

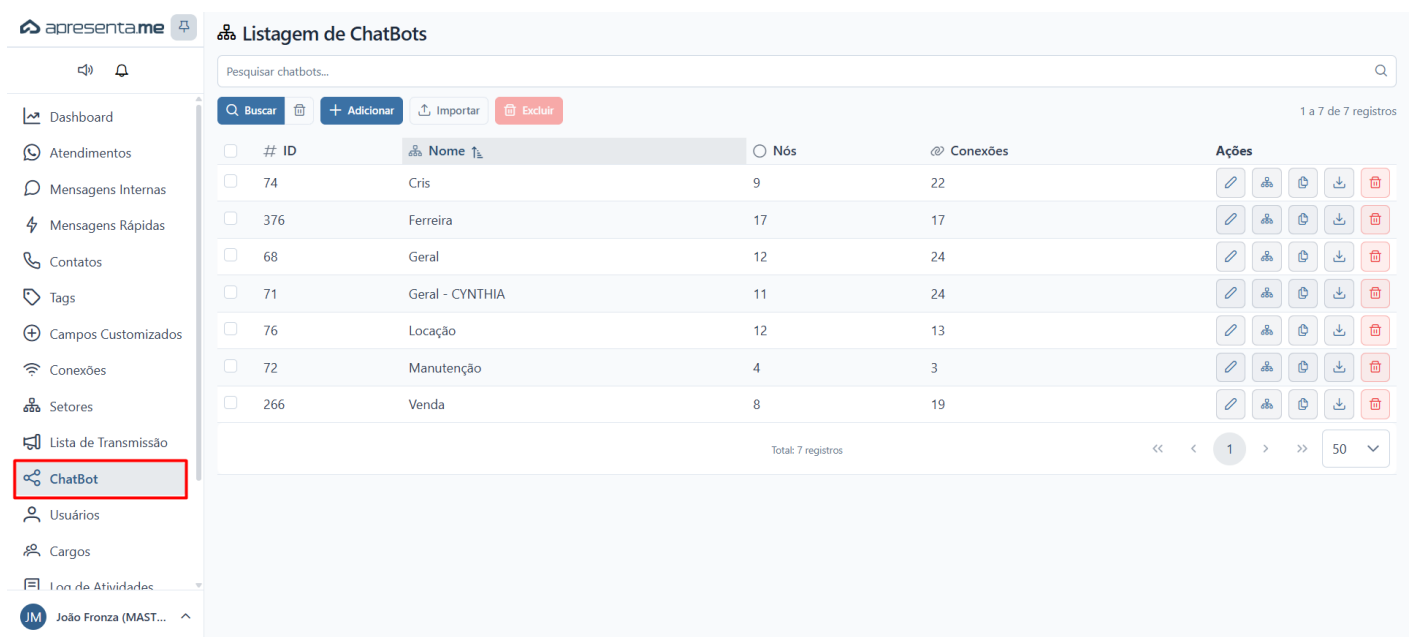
Chatbot

O módulo de Chatbot (ChatBot) do Apre.Chat permite criar fluxos de conversa automatizados usando um editor visual com nós e conexões. Com ele, você configura respostas automáticas para guiar o cliente pelo atendimento, coletar informações, distribuir para setores ou operadores específicos e até integrar com dados do Apresenta.me.

Os fluxos são ativados automaticamente quando um novo contato inicia uma conversa, podendo ser configurados por conexão WhatsApp. O sistema possui modelos prontos para imobiliárias (Venda, Locação, Venda/Locação e Geral) e permite simular o fluxo antes de ativá-lo.

Rotina: ChatBot

Navegação no módulo

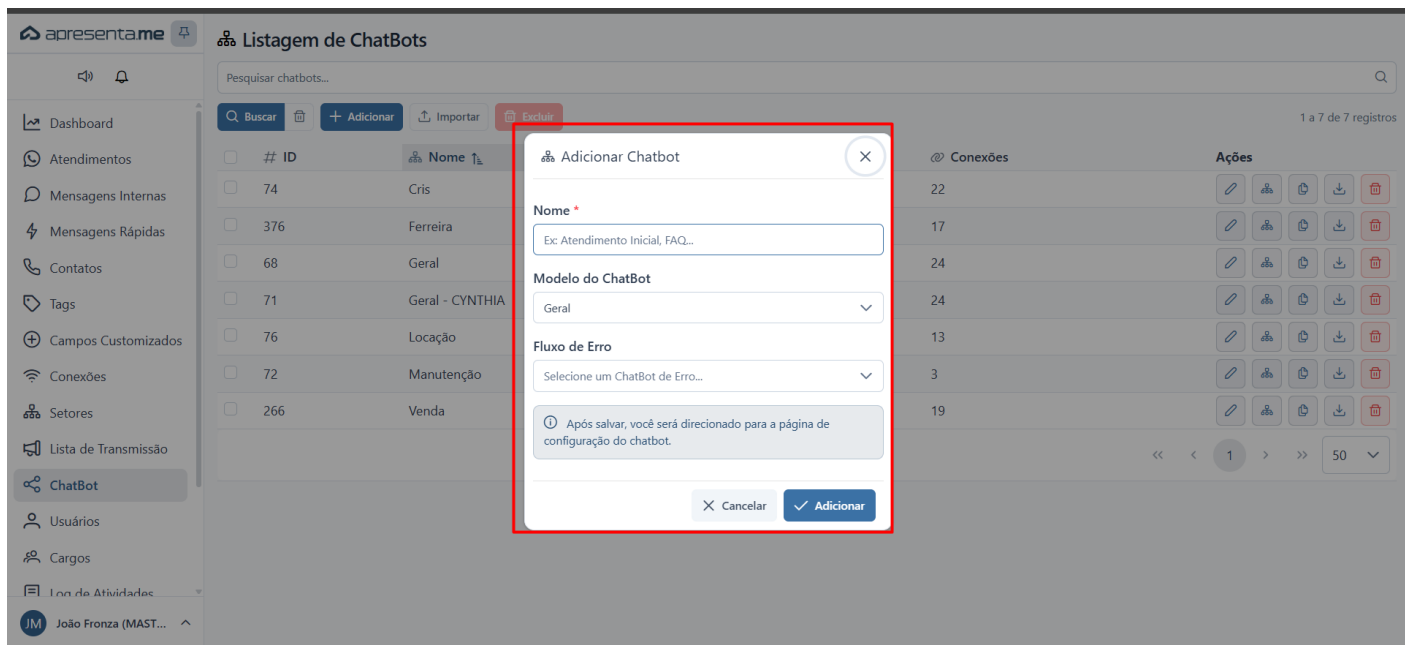


The screenshot displays the Apre.Chat interface. On the left is a sidebar menu with the following items: Dashboard, Atendimentos, Mensagens Internas, Mensagens Rápidas, Contatos, Tags, Campos Customizados, Conexões, Setores, Lista de Transmissão, **ChatBot** (highlighted with a red box), Usuários, Cargos, and Log de Atividades. The main area is titled 'Listagem de ChatBots' and contains a search bar, buttons for 'Buscar', '+ Adicionar', 'Importar', and 'Excluir', and a table of chatbots. The table has columns for selection, ID, Name, Nodes, Connections, and Actions. It lists 7 chatbots: Cris, Ferreira, Geral, Geral - CYNTHIA, Locação, Manutenção, and Venda. At the bottom of the table, it says 'Total: 7 registros' and shows pagination for page 1 of 1.

	# ID	Nome	Nós	Conexões	Ações
☐	74	Cris	9	22	[Edit] [Share] [Copy] [Download] [Delete]
☐	376	Ferreira	17	17	[Edit] [Share] [Copy] [Download] [Delete]
☐	68	Geral	12	24	[Edit] [Share] [Copy] [Download] [Delete]
☐	71	Geral - CYNTHIA	11	24	[Edit] [Share] [Copy] [Download] [Delete]
☐	76	Locação	12	13	[Edit] [Share] [Copy] [Download] [Delete]
☐	72	Manutenção	4	3	[Edit] [Share] [Copy] [Download] [Delete]
☐	266	Venda	8	19	[Edit] [Share] [Copy] [Download] [Delete]

Para acessar, clique em **ChatBot** no menu lateral esquerdo do Apre.Chat.

Como funciona



A tela principal exibe todos os fluxos de chatbot cadastrados em uma lista. Cada fluxo tem um nome e pode ser editado, duplicado, exportado ou excluído. O botão **Adicionar** cria um novo fluxo.

Ao criar ou abrir um fluxo, você acessa o **editor visual** com arrastar e soltar (drag-and-drop), onde você conecta nós para definir o caminho da conversa.

Criando um fluxo de chatbot

Ao clicar em **Adicionar**, um formulário solicita:

Campo	Descrição	Obrigatório
Nome	Nome identificador do fluxo. Exemplos: "Atendimento Geral", "Bot de Vendas", "Triagem Inicial".	Sim
Modelo do ChatBot	Modelo pré-configurado para usar como ponto de partida. Disponíveis: Venda, Locação, Venda/Locação e Geral. Você pode iniciar do zero sem selecionar nenhum modelo.	Não

Os modelos prontos já incluem nós comuns para imobiliárias, como coleta de nome, interesse (compra/locação), faixa de valor e direcionamento para corretor. Use como base e adapte conforme sua operação.

Fluxo de erro

Cada fluxo pode ter um **Fluxo de Erro** configurado no cabeçalho do editor. Quando o bot não entende a resposta do cliente (resposta fora das opções esperadas), o sistema redireciona automaticamente para esse fluxo alternativo.

Um fluxo de erro não pode ser excluído enquanto estiver vinculado a outros fluxos. Remova os vínculos antes de tentar excluir.

Simulação do fluxo

O editor possui um modo de **Simulação** que permite testar o fluxo sem enviar mensagens reais. Você pode simular a conversa inserindo respostas manualmente para verificar se os caminhos estão corretos antes de ativar o bot.

Use a simulação sempre que criar ou editar um fluxo importante. Ela ajuda a identificar nós desconectados, caminhos sem saída ou condições mal configuradas.

Exportar, importar e duplicar

- **Exportar** , faz o download do fluxo em formato JSON para backup ou reutilização em outra empresa.
- **Importar** , carrega um arquivo JSON de fluxo exportado anteriormente.
- **Duplicar** , cria uma cópia exata do fluxo com o sufixo " - clone" no nome. Útil para criar variações sem alterar o original.

Ativando o chatbot em uma conexão

Para que o chatbot seja acionado automaticamente nos novos atendimentos, acesse o módulo de **Conexões**, edite a conexão desejada e configure o campo **Chatbot padrão** para selecionar o fluxo que será ativado.

Você pode ter fluxos diferentes para conexões diferentes. Por exemplo, um bot de Vendas para o número de vendas e um bot de Locação para o número de locação.

Perguntas frequentes

O chatbot funciona fora do horário comercial?

Sim. O chatbot responde 24 horas por dia, 7 dias por semana, independente do horário dos operadores.

O operador pode assumir o atendimento enquanto o chatbot está ativo?

Sim. Qualquer operador pode assumir o ticket a qualquer momento. Ao assumir, o chatbot é

desativado para aquele atendimento.

Posso usar o chatbot para enviar arquivos?

Sim. O nó de Mensagem suporta envio de imagens, vídeos e documentos além de texto simples.

O chatbot cria leads no Apresenta.me automaticamente?

Sim, desde que você configure o nó de Integração com Apresenta.me no fluxo com os campos de mapeamento corretos.

Revisão #6

Criado 2026-04-03 23:59:13 -03 por João Fronza

Atualizado: 2026-10-13 15:45:40 -03 por João Fronza