

Hi Bot

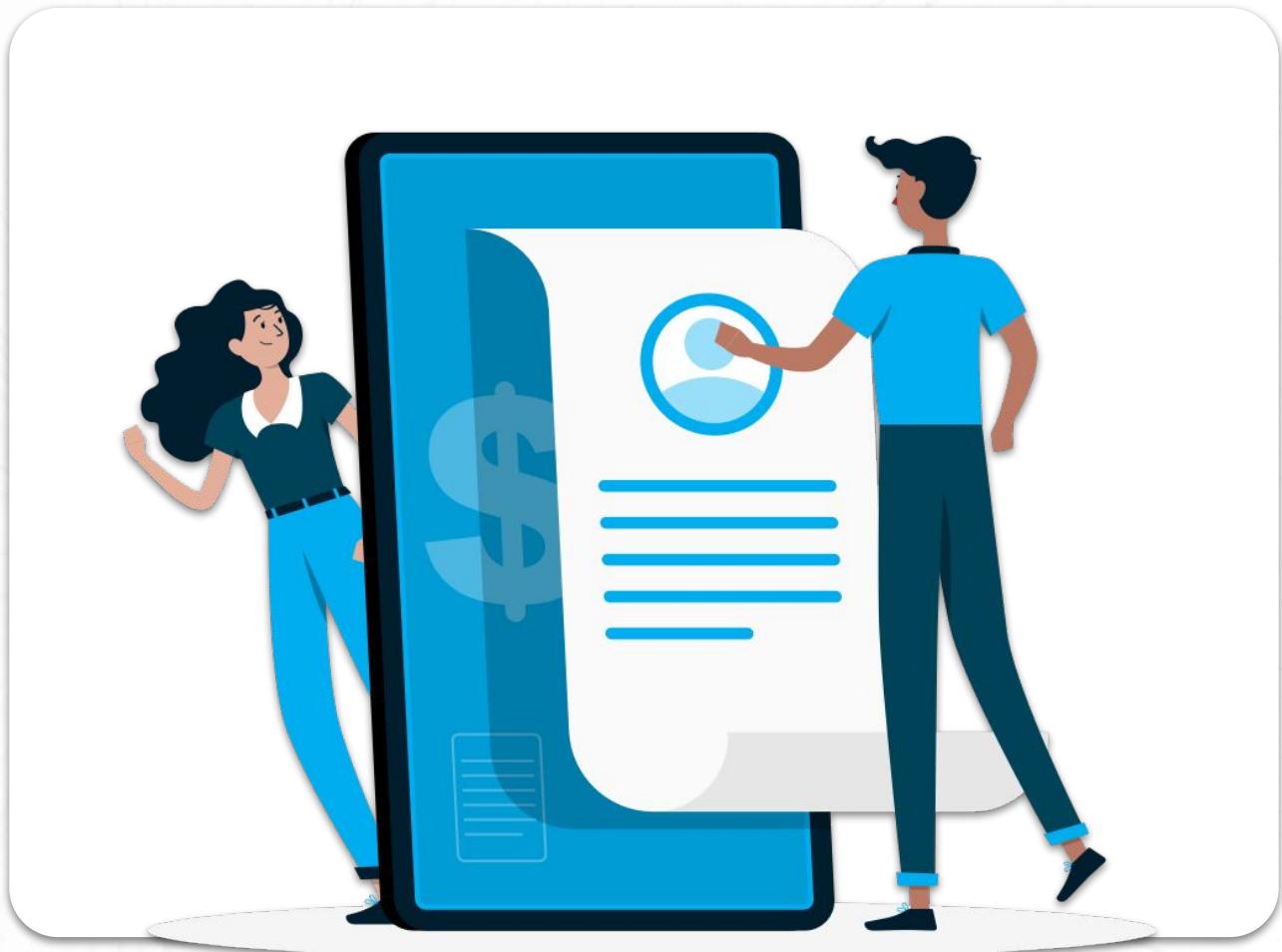
Integrações

Professional Services

O que significa o termo API?

Application Programming Interface

Através da API é possível que o chatbot capte informações em um banco de dados e entregue um serviço para o usuário.





Requisitos

Documentação da API

- URL(pública na web) da chamada e método (GET, POST, PATCH, PUT,...), retorno JSON/XML;
- Login/senha e/ou token;
- Parâmetros para autenticação;
- Exemplos de envio e retorno (JSON/XML).

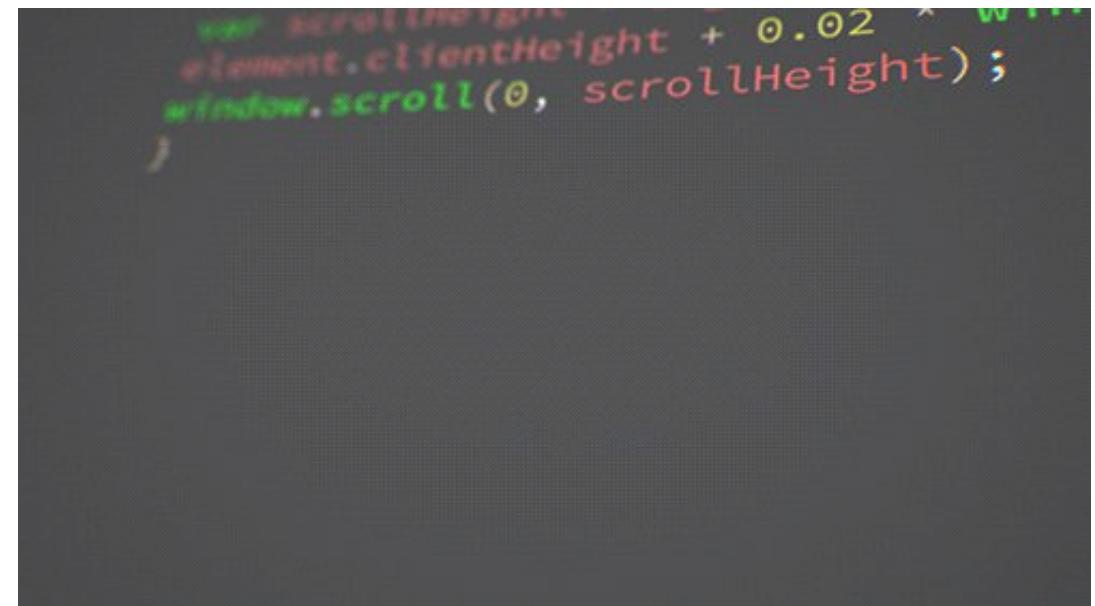
Exemplo

- <https://api.endereco.com.br/pedidos>
- username: chatbot; password: hi2019 e/ou token: ZW4nbWNloqPp==
- Autenticação: Content-Type: application/json, cpf, número de pedido

Requisitos

Massa de dados

- Exemplo de dados para cada API disponibilizada
- E-mail, CPF, IDs, CNPJ
- Ambientes diferentes:
Desenvolvimento,
Homologação, Produção

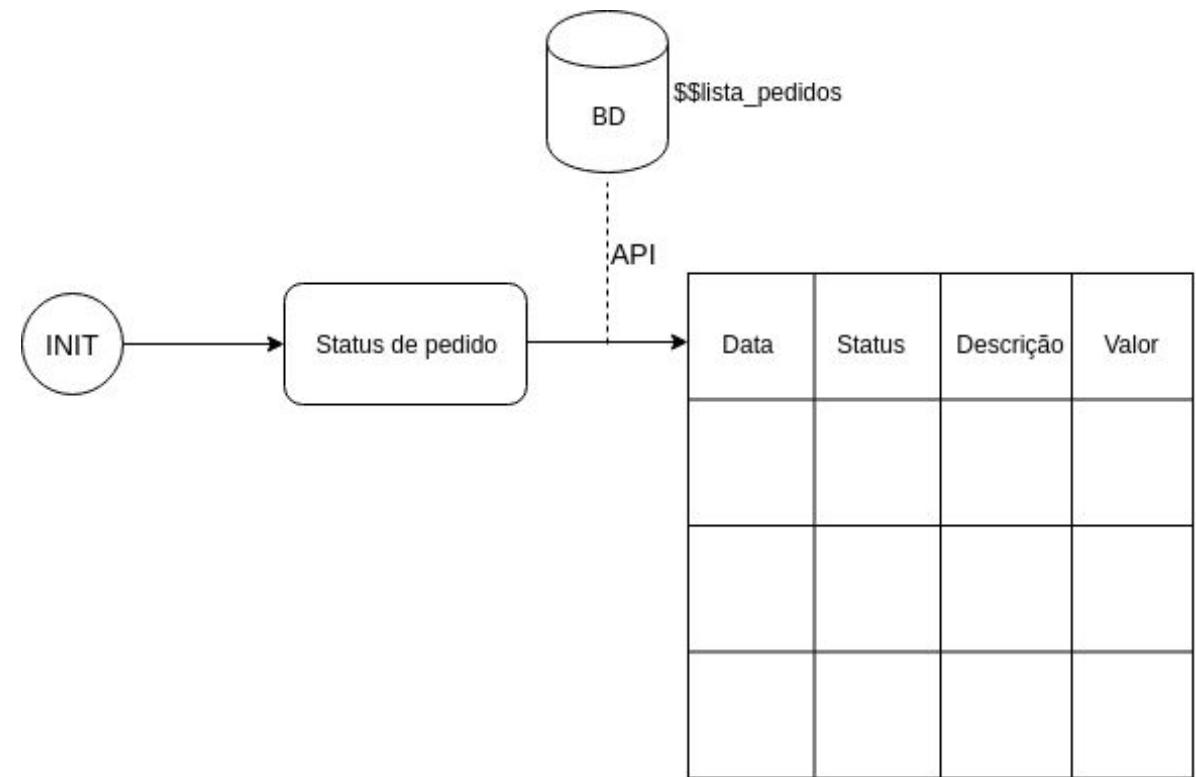


Requisitos

Fluxo de integração

- Fluxo conversacional com integração

Exemplo



Premissas Técnicas



.....

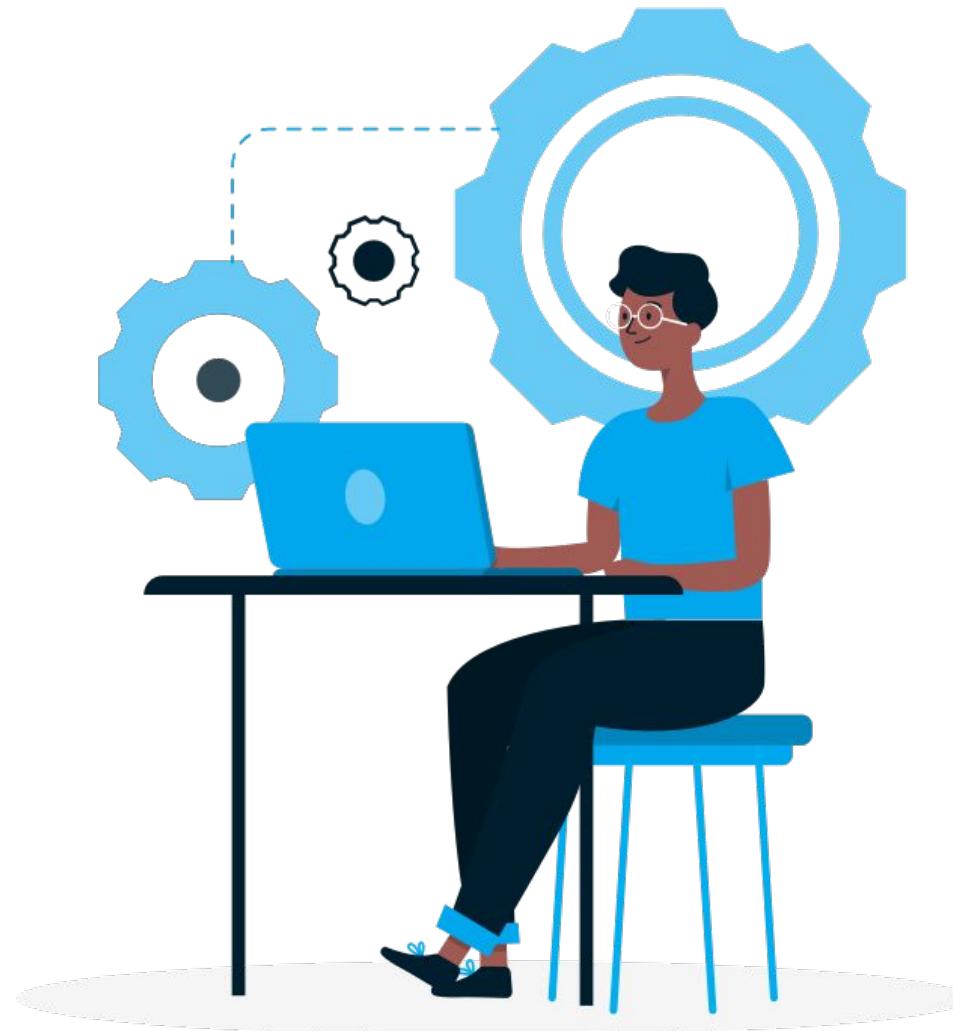
Premissas

- 1 Trabalhamos apenas com API pública na web do tipo REST ou SOAP, com retornos em JSON e XML respectivamente
- 2 Body de envio apenas no formato raw ou url-encoded
- 3 Autenticação Fixa ou Bearer (Bearer através de retorno de uma API de token)
- 4 Trabalhamos apenas com o que é retornado no body response da API
- 5 API que retorne, no máximo, 60 mil caracteres
- 6 Exclusivamente documentos retornados via link pela API, ou via Base64 que convertemos para PDF.
- 7 Não trabalhamos com acesso à VPN, disponibilizamos, no máximo, a liberação de IP do nosso chatbot para acesso da API do cliente.

Integrações mais comuns

- 1 Consulta de status do pedido/rastreamento
- 2 Segunda via do boleto
- 3 Consulta de saldo/extrato
- 4 Agendamento/Reagendamento de Visita Técnica
- 5 Recuperação de senha com autenticação via celular/email
- 6 Cadastro de lead
- 7 Consulta de CRMs
- 8 Identificação de cliente
- 9 Reagendamento/cancelamento de pedidos
- 10 Segunda via de carteirinha

Aplicação



Cancelamento

Sugestão

- Lista a partir do E-mail
- ID
- Valor
- Data
- Status

Exemplo

- <https://api.endereco.com.br/pedidos?email=teste@hiplatform.com>
- username: chatbot; password: hi2019

```
{  
  "email": "teste@hiplatform.com",  
  "pedidos": [  
    {  
      "id": 123,  
      "valor": 200.00,  
      "data_pedido": "01/08/2019",  
      "status": "Aberto"  
    },  
    {  
      "id": 124,  
      "valor": 300.00,  
      "data_pedido": "31/07/2019",  
      "status": "Entregue"  
    }  
  ]  
}
```



Cancelamento

Ideia 1

- Solicita ao usuário digite número
- Verifica se o número está na lista de pedidos
- Mostra ao usuário pedido para cancelar

```
{  
  "email": "teste@hiplatform.com",  
  "pedidos": [  
    {  
      "id": 123,  
      "valor": 200.00,  
      "data_pedido": "01/08/2019",  
      "status": "Aberto"  
    },  
    {  
      "id": 124,  
      "valor": 300.00,  
      "data_pedido": "31/07/2019",  
      "status": "Entregue"  
    }  
  ]  
}
```

Cancelamento

Ideia 2

- A partir da lista verifica status que pode cancelar, por exemplo "Aberto"
- Mostra ao usuário pedido para cancelar

```
{  
  "email": "teste@hiplatform.com",  
  "pedidos": [  
    {  
      "id": 123,  
      "valor": 200.00,  
      "data_pedido": "01/08/2019",  
      "status": "Aberto"  
    },  
    {  
      "id": 124,  
      "valor": 300.00,  
      "data_pedido": "31/07/2019",  
      "status": "Entregue"  
    }  
  ]  
}
```

Vida Real

.....

Exemplos de integrações na prática

Status de pedido

The screenshot shows a web-based chatbot interface. At the top, a header bar displays "DTBot - Google Chrome" and the URL "https://www3.directtalk.com.br/". Below this, a purple sidebar on the left contains the text "Chat online". To its right is a large white area containing a table of order status and a sidebar with frequently asked questions.

Table of Order Status:

Nº pedido	Valor	Status
58	223,92	Produto(s) Entregue(s)
16	277,51	Produto(s) Entregue(s)
62	351,97	Cancelado
96	135,99	Produto(s) Entregue(s)
18	40,29	Produto(s) Entregue(s)
47	64,18	Produto(s) Entregue(s)
66	1094,31	Cancelado
44	25,89	Produto(s) Entregue(s)
9	375,76	Produto(s) Entregue(s)
6	269,90	Cancelado

Frequently Asked Questions (Perguntas frequentes):

- Como calcular o prazo de entrega de um produto?
- Alterações e problemas na entrega.
- Quais são os tipos de entrega?
- Informações sobre entrega
- Retirada do pedido nos Correios.
- Está faltando um item do meu pedido.
- Qual é o horário de entrega?
- Não recebi meu pedido.
- Prazo de entrega expirado.
- Meu pedido já foi confirmado?

In the bottom right corner of the white area, there is a small logo for "hobot".

Exemplos de integrações na prática

Boleto

Lia, um momento enquanto
realizo a pesquisa :)

Abaixo a lista de boleto(s) para
esse pedido. Clique sobre o boleto
desejado.

Nº Boleto	Data Vencimento	Status d Pagame
32	2019-03-19	Pago

Digite sua pergunta aqui...

Exemplos de integrações na prática

Reagendamento

The screenshot shows a live chat window titled "Atendimento Online". A message from the bot asks if the user prefers to talk about another topic. The user responds with a message: "Agora, me informe a nova data (no formato dia/mês/ano) para o reagendamento do seu crédito: (ex: 22/01/2019)". The bot replies with "SANDRA: 01/08/2019". The user confirms: "Data de agendamento alterada com sucesso." The bot provides a link for rebooking other requests. The user rates the response as useful. On the right, a sidebar titled "Perguntas Frequentes" lists various services: Criar um pedido online, Imprimir o boleto, Bloquear cartão, Saber o status de entrega do cartão, Desbloquear cartões pendentes, Saldo/Extrato cartões, Visualizar o status do pedido, Cadastrar um novo beneficiário, Consultar nota fiscal, and Cancelar o pedido.



the
customer
experience
journey

