



Checklist para Homologar Serviços - Boto Consenso

Para instalar os serviços do **Boto**, cada empresa precisa seguir alguns passos. A seguir, são definidos que passos são esses, para cada serviço.

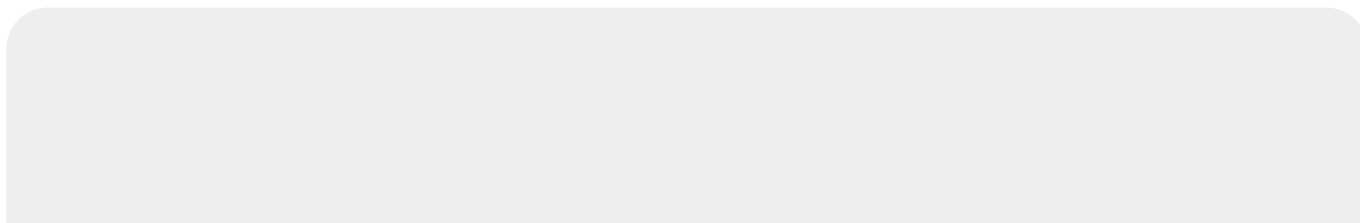
Abrir RA para Feedbacks Negativos

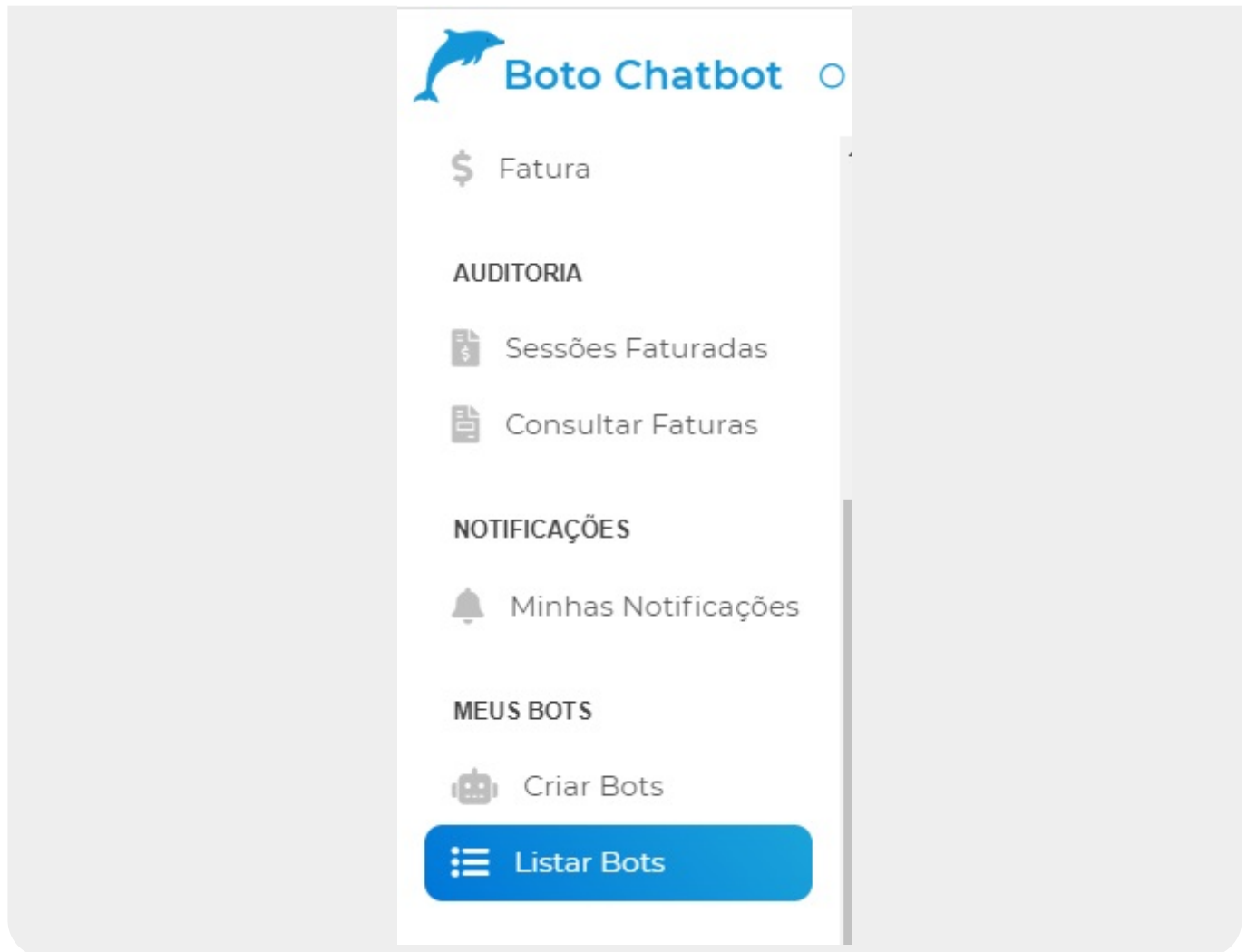
Para homologar a abertura de registros de atendimento de forma automática e com integração com o **GSAN** (para notas de **3 para baixo** na pesquisa de satisfação) a Empresa precisa:

1.
Acessar sua plataforma do **Boto** [AQUI](#).
2.
Na coluna à esquerda, fazer o caminho: **Meus Bots** ⇒ **Listar Bots** [AQUI](#).
3.
Escolher a opção **Customizar Parâmetros de Serviços**.
4.
Selecionar **Abrir Registro de Atendimento** na lista de serviços [AQUI](#).
5.
Preencher o campo vazio ao lado de **especificacao_id_feedback_ruim** com o valor de um parâmetro configurado previamente no **GSAN** da Empresa.
6.
 Salvar
- Clicar em .
7.
Depois, fazer o caminho: **Meus Bots** ⇒ **Listar Bots** [AQUI](#).
8.
Escolher a opção **Editar Bots**
9.
Selecionar **Configurações** [AQUI](#). Em seguida, marcar o *checkbox* **Indicador para Abrir Registro de Atendimento quando o Feedback for ruim** [AQUI](#).
10.
 Concluir
- Clicar em .

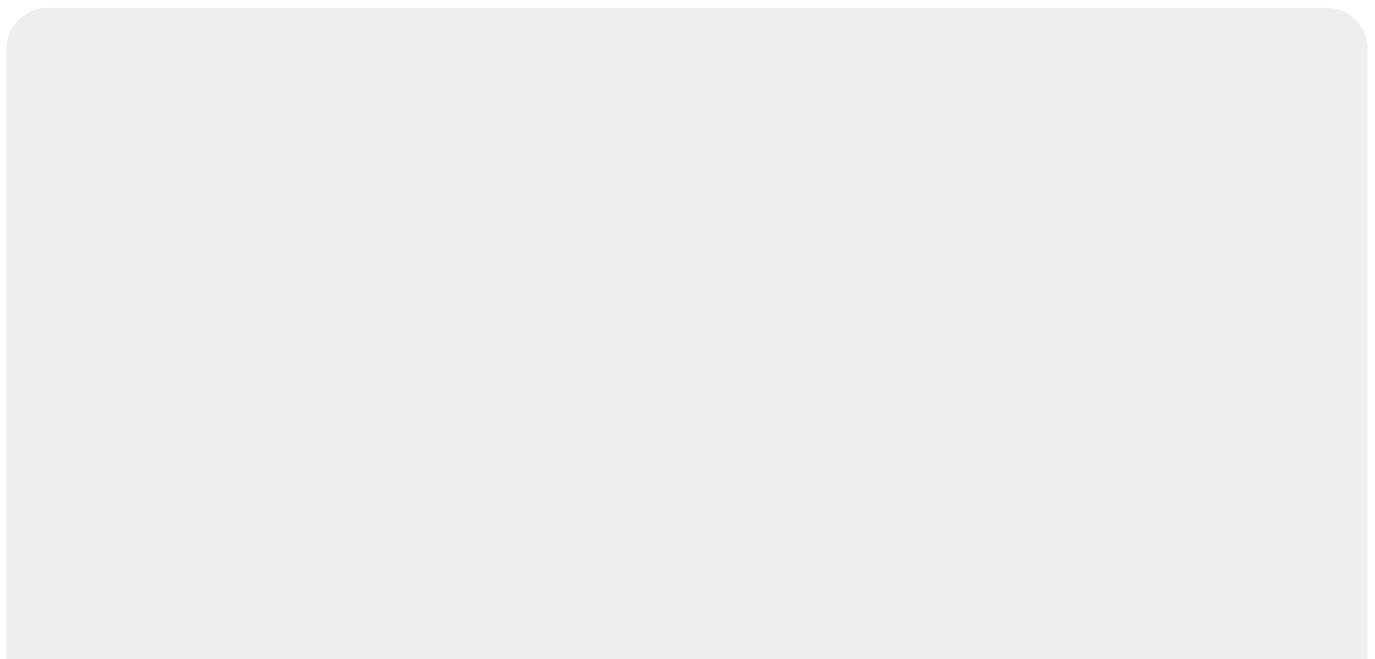
Pronto. Sua Empresa já pode abrir registros de atendimento vinculados a feedbacks abaixo de **3**.

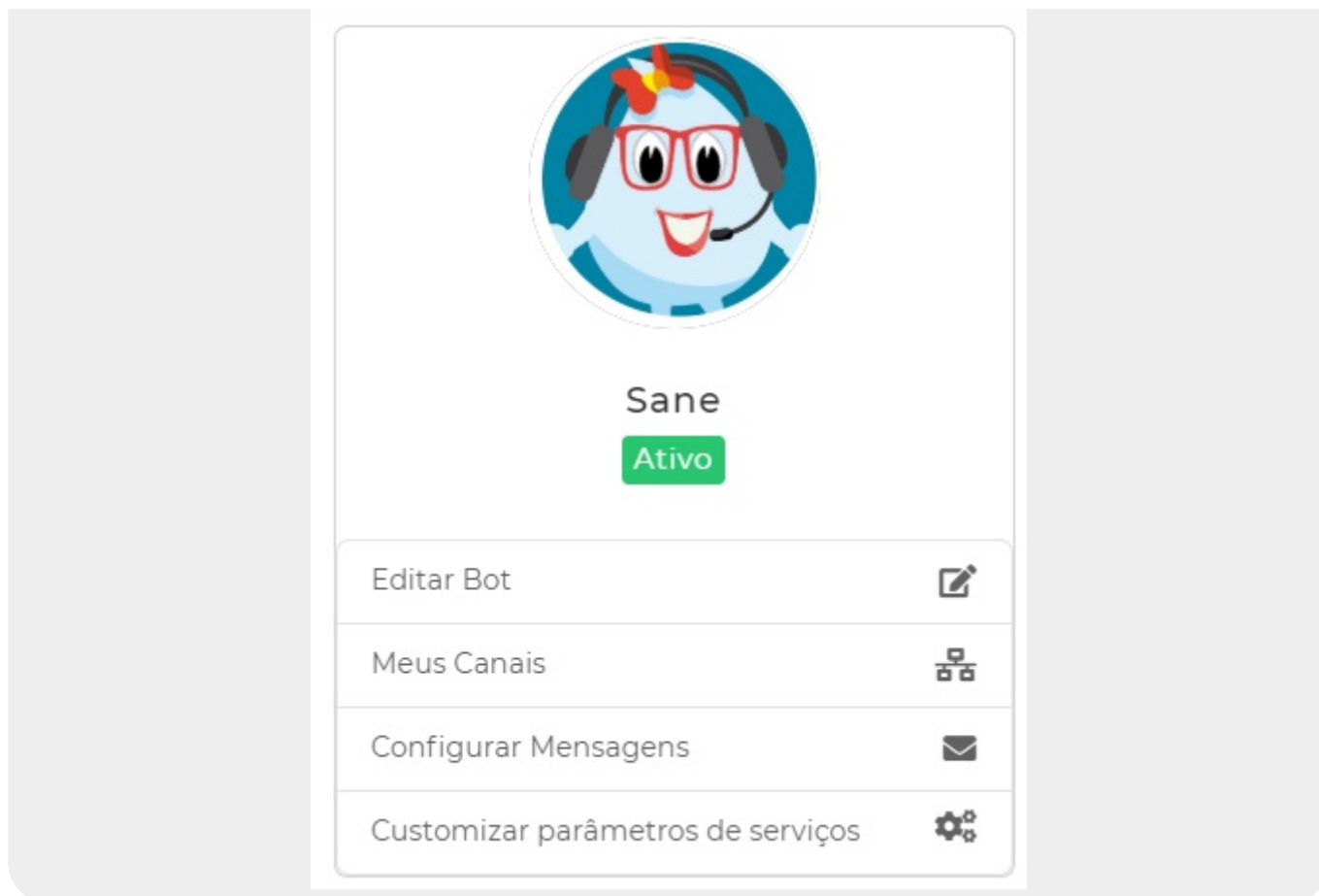
Tela 1 Abrir RA para Feedbacks Negativos



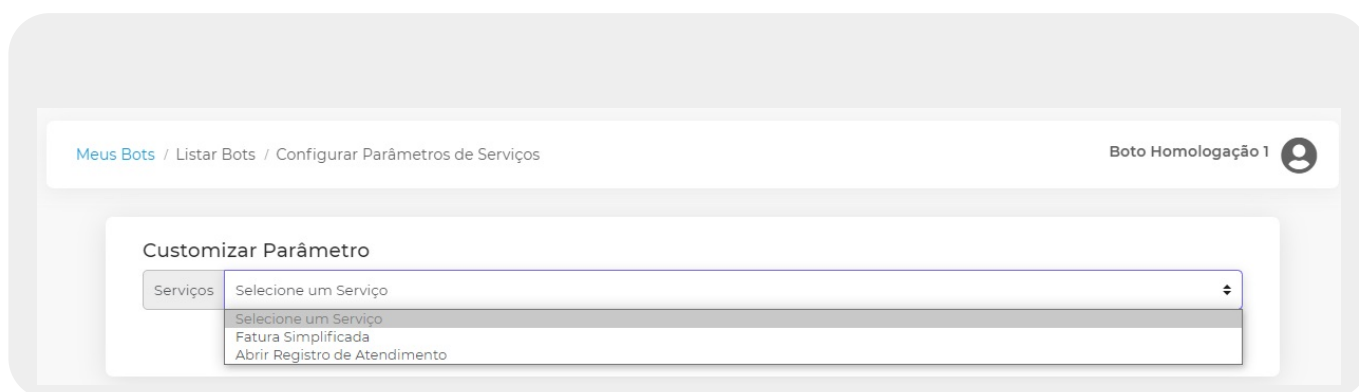


Tela 2 Abrir RA para Feedbacks Negativos

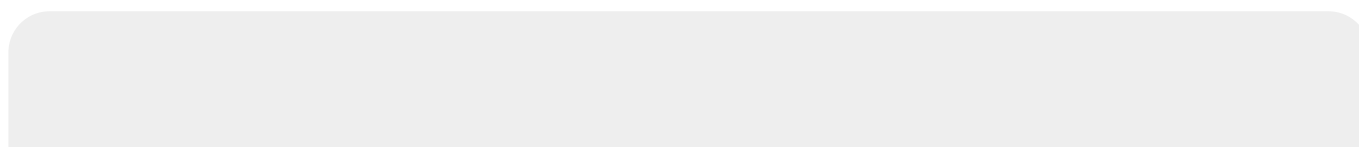




Tela 3 Abrir RA para Feedbacks Negativos



Tela 4 Abrir RA para Feedbacks Negativos



Meus Bots / Listar Bots / Configurar Parâmetros de Serviços

Boto Homologação 1

Customizar Parâmetro

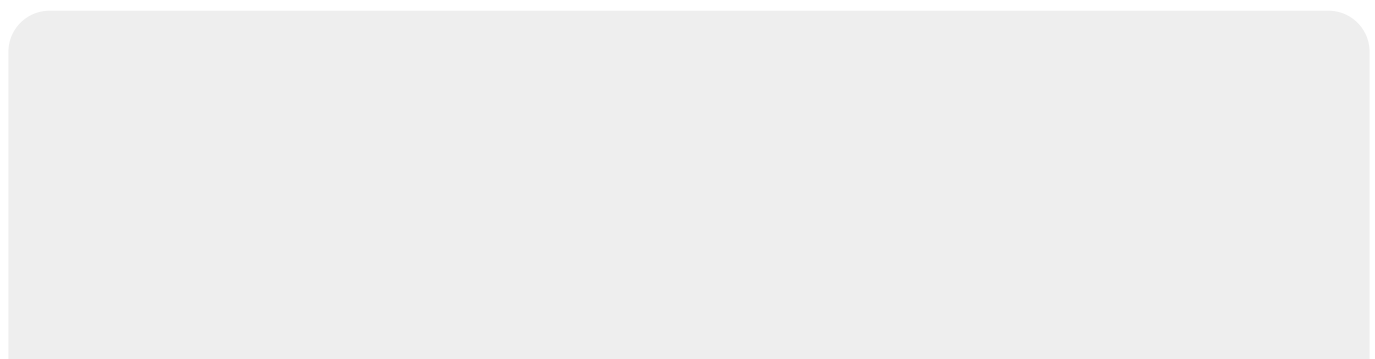
Serviços

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 GSA
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_RELIGACAO_MAIOR_6_ECONOMIAS_CHATBOT	Religação - Configurar no GSA
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_RELIGACAO_CHATBOT	Religação - Configurar no GSA
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_VERIFICACAO_FALTA_AGUA_CHATBOT	Religação - Configurar no GSA
SERVICO_TIPO_IMPEDITIVO_ABRIR_RA_RELIGACAO_CHATBOT	Religação - Configurar no GSA
SOLICITACAO_TIPO_IMPEDITIVO_ABRIR_RA_RELIGACAO_CHATBOT	Religação - Configurar no GSA
SERVICO_TIPO_CORTE_CHATBOT	Religação - Configurar no GSA
tarifa_social_id	90499
especificacao_id_feedback_ruim	

Salvar

Tela 5 Abrir RA para Feedbacks Negativos



Meus Bots / Listar Bots / Editar Bot

Boto Homologação 1

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").

Concluir

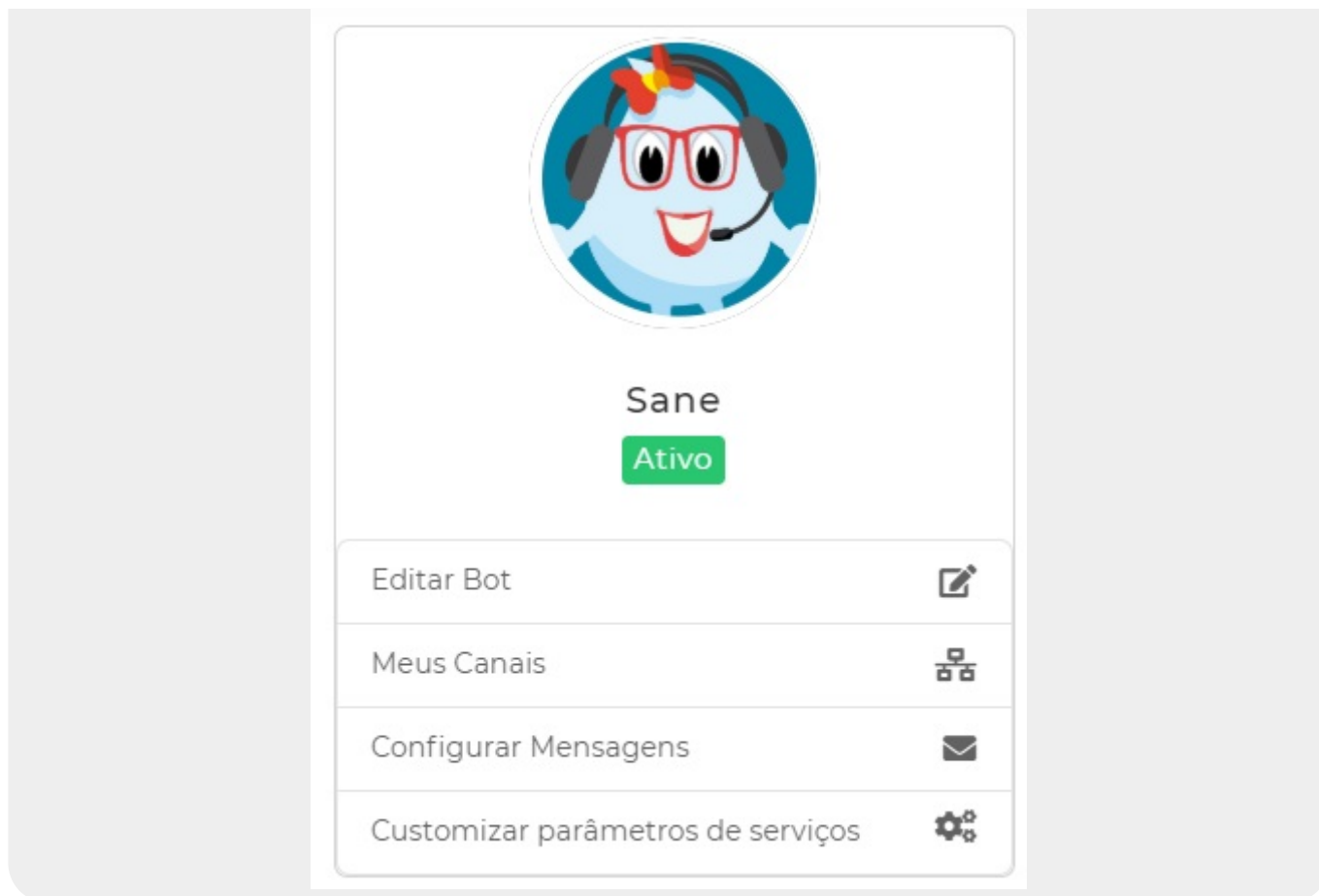
Religação

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

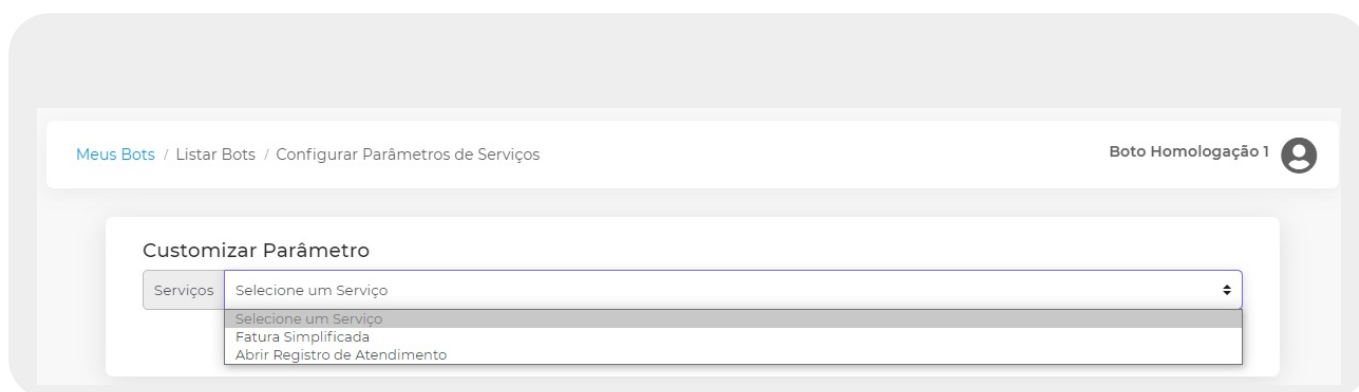
1. Acessar sua plataforma do **Boto** [AQUI](#).
2. Na coluna à esquerda, fazer o caminho: **Meus Bots** ⇒ **Listar Bots** ⇒ **Customizar Parâmetros de Serviços**. Exemplo [AQUI](#).
3. Selecionar **Abrir Registro de Atendimento** na lista de serviços. Exemplo [AQUI](#).
4. Preencher o campo vazio ao 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

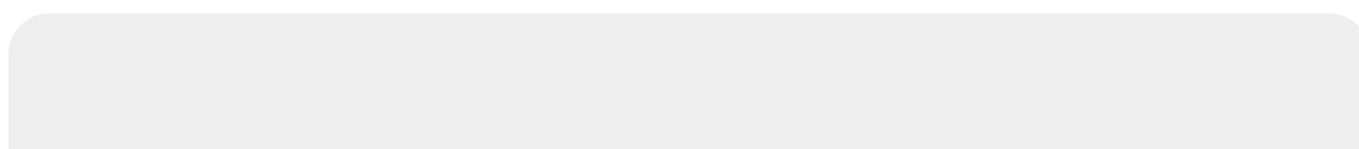




Tela 3 Religação



Tela 4 Religação



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	
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_RELIGACAO_SUPRIMIDO_CHATBOT	Religação - Configurar no GSA
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_RELIGACAO_MAIOR_6_ECONOMIAS_CHATBOT	Religação - Configurar no GSA
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_RELIGACAO_CHATBOT	Religação - Configurar no GSA
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_VERIFICACAO_FALTA_AGUA_CHATBOT	Religação - Configurar no GSA
SERVICO_TIPO_IMPEDITIVO_ABRIR_RA_RELIGACAO_CHATBOT	Religação - Configurar no GSA
SOLICITACAO_TIPO_IMPEDITIVO_ABRIR_RA_RELIGACAO_CHATBOT	Religação - Configurar no GSA
SERVICO_TIPO_CORTE_CHATBOT	Religação - Configurar no GSA

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 **Boto** 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 GSA** disponível [AQUI](#) é justamente para manter a **RA** aberta e esses dados serem atualizados pelo **GSA** 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 **Boto** ou usar o mesmo termo e **RD** que utiliza no **GSAN**.

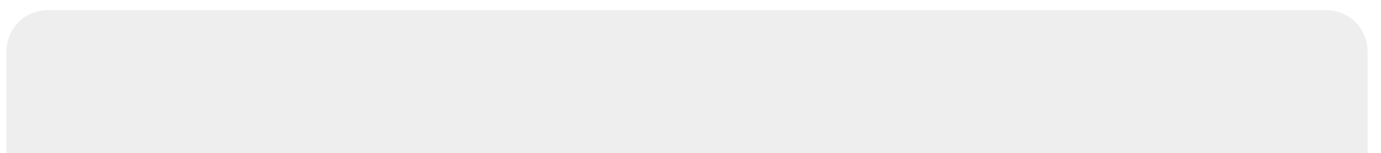
Abrir RA

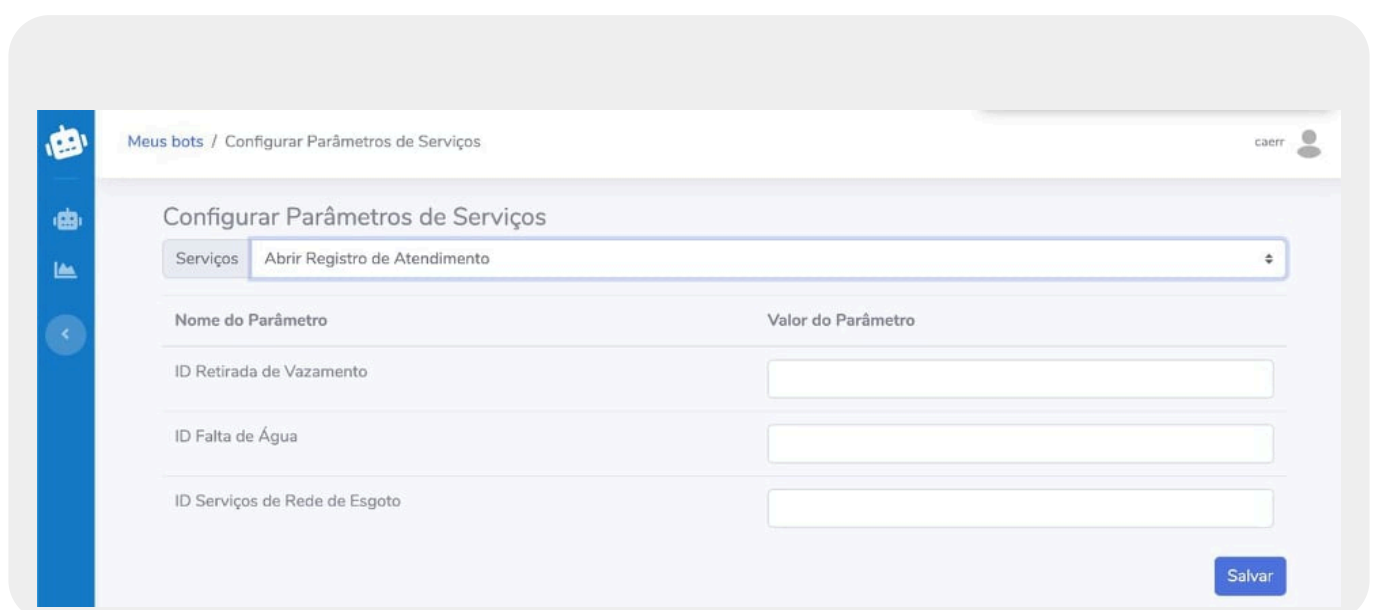
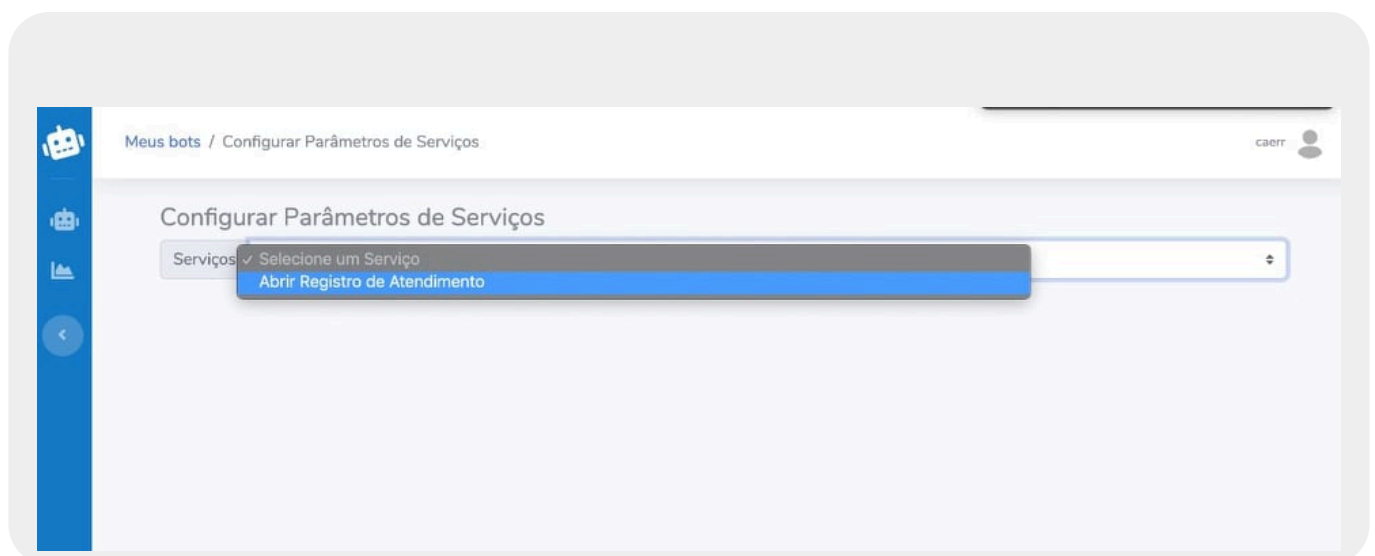
Para o serviço de **Abrir Registro de Atendimento** a Empresa precisa:

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 **Boto**. 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 **Boto**, mais tipos de especificação subordinados à cada solicitação serão automaticamente disponibilizados no **Boto**.
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 **Boto** são: Falta de Água, Retirada de Vazamento e Serviços de Rede de Esgoto.

Passo a Passo na Plataforma Abrir RA





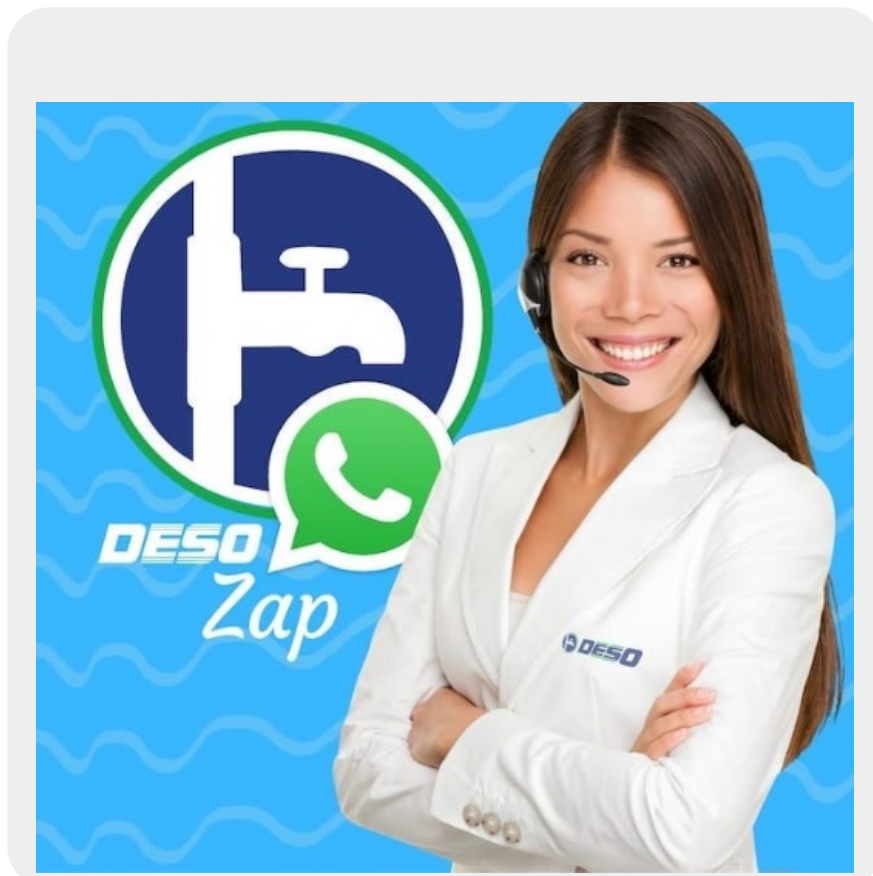
No campo em branco **Valor do Parâmetro** preencher com o **ID** correspondente para cada **RA** que será aberta.

Disponibilizar os Serviços do Boto no WhatsApp

Para disponibilizar os serviços do **Boto** 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 Boto no Facebook

Para disponibilizar os serviços do **Boto** 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 **Boto**.

2.
Atenção: Quando uma página no *Facebook* tem uma frequência grande de conversa por segundo (o caso de uma página com o **Boto**), 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 Boto Integrado à Agência Virtual no Android

Para disponibilizar os serviços do **Boto** 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 **Boto**.

Sugestões de texto para apresentação do aplicativo:

O Nome da Empresa Mobile mantém você pertinho da Nome da Empresa o tempo inteiro, para quando quiser fazer um pagamento, realizar uma consulta, solicitar um serviço ou reclamar de falta de água.	OU→	O Nome da Empresa Mobile 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 Nome da Empresa Mobile 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&rev=1601661434>

Last update: **02/10/2020 17:57**

