

# Plataforma de Chatbots

IFRN - CNAT

# Plataforma de Chatbots

Ao pensarmos no desenvolvimento de um chatbot, podemos achar que se trata de uma tarefa complexa e custosa.

Porém, isso não é necessariamente verdade, especialmente se contarmos com uma solução que traz muito mais praticidade ao processo: uma plataforma de chatbots.

# Plataforma de Chatbots

## O que é uma plataforma de Chatbots?

Esse tipo de ferramenta é um sistema que **facilita a criação de chatbots e a sua integração** a aplicações de mensagens e aos mais diversos tipo de serviços e canais, como redes sociais, soluções de pagamento, APIs e ferramentas de análise de métricas.

A ideia é que o usuário da plataforma possa criar o seu próprio chatbot — ou mais de um, se for necessário — por meio de uma interface amigável. Além disso, também existem plataformas com **planos especiais para empresas**, nos quais o serviço é contratado de ponta a ponta, e a empresa especializada constrói e gerencia os **chatbots**, fornecendo suporte e atendimento ao contratante.

# Plataforma de Chatbots

## Como a ferramenta funciona?

Ao fazer o cadastro em uma plataforma de desenvolvimento de chatbots, o cliente terá acesso às opções de criação, que normalmente incluem modelos já prontos. Com eles, o usuário só precisa fazer algumas configurações de acordo com as suas necessidades e publicar o bot em canais como **Facebook Messenger**, **Twitter** e **Telegram**, dentre outras.

Um exemplo é a plataforma criada pela Take — o **BLiP** (<http://blip.ai>) — na qual é possível escolher entre modelos predefinidos ou desenvolver o próprio bot manualmente, caso o usuário tenha experiência com programação. Entre os templates disponíveis, há a possibilidade de criar um bot como uma interface para atendimento manual, fazer sub-bots para adicionar a um chatbot principal e cadastrar perguntas frequentes para que o bot responda de forma automatizada.

**DialogFlow – Microsoft Luis - Bot Framework – Snatchbot - etc**

# Plataforma de Chatbots

## Recursos disponíveis

Entre os recursos dessas plataformas, um dos que mais facilita a construção de um chatbot é a capacidade de **elaborar uma base de conhecimento**, de modo a definir quais são as interações esperadas e as respostas que o bot deve oferecer.

Vale lembrar que, normalmente, o número de chatbots que você pode criar e o limite de mensagens trocadas pode variar de acordo com os planos da plataforma.

# Plataforma de Chatbots

## **Quais são as suas vantagens?**

Seis das principais vantagens de usar uma plataforma de chatbots como recurso:

### **1. Agilidade na construção dos bots**

Como já explicamos, as plataformas podem facilitar a criação de chatbots por meio do uso de interfaces simples e intuitivas, em que, muitas vezes, só é necessário preencher os campos e arrastar e soltar os elementos. Não é preciso programar rotinas de código e passar por procedimentos complicados de integração com os aplicativos de troca de mensagens.

Se o seu bot não for muito complexo, você certamente conseguirá finalizá-lo e até mesmo disponibilizá-lo para o público em poucos passos.

# Plataforma de Chatbots

## 2. Integração com outros serviços

Além de poder publicar o seu chatbot nos aplicativos de mensagens mais utilizados no mercado, com alguns cliques, você consegue conectar o chatbot a outros serviços da web.

Suponha que você deseje desenvolver um chatbot que auxilie nas vendas, fornecendo informações e recomendações dos seus produtos para os clientes. Esse sistema também vai permitir que o consumidor faça uma compra via chat — algo viável por meio da **integração com uma plataforma de pagamento**, que abre um *gateway* para finalizar a transação.

# Plataforma de Chatbots

## 3. Gestão de todos os bots em um único lugar

Para algumas empresas, é mais vantajoso criar chatbots distintos, separando-os por setores, finalidade ou, ainda, entre bots de uso interno e externo. Nesses casos, é fundamental que seja fácil gerenciar todos esses sistemas e que as configurações estejam acessíveis sempre que necessário.

Com uma plataforma de chatbots, todos eles ficam **reunidos e organizados no mesmo ambiente e disponíveis para acesso rápido** sempre que você precisar fazer alguma alteração.



# Plataforma de Chatbots

## 4. Flexibilidade para atender as demandas de cada time

Dentro de uma empresa, também pode acontecer de equipes distintas terem, cada uma, os seus próprios interesses em relação aos chatbots. Em situações como essa, é essencial que o gestor de TI tenha condições de conceder e gerenciar os acessos para colaboradores específicos que participam do projeto.

O mais apropriado, portanto, é que a plataforma dê ao responsável pelo chatbot o **poder de adicionar os membros da equipe e escolher as permissões** que eles terão para fazer alterações.

Dependendo das possibilidades da plataforma, fica a critério do gestor selecionar se os integrantes do time têm a autorização de visualizar, editar, ou se simplesmente não podem usar certos recursos do sistema — recurso conhecido como hierarquia de acessos.

# Plataforma de Chatbots

## 5. Suporte da plataforma e da comunidade

Outra vantagem e tranquilidade é que você não estará sozinho nessa empreitada. As melhores plataformas contam com suporte especializado ao usuários e clientes. Para as principais plataformas, esse **suporte fica disponível 24x7**, o que garante uma resposta imediata a qualquer solicitação.

Além disso, oferecer documentações completas e fóruns em que colaboradores internos — ou mesmo outros participantes — esclarecem as dúvidas dos usuários são um requisito básico para uma plataforma de qualidade.

# Plataforma de Chatbots

## 6. Possibilidade de mensurar os avanços do bot

Uma boa plataforma certamente deve descomplicar a construção de um chatbot, mas são as realmente preocupadas com o sucesso do bot que contam com recursos para mensurar a sua evolução.

Ao examinar métricas como o número de mensagens enviadas e recebidas, quantidade de usuários ativos, tempo médio de resposta e uma análise de termos mais usados, por exemplo, é possível **saber se o software está sendo útil para a sua audiência** e gerando o engajamento esperado.

# Plataforma de Chatbots

## Conclusão

Diante de todos esses benefícios, podemos concluir que utilizar uma plataforma de chatbots é uma excelente alternativa para organizações que pretendem **criar um canal de comunicação eficaz com os clientes**. Ao mesmo tempo em que você e a sua equipe ganharão mais agilidade para criar um bot, seu público terá acesso a um recurso inovador e de alta qualidade.