

MANUAL DE CONFIGURAÇÃO CHATBOT ASKSUITE

(Hotel individual ou de Rede)

O primeiro passo, antes de qualquer configuração, é acionar o Suporte da AskSuite por e-mail para solicitar a URL de WebHook que será utilizada na regra de notificação da Niara.

E-mail: **suporte@asksuite.com**

Assunto: **Solicitação de WebHook | Niara | NOME DO HOTEL/REDE**

A URL de Webhook é utilizada para notificar a AskSuite quando uma reserva iniciada no chatbot é confirmada. Esse processo é fundamental, pois permite que o hotel acompanhe a volumetria de reservas diretamente no painel da AskSuite.

Mensagem:

“Caros, boa tarde!

Espero que estejam bem!

Estamos realizando a integração do Chatbot AskSuites com a Central de Reservas Niara do NOME DO HOTEL e agora, precisamos da URL Webhook para finalizarmos as configurações.

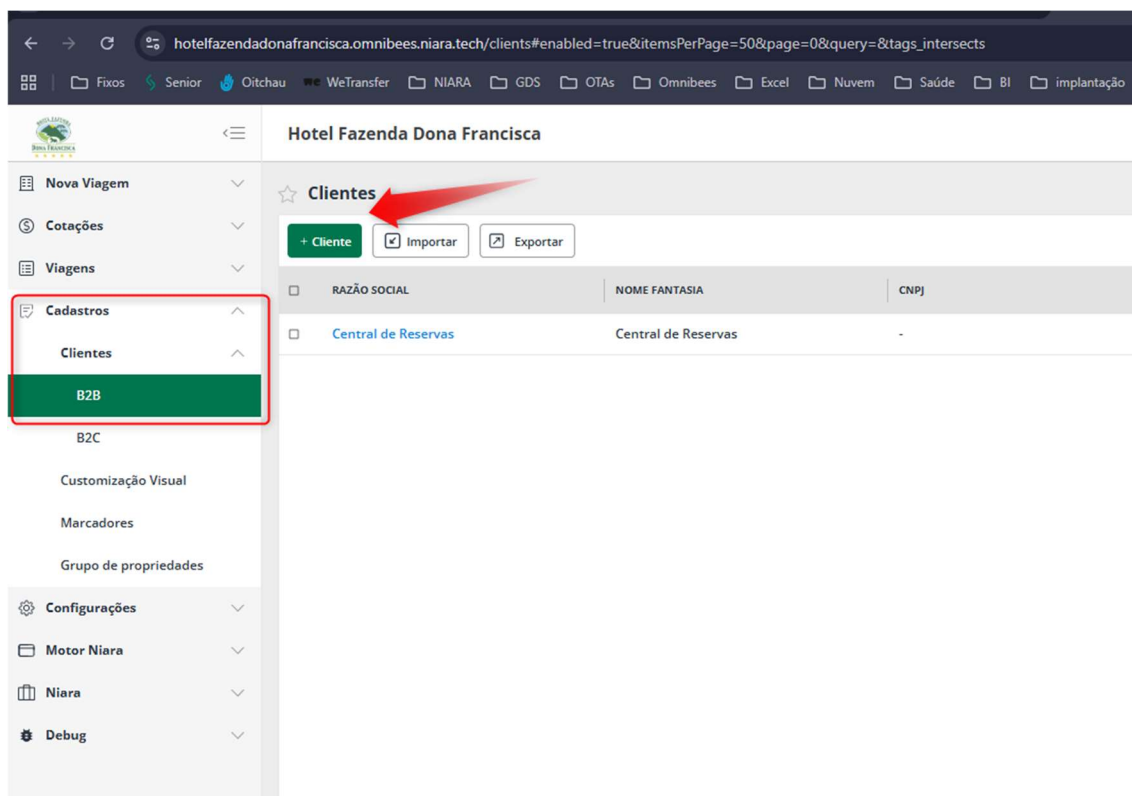
Poderiam me informar, por favor?”

Criando o cliente Asksuite na central de reservas 2.5;

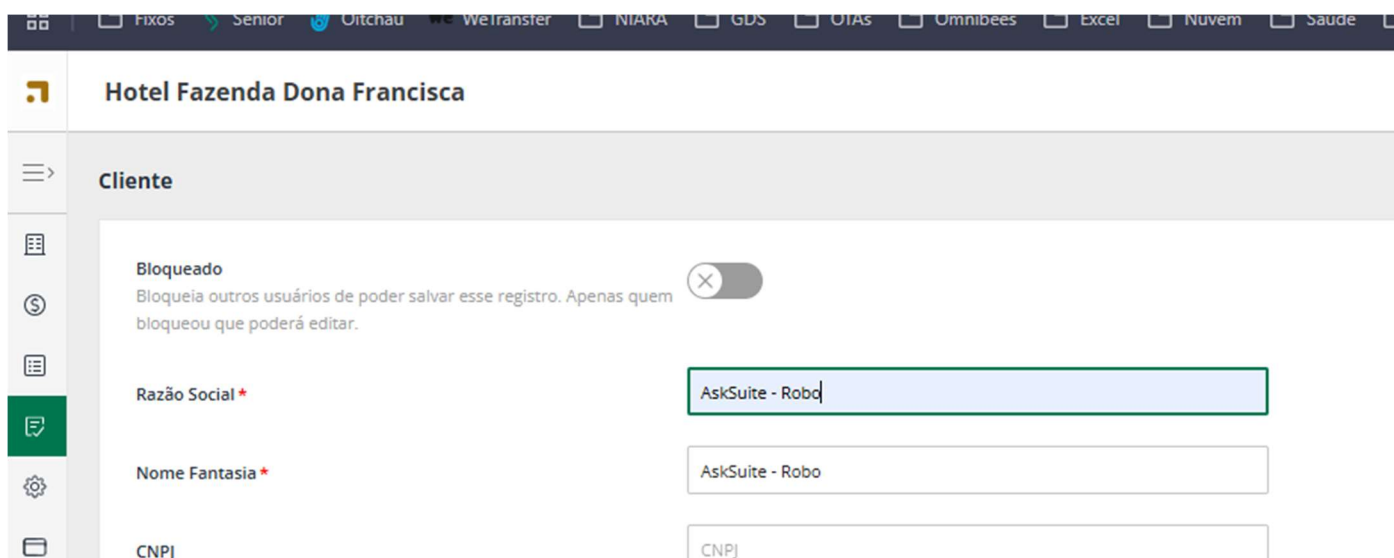
A conexão com a AskSuite requer dois clientes: **AskSuite – Atendente** e **AskSuite – Robo**. O cliente **Ask Atendente** é utilizado pelos atendentes do hotel para realizar cotações diretamente no portal da AskSuite, quando assumem um atendimento iniciado pelo robô. Dessa forma, o atendente não precisa acessar a Central de Reservas para coletar informações, já que esse cliente integra os dados diretamente na plataforma da AskSuite.

Já o cliente **Ask Robo** é responsável por buscar os preços no motor de reservas Omnibees ou Niara. Nesse caso, o canal de venda será sempre o motor de reservas e nunca a Central de Reservas. Com a integração, o robô consegue gerar cotações semelhantes às da Central, mas utilizando os valores públicos do canal Booking Engine. Por esse motivo, existem dois clientes distintos: um para buscar informações da Central de Reservas, quando o atendimento é humano, e outro para consultar diretamente o motor de reservas.





Para criar um cliente AskSuite, clique em **+Cliente** e preencha os campos **Razão Social** e **Nome Fantasia**. Ambos devem ser preenchidos com o mesmo nome, sem problemas:



Hotel Fazenda Dona Francisca

Cliente

Bloqueado ☐ Bloqueia outros usuários de poder salvar esse registro. Apenas quem bloqueou que poderá editar.


Razão Social *

Nome Fantasia *

CNPJ

Para a conexão com a AskSuite, precisaremos criar DOIS clientes. Um com o nome **AskSuite – Robo** e o outro com o nome **AskSuite – Atendente**.





Nova Viagem
Cotações
Viagens
Cadastros
Clientes
B2B
B2C
Customização Visual
Marcadores
Grupo de propriedades

Hotel Fazenda Dona Francisca

☆ Clientes

+ Cliente

☒ Importar
 ☐ Exportar

<input type="checkbox"/>	RAZÃO SOCIAL	NOME FANTASIA	CNPJ
<input type="checkbox"/>	Central de Reservas	Central de Reservas	-
<input type="checkbox"/>	Asksuite - Atendente	Asksuite - Atendente	-
<input type="checkbox"/>	AskSuite - Robo	AskSuite - Robo	-

Observação: Os dois clientes servem tanto para Hotéis individuais quanto para Redes. Não há a necessidade de criar clientes por redes.

Com o cliente criado, precisamos configurar a credencial do Chatbot.

Na aba **Credenciais**, acesse a credencial já existente chamada **BOOKING ENGINE – CHATBOT**.

Nova Viagem
Cotações
Viagens
Cadastros
Configurações
Credenciais
Pessoas
Motor de regras
Hotel
Fluxo de Compra
Fidelidade
Recebimento

Hotel Fazenda Dona Francisca

☆ Credenciais


+ Credencial

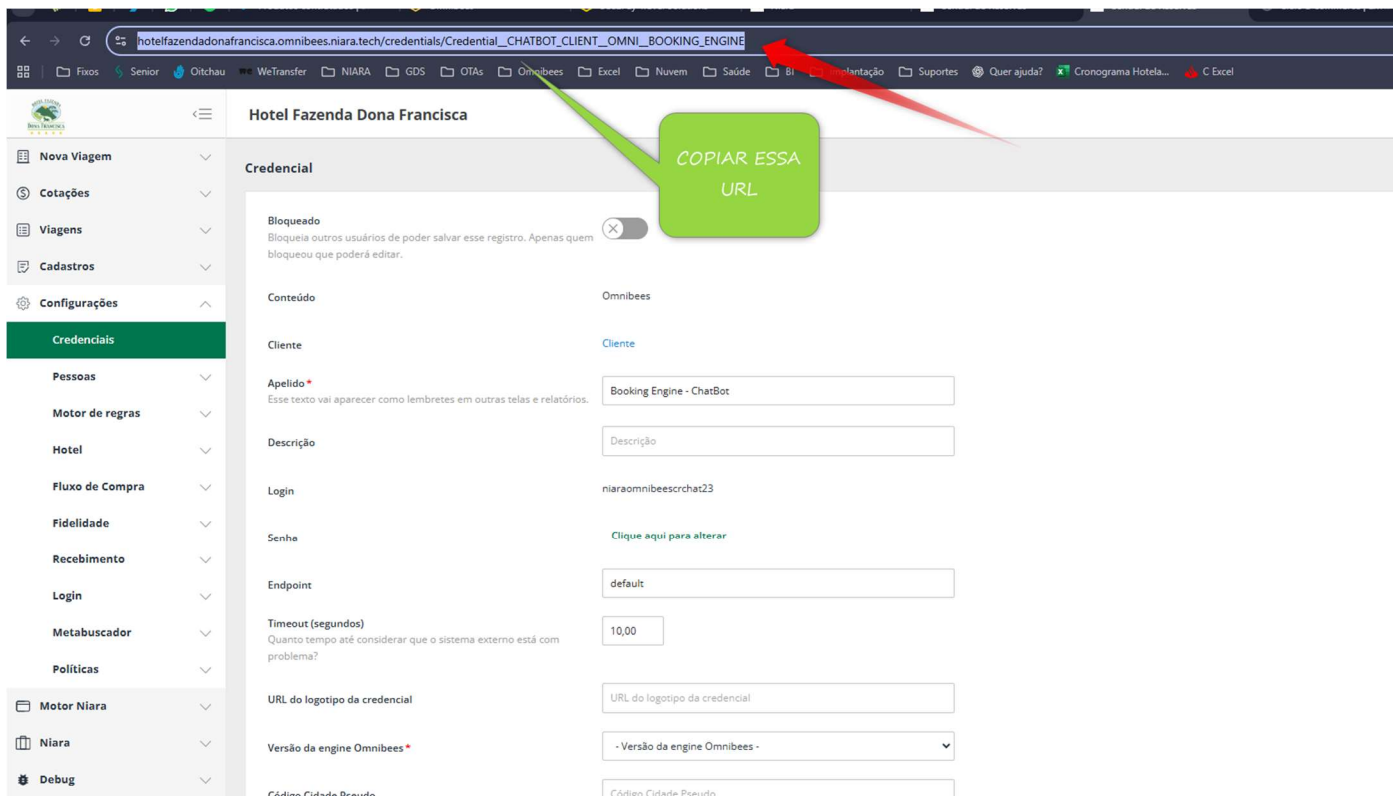
☒ Duplicar credencial
 ☐ Exportar

☒ Apenas ativos

CONTEÚDO	CLIENTE	APELIDO	DESCRIÇÃO	USO DA CREDENCIAL	ATIVO
Braspag	-	Gateway - REDE		Reservas	● Sim
Omnibeas	Cliente	Booking Engine - ChatBot		-	● Sim
Omnibeas	-	Central de Reservas		Reservas	● Sim

Após acessar a credencial acima, copie a URL da página:





Hotel Fazenda Dona Francisca

Credencial

Bloqueado ☐ Bloqueia outros usuários de poder salvar esse registro. Apenas quem bloqueou que poderá editar.

Conteúdo: Omnibees

Cliente: Cliente

Apelido *: Booking Engine - ChatBot
Esse texto vai aparecer como lembretes em outras telas e relatórios.

Descrição: Descrição

Login: niaraomnibeesrchat23

Senha: [Clique aqui para alterar](#)

Endpoint: default

Timeout (segundos): 10,00
Quanto tempo até considerar que o sistema externo está com problema?

URL do logotipo da credencial: URL do logotipo da credencial

Versão da engine Omnibees *: - Versão da engine Omnibees -

Código Cidade Pseudo: Código Cidade Pseudo

Com a URL copiada, volte para a aba *Credenciais* e selecione o botão *Duplicar credencial*.

Em seguida, cole a URL previamente copiada no campo **Credencial de Origem**.

IMPORTANTE: A URL copiada vem com uma informação que precisa ser removida antes de colar para duplicar a credencial. Essa informação fica logo após o nome da instalação (em amarelo):

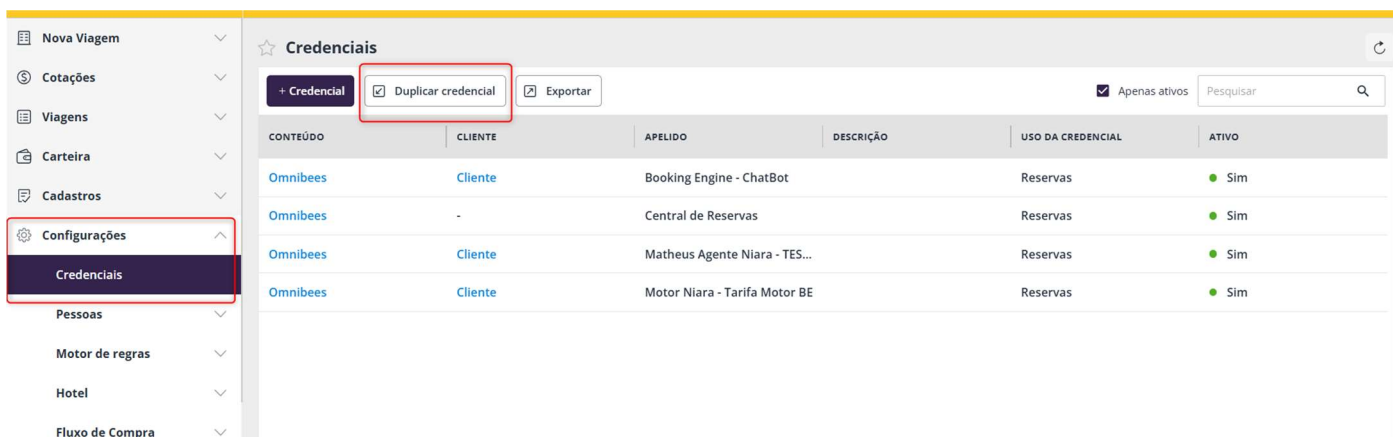
https://solarpedradailhacentraldereservas21415.omnibees.niara.tech/credentials/Credential_CHATBOT_CLIENT_OMNI_BOOKING_ENGINE

Essa informação pode ser Omnibees ou Admin. Ambas devem ser **removidas** antes de colar para duplicar a credencial.

Exemplo de como deve ficar:

https://solarpedradailhacentraldereservas21415.niara.tech/credentials/Credential_CHATBOT_CLIENT_OMNI_BOOKING_ENGINE

Feito esse ajuste, vamos duplicar a credencial:




Credenciais

+ Credencial ☒ Duplicar credencial ☐ Exportar

☒ Apenas ativos

CONTEÚDO	CLIENTE	APELIDO	USO DA CREDENCIAL	ATIVO
Omnibees	Cliente	Booking Engine - ChatBot	Reservas	Sim
Omnibees	-	Central de Reservas	Reservas	Sim
Omnibees	Cliente	Matheus Agente Niara - TES...	Reservas	Sim
Omnibees	Cliente	Motor Niara - Tarifa Motor BE	Reservas	Sim

☆ **Credenciais**

+ Credencial ☒ Duplicar credencial  Exportar

CONTEÚDO	CLIENTE	APELIDO	DESCRIÇÃO
Braspag	-	Gateway - CIELO	
Braspag	-	Gateway - CIELO	
Omnibeas	Cliente	Booking Engine - ChatBot Asksuite	
Omnibeas	Cliente	Booking Engine - ChatBot Asksuite	
Omnibeas	Cliente	Booking Engine - ChatBot Asksuite	
Omnibeas	Cliente	Booking Engine - ChatBot Asksuite	

Cole a URL editada aqui:

Defina o cliente dessa credencial aqui:

Importar credencial ✕

Credencial de origem *

Colocar a url da credencial que deseja copiar

Cliente de destino

Deixe em branco para cadastrar a credencial no nível da instalação

Importar

Após isso, ajuste a credencial conforme abaixo:

1. Altere o nome para **Booking Engine – ChatBot Asksuite**.
2. Modifique a versão da engine Omnibeas para **2.6**.
3. Atualize o **Endpoint** para: <https://pullrest.omnibeas.com>
4. Marque a flag **Flexível**.
5. Clique em **Salvar**.

Hotel Fazenda Dona Francisca

- Nova Viagem
- Cotações
- Viagens
- Cadastros
- Configurações
- Credenciais**
- Pessoas
- Motor de regras
- Hotel
- Fluxo de Compra
- Fidelidade
- Recebimento
- Login
- Metabuscador
- Políticas
- Motor Niara
- Niara
- Debug

Cliente

Apelido * Booking Engine - ChatBot Asksuite

Descrição

Login niaraomnibeaschat23

Senha [Clique aqui para alterar](#)

Endpoint https://pullrest.omnibeas.com

Timeout (segundos) 10,00

URL do logotipo da credencial

Versão da engine Omnibeas * Versão 2.6

Código Cidade Pseudo

ID WhiteLabel

Substituição de e-mail no envio

Flexível ☒

Uso da credencial

Marcadores

Após isso, SALVE.



Finalizando a configuração da credencial

- Acesse a credencial anterior (**Booking Engine – ChatBot**) e inative-a, mantendo ativa apenas a nova credencial criada.

Configuração das regras

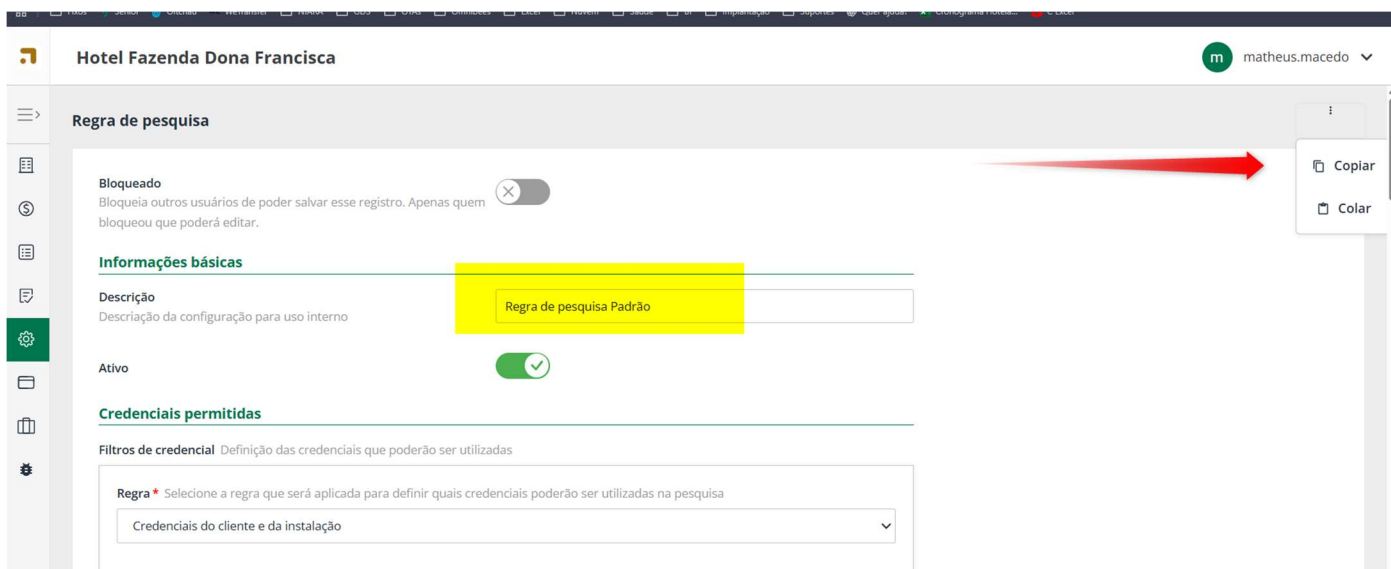
Com os clientes criados e a credencial vinculada, prossiga para a configuração das regras:

1. Vá em **Configuração > Hotel > Regras de Pesquisa**.

- Crie uma regra de pesquisa para o **Ask Robo**

O **Ask Atendente** não precisa de uma regra de pesquisa, pois esse cliente irá usar a regra da central de reservas.

2. Para otimizar o processo, copie a **Regra de Pesquisa Padrão** e faça os ajustes necessários.



*** A regra de pesquisa padrão pode estar com o nome de Pesquisa – Central de Reservas em algumas ocasiões.

Mantenha as configurações conforme imagem abaixo. Os campos que serão configurados diferentes da regra de pesquisa padrão estarão em Amarelo.

O restante seguirá igual a regra padrão.





Hotel Fazenda Dona Francisca

bloqueou que poderá editar.

Informações básicas

Descrição
Descrição da configuração para uso interno

Pesquisa - AskSuite - Motor - Robo

Ativo ☒

Credenciais permitidas

Filtros de credencial Definição das credenciais que poderão ser utilizadas

Regra * Selecione a regra que será aplicada para definir quais credenciais poderão ser utilizadas na pesquisa

Somente credenciais especificadas

Credenciais * Selecione as credenciais que poderão ser utilizadas

1 Selecionado

Booking Engine - ChatBot AskSuite (OMNI) X

Conteúdo permitido

Nível de conteúdo permitido

1 Selecionado

Hotéis

Filtros de conteúdo Definição do conteúdo pesquisável

#	TIPO DA REGRA	CONTEÚDO
1	Permitir	Hotel Fazenda Dona Francisca

PARA HOTÉIS DE REDE:

Vincule todos os hotéis no campo de Conteúdo Permitido conforme imagem acima.

Agora que a regra de pesquisa da AskSuite está criada, o próximo passo é configurar uma regra de notificação. Para isso, acesse **Fluxo de Compras > Regras de Notificações**.

Essa configuração só poderá ser realizada após o retorno do Suporte da AskSuite com a URL de WebHook mencionada no início deste e-mail. Com a URL em mãos, crie uma regra de notificação nomeada como **Notificação + Ask** e cole a URL de WebHook no campo correspondente, conforme demonstrado na imagem abaixo.

Observação: **WebHook** enviado pelo suporte da Ask deve ser inserido no campo de **ENDPOINT**.





Nova Viagem

Cotações

Viagens

Cadastros

Configurações

Credenciais

Pessoas

Motor de regras

Hotel

Fluxo de Compra

Regras de fluxo de reserva

Regras de notificações

Fidelidade

Recebimento

Login

Metabuscador

Descontos

Políticas

VCN

Motor Niara

Regra de notificação

Bloqueado

Bloqueia outros usuários de poder salvar esse registro. Apenas quem bloqueou que poderá editar.

Nome da Regra *

Notificação + Ask

Ativo

Webhook Niara

Notificação de Reservas perdidas

Notificação de Reservas

Endpoints para notificação

Serão notificados eventos de criação e alteração de viagens.

ENDPOINT

HEADERS

COLE A URL AQUI

Remover

+ Adicionar item

×

Fechar

Endpoint *

COLE A URL AQUI

Headers

CHAVE

VALOR

+ Adicionar item

Após essa etapa, salve as alterações.

Em seguida, será necessário criar um **Motor de Regras** para cada Chat (Atendente e Robô). Esse motor pode ser criado do zero ou, se preferir, é possível **duplicar o motor da Central de Reservas** e apenas realizar os ajustes necessários.

No exemplo abaixo, foi utilizada a duplicação do motor de regras da Central de Reservas, que foi ajustado conforme a configuração exibida na imagem:

Configuração AskSuite - Atendente:

Nome da regra: B2C - Chatbot - Asksuite – Atendente

Nova Viagem

Cotações

Viagens

Cadastros

Configurações

Credenciais

Pessoas

Motor de regras

Motores de Regra

Hotel

Fluxo de Compra

B2C - Chatbot - Asksuite - Atendente

Salvar

Cancelar

Configurar regras

Ver histórico

Configuração

Contextos

Regras

Configuração

Título do motor de regra

Defina um título para identificação do motor de regra.

B2C - Chatbot - Asksuite - Atendente

Nível de Prioridade

Média

Bloqueado

Bloqueia outros usuários de poder salvar esse registro. Apenas quem bloqueou que poderá editar.

Contexto:

Nova Viagem

Cotações

Viagens

Cadastros

Configurações

Credenciais

Pessoas

Motor de regras

Motores de Regra

Hotel

Fluxo de Compra

Fidelidade

Recebimento

Login

B2C - Chatbot - Asksuite - Atendente

Salvar

Cancelar

Configurar regras

Ver histórico

Ativo

Configuração

Contextos

Regras

Contextos

Adicionar contextos

Selecione os contextos nos quais as ações selecionadas vão ser aplicadas

Contextos no mesmo bloco usam a lógica "E". Já contextos em blocos diferentes usam lógica "OU".

Contexto	Sub-contexto	Lógica	Clientes
B2B	Cliente	É	-

+ Adicionar contexto a este bloco

+ Adicionar Bloco (ou)

PARA HOTÉIS DE REDE:

Adicione o contexto Destino para direcionar o motor de regras ao Hotel de forma individual. Esse processo deve ser feito para cada Hotel.

Salinas Park Resort - B2C - Chatbot - Asksuite - Robo

Salvar

Cancelar

Configurar regras

Ver histórico

Ativo

Configuração

Contextos

Regras

Contextos

Adicionar contextos

Selecione os contextos nos quais as ações selecionadas vão ser aplicadas

Contextos no mesmo bloco usam a lógica "E". Já contextos em blocos diferentes usam lógica "OU".

Contexto	Sub-contexto	Lógica	Clientes
B2B	Cliente	É	-

+ Adicionar contexto a este bloco

+ Adicionar Bloco (ou)

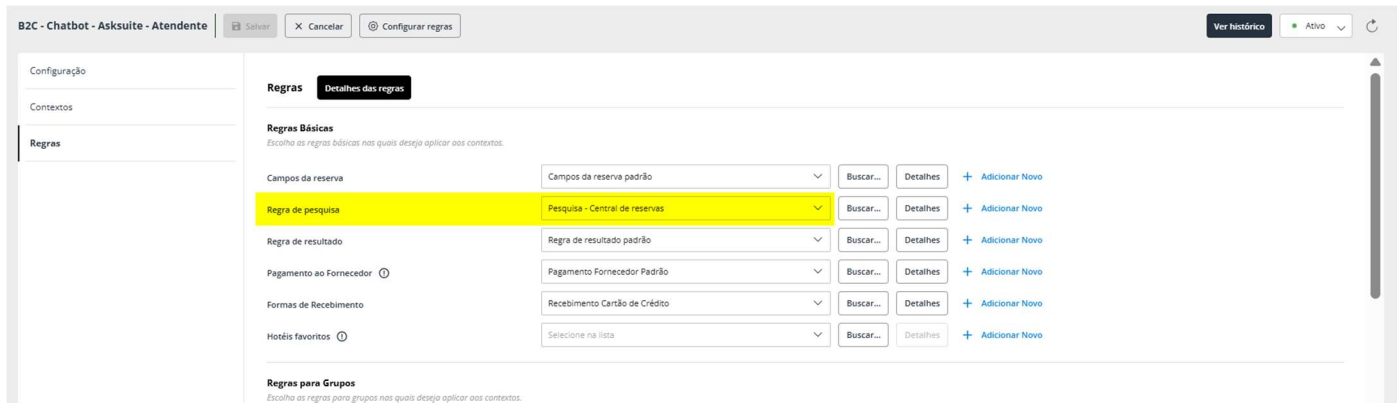
Contexto	Sub-contexto	Lógica	Hotéis
Destino	Hotel	É	-

+ Adicionar contexto a este bloco

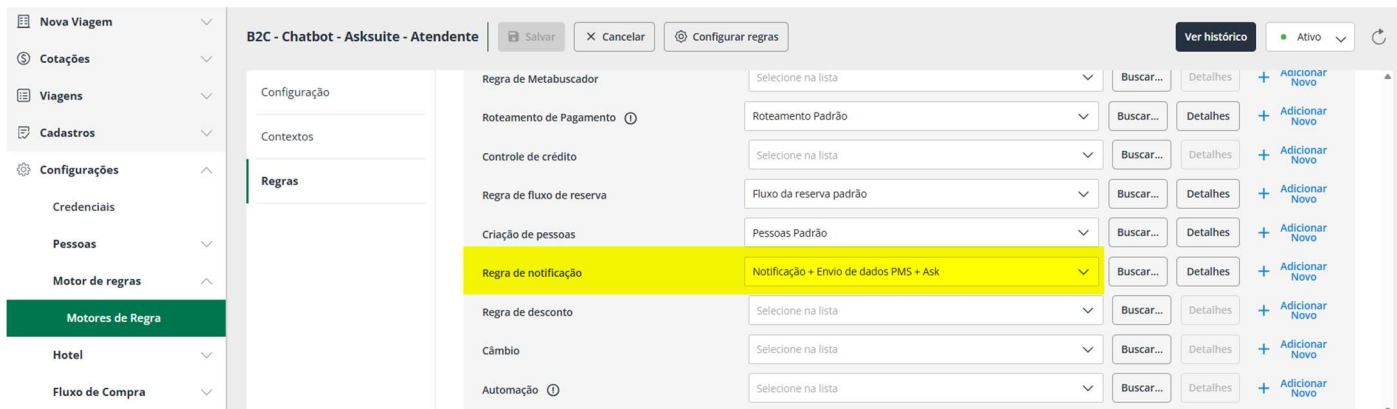
+ Adicionar Bloco (ou)



Regras:



A regra de pesquisa para o motor de regras do ATENDENTE deve ser a pesquisa configurada para a central de reservas. Pois como mencionado na introdução desse documento, o atendente usará as mesmas informações da central dentro da asksuite.



Todas as demais regras devem permanecer exatamente iguais às da Central de Reservas. Em seguida, crie o segundo **Motor de Regras** da mesma forma que o primeiro, ajustando apenas o **nome**, o **contexto** e a **pesquisa** para o segundo cliente.

Ao final, deverão estar configurados dois motores de regras, conforme o exemplo abaixo:

Motores de Regra					
TÍTULO DO MOTOR DE REGRA	NÍVEL DE PRIORIDADE	DESCRIÇÃO DO CONTEXTO	ATIVO	REGRA DE PESQUISA	REGRA DE NOTIFICAÇÃO
Motor de regras - Central de reservas	Baixa	Cliente É Central de reservas	Ativo	Pesquisa - Central de reservas	Notificação - Envio de dados ao PMS
B2C - Chatbot - Asksuite - Robo	Média	Cliente É Asksuite - Robo	Ativo	Pesquisa - Asksuite - Motor - Robo	Notificação - Envio de dados ao PMS
Motor de regras padrão	Muito Baixa		Ativo	Pesquisa - Central de reservas	
B2C - Chatbot - Asksuite - Atendente	Média	Cliente É Asksuite - Atendente	Ativo	Pesquisa - Central de reservas	Notificação - Envio de dados ao PMS

Com toda a configuração concluída, é hora de realizar os testes.

Na tela principal da **Central de Reservas**, altere o cliente para **Asksuite Atendente** e verifique se as tarifas e disponibilidades estão sendo retornadas corretamente, conforme demonstrado na imagem abaixo:




Destino ou hotel: Solar Pedra da Ilha

Check-in: 26 Set 25 → Check-out: 27 Set 25

Notas: 1 Quartos: 1 Adultos: 1

Cliente: AskSuite - Atende... [Adicionar](#)

[Modificar](#) [Carrinho](#)



LUXO 1

Área: 23.89m²

Bedroom: 3

Bathroom: 3

Private Bathroom

Bedroom: 3

Internet Wireless

Secador de cabelo

220 DC

Telefone

Chuveiro

Air Conditioned

Bathroom or Shower

Cups

Hóspedes	Condições	Pagamento	Preço para 1 noite	Quantidade
1	<p>Tarifa Base</p> <p>☑ Jantar</p> <p>☑ Fornecedor Omnibeas</p> <p>☑ Central de Reservas</p> <p>☑ Cancelamento com multa</p> <p>☑ Tarifa Pública</p> <p>☑ Tarifa NET (Fornecedor)</p> <p>☑ Tarifa NET (Cliente)</p> <p>13 disponíveis</p>	☑ Cartão de Crédito	<p>Diária Individual Site</p> <p>1165.47 R\$</p> <p>930.78 R\$</p> <p>☑ Cartão de Crédito</p> <p>Inclui impostos e taxas</p>	<p>Adicionar</p> <p>Carrinho</p>

Repita o mesmo processo para o cliente **AskSuite Robô**, verificando se as tarifas e disponibilidades também estão sendo retornadas corretamente.

Hotel Fazenda Dona Francisca


Destino ou hotel: Hotel Fazenda Dona Francisca

Check-in: 06 Out 25 → Check-out: 08 Out 25

Notas: 2 Quartos: 1 Adultos: 1

Cliente: AskSuite - Robo [Adicionar](#)

[Modificar](#) [Carrinho](#)



A hospedagem oferece

☑ Acessibilidade para Cadeira de Rodas

☑ Estacionamento Gratuito

☑ Wifi Gratuito

[Saber mais sobre o hotel](#)

Master Mirante

Área: 29m²

Access to internet

Private Bathroom

Bedroom: 8

Internet Wireless

Secador de cabelo

220V

Kit de Amenities

TV a Cabo

Air Conditioned

Telephone

Fridge

Hóspedes	Condições	Pagamento	Preço para 2 noites	Quantidade
1	<p>☑ Pensão completa</p> <p>☑ Fornecedor Omnibeas</p> <p>☑ Booking Engine - ChatBot AskSuite</p> <p>☑ Wifi</p> <p>☑ Estacionamento</p> <p>☑ Check-in e Check-out</p> <p>☑ Cancelamento grátis até 28/09/2025</p> <p>☑ Tarifa Pública</p> <p>☑ Tarifa NET (Fornecedor)</p> <p>☑ Tarifa NET (Cliente)</p> <p>15 disponíveis</p>	<p>☑ Cartão de Crédito</p> <p>☑ Pagamento via Pix ou Depósito</p>	<p>DESCONTO</p> <p>R\$ 1.031.000</p> <p>R\$ 749.70 /noite</p> <p>Total de R\$ 1.499.40</p> <p>☑ Cartão de Crédito (+1)</p> <p>Inclui impostos e taxas</p> <p>☑ Comissão fornecedor 0% (R\$ 0.00)</p>	<p>Adicionar</p> <p>Carrinho</p>

Se o teste foi concluído com sucesso, é hora de enviar para o hotel realizar a parte dele.

O hotel deverá inserir e cadastrar as seguintes informações dentro da **ASKSTORE**:

Token de segurança:

id do cliente no Niara:

id de cotação para atendentes:

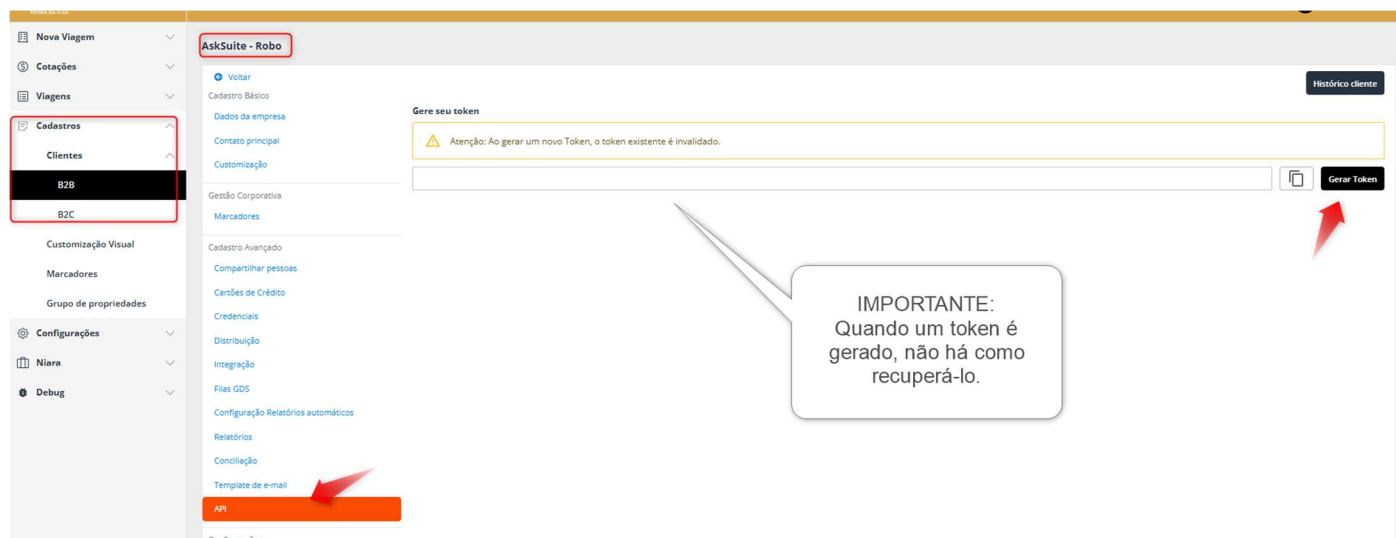
id para cotação do motor:

Abaixo deixarei uma imagem de onde coletar cada uma dessas informações:



Token de segurança:

Dentro do cliente criado Asksuite – Robo, acesse a área de API:

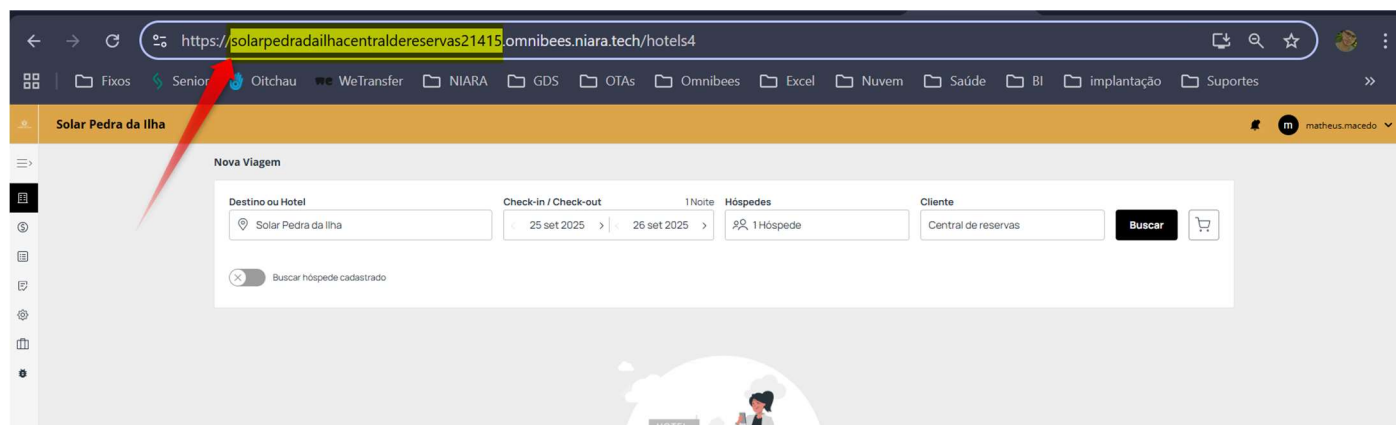


IMPORTANTE: Se o token for perdido e for necessário criar um novo, o token anterior se tornará INVALIDO.

Com o token gerado, guarde-o para enviar ao hotel junto com as outras informações.

id do cliente no Niara:

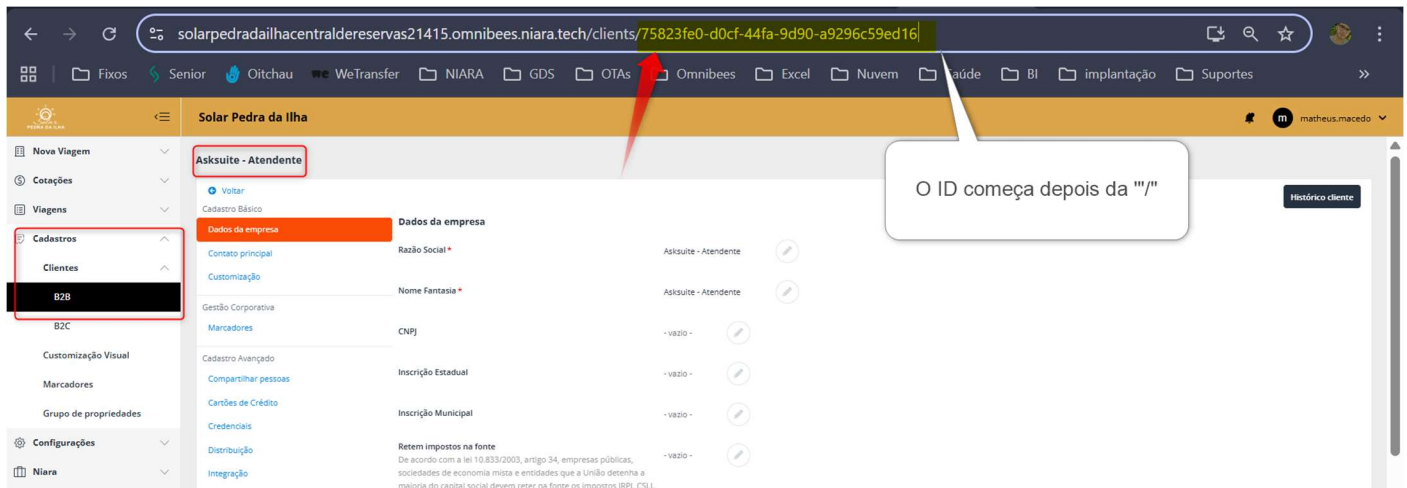
Esse é mais simples. O ID do cliente é coletado na URL da instalação conforme imagem abaixo (ID em Amarelo):



id de cotação para atendentes:

Para coletar esse ID, devemos entrar no cliente Asksuite – Atendente para obter essa informação (ID em amarelo):

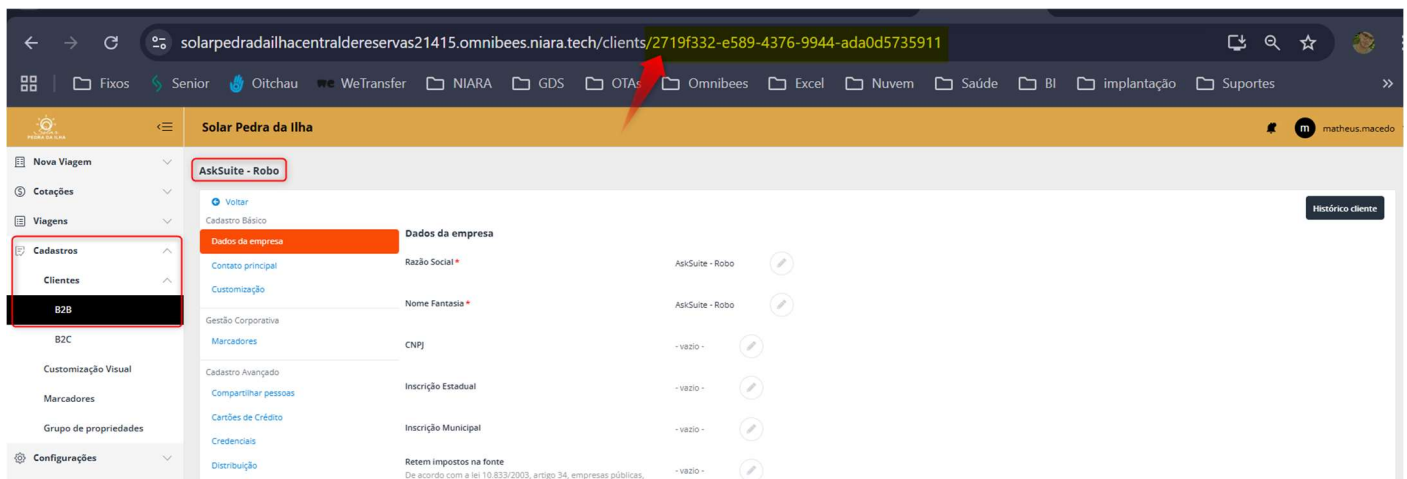




The screenshot shows the Omnibees Niara interface. The browser address bar displays the URL: `solarpedradailhacentraldereservas21415.omnibees.niara.tech/clients/75823fe0-d0cf-44fa-9d90-a9296c59ed16`. A red arrow points to the ID `75823fe0-d0cf-44fa-9d90-a9296c59ed16`. A callout box points to the ID and contains the text: "O ID começa depois da '/'". The left sidebar shows the navigation menu with 'Clientes' and 'B2B' highlighted. The main content area displays the 'AskSuite - Atendente' profile with various tabs and fields.

id para cotação do motor:

O processo é igual ao de cima, mas no cliente AskSuite – Robo (Id em amarelo):



The screenshot shows the Omnibees Niara interface for the 'AskSuite - Robo' client. The browser address bar displays the URL: `solarpedradailhacentraldereservas21415.omnibees.niara.tech/clients/2719f332-e589-4376-9944-ada0d5735911`. A red arrow points to the ID `2719f332-e589-4376-9944-ada0d5735911`. The left sidebar shows the navigation menu with 'Clientes' and 'B2B' highlighted. The main content area displays the 'AskSuite - Robo' profile with various tabs and fields.

Com todos os dados, teremos as seguintes informações:

Token de segurança: (esse token é invalido e deve ser usado apenas nesse documento)

eyJhbGciOiJSUzI1NiIsInR5cCI6IkpXVCJ9.eyJ0ZW5hbnRJZCI6InVzLWVhc3QtMTplOWUzYTA0Ny1iYjZlLTQ3ODAtODE2NS0zODAsNzY1YzY1MjNjAiLCJjbGllbnRJZCI6IjM0MTlmMzMyLWU1ODktNDM3Ni05OTQ0LWFkYTBNKzNTkxMSIsInRva2VuljoiNzAyODAMjMtYmUxNC1kMDAwLWJlNzltYzA0YmZmMjg3ODlllWiaWF0IjoxNzU4ODE3OTY1fQ.O_1wM-7xhSxDe7Ay3y4UDlsc- -
0lQWm2rMDLX7yC3loFX9DiNHthdATexYGI7rPQ0N_CO6vUNAYG7RHBrBgX0RI3w-xj-
CDAHusYSgjf48ll-UTM6lRAc3cQl2hopzHi6bcsRPDsqi6DFbHzAGSeTx8jkg

id do cliente no Niara: `solarpedradailhacentraldereservas21415`

id de cotação para atendentes: `75823fe0-d0cf-44fa-9d90-a9296c59ed16`

id para cotação do motor: `2719f332-e589-4376-9944-ada0d5735911`

Com isso, devemos enviar o seguinte e-mail para o hotel:



Assunto: Integração Niara – ChatBot AskSuite – NOME DO HOTEL

“Sobre a integração com o ChatBot AskSuite, informo que já realizamos a configuração do nosso lado.

O próximo passo seria cadastrar as informações abaixo no seu askstore, por favor

Token de segurança:

id do cliente no Niara:

id de cotação para atendentes:

id para cotação do motor:

Peço que me informe e realize uma reserva teste quando finalizado para que possamos validar, por favor.”

Embora o e-mail solicite que o hotel realize um teste, é fundamental que esse teste também seja feito por nós após o hotel confirmar que concluiu as configurações.

Para realizar o teste, questione o hotel em qual canal o chatbot está em operação (**site ou WhatsApp**) e simule uma conversa com o Bot solicitando uma cotação. Ao abrir a cotação, o link gerado deve ser idêntico ao das cotações emitidas na **Central de Reservas** ou redirecionar para o **Motor de Reservas NIARA**.

Atenção: caso o cliente esteja sendo direcionado diretamente para o motor da **Omnibees**, significa que algo não foi configurado corretamente e pode ser necessário realizar outras análises.

