



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.

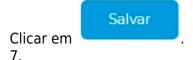
4.

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.

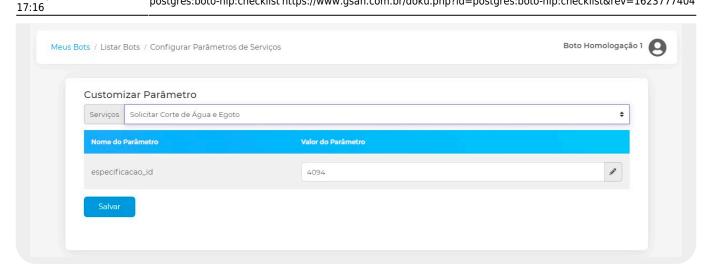


Aguardar aparecer na tela a mensagem

Parâmetros Atualizados com Sucesso.

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:

Acessar sua plataforma do **Boto AQUI**.

Na coluna à esquerda, fazer o caminho: Meus Bots ⇒ Listar Bots.

Na próxima tela, escolher a opção Customizar Parâmetros de Serviços.

Na tela seguinte, selecionar Solicitar Fatura Mensal por E-mail na lista de serviços AQUI.

Preencher o campo vazio ao lado de **especificacao_id** com o valor de um parâmetro configurado previamente no GSAN da Empresa.

6.

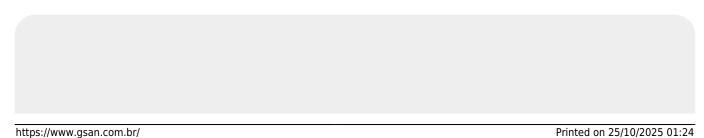


Aguardar aparecer na tela a mensagem

Parâmetros Atualizados com Sucesso.

Pronto. Sua Empresa já pode receber pedidos de envios de faturas mensais por e-mail no **Boto**.

Tela Fatura Mensal por E-mail





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.

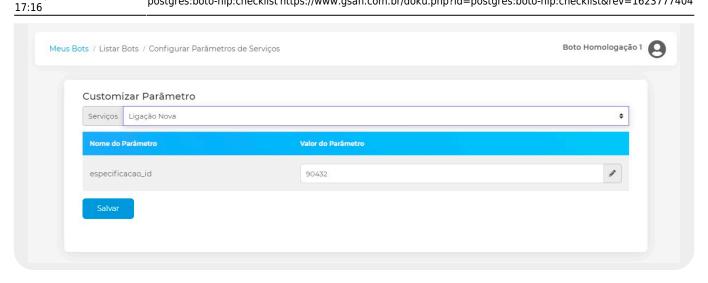


Aguardar aparecer na tela a mensagem

Parâmetros Atualizados com Sucesso.

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.

Na coluna à esquerda, fazer o caminho: Meus Bots ⇒ Listar Bots.

Na próxima tela, escolher a opção Customizar Parâmetros de Serviços.

Na tela seguinte, selecionar **Abrir Registro de Atendimento** na lista de serviços **AQUI**.

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.



7.

Depois, fazer de novo o caminho na coluna à esquerda: Meus Bots ⇒ Listar Bots.

Na próxima tela, escolher a opção Editar Bot

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

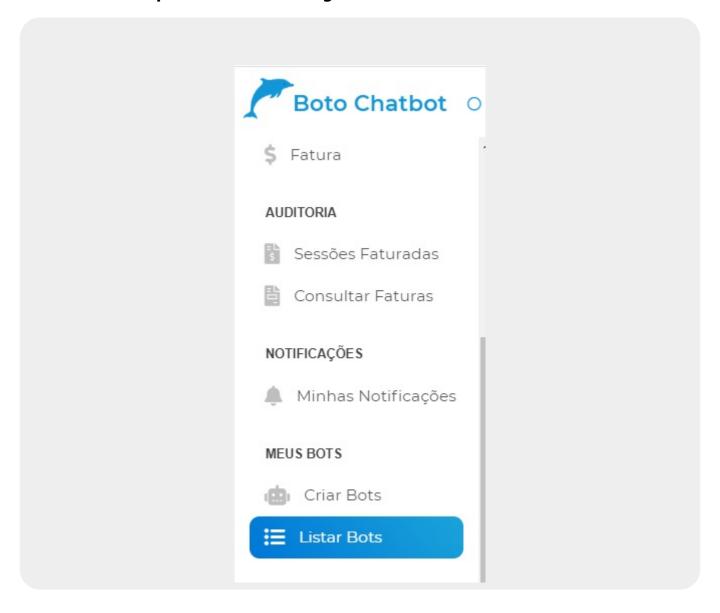


Aguardar aparecer na tela a mensagem

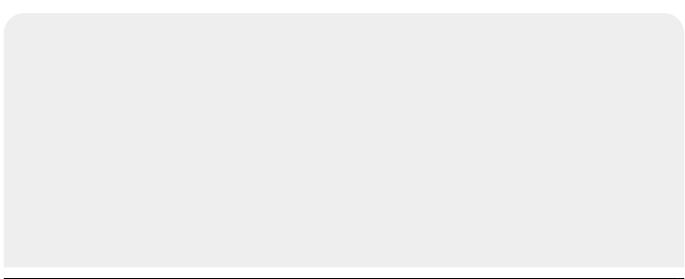
Parâmetros Atualizados com Sucesso.

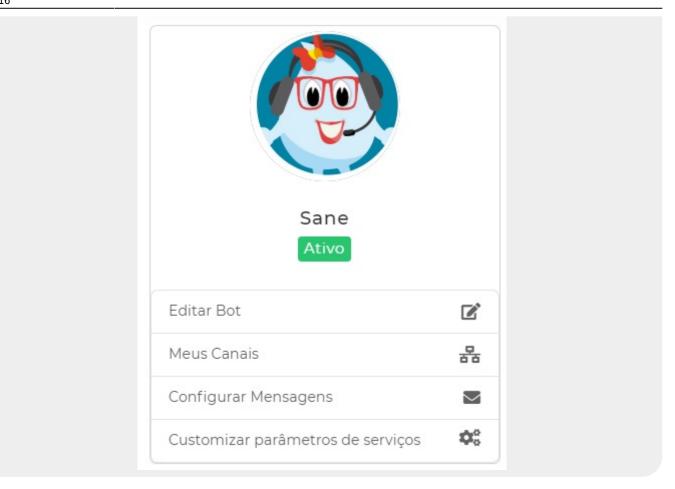
Pronto. Sua Empresa já pode abrir registros de atendimento vinculados a feedbacks abaixo de 3.

Tela 1 Abrir RA para Feedbacks Negativos

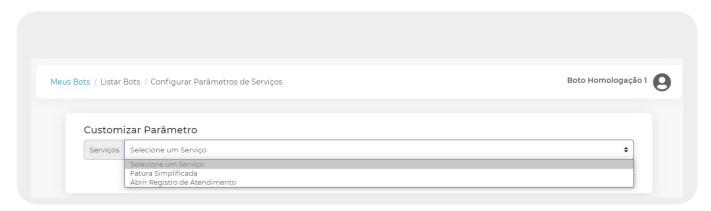


Tela 2 Abrir RA para Feedbacks Negativos

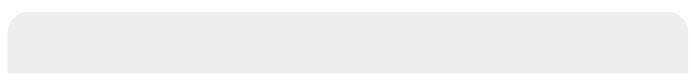


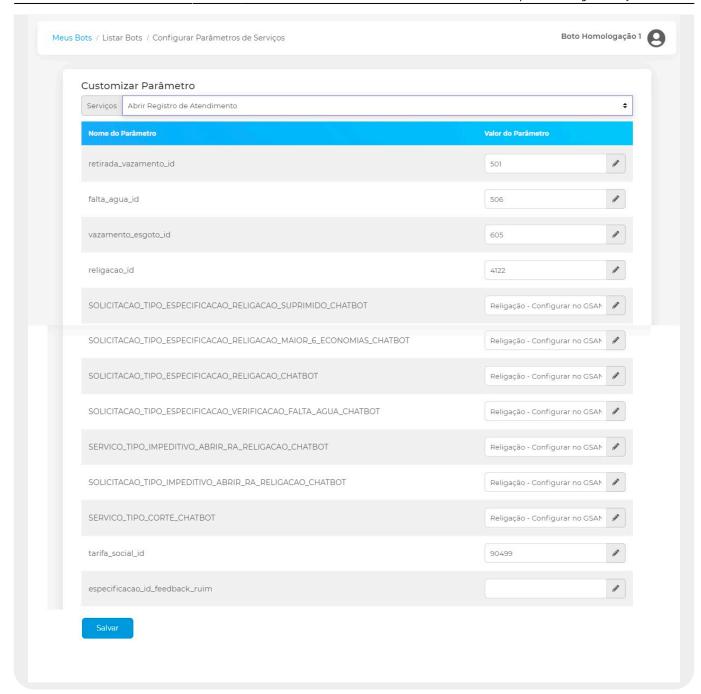


Tela 3 Abrir RA para Feedbacks Negativos

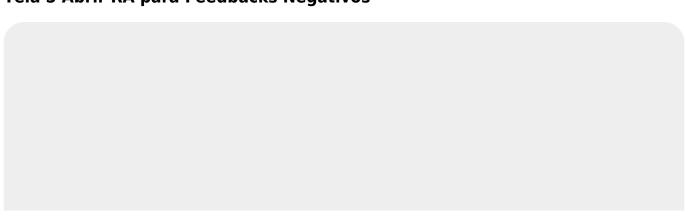


Tela 4 Abrir RA para Feedbacks Negativos

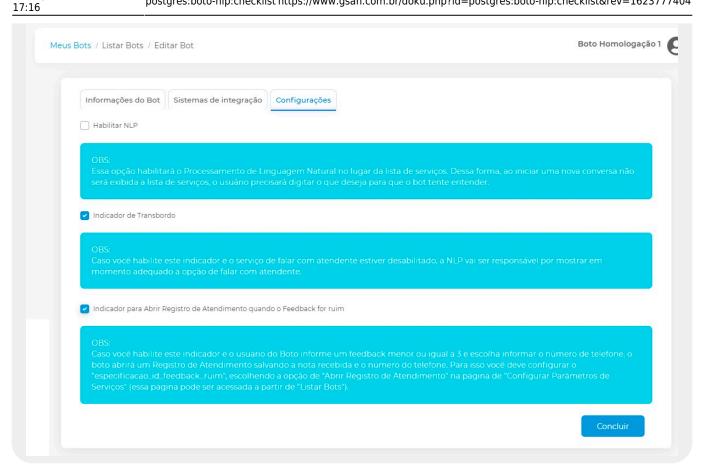




Tela 5 Abrir RA para Feedbacks Negativos



Last update: 15/06/2021



Religação

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

1.

Acessar sua plataforma do **Boto AQUI**.

Na coluna à esquerda, fazer o caminho: Meus Bots ⇒ Listar Bots ⇒ Customizar Parâmetros de Serviços. Exemplo AQUI.

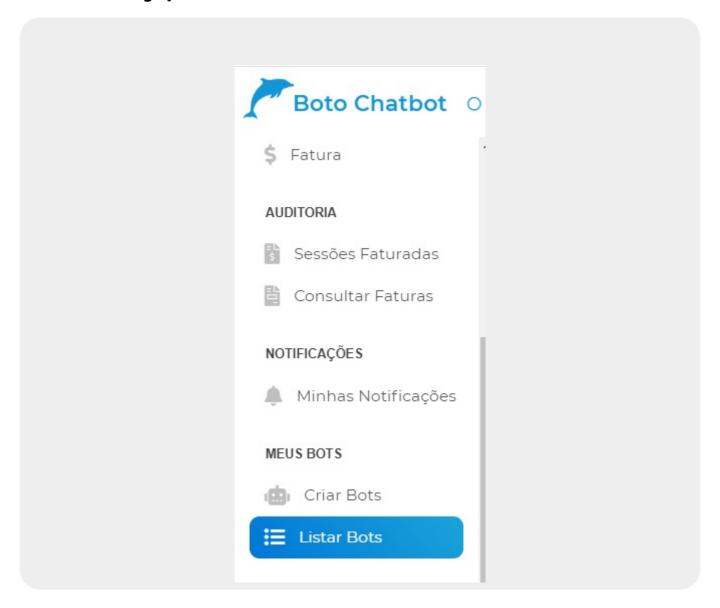
Selecionar Abrir Registro de Atendimento na lista de serviços. Exemplo AQUI.

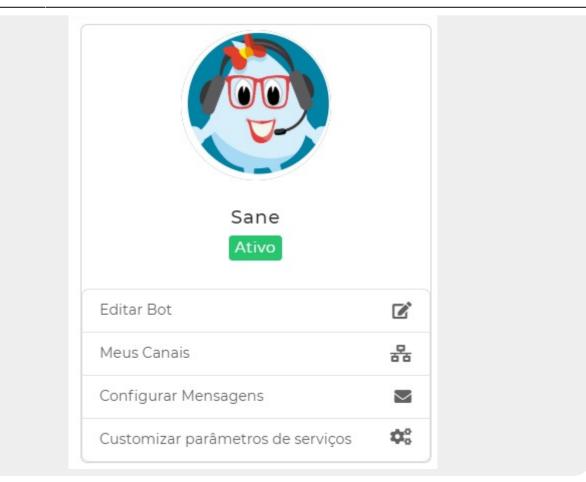
4.

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.

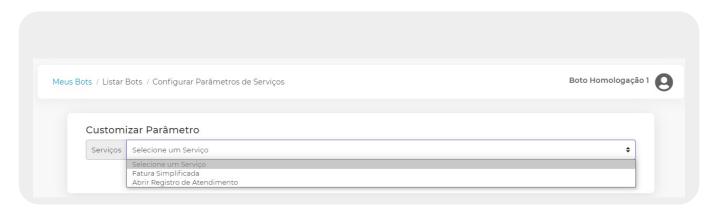
Os parâmetros abaixo de religação id são os que já foram alimentados no GSAN da Empresa. É preciso apenas configurá-los no próprio **GSAN**, conforme indicação *Religação - Configurar no GSAN*. Exemplo AQUI.

Tela 1 e 2 Religação

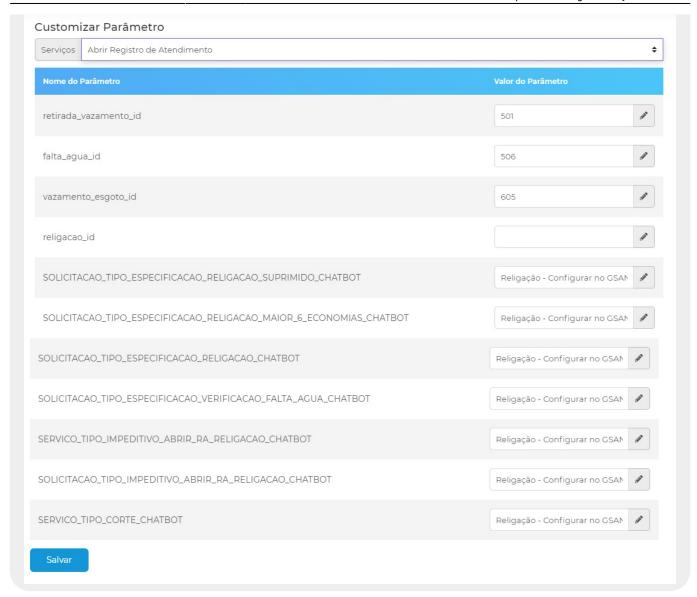




Tela 3 Religação



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)

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







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).

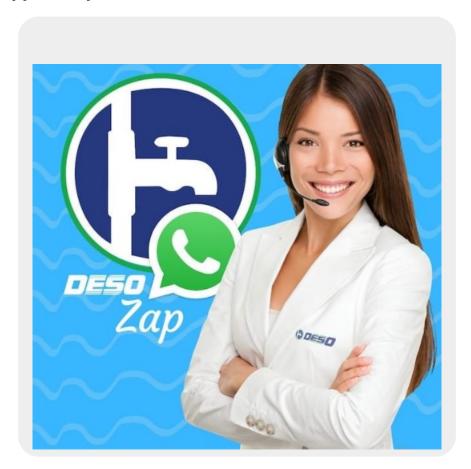
5.

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:

OU→

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.

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=1623777404

Last update: 15/06/2021 17:16

