



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.

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 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. 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.

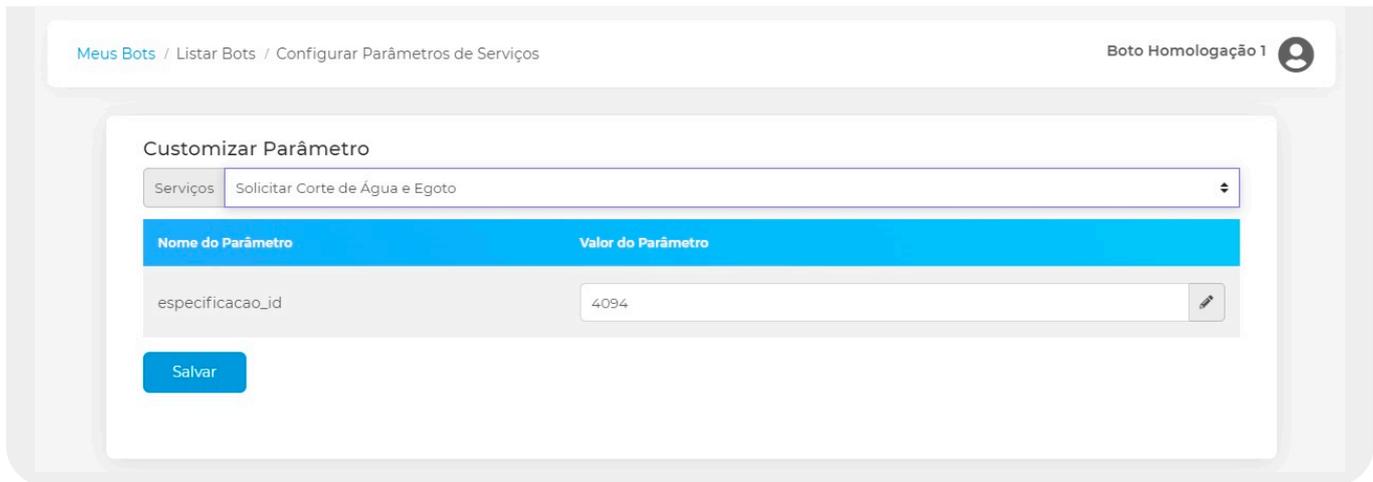


Parâmetros Atualizados com Sucesso.

Aguardar aparecer na tela a mensagem

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

Tela Corte de Água e Esgoto a Pedido



Fatura por E-mail

Para homologar o pedido de envio de faturas por e-mail 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. 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 **Boto**.

Tela Fatura Mensal por E-mail

Meus Bots / Listar Bots / Configurar Parâmetros de Serviços Boto Homologação 1

Customizar Parâmetro

Serviços Solicitar Fatura Mensal por E-mail

Nome do Parâmetro	Valor do Parâmetro
especificacao_id	90841

Salvar

Ligação Nova

Para homologar a abertura de solicitações de novas ligações a Empresa precisa:

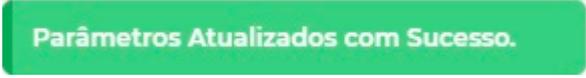
1. Acessar sua plataforma do **Boto AQUI**.
2. Na coluna à esquerda, fazer o caminho: **Meus Bots ⇒ Listar Bots**.
3. Na próxima tela, escolher a opção **Customizar Parâmetros de Serviços**.
4. Na tela seguinte, selecionar **Ligação Nova** na lista de serviços **AQUI**.
5. Preencher o campo vazio ao lado de **especificacao_id** com o valor de um parâmetro configurado previamente no **GSAN** da Empresa.
- 6.



Salvar

Clicar em

7.

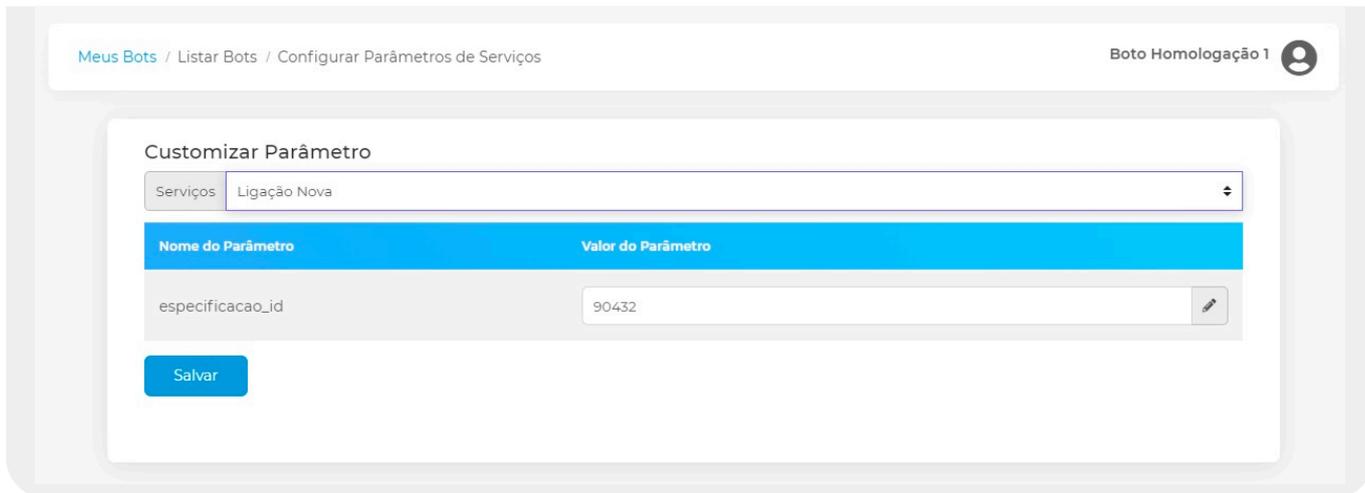


Parâmetros Atualizados com Sucesso.

Aguardar aparecer na tela a mensagem

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

Tela Ligação Nova



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. Na tela seguinte, selecionar **Abrir Registro de Atendimento** na lista de serviços **AQUI**.
5. A tela vai se expandir. Quando isso acontecer, preencha 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 na coluna à esquerda: **Meus Bots ⇒ Listar Bots**.
- 8.

Na próxima tela, escolher a opção **Editar Bot**

9. Depois, selecionar **Configurações AQUI**. Em seguida, marcar na mesma tela o *checkbox* **Indicador para Abrir Registro de Atendimento quando o Feedback for ruim**.
- 10.

Concluir

Clicar em

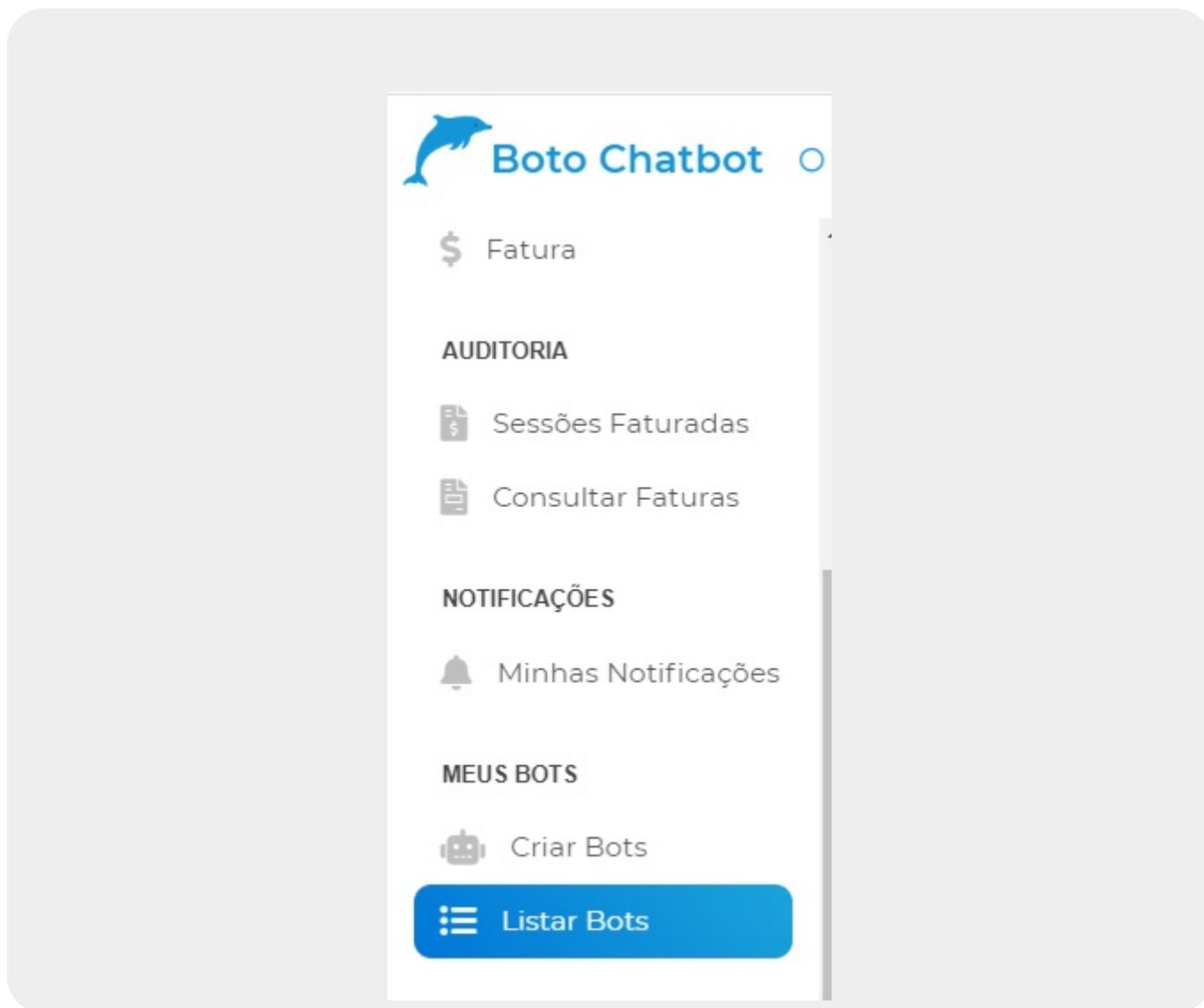
- 11.

Aguardar aparecer na tela a mensagem

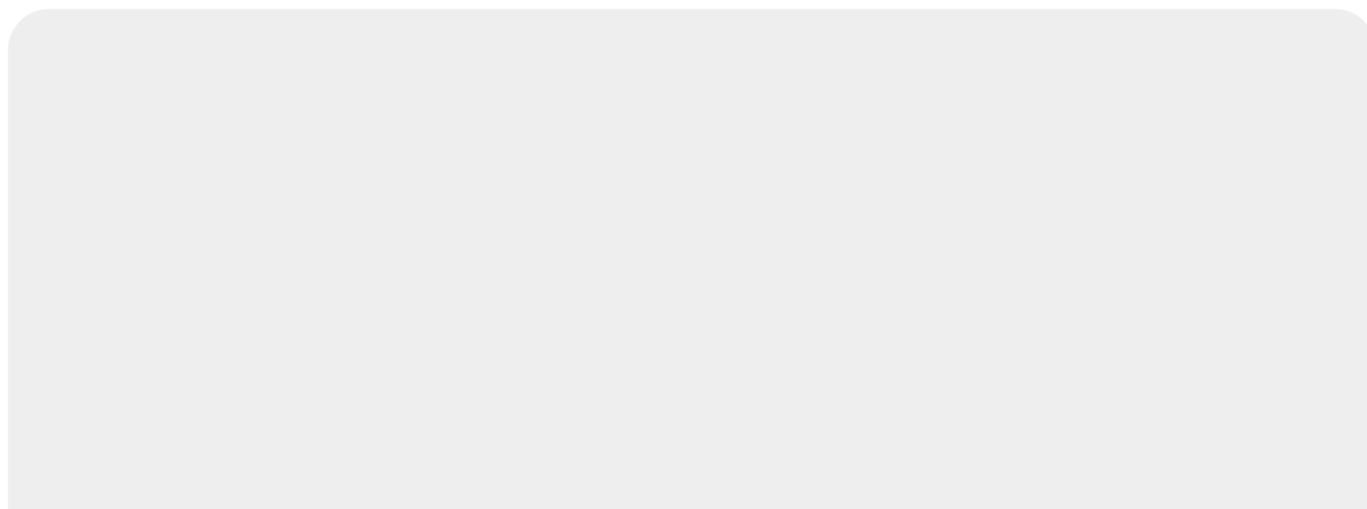
Parâmetros Atualizados com Sucesso.

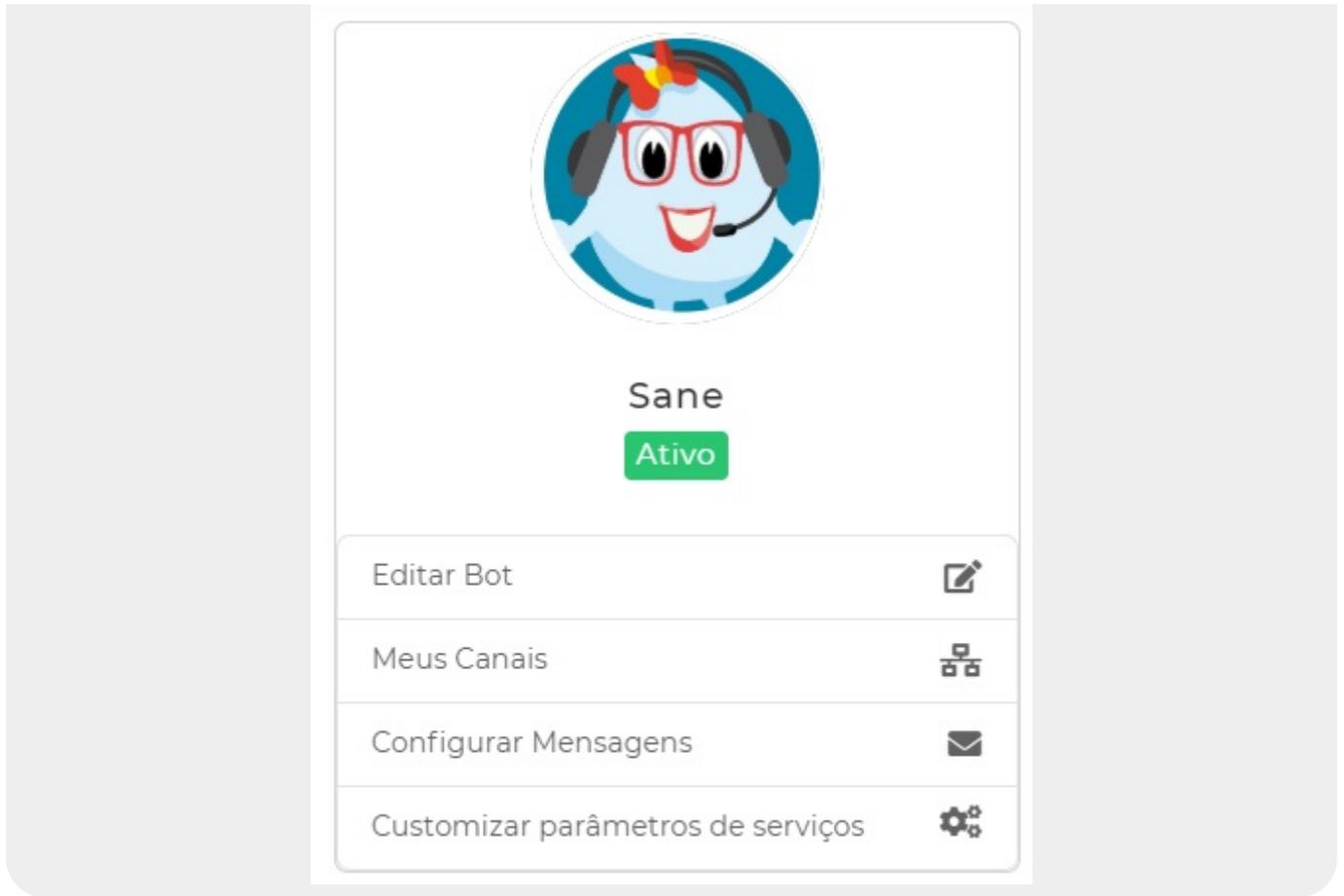
Pronto. Sua Empresa já pode abrir registros de atendimento vinculados a feedbacks abaixo de **3**.

Tela 1 Abrir RA para Feedbacks Negativos



Tela 2 Abrir RA para Feedbacks Negativos

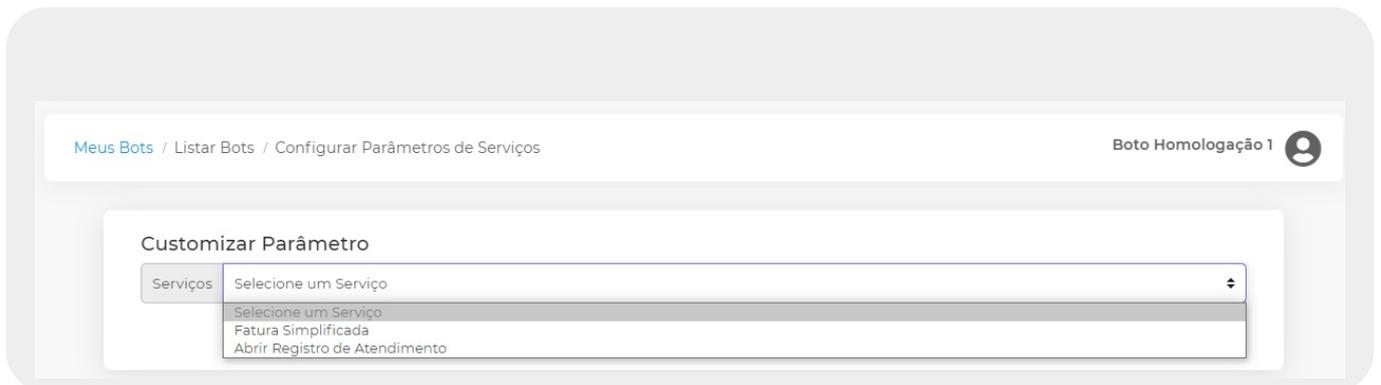




The screenshot shows a configuration page for a chatbot named "Sane". At the top is a circular profile picture of a blue, smiling character with red glasses and a headset. Below the image, the name "Sane" is displayed in a large font, followed by a green button labeled "Ativo". A menu of options is listed below:

- Editar Bot (with a pencil icon)
- Meus Canais (with a channel icon)
- Configurar Mensagens (with an envelope icon)
- Customizar parâmetros de serviços (with a gear icon)

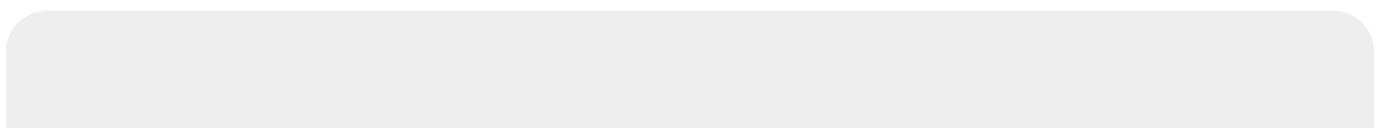
Tela 3 Abrir RA para Feedbacks Negativos



The screenshot shows the "Customizar Parâmetro" (Customize Parameter) interface. At the top, there is a breadcrumb trail: "Meus Bots / Listar Bots / Configurar Parâmetros de Serviços". On the right side, it says "Boto Homologação 1" next to a user profile icon. The main area is titled "Customizar Parâmetro" and contains a dropdown menu labeled "Serviços". The dropdown is open, showing the following options:

- Selecione um Serviço
- Fatura Simplificada
- Abrir Registro de Atendimento

Tela 4 Abrir RA para Feedbacks Negativos



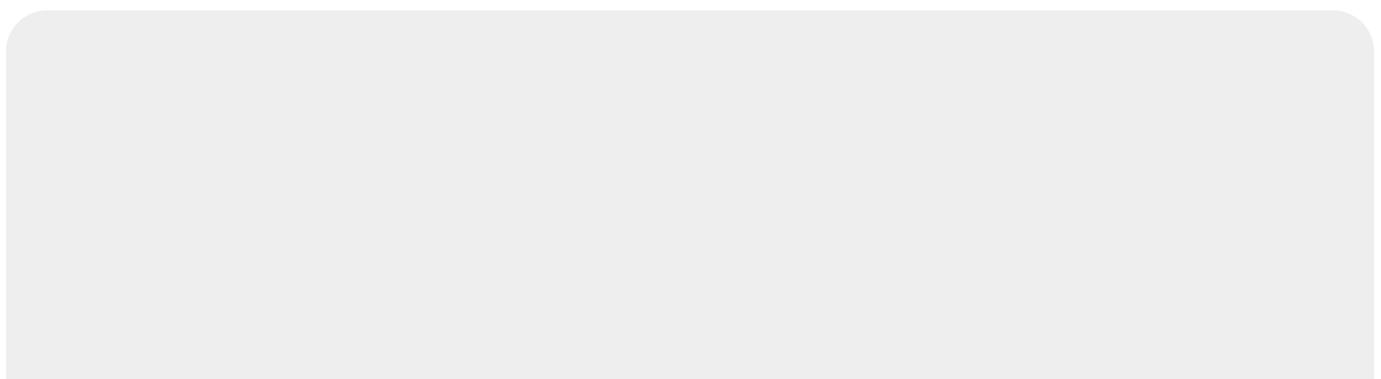
Meus Bots / Listar Bots / Configurar Parâmetros de Serviços Boto Homologação 1 

Customizar Parâmetro

Serviços:

Nome do Parâmetro	Valor do Parâmetro
retirada_vazamento_id	<input type="text" value="501"/> 
falta_agua_id	<input type="text" value="506"/> 
vazamento_esgoto_id	<input type="text" value="605"/> 
religacao_id	<input type="text" value="4122"/> 
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_RELIGACAO_SUPRIMIDO_CHATBOT	<input type="text" value="Religação - Configurar no GSA"/> 
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_RELIGACAO_MAIOR_6_ECONOMIAS_CHATBOT	<input type="text" value="Religação - Configurar no GSA"/> 
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_RELIGACAO_CHATBOT	<input type="text" value="Religação - Configurar no GSA"/> 
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_VERIFICACAO_FALTA_AGUA_CHATBOT	<input type="text" value="Religação - Configurar no GSA"/> 
SERVICO_TIPO_IMPEDITIVO_ABRIR_RA_RELIGACAO_CHATBOT	<input type="text" value="Religação - Configurar no GSA"/> 
SOLICITACAO_TIPO_IMPEDITIVO_ABRIR_RA_RELIGACAO_CHATBOT	<input type="text" value="Religação - Configurar no GSA"/> 
SERVICO_TIPO_CORTE_CHATBOT	<input type="text" value="Religação - Configurar no GSA"/> 
tarifa_social_id	<input type="text" value="90499"/> 
especificacao_id_feedback_ruim	<input type="text"/> 

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](#)

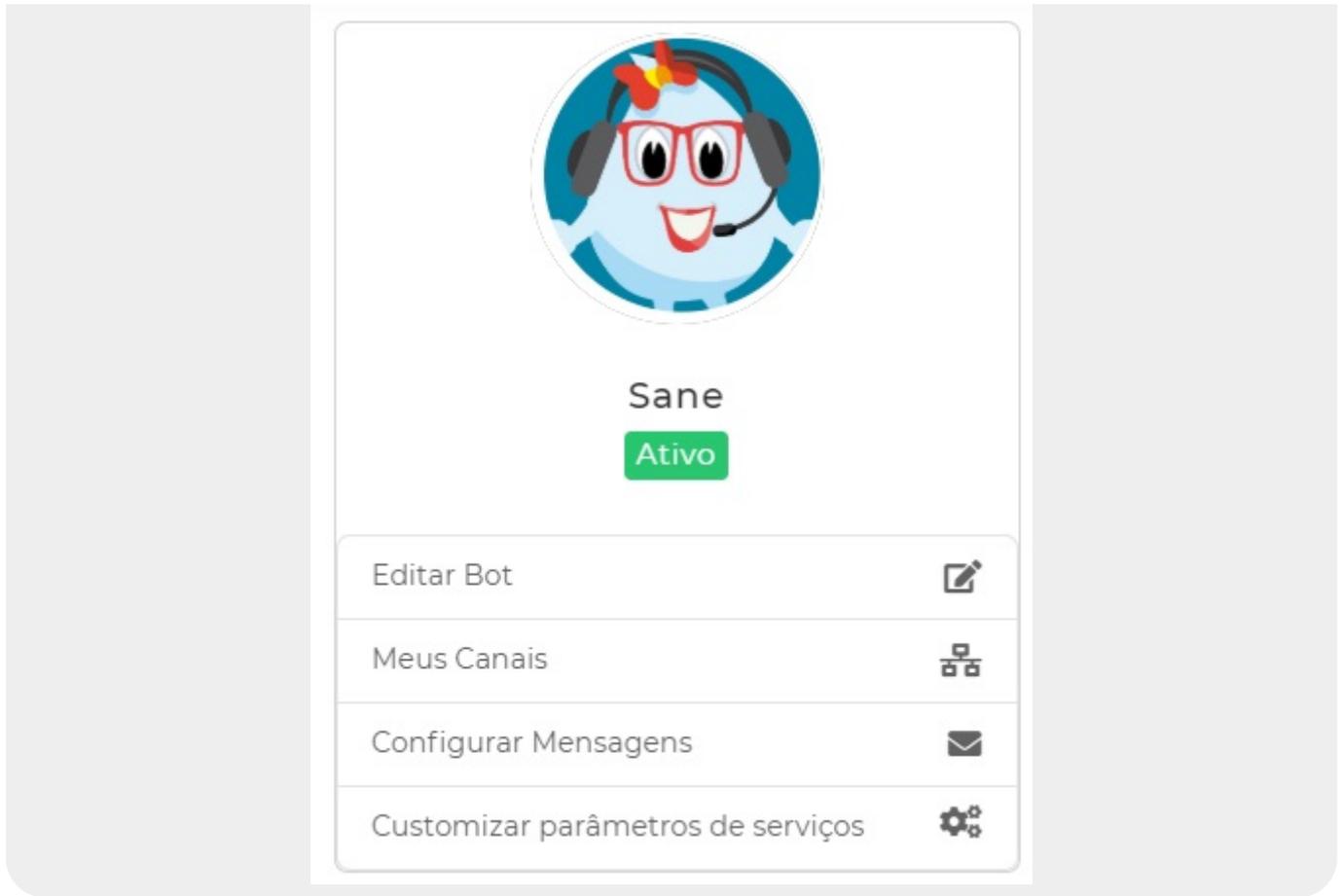
Religação

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

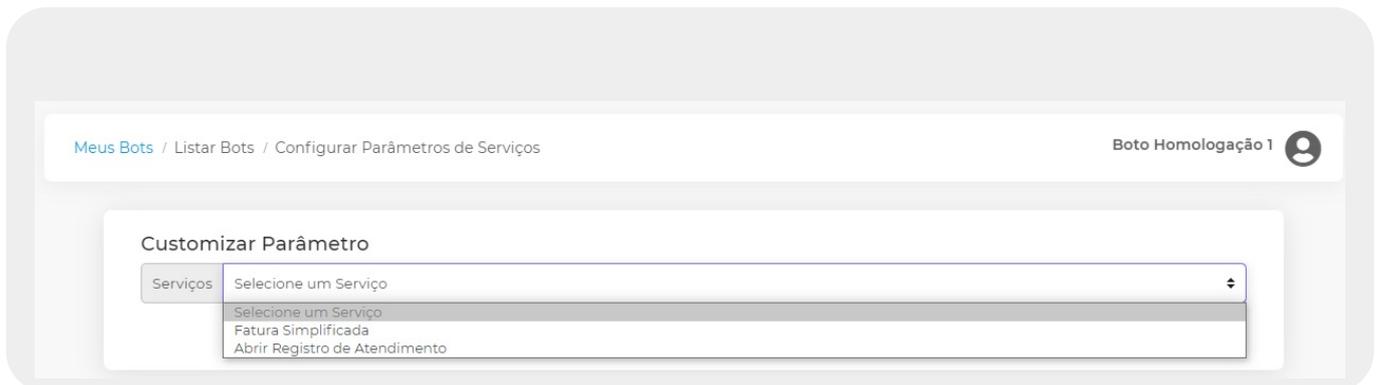




The screenshot shows a bot profile card for a bot named "Sane". At the top is a circular avatar of a blue, smiling character with red glasses and a headset. Below the avatar, the name "Sane" is displayed in a large font, followed by a green status badge that says "Ativo". Underneath the name and status is a list of four menu items, each with a corresponding icon on the right:

- Editar Bot (pencil icon)
- Meus Canais (three squares icon)
- Configurar Mensagens (envelope icon)
- Customizar parâmetros de serviços (gears icon)

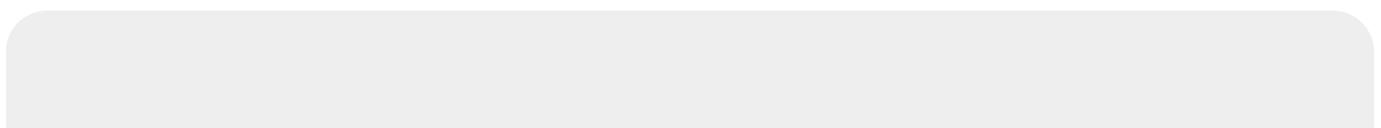
Tela 3 Religação



The screenshot shows a web interface for configuring a bot. At the top, there is a breadcrumb trail: "Meus Bots / Listar Bots / Configurar Parâmetros de Serviços". On the right side, it says "Boto Homologação 1" next to a user profile icon. The main content area is titled "Customizar Parâmetro" and contains a dropdown menu labeled "Serviços". The dropdown is currently open, showing the following options:

- Selecione um Serviço
- Selecione um Serviço
- Fatura Simplificada
- Abrir Registro de Atendimento

Tela 4 Religação



Customizar Parâmetro

Serviços

Nome do Parâmetro	Valor do Parâmetro
retirada_vazamento_id	<input type="text" value="501"/>
falta_agua_id	<input type="text" value="506"/>
vazamento_esgoto_id	<input type="text" value="605"/>
religacao_id	<input type="text"/>
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_RELIGACAO_SUPRIMIDO_CHATBOT	<input type="text" value="Religação - Configurar no GSAN"/>
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_RELIGACAO_MAIOR_6_ECONOMIAS_CHATBOT	<input type="text" value="Religação - Configurar no GSAN"/>
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_RELIGACAO_CHATBOT	<input type="text" value="Religação - Configurar no GSAN"/>
SOLICITACAO_TIPO_ESPECIFICACAO_VERIFICACAO_FALTA_AGUA_CHATBOT	<input type="text" value="Religação - Configurar no GSAN"/>
SERVICO_TIPO_IMPEDITIVO_ABRIR_RA_RELIGACAO_CHATBOT	<input type="text" value="Religação - Configurar no GSAN"/>
SOLICITACAO_TIPO_IMPEDITIVO_ABRIR_RA_RELIGACAO_CHATBOT	<input type="text" value="Religação - Configurar no GSAN"/>
SERVICO_TIPO_CORTE_CHATBOT	<input type="text" value="Religação - 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**.

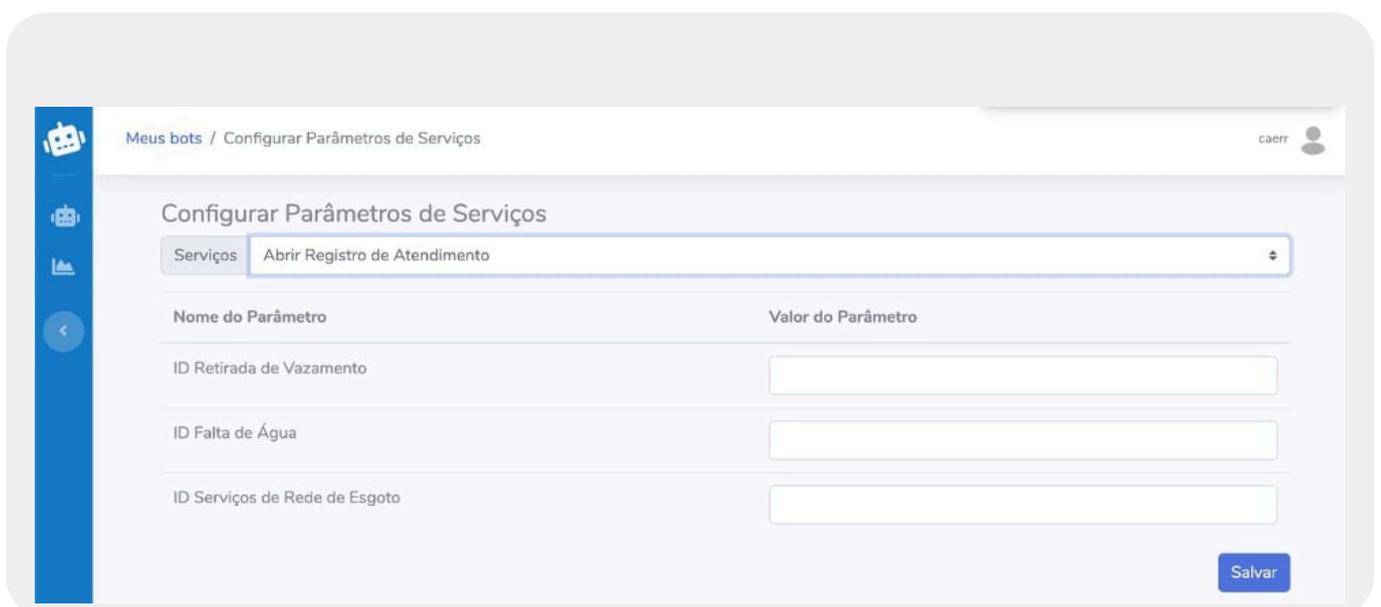
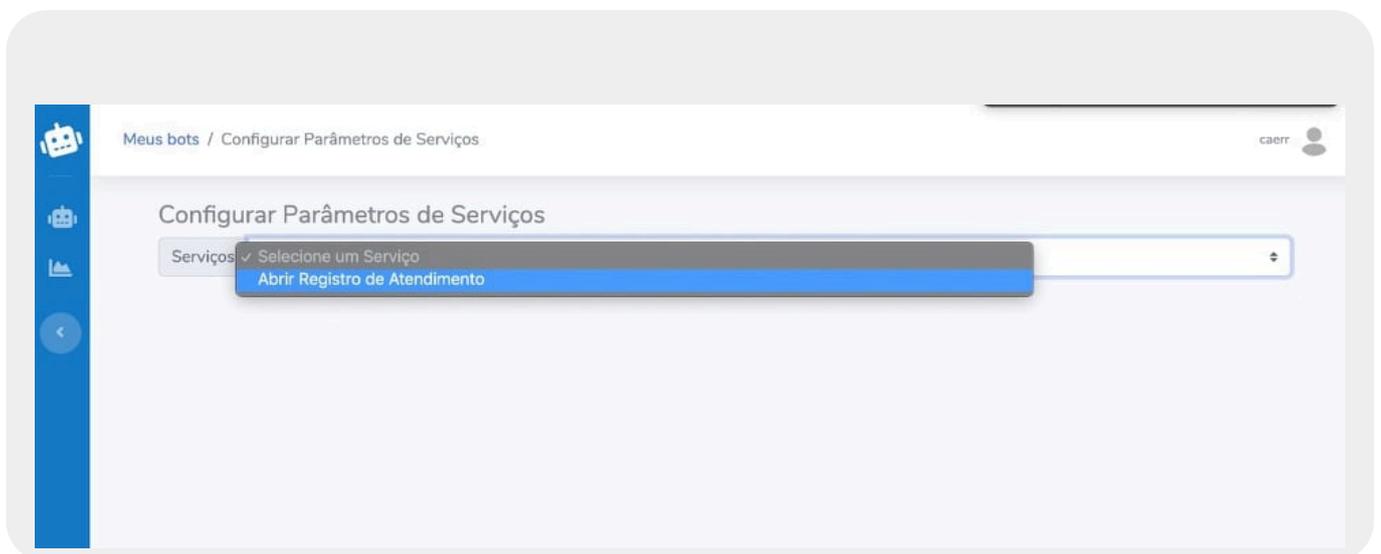
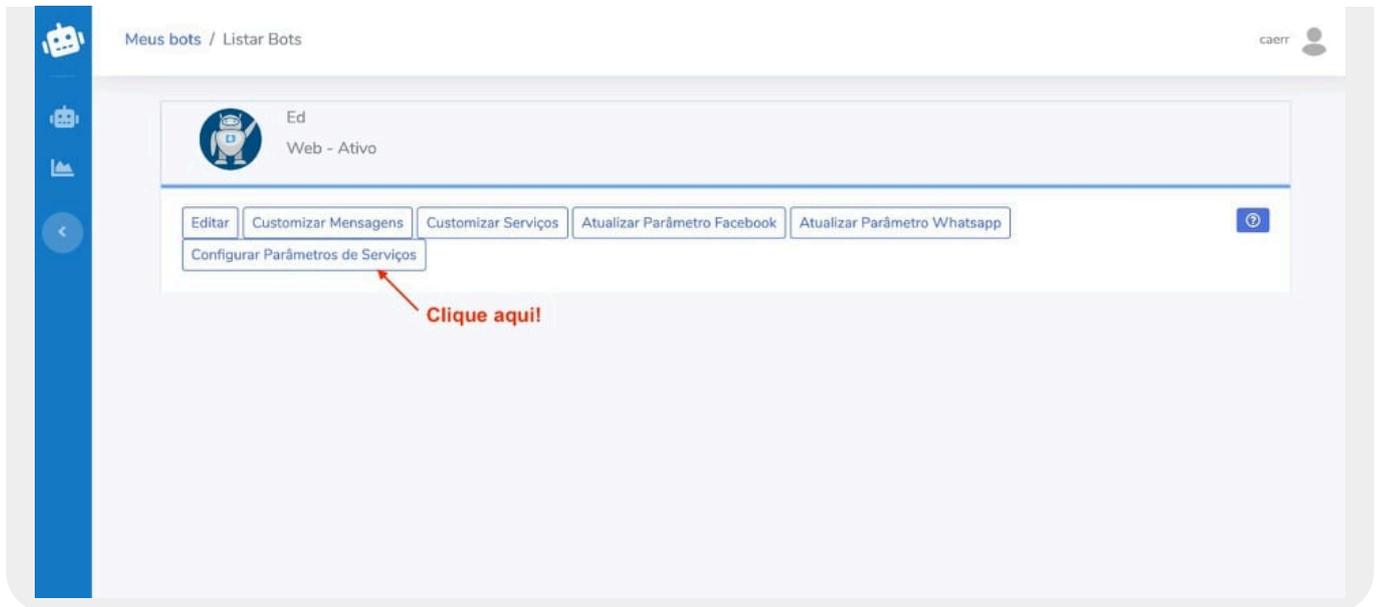
Abrir RA

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



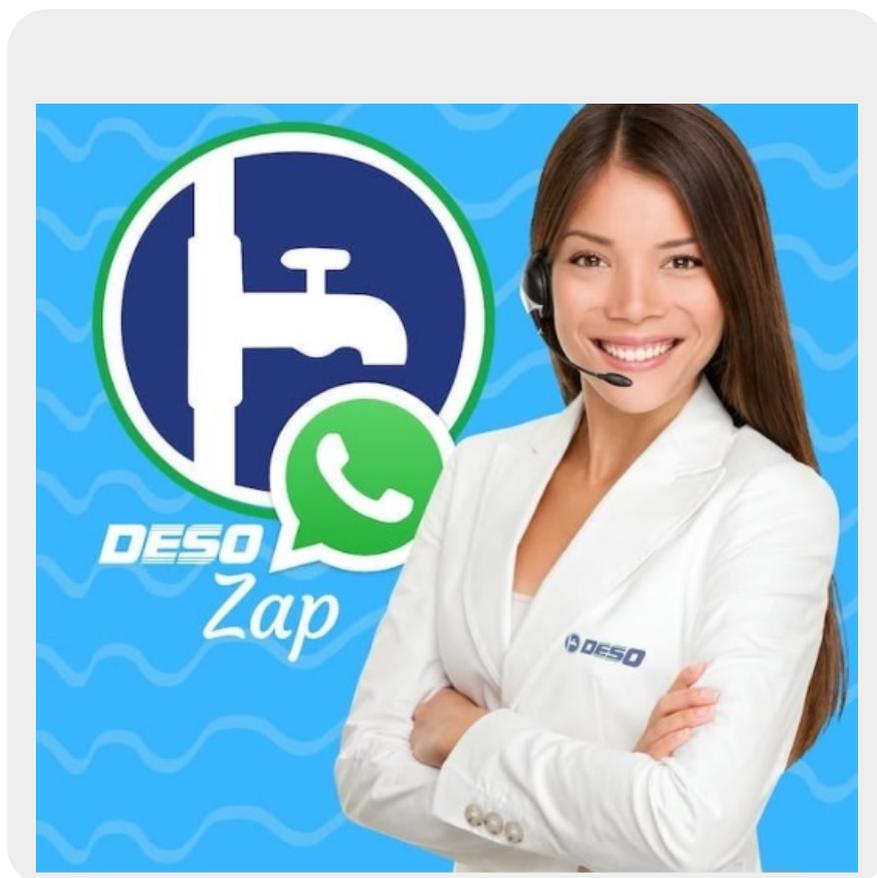
No campo em branco **Valor do Parâmetro** preencher com o **ID** correspondente para cada **RA** que será aberta.

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=1622827319>

Last update: **04/06/2021 17:21**

