

Checklist para Homologar Serviços tatoDesk

Para instalar os serviços da plataforma de atendimento e comunicação tatoDesk, solução Chatbot, cada empresa precisa seguir alguns passos. A seguir, são definidos que passos são esses, para cada serviço.

Corte de Água e Esgoto a Pedido

Para homologar o serviço de solicitação de corte de água e esgoto a Empresa precisa:

Acessar sua plataforma da **tatoDesk** solução Chatbot AQUI.

Na coluna à esquerda, fazer o caminho: Meus Bots ⇒ Listar Bots.

Na próxima tela, escolher a opção **Customizar Parâmetros de Serviços**.

Na tela seguinte, selecionar Solicitar Corte de Água e Esgoto na lista de serviços AQUI.

Preencher o campo vazio ao lado de especificacao id com o valor de um parâmetro configurado previamente no **GSAN** da Empresa.

6.

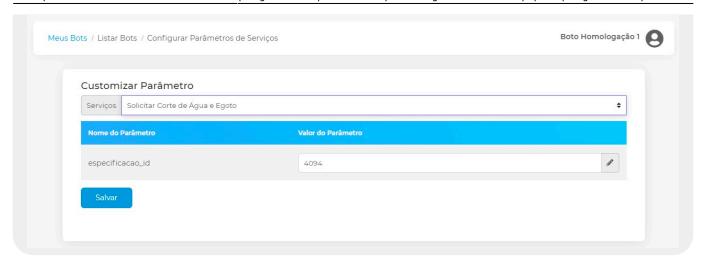


Aguardar aparecer na tela a mensagem

Parâmetros Atualizados com Sucesso.

Pronto. Sua Empresa já pode receber pedidos de corte de água e esgoto no Chatbot.

Tela Corte de Água e Esgoto a Pedido



Fatura por E-mail

Para homologar o pedido de envio de faturas por e-mail a Empresa precisa:

1.

Acessar sua plataforma da tatoDesk solução Chatbot AQUI.

2.

Na coluna à esquerda, fazer o caminho: Meus Bots ⇒ Listar Bots.

3.

Na próxima tela, escolher a opção **Customizar Parâmetros de Serviços**.

4.

Na tela seguinte, selecionar Solicitar Fatura Mensal por E-mail na lista de serviços AQUI.

5.

Preencher o campo vazio ao lado de **especificacao_id** com o valor de um parâmetro configurado previamente no **GSAN** da Empresa.

6.



Aguardar aparecer na tela a mensagem

Parâmetros Atualizados com Sucesso.

Pronto. Sua Empresa já pode receber pedidos de envios de faturas mensais por e-mail no Chatbot.

Tela Fatura Mensal por E-mail



Ligação Nova

Para homologar a abertura de solicitações de novas ligações a Empresa precisa:

1.

Acessar sua plataforma da **tatoDesk** solução Chatbot AQUI.

2.

Na coluna à esquerda, fazer o caminho: **Meus Bots** ⇒ **Listar Bots**.

3.

Na próxima tela, escolher a opção Customizar Parâmetros de Serviços.

4

Na tela seguinte, selecionar **Ligação Nova** na lista de serviços **AQUI**.

5.

Preencher o campo vazio ao lado de **especificacao_id** com o valor de um parâmetro configurado previamente no **GSAN** da Empresa.

6.

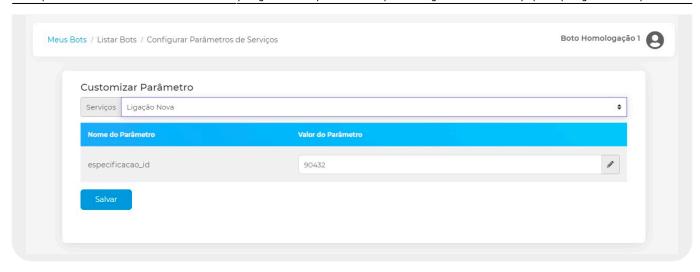


Aguardar aparecer na tela a mensagem

Parâmetros Atualizados com Sucesso.

Pronto. Sua Empresa já pode receber pedidos de novas ligações de água no Chatbot.

Tela Ligação Nova



Abrir RA para Feedbacks Negativos

Para homologar a abertura de registros de atendimento de forma automática e com integração com o **GSAN** (para notas de **3 para baixo** na pesquisa de satisfação) a Empresa precisa:

1.

Acessar sua plataforma da tatoDesk solução Chatbot AQUI.

2.

Na coluna à esquerda, fazer o caminho: **Meus Bots** ⇒ **Listar Bots**.

3.

Na próxima tela, escolher a opção Customizar Parâmetros de Serviços.

4.

Na tela seguinte, selecionar Abrir Registro de Atendimento na lista de serviços AQUI.

5.

A tela vai se expandir. Quando isso acontecer, preencha o campo vazio ao lado de **especificacao_id_feedback_ruim** com o valor de um parâmetro configurado previamente no **GSAN** da Empresa **AQUI**.

6.



7

Depois, fazer de novo o caminho na coluna à esquerda: Meus Bots ⇒ Listar Bots.

8.

Na próxima tela, escolher a opção Editar Bot

9.

Depois, selecionar **Configurações AQUI**. Em seguida, marcar na mesma tela o *checkbox* **Indicador para Abrir Registro de Atendimento quando o Feedback for ruim**. 10.

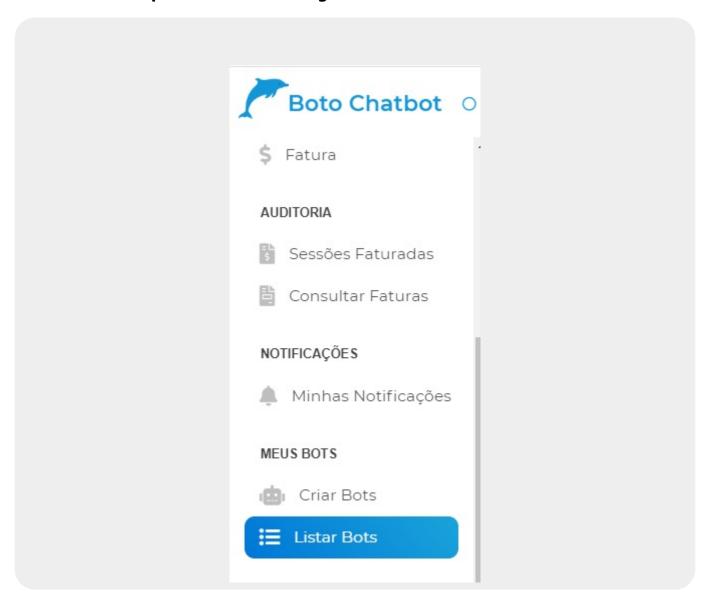


Aguardar aparecer na tela a mensagem

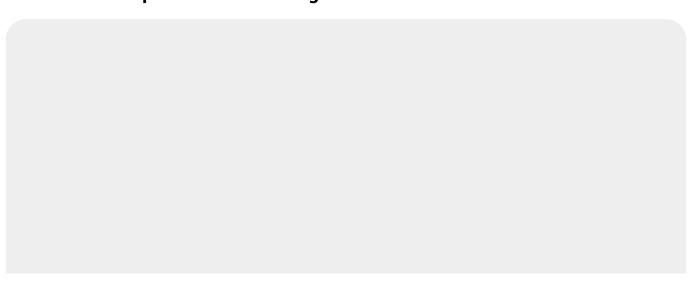
Parâmetros Atualizados com Sucesso.

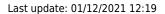
Pronto. Sua Empresa já pode abrir registros de atendimento vinculados a feedbacks abaixo de 3.

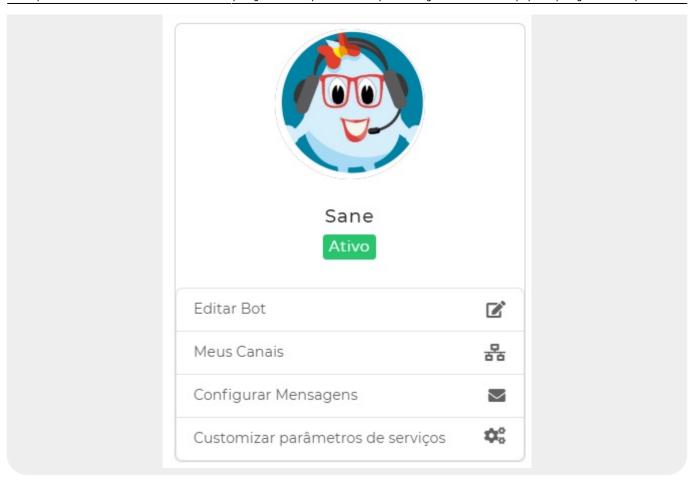
Tela 1 Abrir RA para Feedbacks Negativos



Tela 2 Abrir RA para Feedbacks Negativos



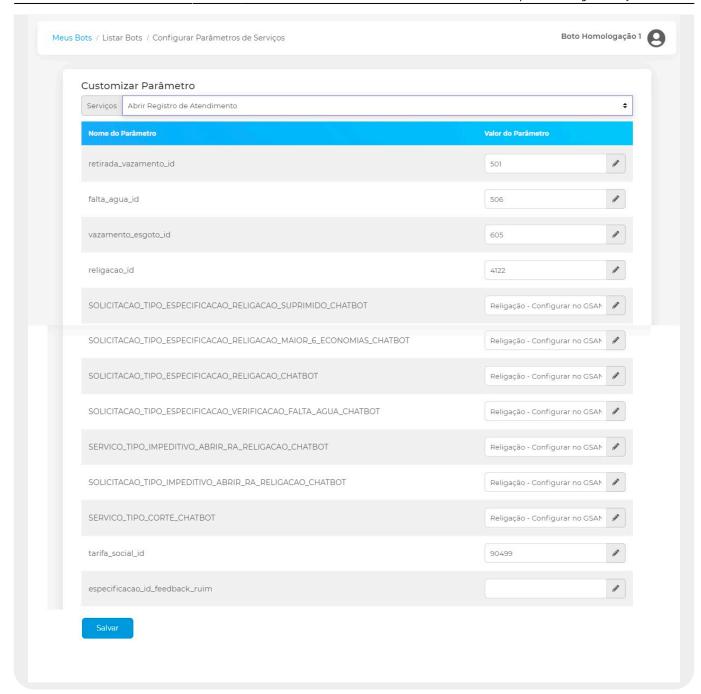




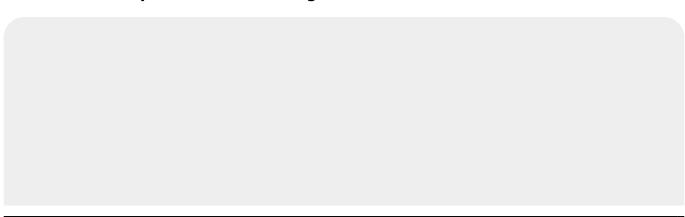
Tela 3 Abrir RA para Feedbacks Negativos

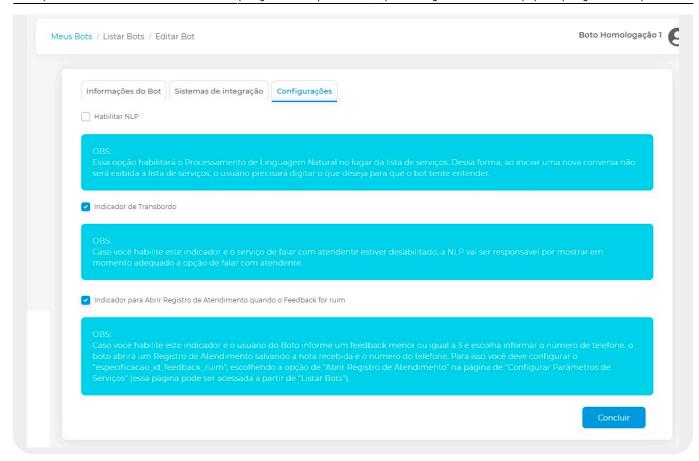


Tela 4 Abrir RA para Feedbacks Negativos



Tela 5 Abrir RA para Feedbacks Negativos





Religação

Para homologar o serviço de **Religação** a Empresa precisa:

1.

Acessar sua plataforma da **tatoDesk** solução Chatbot AQUI.

2.

Na coluna à esquerda, fazer o caminho: **Meus Bots** ⇒ **Listar Bots** ⇒ **Customizar Parâmetros de Serviços**. Exemplo **AQUI**.

3.

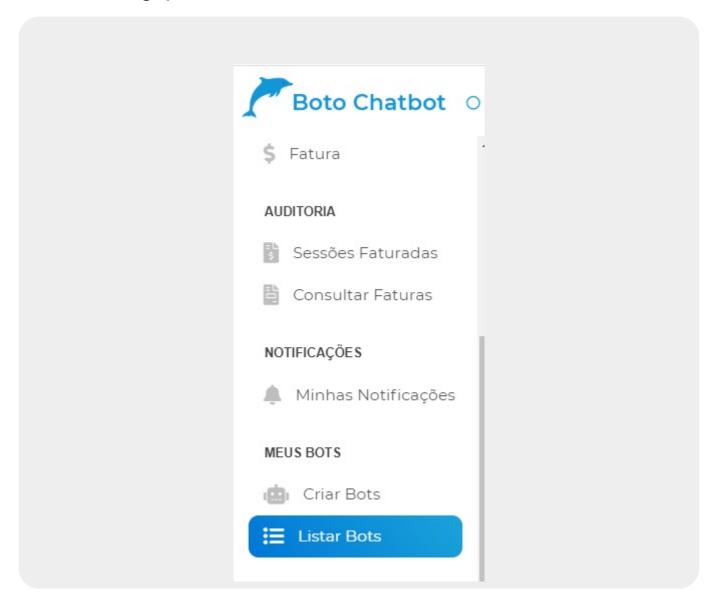
Selecionar **Abrir Registro de Atendimento** na lista de serviços. Exemplo **AQUI**.

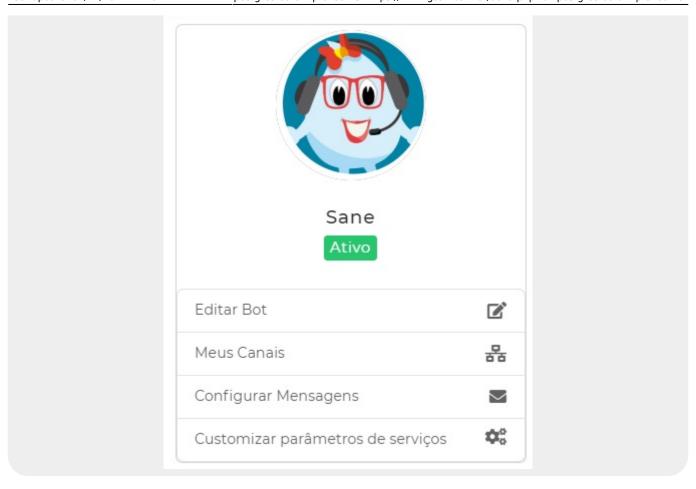
Preencher o campo vazio ao lado de **religacao_id** com o valor de um parâmetro configurado previamente no **GSAN** da Empresa. Depois, clicar em **Salvar**. Exemplo **AQUI**. **Atenção**: no **GSAN**, o valor do parâmetro corresponde ao ID do tipo de solicitação da religação.

5.

Os parâmetros abaixo de **religacao_id** são os que já foram alimentados no **GSAN** da Empresa. É preciso apenas configurá-los no próprio **GSAN**, conforme indicação *Religação - Configurar no GSAN*. Exemplo **AQUI**.

Tela 1 e 2 Religação

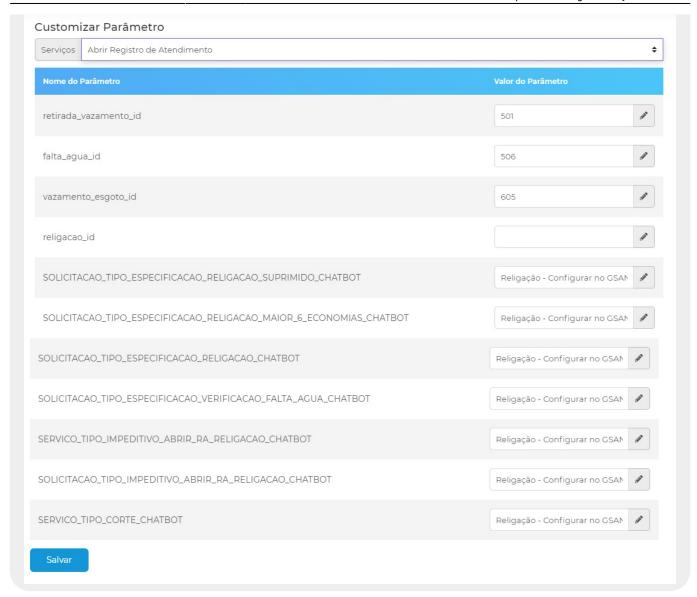




Tela 3 Religação



Tela 4 Religação



Atualização Cadastral

Para o serviço de **Atualização Cadastral** a Empresa precisa:

1

De um termo de responsabilidade e um documento contendo o passo a passo da atualização, ambos em PDF, para passar para o usuário durante o consumo do serviço. Os modelos de termo e passo a passo enviamos por e-mail.

2.

Depois de prontos, colocar os dois documentos no site onde vão hospedar o Chatbot e passar para a **Consenso** os links.

NLP de Atualização Cadastral AQUI.

Atenção: Quando confirmada, a atualização cadastral atualiza os dados e o vínculo para usuário. Posteriormente, o atendente pode manualmente alterar o vínculo para responsável ou proprietário. A opção **Atualizar pelo GSAN** disponível **AQUI** é justamente para manter a **RA** aberta e esses dados serem atualizados pelo **GSAN** diretamente.

Last update: 01/12/2021 12:19

Parcelamento

Para o serviço de **Parcelamento** a Empresa precisa:

1.

Escolher uma RD.

2.

Escolher um Termo de Parcelamento.

3.

Parcelamento deve estar configurado para entrada ser uma guia de pagamento ou não ter entrada.

Serão considerados como débito do imóvel: contas e débitos de parcelamento (parcelas a cobrar)

Não serão considerados guias de pagamento, débitos sem ser de parcelamento e créditos.

NLP de Parcelamento AQUI.

Atenção: toda empresa já tem **RD** e Termo de Parcelamento, de modo que ela pode querer uma **RD/Termo** só para o Chatbot *ou* usar o mesmo termo e **RD** que utiliza no **GSAN**.

Abrir RA

Para o serviço de Abrir Registro de Atendimento a Empresa precisa:

1.

Dizer qual o **ID** correspondente para cada **RA** que será aberto, por tipo de solicitação. 2.

Os tipos de especificação, subordinados ao tipo de solicitação, têm que estar liberados no **GSAN**, não sendo necessário informá-los um a um no Chatbot. O que existe é um tipo de especificação por abertura de **RA**, já previamente cadastrado. Eventualmente, o tipo de especificação que não estiver hoje disponível para abertura de **RA**, depende do pedido de novos tipos de *solicitação* por parte do cliente, para que sejam oferecidos novos serviços com novas especificações por trás. 3.

Ou seja, hierarquicamente, quanto mais tipos de solicitação cadastrarmos no Chatbot, mais tipos de especificação subordinados à cada solicitação serão automaticamente disponibilizados no Chatbot.

4.

Mas para isso, o **Indicador Loja Virtual** precisa estar marcado como *Sim* **AQUI**. E o **Existe Verificação de Débitos?** deve estar marcado como *Não* **AQUI**.

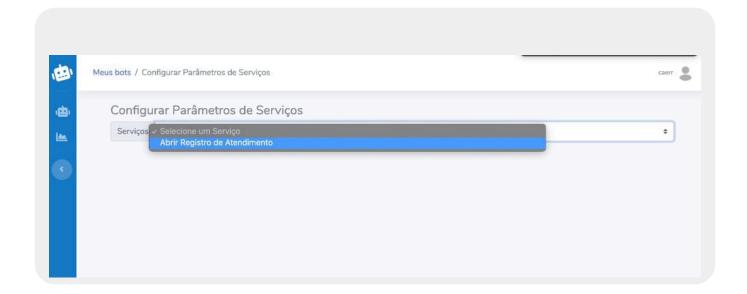
5.

Passo a passo para informar ID AQUI. Qualquer dúvida, podemos ajudar no atendimento.

Os serviços que temos mapeados até aqui para abertura de registros de atendimento no Chatbot são: Falta de Água, Retirada de Vazamento e Serviços de Rede de Esgoto.

Passo a Passo na Plataforma Abrir RA







No campo em branco **Valor do Parâmetro** preencher com o **ID** correspondente para cada **RA** que será aberta.

Disponibilizar os Serviços do Chatbot no WhatsApp

Para disponibilizar os serviços do Chatbot no WhatsApp a Empresa precisa:

1

Solicitar a proposta comercial do **Relacionamento**.

2.

Aprovar a proposta comercial, solicitando liberação do canal para relacionamento.

3.

Enviar para a **Consenso** o logo para **WhatsApp**, que deve ser quadrado e no formato **640×640** *pixels*, conforme exemplo **abaixo**.

4.

Aguardar a **Consenso** solicitar uma linha no **DDD** e no **número** que ele solicitar de um celular da **Vivo** (custo embutido na proposta).

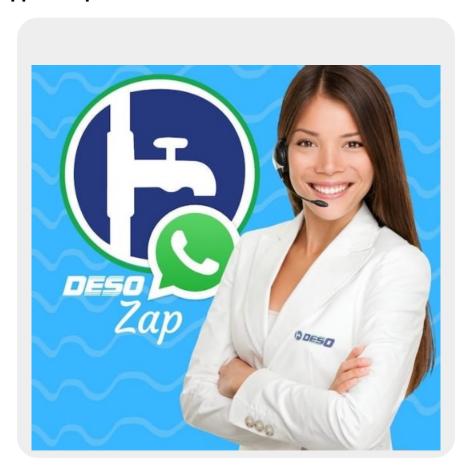
5.

Aguardar a **Consenso** iniciar o processo de habilitação da conta no *WhatsApp Business* para a empresa.

6.

Depois da habilitação, é só começar a usar.

Logo WhatsApp Exemplo



Disponibilizar os Serviços do Chatbot no Facebook

Para disponibilizar os serviços do Chatbot no Facebook a Empresa precisa:

1.

Adicionar um ponto focal da **Consenso** como ADMINISTRADOR da página da Empresa publicada no *Facebook*. Esse ponto focal será o responsável por cadastrar a página no aplicativo para que ela possa ser utilizada pelo Chatbot.

2.

Atenção: Quando uma página no *Facebook* tem uma frequência grande de conversa por segundo (o caso de uma página com o Chatbot), o *Facebook* marca essa página como página de alta frequência. Marcada como alta frequência, a página perde sua caixa de entrada, perdendo também o armazenamento das mensagens, que passam a ser recebidas e tratadas unicamente pelo bot. Este ponto é irreversível. Mesmo que a página posteriormente abra mão do bot, ela não recupera mais sua caixa de entrada.

Disponibilizar os Serviços do Chatbot Integrado à Agência Virtual no Android

Para disponibilizar os serviços do Chatbot integrado à *Agência Virtual no Android* a *Empresa* precisa:

1.

Enviar imagens brancas de logos da *Empresa*, com fundo transparente e no formato **PNG**. Para disponibilizar no aplicativo.

2.

Aguardar a Consenso fazer o certificado digital.

3.

Disponibilizar a Loja Virtual para instalar o Chatbot.

Sugestões de texto para apresentação do aplicativo:

O Nome da Empresa	OU→	O Nome da	OU→	Quer pagar uma conta,
Mobile mantém você		Empresa Mobile		solicitar um parcelamento,
pertinho da Nome da		mantém você		um serviço ou reclamar de
Empresa o tempo		conosco o tempo		falta de água? O Nome da
inteiro, para quando		inteiro, para quando		Empresa Mobile reúne
quiser fazer um		quiser pagar uma		tudo isso e muito mais em
pagamento, realizar		conta, parcelá-la,		um só lugar. Fale conosco a
uma consulta, solicitar		consultar um		qualquer hora do dia, em
um serviço ou		débito, ou mesmo		qualquer dia da semana, de
reclamar de falta de		reclamar de falta de		uma forma rápida e prática.
água.		água.		

Clique **AQUI** para retornar.



Last update: 01/12/2021 12:19

From:

https://www.gsan.com.br/ - Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento

Permanent link:

https://www.gsan.com.br/doku.php?id=postgres:boto-nlp:checklist

Last update: 01/12/2021 12:19

