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.

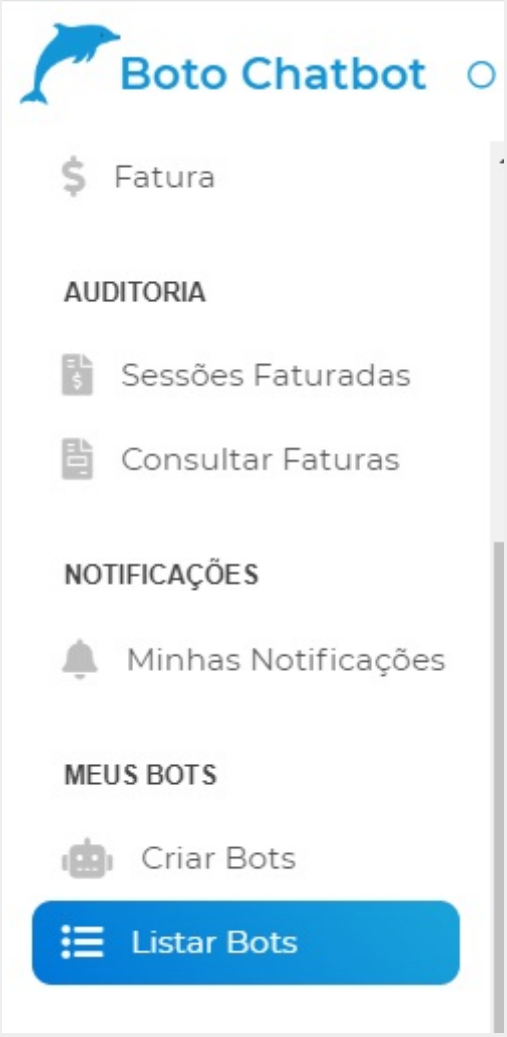
Abrir RA para Feedbacks Negativos

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:

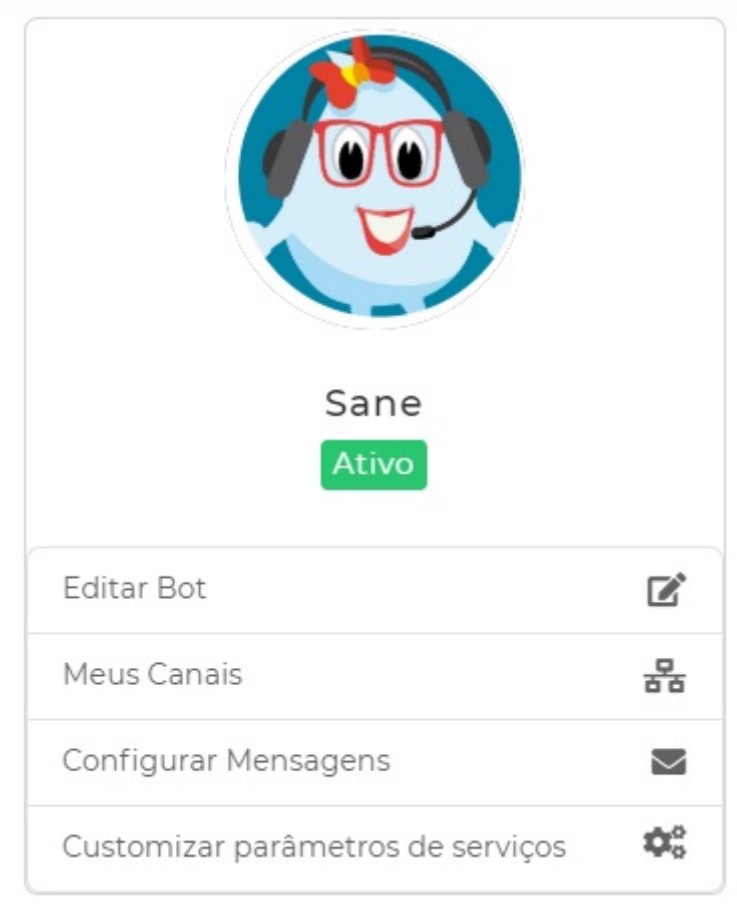
1. Acessar sua plataforma do **Boto** **AQUI**.
2. Na coluna à esquerda, fazer o caminho: **Meus Bots ⇒ Listar Bots**.
3. Escolher a opção **Customizar Parâmetros de Serviços**.
4. Selecionar **Abrir Registro de Atendimento** na lista de serviços **AQUI**.
5. Preencher o campo vazio ao lado de **especificacao_id_feedback_ruim**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

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

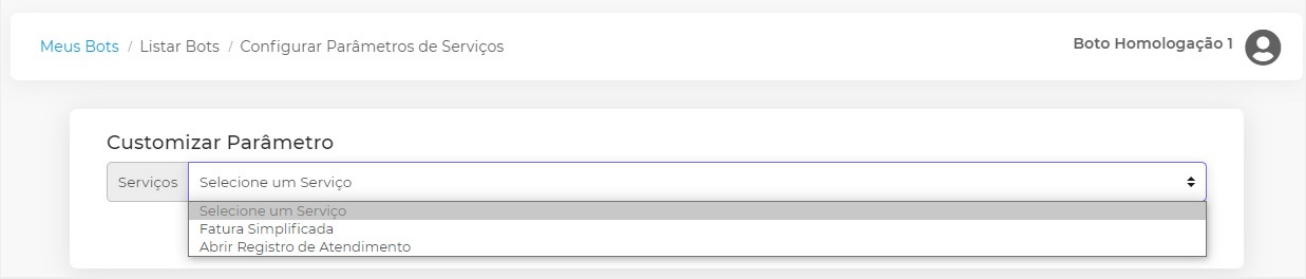
Tela 1 Abrir RA para Feedbacks Negativos



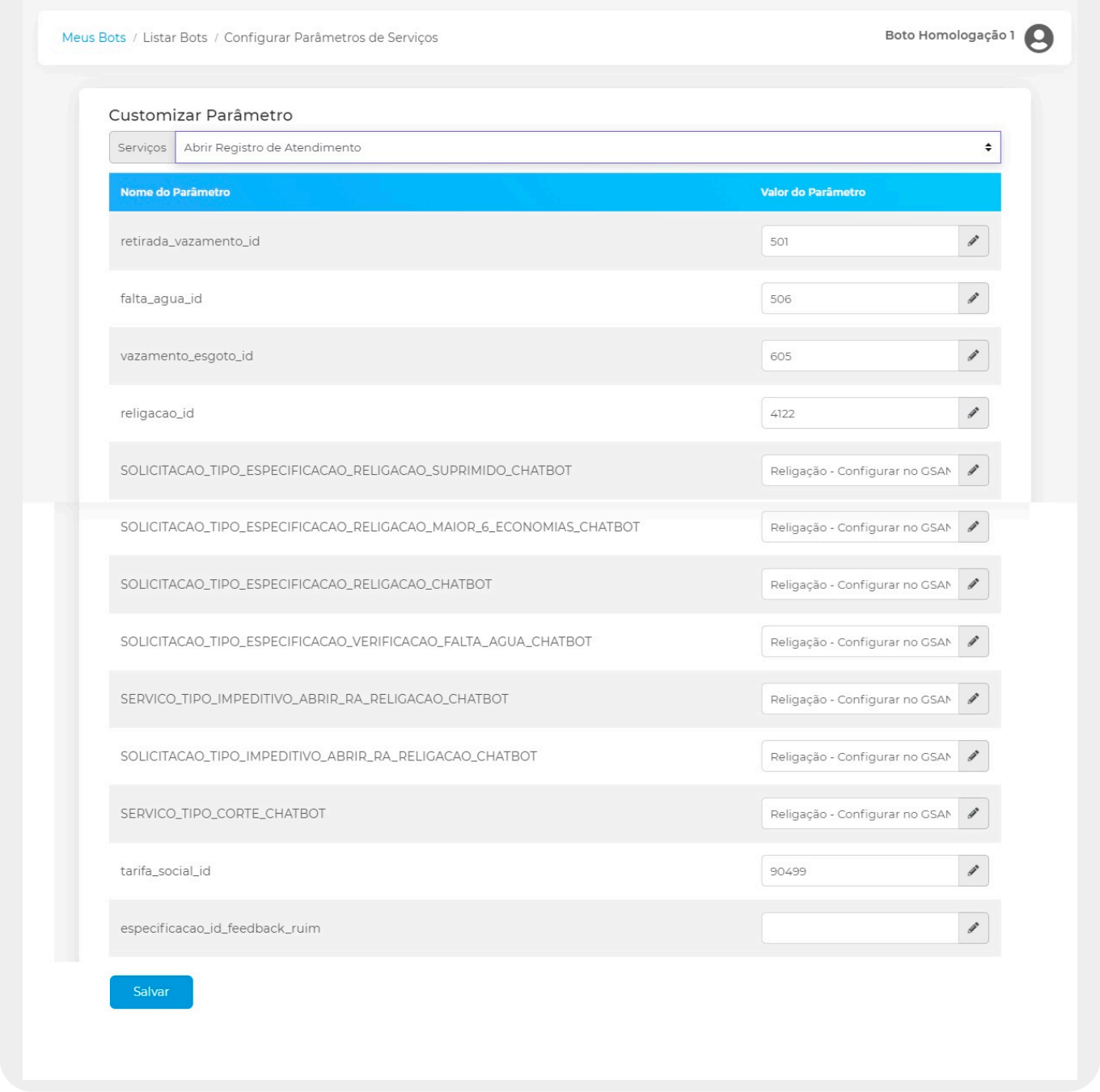
Tela 2 Abrir RA para Feedbacks Negativos



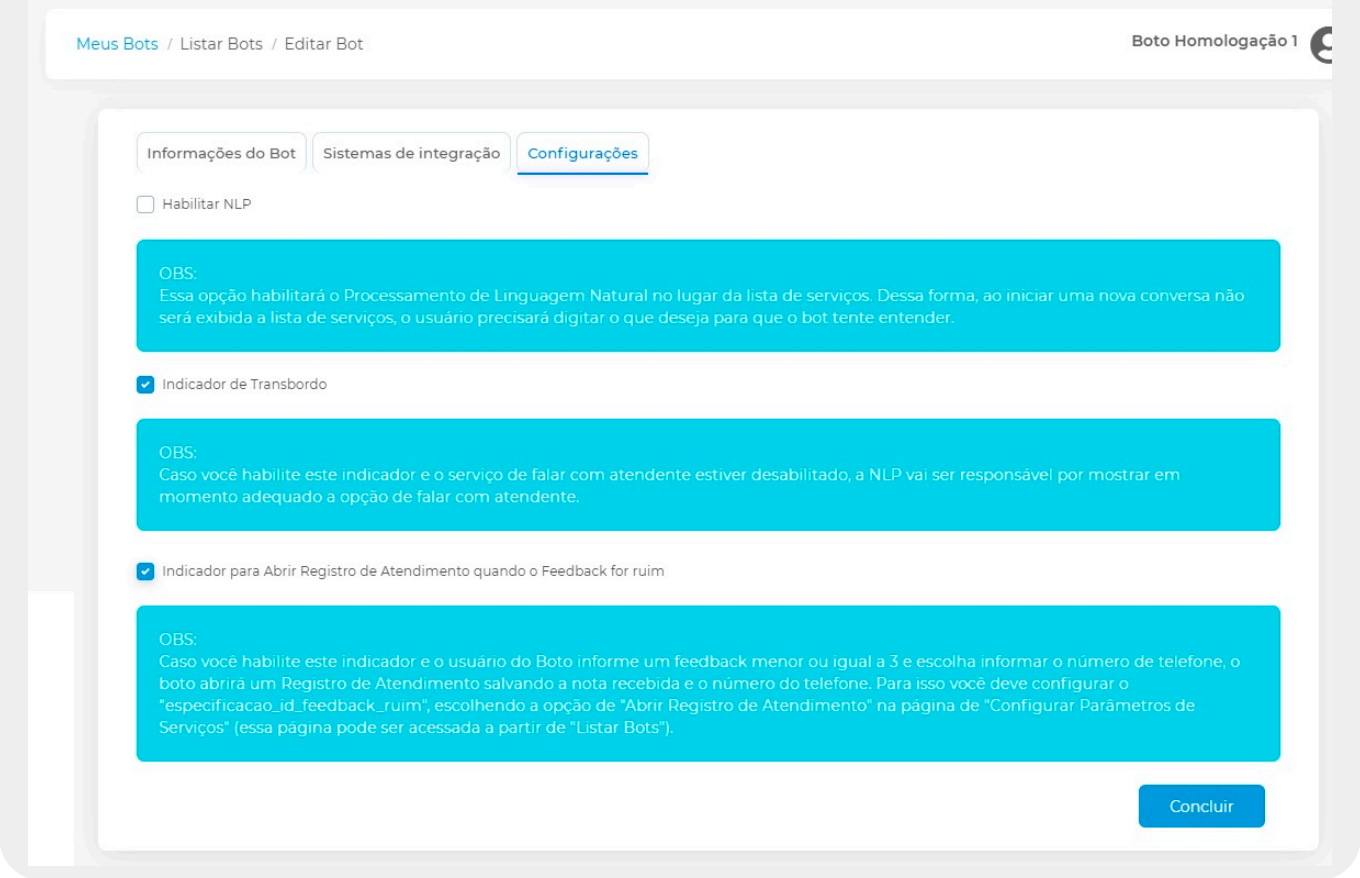
Tela 3 Abrir RA para Feedbacks Negativos



Tela 4 Abrir RA para Feedbacks Negativos



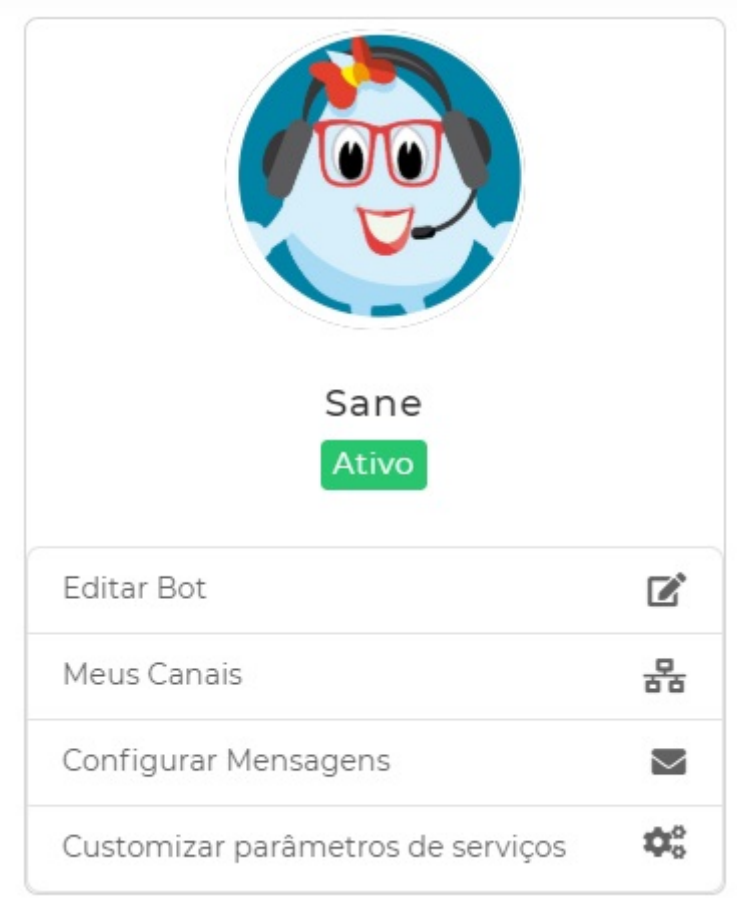
Tela 5 Abrir RA para Feedbacks Negativos



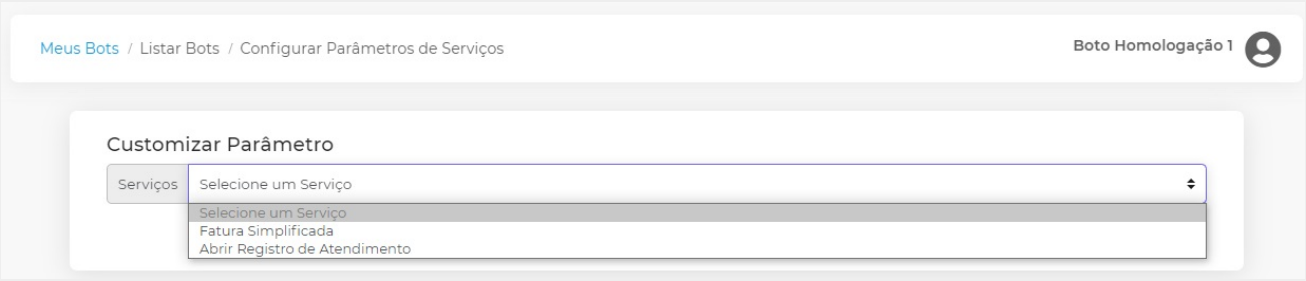
Religação

Para homologar o serviço de **Religação** a Empresa precisa:
1.
Acessar sua plataforma 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**.

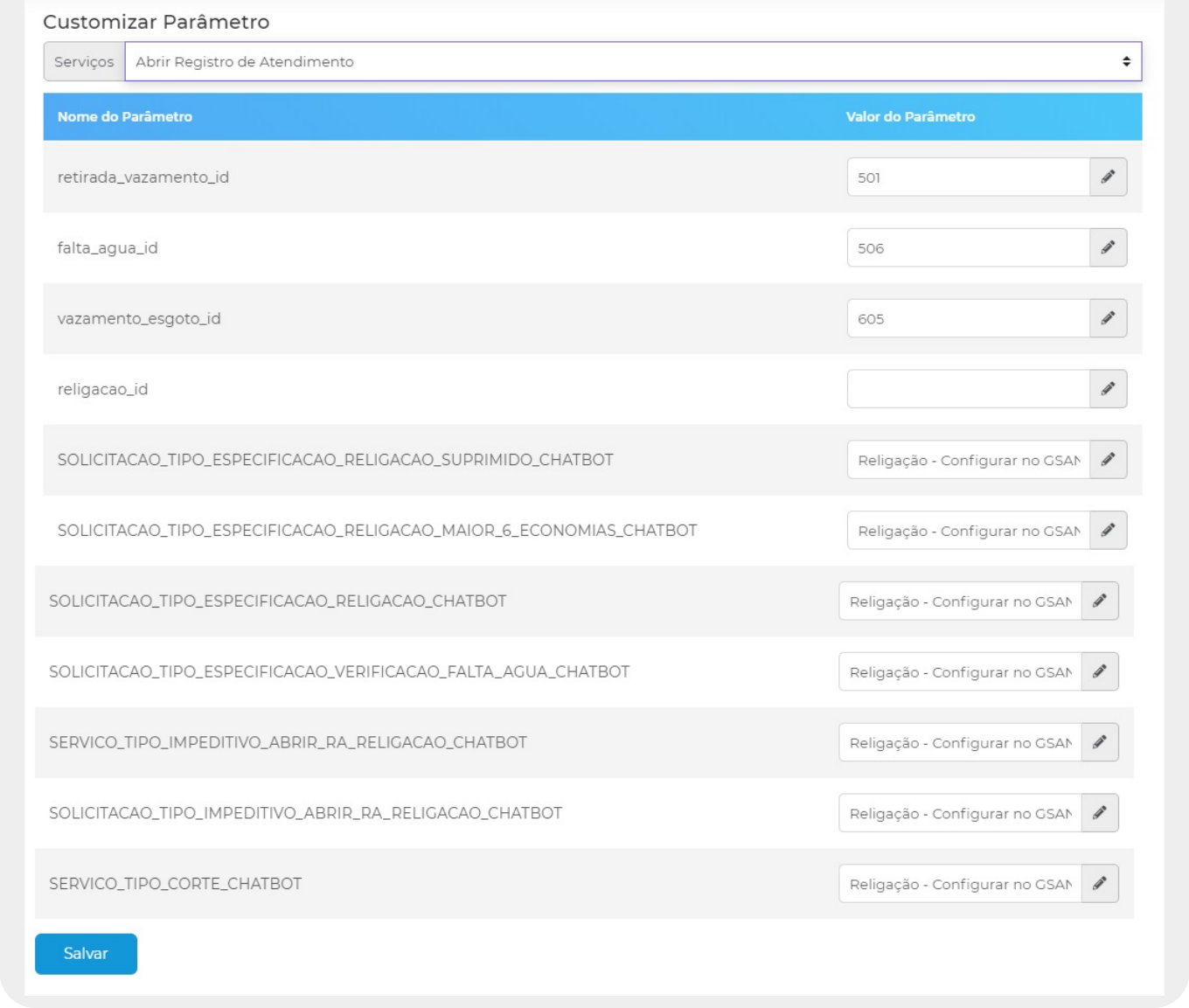
Tela 1 e 2 Religação



Tela 3 Religação



Tela 4 Religação



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 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.

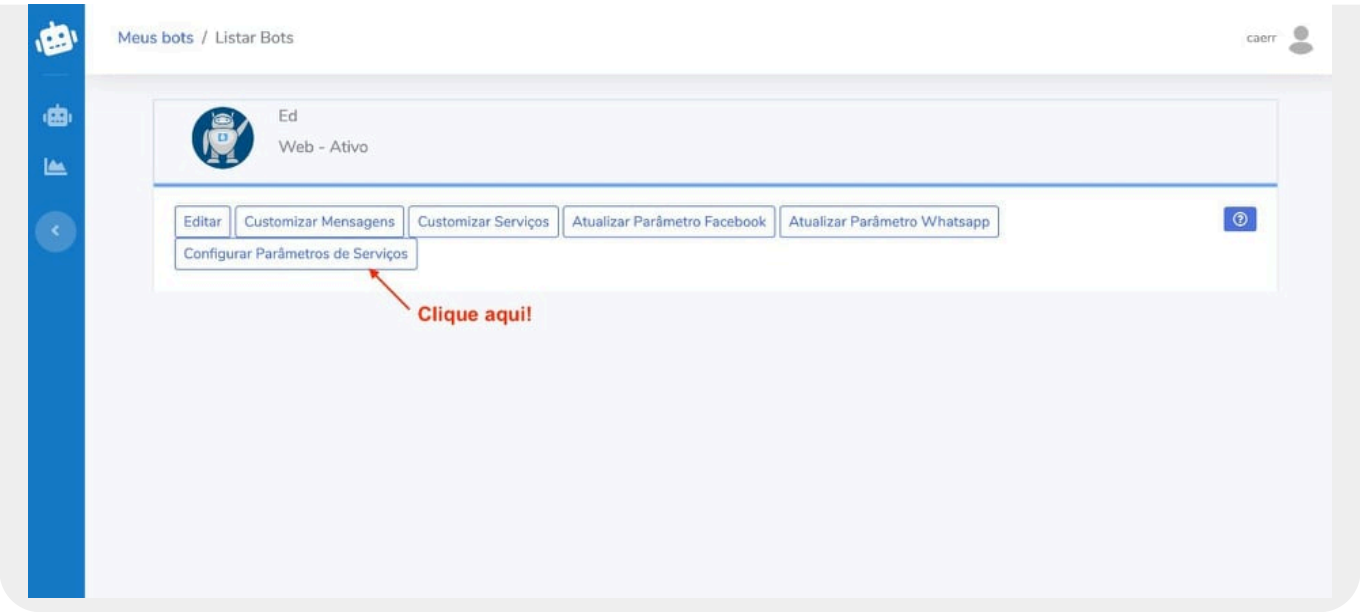
NLP de Parcelamento **AQUI**.
Atenção: toda empresa já tem **RD** e Termo de Parcelamento, de modo que ela pode querer uma **RD/Termo** só para o **Boto** *ou* usar o mesmo termo e **RD** que utiliza no **GSAN**.

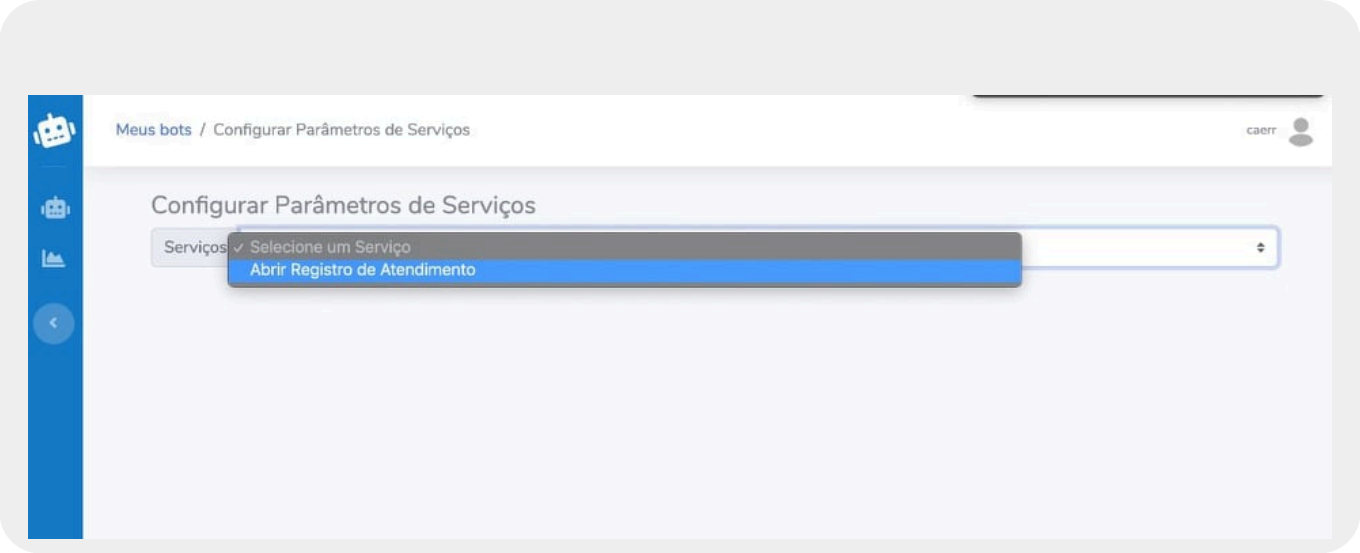
Abrir RA

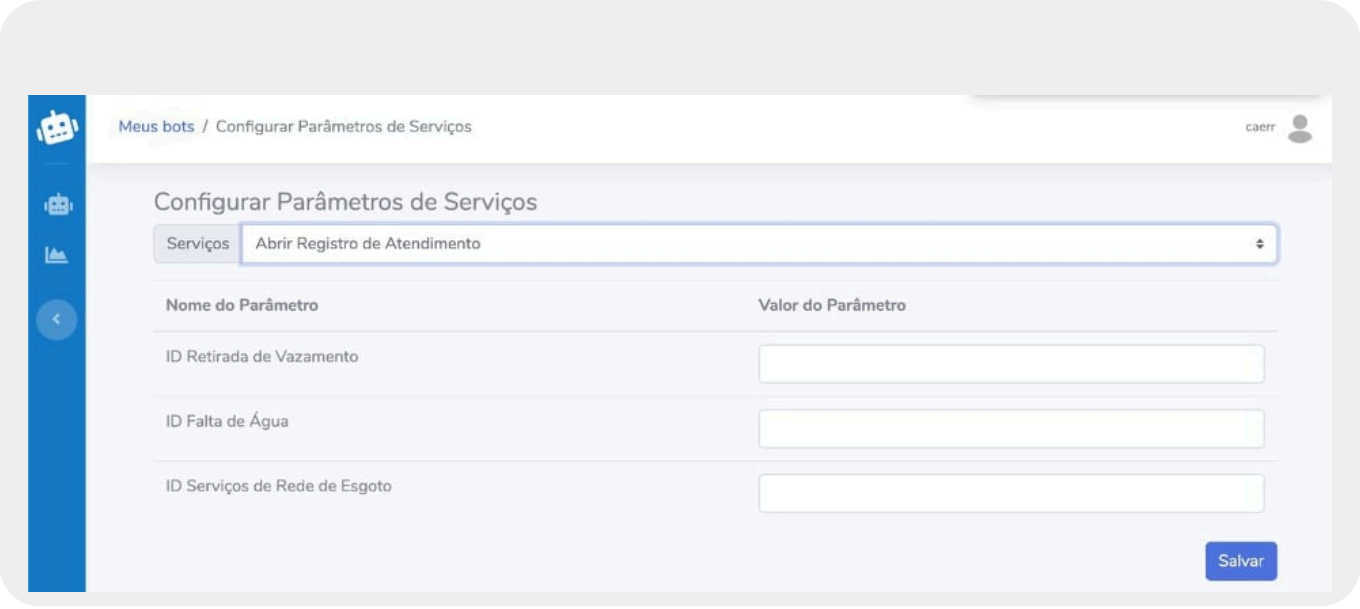
Para o serviço de **Abrir Registro de Atendimento** a Empresa precisa:
1.
Dizer qual o **ID** correspondente para cada **RA** que será aberto, por tipo de solicitação.
2.
Os tipos de especificação, subordinados ao tipo de solicitação, têm que estar liberados no **GSAN**, não sendo necessário informá-los 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


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 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 **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 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=1601661718

Last update: **02/10/2020 18:01**