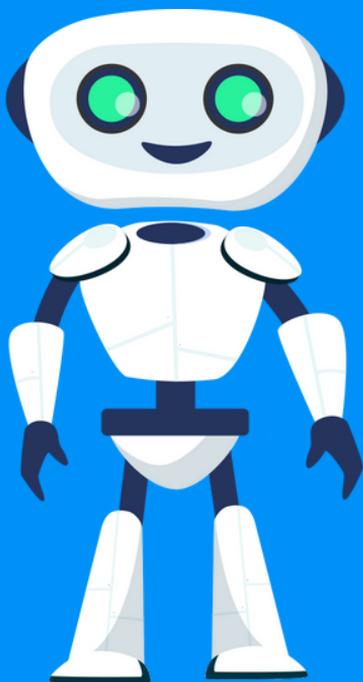




# TUTORIAL PEDBOT



**Pedbot**  
SEU ROBÔ PARTICULAR DE COMUNICAÇÃO



---

# Sumário

Ajustes iniciais .....	1
Login e apresentação .....	10
Regras e Ajuda .....	15
Acessos .....	18
Configurações .....	25
Público Alvo .....	37
Bot de Conversa .....	40
CRM .....	51
Campanhas .....	63
Dados e Métricas .....	72
Chat .....	78

# Ajustes Iniciais

Ao utilizar o Pedbot em sua máquina, recomendamos que sejam realizadas algumas configurações padrões para manter o bom uso e funcionamento da ferramenta.

Dentro dessas opções de configurações, recomendamos que sejam elas:

1. Desativar a tradução automática do navegador;
2. Ativar as notificações do Windows/site;
3. Criar um atalho como janela.

Essas configurações te ajudarão a utilizar a ferramenta de uma forma bem mais simples e rápida.

## Desativando a tradução automática da página

O seu navegador possui um comando automático de tradução da página do site. Isso pode facilitar algumas leituras de informações em outras línguas dependendo do site que você acessa.

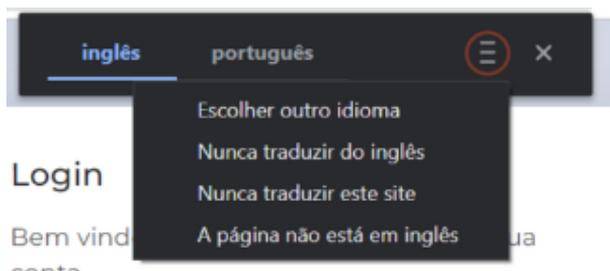
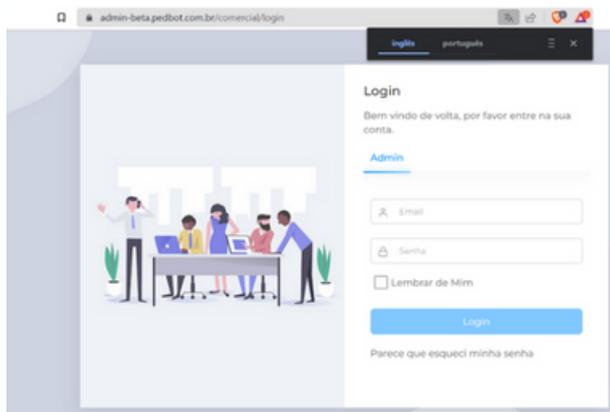
No caso do Pedbot, essa ferramenta precisa estar desativada. Para isso, iremos te orientar em como fazer esse processo.

Primeiro, identifique qual navegador você está utilizando e siga os passos abaixo:

- **Google Chrome:**

Abra o Google Chrome, insira o seu link do Pedbot na barra do navegador. Na mesma barra há um ícone de língua.

Clique no ícone e depois em "Nunca traduzir este site":



Pronto! O site do Pedbot não será traduzido e permanecerá da forma padrão. Caso não apareça o ícone no canto superior direito, acesse este link para ver como conferir se a opção está ativada mesmo assim.

- Outros Navegadores

A tradução de página automática está presente também no Microsoft Edge. Para desativá-la, clique no seguinte link: [Microsoft Edge](#).

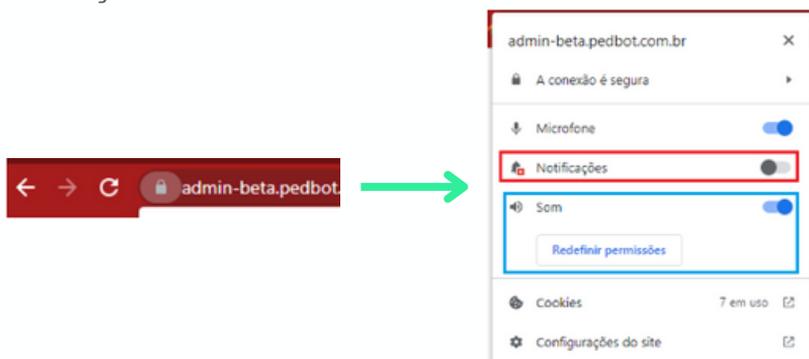
Esse processo é muito importante para impedir que informações sejam distorcidas ou que haja alguma falha nas mensagens do Pedbot.

## Habilitando as notificações do Windows

Como o Pedbot é um site na web, as notificações terão que ser permitidas pelo seu navegador. De acordo com seu navegador, realize os seguintes passos:

- Google Chrome

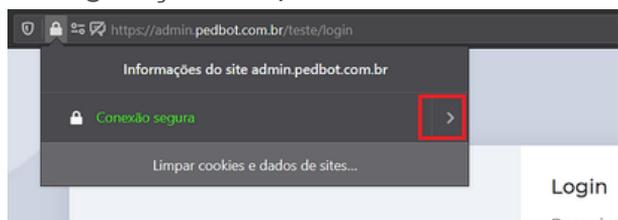
Clique no ícone de cadeado ao lado esquerdo do endereço do site:



Caso queira ativar as "notificações escritas", deixe em azul a barra de "notificações". Se quiser apenas o som das mensagens, ative o símbolo caixa de som. Pode habilitar ambas juntas, se quiser.

- Firefox

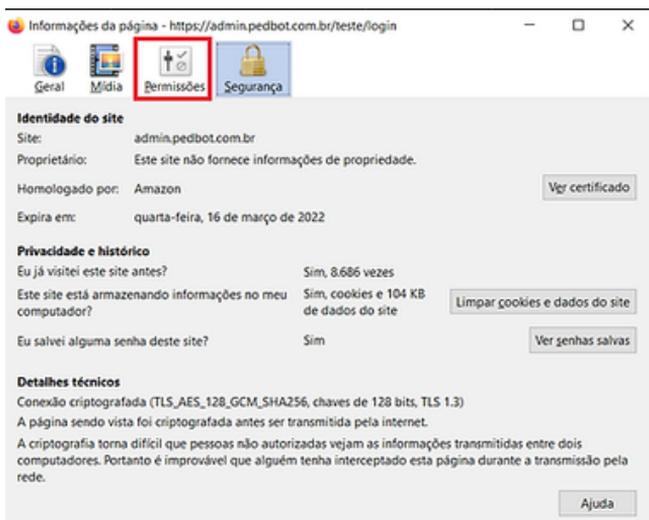
No Firefox, ao clicar no ícone do cadeado, a seguinte tela de configuração irá aparecer:



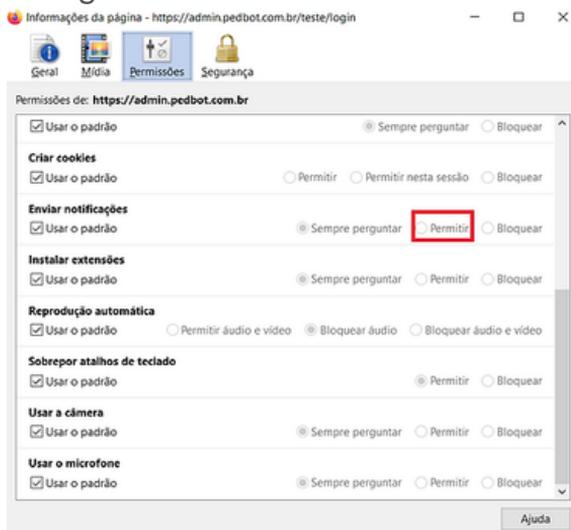
No Firefox, ao clicar no ícone do cadeado, a seguinte tela de configuração irá aparecer:



Então, clique em "Mais Informações", e uma nova tela irá surgir:



Nessa tela, clique na aba "Permissões" marcada em vermelho na imagem acima. Em seguida, mais uma telinha irá surgir:



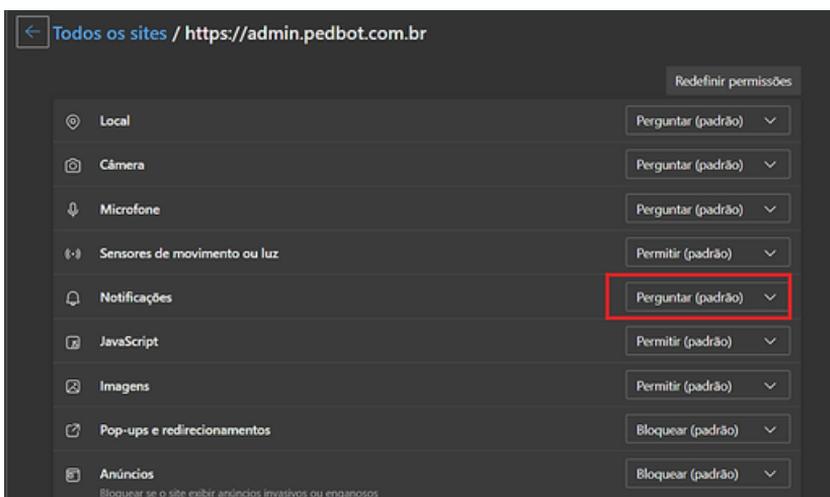
Procure pela opção de "Enviar Notificações" e marque "Permitir". Assim marcada, é só fechar a janela de configuração do site, dar um F5 (recarregar a página) e pronto! O Pedbot vai te notificar todas as vezes que chegarem mensagens.

- Microsoft Edge / Internet Explorer

No Internet Explorer, ao clicar no ícone do cadeado, a seguinte tela de configuração irá aparecer:



Nessa tela, clique na aba "Permissões" marcada em vermelho na imagem acima. Em seguida, mais uma tela irá surgir:



Encontre a linha de "Notificações" e clique na opção "Perguntar (padrão)". Ao clicar nesta opção, marque também "Permitir". Depois, volte para a tela do login do Pedbot, recarregue-a e o Pedbot irá começar a notificar você de todas as mensagens que receber.

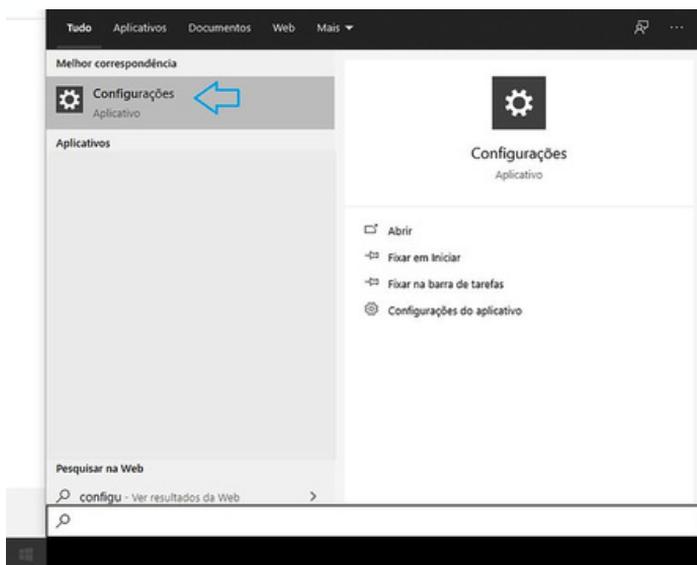
Se mesmo assim não aparecerem as notificações, tente o seguinte:

No Windows 10 a central de ações é onde você encontrará as notificações de aplicativos e as ações rápidas que oferecem acesso às configurações e aos aplicativos comumente usados.

Altere as configurações da central de ações a qualquer momento no aplicativo Configurações.

**ATENÇÃO:** Caso você não use Windows 10, entre em contato com nosso suporte.

Para habilitar as notificações, selecione o botão "Iniciar" e depois "Configurações":



Localizar uma configuração



Clique em Notificações e ações e mantenha ativados todos os itens:



Por último, desça até os aplicativos, identifique o seu navegador e ative a notificação:

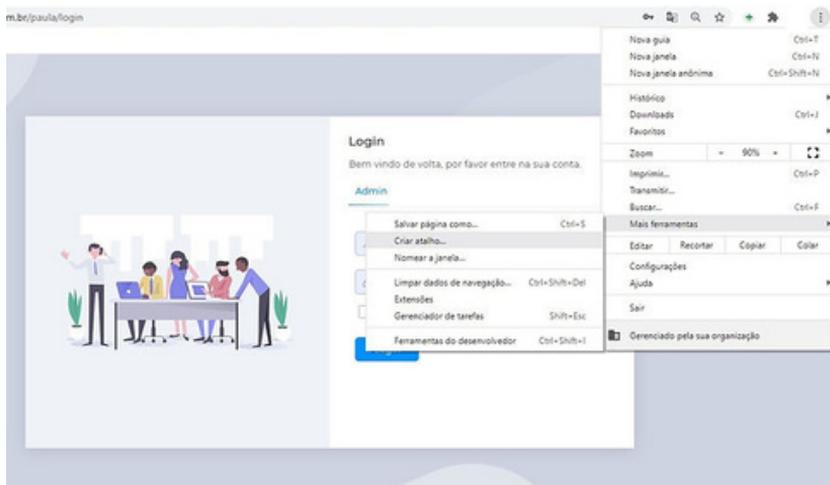


Pronto, as notificações do seu Windows estão ativadas! Esse processo é muito importante para você receber as notificações do Pedbot.

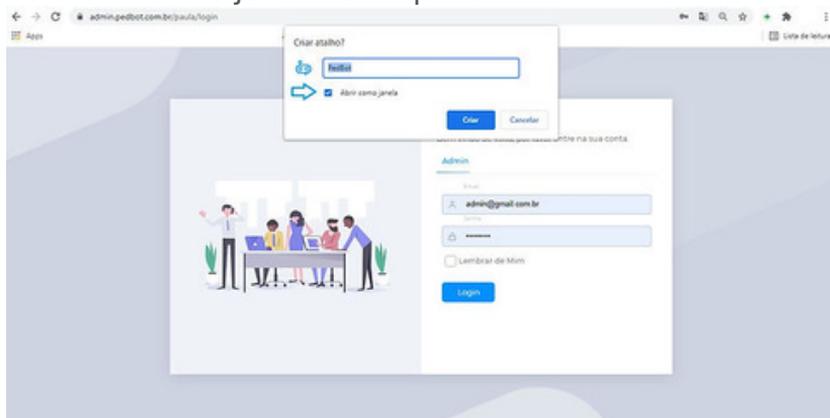
- Criando atalho como janela

Ao abrir o link do seu Pedbot no navegador, é possível deixá-lo salvo como atalho em sua área de trabalho. É bem simples!

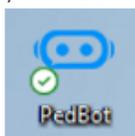
Abra seu Google Chrome, insira o link do Pedbot e clique nos três pontinhos do lado direito superior da tela. Depois, clique em "mais ferramentas" e "criar atalho":



Aparecerá a tela mostrada abaixo. Selecione o campo de "abrir como janela" e clique em "Ok":



Sua página do Pedbot estará configurada como atalho na sua área de trabalho, basta clicar no ícone e utilizar.



# Login e apresentação

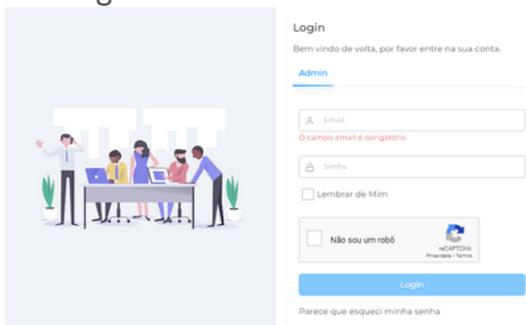
Com os ajustes de navegação feitos, basta realizar o login.

Ao acessar seu link de domínio do Pedbot, aparecerá uma tela com usuário e senha. Para efetuar o login é muito simples:

1. Insira seu link de domínio do Pedbot no navegador.

**ATENÇÃO:** cada loja tem um domínio diferente, então caso se esqueça, perca ou não tenha salvo em sua máquina, entre em contato com o Suporte, pois não achará esse login pesquisando no navegador.

2. Ao acessar, aparecerá a tela inicial de login, conforme a imagem:



- No campo e-mail, você deverá colocar o e-mail do usuário cadastrado;
- Depois, insira sua senha. Caso erre a senha 6 vezes consecutivas, seu usuário será bloqueado por 30 minutos; apenas depois desse tempo poderá tentar novamente.

Observação: não se esqueça de habilitar o "Lembrar de Mim", para não ser desconectado por inatividade.

- Por fim, faça a validação captcha marcando "Não sou um robô", feita para dar maior segurança às plataformas contra possíveis invasões.

No campo e-mail você deverá colocar o e-mail do usuário cadastrado, inserir a senha criada e clicar em login.

**Observação:** não se esqueça de habilitar o "Lembrar de Mim", já que essa função deixa você mais tempo logado na plataforma.

- **Botão: esqueci minha senha**

É muito comum que essa senha seja esquecida ou que o usuário queira alterá-la para uma nova. Essa alteração de senha é possível: abaixo do botão azul que confirma o acesso ao sistema há uma opção "Parece que esqueci minha senha". Clique nela.

Parece que esqueci minha senha

Você será direcionado a uma tela que solicita um e-mail para envio da recuperação de senha. Dessa vez, o e-mail precisa ser válido — afinal, você precisa receber a mensagem. Escreva o endereço de e-mail e clique em "Enviar".



Depois, abra o e-mail registrado na tela acima. Procure a mensagem "Recuperação de senha" do remetente Pedbot — se não estiver na caixa de entrada, procure no Spam ou na lixeira.



Leia o e-mail enviado, que aparecerá como abaixo, e clique no botão "Resetar senha" ou copie e cole o link em azul no seu navegador:



Você será redirecionado a uma tela onde deve inserir a nova senha, confirmar a senha ao escrevê-la novamente da forma exata como escreveu no primeiro campo e clicar em "Salvar".

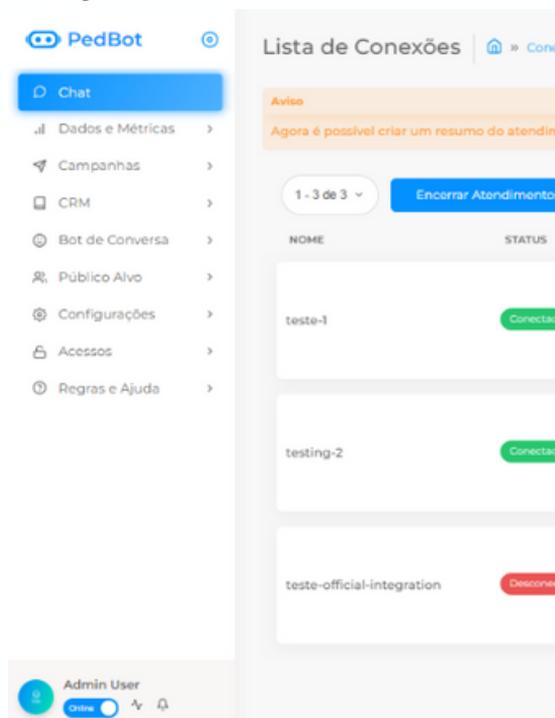


Pronto! Você já poderá fazer login com a nova senha cadastrada.

Quando você acessar a plataforma pela primeira vez, terá que aceitar nossos termos e regras. Leia atentamente e aceite. Ao concordar com os termos, o usuário conseguirá logar diretamente no chat.

- Conhecendo a Plataforma

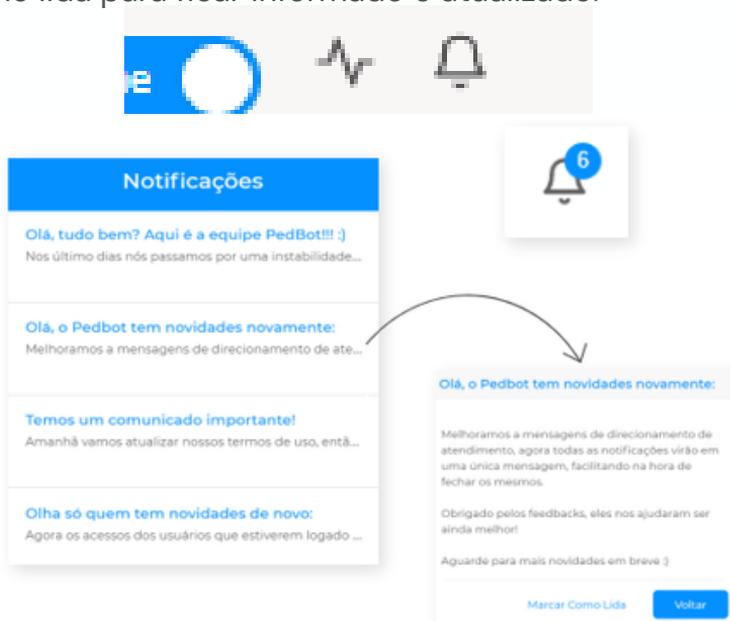
Todas as funções da Pedbot ficam na coluna lateral à direita, basta mover o mouse em cima dela para mostrar as opções.



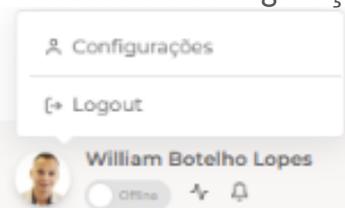
The screenshot displays the PedBot user interface. On the left is a vertical sidebar menu with the PedBot logo at the top. The menu items are: Chat (highlighted in blue), Dados e Métricas, Campanhas, CRM, Bot de Conversa, Público Alvo, Configurações, Acessos, and Regras e Ajuda. The main content area is titled 'Lista de Conexões' and features an orange notification banner that reads 'Aviso: Agora é possível criar um resumo do atendim...'. Below the banner is a dropdown menu showing '1 - 3 de 3' and a blue button labeled 'Encerrar Atendimento'. A table below lists connections with columns for 'NOME' and 'STATUS'. The table contains three rows: 'teste-1' with 'Conectad', 'testing-2' with 'Conectad', and 'teste-official-integration' with 'Desconec'. At the bottom left, a user profile for 'Admin User' is visible, showing a 'online' status indicator.

No canto inferior esquerdo temos o painel do usuário, e através dele temos algumas funções do usuário. A seta aponta para uma tag de status online: é importante comentar que caso você não esteja em operação, deixe o seu usuário offline, assim os novos atendimentos não poderão ser encaminhados para você caso esteja usando o ajuste de distribuição de atendimentos. O status offline impede também dos outros usuários transferirem atendimento para o seu perfil.

Caso você receba uma transferência, será informado pelo ícone ao lado do botão online. O "sino" em seguida mostra melhorias e funções novas que a equipe do Pedbot envia. Basta clicar nas notificações e marcar como lida para ficar informado e atualizado.

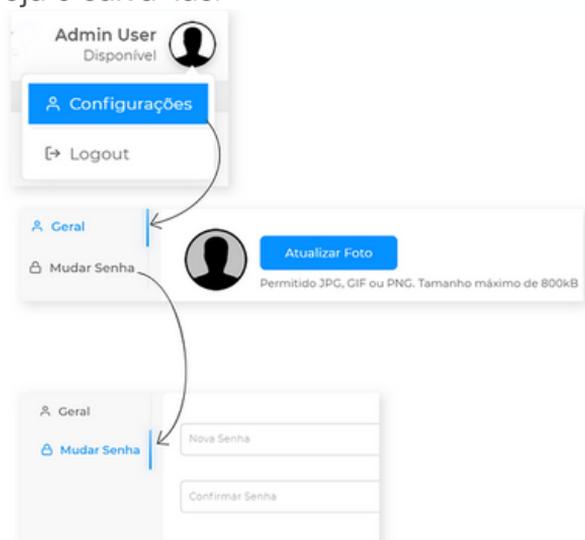


Em relação ao ícone onde fica a foto do seu usuário, a foto também é um botão e nela você encontra duas opções: fazer o logout e sair do sistema, voltando para a tela de login, e acessos às configurações de usuário.



Você pode editar informações do seu usuário, como imagem e senha, clicando na foto do seu usuário e depois em "Configurações". Você acessará um menu onde você poderá a foto e a senha.

Na próxima imagem, resumiremos o processo. Seguindo esse passo a passo, basta fazer as alterações que deseja e salvá-las.



# Regras e Ajuda

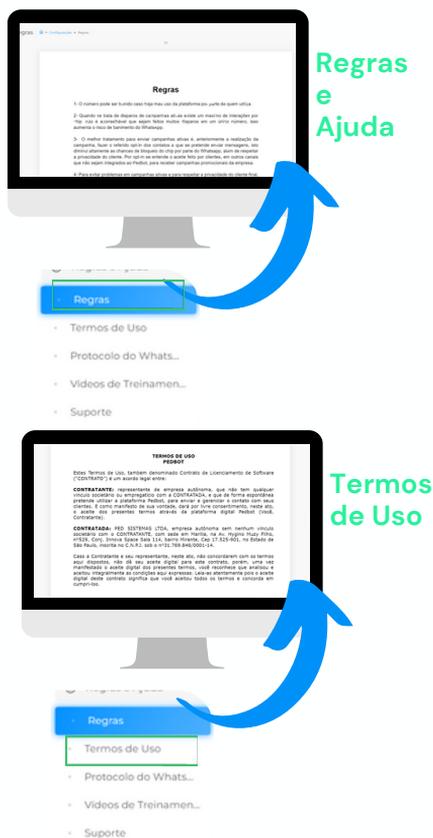
A aba "Regras e Ajuda" é destinada para que você possa tirar dúvidas sobre nossa plataforma, assim como se atualizar de nossas regras, e, se preciso, entrar em contato diretamente com nosso suporte.

Nesta aba nos teremos a seguintes opções de navegação:

- **Regras:** conjunto de regras de uso do Pedbot voltadas a garantir para você melhores usabilidades do sistema e da plataforma;
- **Termos de Uso:** representa a política de uso do software Pedbot. Esses termos demonstram as boas práticas de uso que recomendamos de forma legal, delimitando seus direitos e deveres ao utilizar nosso sistema;

- **Vídeos de Treinamento:** conjunto de vídeos explicando passo a passo cada função do sistema;
- **Suporte:** aqui você terá acesso ao nosso e-mail e ao telefone de suporte para tirar dúvidas diretamente com nossos atendentes.
- **Perguntas frequentes:** site que compila artigos e vídeos explicativos sobre todas as funções do Pedbot, feita com objetivo de tirar dúvidas de forma rápida para o dia a dia.

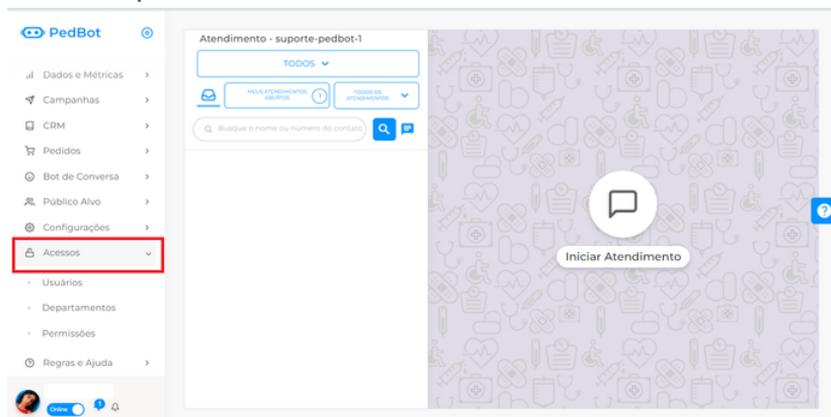
Abaixo colocamos uma imagem demonstrando resumidamente cada uma das opções disponíveis na aba "Regras e Ajuda":





# Acessos

Na aba "Acessos" você pode gerenciar e criar os acessos para os usuários da plataforma além de definir permissões de acesso para os mesmos e gerenciar também quais funções determinados operadores terão e quais não terão.

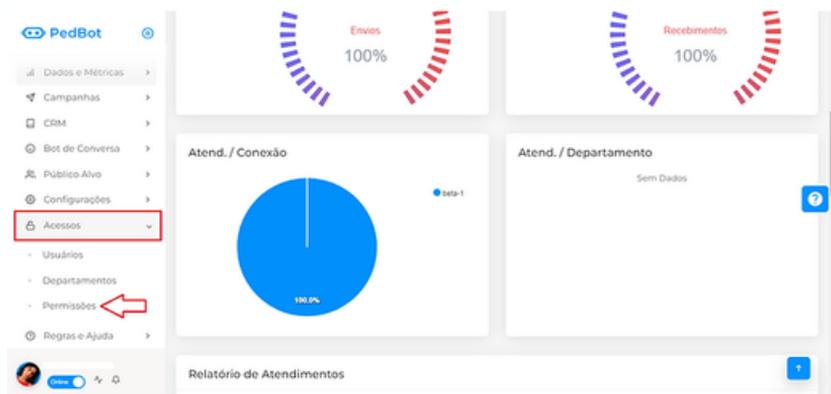


Nesta aba você encontrará as seguintes opções:

- **Permissões:** utilize essa configuração quando você quiser definir níveis de acesso para usuários da plataforma. Uma permissão é como se fosse um perfil que você vincula a um usuário, e este usuário passará a ter acessos às funções do sistema que este perfil permitir.
- **Departamentos:** os departamentos são uma segmentação que você pode fazer entre seus atendentes. É utilizada para dividir os atendimentos com o bot por departamento.
- **Usuários:** esta tela é onde efetivamente você pode configurar e criar novos usuários, editar suas informações, além de vincular uma permissão e um departamento a cada usuário criado.

- Definindo e editando as permissões de usuários

A tela de configuração de permissões é voltada para que você crie e gerencie permissões de acesso para usuários cadastrados no sistema.



Assim que você acessar esta tela, ela demonstrará as seguintes informações:

Lista de Permissões [Permissões](#) » [Lista](#)

[+ Adicionar Novo](#) 1 - 2 of 2

NOME	AÇÕES
Atendente	
Administrador	

< 1 >

Aqui você poderá ver a listagem de permissões que já foram criadas no sistema e caso queira editar alguma delas, basta clicar no ícone do "lápiz e papel" contido na coluna "Ações":

Lista de Permissões [Permissões](#) » [Lista](#)

[+ Adicionar Novo](#) 1 - 2 of 2

NOME	AÇÕES
Atendente	
Administrador	

< 1 >

## Lista de Permissões

» Permissões » Lista

+ Adicionar Novo

No momento em que for editar ou criar uma nova permissão, lembre-se sempre de definir permissões de acordo com os cargos e níveis determinados pela sua empresa, como por exemplo: Atendente, Gerente, etc.

Para cada permissão que for criar, 'tisque' (✓) as permissões que julgar adequadas e pertinentes aos usuários aos quais essa permissão será vinculada. Para marcar essas permissões é bem simples: basta clicar no "quadrado" ao lado do nome da função que você quer liberar o acesso.

No final você terá o resultado abaixo, sendo que os quadradinhos em azul representam as funções que os usuários vinculados a permissão terão acesso, e os quadradinhos em branco são as funções que esses usuários não poderão acessar.

The screenshot displays a web interface for managing permissions. It is organized into several sections, each with a title and a list of functions. Each function has a small square checkbox next to it, which is either blue (checked) or white (unchecked).

- Chat / Chat de Atendimento:**
  - Utilizar Chat de Atendimento
  - Enviar mensagens em grupo
  - Enviar mensagens individuais
  - Responder Mensagens
  - Enviar mensagens em grupo
  - Responder Mensagens
  - Mensagens
  - Mensagens
  - Mensagens
  - Mensagens
- Dados e Métricas / Relatórios:**
  - Mensagens de Produção
  - Mensagens de Qualidade
  - Mensagens de Análise
  - Mensagens de Análise
- Campanhas / WhatsApp:**
  - Mensagens de Campanhas de Marketing
  - Mensagens de Campanhas de Marketing
- Campanhas / SMS:**
  - Mensagens de Campanhas de SMS
  - Mensagens de Campanhas de SMS
- Bot de Conversa / Fluxo Passivo:**
  - Mensagens de Fluxo Passivo
  - Mensagens de Fluxo Passivo
  - Mensagens de Fluxo Passivo
- Bot de Conversa / Fluxo Ativo:**
  - Mensagens de Fluxo Ativo
  - Mensagens de Fluxo Ativo
  - Mensagens de Fluxo Ativo
  - Mensagens de Fluxo Ativo
- Público Alvo / Lista de Contatos:**
  - Mensagens de Contatos
  - Mensagens de Contatos
  - Mensagens de Contatos
  - Mensagens de Contatos
  - Mensagens de Contatos
- Configurações / Conexões:**
  - Mensagens de Conexões
  - Mensagens de Conexões

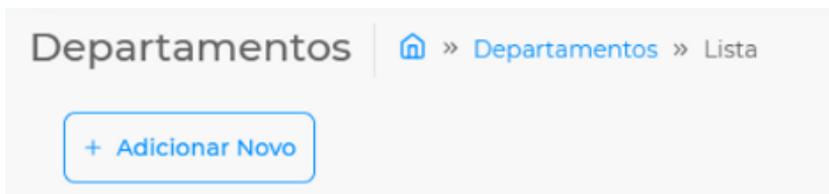
Quando a permissão estiver configurada na forma como você deseja, basta clicar no botão de salvar na parte inferior da tela de permissões. Assim que você define ou edita permissões em nossa plataforma.

- **Utilizando e editando departamentos**

Esta função cria departamentos e estes poderão ser posteriormente vinculados com usuários da plataforma. Os departamentos são utilizados em nosso bot passivo em que o Robô direciona o atendimento de forma automatizada e personalizada por você para os usuários de determinado departamento.



Essa é uma configuração mais complexa e irá depender muito do grau de organização e estrutura de cada empresa. Caso haja a necessidade de criar departamentos, vá em "adicionar novo":



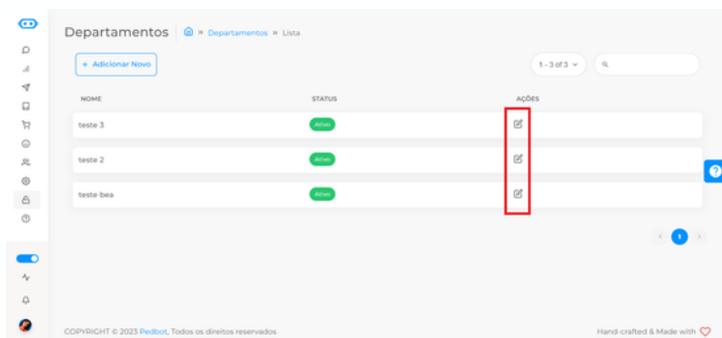
A seguinte tela irá aparecer:



The screenshot shows a form titled "ADICIONAR NOVO DEPARTAMENTO" with a close button (X) in the top right corner. Below the title is a text input field labeled "Nome". Underneath the input field is a checkbox labeled "Ativo" which is checked.

Basta que você adicione um nome ao departamento (pode ser qualquer nome que você desejar), marque a opção "Ativo" e clique no botão de "Salvar" na parte inferior da tela.

Caso você queira editar um departamento já criado basta clicar no ícone do "lápis e papel" na tela de listagem de departamentos:

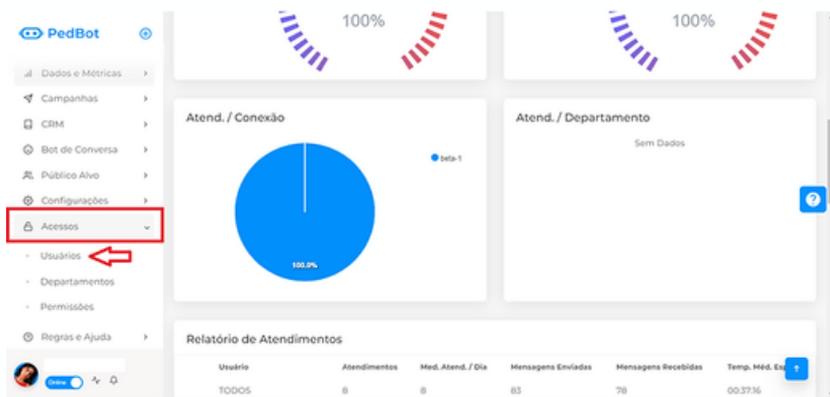


Você pode mudar o nome de um departamento simplesmente alterando o nome na tela de edição que surgir ou pode inativar um departamento desmarcando a opção "Ativo" na tela de configuração. Fazendo as alterações que deseja, lembre-se sempre de clicar em "Salvar" no final da página.

- Criando e editando usuários

O Pedbot permite que você crie novos usuários para utilizar o sistema. Esses usuários terão login e senha próprios e poderão utilizar o Pedbot tendo acesso às funções disponíveis em seu perfil de permissões.

Para criar um novo usuário é bem simples; basta navegar até a aba "Acessos" e clicar em "Usuários":



Na seguinte tela já vemos algumas informações importantes que podemos identificar pelos nomes de cada coluna. Para facilitar seu entendimento, circulamos seu nome em azul e vamos explicar cada uma delas:

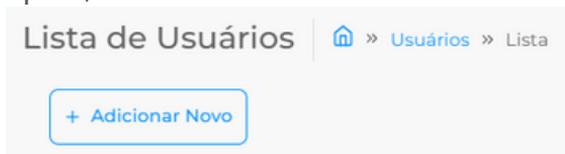
The screenshot shows the 'Lista de Usuários' page. The columns are highlighted in red: EMAIL, NOME, USUÁRIO, PERMISSÃO, DEPARTAMENTO, STATUS, and AÇÕES. The table contains four rows of user data. The first row is circled in blue.

EMAIL	NOME	USUÁRIO	PERMISSÃO	DEPARTAMENTO	STATUS	AÇÕES
@pedbot.com.br	richeli teste	richeli teste	Administrador		Offline	[Icon]
@pedbot.com.br	Leonardo	Leonardo	Administrador		Online	[Icon] [Icon]
@pedbot.com.br	Isac Fernandes	Isac	Administrador		Online	[Icon] [Icon]
@pedbot.com.br	Natalia Rosa	Natalia	Administrador		Online	[Icon] [Icon]

- **E-mail:** exibe o e-mail do usuário cadastrado, que não precisa ser um e-mail válido, já que é só para o acesso da plataforma;
- **Nome:** exibe o nome do usuário cadastrado que irá aparecer nos controles internos da ferramenta;
- **Usuário:** exibe o nome de usuário cadastrado que irá aparecer no Layout da ferramenta;
- **Permissão:** exibe qual a permissão de acesso vinculada ao atendente;
- **Departamento:** exibe qual o departamento vinculado ao atendente.
- **Status:** exibe o status do usuário no momento. Caso ele esteja como "conectado", o status aparecerá em verde; caso ele esteja como "desconectado", o status aparecerá em vermelho.
- **Ações:** disponibiliza ações que podem ser feitas no acesso de usuários já cadastrados, como por exemplo editar o seu perfil ou desconectá-lo da plataforma (essas duas opções estão disponíveis apenas para usuários com acesso de administrador). Assim como também se pode deletar um usuário.



Para adicionar um novo usuário ao sistema também é muito simples; basta clicar no botão "Adicionar Novo":



**ADICIONAR NOVO USUÁRIO** X

Nome  
Nome do colaborador  
(para relatório)

Usuário  
Nome de identificação na plataforma

Email  
E-mail do colaborador  
(Não precisa ser um e-mail válido, esse "e-mail" será usado apenas para fazer o login)

Permissão  
Defina as permissões de acesso do usuário

Departamento  
Defina o departamento do usuário  
(se houver)

Senha  
Defina uma senha para o usuário  
(coloque uma senha padrão e peça para que no primeiro acesso o seu colaborador altere sua senha)

**Conexões**

Nenhuma Conexão

Escolher Conexões

**Conexões**  
Defina de qual conexão de chip(s) o operador, que está sendo cadastrado, deverá responder e receber mensagens.

Adicione todas as informações solicitadas na edição.

**Atenção:** Não se esqueça de vincular o usuário a uma conexão na aba "Conexões". Caso não seja vinculado, o usuário não conseguirá acessar o chat do número desejado na plataforma.

Quando o usuário criado quiser acessar o sistema ele só precisa utilizar o mesmo link que foi passado pelo Pedbot e utilizar as credenciais de e-mail e senha criadas no momento da configuração de seu perfil.

# Configurações

Na aba "configurações" estão todos os ajustes da sua plataforma, como será o funcionamento e desempenho da ferramenta conforme sua preferência, especialmente nas questões de chat e campanhas.

Para acessar os ajustes, vá ao menu lateral esquerdo e clique em "configurações":

**ADICIONAR NOVO USUÁRIO** X

Nome  
Nome do colaborador (para relatório)

Usuário  
Nome de identificação na plataforma

Email  
E-mail do colaborador (Não precisa ser um e-mail válido, esse "e-mail" será usado apenas para fazer o login)

Permissão  
Defina as permissões de acesso do usuário

Departamento  
Defina o departamento do usuário (se houver)

Senha  
Defina uma senha para o usuário (coloque uma senha padrão e peça para que no primeiro acesso o seu colaborador altere sua senha)

**Conexões**

Nenhuma Conexão

Escolher Conexões

**Conexões**  
Defina de qual conexão de chip(s) o operador, que esta sendo cadastrado, deverá responder e receber mensagens

Adicione todas as informações solicitadas na edição.

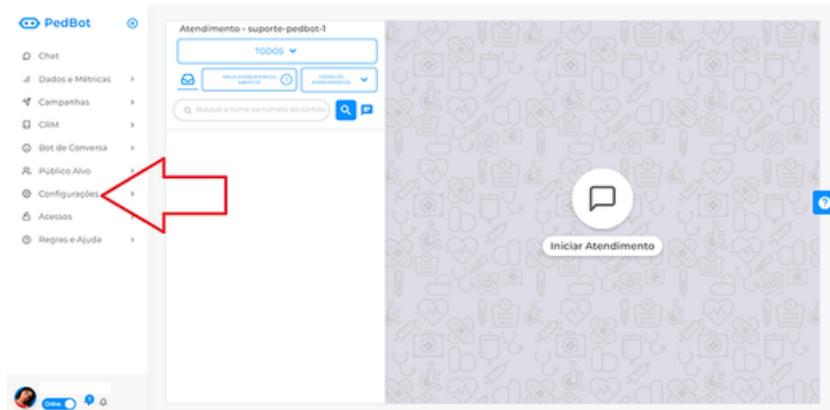
**Atenção:** Não se esqueça de vincular o usuário a uma conexão na aba "Conexões". Caso não seja vinculado, o usuário não conseguirá acessar o chat do número desejado na plataforma.

Quando o usuário criado quiser acessar o sistema ele só precisa utilizar o mesmo link que foi passado pelo Pedbot e utilizar as credenciais de e-mail e senha criadas no momento da configuração de seu perfil.

# Configurações

Na aba "configurações" estão todos os ajustes da sua plataforma, como será o funcionamento e desempenho da ferramenta conforme sua preferência, especialmente nas questões de chat e campanhas.

Para acessar os ajustes, vá ao menu lateral esquerdo e clique em "configurações":



Quando clicar, o menu expandirá em três opções: Ajustes, Mensagem de encerramento, Respostas Rápidas e Informações da Loja:



- **Ajustes:** são os ajustes gerais referentes ao desempenho e funcionamento do seu Pedbot.
- **Mensagem de encerramento:** a mensagem que o cliente receberá quando você encerrar um atendimento realizado.
- **Respostas rápidas:** funções do chat criadas para facilitar a interação com o cliente por meio do cadastro de mensagens padrão que podem ser enviadas rapidamente. Para mais detalhes, clique aqui.
- **Informações da Loja:** Informações da loja sendo possível divulgá-las para seus clientes

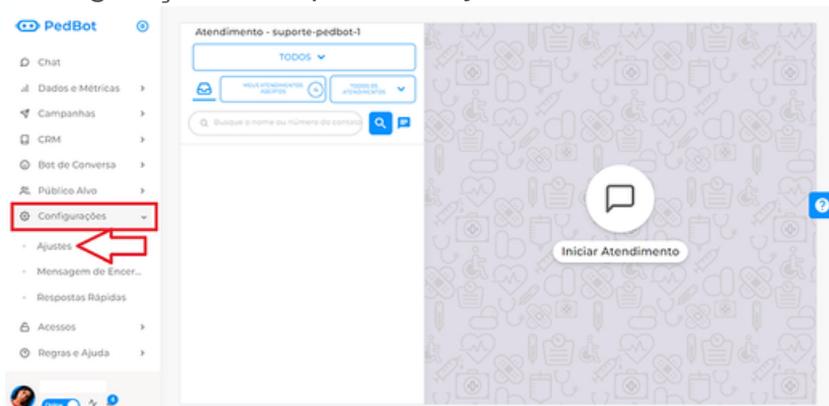
- Entendendo os "ajustes"

Na aba "configurações" estão todos os ajustes da sua plataforma, como será o funcionamento e o desempenho da ferramenta conforme sua preferência, bem como sua conexão.

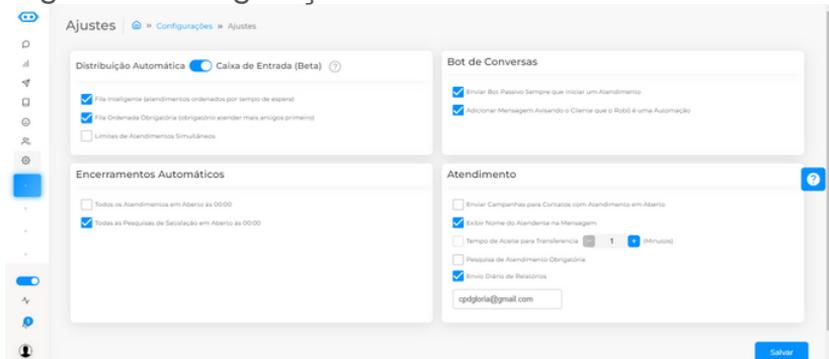
**Ajustes gerais:** são os ajustes referentes ao desempenho e funcionamento do seu Pedbot.

Para acessar a aba "ajustes" é bem simples:

Vá ao menu lateral esquerdo, clique em "configurações" e depois em "ajustes":



Após selecionar a opção de ajustes, aparecerão as seguintes configurações:



- **Caixa de entrada:** é uma "caixinha" onde os atendentes conseguem verificar os clientes que entraram em contato, mas não foram atendidos ainda. Também haverá um "timer" para verificar quanto tempo aquele cliente está em espera. Nessa caixa de entrada, o atendente conseguirá puxar os atendimentos para dar início. Se estiver habilitado como "não", a plataforma fará uma distribuição automática, então o atendente que logou primeiro na plataforma começará a receber primeiro o atendimento, e assim sucessivamente para cada atendente, em um ciclo automático.
- **Fila Inteligente:** os atendimentos mais antigos aparecem no topo da caixa de entrada.
- **Fila ordenada obrigatória:** o atendente conseguirá somente pegar o cliente que está há mais tempo em espera. Não será possível "pegar" outro cliente a não ser o mais antigo.
- **Limite de atendimentos simultâneos:** caso ativado e determinado um número, os atendentes só poderão atender aquela quantidade de atendimentos no total.
- **Enviar bot passivo sempre que iniciar um atendimento:** marque essa opção como "Sim" para fazer com que o bot passivo sempre inicie o atendimento quando um cliente mandar mensagem, ou marque como "Não" caso você queira que o bot interaja com o cliente somente no primeiro contato com o WhatsApp da empresa.
- **Adicionar mensagem avisando o cliente que o Robô é uma automação:** adiciona ao bot passivo um aviso de que "As mensagens trocadas no início desta conversa são feitas através de um Bot.

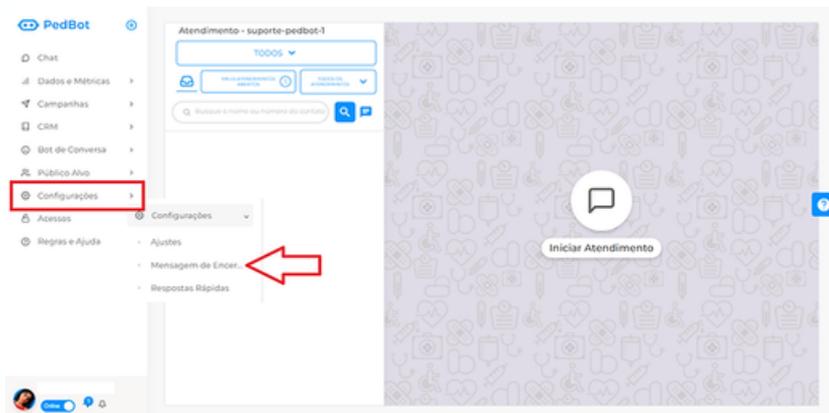
- **Encerrar todos os atendimentos em aberto às 00h:** se ativo, os atendimentos em aberto serão encerrados em massa às 00h, e sem mensagem de encerramento.
- **Encerrar as Pesquisas de Satisfação em aberto às 00h:** se ativo, as pesquisas pendentes sem resposta serão encerradas em massa às 00h, e sem mensagem de encerramento.
- **Enviar campanhas para contatos com atendimento em aberto:** aqui você pode decidir se o robô enviará campanhas para clientes que estão com conversas abertas no chat do Pedbot ou não. Marque esta opção como "Sim" caso queira que o Pedbot envie campanhas para contatos com atendimento em aberto ou marque como "Não" caso queira que o Pedbot apenas envie mensagens para contatos sem atendimento aberto.
- **Exibir nome do atendente na mensagem:** exibirá o nome do atendente toda vez que este enviar uma mensagem ao cliente.
- **Tempo de requisição de transferência de atendimento:** tempo no qual será transferido um atendimento quando um usuário pedir o atendimento que está com outro usuário.
- **Pesquisa de atendimento obrigatória:** caso ativada, será obrigatório que os atendentes enviem pesquisa de satisfação para poderem finalizar os atendimentos (admin ainda poderá encerrar sem pesquisa).
- **Envio diário de relatórios:** caso ative, insira um e-mail válido para receber todos os dias os relatórios da plataforma.

Esses ajustes são essenciais para o funcionamento do seu Pedbot.

- Personalizando a mensagem de encerramento

Mensagem de encerramento é a mensagem que o cliente receberá quando você encerrar um atendimento realizado.

Para acessar é bem simples. No menu lateral esquerdo, clique em "configurações" e então em "Mensagem de Encerramento":



Aparecerá a tela para edição da mensagem, configure-a da maneira que desejar:

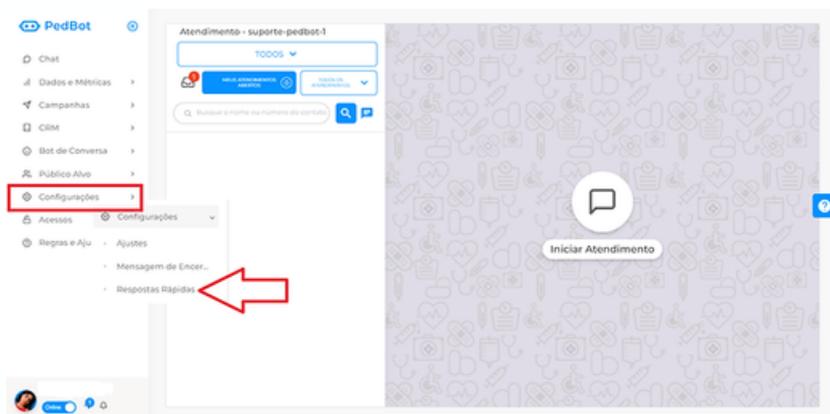


Clique em "Salvar" quando a mensagem de encerramento já estiver configurada. Ela aparecerá para o cliente todas as vezes que você encerrar um atendimento enviando mensagem de encerramento. Esses ajustes são essenciais para o funcionamento do seu Pedbot.

- Criando e usando as respostas rápidas

As respostas rápidas são funções do chat criadas para facilitar a interação com o cliente. Isso porque nelas você pode salvar informações recorrentes, frequentes e enviar rapidamente — sem precisar perder tempo de ficar digitando todas às vezes.

Primeiro, vá ao menu lateral da plataforma e clique em "Configurações". Na parte inferior do botão serão abertas três opções: "Ajustes", "Mensagem de Encerramento" e "Respostas rápidas". Clique em "Respostas rápidas".



Depois disso, clique no botão azul "Cadastrar novo template".



No campo "identificador" escreva uma palavra-chave para procurar depois a resposta rápida. Cadastre sua mensagem no quadro maior e ao final salve-a.

**CADASTRAR MENSAGEM**

Identificador

Mensagem

**EDITAR MENSAGEM**

pix

pix

Para pagamento no pix, seguem os dados:

CNPJ: 13123123123123 - Fulano LTDA

Assim que efetuar o pagamento, envie-nos o comprovante e aguarde seu pedido ser confirmado.

Salvar Cancelar

Salvar Cancelar

Tendo salvo a resposta rápida, volte ao chat para poder utilizá-la. Vá ao espaço de digitar mensagem e escreva / ("barra") + a palavra-chave que colocou no identificador. Seguindo o exemplo dado na imagem acima:

**PedBot**

Chat

Dados e Métricas

Campanhas

CBM

Bot de Conversa

Público Alvo

Configurações

Acessos

Regras e Ajuda

Atendimento - beta-1

TODOS

SELECIONAR MENSAGEM

TODAS AS MENSAGENS

Busque o nome ou número do contato

Beatrix

Olá, tudo bem?

Aqui é do Suporte PedBot

Nosso suporte não está atendendo agora, mas assim que disponível um de nossos atendentes virá lhe chamar.

Nosso horário de atendimento é:

- Segunda a Sexta, das 09h às 23h
- Sábado, das 10h às 18h
- Domingo, das 10h às 13h

Agradecemos!

As mensagens trocadas no início desta conversa são lidas através de um Bot.

00 pix

/pix

Enviar

Dê enter ou clique no campo em azul e a resposta rápida aparecerá por completo.

**CADASTRAR MENSAGEM**

Identificador

Mensagem

**EDITAR MENSAGEM**

pix

pix

Para pagamento no pix, seguem os dados:

CNPJ: 13123123123123 - Fulano LTDA

Assim que efetuar o pagamento, envie-nos o comprovante e aguarde seu pedido ser confirmado.

Salvar Cancelar

Salvar Cancelar

Tendo salvo a resposta rápida, volte ao chat para poder utilizá-la. Vá ao espaço de digitar mensagem e escreva / ("barra") + a palavra-chave que colocou no identificador. Seguindo o exemplo dado na imagem acima:

PedBot

Chat

Dados e Métricas

Campanhas

CBM

Bot de Conversa

Público Alvo

Configurações

Acessos

Regras e Ajuda

Atendimento - beta-1

TODOS

SELECIONAR MENSAGEM

TODAS AS MENSAGENS

Busque o nome ou número do contato

Beatriz

Olá, tudo bem?

Aqui é do **Supporte PedBot**!

Nosso suporte não está atendendo agora, mas assim que disponível um de nossos atendentes virá lhe chamar.

Nosso horário de atendimento é:

- Segunda a Sexta, das 09h às 23h
- Sábado, das 10h às 18h
- Domingo, das 10h às 13h

Agradecemos!

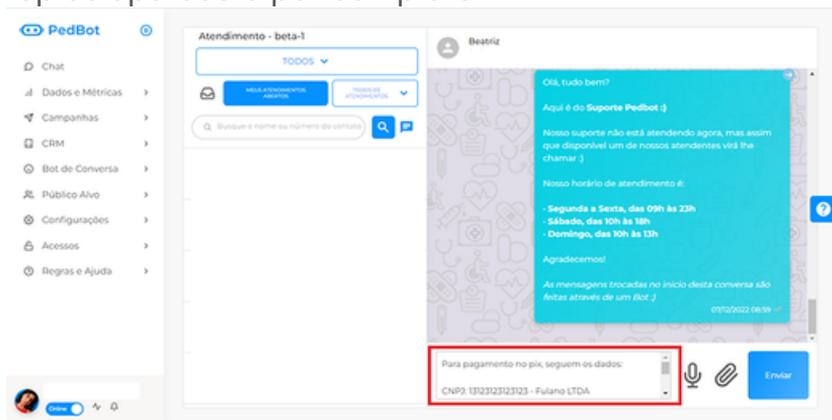
As mensagens trocadas no início desta conversa são lidas através de um Bot.

09123002 0433

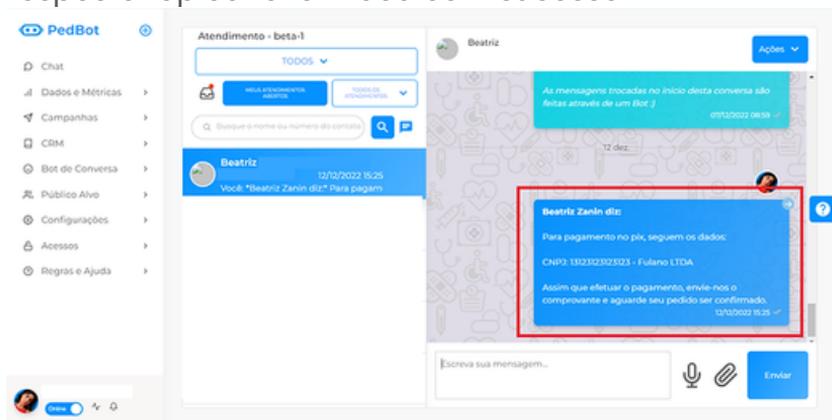
/pix

Enviar

Dê enter ou clique no campo em azul e a resposta rápida aparecerá por completo.



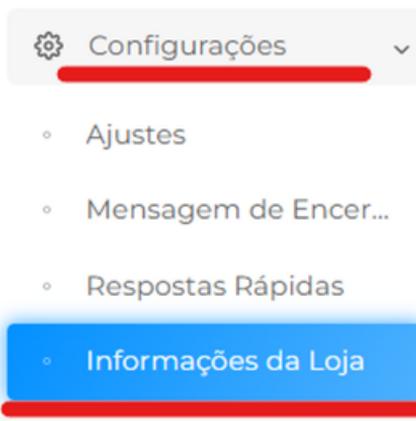
Clique em "Enviar" (ou dê outro enter se estiver acostumado a enviar mensagens assim) e pronto! Sua resposta rápida foi enviada com sucesso



- Configurando as informações da loja

No Pedbot é possível configurar um site com informações de sua loja para disponibilizar aos clientes de modo que será adicionado à bio do perfil no Whatsapp.

Para acessar, vá no menu lateral "Configurações" e clique em "Informações da loja":



Será aberta uma tela onde você pode adicionar diversas informações sobre seu estabelecimento, incluindo a logo. Você não precisa preencher tudo, somente o que achar relevante. Feitas as configurações, clique no botão azul "Salvar".

Informações da Loja

**Sobre a Loja:**

Nome Fantasia

Redes Sociais

CNPJ

**Telefone e Horário de Funcionamento:**

Horário de Funcionamento

Telefone

**Sobre a Loja:**

CEP

Endereço

Nome

Complemento

Bairro

Cidade

Estado

**Licenças e Autorizações:**

Nome e Número de Inscrição no Conselho Farmacêutico Responsável Técnico

Ultravioleta ou Avará Sanitário expedido pelo órgão Estadual ou Municipal de Vigilância Sanitária

Autorização de Funcionamento de Empresa (AFE) - AFE

Autorização Especial de Funcionamento

**Logo:**

Caso deseje iniciar a imagem, faça um novo upload!

Cada estabelecimento possuirá seu próprio link do site. O acesso é feito da seguinte forma: <https://info.pedbot.com.br/>"nome-loja", sendo o "nome-loja" a identificação da sua loja no link de login.

Por exemplo: se o link do seu acesso fosse <https://admin.pedbot.com.br/>"nome-loja"/login, então o site ficaria: <https://info.pedbot.com.br/>"nome-loja".

# Público Alvo

Na aba "público alvo" ficam salvos os contatos que interagiram com o Pedbot. Ali você pode adicionar um novo contato ou editar algum já existente, bem como todas as informações sobre contatos bloqueados

Nesta aba constam duas opções:

**Lista de contatos:** é a lista de contatos salvos no Pedbot. Os contatos são salvos com base no nome que estão salvos no celular. Contatos que não estiverem salvos no celular aparecerão na plataforma com o nome que os clientes registraram no próprio WhatsApp. Quando isso acontecer, basta editar o contato caso queira mudar o nome.

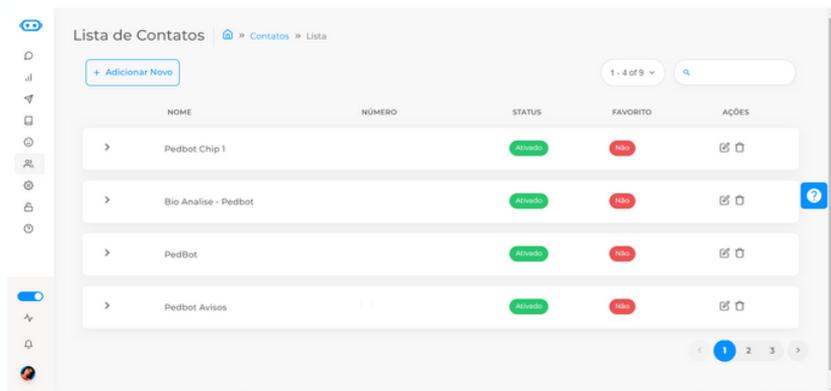
**Contatos Bloqueados:** em contatos bloqueados nosso sistema vai mostrar as pessoas que decidiram não receber as suas campanhas ativas pela função Opt-Out, determinada pela Lei Geral de Proteção de Dados.

- **Como ver, editar e criar contatos**

Na aba "público alvo" ficam salvos os contatos que interagiram com o Pedbot.

**Lista de contatos:** é a lista de contatos salvos no Pedbot. Contatos que forem salvos automaticamente aparecerão na plataforma com o nome que o cliente deixou no próprio WhatsApp. Quando isso acontecer, basta editar o contato, caso queira mudar o nome.

No campo de "Lista de Contatos" podemos visualizar e adicionar os contatos. Para acessar, clique no menu lateral esquerdo, clique em "público alvo" e depois em "lista de contatos". Ao acessar a aba de "lista de contatos", você verá todos os contatos salvos em seu Pedbot:



Clique em "Adicionar Novo" e, conforme imagem abaixo, poderá adicionar o nome, número de telefone e informações internas da loja. A função "Favorito" é para fixar o cliente em seu chat e o "Bloqueado" para o NÃO recebimento de Campanhas. Você também poderá incluir o contato em uma categoria diretamente.

ATUALIZAR CONTATO ×

---

Nome

Número de Telefone

Informações  
 ?

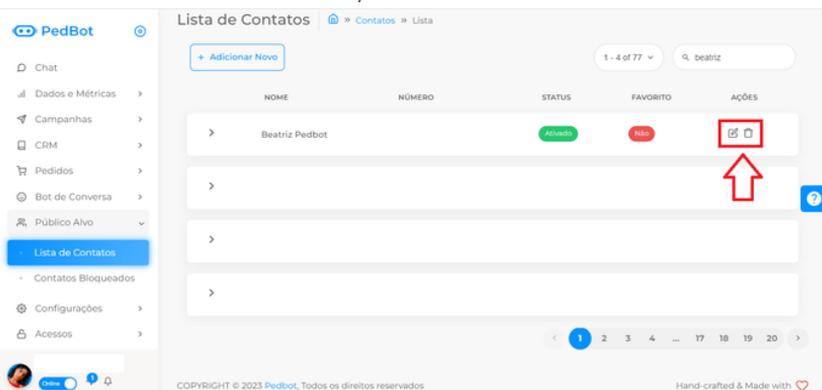
Favorito  Bloqueado

Categoria do Contato  
BETA × Adicionar Categoria +

---

Salvar Cancelar

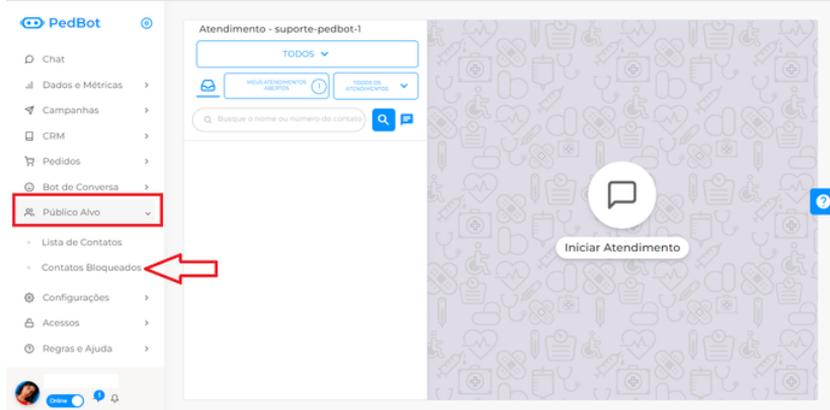
Caso queira editar ou excluir um contato, vá ao canto direito da tela "Ações". O ícone de "lápiz e papel" é onde se edita o contato; o da lixeira onde se o exclui.



Ainda, é possível editar um contato diretamente no chat.

- Entendendo a aba "Contatos Bloqueados"

Contatos Bloqueados: em contatos bloqueados, nosso sistema vai mostrar as pessoas que decidiram não receber campanhas ativas por meio da função Opt-Out, determinada pela Lei Geral de Proteção de Dados. Para acessar, clique no menu lateral esquerdo, clique em "público alvo" e depois em "contatos bloqueados":



Para liberar e retomar as mensagens ao contato, vá em ações e clique em "Desbloquear Contato":



# Bot de Conversa

A aba "bot de conversa" se trata da aba responsável por criar o fluxo de conversa do seu Pedbot. Para abrir esse campo, basta clicar no menu lateral esquerdo:

Nesta aba, constam duas opções:

**Fluxo Passivo:** local onde você pode criar bots passivos. Esse tipo de bot é o que vai atender os clientes quando eles entrarem em contato pelo número conectado no Pedbot, ou seja, ele ficará "passivamente" esperando um contato para interagir.

**Fluxo Ativo:** local onde você pode criar bots ativos. Esse bot você usará para disparar campanhas para seus clientes, ou seja, você o envia para uma determinada lista de contatos de forma "ativa".

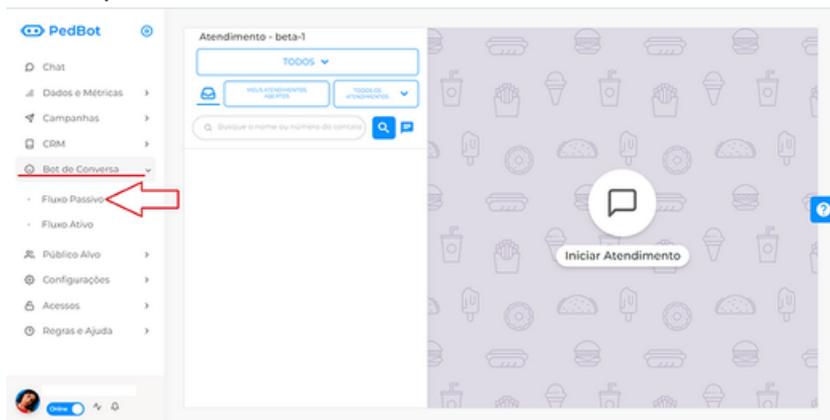
- Criando um fluxo passivo

A aba "bot de conversa" se trata da aba responsável por criar o fluxo de conversa do seu Pedbot.

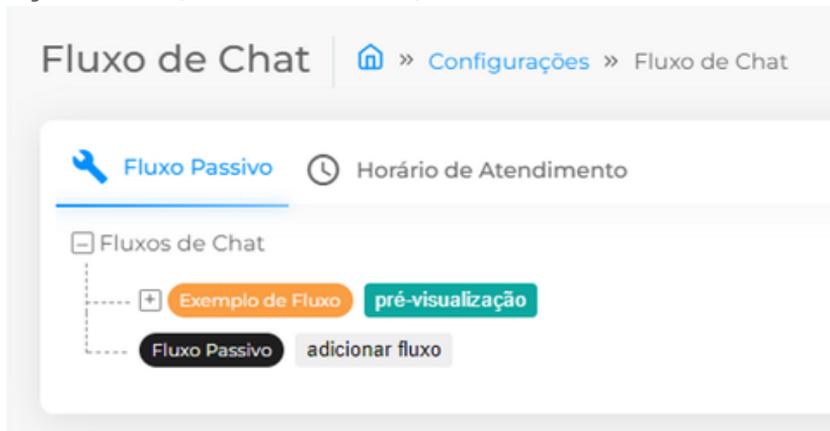
**Fluxo Passivo:** local onde você pode criar bots passivos. Esse tipo de bot é o que vai atender os clientes quando eles entrarem em contato pelo número conectado no Pedbot, ou seja, ele ficará “passivamente” esperando um contato para interagir.

Esse fluxo serve para configurar a mensagem inicial que o cliente receberá ao entrar em contato com o número de telefone conectado ao Pedbot.

Para abrir esse campo, basta clicar no menu lateral esquerdo e clicar em "bot de conversa", depois em "Fluxo passivo":

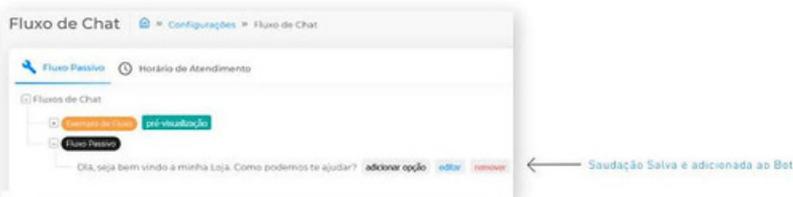


Para liberar e retomar as mensagens ao contato, vá em ações e clique em "Desbloquear Contato":



Aparecerá uma tela para inserir a mensagem inicial:

Após adicionar a mensagem inicial, basta salvar e o bot começará a ser enviado para os clientes. No caso de querer que o cliente escolha opções no início do atendimento, siga os passos abaixo.



Clique em "adicionar opção":



Adicione a opção que desejar:

ADICIONAR NOVA OPÇÃO



Tipo de interação

Opção



Número

1



Mensagem Final

Mensagem final encerrará o fluxo do Bot de Conversa, portanto ela é uma mensagem única de resposta e não é necessário ter um número atrelado

Descrição da Opção

Comprar um produto

A opção será salva:

The screenshot shows a chat flow editor interface. At the top, there are tabs for 'Fluxo Passivo' and 'Horário de Atendimento'. Below, under 'Fluxos de Chat', there is a list of flows. One flow, 'Fluxo Passivo', is highlighted. To its right, there is a button labeled 'pre-visualização'. Below the flow list, there is a message: 'Olá, seja bem vindo a minha loja. Como podemos te ajudar?' followed by three buttons: 'adicionar opção', 'editar', and 'remover'.

Adicione quantas opções desejar, por exemplo:

ADICIONAR NOVA OPÇÃO



Número

2

Descrição da Opção

Saber sobre minha entrega

O fluxo ficará da seguinte forma:



Você poderá inserir novas opções dentro das opções adicionadas inicialmente:



Por último, adicione uma mensagem final que aparecerá para o cliente quando ele responder qual opção ele deseja:

Mensagem Final

Mensagem final encerrará o fluxo do Bot de Conversa, portanto ela é uma mensagem única de resposta e não é necessário ter um número atrelado

Descrição da Opção

Aguarde que logo um atendente virá falar com você ;-)

O seu fluxo ficará da seguinte forma:



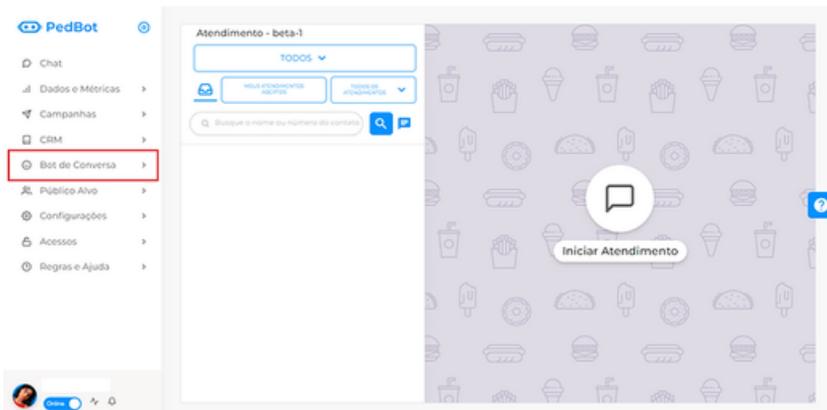
Pronto! Seu fluxo passivo está pronto.

- Criando um fluxo ativo

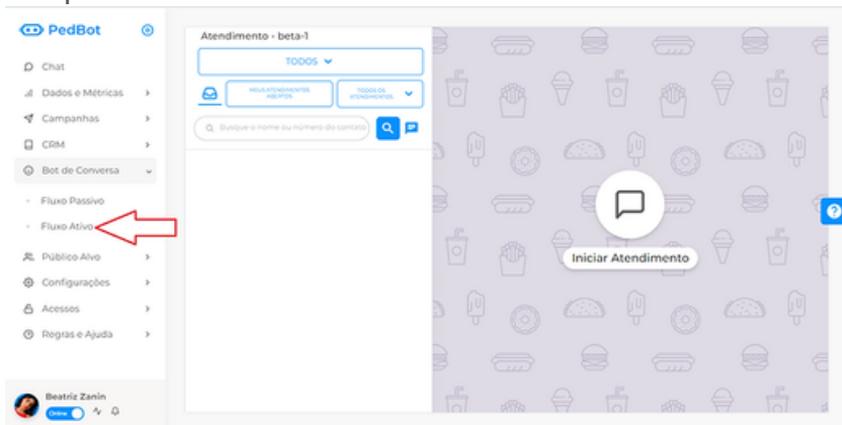
A aba "bot de conversa" se trata da aba responsável por criar o fluxo de conversa do seu Pedbot.

**Fluxo Ativo:** local onde você pode criar bots ativos. Esse bot você usará para disparar campanhas para seus clientes, ou seja, você o envia para uma determinada lista de contatos de forma "ativa".

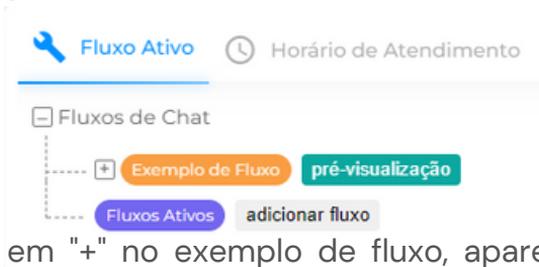
Esse fluxo é utilizado para o envio de campanhas via bot de conversa. Para acessar o bot ativo, basta clicar no menu lateral esquerdo e clicar em "bot de conversa":



Clique em "fluxo ativo":



Ao acessar a tela de “Fluxo Ativo” você verá a seguinte disposição:



Ao clicar em "+" no exemplo de fluxo, aparecerão as opções:

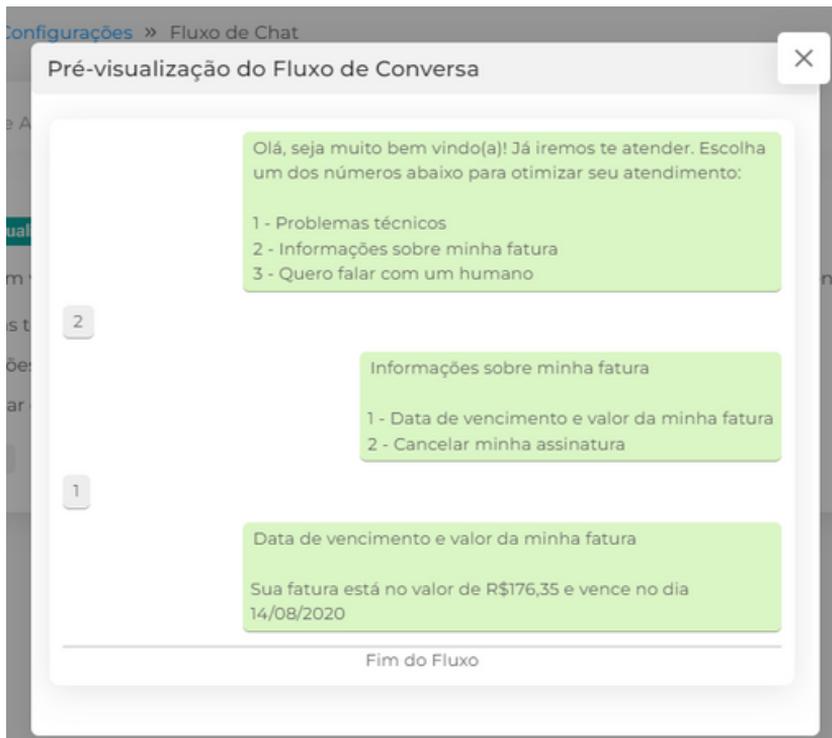


Utilize este campo para visualizar como um bot é constituído.

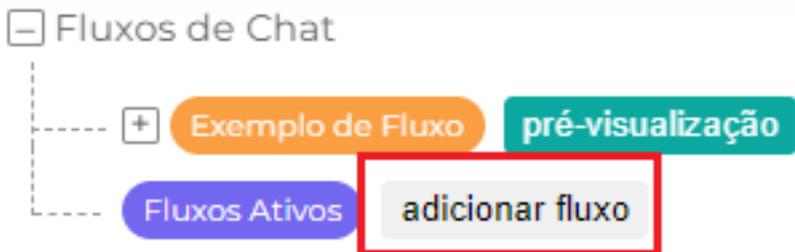
**ATENÇÃO:** esse é apenas o exemplo de um bot que pode ser feito. Ele não está ativo e nem poderá ser usado em campanhas. Ao clicar em "pré-visualização" aparecerá a seguinte tela:



Utilize esta tela para visualizar a estrutura do bot e como os contatos que o receberem irão o visualizar no WhatsApp:



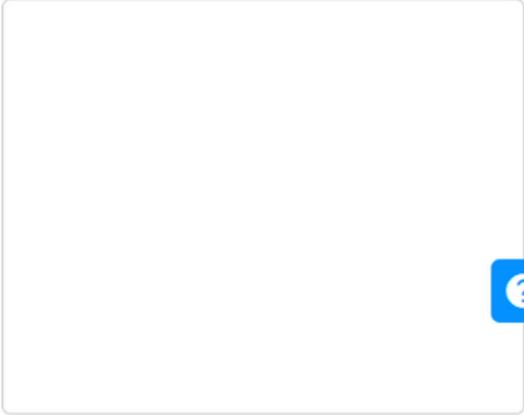
Para criar um fluxo ativo, clique na opção "adicionar fluxo":



Você será direcionado para a aba de "novo fluxo". Essa aba determina a primeira mensagem que iniciará o fluxo:

### NOVO FLUXO DE CHAT ×

Primeira Mensagem



Salvar Cancelar

Insira a mensagem que deseja enviar ao cliente como mensagem inicial.

**ATENÇÃO:** não precisa adicionar as opções do seu bot neste campo ainda, elas serão adicionadas em um campo específico que será demonstrado ao longo deste artigo.

Após inserir uma mensagem inicial, você possui a alternativa de adicionar opções a essa mensagem inicial. Para adicionar opções à mensagem inicial, clique em "adicionar opção":



Aparecerá uma tela para optar por um tipo de interação sendo ela "texto" ou "opção":

ADICIONAR NOVA OPÇÃO
✕

Tipo de interação

Texto
▼

Mensagem Final
 

Mensagem final encerrará o fluxo do Bot de Conversa, portanto ela é uma mensagem única de resposta e não é necessário ter um número atrelado

Descrição da Opção

Sim

Salvar

Cancelar

Insira seus textos ou opções, salve e ficará da seguinte forma:



Por último, após ter adicionado todas as suas informações, você ainda poderá adicionar novas opções dentro das que já estiverem criadas ou optar por uma mensagem final que encerra o fluxo de mensagem e fará com que o cliente entenda que já selecionou uma opção e em breve será atendido:



**ADICIONAR NOVA OPÇÃO** X

**Mensagem Final**  
Mensagem final encerrará o fluxo do Bot de Conversa, portanto ela é uma mensagem única de resposta e não é necessário ter um número atrelado

Descrição da Opção

Ok, obrigada por responder. Já vamos verificar para você!

Salvar Cancelar

### *Mas qual a diferença de texto e opção?*

As opções significam literalmente as opções que seu cliente poderá selecionar, por exemplo: as setas do lado esquerdo apontam para as opções 1, 2 e 3 e no chat do cliente aparecerão as opções para ele prosseguir com o atendimento.

Já a seta de cor preta, do lado direito, aponta para uma mensagem definida como texto. Essa mensagem poderá tanto encerrar o fluxo de conversa com o bot, como indicar mais opções, prosseguindo com o fluxo com o cliente.



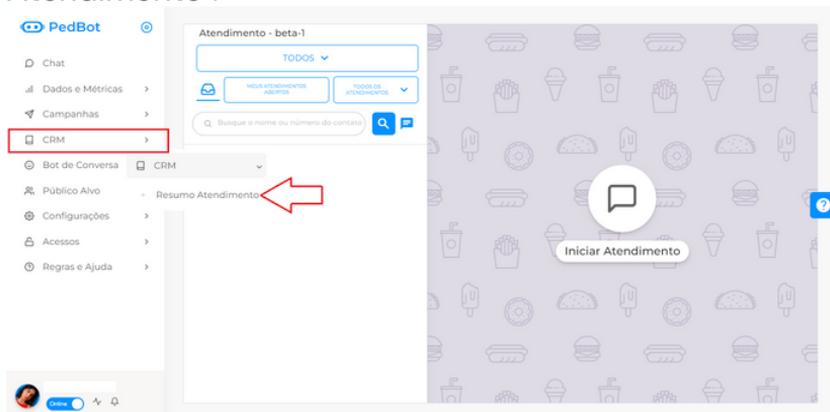
# CRM

A sigla CRM significa em inglês “Customer Relationship Management”, ou, em português, “Gestão de Relacionamento com o Cliente”. Assim, é uma aba que traz algumas funções relacionadas diretamente ao relacionamento da loja com o cliente. Dentre essas funções, o Pedbot disponibiliza: Resumo de atendimento, Mensagens agendadas e Categorias.

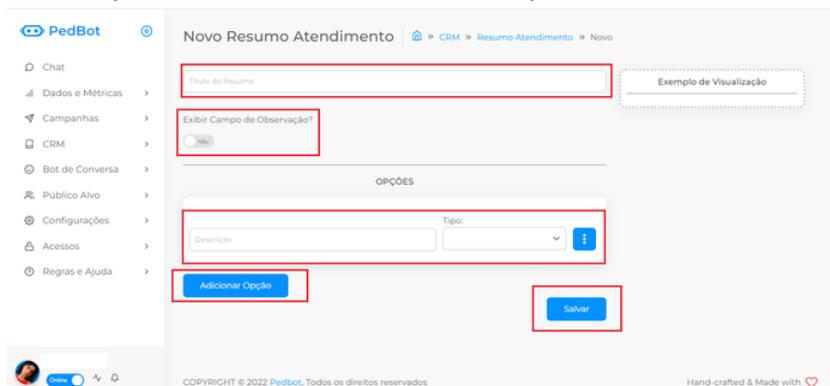
O Resumo do Atendimento (CRM) é um controle totalmente personalizado para gestão dos atendimentos realizados pela equipe. Com o CRM é possível pontuar o que aconteceu no atendimento até o final dele, resumidamente, de modo a mensurar quais foram os atendimentos que geraram venda, quem é o melhor vendedor via Whatsapp, qual o segmento mais vendido, entre outras coisas.

A principal vantagem é a possibilidade de registrar os dados de ruptura, ou seja, quando o cliente não quiser comprar em seu estabelecimento ou comprar seu produto, você poderá saber qual é o produto que não havia em estoque, mensurando qual é o mais orçado, ou as reclamações de valor/preço. Com as métricas, conseguirá tomar atitudes mais assertivas.

Para visualizar seus resumos de atendimento, clique na opção "CRM" do menu lateral e depois em "Resumo Atendimento":



A tela que abrirá é a tela principal onde estão os CRM's (resumos dos atendimentos) cadastrados.



**Adicionar novo:** nesse botão, você pode adicionar um novo Resumo do Atendimento.

**Permitir fechar o chat sem selecionar um Resumo?:** se essa opção estiver marcada como "Não", o atendente não poderá fechar o atendimento sem preencher as opções cadastradas. O "Sim" torna opcional esse preenchimento.

**Ações:** no ícone do "quadrado com lápis", você edita o Resumo em questão (por exemplo, o Geral), enquanto a lixeira apaga o Resumo.

Quando o atendente for encerrar um atendimento, esse aparecerá desta forma se for obrigatório encerrar com Resumo:

Ou, se for opcional encerrar com resumo, aparecerá de acordo com a imagem abaixo e bastará clicar no quadrado de "Não informar Resumo" se não o quiser:

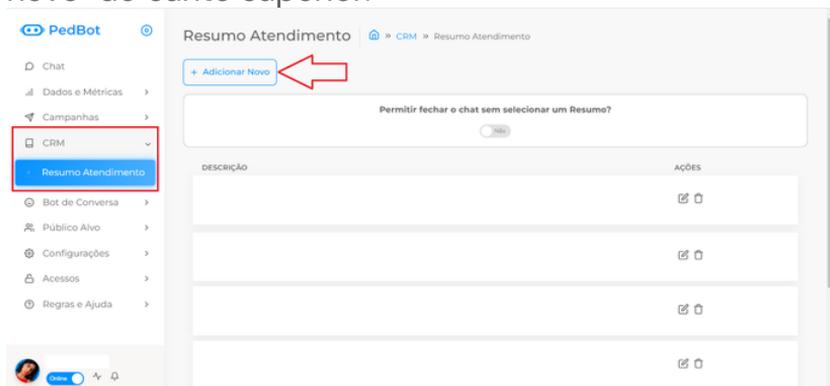
As opções aparecerão de acordo com o cadastrado em cada plataforma. Escolha a que mais se aproxima do relato do atendimento e encerre.

O gestor da plataforma poderá acompanhar os dados dos Resumos de Atendimento a qualquer momento a partir dos relatórios de Resumo de Atendimento.

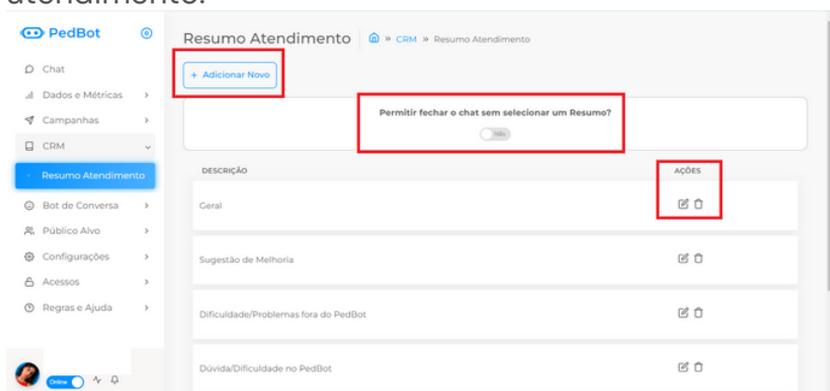
- Como adicionar um novo Resumo do Atendimento (CRM)

O Resumo do Atendimento (CRM) é um controle totalmente personalizado para gestão dos atendimentos realizados pela equipe.

Para adicionar um novo Resumo, vá até ao menu lateral, clique em "CRM", depois em "Resumo do Atendimento" e, por fim, clique no botão "Adicionar novo" do canto superior.



Será aberta a tela principal de criação dos resumos do atendimento.



**Título do resumo:** escreva o nome do seu resumo do atendimento que facilite os atendentes a entenderem o objetivo desse resumo e o preenchimento assertivo;

Exibir Campo de Observação: se marcado como "Sim", deixará disponível um campo de texto para o atendente preencher caso deseje;

**Opções – Descrição e tipo:** é nesse campo que você irá adicionar os padrões que o atendente deve seguir para resumir o ocorrido em um atendimento.

Vamos simular a criação de um fluxo de opções para melhor entendimento:

Crie o título do seu resumo. Depois, preencha o nome da opção que deseja cadastrar em "descrição" e escolha como seu atendente irá selecionar a opção:

**Verdadeiro/falso:** deixa disponível apenas uma opção, entre duas: sim ou não;

**Múltiplas seleções:** o atendente pode escolher várias opções de uma vez. Por exemplo: dúvida, cotação, venda, sugestão;

**Seleção única:** também deixa disponível apenas uma opção, mas entre quantas você quiser. Por exemplo: sim ou não ou talvez ou nunca;

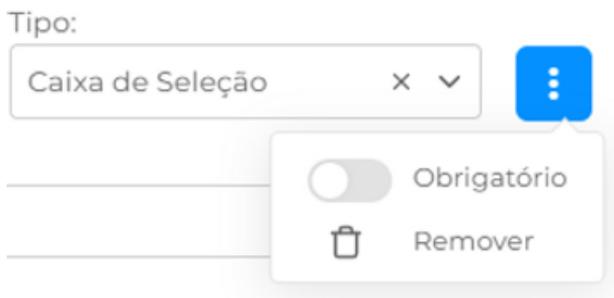
**Caixa de seleção:** o atendente escolhe uma opção, dentre várias, mas em forma de pequenas caixas de texto.

**Número decimal:** transforma automaticamente um número escrito em decimal;

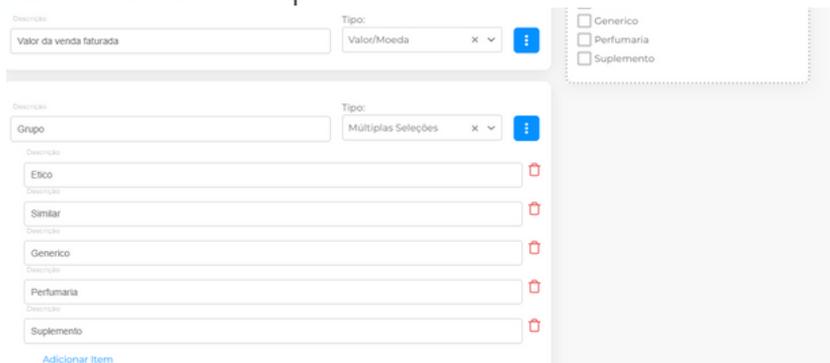
**Valor/moeda:** transforma automaticamente um número escrito em moeda;

**Texto:** disponibiliza uma caixa de texto para que o atendente fale sobre a opção por escrito.

Clicando no botão azul com "três pontinhos" também é possível tornar uma opção obrigatória ou não, além de removê-la.



Sabendo como funciona cada tipo, comece a cadastrar os resumos de atendimento de acordo com suas necessidades de mapear o que acontece na farmácia. Por exemplo:



Enquanto escreve as opções, você pode visualizar no canto direito da tela, em "Exemplo de Visualização", uma prévia de como o Resumo vai aparecer aos atendentes quando forem [encerrar um atendimento](#).

The screenshot shows the 'Editar Resumo Atendimento' interface. The 'Exemplo de Visualização' (Preview) section is highlighted with a red box. It displays a preview of the 'Valor da venda faturada' field with the value 'RS 0,00'. Below this, there is a 'Grupo' section with a list of checkboxes and labels: 'Etico', 'Similar', 'Genérico', 'Perfumaria', and 'Suplemento'. The 'Suplemento' checkbox is currently unchecked.

Após confirmar no Exemplo de Visualização, como na imagem acima, se o resumo ficou como imaginou, desça até o final da tela para poder salvar.

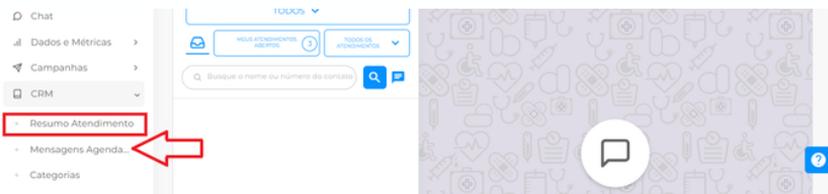
The screenshot shows the bottom part of the form. It features a 'Suplemento' input field with a trash icon on the right. Below the field are two blue buttons: 'Adicionar Item' and 'Adicionar Opção'. At the bottom right, there is a blue 'Salvar' button. A red arrow points from the 'Suplemento' field down towards the 'Salvar' button.

Pronto! No encerramento do atendimento, seu atendente já poderá preencher os campos. Para analisar depois as informações da sua loja, você pode [puxar um relatório](#) na aba "Produtividade" do menu "Dados e Métricas", basta selecionar "Resumo do atendimento".

- **Como utilizar a aba "Mensagens Agendadas"**

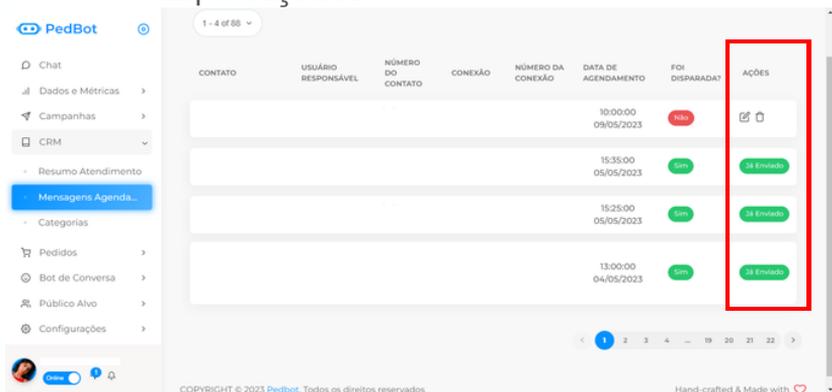
Ao encerrar um atendimento, é possível agendar o próximo contato com o cliente.

Para visualizar as mensagens agendadas, a fim de poder editá-las ou excluí-las, vá no menu "CRM" e clique em "Mensagens Agendadas":

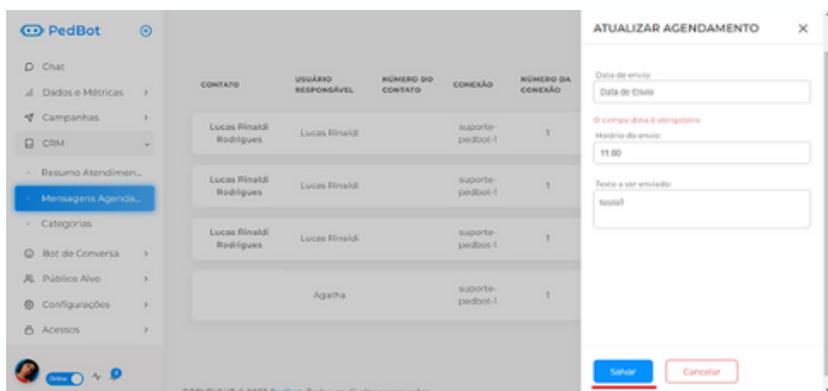


Abrirá uma tela em que você verá qual o contato que receberá a mensagem, de qual atendente, o número do cliente, por qual conexão será enviada a mensagem e em quais data e horário.

Você pode editar e/ou excluir os agendamentos por meio do campo "Ações".



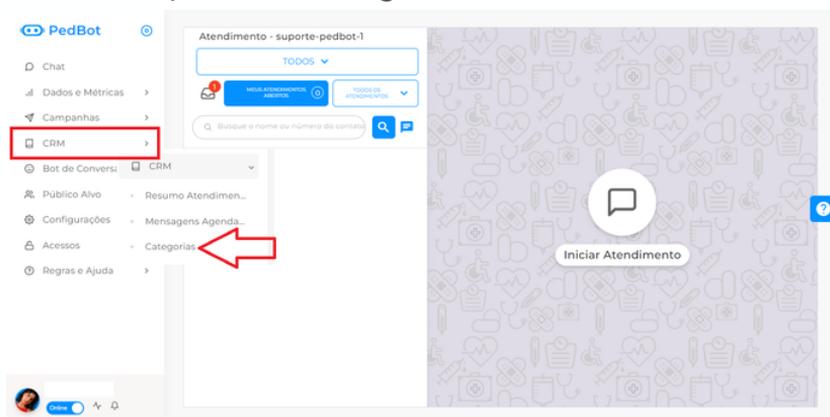
Caso queira editar a mensagem ou o horário, clique no ícone de "lápiz". Isso abrirá um campo lateral para editar as informações. Clique em "salvar" para confirmar o agendamento.



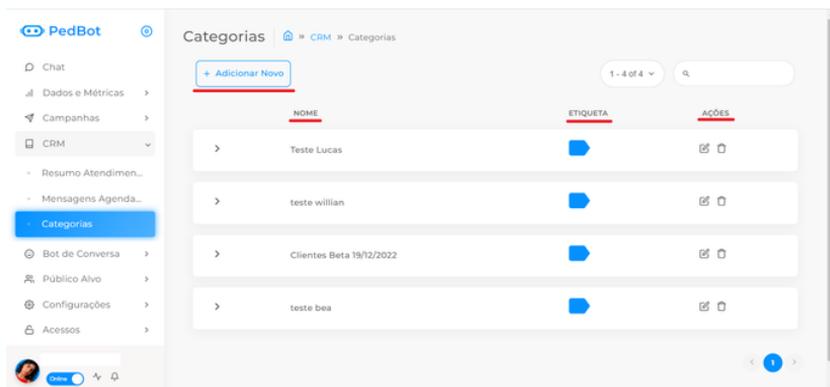
- Entendendo o painel de categorias

A categoria é uma função do Pedbot que te permite agrupar os contatos com características em comum a fim de facilitar o entendimento da necessidade do cliente e, ainda, fazer com que suas campanhas sejam mais assertivas.

Para acessar essa função, no menu lateral clique em "CRM" e depois em "Categorias":



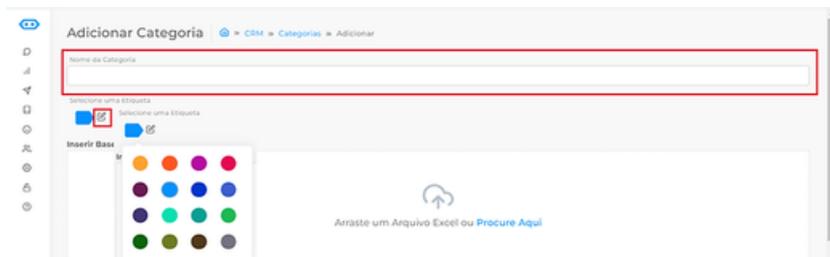
Você verá a seguinte tela:



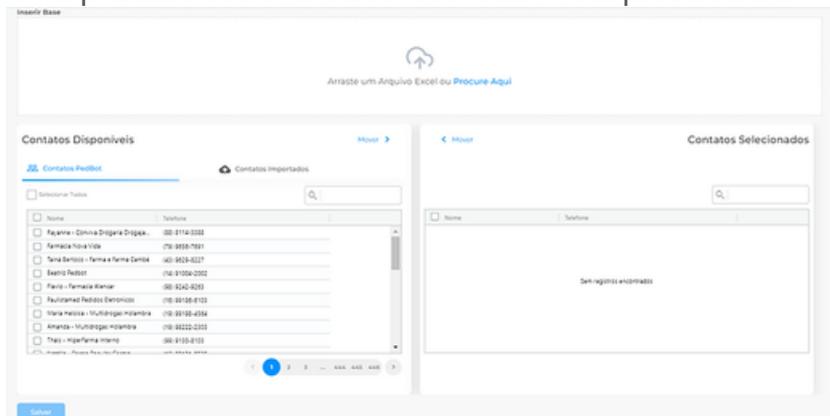
Esta tela te apresenta a opção de Adicionar uma nova categoria, bem como o nome das criadas, a cor da etiqueta escolhida (ela quem diferenciara os grupos no chat) e as ações de "editar" uma categoria ou excluí-la.

- Adicionar nova categoria

Ao clicar em "Adicionar novo", você deverá escolher um nome para a categoria e escolher uma cor para a etiqueta representante.

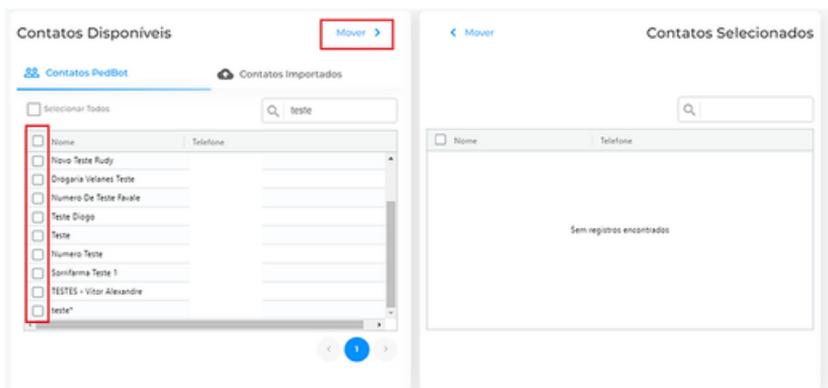


Abaixo do nome e da etiqueta, escolha se o grupo de clientes dentro de sua categoria virá dos contatos salvos no Pedbot (automática ou manualmente) ou de uma planilha com clientes não-salvos na plataforma.

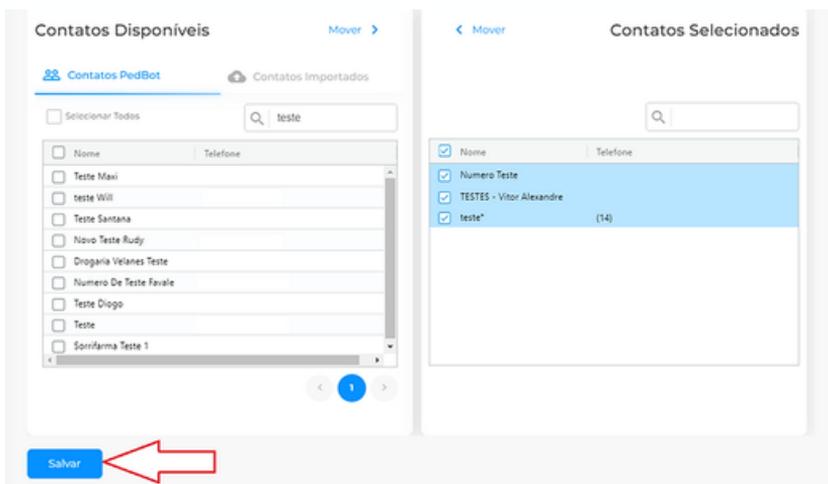


**OBSERVAÇÃO:** Para ver mais detalhes sobre a criação da categoria via planilha, [clique aqui](#).

Caso queira utilizar os contatos já salvos no Pedbot, selecione os que desejar e clique em "mover":



Após mover os contatos desejados, clique em "salvar":



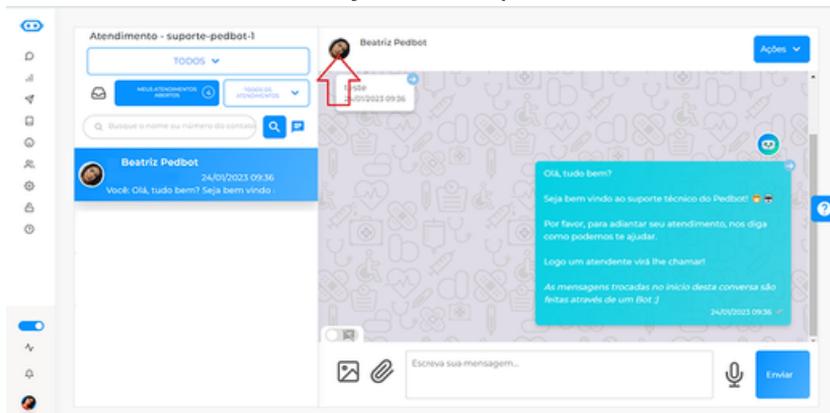
Pronto, sua categoria está criada!

Caso queira editar uma categoria, basta ir no ícone de "lápiz", como mostrado no primeiro print, e você poderá mexer em todas as funções explicadas acima — trocando nome, cor de etiqueta ou editando a lista de contatos.

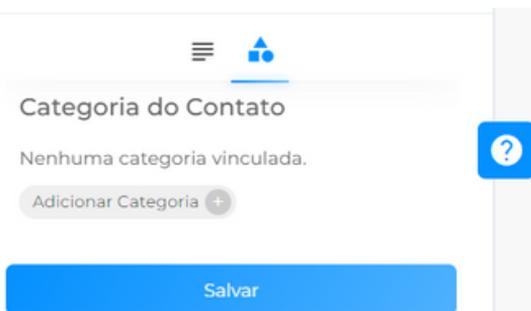


- Como utilizar as categorias no chat

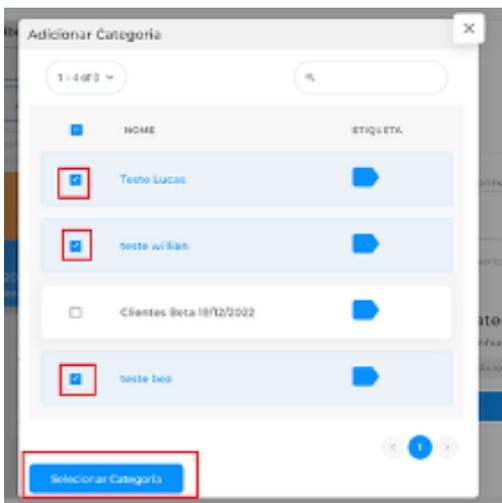
Estando a categoria criada, você pode adicionar um cliente manualmente direto pelo chat. Para isso, localize o contato desejado e clique na foto dele.



As informações detalhadas aparecerão em uma nova tela, branca, à direita do monitor. Clique no ícone de formas geométricas e então no "+" de "Adicionar Categoria".



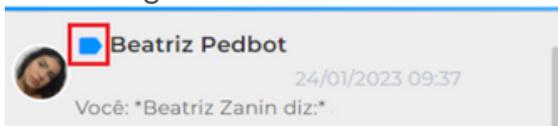
Todas as categorias criadas no menu "CRM", segundo as instruções prévias deste manual, aparecerão no centro da tela. Clique no quadradinho ao lado do nome para que fique azul e, depois de escolher as desejadas, aperte "Selecionar Categoria".



Na aba de informações do cliente agora estão as categorias às quais ele foi vinculado. Você pode editá-las quando quiser, adicionando mais ou excluindo existentes.

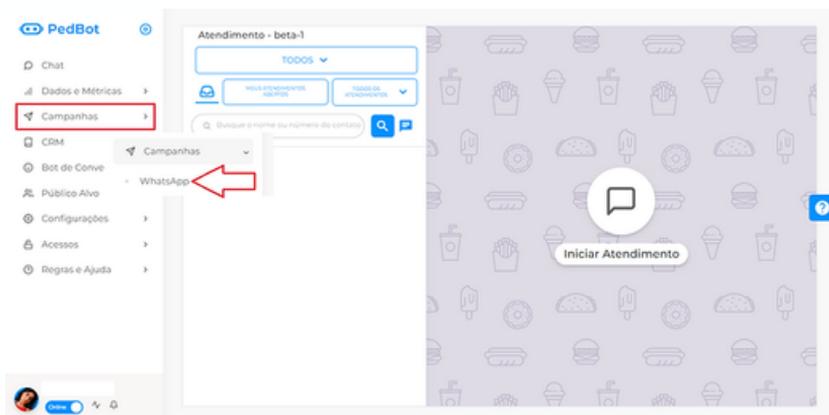


Na tela de "Meus atendimentos" ficarão as etiquetas referentes às categorias vinculadas ao cliente.



# Campanhas

A aba "Campanhas" proporciona a opção de disparos massivos de mensagens automáticas para uma base de contatos por meio do Pedbot.

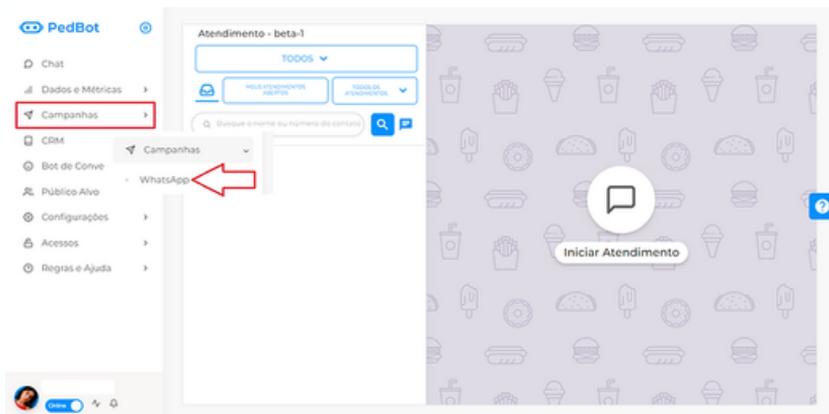


Essa função será utilizada para mandar mensagens massivas através do WhatsApp que serão enviadas conforme as configurações da tela de ajustes e configurações dentro da edição da própria campanha de WhatsApp.

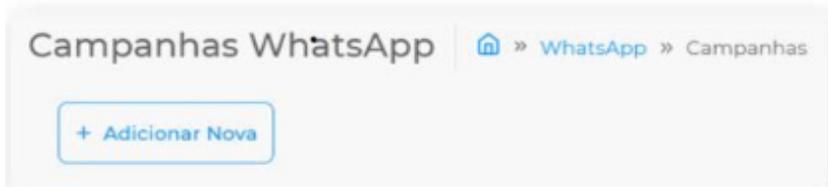
- Como criar uma Campanha via WhatsApp?

Para criar e editar uma campanha via WhatsApp, é bem simples! Vamos te ensinar como fazer esse passo a passo.

Para acessar a aba de campanha, clique no menu lateral esquerdo, em "campanha" e, em seguida, em "WhatsApp":



Para criar uma nova campanha, vá em adicionar nova:



Para fazer uma campanha você precisará informar uma conexão (que representa de qual número de telefone será enviada essa campanha). Além disso, você precisará nomear a campanha:

 A form with two input fields. The first field is labeled 'Conexão' and has a dropdown arrow on the right. The second field is labeled 'Nome da Campanha' and is a standard text input box.

Você deve escolher entre enviar imediatamente ou selecionar um horário para início da campanha.

 A form with two radio button options. The first option is 'Envio Imediato' with a question mark icon. The second option is 'Selecionar Data e Horário' with a question mark icon. Below the first option is a control for 'Mensagens Disparadas por Minuto' with a minus sign, the number '2', and a plus sign. Below the second option is a control for 'Tempo de Intervalo dos Disparos (em minutos)' with a minus sign, the number '1', and a plus sign.

Ao selecionar "Envio Imediato", nosso robô de automação de disparos irá iniciar o envio das mensagens assim que a campanha for criada, só parando de enviar quando a lista de contatos utilizada na campanha se encerrar.

Ao selecionar um horário, haverá um tempo útil para envio; caso não termine até o horário estipulado, irá iniciar novamente no próximo dia a partir do horário definido de início:

 Two input fields for time selection. The first field is labeled 'Horário Inicial de Envio' and contains the value '09:00'. The second field is labeled 'Horário Final de Envio' and contains the value '19:00'.

Selecione uma das opções que desejar para o disparo, lembrando que ao selecionar uma opção você não poderá selecionar outra. Por exemplo: ao selecionar "Envio Imediato" você automaticamente não poderá selecionar um envio por horário para esta campanha.

Depois, configure a quantidade de mensagens a serem disparadas e o intervalo de tempo.

Mensagens Disparadas por Minuto



Tempo de Intervalo dos Disparos (em minutos)



**Mensagem disparadas por minuto:** quantidade de mensagens disparadas por minuto em campanhas. Importante ressaltar que devido a LGPD, as mensagens disparadas por minuto possuem um limite de tolerância no WhatsApp;

**Tempo de intervalo dos disparos de mensagens:** intervalo entre os envios de mensagem nas campanhas. Importante ressaltar que devido a LGPD, as mensagens disparadas por minuto possuem um limite de tolerância no WhatsApp.

Na figura abaixo demonstramos outras configurações



- **Bot de Conversa:** marque essa opção caso queira fazer uma campanha utilizando um bot ativo;
- **Campanha por Etiqueta:** aqui você pode vincular a campanha a uma categoria salva no Pedbot e as mensagens vão ser direcionadas aos contatos daquela categoria;
- **Mensagem Humanizada:** permite criar um bot com dois campos de mensagens para os clientes. A mensagem inserida do primeiro campo será enviada.

- para todos os contatos da lista/grupo selecionado, enquanto a mensagem do segundo campo será enviada apenas para contatos que responderem à primeira mensagem;
- **Atualizar contatos:** caso dispare a campanha com uma lista de contatos importada por Excel diretamente na tela de Campanhas, pode optar por trocar os nomes salvos na plataforma pelos que colocou na planilha;
- **Enviar Opt-Out:** pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) indicamos deixar esta função ativa. Desta forma, automaticamente em cada campanha enviada o Pedbot irá perguntar para os clientes se eles querem continuar recebendo campanhas promocionais da empresa. Aqueles que responderem "não" automaticamente serão bloqueados das próximas listas de disparos.

Você pode enviar um arquivo, de até 10MB, junto à campanha. Basta clicar no primeiro campo "Inserir arquivo" e escolher o arquivo em seu computador.

Ainda, caso você não queira utilizar um categoria criada na plataforma, você pode adicionar uma nova base em planilhas Excel clicando no campo "Inserir base".

The screenshot displays a user interface for configuring a campaign. It features three main sections:

- Inserir Arquivo:** A box with a cloud icon and the text "Escolher Arquivo".
- Inserir Base:** A larger dashed box containing a cloud upload icon, the text "Arraste um Arquivo Excel ou [Procure Aqui](#)", and a red button labeled "Remover Planilha Importada".
- Inserir Mensagem:** A large empty text area for entering the campaign message, with a blue question mark icon in the top right corner.

At the bottom right of the interface, there is a green button labeled "Enviar Campanha".

No campo de mensagem, temos a função de variáveis (tags) também, com as quais você pode personalizar a mensagem das suas campanhas. Configure as variáveis que deseja utilizar dentro da planilha Excel importada, ou verifique se encontram-se na Categoria, e então basta clicar nas tags onde deseja inseri-las, dentro da mensagem. O Pedbot vai vinculá-las à mensagem, trocando a variável de cada cliente assim que manda a ele.

**Inserir Mensagem**

Olá, {{Nome}}, tudo bem?  
 Aqui é da Farmácia X 🍌  
 No dia {{Data}} você comprou conosco {{Produto}}. Quando acabar, gostaríamos de te oferecer um desconto de {{Desconto}} para renovar seu estoque com a gente!  
 Caso tenha interesse, basta responder a esta mensagem 🍌  
 Desejamos um ótimo dia!

Nome	Data	Produto	Desconto

Enviar Campanha

Finalizando o preparo da sua campanha, clique em “enviar campanha” e, na telinha que aparece, verifique todas as informações antes de confirmar:

**Confirmar Dados da Campanha**

**Configurações Seleccionadas**

**Conexão:** suporte-pedbot-1  
**Nome da Campanha:** teste  
**Data de Envio:** Envio Imediato  
**Horário de Envio:** Envio Imediato  
**Etiqueta:** -  
**Atualizar Contatos:** Não  
**Ativar Mensagem Humanizada:** Não  
**Enviar Opt-Out:** Sim

**Prévia da Mensagem**

Olá, {{Nome}}, tudo bem? Aqui é da Farmácia X 🍌 No dia {{Data}} você comprou conosco {{Produto}}. Quando acabar, gostaríamos de te oferecer um desconto de {{Desconto}} para renovar seu estoque com a gente! Caso tenha interesse, basta responder a esta mensagem 🍌 Desejamos um ótimo dia!

Confirmar

Pronto! Sua campanha foi configurada e enviada.

- Como criar uma campanha humanizada?

A Campanha Humanizada é uma boa escolha quando seu objetivo é gerar interação com uma campanha enviada via WhatsApp. Ela cumpre bem esse papel pois, como seu próprio nome já nos diz, ela humaniza a interação com o cliente.

É um modelo de automação de campanha fornecido pelo Pedbot, na qual você poderá editar duas mensagens a serem enviadas para os clientes: a primeira mensagem irá para todos os contatos que você adicionar na campanha, já a segunda mensagem irá somente para os contatos que responderem alguma coisa ao receberem a primeira mensagem.

Adote a estratégia de enviar na primeira mensagem da campanha humanizada um texto chamativo para despertar o interesse do contato em responder, e na segunda mensagem coloque a campanha/promoção que de fato você quer enviar.

Abaixo, ensinaremos o passo a passo para criar uma campanha humanizada:

Quando estiver editando sua campanha, selecione a opção "Ativar Mensagem Humanizada":



Logo abaixo, aparecerão em sua tela dois campos para inserir mensagens:

No primeiro campo, insira a mensagem inicial a ser enviada. Lembre-se de que essa mensagem irá para todos os contatos adicionados na campanha, então foque em fazê-la o mais chamativa possível estimulando o cliente a respondê-la;

No segundo campo, insira a segunda mensagem que o

cliente receberá após a interação dele com a primeira mensagem. Aqui você adiciona o que de fato quer comunicar ao cliente:

The image shows two screenshots of a messaging interface. The top screenshot is titled "Inserir Primeira Mensagem" and contains a text input field with the placeholder text "Insira a primeira mensagem". Below the input field is a header with the labels "Nome", "Data", "Produto", and "Desconto". The bottom screenshot is titled "Inserir Mensagem" and contains a text input field with the placeholder text "Insira a segunda mensagem, que será enviada caso o cliente responda à primeira". Below the input field is a header with the labels "Nome", "Data", "Produto", and "Desconto". A blue question mark icon is visible in the top right corner of the bottom screenshot.

É importante destacar que, caso você anexe alguma imagem, vídeo ou outro tipo de arquivo em uma campanha humanizada, essas mídias serão enviadas para o cliente na segunda mensagem, ou seja, após o cliente responder/interagir com a primeira mensagem enviada.

Outro ponto de destaque importante: caso você selecione o Opt-out em uma campanha humanizada, esse também aparecerá somente na segunda mensagem enviada para o cliente.

Finalizando o preparo da sua campanha, clique em "enviar campanha", verifique todas as informações e confirme.

- Entendendo a opção "Opt Out"

Dentro da aba "Campanhas via WhatsApp" possuímos opções de configuração de envio.

Uma delas é a opção de Opt-Out, que se trata de uma regra da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). A LGPD exige que campanhas ativas enviadas diretamente para clientes da empresa possuam, em

seu próprio texto, um mecanismo/gatilho para que o cliente possa solicitar sua retirada da lista de campanhas. Ou seja, na mensagem enviada deve ser dada ao cliente a opção de não mais receber campanhas promocionais.

No Pedbot temos uma automação para este processo que se chama "**opt-out**", e é ativada na configuração das campanhas a serem enviadas pelo sistema. Veja abaixo a imagem de onde fica localizada esta função:



Uma vez que a campanha for enviada aos clientes com a opção do opt-out ativa, o cliente irá receber o conteúdo programado na campanha, e automaticamente também receberá uma mensagem extra com o seguinte texto:

*Responda apenas NÃO se você deseja parar de receber mensagens via WhatsApp*

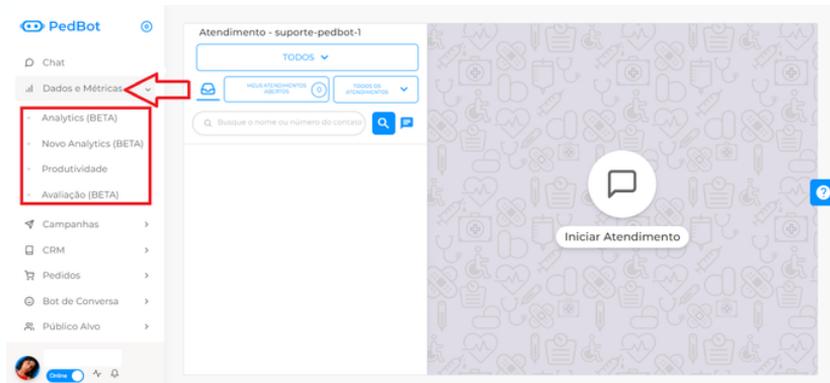
Se o cliente responder a esta mensagem com um "NÃO", de forma automática a plataforma Pedbot irá bloqueá-lo das próximas campanhas. Assim, mesmo se o cliente fizer parte de alguma lista de disparos no futuro, o Pedbot não irá enviar a campanha para ele.

**ATENÇÃO:** Isso não impedirá o cliente de chamar o Whatsapp ou de você iniciar uma conversa com ele normalmente. Apenas impedirá que receba campanha.

Para acessar a lista de contatos bloqueados pela função do opt-out, acesse pelo menu esquerdo lateral a opção "Público Alvo" e em seguida acesse "Contatos Bloqueados". Na tela que se abrir você poderá gerenciar os contatos que já estiverem bloqueados no sistema.

# Dados e Métricas

A aba "Dados e Métricas" de nossa plataforma é destinada para que você possa acessar os dados do uso do PedBot, seja dos atendimentos, campanhas, atendentes ou outros.



**Analytics:** esta é a tela onde existe uma dashboard com diversas informações em gráficos referente aos atendimentos de clientes que entraram no sistema até **o final de 2022**.

**ATENÇÃO:** essa função será excluída em breve e todos os clientes utilizarão apenas o Novo Analytics.

**Novo Analytics:** esta é a tela onde existe uma dashboard com diversas informações em gráficos referente aos atendimentos de clientes que entraram no sistema **após o começo de 2023**.

**ATENÇÃO:** essa função será a única para todos os clientes em breve.

**Produtividade:** nesta aba você pode gerar relatórios para análise definindo um período e escolhendo o tipo de relatório. Ao fazê-lo, o sistema vai gerar um relatório e informar todas as métricas propostas.

**Avaliação:** aba onde poderá gerar um relatório. Na

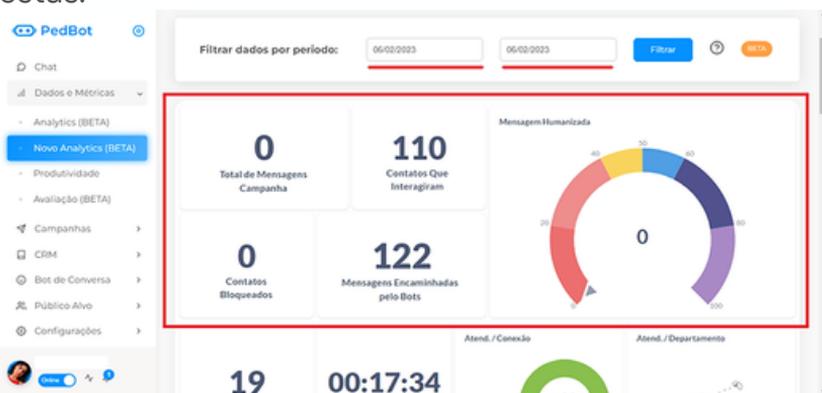
mesma, haverá informações sobre as notas dos atendimentos, ou seja, conseguirá acompanhar a satisfação de seus clientes com os atendimentos. Essa foi uma explicação geral de como acessar a aba de dados e métricas.

- Entendendo a aba "Novo Analytics"

É possível visualizar as principais métricas de sua plataforma em uma única tela, de maneira lúdica, indo no menu "Dados e Métricas" e clicando em "Novo analytics".



Primeiro, selecione o período sobre o qual você deseja ver os dados. As primeiras informações que verá serão estas:

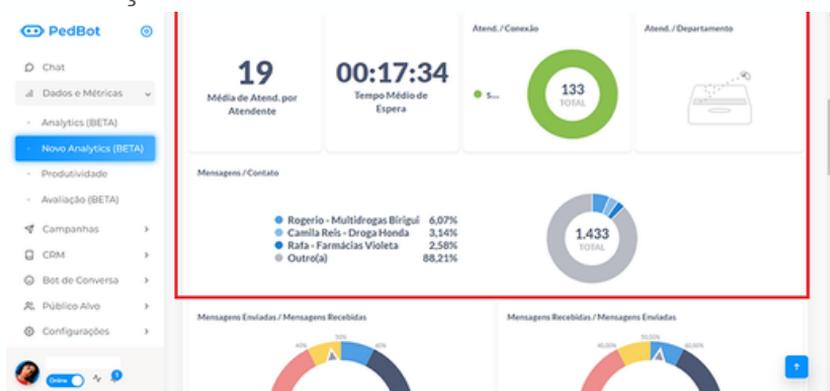


**Total de Mensagens Humanizadas, Total Primeiras Mensagens e Total de Mensagens de Campanha:** essas informações são os dados da campanha. Para entender mais sobre Campanhas, [clique aqui](#);

**Mensagens Enviadas por Bot:** quantidade de mensagens que o bot fez o envio;

**Contatos Bloqueados:** quantidade de contatos que foram bloqueados quando receberam a Campanha e escolheram a opção de saída, ou seja, não querem mais receber campanhas. Para entender mais sobre essa opção de saída, [clique aqui](#).

Abaixando a tela, você terá acesso a mais informações:



**Média de Atend. por Atendente:** qual a média de atendimentos de cada atendente;

**Tempo Médio de Espera:** tempo médio de espera nos atendimentos do período.

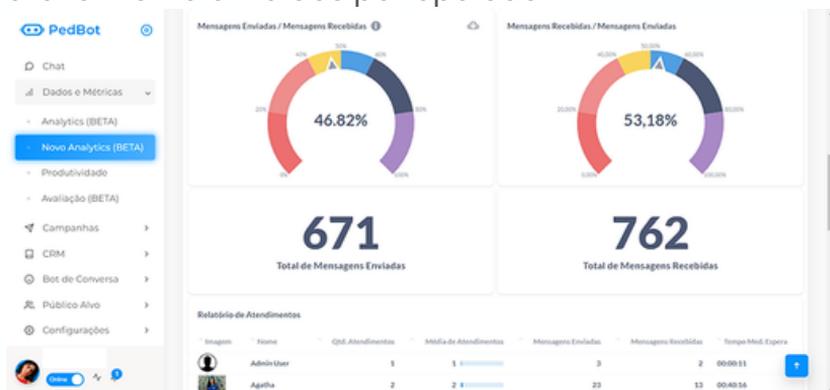
**Atendimento Conexão/Departamento:** nesses dois gráficos é possível acompanhar qual conexão está tendo um fluxo maior de atendimento; no departamento será por segmento, então acompanha qual segmento possui um fluxo maior de atendimento. Para entender mais sobre Departamentos, [clique aqui](#).

**Observação:** o desenho com a "mosquinha" significa que não há dados daquele tipo de métrica. Por exemplo, no print não há nada em Atend./Departamento porque o acesso utilizado não possui departamentos.

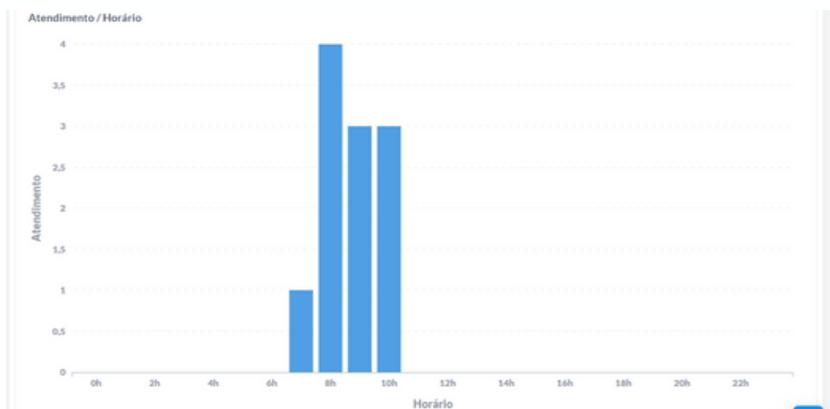
Atend. / Departamento



Em seguida, você verá a quantidade de mensagens que foram enviadas e recebidas na plataforma, filtradas pela data escolhida logo acima, e os dados de atendimento divididos por operador:



Por último, disponibilizamos um gráfico de fluxo de atendimentos, ou seja, você conseguirá acompanhar em qual horário a sua loja está tendo um fluxo maior de atendimentos. Passando o mouse em cima, terá a exata quantidade de atendimentos no respectivo horário.



Caso queira ver as informações em documentos, basta passar o mouse acima da métrica e clicar na "nuvem", que pedirá para escolher o formato desejado e baixará um relatório.



Reforçamos que é possível ver para que serve cada opção passando o mouse acima e clicando na bolhinha com "i" dentro:



- Entendendo a aba "Produtividade"

Na aba Produtividade você pode gerar relatórios mais detalhados e diversos, que são organizados em formato de tabela (na própria tela ou em Excel).

Para acessar é muito simples: clique no menu lateral esquerdo, depois em "dados e métricas" e então em "produtividade":



Você será direcionado à seguinte tela:

Selecione o período desejado para análise dos dados, depois o tipo de relatório e se ele juntará todos os atendentes ou separará por atendente específico:

Dentre os tipos de relatório, temos:

**Dados do Operador:** são os dados de cada operador que você deseja acessar. Abrange informações de atendimento, tempo de conexão, entre outros;

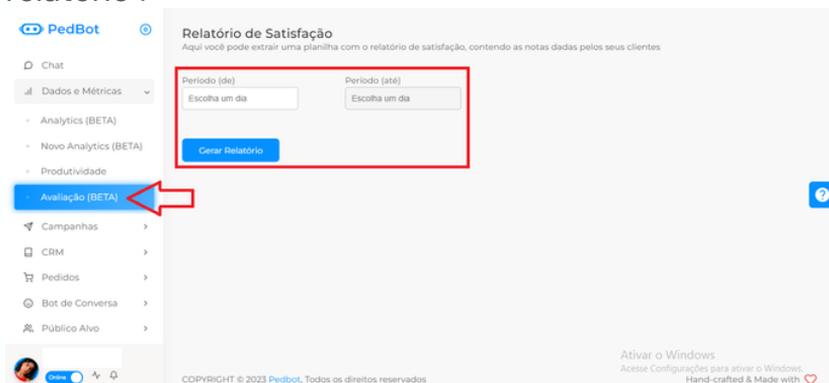
**Dados do Atendimento:** o sistema mostra qual usuário atendeu o cliente, se esse cliente foi transferido para alguém e quem finalizou o atendimento, além do protocolo do atendimento, entre outros;

**Dados da Campanha:** são os dados das campanhas realizadas contendo os números, confirmação de mensagens enviadas, entre outros;

**Resumo do Atendimento:** mostra todos os motivos de encerramento atribuídos a cada atendimento.

- Entendendo a aba "Avaliação"

Caso seus atendentes estejam enviando pesquisa de satisfação, ou seja, pedindo nota de atendimento, é possível ver as que foram respondidas pelos clientes. Basta clicar na aba "Avaliação" dentro de "Dados e Métricas", filtrar o período desejado e clicar em "Gerar relatório".



O Pedbot baixará uma planilha de Excel que conterá, além da nota atribuída, dados como: nome do cliente, conexão/departamento em que chamou, qual foi o atendente que iniciou a conversa e qual finalizou (para caso de transferência de atendimento).

## Chat

O menu "Chat" vai abrigar as principais funções do atendimento do Pedbot dentro das conexões, ou seja, dos números de Whatsapp vinculados à plataforma para sincronização das mensagens recebidas pelo Whatsapp.

Na tela "Lista de conexões" você pode encontrar algumas opções interativas. Além disso, vê se o Pedbot está conectado ou não ao Whatsapp, ou seja, se está recebendo as mensagens que chegam no aplicativo.

Observação: o nome da conexão é apenas para controle interno.

**Autenticar-se no Whatsapp:** onde você conecta o WhatsBot do celular ao Pedbot;

**Enviar termo LGPD:** onde você envia o termo de aceitação de uso dos dados, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados;

**Escolher conexão:** botão que te dará acesso às interações com os clientes via Pedbot;

**Encerrar atendimentos:** possibilita o encerramento em massa (ou “em lote”) das mensagens. Em outras palavras, encerra todos os atendimentos de certa categoria de uma vez;

**Botão de ajuda:** redireciona a vídeos explicativos sobre cada uma das funções acima.

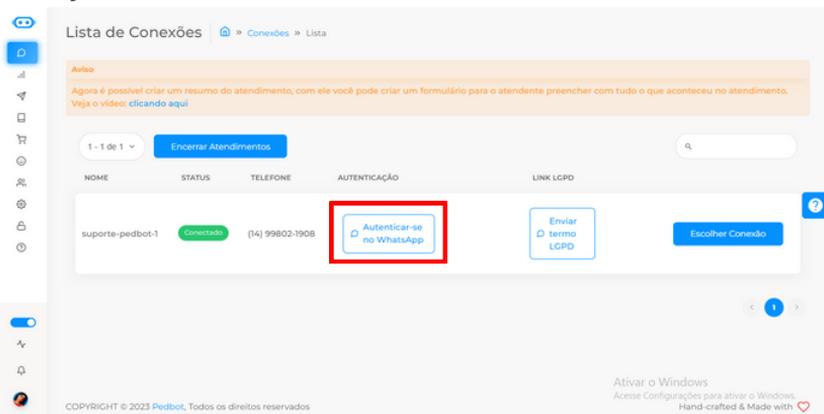
Essa é uma explicação geral sobre a tela principal do chat.

- Como conectar o Whatsapp ao Pedbot?

Para receber mensagens no Pedbot, é necessário que ele esteja conectado ao Whatsapp. Utilize o mesmo modelo de conectar o WhatsApp Web: os “3 pontinhos” do celular > Aparelhos Conectados > Co-

nectar um aparelho e deixe a câmera preparada para ler um QR Code.

No menu lateral, clique em "Chat" e localize a conexão desejada.



Clique em "Autenticar-se no Whatsapp" e então em "Pedir QR Code" no pop-up que aparecerá:



Assim que o Pedbot gerar um QR Code, utilize a câmera do celular para fazer leitura e finalizar a conexão.

Pronto! Agora seu número de WhatsApp está vinculado e todas as mensagens vão aparecer na plataforma.

Caso perceba que não está sincronizando as mensagens que caem no celular, ou que há uma certa lentidão para chegar essas mensagens, logo abaixo do QR Code temos o botão "Resetar Conexão":

### Resetar Conexão

Esse botão fará uma atualização na plataforma para quando você conectar novamente aconteça essa sincronização de mensagem. Os botões ficarão carregando e quando pararem, gerarão um novo QR Code disponível para nova leitura.

**Atenção:** evite usar o WhatsApp Web junto com a plataforma Pedbot pois isso derruba a conexão da plataforma.

- Envio do termo da LGPD (PEC Febrifar)

O envio da LGPD para os clientes é muito importante para todas as empresas, portanto criamos uma função rápida para que você consiga enviar os termos de aceite aos seus clientes por meio da plataforma do Pedbot.

É muito simples: basta acessar o sistema do Big Conecta e o Pedbot em conjunto. Esse passo tem muitas vantagens para a sua empresa.

Para enviar o termo, acesse o Big com seu usuário e senha, então abra o cartão fidelidade.

Clique em “pesquisar/alterar conveniado”:

The screenshot shows the Big Conecta system interface. At the top, there is a red header with the 'Ultra Popular' logo on the left and user information on the right: 'Administração de cartões - WEST Equipamentos', 'Equipamento de: FIDELIDADE PARA FIDEL', 'DE: PEDBOT', and 'Usuário: ADMINISTRADOR'. Below the header, the main content area is titled 'Cartão Fidelidade'. A navigation bar contains two buttons: 'Pesquisar / Alterar conveniado' (highlighted with a red box) and 'Adicionar novo Subusuário'. Below this, a 'Novo conveniado' form is displayed. The form includes a search field for 'Cartão nº\*' with a magnifying glass icon, a dropdown for 'CPF\*' (set to '00000000'), and fields for 'Nome\*', 'Sexo\*', 'Data nascimento\*', 'Nome da mãe\*', 'Nome do pai\*', 'RG\*', and 'Data emissão RG\*'. The form is set against a light gray background with a white border.

Digite o CPF do cliente e clique em pesquisar:

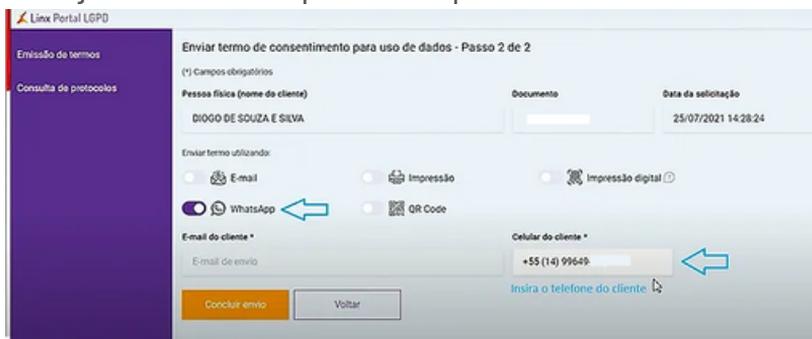


Aparecerá um aviso informando que aquele cliente ainda não realizou o aceite, então basta clicar em "sim":

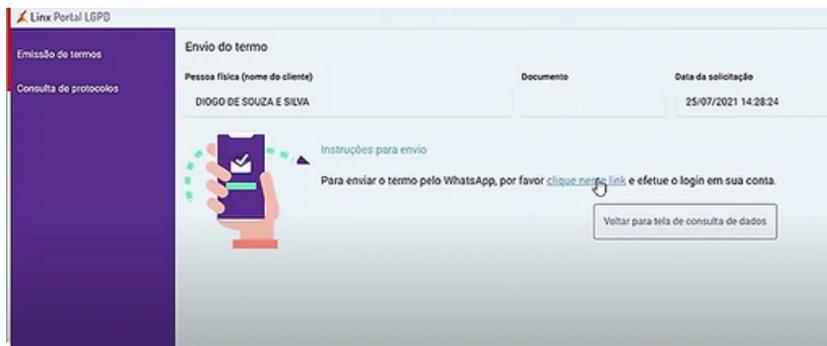


Após clicar no "sim", você será direcionado para selecionar qual canal deseja utilizar para envio do termo.

Clique em WhatsApp, insira o celular do cliente que deseja efetuar o disparo e clique em concluir:



Aparecerá uma tela com as informações do termo; clique no link grifado:

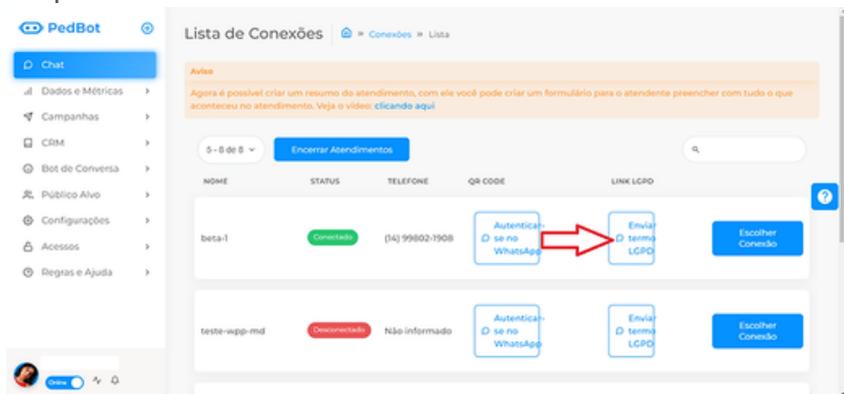


Você será direcionado para a tela do WhatsApp Web. Não clique em nada e deixe a aba aberta pois iremos utilizá-la em breve:



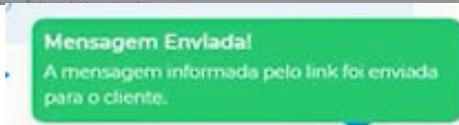
Volte ao Pedbot, clique em "Chat" e você verá suas conexões.

Escolha qual conexão deseja enviar a atualização e clique em "enviar termo LGPD":



Aparecerá uma tela para inserir um link. Nesse momento, volte na janela do navegador que foi direcionada no WhatsApp Web e copie o link da barra do navegador.

Cole o link copiado no Pedbot e clique em “enviar LGPD” e este será enviado ao cliente para que ele dê o aceite:



Abaixo está um exemplo de como a mensagem aparecerá para o cliente.

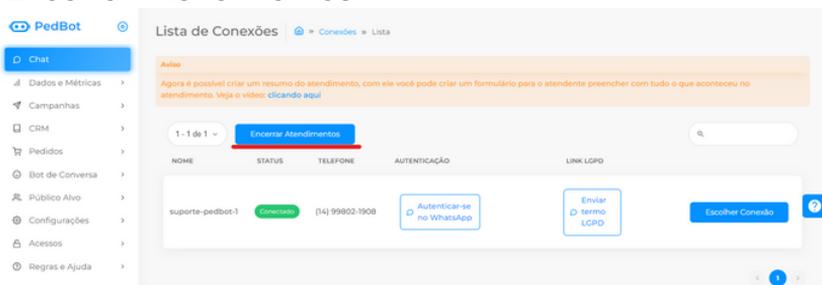


Nesses casos será apenas necessário que o cliente clique no link enviado para efetuar o aceite do termo da LGPD.

- Como encerrar os atendimentos em massa?

Os atendimentos realizados dentro da plataforma do Pedbot podem ser encerrados massivamente. Para isso, basta seguir um passo a passo bem simples.

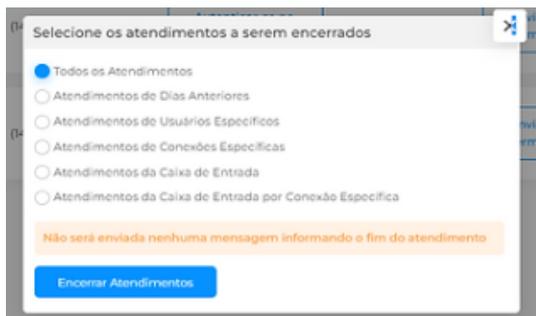
Acesse o seu chat, logo em seguida clique em "Encerrar Atendimentos":



Você será direcionado para uma aba de seleção podendo escolher como será realizado o encerramento dos atendimentos segundo os seguintes tipos:

- Encerrar todos os atendimentos:

Essa seleção fará com que todos os atendimentos em aberto, com todos os usuários, sejam encerrados massivamente.

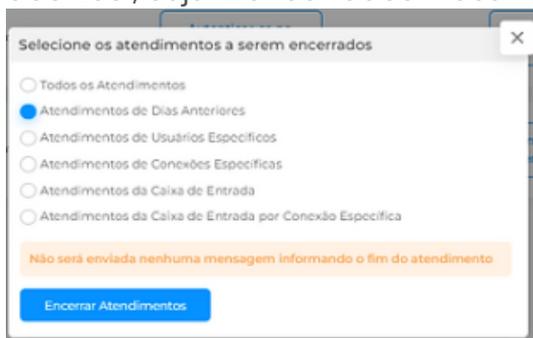


Após selecionar a opção desejada, clique no botão azul "Encerrar Atendimentos".

- Encerrar atendimentos de dias anteriores:

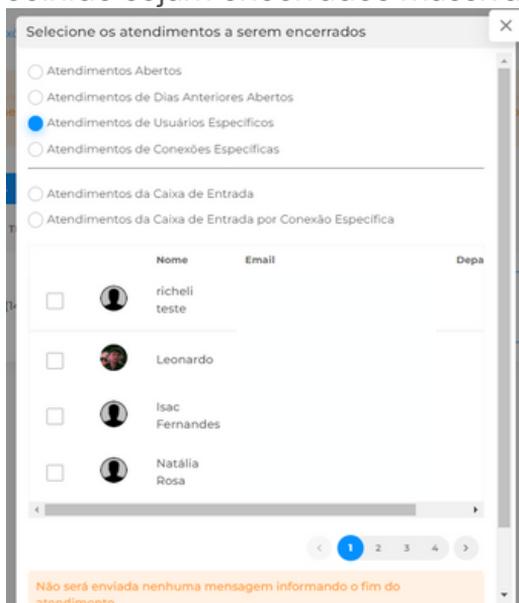
Essa seleção fará com que todos os atendimentos dos dias anteriores ao dia atual, registrado em "meus aten-

dimentos abertos", sejam encerrados massivamente.



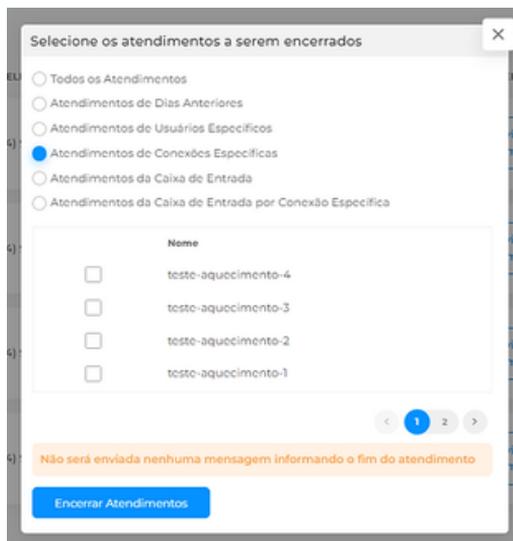
Após selecionar a opção desejada, clique no botão azul "Encerrar Atendimentos".

- Encerrar atendimentos de usuários específicos: Essa seleção fará com que todos os atendimentos do usuário escolhido sejam encerrados massivamente.



Após selecionar a opção desejada, clique no botão azul "Encerrar Atendimentos".

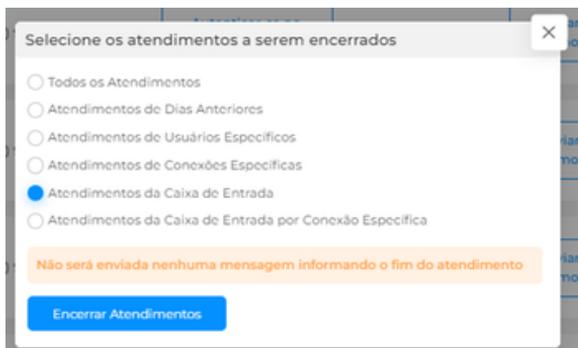
- Encerrar atendimentos de uma conexão específica: Essa seleção fará com que todos os atendimentos da conexão escolhida sejam encerrados massivamente.



Após selecionar a opção desejada, clique em "Encerrar Atendimentos".

- Encerrar atendimentos da Caixa de Entrada:

Essa seleção fará com que os atendimentos da caixa de entrada de todas as conexões sejam encerrados massivamente.



Após selecionar a opção desejada, clique no botão azul "Encerrar Atendimentos".

- Encerrar atendimentos da Caixa de Entrada por Conexão Específica:

Essa seleção fará com que todos os atendimentos da Caixa de Entrada pertencente à conexão escolhida sejam encerrados massivamente.

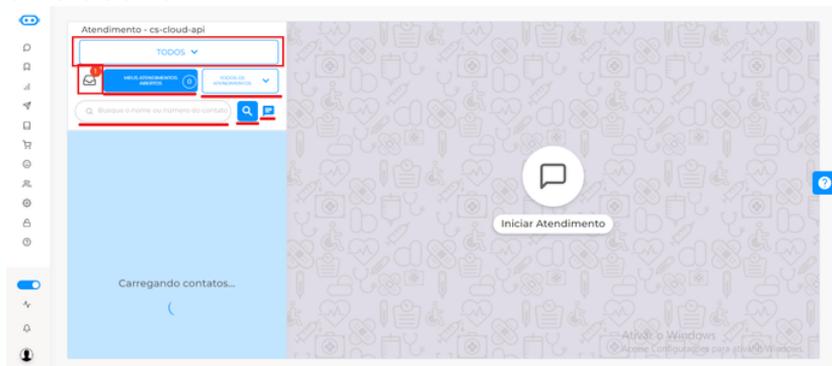
**LEMBRETE:** quando você realizar o encerramento massivo manualmente, não será enviada mensagem de encerramento ao cliente.

- Ambiente de interações Chat: Entenda as principais funções do chat

Após escolher uma conexão na Lista de conexões da tela inicial do chat, você será direcionado ao painel de interações. É nessa tela que você fará contato com os clientes que chamarem o WhatsApp da loja.

Este tópico funcionará como um menu para você tirar suas dúvidas sobre todas as abas do chat.

Assim que clicar em "escolher conexão" a seguinte tela será aberta:



Você ficará na parte de Meus Atendimentos Abertos.

Primeiro, abaixo do nome da conexão, passe o mouse acima do "TODOS" e selecione se quer ver todas as interações, apenas as campanhas enviadas ou apenas os atendimentos.

O envelope é a caixa de entrada. Se não houver, é porque sua plataforma está configurada como Distribuição automática. [Clique aqui](#) para entender a diferença e configurar o de sua preferência.

O quadrado menor, branco, "Todos os atendimentos" abrange: TODOS os atendimentos, os atendimentos a-

bertos ou apenas os atendimentos fechados.

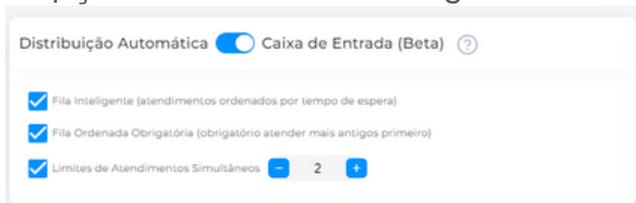
Na barra de pesquisa você digita o nome de um cliente ou o número dele, pesquisando com a "Lupa".

No balão azul você inicia uma nova conversa, ou com um cliente que nunca interagiu com a plataforma (mas o número foi salvo) ou caso o atendimento dele esteja fechado.

No canto lateral direito da tela está o botão de ajuda, que contém vídeo com explicação sobre essa tela.

- **Diferença entre caixa de entrada e distribuição automática**

As configurações do chat podem ser duas: caixa de entrada ou distribuição automática. O Pedbot vem com a lógica de distribuição automática configurada e você pode trocar nos "Ajustes" do menu "Configurações" ao selecionar "sim" (deixar o botão azul) na opção demonstrada na imagem abaixo:

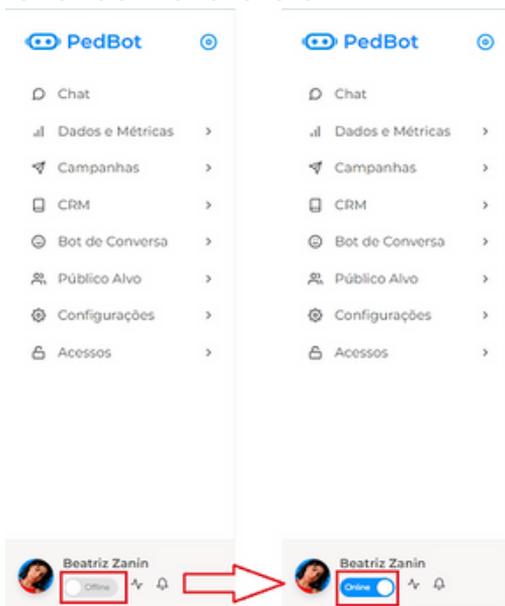


### Distribuição automática

A distribuição automática é a configuração original do Pedbot, quando a opção "Caixa de entrada (Beta)" da imagem acima está marcada como "Não".

Nessa lógica, o sistema irá ver os atendentes que fizeram login primeiro na plataforma e começará a enviar os atendimentos conforme chegam em uma ordem sucessiva. O primeiro atendente recebe o primeiro cliente, o segundo atendente recebe o segundo cliente, e assim por diante em um ciclo automático.

O Pedbot apenas distribuirá atendimentos aos usuários com status "Online", que pode ser visualizado na parte inferior do menu lateral:



O admin original, ou seja, aquele usuário que veio cadastrado como administrador na contratação da plataforma, não irá receber atendimentos enquanto houver atendentes online.

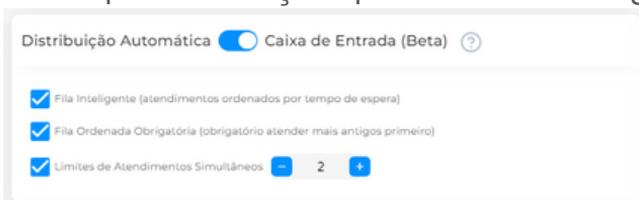
Se não houver nenhum usuário online, o sistema enviará todos os atendimentos ao admin original, mesmo que ele esteja offline.

### Caixa de entrada

É uma "caixinha" que terá ao lado do chat onde os atendentes conseguem verificar os clientes que entraram em contato mas não foram atendidos ainda. Também haverá um "timer" para verificar quanto tempo aquele cliente está em espera. Nessa caixa de entrada o atendente consegue puxar os atendimentos para dar início.



Existem três personalizações possíveis a essa lógica:

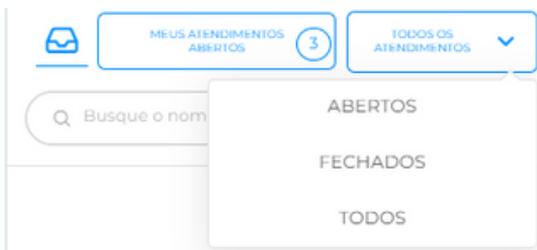


- **Fila Inteligente:** os atendimentos mais antigos aparecem no topo da caixa de entrada;
- **Fila ordenada obrigatória:** o atendente conseguirá somente pegar o cliente que está há mais tempo em espera. Não será possível "pegar" outro cliente a não ser o mais antigo;
- **Limite de atendimentos simultâneos:** caso ativado e determinado um número, os atendentes só poderão atender aquela quantidade de atendimentos no total.

Esses ajustes são essenciais para o funcionamento do seu Pedbot.

- Entendendo as abas do chat

Ao abrir o chat do Pedbot, note que logo abaixo do nome da conexão aparecem duas abas, sendo elas:



Na opção "Meus Atendimentos Abertos" você verá a listagem de todos os atendimentos que estão vincula-

dos ao seu usuário no momento. Você pode interagir e conversar com os clientes destes atendimentos. Para saber mais sobre a aba "meus atendimentos abertos", clique aqui.

Na opção "Todos os Atendimentos" você consegue ter acesso a três visualizações com relação a todos os atendimentos abertos na plataforma. Abaixo listamos as três:

- **"Todos os Atendimento - Abertos"**: você consegue ver todos os atendimentos que estão em aberto na plataforma. Para saber mais sobre os atendimentos abertos, clique aqui;
- **"Todos os Atendimentos - Fechados"**: você consegue ver todos os atendimentos que estão fechados na plataforma. Para saber mais sobre os atendimentos fechados, clique aqui;
- **"Todos os Atendimentos - Todos"**: Você consegue ver todos os atendimentos que existem na plataforma, sendo fechados ou abertos. Para saber mais sobre os todos os atendimentos, clique aqui.

- **Como acessar todos os atendimentos abertos?**

Em "Todos os Atendimentos - Abertos" você consegue ver todos os atendimentos que estão ocorrendo no momento na plataforma.

Para visualizar os atendimentos abertos, clique na aba "todos os atendimentos" e clique em "abertos":



dos ao seu usuário no momento. Você pode interagir e conversar com os clientes destes atendimentos. Para saber mais sobre a aba "meus atendimentos abertos", clique aqui.

Na opção "Todos os Atendimentos" você consegue ter acesso a três visualizações com relação a todos os atendimentos abertos na plataforma. Abaixo listamos as três:

- **"Todos os Atendimento - Abertos"**: você consegue ver todos os atendimentos que estão em aberto na plataforma. Para saber mais sobre os atendimentos abertos, clique aqui;
- **"Todos os Atendimentos - Fechados"**: você consegue ver todos os atendimentos que estão fechados na plataforma. Para saber mais sobre os atendimentos fechados, clique aqui;
- **"Todos os Atendimentos - Todos"**: Você consegue ver todos os atendimentos que existem na plataforma, sendo fechados ou abertos. Para saber mais sobre os todos os atendimentos, clique aqui.

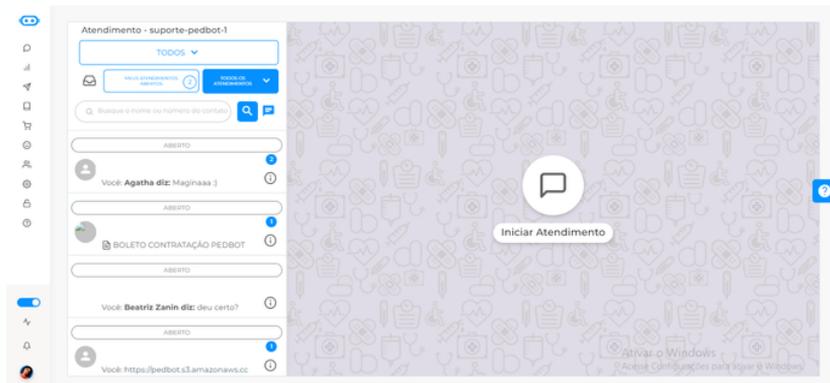
- **Como acessar todos os atendimentos abertos?**

Em "Todos os Atendimentos - Abertos" você consegue ver todos os atendimentos que estão ocorrendo no momento na plataforma.

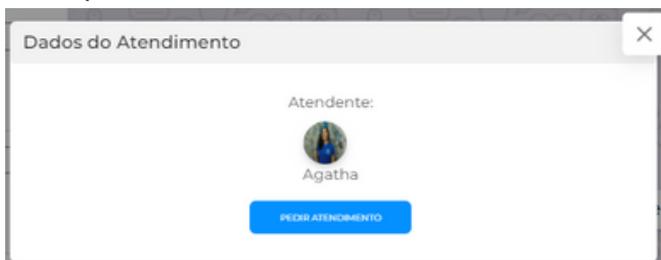
Para visualizar os atendimentos abertos, clique na aba "todos os atendimentos" e clique em "abertos":



Após clicar, serão exibidos todos os atendimentos abertos que existem na sua plataforma.



Clicando no círculo onde se encontra um "i" dentro, você consegue verificar com quem esse atendimento está. Exemplo:

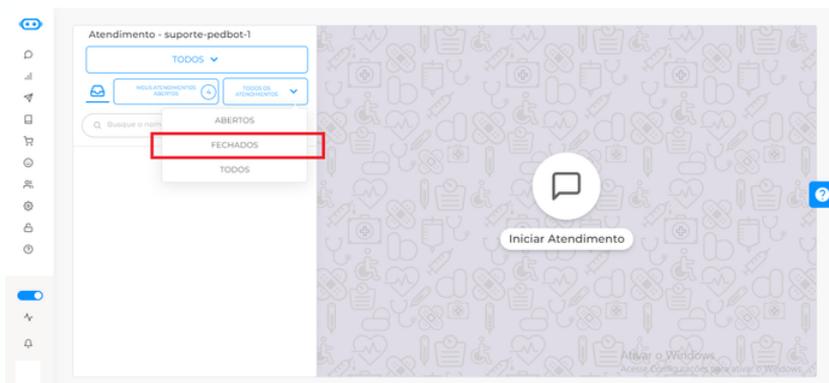


Ou seja, você consegue ver todos os atendimentos que estão em abertos e ainda verificar com quem se encontra esse atendimento. Você poderá ver as conversas e históricos tranquilamente ao clicar em qualquer contato, bem como poderá pedir o atendimento para você.

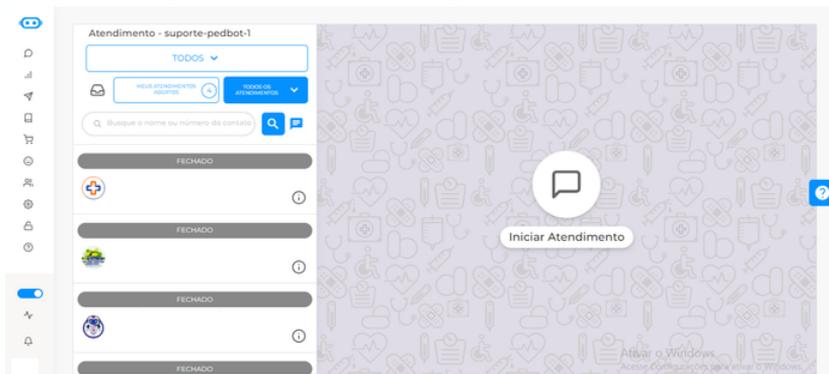
- Como acessar os atendimentos fechados?

Na opção "Todos os Atendimentos - Fechados" você consegue ver todos os atendimentos que estão fechados na plataforma.

Para visualizar os atendimentos fechados, clique na aba "todos os atendimentos" e clique em "fechados":



Após clicar, serão exibidos todos os atendimentos fechados que existem na sua plataforma.



Além disso, é possível verificar quais atendimentos foram encerrados com a pesquisa de satisfação, conforme imagem abaixo:



Você poderá ver as conversas e históricos ao clicar em qualquer contato.

- Entendendo o botão "Ações" do chat

Ao realizar um atendimento no chat do Pedbot, existem algumas ações que você pode utilizar durante este processo.

Para isso, basta notar que no canto direito superior da conversa no chat consta um botão escrito "ações":

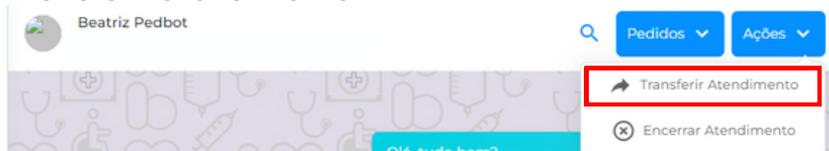


- Transferir atendimento: utilize essa opção para transferir o atendimento que está com você para um outro atendente que desejar. Para saber mais sobre transferência de atendimento, clique aqui;
- Encerrar Atendimento: utilize essa opção para encerrar o atendimento podendo enviar uma mensagem de encerramento ou não. Para saber mais sobre encerramento do atendimento, clique aqui.

- Como transferir um atendimento?

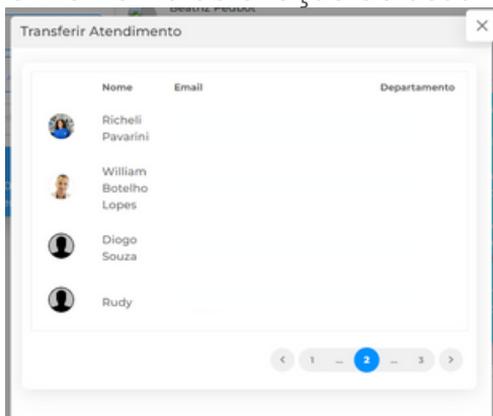
Utilize essa opção para transferir o atendimento que está com você a outro atendente que desejar.

Para isso, apenas abra o atendimento que deseja transferir, clique no botão "ações" e clique em "transferir atendimento":

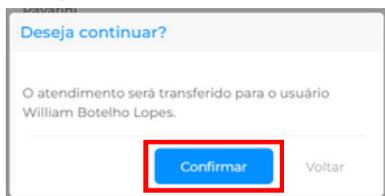


Logo em seguida aparecerá uma janela com todos os usuários/atendentes disponíveis no momento. Você conseguirá transferir para outro atendente somente se

ele estiver "Online" na plataforma e/ou teve conexão vinculada no momento de criação do usuário.



Selecione o usuário ao qual deseja transferir o atendimento e clique em confirmar:



Após realizar esse processo, o usuário destinado irá receber o atendimento e dará continuidade no mesmo.

**ATENÇÃO:** Ao perfil principal do administrador ninguém poderá transferir mensagens, e os outros usuários que tiverem o perfil de administradores só conseguirão receber atendimentos se estiverem com a conexão vinculada a esse perfil.

- Como encerrar um atendimento?

Ao realizar os atendimentos no seu chat com o cliente que já tem o pedido finalizado, você precisará encerrar o chat para que fique organizado.

Para encerrar um atendimento, clique em "ações" e, logo em seguida, clique em "encerrar atendimento":



Ir aparecer uma janela com a seguinte visualizao:

Primeiro, preencha as colunas de Resumo de Atendimento conforme cadastrado pelo seu gestor. Para saber mais o que  o Resumo de Atendimento, [clique aqui](#).

Depois, selecione a opo de encerramento desejada:

- Enviar mensagem de encerramento: ser enviada a mensagem de encerramento que foi cadastrada na plataforma;
- Enviar pesquisa de satisfao e mensagem de encerramento: ser enviada uma mensagem requisitando uma nota para aquele atendimento. Logo que obter essa nota automaticamente ser enviada a mensagem de encerramento;
- Enviar somente pesquisa de satisfao: somente a mensagem de requisiao de nota;
- Somente encerrar o chamado: no ser enviada nenhuma mensagem.

 importante que todo atendimento, aps ter o assunto finalizado, seja encerrado, pois esse contato

não ficará "preso" a você. Assim, se ele mandar mensagem novamente, voltará à caixa de entrada. Em resumo, encerrar os atendimentos adequadamente evita confusões no uso do chat.

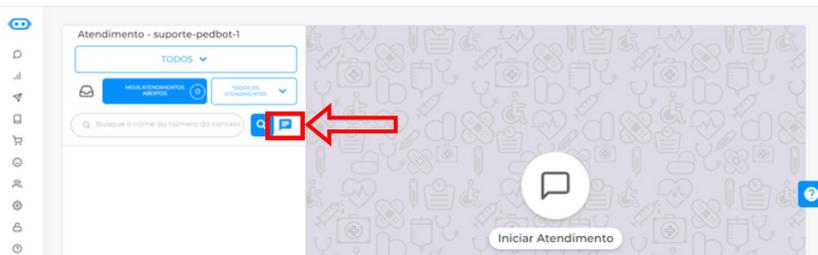
Ainda, caso queira, você pode agendar o próximo contato com o cliente. Basta clicar no botão ao lado de "Agendar envio de mensagem" até que fique azul escrito "Sim"; depois, escolha data, hora e escreva a mensagem. No dia e horário agendados, o próprio Pedbot enviará, de forma automática, a mensagem cadastrada ao cliente e abrirá um novo atendimento na caixa de entrada.

Aperte "Confirmar" para encerrar o atendimento com as opções selecionadas.

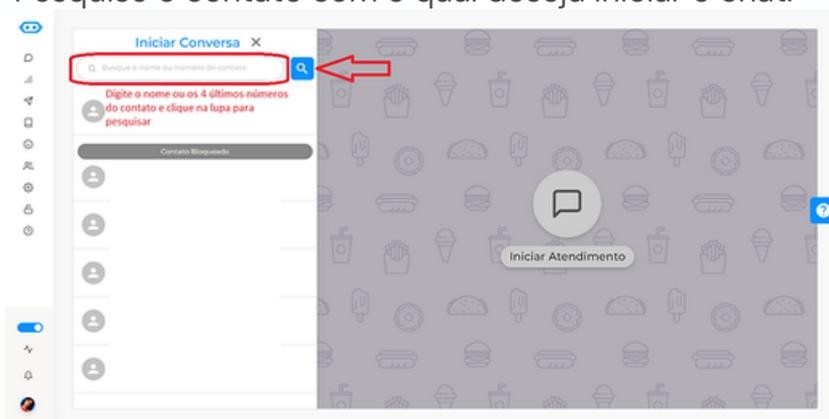
- Como iniciar uma conversa?

Para iniciar um chat com algum cliente específico que você deseja chamar é bem simples.

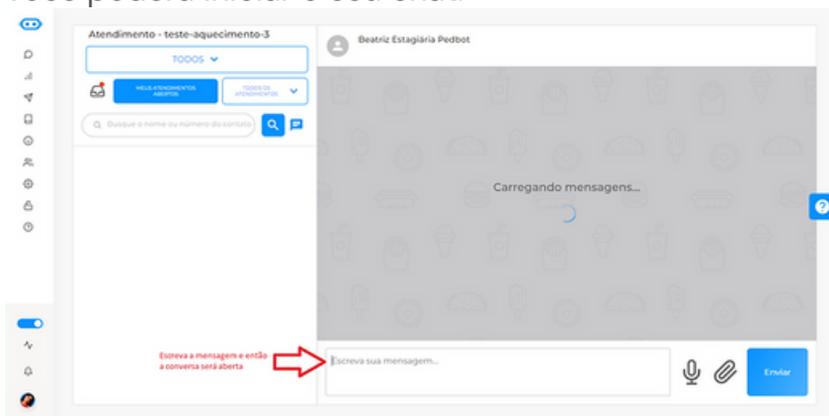
Abra seu chat, clique no ícone de conversa:



Pesquise o contato com o qual deseja iniciar o chat:



Após achar o contato desejado, clique na conversa e você poderá iniciar o seu chat:



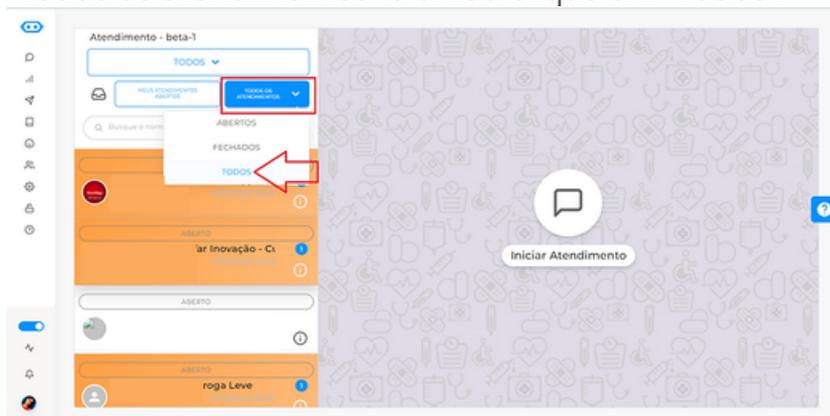
- Como encontrar uma conversa no Pedbot

Já aconteceu de você precisar localizar a conversa com um cliente, mas não conseguir encontrá-lo de jeito nenhum?

Seja para procurar alguma informação, seja para conversar com ele, existem algumas formas de localizar aquele contato se ele já entrou em contato com a loja — se nunca conversou com ele pelo Pedbot, é preciso [adicioná-lo como novo contato](#) e então [iniciar uma conversa](#).

- Barra de pesquisa em "Todos os Atendimentos"

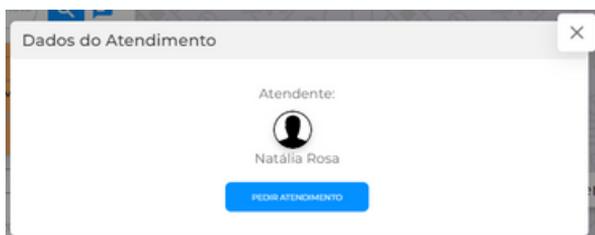
Abra o chat, coloque o mouse em cima do botão "Todos os atendimentos" e então clique em "Todos".



Em seguida, vá na barra de pesquisa e digite os 4 últimos dígitos do número do cliente e clique na lupa para pesquisar. O Pedbot mostrará se o contato está aberto, fechado ou "Aberto sem atendente" (na caixa de entrada).



Estando aberto, você pode clicar no "i" do lado direito e ver com quem está o atendimento para, se preciso, puxar para você.



Observação: se sua plataforma estiver na lógica de distribuição automática, pode ser que esse atendimento tenha ido para o admin porque não havia outros atendentes online. Nesse caso, basta pedir o atendimento, como na imagem acima.

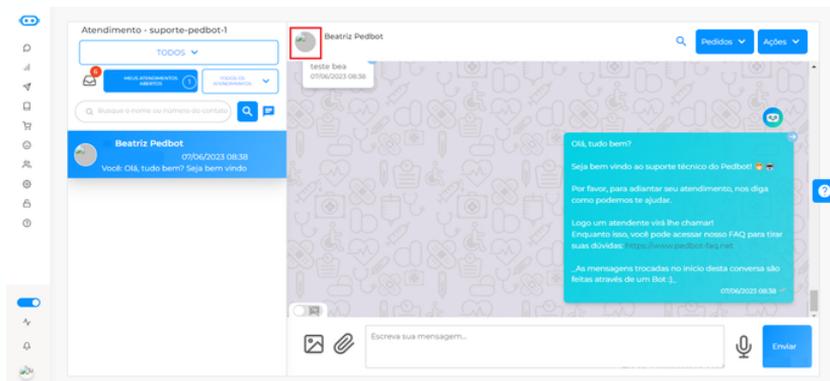
Caso mostre como fechado, você precisará iniciar uma nova conversa ou, se souber que o cliente acabou de chamar, pesquisar na caixa de entrada.

No caso do "Aberto sem atendente", vá à caixa de entrada e pesquise o atendimento. Ele estará disponível para ser atendido.

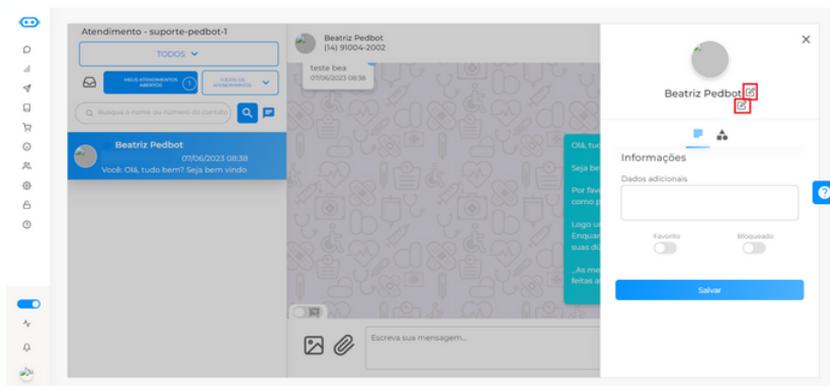
- Como editar um contato diretamente no chat

É possível editar um contato de duas formas: na aba "Lista de contatos" em "Público alvo", como ensinado aqui, ou diretamente no chat.

Estando no chat, vá até a conversa cujo contato quer editar e clique na foto dele.

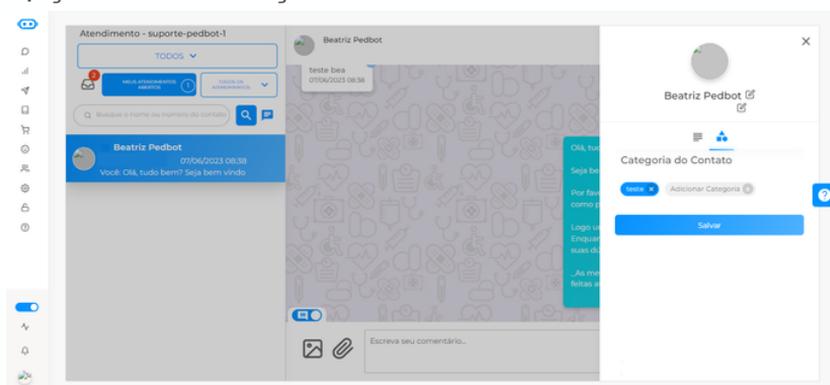


Será aberta uma aba na lateral direita com ícones de "lápiz". O primeiro edita o nome do contato, já que está na frente dele, e o segundo edita o telefone. Clique em qual deseja alterar.

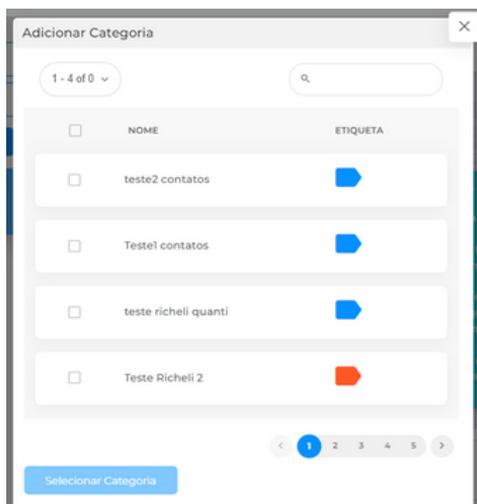


Quando o campo ficar "circulado", basta apagar ou adicionar o que precisa e clicar em "Salvar". O contato será alterado conforme desejar.

Ainda, é possível adicionar um contato a uma categoria. Assim, quando disparar uma campanha daquela categoria, o cliente já receberá também. Para isso, basta clicar nas formas geométricas ao lado da opção de informações:



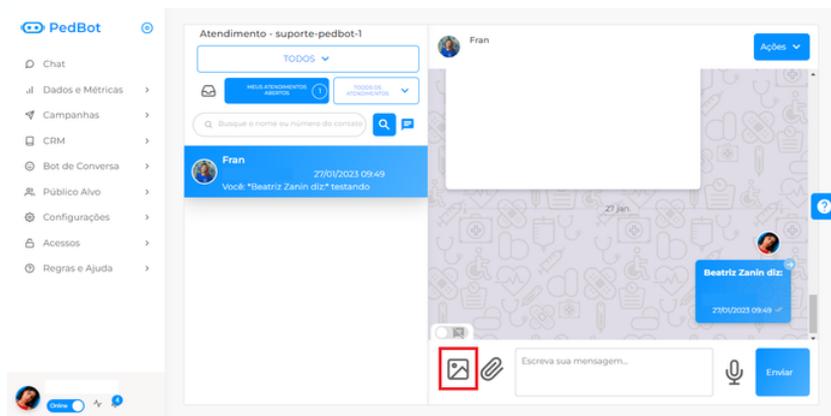
Clicando no "Adicionar categoria", você poderá adicionar o cliente a uma ou mais categorias criadas previamente, além de visualizar caso já haja uma vinculada.



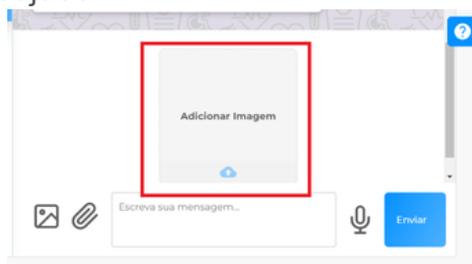
- Como utilizar o banco de imagens e enviar figurinhas

Acessando o chat em "Escolher conexão" do menu "Chat", ao interagir com os clientes é possível criar um banco de imagens para utilizar em caso de recorrência de alguma ou para criar figurinhas. Neste tópico, ensinaremos como criar um banco de imagens e utilizá-lo para figurinhas também.

Na conversa com o cliente, do lado esquerdo do campo de mensagem você verá um ícone de imagem. Clique nele:



Subirá um quadrado escrito "Adicionar Imagem" (ao lado ficam as imagens já adicionadas. Clique nele para abrir os arquivos do seu computador e selecionar a imagem desejada.



Assim que a imagem aparecer ao lado do quadrado, clique em cima dela.

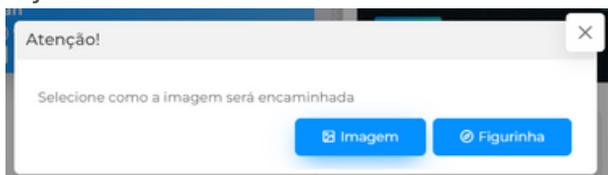


Assim que a imagem aparecer ao lado do quadrado, clique em cima dela.

Você deverá enquadrar a imagem na dimensão padrão definida pelo Pedbot (basicamente, cortá-la em um determinado tamanho) e depois clicar em "Salvar".



Aparecerá um pop-up perguntando se quer enviar como imagem normal ou como figurinha. Selecione o que desejar e será automaticamente enviado.



A visualização de ambas as opções (sendo a figurinha a primeira e imagem a segunda) será esta, no Pedbot e no Whatsapp respectivamente:

