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

Sistemas de Integração; 3. **Configurações**

Informações do Chatbot;

2.

Listar Bots:

2.

Meus Bots: 1. **Criar Bots**: 1.

1.

Editar Bots;

2.

Meus canais:

1.

Incluir Novo Canal / Excluir / Habilitar / Desabilitar.

Configurar Mensagens;

4.

Customizar Parâmetros de Serviço.

Minha Conta:

1.

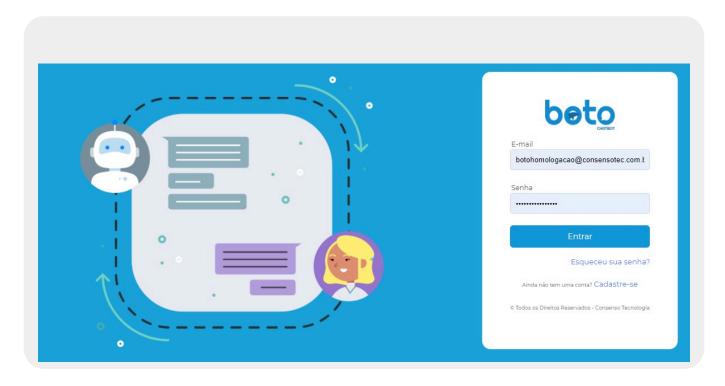
Editar Conta:

2.

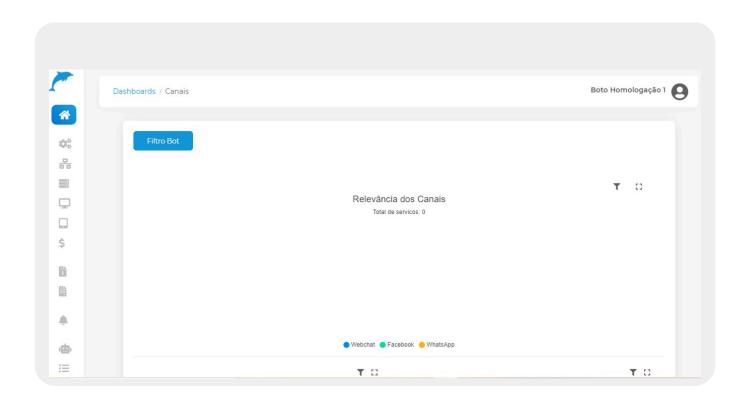
Editar Senha.

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 ::

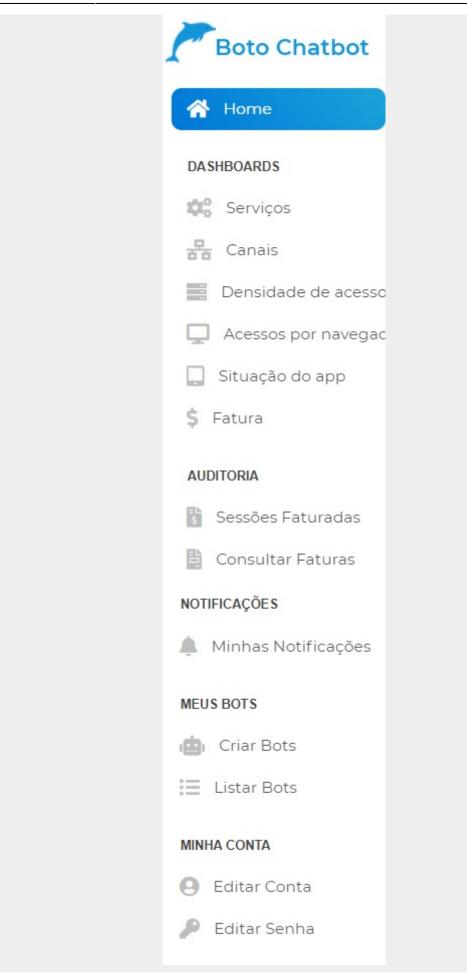


Pronto, você está dentro da plataforma de gestão, que já abre trazendo informações gerais sobre seu bot, por exemplo, serviços concluídos e não concluídos em cada canal, além de um *ranking* de

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:

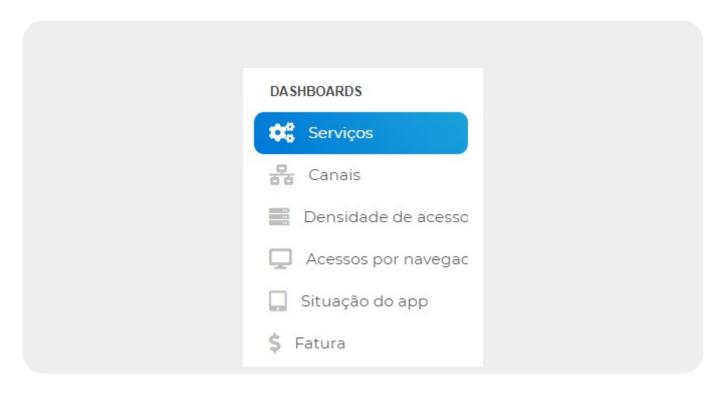


Agora, traga seu *mouse* e o coloque sobre o ícone do **Boto** à esquerda, visualizando suas opções de gestão:



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) da **tatoDesk** solução Chatbot, 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;

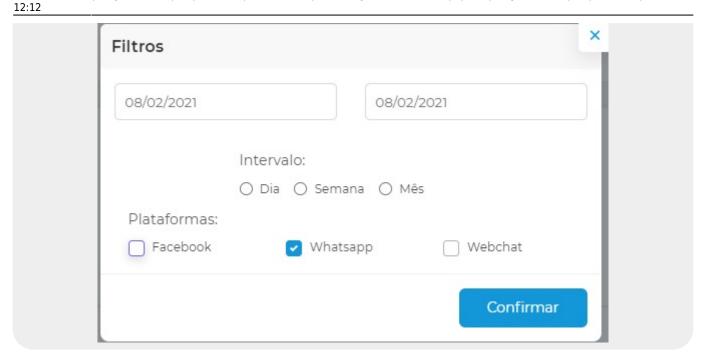
4.

Serviços iniciados e concluídos;

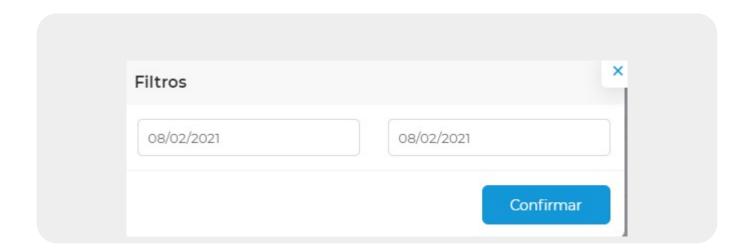
_

Serviços iniciados e concluídos por canal (webchat, Facebook, WhatSapp).

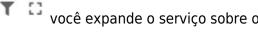
Em cada serviço separado, há esses dois ícones . Clicando **no** funil, você acessa a tela de filtro para visualizar os gráficos por: intervalo de tempo e plataformas:



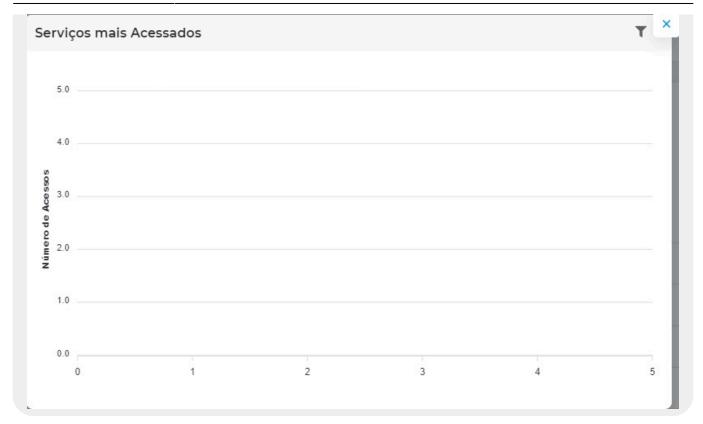
Ou só pelo tempo (dependendo do serviço):



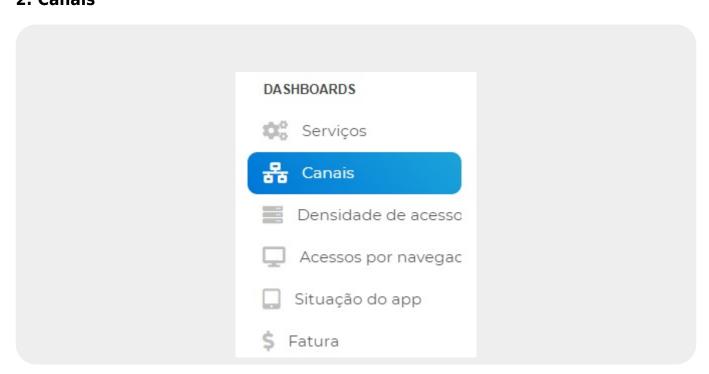
Agora, em todos os casos, clicando **ao lado** do funil aqui você expande o serviço sobre o qual você está:



Printed on 13/12/2025 09:03 https://www.gsan.com.br/



2. Canais



12:12

	Boto Homologaçã
Serviços Concluídos e Não Concluídos - Webchat	Serviços Concluídos e Não Concluídos - Webchat
Scriiços Concidados e Mad Concidados - Weburiat	2.0
	1.6
	1.2
Sem serviços para o Webchat.	0.8
	0.4
	0.0 Concluído Não Concluído
	8 de Janeiro de 2021 8 de Fevereiro de 2021

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

1.

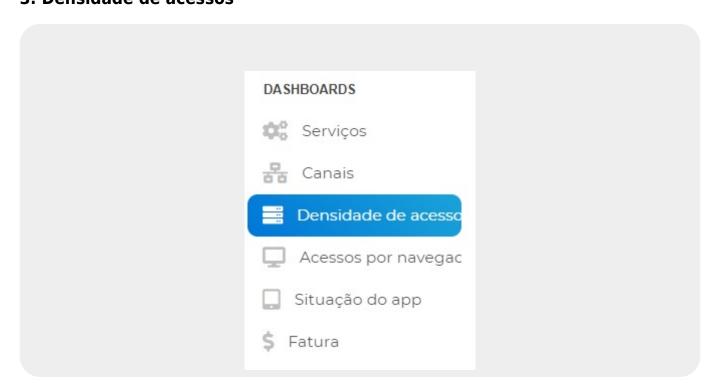
Relevância dos canais;

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



Dashboards / Densidade de acessos		Boto Homologação 1
Filtro Bot		
	Volume de Interações	Υ ::
5.0		
4.0		
3.0		
2.0		
1.0		
0.0		

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

Volume de interações;

Volume de Acessos Únicos;

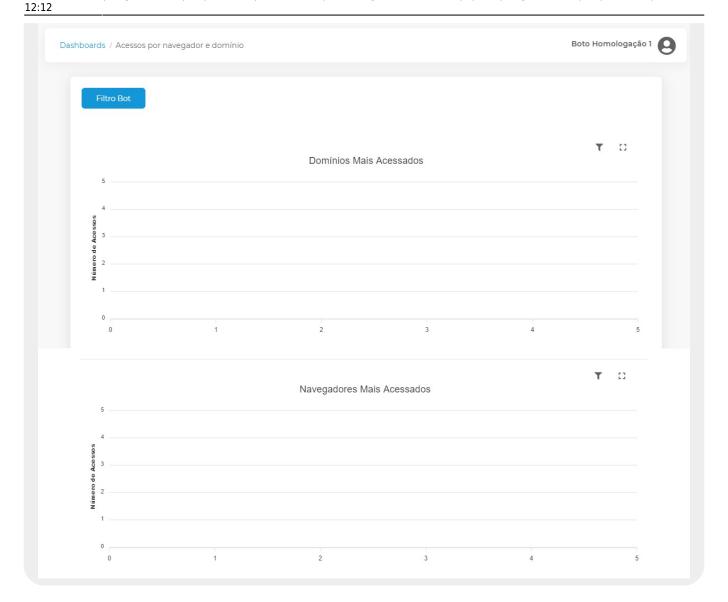
Volume de interações por mês.

O uso dos ícones



são semelhantes em todos os serviços do dashboard.

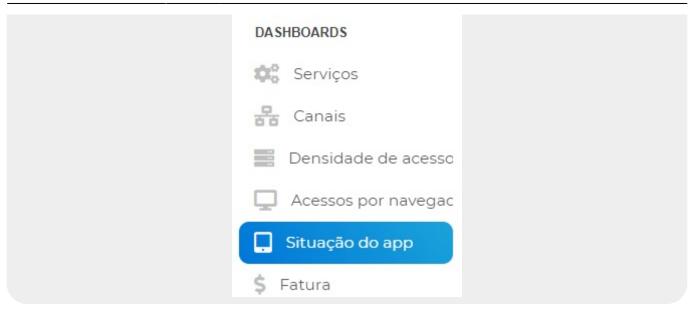
4. Acessos por navegador e domínio

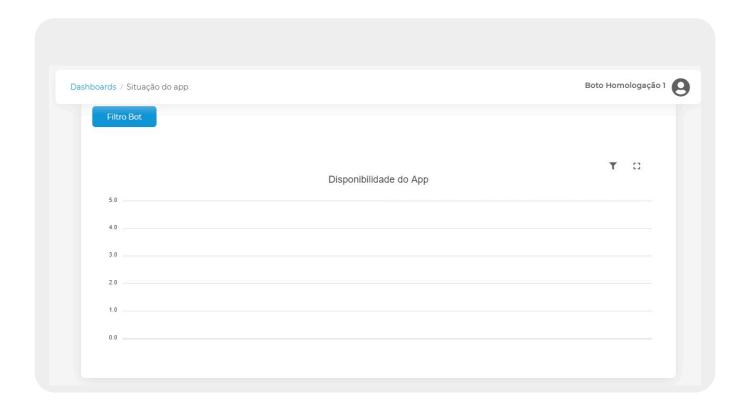


Acima, é possível visualizar e acompanhar gráficos de métricas relacionadas ao acesso do Chatbot da **tatoDesk** por domínios e navegadores mais acessados.

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

5. Situação do app

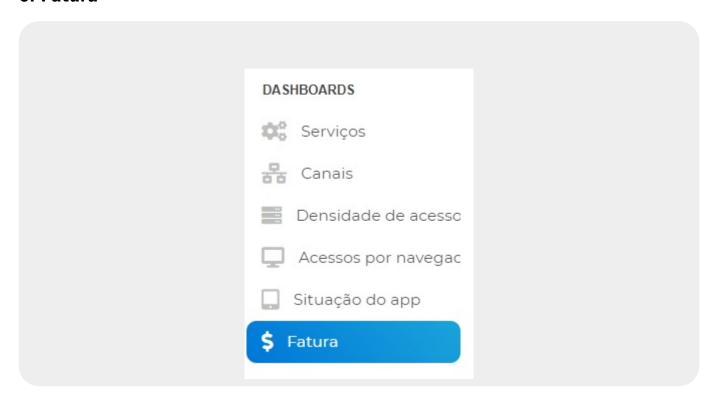




Acima, é possível visualizar e acompanhar gráficos de métricas relacionadas à disponibilidade de acesso do Chatbot da **tatoDesk** pelo aplicativo.

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

6. Fatura



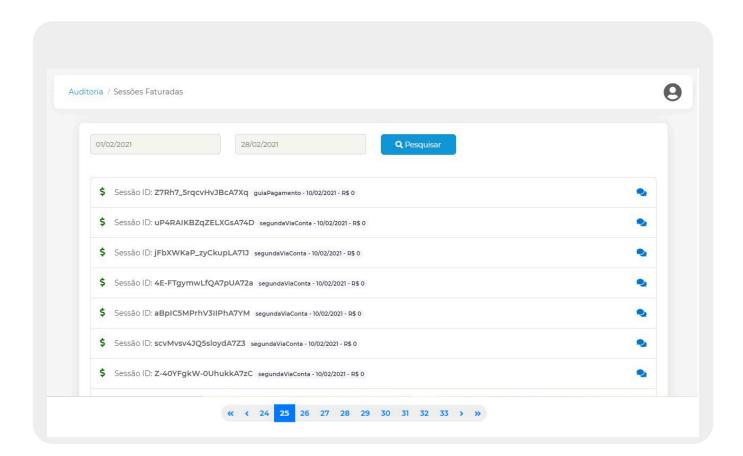
Falta capturar gráfico com erro

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:

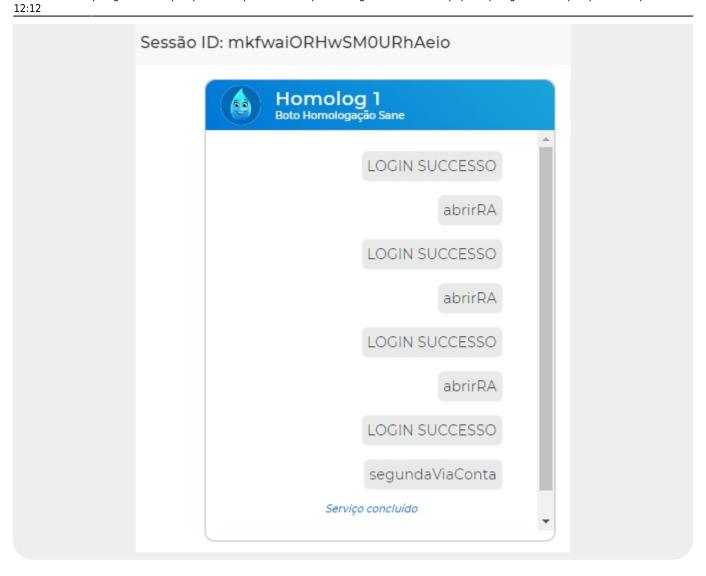
1. Sessões Faturadas





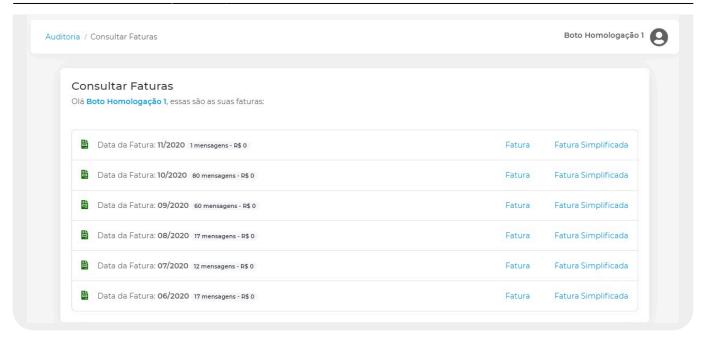
Acima, selecione o intervalo de tempo que deseja consultar as sessões (atendimentos) que foram faturados e clique em . Feito isso, a lista é visualizada logo abaixo, com o **ID** da sessão, seguido do serviço acessado e da data em que foi faturado.

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:



2. Consultar Faturas





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**, **Identifcador**, **Valor**, **Data**, **IP**, **RA Protocolo**:

		Relatorio	o de Servi	ços				
	Re	eferência 09/	2020 (Fatura	Aber	ta)			
ID Sessão	Serviços	Canal	Identificador	Valor	Data	IP	RA	Protocolo
63aa0d8d-6f9b-4938-a1b2-8b9297cb543c	Ligação Nova	Webchat	12311-0717-1-	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		1
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	3	
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		
					30/09/2020 17:59:23	186.249.60.16		
86f37321-7019-4a8b-aebf-243169cc2fec	Atualizar Email	Webchat	1852957	0	50/03/2020 17:53:25	100.249.00.10		
86f37321-7019-4a8b-aebf-243169cc2fec 86f37321-7019-4a8b-aebf-243169cc2fec	Atualizar Email Ligação Nova	Webchat Webchat	1852957	0	30/09/2020 17:54:28	186.249.60.16		-
86/37321-7019-4a8b-aebf-243169cc2fec Taxa até 300000 serviços: 0,	Ligação Nova	Webchat Referência 09	Fatura /2020 (Fatur	a Abe	30/09/2020 17:54:28			20201002141087 Págir
86/37321-7019-4a8b-aebf-243169cc2fec Taxa até 300000 serviços: 0, Serviços	Ligação Nova	Webchat Referência 09	Fatura /2020 (Fatur	o a Abe	30/09/2020 17:54:28			Págii R\$ 0,0
86/37321-7019-4a8b-aebf-243169cc2fec Taxa até 300000 serviços: 0, Serviços Ligação Nova	Ligação Nova	Webchat Referência 09 Quantidad	Fatura /2020 (Fatur	o a Abe	30/09/2020 17:54:28 rta)			Págii R\$ 0,0 R\$ 0,0
Taxa até 300000 serviços: 0, Serviços Ligação Nova Abrir Registro de Atendiment	Ligação Nova	Referência 09 Quantidad	Fatura /2020 (Fatur e 3 3 Valor Valor Total	o a Abe	30/09/2020 17:54:28 rta)		1	Págii R\$ 0,0 R\$ 0,0
Taxa até 300000 serviços: 0, Serviços Ligação Nova Abrir Registro de Atendiment Atualizar Email	Ligação Nova	Webchat Referência 09 Quantidad	Fatura /2020 (Fatur e valor Valor Valor Total	o a Abe	30/09/2020 17:54:28 rta)		+	Págii
Taxa até 300000 serviços: 0,i Serviços Ligação Nova Abrir Registro de Atendiment Atualizar Email Atualizar CPF	Ligação Nova	Referência 09 Quantidad	Fatura /2020 (Fatur e 3 3 Total 8 3	o a Abe	30/09/2020 17:54:28 rta)		+	Págii R\$ 0,0 R\$ 0,0
Taxa até 300000 serviços: 0, Serviços Ligação Nova Abrir Registro de Atendiment Atualizar Email Atualizar CPF 2º Via de conta	Ligação Nova	Referência 09 Quantidad	Fatura /2020 (Fatur e Valor Valor Total 8 3 1	o a Abe	30/09/2020 17:54:28 rta)		+	Págii R\$ 0,0 R\$ 0,0
Taxa até 300000 serviços: 0,i Serviços Ligação Nova Abrir Registro de Atendiment Atualizar Email Atualizar CPF	Ligação Nova	Referência 09 Quantidad	Fatura /2020 (Fatur e	o a Abe	30/09/2020 17:54:28 rta)			Págii R\$ 0,0 R\$ 0,0
Taxa até 300000 serviços: 0, Serviços Ligação Nova Abrir Registro de Atendiment Atualizar Email Atualizar CPF 2º Via de conta	Ligação Nova	Referência 09 Quantidad	Fatura /2020 (Fatur Valor Valor Total 70	o a Abe	30/09/2020 17:54:28 rta)		+	Págii R\$ 0,0 R\$ 0,0
Taxa até 300000 serviços: 0, Serviços Ligação Nova Abrir Registro de Atendiment Atualizar Email Atualizar CPF 2º Via de conta Fatura Simplificada	Ligação Nova	Referência 09 Quantidad	Fatura /2020 (Fatur e	o a Abe	30/09/2020 17:54:28 rta)		+	Págii R\$ 0,0 R\$ 0,0

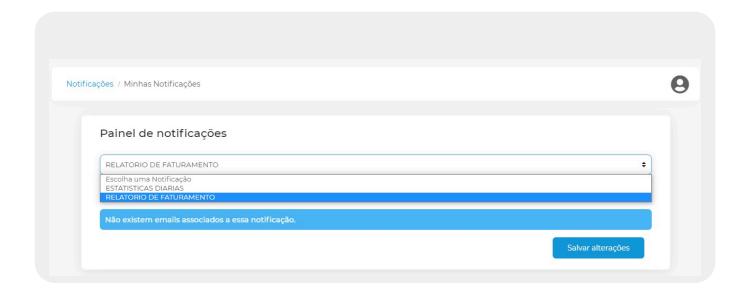
O segundo link, visualiza a fatura simplificada, também visualizada acima ao final, no relatório completo.

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:

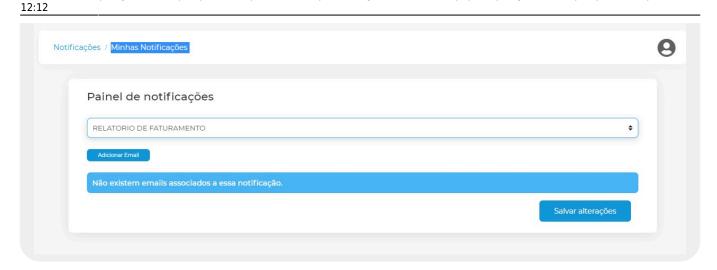
1. Minhas Notificações



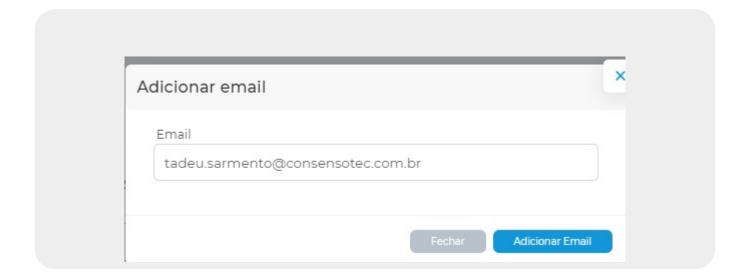


Acima, é possível selecionar as notificações que deseja receber por e-mail, entre estatísticas diárias

Adicionar Email



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

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?	

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.

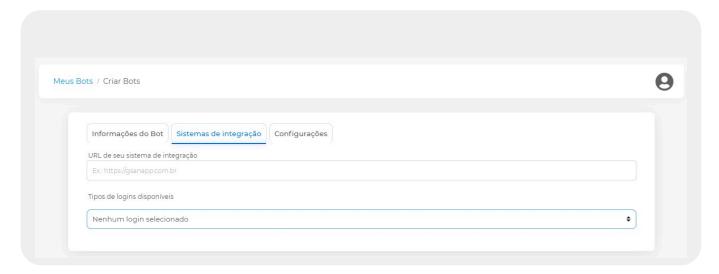
3.

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



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

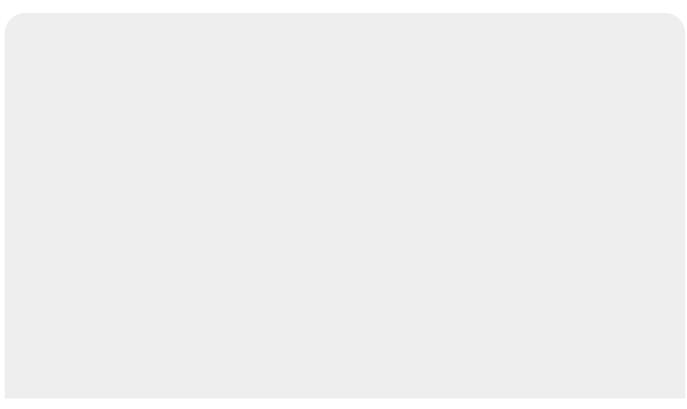
1.

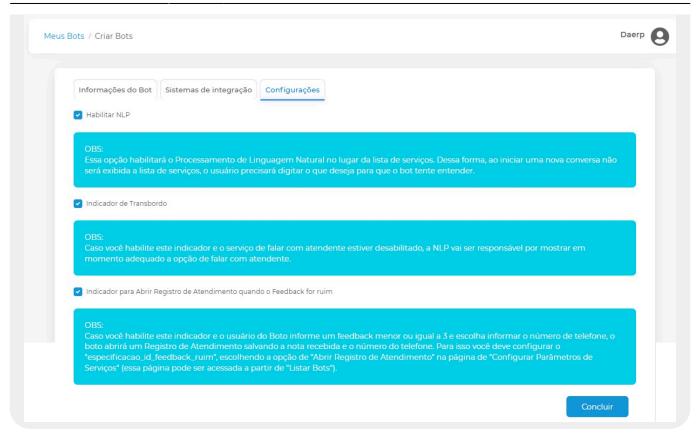
U.R.L de seu sistema de integração - endereço do sistema de integração do seu Chatbot;

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





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.

12:12

Editar Bot (AQUI);

2.

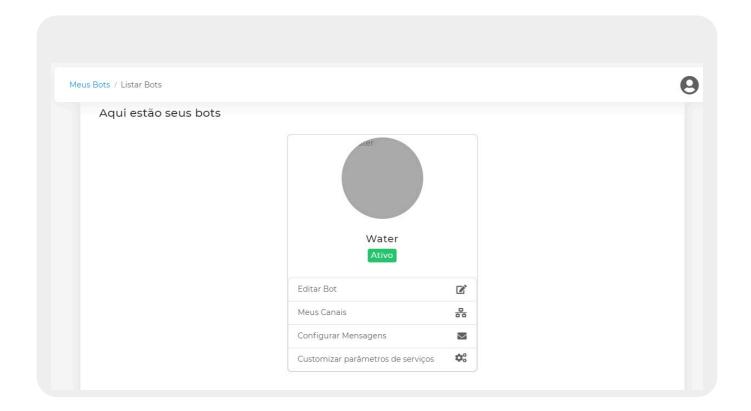
Meus Canais (AQUI);

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.

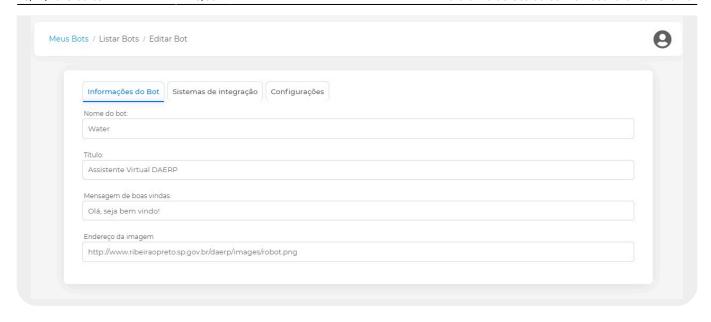
Informações do Bot;

2.

Sistemas de Integração;

3.

Configurações.



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.

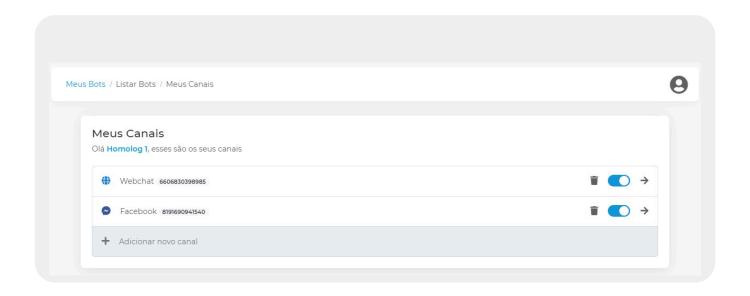
Incluir novo canal;

2.

Excluir um canal existente;

3.

Habilitar ou desabilitar um canal já disponível.



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:

Exclui-los, clicando em ;

Habilitá-los ou desabilitá-los temporariamente, arrastando para a esquerda ou direita 3.

Acrescentar novos canais correspondentes, clicando em

.

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

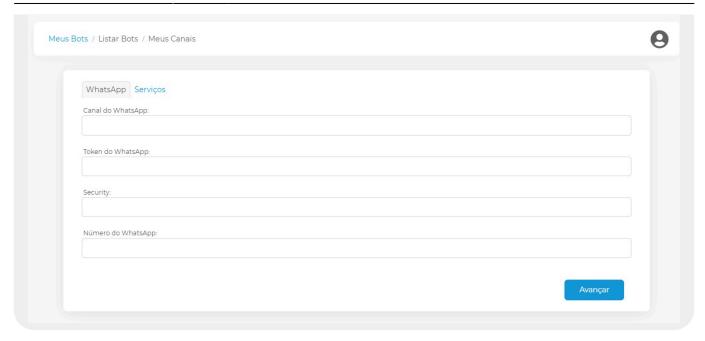
Para incluir um novo canal, clique em tela de escolha do canal:

Adicionar novo canal . 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



Agora, preencha os campos com as seguintes informações:

1.

Canal do WhatsApp: fornecido pela Consenso.

2.

Token do WhatsApp: fornecido pela Consenso

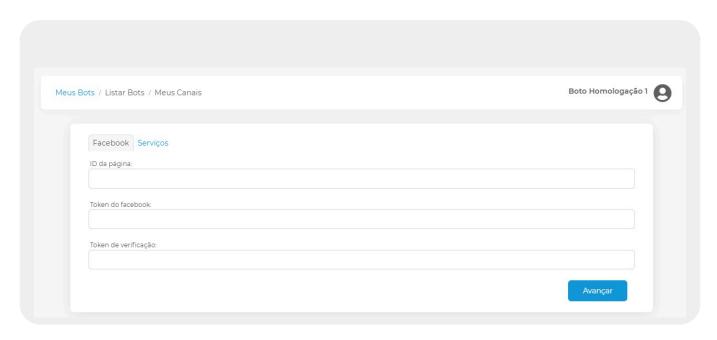
3.

Security: fornecido pela Consenso

1

Número do WhatsApp: cole aqui o número do seu Chatbot no WhatsApp.

Facebook



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.

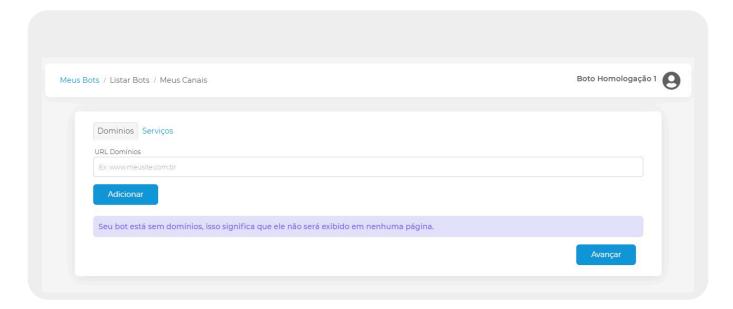
2.

Token do Facebook: cole aqui o token de acesso gerado no Facebook.

3

Token de verificação: cole agui o token de verificação gerado no Facebook.

Webchat

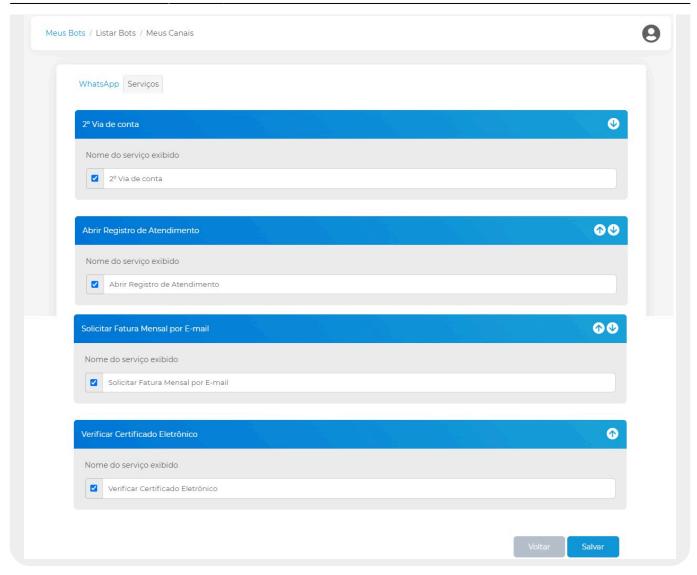


Agora, preencha os campos com as seguintes informações:

1.

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



Agora, acima:

1.

Defina que serviço aparecerá primeiro no Menu utilizando as correspondentes;

Desabilite um serviço temporariamente, utilizando o ao lado;

Altere o nome do serviço no campo correspondente;

4.

Clique em

3. Configurar Mensagens

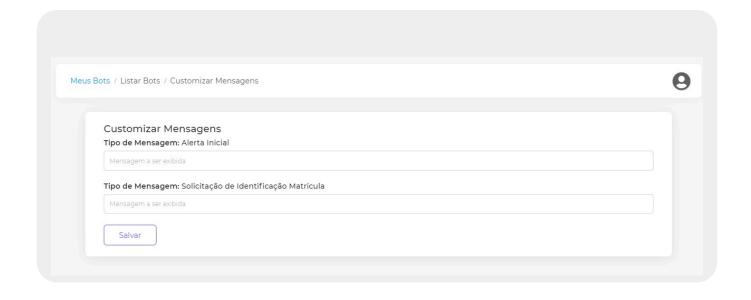
Clicando em *Configurar Mensagens* você pode customizar suas próprias mensagens de:

1.

Alerta Inicial;

2.

Solicitação de Identificação Matrícula.



Feito isso, clique em

4. Customizar Parâmetros de Serviço

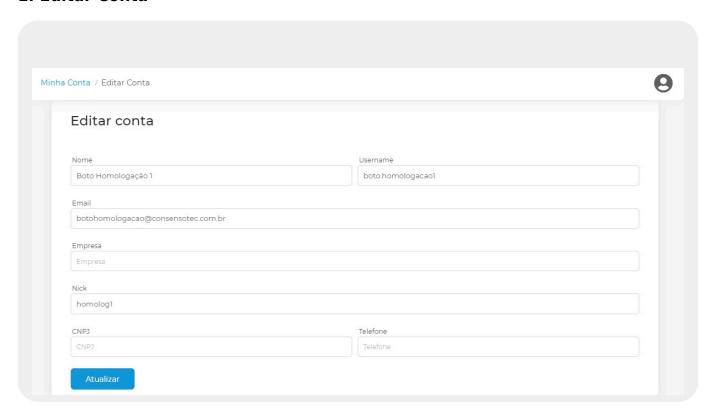
Clicando em *Customizar Parâmetros de Serviço* você customiza os parâmetros de todos os seus serviços no Chatbot, de acordo com suas necessidades e regras de negócio. Clique **AQUI** e veja diversos exemplos de customização de parâmetros de serviço, durante a fase de homologação do Chatbot, entre eles,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

Minha Conta



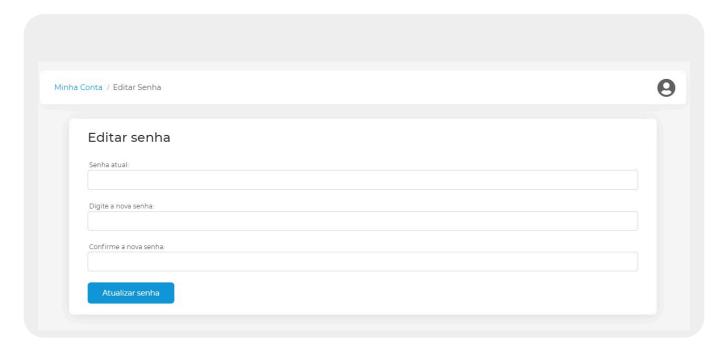
Minha Conta é onde você pode editar suas informações de conta da plataforma de gestão centralizada, além de trocar de senha.

1. Editar Conta



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

2. Editar 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 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

Last update: 01/12/2021 12:12