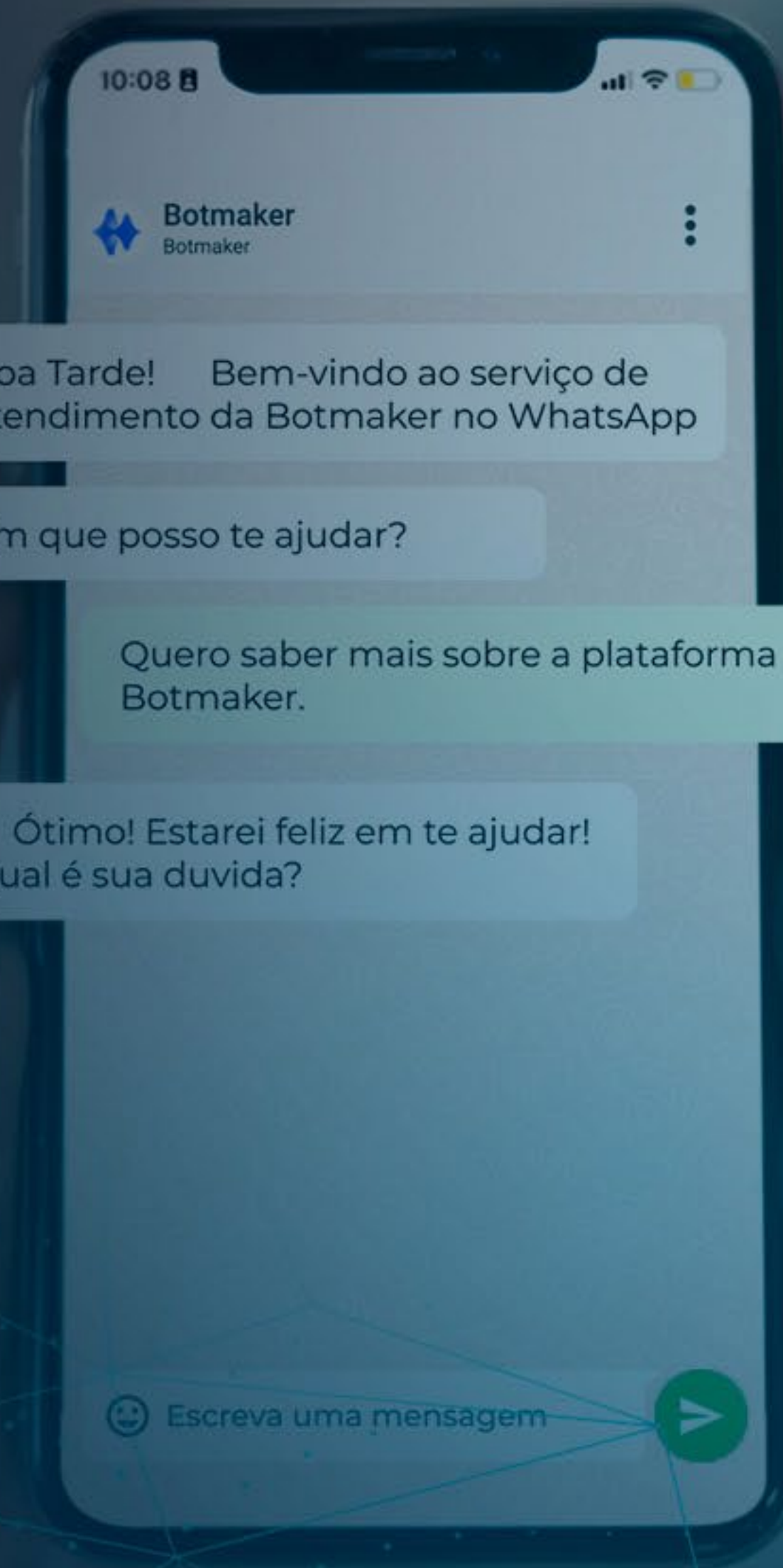


MÍDIA KIT

# Botmaker



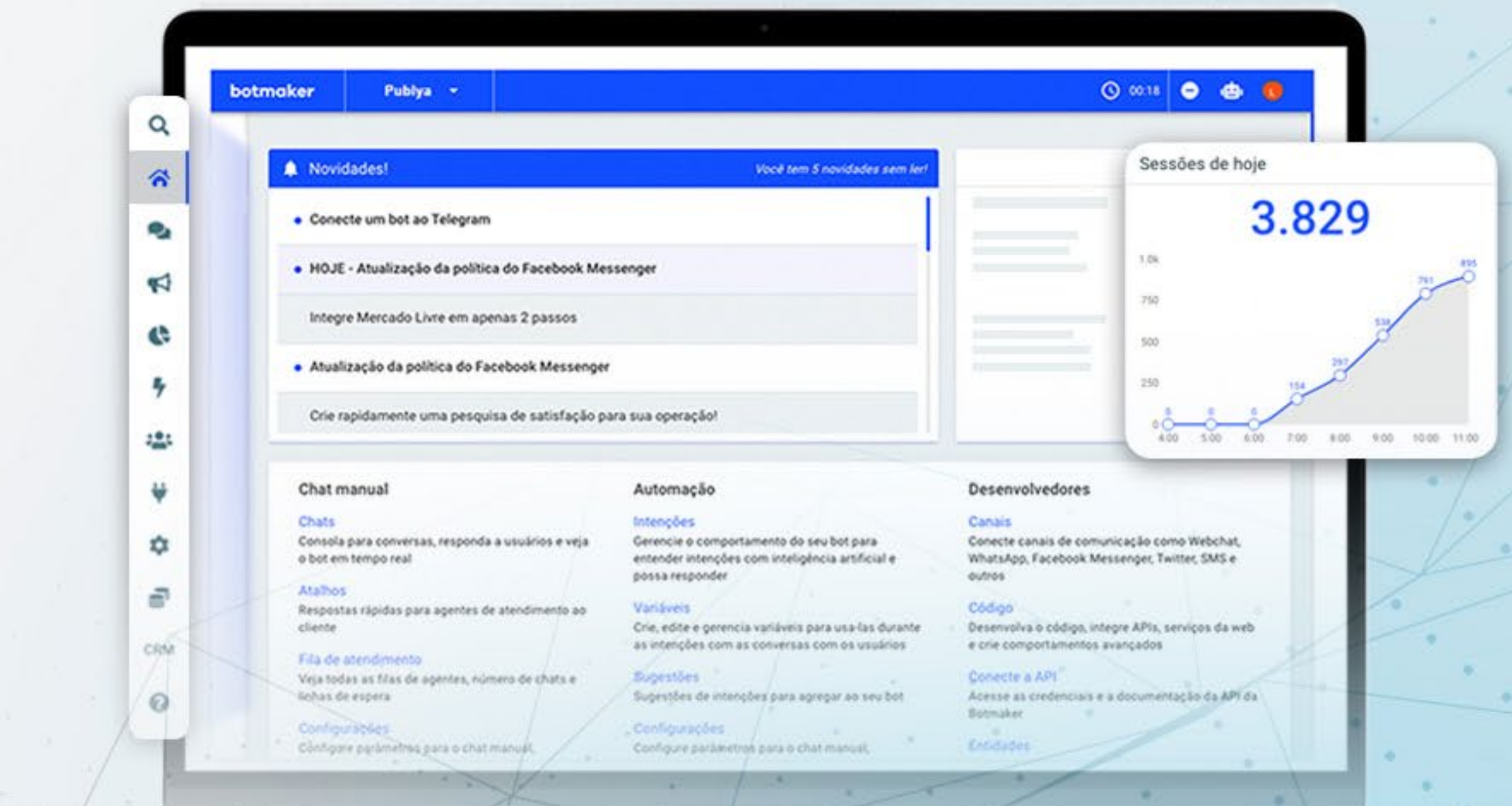


botmaker

# Automatize conversas por meio de Chatbots e IA

A Botmaker ajuda as empresas a automatizarem o atendimento ao cliente em diferentes canais. Através dos chatbots é possível interagir com usuários, receber pedidos, executar transações, informar sobre o funcionamento da empresa ou enviar conteúdos, tudo através da conversação de texto ou voz.

Além disso, é uma solução homologada pelo Facebook Inc. e WhatsApp BSP (Business Solution Provider) oficial, o que a permite criar contas do WhatsApp Business API para as empresas.





# Por que Contratar?



## Canais Integrados

A Botmaker está conectada a mais de 19 canais de entrega de mensagens, entre eles Whatsapp, Instagram, Facebook, Twitter, telefone, e-mail ou assistentes de voz como Google Assistant e Alexa.



## Automação Convencional e IA

A plataforma permite configurar diferentes regras conversacionais para atender os clientes de forma automática por meio de chatbots. Além disso, possui uma Inteligência Artificial proprietária, com elementos de machine learning, para interpretar as intenções (respostas) dos usuários expressadas através de texto ou voz.



## Diferentes Modelos de Atendimento

O atendimento pode ser feito **100% por chatbot, 100% por pessoas ou no modelo híbrido (bot e pessoas)**. Por exemplo, o atendimento pode começar de forma automatizada e ser enviado para um operador após o cliente responder às perguntas de triagem.



## Gerenciamento de Conversas

Na plataforma é possível centralizar todas as conversas, configurar o perfil dos atendentes, filas de atendimento, respostas rápidas recorrentes e fazer o gerenciamento de como a operação se comporta.

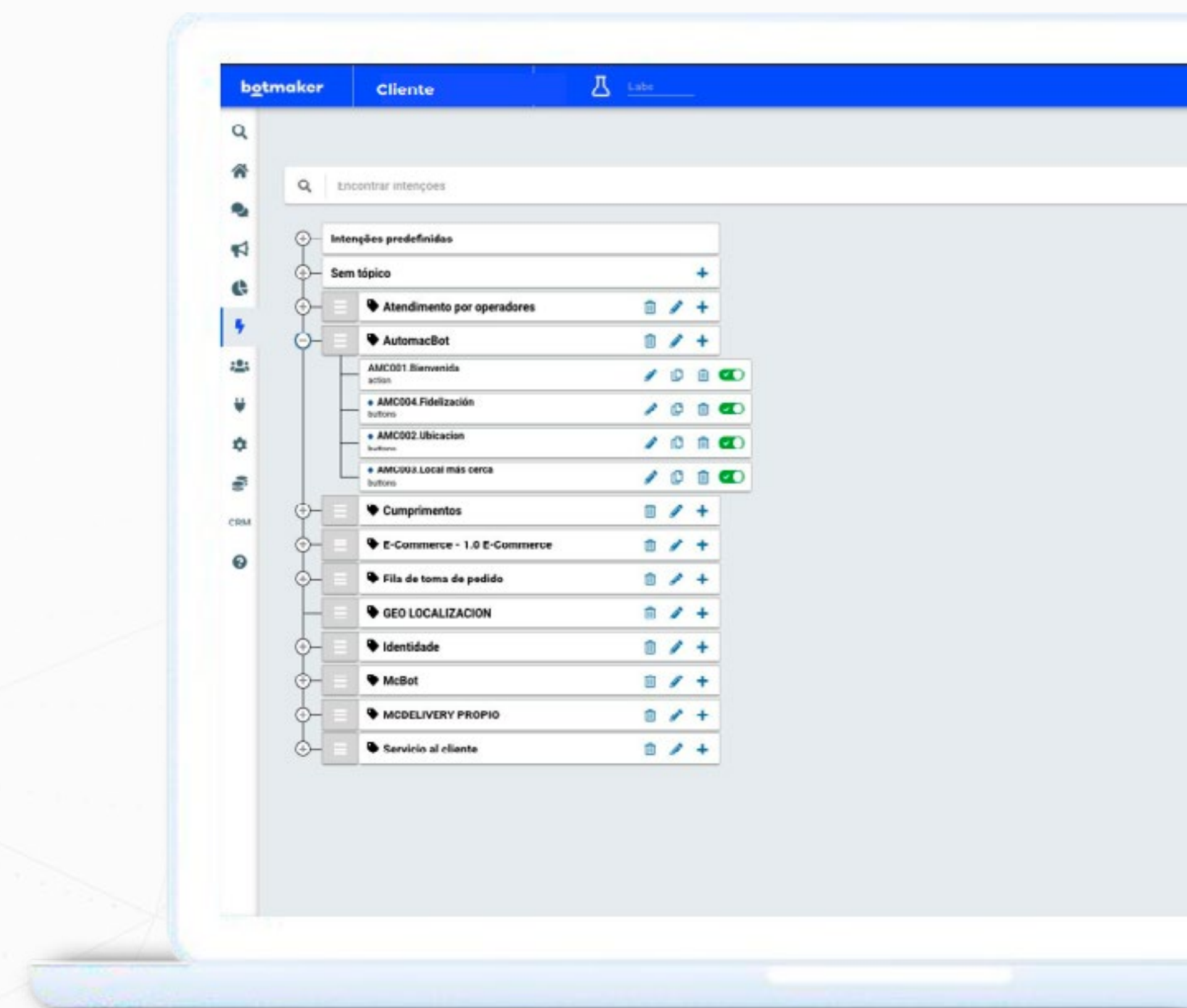
# Soluções Disponíveis

## Bot Receptivo para Atendimento ao Cliente

A solução pode ser incorporada a um website ou landing page, ou integrada com as redes sociais, WhatsApp e outros canais utilizados na comunicação com os clientes. Dessa forma, a marca pode realizar um atendimento **receptivo** das mensagens, adicionando regras conversacionais para automatizar as ações que o cliente pode executar durante o atendimento.

## Principais Benefícios

- **Centralize** os canais de comunicação.
- **Defina** os melhores modelos de atendimento.
- **Crie** diferentes regras para responder aos clientes.





# Integração

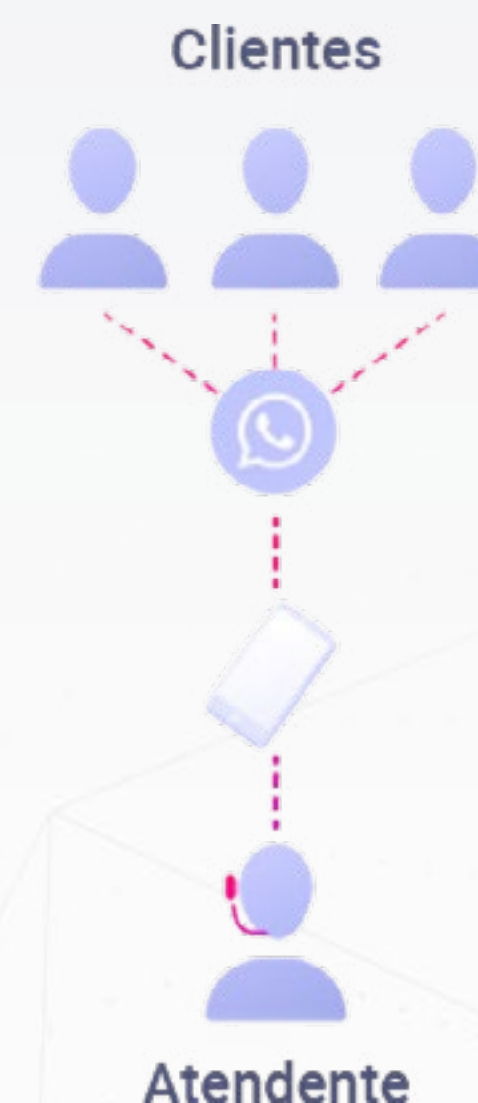
## WhatsApp Business API

Para utilizar o chatbot no WhatsApp é necessário possuir uma conta WhatsApp Business API. A Botmaker oferece a criação de contas para esse serviço, sendo necessário possuir uma empresa oficialmente registrada. A licença é cobrada por cada número ativo.

### Diferenciais

- Informações da empresa no perfil, incluindo selo de conta verificada.
- Ao invés de utilizar diferentes números (telefone, whatsapp, etc), a empresa pode concentrá-los em uma única conta.
- Conecte vários operadores simultaneamente.
- Automatize mensagens de bots.
- Acesse relatórios de performance.

### WhatsApp Business



### WhatsApp Business API



# Exemplos de Uso

## Setor: Bancos e Finanças

---

**Objetivo:** Oferecer um canal de atendimento ao cliente por meio do WhatsApp.

### Ações que o cliente pode realizar:

- Segunda via de Fatura
- Consulta de Saldos
- FAQ (horário de funcionamento da agência, endereços, estrutura, etc.)
- Atendimento humano com o agente da agência





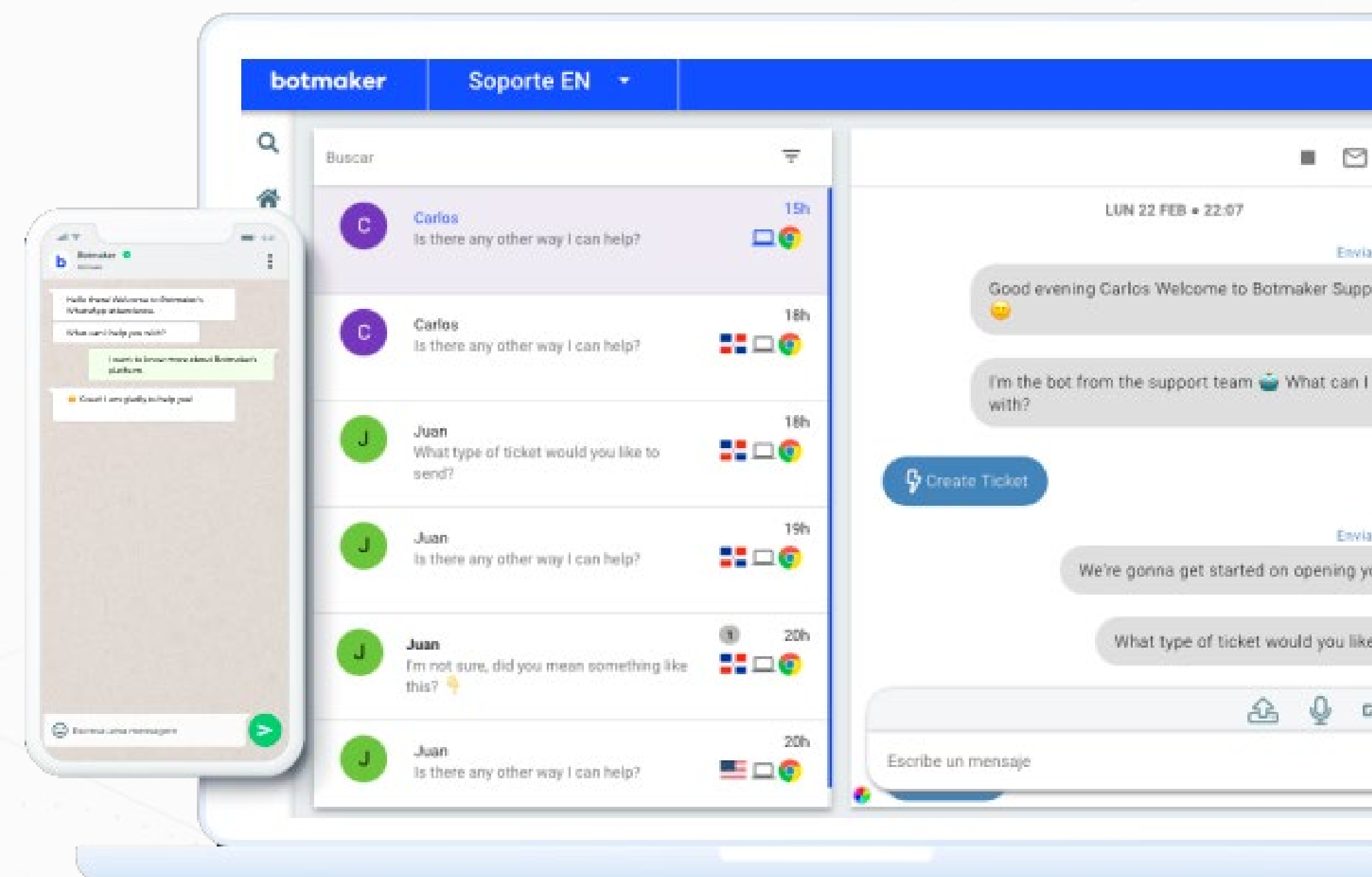
# Exemplos de Uso

## Setor: Automotivo

**Objetivo:** Oferecer um canal de atendimento ao cliente por meio do WhatsApp e Messenger.

### Ações que o cliente pode realizar:

- Identificar a concessionária mais próxima por geolocalização.
- Consultar preços de veículos, peças, acessórios e serviços pós venda.
- Agendar serviços pós venda.



# Soluções Adicionais

## Disparo de Mensagens por meio do WhatsApp

Inicie conversas com seus clientes utilizando os modelos de mensagem HSM (High Structured Messages), templates obedecem a uma estrutura específica do WhatsApp Inc.

### Observação:

O envio de mensagens deve ser feito para usuários Opt-in, ou seja, que concordaram em receber comunicações da empresa. Normalmente são check-box no momento da inscrição em alguma plataforma, como na loja virtual e etc. Se a empresa começar a enviar mensagens sem o Opt-in, poderá ter problemas, como ser identificado como Spam.

### Tipos de Mensagens Disponíveis:

- Mensagens com conteúdos informativos, descontos ou promoções;

### As Mensagens podem conter:

#### Diferentes Formatos:

- Texto, Botões de Ação, Imagem, Vídeo e Áudio

#### Variáveis Personalizadas:

Nome, telefone, aniversário, email, endereço, protocolo de atendimento, CPF, CNPJ, entre outras. É preciso que o cliente tenha essa base de dados para fornecer as informações à Botmaker.

[Confira as especificações](#)



# Exemplos de Uso

## Disparo de Mensagens Promocionais

Envie informativos para a base de contatos própria, informando sobre promoções e descontos para a compra na física e/ou digital.

- Cupons de desconto
- Cardápio
- Promoção do dia
- Localizar loja mais próxima



# Implementação

Ao contratar essa solução, a Publlya trabalha em conjunto com a Botmaker para orientar o cliente durante todos os momentos de ativação da tecnologia.

**Para isso, é importante que o cliente siga alguns passos >>>**

- 1** Identifique os canais mais relevantes para se comunicar com os clientes e como o processo de atendimento pode ser aprimorado.
- 2** Defina as perguntas mais frequentes e o tipo de atendimento a ser realizado (somente bot, bot e operadores humanos).
- 3** A Botmaker ajudará no processo de construção das regras conversacionais e a conectar a API aos canais de atendimento.
- 4** O cliente recebe acesso à plataforma que irá centralizar os atendimentos. Caso o cliente queira realizar o disparo de mensagens HSM, é preciso enviar os assets que serão utilizados no template para que o envio seja realizado.





**publiza**  
Mídia Programática

+55 (48) **3025-7221**

[www.publiza.com](http://www.publiza.com)



Rodovia José Carlos Daux, 500 – Sala 302  
Techno Towers | João Paulo, Florianópolis – SC