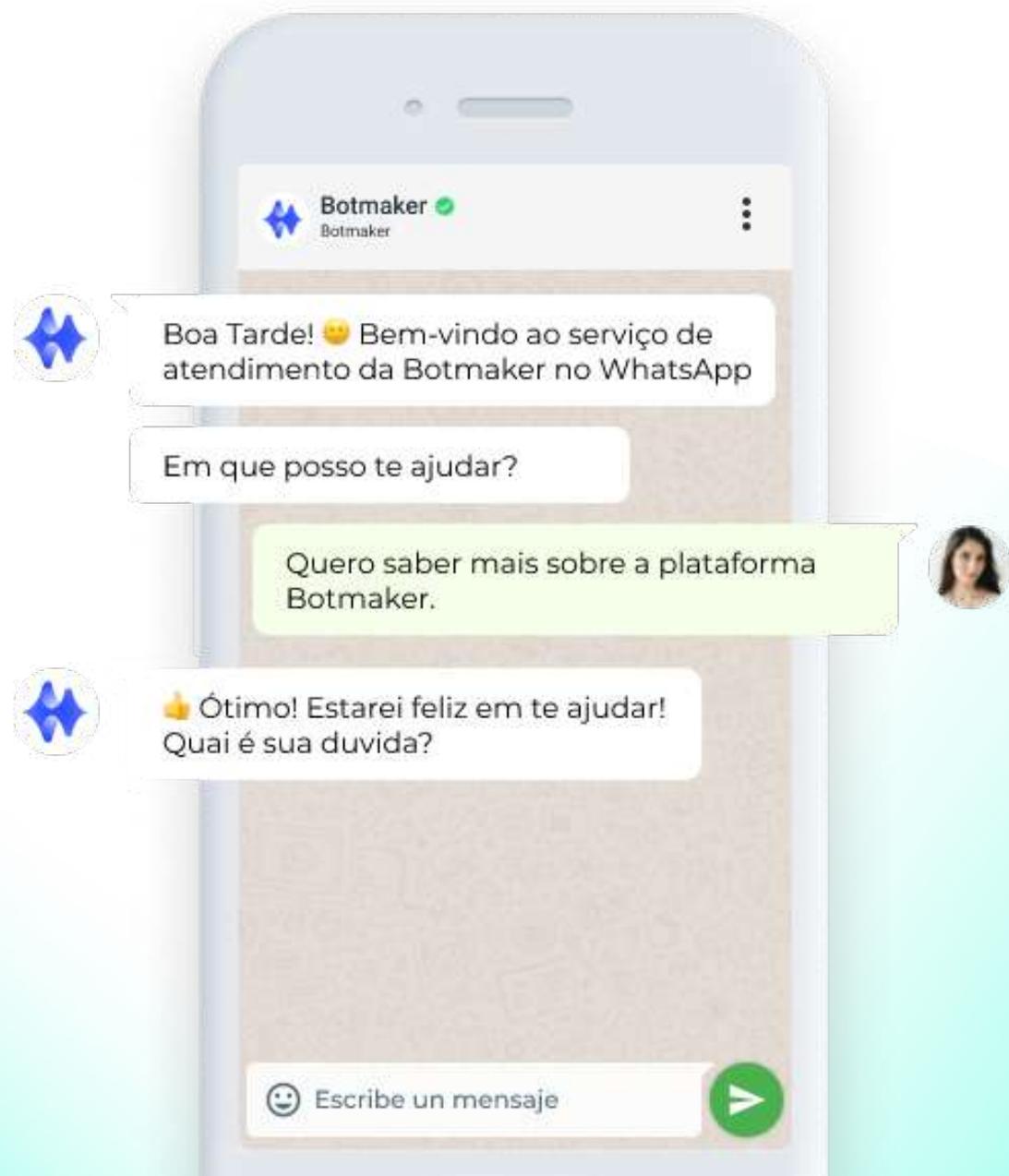
—

Funcionalidades  
da plataforma.

# Intro.

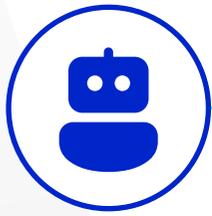
A Botmaker é uma plataforma multicanal que permite automatizar processos de vendas e atendimento ao cliente 24 horas por dia, nos 365 dias do ano, por meio de atendimento híbrido com bots e agentes de atendimento humanos.

Conheça em detalhes as funcionalidades que possibilitam uma operação non-stop com diferentes integrações de canais e meios de pagamento para gerenciar a comunicação com os clientes, as campanhas de marketing e comercialização e a possibilidade de acompanhar conversas e ações comerciais tanto em tempo real quanto por períodos de tempo específicos.



# Informação por funcionalidade





# 01. Bots

Independentemente do propósito e do alcance do bot, ele sempre estará integrado a um canal de comunicação e os usuários vão utilizá-lo para perguntar sobre qualquer coisa. A seguir, contamos detalhadamente as questões técnicas que permitem oferecer as respostas que seus usuários esperam.

## 1.1 Tópicos

Os tópicos são **unidades de conteúdo** dentro das quais as intenções, os disparadores e as respostas de um fluxo conversacional serão incluídos. Por exemplo, no tópico **Horário de atendimento**, podemos incluir uma intenção na qual o usuário pergunta: "Qual é o horário de abertura do negócio?". Nos disparadores (que são as palavras-chave que executam a resposta a uma intenção), escrevemos: "horário de atendimento, atendimento horas, horário aberto, horário fechado". A resposta será o horário de atendimento da empresa e é o texto que o bot usará para responder a esta intenção dentro deste tópico. Os tópicos são ilimitados e se referem estritamente às necessidades dos usuários.

**A construção de um chatbot na Botmaker envolve a compreensão dos conceitos mencionados: intenções, disparadores e respostas, como detalhado abaixo.**



## 2. Intenções

Uma intenção é um **marco de referência** que permite definir as respostas oferecidas pelo bot aos usuários com base em suas perguntas, conversas, frases, palavras ou condições (definidas na plataforma como "disparadores"). As intenções são únicas e são treinadas com exemplos de perguntas.

## A criação de uma intenção consiste em três partes:

- ➔ **Nome:** usado para organizar e descrever o conteúdo das respostas do bot
- ➔ **Disparadores:** são as palavras-chave usadas para acionar intenções. Os gatilhos podem ser compreensão de uma mensagem do usuário ou tempo de inatividade do usuário, por exemplo. Pelo menos duas palavras-chave devem ser escritas, pois não é possível interpretar a intenção de um usuário a partir de uma única palavra.
- ➔ **Resposta:** é o que o bot responderá à intenção do usuário. Que resposta o bot dará para quando o usuário enviar um texto, uma imagem ou um documento, ou para quando ele agir de determinadas maneiras?

### 2.1. Ações possíveis dentro de uma intenção

(perguntas, perguntas alternativas, botões)

A plataforma Botmaker permite configurar ações dentro de uma intenção para que o bot responda de uma maneira específica.

As ações possibilitam a adição de comportamentos pré-definidos ao bot. As ações **pergunta, ir para (intenção), enviar e-mail, silenciar chatbot (chabot desligado), pesquisar em um site e pergunta (para solicitar a localização de um usuário)** são as mais usadas por nossos clientes.

### Criar uma resposta com botões

Dentro de uma intenção, na seção de **respostas**, é possível adicionar texto com opções para os usuários, clicando neste ícone:



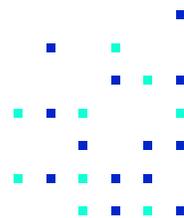
Estas opções vão aparecer em formato de botão e vão redirecionar os clientes em suas escolhas. É possível criar até 10 opções de escolha para os usuários. Os nomes selecionados para os botões têm um limite de 20 caracteres.

### 2.2 Variáveis e tags

Uma variável é um nome simbólico usado para armazenar um valor. Por exemplo, na variável \$ {nome}, os valores podem ser: "Gabriel", "Julio", "Fernando", etc.

## As variáveis são usadas para:

- Dirigir o fluxo de uma conversa;
- Armazenar informação de um usuário;
- Criar intenções com condições;
- Gerar relatórios.



Algumas variáveis vêm com a plataforma por padrão (variáveis pré-definidas) e as informações que elas contêm são preenchidas automaticamente. As variáveis também podem ser criadas manualmente.

## Onde as variáveis são usadas?

As variáveis são muito úteis para definir quando acionar uma intenção, que resposta dar nesse contexto e também para filtrar relatórios.

### → Variáveis como condição de acionamento:

Ao especificar uma determinada variável, o bot responderá com um texto ou uma ação conforme suas configurações.

### → Variáveis como condição de resposta:

Estas podem ser usadas para dar diferentes respostas à mesma intenção do usuário.

### → Variáveis como texto dinâmico dentro de uma mesma resposta:

As informações contidas dentro de uma variável podem ser usadas para dar respostas dinâmicas aos usuários, onde a variável será substituída por seu conteúdo.

## Tags

É possível criar tags para classificar usuários nos bots. As tags são tipos de identificação colados nos usuários para classificá-los e se referem a:

### → Tópicos discutidos anteriormente no histórico de conversas do chat:

são adicionados automaticamente quando se trata de tópicos que o bot entende.

### → Tópicos não compreendidos:

caso os agentes precisem marcar tópicos não compreendidos pelo bot em um chat específico, o processo pode ser feito manualmente, clicando no botão "Editar".

## 2.3 Condicionamento de ações

É possível condicionar ações na seção de resposta de uma intenção para que o bot execute uma ação específica, como perguntar, atribuir conversa a um agente específico, arquivar conversa, enviar e-mail, etc).

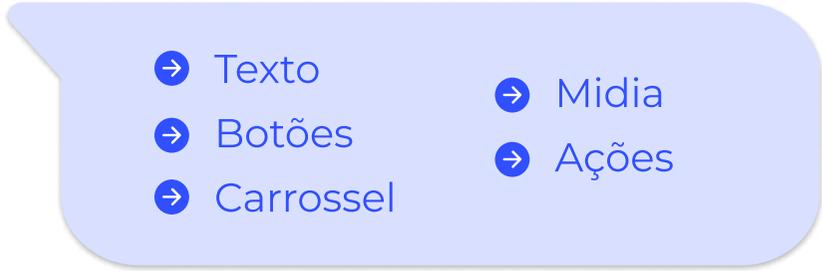
## 2.4 Disparadores

Os disparadores consistem de pelo menos duas palavras-chave que vão desencadear a resposta do bot. O ideal é usar uma frase longa (com mais de 5 palavras), ajudando a identificar palavras importantes e suas variações. Para cobrir estas possibilidades, até 70 disparadores podem ser configurados e é possível duplicar o disparador e remover palavras importantes para torná-lo mais genérico. Esta configuração permitirá respostas personalizadas dependendo do tipo de usuário, quer ele utilize mensagens curtas ou muito longas ao escrever sua pergunta.

## 2.5 Respostas

Cada intenção criada deve ter a estrutura de uma resposta, que pode ser uma única resposta ou uma sequência ou ação de resposta estruturada. Desta forma, quando uma intenção é ativada, o bot executará tudo o que está definido na tela de "Respostas". Ele o fará na ordem em que o conteúdo for encontrado e de acordo com os dados que você deseja solicitar ao cliente para continuar com o serviço.

## Os elementos das mensagens de respostas podem ser:

- 
- Texto
  - Botões
  - Carrossel
  - Midia
  - Ações

Além disso, é possível configurar **segundos de espera** nas respostas do bot. Esta funcionalidade é muito útil, especialmente quando várias respostas são enviadas juntas, de modo que há um pequeno intervalo de tempo entre uma mensagem e a próxima e o usuário pode ver tudo de forma mais cômoda.

## 3. Multibot

A plataforma Botmaker permite ter **múltiplos bots** para responder por áreas de conhecimento ou por tópico através da funcionalidade de gerenciador de fluxos de conversas (ou flow manager).

O Flow Manager torna possível gerenciar o conteúdo e as automatizações de um projeto da maneira mais simples possível. Desta forma, será possível atribuir conversas aos bots da mesma forma que as conversas são atribuídas

aos agentes de live chat. Os bots podem automatizar tarefas e/ou encaminhar as conversas para agentes de live chat conforme necessário.

É possível nomear o bot, adicionar uma descrição e especificar suas áreas de conhecimento. Também é onde será especificado o idioma do chatbot (português, inglês, espanhol ou francês).

#### 4. Recomendações

Para uma comunicação de qualidade com o usuário e uma boa experiência de interação com o bot e/ou o agente, é recomendado configurar a mensagem inicial e a mensagem padrão.

#### Mensagem inicial

O objetivo da mensagem inicial é dar as boas-vindas ao usuário, explicar as principais funcionalidades do bots e dizer ao usuário como poderá auxiliá-lo com suas dúvidas. Para este fim, uma intenção de mensagem inicial já está pré-definida e não pode ser apagada, mas pode ser modificada para responder com uma mensagem personalizada de acordo com o disparador definido e, assim, redefinir a mensagem inicial que levará a esta intenção.

#### Mensagem por padrão

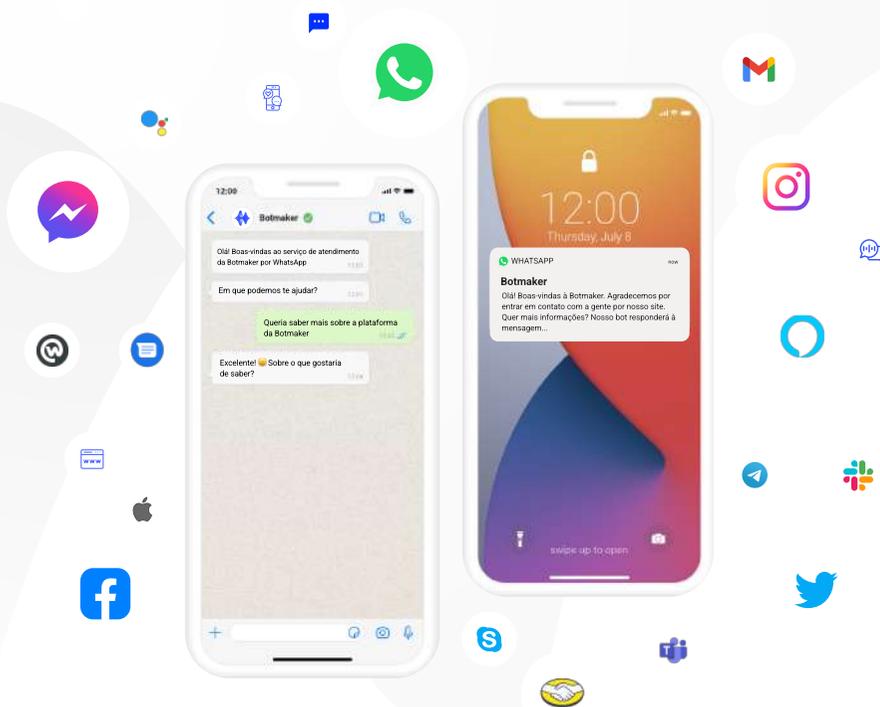
A mensagem por padrão é uma resposta do bot de acordo com a última mensagem do usuário. Por sua vez, é a resposta que o bot dará quando não entender a pergunta do usuário. Apresenta inicialmente duas opções progressivas e irá para a terceira quando não encontrar uma intenção referente ao que o usuário perguntou.

- ➔ **Habilitar a busca por tópico relacionado:** o bot buscará as intenções que se relacionem com o tópico da última mensagem do usuário.
- ➔ **Habilitar a busca por intenções relacionadas:** se nenhum tópico relacionado for encontrado, o bot procurará por intenções relacionadas à última mensagem do usuário.
- ➔ **Disparar intenção:** se nenhum tópico ou intenção relacionados forem encontrados para a mensagem do usuário, o bot executará a intenção "Mensagem quando não entende".

## 5. Conexão com mais de 20 canais de texto e voz

Nossa plataforma permite a **conexão a múltiplos canais**. **Tanto diretamente ou através de APIs**, é possível gerenciar mais de 20 canais de texto e voz de forma simples e centralizada, conectando bots e múltiplos agentes de atendimento simultaneamente.

A conexão pode ser feita tanto em PCs como em dispositivos Android e iOS de maneira nativa, com interação de notificações e dados compartilhados com o aplicativo, permitindo responder rápido e bem em todos os canais de comunicação digital.



## Um bot para redes sociais com a Botmaker

A Botmaker permite responder a todas as perguntas feitas nos posts dos usuários com um bot para comentários no Facebook, Instagram e Twitter ou com múltiplos agentes de atendimento simultaneamente. Também é possível automatizar vendas e melhorar o atendimento ao cliente através dos comentários nas redes sociais.

### Crie bots para o Instagram

É possível ter um bot para o Instagram, conversar com seus clientes, conectar múltiplos agentes de atendimento simultaneamente e gerenciar as conversas através da Botmaker.

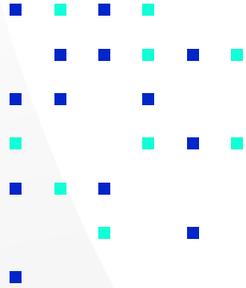
### Canais de voz

Conecte um bot a canais de voz e automatize as mensagens de áudio. Receba áudios de seus clientes, o bot os interpreta e responde.

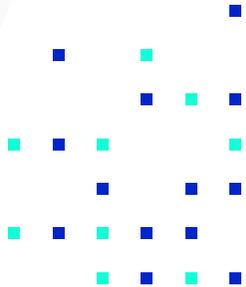
### Canais de texto

Conecte um bot a canais de texto e automatize suas conversas. **Somos WhatsApp Solution Provider.** ✓

- Podemos criar contas de WhatsApp Business API oficiais para integrar este canal.
- Envie push notifications e templates.
- Obtenha uma conta verificada.
- Atenda a clientes e venda pelo WhatsApp.



**O objetivo das integrações é centralizar a comunicação em uma única plataforma, permitindo uma comunicação dinâmica e melhorando o atendimento ao cliente.**



## 6. Variáveis e Constantes globais

### Variáveis

As variáveis são uma parte importante da operação da plataforma. São nomes simbólicos utilizados para armazenar valores (nomes, números de telefone, endereços, etc). Sua função principal é dirigir o fluxo da conversa, gerar relatórios e salvar informações sobre um usuário. A plataforma Botmaker contém variáveis pré-definidas para completar as informações automaticamente, mas o usuário também pode criar suas próprias variáveis de acordo com necessidades específicas.

### Constantes globais

As constantes globais permitem que o bot envie respostas automáticas com base em condições específicas. Como uma variável, elas podem ser usadas para condicionar uma resposta, como parte do texto de uma resposta ao usuário ou para definir comportamentos configuráveis dentro de intenções ou ações de código. Por exemplo, uma constante global pode ser criada para notificar o usuário de que um fluxo conversacional está inativo devido à manutenção do site.

## 7. Segmentos

Os **segmentos** são grupos de usuários que vão ajudar a contatar e medir resultados em notificações e intenções. Em outras palavras, é possível aplicar uma tag para seus usuários e direcioná-los a partir dessas tags.

## 8. Entidades

As entidades se referem a registros que permitem criar parâmetros para validações personalizadas em um bot. Ou seja, é possível carregar uma base de dados da sua empresa na Botmaker para facilitar o processo de configuração de variáveis.

## 9. Integração com de CRM, sistemas de pagamento, geolocalização, delivery e tradução

Integre seu bot de forma nativa com sistemas de pagamento (Mercado Pago, Todo Pago), geolocalização (Google Maps), delivery (Mercado Livre), CRMs (Salesforce, Zoho, RDStation), tradução e muito mais. Estas integrações permitem impulsionar seu conversational commerce para responder rápido e bem, 24 horas por dia e nos 365 dias do ano.

## Cada conversa é uma oportunidade

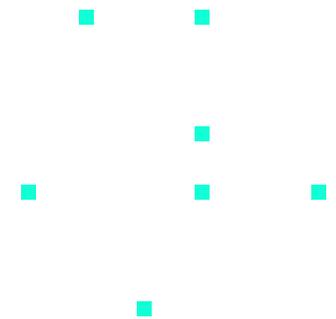
Nossas integrações nativas e personalizadas via Suporte transformam os visitantes em clientes ou aprimoram a experiência de seus usuários, fornecendo atendimento personalizado com nosso módulo de live chat para múltiplos agentes. É possível integrar, via API, com outras plataformas de chat, CRM e redes sociais. Em seguida, faça pesquisas de satisfação para obter feedback de seus usuários e melhorar a experiência desde a saudação inicial.

## Tradução de conversas

Independentemente do idioma, nossa plataforma compreende e traduz tanto as mensagens dos usuários, quanto as respostas dos agentes de atendimento. Desta maneira, é possível selecionar os idiomas a serem traduzidos e o momento em que a tradução será ativada, para que seja possível se comunicar com seus clientes em todo o mundo, sem importar o idioma falado pelos agentes de live chat.

- ➔ **Idiomas para traduzir:** por padrão, todos os idiomas estão disponíveis. Mas você pode selecionar quais idiomas deseja traduzir. A tradução será ativada somente quando estes idiomas forem detectados.

→ **Detecção de idioma:** é possível seleccionar a detecção de idioma para cada mensagem recebida ou apenas uma vez para as primeiras mensagens do usuário. Assim, você poderá economizar custos, já que, se o idioma detectado for "inglês" e o bot falar "inglês", nenhuma outra tradução será feita para aquele usuário.



Geolocalização



CRMs



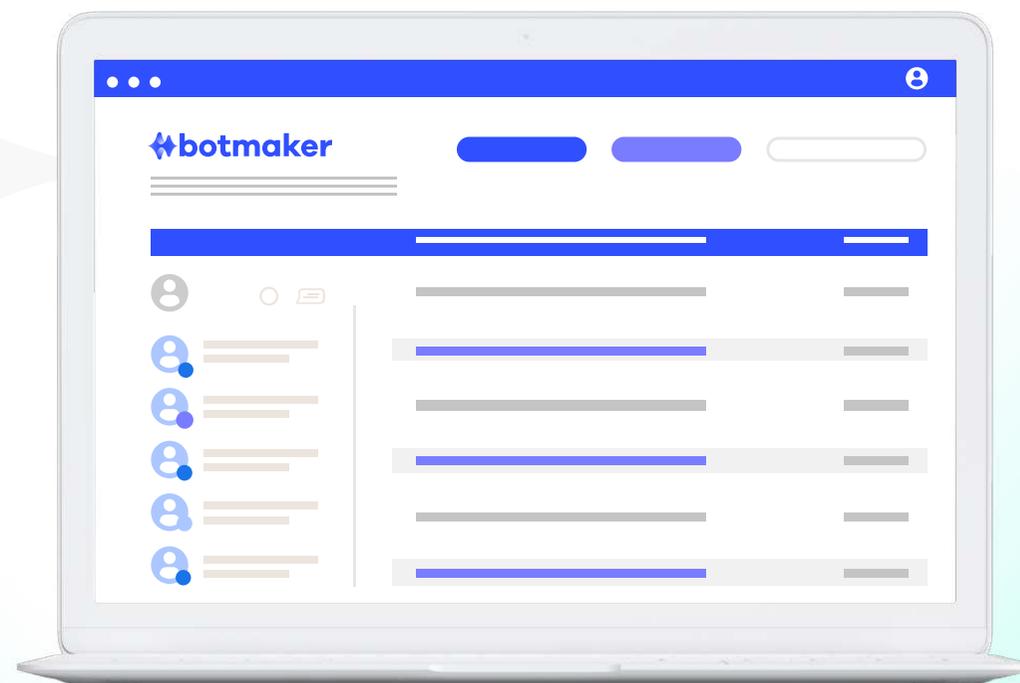
Detecção de idioma



Delivery



Sistemas de pagamento





## 02. Múltiplos agentes

A Botmaker é uma plataforma multicanal que permite adicionar múltiplos agentes para fornecer um atendimento robusto ao cliente em tempo real. É possível adicionar agentes facilmente, editar função, filtrar por conversas prioritárias, mensagens não lidas e também atribuir agentes a diferentes filas de atendimento.

### Filtros para busca de conversas

A busca de conversas de acordo com filtros específicos (por tag, por variável, por agente atribuído por canal, etc), em virtude das funcionalidades da tela de chats, permitem acompanhar melhor as conversas e, assim, trabalhar em planos de aprimorar o atendimento ao cliente, otimizando os resultados para seu projeto ou negócio.

É possível aplicar **vários filtros ao mesmo tempo e otimizar a busca de conversas** na tela de chats para acessar as informações necessárias.

### Crie filas de atendimento personalizadas

A **fila de atendimento** é um recurso disponível na plataforma para atribuir conversas de usuários para agentes humanos.

A configuração padrão da plataforma define que todos os usuários (clientes) são sempre direcionados para uma única fila de atendimento. Os agentes podem ter várias filas de atendimento atribuídas a eles.

Na **tela de filas**, você pode monitorar/supervisionar o status atual das filas de atendimento. Assim, é possível visualizar quão ocupadas estão as filas, quantos usuários estão esperando atendimento e avaliar o desempenho dos agentes.

### Importação, eliminação e edição de agentes

É possível importar, editar dados dos agentes e também remover aqueles que não têm mais acesso à plataforma através de um menu na própria plataforma.



## 03. Marketing engine

A Botmaker permite a integração de diferentes plataformas de CRM (Customer Relationship Management) para os processos de vendas, atendimento ao cliente e gestão comercial. Responda de forma escalável utilizando automação e as soluções da plataforma Botmaker para criar call-to-actions nas interações do seu bot e conectá-lo com seus servidores para enviar e-mails e integrar CRMs. **Cada conversa é uma oportunidade!** Transforme seus visitantes em clientes respondendo rápido, bem, em tempo real e de maneira centralizada.

A Botmaker permite a integração de plataformas de CRM como:

**Construtor de Vendas**

**Zoho**

**RDStation**

**Salesforce**

- ➔ **Construtor de Vendas:** CV ou Sales Builder é um CRM de gerenciamento de vendas, gestão comercial, gestão de empréstimos e gestão de comissões para incorporadores e construtores imobiliários. A integração do CV com a Botmaker é nativa através do menu de integração de CRM da plataforma.
- ➔ **Salesforce:** Gerencie o relacionamento entre clientes e empresas integrando todas as informações de seus clientes e permitindo uma visão compartilhada de cada cliente para todos os departamentos de seu negócio ou empresa. Ao integrar o Salesforce com a Botmaker, será possível importar contatos e combinar canais de comunicação, como o WhatsApp e e-mail, para solucionar rapidamente questões de atendimento ao cliente em qualquer canal. Desta maneira, você terá melhores recursos para gerar leads, fornecer atendimento personalizado e otimizar suas vendas.
- ➔ **RDStation:** com esta ferramenta de marketing integral, otimize suas estratégias comerciais e converta mais leads para aumentar sua presença no mercado de qualquer lugar do mundo através da internet. Por meio da integração nativa com a Botmaker, importe contatos e combine formulários e

canais de comunicação, como WhatsApp e e-mail, para analisar suas campanhas e melhorar seus resultados.

➔ **ZohoCRM:** através da integração nativa com ZohoCRM, crie conexões e registre vendas, tarefas e interações com clientes por meio de um livro de contatos digital multiuso para facilitar a gestão de marketing de sua empresa. Ao integrar o Zoho CRM com a Botmaker, você pode importar contatos e combinar canais de comunicação, como WhatsApp e e-mail, para resolver e automatizar o atendimento ao cliente em qualquer canal. Desta forma, você pode gerenciar leads, clientes, acordos comerciais e contas de forma mais eficiente e centralizada.

### **Impulsione suas vendas com plataformas de e-commerce e atendimento ao cliente**

Conecte bots à sua conta de WhatsApp Business API e crie campanhas inovadoras de push notifications pelo app de mensageria mais usado. Envie templates personalizados e gerencie os resultados de cada ação de marketing por nossa plataforma.

Além disso, eleve suas vendas com a plataforma de e-commerce mais importante da América Latina, integrando com o Mercado Livre de forma nativa.

Responda a todas as perguntas em suas publicações de pré e pós-venda no Mercado Livre de forma ágil e eficaz. Otimize os tempos de resposta, melhore o atendimento ao cliente e acompanhe suas vendas por um único lugar.

### **Integração com plataformas de mensagem, canais de e-mail e atendimento ao cliente**

Integre nativamente sua conta de **e-mail** em algumas etapas simples para gerenciar todas as suas comunicações em nossa plataforma. Além disso, você pode usar **Zendesk** para transformar as conversas em tíquetes de suporte ao cliente e acompanhar o desempenho dos agentes.

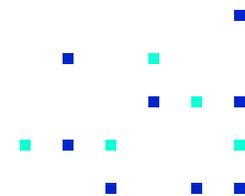
Aproveite as integrações com o WhatsApp, Google Business Messages, Facebook Messenger, SMS e Webchat, nativos da plataforma Botmaker, para levar suas comunicações para o próximo nível com ferramentas simples e personalizáveis.

### **Considere também estas possibilidades:**

➔ A Botmaker permite completar os processos de compra e venda através da integração nativa com plataformas de pagamento eletrônico, tais como **Mercado Pago, Maxi Pago, Todo Pago.**

- Centralize toda a comunicação e fortaleça sua presença nas redes sociais com integrações nativas com **Twitter, Facebook, Instagram y Telegram**. Monitore o alcance de seus produtos e/ou serviços para o seu público-alvo e responda rápido e bem às perguntas de seus clientes com um chatbot ou agentes de live chat em tempo real.
- Colabore com sua equipe de trabalho através da integração personalizada com o **Workplace**, que poderá ser completada por nossa equipe de suporte.
- Envie templates e notificações massivas (HSM) via WhatsApp e a API da Botmaker. Para enviar templates por meio da plataforma usando o WhatsApp, você deve iniciar o processo de criação de templates para aprovação do Facebook, tendo em conta que deve-se completar os seguintes campos:
  - *Nome: para a identificação da notificação. Deve ter a descrição do conteúdo da notificação que será criada*
  - *Formato: letras minúsculas, pode conter números. Os espaços e acentos não são suportados (substitua os espaços por \_). Por exemplo: notify\_alerta*
  - *Categoria: para a categorização da notificação corresponde ao conteúdo do template.*

- *Idioma: indica o idioma no qual o template será criado.*
- *Contúdo: será a mensagem enviada ao usuário.*
- Ao mesmo tempo, otimize os tempos de resposta pelo **WhatsApp** usando listas numeradas com opções que são selecionadas pelo cliente de acordo com a sua necessidade. É possível interagir mais facilmente com seus clientes por meio de botões de resposta e listas de opções, o que possibilita melhorar os tempos de resposta e aumentar as conversões.
- Crie **templates via API** utilizando um código específico acessível pelo nosso Centro de Ajuda.
- Pela Botmaker, é possível criar um **bot personalizado** para dar vida às suas ideias de automação de vendas e suporte aos clientes. Nossa experiência te guiará através das melhores práticas para o seu negócio, conseguindo, assim, a construção de um **fluxo de conversação** que reflita a identidade da sua marca. **Configure fluxos conversacionais personalizados** com intenções de acordo com o que deseja comunicar, aplicando métodos ágeis para levar a comunicação com seus clientes ao mais alto nível.





## 04. Segurança

A Botmaker implementa todas as medidas de segurança para operar na plataforma de forma confiável. Ela o faz de acordo com as seguintes políticas e funcionalidades:

### Cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) brasileira e da Lei Europeia de Proteção de Dados (GDPR):

De acordo com a lei europeia de proteção de dados - GDPR, do inglês General Data Protection Regulation -, vigente desde 25 de maio de 2018, e a lei brasileira de proteção de dados (LGPD), a plataforma Botmaker possibilita o apagamento de dados pessoais e arquivos após um período de tempo definido pelo usuário. Temos uma seção de Política de retenção de dados de usuários e de retenção de arquivos, onde você pode configurar o período de tempo após o qual os dados do usuário (nome, e-mail, etc.) e/ou arquivos (imagens, áudios, vídeos e documentos) serão excluídos da plataforma.

### Configuração geral para listas de serviços e bloqueios de IPs:

A Botmaker permite configurar os serviços que você deseja disponibilizar em seu projeto. É possível fazer configurações de fuso horário, idioma, filas e tempos de espera, marcadores de inatividade, slots, tipos de conversa e funcionalidades do chatbot.

Também será possível bloquear IPs e estabelecer que os agentes e estabelecer que os agentes tenham acesso apenas de endereços IP específicos.

### Redefinição de senha:

É possível definir quantos dias devem decorrer para os usuários registrados por e-mail na plataforma (não válido para contas acessadas por Facebook, Gmail ou Microsoft) para redefinir sua senha de login. Há **duas opções** para definir a frequência de redefinição de senha para os usuários da plataforma:

➡ **Nunca** : não será necessário trocar a senha.

➡ **Redefinição periódica**: a senha deverá ser gerada após o número de dias definido na configuração.

### **Autenticação de dois fatores (2FA):**

a autenticação de dois fatores (2FA) é uma característica presente na maioria das plataformas e sua principal função é verificar se é realmente você quem quer acessar, evitando, assim, o acesso ilegítimo e a consequente exposição de informações pessoais. Você pode ativar esta funcionalidade por meio da qual um código é enviado toda vez que você entra na plataforma, digitando seu e-mail e senha. O código é enviado para o e-mail previamente configurado e só funciona para a opção "e-mail", não sendo uma opção válida para contas Gmail, Facebook ou Microsoft. Se você não receber o código, pode solicitar que ele seja reenviado pela mesma tela.

### **Tecnologia baseada no Google Cloud para monitoramento de tráfego e defesa contra ataques DDoS:**

a Botmaker utiliza Google Cloud Armor para proteger as implantações da plataforma contra vários tipos de ataques, incluindo ataques de negação de serviço (DSD) e ataques de aplicações, tais como cross-site scripting (XSS) e Injeção de SQL (SQLi). O Google Cloud Armor Managed Protection é o serviço administrado de proteção de aplicativos que ajuda a proteger aplicativos e serviços web contra ataques de negação de serviço (DSD) e outras ameaças da internet. O Managed Protection apresenta proteções de balanceamento de carga sempre em

funcionamento e dá acesso às regras do WAF. Estas medidas são continuamente monitoradas para manter a estabilidade e a segurança de nossos sistemas.

A proteção DSD é automaticamente fornecida para balanceamento de carga HTTP(S), balanceamento de carga SSL proxy e balanceamento de carga TCP proxy, independentemente do nível. Os protocolos suportados são HTTP, HTTPS, HTTP/2 e QUIC.

### **Criptografia de dados:**

A Botmaker permite criptografar mensagens de usuários, agentes e chatbots. Além disso, em uma configuração mais complexa, você pode conceder aos agentes especiais certas permissões para que eles possam visualizar mensagens criptografadas.

### **Controle de geolocalização e aplicações de defesa contra ataques tipo SQLi e XXS:**

O Google Cloud Armor também fornece suporte contra ataques SQLi e XXs através de ferramentas automáticas e configuráveis manualmente. É possível definir listas de direções de IP com Nome do Google Cloud Armor para listas de endereços IP de referência e faixas de IP mantidas por fornecedores terceirizados. Tais listas são definidas com base em nossas políticas de segurança.



## 05. Métricas e análises

Entrando na plataforma Botmaker, é possível acessar relatórios de conversas em tempo real, relatórios sobre usuários e sessões, métricas de desempenho de agentes, métricas de início de conversa e funis que permitem visualizar informações por período de tempo, canal e tipo de usuário.

Também é possível criar funis de acordo com exigências específicas (períodos de tempo, canais, usuários) e depois visualizar e/ou baixar estas informações.

Da mesma forma, você pode obter métricas através do API pela ação do código **Get Metrics** para acessar métricas relacionadas às sessões em um determinado intervalo de tempo.





## 06. Plataforma funcional

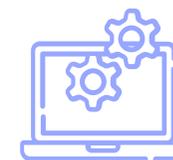


Com a Botmaker, opere com segurança e confiabilidade. A plataforma alcançou um SLA (Service Level Agreement) de 99,95% em todos os navegadores. A operação no Google Cloud garante a proteção da plataforma Botmaker contra ataques da web e a negação de serviço através da tecnologia Google Cloud Armor.

A infraestrutura robusta e baseada em nuvem da Botmaker suporta milhões de conversas em tempo real, 24 horas por dia e nos 365 dias do ano, e permite que a plataforma seja operada a partir de qualquer dispositivo com conexão à internet. Assim, é possível desenvolver código e integrar bots com APIs e webservices para criar comportamentos avançados, incluir código dentro da plataforma de forma rápida, segura e autoescalonável, carregar entidades para a plataforma para validar respostas e registrar grupos de classes e conceitos.

### App para dispositivos móveis da Botmaker

Com o aplicativo para dispositivos móveis da Botmaker, é possível gerenciar suas conversas de forma prática e ágil não importa onde você esteja. O primeiro passo é baixar nosso aplicativo oficial da Play Store (se você usa Android) ou Apple Store (se você usa iOS) e é importante que você forneça todas as permissões solicitadas. Ao fazer o login, você terá acesso às conversas configuradas para seu perfil e poderá interagir com usuários individualmente.



### API com ações de código

É possível desenvolver seu próprio código usando ações do cliente (client actions) para realizar comportamentos mais avançados e usar o resultado em uma intenção. Integre com um serviço REST para obter ou enviar dados através de uma API, salvando dados no bot através de variáveis. Usando a API da Botmaker, é possível criar ações de código para projetar intenções complexas ou adicionar códigos arbitrários a uma conversa.

Além disso, através da plataforma Botmaker, obtenha suas credenciais e gerencie suas comunicações criando ações do cliente.



## 07. Inteligência artificial

A Botmaker usa um motor de inteligência artificial proprietário através do aprendizado de máquina (machine learning) usando NLP (processamento e compreensão de linguagem natural) e operando em três idiomas: português, espanhol e inglês.

O processo de machine learning se baseia na incorporação de dados que são usados em diferentes contextos comunicativos para comparar respostas a fim de produzir modelos de dados mais precisos. Os modelos de machine learning são gerados por conjuntos de dados antes de serem implementados para alcançar melhorias na compreensão dos padrões e associações linguísticas. Após o treinamento, a plataforma Botmaker pode usar o modelo em tempo real para aprender com os dados. Desta forma, o chatbot é capaz de "compreender" o conteúdo das mensagens dos usuários, incluindo suas nuances de contexto.

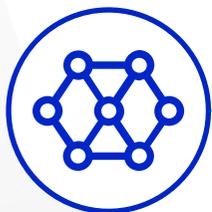
### Acesso aos dados do histórico de conversas na Botmaker

Através do departamento de Suporte, você pode solicitar acesso ao histórico de conversas simplesmente

fornecendo um endereço de e-mail de uma conta do Google (Gmail ou GSuite) (example@gmail.com). Estas informações podem ser visualizadas em forma de tabela através da plataforma BigQuery do Google.

**A tabela é dividida em três seções: métricas da sessão, eventos e mensagens.**

- ➔ **As sessões** se referem às conversas entre o usuário e o bot ou agente de live chat, do início ao fim.
- ➔ **Os eventos** se referem às ações que ocorreram na sessão, tais como: log-out, silenciando o bot, atribuição ao agente (operador).
- ➔ **As mensagens** se referem à troca de informações dentro da sessão, se são textos, arquivos multimídia, pesquisas respondidas pelo usuário, tipos de conversa (motivo pelo qual a conversa foi iniciada: perguntas, vendas, suporte, etc.), notificações recebidas pelo usuário. As métricas sempre estão ligadas a uma sessão específica.



## 08. Integrações

A Botmaker é uma plataforma conversacional pela qual é possível:

- Criar chatbots super flexíveis e adaptáveis.
- Conectar agentes ao vivo para conduzir conversas quando seja necessária a intervenção de uma pessoa.
- Automatizar os fluxos de trabalho diretamente dos chats com seus clientes.
- Criar campanhas de marketing através do WhatsApp e outros canais.
- Gerenciar todas as suas conversas e canais em um só lugar.
- Acesso via API para outras plataformas de chat, configurando as opções adequadas.

Aumente sua comunicação e suas vendas com a Botmaker através de integrações nativas e personalizadas com diferentes plataformas de CRM, mensagens, atendimento ao cliente, e-commerce, pagamento e redes sociais. Ajudamos milhares de clientes em todo o mundo a melhorar seu atendimento ao cliente, vender mais e gerar mais oportunidades!

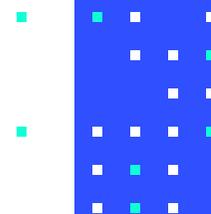
### Algumas das integrações disponíveis são:

- **CRMs:** Construtor de Vendas, Salesforce, RDStation, ZohoCRM).
- **E-commerce:** Mercado Livre.
- **Atendimento ao cliente:** Zendesk.
- **Mensagens e canais de e-mail:** Slack, MSTEams, WhatsApp, Email, Google Business Messages, Facebook Messenger, SMS, WebChat.
- **Meios de pagamento:** Mercado Pago, Maxi Pago, Todo Pago.
- **Integração com redes sociais:** Twitter, Telegram, Facebook, Instagram.
- **Integração com espaços colaborativos:** Workplace by Facebook.
- **Integração com ferramentas de análise de dados:** Google Analytics.

## Acesse os dados de sua empresa por um só lugar com o Google Analytics

A integração com o Google Analytics é nativa da plataforma e, com ela, você pode enviar dados das conversas e interações entre o chatbot e os usuários.

Você pode, então, fazer uma análise detalhada destas informações e tomar as decisões de negócio e de comunicação de acordo com os resultados.



Aproveite o que uma comunicação centralizada tem para oferecer e simplifique seus processos de comunicação e atendimento ao cliente com a Botmaker.

---

**Entre em contato conosco para mais informações**  
[www.botmaker.com](http://www.botmaker.com)

