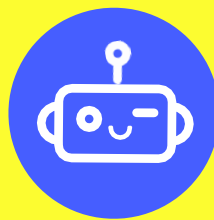
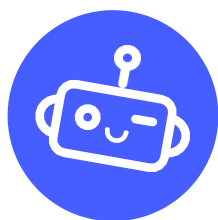




# Guia de Processos Assistentes Virtuais BB





# ÍNDICE

Clique nos itens para interagir



## **Manual de Abertura de Novas Demandas**

*Portal Genti - RTC*

4

## **Checklist Abertura de Novas Demandas**

*Portal Genti - RTC*

11

## **Manual de Abertura de Demandas - Manutenção**

*Portal Genti - RTC*

15

## **Checklist Abertura de Demandas - Manutenção**

*Portal Genti - RTC*

22

## **Manual de Mídias**

*Plataforma Meta Business*

25

## **Cadastramento de mensagem e botão**

*Plataforma Meta Business*

29



# ÍNDICE

Clique nos itens para interagir



## Cadastramento de mensagem

*SISBB - RME*

35

## Testar o ativo

*SMS*

38

## Report de Análise de Resultados

*Demandante, Dined Estratégia e Dined Curadoria*

39



# Manual de Abertura de Novas Demandas

Assistentes Virtuais BB



## Abertura de Novas Demandas dos Assistentes Virtuais BB

O primeiro passo para abertura de uma demanda para os Assistentes Virtuais BB é verificar se o produto ou serviço já está no WhatsApp BB.

Se o WhatsApp BB já abordar o assunto/produto, você deverá seguir o **Manual de Abertura de Demandas – Manutenção**.

Caso o assunto ainda não esteja contemplado no WhatsApp BB, você poderá seguir para os próximos passos:

Você deverá levantar e disponibilizar todos os itens do **Checklist Abertura de Novas Demandas**.

Com as informações e documentações providenciadas, você irá abrir uma história no [Portal GENTI – RTC](#).

## Verifique o seu acesso

Antes de entrar no portal, verifique se você possui o seguinte acesso no SISBB:

- Tipo de Papel: LDAP
- Aplicativo: ALM
- Subaplicativo: ALM
- Papel: ALMPLTO

## Faça o login no [Portal GENTI - RTC](#)

Efetue o login:

- ID do usuário: FXXXXXXX
- Senha: senha do SisBB

Efetue login no **IBM Engineering Lifecycle Management**

Forneça seu ID do usuário e sua senha para efetuar login no genti.intranet.bb.com.br

ID do usuário

Senha

☐ Lembrar Meu ID de Usuário

Efetuar Login



# Manual de Abertura de Novas Demandas

## Assistentes Virtuais BB



### Clique em Minhas Áreas > GECAP 8 (Change Management)

The screenshot shows the GENTI Intranet portal. The top navigation bar includes 'Intranet', 'Plataforma', 'Conecta BB', 'Portal Eletrônico', 'IN', 'Sabido', and 'Roteiros'. The main header displays 'Olá, Lidia!' and 'Bem-vindo ao Portal GENTI! Esperamos facilitar o seu trabalho.' A search bar is present with the text 'Informe o ID ou resumo do Item de Trabalho'. Below the header, there are two main sections: 'Minhas Tarefas' (My Tasks) and 'Minhas Áreas' (My Areas). The 'Minhas Áreas' section lists various areas, with 'GECAP 8 (Change Management)' highlighted by a red box.

Ao entrar na área do GECAP 8 (Change Management), clique na equipe 1369-Dined e Curadoria.

The screenshot shows the GECAP 8 (Change Management) interface. The top navigation bar includes 'GECAP 8 (Change Management)', 'Minhas Coisas', and 'F6259759 Lidia Medeiros de L...'. The main header displays 'Todos os Painéis GECAP 8 (Change Management) / GECAP 8 (Change Management)'. Below the header, there are three main sections: 'GECAP 8 (Change Management) Equipes (45)', 'SOLICITAÇÕES AO GENTI', and 'Histórias Não Resolvidas por ... (3876)'. The 'SOLICITAÇÕES AO GENTI' section contains a large blue button labeled 'Clique aqui' and a form to create a new request. The 'GECAP 8 (Change Management) Equipes (45)' section lists various teams, with '1369-Dined e Curadoria' highlighted. The 'Histórias Não Resolvidas por ... (3876) Nece...' section displays a table of unresolved issues.

Necessidade	Contagem
Não Definido	263
202100377 - Manter e criar novos	223
202102025 - Atividades da equipe	173
202300020 - Escalar o uso do Koc	172
202101879 - Prover soluções tecn	137
202000139 - Analytics e Seguranç	132
202100223 - [GAW] Evolução Tec	96
202102509 - SuperApp BB - Loja I	89
202201644 - Loja BB - Marketplac	86
202200857 - Loja BB - Gift Cards	83
202200373 - Acessibilidade APP	80
202000109 - Plataforma de Satisf	79
202201119 - Central de Usuários	78
202000057 - Estruturação do app	77
202000057 - Estruturação do app	77
202000105 - Alteração da Arquitet	71
202202012 - Acessibilidade Digita	69



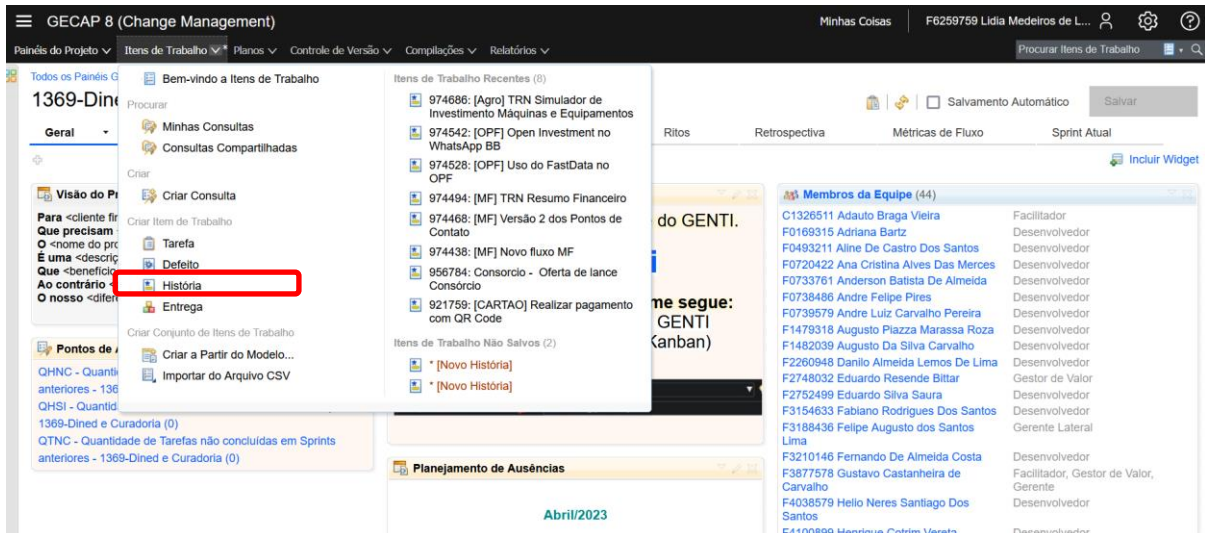
# Manual de Abertura de Novas Demandas

Assistentes Virtuais BB

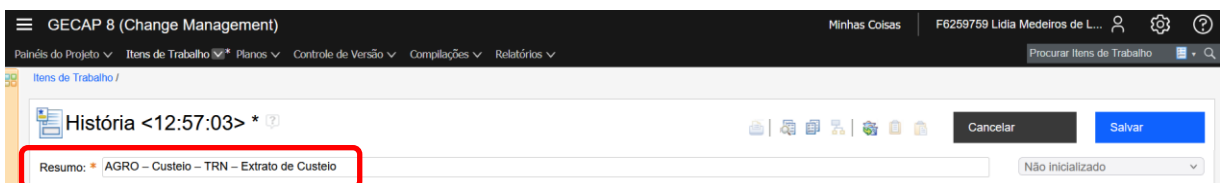


## Inicie a criação da História

Clique no Menu 'Itens de Trabalho' > 'Criar Item de Trabalho' > 'História'



## Atribua um nome à história no campo Resumo



Ao atribuir um nome da história, deve-se observar o seguinte padrão:

**NOVA DEMANDA - TEMA – ASSUNTO – TIPO – TAREFA**

Sendo que:

- TEMA: é o produto ou serviço ao qual a demanda estará vinculada
- ASSUNTO: é o assunto detalhado ao qual a demanda estará vinculada
- TIPO:
  - TRN – Transação
  - INF – Informacional/Conversacional
  - ATV – Abordagem Ativa
- TAREFA: é o resumo do que será feito nesta história

Exemplos:

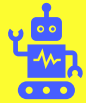
NOVA DEMANDA - AGRO – Custeio – TRN – Extrato de Custeio

NOVA DEMANDA - CRÉDITO – Consignado – INF – Disponibilização de novas linhas de consignado



# Manual de Abertura de Novas Demandas

Assistentes Virtuais BB



Informe todos os campos solicitados em 'Detalhes', 'Descrição', 'Critérios de Aceitação' e 'Cenários de Teste'.

História <12:57:03> Cancelar

**Detalhes**

Categoria: \*  Necessidade:

Planejado para: \*  Responsável:

Pontos de História:  Prioridade:

Valor para o Negócio:  Tags:

ROI:

**Descrição**

A descrição deve informar para quem será desenvolvida a funcionalidade, o que será desenvolvido para resolver um problema ou atender uma necessidade do usuário e por que a funcionalidade é necessária. ENQUANTO UM/SENDO UM/COMO UM <Quem?> POSSO/QUERO/NECESSITO/DEVO <o quê?> PARA QUE/POIS <Por quê?> A história de usuário descreve os requisitos de software para facilitar o entendimento do que deve ser feito sob a perspectiva de quem o utilizará. Características da história: ser independente, ser flexível a negociações com o time, agregar valor ao cliente, ser possível de estimar esforço, ser pequena o suficiente para ser implementada num ciclo de desenvolvimento curto (Sprint), ser testável conforme os critérios de aceitação."

**Critério de Aceitação \***

Os critérios de aceitação servirão de base para a implementação das histórias pelo time de desenvolvimento. Os critérios de aceitação devem conter as regras de negócio, detalhes de interface (caso exista alguma associada), requisitos de desempenho, segurança, usabilidade e o que mais for necessário para o desenvolvimento da história. Qualquer documento que esclareça o requisito a ser implementado pode ser anexado à história para complementar o entendimento.

**Cenário de Teste \***

## Detalhes

No Detalhes da História, preencha somente os campos '**Categoria**' e '**Planejado para**':

➤ **Categoria:** deve-se selecionar o produto/serviço em questão.

Exemplo: 1369.10 – Crédito:

**Detalhes**

Categoria: \*  Necessidade:

Planejado para: \*

Pontos de História:

Valor para o Negócio:

ROI:

Descrição

1369.11-Funil

1369.12-Análise de Sentimento

1369.13-Métricas e Tagueamento

1369.14-Fast Data

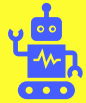
1369.15-Painéis

1369.16-Campanhas



# Manual de Abertura de Novas Demandas

Assistentes Virtuais BB



- **Planejado para:** deve-se colocar sempre Backlog (Sprints Quinzenais), uma vez que a história ainda será analisada pela Dined para ser colocada em desenvolvimento.

- Demais campos dos “Detalhes” da história serão preenchidos posteriormente pela Dined/CAD.

## Descrição

Seguir as orientações do próprio Genti, conforme exemplo da imagem abaixo:

**Descrição**

ENQUANTO BB  
 PRECISO efetuar a disponibilização de nova linha de crédito no canal WhatsApp  
 PARA aumentar a capilaridade de canais de contratação e o volume de desembolso

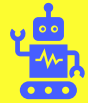
"A descrição deve informar para quem será desenvolvida a funcionalidade, o que será desenvolvido para reso  
 ENQUANTO UM/SENDU UM/COMO UM <Quem?>  
 POSSO/QUERO/NECESSITO/DEVO <o quê?>  
 PARA QUE/POIS <Por quê?>  
 A história de usuário descreve os requisitos de software para facilitar o entendimento do que deve ser feito s  
 conforme os critérios de aceitação."





# Manual de Abertura de Novas Demandas

Assistentes Virtuais BB



## Critérios de aceitação

Nos Critérios de Aceitação, colocar tudo o que for importante para o desenvolvimento da demanda:

- Informações sobre o produto/solução;
- IN (caso houver);
- Protótipo (Figma) do fluxo de contratação do produto contendo todos os cenários de sucesso e de erro;
- Métricas de acompanhamento;
- Resultado esperado (volume de clientes impactados, desembolso, retorno financeiro, etc);
- Informações sobre as operações que serão acionadas na implementação da transação e;
- Demais informações constantes no **Checklist Abertura de Novas Demandas**.

### Critério de Aceitação \*

- 1 - Implementar a jornada de contratação de CDC Renovação no WhatsApp;
- 2 - O fluxo de contratação da nova linha de empréstimo deve seguir a linha do arquivo anexo (Figma da experiência do usuário na contratação);
- 3 - Espera-se com a implementação dessa nova linha no canal aumentar o desembolso da linha em 5%;
- 4 - Iremos fazer uma divulgação de mídias nos canais TAA, APP BB e APF sobre a nova disponibilização da linha de crédito no WhatsApp.

Os critérios de aceitação servirão de base para a implementação das histórias pelo time de desenvolvimento. Os critérios de aceitação devem conter as regras. Qualquer documento que esclareça o requisito a ser implementado pode ser anexado à história para complementar o entendimento.

## Cenário de testes

Devem ser colocados neste campo todos os cenários em que a jornada terá **sucesso** ou **erro**, conforme fluxo do Figma/da Jornada.

### Cenário de Teste \*

DADO QUE um cliente  
QUANDO solicitar a simulação de CDC Renovação  
ENTÃO o sistema deve avaliar se o cliente tem operações a serem renovadas.

Os cenários de teste são para validar se as histórias estão prontas. São elaborados a partir dos critérios de aceitação. Todo critério de aceitação deve ser testável.  
DADO QUE <situação inicial>



# Manual de Abertura de Novas Demandas

Assistentes Virtuais BB



## Inclua links e anexos

Anexar todas as demais informações, documentações e fluxos do **Checklist Abertura de Novas Demandas** na aba "Links":

Após preencher todos os campos, aperte no botão "Salvar"

Por fim, o sistema atribuirá um número à história

O número de história deverá ser repassado para o Líder do Assunto da Dined que, em seguida, iniciará a análise do processo, de acordo com o **Checklist Abertura de Novas Demandas**.



# Checklist Abertura de Novas Demandas



*Assistentes Virtuais BB*

**Para Abertura de Novas Demandas dos Assistentes Virtuais BB, o demandante deverá providenciar os itens do Checklist a seguir e anexá-los no Portal GENTI – RTC, no momento da abertura da história:**

## Dados do Demandante

1) Qual seu nome e matrícula (ponto focal)

---

2) Prefixo – Dependência

---

## Dados da Demanda

3) Qual o escopo da demanda?

- ☐ Estratégico
- ☐ Experiência do usuário
- ☐ Questões internas

4) Qual o Direcionador / OKR Vinculado?

---

5) Qual o resultado esperado com a ação?

- ☐ Volume de clients impactados. Quantos? \_\_\_\_\_
- ☐ Desembolso. Quanto? \_\_\_\_\_
- ☐ Retorno financeiro. Quanto? \_\_\_\_\_
- ☐ Outros. Quais? \_\_\_\_\_

6) Produto e/ou serviço

---



## Checklist Abertura de Novas Demandas



Assistentes Virtuais BB

### 7) Regras do negócio

---

---

---

### 8) Público-alvo

Objetive o público-alvo da ação. Ex: Clientes PF que realizaram simulação de contratação de CDC; Cliente PJ que realizaram abertura de conta PJ.

---

### 9) Justificativa da necessidade:

---

### 10) Em qual canal sua demanda será implementada?

- |  |   |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> WhatsApp BB PF – (61) 4004-0001 | <input type="checkbox"/> Facebook         | <input type="checkbox"/> Norminha |
| <input type="checkbox"/> WhatsApp BB PJ – (61) 4004-0001 | <input type="checkbox"/> Instagram        |                                   |
| <input type="checkbox"/> Portal BB e APF                 | <input type="checkbox"/> Twitter          |                                   |
| <input type="checkbox"/> BB Digital PJ                   | <input type="checkbox"/> Alexa            |                                   |
| <input type="checkbox"/> App BB – Busca Inteligente      | <input type="checkbox"/> Google Assistant |                                   |

### 11) Na sua necessidade, o cliente acessará alguma transação de produtos e/ou serviços?

- ☐ Sim  
☐ Não

### 12) Existe transação em outros canais? (Se sim, anexar o fluxo)

- ☐ Sim  
☐ Não

### 13) Quais canais?

---



## Checklist Abertura de Novas Demandas



*Assistentes Virtuais BB*

14) Existe operação em IIB? (forma de oferta de serviços para serem utilizados por plataformas tecnológicas distintas)

- ☐ Sim
- ☐ Não

15) Informe a(s) operação (ões) IIB:

---

16) Quais são as regras de negócios das transações?

---

---

---

17) Há previsão de envio de mensagens ativas?

- ☐ Sim
- ☐ Não

18) Volume estimado de mensagens

---

19) Qual será o tipo de disparo? O gatilho para envio da mensagem.

- ☐ Automático – Motor de Interações (COC)
- ☐ Automático – Sistema legado
- ☐ Campanha – Base com o público-alvo da ação
- ☐ Campanha – Automatizada
- ☐ Manual – Via template FaleCom

20) Qual a periodicidade do disparo?

- ☐ Único
- ☐ Eventual
- ☐ Recorrente

21) Há previsão de transbordo para atendimento humano?

- ☐ Sim
- ☐ Não



# Checklist Abertura de Novas Demandas



## Assistentes Virtuais BB

22) Qual será a dependência responsável pelo atendimento humano?

23) A ação está vinculada a alguma ação/promoção com datas específicas?

- ☐ Sim  
☐ Não

24) Há alguma mídia desenvolvida para a ação? (Se sim, anexar)

*Vídeo, imagem, áudio, figurinhas, etc*

- ☐ Sim  
☐ Não

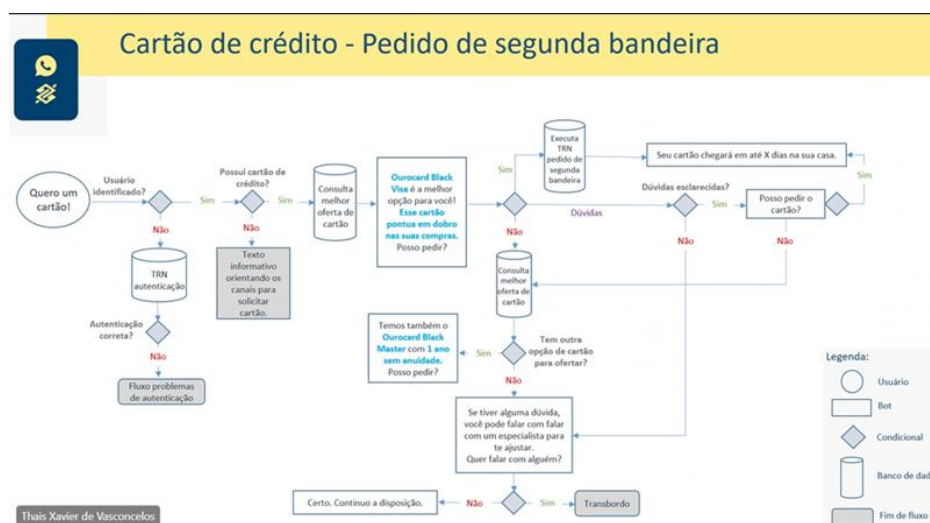
25) Quais são as métricas de acompanhamento dessa ação e a fonte de consulta?

*Relacione o que é esperado da ação e onde se pode consultar (base de dados, painéis de acompanhamento)*

26) Existe levantamento de BB Atende / BB Resolve sobre o produto/solução? Se sim, anexar.

27) Existe IN, Help cards, AGNs, Rotinas sobre o produto/solução? Se sim, anexar.

28) Protótipo / Fluxo inicial da conversa contendo todos os cenários de sucesso e erro. Exemplo:





# Manual de Abertura de Demandas Manutenção

Assistentes Virtuais BB



## Abertura de Novas Demandas dos Assistentes Virtuais BB

O primeiro passo para abertura de uma demanda para os Assistentes Virtuais BB é verificar se o produto ou serviço já está no WhatsApp BB.

Se o WhatsApp BB ainda não abordar o assunto/produto, você deverá seguir o **Manual de Abertura de Novas Demandas**.

Caso o assunto já esteja contemplado no WhatsApp BB, você poderá seguir para os próximos passos:

Você deverá levantar e disponibilizar todos os itens do **Checklist Abertura de Demandas - Manutenção**.

Com as informações e documentações providenciadas, você irá abrir uma história no [Portal GENTI – RTC](#).

## Verifique o seu acesso

Antes de entrar no portal, verifique se você possui o seguinte acesso no SISBB:

- Tipo de Papel: LDAP
- Aplicativo: ALM
- Subaplicativo: ALM
- Papel: ALMPLTO

## Faça o login no [Portal GENTI - RTC](#)

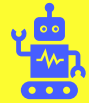
Efetue o login:

- ID do usuário: FXXXXXXX
- Senha: senha do SisBB



# Manual de Abertura de Demandas Manutenção

Assistentes Virtuais BB



## Clique em Minhas Áreas > GECAP 8 (Change Management)

The screenshot shows the GENTI Intranet portal. The top navigation bar includes 'Intranet', 'Plataforma', 'Conecta BB', 'Portal Eletrônico', 'IN', 'Sabido', and 'Roteiros'. The main header displays 'Olá, Lidia!' and 'Bem-vindo ao Portal GENTI! Esperamos facilitar o seu trabalho.' A search bar is present with the text 'Informe o ID ou resumo do Item de Trabalho'. Below the header, there are two main sections: 'Minhas Tarefas' (My Tasks) and 'Minhas Áreas' (My Areas). The 'Minhas Áreas' section lists various categories, with 'GECAP 8 (Change Management)' highlighted by a red box.

Ao entrar na área do GECAP 8 (Change Management), clique na equipe 1369-Dined e Curadoria.

The screenshot shows the GECAP 8 (Change Management) interface. The top navigation bar includes 'GECAP 8 (Change Management)', 'Minhas Coisas', and 'F6259759 Lidia Medeiros de L...'. The main content area is divided into three sections: 'GECAP 8 (Change Management) Equipes (45)', 'SOLICITAÇÕES AO GENTI', and 'Histórias Não Resolvidas por ... (3876)'. The 'GECAP 8 (Change Management) Equipes' list on the left shows '1369-Dined e Curadoria' highlighted. The 'SOLICITAÇÕES AO GENTI' section contains a form with the following text: 'Para abrir solicitações à equipe do GENTI. Clique aqui. Preencha os campos conforme segue: Categoria: 2.2 Solicitações GENTI Planejado Para: Backlog (Kanban)'. The 'Histórias Não Resolvidas por ...' section shows a table of open issues.

Necessidade	Contagem
Não Definido	263
202100377 - Manter e criar novos	223
202102025 - Atividades da equipe	173
202300020 - Escalar o uso do Koc	172
202101879 - Prover soluções tecn	137
202000139 - Analytics e Seguranç	132
202100223 - [GAW] Evolução Tec	96
202102509 - SuperApp BB - Loja I	89
202201644 - Loja BB - Marketplac	86
202200857 - Loja BB - Gift Cards	83
202200373 - Acessibilidade APP	80
202000109 - Plataforma de Satisf	79
202201119 - Central de Usuários	78
202000057 - Estruturação do app	77
202000057 - Estruturação do app	77
202000105 - Alteração da Arquitet	71
202202012 - Acessibilidade Digita	69





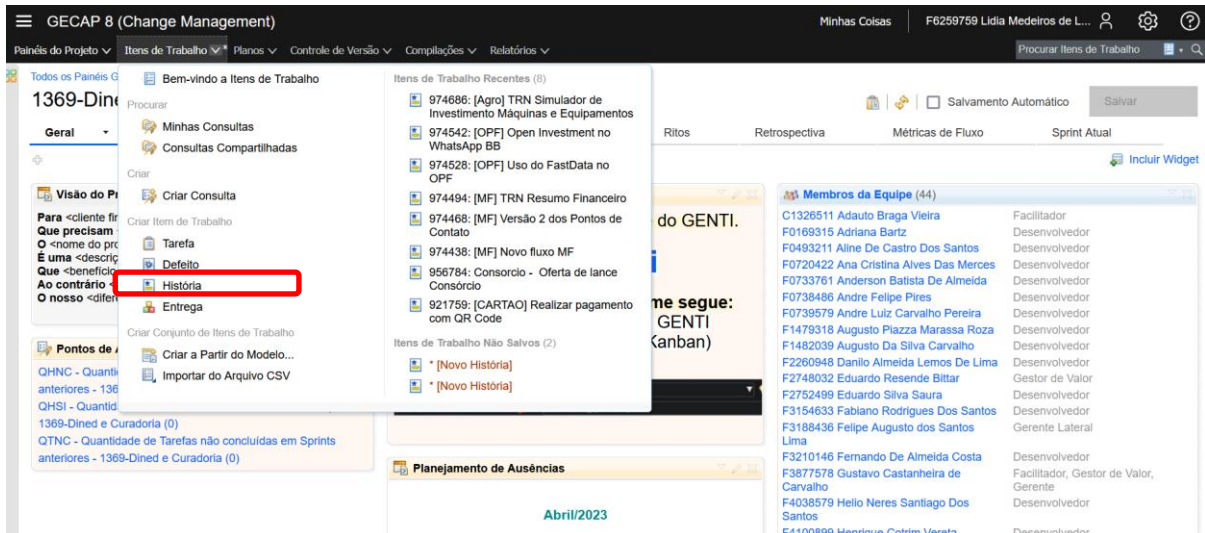
# Manual de Abertura de Demandas Manutenção

Assistentes Virtuais BB

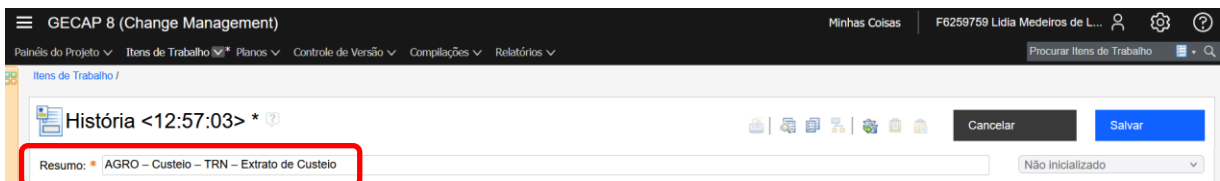


## Inicie a criação da História

Clique no Menu 'Itens de Trabalho' > 'Criar Item de Trabalho' > 'História'



## Atribua um nome à história no campo Resumo



Ao atribuir um nome da história, deve-se observar o seguinte padrão:

### MANUTENÇÃO - TEMA – ASSUNTO – TIPO – TAREFA

Sendo que:

- TEMA: é o produto ou serviço ao qual a demanda estará vinculada
- ASSUNTO: é o assunto detalhado ao qual a demanda estará vinculada
- TIPO:
  - TRN – Transação
  - INF – Informacional/Conversacional
  - ATV – Abordagem Ativa
- TAREFA: é o resumo do que será feito nesta história

Exemplos:

MANUTENÇÃO - AGRO – Custeio – TRN – Extrato de Custeio

MANUTENÇÃO - CRÉDITO – Consignado – INF – Disponibilização de novas linhas de consignado



# Manual de Abertura de Demandas Manutenção

Assistentes Virtuais BB



Informe todos os campos solicitados em 'Detalhes', 'Descrição', 'Critérios de Aceitação' e 'Cenários de Teste'.

História <12:57:03> Cancelar

**Detalhes**

Categoria: \*  Necessidade:

Planejado para: \*  Responsável:

Pontos de História:  Prioridade:

Valor para o Negócio:  Tags:

ROI:

**Descrição**

A descrição deve informar para quem será desenvolvida a funcionalidade, o que será desenvolvido para resolver um problema ou atender uma necessidade do usuário e por que a funcionalidade é necessária.  
ENQUANTO UM/SENDO UM/COMO UM <Quem?>  
POSSO/QUERO/NECESSITO/DEVO <o quê?>  
PARA QUE/POIS <Por quê?>  
A história de usuário descreve os requisitos de software para facilitar o entendimento do que deve ser feito sob a perspectiva de quem o utilizará. Características da história: ser independente, ser flexível a negociações com o time, agregar valor ao cliente, ser possível de estimar esforço, ser pequena o suficiente para ser implementada num ciclo de desenvolvimento curto (Sprint), ser testável conforme os critérios de aceitação."

**Critério de Aceitação \***

Os critérios de aceitação servirão de base para a implementação das histórias pelo time de desenvolvimento. Os critérios de aceitação devem conter as regras de negócio, detalhes de interface (caso exista alguma associada), requisitos de desempenho, segurança, usabilidade e o que mais for necessário para o desenvolvimento da história. Qualquer documento que esclareça o requisito a ser implementado pode ser anexado à história para complementar o entendimento.

**Cenário de Teste \***

## Detalhes

No Detalhes da História, preencha somente os campos '**Categoria**' e '**Planejado para**':

➤ **Categoria:** deve-se selecionar o produto/serviço em questão.

Exemplo: 1369.10 – Crédito:

**Detalhes**

Categoria: \*  Necessidade:

Planejado para: \*

Pontos de História:  Prioridade:

Valor para o Negócio:  Tags:

ROI:

**Descrição**

**▼ 1369-Dined e Curadoria**

- 1369.1-Canais
- 1369.10-Crédito
- 1369.11-Funil
- 1369.12-Análise de Sentimento
- 1369.13-Métricas e Tagueamento
- 1369.14-Fast Data
- 1369.15-Painéis
- 1369.16-Campanhas



# Manual de Abertura de Demandas Manutenção

Assistentes Virtuais BB



- **Planejado para:** deve-se colocar sempre Backlog (Sprints Quinzenais), uma vez que a história ainda será analisada pela Dined para ser colocada em desenvolvimento.

- Demais campos dos “Detalhes” da história serão preenchidos posteriormente pela Dined/CAD.

## Descrição

Seguir as orientações do próprio Genti, conforme exemplo da imagem abaixo:



# Manual de Abertura de Demandas Manutenção

Assistentes Virtuais BB



## Critérios de aceitação

Nos Critérios de Aceitação, colocar tudo o que for importante para realização da manutenção da solução:

- Informar se a Manutenção refere-se à:
  - Atualização de Conteúdo
  - Melhoria de Usabilidade
  - Assertividade
  - Comunicação (Indução)
- Informações sobre o produto/solução;
- Indicação do tipo de ajuste / Evidências de erros de compreensão ou assertividade
- Protótipo (Figma) do fluxo contendo as alterações necessárias;
- Demais informações constantes no **Checklist Abertura de Demandas - Manutenção**.

### Critério de Aceitação \*

- 1 - Implementar a jornada de contratação de CDC Renovação no WhatsApp;
- 2 - O fluxo de contratação da nova linha de empréstimo deve seguir a linha do arquivo anexo (Figma da experiência do usuário na contratação);
- 3 - Espera-se com a implementação dessa nova linha no canal aumentar o desembolso da linha em 5%;
- 4 - Iremos fazer uma divulgação de mídias nos canais TAA, APP BB e APE sobre a nova disponibilização da linha de crédito no WhatsApp.

Os critérios de aceitação servirão de base para a implementação das histórias pelo time de desenvolvimento. Os critérios de aceitação devem conter as regras. Qualquer documento que esclareça o requisito a ser implementado pode ser anexado à história para complementar o entendimento.

## Cenário de testes

Devem ser colocados neste campo todos os cenários em que a jornada terá **sucesso** ou **erro**, conforme fluxo do Figma/da Jornada.

### Cenário de Teste \*

DADO QUE um cliente  
QUANDO solicitar a simulação de CDC Renovação  
ENTÃO o sistema deve avaliar se o cliente tem operações a serem renovadas.

Os cenários de teste são para validar se as histórias estão prontas. São elaborados a partir dos critérios de aceitação. Todo critério de aceitação deve ser testável.

DADO QUE <situação inicial>



# Manual de Abertura de Demandas Manutenção

Assistentes Virtuais BB




## Inclua links e anexos

Anexar todas as demais informações, documentações e fluxos do **Checklist Abertura de Demandas - Manutenção** na aba “Links”:

## Após preencher todos os campos, aperte no botão “Salvar”

## Por fim, o sistema atribuirá um número à história

O número de história deverá ser repassado para o Líder do Assunto da Dined que, em seguida, iniciará a análise do processo, de acordo com o **Checklist Abertura de Demandas - Manutenção**.

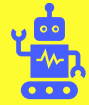
 **História 983626** ?



# Checklist Abertura de Demandas

## Manutenção

Assistentes Virtuais BB



**Para Abertura de Demandas - Manutenção dos Assistentes Virtuais BB, o demandante deverá providenciar os itens do Checklist a seguir e anexá-los no Portal GENTI – RTC, no momento da abertura da história:**

Identifique qual o tipo de Manutenção que deverá ser providenciado:

### **Atualização de Conteúdo**

1) Qual é o conteúdo que precisa ser atualizado?

*Ajustes informados utilizando o Figma como referência*

---

2) Qual a justificativa da necessidade de atualização do conteúdo?

---

3) Qual a proposta do novo texto do conteúdo?

---

---

4) Anexar protótipo / fluxo sugerido da conversa contendo todos os cenários de sucesso e erro.

### **Melhoria de Usabilidade**

1) Qual é o conteúdo que precisa de melhoria de usabilidade?

*Ajustes informados utilizando o Figma como referência*

---

2) Qual a justificativa da necessidade de melhoria do conteúdo?

---

3) Anexar protótipo / fluxo sugerido da conversa contendo todos os cenários de sucesso e erro.

### **Assertividade**

1) Quais são as evidências dos erros de compreensão/assertividade?

---



# Checklist Abertura de Demandas

## Manutenção

Assistentes Virtuais BB



2) Quais são os ajustes necessários para correção dos erros de compreensão/assertividade?

---

---

3) Anexar protótipo / fluxo sugerido da conversa contendo todos os cenários de sucesso e erro.

### **Comunicação (Indução)**

1) Qual o produto e/ou serviço vinculado?

---

2) Qual a necessidade da comunicação / indução?

---

3) Volume estimado de mensagens

---

4) Qual será o tipo de disparo? O gatilho para envio da mensagem.

- ☐ Automático – Motor de Interações (COC)
- ☐ Automático – Sistema legado
- ☐ Campanha – Base com o público-alvo da ação
- ☐ Campanha – Automatizada
- ☐ Manual – Via template FaleCom

5) Qual a periodicidade do disparo?

- ☐ Único
- ☐ Eventual
- ☐ Recorrente

6) Há previsão de transbordo para atendimento humano?

- ☐ Sim
- ☐ Não



## Checklist Abertura de Demandas Manutenção

Assistentes Virtuais BB



8) Qual será a dependência responsável pelo atendimento humano?

---

9) A ação está vinculada a alguma ação/promoção com datas específicas?

☐ Sim

☐ Não

10) Há alguma mídia desenvolvida para a ação? (Se sim, anexar)

*Vídeo, imagem, áudio, figurinhas, etc*

☐ Sim

☐ Não

11) Quais são as métricas de acompanhamento dessa ação e a fonte de consulta?

*Relacione o que é esperado da ação e onde se pode consultar (base de dados, painéis de acompanhamento)*

---

---

12) Qual o Direcionador / OKR Vinculado?

---

13) Qual o resultado esperado com a ação?

☐ Volume de clients impactados. Quantos? \_\_\_\_\_

☐ Desembolso. Quanto? \_\_\_\_\_

☐ Retorno financeiro. Quanto? \_\_\_\_\_

☐ Outros. Quais? \_\_\_\_\_





## As interações e abordagens ativas no WhatsApp BB podem ser acompanhadas por Mídias

A utilização de Mídias no WhatsApp BB é recomendável para melhorar a experiência do usuário e torná-la mais interativa.

Os tipos de Mídias que são permitidas no WhatsApp BB são:

- Áudio
- Documento
- Imagem
- Sticker
- Vídeo

### Áudio



O **Áudio** é recomendado nos casos em que o Demandante queira incluir um Podcast, uma fala de um Especialista ou de um Influenciador na área na jornada do produto/solução, por exemplo.

O formato do **Áudio** compatível com a Plataforma Meta Business é:

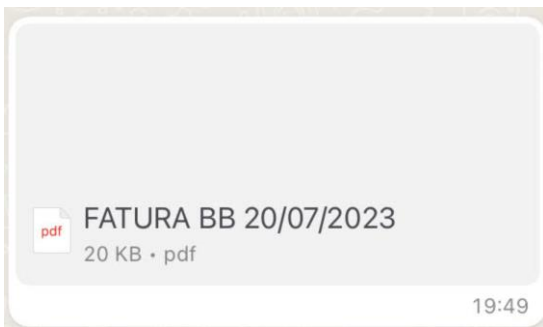
Mídia	Tipos de conteúdo compatíveis
audio	audio/aac, audio/mp4, audio/amr, audio/mpeg e audio/ogg; codecs=opus  Observação: o tipo audio/ogg de base não é compatível.

O limite do tamanho do arquivo de **Áudio** a ser utilizado é:

Tipo de mídia	Tamanho
audio	16 MB



## Documento



O **Documento** é recomendado nos casos em que o Demandante queira enviar algum PDF ao cliente, como por exemplo o Extrato do Cartão de Crédito, a Carteira Sugerida ou o Informe de Rendimentos.

O formato do **Documento** compatível com a Plataforma Meta Business é:

Mídia	Tipos de conteúdo compatíveis
document	Qualquer tipo MIME válido.

O limite do tamanho do arquivo do **Documento** a ser utilizado é:

Tipo de mídia	Tamanho
document	100 MB

## Imagem





## Manual de Mídias

### Assistentes Virtuais BB



A **Imagem** é recomendada nos casos em que o Demandante queira enviar algum material de destaque ao cliente, como por exemplo uma imagem de alguma Campanha.

O formato da **Imagem** compatível com a Plataforma Meta Business é:

Mídia	Tipos de conteúdo compatíveis
image	image/jpeg e image/png  No momento, imagens com fundo transparente não são compatíveis.

O limite do tamanho do arquivo da **Imagem** a ser utilizado é:

Tipo de mídia	Tamanho
image	5 MB

## Sticker



O **Sticker** é recomendado nos casos em que o Demandante queira tornar a jornada mais divertida, como por exemplo as abordagens sobre o Mário Day e o BB Cash.

O formato do **Sticker** compatível com a Plataforma Meta Business é:

Mídia	Tipos de conteúdo compatíveis
sticker	image/webp



O limite do tamanho do arquivo do **Sticker** a ser utilizado é:

Tipo de mídia	Tamanho
sticker	100 KB

## Vídeo



O **Vídeo** é recomendado nos casos em que o Demandante queira trazer um conteúdo mais explicativo ao cliente ou uma campanha, como por exemplo as abordagens que ensinam como acessar determinado aplicativo/site ou a Campanha das Mulheres no Topo.

O formato do **Vídeo** compatível com a Plataforma Meta Business é:

Mídia	Tipos de conteúdo compatíveis
video	<p>video/mp4 e video/3gpp</p> <p><b>Observações:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Apenas o codec de vídeo H.264 e o codec de áudio AAC são compatíveis.</li> <li>Aceitamos vídeos com stream de áudio único ou sem stream de áudio.</li> </ul>

O limite do tamanho do arquivo do **Vídeo** a ser utilizado é:

Mídia	Tipos de conteúdo compatíveis
video	16 MB



# Cadastramento de mensagem e botão

## Plataforma Meta Business



[Voltar ao índice](#)

**Acesse o link:**

[Cadastramento de mensagem e botão](#)

**Selecione 'Modelos de mensagem'**

Ao entrar no link, clique no ícone

**Modelos de mensagem** BB - WhatsApp

Pesquisar  Categoria  Idioma  8 opções selec... Últimos 30 dias  Namespace  Comparar

Nome do modelo <input type="text"/>	Idioma <input type="text"/>	Status <input type="text"/>	Mensagens enviadas <input type="text"/>	Mensagens abertas <input type="text"/>	Principal motivo do bloqueio <input type="text"/>	Última atualização <input type="text"/>
ativo_pdf Marketing	Portuguese (BR)	Ativo — Qualidade pend	Menos de mil envi...	0	—	6 de jun de 2023
botao_trnsegprestamista_contratar Marketing	Portuguese (BR)	Ativo — Qualidade pend	0	0	—	6 de jun de 2023
botao_gol Marketing	Portuguese (BR)	Ativo — Qualidade pend	Menos de mil envi...	0	—	5 de jun de 2023
ativo_opfofertaadc Marketing	Portuguese (BR)	Ativo — Qualidade pend	0	0	—	5 de jun de 2023
botao_site_diadonamorados_2023 Marketing	Portuguese (BR)	Ativo — Qualidade pend	Menos de mil envi...	Menos de mil aberturas	—	5 de jun de 2023
botao_o_boticario Marketing	Portuguese (BR)	Ativo — Qualidade pend	Menos de mil envi...	0	—	5 de jun de 2023
botao_amazon_namorados Marketing	Portuguese (BR)	Ativo — Qualidade pend	Menos de mil envi...	0	—	5 de jun de 2023

Então, clique em “Modelos de mensagem” e depois em ‘Criar modelo’

**Gerenciador do WhatsApp** BB - WhatsApp

Banco do Brasil  Categoria  Idioma  8 opções selec... Namespace

Visão geral

Ferramentas da conta

Insights

**Modelos de mensagem**

Telefones

Catálogo

Idioma <input type="text"/>	Status <input type="text"/>	Última atualização <input type="text"/>
Portuguese (BR)	Em análise	27 de Dez de 2022
Portuguese (BR)	Ativo — Qualidade pendente	27 de Dez de 2022
Portuguese (BR)	Ativo — Qualidade pendente	26 de Dez de 2022
Portuguese (BR)	Ativo — Qualidade pendente	26 de Dez de 2022
Portuguese (BR)	Ativo — Qualidade pendente	26 de Dez de 2022
Portuguese (BR)	Ativo — Qualidade pendente	26 de Dez de 2022
Portuguese (BR)	Ativo — Qualidade pendente	24 de Dez de 2022
Portuguese (BR)	Ativo — Qualidade média	23 de Dez de 2022
Portuguese (BR)	Ativo — Qualidade pendente	23 de Dez de 2022

[Ver mais](#)



# Cadastramento de mensagem e botão

## Plataforma Meta Business



[Voltar ao índice](#)

## Selecione a Categoria, o Nome e Idioma do modelo de mensagem ou botão

- Na **Categoria**, selecionar 'Marketing' ou 'Serviços', conforme o caso;
- No **Nome**, incluir o mesmo nome do *input* cadastrado no NIA. Se for botão, seguir o mesmo padrão utilizado no NIA.
- No **Idioma**, selecionar o 'Portuguese – BR'

Após selecionar e preencher todos os itens, clique em 'Continuar'

**Novo modelo de mensagem**

Central de Ajuda Cancelar **Continuar**

**Categoria**  
Escolha uma categoria que melhor descreva seu modelo de mensagem. Saiba mais sobre categorias.

★ Novas categorias estão disponíveis.  
Conheça as diretrizes para modelos.

- Marketing**  
Envie ofertas ou informações sobre seus produtos, serviços ou negócio.
- Serviços**  
Envie mensagens sobre uma conta ou pedido existente.
- Autenticação**  
Envie códigos para verificar uma transação ou login.

**Nome**  
Dê um nome para o seu modelo de mensagem.

Insira o nome do modelo de mensagem... 0/512

**Idiomas**  
Escolha idiomas para o seu modelo de mensagem. Você pode excluir ou adicionar mais idiomas depois.

Portuguese (BR) X

## Adicione o Texto ou Mídia no Cabeçalho

Inclua um título ou uma mídia no início da mensagem, caso necessário.

**Modelos de mensagem**

teste • Portuguese (BR) ✓ Categoria: Marketing

Idiomas  
Portuguese (BR)  
Adicionar idioma

**Editar modelo**

**Cabeçalho** Opcional  
Adicione um título ou escolha qual tipo de mídia você usará para esse cabeçalho.

Nenhum

- ☒ Nenhum
- ☐ Texto
- ☐ Mídia

Caracteres: 0/1024

**Rodapé** Opcional  
Adicione uma pequena linha de texto na parte inferior do seu modelo de mensagem. Se você adicionar o botão para recusar o marketing, o rodapé associado será exibido aqui por padrão.

Insira o texto em Portuguese (BR) 0/60

Prévia  
10:55



# Cadastramento de mensagem e botão

## Plataforma Meta Business



[Voltar ao índice](#)

Na inclusão de **Mídia**, você pode selecionar:

- Imagem
- Vídeo
- PDF
- Localização

Para saber mais sobre os requisitos que são exigidos para a inclusão de Mídia, consultar o [Manual de Mídias](#).

Após selecionar a mídia, incluir o arquivo do exemplo/amostra:

**Modelos de mensagem**

teste • Portuguese (BR) Categoria: Marketing

Idiomas: Portuguese (BR)

**Editar modelo**

**Cabeçalho** Opcional

Adicione um título ou escolha qual tipo de mídia você usará para esse cabeçalho.

Mídia

Imagem Vídeo Documento Localização

**Exemplo de conteúdo de cabeçalho**

Para nos ajudar a analisar seu conteúdo, insira exemplos das variáveis ou da mídia no cabeçalho. Não inclua informações de clientes. A API de Nuvem hospedada pela Meta analisa parâmetros de modelos e variáveis para proteger a segurança e a integridade de nossos serviços.

Imagem: ☒ Escolher arquivo JPG ou PNG

Adicionar mídia de amostra

Prévia

## Acrescente o texto da mensagem no "Corpo"

Ao incluir uma variável no corpo da mensagem, é necessário adicionar um texto da amostra como exemplo

**Modelos de mensagem**

teste • Portuguese (BR) Categoria: Marketing

Idiomas: Portuguese (BR)

**Editar modelo**

**Cabeçalho** Opcional

Nenhum

**Corpo**

Insira o texto da sua mensagem no idioma selecionado.

Olá, {{1}}

Texto da mensagem

Caracteres: 26/1024

**Exemplo de conteúdo do corpo**

Para nos ajudar a analisar seu modelo de mensagem, inclua um exemplo de cada variável no corpo do texto. Não use informações reais de clientes. A API de Nuvem hospedada pela Meta analisa modelos e parâmetros variáveis para proteger a segurança e a integridade dos nossos serviços.

Corpo

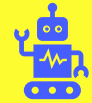
{{1}} André

Prévia



# Cadastramento de mensagem e botão

## Plataforma Meta Business



[Voltar ao índice](#)

## Inclua um rodapé, caso necessário

Modelos de mensagem

teste • Portuguese (BR) Categoria: Marketing

Idiomas

Portuguese (BR)

Adicionar idioma

Editar modelo

Cabeçalho **Opcional**

Adicione um título ou escolha qual tipo de mídia você usará para esse cabeçalho.

Nenhum

Corpo

Insira o texto da sua mensagem no idioma selecionado.

Ola, [T1]

Texto da mensagem

Caracteres: 26/1024

Exemplo de conteúdo do corpo

Para nos ajudar a analisar seu modelo de mensagem, inclua um exemplo de cada variável no corpo do texto. Não use informações reais de clientes. A API de Nuvem hospedada pela Meta analisa modelos e parâmetros variáveis para proteger a segurança e a integridade dos nossos senhas.

Corpo

[T2] insira conteúdo para [T2]

Adicionar texto de amostra

**Rodapé **Opcional****

Adicione uma pequena linha de texto na parte inferior do seu modelo de mensagem. Se você adicionar o botão para recusar o marketing, o rodapé associado será exibido aqui por padrão.

Banco do Brasil S/A

19/60

## Crie até 3 botões

Selecione o tipo de botão que deseja criar:

Modelos de mensagem

teste • Portuguese (BR) Categoria: Marketing

Corpo

Insira o texto da sua mensagem no idioma selecionado.

Insira o texto em Portuguese (BR)

Caracteres: 0/1024

**Rodapé **Opcional****

Adicione uma pequena linha de texto na parte inferior do seu modelo de mensagem. Se você adicionar o botão para recusar o marketing, o rodapé associado será exibido aqui por padrão.

Insira o texto em Portuguese (BR)

**Botões **Opcional****

Crie botões que permitam que os clientes respondam à sua mensagem ou executem alguma ação.

Recomendamos a adição do botão para recusar o marketing

Permita que os clientes solicitem a recusa de todas as mensagens de marketing. Isso pode ajudar a reduzir os bloqueios pelos clientes e aumentar sua classificação de qualidade. Saiba mais

Nenhum

Nenhum

Chamada para ação

Chamada para ação

Resposta rápida

Cancelar marketing Recomendado

Personalizado

Nenhum





## Tipos de Botão

### a) Chamada para ação

- Tipo de ação: selecione Ligar ou Acessar site, conforme o caso;
- Texto do botão: digite o nome do botão;
- Tipo de URL: Estático
- URL do site: incluir o link da Adjust personalizado para o botão

#### Botões Opcional

Crie até 2 botões para permitir que os clientes respondam à sua mensagem ou executem alguma ação.

#### Recomendamos a adição do botão para recusar o marketing

Permita que os clientes solicitem a recusa de todas as mensagens de marketing. Isso pode ajudar a reduzir os bloqueios pelos clientes e aumentar sua classificação de qualidade. [Saiba mais](#)

Chamada para ação ▼

Tipo de ação	Texto do botão	Tipo de URL	URL do site
Acessar site ▼	0/25	Estático ▼	https://www.exemplo.com 0/2000
<input type="radio"/> Ligar <input checked="" type="radio"/> Acessar site			

### b) Resposta rápida

Selecionar o Tipo:

- Personalizado: incluir o texto do botão (neste caso, o botão não tem link)
- Cancelar marketing: permite que o cliente solicite a recusa do recebimento de mensagens de marketing. Os campos já vem pré preenchidos pela Meta

#### Botões Opcional

Crie até 3 botões para permitir que os clientes respondam à sua mensagem ou executem alguma ação.

#### Recomendamos a adição do botão para recusar o marketing

Permita que os clientes solicitem a recusa de todas as mensagens de marketing. Isso pode ajudar a reduzir os bloqueios pelos clientes e aumentar sua classificação de qualidade. [Saiba mais](#)

Resposta rápida ▼

Tipo	Texto do botão
Personalizado ▼	0/25
<input checked="" type="radio"/> Personalizado <input type="radio"/> Cancelar marketing	



# Cadastramento de mensagem e botão

## Plataforma Meta Business



[Voltar ao índice](#)

Após selecionar o tipo de botão e inserir as informações, apertar em 'Enviar'

**Modelos de mensagem** BB - WhatsApp

teste • Portuguese (BR) Categoria: Marketing Central de Ajuda Voltar

**Idiomas**

- Portuguese (BR)
- Adicionar idioma

**Editar modelo** **Enviar**

**Cabeçalho** **Opcional**

Adicione um título ou escolha qual tipo de mídia você usará para esse cabeçalho.

Nenhum

**Corpo**

Insira o texto da sua mensagem no idioma selecionado.

Olá, {{1}}

29/1028

Texto da mensagem

Caracteres: 25/1024

Prévia

Olá, André

Texto da mensagem 29/28

Botão

## Consulte o status da Mensagem e Botão

Após o envio do template, consulte o seu status:

**Modelos de mensagem** BB - WhatsApp

Q Pesquisar Categoria Idioma 8 opções sele... Últimos 30 dias Namespace Comparar Criar modelo

Nome do modelo	Idioma	Status	Mensagens enviadas	Mensagens abertas	Principal motivo do bloqueio	Última atualização
teste Marketing	Portuguese (BR) Olá, {{1}} Texto da mensagem	Ativo — Qualidade pendente	0	0	—	6 de jun de 2023
botao_identificados_mf Marketing	Portuguese (BR) Posa...Não consegui te identificar com ess...	Ativo — Qualidade pendente	0	0	—	6 de jun de 2023
botao_ferramentasmf Marketing	Portuguese (BR) As ferramentas do "Minhas Finanças" está...	Ativo — Qualidade pendente	0	0	—	6 de jun de 2023
botao_ativoseguroresidencial_contratar Marketing	Portuguese (BR) Pra "contratar" é só clicar aqui que eu te le...	Ativo — Qualidade pendente	0	0	—	6 de jun de 2023
botao_tmsegestamista_contratar Marketing	Portuguese (BR) E se ainda não tem a proteção da "BB S...	Ativo — Qualidade pendente	0	0	—	6 de jun de 2023

O template estará aprovado quando estiver com o Status 'Ativo – Qualidade Pendente'.

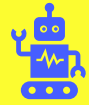
## Informar o nome do template à Squad Responsável

Após a aprovação, informar o nome do template à Squad responsável para vinculação no NIA e seguir para a etapa de Cadastramento de mensagem no SISBB – RME



# Cadastramento de mensagem

SISBB - RME



[Voltar ao índice](#)

## Entrar no SISBB, Aplicativo RME

Informe a opção 41 – Manutenção / Parâmetros

```
----- Menu principal -----
Serviço de Mensagem - PF/PJ
01 Adesão
02 Consulta
03 Alteração
04 Cancelamento
05 SMS Consulta OI - PF
06 SMS Benefício do INSS - PF
07 Habilitar Notificação PUSH - PF
08 Habilitar Notificação WHATSAPP

Serviços/Consultas PJ
11 Mensagens do Cliente
12 Histórico de Dispositivo PUSH
13 Habilitação Notificação PUSH

Consultas PF
21 Histórico do Cadastro
22 Mensagens do Cliente
23 Histórico de Dispositivo PUSH
24 Histórico de Dispositivo SIS/MVL
25 Mensagens PUSH GAM/OUROCARD

Serviços de mensagem não Correntista
31 Adesão e Cancelamento
32 Mensagens do Cliente
33 Habilitar Notificação PUSH
34 Habilitar Notificação WHATSAPP

Informe a opção: 41
# Indisponível * Não Autorizado
```

## Em seguida, informe a opção 12 - WhatsApp Ativo

```
----- Manutenção de Parâmetros -----
Opção
01. Modalidade de Mensagem
02. Tipo de Mensagem
03. Mensagem
04. Campanhas
05. Parametros - LIDER
06. * Teste de Envio de Mensagens
07. Parametros - Processamento
08. * Consulta Fila MQSeries
09. * Consulta Entrega de Mensagens
10. Tipo de Notificação - Push
11. Categorização de Notificação
12. WhatsApp Ativo
13. LOG Mensagens Cadastradas

Informe a opção: 12
# Opção indisponível
* Acesso não autorizado
```

## Encontre uma mensagem pelo código RME

Aperte o F6 e digite o Código Mensagem já cadastrado

```
----- Informe filtro: -----
Codigo Mensagem _____
sigla do sistema _____

-----
Enter Processa F3 Sai
```



# Cadastramento de mensagem

SISBB - RME



[Voltar ao índice](#)

## Para alterar, detalhar, excluir ou incluir uma mensagem

Informe na coluna S:

A – Alterar    D – Detalhar    E – Excluir    I – Incluir

```
----- Lista Mensagem WhatsApp -----
```

S	Cód. Mensagem	Sis
—	0001 pix_trn_fase_teste	RME
—	0002 aumento_limite_cartao_2	RME
—	0006 aniversario0	RME
—	0007 aceleracredito3	RME
—	0008 aniversario_fimsemana_feridos	RME
—	0010 openbankingdivulgaotipo4_01_f9307607	RME
—	0011 ativo_rm_konta_interesse	COC
—	0012 leads_universitarios4	COC
—	0013 leads_universitarios1	COC
—	0014 leads_universitarios2	COC

A Alterar    D Detalhar    E Excluir    I Incluir

## Nos casos de alteração ou inclusão, preencha seguintes os dados:

```
----- Altera Mensagem WhatsApp -----
```

Código da Mensagem.....: 322

Nome da Mensagem.....: ativopjabrasuaconta

Quantidade Variáveis.....: 1    Tipo de Variável.: 2 (+)

Identificador Mídia.....: 0    Tipo Mídia.: 0 (+)

Sistema Responsável.....: COC Comunicação com Clientes

Dependência Responsável.: 9879

Finalidade LGPD.....: 540 (+) Informações de relacionamento via SMS ou Mensagem Ativa.....: S (S/N)

Texto da Mensagem.....: Olá, o \*BB\* já está presente na sua vida, cuidando d a sua conta \*pessoal\* e ajudando na realização de seus \*objetivos\*E pode te \*ajudar\* ainda mais. Sabe como? Fazendo parte do seu \*negócio\*!

Abra a conta da sua empresa pelo \*celular\* e conte com apoio do banco \*pa rceiro\* dos empreendedores

Intenção da Mensagem....: ativopjabrasuaconta

Registrar Interação.....: S (S/N)

Categoria da Mensagem...: 6 (+) Relacional Pessoal

Produto.....: 0 (+)

Modalidade.....: 0 (+)

- **Código da Mensagem:** Será o número do RME gerado após o cadastramento da Mensagem WhatsApp
- **Nome da Mensagem:** Nome da mensagem cadastrada na META
- **Quantidade Variáveis:** Informar quantas variáveis terão na mensagem
- **Tipo de Variável:** informar se a variável estará no cabeçalho, corpo ou rodapé da mensagem

```
+--Tipo Seção Mensagem--+
```

Se1	Cód.	Descrição
—	1	Header
—	2	Body
—	3	Footer

F3/F15 Sai



# Cadastramento de mensagem

SISBB - RME



[Voltar ao índice](#)

- **Identificador Mídia:** caso a mensagem tenha mídia, informar o número do ID da mídia cadastrado no NIA e repassado pelo CAD
- **Tipo Mídia:** informar se a mídia é uma imagem, um vídeo ou um documento
- **Sistema Responsável:** informar o sistema que será responsável pelo disparo do ativo. Se for via Bcommerce ou gatilho do legado, o gestor deverá indicar o sistema. Caso haja disparo manual, o sistema será o RME.
- **Dependência Responsável:** 9897
- **Finalidade LGPD:** 540 – Informações de relacionamento via SMS ou Push
- **Mensagem Ativa:** S
- **Texto da Mensagem:** informar o texto conforme cadastrado na Meta
- **Intenção da Mensagem:** informar o input cadastrado no NIA e informado pelo CAD
- **Registrar Interação:** S
- **Categoria da Mensagem:** informar a categoria da mensagem a ser cadastrada
- **Produto:** informar a categoria do produto que a mensagem está relacionada, conforme informado pelo gestor
- **Modalidade:** informar a modalidade do produto que a mensagem está relacionada, conforme informado pelo gestor

+-Tipo Seção Mensagem--+	
Se	l Cód. Descrição
---	-----
-	1 Imagem
-	2 Vídeo
-	3 Documento
---	-----
F3/F15 Sai	
+-Tipo Seção Mensagem--+	

-----Categoria Mensagem-----+	
Se	l Cód. Descrição
---	-----
-	1 Institucional
-	2 Legal
-	3 Transacional
-	4 Interna
-	5 Mercadológica
-	6 Relacional Pessoal
-	7 Relacional Negocial
---	-----

## Informar o código RME à Squad responsável

Após o cadastramento ou alteração, informar o código do RME à Squad responsável para vinculação no NIA.

Seguir para a etapa de Testar o Ativo - SMS



## Testar o ativo SMS

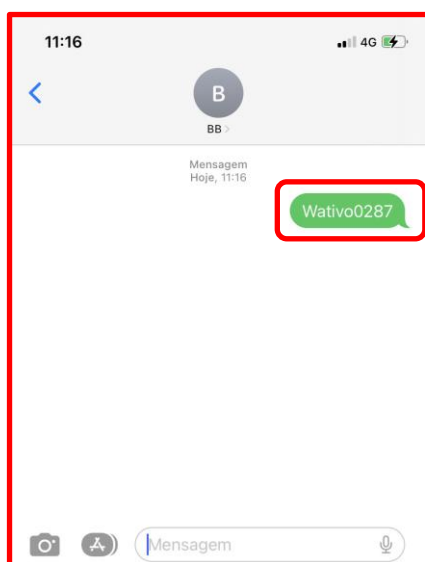


[Voltar  
ao índice](#)

Para verificar se a mensagem está pronta para disparo, é necessário realizar o seguinte teste:

### Mandar SMS para o número 4004-0001

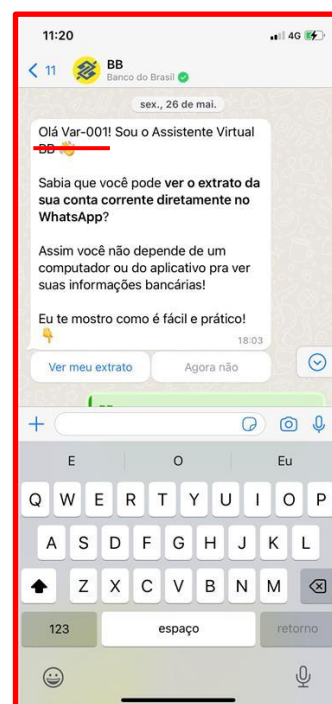
Envie para o número do Banco do Brasil (sem o DDD) a mensagem **WATIVO00XXX**, sendo que o **XXX** representa o código RME da mensagem a ser testada.



### Receber o Ativo no seu WhatsApp

Você receberá a mensagem do teste do ativo no seu WhatsApp.

Obs.: a mensagem não trará as variáveis preenchidas, pois elas terão origem nos sistemas legados do BB. Aqui será apenas um teste de envio e funcionalidades.



### Informar o RME ao BCommerce

Após o cadastramento ou alteração, informar o código do RME à Squad responsável para vinculação no NIA e ao B-Commerce, através da Plataforma > Bcommerce > Gestão > Manifestação e Pendências > Manifestação > Localizar a Campanha

A mensagem estará pronta para disparo.



# Report de Análise de Resultados

Assistentes Virtuais BB



## Após a entrega do produto/solução em produção, deve ser apresentado um Report de Análise de Resultados

Este Report deve ser elaborado em conjunto com o **Demandante, Dined Estratégia e Dined Curadoria** logo após a entrega em produção e deverá abordar todos os pontos de relevância para avaliação e mensuração do desempenho e resultados do produto/solução disponibilizados nos canais alternativos do BB, em especial no Bot do WhatsApp BB.

## O Report de Análise de Resultados deverá conter no mínimo:

- Período da Análise do Resultado
- Pontos de análise
- Retorno Financeiro – **Demandante**
- Custos, Audiência e Conversão – **Dined Estratégia**
- Monitoramento de assertividade – **Dined Curadoria**
- Métricas

## Alguns exemplos de métricas relevantes para um Report:



Nota da jornada



Quantidade de consumo da transação



Quantidade de clientes que interagiram



Valores gerados



% de conversão de jornada





# Report de Análise de Resultados

## Assistentes Virtuais BB



## Exemplos de Report de Análise de Resultados

Seguem dois exemplos de Report que abordaram pontos de geração de valores da solução e o perfil de consumo dos clientes:

### CDC Automático



### Consentimento OPF

