



OMNIBEEES™
INTELLIGENT HOTEL DISTRIBUTION

MANUAL - CHATBOT



Índice

• Como altero minha senha?_____	3
• Posso alterar meu email cadastrado?_____	4
• É possível configurar os tipos de notificações?_____	5
• Como posso criar acessos a plataforma do Beebot?_____	6
• É possível inativar um ID de usuário que não é necessário?_____	7
• Como faço pra assumir a conversa do cliente?_____	8
• Configuração do Documento Base de respostas do Chatbot_____	9
• Onde extraio dados dos clientes que acessaram o chatbot?_____	10
• Informações das reservas_____	11
• Onde vejo as métricas do Beebot_____	12
• Como altero as cores do website e motor?_____	13
• Como altero a imagem do avatar?_____	14
• Alterar o visual do Beebot_____	15
• Alterar o visual do Beebot, 2_____	16
• Importância de incluir os Termos e Condições pautados na (LGPD)_____	17
• Como incluo os termos e condições na plataforma do CHATBOT?_____	18



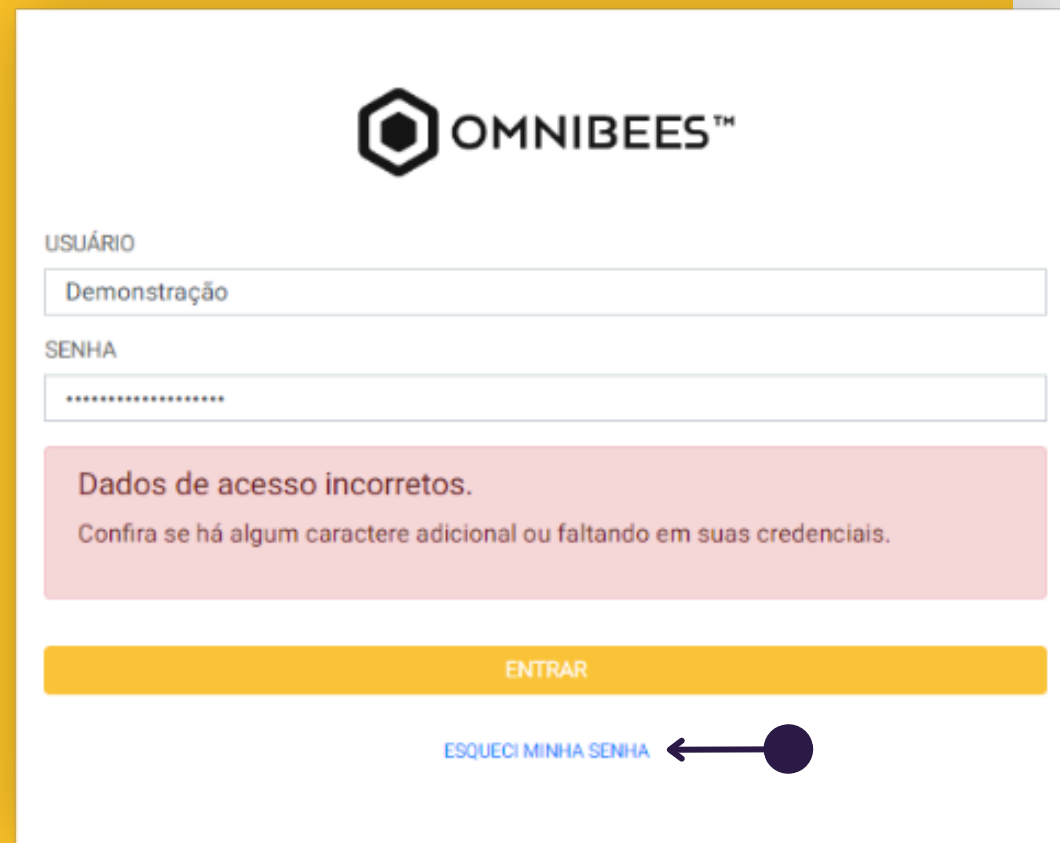
OMNIBEEES™
INTELLIGENT HOTEL DISTRIBUTION



Como altero minha senha?

- Para alterar a senha é preciso clicar em “**ESQUECI MINHA SENHA**” e fazer a alteração pelo e-mail recover que chegara em sua caixa de entrada.

OBS: Verificar em sua caixa de spam se o e-mail caso não encontre em sua caixa de entrada.



OMNIBEES™

USUÁRIO

Demonstração

SENHA

Dados de acesso incorretos.
Confira se há algum caractere adicional ou faltando em suas credenciais.

ENTRAR

[ESQUECI MINHA SENHA](#) ←

Posso alterar meu e-mail cadastrado?



- Na plataforma do chatbot, no canto superior direito terá o ícone 1º clicar em “Dados de usuário”

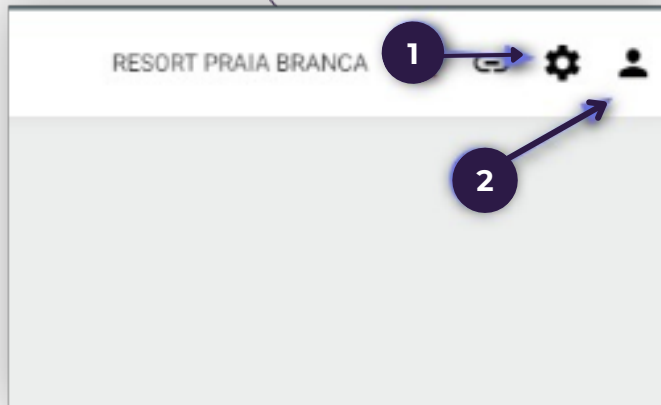
- 2º Alterar para o novo e-mail 3º Clicar em Salvar



É possível configurar os tipos de notificações?

Sim, é notificado e para ativar e configurar os tipos de notificações, só seguir os passos abaixo:

- 1º No símbolo de engrenagem > usuários, você consegue selecionar outro usuário do hotel que também acessa a plataforma e irá configurar as notificações para eles.
- 2º No símbolo > em "Dados do usuário" é possível configurar as notificações do seu próprio



- 3º Em notificação sonora, toda vez que houver um cliente solicitando algo via chatbot, o hotel será notificado com um "BIP"
- 4º Em notificações no browser, toda vez que houver um cliente solicitando algo via chatbot o hotel será notificado com uma janela na lateral do navegador.
- 5º Essa opção ativará notificações via BIP ou pela janela do navegador sempre que um novo cliente interagir com o chatbot, independente do tipo de informação solicitada.
- 6º Essa opção notificará por meio do BIP ou da janela no navegador toda vez que houver um novo cliente no chatbot realizando cotação.
- 7º Essa opção enviará notificações via BIP ou pela janela do navegador utilizado sempre que um novo cliente no chatbot solicitar atendimento de um humano.
- 8º Essa opção enviará notificações via BIP ou pela janela do navegador sempre que um novo cliente interagir com o chatbot e a IA não compreender a mensagem.

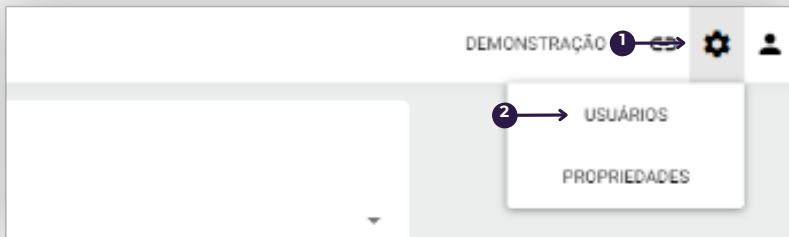


Lembrando que para ser notificado, sempre deve manter uma aba do navegador aberta e logado na plataforma do Beebot.



Como posso criar acessos na plataforma do chatbot?

- 1º Clique no símbolo da engrenagem
- 2º Clique em Usuários



- Clique no símbolo de para poder criar um novo usuário



Nome *

Email *

Usuário *

Tipo de usuário

PROPRIEDADES

Adicionar propriedade ?

Buscar..

CONFIGURAÇÕES DE NOTIFICAÇÃO

Notificação sonora

Notificação no browser

CONFIGURAÇÕES DE NOTIFICAÇÃO POR MENSAGEM

Notificação de novo atendimento

Notificação quando houver uma cotação

Notificação de solicitação de atendimento humano

Notificação de conversa não entendida

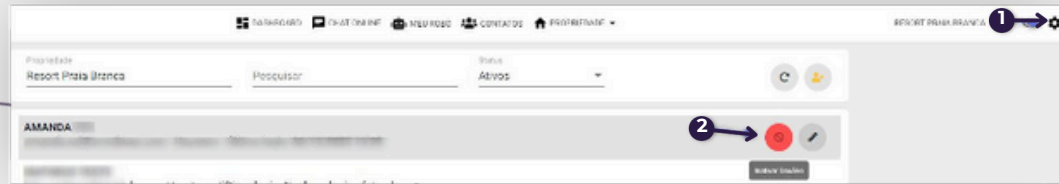
Cancelar

Criar

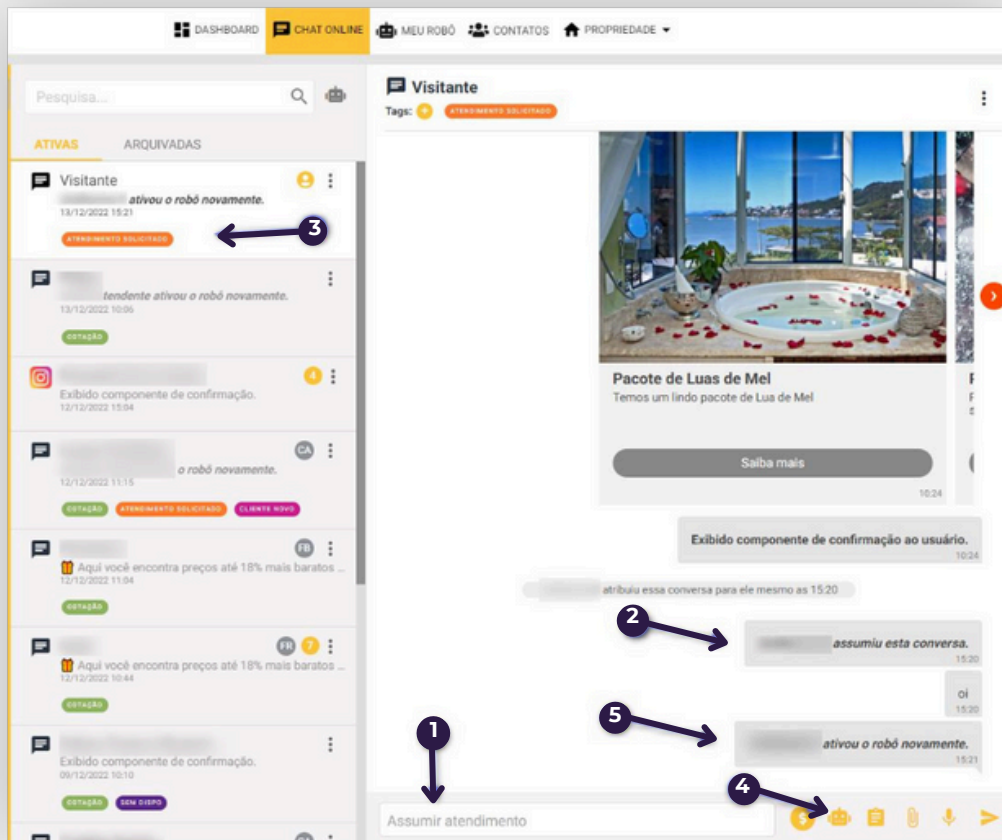
- 1º Coloque o nome do usuário que irá cadastrar.
- 2º Crie o nome o ID para acesso ao sistema.
- 3º Coloque o e-mail para o responsável receber o Login e a senha provisória.
- 4º Escolha entre os tipos de usuário sendo eles :
 - Administrador – Acesso a todas as funcionalidades;
 - Gerencia – Acesso total menos criação de novos usuários dentro do sistema;
 - Atendente – Somente consultas e responder os chats.
- 5º Escolha a propriedade e clique em para poder adicionar ao sistema
- 6º Ligue todas as opções de notificação.
- 7º Clique em criar para finalizar.

É possível inativar um ID de usuário que não é necessário?

- 1º Clique no símbolo da engrenagem e depois em Usuários
- 2º Ao passar o mouse em cima do usuário no qual quer inativar irá aparecer a caixa de diálogo para inativar, clique em cima para finalizar a configuração



Como faço pra assumir a conversa do cliente?



1º Ao enviar uma mensagem na barra de conversa, o robô é inativo e o atendimento passa a ser manual.

2º Essa mensagem do robô sendo desativado que fica disponível no chat com o cliente para ele ter o conhecimento que está sendo atendido por alguém do hotel.

- Essa é a tag utilizada quando um cliente solicita atendimento humano. Além disso, o hotel recebe uma notificação sonora (um “bip”) e uma notificação visual por meio de uma janela no navegador.

4º Esse é o botão que reativa o robô nessa conversa, caso o atendimento humano já tenha.

5º Mensagem que informa que o robô do chatbot foi reativado e passará a responder automaticamente as mensagens novamente.

• Envio de Arquivos – Formatos Suportados

Esses arquivos podem ser enviados diretamente pelo chatbot quando a equipe assume a conversa, facilitando o compartilhamento de materiais com o cliente durante o atendimento.

- **Imagens:**
- **.jpg, .jpeg, .png – até 5MB**
- **Vídeos:**
- **.mp4 – até 16MB**
- **Documentos:**
- **.txt, .xls, .xlsx, .doc, .docx, .ppt, .pptx, .pdf – até 100MB**

Configuração do Documento

Base de respostas do Chatbot



- como estruturar o documento base com as informações do seu hotel, garantindo que o chatbot compreenda e responda com base as informações fornecidas.

INFORMAÇÕES SOBRE A SUA PROPRIEDADE QUE O CHATBOT DEVE SABER RESPONDER

Informações da sua propriedade

Apresentação e Informações gerais sobre o Hotel Demonstração: Descubra o Hotel Demonstração, situado no coração de Florianópolis, reúne sofisticação e conforto com uma infraestrutura completa que inclui piscina, spa, sauna, Espaço Kids e estacionamento gratuito. Desfrute de Wi-Fi de alta velocidade, opções gastronômicas diversas e serviços exclusivos como lavanderia, transfer para o aeroporto e decoração romântica nos quartos. Nosso hotel oferece ainda espaços para eventos corporativos e sociais, garantindo uma estadia confortável e memorável para todos os hóspedes.

Serviços: O hotel Demonstração conta com serviço de quarto, transfer para o aeroporto, Spa e Sauna e lavanderia e passadoria;

Lavanderia e passadoria: O hotel Demonstração conta com serviço de lavanderia e passadoria, o serviço não está incluso na diária. O valor é de R\$15,00 por peça. Entre em contato com a recepção do hotel até às 14h de cada dia que no seguinte suas roupas estarão limpas e passadas disponíveis no seu quarto.

Transfer: O hotel Demonstração disponibiliza transfer entre o hotel e o aeroporto. O serviço não está incluso na diária e custa R\$60,00 por viagem. Para agendar seu transfer, entre em contato com nossa recepção pelo e-mail recepcao@hoteldemonstracao.com.br ou pelo telefone 4800000000. O transfer está disponível apenas entre o hotel e o aeroporto, não disponibilizamos transfer para outras localidades.

1 ←

2 ←

3 ←

4 ←

Salvar

1. Organização do Documento

- Estructure por tópicos claros e objetivos (ex: Acomodações, Serviços, Regras, Localização).
- Agrupe temas relacionados para facilitar a leitura e manutenção.
- Em tópicos com listagens detalhadas (como quartos, serviços, pontos turísticos), siga este modelo:
 1. Crie um tópico com a lista completa dos itens.
 2. Crie um tópico separado para cada item, com seus respectivos detalhes.

2. Linguagem e Estilo

- Escreva como se estivesse ensinando a IA, não como se estivesse respondendo ao cliente.
 - ☒ "O hotel oferece três tipos de quartos:..."
 - ☐ "Sim, temos três tipos de quartos."
- Use termos consistentes para facilitar o entendimento da IA.
- Seja direto, claro e evite repetições.

3. Informações Não Oferecidas

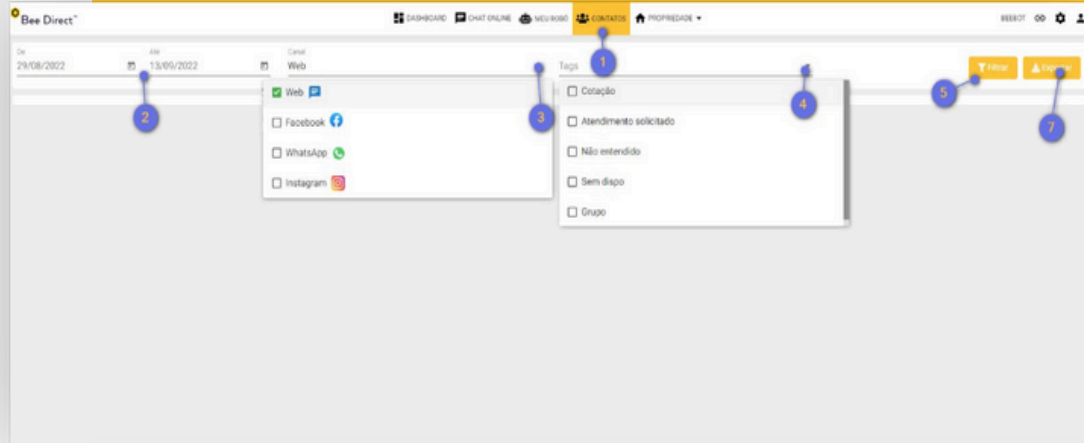
- Cadastre respostas também para serviços ou itens que o hotel NÃO oferece.
 - Ex: "O hotel não possui serviço de transfer."
- Se a ausência não for registrada, o chatbot responderá que não tem a informação.

4. Manutenção

- Mantenha o documento sempre atualizado.
- Qualquer mudança no hotel (novos serviços, alterações de horários ou políticas) deve ser refletida no conteúdo.



Onde extraio dados dos clientes que acessaram o chatbot?



- 1º Clique na aba **CONTATOS**
- 2º Escolha o período da pesquisa
- 3º Escolha os canais que deseja visualizar (WEB “Motor e Site” - Facebook –WhatsApp – instagram)
- 4º Escolha as tags que deseja visualizar (Cotação - Atendimento Solicitado - Não Entendido – Sem Disponibilidade – Grupo)
- 5º Clique em **FILTRAR**
- 6º Por último se desejar extrair o relatório clique em **EXPORTAR**.



Informações das reservas.



The screenshot shows the 'RESERVAS' (Reservations) section of the Bee Direct dashboard. At the top, there are filters for 'Data da Reserva' (Reservation Date) with a range from 28/11/2023 to 13/12/2023, and 'Canal' (Channel) set to 'Canal de Reservas'. There are buttons for 'Filtrar' (Filter) and 'Exportar' (Export). Below the filters is a table with the following columns: N° Reserva, Canal de Reservas, Hóspede Principal, Data da Reserva 12, Check-in / Check-out, Adultos, Crianças, Canal, and Valor Total. The table contains 12 rows of reservation data. At the bottom of the table, there are pagination controls showing 'Anterior', '1', '2', '3', '4', '5', '10', and 'Próximo'.

N° Reserva	Canal de Reservas	Hóspede Principal	Data da Reserva 12	Check-in / Check-out	Adultos	Crianças	Canal	Valor Total
RES004166-18379	0	Cliente teste	13/12/2023	12/01/2024 a 14/01/2024	2	1	Web	R\$ 2.474,00
RES004176-18379	0	Cliente teste	13/12/2023	23/12/2023 a 27/12/2023	3	2	Web	R\$ 10.768,00
RES004181-18379	0	Cliente teste	13/12/2023	23/12/2023 a 27/12/2023	3	2	Web	R\$ 10.768,00
RES004175-18379	0	Cliente teste	12/12/2023	18/12/2023 a 20/12/2023	2	1	Web	R\$ 1.501,00
RES004171-18379	0	Cliente teste	12/12/2023	23/12/2023 a 27/12/2023	3	2	Web	R\$ 10.768,00
RES004164-18379	0	Cliente teste	12/12/2023	02/01/2024 a 05/01/2024	2	0	Web	R\$ 2.610,00
RES004153-18379	0	Cliente teste	12/12/2023	02/01/2024 a 04/01/2024	2	1	Web	R\$ 2.214,00
RES004147-18379	0	Cliente teste	12/12/2023	22/12/2023 a 26/12/2023	4	0	Web	R\$ 9.644,00
RES004120-18379	0	Cliente teste	12/12/2023	17/01/2024 a 21/01/2024	3	1	Web	R\$ 6.530,00
RES004104-18379	0	Cliente teste	12/12/2023	13/12/2023 a 15/12/2023	1	1	Web	R\$ 1.757,50
RES004127-18379	0	Cliente teste	18/12/2023	18/12/2023 a 20/12/2023	2	2	Web	R\$ 3.871,00

- 1º Aba **RESERVAS** aqui é aonde você verá todas as reservas que passaram pelo Beebot, nela também terá as informações pertinentes que queira buscar sobre ;
- 2º Filtros de Data da Reserva ou Data do Check-in - De e Até, para selecionar o período - Canal, para saber de onde veio essa reserva - Canal de Reservas, seja ele Motor de Reservas ou Central de Reservas.

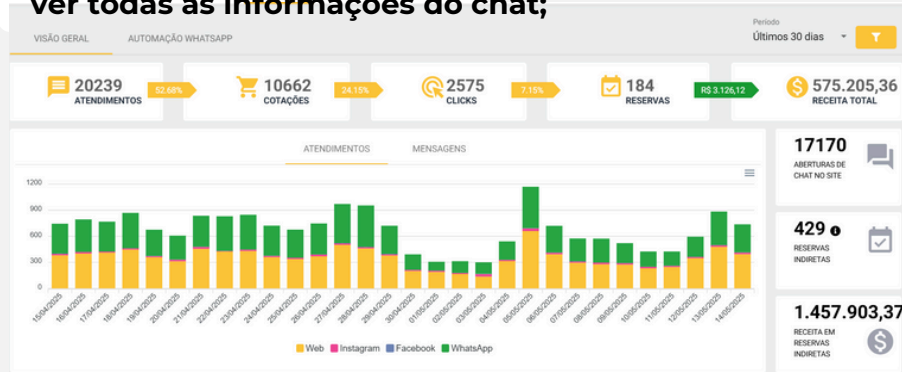
- 3º Clicando em **Filtrar** irá puxar as informações selecionadas da 2ª etapa e em **Exportar** irá baixar como planilha para melhor documentação.
- 4º Encontra-se as informações pertinentes dos detalhes das reservas, sendo elas ;
- N° Reserva** : Aqui você verá o ID que foi gerado da reserva.
- Canal de Reservas** : Sendo de 0 (Motor de Reservas) e 1 (Central de Reservas)
- Hóspede Principal** : O nome da pessoa no qual a reserva foi paga.
- Check-in / Check-out** : Período de estada escolhido pelo hospede.
- Adultos e Crianças** : Controle de quantidade de pessoas na reserva.
- Canal** : Por qual canal (Website, Facebook, Instagram, WhatsApp) essa reserva entrou.
- Valor Total** : Quantidade em Reais de quanto foi gerado pela reserva.

! Aqui você consegue checar as quantidades e valores em total das reservas.

Onde vejo as métricas do Beebot.



- A página principal do chatbot é do Dashboard, nessa página podemos ver todas as informações do chat;



- 1º Quantidade de atendimentos que foram feitos no chat;
- 2º Mostra a quantidade de mensagens trocadas, tanto do cliente quanto do robô do chatbot;
- 3º Mostra a quantidade de cotações efetuadas no chat;
- 4º É a quantidade de reservas feita através do chat;
- 5º A receita geral que foi gerada pelo chat, incluindo site, motor e mídias sociais;
- 6º Quantidade de visitas que teve no site do hotel;
- 7º Quantas pessoas abriram o chat;

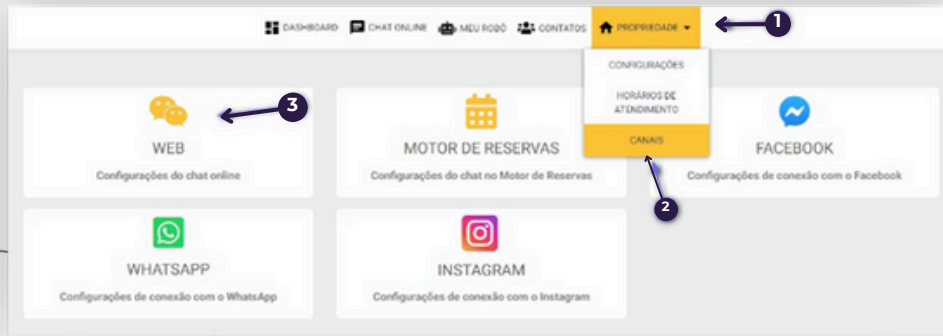
- 8º Quantas pessoas são novos usuários do chat;
- 9º Quantidade de cotações abertas dentro do chat que avançaram até o motor;
- 10º É possível filtrar todas essas informações por um período específico como por exemplo 7,15,30,60,90 dias ou um período personalizado.



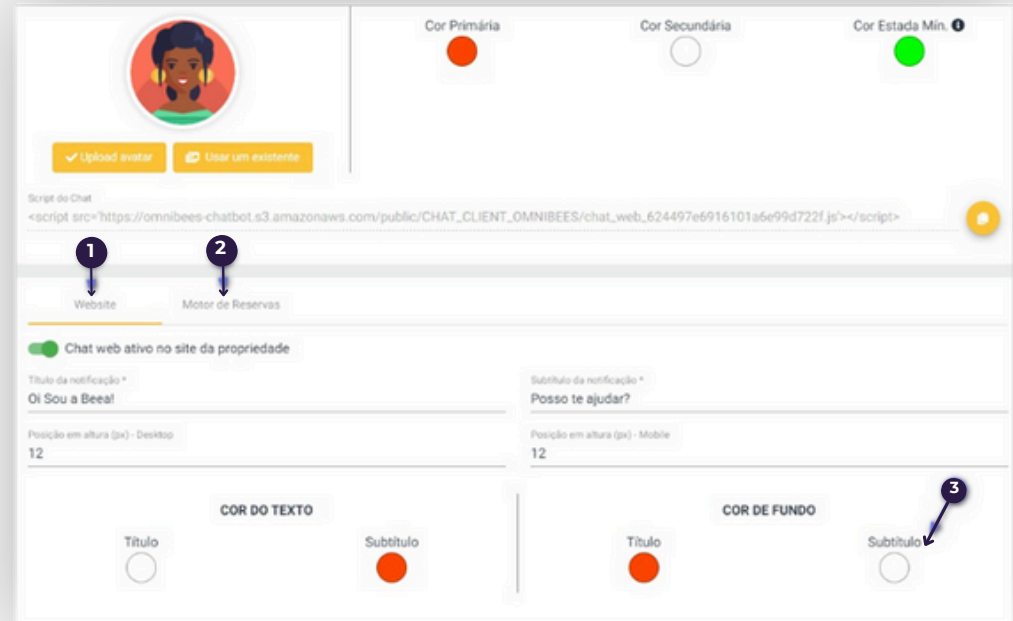
Como altero as cores do website e motor?



- 1º Clique em **PROPRIEDADE**
- 2º Clique em **CANAIS**
- 3º Clique em **WEB** ou **MOTOR DE RESERVAS**



- 1º e 2º Lembrando que é possível fazer alterações para o bot no motor e website, é preciso fazer esse processo em ambos.
- 3º Clique no campo de Título e Subtítulo e escolha a cor desejada.



Após escolher a cor clique "SALVAR" em no final da página.

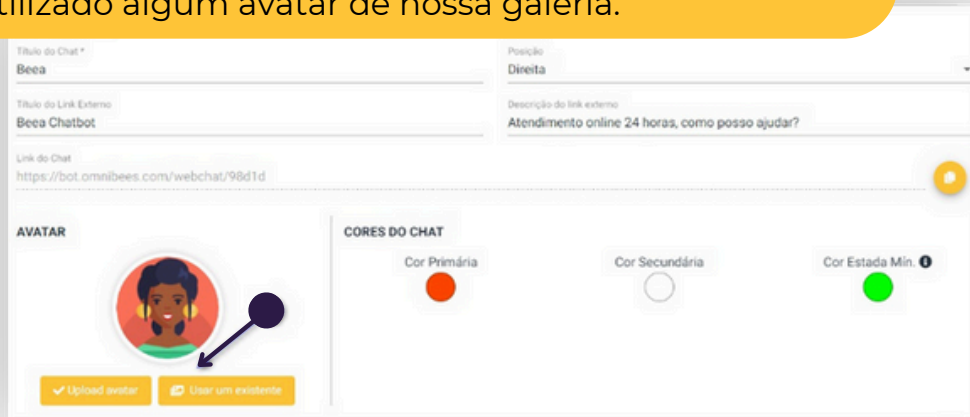
Como altero a imagem do avatar?



- 1º Clique em **PROPRIEDADE**
- 2º Clique em **CANAIS**
- 3º Clique em **WEB** ou **MOTOR DE RESERVAS**



- É possível fazer upload de um novo avatar ou pode ser utilizado algum avatar de nossa galeria.



- Após escolher o avatar clique em "SALVAR" no final da página.



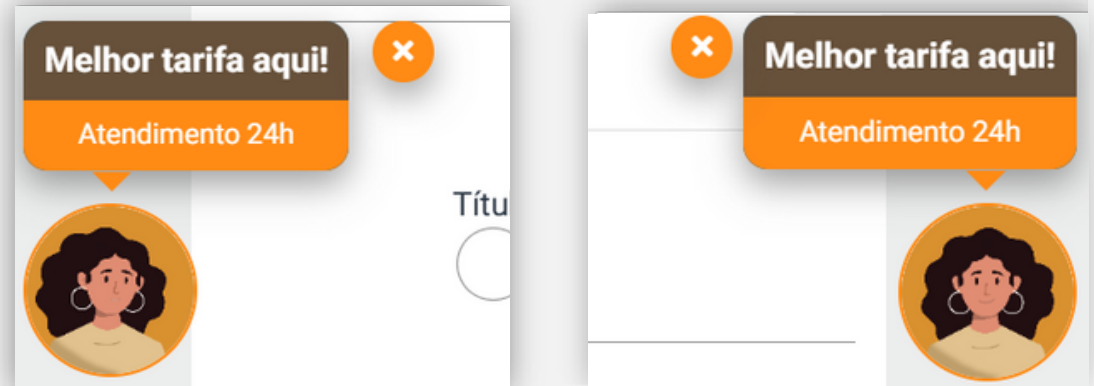
Alterar o visual do Beebot.



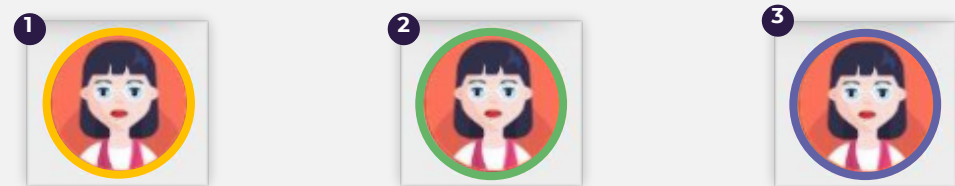
- Para configurar o formato do assistente virtual no chatbot do hotel, como nome, foto e cores deve ir em **Propriedades> Canais> Website ou Motor de Reservas** e acessar a página abaixo.
- 1º Nessa opção, é possível fazer o upload de uma foto em até 2mb para ser o rosto do chatbot da propriedade;
- 2º Caso não tenha uma foto específica, é possível escolher um avatar pré-existente direto na plataforma;
- 3º Poderá escolher o título do chat como aparece a seguir :

The screenshot shows the 'DADOS GERAIS' (General Data) section of the Beebot configuration interface. It includes fields for 'Título do Chat' (Chat Title) with the value 'Bee' and a blue arrow icon labeled '3', 'Posição' (Position) with the value 'Direita' and a blue arrow icon labeled '4', 'Título do Link Externo' (External Link Title) with the value 'Bee Chatbot', and 'Descrição do link externo' (External link description) with the value 'Atendimento online 24 horas, como posso ajudar?'. Below these fields is the 'Link do Chat' (Chat Link) with the URL 'https://bot.omnibees.com/webchat/98d1d'. The 'AVATAR' section shows a circular avatar with a woman's face, with a blue arrow icon labeled '1' pointing to it and a blue arrow icon labeled '2' pointing to a 'Usar um existente' (Use existing) button. The 'CORES DO CHAT' (Chat Colors) section shows three color swatches: 'Cor Primária' (Primary Color) with a red swatch and a blue arrow icon labeled '5', 'Cor Secundária' (Secondary Color) with a white swatch and a blue arrow icon labeled '6', and 'Cor Estada Mín.' (Minimum Stay Color) with a green swatch and a blue arrow icon labeled '7'.

- 4º Poderia posicionar de qual lado ficará o ícone do chatbot, ficando a direita ou a esquerda da tela do navegador:



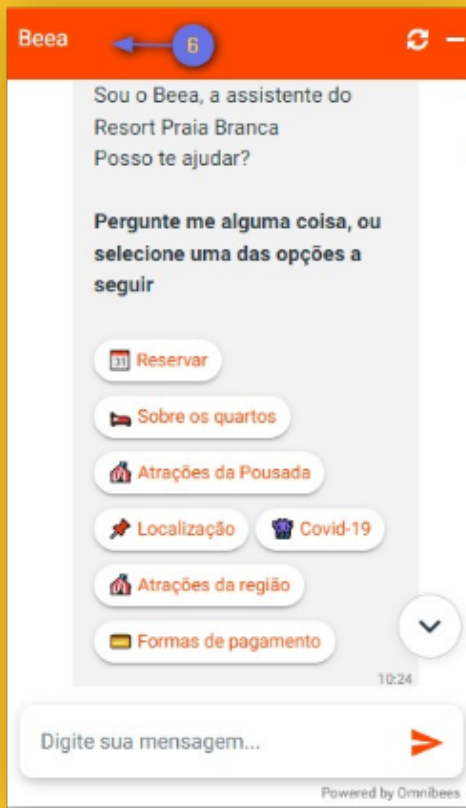
- 5º Nessa opção é possível mudar a cor do contorno do avatar do chatbot.



Alterar o visual do Beebot, 2.



- 6º Mudar a cor do título e dos ícones do chat



- 7º Configuração de cor para o valor de estada mínima do hóspede, exibida (quando disponível) no canto superior esquerdo dos dias no calendário de cotação.



Importância de incluir os Termos e Condições pautados na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) na plataforma do Beebot

1. Conformidade legal (obrigatoriedade)

A LGPD exige que qualquer empresa que colete, trate ou armazene dados pessoais (como nome, telefone, e-mail, CPF, dados de pagamento, entre outros) tenha base legal clara para isso, com consentimento informado ou outra justificativa legítima.

- Termos e Condições bem definidos garantem que a coleta de dados por meio do chatbot seja lícita, transparente e fundamentada.
- Evita penalidades da ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados), que podem incluir multas de até 2% do faturamento anual, com teto de R\$ 50 milhões por infração.

2. Segurança jurídica e responsabilidade

- Define claramente quais dados são coletados, como serão usados e por quanto tempo serão armazenados.
- Protege o hotel em caso de falhas da plataforma do chatbot.

3. Transparência e confiança do cliente

Clientes estão cada vez mais atentos ao uso dos seus dados. Ter termos e políticas claras demonstra comprometimento com a privacidade.

- O que fortalece a imagem do hotel e aumenta a confiança dos hóspedes.

4. Relacionamento com fornecedores

- Exige que a plataforma de chatbot também siga a LGPD, evitando riscos ao hotel por uso indevido dos dados.

5. Preparação para auditorias e fiscalizações

- Ter os documentos atualizados facilita a comprovação de que o hotel segue boas práticas de proteção de dados.

✓ Em resumo:

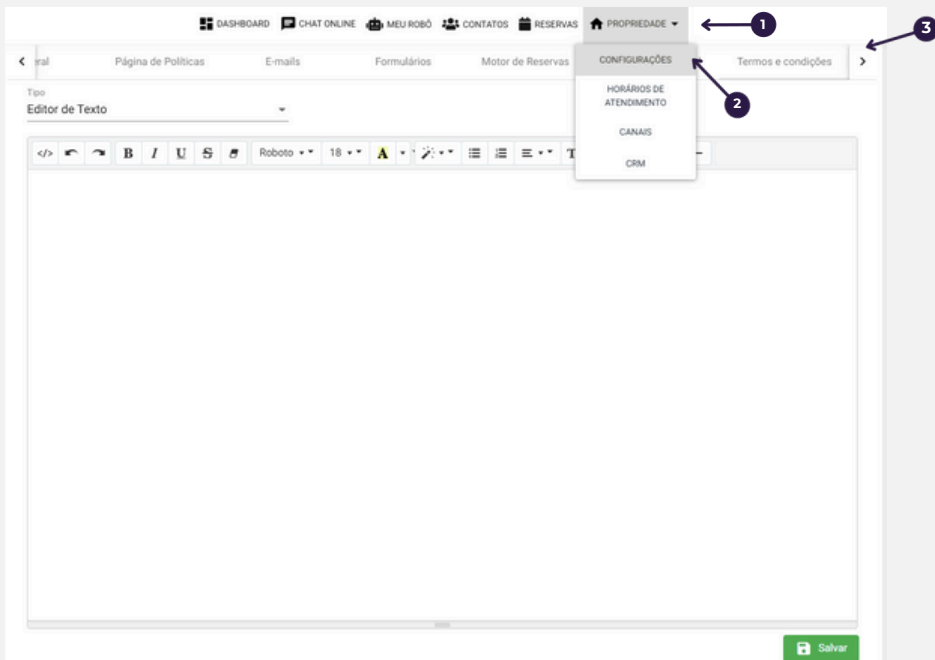
Preencher os Termos e Condições conforme a LGPD ao usar um chatbot é essencial para: Estar legalmente protegido; Garantir a confiança dos hóspedes; Evitar multas e sanções; Definir regras claras de uso de dados; Profissionalizar a operação do hotel no ambiente digital.



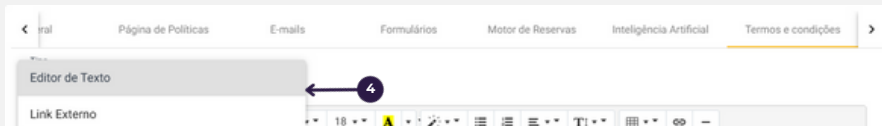


Como incluo os termos e condições na plataforma do Beebot?

- 1º Clique em **PROPRIEDADE**
- 2º Clique em **CONFIGURAÇÕES**
- 3º Clique em **TERMOS E CONDIÇÕES**



- 4º É possível fazer upload pelo campo **editor de texto** ou pelo **link externo**.





Obrigado.

