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 :

	Dashboards / Canais		Boto Homologação 1 🧕
	Filtro Bot	Relevância dos Canais Total de servicos: 0	T D
B B ♠		• Webchat • Facebook • WhatsApp	
=		T D	Y [2]

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

Filtro Bot

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	Filtros		
	Homolog 1		÷
	Escolha um Bot		
	Homolog 1		
		Fechar	Salvar

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

7/31

Dashboards / Serviços				E	Boto Homologação 1
Filtro Bot					
m G		Serviços Mais A	cessados		ΥD
5.0					
98 98 98 98 90 90 90 90 90 90 90 90 90 90 90 90 90					
2.0					
1.0					
0.0	1	2	3	4	5

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 T^C. Clicando **no** funil, você acessa a tela de filtro para visualizar os gráficos por: intervalo de tempo e plataformas:

Last update: 25/03/2021 17:43

08/02/2021	08/02	/2021
Interv	alo:	
🔾 Dia	🔿 Semana 🔿 Mé	ès
Plataformas:		
Facebook	 Whatsapp 	🗌 Webchat

Ou só pelo tempo (dependendo do serviço):

intros		
08/02/2021	08/02/2021	

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



2. Canais



T 13	T :
Serviços Concluídos e Não Concluídos - Webchat	Serviços Concluídos e Não Concluídos - Webchat
	2.0
	1.6
	1.2
Sem serviços para o Webchat.	0.8
	0.4
	0.0
	0.0 Concluído Não Concluído

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 \mathbf{T} \mathbf{C} são semelhantes em todos os serviços do dashboard.

3. Densidade de acessos

DASHBOARDS
Serviços
Canais
📑 Densidade de acesso
Acessos por navegac
🔲 Situação do app
\$ Fatura

Dashboards / Densidade de acessos		Boto Homologação 1
Filtro Bot		
		•
	Volume de Interações	1
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 **Boto** 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

Dashboards / Acessos por n	avegador e domínio			В	oto Homologação 1
Filtro Bot		Domínios Mai	s Acessados		τD
4 9 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0					
0 0	1	2	3	4	5
5		Navegadores Ma	ais Acessados		ΥD
4 99 99 90 90 90 90 90 90 90 90 90 90 90					
0 0	1	2	3	4	5

Acima, é possível visualizar e acompanhar gráficos de métricas relacionadas ao acesso do bot por domínios e navegadores.

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

5. Situação do app



hboards / Situação do app Filtro Bot Disponibilidade do App 5.0 4.0 3.0	Boto Homologação 1
Fitro Bot Disponibilidade do App	ΥD
Disponibilidade do App	Υ D
5.0 4.0 3.0	
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





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

AUDITORIA



01/02/2021	28/02/2021 Q Pesquisar	
\$ Sessão ID: Z7Rh7_5	rqcvHvJBcA7Xq guiaPagamento - 10/02/2021 - R\$ 0	•
Sessão ID: uP4RAI	KBZqZELXGsA74D segundaViaConta - 10/02/2021 - R\$ 0	•
Sessão ID: jFbXWK	aP_zyCkupLA71J segundaViaConta - 10/02/2021 - R\$ 0	•
\$ Sessão ID: 4E-FTgy	mwLfQA7pUA72a segundaViaConta - 10/02/2021 - R\$ 0	•
Sessão ID: aBpIC5N	IPrhV3IIPhA7YM segundaViaConta - 10/02/2021 - R\$ 0	•
\$ Sessão ID: scvMvsv	4JQ5SloydA7Z3 segundaViaConta - 10/02/2021 - R\$ 0	•
\$ Sessão ID: Z-40YFg	kW-0UhukkA7zC segundaViaConta - 10/02/2021 - R\$ 0	2

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 🗢, o sistema abre uma janela...

Falta capturar janela com erro

2. Consultar Faturas



ria / Consultar Faturas	Boto Homo
Consultar Faturas Olá Boto Homologação 1 , essas são as suas faturas:	
Data da Fatura: 11/2020 1 mensagens - R\$ 0	Fatura Fatura Simplif
Data da Fatura: 10/2020 80 mensagens - R\$ 0	Fatura Fatura Simplif
Data da Fatura: 09/2020 60 mensagens - R\$ 0	Fatura Fatura Simplif
Data da Fatura: 08/2020 17 mensagens - R\$ 0	Fatura Fatura Simplif
Data da Fatura: 07/2020 12 mensagens - R\$ 0	Fatura Fatura Simplif

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**:

Página 1

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	1000 million -	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

Página 4

Fatura

Referência 09/2020 (Fatura Aberta)

Taxa até 300000 serviços: 0,00

Serviços	Quantidade	Valor Mínimo Cobrado Valor Faturado Excedente	R\$ 0,00 R\$ 0,00
Ligação Nova	3	Total	R\$ 0.00
Abrir Registro de Atendimento	33	lotal	K\$ 0,00
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		

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		
	NOTIFICAÇÕES	
	👃 Minhas Notificações	

Painel de notifi	cações		
RELATORIO DE FATURA	AMENTO		\$
Escolha uma Notificação ESTATISTICAS DIARIAS	0		
RELATORIO DE FATURA	MENTO		

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:

02/08/2025 18	3:21 19/31	Plataforma de Gestão Centralizada tatoDesk ChatBot
Notificaçã	ões / <mark>Minhas Notificações</mark>	θ
	Painel de notificações	
(RELATORIO DE FATURAMENTO	\$
	Adicionar Email	
	Não existem emails associados a essa notificação.	
		Salvar alterações

Feito isso, a *popup* abaixo é visualizada:

Adicionar email		
Email		
tadeu.sarmento@consenso	tec.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

MEUS BOTS
💼 Criar Bots
📃 Listar 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

s Bots / Criar Bots		
Informações do Bo	t Sistemas de integração Configurações	
Nome do bot:		
Ex.: Bot Sam		
Título:		
Ex.: Assistente virtual		
Mensagem de boas vir	idas:	
Ex: Olá eu sou o Sam	Em que posso aiudar?	

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

ots / Criar Bots		
Informações do Bot	Sistemas de integração Configurações	
URL de seu sistema de ir Ex: https://gsanapp.com	tegração .br	
Tipos de logins disponíve	is	
Nenhum login seleci	pnado	4

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

Informações do Bot	Sistemas de integração Configurações
OBS: Essa opção habilita será exibida a lista	ará o Processamento de Linguagem Natural no lugar da lista de serviços. Dessa forma, ao iniciar uma nova conversa não de serviços, o usuário precisará digitar o que deseja para que o bot tente entender.
 Indicador de Transbo 	rdo
OBS: Caso você habilite momento adequae	este indicador e o serviço de falar com atendente estiver desabilitado, a NLP vai ser responsável por mostrar em do a opção de falar com atendente.
Indicador para Abrir F	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 sisto de Atendimento salvando a nota recebida e o número do telefone. Para isso você deve configurar o

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.

Informações do Bot Sistemas de integração Configurações	
Nome do bot:	
Water	
Título:	
Assistente Virtual DAERP	
Mensagem de boas vindas:	
Olá, seja bem vindo!	
Endereco da imagem	
http://www.ribeiraopreto.sp.gov.br/daerp/images/robot.png	

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:

Incluir novo canal;
 Incluir um canal existente;
 Bracluir um canal existente;
 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: 1.

Exclui-los, clicando em 🔳; 2.		
Habilitá-los ou desabilitá-los temporari 3.	amente, arrastando para a es	querda ou direita 🔍;
Acrescentar novos canais corresponde 4.	ntes, clicando em 🔶 .	
A outra forma de incluir um novo cana	l 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

Adicionar Novo Canal		
Adicionar NOVO Cahai Olá <mark>Homolog 1</mark> , esses são os canais	disponíveis. Experimente criar um clicando abaixo.	
Webchat		<i>></i>
S Facebook		÷

Acima, selecione o canal que deseja incluir, clicando na 🕈 correspondente. Visualizamos as telas abaixo:

WhatsApp

WhatsApp Serviços	
Canal do WhatsApp:	
Token do WhatsApp:	
Security:	
Número do 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 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:	
	Avancar

Agora, preencha os campos com as seguintes informações:

ID da página: copie o número localizado abaixo do nome da página do Facebook em que você inscreveu o **Boto** e cole aqui.

2.

1.

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

3.

1.

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

Webchat

leus Bots / Listar Bots / Me	us Canais	Boto Homologação 1
Dominios Serviço	5	
URL Domínios		
Ex: www.meusite.com	or	
Adicionar		
Seu bot está sem o	iomínios, isso significa que ele não será exibido em nenhuma página.	

Agora, preencha os campos com as seguintes informações:

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		6
WhatsApp Serviços		
2º Via de conta		
Nome do serviço exibido 2º Via de conta		
Abrir Registro de Atendimento	⊕ ⊘	
Nome do serviço exibido Image: 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	



3. Configurar Mensagens

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

1. Alerta Inicial;

2.

Solicitação de Identificação Matrícula.

ine de Mangagem, Alarta Inicial		
Mensagem a ser exibida		
ipo de Mensagem: Solicitação de Ide	entificação Matrícula	
Mensagem a ser exibida		
Salvar		

Feito isso, clique em

4. Customizar Parâmetros de Serviço

Salvar

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

Conta / Editar Conta		
Editar conta		
Nome	Username	
Boto Homologação 1	boto.homologacao1	
Email		
botohomologacao@consensotec.com.br		
Empresa		
Empresa		
Nick		
homolog1		
CNPJ	Telefone	
	Telefone	

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

2. Editar Senha

na Conta / Editar Senha	
Editar senha	
Senha atual:	
Digite a nova senha:	
Confirme a nova senha:	

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

Atualizar senha 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.

×

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=1616694190

Last update: 25/03/2021 17:43