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. Salvar Clicar em 7. Depois, fazer de novo o caminho: Meus Bots ⇒ Listar Bots. 8. Escolher a opção Editar Bot 9. Selecionar Configurações AQUI. Em seguida, marcar na mesma tela o checkbox Indicador para Abrir Registro de Atendimento guando o Feedback for ruim. 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

Serviços Abrir Registro de Ate	ndimento	
Nome do Parâmetro		Valor do Parâmetro
retirada_vazamento_id		501
falta_agua_id		506
vazamento_esgoto_id		605
religacao_id		4122
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFI	CACAO_RELIGACAO_SUPRIMIDO_CHATBOT	Religação - Configurar no GSAN
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFI	CACAO_RELIGACAO_MAIOR_6_ECONOMIAS_CHATBOT	Religação - Configurar no GSAN
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFI	CACAO_RELIGACAO_CHATBOT	Religação - Configurar no GSAN
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFI	CACAO_VERIFICACAO_FALTA_AGUA_CHATBOT	Religação - Configurar no CSAN
SERVICO_TIPO_IMPEDITIVO_4	BRIR_RA_RELIGACAO_CHATBOT	Religação - Configurar no CSAN
SOLICITACAO_TIPO_IMPEDITI	VO_ABRIR_RA_RELIGACAO_CHATBOT	Religação - Configurar no CSAN
SERVICO_TIPO_CORTE_CHATE	30T	Religação - Configurar no GSAN
tarifa_social_id		90499
especificacao_id_feedback_ru	im	1

Tela 5 Abrir RA para Feedbacks Negativos

5/12

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 um 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 momento adequado a opção de falar com atendente. Indicador para Abrir Registro de Atendimento quando o Feedback for ruim OBS:						
 Habilitar NLP OBS: Essa opção habilitará o Processamento de Linguagem Natural no lugar da lista de serviços. Dessa forma, ao iniciar um 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 momento adequado a opção de falar com atendente. Indicador para Abrir Registro de Atendimento quando o Feedback for ruim 	Informações do Bot	Sistemas de integração	Configurações			
 OBS: Essa opção habilitará o Processamento de Linguagem Natural no lugar da lista de serviços. Dessa forma, ao iniciar um 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 momento adequado a opção de falar com atendente. Indicador para Abrir Registro de Atendimento quando o Feedback for ruim OBS: 	🗌 Habilitar NLP					
 Indicador de Transbordo OBS: Caso você habilite este indicador e o serviço de falar com atendente estiver desabilitado, a NLP vai ser responsável por momento adequado a opção de falar com atendente. Indicador para Abrir Registro de Atendimento quando o Feedback for ruim OBS: 	OBS: Essa opção habilita será exibida a lista o	rá o Processamento de Li de serviços, o usuário pre	inguagem Natural no lu cisará digitar o que des	igar da lista de serviços. D eja para que o bot tente e	bessa forma, ao iniciar uma no entender.	wa conversa n
OBS: Caso você habilite este indicador e o serviço de falar com atendente estiver desabilitado, a NLP vai ser responsável por momento adequado a opção de falar com atendente.	Indicador de Transbore	do				
Indicador para Abrir Registro de Atendimento quando o Feedback for ruim OBS:	OBS: Caso você habilite e momento adequad	ste indicador e o serviço o a opção de falar com a	de falar com atendente tendente.	estiver desabilitado, a Ni	.P vai ser responsável por mos	strar em
OBS:	Indicador para Abrir R	egistro de Atendimento quar	ndo o Feedback for ruim			
Caso você habilite este indicador e o usuário do Boto informe um feedback menor ou igual a 3 e escolha informar o nú boto abrirá um Registro de Atendimento salvando a nota recebida e o número do telefone. Para isso você deve configu "especificacao_id_feedback_ruim", escolhendo a opção de "Abrir Registro de Atendimento" na página de "Configurar Serviços" (essa página pode ser acessada a partir de "Listar Bots").	OBS: Caso você habilite e boto abrirá um Reg "especificacao_id_f	iste indicador e o usuario listro de Atendimento sal eedback_ruim", escolhen ina pode ser acessada a p) do Boto informe um fe Vando a nota recebida (do a opção de "Abrir Re partir de "Listar Bots").	edback menor ou igual a 2 o número do telefone. P gistro de Atendimento" n	3 e escolha informar o númer ara isso você deve configurar a página de "Configurar Parãi	ro de telefone o metros de

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

Parâmetro	4
Parâmetro	4
	4
	8
	4
	6
	4
ção - Configurar no GSA	JN d
ção - Configurar no GSA	JN ø
áo - Configurar no GSAN	A 1
áo - Configurar no GSAN	A [*]
áo - Configurar no GSAN	A ¹
áo - Configurar no GSAN	A ¹
ão - Configurar no GSAN	di a
10 No.	ão - Configurar no GSAN ão - Configurar no GSAN ão - Configurar no GSAN

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

Last update: 02/10/2020 18:02

曲	Meus bots / Listar Bots	caerr
	Ed Web - Ativo	
0	Editar Customizar Mensagens Customizar Serviços Atualizar Parâmetro Facebook Atualizar Parâmetro Whatsapp Configurar Parâmetros de Serviços Editar Parâmetros de Serviços Editar Parâmetros Facebook Editar Parâmetros de Serviços	0
	Clique aqui!	

ė	Meus bots / Configurar Parâmetros de Serviços	caerr 🔒
·@•	Configurar Parâmetros de Serviços	
	Abrir Registro de Atendimento	

2 3 2			
Configurar Parâmetros de Serviços			
Serviços Abrir I	legistro de Atendimento		
Nome do Parâmetro ID Retirada de Vazamento	ro	Valor do Parâmetro	
	amento		
ID Falta de Água			
ID Serviços de Rede de Esgoto			

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:

<u> </u>		<u>, </u>		
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.

