Não pise na grama. Em obras.



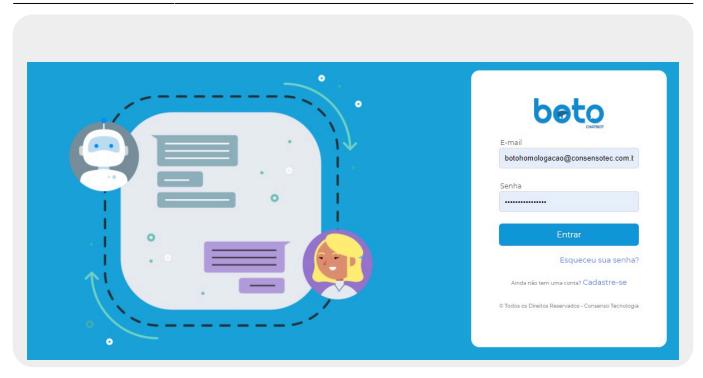


# Plataforma de Gestão Centralizada Boto ChatBot

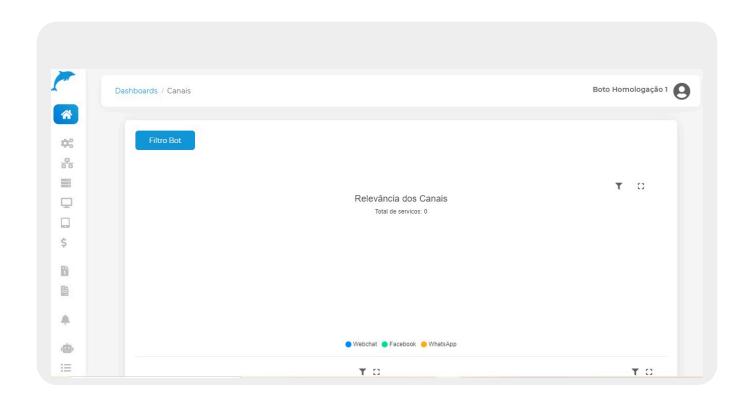
```
O processo de gestão do Boto ChatBot começa com sua implantação e é facilitado pela sua plataforma de gestão. Através
dela, é possível ativar e desativar serviços, criar novos bots e muito mais. O objetivo deste Manual é auxiliar você durante a
navegação. Utilize a Tabela de Conteúdos à direita para 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

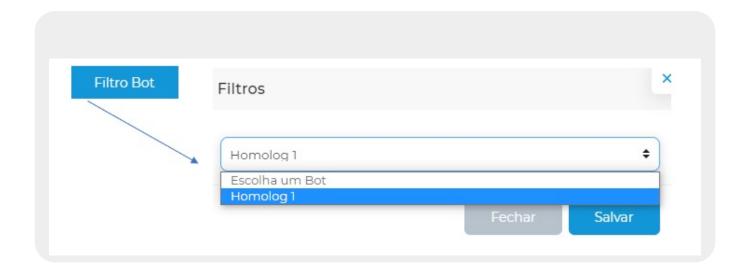


No campo **E-mail**, informe o usuário fornecido pela **Consenso**. Em seguida, a senha, igualmente fornecida pela **Consenso**. Em seguida, clique em ::

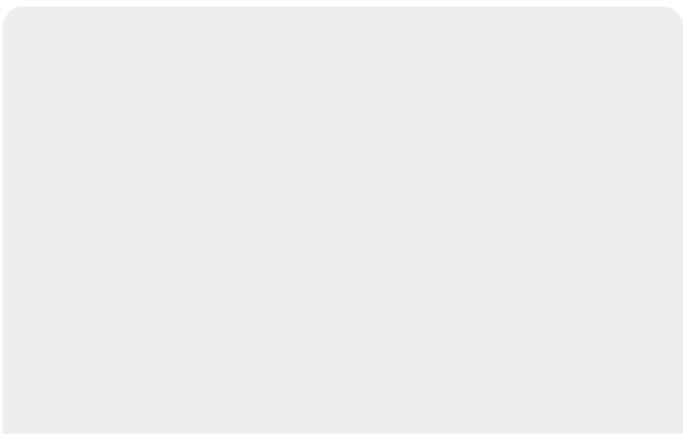


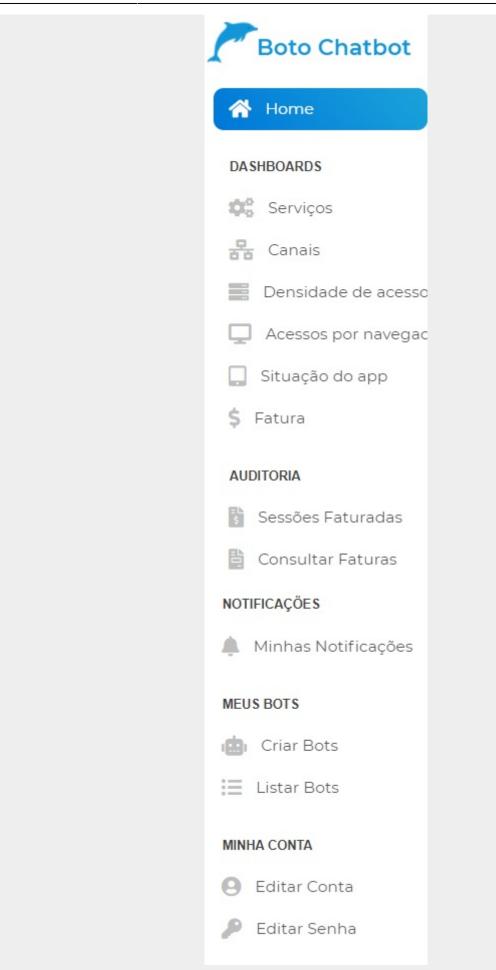
Pronto, você está dentro da plataforma de gestão, que já abre trazendo informações gerais sobre seu bot, por exemplo, serviços concluídos e não concluídos em cada canal, além de um *ranking* de

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:



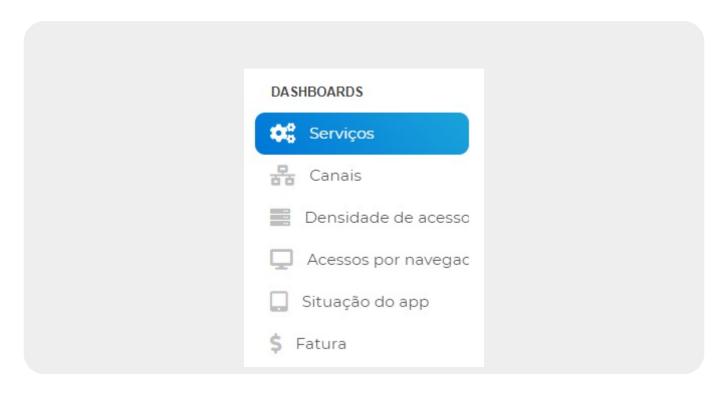
Agora, traga seu *mouse* e o coloque sobre o ícone do **Boto** à esquerda, visualizando suas opções de gestão:





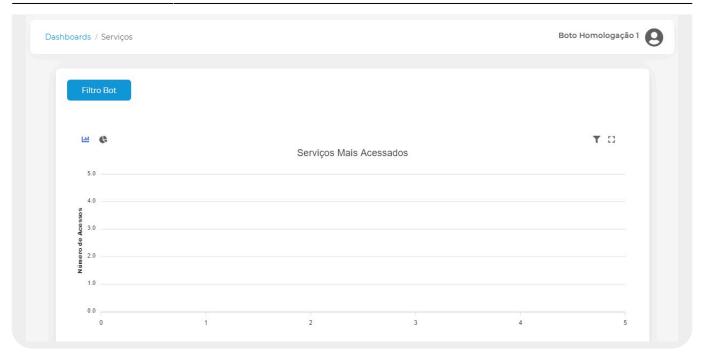
Note que suas opções de gestão se dividem em: **DASHBOARDS**, **AUDITORIA**, **NOTIFICAÇÕES**, **MEUS BOTS** e **MINHA CONTA**. A seguir, vamos detalhar cada um deles.

## **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;

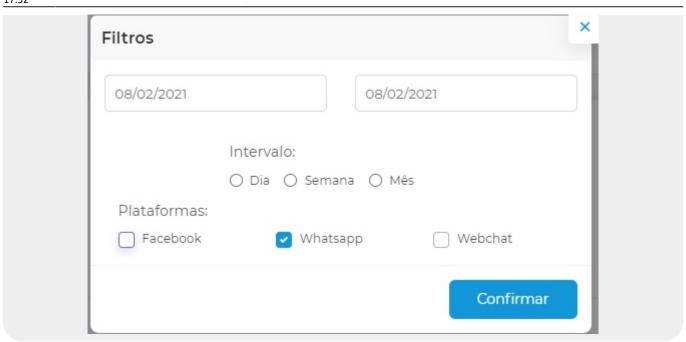
4.

Serviços iniciados e concluídos;

5.

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

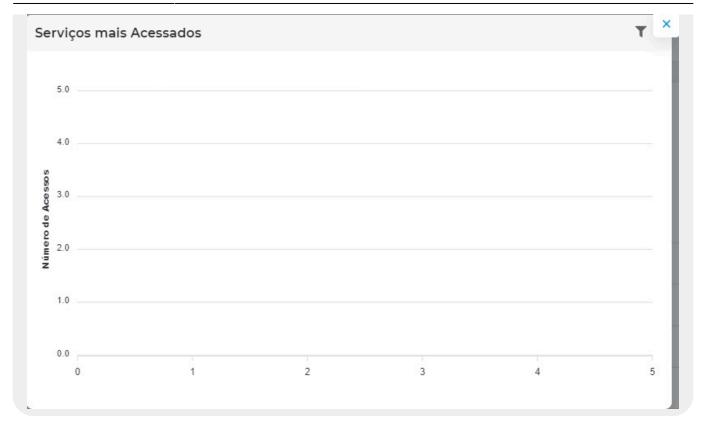
Em cada serviço separado, há esses dois ícones . Clicando **no** funil, você acessa a tela de filtro para visualizar os gráficos por: intervalo de tempo e plataformas:



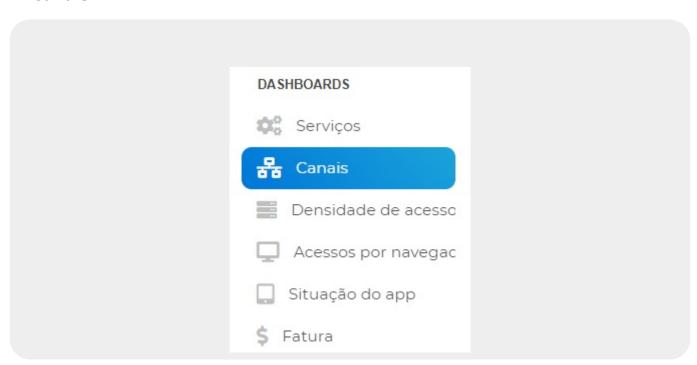
Ou só pelo tempo (dependendo do serviço):



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



#### 2. Canais



Y D	T C
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
	0.4
	0.0

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

1.

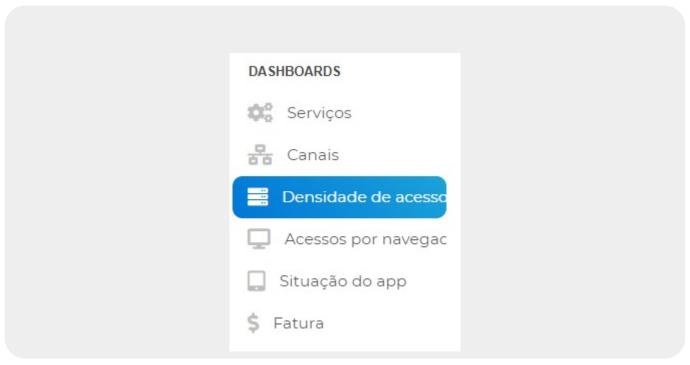
Relevância dos canais;

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;

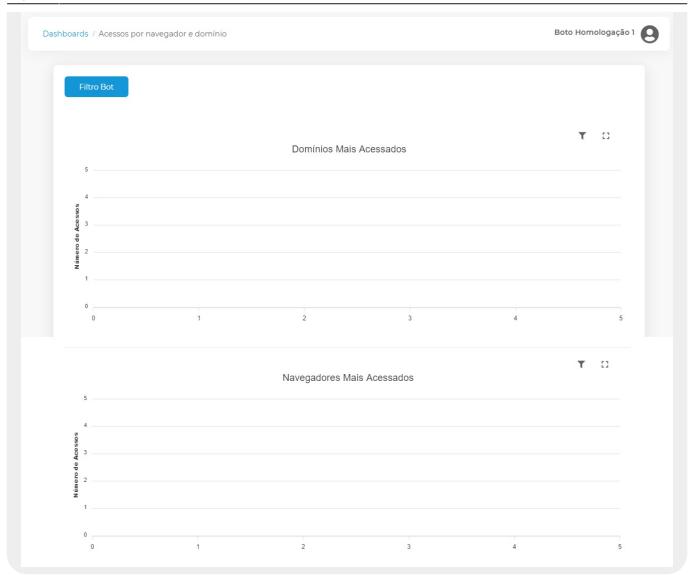
Volume de Acessos Únicos;

Volume de interações por mês.



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

## 4. Acessos por navegador e domínio

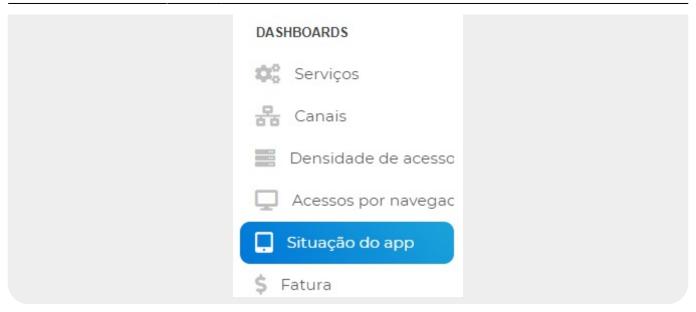


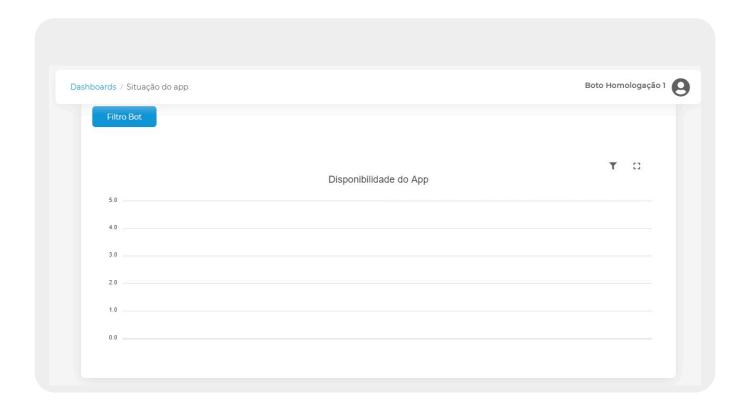
Acima, é possível visualizar e acompanhar gráficos de métricas relacionadas ao acesso do **Boto** por domínios e navegadores mais acessados.

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

## 5. Situação do app



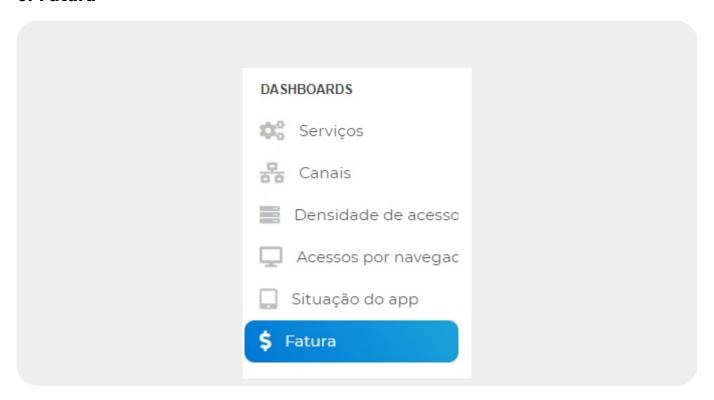




Acima, é possível visualizar e acompanhar gráficos de métricas relacionadas à disponibilidade de acesso do **Boto** pelo aplicativo.

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

#### 6. Fatura



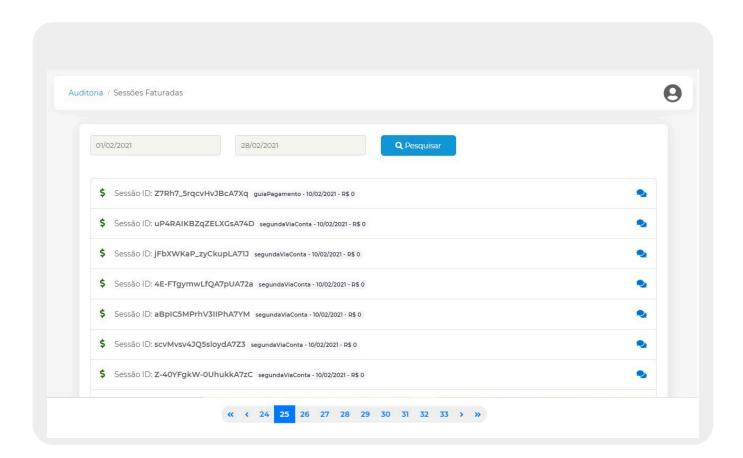
Falta capturar gráfico com erro

## **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:

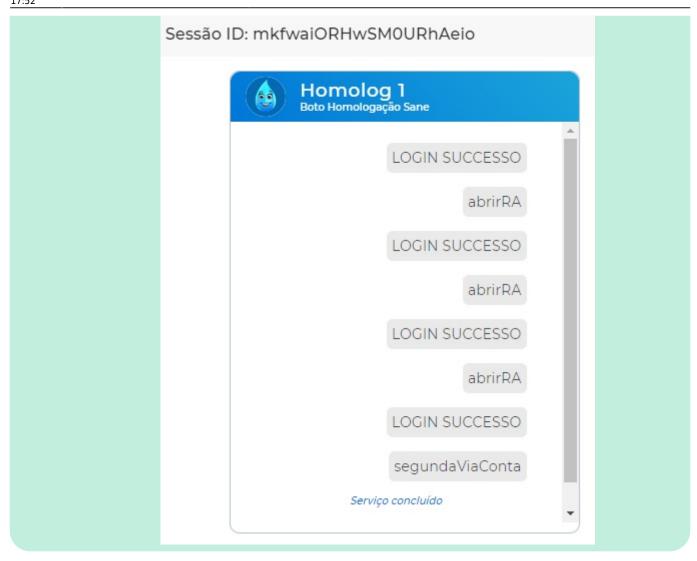
#### 1. Sessões Faturadas





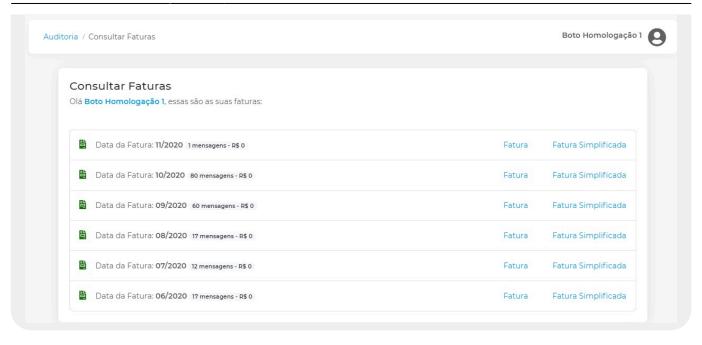
Acima, selecione o intervalo de tempo que deseja consultar as sessões (atendimentos) que foram faturados e clique em . Feito isso, a lista é visualizada logo abaixo, com o **ID** da sessão, seguido do serviço acessado e da data em que foi faturado.

Clicando no 🤏, o sistema abre uma janela onde visualizamos os detalhes do serviço consumido:



#### 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**:

								Página
		Relatóri	o de Servi	ços				
	R	eferência 09	/2020 (Fatura	Abert	ta)			
ID Sessão	Serviços	Canal	Identificador	Valor	Data	IP	RA	Protocolo
63aa0d8d-6f9b-4938-a1b2-8b9297cb543c	Ligação Nova	Webchat	9300-0000-	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		1
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	+	20201002141092
ed7e02f3-2781-4178-81dd-2010e83fb716	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	11436719	0	30/09/2020 18:10:45	177.182.24.4	1	1
ed7e02f3-2781-4178-81dd-2010e83fb716	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	11436719	0	30/09/2020 18:10:43	177.182.24.4	1	_
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 18:04:43	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	_	20201002141089
e46a1bc4-5766-47ff-8aec-1c38ff13aba8	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	11438843	0	30/09/2020 18:00:58	177.182.24.4	1	1
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		+
86f37321-7019-4a8b-aebf-243169cc2fec	Atualizar Email	Webchat			30/09/2020 17:59:23	186.249.60.16		
		Webchat	1852957	0			+	00004000444007
86f37321-7019-4a8b-aebf-243169cc2fec	Ligação Nova	Webchat	I.	0	30/09/2020 17:54:28	186.249.60.16	1	20201002141087 Págir
			Fatura					
Taxa até 300000 serviços: 0,		Referência 09	9/2020 (Fatur	a Abe	rta)			
		Referência 09	9/2020 (Fatur	Mínimo	Cobrado			
Serviços			9/2020 (Fatur	Mínimo				R\$ 0,0
Serviços Ligação Nova	00	Quantidad	9/2020 (Fatur	Mínimo	Cobrado			R\$ 0,0
Serviços Ligação Nova Abrir Registro de Atendiment	00	Quantidad	9/2020 (Fatur	Mínimo	Cobrado			R\$ 0,0 R\$ 0,0 R\$ 0,0
Serviços Ligação Nova Abrir Registro de Atendiment Atualizar Email	00	Quantidad	Valor Valor Total	Mínimo	Cobrado			R\$ 0,0
Serviços Ligação Nova Abrir Registro de Atendiment Atualizar Email Atualizar CPF	00	Quantidad	Valor Valor Total 8	Mínimo	Cobrado			R\$ 0,0
Serviços Ligação Nova Abrir Registro de Atendiment Atualizar Email Atualizar CPF 2º Via de conta	00	Quantidac 3	Valor Valor Total	Mínimo	Cobrado			R\$ 0,0
Serviços Ligação Nova Abrir Registro de Atendiment Atualizar Email Atualizar CPF 2° Via de conta Fatura Simplificada	00	Quantidac 3	Valor Valor Total 8 3 1 0	Mínimo	Cobrado			R\$ 0,0
Serviços Ligação Nova Abrir Registro de Atendiment Atualizar Email Atualizar CPF 2º Via de conta Fatura Simplificada Atualização Cadastral	00	Quantidac 3	Valor Valor Total  8 3 1 0 1	Mínimo	Cobrado			R\$ 0,0
Serviços Ligação Nova Abrir Registro de Atendiment Atualizar Email Atualizar CPF 2° Via de conta Fatura Simplificada	00	Quantidac 3	Valor Valor Total 8 3 1 0	Mínimo	Cobrado			R\$ 0,0

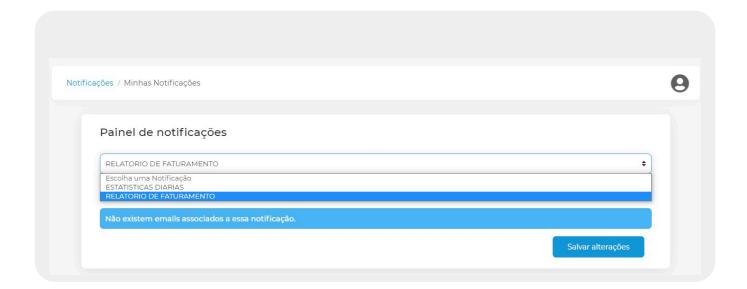
O segundo link, visualiza a fatura simplificada, também visualizada acima ao final, no relatório completo.

# **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 **Boto** por e-mail:

### 1. Minhas Notificações





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

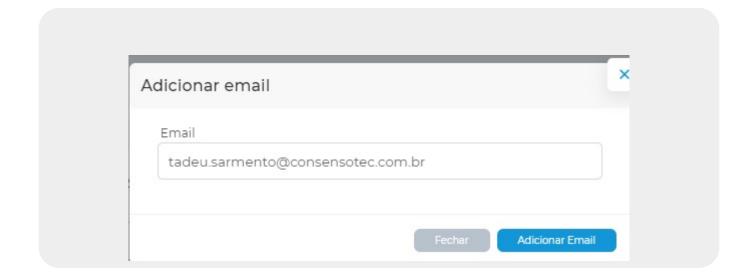
Salvar alterações

e relatório de faturamento. Em seguida, clicar em 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.

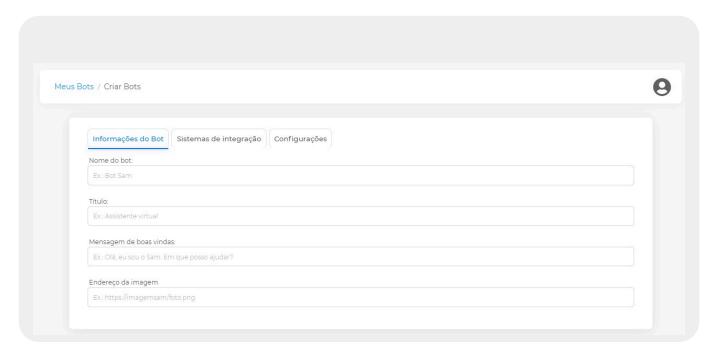
## **Meus Bots: Criar Bots**



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 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.

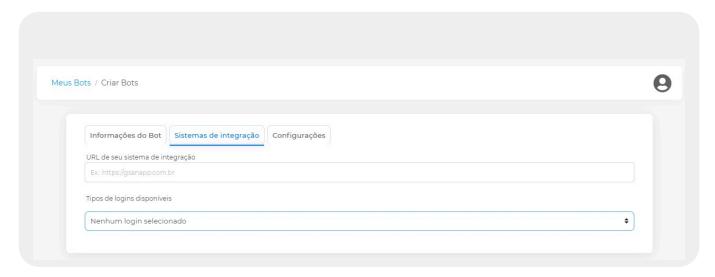
3.

*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**:

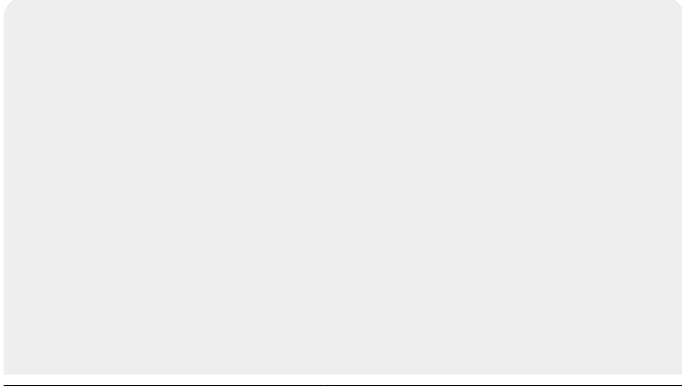
1.

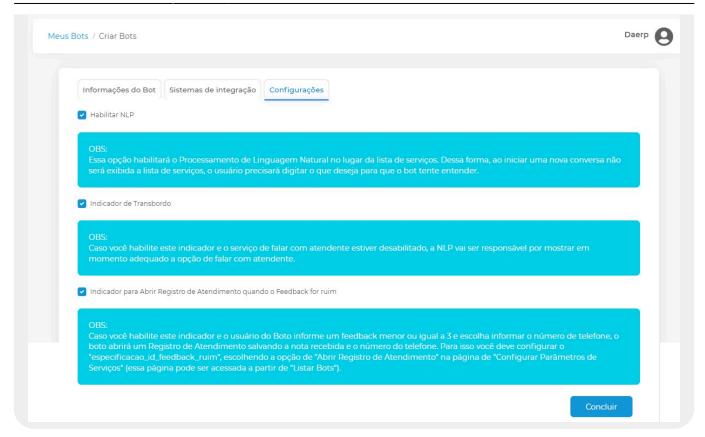
U.R.L de seu sistema de integração - endereço do sistema de integração do seu **Boto**;

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

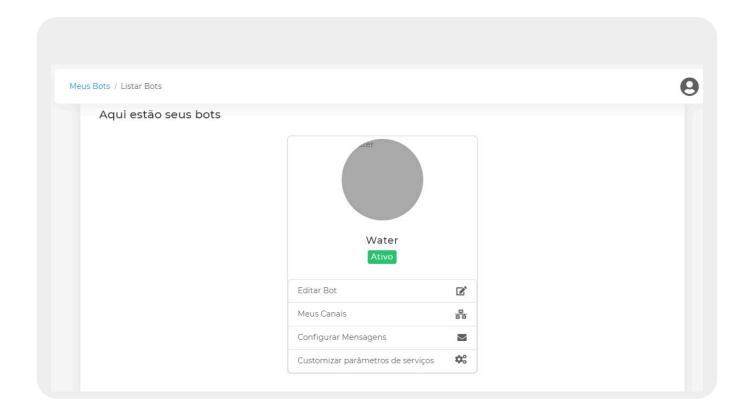
Meus Canais (AQUI);

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.

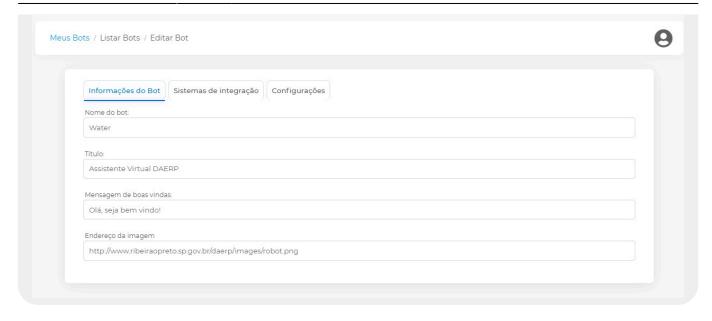
Informações do Bot;

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

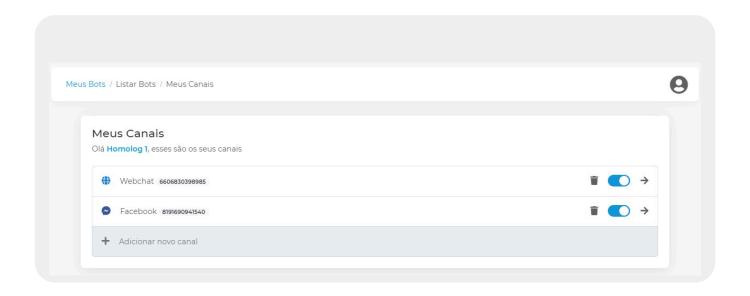
Incluir novo canal;

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: 1.

Exclui-los, clicando em ;

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

Acrescentar novos canais correspondentes, clicando em 🧈 .

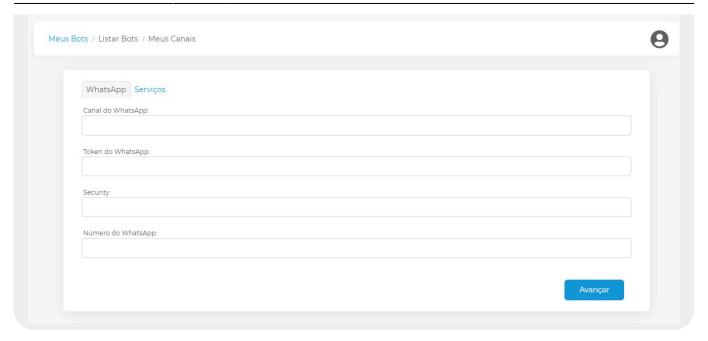
A outra forma de incluir um novo canal sem usar este atalho da 📦 é o próximo tópico.

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**



Agora, preencha os campos com as seguintes informações:

1.

Canal do WhatsApp: fornecido pela Consenso.

2

Token do WhatsApp: fornecido pela Consenso

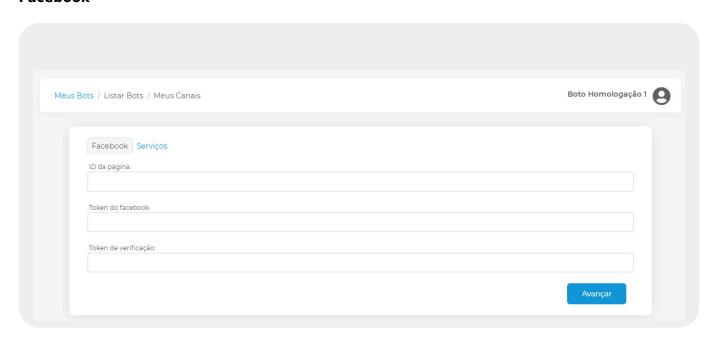
3.

Security: fornecido pela Consenso

1

Número do WhatsApp: cole aqui o número do seu 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.

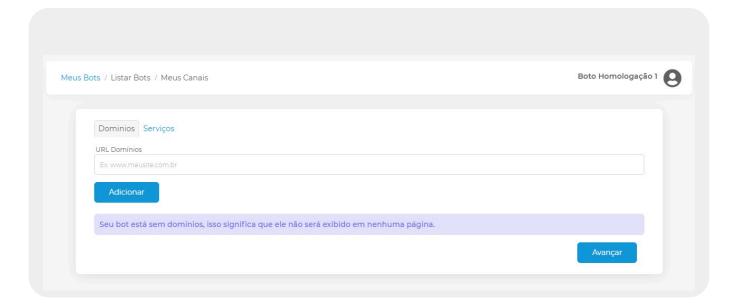
2.

**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

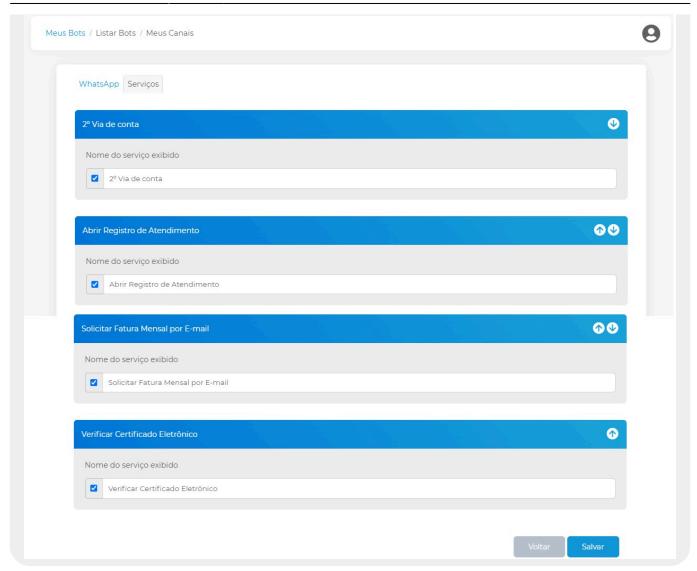


Agora, preencha os campos com as seguintes informações:

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

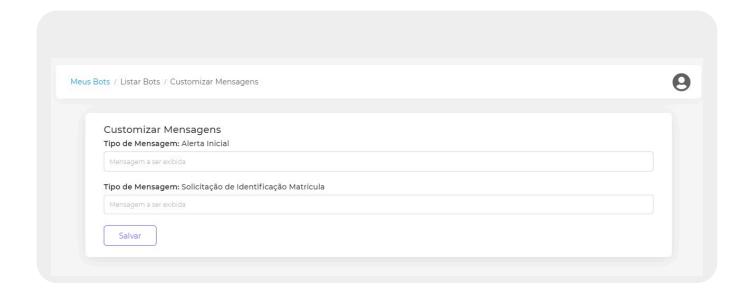
Clicando em Configurar Mensagens você pode customizar suas próprias mensagens de:

1

#### Alerta Inicial;

2.

Solicitação de Identificação Matrícula.



Feito isso, clique em

## 4. Customizar Parâmetros de Serviço

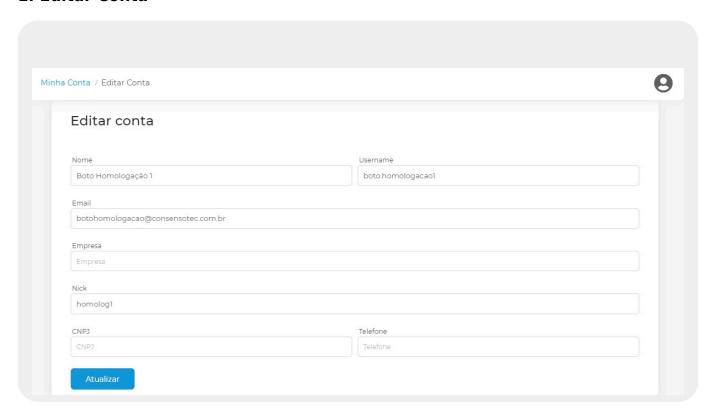
Clicando em *Customizar Parâmetros de Serviço* você customiza os parâmetros de todos os seus serviços no **Boto**, de acordo com suas necessidades e regras de negócio. Clique **AQUI** e veja diversos exemplos de customização de parâmetros de serviço, durante a fase de homologação do **Boto**, entre eles,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

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 **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.



