

Não pise na grama. Em obras.



## **Plataforma de Gestão Centralizada Boto ChatBot**

O processo de gestão do **Boto ChatBot** é facilitado pela sua plataforma de gestão. Através dela, é possível ativar e desativar serviços, criar novos bots e muito mais. O objetivo deste **Manual** é auxiliar você durante a navegação. Utilize a **Tabela de Conteúdos** à direita para ir direto ao tópico de seu interesse. São eles:

1. **Login, Senha, Navegação Inicial;**  
2.

**Dashboards:**

1.

**Serviços;**

2.

**Canais;**

3.

**Densidade de acessos;**

4.

**Acessos por navegador e domínio;**

5.

**Situação do app;**

6.

**Fatura.**

3.

**Auditoria:**

1.

**Sessões Faturadas;**

2.

**Consultar Faturas.**

4.

**Notificações:**

1.

**Minhas Notificações.**

5.

**Meus Bots:**

1.

**Criar Bots:**

1.

**Informações do Boto;**

2.

**Sistemas de Integração;**

3.

**Configurações.**

2.

**Listar Bots:**

1.

**Editar Bots;**

2.

**Meus canais:**

1.

**Incluir Novo Canal / Excluir / Habilitar / Desabilitar.**

3.

**Configurar Mensagens;**

4.

**Customizar Parâmetros de Serviço.**

6.

**Minha Conta:**

1.

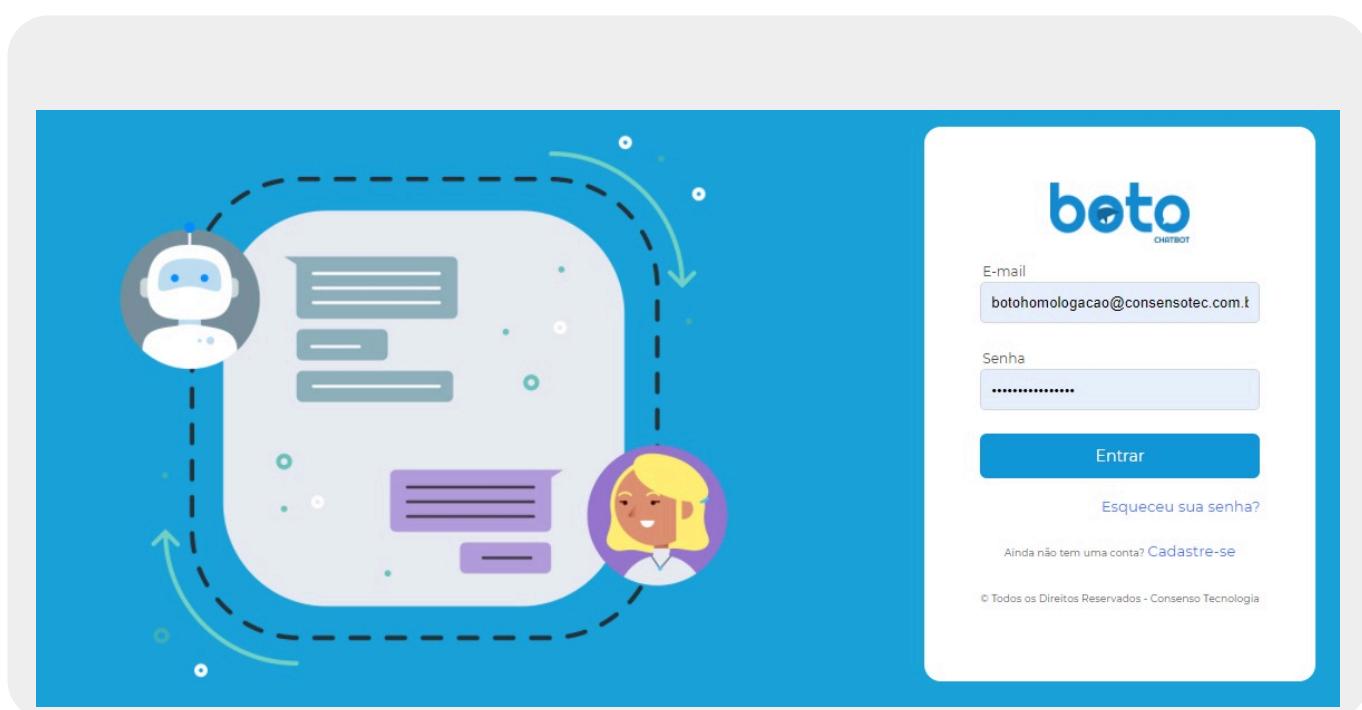
**Editar Conta;**

2.

**Editar Senha.**

Para acessar a plataforma de gestão do **Boto ChatBot** digite o endereço: <https://appboto.gsan.com.br/>. Feito isso, o sistema visualiza a tela abaixo:

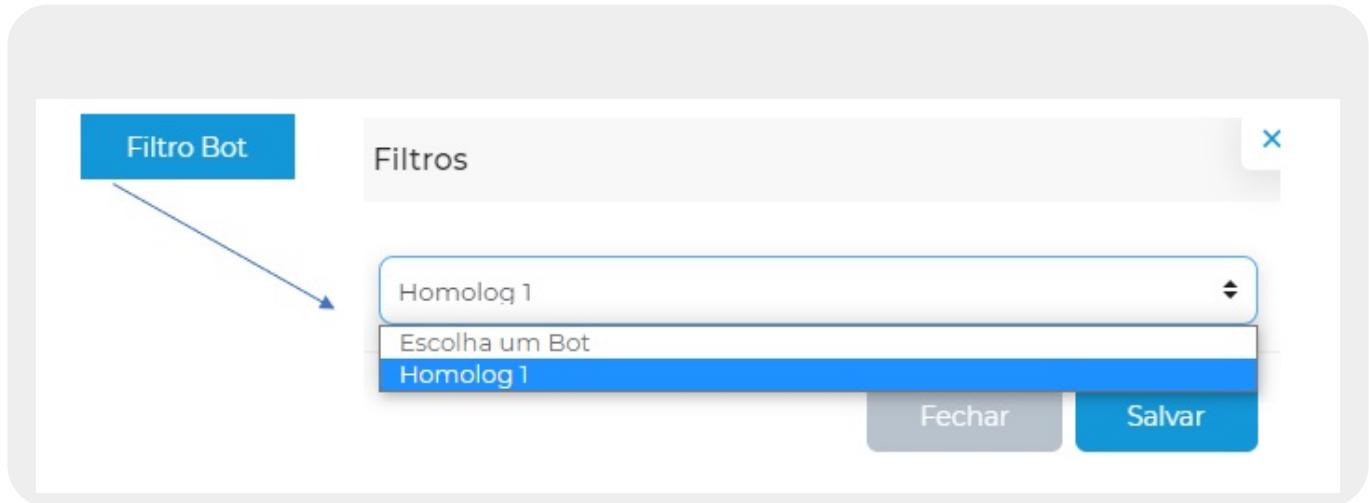
## Login, Senha, Navegação Inicial



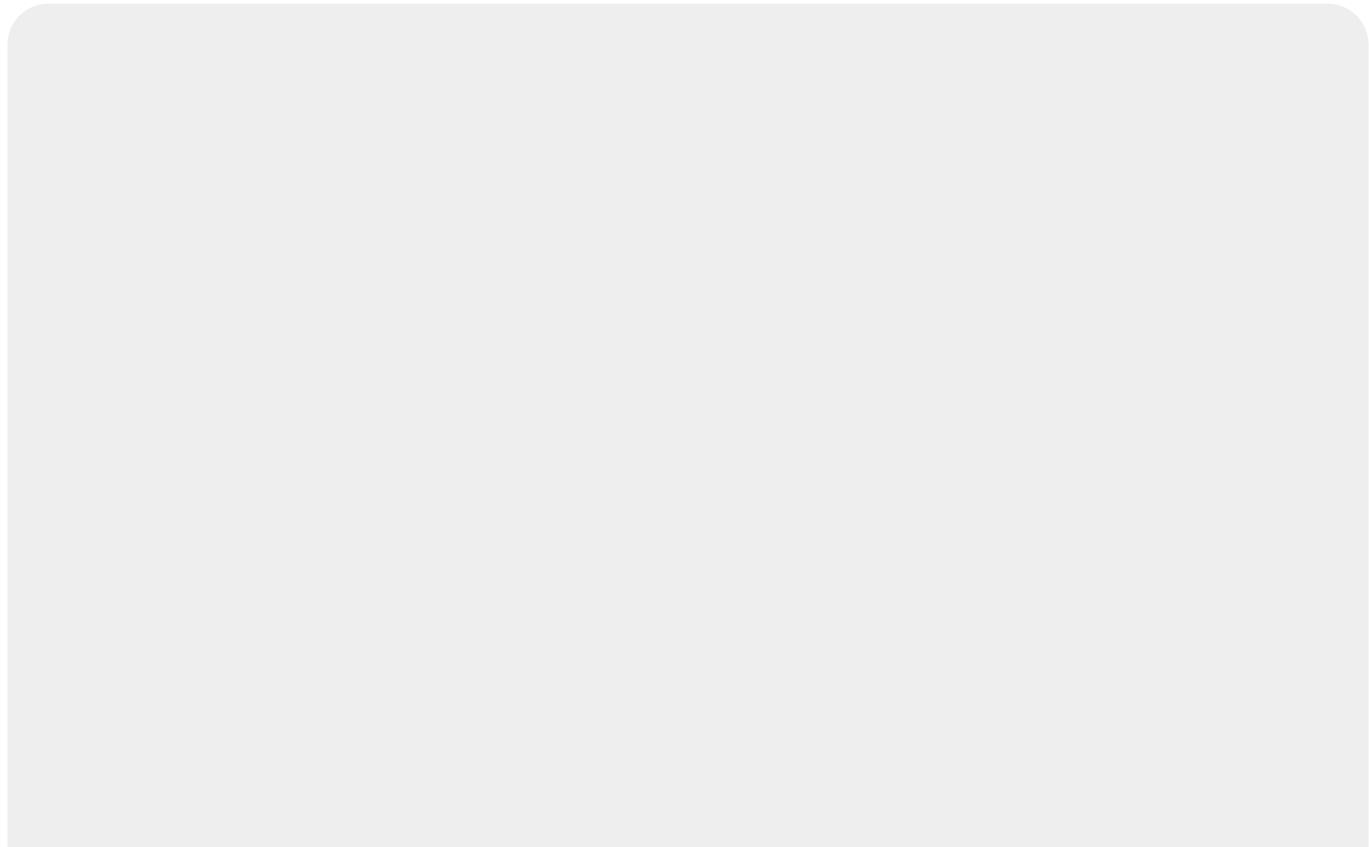
No campo **E-mail**, informe o usuário fornecido pela **Consenso**. Em seguida, a senha, igualmente fornecida pela **Consenso**. Em seguida, clique em **Entrar** :

Pronto, você está dentro da plataforma de gestão, que já abre trazendo informações gerais sobre seu bot, por exemplo, serviços concluídos e não concluídos em cada canal, além de um *ranking* de

relevância de acesso dos canais. Caso você tenha mais de um bot, basta clicar em **Filtro Bot** e acessar uma janela onde é possível escolher o bot que você quer gerenciar no momento:



Agora, traga seu *mouse* e o coloque sobre o ícone do **Boto** à esquerda, visualizando suas opções de gestão:





# Boto Chatbot

 **Home**

**DASHBOARDS**

-  Serviços
-  Canais
-  Densidade de acesso
-  Acessos por navegação
-  Situação do app
-  Fatura

**AUDITORIA**

-  Sessões Faturadas
-  Consultar Faturas

**NOTIFICAÇÕES**

-  Minhas Notificações

**MEUS BOTS**

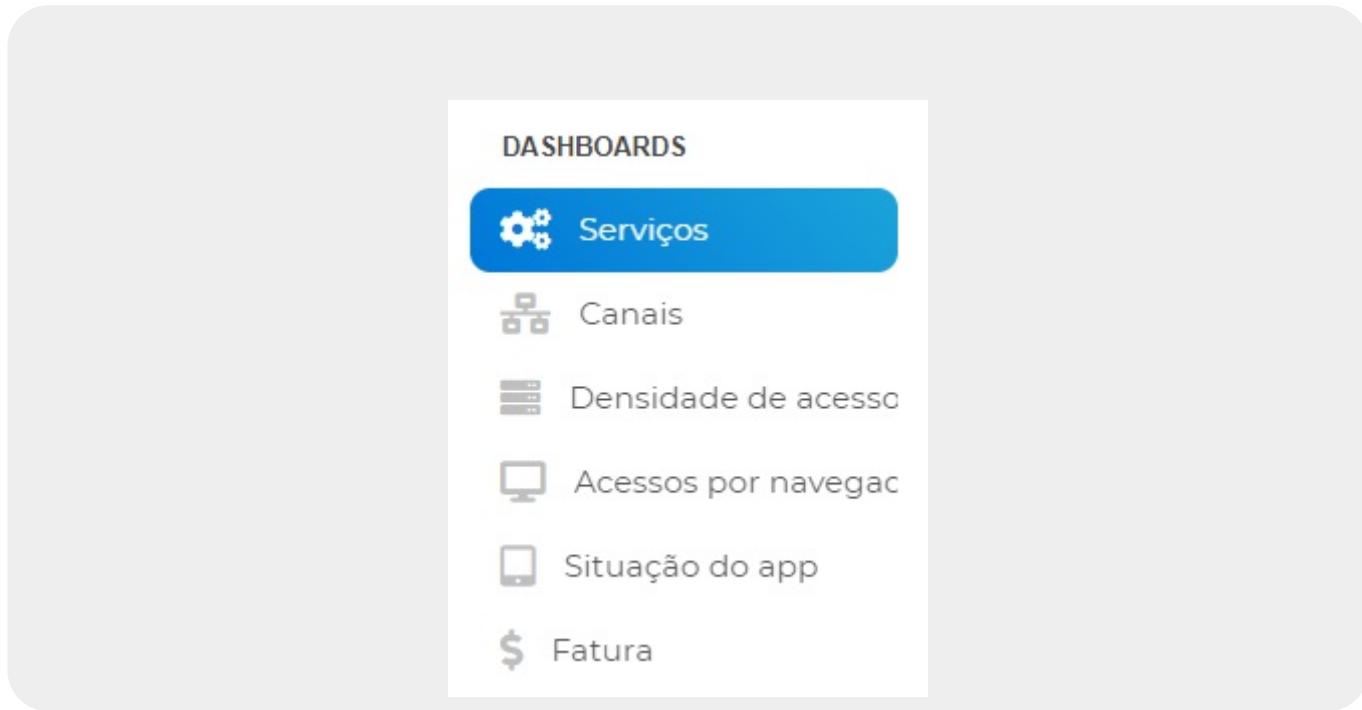
-  Criar Bots
-  Listar Bots

**MINHA CONTA**

-  Editar Conta
-  Editar Senha

Note que suas opções de gestão se dividem em: **DASHBOARDS, AUDITORIA, NOTificações, MEUS BOTS** e **MINHA CONTA**. A seguir, vamos detalhar cada um deles.

## Dashboards



**Dashboard** é uma ferramenta de gestão da informação que exibe e acompanha todos os indicadores-chave de performance (KPIs) do **Boto**, bem como as métricas e dados que apontam para o desempenho dos serviços integrados. Desse modo, temos na plataforma seis ferramentas do tipo. Vamos a elas:

### 1. Serviços



Acima, é possível visualizar e acompanhar gráficos de métricas tais como:

1. Serviços mais acessados;
2. Feedback por serviço;
3. Acessos por Localidade;
4. Serviços iniciados e concluídos;
5. Serviços iniciados e concluídos por canal (webchat, Facebook, WhatsApp).

Em cada serviço separado, há esses dois ícones  . Clicando **no** funil, você acessa a tela de filtro para visualizar os gráficos por: intervalo de tempo e plataformas:

**Filtros**

08/02/2021 08/02/2021

Intervalo:

Dia  Semana  Mês

Plataformas:

Facebook  Whatsapp  Webchat

**Confirmar**

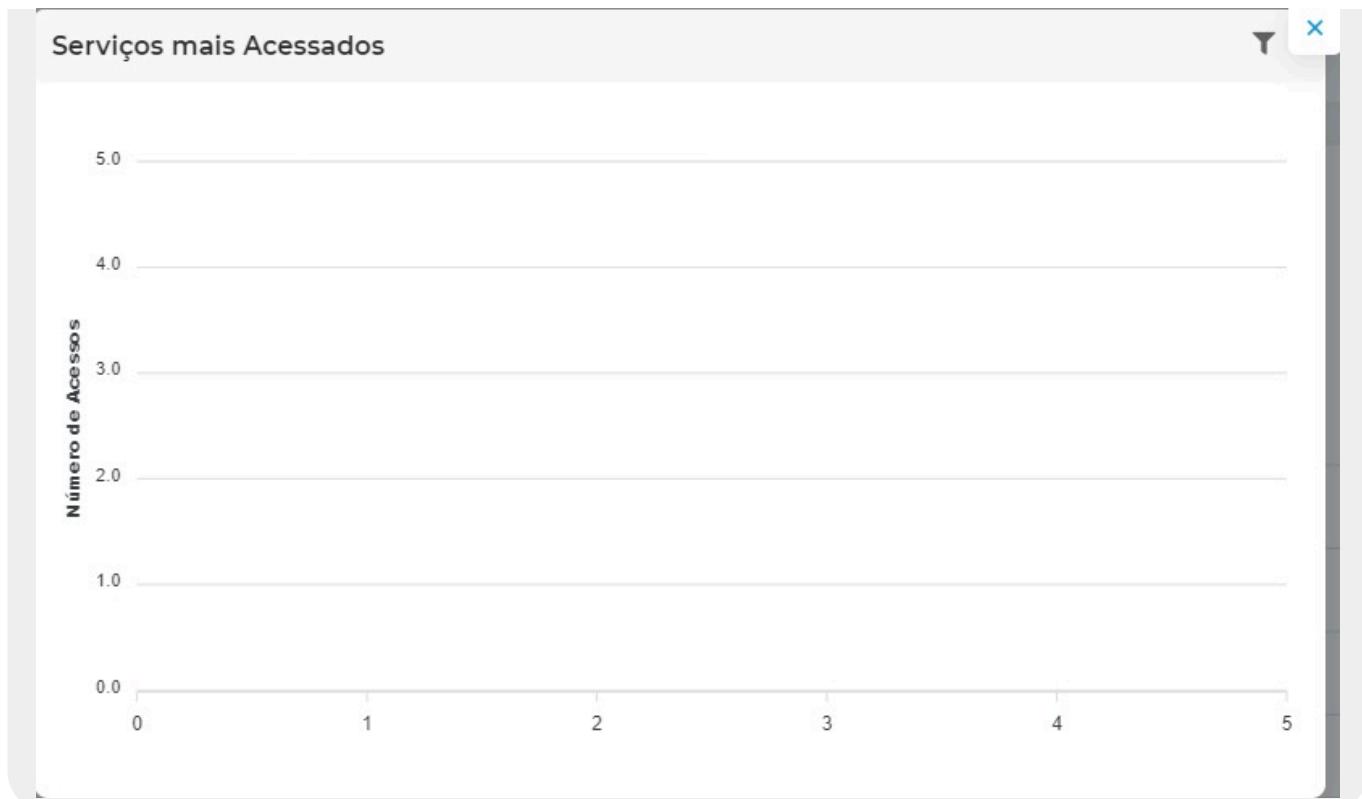
Ou só pelo tempo (dependendo do serviço):

**Filtros**

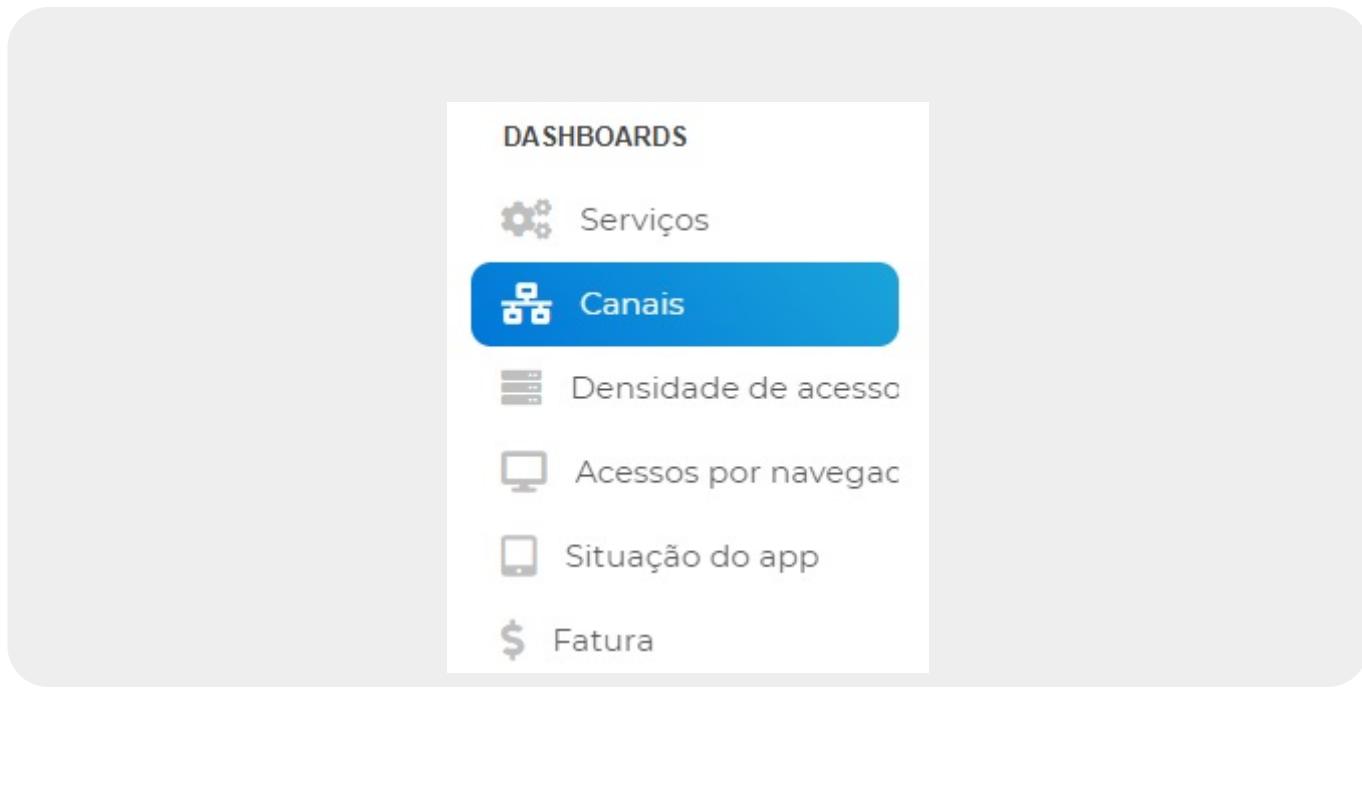
08/02/2021 08/02/2021

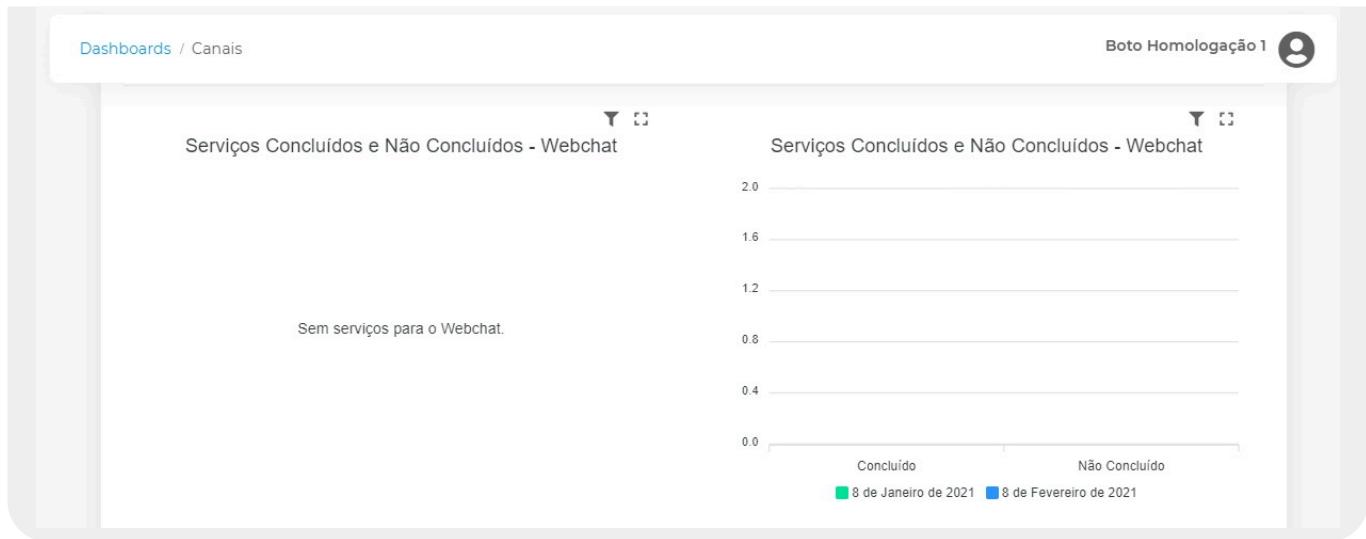
**Confirmar**

Agora, em todos os casos, clicando **ao lado** do funil aqui  você expande o serviço sobre o qual você está:



## 2. Canais



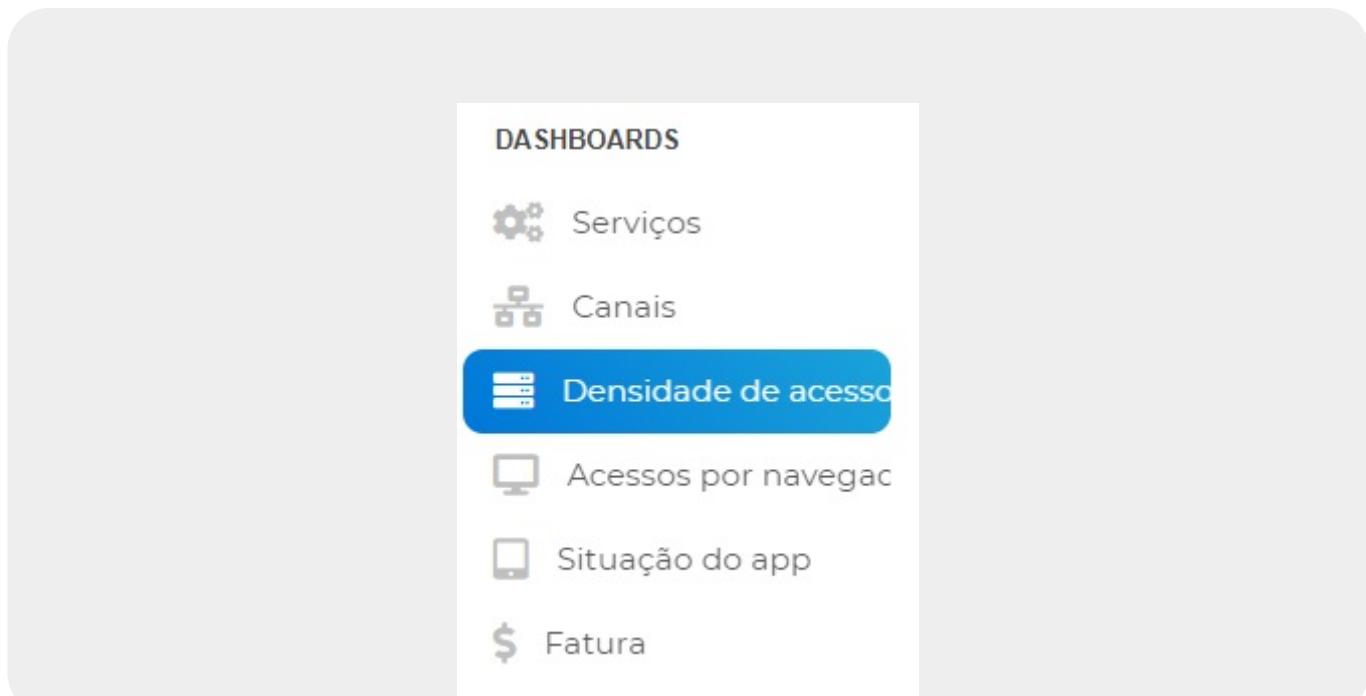


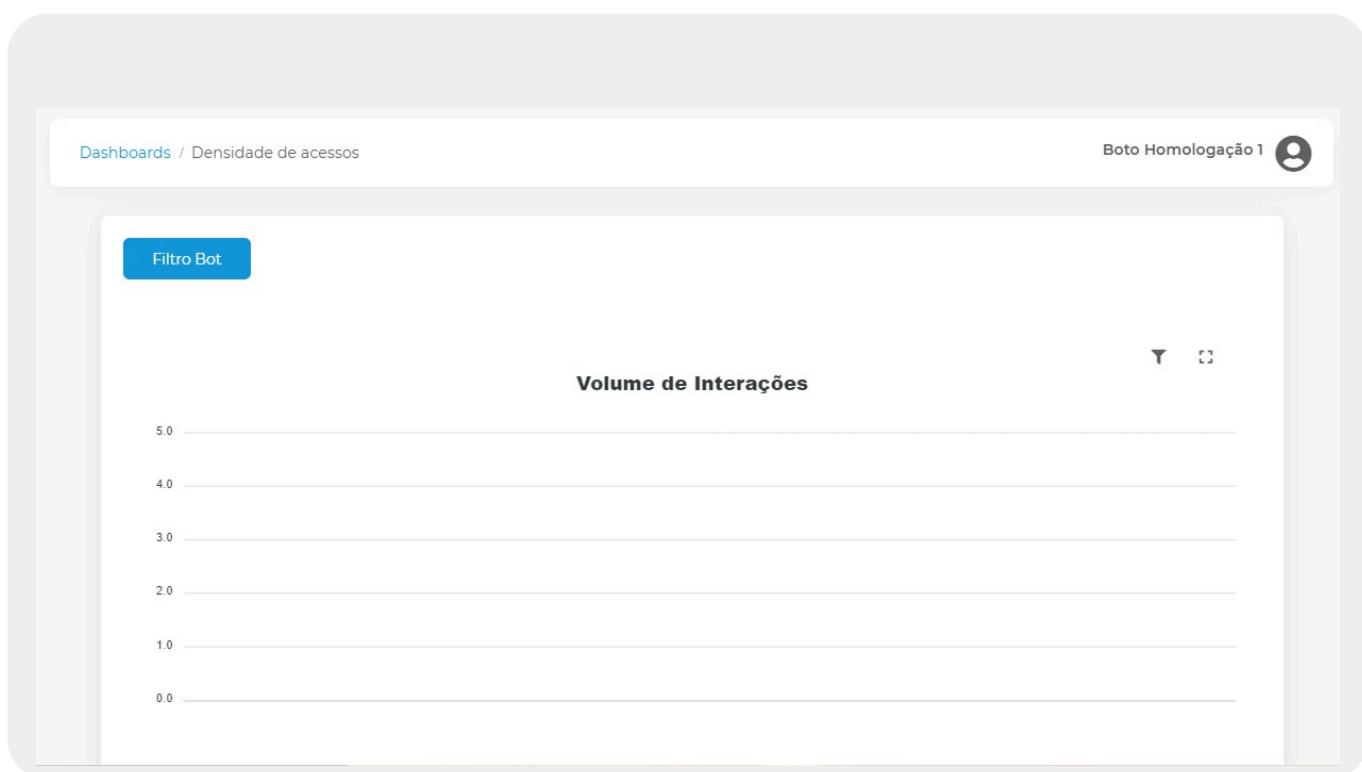
Acima, é possível visualizar e acompanhar gráficos de métricas relacionadas aos canais onde o **Boto** atua, tais como:

1. Relevância dos canais;
2. Serviços concluídos e não concluídos por canal (webchat, Facebook, WhatsApp).

O uso dos ícones  são semelhantes em todos os serviços do dashboard.

### 3. Densidade de acessos





Acima, é possível visualizar e acompanhar gráficos de métricas relacionadas à densidade de acesso por canal onde o **Boto** atua, tais como:

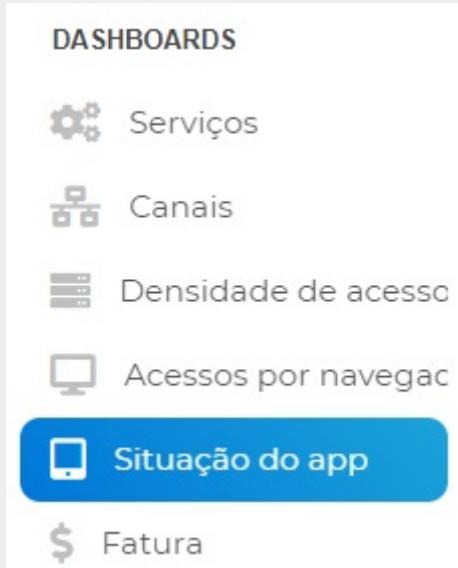
- 1.
  - 2.
  - 3.
- Volume de interações;  
Volume de Acessos Únicos;  
Volume de interações por mês.

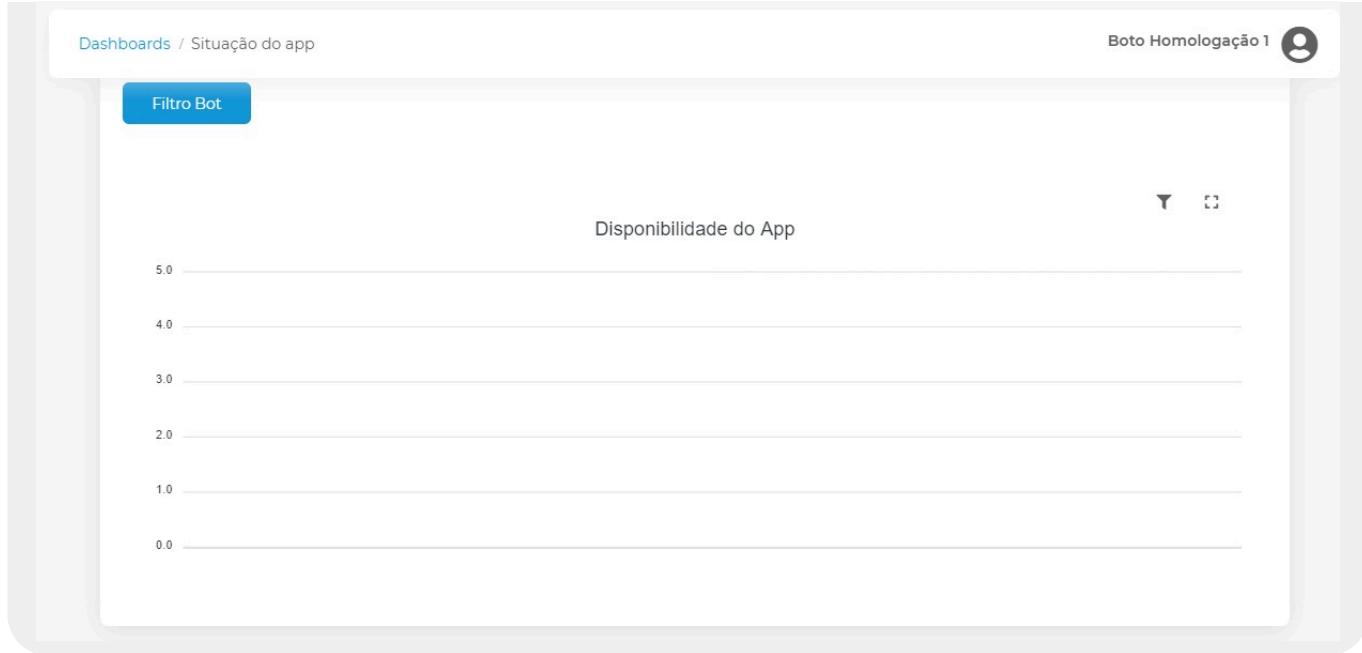
O uso dos ícones são semelhantes em todos os serviços do dashboard.

#### 4. Acessos por navegador e domínio

Falta capturar gráfico com erro

## 5. Situação do app

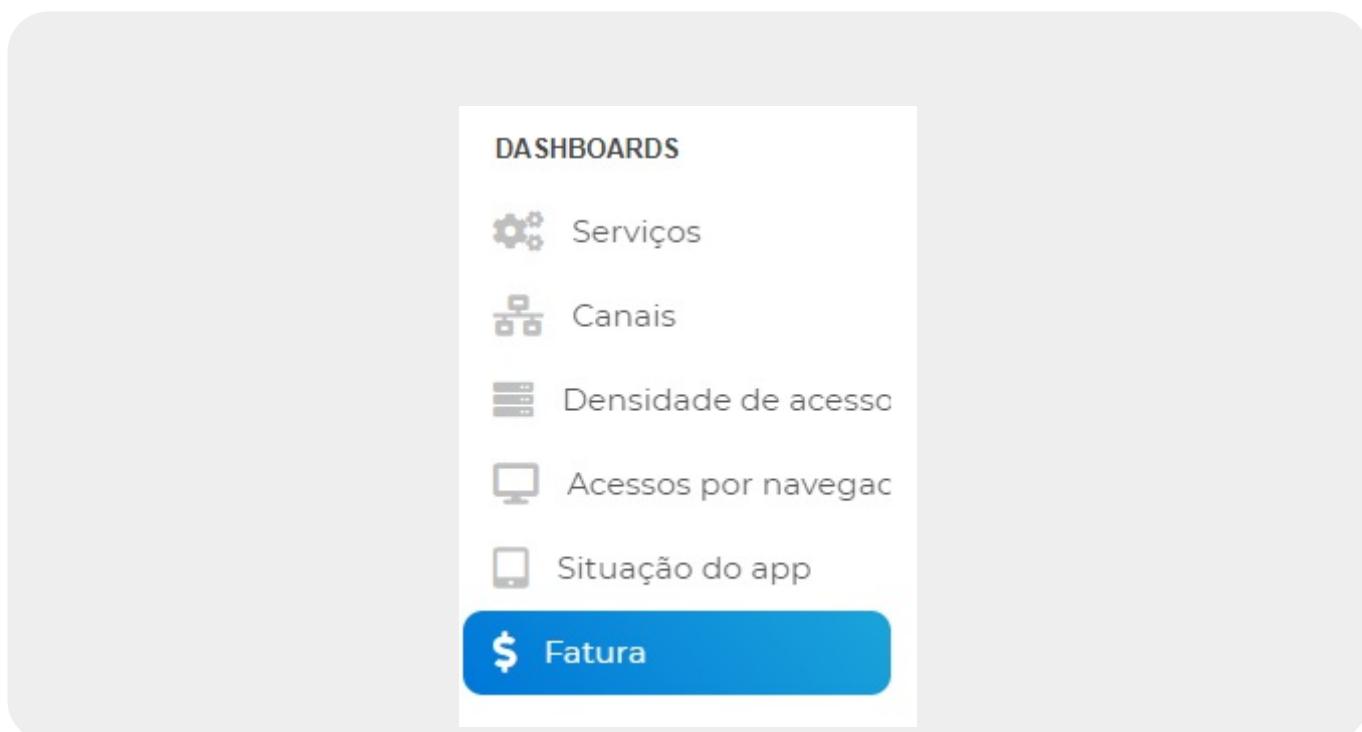




Acima, é possível visualizar e acompanhar gráficos de métricas relacionadas à disponibilidade de acesso do **Boto** pelo aplicativo.

O uso dos ícones são semelhantes em todos os serviços do dashboard.

## 6. Fatura



Falta capturar gráfico com erro

## Auditoria

**Auditoria** é uma ferramenta de gestão da informação na qual você pode auditar seu faturamento no **Boto** por sessões faturadas e pela consulta de faturas. Vamos a elas:

### 1. Sessões Faturadas



Falta capturar gráfico com informações

### 2. Consultar Faturas



Auditoria / Consultar Faturas Boto Homologação 1

### Consultar Faturas

Olá **Boto Homologação 1**, essas são as suas faturas:

Detalhamento	Fatura	Fatura Simplificada
Data da Fatura: 11/2020 1 mensagens - R\$ 0		
Data da Fatura: 10/2020 80 mensagens - R\$ 0		
Data da Fatura: 09/2020 60 mensagens - R\$ 0		
Data da Fatura: 08/2020 17 mensagens - R\$ 0		
Data da Fatura: 07/2020 12 mensagens - R\$ 0		
Data da Fatura: 06/2020 17 mensagens - R\$ 0		

Acima, é possível consultar o faturamento mensal do **Boto** por serviço executado com sucesso. Para isso, clique em **Fatura** ou **Fatura Simplificada**. O primeiro visualiza um relatório detalhado, dividido por **ID Sessão, Serviços, Canal, Identificador, Valor, Data, IP, RA Protocolo**:

## Relatório de Serviços

Referência 09/2020 (Fatura Aberta)

ID Sessão	Serviços	Canal	Identificador	Valor	Data	IP	RA	Protocolo
63aa0d8d-6f9b-4938-a1b2-8b9297cb543c	Ligaçao Nova	Webchat		0	30/09/2020 20:25:18	177.182.24.4		20201002141094
0e460a66-0113-4b65-a928-c07105f94203	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	24059579	0	30/09/2020 18:58:04	177.182.24.4		20201002141093
0e460a66-0113-4b65-a928-c07105f94203	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	15401154	0	30/09/2020 18:50:56	177.182.24.4		
ef0afc2d-1426-4973-8ec1-363dfc518e1d	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	1606344	0	30/09/2020 18:41:48	177.182.24.4		
ef0afc2d-1426-4973-8ec1-363dfc518e1d	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	1606085	0	30/09/2020 18:40:44	177.182.24.4		
ef0afc2d-1426-4973-8ec1-363dfc518e1d	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	21996806	0	30/09/2020 18:18:18	177.182.24.4		
ef0afc2d-1426-4973-8ec1-363dfc518e1d	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	21972389	0	30/09/2020 18:15:46	177.182.24.4		
ef0afc2d-1426-4973-8ec1-363dfc518e1d	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	21641587	0	30/09/2020 18:14:38	177.182.24.4		
799f6d82-3ea0-4dd7-ae89-58553732f11c	Atualizar Email	Webchat	1005693	0	30/09/2020 18:13:56	186.249.60.16		20201002141092
799f6d82-3ea0-4dd7-ae89-58553732f11c	Atualizar Email	Webchat	1005693	0	30/09/2020 18:12:34	186.249.60.16		
ed7e02f3-2781-4178-81dd-2010e83fb716	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	11436719	0	30/09/2020 18:10:45	177.182.24.4		
ed7e02f3-2781-4178-81dd-2010e83fb716	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	11436719	0	30/09/2020 18:10:41	177.182.24.4		
c20dd9e6-5342-4fb7-9bd0-fd21aba4c75a	Atualizar Email	Webchat	1005693	0	30/09/2020 18:04:45	186.249.60.16		
e46a1bc4-5766-47ff-8aec-1c38ff13aba8	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	11438843	0	30/09/2020 18:04:23	177.182.24.4		20201002141089
e46a1bc4-5766-47ff-8aec-1c38ff13aba8	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	11438843	0	30/09/2020 18:02:58	177.182.24.4		
e46a1bc4-5766-47ff-8aec-1c38ff13aba8	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	11438843	0	30/09/2020 18:00:58	177.182.24.4		
e46a1bc4-5766-47ff-8aec-1c38ff13aba8	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	11438843	0	30/09/2020 18:00:54	177.182.24.4		
e46a1bc4-5766-47ff-8aec-1c38ff13aba8	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	11438843	0	30/09/2020 18:00:01	177.182.24.4		
86f37321-7019-4a8b-aebf-243169cc2fec	Atualizar Email	Webchat	1852957	0	30/09/2020 17:59:23	186.249.60.16		
86f37321-7019-4a8b-aebf-243169cc2fec	Ligaçao Nova	Webchat		0	30/09/2020 17:54:28	186.249.60.16		20201002141087

Página 4

## Fatura

Referência 09/2020 (Fatura Aberta)

Taxa até 300000 serviços: 0,00

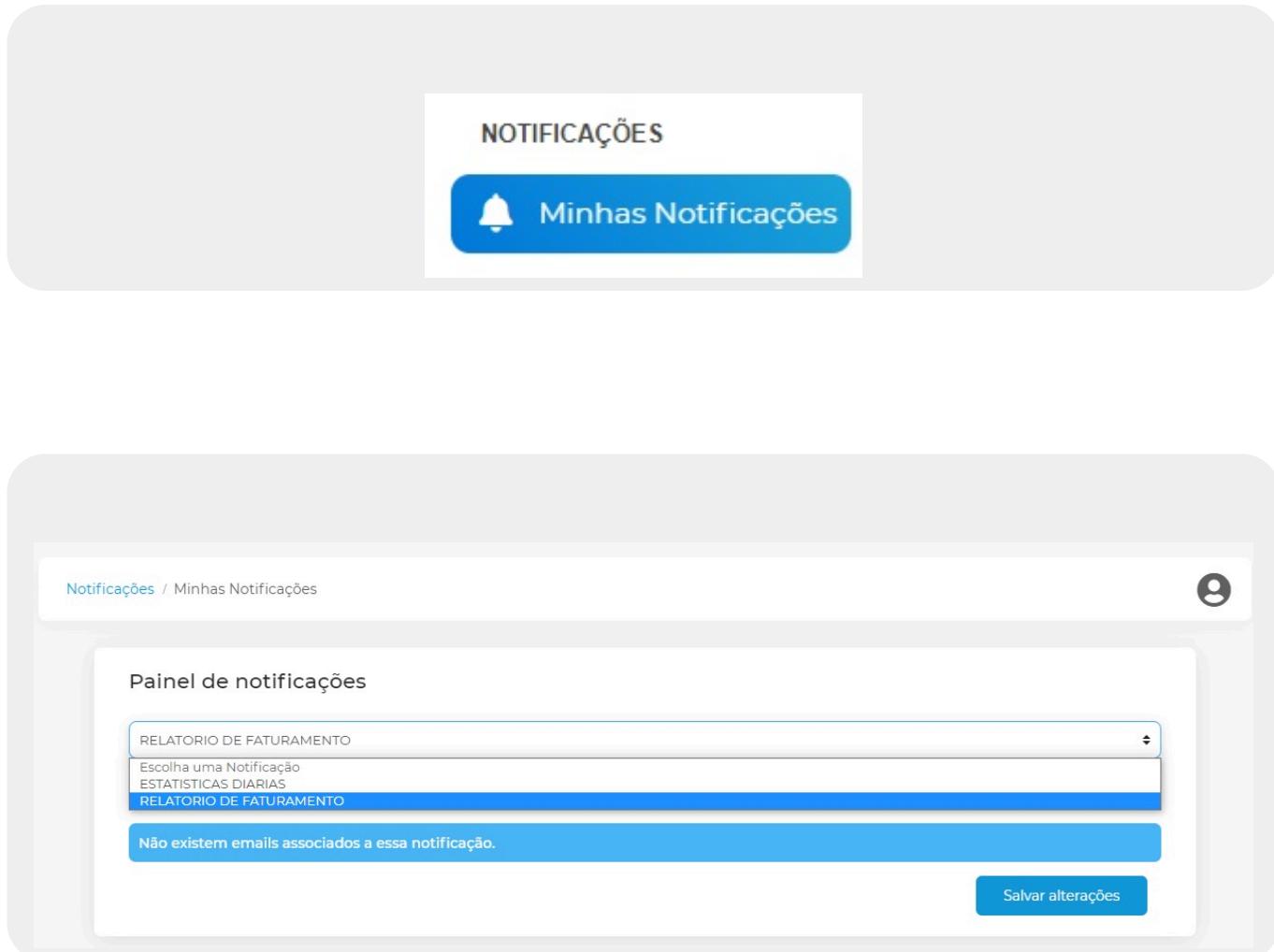
Serviços	Quantidade	Valor Mínimo Cobrado	R\$ 0,00
		Valor Faturado Excedente	R\$ 0,00
Ligaçao Nova	3		
Abrir Registro de Atendimento	33		
Atualizar Email	8		
Atualizar CPF	3		
2º Via de conta	1		
Fatura Simplificada	10		
Atualização Cadastral	1		
Informações gerais empresa	1		
<b>Total de Serviços Executados</b>	<b>60</b>		<b>R\$ 0,00</b>
		<b>Total</b>	<b>R\$ 0,00</b>

O segundo link, visualiza a fatura simplificada, também visualizada acima ao final, no relatório completo.

## Notificações

**Notificações** é uma ferramenta de gestão da informação na qual você pode optar se quer receber notificações sobre estatísticas diárias e/ou um relatório de faturamento do **Boto** por e-mail:

## 1. Minhas Notificações



NOTIFICAÇÕES

Minhas Notificações

Notificações / Minhas Notificações

Painel de notificações

RELATORIO DE FATURAMENTO

Escolha uma Notificação

ESTATÍSTICAS DIÁRIAS

RELATORIO DE FATURAMENTO

Não existem emails associados a essa notificação.

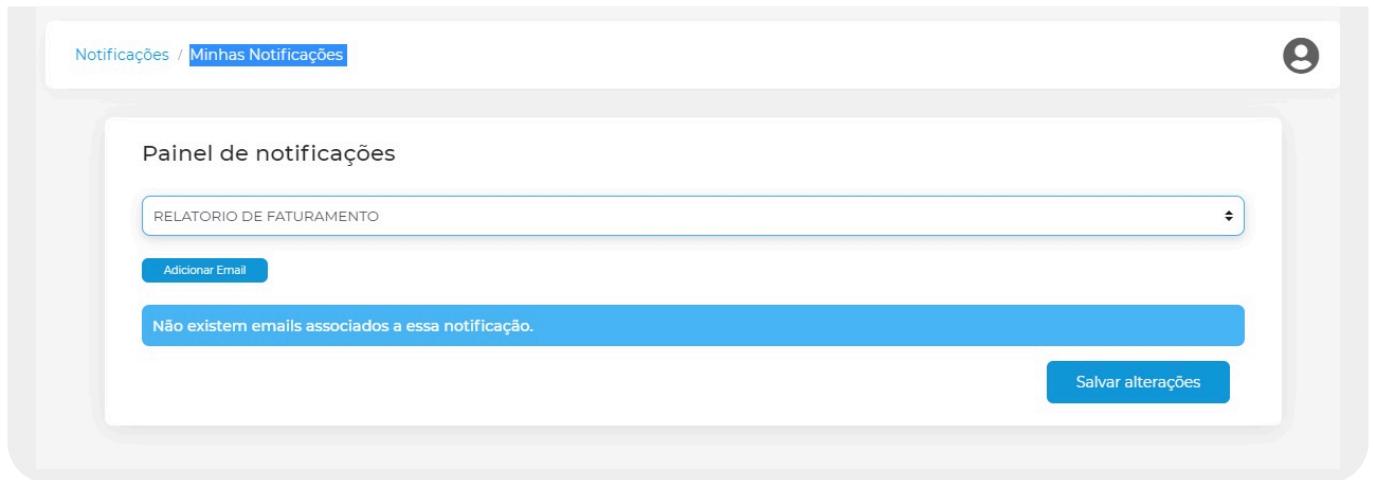
Salvar alterações

Acima, é possível selecionar as notificações que deseja receber por e-mail, entre *estatísticas diárias*

e *relatório de faturamento*. Em seguida, clicar em **Salvar alterações**. Isso se tiver e-mail cadastrado para receber as notificações. Caso não tenha, clique em

**Adicionar Email**

que fica logo abaixo do campo para escolha das notificações quando fechado:



Feito isso, a *popup* abaixo é visualizada:



## Meus Bots

A opção **Meus Bots** é, talvez, a mais importante de todas, pois é nela que você pode criar quantos bots quiser, além de listar os bots que já tem, para consulta e edição.

## Meus Bots: Criar Bots



Clicando em *Criar Bots* você acessa um ambiente com três passos para a criação de um novo bot:

- 1. Informações do Bot;**
- 2. Sistemas de Integração;**
- 3. Configurações.**

## 1. Informações do Boto

Meus Bots / Criar Bots

Informações do Bot Sistemas de integração Configurações

Nome do bot:  
Ex: Bot Sam

Título:  
Ex: Assistente virtual

Mensagem de boas vindas:  
Ex: Olá, eu sou o Sam. Em que posso ajudar?

Endereço da imagem  
Ex: https://imagemsam/foto.png

Acima, preencha os campos com as informações do seu **Boto**:

1.  
*Nome do bot* - nome do avatar do seu **Boto**;

2.  
*Título* - como seu avatar se apresentará para o cliente.

3.  
*Mensagem de boas vindas* - mensagem inicial, de boas-vindas, gatilho da interação entre seu cliente e seu **Boto**;

4.  
*Endereço da imagem* - endereço onde a imagem do seu avatar está localizada.

## 2. Sistemas de Integração

Acima, preencha os campos com as informações do seu **Boto**:

1. *U.R.L de seu sistema de integração* - endereço do sistema de integração do seu **Boto**;
2. *Tipos de logins disponíveis* - seleção dos tipos de logins que seu cliente terá que confirmar para dar início ao atendimento, variando entre *CPF/CNPJ*, *Matrícula*, *MatrículaCPF/CNPJ*, *Matrícula/Dígito verificador*

## 3. Configurações

Meus Bots / Criar Bots Daerp

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

Por último, marque o checkbox ao lado para:

- 1.
  - Habilitar NLP;*
  - 2.
  - Habilitar o Indicador de Transbordo;*
  - 3.
- Além do *Indicador para Abrir Registro de Atendimento quando o Feedback for ruim*.

## Meus Bots: Listar Bots

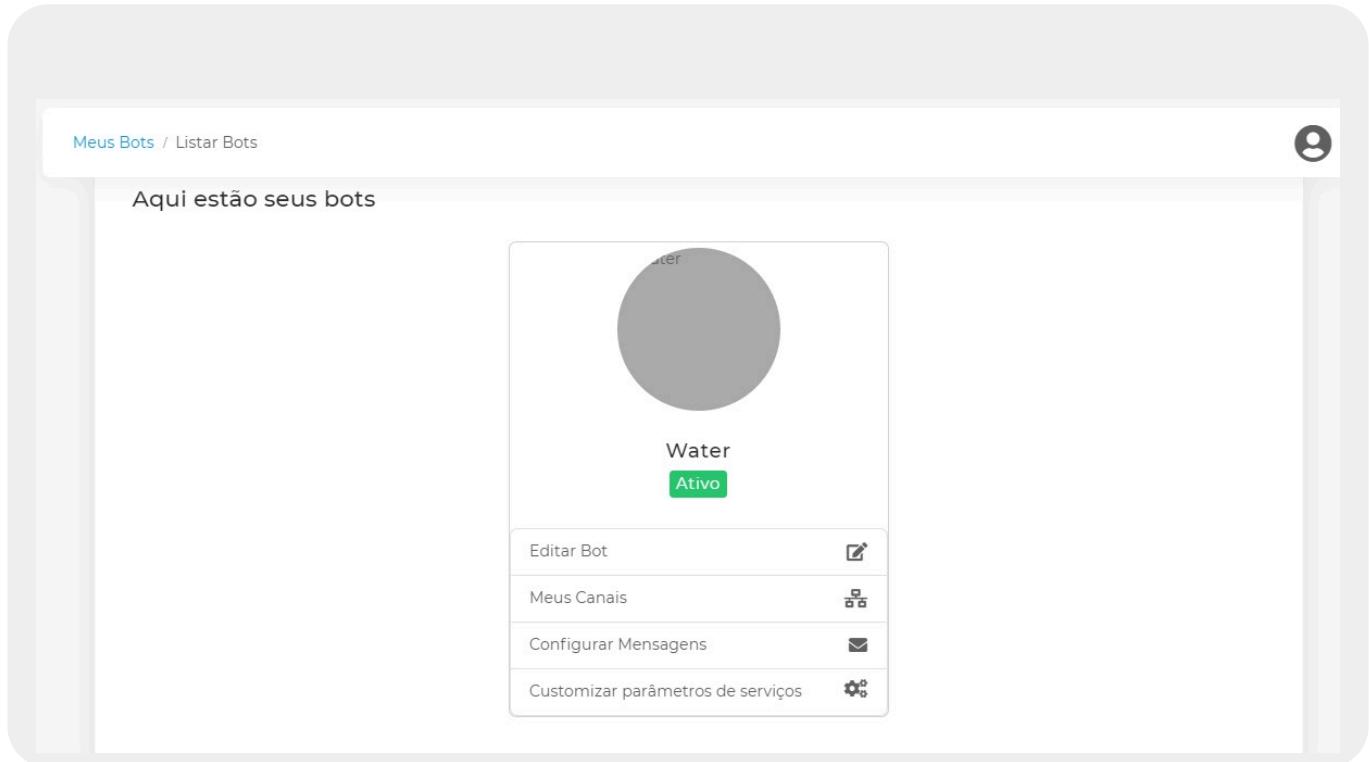
MEUS BOTS

 Criar Bots

 Listar Bots

Clicando em *Listar Bots* você confere a situação do seu **Boto** (ativo/inativo) e as opções:

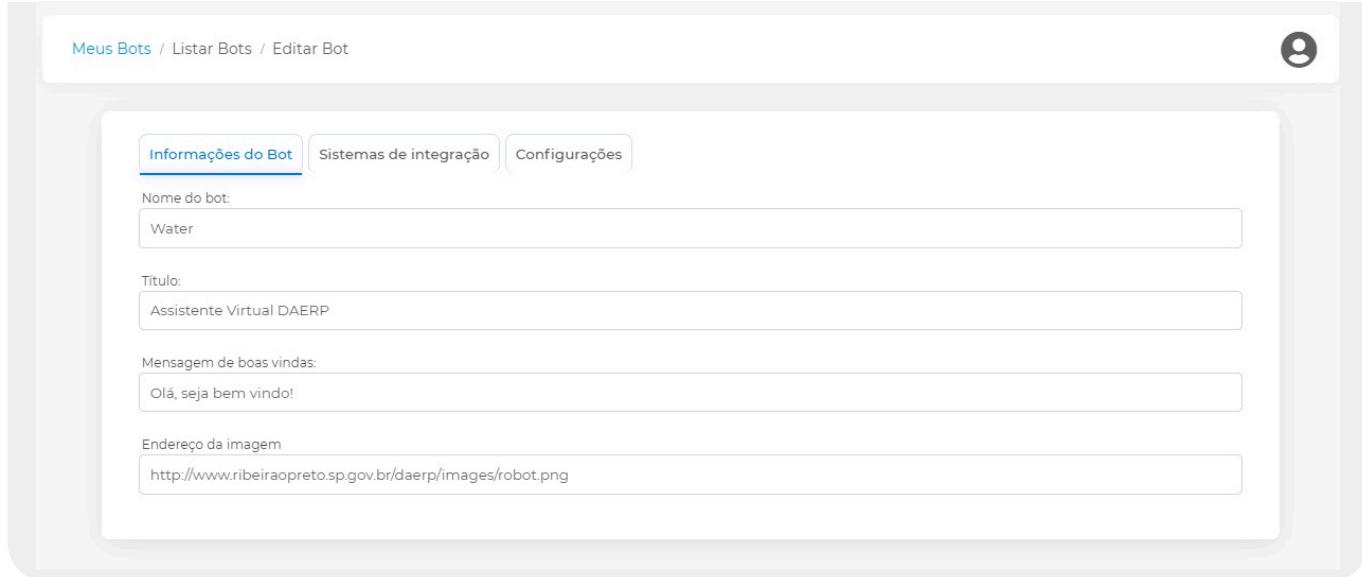
1. **Editar Bot (AQUI);**
2. **Meus Canais (AQUI);**
3. **Configurar Mensagens (AQUI);**
4. **Customizar parâmetros de serviço (AQUI).**



## 1. Editar Bots

Clicando em *Editar Bots* você acessa o mesmo ambiente com três passos para a criação de um novo bot (exemplo **AQUI**), podendo editar os dados:

1. **Informações do Bot;**
2. **Sistemas de Integração;**
3. **Configurações.**



Meus Bots / Listar Bots / Editar Bot

Informações do Bot

Nome do bot:  
Water

Título:  
Assistente Virtual DAERP

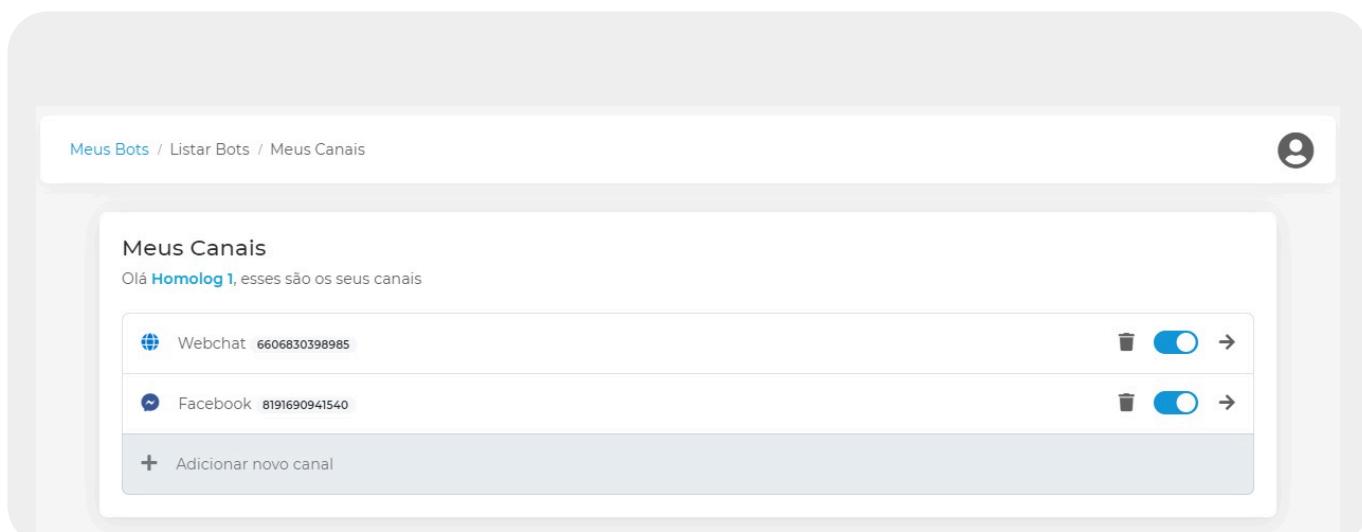
Mensagem de boas vindas:  
Olá, seja bem vindo!

Endereço da imagem  
http://www.ribeirao-preto.sp.gov.br/daerp/images/robot.png

## 2. Meus canais

Clicando em *Meus canais* você acessa os canais através dos quais seu **Boto** interage com seus clientes (site, Facebook e WhatsApp), com opção de:

1. **Incluir novo canal;**
2. **Excluir um canal existente;**
3. **Habilitar ou desabilitar um canal já disponível.**



Meus Bots / Listar Bots / Meus Canais

Meus Canais

Olá **Homolog 1**, esses são os seus canais

Webchat 6606830398985	<input type="button" value="Delete"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Copy"/>
Facebook 8191690941540	<input type="button" value="Delete"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Copy"/>
<a href="#">+ Adicionar novo canal</a>	

## 2.1 Incluir Novo Canal / Excluir / Habilitar / Desabilitar

Note que a tela abre com os canais que já foram configurados. É possível fazer 3 ações com eles:

1.

Exclui-los, clicando em ;

2.

Habilitá-los ou desabilitá-los temporariamente, arrastando para a esquerda ou direita ;

3.

Acrescentar novos canais correspondentes, clicando em .

4.

A outra forma de incluir um novo canal sem usar este atalho da  é o próximo tópico.

Para incluir um novo canal, clique em  Adicionar novo canal. A plataforma vai para a tela de escolha do canal:



Meus Bots / Listar Bots / Meus Canais

Boto Homologação 1 

Adicionar Novo Canal

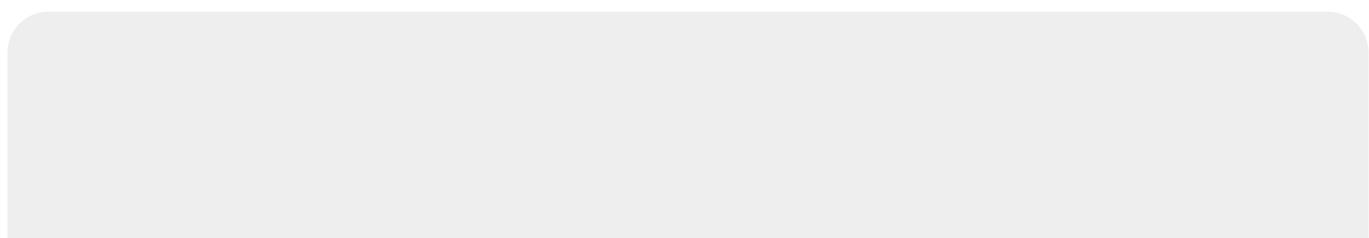
Olá **Homolog 1**, esses são os canais disponíveis. Experimente criar um clicando abaixo.

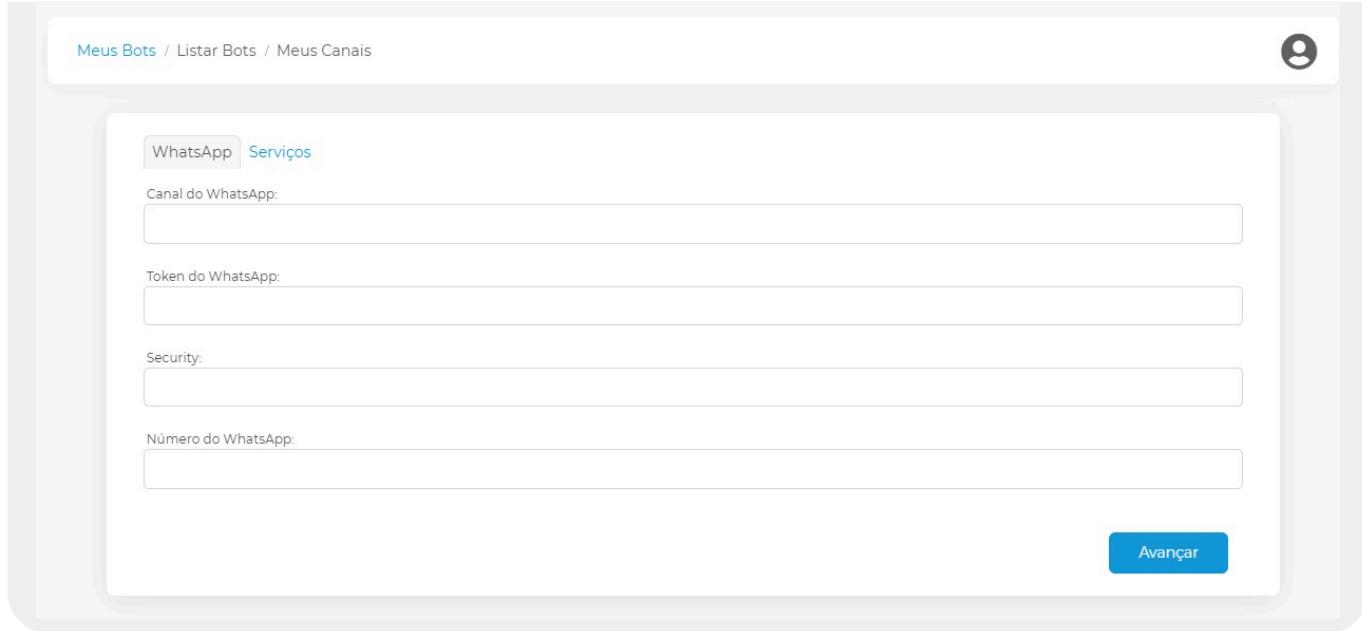
 Webchat	
 Facebook	
 WhatsApp	

 Meus Canais

Acima, selecione o canal que deseja incluir, clicando na  correspondente. Visualizamos as telas abaixo:

### WhatsApp





Meus Bots / Listar Bots / Meus Canais

WhatsApp Serviços

Canal do WhatsApp:

Token do WhatsApp:

Security:

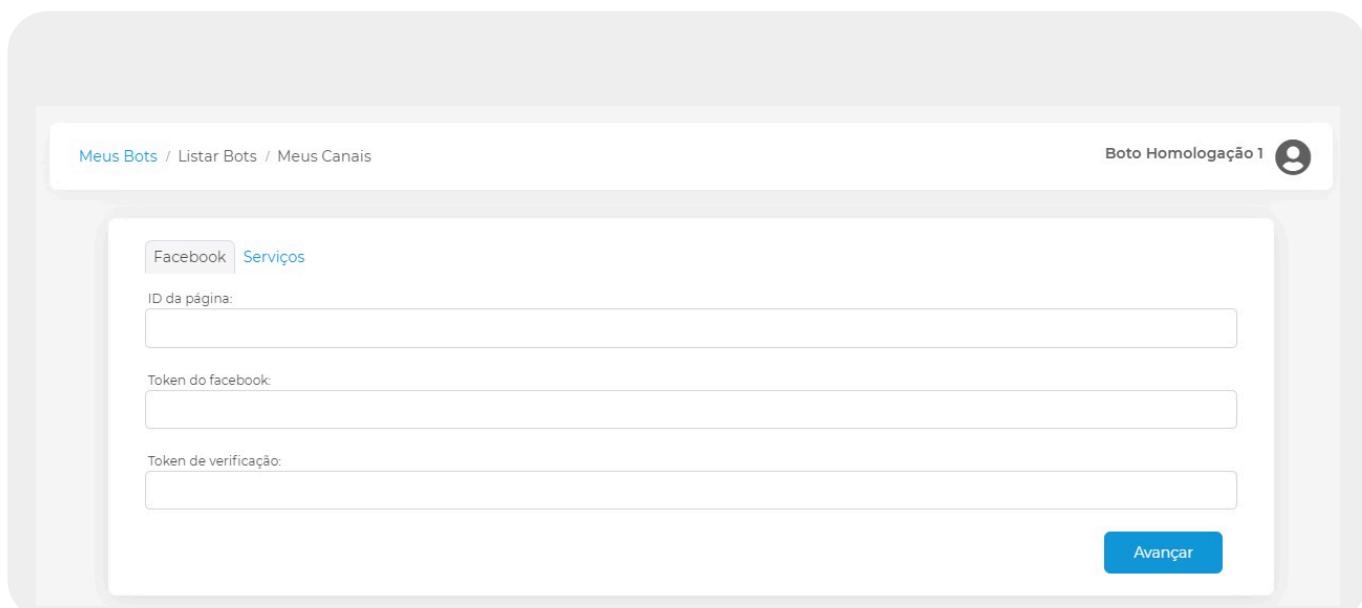
Número do WhatsApp:

Avançar

Agora, preencha os campos com as seguintes informações:

1. **Canal do WhatsApp:** fornecido pela **Consenso**.
2. **Token do WhatsApp:** fornecido pela **Consenso**
3. **Security:** fornecido pela **Consenso**
4. **Número do WhatsApp:** cole aqui o número do seu **Boto** no WhatsApp.

## Facebook



Meus Bots / Listar Bots / Meus Canais

Boto Homologação 1

Facebook Serviços

ID da página:

Token do facebook:

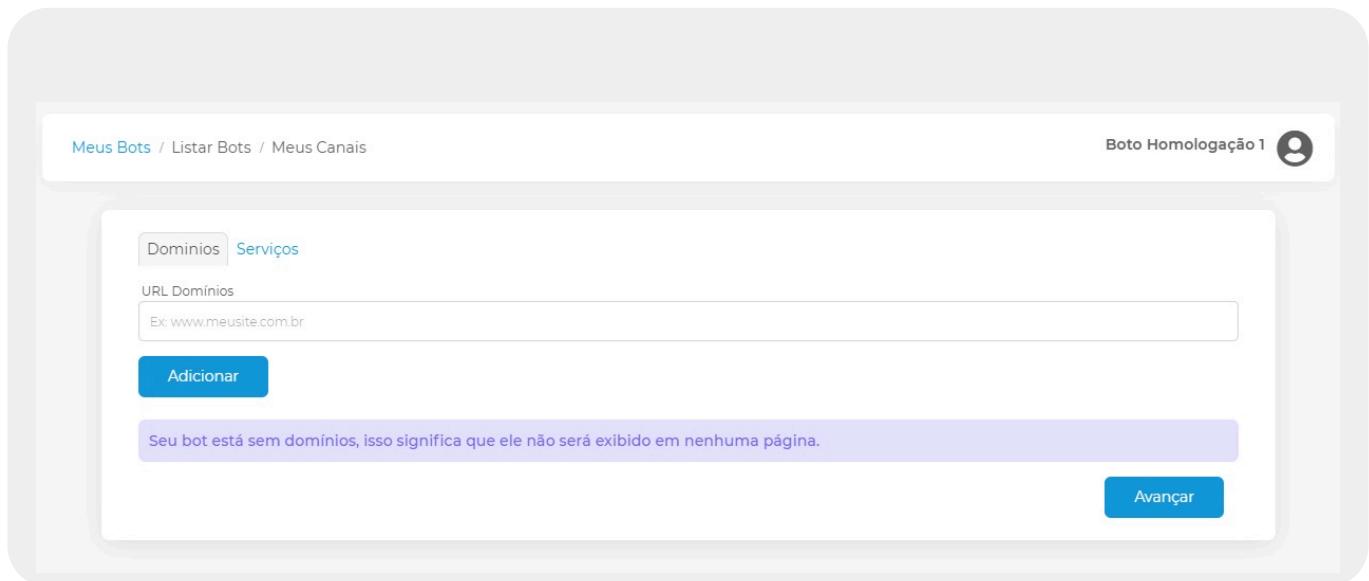
Token de verificação:

Avançar

Agora, preencha os campos com as seguintes informações:

1. **ID da página:** copie o número localizado abaixo do nome da página do Facebook em que você inscreveu o **Boto** e cole aqui.
2. **Token do Facebook:** cole aqui o token de acesso gerado no Facebook.
3. **Token de verificação:** cole aqui o token de verificação gerado no Facebook.

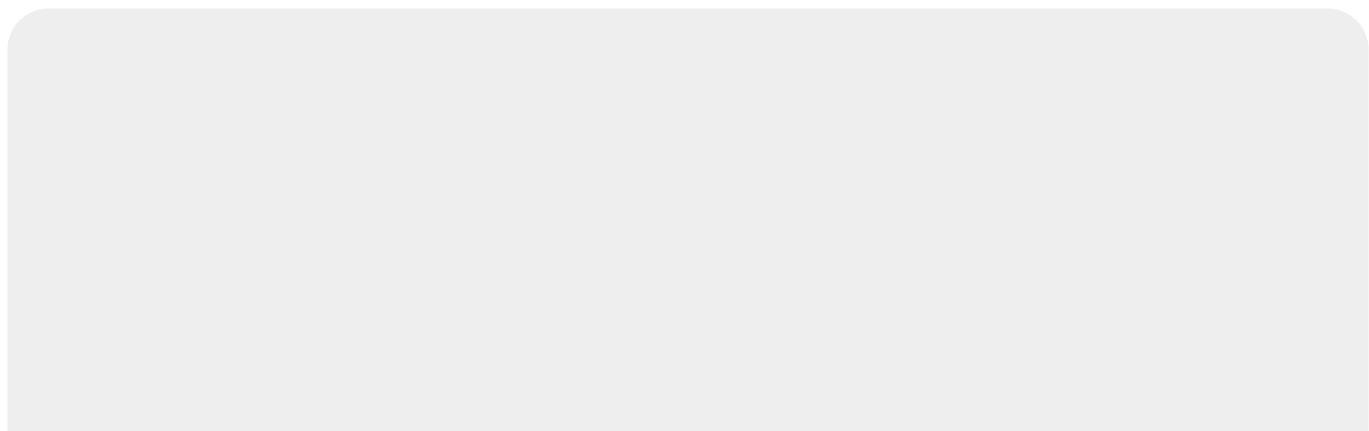
## Webchat



Agora, preencha os campos com as seguintes informações:

1. **U.R.L Domínios:** cole aqui o endereço do site onde o **Boto** vai ficar.

Em todas as três telas, na aba **Serviços** você configura os serviços para cada canal, definindo sua posição no Menu, sua desabilitação, ou a mudança de seu nome:



Meus Bots / Listar Bots / Meus Canais

WhatsApp Serviços

2º Via de conta

Nome do serviço exibido

2º Via de conta

Abrir Registro de Atendimento

Nome do serviço exibido

Abrir Registro de Atendimento

Solicitar Fatura Mensal por E-mail

Nome do serviço exibido

Solicitar Fatura Mensal por E-mail

Verificar Certificado Eletrônico

Nome do serviço exibido

Verificar Certificado Eletrônico

Voltar Salvar

Agora, acima:

1.

Defina que serviço aparecerá primeiro no Menu utilizando as correspondentes;

2.

Desabilite um serviço temporariamente, utilizando o ao lado;

3.

Altere o nome do serviço no campo correspondente;

4.

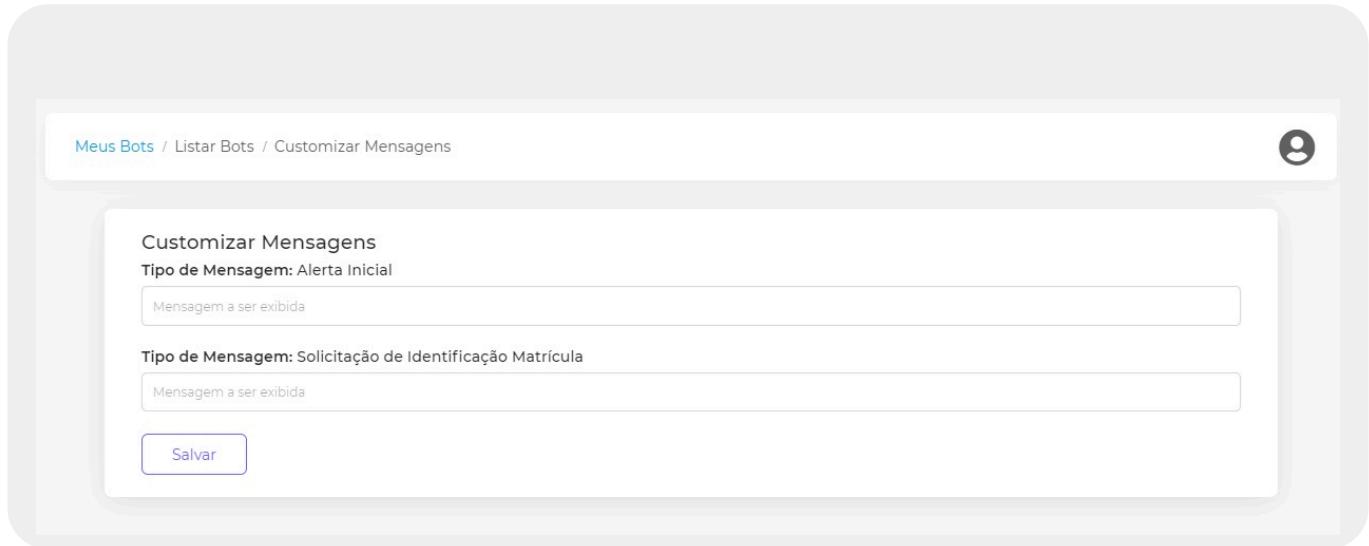
**Salvar**

Clique em

### 3. Configurar Mensagens

Clicando em *Configurar Mensagens* você pode customizar suas próprias mensagens de:

- 1.
- Alerta Inicial;**
- 2.
- Solicitação de Identificação Matrícula.**



Feito isso, clique em

Salvar

#### 4. Customizar Parâmetros de Serviço

Clicando em *Customizar Parâmetros de Serviço* você customiza os parâmetros de todos os seus serviços no **Boto**, de acordo com suas necessidades e regras de negócio. Clique **AQUI** e veja diversos exemplos de customização de parâmetros de serviço, durante a fase de homologação do **Boto**, entre eles, os serviços de: **Corte de Água e Esgoto a Pedido, Fatura por E-mail, Ligação Nova e Religação.**

#### Minha Conta



**Minha Conta** é onde você pode editar suas informações de conta da plataforma de gestão centralizada, além de trocar de senha.

## 1. Editar Conta

Minha Conta / Editar Conta

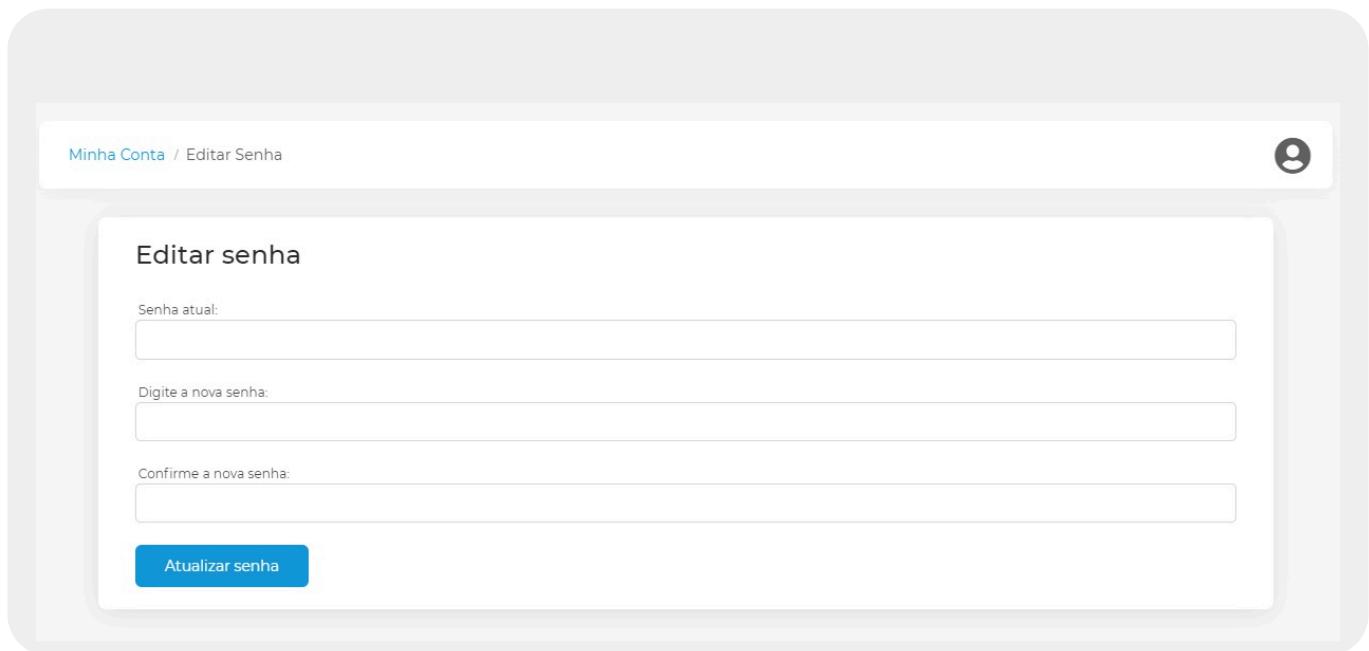
Editar conta

Nome Boto Homologação 1	Username boto.homologacao1
Email botohomologacao@consensotec.com.br	
Empresa Empresa	
Nick homolog1	
CNPJ CNPJ	Telefone Telefone

Atualizar

Acima, é possível visualizar para edição todas as suas informações de conta. Faça as alterações que necessita e clique em **Atualizar**.

## 2. Editar Senha



The screenshot shows a user interface for changing a password. At the top, there is a navigation bar with 'Minha Conta' and 'Editar Senha'. A user icon is also present. The main section is titled 'Editar senha' and contains three input fields: 'Senha atual', 'Digite a nova senha', and 'Confirme a nova senha'. Below these fields is a blue button labeled 'Atualizar senha'.

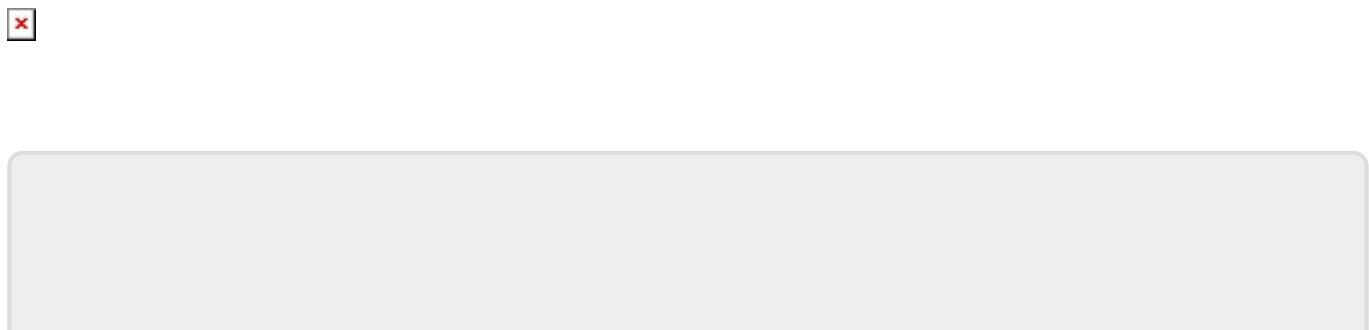
Acima, é possível alterar sua senha de acesso à plataforma de gestão centralizada. Altere sua senha e clique em **Atualizar senha**.

## Conclusão

Acompanhar suas estatísticas de acesso; configurar seu *app* e *chatbot* de acordo com sua estratégia de mídia e marketing; escolher o serviço que você deseja disponibilizar para o público, no canal de sua preferência; beneficiar-se de um Modelo de Inteligência Artificial rico e ambientado; obter insights com a experiência de uso do cliente; estabelecer as restrições de exibição do **Boto** em domínios autorizados; definir a estratégia de autenticação e configurar seus servidores. O potencial da plataforma de gestão centralizada é incrível...

Clique **AQUI** para retornar.

~~NOSIDEBAR~~



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:implantacao:plataforma&rev=1612966260>

Last update: **10/02/2021 14:11**

