

Chatbot

- [Chatbot](#)

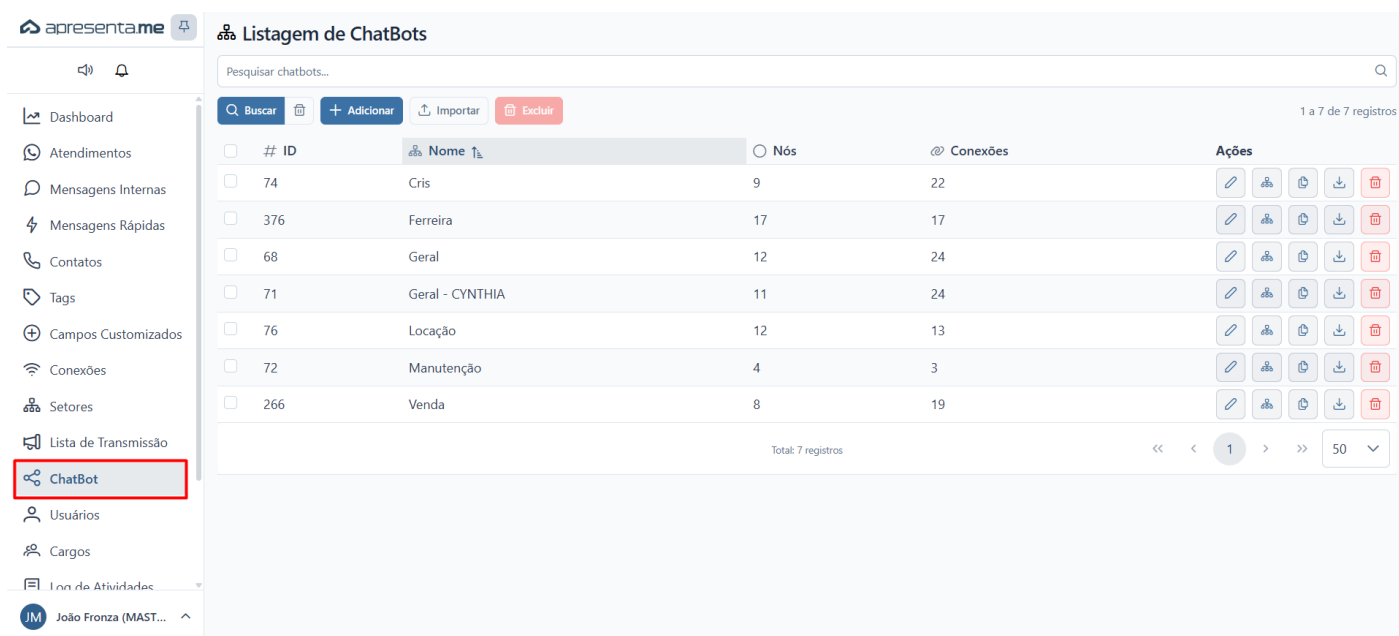
Chatbot

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

1. Navegação no módulo



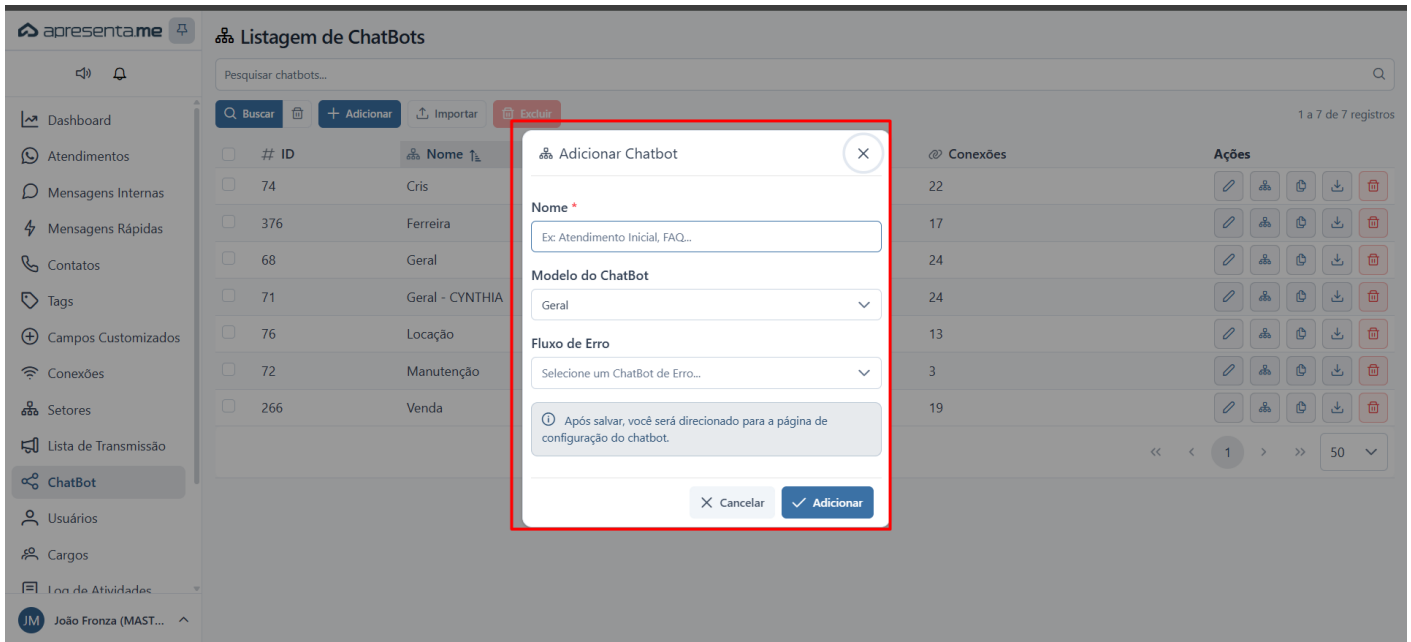
The screenshot displays the Apre.Chat interface. On the left is a sidebar menu with the following items: Dashboard, Atendimentos, Mensagens Internas, Mensagens Rápidas, Contatos, Tags, Campos Customizados, Conexões, Setores, Lista de Transmissão, **ChatBot** (highlighted with a red box), Usuários, Cargos, and Lista de Atividades. The main content area is titled 'Listagem de ChatBots' and features a search bar, buttons for 'Buscar', 'Adicionar', 'Importar', and 'Excluir', and a pagination indicator '1 a 7 de 7 registros'. Below this is a table with the following data:

# 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]

At the bottom of the table, it shows 'Total: 7 registros' and a pagination control with '1' selected and a dropdown for '50'.

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

2. 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.

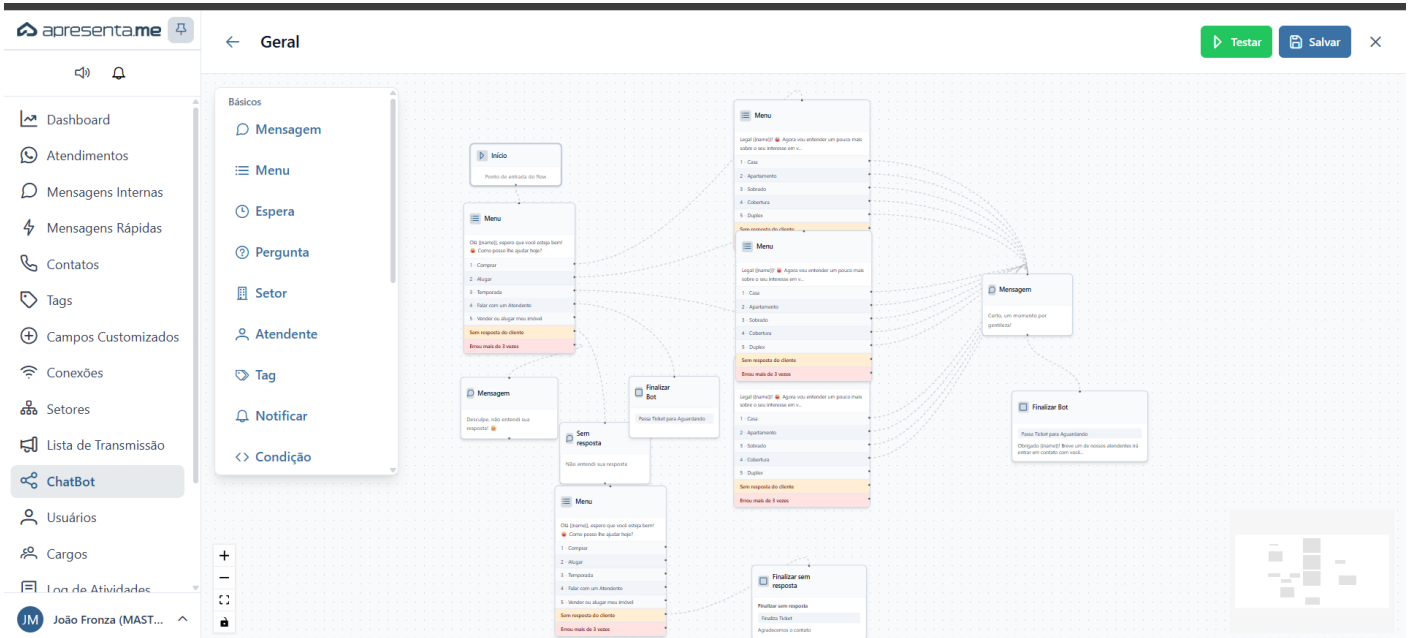
3. Criando um fluxo de chatbot



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.



4. Editor visual de fluxos

O editor é uma tela com área infinita onde você posiciona e conecta nós. Cada nó representa uma etapa do fluxo:

Tipo de nó	O que faz
Início	Ponto de entrada do fluxo. Todo fluxo começa aqui.
Mensagem	Envia uma mensagem de texto, imagem, vídeo ou arquivo para o contato.
Opções	Apresenta botões ou um menu numerado para o contato escolher. Cada opção leva a um caminho diferente no fluxo.
Coletar informação	Aguarda uma resposta do contato e armazena o valor em um campo customizado ou variável do fluxo.
Condição	Verifica um valor e direciona o fluxo com base na condição (ex: se o contato digitou "1", siga por este caminho).
Transferir para setor	Encaminha o atendimento para um setor específico.
Transferir para operador	Encaminha o atendimento para um operador específico.
Encerrar atendimento	Finaliza o ticket automaticamente após concluir o fluxo.
Aguardar	Aguarda um tempo antes de continuar o fluxo.
Integração com Apresenta.me	Cria ou atualiza registros no sistema Apresenta.me (Lead, Pessoa, Negócio) com os dados coletados no fluxo.

Use o nó de Integração com o Apresenta.me para criar leads automaticamente quando o cliente interagir com o chatbot, sem necessidade de lançamento manual pelo corretor.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.