

Chatbot

Documentação voltada para incidentes e resoluções relacionadas a solução de Chatbot com APIs Oficiais e Não Oficiais

- [Trilha Técnica](#)
 - [Visão Interna do Serviço](#)
 - [Painel Administrativo](#)
 - [Criação de Ambiente do Cliente](#)
 - [Configurações Padrão](#)
 - [Configurações Avançadas](#)
 - [Erros Comuns](#)
 - [Diagnóstico de Problemas](#)
 - [Limites do Suporte](#)
 - [Quando e Como Escalar](#)
 - [Checklist - Onboarding Chatbot API Não Oficial \(QR-CODE\)](#)
 - [Meta Business \(Whatsapp API Oficial + Coexistencia\)](#)
- [Base de Conhecimento \(FAQ\)](#)

Trilha Técnica

Aqui fica o "manual interno" do Chatbot

Visão Interna do Serviço

Infraestrutura e Responsabilidade do Chatbot

Plataforma Base

O chatbot utilizado pela Nuvem JTI é baseado na plataforma fornecida pela Zpro.

A Zpro fornece:

- Código fonte da plataforma
- Suporte técnico da plataforma
- Painel de suporte
- Documentação e manuais
- Vídeos de treinamento e overview
- Roadmap de funcionalidades com votação da comunidade

Não é possível solicitar funcionalidades diretamente fora do roadmap oficial da plataforma.

Infraestrutura da Plataforma

Apesar da plataforma ser fornecida pela Zpro, a infraestrutura é responsabilidade da Nuvem JTI ou parceiros.

Inclui:

- Servidores VPS
- Instalação da plataforma
- Atualizações
- Backup
- Segurança
- Monitoramento

Esses serviços podem gerar cobrança adicional conforme fornecedor.

Servidores Atuais do Chatbot

chat2.ia.nuvemjti.com.br

Uso: Cliente Mais Cred

Hospedagem: Hostinger

Backup: Semanal automático pela Hostinger

chat.ia.nuvemjti.com.br

Uso: Todos os demais clientes

Hospedagem: Vultr

Backup: Diário automático pela Vultr

Regra obrigatória:

Antes de qualquer alteração na VPS, criar snapshot completo do servidor.

Servidor de Integrações de IA

Servidor: ia.nuvemjti.tec.br

Hospedagem: Hostinger

Utilizado para:

- Automação com Typebot
- Integrações com n8n
- Integrações com serviços de IA
- Fluxos externos do chatbot

Esse servidor é parte crítica do ecossistema do chatbot.

Disparos em Massa e Campanhas

Para envio de campanhas ou disparos em massa, é necessário servidor dedicado.

Exemplo: uso do servidor chat2.

Essas funções normalmente ficam bloqueadas para clientes e só são liberadas com autorização do superior.

Integrações com WhatsApp e APIs

API Oficial da Meta

A API oficial do WhatsApp exige:

- Domínio com site ativo
- Email corporativo
- Instagram e Facebook da empresa
- Portfólio empresarial Meta configurado
- Documentação da empresa
- Contrato social e documentos do sócio
- Telefone válido no cartão CNPJ

O processo é burocrático e depende de aprovação da Meta.

API Não Oficial

A Nuvem JTI utiliza a plataforma Uazapi em servidor dedicado.

Não utilizamos outras APIs não oficiais do chatbot para WhatsApp.

Outros Canais

Atualmente não homologados:

- Instagram
- Facebook Messenger
- Telegram

Esses canais podem ser avaliados futuramente.

API do Chatbot

O chatbot possui:

- API global
- API por cliente (tenant)

Existe documentação da API disponível via Postman.

Essa API permite:

- Integrações externas
- Automação com n8n

- Fluxos com Typebot
 - Integração com sistemas internos
-

Fluxos e Automação

Os fluxos podem ser criados de três formas:

- Diretamente na plataforma Zpro
- Via n8n
- Via Typebot

Dependendo da integração, podem existir regras específicas de configuração.

Suporte com a Zpro

Quando ocorre problema na plataforma:

- Reportar comportamento anormal
- Informar logs e contexto
- Seguir orientação da Zpro
- Atualizar plataforma quando necessário

A Zpro pode orientar ou solicitar atualização do sistema.

Responsabilidade da Nuvem JTI

A Nuvem JTI é responsável por:

- Instalação e manutenção da infraestrutura
 - Configuração de fluxos
 - Integrações com sistemas
 - Monitoramento inicial
 - Backup e segurança
-

Limites da Nuvem JTI

A empresa não controla diretamente:

- Bugs da plataforma Zpro
- Instabilidade do WhatsApp ou Meta
- Bloqueios de contas

- Mudanças de política da Meta
- APIs externas
- Internet do cliente

Nestes casos deve-se seguir o processo de escalonamento.

Pontos Críticos de Operação

- Sempre criar snapshot antes de alterar VPS
 - Nunca liberar disparos sem validação do superior
 - Confirmar contrato antes de ativar IA ou campanhas
 - Verificar requisitos da Meta antes de iniciar WhatsApp oficial
-

Quando Utilizar Este Documento

- Onboarding de novos colaboradores
- Diagnóstico inicial de incidentes
- Planejamento de infraestrutura
- Alinhamento técnico interno

Trilha Técnica

Painel Administrativo

Trilha Técnica

Criação de Ambiente do Cliente

Trilha Técnica

Configurações Padrão

Trilha Técnica

Configurações Avançadas

Trilha Técnica

Erros Comuns

Trilha Técnica

Diagnóstico de Problemas

Trilha Técnica

Limites do Suporte

Trilha Técnica

Quando e Como Escalar

Checklist - Onboarding Chatbot API Não Oficial (QR-CODE)

- No OneDrive -> Produtos 06 -> Chatbot -> Dados Clientes -> Copiar e Colar pasta Modelo, renomear a mesma com o cliente e preencher "Dados Plataforma.txt" seguindo o modelo
- Pegar informações no card do Planner, etapa "Criação do Chatbot"
 - Identificar quantidade de Usuário, Canais e Fluxo de Atendimento.
- Acessar Super Admin no Chatbot e adicionar Tenant com quantidade de Usuário e Canais +1 (Usuário extra de Suporte e Canal extra Baileys para backup), selecionar as APIs: WABA, Uazapi e Baileys.
- No Super Admin, criar usuário do Suporte selecionando o Tenant novo criado.
- Acessar Chatbot com o usuário do Suporte criado.
- Criar demais usuários da plataforma em: Administração -> Usuários. Usuários padrões (Menus visíveis: Chat Privado, Contatos)
- Criar Filas para a lógica do fluxo em: Gestão Comercial -> Filas
- Criar Fluxo passado pelo Comercial em: Automação -> Chatbot (Recomendável utilizar versão nova do fluxo)
- Definir horário de atendimento com mensagem de ausência em: Gestão Comercial -> Horário de Atendimento
- Em: Configuração e API -> Configurações -> Configurações Gerais. Permanecer habilitada as seguintes opções:
 - Não visualizar Tickets já atribuídos à outros usuários;
 - Forçar atendimento via Carteira
 - Usar Envio Rápido de Mensagens;
 - Ignorar Mensagens de Grupo
 - Ignorar Stories do Instagram
 - Fixar conexões no topo do atendimento
 - Mostrar histórico de mensagens
 - Tipo de Listagem de Mensagens -> Histórico Completo
 - Validar Contato
 - Desativar integrações externas quando carteirização estiver ativa

- Habilitar espera no processamento de mensagens com integrações externas (Typebot, ChatGPT...)
 - Não atualizar nome ao receber mensagens
 - Usar Plugin de Áudio
 - Usar Módulo de Áudio com Ondas
 - Contador nas tabs superiores (Privados/Grupos)
 - Notificações sonoras
 - Persistir Download de Mídias (Baileys)
 - Web Push para Chat Interno
 - Máximo de vezes que a mensagem de horário de atendimento deve ser enviada para o cliente. -> 1
- Em: Configuração e API -> Configurações -> Bots e IA. Habilitar a seguinte opção:
 - Chat GPT -> Ativar integração com ChatGPT
- Criar Conexão com Uazapi em: Administração -> Canais. Preenchendo apenas com o Nome do canal (deixar Número do Token e Número do ID em branco). Após criar, editar a conexão e deixar habilitado as seguintes opções:
 - Chatbot -> Selecionar Fluxo criado
 - Configurações da API ChatGPT
 - Despedida -> Preencher com a mensagem de despedida do cliente
 - Habilitar desligamento automático das integrações externas
 - Habilitar espera no processamento de mensagens com integrações externas (Typebot, ChatGPT...)
 - Habilitar Web Push
 - Contingência
 - Palavra chave para fechamento automático -> #sair
- Em: Administração -> Usuários. Vincular conexão e fila aos usuários correspondentes (Administradores tem acesso a todos)
- Após Todas etapas feitas, passar para Revisão com outra pessoa e seguir devidas correções

****Em caso de não ter Horário de atendimento, Mensagem de despedida, Usuários com filas definidas, entrar em contato com cliente para alinhar tais opções antes da Implantação e Treinamento.****

Meta Business (Whatsapp API Oficial + Coexistencia)

Como preparar seu WhatsApp para integração (passo a passo simples)

Pense nisso como **dar acesso para nossa equipe configurar e cuidar do seu WhatsApp profissional com segurança.**

1) Verificar se sua empresa já tem conta na Meta

Se você já anuncia no Instagram ou Facebook, provavelmente já tem.

- ✓ Se já tiver, pode ir direto para o passo 4
 - ☐ Se não tiver, siga os próximos passos
-

2) Ter um Facebook pessoal de alguém da empresa

Pode ser seu ou de um responsável.

- ☐ Pense nisso como o **login principal que vai administrar tudo**
-

3) Criar a conta da empresa na Meta

Acesse: <https://business.facebook.com>

- ☐ Aqui você cria o “painel da empresa”, como se fosse o **CPF/CNPJ dentro do sistema da Meta**
-

4) Convidar a Nuvem JTi

Adicionar o e-mail:

bruno.galzerano@nuvemjti.com.br

Isso é como **dar acesso para nossa equipe configurar tudo para você**, sem precisar compartilhar senha

5) Validar sua empresa

A Meta pode pedir alguns dados (CNPJ, endereço, etc.)

É como uma **confirmação de que sua empresa é real**

6) Cadastrar um cartão de crédito internacional

Esse cartão é usado pela Meta para cobranças (como envio de mensagens)

Pense como:

- “crédito de celular” só que automático
 - você só paga o que usar
-

7) Criar ou vincular seu WhatsApp

Aqui você pode:

- usar um número novo
- ou conectar um número que já usa no WhatsApp Business

Esse é o momento de “plugar” o WhatsApp no sistema

Base de Conhecimento (FAQ)

Aqui ficam todos os problemas/dúvidas frequentes que futuramente será usado para IA e auxílio dos clientes.