

# Materiały szkoleniowe dla zespołu NovaHouse

## Obsługa i zarządzanie chatbotem Chatfuel z modułem Fuely AI

### Spis treści

1. Wprowadzenie
2. Podstawy obsługi chatbota
3. Panel administracyjny
4. Zarządzanie bazą wiedzy
5. Zarządzanie kanałami komunikacji
6. Zarządzanie integracjami
7. Monitorowanie i analityka
8. Rozwiązywanie problemów
9. Najlepsze praktyki
10. Cwiczenia praktyczne

### Wprowadzenie

#### Cel szkolenia

Celem szkolenia jest przekazanie wiedzy i umiejętności niezbędnych do efektywnego zarządzania chatbotem NovaHouse opartym na platformie Chatfuel z modułem Fuely AI. Po ukończeniu szkolenia, uczestnicy będą potrafili:

- Logować się do panelu administracyjnego i nawigować po nim

- Zarządzać bazą wiedzy chatbota
- Konfigurować kanały komunikacji
- Zarządzać integracjami z systemami zewnętrznymi
- Monitorować wydajność chatbota i analizować dane
- Rozwiązywać typowe problemy
- Stosować najlepsze praktyki w zarządzaniu chatbotem

## Agenda szkolenia

Szkolenie jest podzielone na 4 moduły, każdy trwający około 2 godzin:

### 1. **Moduł 1: Podstawy**

- Wprowadzenie do chatbotów
- Architektura systemu
- Panel administracyjny
- Podstawy obsługi

### 2. **Moduł 2: Baza wiedzy i kanały komunikacji**

- Zarządzanie bazą wiedzy
- Konfiguracja strony internetowej
- Konfiguracja Instagram
- Konfiguracja WhatsApp

### 3. **Moduł 3: Integracje i analityka**

- Integracja z monday.com
- Integracja z Booksy
- Integracja z Google Calendar

- Monitorowanie i analityka

#### 4. Moduł 4: Rozwiązywanie problemów i najlepsze praktyki

- Typowe problemy i rozwiązania
- Procedury awaryjne
- Najlepsze praktyki
- Ćwiczenia praktyczne

## Podstawy obsługi chatbota

### Czym jest chatbot?

Chatbot to program komputerowy, który symuluje rozmowę z człowiekiem. Chatbot NovaHouse jest oparty na platformie Chatfuel z modułem Fuely AI, co oznacza, że wykorzystuje sztuczną inteligencję do rozpoznawania intencji użytkownika i generowania odpowiedzi.

### Jak działa chatbot NovaHouse?

1. **Użytkownik** inicjuje rozmowę poprzez stronę internetową, Instagram lub WhatsApp
2. **Chatbot** analizuje wiadomość użytkownika i rozpoznaje intencję
3. **Chatbot** generuje odpowiedź na podstawie bazy wiedzy
4. **Użytkownik** kontynuuje rozmowę
5. **Chatbot** prowadzi użytkownika przez proces konwersacji, np. umawianie spotkania

### Główne funkcje chatbota NovaHouse

- **Odpowiadanie na pytania** o ofertę, pakiety wykończeniowe, proces realizacji, ceny itp.
- **Umawianie spotkań** z konsultantami poprzez integrację z Google Calendar i Booksy
- **Przekierowanie do konsultanta** w przypadku złożonych pytań lub na życzenie klienta

- **Tworzenie leadów** w monday.com na podstawie rozmów z klientami
- **Wysyłanie powiadomień** email i SMS do klientów i konsultantów

## Kanały komunikacji

Chatbot NovaHouse działa na trzech kanałach komunikacji:

1. **Strona internetowa** - widget na stronie NovaHouse
2. **Instagram** - poprzez wiadomości prywatne na profilu NovaHouse
3. **WhatsApp** - poprzez numer WhatsApp Business NovaHouse

## Panel administracyjny

### Logowanie do panelu

1. Otwórz przeglądarkę i przejdź do <https://dashboard.chatfuel.com>
2. Wprowadź dane logowania:
  - Email:
  - Hasło:  (dostępne w bezpiecznym repozytorium haseł NovaHouse)
3. Kliknij "Zaloguj się"

### Nawigacja po panelu

Panel administracyjny Chatfuel składa się z następujących sekcji:

- **Dashboard** - ogólny przegląd statystyk i aktywności
- **Flows** - zarządzanie przepływami konwersacji
- **AI** - zarządzanie bazą wiedzy, intencjami i encjami
- **Channels** - zarządzanie kanałami komunikacji (strona www, Instagram, WhatsApp)
- **Integrations** - zarządzanie integracjami z systemami zewnętrznymi

- **Analytics** - szczegółowe statystyki i raporty
- **Settings** - ustawienia ogólne, użytkownicy, powiadomienia

## Upewnienia użytkowników

W systemie zdefiniowano następujące role użytkowników:

- **Administrator** - pełny dostęp do wszystkich funkcji
- **Edytor** - możliwość edycji bazy wiedzy i przepływów konwersacji
- **Analitik** - dostęp tylko do statystyk i raportów
- **Konsultant** - dostęp do rozmów przekierowanych do konsultanta

## Podstawowe operacje

- **Włączanie/wyłączanie chatbota** - przejdź do "Settings" > "General" i przełącz przełącznik "Bot Status"
- **Zmiana wyglądu widgetu** - przejdź do "Channels" > "Website" i skonfiguruj wygląd widgetu
- **Przeglądanie rozmów** - przejdź do "Analytics" > "Conversations" i przeglądaj historię rozmów
- **Zarządzanie użytkownikami** - przejdź do "Settings" > "Users" i zarządzaj użytkownikami panelu

## Zarządzanie bazą wiedzy

### Struktura bazy wiedzy

Baza wiedzy chatbota NovaHouse składa się z:

- **Intencji** - reprezentują cel lub zamiar użytkownika
- **Encji** - reprezentują kluczowe informacje w wypowiedziach użytkownika

- **Odpowiedzi** - treści zwracane użytkownikowi
- **Kontekstów** - zarządzają przepływem konwersacji

## Intencje

Intencje reprezentują cel lub zamiar użytkownika. Przykłady intencji w chatbocie NovaHouse:

- **Powitanie** - użytkownik wita się z chatbotem
- **Informacje o firmie** - użytkownik pyta o informacje o NovaHouse
- **Pakiety wykończeniowe** - użytkownik pyta o pakiety wykończeniowe
- **Umówienie spotkania** - użytkownik chce umówić spotkanie
- **Kontakt z konsultantem** - użytkownik chce porozmawiać z konsultantem

## Dodawanie nowych intencji

1. Przejdź do sekcji "AI" > "Intents"
2. Kliknij "Add Intent"
3. Wprowadź nazwę intencji (np. "info\_pakiet\_waniliowy")
4. Dodaj przykładowe wypowiedzi (min. 15-20)
5. Skonfiguruj parametry (encje do wyodrębnienia)
6. Skonfiguruj odpowiedzi
7. Kliknij "Save"

## Edycja istniejących intencji

1. Przejdź do sekcji "AI" > "Intents"
2. Wybierz intencję do edycji
3. Edytuj nazwę, przykładowe wypowiedzi, parametry lub odpowiedzi

4. Kliknij "Save"

## Encje

Encje reprezentują kluczowe informacje w wypowiedziach użytkownika. Przykłady encji w chatbocie NovaHouse:

- **Pakiet wykończeniowy** - waniliowy, cynamonowy, szafranowy, pomarańczowy
- **Metraż lokalu** - mały (do 50m<sup>2</sup>), średni (50-100m<sup>2</sup>), duży (powyżej 100m<sup>2</sup>)
- **Typ nieruchomości** - mieszkanie, dom, biuro, lokal usługowy
- **Miasto** - Gdańsk, Gdynia, Sopot, Warszawa, inne
- **Element wykończenia** - podłogi, ściany, sufity, łazienka, kuchnia, elektryka, hydraulika

## Dodawanie nowych encji

1. Przejdź do sekcji "AI" > "Entities"
2. Kliknij "Add Entity"
3. Wprowadź nazwę encji (np. "pakiet\_wykonczeniowy")
4. Dodaj wartości encji (np. "waniliowy", "cynamonowy", "szafranowy", "pomarańczowy")
5. Dla każdej wartości, dodaj synonimy
6. Kliknij "Save"

## Edycja istniejących encji

1. Przejdź do sekcji "AI" > "Entities"
2. Wybierz encję do edycji
3. Edytuj nazwę, wartości lub synonimy
4. Kliknij "Save"

## Odpowiedzi

Odpowiedzi to treści zwracane użytkownikowi. Przykłady odpowiedzi w chatbocie NovaHouse:

- **Odpowiedz na powitanie** - "Witaj! Jak mogę Ci pomóc?"
- **Odpowiedz na pytanie o pakiety** - "NovaHouse oferuje cztery pakiety wykończeniowe: Waniliowy (podstawowy), Cynamonowy (rozszerzony), Szafranowy (premium) i Pomarańczowy (luksusowy). Każdy pakiet zawiera różny zakres prac i materiałów."
- **Odpowiedz na prośbę o umówienie spotkania** - "Chętnie umówię Cię na spotkanie z naszym konsultantem. Jaki termin Ci odpowiada?"

## Dodawanie nowych odpowiedzi

1. Przejdź do sekcji "AI" > "Responses"
2. Kliknij "Add Response"
3. Wprowadź nazwę odpowiedzi
4. Dodaj treść odpowiedzi
5. Dodaj warianty odpowiedzi dla naturalności
6. Kliknij "Save"

## Edycja istniejących odpowiedzi

1. Przejdź do sekcji "AI" > "Responses"
2. Wybierz odpowiedź do edycji
3. Edytuj nazwę, treść lub warianty
4. Kliknij "Save"

## Testowanie bazy wiedzy

1. Przejdź do sekcji "AI" > "Test"
2. Wprowadź przykładowe wypowiedzi użytkownika



3. Sprawdź, czy intencje są poprawnie rozpoznawane
4. Sprawdź, czy encje są poprawnie wyodrębniane
5. Sprawdź, czy odpowiedzi są poprawne

## Zarządzanie kanałami komunikacji

### Strona internetowa

#### Konfiguracja widgetu

1. Przejdź do sekcji "Channels" > "Website"
2. Skonfiguruj wygląd widgetu:
  - Kolor główny: #F5A623 (pomarańczowy NovaHouse)
  - Ikona: logo NovaHouse
  - Tekst powitalny: "Witaj! Jak możemy Ci pomóc?"
  - Pozycja: prawy dolny róg
3. Skonfiguruj zachowanie widgetu:
  - Automatyczne powitanie po 5 sekundach
  - Dźwięk powiadomień: włączony
  - Tryb mobilny: zoptymalizowany
4. Kliknij "Save"

#### Instalacja widgetu na stronie

Kod widgetu jest już zainstalowany na stronie NovaHouse. W przypadku potrzeby reinstalacji:

1. Przejdź do sekcji "Channels" > "Website"

2. Kliknij "Generate Code"
3. Skopiuj wygenerowany kod JavaScript
4. Zaloguj się do panelu WordPress NovaHouse
5. Przejdź do "Appearance" > "Theme Editor" lub użyj wtyczki "Insert Headers and Footers"
6. Wklej kod przed zamykającym tagiem `</body>`
7. Zapisz zmiany

## Instagram

### Konfiguracja Instagram

1. Przejdź do sekcji "Channels" > "Instagram"
2. Kliknij "Connect Facebook Page"
3. Wybierz stronę Facebook powiązaną z kontem Instagram NovaHouse
4. Zaakceptuj wymagane uprawnienia
5. Skonfiguruj automatyczne odpowiedzi:
  - Odpowiedź powitalna
  - Odpowiedzi na komentarze
  - Odpowiedzi na wzmianki w relacjach
6. Kliknij "Save"

### Testowanie integracji z Instagram

1. Wyślij wiadomość na Instagram NovaHouse
2. Sprawdź, czy chatbot odpowiada
3. Sprawdź, czy odpowiedzi są poprawne

4. Sprawdź, czy przyciski szybkich odpowiedzi działają

## WhatsApp

### Konfiguracja WhatsApp

1. Przejdź do sekcji "Channels" > "WhatsApp"
2. Kliknij "Connect WhatsApp Business"
3. Postępuj zgodnie z instrukcjami, aby połączyć konto WhatsApp Business API
4. Skonfiguruj szablony wiadomości:
  - Powitanie
  - Potwierdzenie spotkania
  - Przypomnienie o spotkaniu
  - Przekierowanie do konsultanta
5. Prześlij szablony do zatwierdzenia przez Meta
6. Kliknij "Save"

### Testowanie integracji z WhatsApp

1. Wyślij wiadomość na numer WhatsApp Business NovaHouse
2. Sprawdź, czy chatbot odpowiada
3. Sprawdź, czy odpowiedzi są poprawne
4. Sprawdź, czy szablony wiadomości działają

## Zarządzanie integracjami

### Integracja z monday.com

#### Konfiguracja integracji

1. Przejdź do sekcji "Integrations" > "monday.com"
2. Wprowadź klucz API monday.com
3. Wybierz tablicę "Leady"
4. Mapuj pola Chatfuel do kolumn monday.com:

- Imię i nazwisko -> Nazwa
- Email -> Email
- Telefon -> Telefon
- Temat -> Temat
- Źródło -> Źródło
- Data spotkania -> Data spotkania
- Godzina spotkania -> Godzina
- Pakiet -> Pakiet
- Status -> Status

5. Kliknij "Save"

## Testowanie integracji

1. Przeprowadź rozmowę z chatbotem
2. Wypełnij formularz kontaktowy lub umów spotkanie
3. Sprawdź, czy lead został utworzony w monday.com
4. Sprawdź, czy wszystkie dane zostały poprawnie zmapowane

## Integracja z Booksy

### Konfiguracja integracji

1. Przejdź do sekcji "Integrations" > "Booksy"

2. Wprowadź klucz API Booksy
3. Wybierz usługi dostępne przez chatbota
4. Wybierz pracowników dostępnych przez chatbota
5. Skonfiguruj parametry rezerwacji:
  - Domyslna długość spotkania: 60 minut
  - Minimalny czas wyprzedzenia: 24 godziny
  - Przerwy między spotkaniami: 15 minut
6. Kliknij "Save"

## Testowanie integracji

1. Przeprowadź rozmowę z chatbotem
2. Przejdź przez proces umawiania spotkania
3. Sprawdź, czy rezerwacja została utworzona w Booksy
4. Sprawdź, czy powiadomienia zostały wysłane

## Integracja z Google Calendar

### Konfiguracja integracji

1. Przejdź do sekcji "Integrations" > "Google Calendar"
2. Wprowadź klucze API Google Calendar
3. Wybierz kalendarz dla spotkań chatbota
4. Skonfiguruj parametry spotkań:
  - Domyslna długość spotkania: 60 minut
  - Minimalny czas wyprzedzenia: 24 godziny
  - Przerwy między spotkaniami: 15 minut

5. Kliknij "Save"

## Testowanie integracji

1. Przeprowadź rozmowę z chatbotem
2. Przejdź przez proces umawiania spotkania
3. Sprawdź, czy wydarzenie zostało utworzone w Google Calendar
4. Sprawdź, czy powiadomienia zostały wysłane

## Monitorowanie i analityka

### Dashboard

Dashboard Chatfuel dostarcza ogólny przegląd statystyk i aktywności:

- Liczba rozmów
- Liczba wiadomości
- Liczba użytkowników
- Średni czas rozmowy
- Najczęstsze intencje
- Najczęstsze pytania bez odpowiedzi
- Skuteczność rozpoznawania intencji
- Konwersje (umawianie spotkań, kontakt z konsultantem)

### Raporty

Chatfuel umożliwia generowanie różnych raportów:

- **Raport aktywności** - liczba rozmów, wiadomości, użytkowników w czasie
- **Raport intencji** - najczęstsze intencje, skuteczność rozpoznawania

- **Raport konwersji** - liczba umówionych spotkań, kontaktów z konsultantem
- **Raport kanałów** - porównanie aktywności na różnych kanałach
- **Raport użytkowników** - dane demograficzne, lokalizacja, urządzenia

## Alerty

Chatfuel umożliwia konfigurację alertów:

- **Alert o błędach** - powiadomienie o błędach w działaniu chatbota
- **Alert o pytaniach bez odpowiedzi** - powiadomienie o pytaniach, na które chatbot nie zna odpowiedzi
- **Alert o przekroczeniu limitów** - powiadomienie o przekroczeniu limitów API
- **Alert o spadku skuteczności** - powiadomienie o spadku skuteczności rozpoznawania intencji

## Rozwiązywanie problemów

### Typowe problemy i rozwiązania

#### Chatbot nie odpowiada

1. Sprawdź, czy chatbot jest włączony w panelu administracyjnym
2. Sprawdź, czy kanał komunikacji jest poprawnie skonfigurowany
3. Sprawdź logi błędów w sekcji "Settings" > "Logs"
4. Sprawdź, czy nie przekroczono limitów API
5. Jeśli problem występuje tylko na stronie www, sprawdź, czy kod widgetu jest poprawnie zainstalowany

#### Chatbot nie rozpoznaje intencji

1. Sprawdź, czy intencja jest poprawnie zdefiniowana

2. Sprawdź, czy przykładowe wypowiedzi są wystarczająco różnorodne
3. Dodaj więcej przykładowych wypowiedzi
4. Sprawdź, czy nie ma konfliktu z innymi intencjami
5. Przetrenuj model AI

### **Chatbot nie wyodrębnia encji**

1. Sprawdź, czy encja jest poprawnie zdefiniowana
2. Sprawdź, czy wartości encji mają wystarczająco dużo synonimów
3. Dodaj więcej synonimów
4. Sprawdź, czy encja jest poprawnie używana w intencjach
5. Przetrenuj model AI

### **Integracja z monday.com nie działa**

1. Sprawdź, czy klucz API jest poprawny
2. Sprawdź, czy mapowanie pól jest poprawne
3. Sprawdź logi błędów w sekcji "Settings" > "Logs"
4. Sprawdź, czy nie przekroczono limitów API monday.com
5. Sprawdź, czy middleware jest uruchomiony i dostępny

### **Integracja z Booksy nie działa**

1. Sprawdź, czy klucz API jest poprawny
2. Sprawdź, czy usługi i pracownicy są poprawnie wybrani
3. Sprawdź logi błędów w sekcji "Settings" > "Logs"
4. Sprawdź, czy nie przekroczono limitów API Booksy
5. Sprawdź, czy middleware jest uruchomiony i dostępny



## Procedury awaryjne

### Wyłączenie chatbota

W przypadku poważnych problemów, można wyłączyć chatbota:

1. Przejdź do sekcji "Settings" > "General"
2. Przełącz przełącznik "Bot Status" na "Off"
3. Kliknij "Save"

Chatbot zostanie wyłączony na wszystkich kanałach komunikacji.

### Przywrócenie poprzedniej wersji

W przypadku problemów z nową wersją, można przywrócić poprzednią wersję:

1. Przejdź do sekcji "Settings" > "Versions"
2. Wybierz poprzednią wersję z listy
3. Kliknij "Restore"
4. Potwierdź przywrócenie

## Najlepsze praktyki

### Zarządzanie bazą wiedzy

- **Regularnie aktualizuj bazę wiedzy** - analizuj pytania bez odpowiedzi i dodawaj nowe intencje
- **Używaj różnorodnych przykładowych wypowiedzi** - uwzględnij różne sposoby formułowania pytań
- **Dodawaj synonimy do encji** - uwzględnij różne sposoby nazywania tych samych rzeczy
- **Testuj bazę wiedzy** - regularnie testuj, czy chatbot poprawnie rozpoznaje intencje i encje

## Zarządzanie kanałami komunikacji

- **Dostosuj wygląd widgetu do identyfikacji wizualnej NovaHouse** - używaj kolorów i logo firmy
- **Używaj automatycznego powitania** - przywitaj użytkownika po kilku sekundach od otwarcia strony
- **Dostosuj odpowiedzi do kanału komunikacji** - używaj krótszych odpowiedzi na Instagram i WhatsApp
- **Testuj na różnych urządzeniach** - sprawdź, czy widget działa poprawnie na komputerach, tabletach i smartfonach

## Zarządzanie integracjami

- **Regularnie sprawdzaj integracje** - testuj, czy integracje działają poprawnie
- **Monitoruj limity API** - sprawdzaj, czy nie przekraczasz limitów API
- **Aktualizuj klucze API** - regularnie aktualizuj klucze API dla bezpieczeństwa
- **Testuj cały proces** - testuj cały proces od rozmowy z chatbotem do utworzenia leada lub rezerwacji

## Monitorowanie i analityka

- **Regularnie analizuj dane** - sprawdzaj statystyki i raporty
- **Identyfikuj obszary do poprawy** - analizuj pytania bez odpowiedzi i problemy z rozpoznawaniem intencji
- **Monitoruj konwersje** - sprawdzaj, ile rozmów kończy się umówieniem spotkania lub kontaktem z konsultantem
- **Konfiguruj alerty** - ustaw alerty o błędach i problemach

## Cwiczenia praktyczne

## Cwiczenie 1: Dodawanie nowej intencji

1. Zaloguj się do panelu administracyjnego Chatfuel
2. Przejdź do sekcji "AI" > "Intents"
3. Kliknij "Add Intent"
4. Wprowadź nazwę intencji "info\_lokalizacja\_gdansk"
5. Dodaj przykładowe wypowiedzi:
  - "Gdzie znajduje się biuro NovaHouse w Gdańsku?"
  - "Jaki jest adres biura w Gdańsku?"
  - "Jak dojechać do biura w Gdańsku?"
  - "Gdzie was znajdę w Gdańsku?"
  - "Gdzie jest wasze biuro w Gdańsku?"
6. Skonfiguruj odpowiedź:
  - "Nasze biuro w Gdańsku znajduje się przy ul. Grunwaldzkiej 472, 80-309 Gdańsk. Zapraszamy od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-17:00."
7. Kliknij "Save"
8. Przetestuj nową intencję w sekcji "AI" > "Test"

## Cwiczenie 2: Konfiguracja widgetu na stronie

1. Zaloguj się do panelu administracyjnego Chatfuel
2. Przejdź do sekcji "Channels" > "Website"
3. Skonfiguruj wygląd widgetu:
  - Kolor główny: #F5A623 (pomarańczowy NovaHouse)
  - Ikona: logo NovaHouse

- Tekst powitalny: "Witaj! Jak możemy Ci pomóc?"
  - Pozycja: prawy dolny róg
4. Skonfiguruj zachowanie widgetu:
    - Automatyczne powitanie po 5 sekundach
    - Dźwięk powiadomień: włączony
    - Tryb mobilny: zoptymalizowany
  5. Kliknij "Save"
  6. Wygeneruj kod widgetu i zanotuj go (nie instaluj na stronie produkcyjnej)

### Cwiczenie 3: Analiza danych

1. Zaloguj się do panelu administracyjnego Chatfuel
2. Przejdź do sekcji "Analytics" > "Dashboard"
3. Przeanalizuj dane:
  - Liczba rozmów
  - Liczba wiadomości
  - Liczba użytkowników
  - Średni czas rozmowy
4. Przejdź do sekcji "Analytics" > "Intents"
5. Przeanalizuj dane:
  - Najczęstsze intencje
  - Skuteczność rozpoznawania intencji
6. Przejdź do sekcji "Analytics" > "Conversations"
7. Przeanalizuj przykładowe rozmowy

8. Przygotuj krótki raport z analizy danych

## Cwiczenie 4: Rozwiązywanie problemów

1. Zaloguj się do panelu administracyjnego Chatfuel
  2. Przejdź do sekcji "Settings" > "Logs"
  3. Przeanalizuj logi błędów
  4. Zidentyfikuj potencjalne problemy
  5. Zaproponuj rozwiązania
  6. Przygotuj krótki raport z analizy problemów i propozycji rozwiązań
- 

Przygotował: Michał Marini

Data: 8 lipca 2025