

Não pise na grama. Em obras.



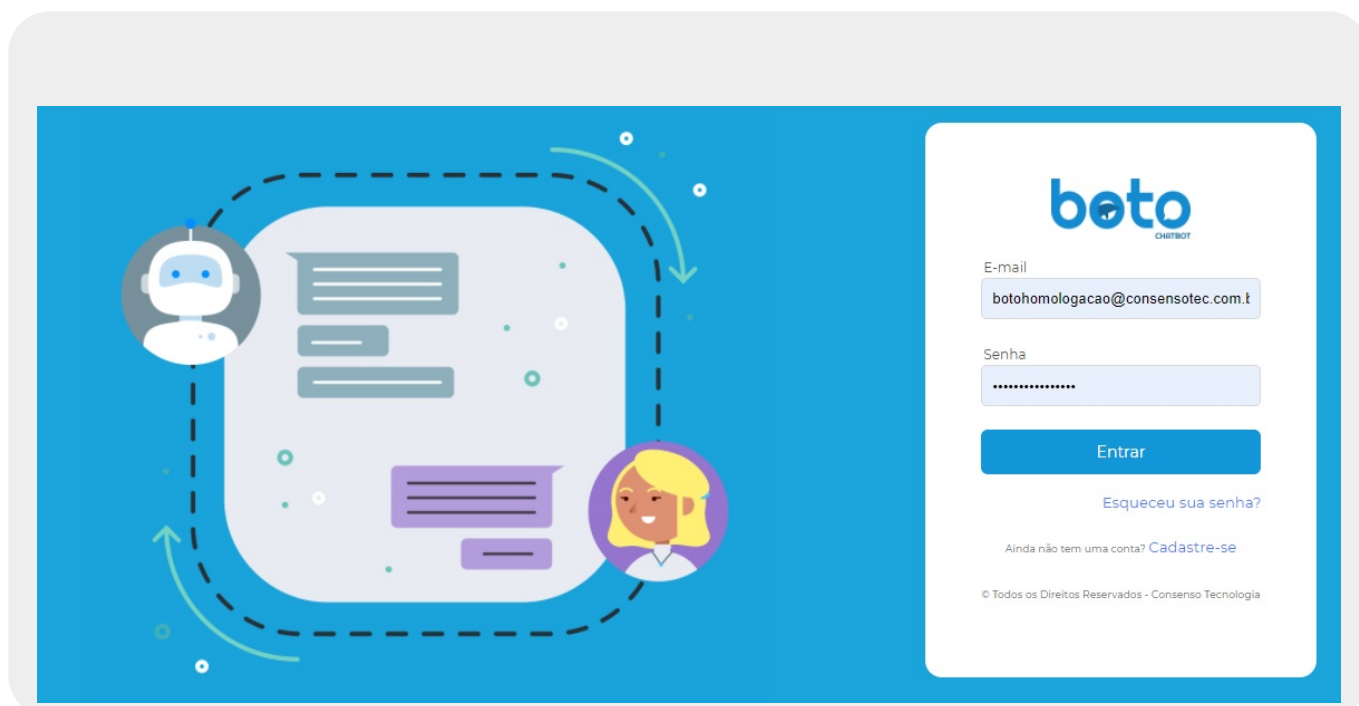
Plataforma de Gestão Centralizada tatoDesk ChatBot

O processo de gestão da plataforma de atendimento e comunicação **tatoDesk** solução 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:

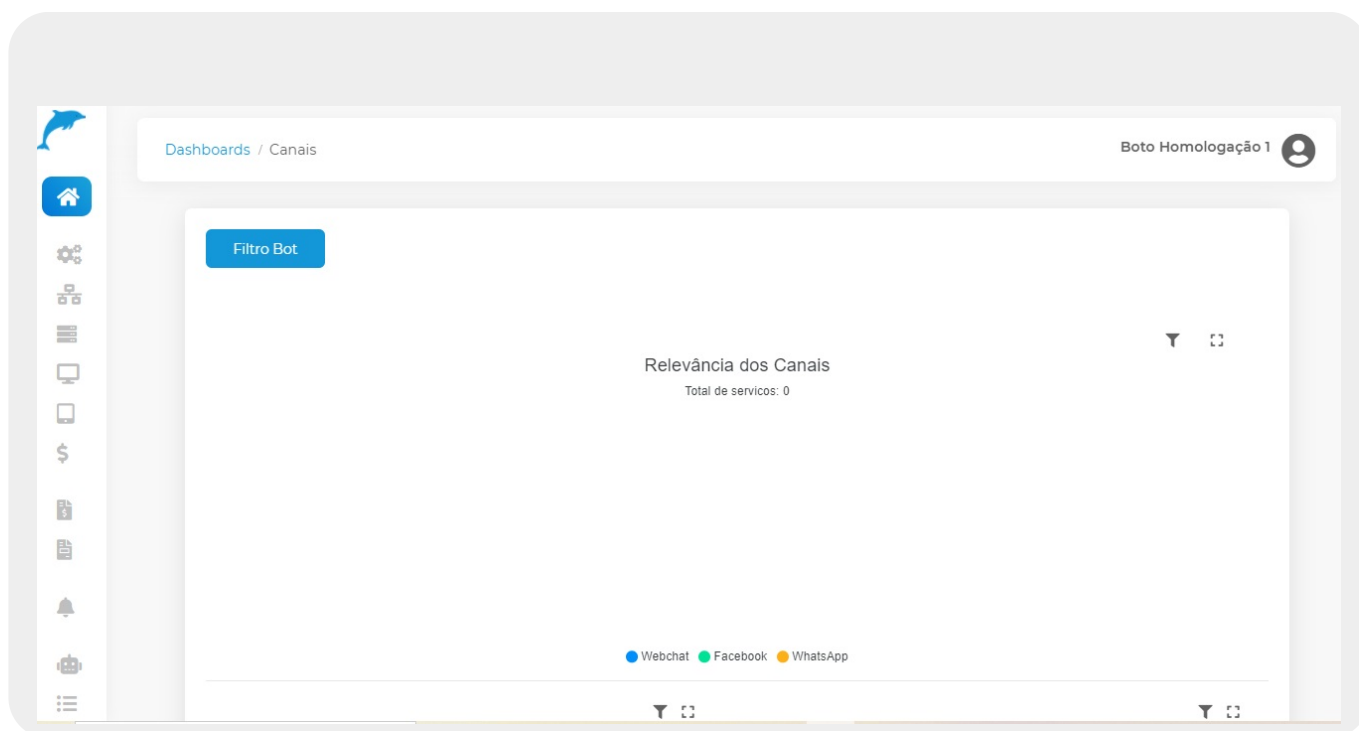
1.
Login, Senha, Navegação Inicial;
2.
Dashboards:
 1.
Serviços;
 2.
Canais;
 3.
Densidade de acessos;
 4.
Acessos por navegador e domínio;
 5.
Situação do app;
 6.
Fatura.
3.
Auditoria:
 1.
Sessões Faturadas;
 2.
Consultar Faturas.
4.
Notificações:
 1.
Minhas Notificações.
5.
Meus Bots:
 1.
Criar Bots:
 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 da **tatoDesk ChatBot** digite o endereço: <https://appboto.gsan.com.br/>. Feito isso, o sistema visualiza a tela abaixo:

Login, Senha, Navegação Inicial



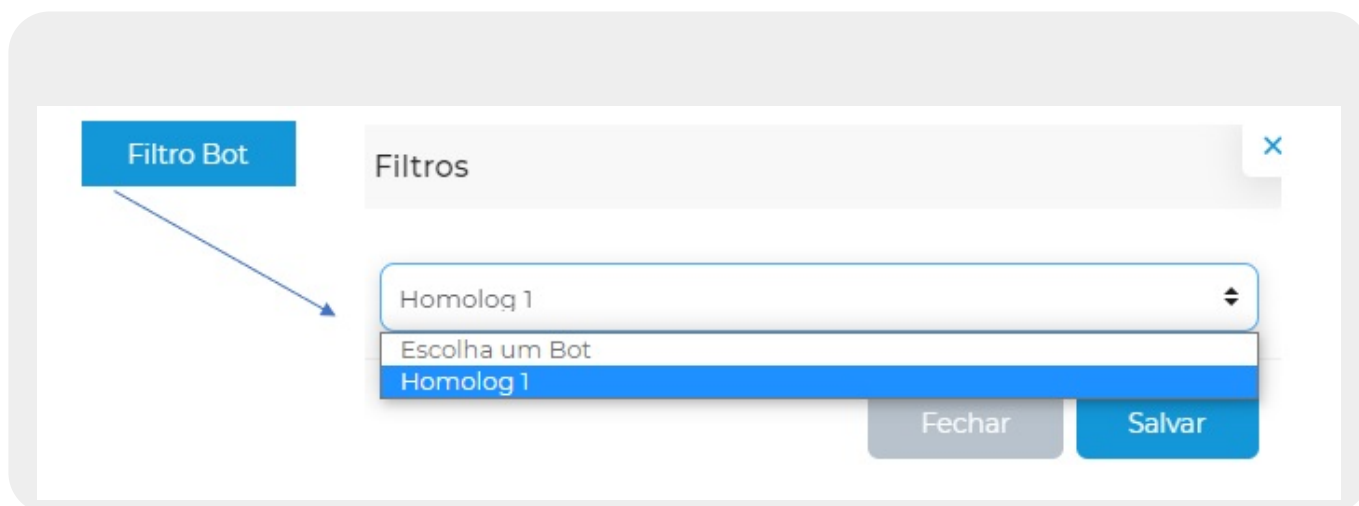
No campo **E-mail**, informe o usuário fornecido pela **Consenso**. Em seguida, a senha, igualmente fornecida pela **Consenso**. Em seguida, clique em **Entrar**:



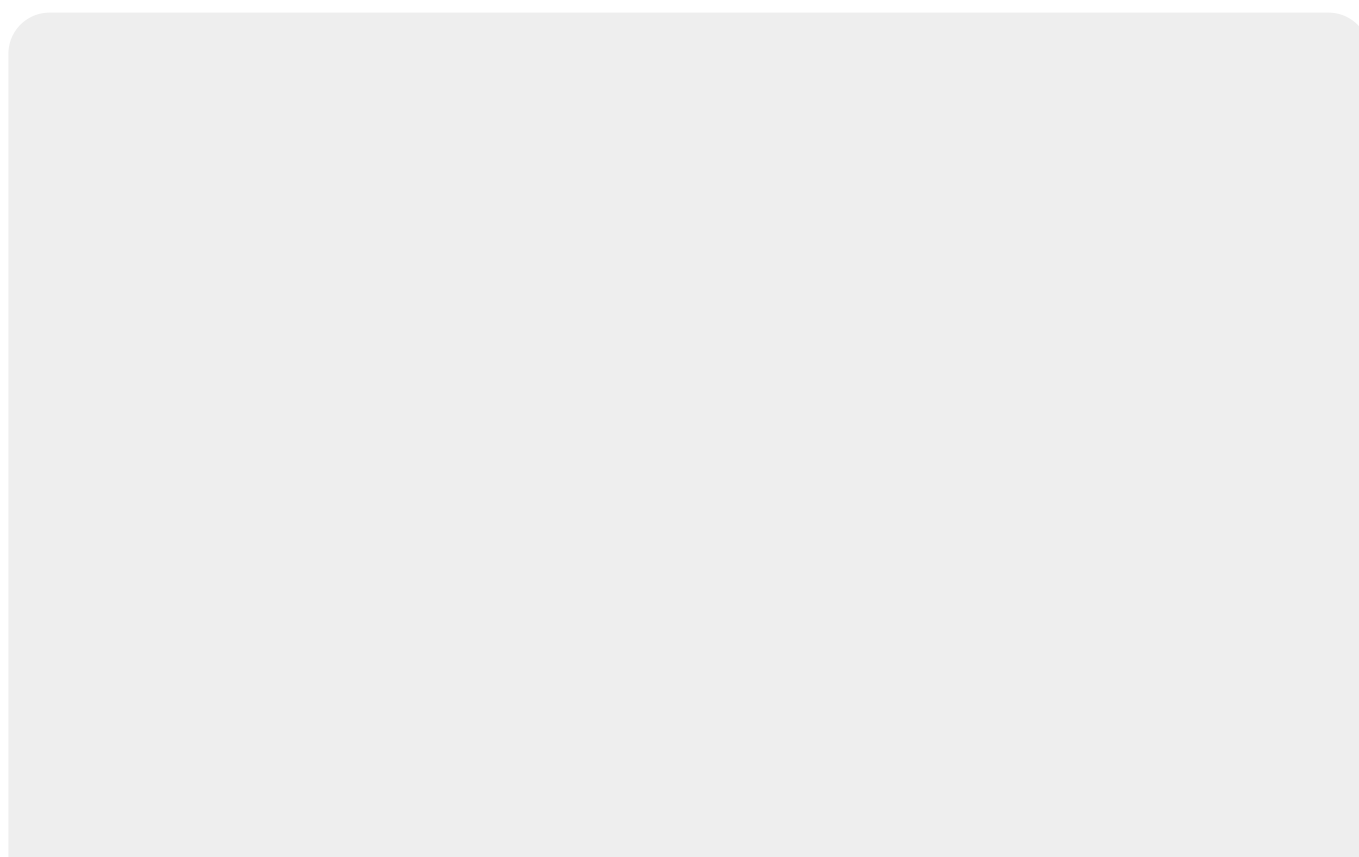
Pronto, você está dentro da plataforma de gestão, que já abre trazendo informações gerais sobre seu bot, por exemplo, serviços concluídos e não concluídos em cada canal, além de um *ranking* de

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

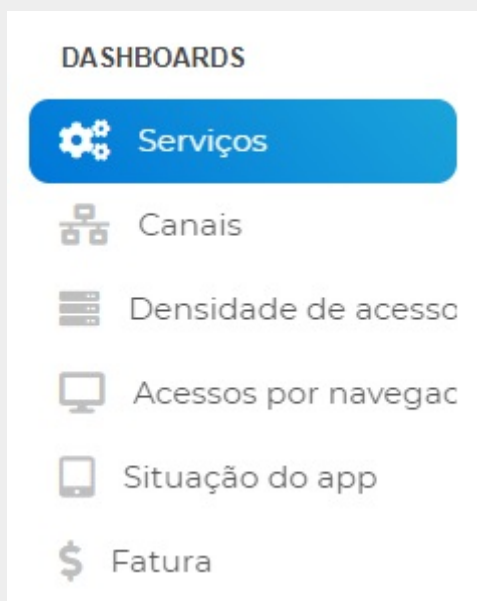
-  Criar Bots
-  Listar Bots

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) da **tatoDesk**, 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:

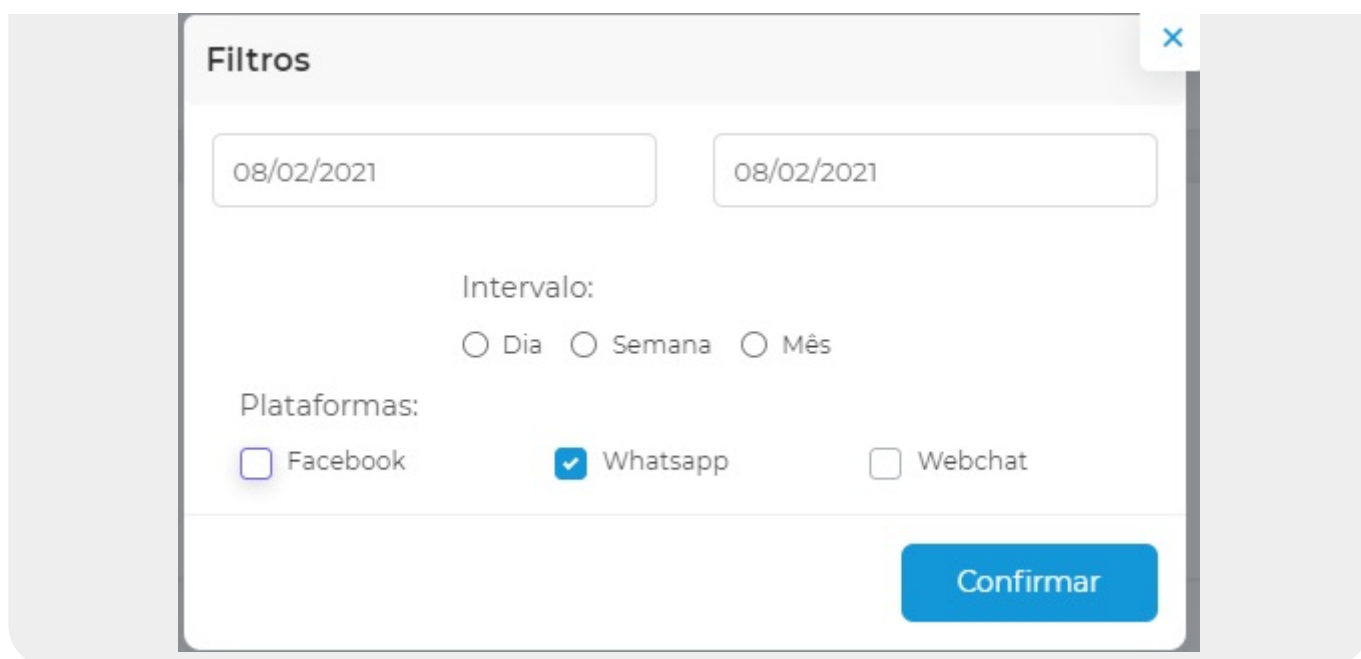
1. Serviços



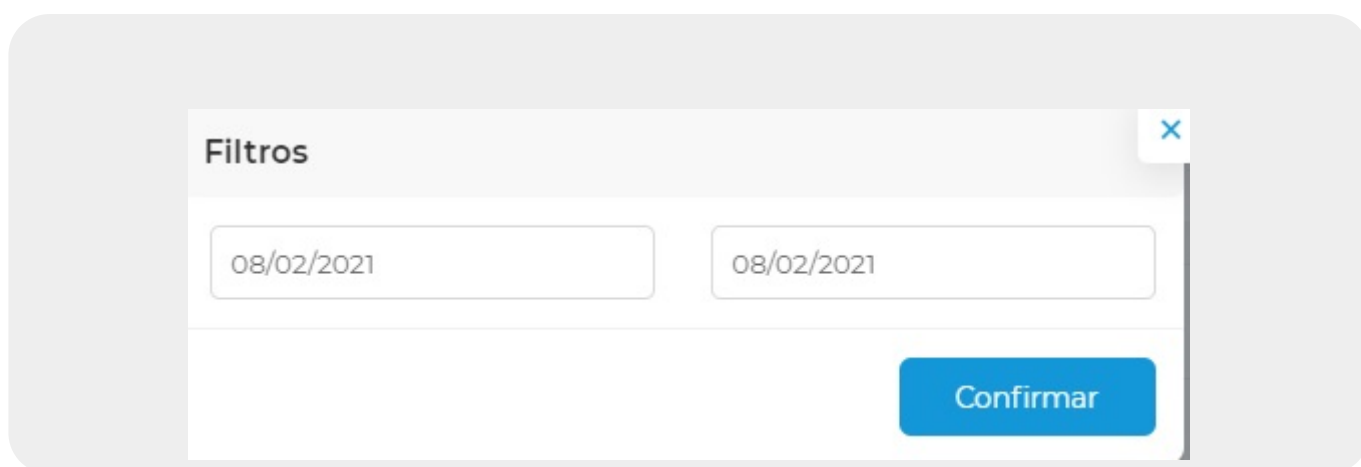
Acima, é possível visualizar e acompanhar gráficos de métricas tais como:

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:



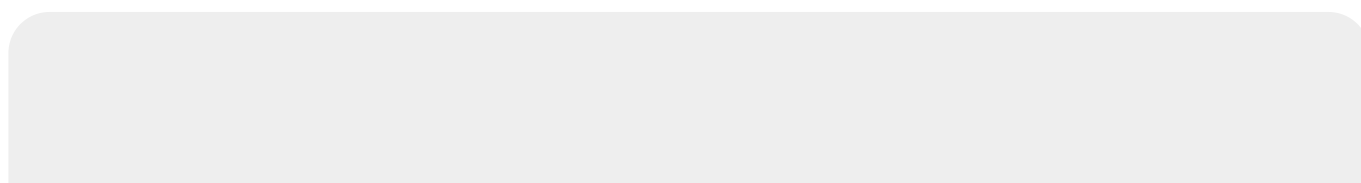
Ou só pelo tempo (dependendo do serviço):

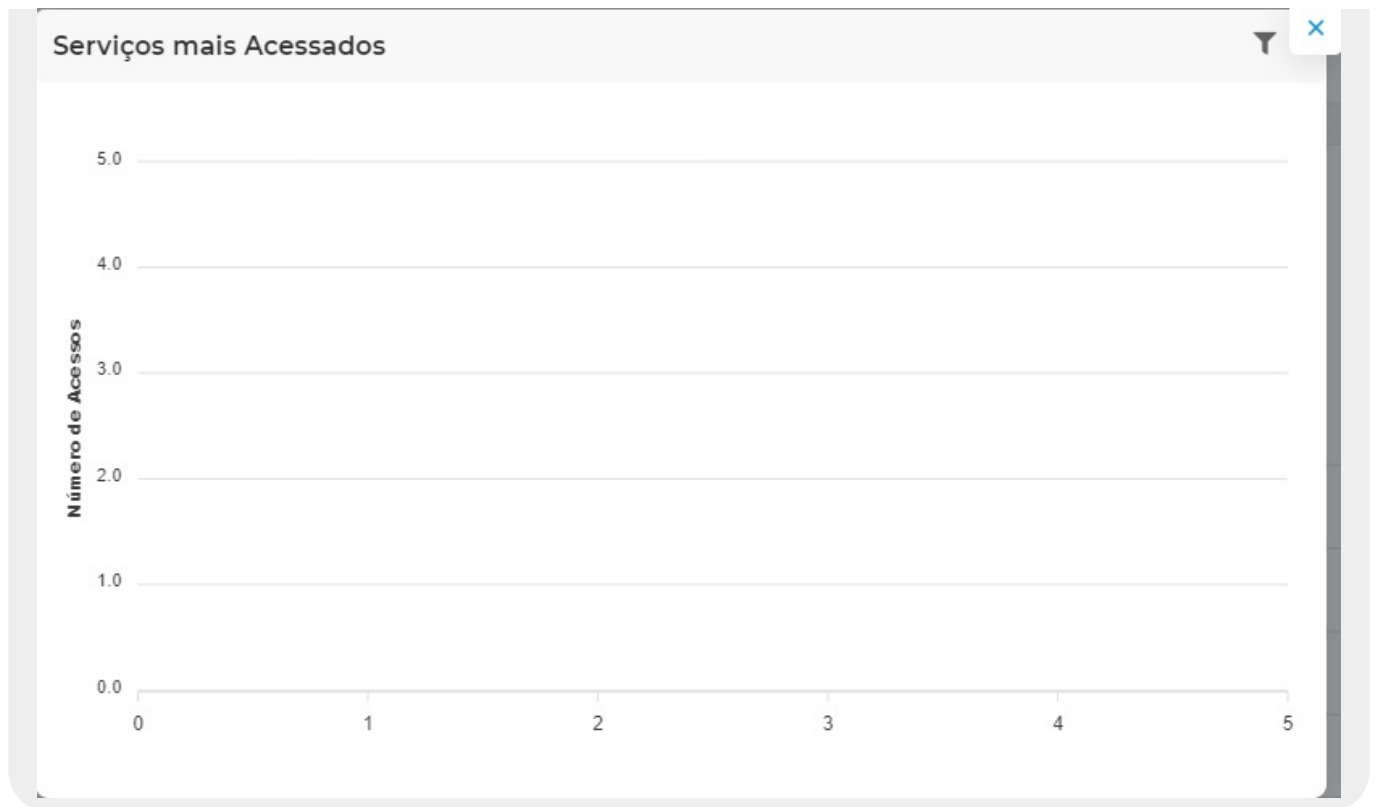


Agora, em todos os casos, clicando **ao lado** do funil aqui

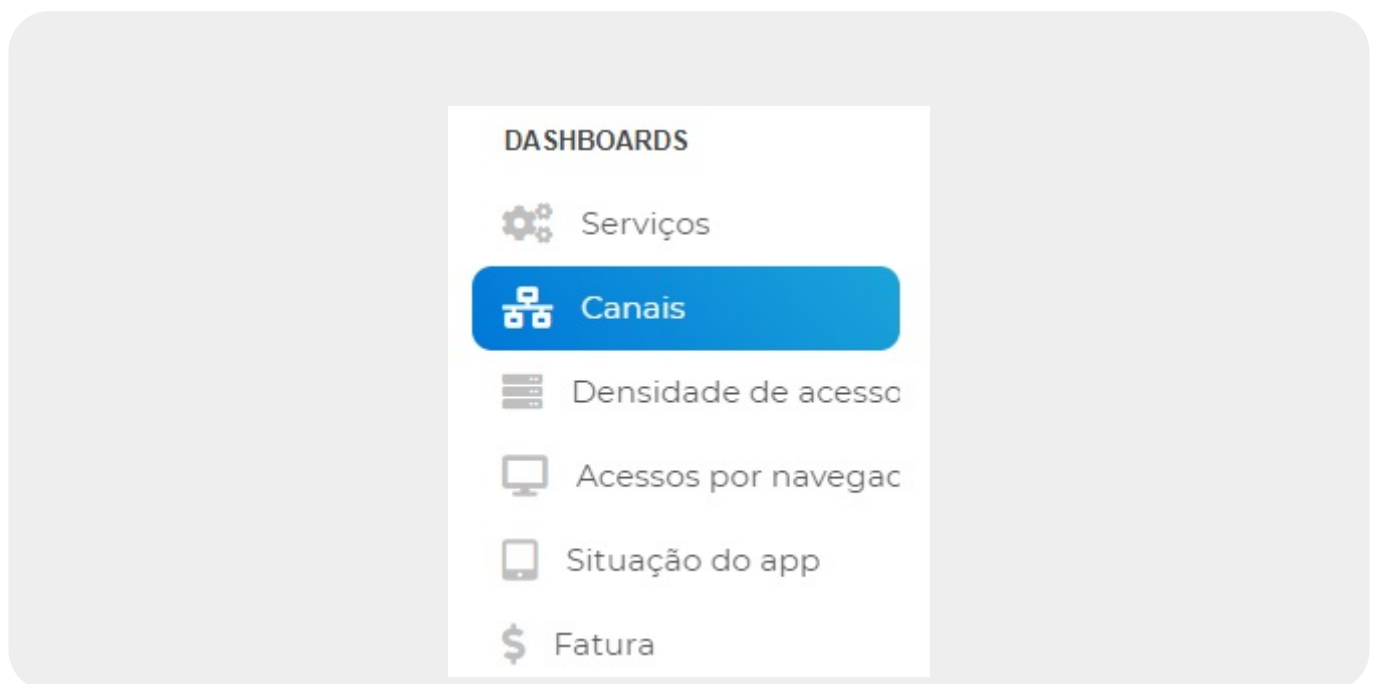


você expande o serviço sobre o qual você está:





2. Canais



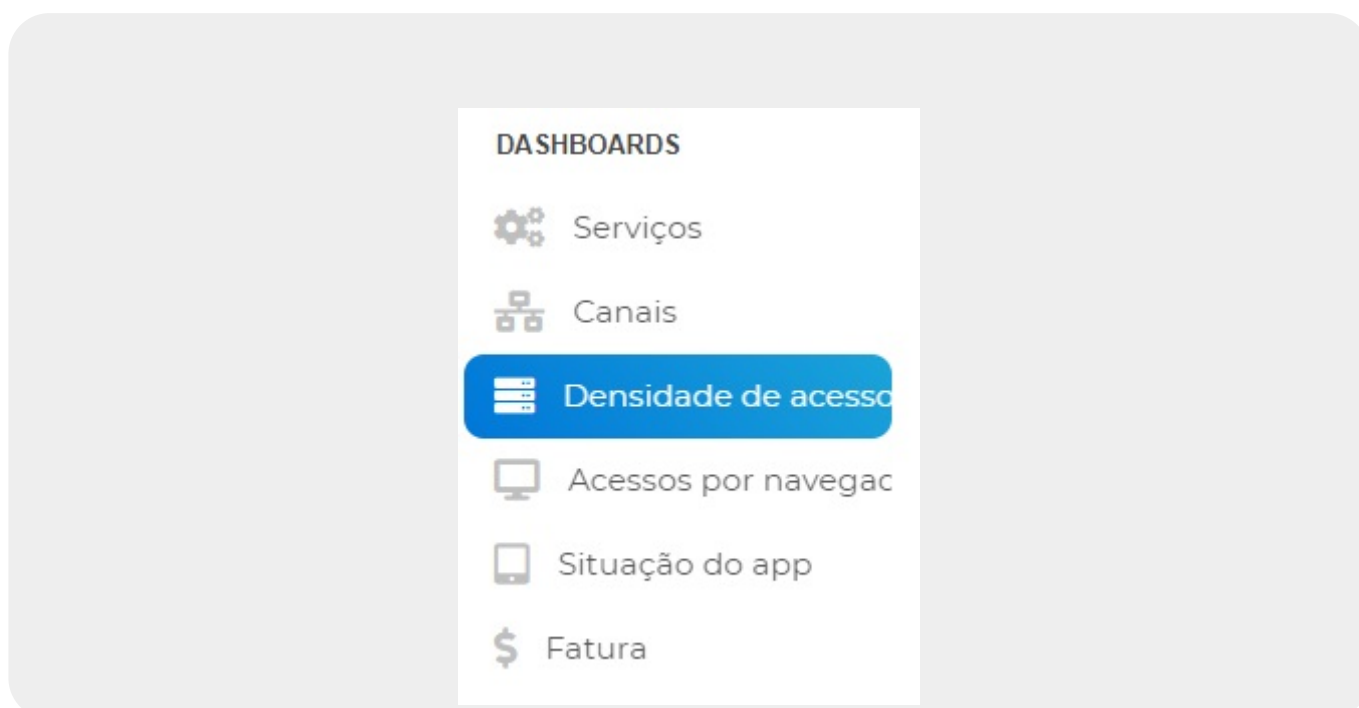


Acima, é possível visualizar e acompanhar gráficos de métricas relacionadas aos canais onde o Chatbot da **tatoDesk** interage, tais como:

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



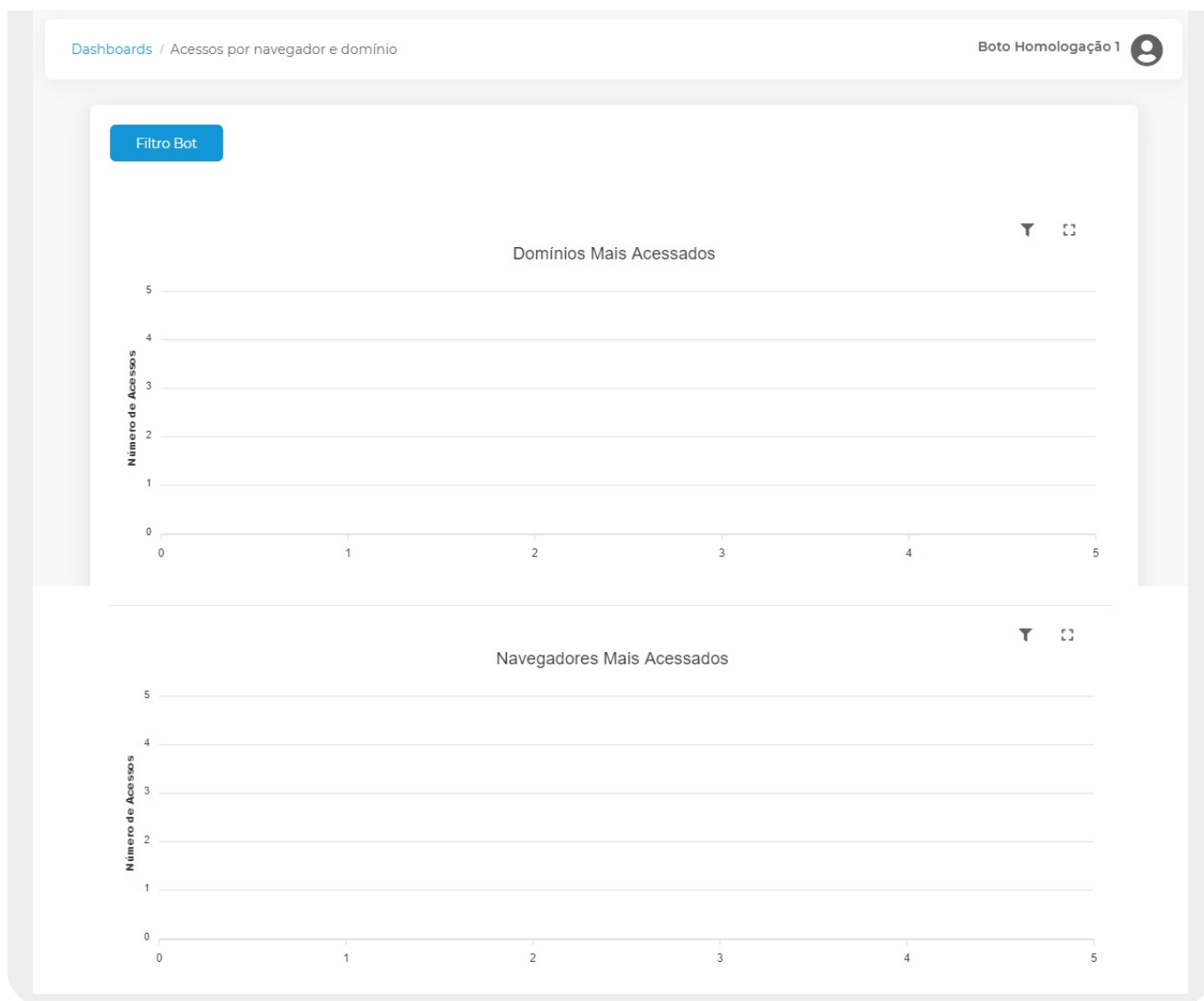


Acima, é possível visualizar e acompanhar gráficos de métricas relacionadas à densidade de acesso por canal onde o Chatbot da **tatoDesk** interage, tais como:

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.

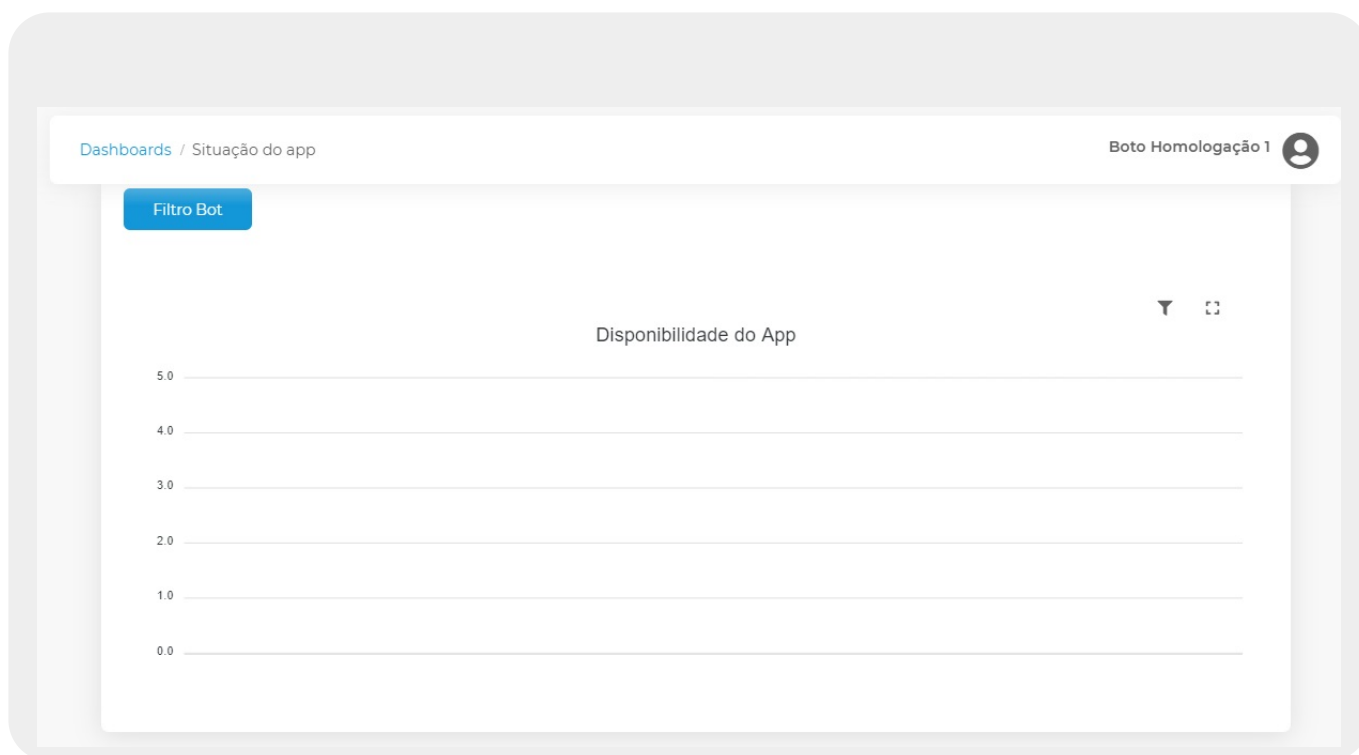
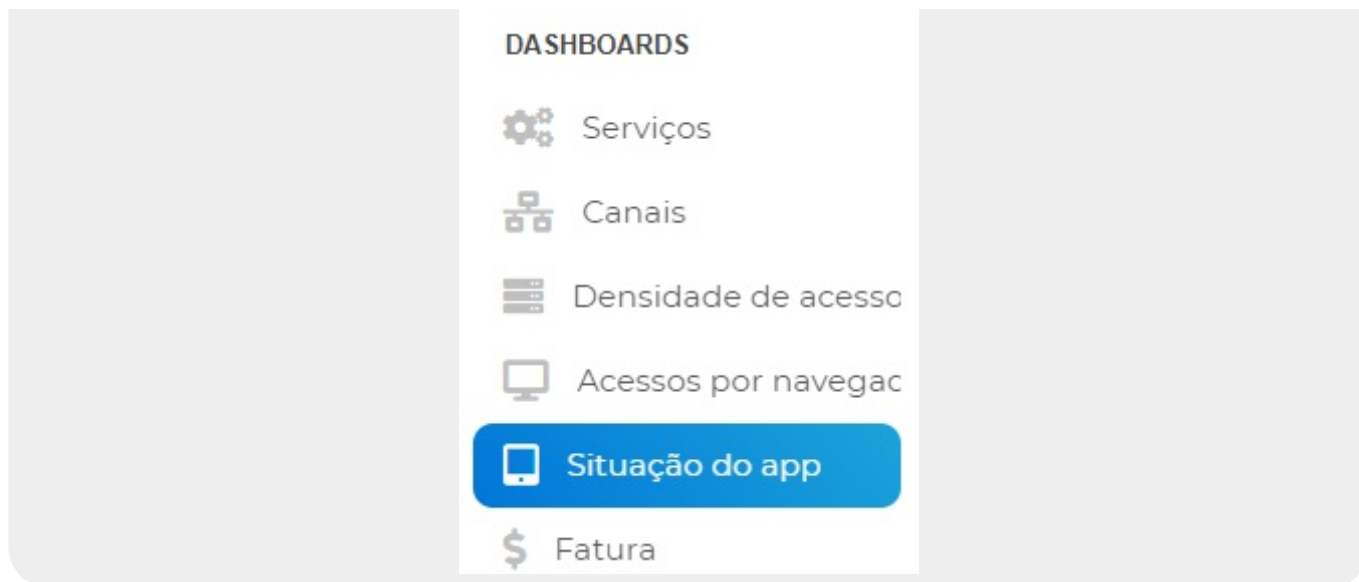
4. Acessos por navegador e domínio



Acima, é possível visualizar e acompanhar gráficos de métricas relacionadas ao acesso do Chatbot da **tatoDesk** por domínios e navegadores mais acessados.

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

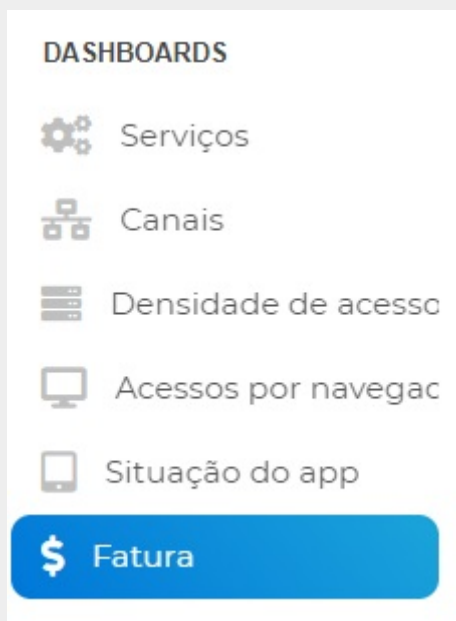
5. Situação do app



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

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

6. Fatura

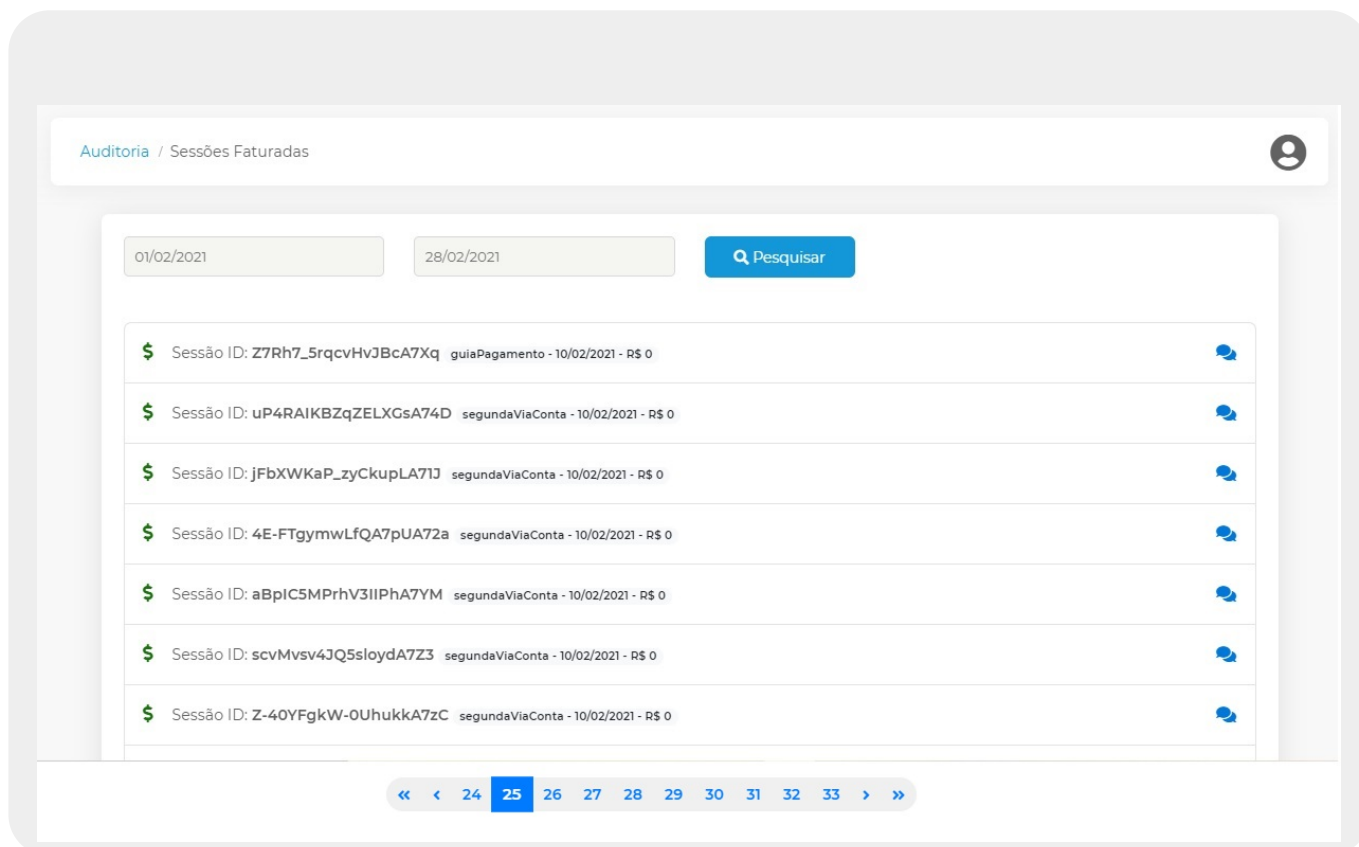


Falta capturar gráfico com erro

Auditoria

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

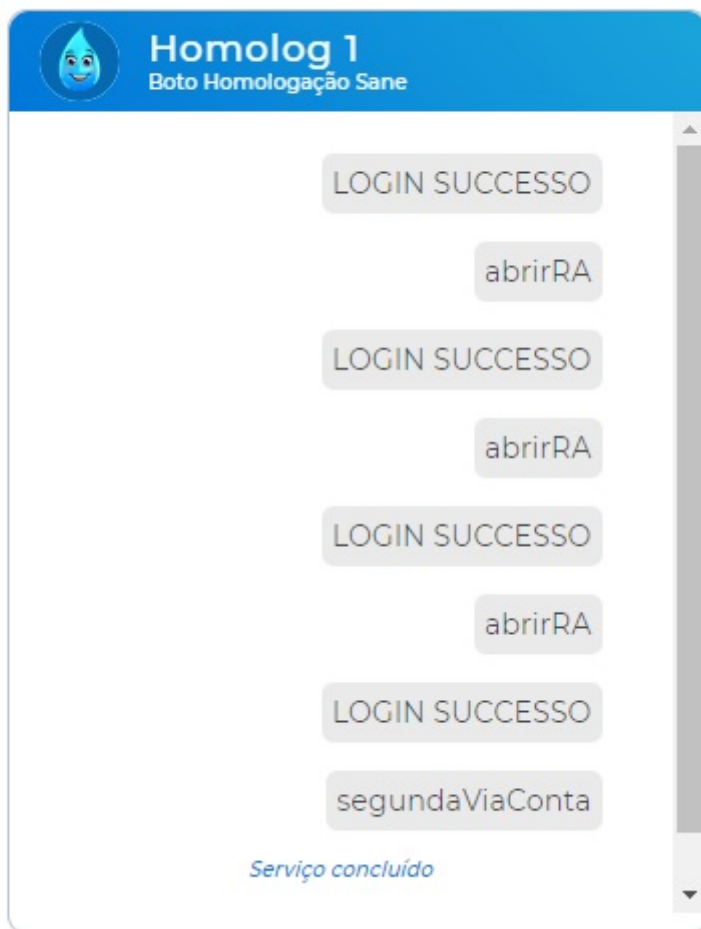
1. Sessões Faturadas



Acima, selecione o intervalo de tempo que deseja consultar as sessões (atendimentos) que foram faturados e clique em Pesquisar. 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 ao lado de cada sessão, o sistema abre uma janela onde visualizamos os detalhes da sessão auditada, inclusive com a descrição dos serviços que foram consumidos com êxito:

Sessão ID: mkfwaiORHwSM0URhAeio



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 Chatbot da **tatoDesk** 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		
799fd82-3ea0-4dd7-ae89-58553732f11c	Atualizar Email	Webchat	1005693	0	30/09/2020 18:13:56	186.249.60.16		20201002141092
799fd82-3ea0-4dd7-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

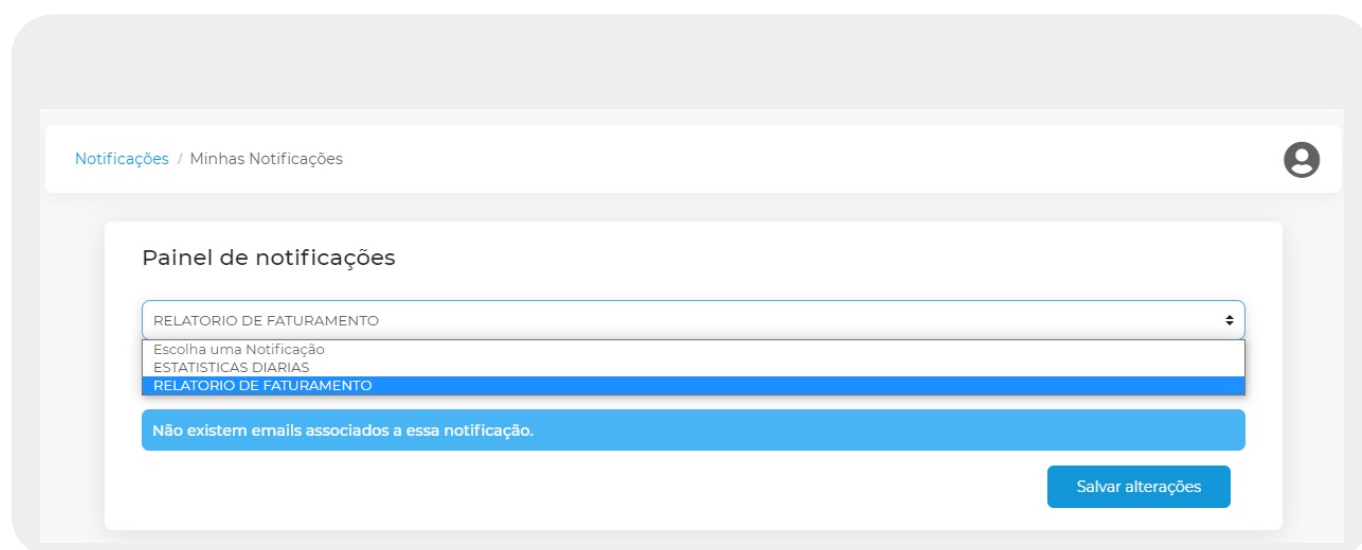
Valor Mínimo Cobrado	R\$ 0,00
Valor Faturado Excedente	R\$ 0,00
Total	R\$ 0,00

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 Chatbot da **tatoDesk** por e-mail:

1. Minhas Notificações



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

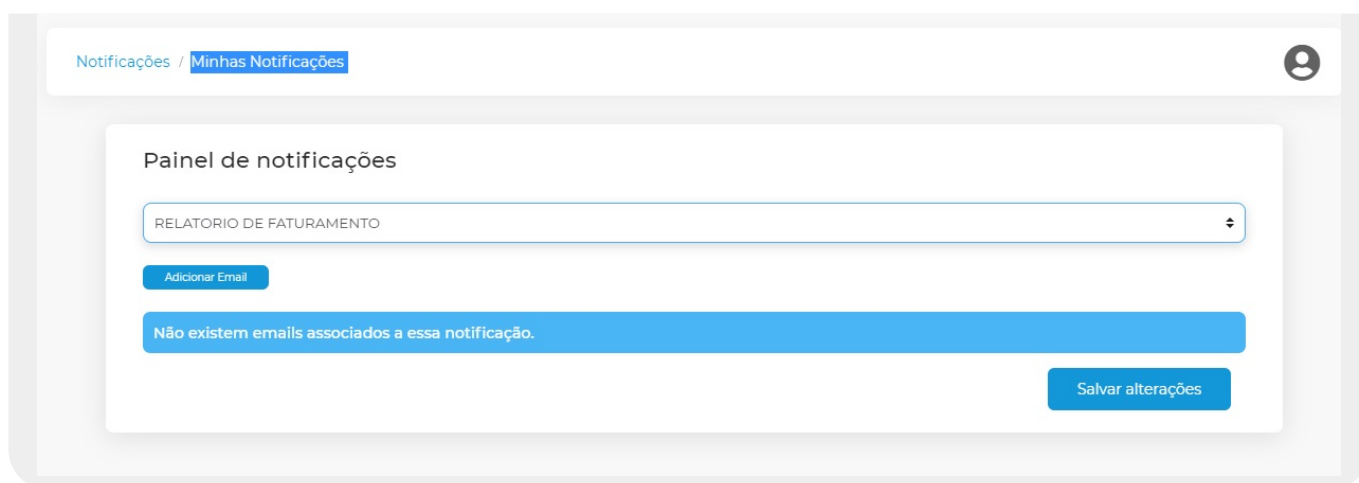
e *relatório de faturamento*. Em seguida, clicar em

Salvar alterações

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

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.**

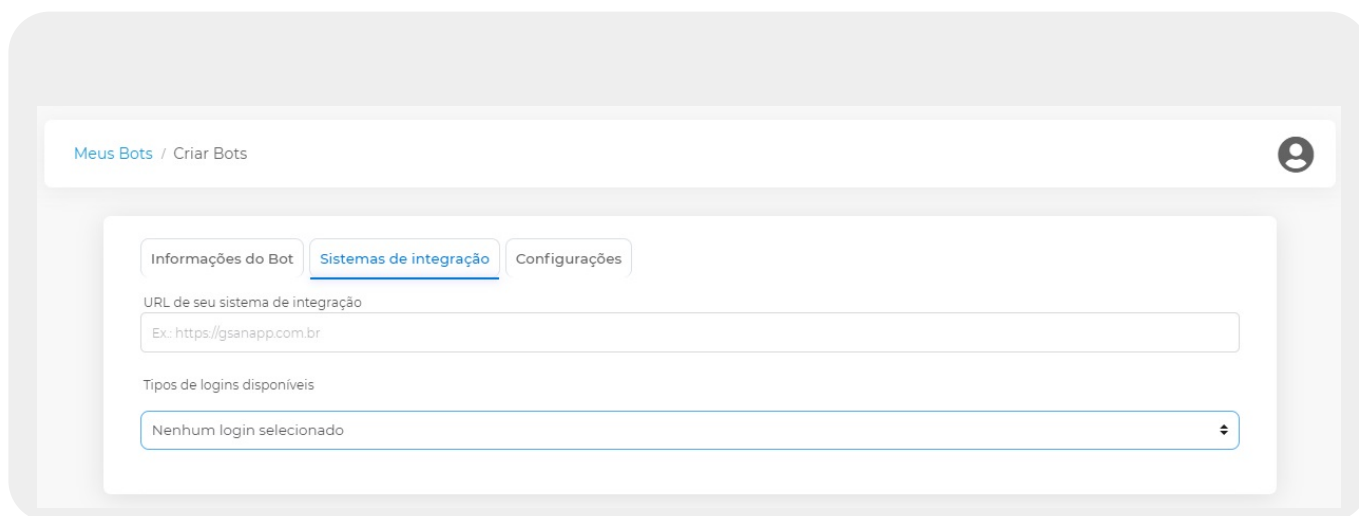
1. Informações do Chatbot

A tela de criação de um bot, seção 'Informações do Bot', possui um cabeçalho com o caminho 'Meus Bots / Criar Bots' e um ícone de perfil de usuário. Abaixo, há três abas: 'Informações do Bot' (selecionada), 'Sistemas de integração' e 'Configurações'. O formulário contém os seguintes campos: 'Nome do bot:' com o exemplo 'Ex: Bot Sam'; 'Título:' com o exemplo 'Ex: Assistente virtual'; 'Mensagem de boas vindas:' com o exemplo 'Ex: Olá, eu sou o Sam. Em que posso ajudar?'; e 'Endereço da imagem' com o exemplo 'Ex: https://imagensam/foto.png'.

Acima, preencha os campos com as informações do seu Chatbot:

1. *Nome do bot* - nome do avatar do seu Chatbot;
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 Chatbot;
4. *Endereço da imagem* - endereço onde a imagem do seu avatar está localizada.

2. Sistemas de Integração

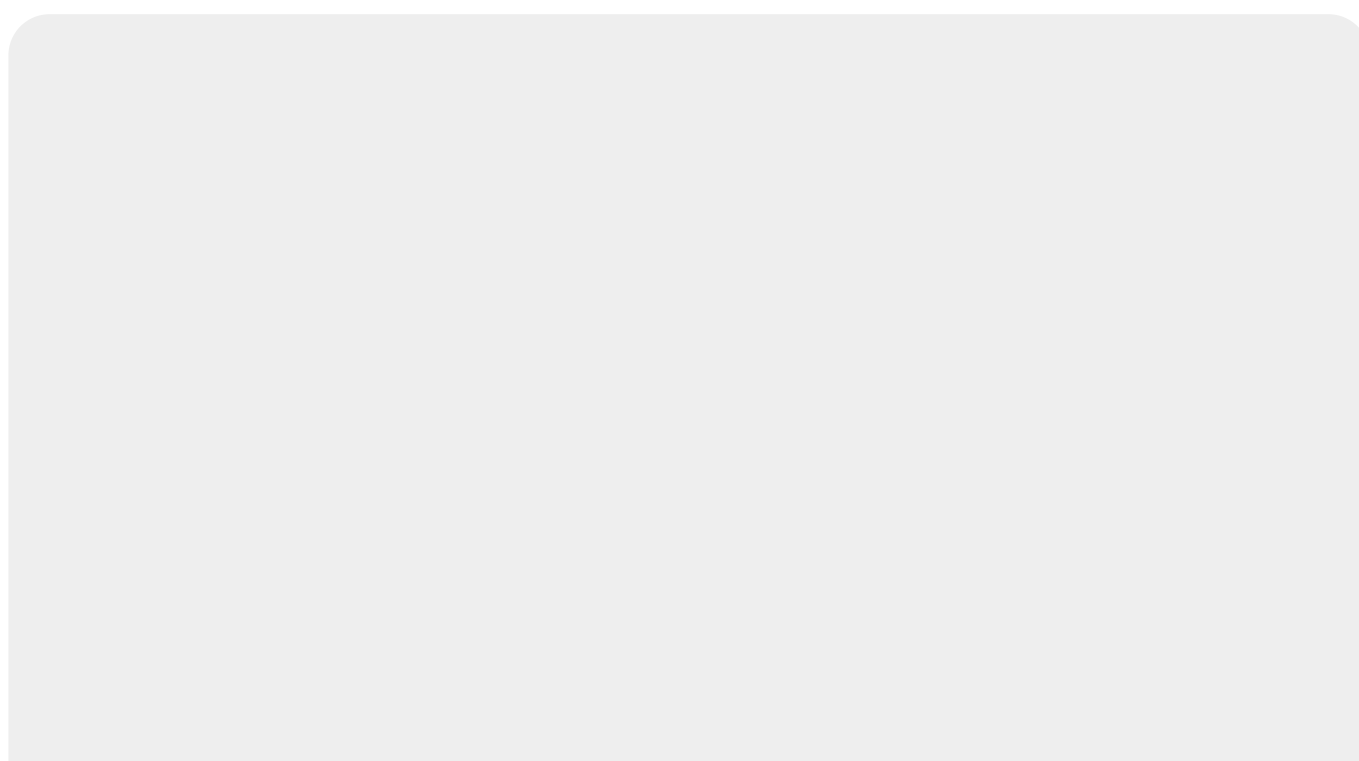


The screenshot shows a web interface for creating bots. At the top, there's a breadcrumb 'Meus Bots / Criar Bots' and a user profile icon. Below this, there are three tabs: 'Informações do Bot', 'Sistemas de integração' (which is active), and 'Configurações'. Under the 'Sistemas de integração' tab, there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

Acima, preencha os campos com as informações do seu Chatbot da **tatoDesk**:

1. *U.R.L de seu sistema de integração* - endereço do sistema de integração do seu Chatbot;
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



This section is currently empty, showing a large light gray rectangular area intended for configuration settings.

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:

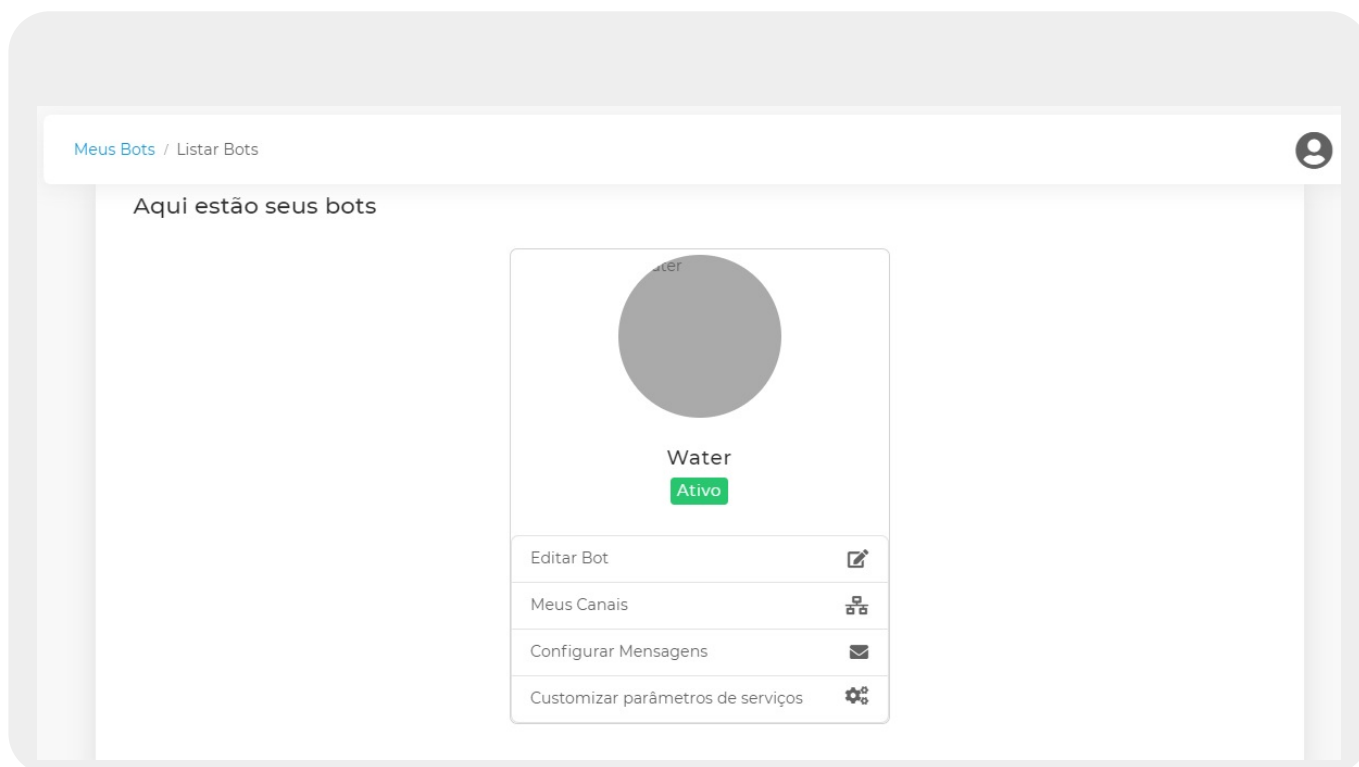
1. *Habilitar NLP;*
2. *Habilitar o Indicador de Transbordo;*
3. *Além do Indicador para Abrir Registro de Atendimento quando o Feedback for ruim.*

Meus Bots: Listar Bots



Clicando em *Listar Bots* você confere a situação do seu Chatbot (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 Chatbot 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.

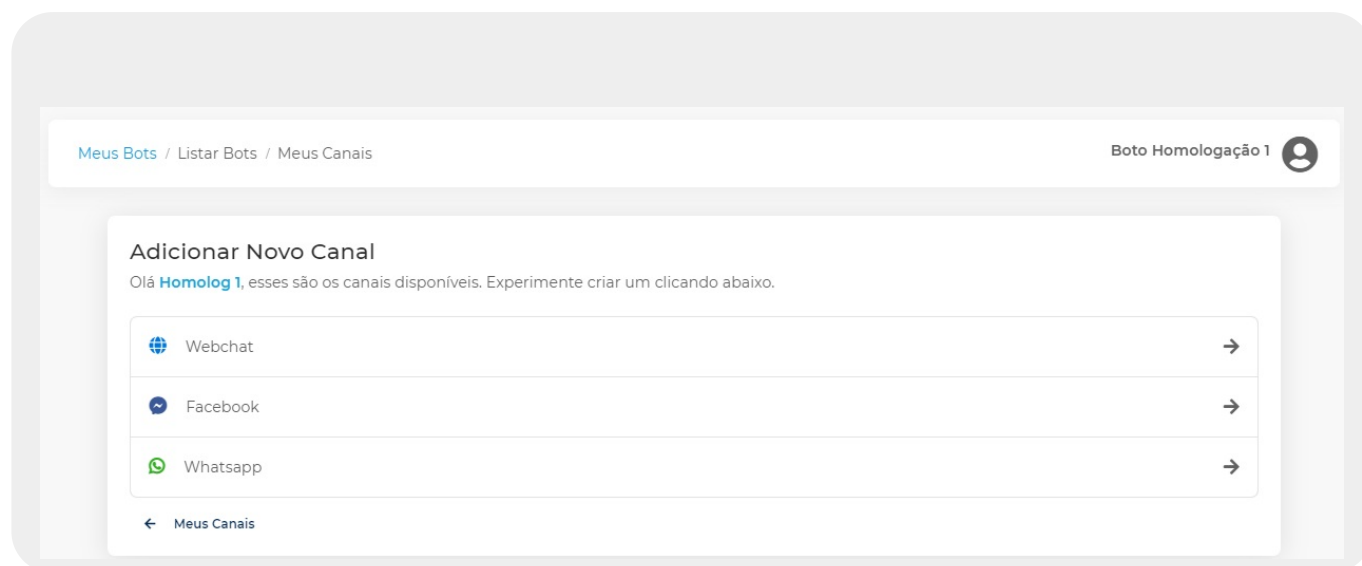
Acrescentar novos canais correspondentes, clicando em  .

4.

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

 Adicionar novo canal

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 Chatbot 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 Chatbot da **tatoDesk** 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 a web interface for configuring a chatbot. At the top, there is a breadcrumb navigation: "Meus Bots / Listar Bots / Meus Canais". On the right, it says "Boto Homologação 1" next to a user profile icon. Below this, there are two tabs: "Domínios" (selected) and "Serviços". Under the "Domínios" tab, there is a label "URL Domínios" and a text input field containing "Ex: www.meusite.com.br". Below the input field is a blue button labeled "Adicionar". At the bottom of the form, there is a light purple message box that says "Seu bot está sem domínios, isso significa que ele não será exibido em nenhuma página." and a blue button labeled "Avançar".

Agora, preencha os campos com as seguintes informações:

1.

U.R.L Domínios: cole aqui o endereço do site onde o Chatbot 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.

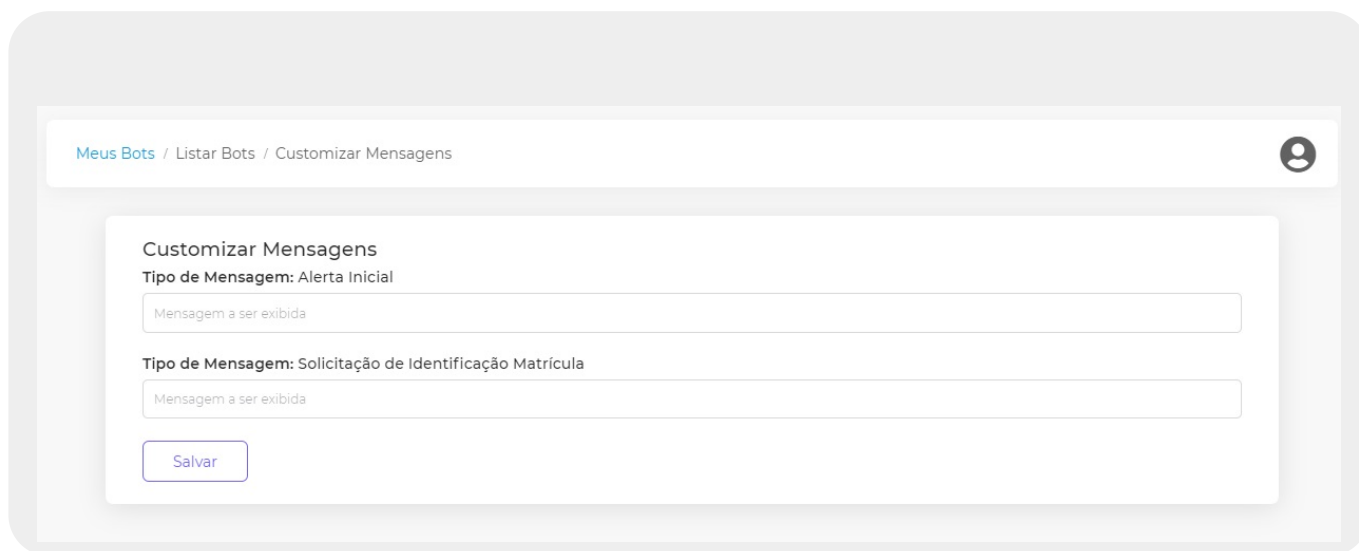
Clique em

Salvar

3. Configurar Mensagens

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

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



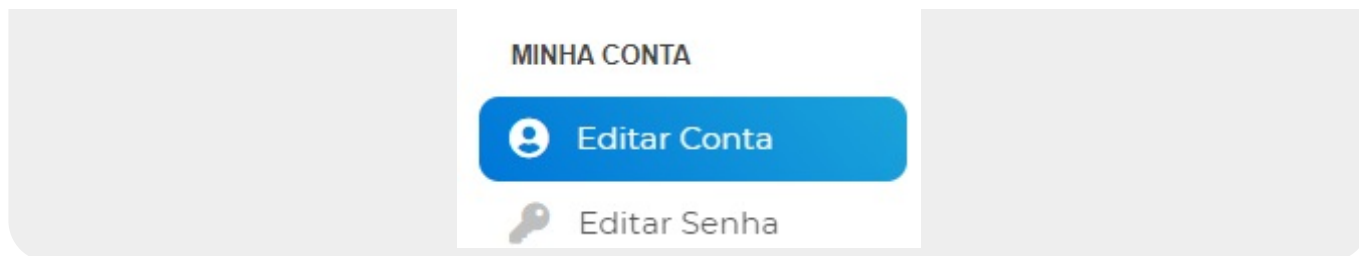
Feito isso, clique em

Salvar

4. Customizar Parâmetros de Serviço

Clicando em *Customizar Parâmetros de Serviço* você customiza os parâmetros de todos os seus serviços no Chatbot, 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 Chatbot, entre eles, os serviços de: **Corte de Água e Esgoto a Pedido, Fatura por E-mail, Ligação Nova e Religação.**

Minha Conta



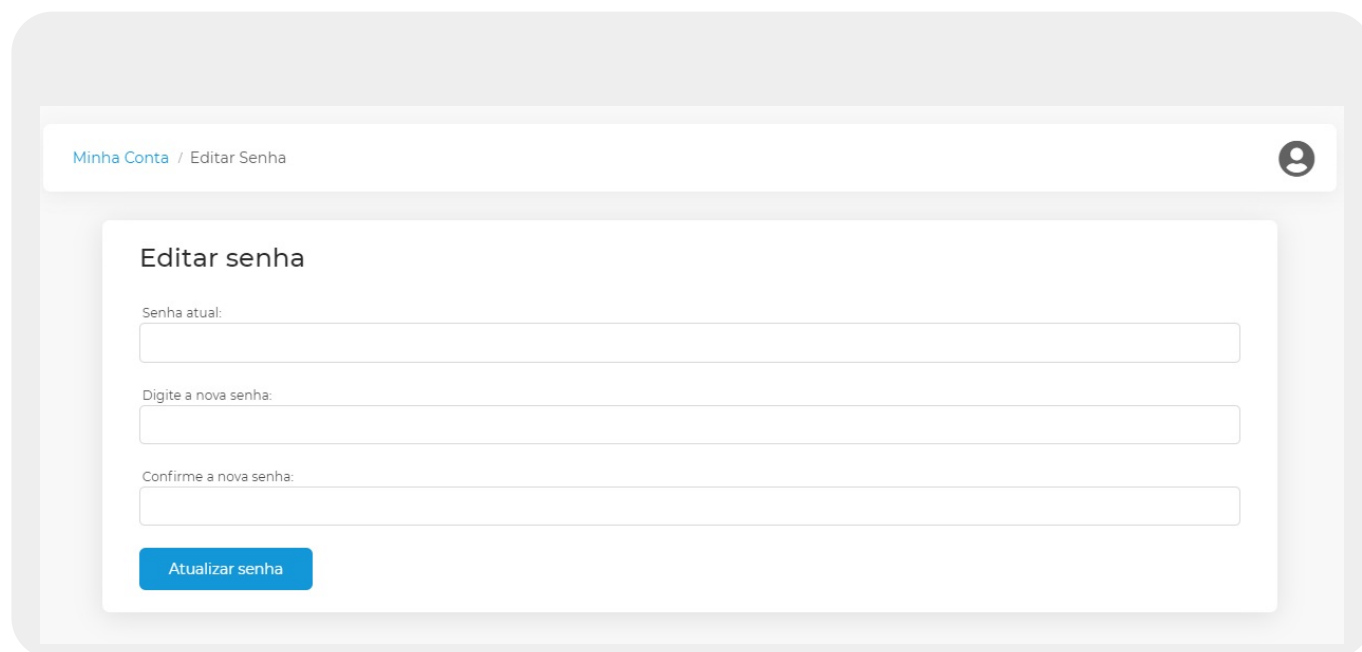
Minha Conta é onde você pode editar suas informações de conta da plataforma de gestão centralizada, além de trocar de senha.

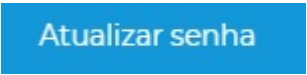
1. Editar Conta

A imagem mostra a interface de edição de perfil de usuário. No topo, há uma barra de navegação com o link "Minha Conta / Editar Conta" e um ícone de perfil de usuário. O título principal da seção é "Editar conta". Abaixo, há sete campos de entrada: "Nome" (contendo "Boto Homologação 1"), "Username" (contendo "boto.homologacao1"), "Email" (contendo "botohomologacao@consensotec.com.br"), "Empresa" (contendo "Empresa"), "Nick" (contendo "homolog1"), "CNPJ" (contendo "CNPJ") e "Telefone" (contendo "Telefone"). No canto inferior esquerdo, há um botão azul "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



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 Chatbot em domínios autorizados; definir a estratégia de autenticação e configurar seus servidores. O potencial da plataforma de gestão centralizada é incrível, dando a você ampla possibilidade de gerir o seu Chatbot.

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:implantacao:plataforma&rev=1638360308>

Last update: **01/12/2021 12:05**

