

Respostas automatizadas permitem que sua empresa economize dinheiro e recursos humanos respondendo automaticamente às mensagens dos usuários.

O MillenniumM permite que você crie bots capazes de entender qualquer mensagem relacionada ao seu negócio, mesmo que seus clientes a digitem incorretamente.

Ao treinar seu bot, nunca se preocupe com letras maiúsculas e minúsculas, pois o bot cuidará disso para você.

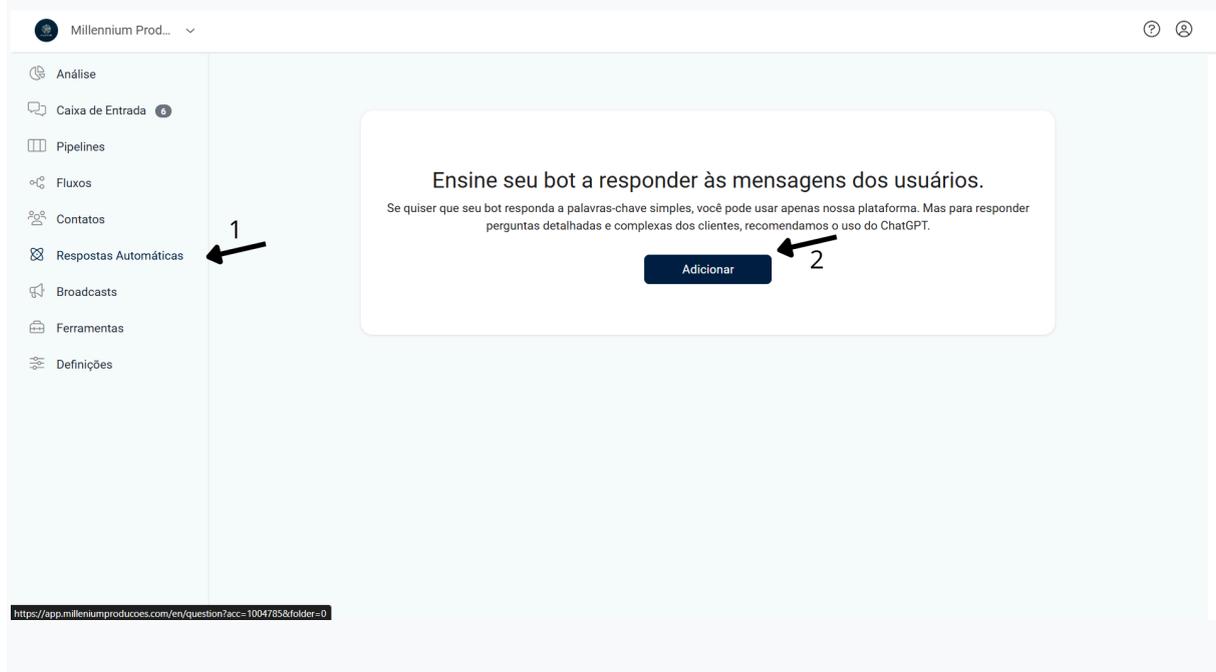
Existem duas maneiras de treinar seu bot para responder automaticamente às mensagens dos clientes

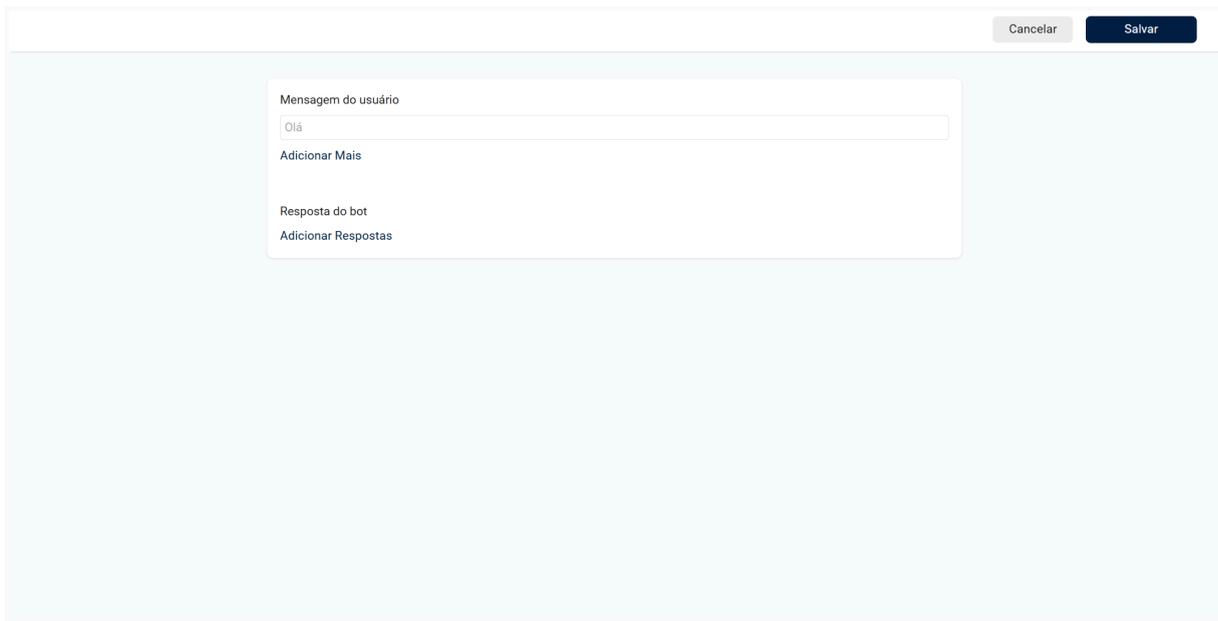
1- Palavras-chave curtas.

O bot só responderá se a mensagem do usuário contiver uma palavra-chave curta. Palavras-chave curtas normalmente não têm relação com o seu negócio e são muito curtas. Mensagens **de saudação e agradecimento** como "bom dia", "boa noite", "olá", "oi", "como vai" e "obrigado" são bons exemplos.

Nunca adicione frases longas como palavras-chave curtas. Recomendamos combinar no máximo duas palavras como palavras-chave curtas; caso contrário, use **as Perguntas Frequentes sobre Negócios** .

Para adicionar uma *palavra-chave curta* , vá para Resposta automatizada e clique no botão “ **Adicionar** ” .



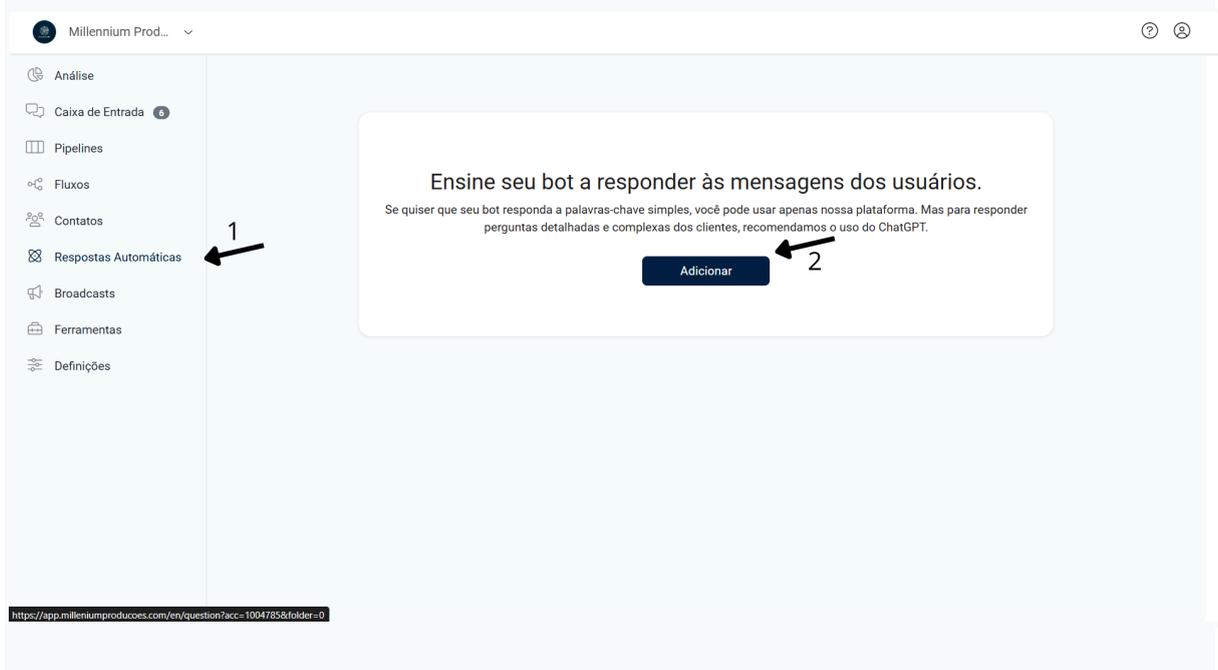


Se você especificar “obrigado” como uma Expressão de Usuário, seu bot responderá “**obrigado** MillenniumM”, “qualquer texto **obrigado** qualquer texto”, “**obrigado** você” ...

2- Perguntas Frequentes (FAQ) sobre Negócios:

Perguntas Frequentes são perguntas relacionadas ao seu negócio. O bot só responderá a uma FAQ se a mensagem do usuário for pelo menos 98% semelhante à pergunta. Caso contrário, se a mensagem do cliente incluir **palavras-chave comerciais**, o cliente verá uma lista de todas as perguntas que contêm essas palavras-chave. Depois disso, o cliente escolhe a pergunta que deseja fazer e recebe a resposta.

Para adicionar uma **FAQ**, vá para Resposta Automatizada > clique no botão “Adicionar”.



Cancelar Salvar

3

Perguntas frequentes sobre negócios

Mensagem do usuário

Mensagem do usuário

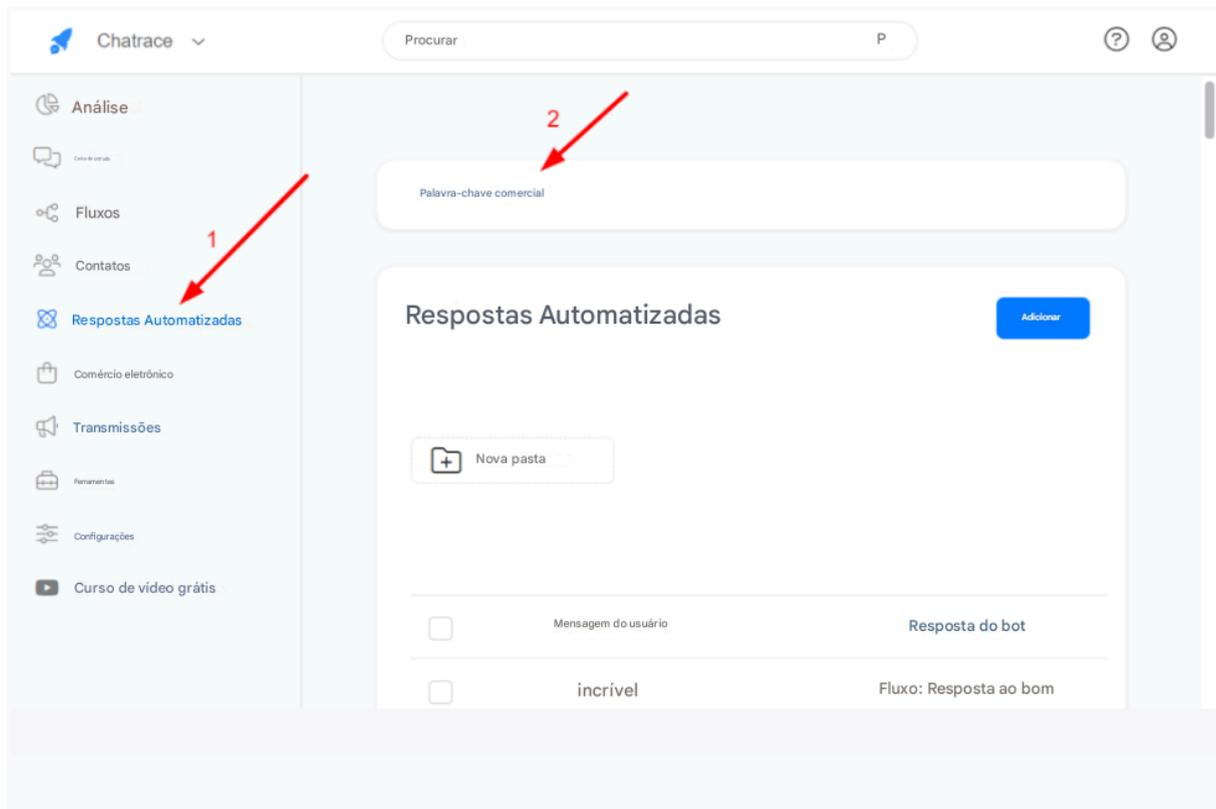
Resposta do bot

[Adicionar respostas](#)

Ao adicionar uma FAQ, certifique-se de que ela contenha pelo menos uma **palavra-chave comercial** . Caso contrário, identifique uma ou mais palavras importantes contidas na pergunta (FAQ) e adicione-as à lista de **palavras-chave comerciais** .

Palavras-chave comerciais são palavras importantes relacionadas ao seu negócio. Por exemplo, para o *PayPal* , as **palavras-chave comerciais** podem ser "dinheiro", "reembolso", "pagamento", "conta", "transação", "cartão", "enviar", "receber", "negócio", "pessoal", "fraude", ...

Para adicionar uma **palavra-chave comercial** , acesse Resposta automatizada > Palavra-chave comercial



Por exemplo:

Qual é o seu horário de funcionamento? (Palavra-chave comercial: *horas*).

Quanto custa este produto? (Palavras-chave comerciais: *produto* , *custo*).

Como enviar dinheiro? (Palavras-chave comerciais: *enviar*, *dinheiro*).

Como usar a integração com o Planilhas Google? (Palavras-chave: *planilhas* , *integração*).

Caso de uso prático de Perguntas Frequentes:

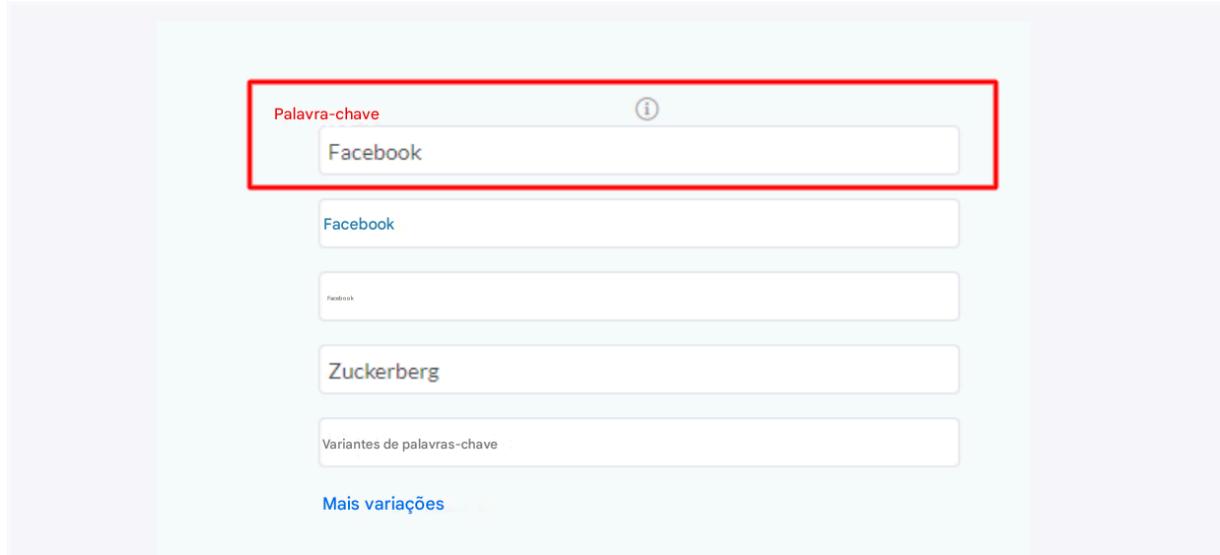
Você certamente já pesquisou no Google e, mesmo digitando errado, o resultado foi o correto. Ao usar as palavras-chave FAQ e Business, seu bot conseguirá entender qualquer pergunta relacionada ao seu negócio, independentemente de como os usuários a fizeram ou se a digitaram com erro.

Imagine um bot e diferentes usuários fazem perguntas como:

1. Quanto o Facebook ganhou em 2019?
2. Quanto o Facebook ganhou em 2019?
3. Quanto o FB ganhou em 2019?
4. Quanto a empresa de Zuckerberg lucrou em 2019?

Graças às Perguntas Frequentes e às Palavras-chave Comerciais, você não precisa inserir várias variações da mesma pergunta. No cenário acima, você só precisaria escolher a primeira versão da pergunta e ensinar ao seu bot que **Facebook** ,

Facebook, Facebook e Zuckerberg têm o mesmo significado. Abaixo, você aprenderá como ensinar ao seu bot que várias palavras têm o mesmo significado.



Palavra-chave ⓘ

Facebook

Facebook

Facebook

Zuckerberg

Variantes de palavras-chave

[Mais variações](#)

Palavras-chave facilitam a descoberta das **perguntas frequentes** sobre o seu negócio pelos usuários. Por exemplo, se você tiver uma pergunta sobre o seu bot.

“ *Quem é o presidente do Facebook?* ”

Se a pergunta acima não contiver uma palavra-chave, o usuário terá que digitar (no seu bot) a pergunta exatamente como você a registrou. Mas se você adicionar **Facebook** como palavra-chave, se o usuário perguntar " *presidente do Facebook?* ", " *Quem é o presidente do Facebook ?* " ou " *CEO do Facebook* ", ele descobrirá a pergunta e obterá a resposta.

Você pode até tornar seu bot mais inteligente adicionando variações (sinônimos) da palavra " *Facebook* ", como " *fb* ", " *Facebok* ", " *Facibook* "..., se o usuário perguntar " *Quem é o presidente do **Facebook** ?* " ou " *Quem é o presidente do **FB*** ", ele também pode descobrir a pergunta acima e obter a resposta.

Palavras-chave comerciais também funcionam no e-commerce para ajudar seus clientes a encontrar seus produtos com mais facilidade dentro do seu chatbot. Os nomes dos produtos são pesquisáveis por padrão, mas você pode registrar nomes de produtos e sinônimos ou erros de ortografia para ajudar seu cliente a descobrir os produtos mais rapidamente. Por exemplo, um bot de restaurante pode registrar **pizza** como uma palavra-chave comercial e adicionar **piza** como uma variação. Dessa forma, se um cliente digitar " **piza** ", o bot entenderá como **pizza** e mostrará a ele uma **pizza** .

Como você pode notar, as variações normalmente são sinônimos ou erros de grafia de uma palavra-chave comercial. Mas, às vezes, você precisa usar palavras relacionadas para ajudar seus clientes a encontrar as perguntas. Em nosso bot (Millennium), temos uma frase de treinamento: " **Qual plataforma de mensagens você suporta?** ". Mas

normalmente as pessoas perguntam: "E o WhatsApp...", "... Viber...", "... Instagram...". Então, registramos "**messaging**" como palavra-chave e adicionamos WhatsApp, Viber, Instagram, Skype, Slack e Telegram como variações. Quando o usuário enviar qualquer uma dessas palavras, o bot entenderá como "**messaging**" e mostrará a pergunta ao usuário.