

Não pise na grama. Em obras.



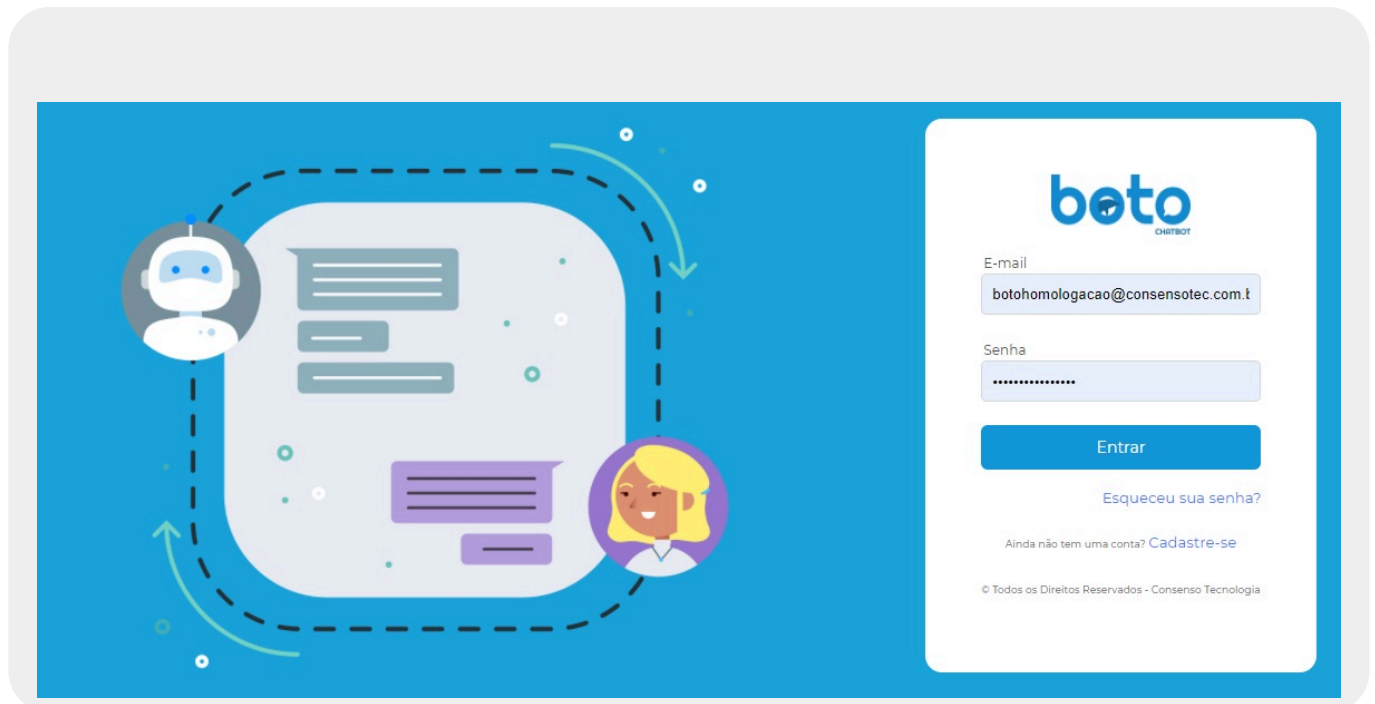
Plataforma de Gestão Centralizada Boto ChatBot

O processo de gestão do **Boto ChatBot** começa com sua **implantação** e 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:

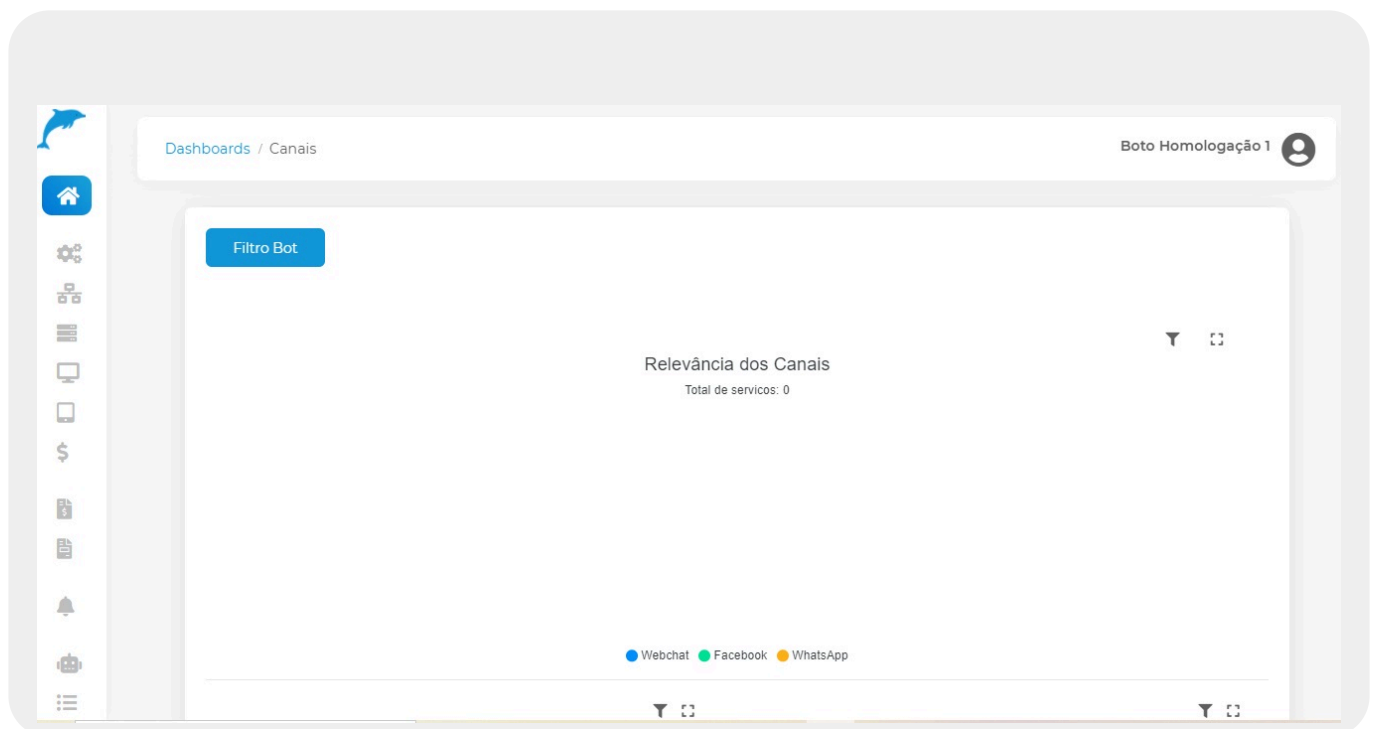
1.
Login, Senha, Navegação Inicial;
2.
Dashboards:
 1.
Serviços;
 2.
Canais;
 3.
Densidade de acessos;
 4.
Acessos por navegador e domínio;
 5.
Situação do app;
 6.
Fatura.
3.
Auditoria:
 1.
Sessões Faturadas;
 2.
Consultar Faturas.
 4.
Notificações:
 1.
Minhas Notificações.
5.
Meus Bots:
 1.
Criar Bots:
 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



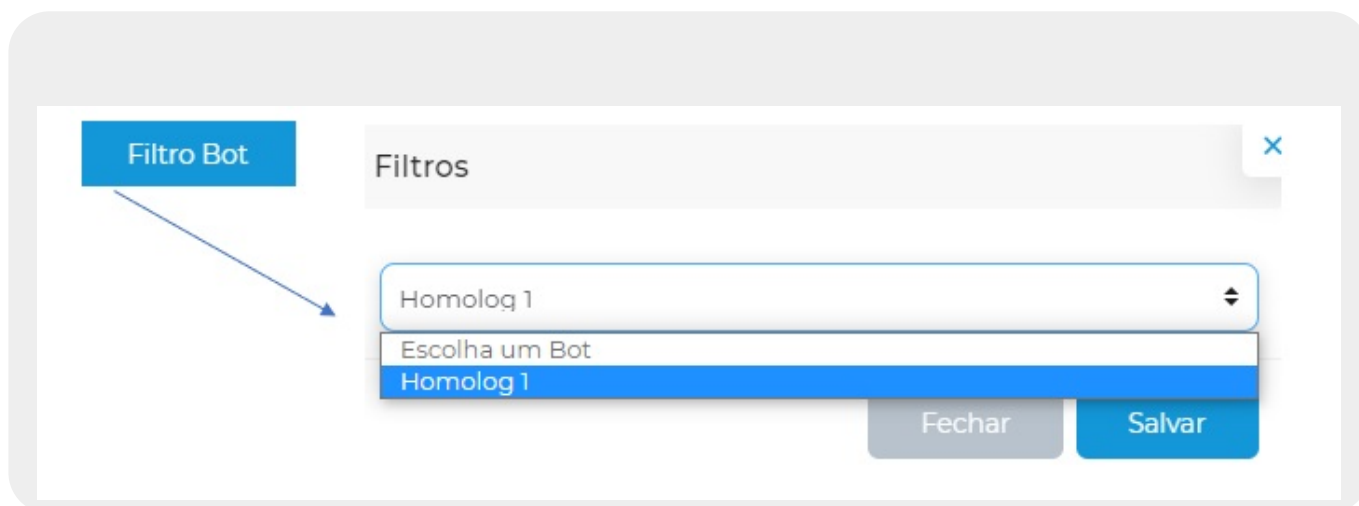
No campo **E-mail**, informe o usuário fornecido pela **Consenso**. Em seguida, a senha, igualmente fornecida pela **Consenso**. Em seguida, clique em **Entrar** :



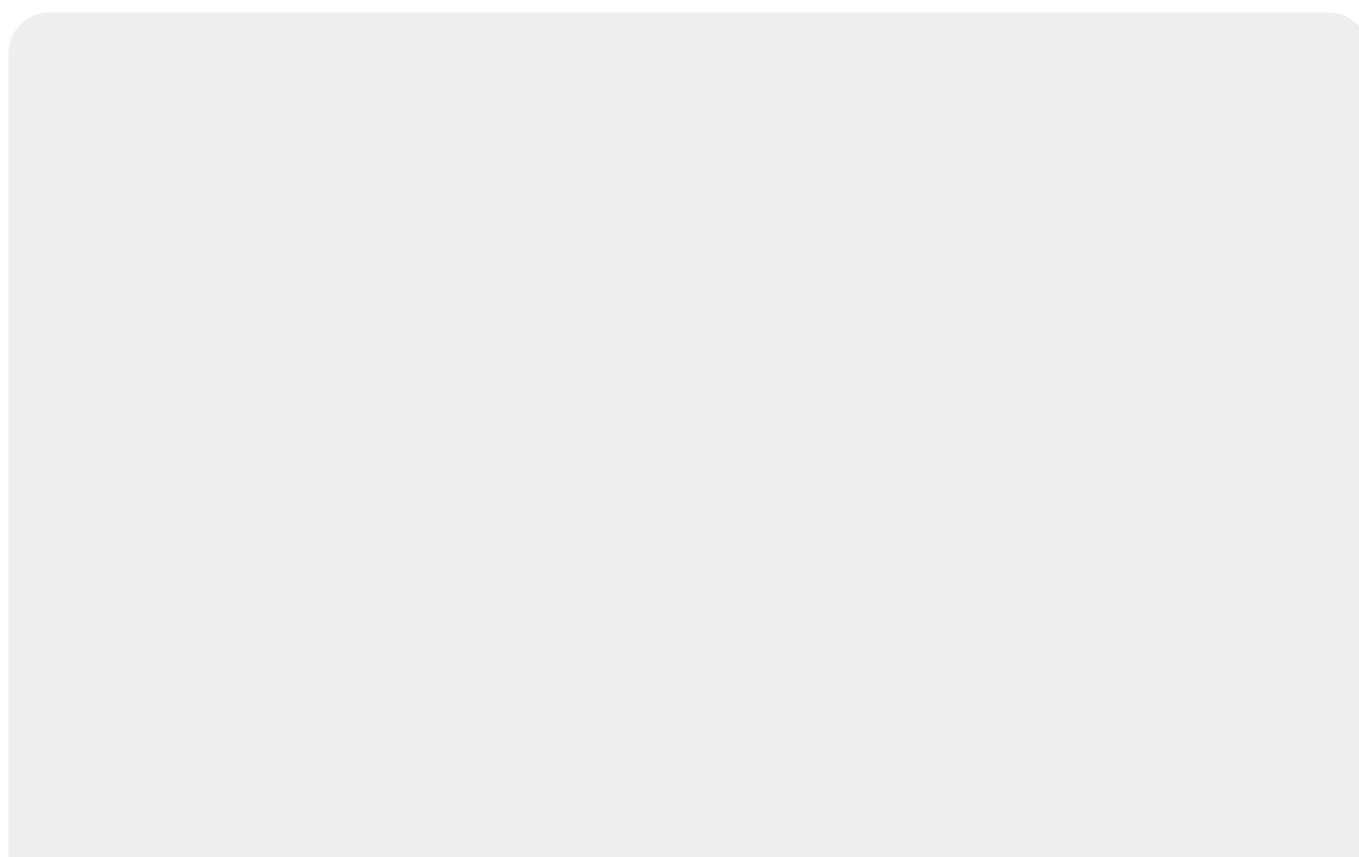
Pronto, você está dentro da plataforma de gestão, que já abre trazendo informações gerais sobre seu bot, por exemplo, serviços concluídos e não concluídos em cada canal, além de um *ranking* de

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

Filtro Bot



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

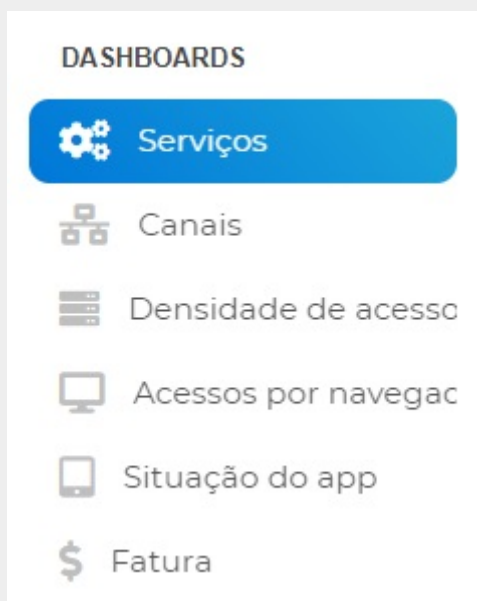
-  Criar Bots
-  Listar Bots

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 exhibe 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:

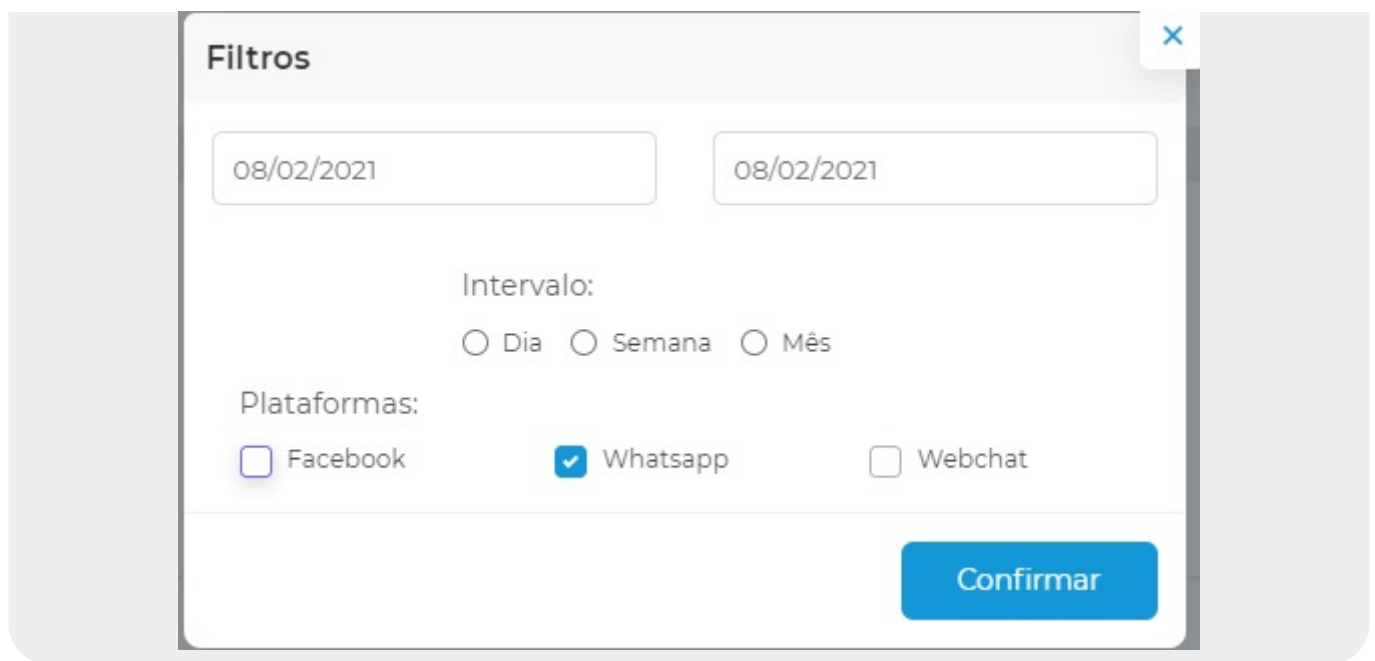
1. Serviços



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:

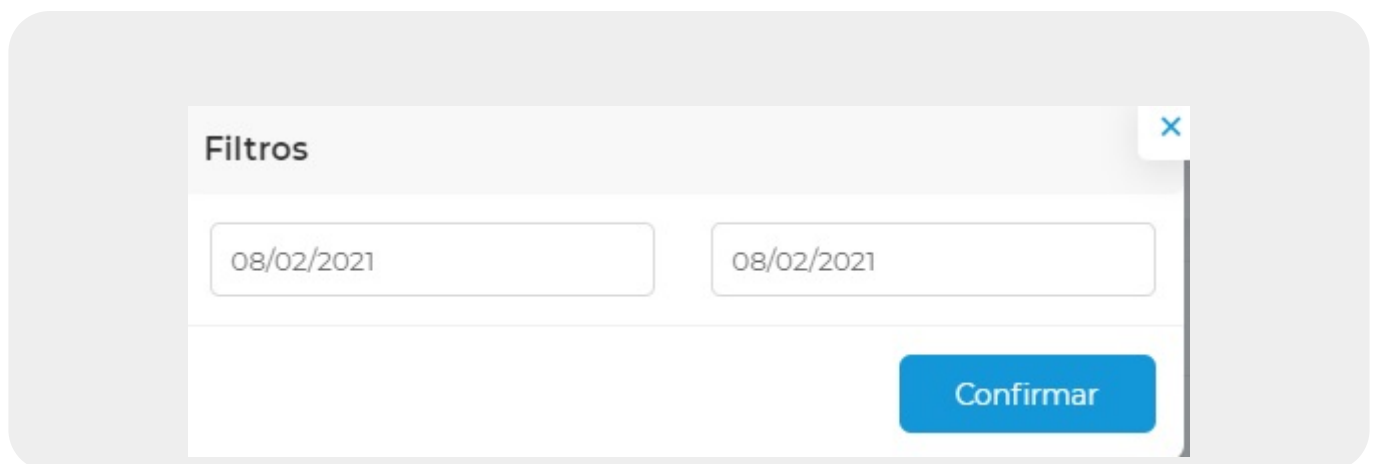
☐ Dia ☐ Semana ☐ Mês

Plataformas:

☐ Facebook ☒ Whatsapp ☐ Webchat

Confirmar

Ou só pelo tempo (dependendo do serviço):



Filtros

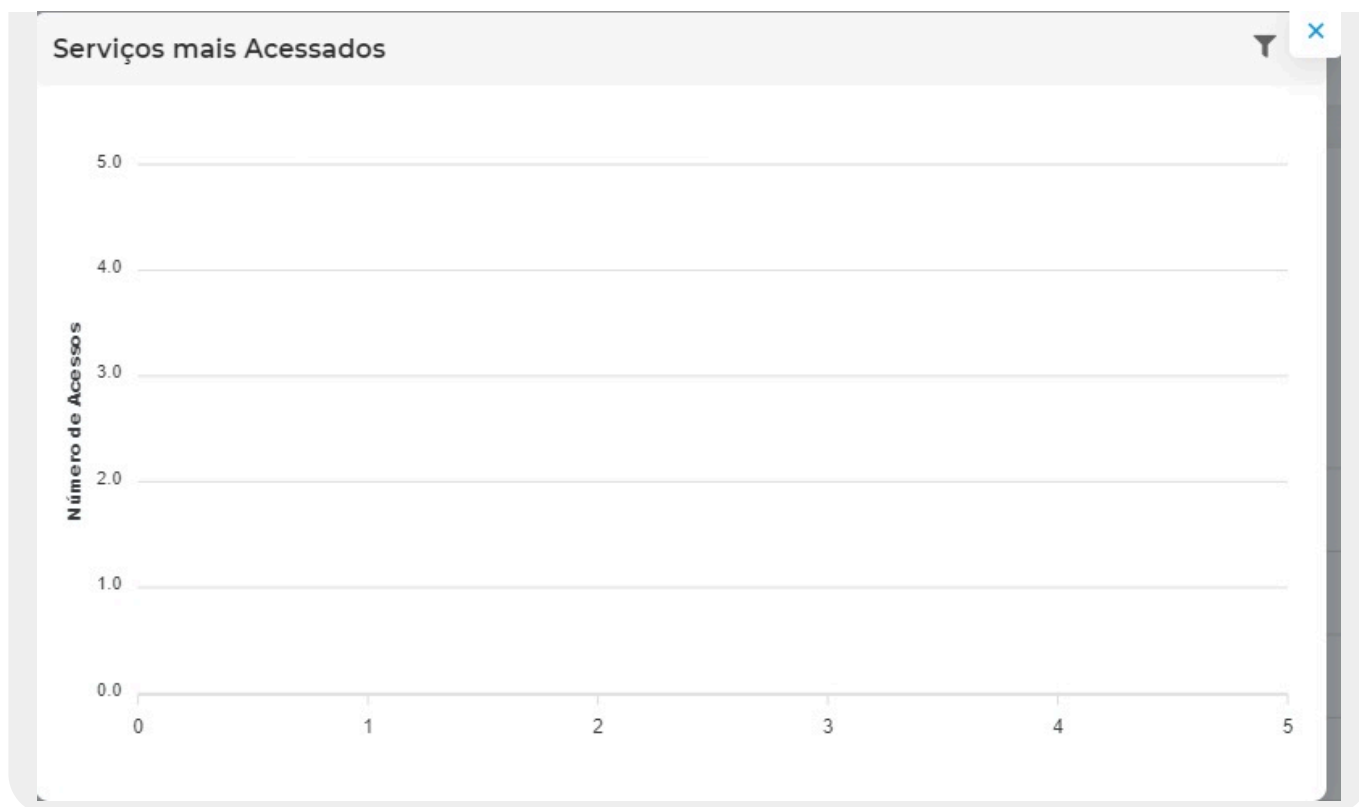
08/02/2021 08/02/2021

Confirmar

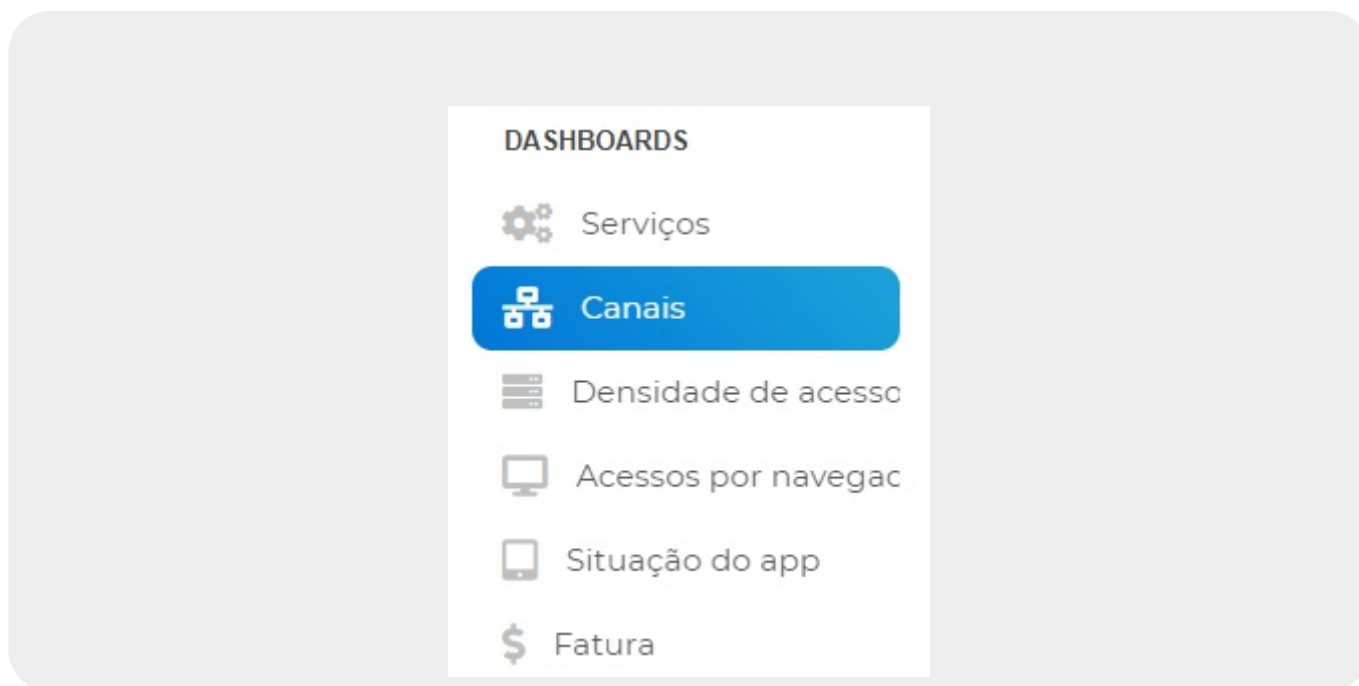
Agora, em todos os casos, clicando **ao lado** do funil aqui

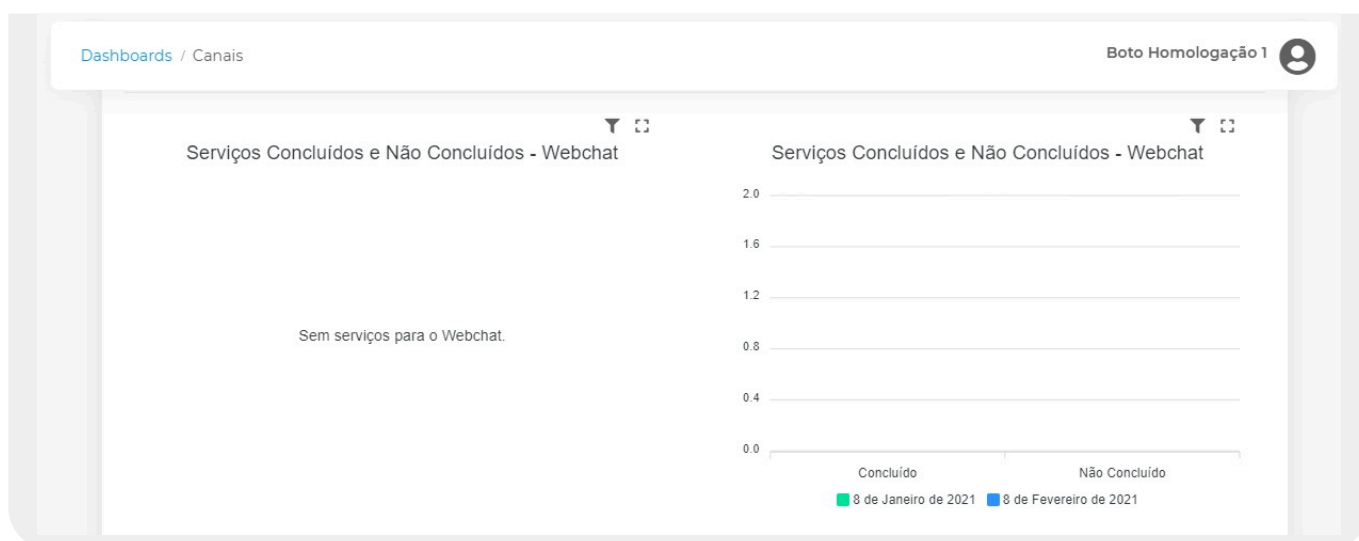


você expande o serviço sobre o qual você está:



2. Canais



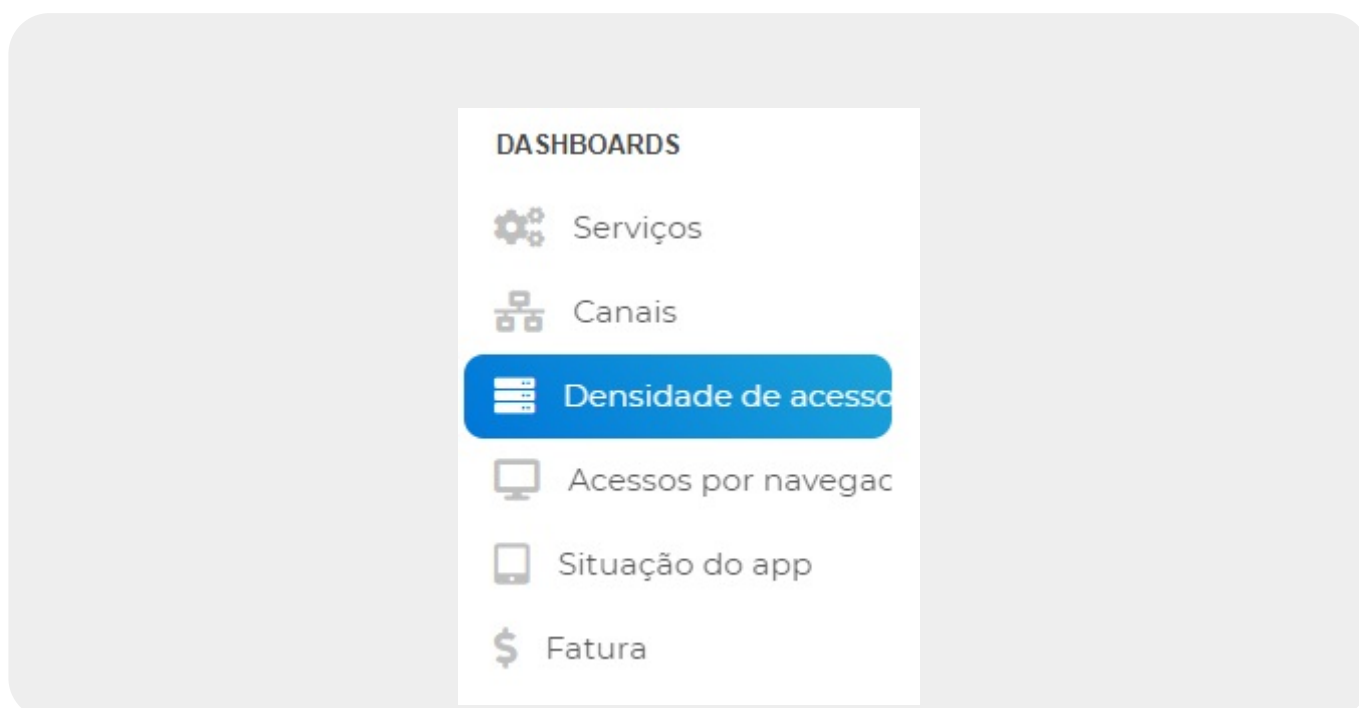


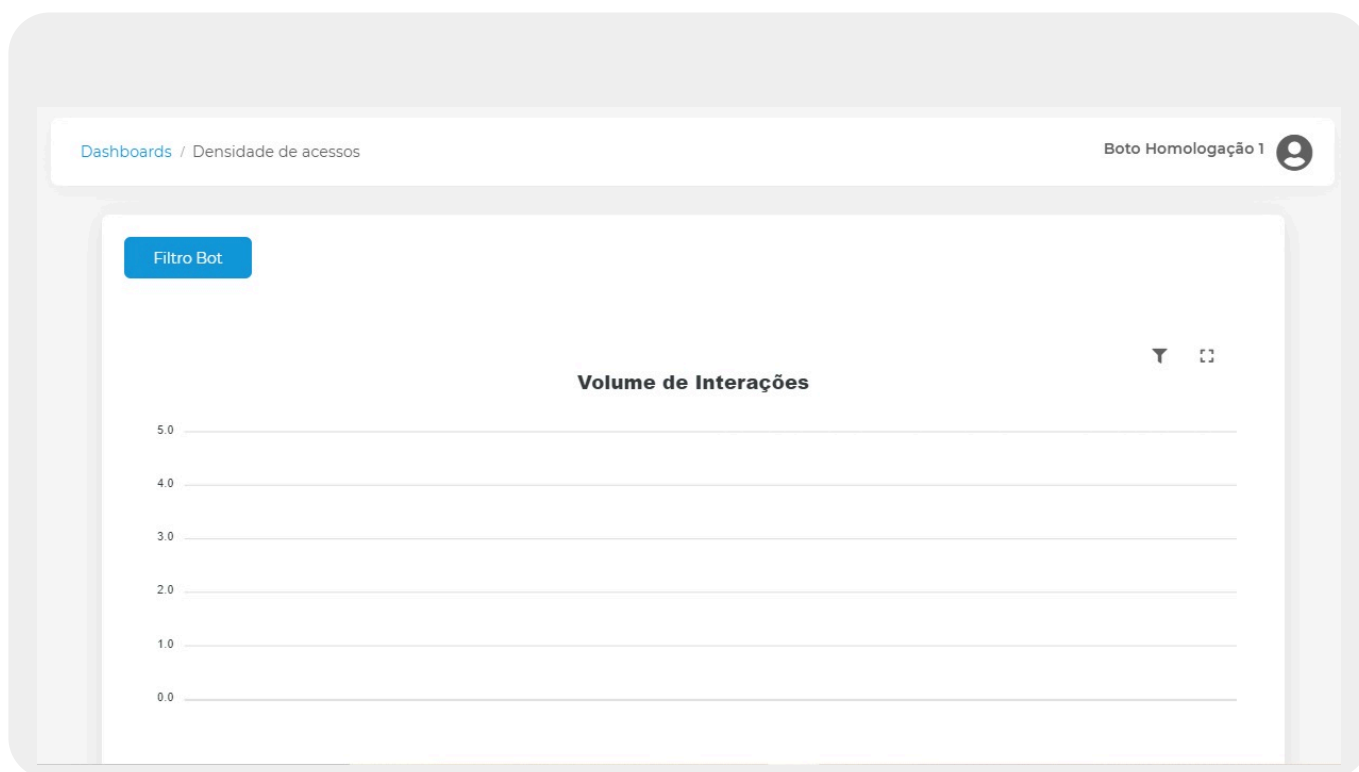
Acima, é possível visualizar e acompanhar gráficos de métricas relacionadas aos canais onde o **Boto** atua, tais como:

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. Volume de interações;
2. Volume de Acessos Únicos;
3. 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

DASHBOARDS



Serviços



Canais



Densidade de acesso



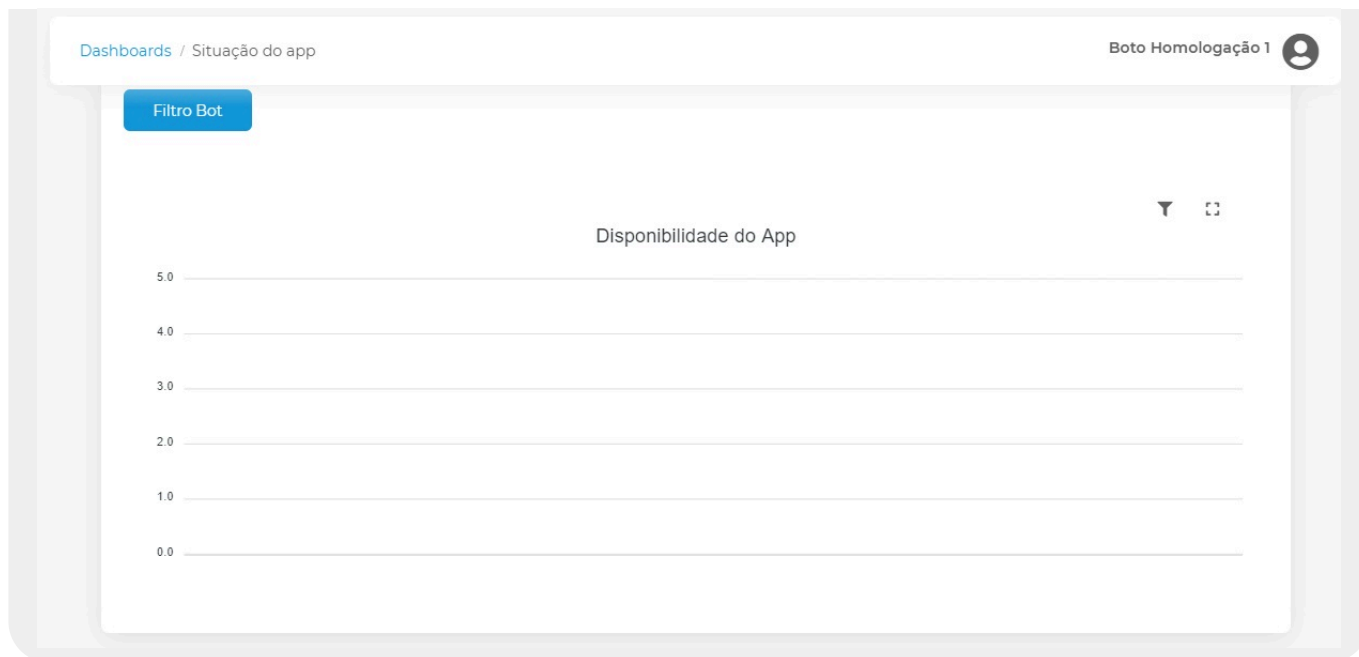
Acessos por navegac



Situação do app



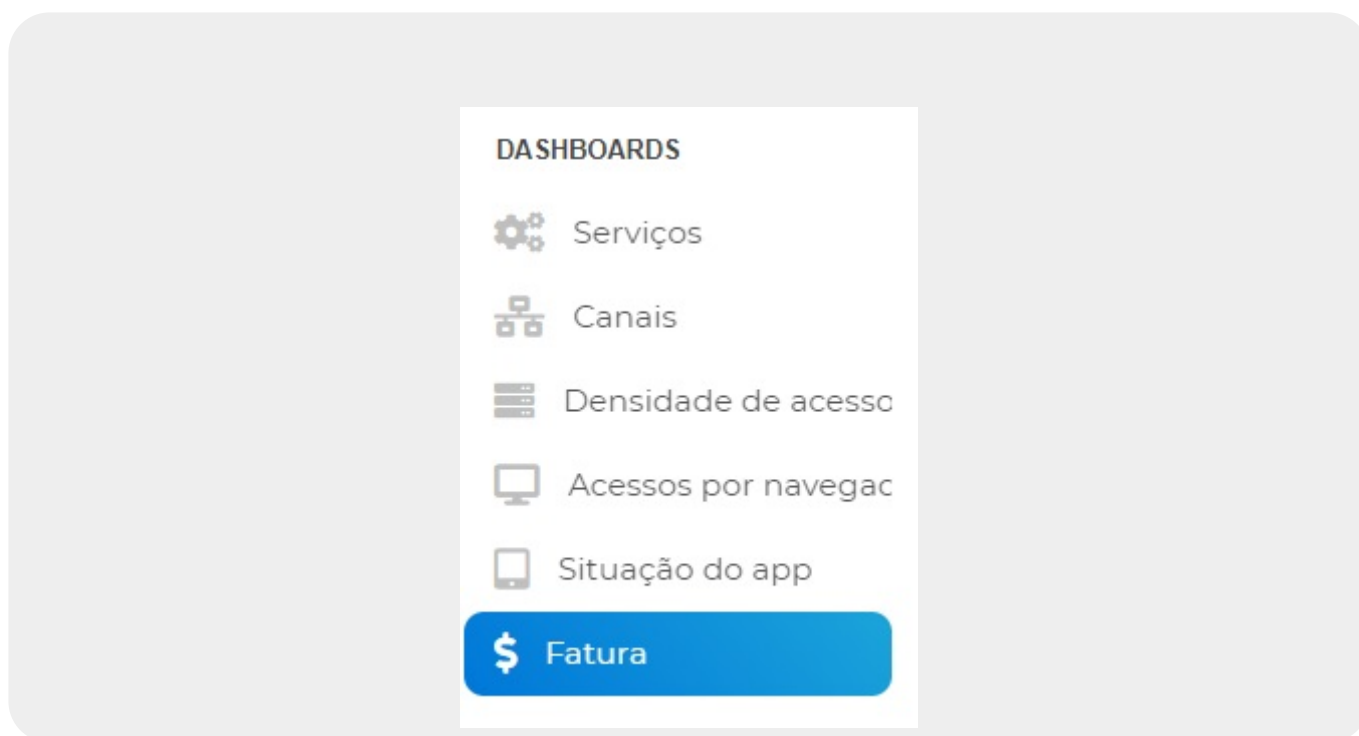
Fatura



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



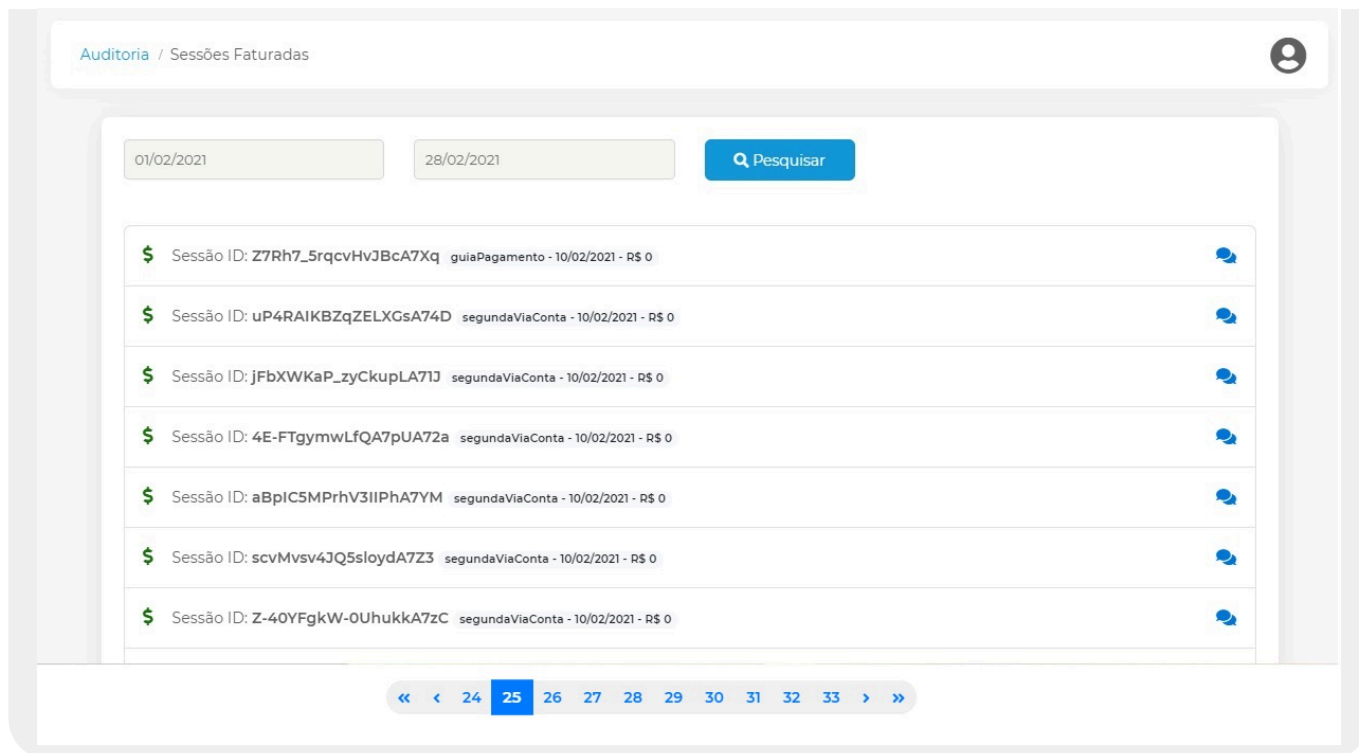
Falta capturar gráfico com erro

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





Acima, selecione o intervalo de tempo que deseja consultar as sessões (atendimentos) que foram faturados e clique em . Feito isso, a lista é visualizada logo abaixo, com o **ID** da sessão, seguido do serviço acessado e da data em que foi faturado.

Clicando no , o sistema abre uma janela...

Falta capturar janela com erro

2. Consultar Faturas



Auditoria / Consultar Faturas

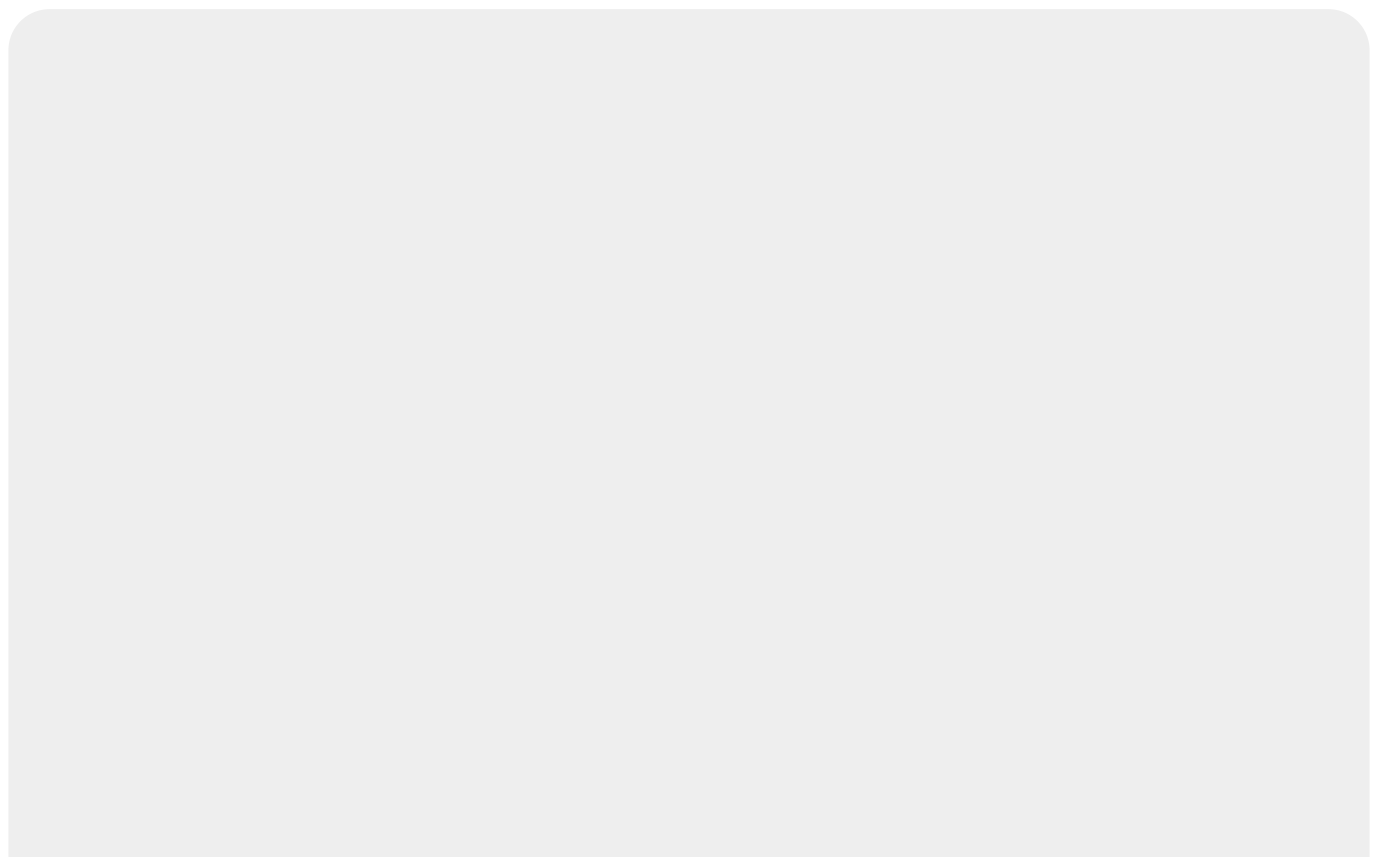
Boto Homologação 1

Consultar Faturas

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

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

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	Ligação 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		
c20dd9e6-5342-4f87-9bd0-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	Ligação Nova	Webchat		0	30/09/2020 17:54:28	186.249.60.16		20201002141087

Fatura

Referência 09/2020 (Fatura Aberta)

Taxa até 300000 serviços: 0,00

Serviços	Quantidade
Ligação 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
Total de Serviços Executados	60

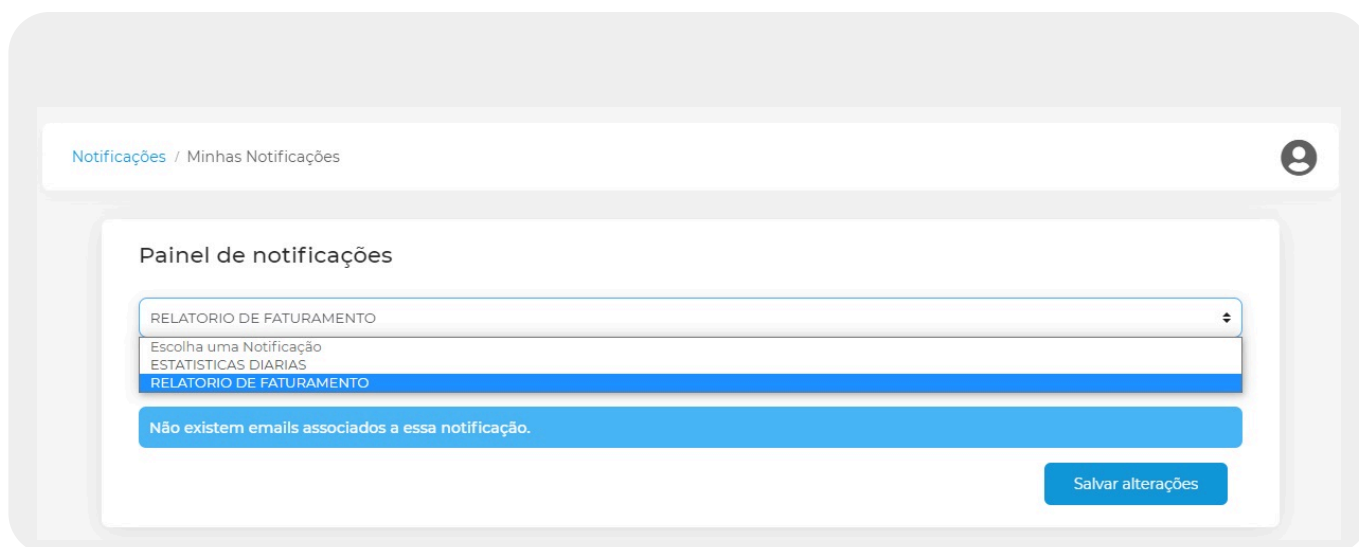
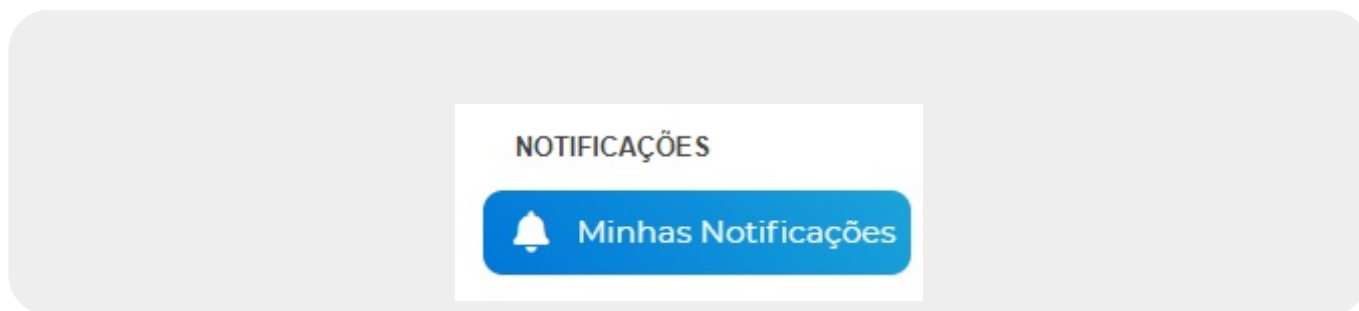
Valor Mínimo Cobrado	R\$ 0,00
Valor Faturado Excedente	R\$ 0,00
Total	R\$ 0,00

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



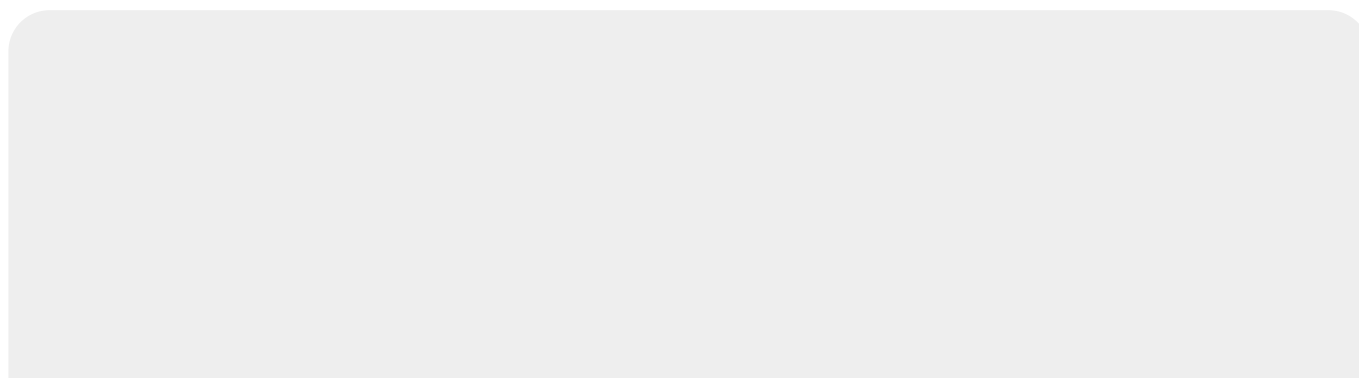
Acima, é possível selecionar as notificações que deseja receber por e-mail, entre *estatísticas diárias*

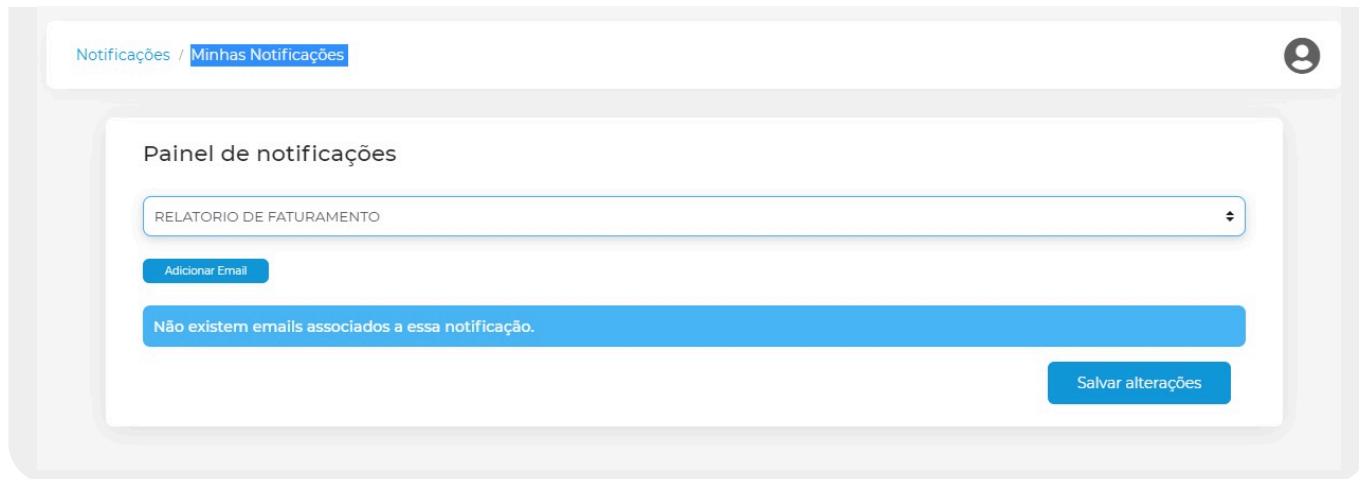
e *relatório de faturamento*. Em seguida, clicar em **Salvar alterações**.

Isso se tiver e-mail cadastrado para receber as notificações. Caso não tenha, clique em



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.**

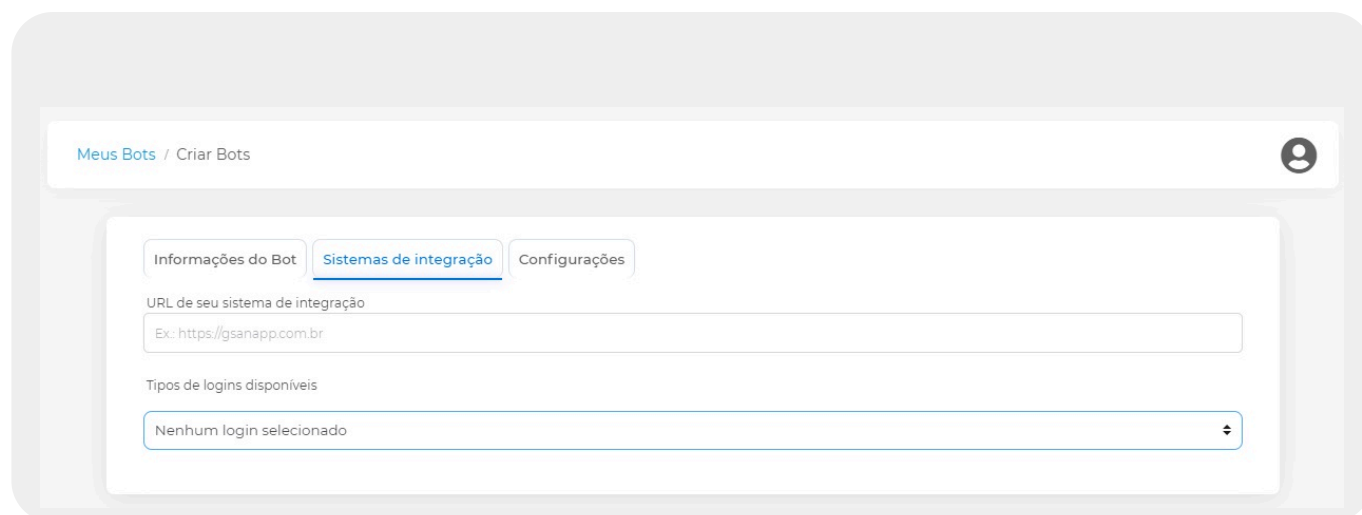
1. Informações do Boto

A screenshot of the 'Criar Bots' form. At the top, there is a breadcrumb 'Meus Bots / Criar Bots' and a user profile icon. Below this, there are three tabs: 'Informações do Bot' (selected), 'Sistemas de integração', and 'Configurações'. The 'Informações do Bot' tab contains four input fields with labels and examples: 'Nome do bot:' (Ex: Bot Sam), 'Título:' (Ex: Assistente virtual), 'Mensagem de boas vindas:' (Ex: Olá, eu sou o Sam. Em que posso ajudar?), and 'Endereço da imagem' (Ex: https://imagensam/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



The screenshot shows a web interface for managing bots. At the top, there's a breadcrumb 'Meus Bots / Criar Bots' and a user profile icon. Below this, there are three tabs: 'Informações do Bot', 'Sistemas de integração' (which is active), and 'Configurações'. Under the active tab, there's a label 'URL de seu sistema de integração' followed by a text input field containing 'Ex: https://gsanapp.com.br'. Below that, there's a label 'Tipos de logins disponíveis' followed by a dropdown menu currently showing 'Nenhum login selecionado'.

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:

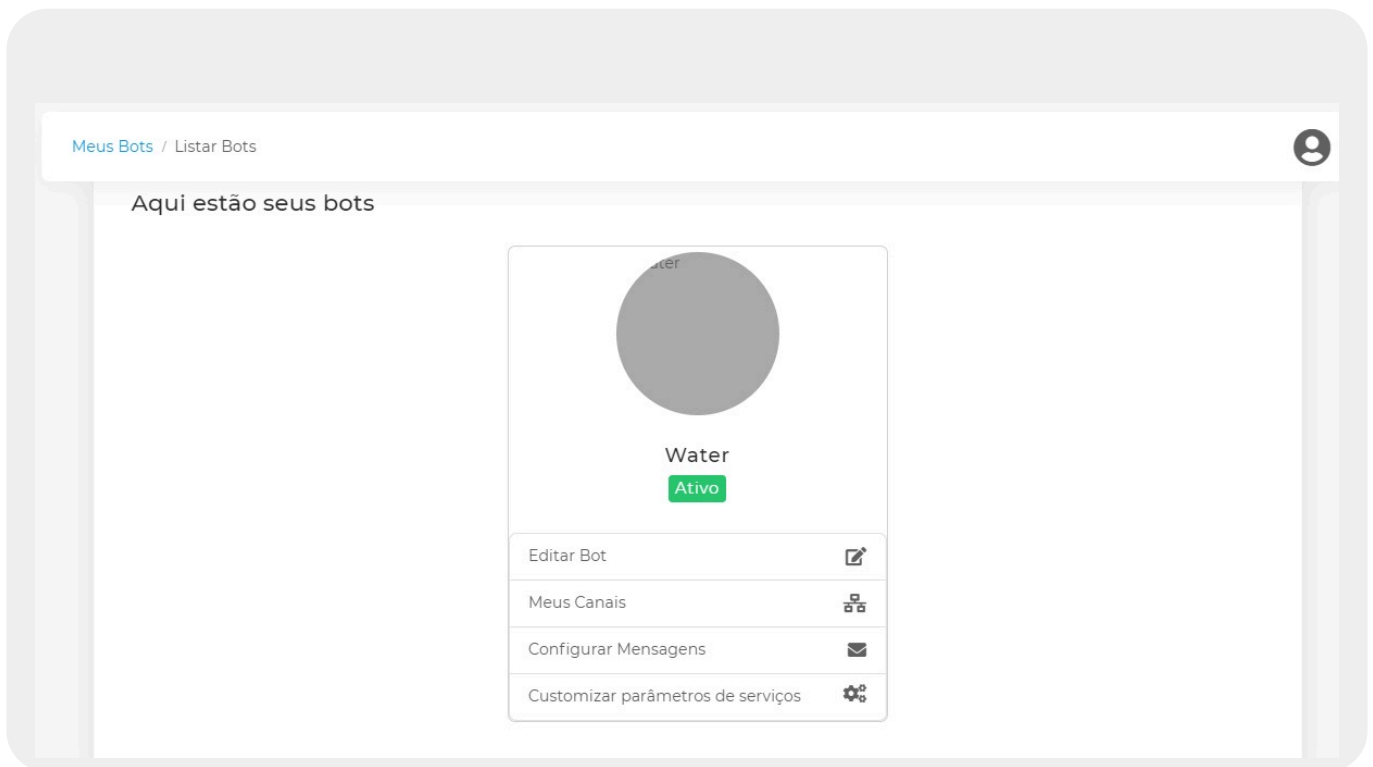
1. *Habilitar NLP;*
2. *Habilitar o Indicador de Transbordo;*
3. *Além do Indicador para Abrir Registro de Atendimento quando o Feedback for ruim.*

Meus Bots: Listar Bots



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

Sistemas de integração

Configurações

Nome do bot:

Título:

Mensagem de boas vindas:

Endereço da imagem

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		☒	
	Facebook 8191690941540		☒	
+ Adicionar novo canal				

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.

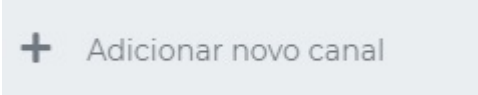
Habilitá-los ou desabilitá-los temporariamente, arrastando para a esquerda ou direita  ;

3.

Acrescentar novos canais correspondentes, clicando em  .

4.

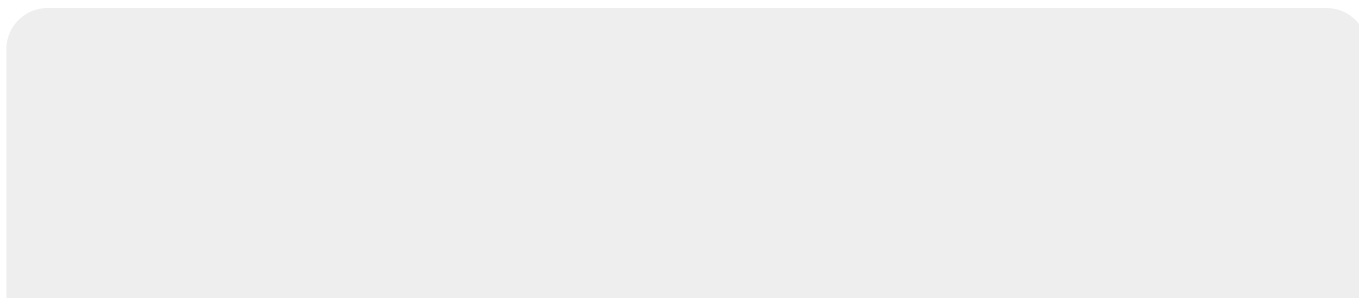
A outra forma de incluir um novo canal sem usar este atalho da  é o próximo tópico.

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



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

The screenshot shows the 'Meus Bots' configuration page. At the top, there's a breadcrumb 'Meus Bots / Listar Bots / Meus Canais' and a user profile 'Boto Homologação 1'. Below this, there are two tabs: 'Domínios' (selected) and 'Serviços'. Under the 'Domínios' tab, there's a label 'URL Domínios' and a text input field with the placeholder 'Ex: www.meusite.com.br'. Below the input field is a blue 'Adicionar' button. A light purple message box states: 'Seu bot está sem domínios, isso significa que ele não será exibido em nenhuma página.' At the bottom right of the configuration area is a blue 'Avançar' button.

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.

Clique em .

3. Configurar Mensagens

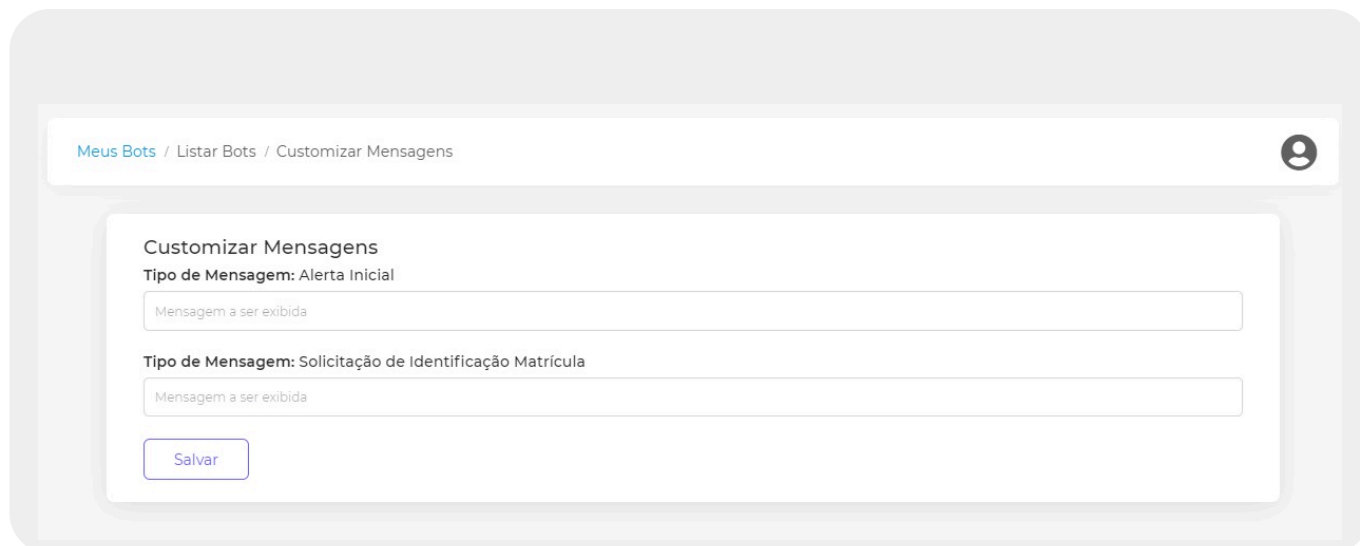
Clicando em *Configurar Mensagens* você pode customizar suas próprias mensagens de:

1.

Alerta Inicial;

2.

Solicitação de Identificação Matrícula.



A imagem mostra a interface de usuário para configurar mensagens. No topo, há uma barra de navegação com o texto "Meus Bots / Listar Bots / Customizar Mensagens" e um ícone de perfil de usuário. Abaixo, há um formulário com o título "Customizar Mensagens". O formulário contém duas seções: a primeira, com o título "Tipo de Mensagem: Alerta Inicial", possui um campo de texto com o placeholder "Mensagem a ser exibida"; a segunda, com o título "Tipo de Mensagem: Solicitação de Identificação Matrícula", também possui um campo de texto com o placeholder "Mensagem a ser exibida". No final do formulário, há um botão "Salvar".

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



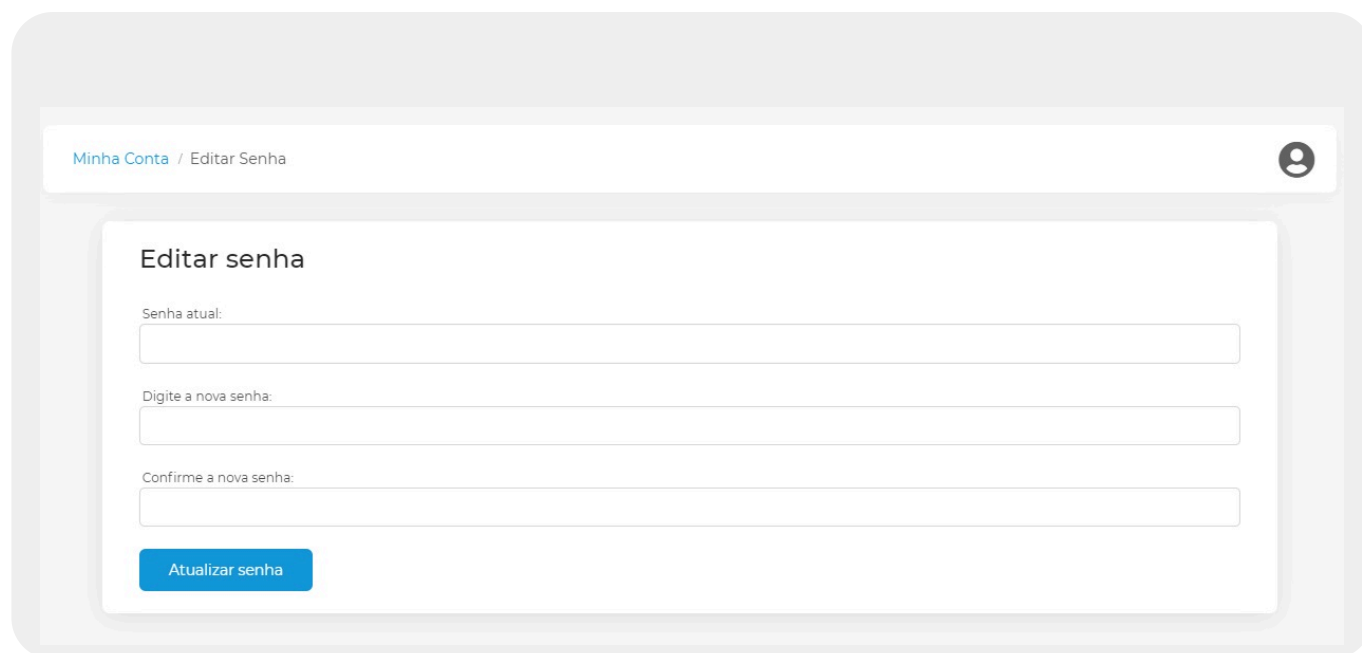
Minha Conta é onde você pode editar suas informações de conta da plataforma de gestão centralizada, além de trocar de senha.

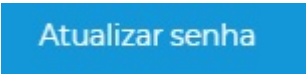
1. Editar Conta

A screenshot of a web form titled 'Editar conta' (Edit account). The form is part of a 'Minha Conta / Editar Conta' page. It contains several input fields for user information: 'Nome' (Name) with the value 'Boto Homologação 1', 'Username' with 'boto.homologacao1', 'Email' with 'botohomologacao@consensotec.com.br', 'Empresa' (Company) with 'Empresa', 'Nick' with 'homolog1', 'CNPJ' (CNPJ) with 'CNPJ', and 'Telefone' (Phone) with 'Telefone'. A blue 'Atualizar' (Update) button is at the bottom left of the form area.

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

2. Editar Senha



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

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=1612988545>

Last update: 10/02/2021 20:22

