

# 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.

Na próxima tela, 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.



Depois, fazer de novo o caminho: Meus Bots ⇒ Listar Bots.

R

Escolher a opção Editar Bot

9.

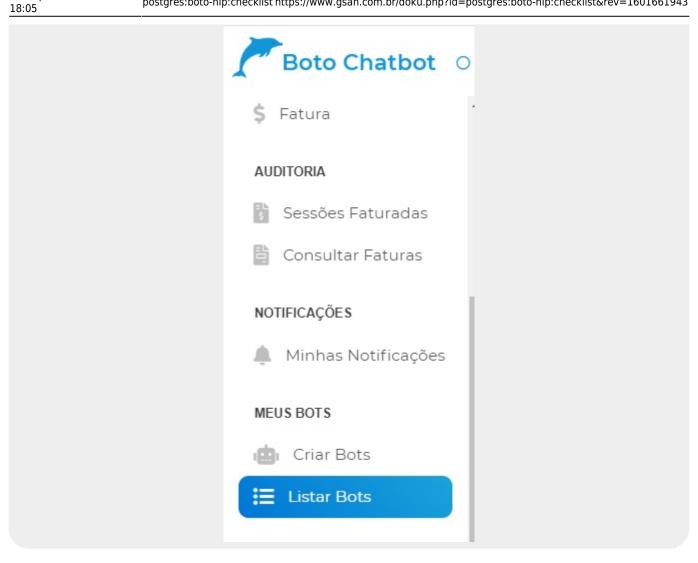
Selecionar Configurações AQUI. Em seguida, marcar na mesma tela o *checkbox* Indicador para Abrir Registro de Atendimento quando o Feedback for ruim.

10.

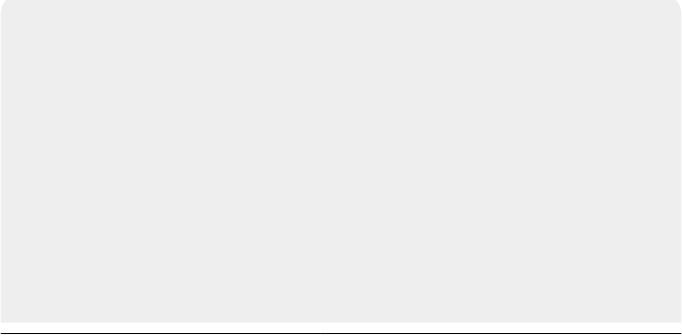


Pronto. Sua Empresa já pode abrir registros de atendimento vinculados a feedbacks abaixo de 3.

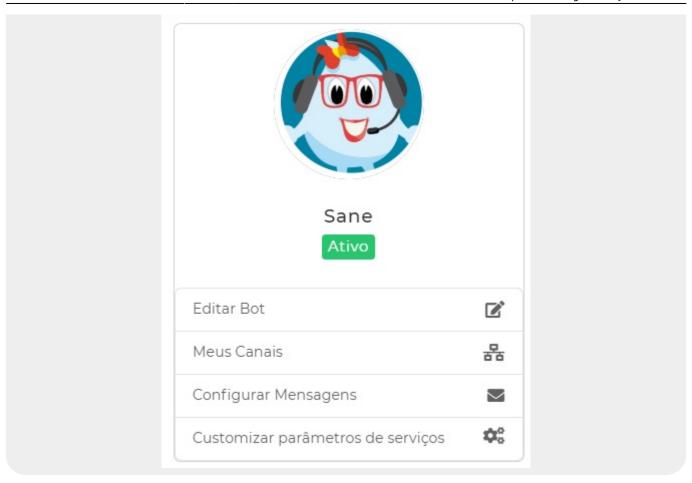
#### Tela 1 Abrir RA para Feedbacks Negativos



### Tela 2 Abrir RA para Feedbacks Negativos



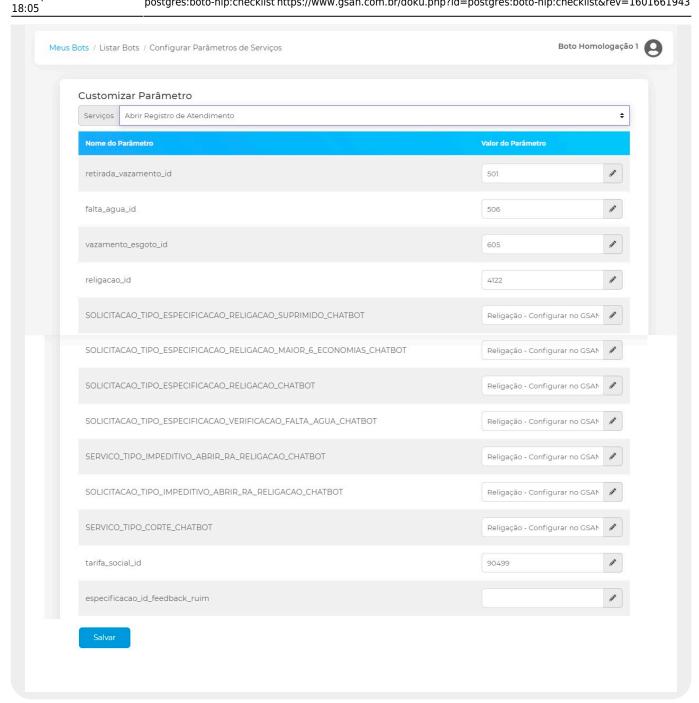
Printed on 25/10/2025 01:24 https://www.gsan.com.br/



## Tela 3 Abrir RA para Feedbacks Negativos

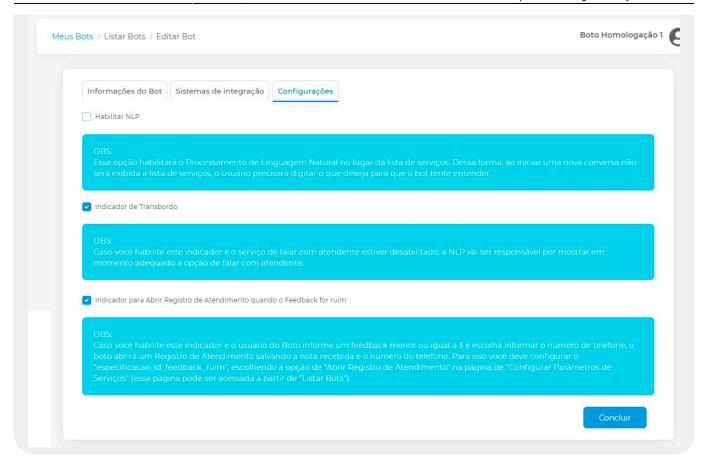


## Tela 4 Abrir RA para Feedbacks Negativos



# Tela 5 Abrir RA para Feedbacks Negativos

Printed on 25/10/2025 01:24 https://www.gsan.com.br/



# 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.

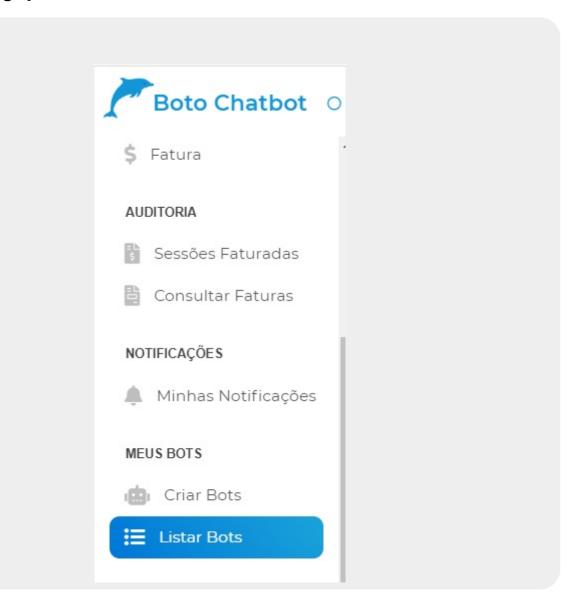
4.

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.

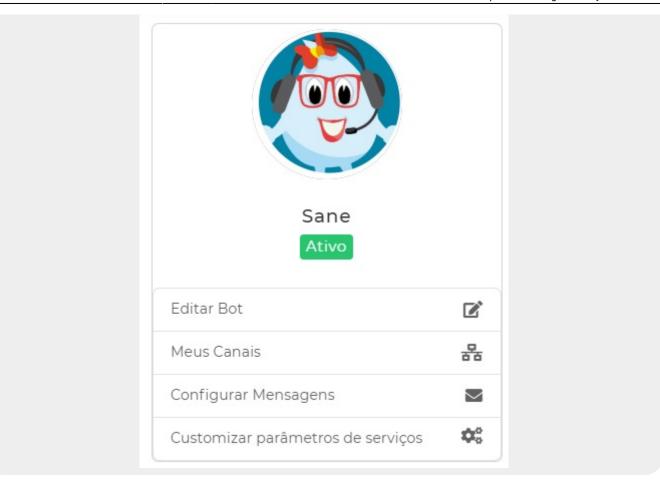
5.

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



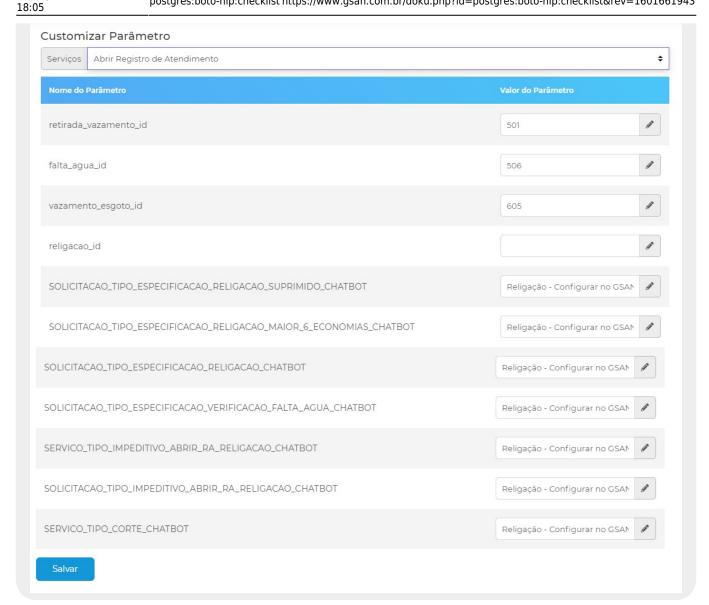
https://www.gsan.com.br/ Printed on 25/10/2025 01:24



## Tela 3 Religação



# Tela 4 Religação



# Atualização Cadastral

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

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.

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.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 25/10/2025 01:24

#### **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 **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**.

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**.

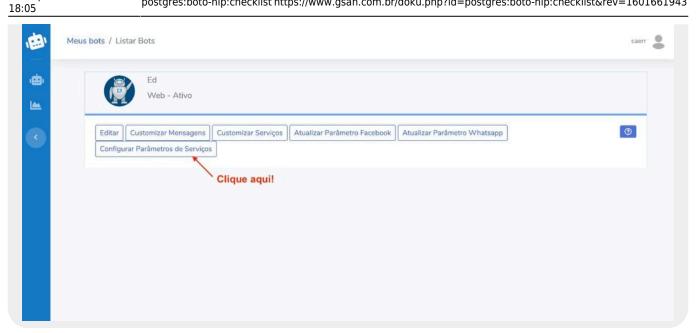
5.

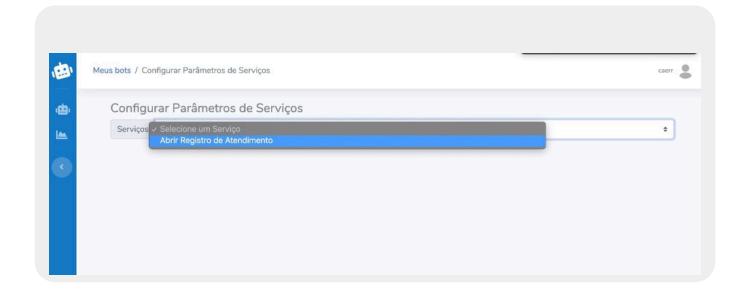
Passo a passo para informar ID AQUI. Qualquer dúvida, podemos ajudar no atendimento.

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 postgres:boto-nlp:checklist https://www.gsan.com.br/doku.php?id=postgres:boto-nlp:checklist&rev=1601661943







https://www.gsan.com.br/ Printed on 25/10/2025 01:24

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).

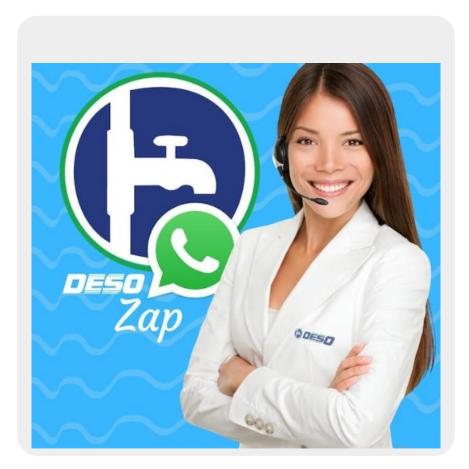
5.

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:

Sugestoes de texto para apresentação do apricativo.					
O Nome da Empresa	OU→	O Nome da	OU→	Quer pagar uma conta,	
Mobile mantém você		Empresa Mobile		solicitar um parcelamento,	
pertinho da <b>Nome da</b>		mantém você		um serviço ou reclamar de	
Empresa o tempo		conosco o tempo		falta de água? O <b>Nome da</b>	
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.

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=1601661943

Last update: 02/10/2020 18:05



https://www.gsan.com.br/ Printed on 25/10/2025 01:24