Não pise na grama. Em obras.



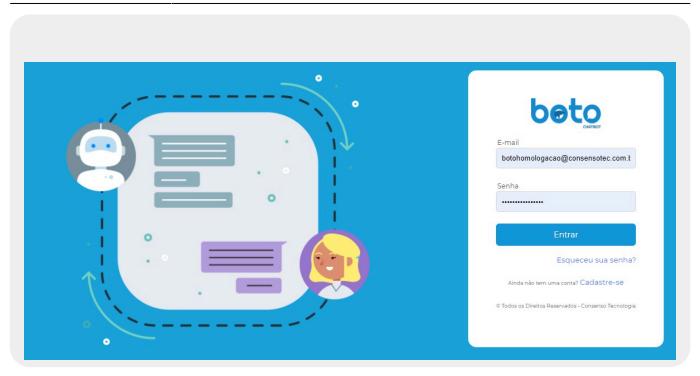


Plataforma de Gestão Centralizada Boto ChatBot

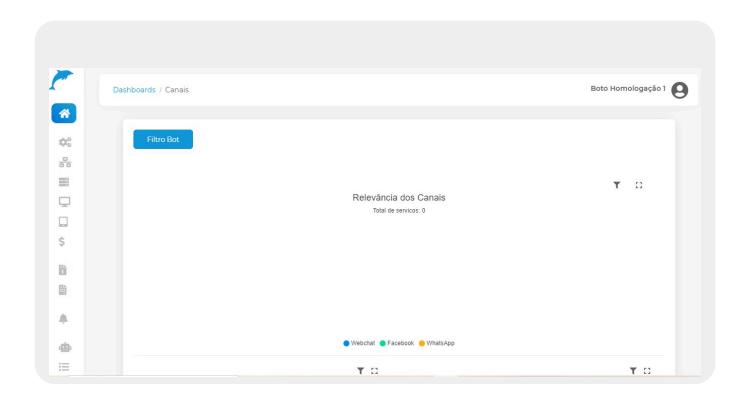
```
O processo de gestão do Boto ChatBot começa com sua implantação e é facilitado pela sua plataforma de gestão. Através
dela, é possível ativar e desativar serviços, criar novos bots e muito mais. O objetivo deste Manual é auxiliar você durante a
navegação. Utilize a Tabela de Conteúdos à direita para ir direto ao tópico de seu interesse. São eles:
Login, Senha, Navegação Inicial;
2.
Dashboards:
  1.
Serviços;
  2.
Canais;
Densidade de acessos;
Acessos por navegador e domínio;
Situação do app;
  6.
Fatura.
3.
Auditoria:
Sessões Faturadas;
  2.
Consultar Faturas.
Notificações:
Minhas Notificações.
Meus Bots:
  1.
Criar Bots:
Informações do Boto;
Sistemas de Integração;
Configurações.
Listar Bots:
    1.
Editar Bots;
    2.
Meus canais:
Incluir Novo Canal / Excluir / Habilitar / Desabilitar.
Configurar Mensagens;
Customizar Parâmetros de Serviço.
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

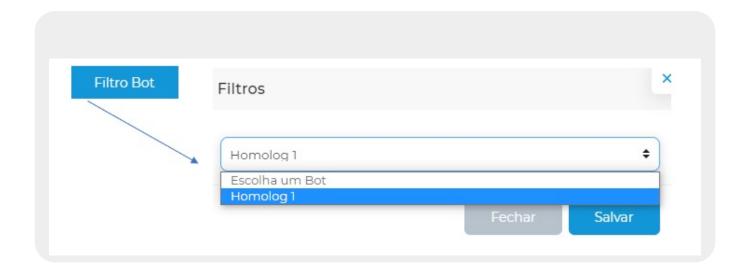


No campo **E-mail**, informe o usuário fornecido pela **Consenso**. Em seguida, a senha, igualmente fornecida pela **Consenso**. Em seguida, clique em ::

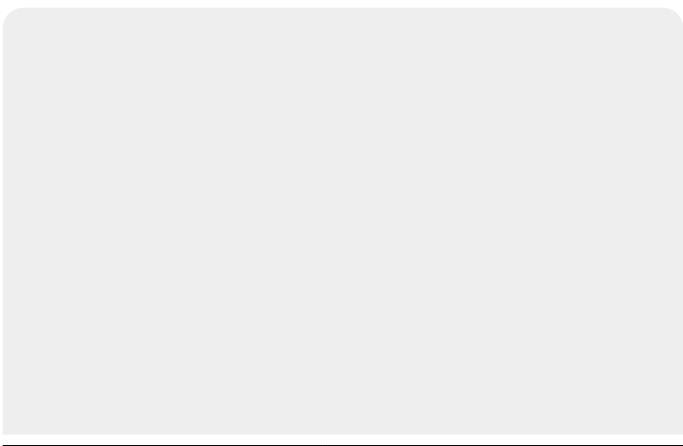


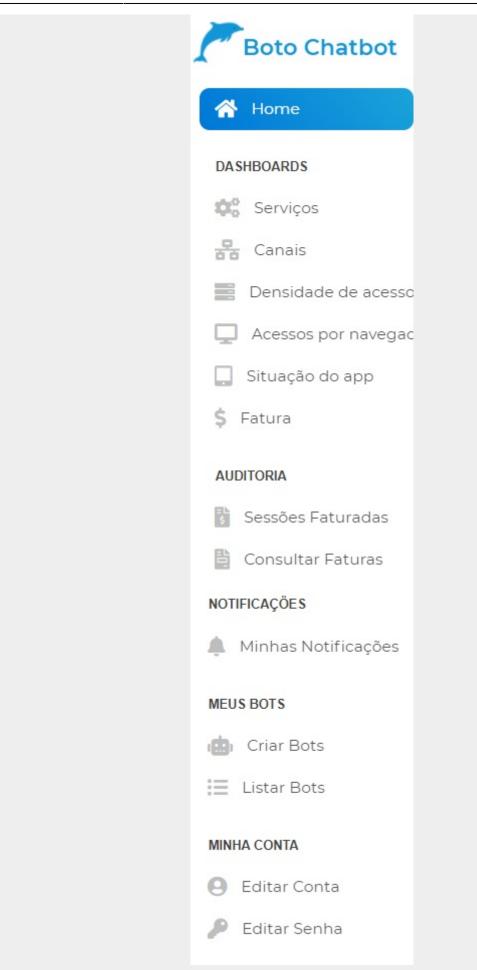
Pronto, você está dentro da plataforma de gestão, que já abre trazendo informações gerais sobre seu bot, por exemplo, serviços concluídos e não concluídos em cada canal, além de um *ranking* de

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:



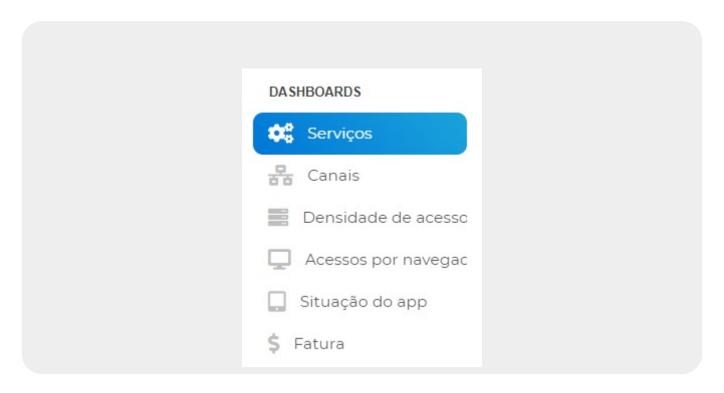
Agora, traga seu *mouse* e o coloque sobre o ícone do **Boto** à esquerda, visualizando suas opções de gestão:





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) 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;

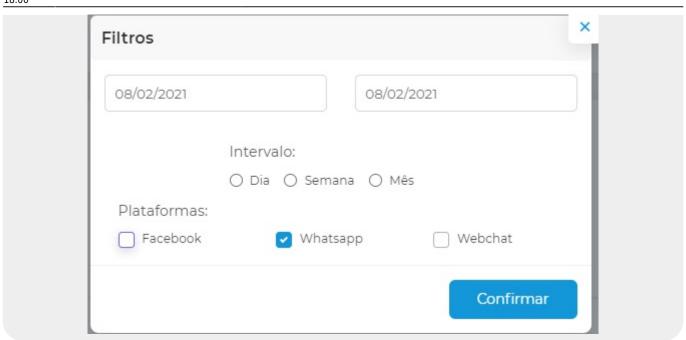
4.

Serviços iniciados e concluídos;

5

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

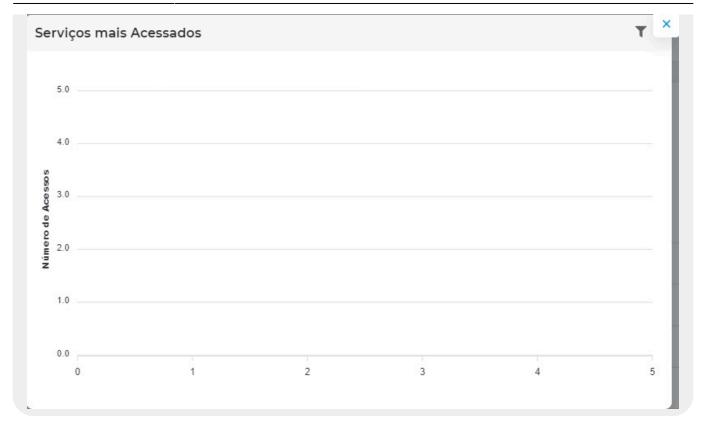
Em cada serviço separado, há esses dois ícones . Clicando **no** funil, você acessa a tela de filtro para visualizar os gráficos por: intervalo de tempo e plataformas:



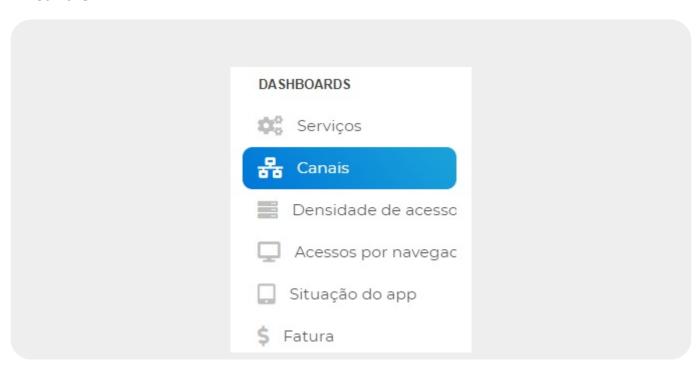
Ou só pelo tempo (dependendo do serviço):



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



2. Canais



rds / Canais	Boto Homologa
Serviços Concluídos e Não Concluídos - Webchat	Serviços Concluídos e Não Concluídos - Webchat
The second secon	2.0
	1.6
Sem serviços para o Webchat.	1.2
com serviçõe para e viceosita.	0.8
	0.0
	Concluído Não Concluído 8 de Janeiro de 2021

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

1.

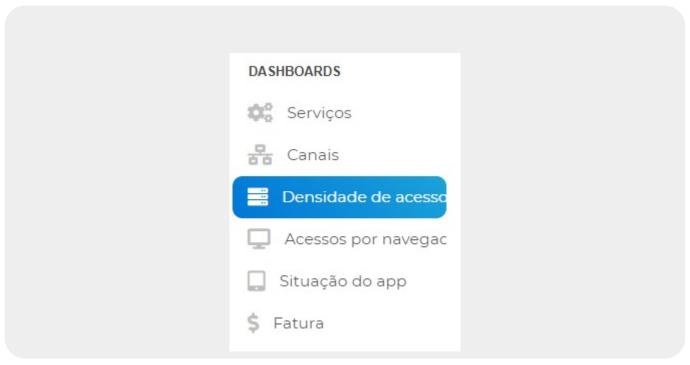
Relevância dos canais;

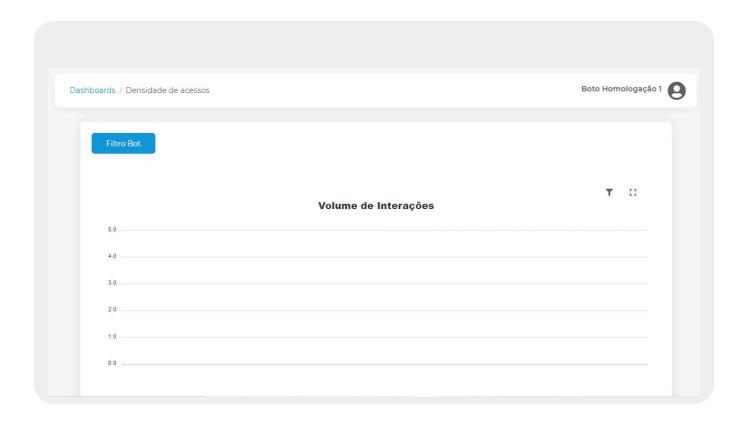
2.

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 Boto interage, tais como:

Volume de interações;

Volume de Acessos Únicos;

Volume de interações por mês.



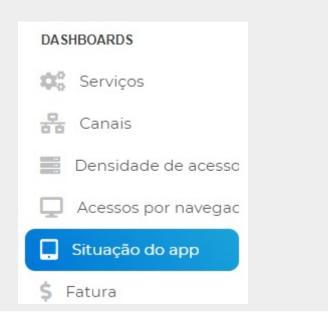
O uso dos ícones são semelhantes em todos os serviços do dashboard.

4. Acessos por navegador e domínio



Falta capturar gráfico com erro

5. Situação do app

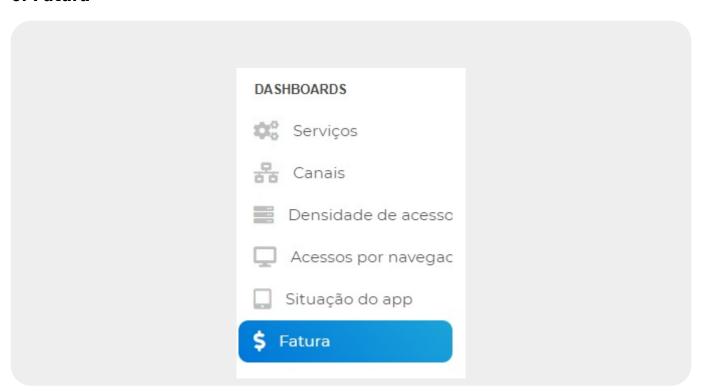


Dashboards / Situação do app Filtro Bot		Boto Homologação 1
	Disponibilidade do App	Y 0
5.0		
4.0		
3.0		
2.0		
1.0		
0.0		

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



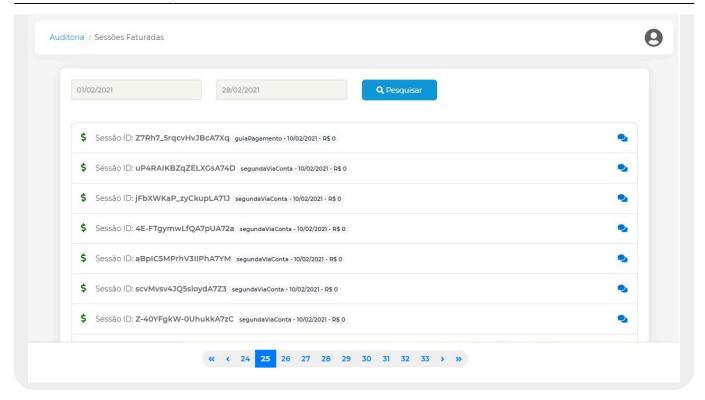
Falta capturar gráfico com erro

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





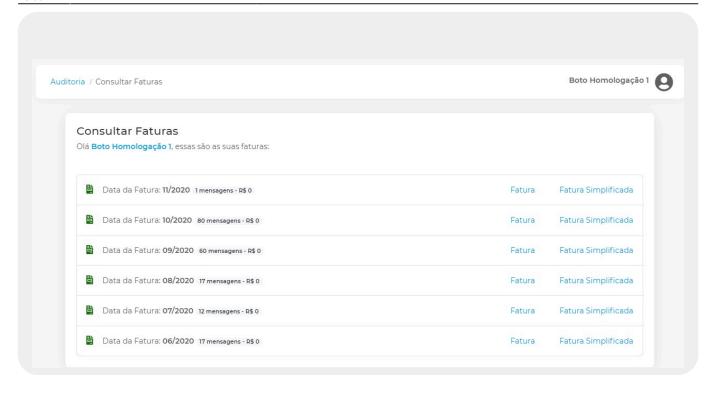
Acima, selecione o intervalo de tempo que deseja consultar as sessões (atendimentos) que foram faturados e clique em . Feito isso, a lista é visualizada logo abaixo, com o **ID** da sessão, seguido do serviço acessado e da data em que foi faturado.

Clicando no ², o sistema abre uma janela...

Falta capturar janela com erro

2. Consultar Faturas





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

Printed on 13/12/2025 07:16 https://www.gsan.com.br/

Página 1 Relatório de Serviços Referência 09/2020 (Fatura Aberta) Identificador Valor Data ID Sessão IP RA Serviços Canal Protocolo 63aa0d8d-6f9b-4938-a1b2-8b9297cb543c Ligação Nova Webchat 30/09/2020 20:25:18 177.182.24.4 20201002141094 0 24059579 0e460a66-0113-4b65-a928-c07105f94203 Abrir Registro de Atendimento Webchat 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 Abrir Registro de Atendimento ef0afc2d-1426-4973-8ec1-363dfc518e1d 1606344 30/09/2020 18:41:48 177.182.24.4 ef0afc2d-1426-4973-8ec1-363dfc518e1d Abrir Registro de Atendimento 1606085 0 30/09/2020 18:40:44 177.182.24.4 Webchat ef0afc2d-1426-4973-8ec1-363dfc518e1d 21996806 30/09/2020 18:18:18 177.182.24.4 Abrir Registro de Atendimento Webchat 0 ef0afc2d-1426-4973-8ec1-363dfc518e1d Abrir Registro de Atendimento Webchat 21972389 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 30/09/2020 18:13:56 186.249.60.16 Atualizar Email Webchat 1005693 0 20201002141092 799f6d82-3ea0-4dd7-ae89-58553732f11c Atualizar Email 30/09/2020 18:12:34 186,249,60,16 Webchat 1005693 0 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 11438843 30/09/2020 18:04:23 20201002141089 Webchat 0 e46a1bc4-5766-47ff-8aec-1c38ff13aba8 11438843 30/09/2020 18:02:58 177.182.24.4 Abrir Registro de Atendimento Webchat 0 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 11438843 0 30/09/2020 18:00:01 177.182.24.4 Webchat 86f37321-7019-4a8b-aebf-243169cc2fec 30/09/2020 17:59:23 186.249.60.16 Webchat 1852957 0 20201002141087 86f37321-7019-4a8b-aebf-243169cc2fec 30/09/2020 17:54:28 186.249.60.16 Ligação Nova Webchat **Fatura** Referência 09/2020 (Fatura Aberta) Taxa até 300000 serviços: 0,00 Valor Mínimo Cobrado R\$ 0.00 Serviços Quantidade Valor Faturado Excedente R\$ 0,00 Ligação Nova R\$ 0,00 33 Abrir Registro de Atendimento 8 Atualizar Email 3 Atualizar CPF 1 2º Via de conta 10 Fatura Simplificada Atualização Cadastral 1 1 Informações gerais empresa Total de Serviços Executados 60

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 lsso 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:

Adicionar email		
Email		
tadeu.sarmento@consens	sotec.com.br	

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.

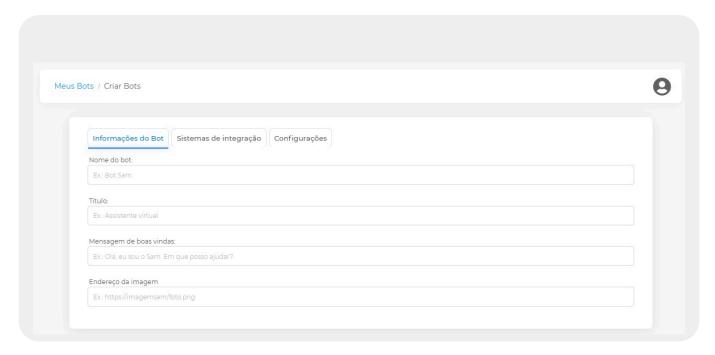
Meus Bots: Criar Bots



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



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.

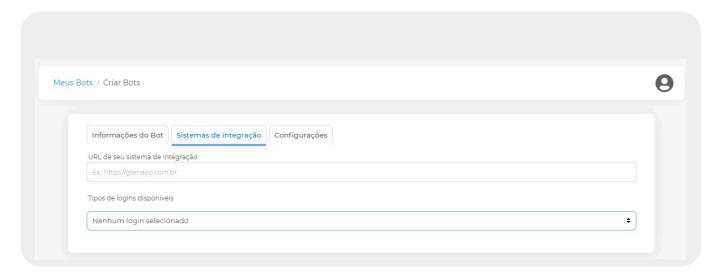
3.

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**:

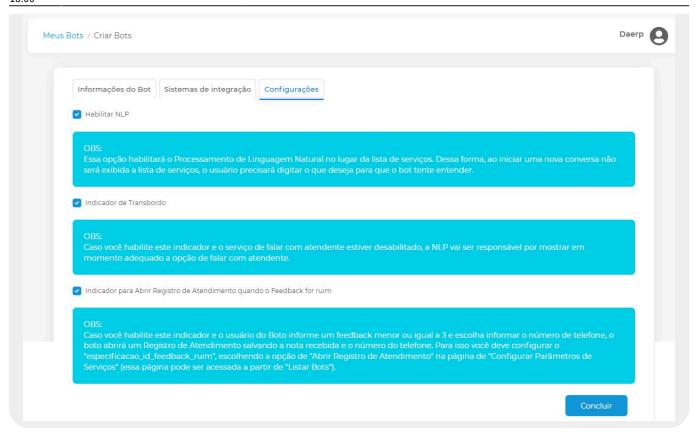
1.

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



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.

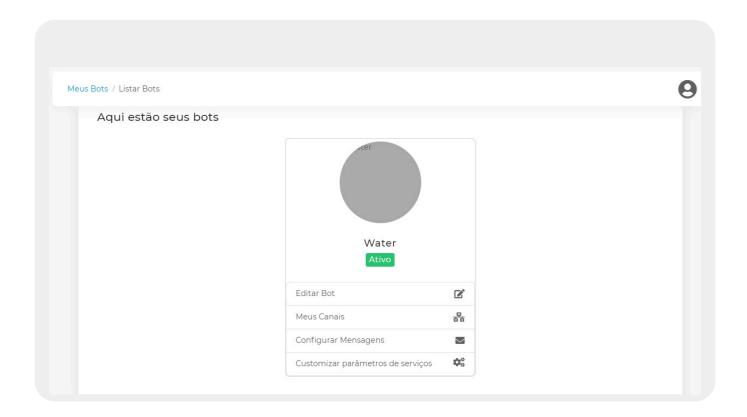
Meus Canais (AQUI);

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.

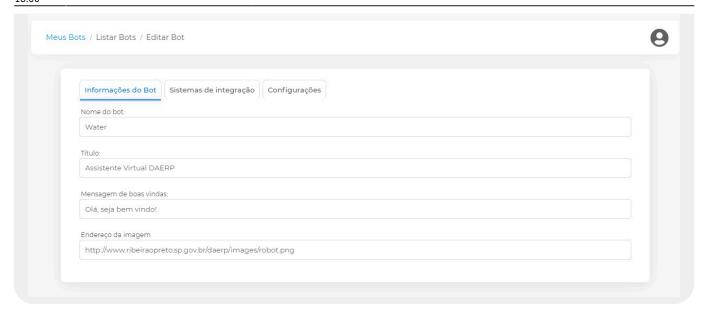
Informações do Bot;

2

Sistemas de Integração;

3.

Configurações.



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.

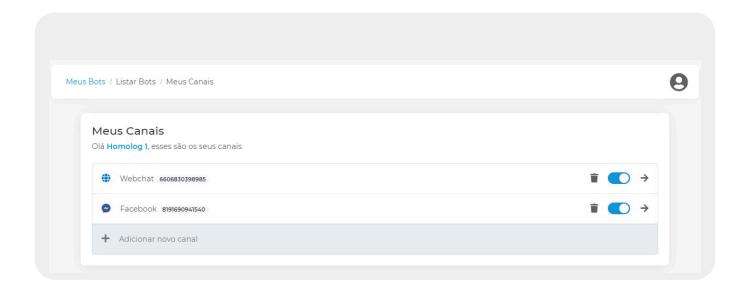
Incluir novo canal;

2.

Excluir um canal existente;

3.

Habilitar ou desabilitar um canal já disponível.



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



Acrescentar novos canais correspondentes, clicando em 📦 .

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

Last update: update: 11/02/2021 postgres:boto-nlp:implantacao:plataforma https://www.gsan.com.br/doku.php?id=postgres:boto-nlp:implantacao:plataforma&rev=1613066442 18:00



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



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.

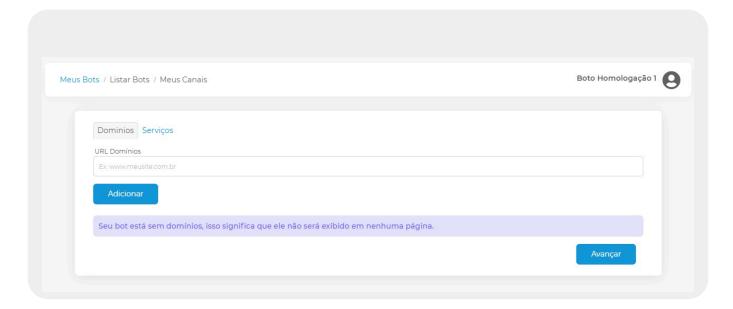
2

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

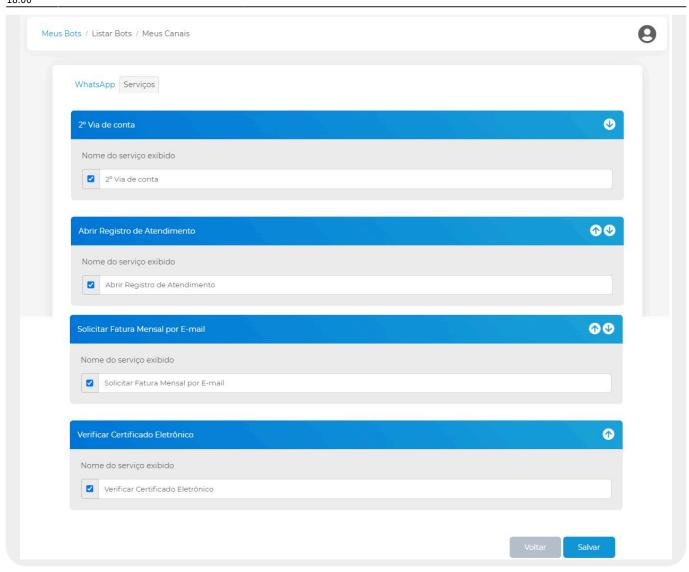


Agora, preencha os campos com as seguintes informações:

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:



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 Salvar

3. Configurar Mensagens

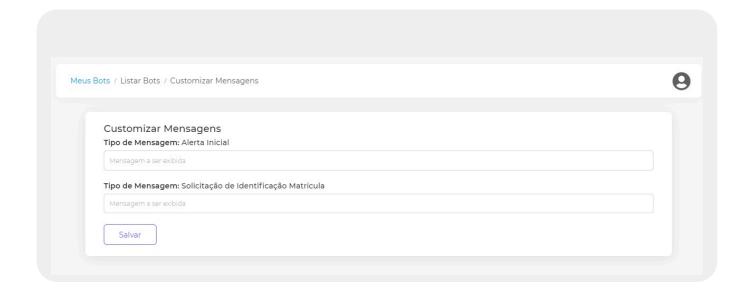
Clicando em Configurar Mensagens você pode customizar suas próprias mensagens de:

1.

Alerta Inicial;

2.

Solicitação de Identificação Matrícula.



Feito isso, clique em

4. Customizar Parâmetros de Serviço

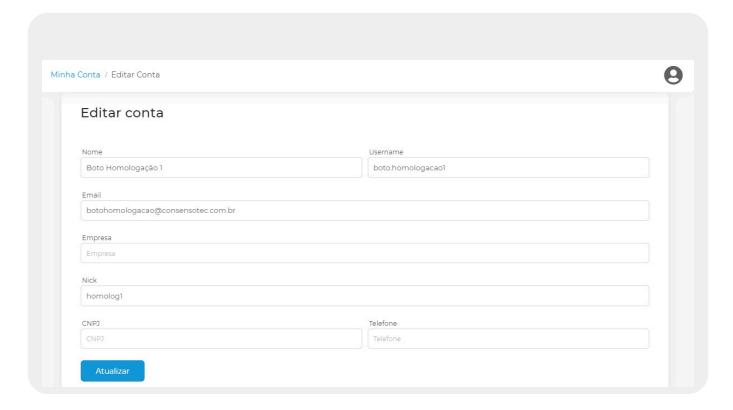
Clicando em *Customizar Parâmetros de Serviço* você customiza os parâmetros de todos os seus serviços no **Boto**, de acordo com suas necessidades e regras de negócio. Clique **AQUI** e veja diversos exemplos de customização de parâmetros de serviço, durante a fase de homologação do **Boto**, entre eles, 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.

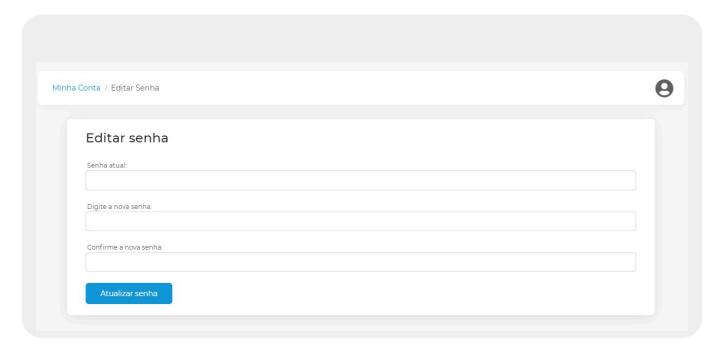
1. Editar Conta



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=1613066442

Last update: 11/02/2021 18:00