

## GUIA TRANSAÇÕES NO ASSISTENTE VIRTUAL WHATSAPP BB – abril23

**Transações de Negócio (TRNs):** São "gatilhos" de chamada a endpoints do **grafeno** e tratamento de dados recebidos ou enviados desses endpoints. Tais gatilhos são acionados a partir de pontos específicos da experiência conversacional construída no NIA.

1. **Priorização para desenvolvimento da experiência conversacional junto à DINED:** Conforme IN 1271-1 (Curadoria para chatbots e assistentes virtuais), deve-se entrar em contato com a DINED para acordar a priorização do desenvolvimento da experiência conversacional que será usada para acionar as transações de negócios (TRN's),
2. **Configurar Repositório do projeto da(s) transação(ões) de negócio - TRNs:** É necessário criar a infraestrutura necessária para disponibilizar a(s) transação(ões) de negócio (TRN). Para isso, basta seguir este **passo a passo**.
3. **Implementar a TRN/Gatilhos:**
  - Configuração Ambiente de Desenvolvimento
  - Codificar a Solução
  - Build/Deploy Desenv e Homologação.
4. **Entrar em contato com a equipe responsável pela experiência conversacional na DINED** para que seja priorizada na squad do 1901-CAD (Escola de Robôs) que desenhará e conduzirá a integração da jornada conversacional com as transações, seguindo as boas práticas elencadas aqui.
5. **Apresentar os REQUISITOS da TRN ao CAD/DINED**, pelo formulário Excel **REQUISITOS PARA DESENVOLVIMENTO DO DIÁLOGO**, preenchido;
6. **Realizar os testes funcionais em homologação** com o gestor da solução coletando as evidências dos devidos cenários necessários, utilizando o número **(61) 81016699** (WhatsApp de homologação do BB).
7. **Implantar o projeto em ambiente de Piloto:** Concluídos os testes em piloto e validados, alinhar com o CAD a subida da TRN em ambiente piloto (Ditec sobe o ticket). Gestor da solução coleta as evidências dos devidos cenários necessários, no nr 61 81321865, com gatilho específico criado para a respectiva jornada, seguindo este **tutorial**. O CAD efetua a validação do fluxo conversacional diante dos cenários reais.
8. **Implantar o projeto em Produção:** DITEC com o ok do Gestor e CAD / DINED efetua a subida do ticket, observando que não é efetuado implementação de TRNs nas sextas ou vésperas de feriado – exceções feitas para cargas emergenciais devidamente formalizadas por email caixa [CAD@bb.com.br](mailto:CAD@bb.com.br)

## Boas práticas para a integração de transações nos fluxos conversacionais

1. Caso a transação necessite de **parâmetros** do diálogo para sua execução, os mesmos devem ser acessados via contexto (`responseNia.data.context`);
2. Os inputs de retorno para o NIA (`pushNewFlow`) para cenários de **sucesso** devem seguir o padrão **"{NOME\_DA\_TRANSACAO}\_SUCESSO"**;
3. **Não deve ser enviada mensageria oriunda do Grafeno diretamente para o cliente.** As informações podem ser passadas via contexto para que a mensagem adequada seja encaminhada exclusivamente a partir do NIA (jornada conversacional NIA é quem conversa com o cliente/usuário final);
4. O input de retorno para o NIA (`pushNewFlow`) para cenário de **erro** deve ser **"CANCELAR\_TRANSACAO"** e as informações específicas do erro devem ser incluídas no contexto da conversa no objeto: `"responseErrorGrafeno": {"trn": "NOME_DA_TRANSACAO", "error": {"message": "Mensagem de erro"}}`. Propriedades complementares também podem ser incluídas nesse objeto, caso seja adequado.
5. Prever a identificação do canal WhatsApp para levantamento das Métricas de sucesso e benefícios que as transações e soluções irão trazer para o canal e clientes que o utilizam: receitas geradas, valores financeiros negociados, investidos, contratados; incremento de satisfação; redução de custos com diminuição de acionamento de outros canais físicos ou remotos de atendimento humano, como ampliação do horário de atendimento, etc.