

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.

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.



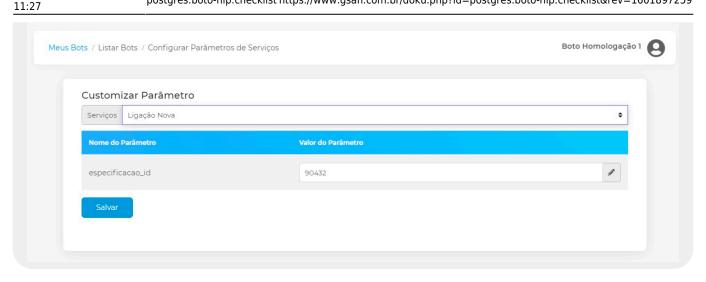
1.

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.



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.

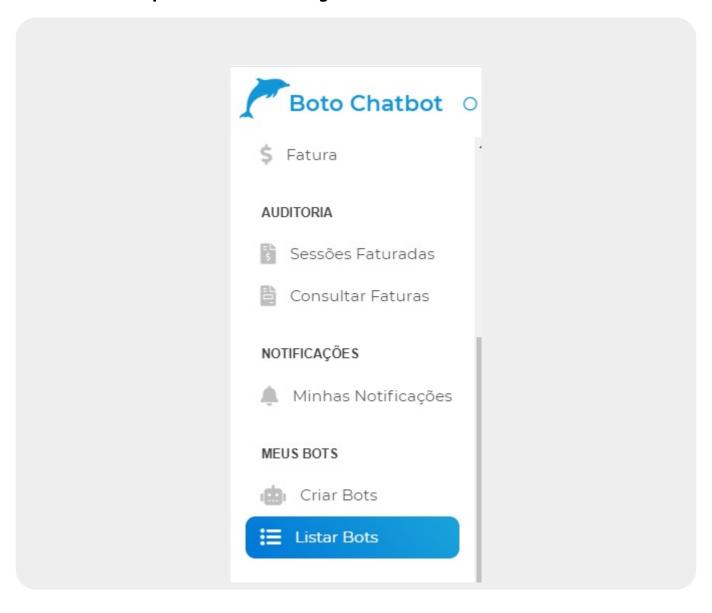


Aguardar aparecer na tela a mensagem

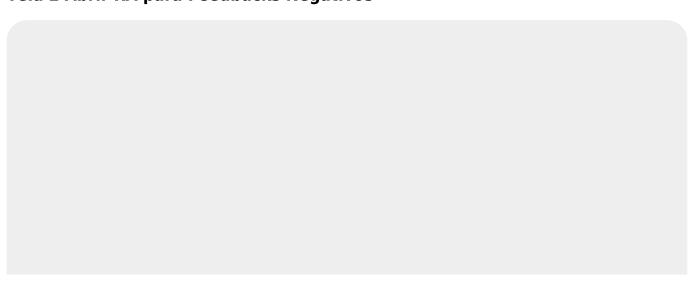
Parâmetros Atualizados com Sucesso.

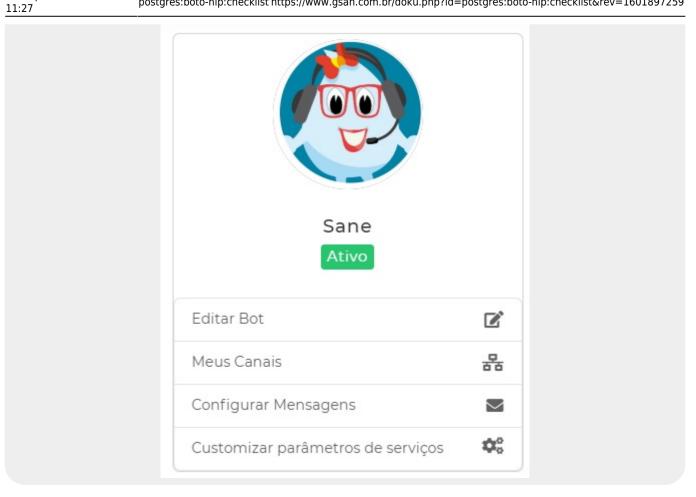
Pronto. Sua Empresa já pode abrir registros de atendimento vinculados a feedbacks abaixo de 3.

Tela 1 Abrir RA para Feedbacks Negativos

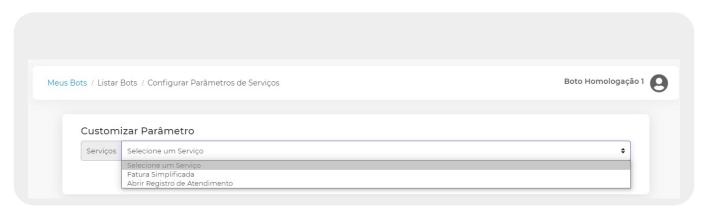


Tela 2 Abrir RA para Feedbacks Negativos



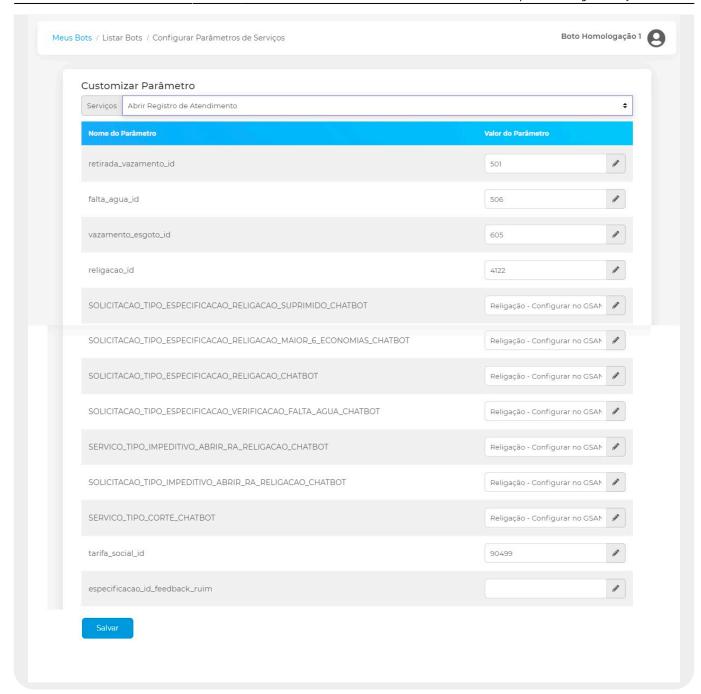


Tela 3 Abrir RA para Feedbacks Negativos

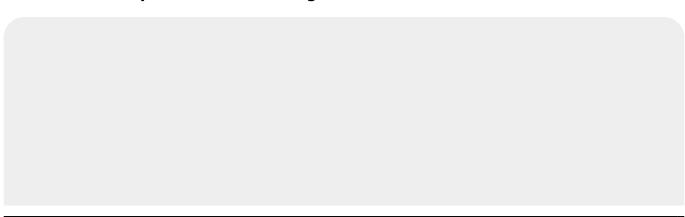


Tela 4 Abrir RA para Feedbacks Negativos

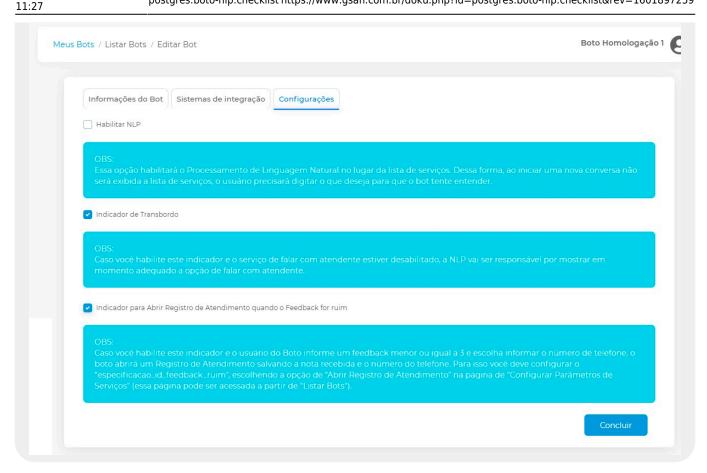
Printed on 04/11/2025 10:53 https://www.gsan.com.br/



Tela 5 Abrir RA para Feedbacks Negativos



Last update: 05/10/2020



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.

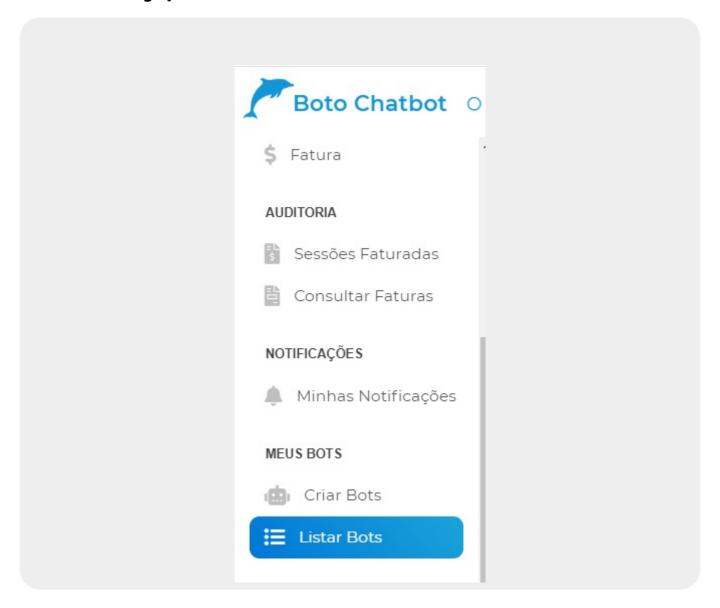
4.

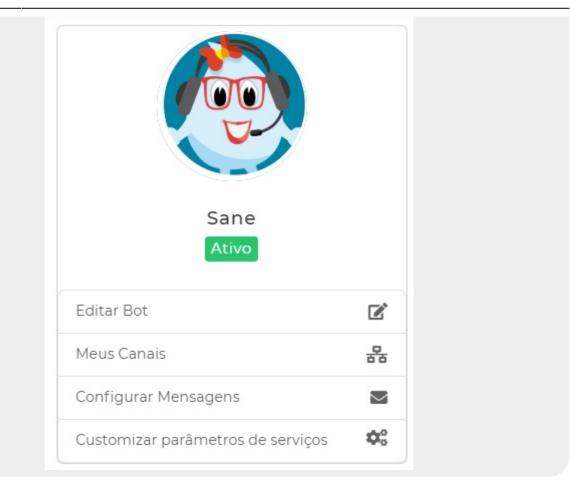
Preencher o campo vazio ao lado de **religacao_id** com o valor de um parâmetro configurado previamente no **GSAN** da Empresa. Depois, clicar em **Salvar**. Exemplo **AQUI**. **Atenção**: no **GSAN**, o valor do parâmetro corresponde ao ID do tipo de solicitação da religação.

5.

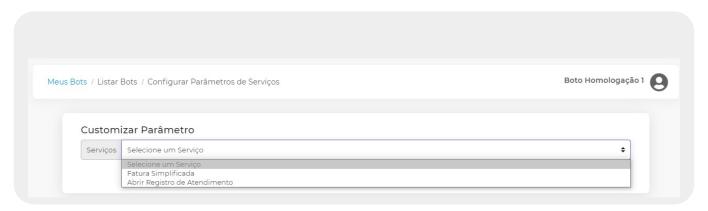
Os parâmetros abaixo de **religacao_id** são os que já foram alimentados no **GSAN** da Empresa. É preciso apenas configurá-los no próprio **GSAN**, conforme indicação *Religação - Configurar no GSAN*. Exemplo **AQUI**.

Tela 1 e 2 Religação

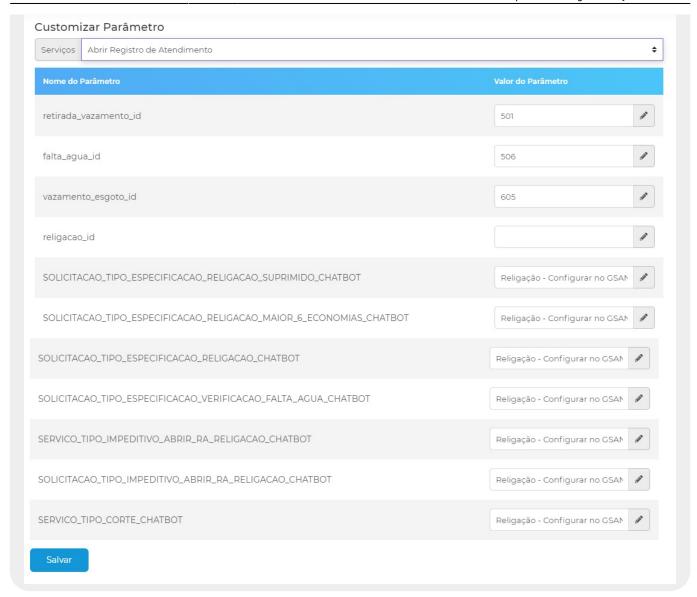




Tela 3 Religação



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**.

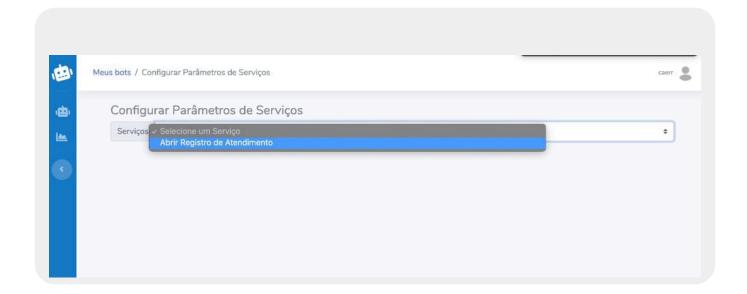
5.

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).

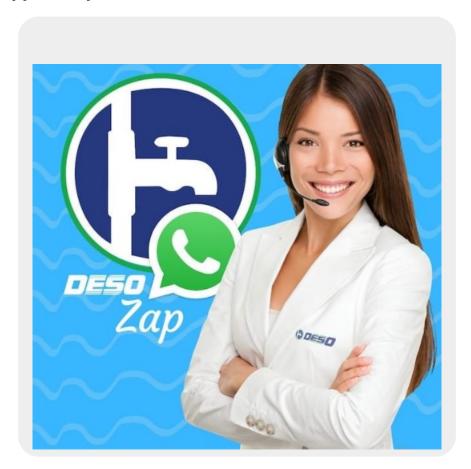
5.

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=1601897259

Last update: 05/10/2020 11:27

