



# 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:

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 Corte de Água e Esgoto** 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.

Salvar

Clicar em

7.

Parâmetros Atualizados com Sucesso.

Aguardar aparecer na tela a mensagem

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

## Tela Corte de Água e Esgoto a Pedido

Nome do Parâmetro	Valor do Parâmetro
especificacao_id	4094

**Salvar**

## 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.

**Salvar**

Clicar em

7.

**Parâmetros Atualizados com Sucesso.**

Aguardar aparecer na tela a mensagem

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

## Tela Fatura Mensal por E-mail

Meus Bots / Listar Bots / Configurar Parâmetros de Serviços

Boto Homologação 1

Customizar Parâmetro

Nome do Parâmetro	Valor do Parâmetro
especificacao_id	90841

Salvar

## Ligaçāo 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 **Ligaçāo 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.

Salvar

Clicar em

7.

Parâmetros Atualizados com Sucesso.

Aguardar aparecer na tela a mensagem

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

## Tela Ligacāo Nova

Meus Bots / Listar Bots / Configurar Parâmetros de Serviços

Boto Homologação 1

Nome do Parâmetro	Valor do Parâmetro
especificacao_id	90432

**Salvar**

## 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.
  - 2.
  - 3.
  - 4.
  - 5.
  - 6.
  - 7.
  - 8.
  - 9.
  - 10.
- Clicar em **Salvar**.
- Depois, fazer de novo o caminho na coluna à esquerda: **Meus Bots ⇒ Listar Bots**.
- Na próxima tela, escolher a opção **Editar Bot**
- Depois, selecionar **Configurações AQUI**. Em seguida, marcar na mesma tela o checkbox **Indicador para Abrir Registro de Atendimento quando o Feedback for ruim**.

- 11.
- Clicar em **Concluir**.

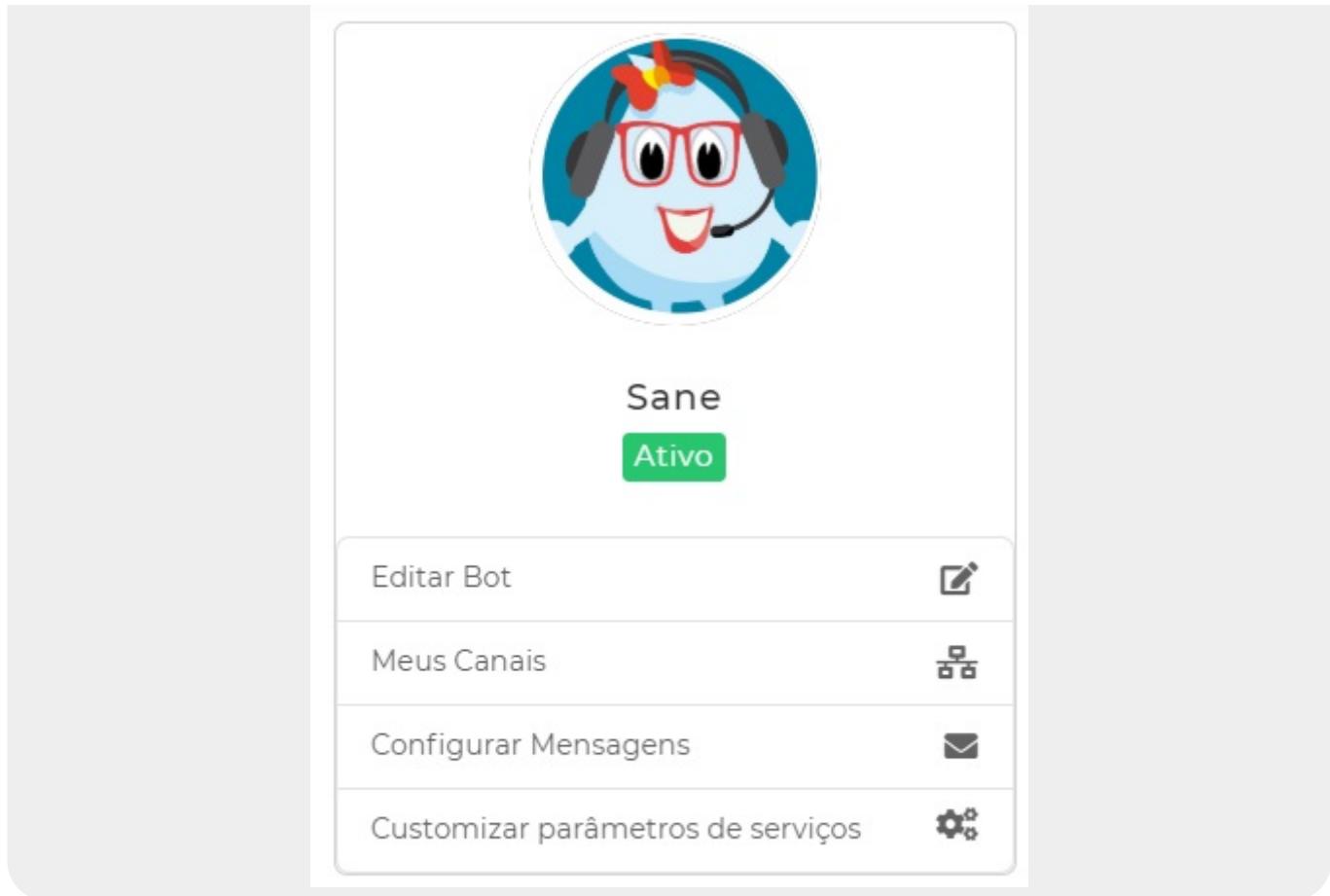
Aguardar aparecer na tela a mensagem **Parâmetros Atualizados com Sucesso.**

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

Meus Bots / Listar Bots / Configurar Parâmetros de Serviços

Boto Homologação 1 

### Customizar Parâmetro

Serviços	Abrir Registro de Atendimento
Nome do Parâmetro	Valor do Parâmetro
retirada_vazamento_id	501 
falta_agua_id	506 
vazamento_esgoto_id	605 
religacao_id	4122 
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_RELIGACAO_SUPRIMIDO_CHATBOT	Religação - Configurar no GSAN 
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_RELIGACAO_MAIOR_6_ECONOMIAS_CHATBOT	Religação - Configurar no GSAN 
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_RELIGACAO_CHATBOT	Religação - Configurar no GSAN 
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_VERIFICACAO_FALTA_AGUA_CHATBOT	Religação - Configurar no GSAN 
SERVICO TIPO IMPEDITIVO ABRIR RA RELIGACAO CHATBOT	Religação - Configurar no GSAN 
SOLICITACAO_TIPO_IMPEDITIVO_ABRIR_RA_RELIGACAO_CHATBOT	Religação - Configurar no GSAN 
SERVICO TIPO CORTE CHATBOT	Religação - Configurar no GSAN 
tarifa_social_id	90499 
especificacao_id_feedback_ruim	 

**Salvar**

## Tela 5 Abrir RA para Feedbacks Negativos

**Informações do Bot** / **Sistemas de integração** / **Configurações**

Habilitar NLP

**OBS:**  
Essa opção habilitará o Processamento de Linguagem Natural no lugar da lista de serviços. Dessa forma, ao iniciar uma nova conversa não será exibida a lista de serviços, o usuário precisará digitar o que deseja para que o bot tente entender.

Indicador de Transbordo

**OBS:**  
Caso você habilite este indicador e o serviço de falar com atendente estiver desabilitado, a NLP vai ser responsável por mostrar em momento adequado a opção de falar com atendente.

Indicador para Abrir Registro de Atendimento quando o Feedback for ruim

**OBS:**  
Caso você habilite este indicador e o usuário do Boto informe um feedback menor ou igual a 3 e escolha informar o número de telefone, o Boto abrirá um Registro de Atendimento salvando a nota recebida e o número do telefone. Para isso você deve configurar o "especificacao\_id\_feedback\_ruim", escolhendo a opção de "Abrir Registro de Atendimento" na página de "Configurar Parâmetros de Serviços" (essa página pode ser acessada a partir de "Listar Bots").

**Boto Homologação 1**

**Concluir**

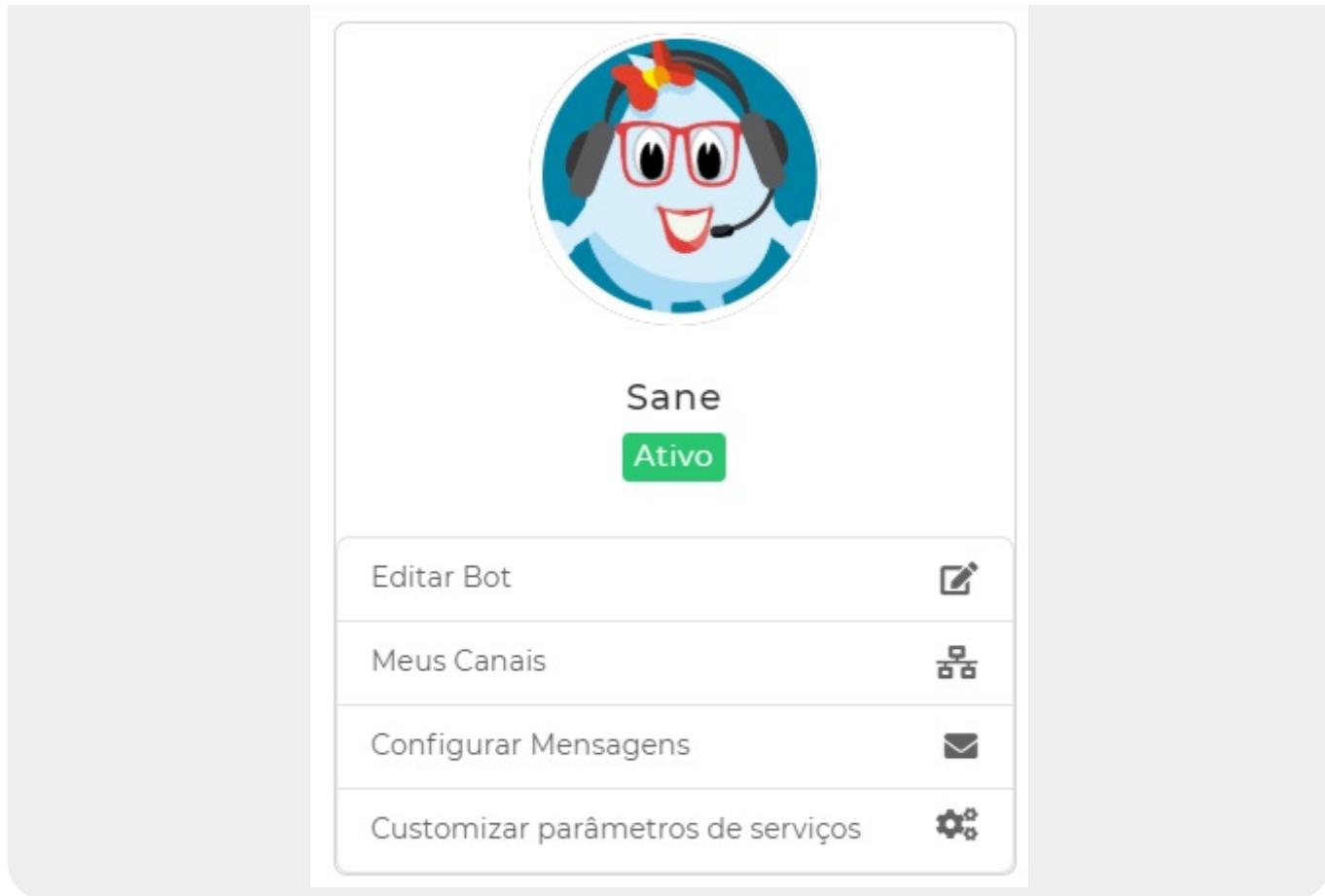
## Religação

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

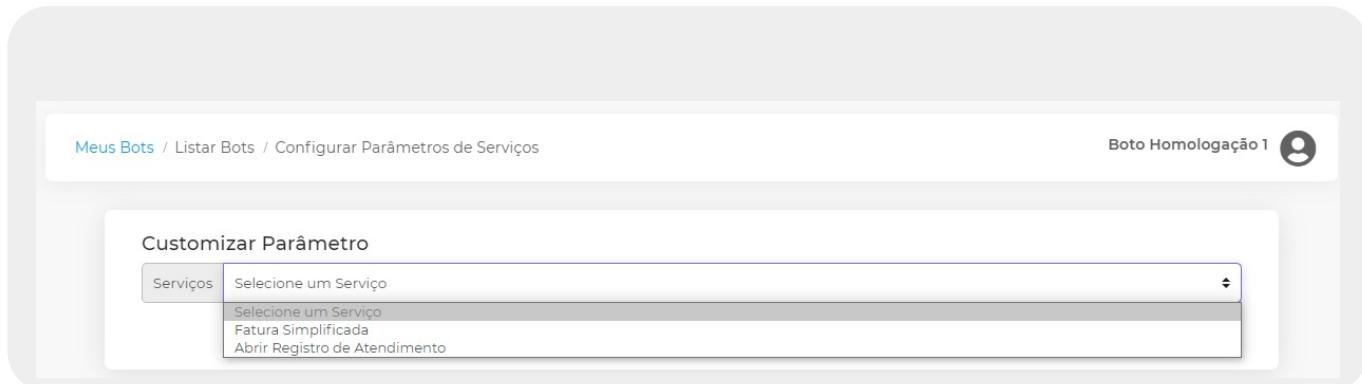
- 1.
- Acessar sua plataforma da **tatoDesk** solução Chatbot [AQUI](#).
- 2.
- Na coluna à esquerda, fazer o caminho: **Meus Bots** ⇒ **Listar Bots** ⇒ **Customizar Parâmetros de Serviços**. Exemplo [AQUI](#).
- 3.
- Selecionar **Abrir Registro de Atendimento** na lista de serviços. Exemplo [AQUI](#).
- 4.
- 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 Relação



## Tela 4 Relação

Customizar Parâmetro

Serviços	Abrir Registro de Atendimento
<b>Nome do Parâmetro</b>	<b>Valor do Parâmetro</b>
retirada_vazamento_id	501
falta_agua_id	506
vazamento_esgoto_id	605
religacao_id	
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_RELIGACAO_SUPRIMIDO_CHATBOT	Religação - Configurar no GSAN
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_RELIGACAO_MAIOR_6_ECONOMIAS_CHATBOT	Religação - Configurar no GSAN
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_RELIGACAO_CHATBOT	Religação - Configurar no GSAN
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_VERIFICACAO_FALTA_AQUA_CHATBOT	Religação - Configurar no GSAN
SERVICO TIPO IMPEDITIVO ABRIR_RA_RELIGACAO_CHATBOT	Religação - Configurar no GSAN
SOLICITACAO_TIPO_IMPEDITIVO_ABRIR_RA_RELIGACAO_CHATBOT	Religação - Configurar no GSAN
SERVICO TIPO CORTE_CHATBOT	Religação - Configurar no GSAN

**Salvar**

## 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.

## 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.
- 4.
- Serão considerados como débito do imóvel: contas e débitos de parcelamento (parcelas a cobrar)
- 5.
- 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

Meus bots / Listar Bots

caerr

Ed  
Web - Ativo

Editar Customizar Mensagens Customizar Serviços Atualizar Parâmetro Facebook Atualizar Parâmetro Whatsapp

Configurar Parâmetros de Serviços

Clique aqui!

Meus bots / Configurar Parâmetros de Serviços

caerr

Configurar Parâmetros de Serviços

Serviços ✓ Selecione um Serviço  
Abrir Registro de Atendimento

Meus bots / Configurar Parâmetros de Serviços

caerr

Configurar Parâmetros de Serviços

Serviços Abrir Registro de Atendimento

Nome do Parâmetro	Valor do Parâmetro
ID Retirada de Vazamento	
ID Falta de Água	
ID Serviços de Rede de Esgoto	

Salvar

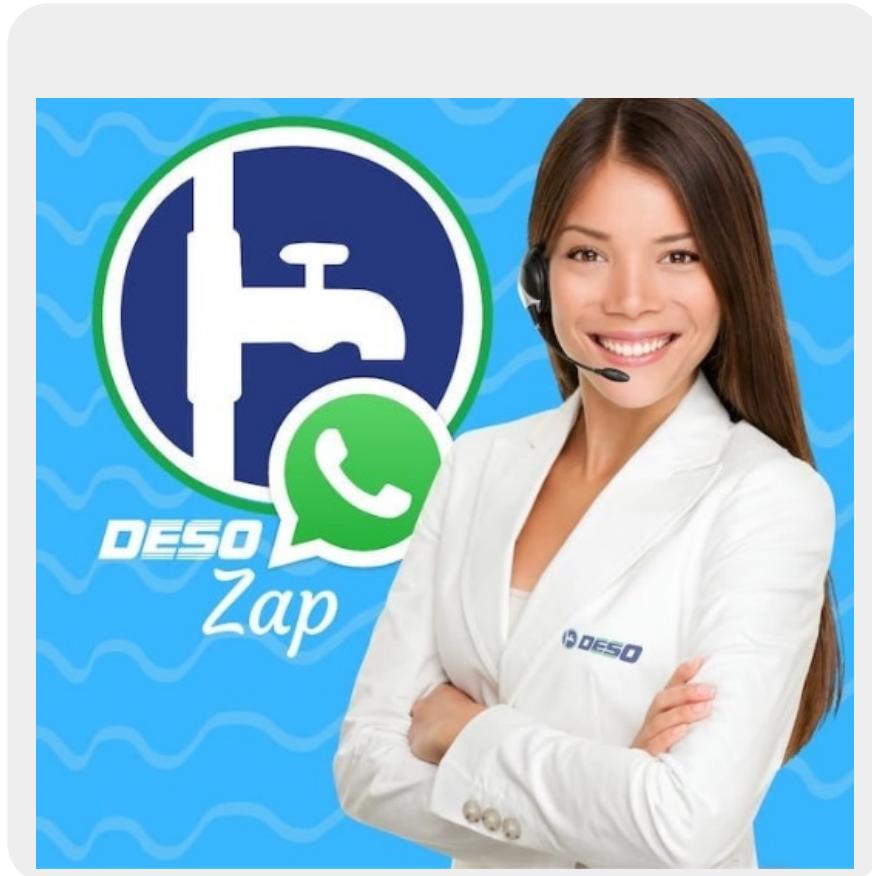
No campo em branco **Valor do Parâmetro** preencher com o **ID** correspondente para cada **RA** que será aberta.

## 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 **640x640 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 <b>Nome da Empresa Mobile</b> mantém você pertinho da <b>Nome da Empresa</b> o tempo inteiro, para quando quiser fazer um pagamento, realizar uma consulta, solicitar um serviço ou reclamar de falta de água.	OU→	O <b>Nome da Empresa Mobile</b> mantém você conosco o tempo inteiro, para quando quiser pagar uma conta, parcelá-la, consultar um débito, ou mesmo reclamar de falta de água.	OU→	Quer pagar uma conta, solicitar um parcelamento, um serviço ou reclamar de falta de água? O <b>Nome da Empresa Mobile</b> reúne tudo isso e muito mais em um só lugar. Fale conosco a qualquer hora do dia, em qualquer dia da semana, de uma forma rápida e prática.
--	-----	---	-----	---

Clique **AQUI** para retornar.



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**