



# Mensagens Ativas

Tudo o que você precisa saber para construir um ativo para o **WhatsApp**.



*Seu primeiro ativo?  
Comece por aqui.*

1

## VISÃO GERAL

Opt-In.....	3
Estratégia Negocial.....	4
Fluxo dos Ativos.....	5
Tipos de Disparo.....	6
Variáveis.....	7

2

## PREPARAÇÃO

Dicas.....	8
Premissas.....	9
Checklist.....	11
Mídias.....	12
Form. BCommerce .....	13
Cadastramento de Links.....	14
Inclusão de Tarefas.....	15

3

## DESENVOLVIMENTO

Boas Práticas.....	17
Tagueamento.....	20
Programação NIA.....	21
Programação NIA PJ.....	33

4

## PÓS DEV

Cadastramento META.....	41
Cadastramento RME.....	43
Testes.....	45
Tarefa BCommerce.....	50
Links Úteis.....	52

*Quer relembrar algum ponto?*  
Clique em qualquer sessão para acessar o conteúdo diretamente.

# Um pouco sobre

## OPT-IN

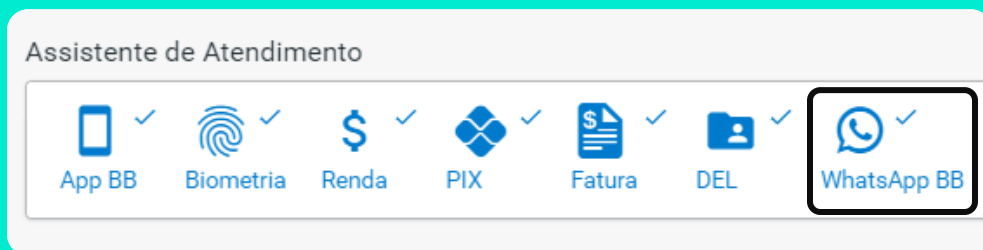
Para receber mensagens do BB o usuário precisa ter, previamente, nos autorizado.

Esse procedimento é chamado de **Opt-in**.

Mas não se preocupe: o **disparo** é feito sempre para os usuário que **tenham** o Opt-in.

A autorização pode ser **revogada**  
e essa ação recebe o nome de

## OPT-OUT



É possível consultar o status da autorização no perfil do cliente na Plataforma de Negócios ou pelo SISBB> RME> 34d.

## Essa autorização é feita em diversos momentos

- ✓ **Abertura de conta**
- ✓ **Direto no WhatsApp**  
É só enviar mensagem dizendo "Quero receber mensagens do BB"
- ✓ **Auto atendimento**
- ✓ **Solicitação de cartão**
- ✓ **Pela URA da CRBB**

3

Saiba**mais+**



IN 198

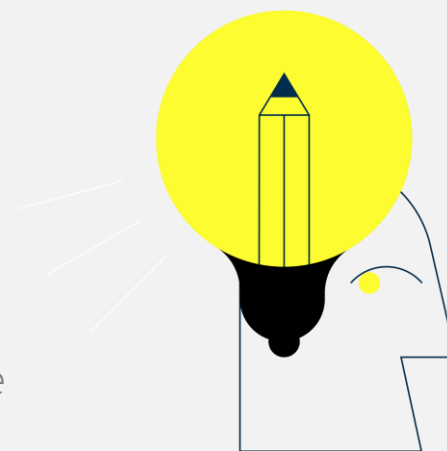
# Estratégia Negocial

Toda boa mensagem tem seu porquê.

Quem demanda a criação da mensagem será sua fonte para compreender **o que deve ser comunicado**.

Cabe a você a **mediação entre essa vontade e os recursos disponíveis**, considerando a boa experiência do usuário.

Espera-se que a mensagem final atenda aos requisitos imprescindíveis de todos os envolvidos, **com o foco sempre na experiência do cliente!**



## Dica:

Peça ao demandante para apresentar uma mensagem que, do ponto de vista dele, seria a ideal.

Isso te ajudará a redigir a mensagem final, extraindo os dados chave da comunicação, para poder apresentá-los em um formato e linguagem alinhadas ao Assistente Virtual BB.

Para mais informações sobre a linguagem, você pode [consultar o Guia de Linguagem](#).

# 1. Gestor

Negocia com o **CRM** a criação de uma campanha e também a forma de disparo.

Após alinhamento com o **CRM**, o gestor abre o formulário no **BCommerce**.

## 2. UAC

Faz a avaliação estratégica no canal.

Após validação, gestor abre a HU e negocia a priorização com a UAC/CAD.

## 3. CAD

Desenvolve a proposta que segue para validação do **Gestor** e **CRM**.

Com a proposta aprovada, é feita inclusão no **NIA**, cadastro na **META** e **RME** e todos os testes.

O **CAD** notifica o **Gestor/CRM** que a campanha está pronta para disparo e aprova a tarefa de criação de **RME** no **BCommerce**.

## 4. CRM

Informa ao **CAD** a data de início da campanha e efetua os disparos.

## 5. CAD

Faz o levantamento de dados e curadoria conforme cada caso.

5

# Tipos de disparo

## Campanha:

A mensagem ativa é enviada para um **público pré-selecionado pelo CRM**.

Normalmente é realizado um **único disparo** por campanha.

## Motor de Interações:

A mensagem ativa é enviada a **partir de uma ação do cliente**.

O disparo é **recorrente** e é realizado quando o sistema **COC** (*Aplicativo do SisBB que gerencia a comunicação com os clientes*) identifica alguma determinada **ação registrada na BIC**.

## Legado:

O disparo também depende de uma ação do cliente e é recorrente.

Essa opção é utilizada quando não há registro da ação na BIC e **requer desenvolvimento do gatilho** pela sala ágil do gestor.

## Template FaleCom

A mensagem ativa é enviada a partir de um template cadastrado e parametrizado no FaleCom.

O envio é realizado de **forma manual**.



# Variáveis

É possível incluir **dados dinâmicos no ativo**, como informações do cartão, loja que foi feita a compra ou qualquer outra informação que necessitar.

Isso se faz através de variáveis, que são representadas por {{1}} {{2}}...

Para disparos via campanha ou motor de interações, são permitidas até 4 variáveis além do nome.



## Obs:

Não temos acesso e o NIA não identifica quais informações foram incluídas nessas variáveis.

## Quem preenche?

Essas informações são incluídas pelo sistema de envio.

Nos templates do FaleCom, o funcionário que vai disparar pode personalizar o conteúdo da variável.

A utilização das variáveis **precisa ser combinada com o gestor**.

# Dicas para **uma boa mensagem**

- Ter um desdobramento direto ex.:  
“**Aconteceu A. Você precisa de B**”
- Informar um problema mas também  
**trazer a solução**
- **Ajudar o usuário** de alguma forma ou ter  
potencial de **encantá-lo**
- Linguagem próxima do usuário, **acolhedora**  
e **negocial**



*Você deve se atentar  
ao tema do ativo e  
**ajustar a linguagem**  
para o assunto.  
Segurança, por  
exemplo, necessita de  
um tom com mais  
seriedade.*





## Premissas

Solte sua criatividade, inove!  
Mas siga essas regrinhas básicas:

Máximo **3 botões de resposta rápida** ou **1 botão com link call to action**.  
(recomendamos não utilizar botão call to action no ativo, mais detalhes no slide 19)

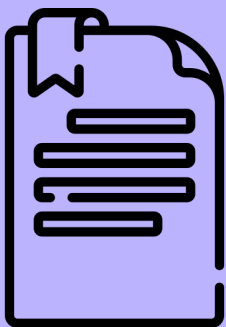
A Meta® permite somente **1 bolha de resposta** na mensagem ativa.

Texto dos botões tem, **no máximo, 24 caracteres**.

A primeira variável deve ser sempre o **nome do cliente**.

Não se pode usar o componente de lista suspensa.

Não conseguimos utilizar link dinâmico por limitação do RME



Fique **atento!**

Botões de resposta rápida **não**  
**são personalizáveis** na Meta,  
somente no NIA.

Quando houver um botão de resposta rápida no seu ativo, é necessário construir o fluxo de acordo com o texto do botão cadastrado na Meta.

**Pra você saber:**

Respostas personalizadas de botões funcionam como “inputs secretos”, quando o input enviado ao NIA é diferente do texto do botão.

Olá, {{1}}!

Sou o Assistente Virtual do Banco do Brasil 🤖

Vi que você tem interesse em contratar o Crédito Consignado INSS 😊

Que tal fazer a contratação agora e já sair com dinheiro na conta pra usar como quiser? 🤗 É rápido, fácil e seguro! 📁

Vamos lá? 👉

Texto do botão: ?

Vamos!

Personalizada  
resposta do  
botão

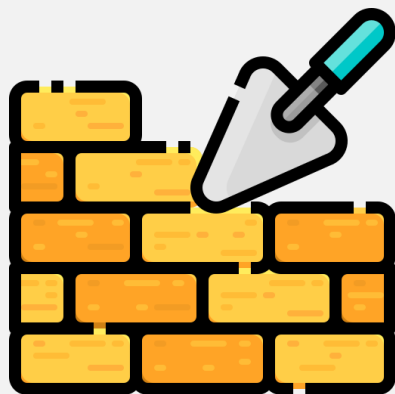
Contratar Consignado

O input do seu fluxo deve ser igual ao texto do botão.

Vamos!

botão  
resposta do  
personalizada

Contratar Consignado



Apresentações feitas,  
agora **é com você!**

## Antes de começar

Confirme se o **formulário de demanda** foi preenchido corretamente e se os arquivos mencionados nele foram anexados. Se Campanha, as informações estarão no formulário preenchido na plataforma BCommerce.

## Verifique:

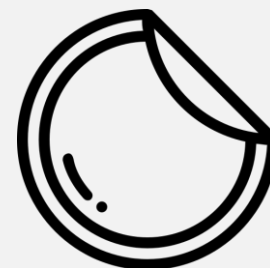
- ✓ Tem direcionamento pro App? Gestor forneceu deeplink?
- ✓ Tem todas as informações necessárias para cadastramento do RME?
- ✓ Tem transbordo? Esta opção só está disponível se for template FaleCom.
- ✓ Será utilizada alguma mídia? Ela já foi anexada?
- ✓ Tem número da campanha/ formulário BCommerce?

Caso falte alguma coisa, **incluir comentário na História (HU)**, marcando o @ do Gestor responsável, solicitando a inclusão das informações faltantes **ANTES** de iniciar o desenvolvimento.



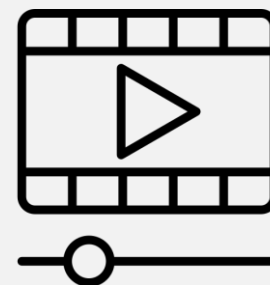
## Imagem

Formato: PNG ou JPEG  
Tamanho máximo: 5 MB  
Dimensões: 500 x 500 px



## Sticker

Formato: WEBP  
Tamanho Máximo Estático: 100KB  
Tamanho Máximo Animado: 500KB  
Dimensões: 512 x 512 px



## Vídeo

Formato: MP4 e 3GPP  
Tamanho máximo: 16MB



# Formulário BCommerce

Papéis necessários para acesso: MG50 e COCUNV01

BCOMMERCE

SELECIONE A ÁREA DE TRABALHO

Administrativo

Analytics | IA

**BCommerce**

Negócios

Pessoas

Tesouraria

Departamento: 1901 - CAD BB

Unidade: 16460 - ASSIST OP PLENO UA

Acesse a opção **Gestão > Manifestação e Pendências > Manifestação**  
Busque a tarefa pelo *nome da campanha* ou *localizador*.

Tarefas e Manifestações

263 PENDENTES DE APROVAÇÃO >

TAREFAS PENDENTES DE APROVAÇÃO

CÓDIGO	NOME CAMPANHA	NOME DA TAREFA	TIPO DE SOLICITAÇÃO	STATUS	DATA LIMITE
BC2404		rme		Pendente	
BC2404CE	TÔ NA BOA BB CONSÓRCIOS PF	CAD/UAC - CRIAÇÃO DE CÓDIGOS NO RME	Campanha	Pendente	02/05/2024

ANTERIOR 1 PRÓXIMO

Clique no nome da campanha para acessar a tarefa/formulário.

Em Solicitação

Em Estruturação

Em Preparação

**Em Implementação**

Em Acompanhamento

Situação da Campanha: CAMPANHA EM IMPLEMENTAÇÃO - 80%

Campanha: 16578 - Semana das Mães 2024 - Institucional

Demandante: 86684 - DIREC-CLI. VAR. PF

Solicitante: F8028507 - PATRICIA DINIZ DE MELO

Status: Implementada Parcial

Localizador: BC2404GQ

Formulário

EXCLUIR VOLTAR

Mercado: Pessoa Física,

Nome: Semana das Mães 2024 - Institucional

Vigência: 06/05/2024 - 12/05/2024

Objetivo: Divulgar ação massificada das ofertas da Semana das Mães para clientes com momento de vida filhos e demais, nos canais Email e WhatsApp.

Implementada Parcial

Abrangência: BRASIL,

Canal de Mídia: E-MAIL MARKETING, WHATSAPP,

Campanha Legal: NÃO

INDICADOR DE CONEXÃO

DESEMPENHO ESPERADO

## Cadastramento de link no

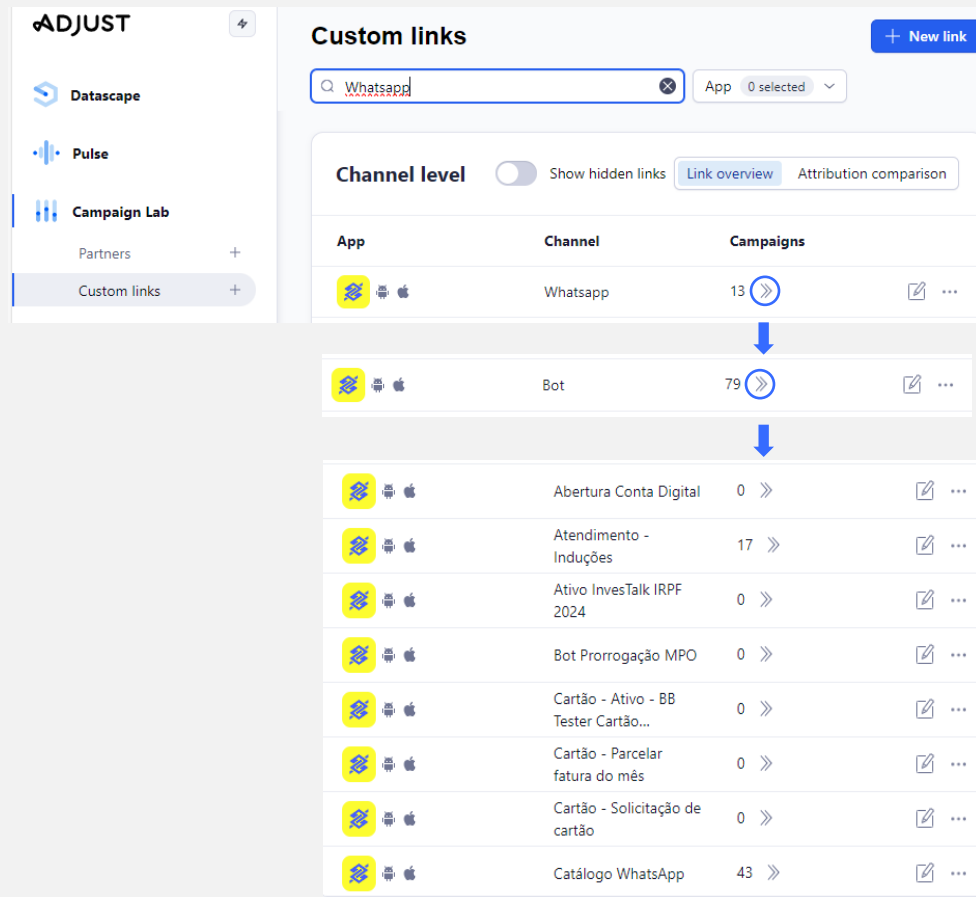


Para que possamos **mensurar os resultados** do nosso ativo, precisamos **cadastrar o deeplink** enviado pelo gestor no **Adjust**.

Acesse <https://dash.adjust.com>  
Faça log in com os dados:

Email: [cad@bb.com.br](mailto:cad@bb.com.br)  
Senha: EscolaRobo23\*

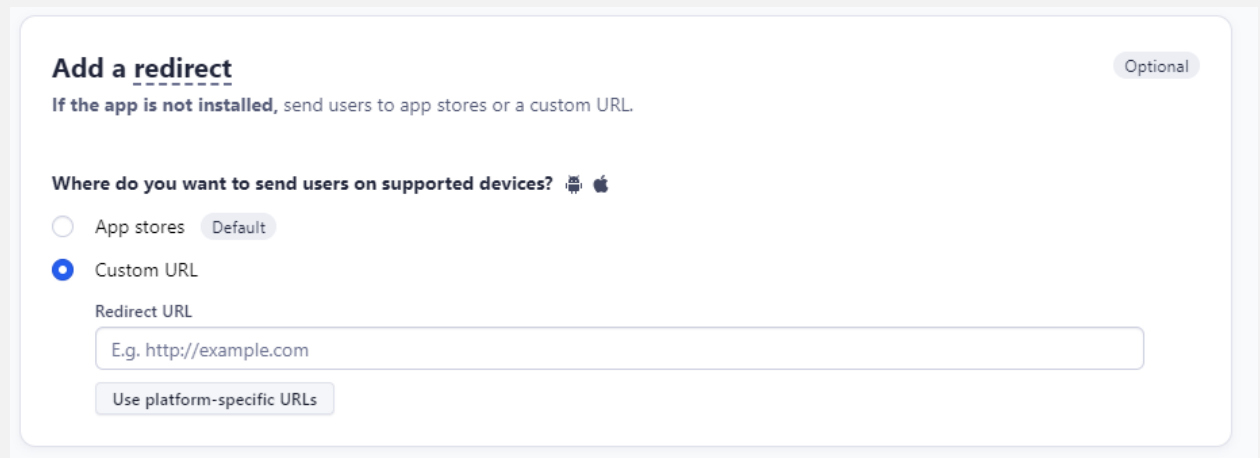
No menu esquerdo, clique em **Campaign Lab**, depois **Custom links** e busque por **Whatsapp** para localizar o diretório. Clique na **seta** para entrar na pasta, selecione **Bot**, depois a sua **Squad**:



App	Channel	Campaigns
Whatsapp	Whatsapp	13
Bot	Bot	79
Abertura Conta Digital		0
Atendimento - Induções		17
Ativo InvesTalk IRPF 2024		0
Bot Prorrogação MPO		0
Cartão - Ativo - BB Tester Cartão...		0
Cartão - Parcelar fatura do mês		0
Cartão - Solicitação de cartão		0
Catálogo WhatsApp		43



Depois de localizar a sua **Squad**, clique **+New Creative Link**, preencha com o nome do seu ativo e clique em **next**.

No campo **Add a redirect**, selecione a opção **Custom Url** e cole o link fornecido pelo gestor:



**Add a redirect** Optional

If the app is not installed, send users to app stores or a custom URL.

Where do you want to send users on supported devices?  

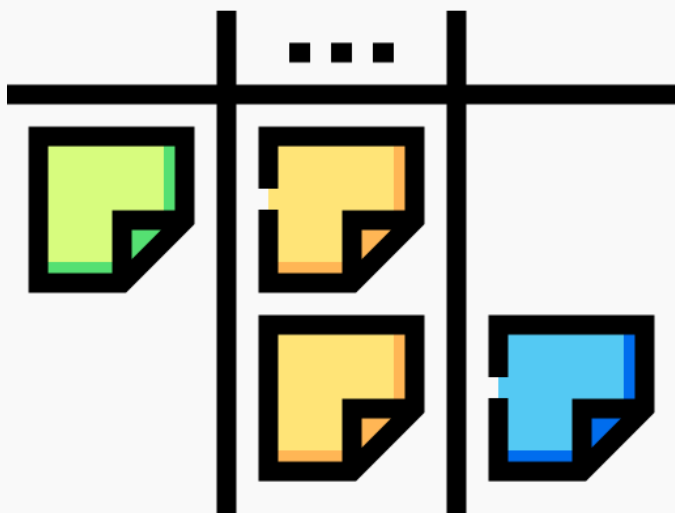
☐ App stores Default

☒ Custom URL

Redirect URL

Clique em **next** para avançar nas duas próximas telas e pronto, já temos um link rastreável!

Copie e cole o link nas suas anotações para utilizar quando necessário.



## Inclusão de tarefas

### Ao iniciar o desenvolvimento da HU

Abra todas as tarefas e deixe com o status “nova”.

Todas as tarefas que tiverem o desenvolvimento concluído devem ter comentário de **conclusão replicadas na História**.

Após cada etapa concluída, não esquecer de mudar o **status da tarefa** para “Concluir” e o campo “Planejado para:” – “Concluído”.

### Guia de Histórias e Tarefas no GenTI

Clique para acessar o guia que vai te orientar passo a passo, do início ao fim do desenvolvimento do seu ativo.

Antes de seguir  
para o desenvolvimento,

certifique-se de que a proposta de ux está

**aprovada pelo  
gestor.**

Na discussão da HU, marque a chave do gestor solicitando aprovação.

Certifique-se que houve aprovação da proposta na **aba de aprovações** da tarefa de UX.







Tudo aprovado pelos gestores?  
Diálogo tá lindão no Figma?  
Pronto pra implantar?

Então deixa eu te mostrar o  
que não pode faltar na hora  
de construir um ativo no NIA.



Ao construir seu fluxo,  
lembre-se sempre de utilizar o  
botão *Agora não*.

Percebemos através de estudos, que  
quando o cliente recebe a opção de  
negativa a interação recebe nota  
melhor na avaliação.





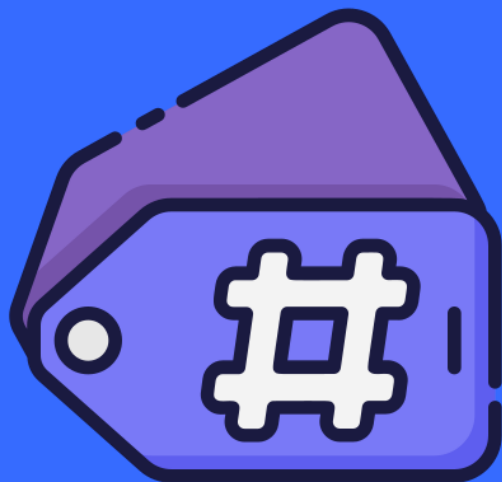
## Seu ativo tem **link**?

Se o cliente acessar o link diretamente pelo template cadastrado na Meta, essa interação não vai gerar pesquisa de satisfação.

## Mas queremos a **avaliação**!

Para contornar essa situação, não entregue o link assim logo de cara, direcione a interação para uma outra bolha de conversa com o deeplink.





# Tagueamento

Precisamos realizar o tagueamento completo de cada ponto do diálogo para que seja possível identificar e qualificar a experiência do nosso usuário a cada passo.

Já comece incluindo a **tag ATIVO** na hash inicial da jornada.

## #Tema:

Identifica o assunto principal do nó do diálogo. Cada hash do diálogo deve possuir um único tema.

Ex.: #agronegócio #cartão #chitchat

## #Ação:

Representa a ação do usuário.

Cada nó do diálogo deve possuir uma única ação. Para os nós da camada de regras/fallback, em que não há uma ação, utilizar a ação APRESENTAR

Ex.: #negar #contratar

## #Objetos:

Representam objetos, características e modificadores que complementam as informações do “tema” e da “ação”. Podem ser modalidades ou subcategorias do assunto indicado como tema

Ex.: #créditoconsignado #fgts

## Pra você saber:

Existe um tratamento genérico para todos os ativos do PF, inclusive os ativos futuros.

Em alguns casos, é possível que o cliente **receba** o ativo de pessoa física enquanto está no Corpus PJ.

**Você não precisa se preocupar com isso**, mas explicamos para você saber como funciona:

Foi criado no Corpus PJ o seguinte nó: **ativo\_pf\_geral** (UUID/Hash: 2ab04935-2d40-40dc-ae8-6df12aa8cff7)

Esse nó direciona para o nó  
**TRN\_transacao\_mudar\_corpus\_ativo\_pf\_no\_pj**  
(UUID/Hash: d45ae703-d9fc-4fd0-ae4a-b227efcdb100), que fica aguardando a interação do cliente para mudar de corpus.

Dessa forma, o input que entra no corpus vai ser sempre o da interação e não o do ativo.

Por isso usamos o contexto **\$ativo\_pf** com o valor do ativo. Assim, o input da interação entrará no nó correto do ativo no corpus PF.



Nome do Nó		Status
ativo_pf_geral		ATIVO

Condição	
(input.text.toLowerCase.startsWith("at	!
!input.text.toLowerCase.find("\s")	input.text.length() > 5
input.text.toLowerCase() != "ativosaiba	!input.text.toLowerCase.startsWith("ati
input.text.toLowerCase() != "ativoleadc	\$whatsapp

Agora sim, mão na massa!

# Onde criar no **NIAPF**

Para melhor **organização e localização futura** definimos que todos os ativos devem ficar na mesma pasta



## Fica a dica!

Organização é tudo,  
seu Eu do futuro agradece 😊

Se uma demanda se  
desdobrar em vários ativos,  
crie uma **nova pasta dentro**  
**dessa para o assunto**

## Fica a dica!

Para os ativos do corpus PF, o nome do input do ativo deve ser iniciado com **ativopf**nomedoassunto. (Ex: ativopffundocripto). Já para os ativos que são do corpus PJ, o nome do input do ativo deve ser iniciado com **ativopj**nomedoassunto. (Ex: ativopjabrasuaconta)

# Nó principal (Nó pai) e Interceptação



## Dica importantíssima!

Ao criar o nó principal (nó pai / 1º nó) do ativo, inclua:

1- nome do ativo

2- na condição de entrada informe **false** e clique em salvar.

Caso o ativo tenha **nó de interceptação**, repetir o mesmo procedimento.

De:

Nome do Nó

nome\_do\_seu\_ativo

Condição ?

Para:

Nome do Nó

nome\_do\_seu\_ativo

Condição ?

false

Cancelar

Salvar

> nome\_do\_seu\_ativo  
false

## Atenção:

Antes da conclusão do desenvolvimento do ativo, será **necessário alterar** a **condição de entrada** informada anteriormente como **false**, **para** a condição de entrada **prevista neste manual** (informada nas próximas páginas). Acrescente outras condições, caso necessário.

Nessa fase, solicite a um colega que revise todo desenvolvimento do ativo, inclusive a nova condição do nó **antes de subir uma nova versão** do NIA.

## Qual o impacto nas rotinas?

Essa boa prática evita a subida de versão com nós apresentando dado incorreto ou sem informação na condição de entrada, prejudicando o funcionamento saudável do bot com impacto na experiência do usuário, com aumento do retrabalho e apontamentos no Painel de Erros Watson.

# Inclusões no NIA PF

## Condição ?

(input.text.toLowerCase() == "ativo\_c&



OU

\$ativo\_pf == "ativo\_cashback\_pontos"



E

\$whatsapp



**Pode copiar a condição** 

(input.text.toLowerCase() == "inputdoseuativo" || \$ativo\_pf == "inputdoseuativo") && \$whatsapp

Na condição de entrada do nó principal (no pai, 1º nó), informe a condição **false**. Antes da conclusão do desenvolvimento, **altere** a condição de false **para**

**Dica:** quando temos muitos parênteses na condição, é importante checar em algum editor de texto (Ex: Notepad++) se a quantidade e posição estão corretas.

Adicionar uma múltipla resposta **antes do texto do ativo**. Na condição deve conter a variável `$ativo_pf == "inputdoseuativo"`

☐ Slot ☒ Múltiplas Respostas

Se atender ambas as condições

Responda com

1 \$ativo\_pf == "ativo\_cashback"



2 true



Olá, {{1}}! Sou o Assistente Virtual BB

Já imaginou receber de volta todo aquele dinheiro da conta de luz, da parcela do empréstimo, ou da fatura do cartão?

Então, com o cashback de pontos você pode

{{Como usar o cashback}}

## Dica:

- Ao copiar texto de pdf, word ou figma, **colá-lo no bloco de notas e depois copiar novamente para depois colar no NIA**.
- Em algumas situações quando copiamos textos de outras ferramentas pode ser carregado junto algumas "sujeiras" (caracteres e formatações que não estão visíveis), podendo gerar algum erro;
- Não negritar emojis**, pois pode ocasionar erros na exibição na tela do WhatsApp



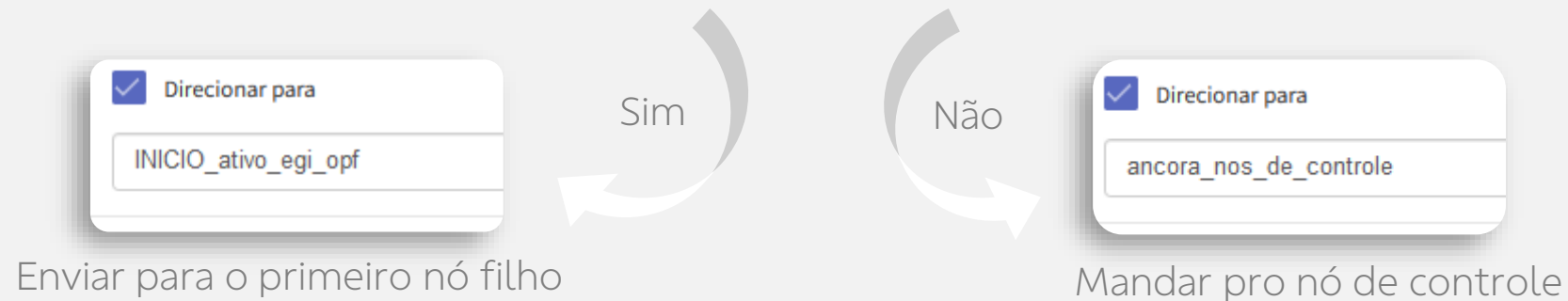
Dentro da múltipla que você criou,  
precisa **zerar a variável \$ativo\_pf** e  
popular a \$input\_atual com o **input**  
do ativo em **MAIÚSCULO**

☒ Contexto

	Nome da Variável ?	Valor da Variável ?
1	ativo_pf	null
2	input_atual	INPUTDOSEUATIVO

## O fluxo tem nós filhos?

25



**Sempre avaliando  
condição**



5  ativo\_egi\_opf\_239  
(input.text.toLowerCase() == "ativoegiopf" || \$ativo\_pf == "ativoegiopf") && \$whatsapp

1 INICIO\_ativo\_egi\_opf  
false

2 ativo\_egi\_opf\_negar  
#negar && intents[0].confidence > \$limiar\_intencao  
|| @negar && intents[0].confidence < \$limiar\_intencao || @valores\_diversos:depois || @valores\_diversos:(vou ver) || @valores\_diversos:(vou pensar)

3 ativo\_egi\_opf\_aumentar\_vantagens  
#confirmar || @confirmar:ok || @acao:aumentar ||  
@valores\_diversos:vantagem || input.text.toLowerCase().contains("aumentar vantagens")

4 ativo\_egi\_opf\_escape  
true

Se o nó tiver filhos, não esquece de **criar o escape** para o usuário não ficar preso

## Padrão de condição para perguntas de "Sim" ou "Não"

### Negação

```
#negar && intents[0].confidence > $limiar_intencao || (@negar || @emoji:emoji_negacao) && intents[0].confidence < $limiar_intencao
```

### Confirmação

```
#confirmar && intents[0].confidence > $limiar_intencao || (@confirmar || @emoji:emoji_confirmacao) && intents[0].confidence < $limiar_intencao
```

## Dica:




- Ao copiar texto de pdf, word ou figma, **colá-lo no bloco de notas e depois copiar novamente para depois colar no NIA.** Em algumas situações quando copiamos textos de outras ferramentas pode ser carregado junto algumas “sujeiras” (caracteres e formatações que não estão visíveis), podendo gerar algum erro;
- Não negritar emojis**, pois pode ocasionar erros na exibição na tela do WhatsApp

# Escape

O Escape é fundamental para quando o nó não tem digressão ativada, pois se o usuário receber o ativo e **falar** algo que não foi previsto no fluxo, o bot não se perde

Na condição do nó colocar “true”


**Condição ?**

true   

Direcionar para o ancora\_nos\_de\_controle avaliando condição

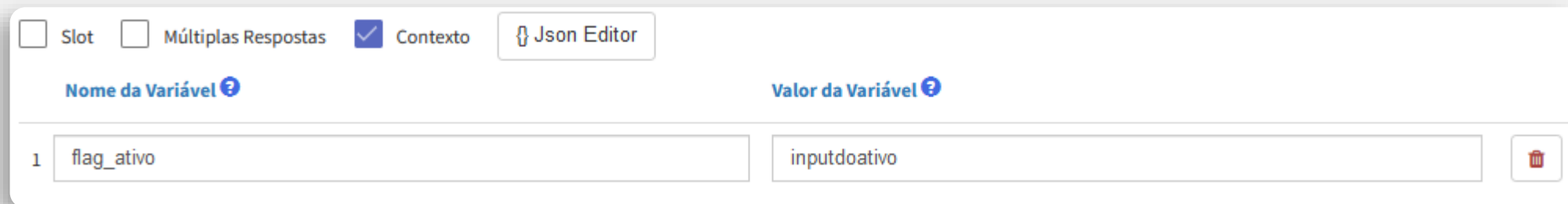
☐ Aguardar entrada do usuário ? ☒ Direcionar para ?

ancora\_nos\_de\_controle

Avaliar condição 

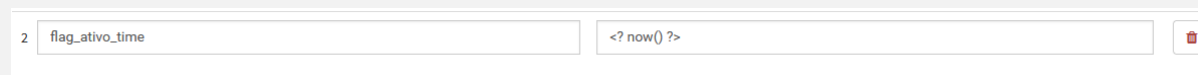
# Flag ativo

Dentro da múltipla que tem o texto do ativo, **sempre incluir a variável flag\_ativo**, pois temos alguns **controles automáticos** que utilizam essa variável como condição



The screenshot shows a configuration interface for a variable. At the top, there are four options: 'Slot' (unchecked), 'Múltiplas Respostas' (unchecked), 'Contexto' (checked), and a 'Json Editor' button. Below these, there are two columns: 'Nome da Variável' and 'Valor da Variável'. In the 'Nome da Variável' column, there is a single entry with the index '1' and the name 'flag\_ativo'. In the 'Valor da Variável' column, there is a single entry with the value 'inputdoativo'. A trash icon is visible to the right of the value field.

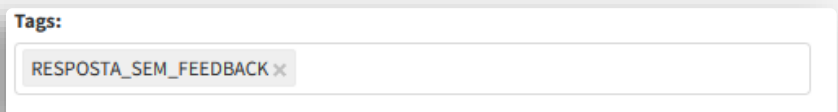
1. O tempo que o usuário fica no **contexto de ativo**: o cliente fica nesse contexto até **receber um novo ativo ou ser gerada uma nova conversa\_id** (nova conversa\_id, geralmente, é gerada na próxima interação após **ficar 3 dias sem interação**).
2. Alguns ativos podem ter o tempo especificado. Para isso, é preciso usar o contexto **\$flag\_ativo\_time**, que deve ser incluído no nó pai em todas as Múltiplas Respostas
3. O tratamento para **respostas de “Não sou eu”**, onde sinalizamos que o telefone não é mais da pessoa e excluimos o número do mailing



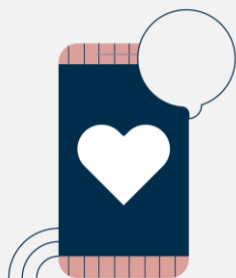
The screenshot shows a configuration interface for a variable. It has two columns: 'Nome da Variável' and 'Valor da Variável'. In the 'Nome da Variável' column, there is a single entry with the index '2' and the name 'flag\_ativo\_time'. In the 'Valor da Variável' column, there is a single entry with the value '<? now() ?>'. A trash icon is visible to the right of the value field.

# Sem feedback

A primeira mensagem do ativo não **pode ter feedback**, portanto é necessário incluir a tag na **Múltipla Resposta 2** que é a com a condição "true"



Em alguns casos, as reações subsequentes podem ter o feedback. Então sempre confirme com o demandante como ficará



. Essa tag serve para inibir 2 ações automáticas do sistema (time out e avaliação).

A função que será inibida **depende do tipo de node:**

- Se o input parou em um node que é folha (final), a tag **impede que o sistema solicite a avaliação** do cliente (input do sistema OP\_ENCERRAMENTO);

- Se o input parou em um node pai ou em um slot, ou seja, o bot está aguardando uma interação do cliente para continuar o fluxo, a tag **impede que o sistema solicite o time out** (input do sistema TIMEOUT\_SLOT), o famoso texto: "Você quer continuar?"

# Interceptação de botões

Para que o cliente possa voltar ao fluxo previsto do ativo em outro momento, precisamos fazer a interceptação dos botões da mensagem ativa.



Modelo está na **Camada 3 – Chitchat > 69 – interceptar\_termos\_e\_reacoes > modelo\_interceptar\_ativo\_com\_filho**.

O node de interceptação deve ficar na **pasta 69 – interceptar\_termos\_e\_reacoes** dentro da pasta da squad (Ex: interceptar\_squad\_investimentos). Na pasta da squad criar uma pasta com o nome **intercepatar\_squad\_nomedoassunto\_ativo** (Ex: interceptar\_squad\_investimentos\_ativo)

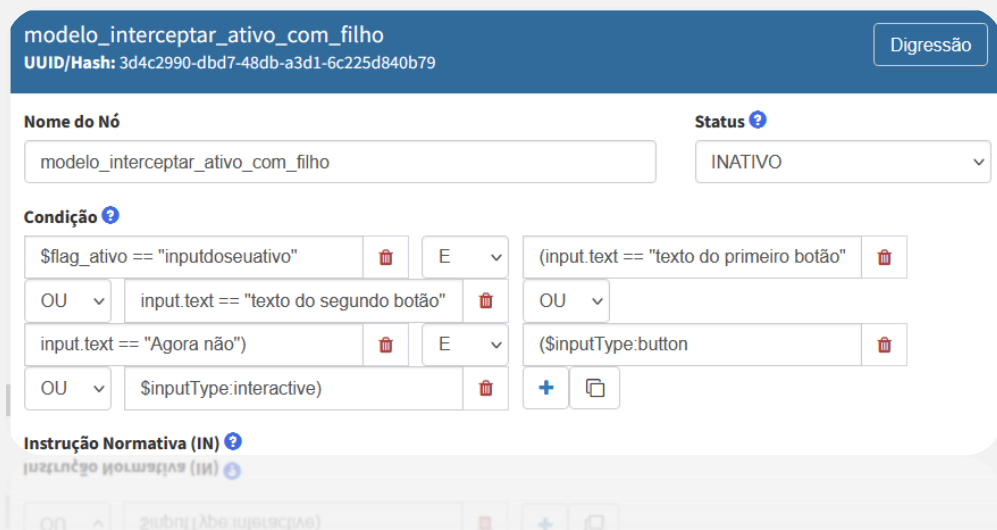
# Interceptação de botões

Condição de entrada do node:

Na condição de entrada do nó de interceptação, informe **false**.

Antes da conclusão do desenvolvimento, **altere** a condição de **false** **para** 

`$flag_ativo == "inputdoseuativo" && (input.text == "texto do primeiro botão" || input.text == "texto do segundo botão" || input.text == "Agora não") && ($inputType:button || $inputType:interactive)`

**31**

modelo\_interceptar\_ativo\_com\_filho  
UUID/Hash: 3d4c2990-dbd7-48db-a3d1-6c225d840b79

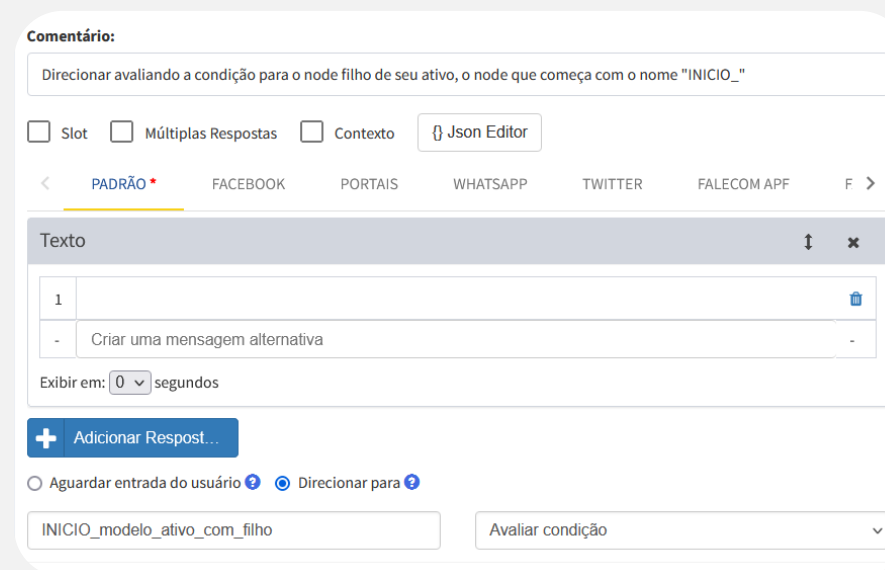
Nome do Nó: modelo\_interceptar\_ativo\_com\_filho

Status: INATIVO

Condição:

\$flag_ativo == "inputdoseuativo"	E	(input.text == "texto do primeiro botão")
OU		input.text == "texto do segundo botão"
	E	input.text == "Agora não")
OU		\$inputType:interactive)

Instrução Normativa (IN)



Comentário: Direcionar avaliando a condição para o node filho de seu ativo, o node que começa com o nome "INICIO\_"

☐ Slot ☐ Múltiplas Respostas ☐ Contexto

< PADRÃO \* FACEBOOK PORTAIS WHATSAPP TWITTER FALECOM APP F >

Texto

1	
-	Criar uma mensagem alternativa

Exibir em: 0 segundos

+ Adicionar Respost...

☐ Aguardar entrada do usuário ☒ Direcionar para

INICIO\_modelo\_ativo\_com\_filho Avaliar condição

# Modelos Prontos **NIA**

Agora que você já aprendeu todo o passo a passo e conhece mais sobre a função de cada etapa, nos seus próximos desenvolvimentos, pode utilizar esses dois modelos prontos editáveis.

É só duplicar e editar os campos conforme a necessidade do seu ativo.



Índice	Nome do Modelo	Status	Ações
8	3_chitchat	ATIVO	+ [Ícone de cópia] [Ícone de edição] [Ícone de exclusão] [Ícone de movimento]
10	campanhas_de_ativo	ATIVO	+ [Ícone de cópia] [Ícone de edição] [Ícone de exclusão] [Ícone de movimento]
13	modelo_ativo_sem_filho (input.text.toLowerCase() == "inputdoseuativo"    \$ativo_pf == "inputdoseuativo") && \$whatsapp	ATIVO	+ [Ícone de cópia] [Ícone de edição] [Ícone de exclusão] [Ícone de movimento]
14	> modelo_ativo_com_filho (input.text.toLowerCase() == "inputdoseuativo"    \$ativo_pf == "inputdoseuativo") && \$whatsapp	ATIVO	+ [Ícone de cópia] [Ícone de edição] [Ícone de exclusão] [Ícone de movimento]



# Inclusões no **NIA PJ**

A criação da jornada de Ativo PJ no NIA é muito semelhante a construção da Jornada de Ativo PF. Para termos um padrão, todo o input do Ativo PJ deve iniciar com “ativopj...”

Existem apenas **duas diferenças** quanto a construção do Ativo PF para o **Ativo PJ**.

1ª- A jornada do Ativo PJ será criada no Corpus PJ

SA - Clientes PJ - Diálogo

Filtros de pesquisa

7 campanhas\_de\_ativo\_pj ATIVO + [ícone] [ícone] [ícone] [ícone]

1 ativo\_pj\_modelo INATIVO + [ícone] [ícone] [ícone] [ícone]

1 ativo\_pj\_modelo\_sem\_filho INATIVO + [ícone] [ícone] [ícone] [ícone]  
input.text.toLowerCase() == "inputdoativopj" && \$whatsapp

2 ativo\_pj\_modelo\_com\_filho INATIVO + [ícone] [ícone] [ícone] [ícone]  
(input.text.toLowerCase() == "inputdoativopj" || \$ativo\_pj == "inputdoativopj") &&  
\$whatsapp

1 INICIO\_ativo\_pj\_modelo\_com\_filho INATIVO + [ícone] [ícone] [ícone] [ícone]  
false

2 ativo\_pj\_modelo\_com\_filho\_recusou INATIVO + [ícone] [ícone] [ícone] [ícone]  
((( (@negar || @emoji:emoji\_negacao) && intents[0].confidence < \$limiar\_intencao) ||  
(\$negar && intents[0].confidence > \$limiar\_intencao) && !(input.text.toLowerCase().startsWith("ativo") &&  
!input.text.toLowerCase().startsWith("ativopj") && !input.text.toLowerCase().find('\$') && input.text.length() > 5 &&  
input.text.toLowerCase() != "ativosaibamaispj" && !input.text.toLowerCase().startsWith("ativocontapj") && input.text.toLowerCase() !=  
"ativoleadcontadigitalpj") && !input.text.toLowerCase().startsWith("ativopj")) || (@sys-date && @sys-date > now()) ||  
@negar\_alteracao\_imediata:depois || ((@negar || #negar) && now().reformatDateTime('dd/MM/yyyy') == @sys-  
date.reformatDateTime('dd/MM/yyyy') && now().sameMoment(@sys-time)) || input.text.toLowerCase() == "agora não"

3 ativo\_pj\_modelo\_com\_filho\_aceitou INATIVO + [ícone] [ícone] [ícone] [ícone]  
(#confirmar && intents[0].confidence > \$limiar\_intencao) || ((@confirmar ||  
@emoji:emoji\_confirmacao) && intents[0].confidence < \$limiar\_intencao)

4 ativo\_pj\_modelo\_com\_filho\_escape INATIVO + [ícone] [ícone] [ícone] [ícone]  
true

5 [ícone] INATIVO + [ícone] [ícone] [ícone] [ícone]  
\$ativo\_pj != "ativopj" && \$ativo\_pj != "ativopj" && \$ativo\_pj != "ativopj" && \$ativo\_pj != "ativopj"

6 [ícone] INATIVO + [ícone] [ícone] [ícone] [ícone]  
\$ativo\_pj != "ativopj" && \$ativo\_pj != "ativopj" && \$ativo\_pj != "ativopj" && \$ativo\_pj != "ativopj"

## 2ª- As Variáveis utilizadas na jornada do Ativo PJ são diferentes.

Nome do Nó

ativo\_pj\_modelo\_com\_filho

Status ?

INATIVO

Condição ?

Instrução Normativa (IN) ?

Tags:

Tags

Assunto ?

Assunto

Novo Tagueamento ? ⚠

Tema

ESTRUTURA

Ação

Ação

Objeto 1

Objeto 1

Objeto 2

Objeto 2

Interações

CONTAINER

Limpar Tagueamento

Comentário:

Modelo de nó para receber ativo PJ com botão

☐ Slot
 ☒ Múltiplas Respostas

Se atender ambas as condições

Responda com

1

\$ativo\_pj == "inputdoativopj"

2

true

Texto do seu Ativo PJ

+Adicionar resposta




☐ Guardar entrada do usuário ?
 ☐ Pular entrada do usuário ?
 ☐ Direcionar para ?

34


WU.4






Na 1ª Multipla resposta  
são utilizadas as variáveis  
ao lado

**Condição ?**

\$ativo\_pj == "inputdoativopj"   




☒ Contexto

 Json Editor


	Nome da Variável ?	Valor da Variável ?	
1	dadosNovoCorpus	{"inputNewFlow":null,"origem_outro_bot":false,"ativo_pj":null,"flag_ativo_time":null}	
2	input_atual	INPUTDOATIVOPJ	
3	flag_ativo_pj	inputdoativopj	
4	ativo_pj	null	
5	ativo_b	null	





Na 2ª Multipla Resposta,  
são utilizadas as variáveis  
ao lado

**Condição ?**

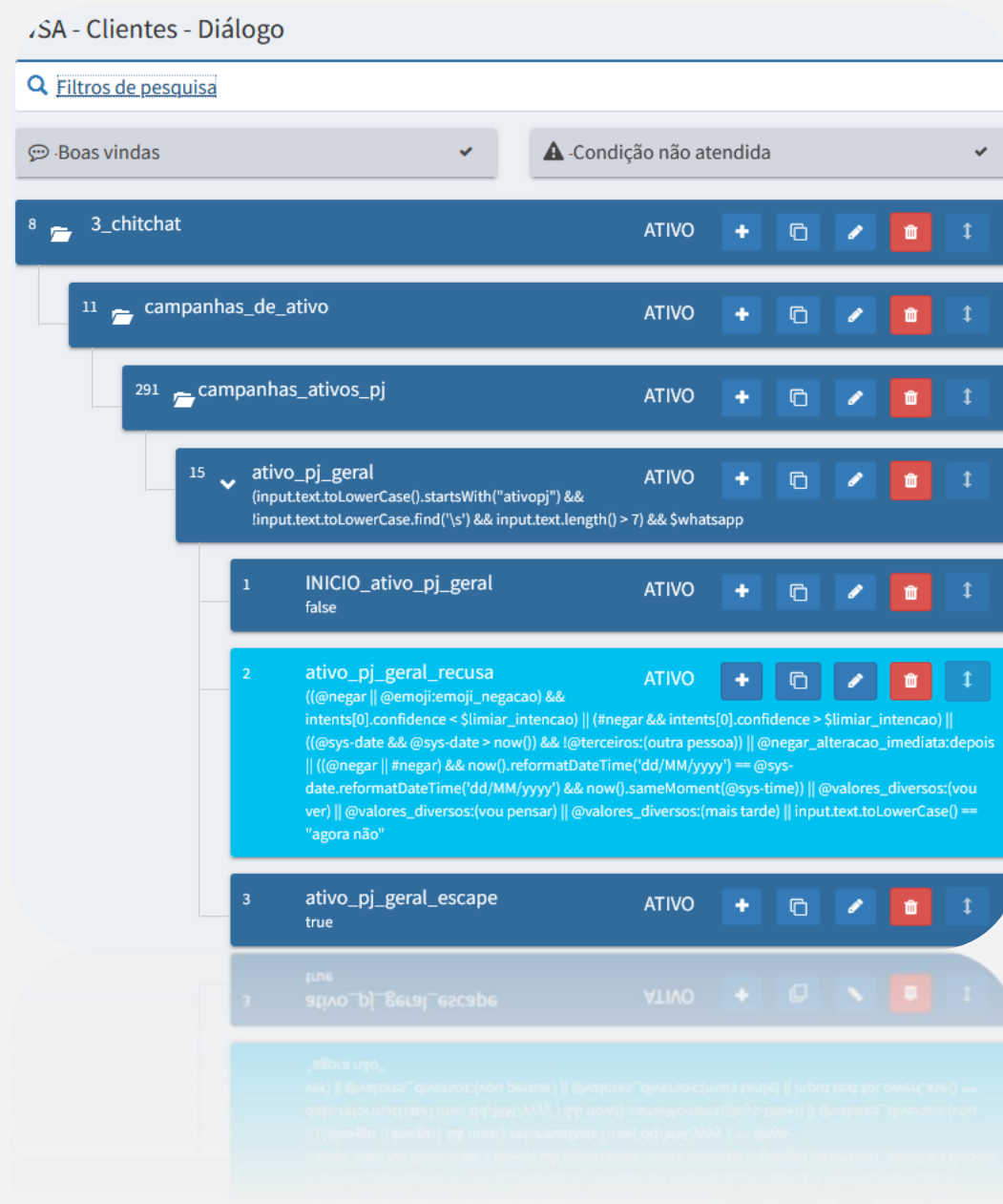
true   

☒ Contexto

 Json Editor

	Nome da Variável ?	Valor da Variável ?	
1	flag_ativo_pj	inputdoativopj	
2	flag_ativo_time	<?now()?>	
3	time_troca_bot	<?now()?>	
4	time_troca_bot	<?now()?>	

Também é necessário replicar a resposta do “Agora não” no Corpus PF no nó abaixo



Nome do Nó

ativo\_pj\_geral\_reclusa

Status

ATIVO

Condição

((@negar

OU

@emoji(emoji\_negacao)

E

Intents[0].confidence < \$limiar\_intencao)

OU

(#negar

E

!@mercados:(outra pessoa))

OU

now().reformatDateTime("dd/MM/yyyy") ==

E

now().sameMoment(@sys-time))

OU

Input.text.toLowerCase() == "agora não"

Intenção não existe

Instrução Normativa (IN)

Tags:

Tags

Assunto

Assunto

Novo Tagueamento

Tema

Tema

Ação

Ação

Objeto 1

Objeto 1

Objeto 2

Objeto 2

Interações

Interação

Limpar Tagueamento

Comentário:

☐ Slot ☒ Múltiplas Respostas

Se atender ambas as condições

Responda com

1

\$ativo\_pj == "inputdoativopj"

Sem problemas!

Se mudar de ideia, é só me enviar #PJ

+Adicionar resposta

guardar entrada do usuário

☐ Direcionar para

☐ precarizar bola

Condição

\$ativo\_pj == "inputdoativopj"

Contexto

Json Editor

Nome da Variável

Valor da Variável

1

ativoPjVerificaBotao

true

Caso o ativo não tenha “Agora não”,  
não é necessário incluir nesse nó


Será necessário a criação de nós para interceptar os botões do Ativo PJ caso o cliente saia da jornada. O nó deverá ser criado no Corpus PJ





Também deverá ser criado uma Multipla resposta  
no Corpus PF no nó abaixo.

## WSA - Clientes - Diálogo

 Filtros de pesquisa


 -Boas vindas

 -Condição não atendida

6  2\_camada\_de\_contexto

ATIVO




1  temporizador\_ativo

ATIVO



\$flag\_ativo\_time

23  temporizador\_ativo\_pj

ATIVO



\$flag\_ativo == "ativo\_pj" || (\$ativo\_pj ==  
"ativopjaberturaconta" && input.text.toLowerCase() == "saiba mais")

1

ATIVO



temporizador\_ativo\_pj\_mudar\_corpus\_botao

\$ativoPjVerificaBotao && \$ativo\_pj

\$ativoPjVerificaBotao && \$ativo\_pj  
temporizador\_ativo\_pj\_mudar\_corpus\_botao

1

ATIVO



A Multipla resposta tem que ficar entre a primeira e a última Multipla Resposta e conter o seguinte padrão

Nome do Nó

temporizador\_ativo\_pj\_mudar\_corpus\_botao

Status

ATIVO

Condição

\$ativoPJVerificaBotao

E

\$ativo\_pj

+

Instrução Normativa (IN)

-

+

Tags:

Tags

Assunto

Assunto

Novo Tagueamento

Tema

ESTRUTURA

×

Ação

Ação

Objeto 1

Objeto 1

Objeto 2

Objeto 2

Interações

CONTAINER

×

Limpar Tagueamento

Comentário:

☐ Slot
☒ Múltiplas Respostas

Se atender ambas as condições

Responda com

1

now().after(\$flag\_ativo\_time.plusMinutes(120))

2

\$ativo\_pj == "inputdoativopj" && (input.text == "texto do primeiro botão" || inp

3

true

+Adicionar resposta

Adicionar entrada de usuário

Redirecionar para

+Adicionar resposta

3

true

3

\$ativo\_pj == "inputdoativopj" && (input.text == "texto do primeiro botão" || inp

7

now().after(\$flag\_ativo\_time.plusMinutes(120))

Condição

S\$ativo\_pj == "inputdoativopj"

E

(input.text == "texto do primeiro botão" OU \$inputType:button) OU \$inputType:interactive

input.text == "texto do segundo botão"

Contexto

Json Editor

Nome da Variável

Valor da Variável

1 dadosNovoCorpus

("ativo\_pj":"\$ativo\_pj","flag\_ativo\_time":"\$flag\_ativo\_time","inputNewFlow":<? input

Tree

Select a node...

object {2}

output {1}

transacao {2}

nome : DEFINE\_CORPUS

dados {2}

nome\_corpus : WSA\_-\_CLIENTES\_PJ\_PROD

dadosNovoCorpus {1}

origem\_outro\_bot : true

context {1}

dadosNovoCorpus {4}

ativo\_pj : \$ativo\_pj

flag\_ativo\_time : \$flag\_ativo\_time

inputNewFlow : <? input.text ?>

origem\_outro\_bot : true





**Dica:** somente para os casos de mensagem ativa, apesar de cadastrarmos o template da mensagem ativa na Meta, não devemos incluir resposta de template na aba WhatsApp do NIA, pois ocorre erro ao fazer os testes.

Portanto, nessa aba deve ser colocado em formato de texto com botões somente para exemplificar como é o formato da mensagem que o cliente receberá

## Desenvolvimento concluído?

Clique em **Criar Modelo** no canto superior direito

Na tela seguinte, clique em **+Criar novo modelo**

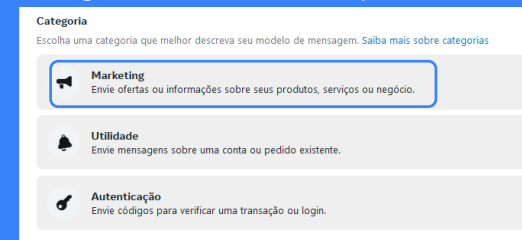


O próximo passo é cadastrar o botão e a mensagem na Meta.

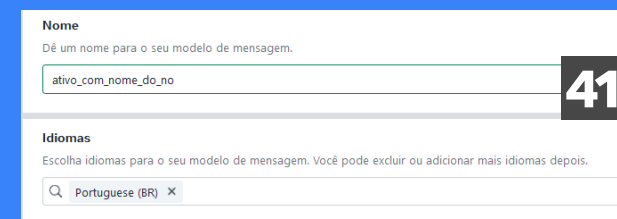
Clique para acessar: [Cadastramento META](#) e faça log in com as credenciais da sua conta pessoal do Facebook.

Selecione a categoria da mensagem, conforme escopo:

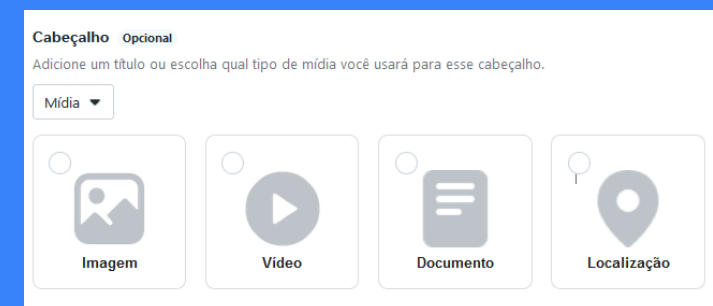
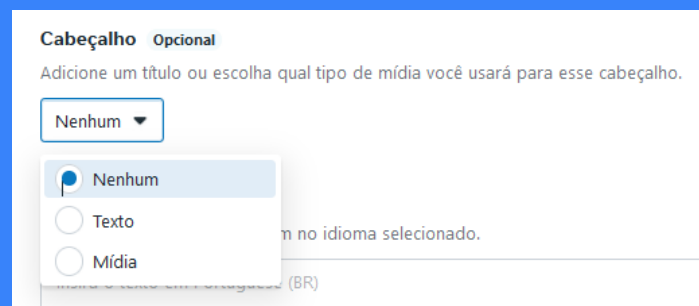
**Marketing** – divulgação de produtos ou serviços do BB  
**Utilidade** – sobre requisições feitas pelo cliente ou avisos sobre a conta. *Ex. aviso de compra negada no cartão*



O nome deve ser igual ao do nó criado no NIA  
 Idioma – Portuguese (BR) > Continuar



Se tiver mídia, inclua em **Cabeçalho** > **Mídia** > **Selecionar o tipo** (Imagem, Vídeo, Documento) e fazer upload.



Digite e formate a mensagem no campo **"Corpo"**.  
Para as **variáveis**, a Meta pede um **exemplo** do que será enviado na mensagem ao cliente.

**Corpo**

Insira o texto da sua mensagem no idioma selecionado.

Olá, {{1}}!  
Tudo bem?

Aqui é o \*Assistente Virtual do BB\* 🤖

Vim te avisar sobre \*abertura da sua conta\* 😊

\*Agência:\* {{2}}

\*Conta:\* {{3}}

Confira nosso site 📄

Caracteres: 152/1024

**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 analisa modelos e parâmetros variáveis para proteger a segurança e a integridade dos nossos serviços.

**Corpo**

{{1}} Mariana

{{2}} 0000-0

{{3}} 00.000-0

Se você estiver sem acesso à Meta, converse com algum desses colegas para cadastrar para você:

**Renata** F8527673, **Aline** F0493211, **Lie** F6771297  
**Anderson** F0733761, **Fernando** F3210146,  
**Karina** F6066052 , **Mariana** F6875001.

Para adicionar botões, clique em **" + Adicione um botão "**, para **botão com link**, selecionar **"Acessar o site"**, para **botão tipo quick reply**, selecionar **"Personalizado"**

**Botões de resposta rápida**

Personalizado

**Botões de chamada para ação**

Acessar o site  
2 botões no máximo

Ligar  
1 botão no máximo

Complete Flow  
1 botão no máximo

Copiar código da oferta  
1 botão no máximo

+ Adicione um botão

**Botões Opcional**

Crie botões para os clientes responderem à sua mensagem ou executarem 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...

+ Adicione um botão

Se você adicionar mais de 3 botões, eles aparecerão em uma lista.

**Chamada para ação**

Tipo de ação	Texto do botão	Tipo de URL	URL do site
Acessar o site	Site BB	7/25	Estático https://www.bb.com.br

☒ Você instruiu a Meta a usar o rastreamento de link para relatar cliques no site. Quando essa caixa estiver...

**Resposta rápida**

Tipo	Texto do botão
Personalizado	Agora não

**Prévia da mensagem**

Olá, Mariana!  
Tudo bem?

Aqui é o Assistente Virtual do BB 🤖

Vim te avisar sobre abertura da sua conta 😊

Agência: 0000-0  
Conta: 00.000-0

Confira nosso site 📄

14:24

Site BB

Agora não

Quando estiver tudo pronto, é só clicar em **"Enviar"** e **"Continuar"**. A página será redirecionada para a principal de "Gerenciar modelos" e seu template vai aparecer na lista com o status:

**Em análise:** Atualize a página para verificar se a análise já foi concluída.

**Rejeitado:** Verifique o erro ou solicite reconsideração no [Suporte](#) 🙋

**Ativo** – Modelo aceito e cadastrado corretamente.

Ao clicar no modelo, é apresentada tela com prévia, informações de insights e de edição. É permitida uma edição por modelo no intervalo de 24 horas.

## Cadastramento no RME:

Cadastro na Meta ok?

Agora vamos para o SISBB

RME>41>12>I (incluir)

## Importante:

As informações devem ser  
fornecidas pelo gestor.

Após o cadastro de mensagem  
no SisBB incluir comentário na  
"Discussão" da tarefa com o  
código e nome do ativo.

Renomear o nome do nó do  
ativo no NIA, incluído o número  
do RME.

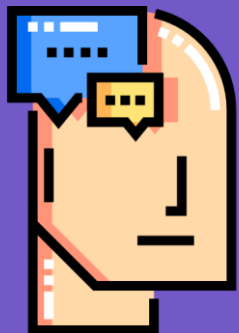
Ex: ativo\_fundo\_cripto\_RME659

RMEM0074	SISBB - Sistema de Informações Banco do Brasil	06/05/2024
F6323180	Relacionamento por Mensagens	12:03:56
----- Inclui Mensagem WhatsApp -----		
Código da Mensagem.....	Sera exibido apos a confirmacao da inclusao.	
Nome da Mensagem.....	Preencha este campo como o mesmo nome do template na Meta	
Quantidade Variáveis.....	Tipo de Variável.: 2 (+)	
Identificador Mídia.....	ID da Imagem no NIA	Tipo Mídia.: (+)
Sistema Responsável.....		
Dependência Responsável..		
Finalidade LGPD.....	540 (+)	
Mensagem Ativa.....	S (S/N)	
Texto da Mensagem.....		
Copie um trecho da sua mensagem aqui		
Intenção da Mensagem.....	Input do seu ativo	
Registrar Interação.....	S (S/N)*sempre sim	
Categoria da Mensagem.....		
Produto.....	Estará indicado no formulário do gestor	
Modalidade.....		
-----		
F3 Sai F4 seleciona(+) Enter Processa		

- se o disparo envolver campanha ou motor de interações, o sistema será "COC", "Dependência Responsável" 9045

- se houver transbordo (Template FaleCom), colocar "MIV", "Dependência Responsável" 7979

- se forem disparos por sistema legado, a "Dependência Responsável" é o gestor do "Sistema Responsável". Em caso de dúvida, essa informação pode ser consultada na Plataforma BB > Tecnologia > Gestão > Portfolio de Aplicativos (DPR). Precisa ter acesso no papel MGW7.



## Pra não esquecer:

- ✓ Colocar a **tag** RESPOSTA\_SEM\_FEEDBACK
- ✓ Incluir no contexto **flag\_ativo: input do ativo**
- ✓ Se tiver botões quick reply, sempre **criar um escape**
- ✓ Input de entrada do nó **sem caracteres especiais**
- ✓ **Gatilhos entre os corpus:** PF > PJ
- ✓ Colocar o **número do ativo no RME** no final do nome do nó
- ✓ Taguear TODOS os nós



# Tudo pronto?

Agora chegou a hora de **testar seu ativo!**

Suba a versão para protótipo e no seu WhatsApp, acesse o **Corpus de Protótipo** enviando a mensagem **#mudaCorpus**, selecione a opção **PF Protótipo** e envie uma mensagem com o input do seu ativo.

💡 Você pode usar o número 4004-0001 para testar em protótipo. Te mostro no próximo slide

# Teste PJ

Depois que todos os testes já foram feitos no corpus PF, caso queira verificar se o input do seu ativo esteja percorrendo o fluxo correto da mudança de corpus, faz assim:

- Mude para o corpus PJ, digitando #PJ
- Será perguntado qual atendimento deseja, escolha “Pra minha empresa”;
- Depois, envie ao bot o input do seu ativo. Deverá ser apresentado a você o texto “Ativo PF”;
- Faça alguma interação que é esperada do seu ativo, como enviar o texto de algum botão do seu ativo. Ex: Envie “Agora não”;
- Se você mudou de corpus e recebeu a resposta certa para o botão em questão, então o fluxo está correto;
- Caso não tenha funcionado, verifique no corpus PJ e no corpus PF o caminho percorrido no histórico de conversas. Nesse caso, você pode solicitar o apoio de algum analista técnico.



# Para simular o disparo real

é necessário ativar o **Serviço de Mensagens**.

A ativação é feita acessando sua conta pelo Site BB, em duas opções:

Se você não tem o Serviço de Mensagens ativado, faça a adesão no menu **Serviços > Serviço de mensagens via celular > Aderir**

Se você já tem, acesse a opção **Serviços > Serviço de mensagens via celular > Alterar**

Selecione o número do seu celular

Na próxima tela, marque a caixinha **Marcar todos**, desça até o final da página e clique em **Continua**

Após confirmar a primeira etapa, acesse a opção **Notificações pelo WhatsApp** no mesmo menu **Serviço**

Se a opção já estiver marcada, desative, clique em outra opção qualquer de outro menu. Depois retorne para ativar novamente.  
Se não estiver ativada, apenas faça a ativação.

TELEFONE	NOTIFICAÇÕES NO WHATSAPP
(11) 97016-1131	<input checked="" type="checkbox"/> Ativadas

## Serviços

### Serviço de mensagens via celular

- › Aderir
- › Alterar
- › Cancelar
- › Aderir SMS gratuito de gastos no cartão
- › Aderir SMS - cartão parceria Oi
- › Cancelar SMS - cartão parceria Oi
- › Vincular celular - cartão parceria Oi
- › Notificações pelo WhatsApp

### Telefone para recebimento de mensagens

11 XXXX-X131

Escolha abaixo os tipos de avisos que deseja receber:

☒ Marcar todos

A próxima etapa é confirmar a alteração ou adesão ao Serviço de SMS

Para isso, responda a mensagem enviada por SMS, que muda a depender se você já tinha adesão feita ao serviço:

Nos casos que não tinha sido feita a adesão >> responder com Aprovar

BB: para confirmar adesão ao serviço de mensagens envie APROVAR para 4004-0001, sem DDD, até 30/08/2023-23:00 hs. Para cancelar envie EXCLUIR.

Para casos que a adesão já estava ativa >> responder com Alterar

BB: seu serviço de mensagens será alterado em 30/08/2023-23:00 hs. Responda, ALTERAR para confirmar ou ANULAR para manter, para nr 40040001, sem

Para testar o ativo:

Envie recomeçar pro bot produção no WhatsApp, no número 4004-0001

Envie **WATIVOXxxx** por SMS para o número 4004-0001, trocando o XXXX pelo **número RME** do seu ativo. Ex. RME 430 - WATIVO043



## Consulta de erros e status do envio:

Acesse o **RME>22**, colocar "X" na opção **WhatsApp**

Digite **agência**, **conta** (de quem fez o teste) e o **período** que deseja fazer a busca. Selecione o envio que precisa consultar com um "X" para detalhar o status

```
RMEMC168      SISBB - Sistema de Informações Banco do Brasil      13/05/2024
F6323180      Relacionamento por Mensagens                        09:57:26
----- Consulta Mensagens Whatsapp do Cliente -----
Agencia/Conta.: xxxx / 0000xxxxxxx
Período 09 / 05 / 2024 a 10 / 05 / 2024
MCI .....: xxxxxxxx (+)
```

S	DT Envio	HR Envio	Sis	Cod	Número	Mensagem
-	09.05.2024	11.52.55	COC	357	460065299	olá, Var-001 ! Aqui é o Assi
-	09.05.2024	12.05.01	COC	357	460080589	olá, Var-001 ! Aqui é o Assi
-	09.05.2024	12.12.47	COC	357	460095612	olá, Var-001 ! Aqui é o Assi
-	09.05.2024	12.13.33	COC	357	460109692	olá, Var-001 ! Aqui é o Assi
-	09.05.2024	13.16.36	COC	653	460324494	olá, Var-001 ! É tempo de ho
-	09.05.2024	13.17.54	COC	653	460329330	olá, Var-001 ! É tempo de ho
-	09.05.2024	13.20.06	COC	653	460337822	olá, Var-001 ! É tempo de ho
-	09.05.2024	13.20.27	COC	653	460317790	olá, Var-001 ! É tempo de ho
-	09.05.2024	13.20.42	COC	653	460339943	olá, Var-001 ! É tempo de ho
-	09.05.2024	13.34.27	COC	653	460400074	olá, Var-001 ! É tempo de ho

Quando a mensagem é enviada corretamente, são apresentadas essas etapas:

```
RMEMC168      SISBB - Sistema de Informações Banco do Brasil      13/05/2024
F6323180      Relacionamento por Mensagens                        09:58:59
----- Consulta Detalhes da Mensagem - Whatsapp -----
```

```
olá, Var-001 ! Aqui é o Assistente Virtual do BB Recebuiuma solicitação de por
tabilidade do seu salário pra outro banco Preciso confirmar se foi você mesmo
que pediu consultar Pedido
```

S	Cód.	Timestamp	Est.	Descrição
-	357	2024-05-09-11.52.59	2	Recebida
-	357	2024-05-09-11.52.58	1	Enviada
-	357	2024-05-09-11.52.55	0	Enviada ao BOT

Quando há erro, selecionar a linha de erro com "X" para detalhamento

```
RMEMC168      SISBB - Sistema de Informações Banco do Brasil      13/05/2024
F6323180      Relacionamento por Mensagens                        10:03:12
----- Consulta Detalhes da Mensagem - Whatsapp -----
```

```
olá, Var-001 ! É tempo de homenagear quem é a fã n° 1 ea primeira a torcer pe
las vitórias dos filhos Você está sempre no pódio quando o assunto é amor. Sua
torcida incondicional vale ouro O BB deseja a voce um Feliz Dia das Mães e co
nte com a gente pra tudo que imaginar Ah! É pra essa data tão especial, prepar
```

S	Cód.	Timestamp	Est.	Descrição
-	653	2024-05-09-13.16.46	5	Yativo_publico_maes" (#100) Invalid paramete
-	653	2024-05-09-13.16.36	0	Enviada ao BOT

Nesse caso, há algum dado de cadastro no RME diferente do template da Meta, como quantidade de variáveis, mídia ou nome do template.

```
RMEM168A      SISBB - Sistema de Informações Banco do Brasil      13/05/2024
F6323180      Relacionamento por Mensagens                        10:03:44
----- Detalha Mensagem Whatsapp -----
```

```
Código ....: 653
Timestamp.: 2024-05-09-13.16.46
Estado....: 5
Descrição.: Yativo_publico_maes" (#100) Invalid parameter - he
ader: Template does not contain title component, n
o parameters allowed
```

## Ok, e como corrigir?

Confira se a **quantidade de variáveis** informadas no cadastro do template está igual ao do RME.

Verifique se há a **mídia cadastrada** no template e se está com tipo e **ID corretos** no RME.

Verifique o **nome do template** no RME e se está igual ao cadastrado junto à Meta.

Ao notar alguma  
**inconsistência**  
durante a simulação de  
disparo real,

é possível verificar o status  
do envio da mensagem no  
SISBB.





## Aprovado e testado?

Na discussão da HU, marque o **gestor** e o **CRM** informando que o ativo está **pronto para disparo**.

49

Verifique no **BCommerce** se consta a abertura da **tarefa de RME**, e se já constar, **proceda para finalização** conforme demonstraremos no próximo slide.

Caso contrário, aguarde a disponibilização da tarefa.

*\*Mencione na discussão da HU a finalização da tarefa.*

Acesse a opção **Gestão > Manifestação e Pendências > Manifestação**  
Busque a tarefa pelo *nome da campanha* ou *localizador*.


Tarefas e Manifestações

263

PENDENTES DE APROVAÇÃO >

TAREFAS PENDENTES DE APROVAÇÃO

CÓDIGO	NOME CAMPANHA	NOME DA TAREFA	TIPO DE SOLICITAÇÃO	STATUS	DATA LIMITE
BC2404		rme		Pendente	
BC2404CE	TÔ NA BOA BB CONSÓRCIOS PF	CAD/UAC - CRIAÇÃO DE CÓDIGOS NO RME	Campanha	Pendente	02/05/2024

Clique no  para acessar a tarefa.

ANTERIOR1PRÓXIMO

Altere o campo **Manifestações** para “Aprovada”.  
Informe o número do **RME** e da **História do Genti**. Clique em **salvar**.

Nome da tarefa:  
CAD/UAC - Criação de Códigos no RME

Nome da Campanha:  
Tô na Boa BB Consórcios PF

Data da Tarefa  
02/05/2024

Data Limite:  
02/05/2024

Status:  
Pendente

Descrição:  
Criar os códigos das comunicações da campanha no RME e informar na resposta

Manifestações:

Orientações:  
Solicito criação e envio do código RME para o canal WhatsApp da campanha. Obrigado!


Observações:  

Observações

Caracteres restantes: 1000

Arquivo  

Nenhum arquivo

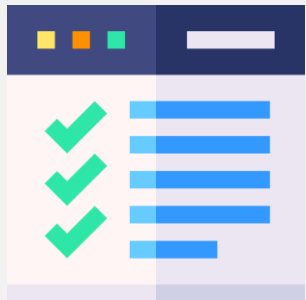
 SELECIONAR ARQUIVO.

NOME DO ARQUIVO  

Nenhum Arquivo Informado.





CANCELAR

SALVAR



# Tarefa BCommerce

BCOMMERCE



SELECIONE A ÁREA DE TRABALHO

Administrativo


Analytics | IA


BCommerce

Negócios

Pessoas

Tesouraria

 Departamento:  
1901 - CAD BB

 Cargo / Função:  
16460 - ASSIST OP PLENO UA

NOME DA TAREFA

TIPO DE SOLICITAÇÃO

STATUS

DATA LIMITE



# Muito bem!

Você chegou ao final do manual.  
Esperamos ter colaborado com o seu  
sucesso no mundo dos assistentes virtuais!

# Links úteis



- [Painel ativo](#) (Para verificar se um ativo foi enviado e a quantidade)
- [Documentação do facebook sobre botões](#)
- [Documentação do facebook sobre mídias](#)
- [NIA Corpus PF – WSA Clientes PF](#)
- [NIA Corpus PJ – WSA Clientes PJ](#)
- [Guia de linguagem](#)