

CHAT BOT PARA WHATSAPP DA DD

Módulo pago?

Ao contratar o plano DD VIP, esta funcionalidade é disponibilizada.

-> **Pré-requisitos para utilização:**

- Número de celular ou fixo ativo, sem cadastro no WhatsApp ou WhatsApp Business.
- Domínio próprio ativo.
- Conta verificada no Meta Business Suite.
- Concessão de acesso admin geral do gerenciador de negócios do Meta.

- *[Abrir ticket para MAV - https://ajuda.deliverydireto.com.br/form/4989/](https://ajuda.deliverydireto.com.br/form/4989/)* -

O contato acontece em até 48 horas, o SLA do processo é de até 12 dias após a conta verificada pelo META.

-> **Observações Importantes:**

-> Quando o cliente envia uma mensagem para o número, o bot responde com três opções:

- **Fazer pedido** - o bot encaminha o link da loja.

- **Mais informações** – o bot encaminha o link da loja.

- **Falar com atendente** – é criada uma conversa no painel administrativo da loja, onde os vendedores podem interagir com o cliente.

-> Não é possível atribuir a conversa diretamente a um **vendedor específico**. Por isso, cada vendedor deve se apresentar informando seu nome ao iniciar o atendimento e conduzir o contato com seu cliente.

-> Cada conversa tem **duração máxima de 24 horas**. Se o cliente enviar uma nova mensagem após esse prazo, será aberta automaticamente uma nova conversa.

-> O plano inclui até **1.000 conversas**. A partir desse limite, a **Meta cobra R\$ 0,25 por conversa adicional**.

-> As conversas ficam armazenadas na plataforma DD por **cinco dias**.

-> **O que é a ferramenta?**

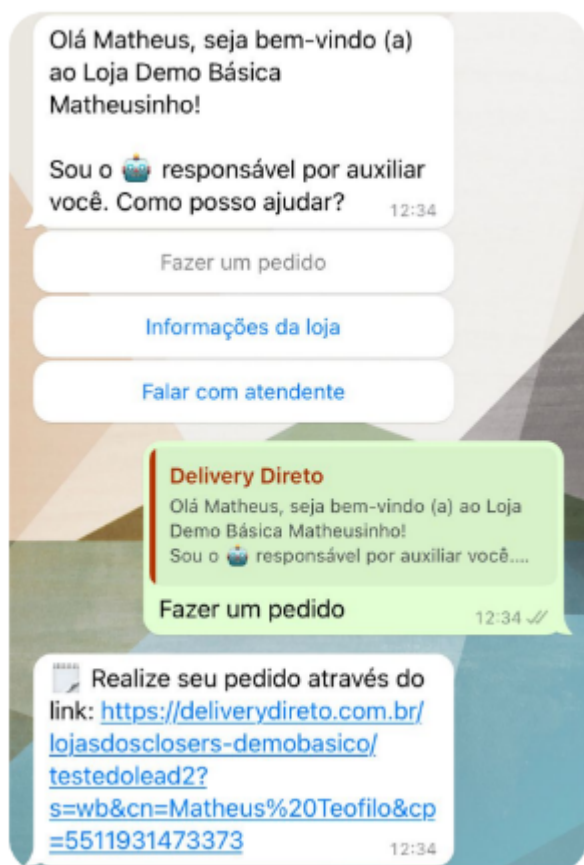
O **Chat Bot para WhatsApp** é uma **ferramenta que automatiza conversas com os clientes por meio do WhatsApp**. Ele oferece três principais funcionalidades:

-> **Fazer Pedido:**

Os clientes podem enviar uma mensagem no WhatsApp da loja para fazer um pedido.

O Chat Bot direciona automaticamente o cliente para a página de

pedidos da loja, onde eles podem finalizar a compra rapidamente.



-> Informações sobre a Loja:

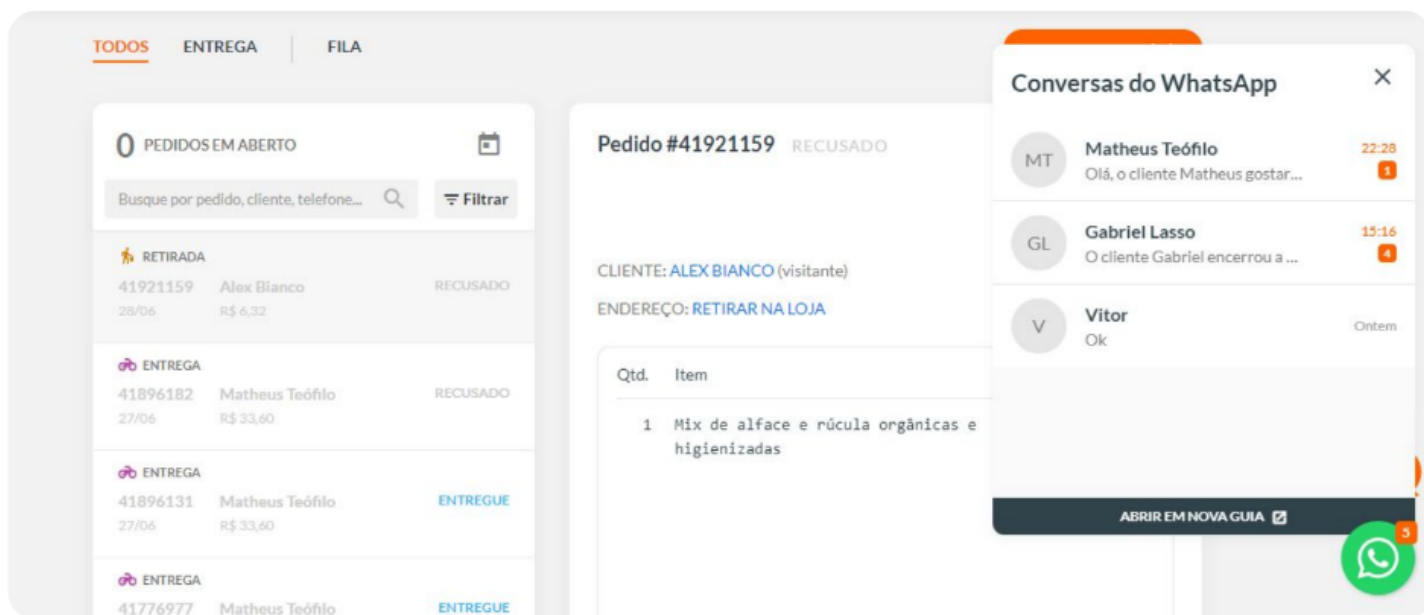
Os clientes podem solicitar informações sobre a loja, como horários de funcionamento ou localização. O Chat Bot responde instantaneamente com um link sobre a loja para acessar todas as informações relevantes.



-> **Conversa com Atendentes:**

Os clientes podem iniciar uma conversa com os atendentes da loja diretamente pelo WhatsApp.

Os atendentes podem responder às mensagens dos clientes usando o WhatsApp integrado à página de gestão da loja do DD.



Em resumo, o Chat Bot para WhatsApp **facilita a comunicação entre os clientes e a empresa, oferecendo respostas rápidas e automatizadas**

, bem como a capacidade de falar com um atendente quando necessário.

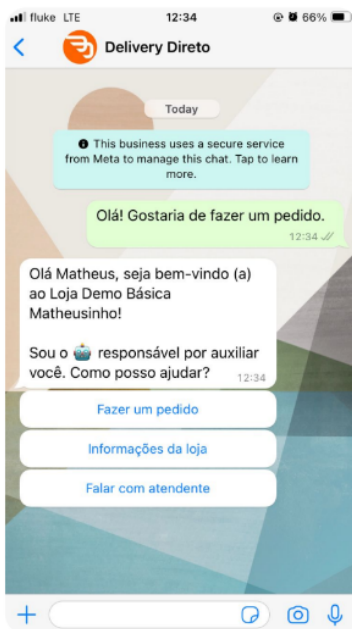
Prints e Funcionalidades

-> **Funcionalidades Detalhadas do Chat Bot para WhatsApp:**

1. Mensagem Inicial Personalizada:

Ao receber um contato do usuário, o Chat Bot envia uma mensagem inicial personalizada, incluindo o nome do usuário e o nome da loja para uma identificação mais amigável.

Uma árvore de ações disponíveis é apresentada para orientar o usuário sobre as opções disponíveis.



2. Fazer um Pedido Simplificado:

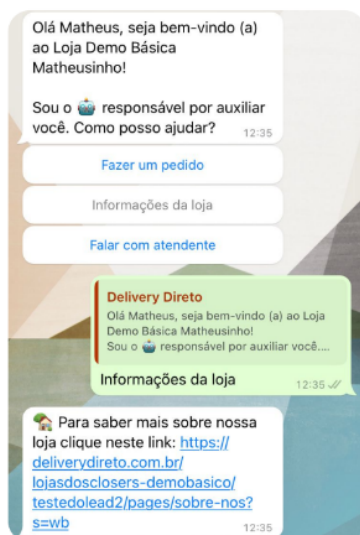
O Chat Bot envia o link da loja como resposta ao usuário, facilitando o acesso aos produtos.

Ao escolher fazer um pedido, o Chat Bot aciona automaticamente a opção "Continuar como visitante", preenchendo automaticamente os campos Nome e telefone conforme configurados no WhatsApp.



3. Informações da Loja:

O Chat Bot envia o link da página "Sobre nós" da loja como resposta ao usuário, oferecendo informações detalhadas sobre a empresa.



4. Falar com Atendente:

Os clientes podem abrir uma conversa direta com o operador da loja através do Chat Bot.

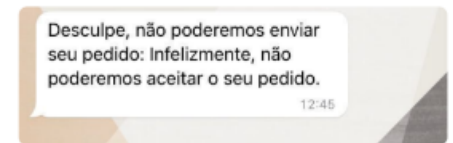
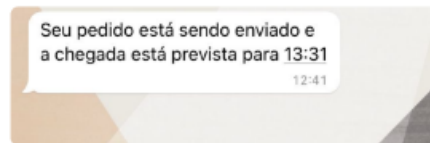
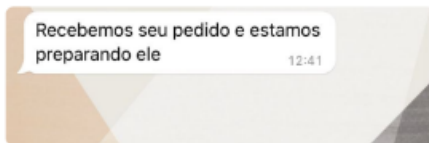
Os operadores recebem notificações de novas conversas no painel administrativo e podem facilmente criar um pedido diretamente a partir da conversa.

O Chat Bot também envia um resumo do pedido para garantir uma comunicação clara e eficiente.



5. Notificações de Status do Pedido:

Os clientes recebem notificações sobre o status do pedido, incluindo quando o pedido é aceito, está em trânsito ou foi recusado.



6. Campanhas de Divulgação Automática:

O Chat Bot realiza campanhas automáticas de divulgação, como resgate de compras e campanha de "Indique um Amigo", enviando mensagens contextuais aos clientes com base em seu comportamento de compra e nas configurações da loja.

As mensagens são enviadas em momentos estratégicos, considerando a disponibilidade da loja, agendamentos, itens no carrinho e tipos de cupons disponíveis.

RESGATE DE COMPRAS

ORGULHO DE SER ConnectPlug

The image displays a sequence of four screenshots from a WhatsApp chat with "Delivery Direto". The chat shows an automated campaign for a 5% discount. The messages include a security warning, a question about the order, a link to a coupon page, and a final message with the coupon code "cupom5".

16:09: "Que tal fazer um pedido hoje? 🤖" (with emoji). "Acesse o link abaixo para visitar a nossa página Cupons e Recompensas e conheça os benefícios que preparamos para você!" (with emoji). <https://deliverydireto.com.br/lojasdoclosers-demobasico/testedolead2?s=wb&reward=open>

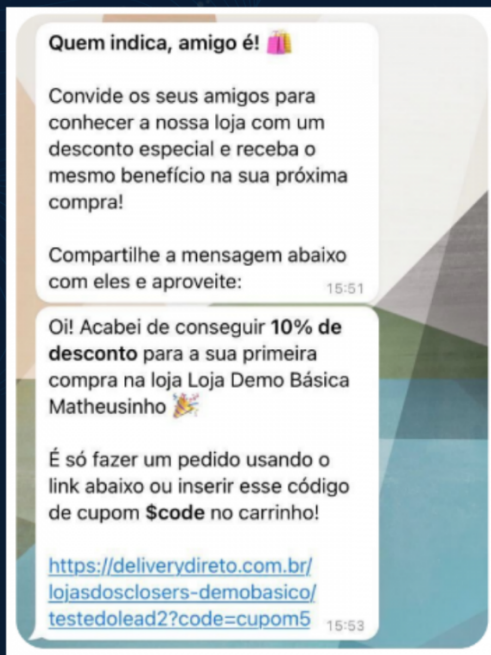
16:00: "Vi que você ainda não fez seu pedido. Que tal aproveitar as opções disponíveis em nossa loja?" (with emoji). "Em caso de dúvidas, converse com um de nossos atendentes." (with emoji). Buttons: "Quero fazer um pedido", "Falar com um atendente".

15:59: "Reparei que alguns itens ficaram no seu carrinho e estou guardando eles para você! 🤖" (with emoji). "Infelizmente, a nossa loja já fechou. Estaremos abertos amanhã, a partir de 10:00. Que tal agendar o seu pedido e aproveitar as opções disponíveis?" (with emoji). https://deliverydireto.com.br/lojasdoclosers-demobasico/testedolead2/checkout?dropoff_id=18728819

16:07: "Que tal fazer um pedido hoje? 🤖" (with emoji). "Acesse o link abaixo ou insira o código de cupom **cupom5** no carrinho e aproveite 5% de desconto em sua primeira compra! Essa promoção é válida até 12/06/2023" (with emoji). <https://deliverydireto.com.br/lojasdoclosers-demobasico/testedolead2/code=cupom5>

CAMPANHA INDIQUE UM AMIGO

ORGULHO
DE SER
ConnectPlug



-> **Dados necessários para ativação do bot:**

1 - Número de Telefone Ativo e Virgem:

Um número de telefone que ainda não esteja vinculado a uma conta do WhatsApp.

2 - Dados para Criação da Conta Empresarial na Meta:

- Razão Social da empresa.
- Número de telefone comercial.
- Website da empresa.
- Endereço de e-mail comercial (será verificado posteriormente).

3 - Dados para Criação do Perfil no WhatsApp:

- Nome de Exibição do Contato no WhatsApp.
- Categoria do Estabelecimento (normalmente, usamos Alimentação e Mercearia).
- Descrição da Empresa (opcional).
- Verificação do Número de Telefone.

- Informações de Contato (opcional):
 - Endereço.
 - E-mail.
 - Website.
 - Segundo Número de WhatsApp para a opção "Fale com o Atendente".

- Foto de Perfil:
 - Tamanho Padrão: 192x192px.
 - Pode ser expandido até 640x640px.
 - Tamanho máximo do arquivo: 5MB.

-> Processo de ativação do bot (informações temporárias, a serem melhoradas em breve):

- Em fase de finalização do processo de onboarding
- Primeiro requisito: Número de telefone ativo e virgem (sem conexão a

conta do WhatsApp).

Embedded Sign-up DD

Embedded Sign-up Tray

- Prints processo de ativação.

- Enviar para a All-in para conexão da infra:

Número de telefone do lojista que está sendo configurado.

Número de identificação da WABA.

Store X-DeliveryDireto-ID

- Aguardar envio da API Key.

- Linkar API Key com a loja na loja.

- Cadastro dos templates de mensagens.

- Controle - WhatsApp Bot

Informações atualizadas em 04/09/2025.

Revisão #22

Criado em Thu, Apr 11, 2024 5:07 PM por Agatha Ferreira

Atualizado em Thu, Sep 4, 2025 1:51 PM por Agatha Ferreira