

Manual do Usuário

Plataforma CITbot



Sumário

1 APRESENTAÇÃO	5
2 NÍVEIS DE ACESSO.....	6
3 ACESSO À PLATAFORMA CITBOT	7
4 PERFIL SUPERADMIN.....	8
4.1 Cliente	8
4.1.1 Adicionar cliente	8
4.1.2 Visualizar cliente	8
4.1.3 Editar cliente	9
4.1.4 Remover cliente.....	9
4.2 Usuário.....	9
4.2.1 Adicionar usuário.....	10
4.2.2 Visualizar usuário	10
4.2.3 Editar usuário	10
4.2.4 Remover usuário	11
4.3 Chatbots.....	11
4.3.1 Analytics.....	11
4.3.2 Chatbots	13
4.3.2.1 Adicionar chatbot	13
4.3.2.2 Copiar link de acesso	14
4.3.2.3 Renderizar chatbot.....	14
4.3.2.4 Editar	15
4.3.2.4.1 Versão.....	15
4.3.2.4.2 Recursos	15
4.3.2.4.3 Canais de acesso	15
4.3.2.4.4 Estilos.....	16
4.3.2.4.5 Regras de segurança.....	16
4.3.2.4.6 Avatares	17
4.3.2.4.7 NLU	17
4.3.2.4.8 Web crawler.....	18
4.3.2.5 Remover	18
4.4 Atendimento humano	18
4.4.1 Analytics.....	18
4.5 Atendimentos	20
4.5.1 Capturar solicitação	21
4.5.2 Atender solicitação.....	21
4.5.3 Visualizar histórico de mensagens.....	22
4.5.4 Transmitir atendimento	22
4.5.5 Finalizar atendimento.....	22
4.6 Filas de atendimento	23

4.6.1	Adicionar fila	23
4.6.2	Visualizar fila	23
4.6.3	Editar fila	24
4.6.4	Configurar fila.....	24
4.6.5	Remover fila	25
4.7	Conversas	25
4.8	Atalhos de texto	25
4.9	Exportar	26
4.10	Speech to Text (STT) / Text to Speech (TTS)	26
4.10.1	Áudio para Texto	26
4.10.2	Texto para áudio	27
4.11	Diálogos	28
4.12	Curadoria	28
4.13	Formulários dinâmicos	29
5	PERFIL DE ADMIN	29
5.1	Usuário.....	29
5.1.1	Adicionar usuário.....	29
5.1.2	Visualizar usuário	30
5.1.3	Editar usuário	30
5.2	Chatbots.....	30
5.2.1	Analytics.....	30
5.2.2	Chatbots	33
5.2.2.1	Adicionar chatbot	33
5.2.2.2	Copiar link de acesso	33
5.2.2.3	Renderizar chatbot.....	34
5.2.2.4	Editar	34
5.2.2.4.1	Versão.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.2.4.2	Recursos	35
5.2.2.4.3	Canais de acesso.....	35
5.2.2.4.4	Estilos.....	35
5.2.2.4.5	Regras de segurança	36
5.2.2.4.6	Avatares	Error! Bookmark not defined.
5.2.2.4.7	NLU	Error! Bookmark not defined.
5.2.2.5	Remover	36
5.3	Atendimento humano	37
5.3.1	Analytics.....	37
5.4	Atendimentos	38
5.4.1	Capturar solicitação	39
5.4.2	Atender solicitação.....	39
5.4.3	Visualizar histórico de mensagens.....	40
5.4.4	Transferir o atendimento.....	40
5.4.5	Finalizar atendimento.....	41
5.5	Filas de atendimento	41
5.5.1	Adicionar fila	41

5.5.2	Visualizar fila	42
5.5.3	Editar fila	42
5.5.4	Configurar fila.....	42
5.5.5	Remover fila	43
5.6	Conversas	44
5.7	Atalhos de texto	44
5.8	Exportar	44
6	PERFIL DE SUPERVISOR.....	45
6.1	Atendimento humano	45
6.1.1	Analytics.....	45
6.2	Filas de atendimento	47
6.2.1	Adicionar fila	47
6.2.2	Visualizar fila	47
6.2.3	Editar fila	47
6.2.4	Configurar fila.....	48
6.2.5	Remover fila	48
6.3	Conversas	49
6.4	Atalhos de texto	49
6.5	Exportar	50
7	PERFIL DE AGENTE.....	50
7.1	Atendimentos	50
7.1.1	Capturar solicitação	50
7.1.2	Atender solicitação.....	51
7.1.3	Visualizar histórico de mensagens.....	52
7.1.4	Transmitir atendimento	52
7.1.5	Finalizar atendimento.....	52
8	FUNCIONALIDADES	53
8.1	Exibição de menu	53
8.2	Multicanais (Omnichannel)	54
8.3	Pesquisa de satisfação.....	54
8.4	Transbordo para atendimento humano	55
8.5	Botões interativos	56
8.6	Interface amigável	56
8.7	Passo a passo com inclusão de imagens.....	57
8.8	Reset de senha	58
8.9	Formulários dinâmicos	58
8.10	Integrações.....	59

8.10.1	Integração com CITSmart	59
8.11	API.....	60
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS	62

1 Apresentação

Os serviços oferecidos pela Gerência de Inteligência Artificial (GIA) são focados na implementação, disponibilização, manutenção e suporte de soluções utilizando tecnologias de IA, entre elas as empregadas nas plataformas dos Assistentes Virtuais Inteligentes (Chatbots).

CITbots são Chatbots desenvolvidos pela Gerência de Inteligência Artificial da Central IT. São programas de computador desenvolvidos para simular uma conversa humana utilizando linguagem natural por meio de aplicativos de mensagens, sites e outras plataformas digitais, respondendo por diretrizes pré-programadas ou Inteligência Artificial (IA), além de interagir com usuários e capaz de integrar-se com outros sistemas para obter respostas a questionamentos, recuperando dados através de APIs.

Ele atende aos 5 conceitos principais das plataformas de construção de assistentes virtuais:

Build: Construção de fluxos de conversação (diálogos) do assistente com possíveis interações humanas, para que ela esteja preparada para reagir e responder de forma fluida e correta;

Train: Treinamento do assistente para que ele passe a considerar todos os exemplos de diálogos construídos e suas interações. O CITbot utiliza inteligência artificial para compreender o que o usuário quis dizer ou solicitar, então no momento de construção dos diálogos não é necessário escrever exatamente o que um usuário dirá a ele;

Code: Possibilidade de conexão com API externas, que permitem acesso de dados necessários para as respostas;

Connect: Possibilidade de integração com diversos canais de comunicação (plataformas prontas ou canais customizados). O CITbot fornece API facilmente conectável e uma conversão dentro do CITSmart para que as escolhas (sejam em botões ou não) cheguem para o CITbot como texto dando assim a tratativa correta no fluxo de diálogo.

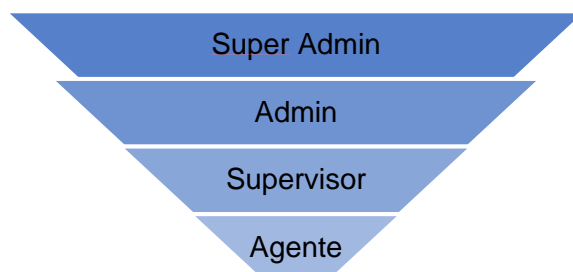
Monitor: Monitoramento que disponibiliza ao responsável pela administração do CITbot os dados para análise de como o assistente tem se comportado, perguntas mais frequentes feitas a ele, respostas mais utilizadas entre outras informações para que os fluxos existentes possam ser aprimorados ou sejam percebidas as necessidades de construção de novos fluxos e, assim, novo treinamento da assistente.

Este documento tem como objetivo orientar os usuários no uso da Plataforma CITbot, seja para o atendimento, administração e configurações diversas.

Data	Elaboração	Revisão	Aprovação	Versão	Página
01/11/2021	Samara Barros	-	Maurício Cauville	1.0	5

2 Níveis de Acesso

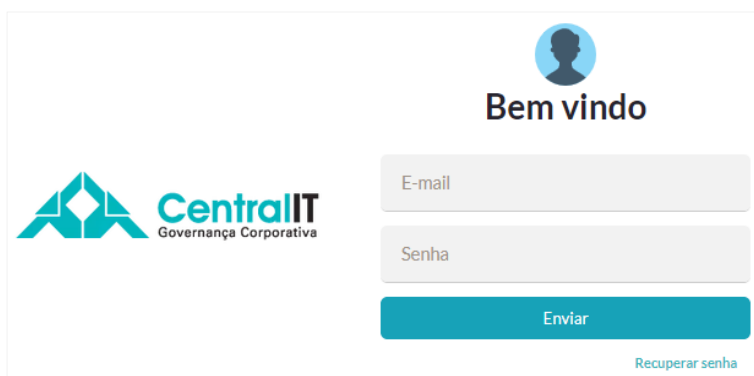
Níveis de acesso são definidos como a gestão descentralizada do sistema. Esse recurso é a hierarquia de permissões dentro da Plataforma. As opções disponíveis são SuperAdmin, Admin, Supervisor e Agente.



- **SuperAdmin:** Possui visão geral de todo o sistema, bem como gerenciamento, visualização e monitoramento das informações e funções dos clientes cadastrados na Plataforma;
- **Admin:** Gerencia e visualiza as informações de contrato e funções dentro de seu escopo de responsabilidade;
- **Supervisor:** Visualiza as informações sobre o contrato que supervisiona;
- **Agente:** Visualiza as filas de atendimento dos contratos que prestam serviços, podendo capturar e tratar as solicitações abertas.

3 Acesso à Plataforma CITbot

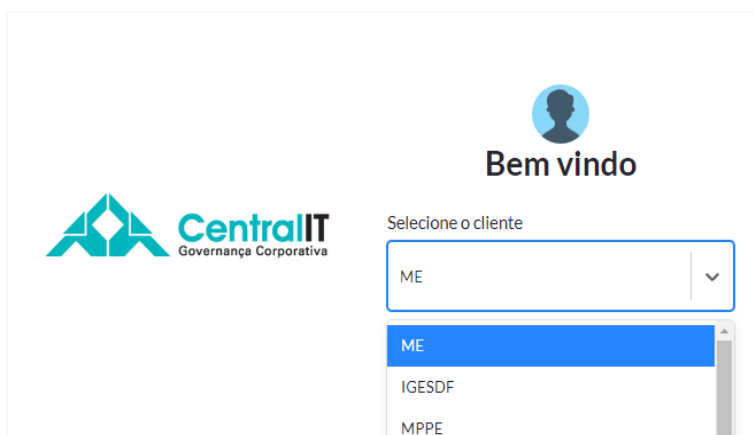
O serviço de atendimento ao usuário, administração e configuração do CITbot está disponibilizado através do endereço <https://citbot.centralit.com.br>, seguindo os seguintes passos: Insira seu e-mail, a senha, e clique em **Enviar**.



The login screen features the CentralIT logo on the left. On the right, there is a 'Bem vindo' greeting with a user icon. Below this, there are input fields for 'E-mail' and 'Senha', followed by a blue 'Enviar' button. A link for 'Recuperar senha' is located at the bottom right.

Figura 1 - Login Plataforma CITbot

Se o seu perfil estiver atribuído à vários contratos, selecione o contrato que deseja visualizar informações e clique em **Enviar**.



This screen is similar to the login page but includes a 'Selecione o cliente' dropdown menu. The dropdown is open, showing a list of clients: 'ME' (highlighted), 'IGESDF', and 'MPPE'.

Figura 2 - Lista de cliente Plataforma CITbot

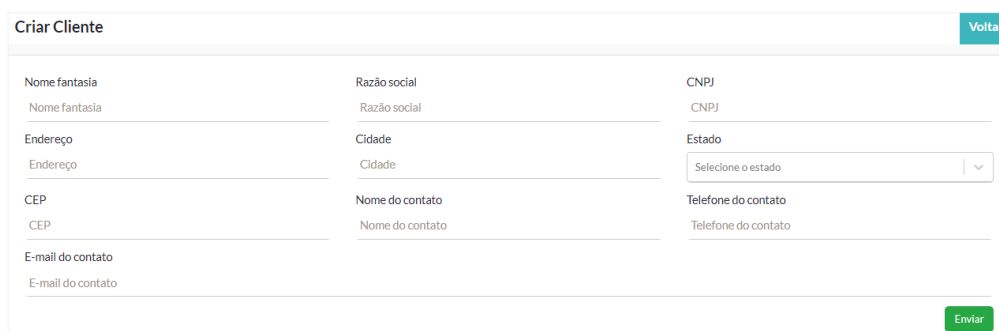
4 Perfil SuperAdmin

4.1 Cliente

Nesta tela, você pode adicionar, visualizar e editar usuários e remover clientes.

4.1.1 Adicionar cliente

Clique no ícone  , insira os dados obrigatórios e pressione o botão **Enviar**.

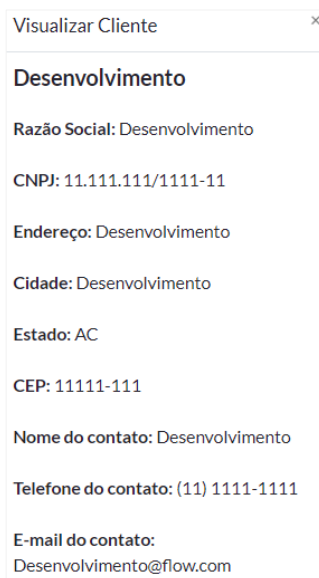


O formulário "Criar Cliente" possui campos para: Nome fantasia, Razão social, CNPJ, Endereço, Cidade, Estado (menu suspenso), CEP, Nome do contato, Telefone do contato e E-mail do contato. Um botão "Voltar" está no canto superior direito e um botão "Enviar" no canto inferior direito.

Figura 3 - Tela novo cliente

4.1.2 Visualizar cliente

Selecione o botão  no nome do cliente que deseja obter informações.



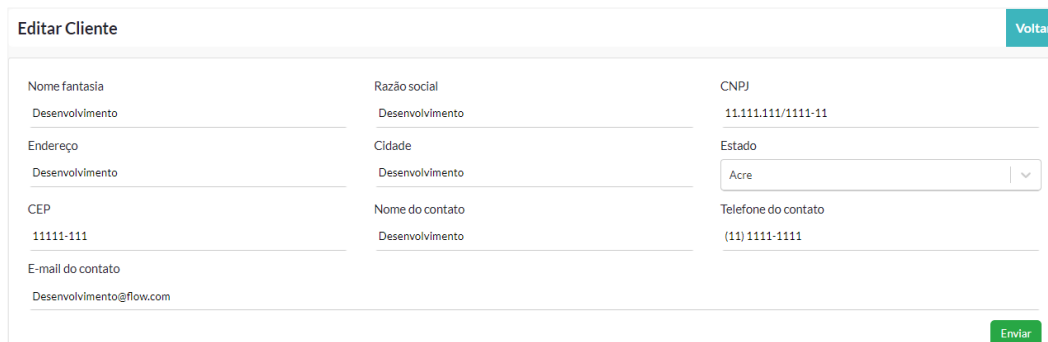
O modal "Visualizar Cliente" exibe as seguintes informações:

- Desenvolvimento**
- Razão Social:** Desenvolvimento
- CNPJ:** 11.111.111/1111-11
- Endereço:** Desenvolvimento
- Cidade:** Desenvolvimento
- Estado:** AC
- CEP:** 11111-111
- Nome do contato:** Desenvolvimento
- Telefone do contato:** (11) 1111-1111
- E-mail do contato:** Desenvolvimento@flow.com

Figura 4 - Tela visualizar cliente

4.1.3 Editar cliente

Clique o ícone  , insira os dados obrigatórios e pressione o botão **Enviar**.



Forma de edição de cliente com campos para: Nome fantasia, Razão social, CNPJ, Endereço, Cidade, Estado, CEP, Nome do contato, Telefone do contato, E-mail do contato. Botões: Voltar, Enviar.

Nome fantasia	Razão social	CNPJ
Desenvolvimento	Desenvolvimento	11.111.111/1111-11
Endereço	Cidade	Estado
Desenvolvimento	Desenvolvimento	Acre
CEP	Nome do contato	Telefone do contato
11111-111	Desenvolvimento	(11) 1111-1111
E-mail do contato		
Desenvolvimento@flow.com		

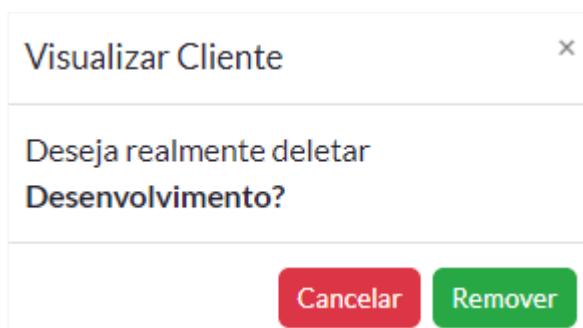
Figura 5 - Tela editar cliente

4.1.4 Remover cliente

Para remover um cliente, clique no ícone  .

Atenção!

Ao clicar em remover, o cliente será excluído do banco de dados do CITbot. Portanto, tenha certeza se realmente deseja executar essa ação.



Visualizar Cliente

Deseja realmente deletar Desenvolvimento?

Cancelar Remover

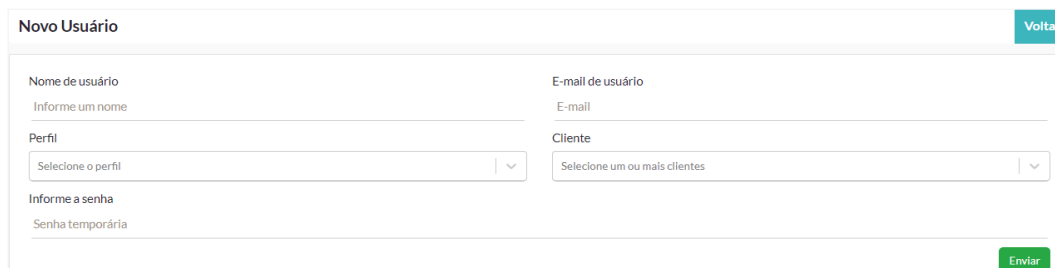
Figura 6 - Tela remover cliente

4.2 Usuário

Na tela a seguir, você pode adicionar, visualizar, editar e remover usuários.

4.2.1 Adicionar usuário

Clique no ícone  , insira os dados obrigatórios e pressione o botão **Enviar**.



Novo Usuário Voltar

Nome de usuário
Informe um nome

E-mail de usuário
E-mail

Perfil
Selecione o perfil

Cliente
Selecione um ou mais clientes

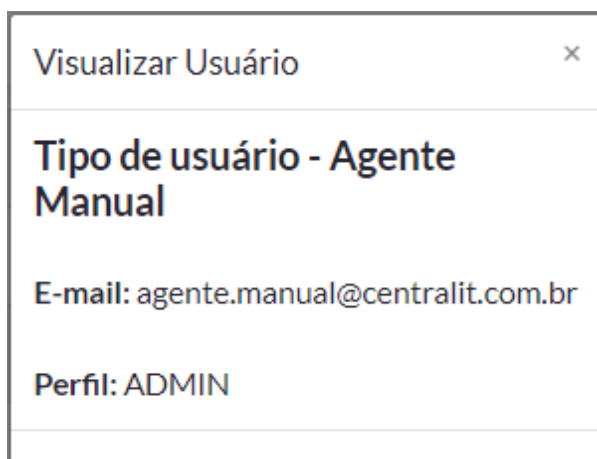
Informe a senha
Senha temporária

Enviar

Figura 7 - Tela novo usuário

4.2.2 Visualizar usuário

Selecione o botão  no nome do usuário que deseja obter informações.



Visualizar Usuário

Tipo de usuário - Agente Manual

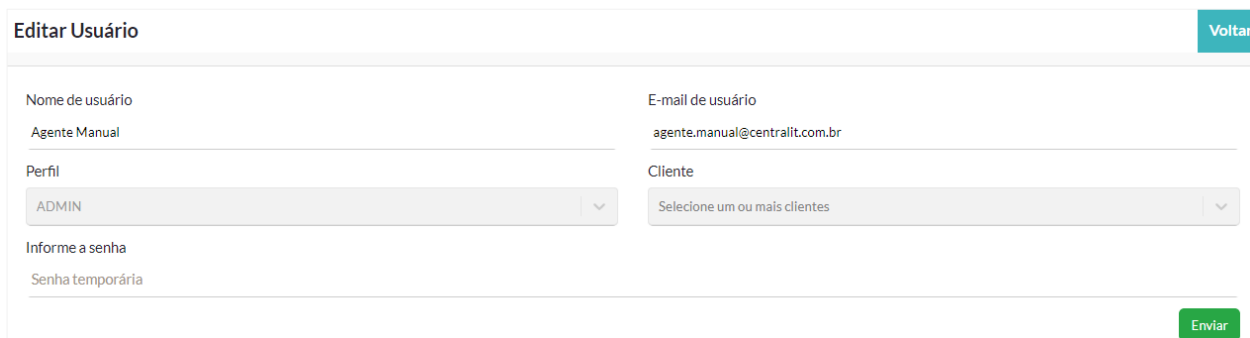
E-mail: agente.manual@centralit.com.br

Perfil: ADMIN

Figura 8 - Tela visualizar usuário

4.2.3 Editar usuário

Clique o ícone  , insira os dados obrigatórios e pressione o botão **Enviar**.



Editar Usuário Voltar

Nome de usuário
Agente Manual

E-mail de usuário
agente.manual@centralit.com.br

Perfil
ADMIN

Cliente
Selecione um ou mais clientes

Informe a senha
Senha temporária

Enviar

Figura 9 - Tela editar usuário

4.2.4 Remover usuário

Para remover um usuário, clique no ícone .

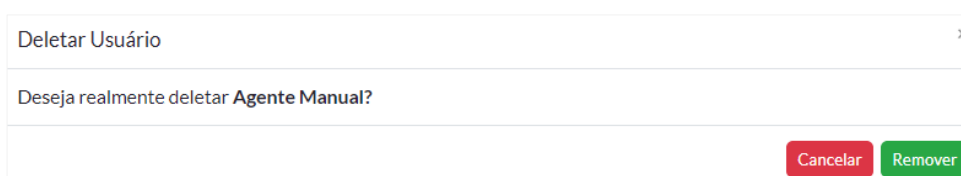
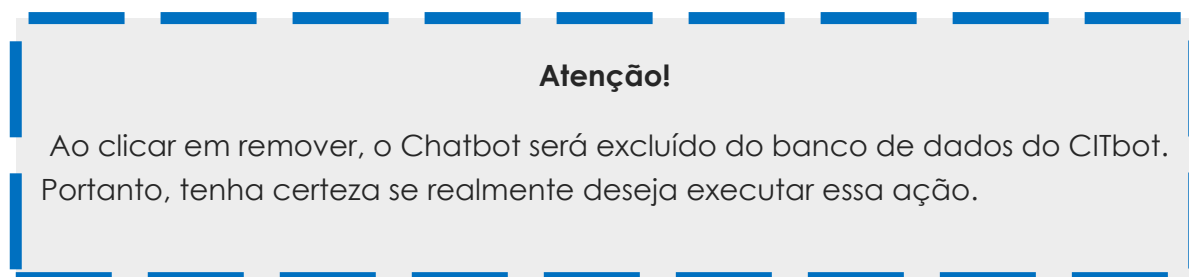


Figura 10 - Tela remover usuário

4.3 Chatbots

4.3.1 Analytics

São *dashboards* com informações importantes que auxiliam nas análises de dados e tomadas de decisões disponibilizadas em tempo real.

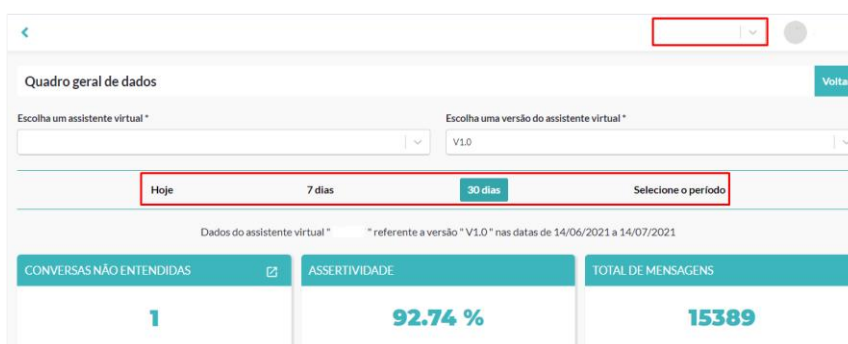



Figura 11 - Dashboards do Chatbot

- **Conversas não entendidas:** são os diálogos no qual o Chatbot não compreendeu o que foi solicitado e retornou a mensagem "eu não entendi o que você quis dizer";
- **Assertividade:** corresponde ao percentual de confiança das respostas dadas pelo chatbot;

- **Total de mensagens:** são os quantitativos de *inputs* e *outputs*.

Intenções mais utilizadas		
Intenção	Vezes	Ações
pf_sis	282	
pf_outros_assuntos	244	
pf_resetar_senha	22	
pf_chamado	2	

Entidades mais utilizadas		
Entidade	Vezes	Ações
@SESSION_EXPIRED	888	
@sys-number	202	
@chit_chat	127	
@navegação	14	
@sis	2	

Figura 12 - Dashboards intenções e entidades mais utilizadas

- **Intenções mais utilizadas:** são os termos/palavras chaves mais imputadas no robô;
- **Entidades mais utilizadas:** são os assuntos mais pesquisados no Chatbot.

Clicando no ícone  é possível visualizar o conteúdo referente às intenções e entidades mais utilizadas.







Conversa	Canal	Confiança (%)	Mensagem	Enviado Por	Tipo	Enviado em
3		100.00	2 - SIS (Sistema de Interceptação de Sinais)		Texto	17/05/2021 13:49:21
3		100.00	Essas são as opções referentes ao 'SIS'.		Texto	17/05/2021 13:49:21

Figura 13 - Dashboards intenções e entidades mais utilizadas – Detalhado

- **Canal:** corresponde a qual plataforma o usuário está acessando o Chatbot, por exemplo, via Web, WhatsApp, Microsoft Teams, Telegram ou Portal de Atendimento em uso pelo cliente.
- **Confiança:** corresponde ao percentual de confiança da resposta apresentada pelo Chatbot para uma pergunta específica feito pelo usuário.
- **Mensagem:** é o que o usuário ou robô escreveu.
- **Enviado por:**
 -  O bonequinho representa as mensagens escritas pelo usuário.
 -  O robô representa as mensagens escritas pelo Chatbot.
- **Tipo:** formato da informação enviada.
- **Enviado em:** histórico da data e hora da conversa.

Além das informações acima, o CITbot dispõe de outros painéis de acompanhamento.

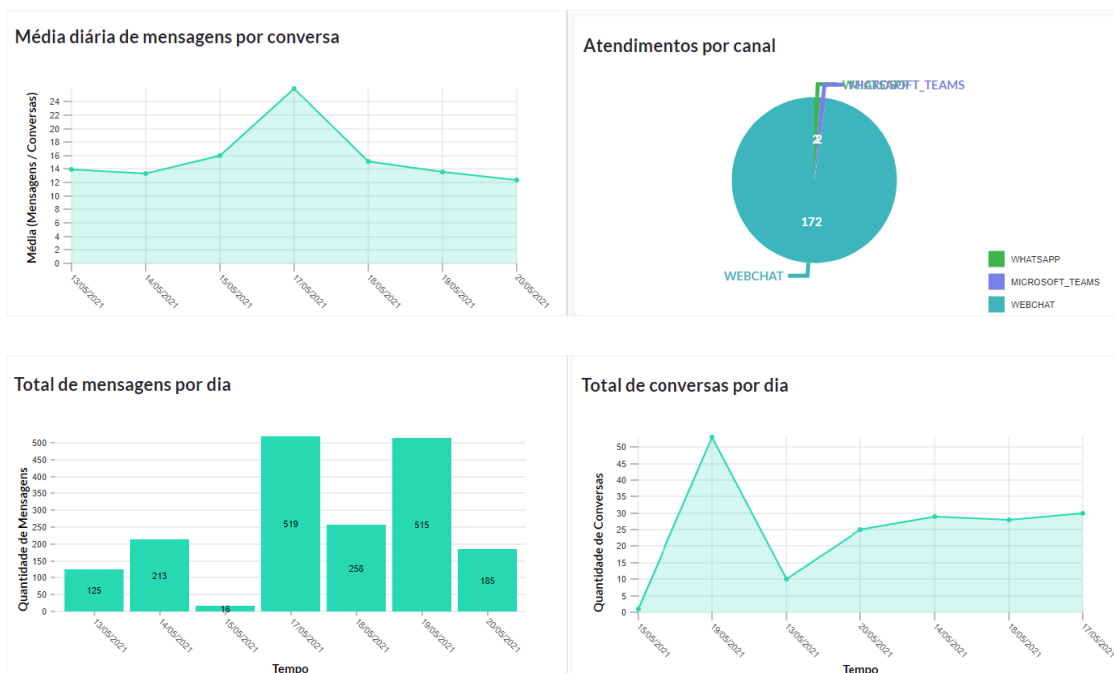


Figura 14 - Demais dashboards

4.3.2 Chatbots

Nesta tela, você pode adicionar um Chatbot, copiar link de acesso, renderizar Chatbot, editar e remover.

4.3.2.1 Adicionar chatbot

Clique no ícone **Adicionar**, insira os dados obrigatórios e pressione o botão **Próximo**.

Novo Chatbot Voltar

Nome do assistente virtual *

Nome

Avatar do assistente virtual *

Nenhum arquivo selecionado

Avatar alternativo do assistente virtual

Nenhum arquivo selecionado

Avatar do agente *

Nenhum arquivo selecionado

Avatar do usuário *

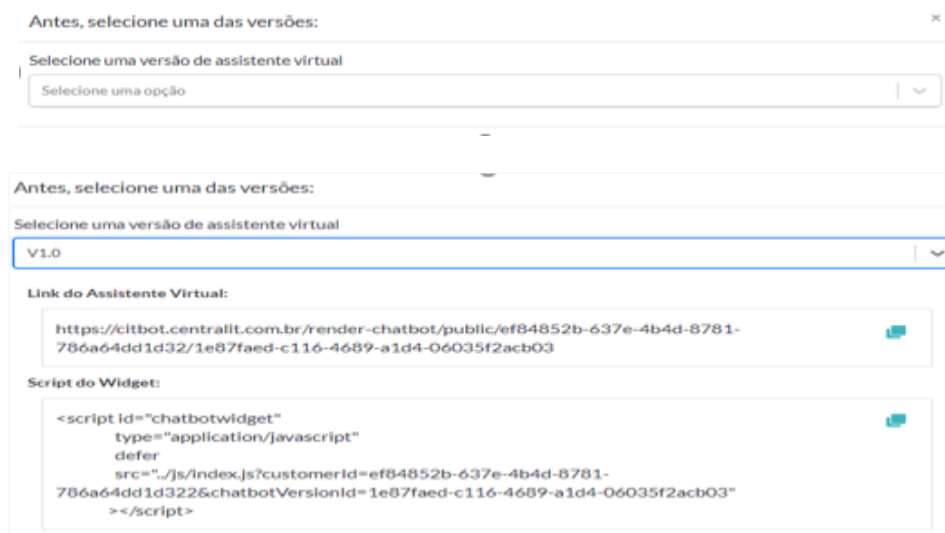
Nenhum arquivo selecionado

Próximo

Figura 15 - Tela novo chatbot

4.3.2.2 Copiar link de acesso

Clique no ícone  e escolha a versão que deseja copiar as informações.



Antes, selecione uma das versões:

Selecione uma versão de assistente virtual

Selecione uma opção

Antes, selecione uma das versões:

Selecione uma versão de assistente virtual

V1.0

Link do Assistente Virtual:


<https://citbot.centralit.com.br/render-chatbot/public/ef84852b-637e-4b4d-8781-786a64dd1d32/1e87faed-c116-4689-a1d4-06035f2acb03>

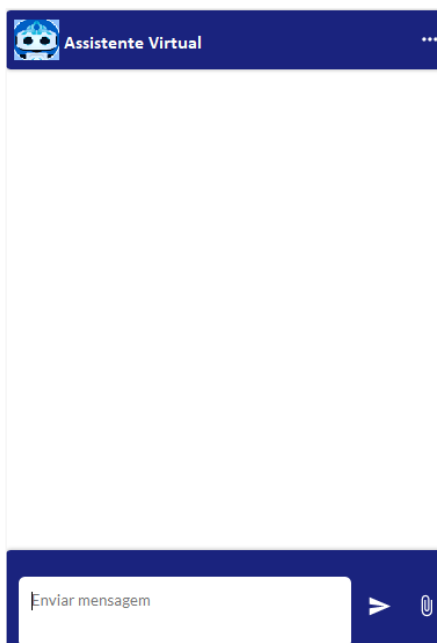
Script do Widget:

```
<script id="chatbotwidget"
type="application/javascript"
defer
src="/js/index.js?customerId=ef84852b-637e-4b4d-8781-786a64dd1d32&chatbotVersionId=1e87faed-c116-4689-a1d4-06035f2acb03"
></script>
```

Figura 16 - Tela novo chatbot

4.3.2.3 Renderizar chatbot

Para visualizar o Chatbot em seu modo de produção e suas customizações, clique no ícone  e escolha a versão do Chatbot.




Assistente Virtual

Enviar mensagem

Figura 17 - Tela renderizar chatbot

4.3.2.4 Editar

Para modificar os dados do Assistente Virtual e customizar botões e cores, utilize o ícone .

4.3.2.4.1 Versão

Você poderá editar o nome da versão do Chatbot.

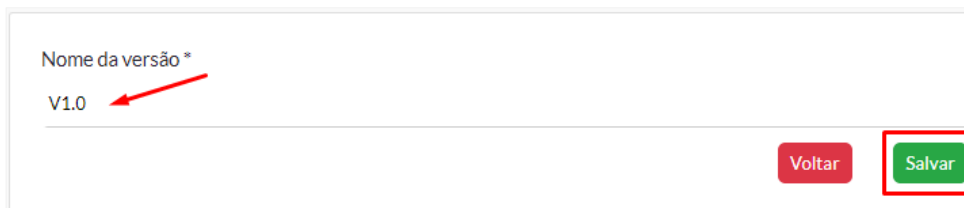


Figura 18 - Tela versão chatbot

4.3.2.4.2 Recursos

Aqui é possível habilitar e desabilitar funcionalidades do Chatbot.

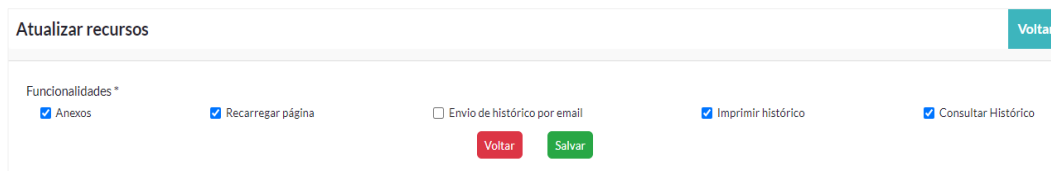


Figura 19 - Tela Recursos

4.3.2.4.3 Canais de acesso

Utilizar essa opção para inserir as credenciais de acesso de cada API correspondente.

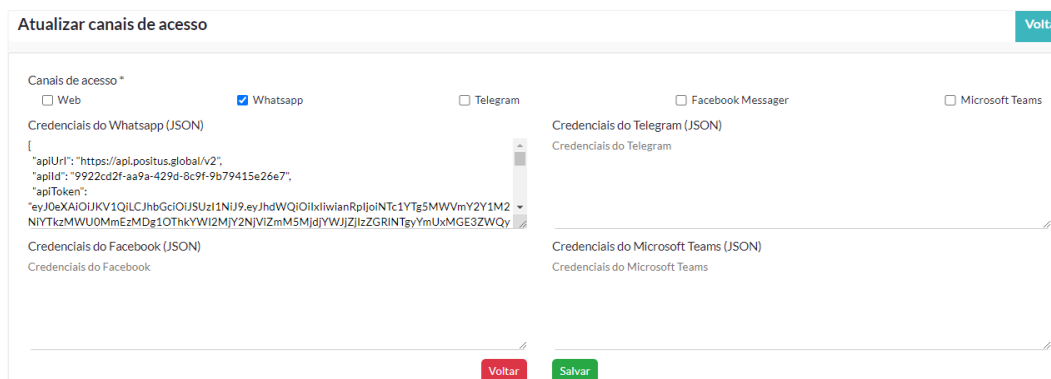


Figura 20 - Tela canais de acesso

4.3.2.4.4 Estilos

Esse botão dispõe de toda personalização do Chatbot.

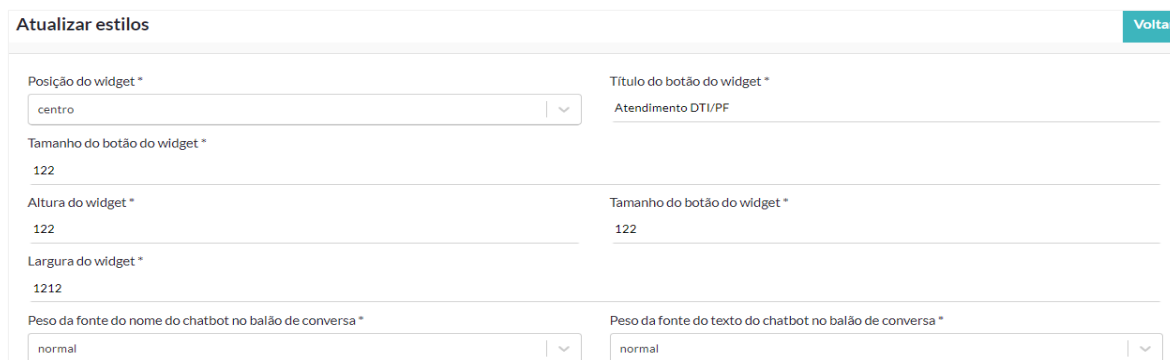


Figura 21 - Tela estilos

4.3.2.4.5 Regras de segurança

Utilizar os campos de IP's aceitos para liberar os endereços desejados e IP's negados para os endereços que devem ser bloqueados. Sempre inserindo um IP específico ou grupo de IP's.

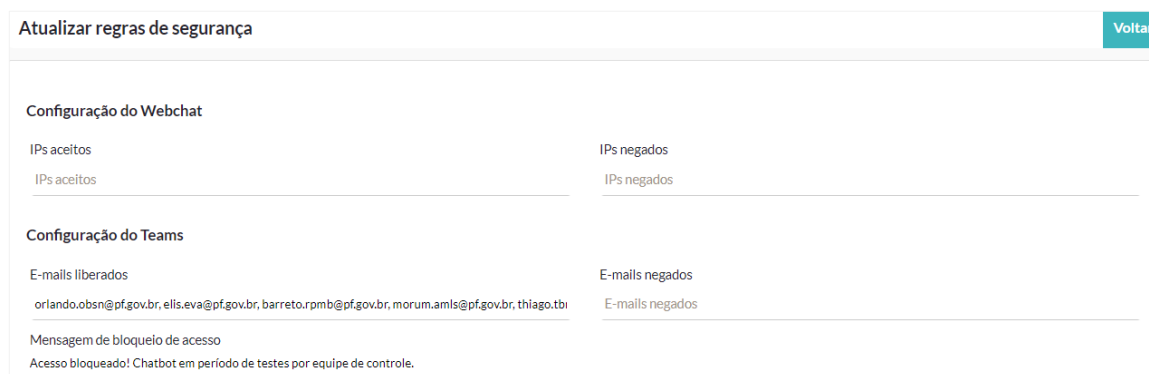


Figura 22 - Tela regras de segurança

4.3.2.4.6 Avatares

Corresponde a personalizar as fotos dos avatares (robô).

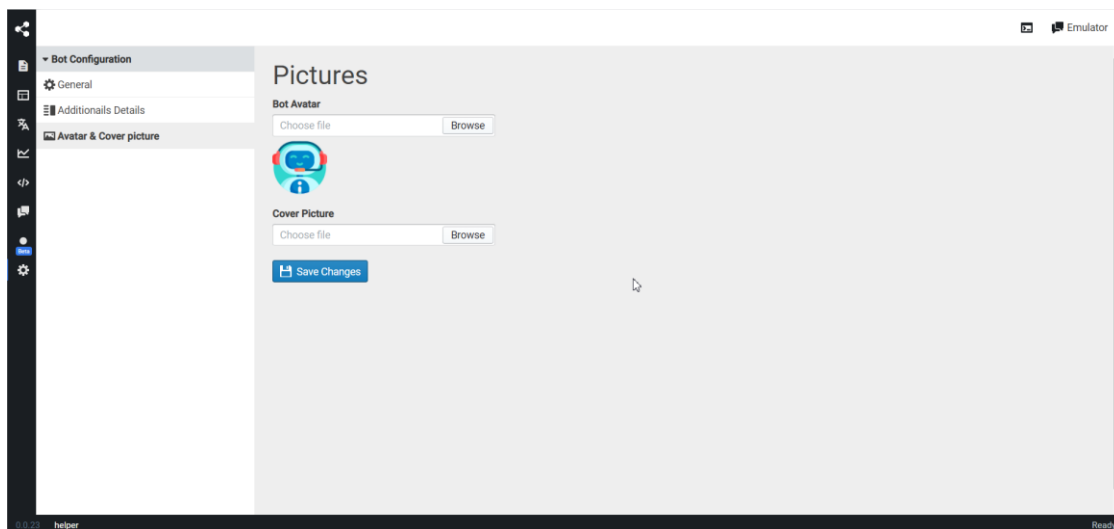


Figura 23 - Tela avatares

4.3.2.4.7 NLU

Utilizar esse campo para inserir as credenciais da API. Acessando o link apresentado na tela abaixo, é possível aplicar enriquecimentos adicionais, como conceitos, relações e impressão por meio do *Natural Language Understanding (NLU)*.

Atualizar Nlu

Voltar

Mecanismo de NLU *

WATSON ASSISTANT

Uri da api *

https://gateway.watsonplatform.net/assistant/api

Ambiente *

978c26de-1269-4f81-865a-4555eb33abeb

Credenciais (JSON) *

{
 "token": "IR9P3dSSI-ENFcoHGNsmMtzIXwZrn57W5rRcKSvK_kk9",
 "version": "2021-03-11"
 }

Campos adicionais (JSON)

Voltar

Salvar

Figura 24 - Tela NLU's

Conforme demonstrado na tela anterior, uma das opções de NLU oferecida pela plataforma refere-se à tecnologia Central IT, cujo detalhamento pode ser visto acessando <https://docs.citsmart.com/pt-br/anuva/analytics.html>. Em linhas gerais, NLU compreende a análise o texto para extrair metadados de conteúdos como conceitos,

entidades, palavras-chave, categorias, sentimentos, emoções, relacionamentos e funções semânticas, usando a compreensão de linguagem natural.

4.3.2.4.8 Web crawler

É um algoritmo usado para analisar o código de um website em busca de informações, e depois usá-las para gerar insights ou classificar os dados encontrados.



Figura 25 - Tela web crawler

4.3.2.5 Remover

Clique no ícone .

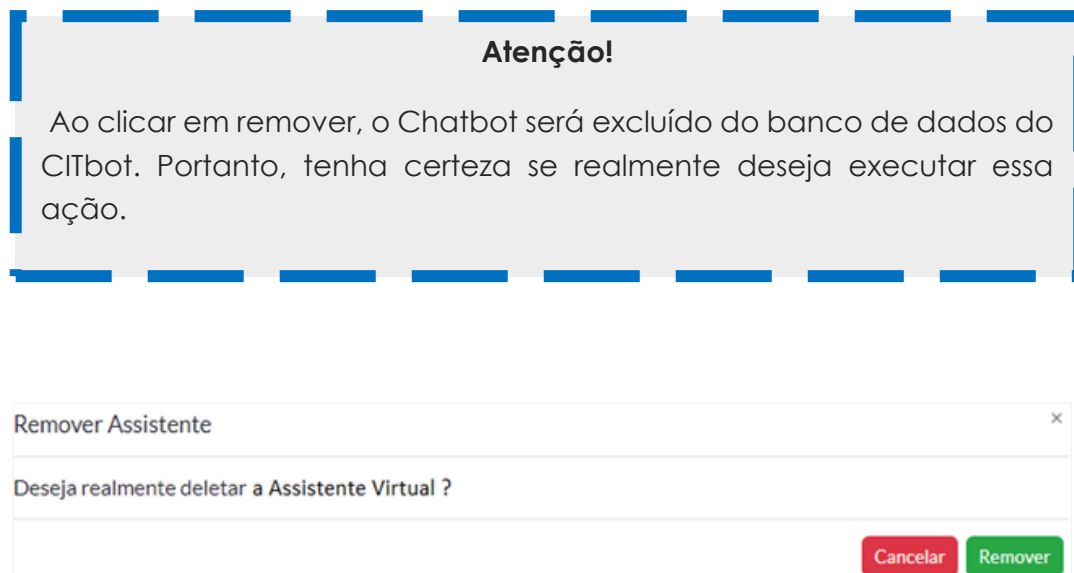


Figura 26 - Tela remover chatbot

4.4 Atendimento humano

4.4.1 Analytics

São dashboards com informações importantes que auxiliam nas análises de dados e tomadas de decisões, disponibilizadas em tempo real, referentes aos atendimentos humanos.

Para visualizar os dados, basta selecionar o contrato no canto superior direito e selecionar o período que deseja apurar as informações.



Figura 27 - Tela atendimento humano – Analytics

- **Destaque:** informa qual agente atendeu mais solicitações;
- **Quantidade de atendimentos:** corresponde ao quantitativo de chamados atendidos, conforme período escolhido;
- **Tempo médio de espera:** somatória de todos os atendimentos do período selecionado, dividido pelos atendimentos;
- **Tempo médio de atendimento:** somatória do tempo de captura do atendimento até o tempo de finalização do chamado, dividido pela quantidade de atendimentos.

Além desses, são apresentadas outras informações, como:

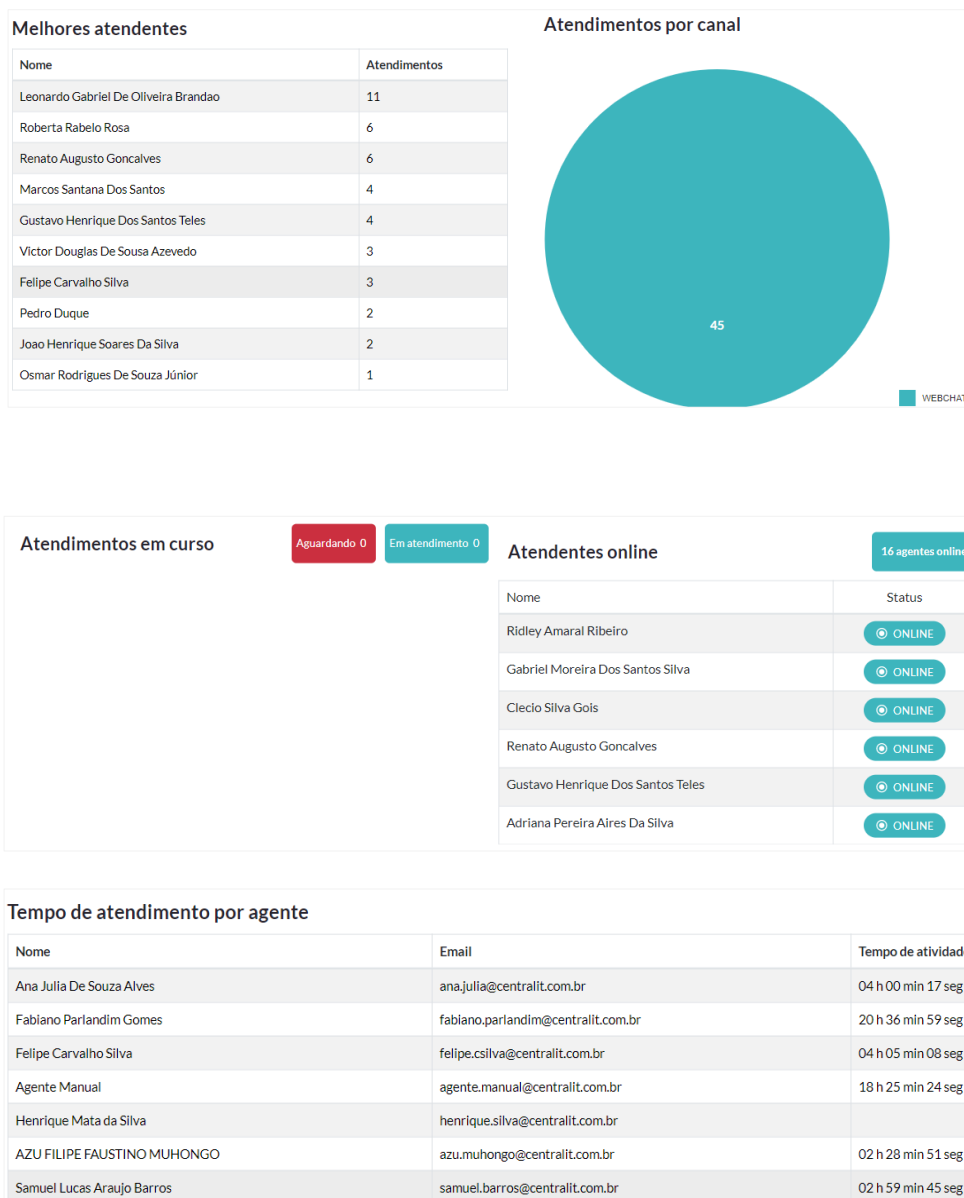


Figura 28 - Dashboards Atendimento Humano

4.5 Atendimentos

Nessa tela será possível visualizar os atendimentos disponíveis, atendimentos em curso, capturar solicitações, atender solicitações, visualizar histórico de mensagens, transferir e finalizar atendimento.

Atendimentos disponíveis: corresponde as solicitações que devem ser tratadas/resolvidas.

Atendimentos em curso: equivale as solicitações capturadas pelos agentes e que a solução da requisição e/ou incidente está em andamento.

4.5.1 Capturar solicitação

Para capturar a solicitação, clique na opção **Capturar**.

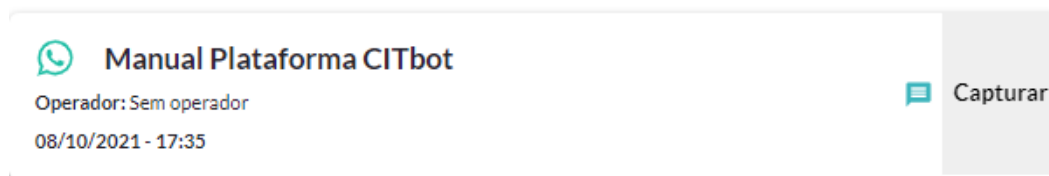


Figura 29 - Tela Capturar Solicitação

4.5.2 Atender solicitação

Para atender à solicitação, clique na opção **Atender**.

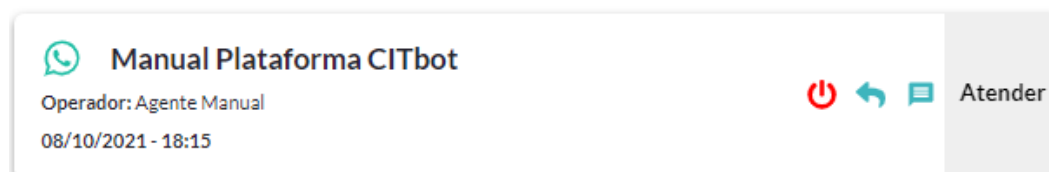


Figura 30 - Tela Atender Solicitação

Concluído a etapa acima, o atendimento será aberto em uma nova página do navegador web. Para cadastrar o usuário para futuros atendimentos, clique no campo sob o nome "Usuário" e cadastre-o.

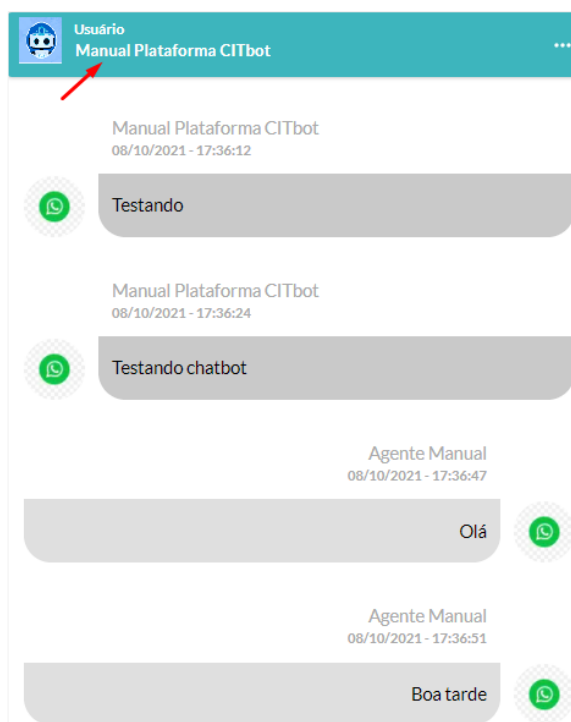


Figura 31 - Campo para cadastrar o usuário - Atendimento Humano

Data	Elaboração	Revisão	Aprovação	Versão	Página
01/11/2021	Samara Barros	-	Maurício Cauville	1.0	21

4.5.3 Visualizar histórico de mensagens

Para visualizar o histórico de mensagens, clique no ícone  .

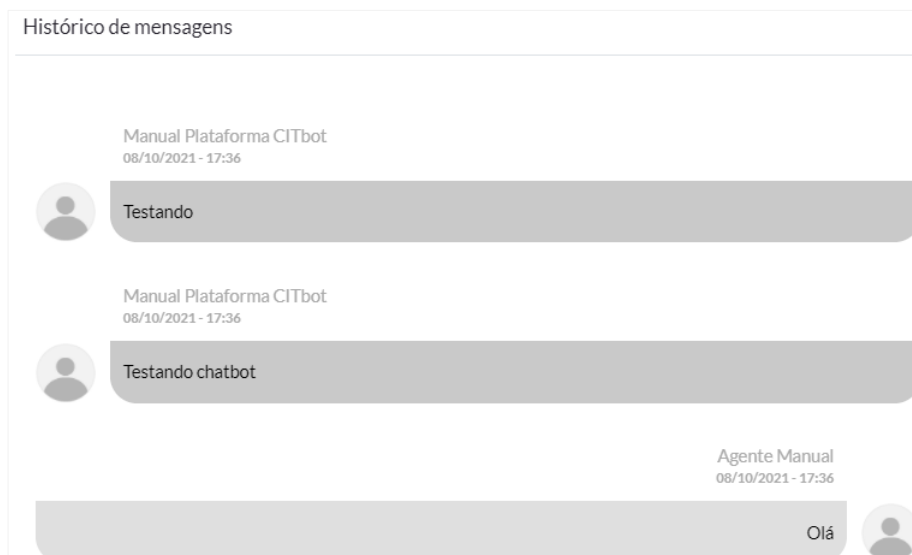


Figura 32 - Tela Histórico de mensagens

4.5.4 Transmitir atendimento

Para transferir o atendimento para outro atendente, clique no ícone  .

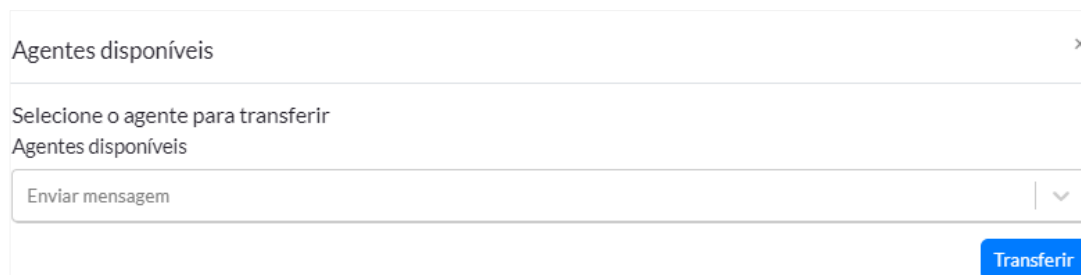


Figura 33 - Tela Transferir Atendimento

4.5.5 Finalizar atendimento

Para finalizar o atendimento, clique no ícone  .

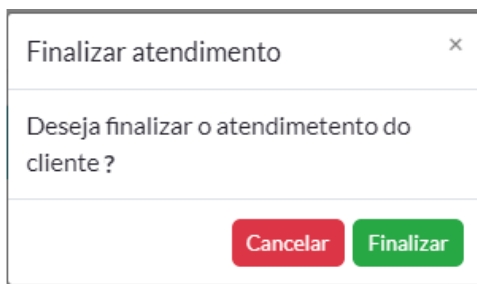



Figura 34 - Tela Finalizar Atendimento

4.6 Filas de atendimento

Nessa tela, você pode adicionar, visualizar, editar, configurar e remover filas de atendimento.

4.6.1 Adicionar fila

Clique no ícone , insira os dados obrigatórios, e pressione o botão **Enviar**.

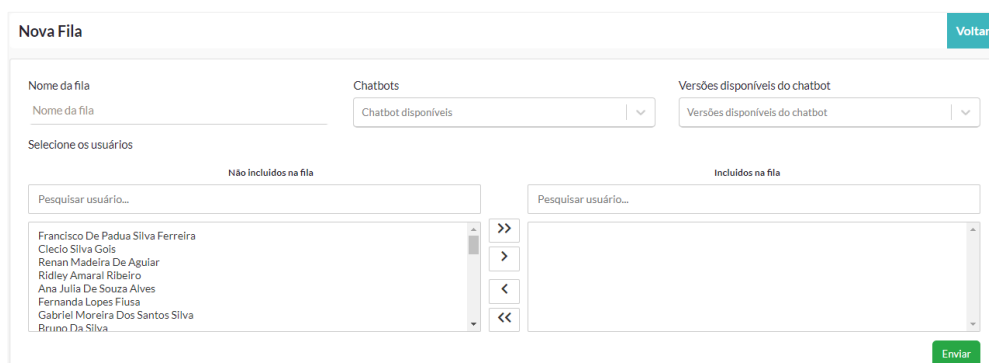


Figura 35 - Tela Nova Fila

4.6.2 Visualizar fila


Para finalizar o atendimento, clique no ícone  para exibir as informações da fila.



Figura 36 - Tela Visualizar Fila

4.6.3 Editar fila

Para finalizar o atendimento, clique no ícone .

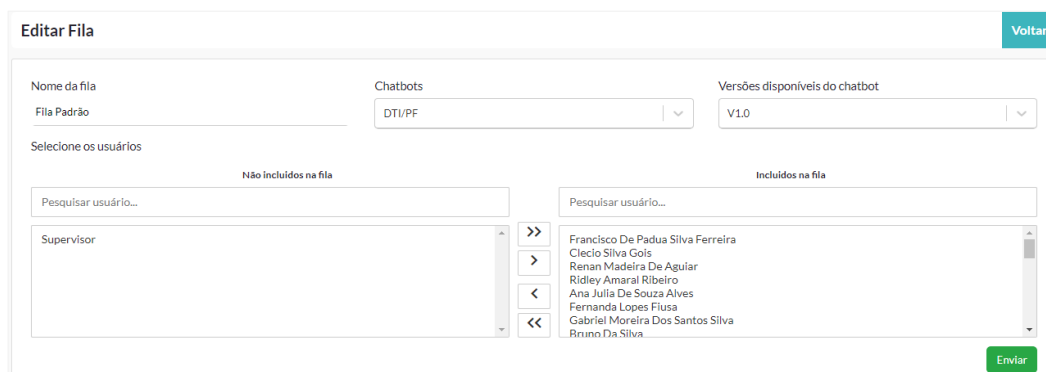
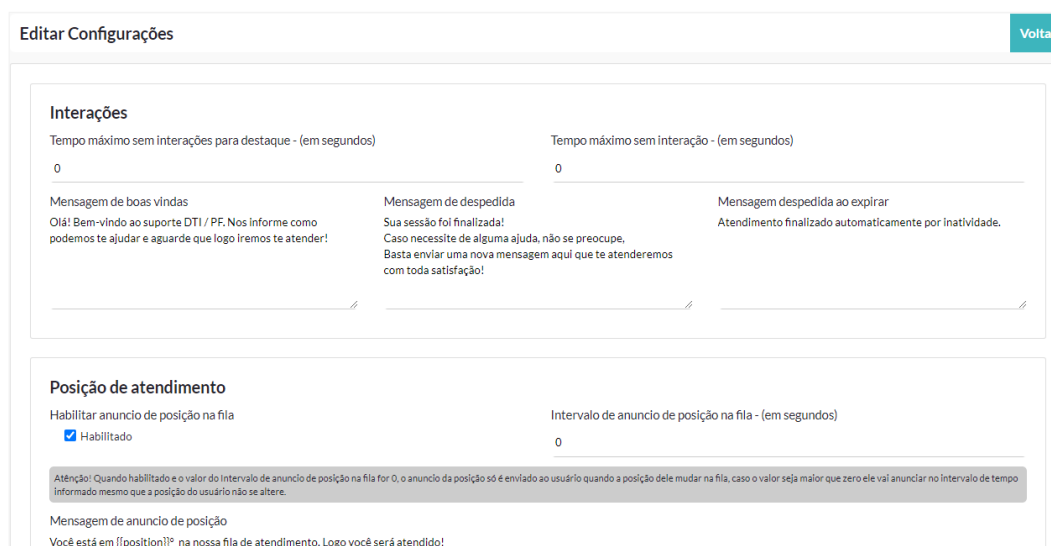


Figura 37 - Tela Editar Fila

4.6.4 Configurar fila

Para finalizar o atendimento, clique no ícone .



4.6.5 Remover fila

Para remover uma fila de atendimento, clique no ícone .

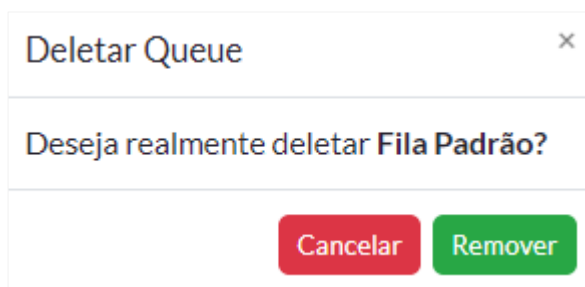
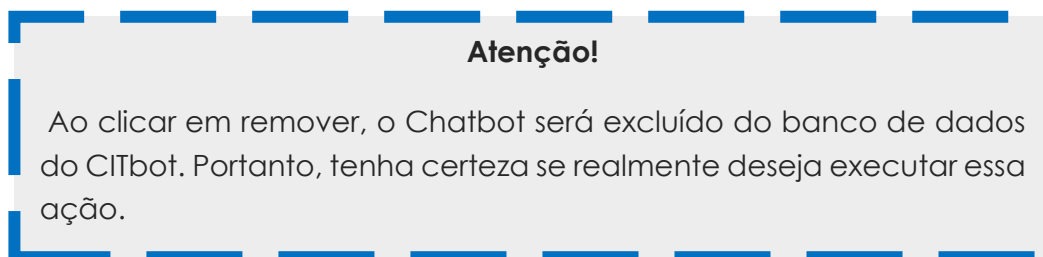


Figura 38 - Tela Remover Fila

4.7 Conversas

A finalidade do histórico de conversas é listas todas as conversas atendidas pelo agente.

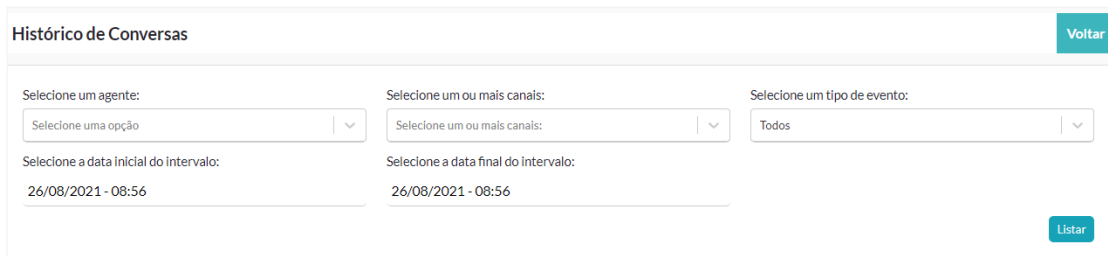


Figura 39 - Tela Histórico de Conversas

4.8 Atalhos de texto

O propósito do atalho de texto é facilitar e agilizar o atendimento ao usuário do Chatbot, através de textos e procedimentos parametrizados, sem a necessidade de busca de informações nas bases de conhecimento.

Atalhos de Texto			Adicionar
Nome	Texto	Ações	
Nenhum registro encontrado			

Figura 40 - Tela Atalhos de Texto

4.9 Exportar

O objetivo desta funcionalidade é gerar relatórios para acompanhamentos diários, semanais ou mensais. Os arquivos disponíveis são disponibilizados em formato .csv. e excel.

Exportação de Dados			Voltar
Selecione um relatório para exportar: <input type="text" value="Selecione uma opção"/>	Selecione a data inicial do intervalo: <input type="text" value="26/08/2021 - 09:00"/>	Selecione a data final do intervalo: <input type="text" value="26/08/2021 - 09:00"/>	
		<input type="button" value="Exportar CSV"/> <input type="button" value="Exportar Excel"/>	

Figura 41 - Tela Exportação de Dados

- **Mensagens para assistente virtual:** corresponde aos dados que auxiliam no processo de curadoria;
- **Conversas do atendimento humano:** corresponde aos dados que auxiliam no acompanhamento de produtividade do agente.

4.10 Speech to Text (STT) / Text to Speech (TTS)

Speech To Text (Áudio para Texto) é uma tecnologia que permite transcrever em texto as mensagens de áudio recebidas em diversas plataformas. Já *Text to Speech* (Texto para Áudio) permite a conversão de texto para áudio.

Incorporamos essas tecnologias na plataforma CITBot, oferecendo diversos benefícios para operações de atendimento, sendo a principal tecnologia adotada a da Google. Mais informações em <https://cloud.google.com/apis/docs/overview>.

4.10.1 Áudio para Texto

O botão de microfone (canto inferior direito) grava um áudio e o envia como texto ao chatbot.



Figura 42 - Tela STT

4.10.2 Texto para áudio

O botão de play toca o texto como áudio para o usuário.



Figura 43 - Tela STT

4.11 Diálogos

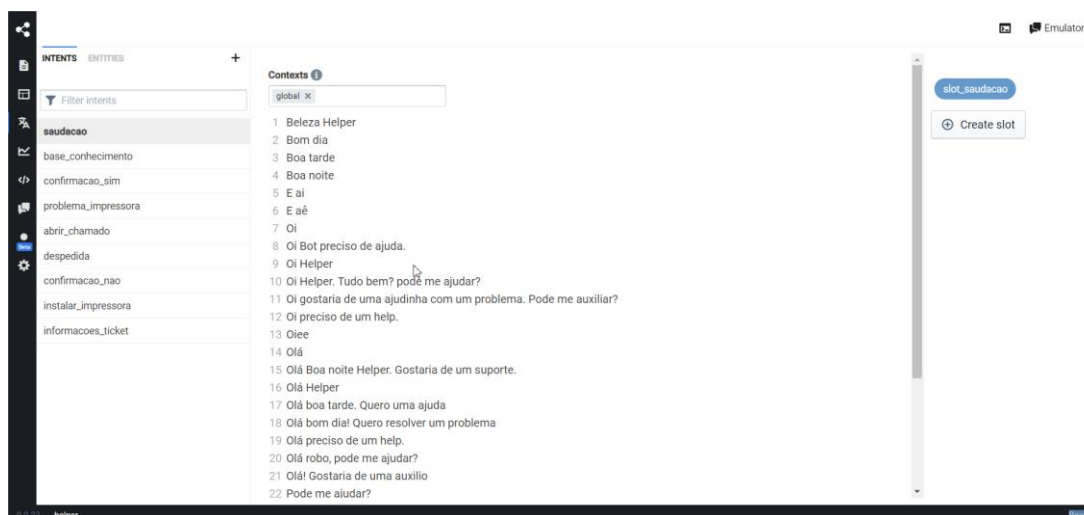
O CITBot aprende a partir dos diálogos adicionados à sua base de conhecimento. Esses diálogos são estruturados por interesses ou intenções (possíveis frases utilizadas na interação do usuário) e por habilidades (possíveis respostas do assistente virtual às interações do usuário).

Como o robô funciona de forma reativa às interações do usuário para formar diálogos, precisamos agrupar interesses e habilidades em pares. Contextos serão utilizados apenas quando, durante o diálogo, for necessário armazenar alguma informação citada pelo usuário para utilizar em um outro ponto da conversa.

Cabe ao administrador do assistente virtual fornecer esses dados ao sistema, estruturando os possíveis diálogos e para que seja realizado o treinamento do conjunto na plataforma.

4.12 Curadoria

Em linhas gerais, Curadoria compreende a manutenção e o gerenciamento do conteúdo do assistente virtual, possibilitando aplicar o devido treinamento o CITBot, preparando o assistente virtual inteligente para entender como serão as interações com o usuário considerando os diálogos construídos. Sempre que forem adicionadas novas interações é preciso treinar novamente o robô para que ele consiga reagir da maneira esperada em uma conversa. Para que seja realizado o treinamento de novas intenções e entidades, integramos a tecnologia da Central IT – Anuva.



4.13 Formulários dinâmicos

A finalidade dos formulários dinâmicos é proporcionar diversos tipos de integrações, permitindo, por exemplo, acesso a bases de dados, abertura de chamados personalizados mais facilmente etc. A plataforma disponibiliza uma área para integrar API externas ao chatbot. Com isso é possível utilizar API de terceiros com todos os recursos da plataforma.

Editar dados de formulário dinâmico

Nome do Formulário

Instalar Software Homologado

Integração de Saída

Abrir Chamado - Instalar Software Homologado

Salvar

+ Adicionar novo campo











Ordem	Nome do campo	Tipo do valor do campo	Data de criação	Última atualização	Ações
a	contato	SELECT	09/06/2021		 
b	telefone	TEXT	09/06/2021		 
c	contato_inicio	TEXT	09/06/2021	09/06/2021	 
d	contato_fim	TEXT	09/06/2021	09/06/2021	 
e	description	TEXT	09/06/2021		 

Figura 44 - Tela formulários dinâmicos

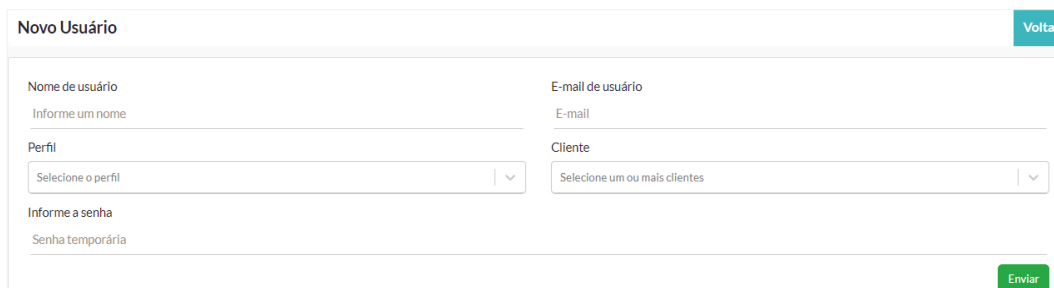
5 Perfil de Admin

5.1 Usuário

Nesta tela, você pode adicionar, visualizar e editar usuários.

5.1.1 Adicionar usuário

Clique no ícone  , insira os dados obrigatórios e pressione o botão **Enviar**.



Novo Usuário Voltar

Nome de usuário
Informe um nome

E-mail de usuário
E-mail

Perfil
Selecione o perfil

Cliente
Selecione um ou mais clientes

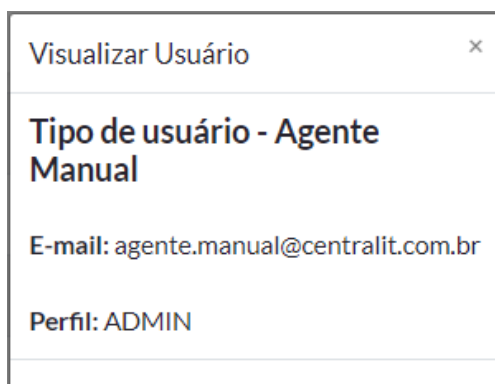
Informe a senha
Senha temporária

Enviar

Figura 45 - Tela Novo Usuário

5.1.2 Visualizar usuário

Selecione o botão  no nome do usuário que deseja obter informações.



Visualizar Usuário ×

Tipo de usuário - Agente Manual

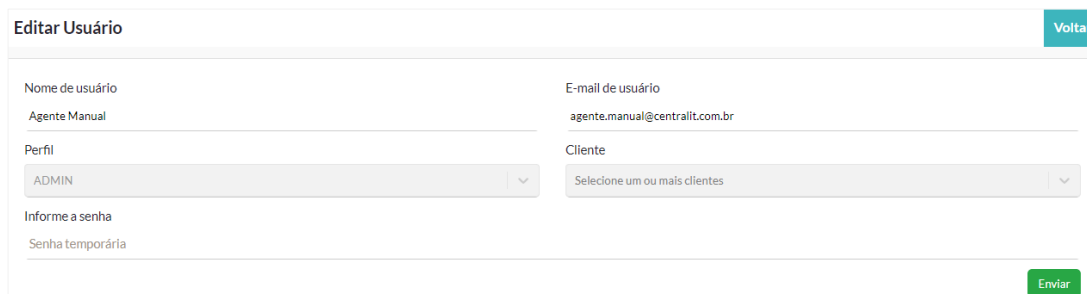
E-mail: agente.manual@centralit.com.br

Perfil: ADMIN

Figura 46 – Tela Visualizar Usuário

5.1.3 Editar usuário

Clique o ícone  , insira os dados obrigatórios e pressione o botão **Enviar**.



Editar Usuário Voltar

Nome de usuário
Agente Manual

E-mail de usuário
agente.manual@centralit.com.br

Perfil
ADMIN

Cliente
Selecione um ou mais clientes

Informe a senha
Senha temporária

Enviar

Figura 47 – Tela Editar Usuário

5.2 Chatbots

5.2.1 Analytics

Data	Elaboração	Revisão	Aprovação	Versão	Página
01/11/2021	Samara Barros	-	Maurício Cauville	1.0	30

São *dashboards* com informações importantes que auxiliam nas análises de dados e tomadas de decisões disponibilizadas em tempo real.

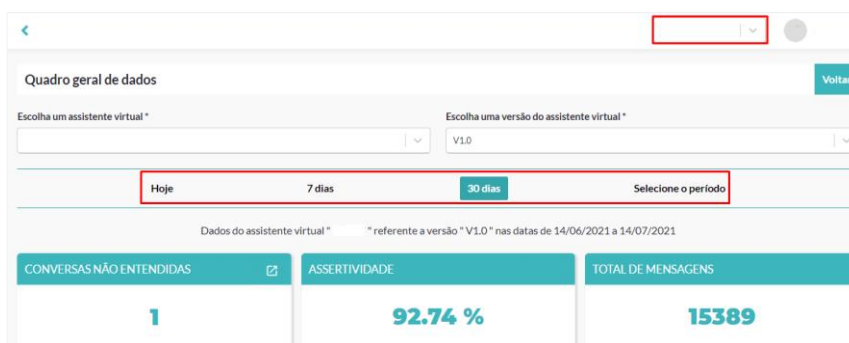


Figura 48 – Dashboards chatbots

- **Conversas não entendidas:** são os diálogos no qual o Chatbot não compreendeu o que foi solicitado e retornou a mensagem "eu não entendi o que você quis dizer";
- **Assertividade:** corresponde ao percentual de confiança das respostas dadas pelo chatbot;
- **Total de mensagens:** são os quantitativos de *inputs* e *outputs*.










Intenções mais utilizadas			Entidades mais utilizadas		
Intenção	Vezes	Ações	Entidade	Vezes	Ações
pf_sis	282		@SESSION_EXPIRED	888	
pf_outros_assuntos	244		@sys-number	202	
pf_resetar_senha	22		@chit_chat	127	
pf_chamado	2		@navegação	14	
			@sis	2	

Figura 49 – Dashboards Intenções e Entidades mais utilizadas

- **Intenções mais utilizadas:** são os termos/palavras chaves mais imputadas no robô;
- **Entidades mais utilizadas:** são os assuntos mais pesquisados no Chatbot.

Clicando no ícone  é possível visualizar o conteúdo referente às intenções e entidades mais utilizadas.







Conversa	Canal	Confiança (%)	Mensagem	Enviado Por	Tipo	Enviado em
3		100.00	2 - SIS (Sistema de Interceptação de Sinais)		Texto	17/05/2021 13:49:21
3		100.00	Essas são as opções referentes ao 'SIS'.		Texto	17/05/2021 13:49:21

Figura 50 - Dashboards Intenções e Entidades mais utilizadas – Detalhado

- **Canal:** corresponde a qual plataforma o usuário está acessando o Chatbot, por exemplo, via Web, WhatsApp, Microsoft Teams, Telegram ou Portal de Atendimento em uso pelo cliente.
- **Confiança:** corresponde ao percentual de confiança da resposta apresentada pelo Chatbot para uma pergunta específica feito pelo usuário.
- **Mensagem:** é o que o usuário ou robô escreveu.
- **Enviado por:**
 -  O bonequinho representa as mensagens escritas pelo usuário.
 -  O robô representa as mensagens escritas pelo Chatbot.
- **Tipo:** formato da informação enviada.
- **Enviado em:** histórico da data e hora da conversa.

Além das informações acima, o CITbot dispõe de outros painéis de acompanhamento.



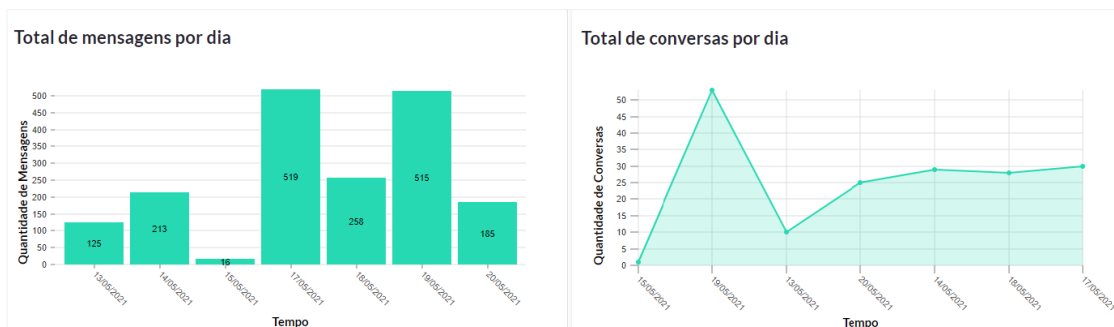


Figura 51 - Demais dashboards

5.2.2 Chatbots

Nesta tela, você pode adicionar um Chatbot, copiar link de acesso, renderizar Chatbot, editar e remover.

5.2.2.1 Adicionar chatbot

Clique em adicionar, insira os dados obrigatórios e pressione o botão **Próximo**.

⊕ Create a new bot

Bot Name *

The name of your bot

It will be displayed to your visitors. You can change it anytime.

Bot Id *

The ID of your bot (must be unique)

This ID cannot be changed, so choose wisely. It will be displayed in the URL and your visitors can see it. Special characters are not allowed. Minimum length: 4

Bot Template

Select...


Create Bot

Figura 52 - Tela Novo Chatbot

5.2.2.2 Copiar link de acesso

Clique no ícone  .

5.2.2.3 Renderizar chatbot

Para visualizar o Chatbot em seu modo de produção e suas customizações, clique no ícone  e escolha a versão do Chatbot.

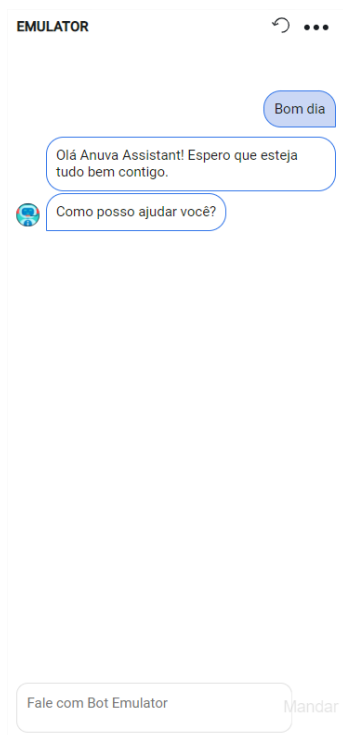



Figura 53 - Tela Renderizar Chatbot

5.2.2.4 Editar

Para modificar os dados do Assistente Virtual e customizar botões e cores, utilize o ícone .

5.2.2.4.1 Recursos

Aqui é possível habilitar e desabilitar funcionalidades do Chatbot.

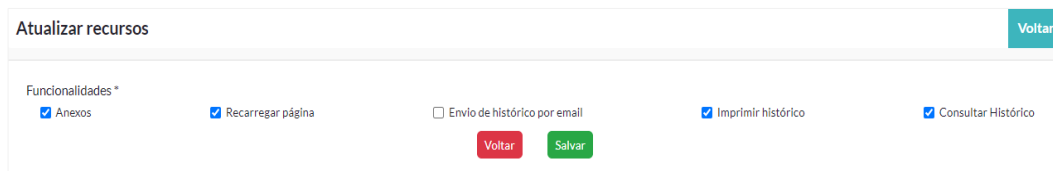


Figura 54 - Tela Recursos

5.2.2.4.2 Canais de acesso

Utilizar essa opção para inserir as credenciais de acesso de cada API correspondente.

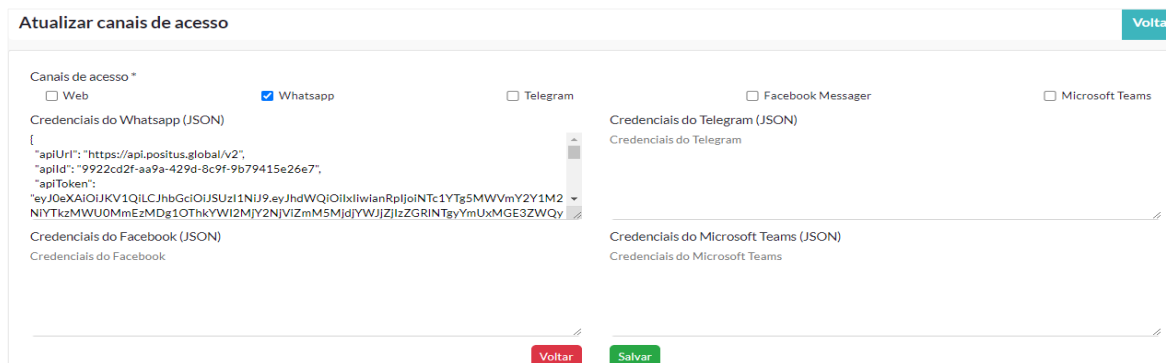


Figura 55 - Tela Canais de Acesso

5.2.2.4.3 Estilos

Esse botão dispõe de toda personalização do Chatbot.

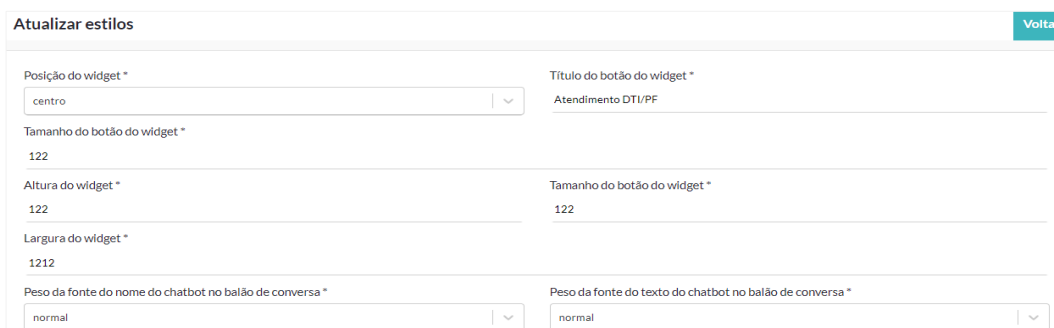


Figura 56 - Tela Estilos

5.2.2.4.4 Regras de segurança

Utilizar os campos de IP's aceitos para liberar os endereços desejados e IP's negados para os endereços que devem ser bloqueados. Sempre inserindo um IP específico ou grupo de IP's.

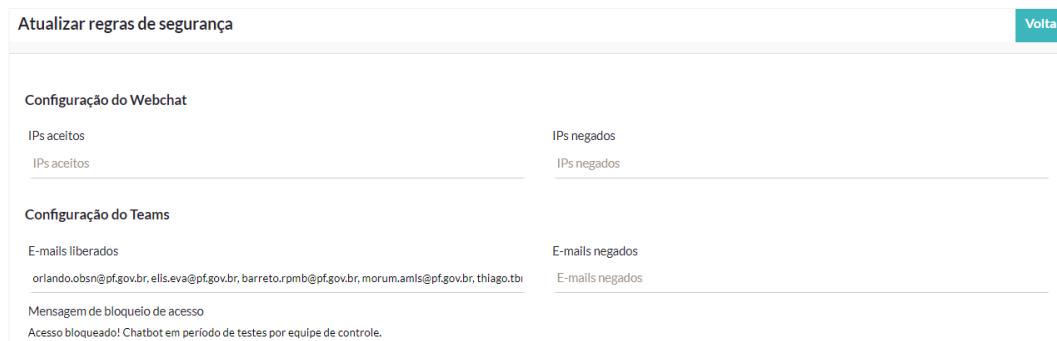


Figura 57 - Tela Regras de Segurança

5.2.2.5 Remover

Clique no ícone  .

Atenção!

Ao clicar em remover, o Chatbot será excluído do banco de dados do CITbot. Portanto, tenha certeza se realmente deseja executar essa ação.

5.3 Atendimento humano

5.3.1 Analytics

São dashboards com informações importantes que auxiliam nas análises de dados e tomadas de decisões, disponibilizadas em tempo real, referentes aos atendimentos humanos. Para visualizar os dados, basta selecionar o contrato no canto superior direito e selecionar o período que deseja apurar as informações.



Figura 58 - Tela Atendimento Humano – Analytics

- **Destaque:** informa qual agente atendeu mais solicitações;
- **Quantidade de atendimentos:** corresponde ao quantitativo de chamados atendidos, conforme período escolhido;
- **Tempo médio de espera:** somatória de todos os atendimentos do período selecionado, dividido pelos atendimentos;
- **Tempo médio de atendimento:** somatória do tempo de captura do atendimento até o tempo de finalização do chamado, dividido pela quantidade de atendimentos.

Além desses, são apresentadas outras informações, como:

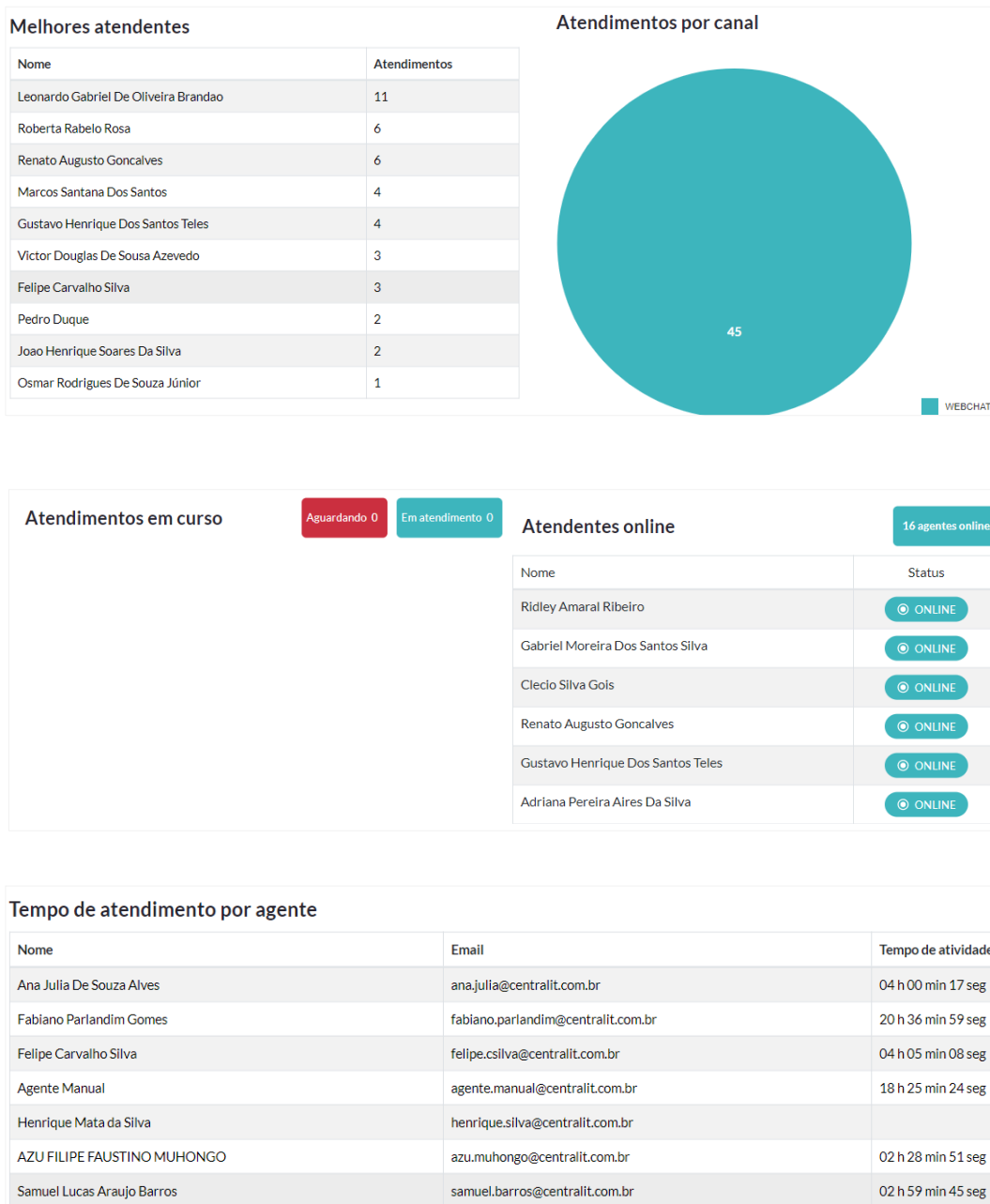


Figura 59 - Dashboards Atendimento Humano

5.4 Atendimentos

Nessa tela será possível visualizar os atendimentos disponíveis, atendimentos em curso, capturar solicitações, atender solicitações, visualizar histórico de mensagens, transferir e finalizar atendimento.

Atendimentos disponíveis: corresponde as solicitações que devem ser tratadas/resolvidas.

Atendimentos em curso: equivale as solicitações capturadas pelos agentes e que a solução da requisição e/ou incidente está em andamento.

5.4.1 Capturar solicitação

Para capturar a solicitação, clique na opção **Capturar**.

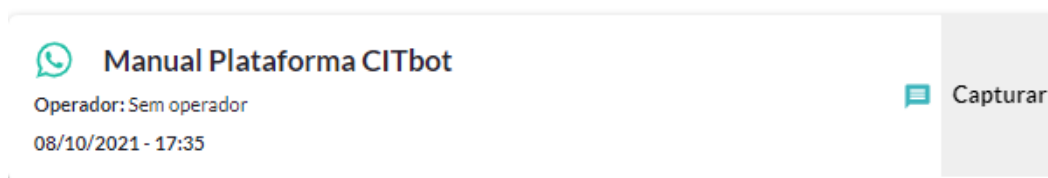


Figura 60 - Tela Capturar Solicitação

5.4.2 Atender solicitação

Para atender à solicitação, clique na opção **Atender**.

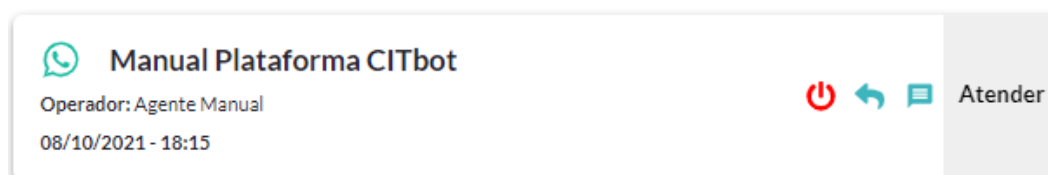


Figura 61 - Tela Atender Solicitação

Concluído a etapa acima, o atendimento será aberto em uma nova página do navegador web. Para cadastrar o usuário para futuros atendimentos, clique no campo sob o nome "Usuário" e cadastre-o.

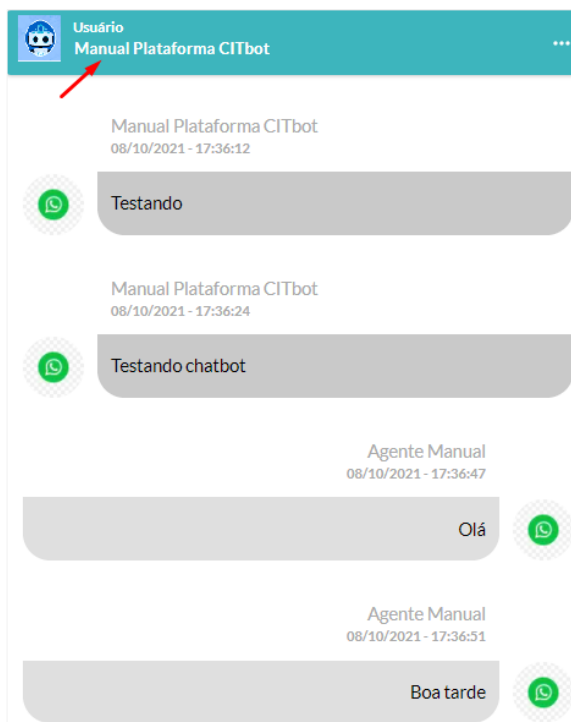


Figura 62 - Campo para cadastrar o usuário - Atendimento Humano

5.4.3 Visualizar histórico de mensagens

Para visualizar o histórico de mensagens, clique no ícone  .

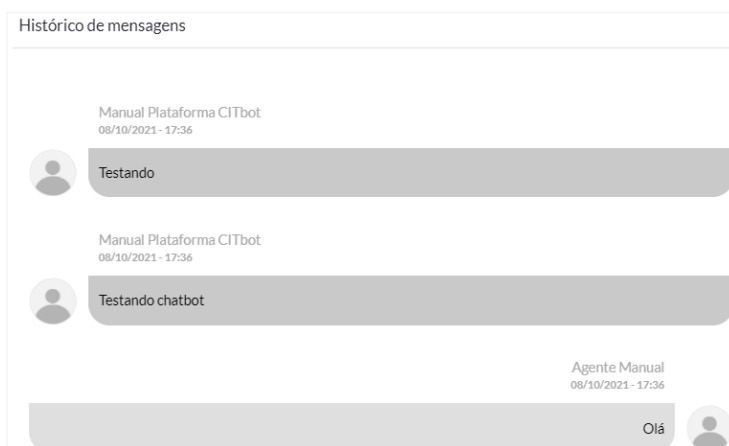

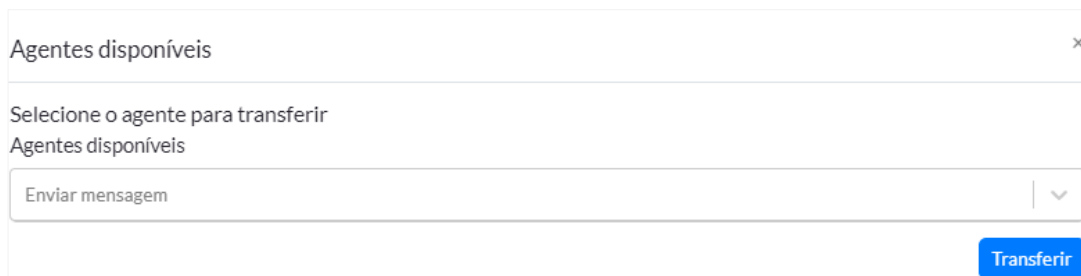


Figura 63 - Tela Histórico de mensagens

5.4.4 Transferir o atendimento

Para transferir o atendimento para outro atendente, clique no ícone  .

Data	Elaboração	Revisão	Aprovação	Versão	Página
01/11/2021	Samara Barros	-	Maurício Cauville	1.0	40



Agentes disponíveis

Selecione o agente para transferir

Agentes disponíveis

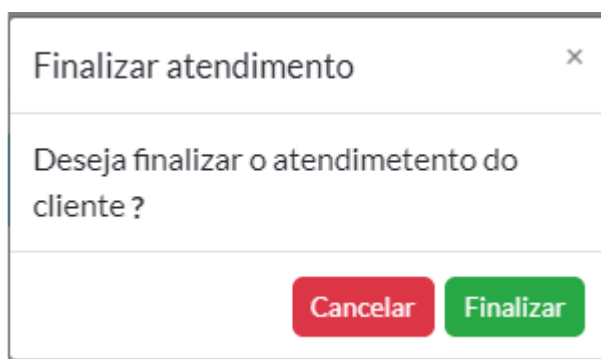
Enviar mensagem

Transferir

Figura 64 - Tela Transferir Atendimento

5.4.5 Finalizar atendimento

Para finalizar o atendimento, clique no ícone .



Finalizar atendimento

Deseja finalizar o atendimento do cliente?


Cancelar Finalizar

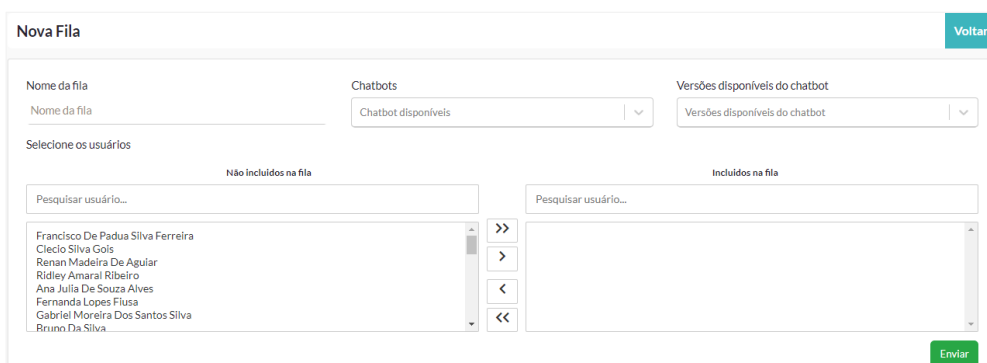
Figura 65 - Tela Finalizar Atendimento

5.5 Filas de atendimento

Adicionar, visualizar, editar, configurar e remover filas de atendimento.

5.5.1 Adicionar fila

Clique no ícone , insira os dados obrigatórios, e pressione o botão **Enviar**.



Nova Fila

Voltar

Nome da fila

Nome da fila

Chatbots

Chatbot disponíveis

Versões disponíveis do chatbot

Versões disponíveis do chatbot

Selecione os usuários

Não incluídos na fila

Incluídos na fila

Pesquisar usuário...

Pesquisar usuário...

Francisco De Padua Silva Ferreira
Clelio Silva Gols
Renan Madeira De Aguiar
Ridley Amaral Ribeiro
Ana Julia De Souza Alves
Fernanda Lopes Fiusa
Gabriel Moreira Dos Santos Silva
Bruno Da Silva

Enviar

Figura 66 - Tela Nova Fila

5.5.2 Visualizar fila


Para finalizar o atendimento, clique no ícone  para exibir as informações da fila.



Figura 67 - Tela Visualizar Fila

5.5.3 Editar fila

Para finalizar o atendimento, clique no ícone .

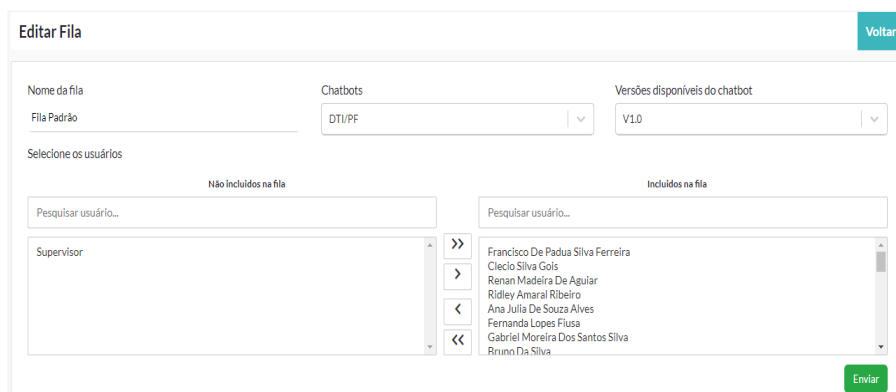


Figura 68 - Tela Editar Fila

5.5.4 Configurar fila

Para finalizar o atendimento, clique no ícone .

Editar Configurações
Voltar

Interações

Tempo máximo sem interações para destaque - (em segundos)
0

Tempo máximo sem interação - (em segundos)
0

Mensagem de boas vindas
Olá! Bem-vindo ao suporte DTI / PF. Nos informe como podemos te ajudar e aguarde que logo iremos te atender!

Mensagem de despedida
Sua sessão foi finalizada! Caso necessite de alguma ajuda, não se preocupe. Basta enviar uma nova mensagem aqui que te atenderemos com toda satisfação!

Mensagem despedida ao expirar
Atendimento finalizado automaticamente por inatividade.

Posição de atendimento

Habilitar anúncio de posição na fila
☒ Habilitado

Intervalo de anúncio de posição na fila - (em segundos)
0

Atenção! Quando habilitado e o valor do Intervalo de anúncio de posição na fila for 0, o anúncio da posição só é enviado ao usuário quando a posição dele mudar na fila, caso o valor seja maior que zero ele vai anunciar no intervalo de tempo informado mesmo que a posição do usuário não se altere.

Mensagem de anúncio de posição
Você está em [[position]]ª na nossa fila de atendimento. Logo você será atendido!

5.5.5 Remover fila

Para remover uma fila de atendimento, clique no ícone .

Atenção!

Ao clicar em remover, o Chatbot será excluído do banco de dados do CITbot. Portanto, tenha certeza se realmente deseja executar essa ação.

Deletar Queue

Deseja realmente deletar Fila Padrão?

Cancelar

Remover

Figura 69 - Tela Remover Fila

5.6 Conversas

A finalidade do histórico de conversas é listar todas as conversas atendidas pelo agente.

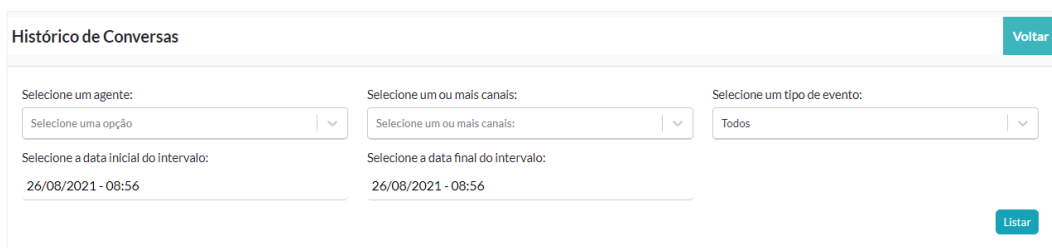


Figura 70 - Tela Histórico de Conversas

5.7 Atalhos de texto

O propósito do atalho de texto é facilitar e agilizar o atendimento ao usuário do Chatbot, através de textos e procedimentos parametrizados, sem a necessidade de busca de informações nas bases de conhecimento.

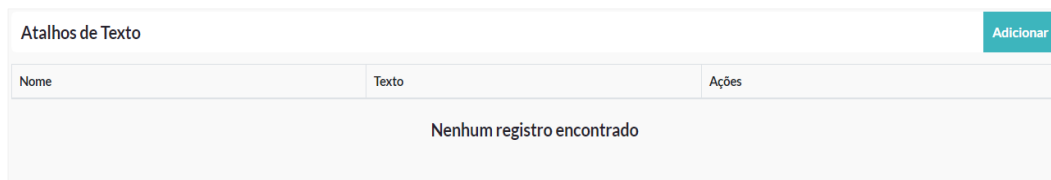


Figura 71 - Tela Atalhos de Texto

5.8 Exportar

O objetivo desta funcionalidade exportar é gerar relatórios para acompanhamentos diários, semanais ou mensais. Os arquivos disponíveis são disponibilizados em formato .csv. e excel.

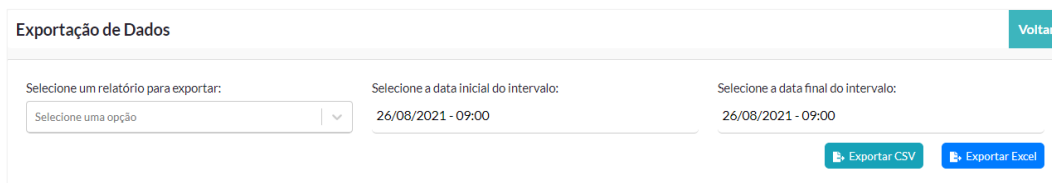


Figura 72 - Tela Exportação de Dados

- **Mensagens para assistente virtual:** corresponde aos dados que auxiliam no processo de curadoria;
- **Conversas do atendimento humano:** corresponde aos dados que auxiliam no acompanhamento de produtividade do agente.

6 Perfil de Supervisor

6.1 Atendimento humano

6.1.1 Analytics

São dashboards com informações importantes que auxiliam nas análises de dados e tomadas de decisões, disponibilizadas em tempo real, referentes aos atendimentos humanos.

Para visualizar os dados, basta selecionar o contrato no canto superior direito e selecionar o período que deseja apurar as informações.



Figura 73 - Tela Atendimento Humano – Analytics

- **Destaque:** informa qual agente atendeu mais solicitações;
- **Quantidade de atendimentos:** corresponde ao quantitativo de chamados atendidos, conforme período escolhido;
- **Tempo médio de espera:** somatória de todos os atendimentos do período selecionado, dividido pelos atendimentos;

- **Tempo médio de atendimento:** somatória do tempo de captura do atendimento até o tempo de finalização do chamado, dividido pela quantidade de atendimentos.

Além desses, são apresentadas outras informações, como:

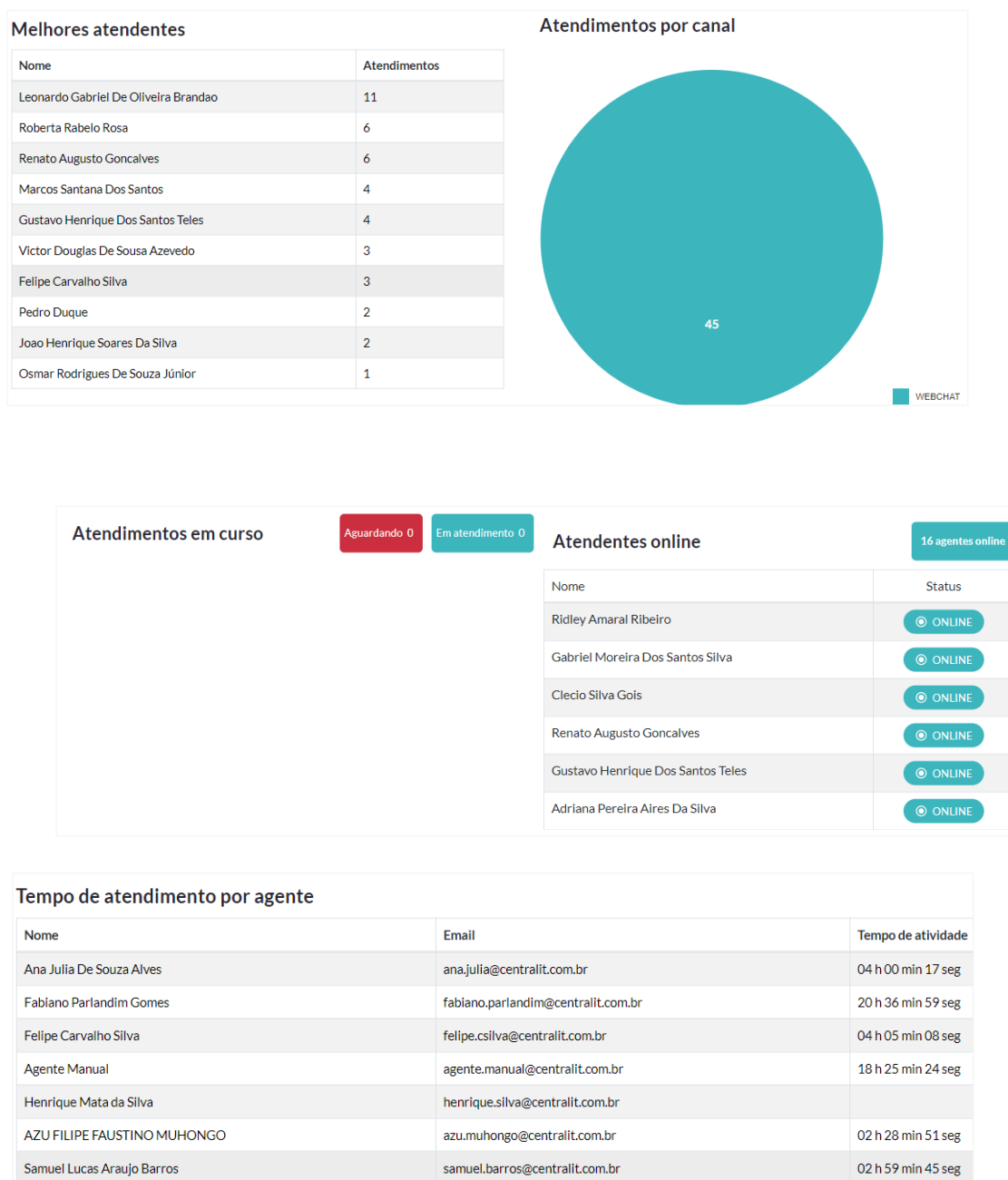



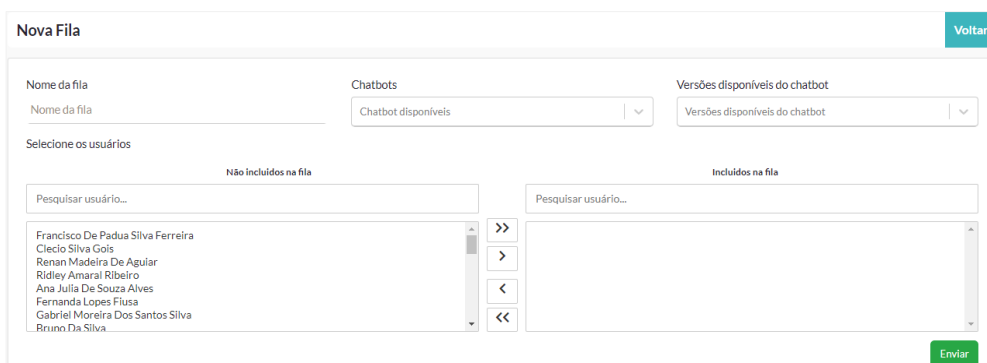
Figura 74 - Dashboards Atendimento Humano

6.2 Filas de atendimento

Nessa tela, você pode adicionar, visualizar, editar, configurar e remover filas de atendimento.

6.2.1 Adicionar fila


Clique no ícone  , insira os dados obrigatórios, e pressione o botão **Enviar**.



A tela 'Nova Fila' possui um formulário com os seguintes campos: 'Nome da fila' (com placeholder 'Nome da fila'), 'Chatbots' (menu suspenso com 'Chatbot disponíveis'), e 'Versões disponíveis do chatbot' (menu suspenso com 'Versões disponíveis do chatbot'). Abaixo, há uma seção 'Selecione os usuários' dividida em 'Não incluídos na fila' e 'Incluídos na fila'. A lista 'Não incluídos' contém nomes de usuários e uma barra de busca. Botões de setas permitem mover usuários entre as listas. Um botão 'Enviar' verde está no canto inferior direito.

Figura 75 - Tela Nova Fila

6.2.2 Visualizar fila

Para finalizar o atendimento , clique no ícone  para exibir as informações da fila.



A tela 'Visualizar Cliente' mostra o título 'Fila Padrão' e o texto 'Nome da fila: Fila Padrão'.

Figura 76 - Tela Visualizar Fila

6.2.3 Editar fila

Para finalizar o atendimento, clique no ícone .

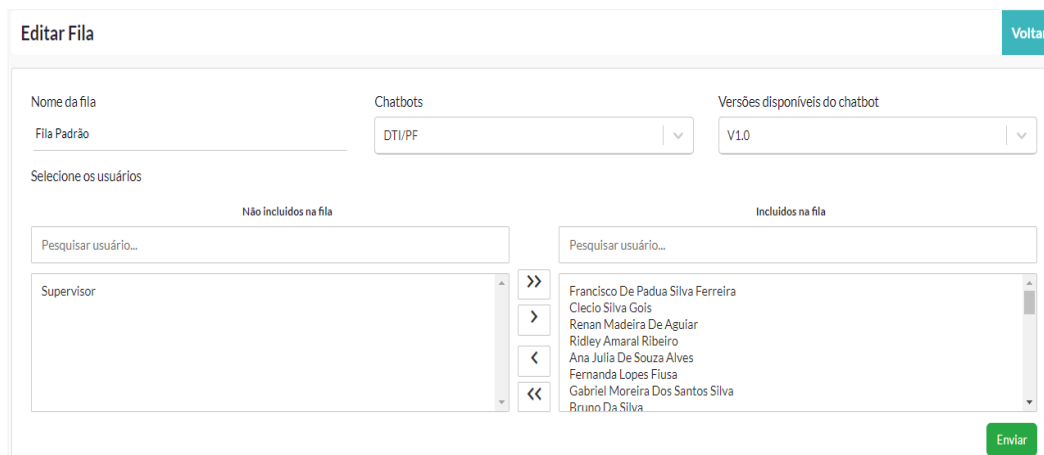


Figura 77 - Tela Editar Fila

6.2.4 Configurar fila

Para finalizar o atendimento, clique no ícone .

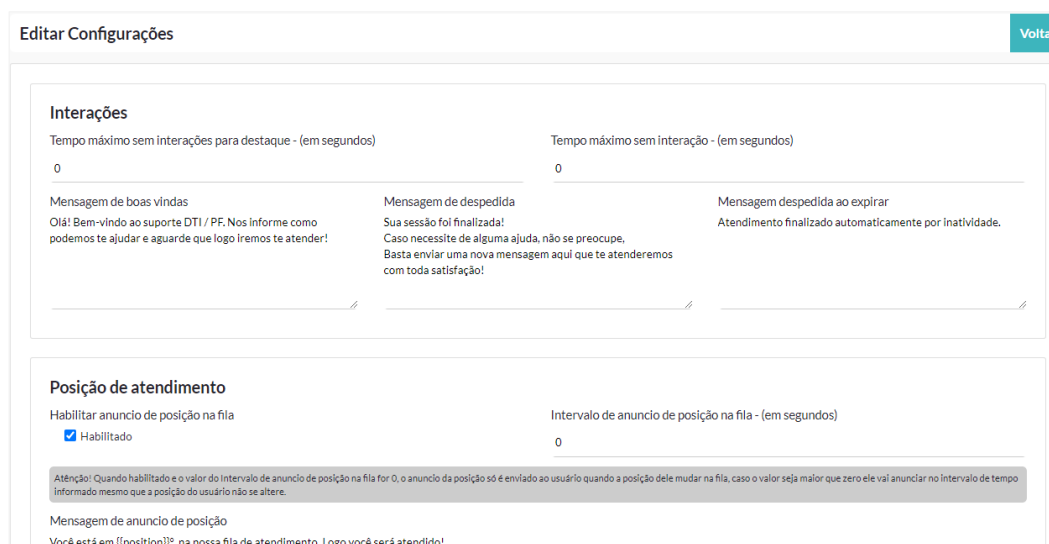


Figura 78 - Tela Configurar Fila

6.2.5 Remover fila

Para remover uma fila de atendimento, clique no ícone .

Atenção!

Ao clicar em remover, o Chatbot será excluído do banco de dados do CITbot. Portanto, tenha certeza se realmente deseja executar essa ação.

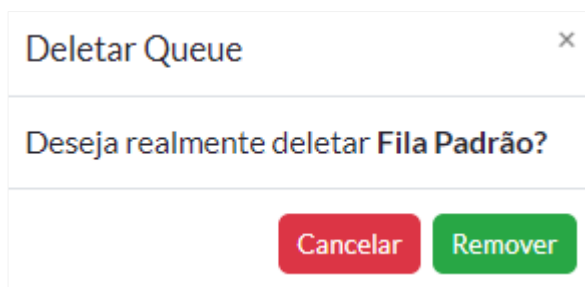


Figura 79 - Tela Remover Fila

6.3 Conversas

A finalidade do histórico de conversas é listar todas as conversas atendidas pelo agente.

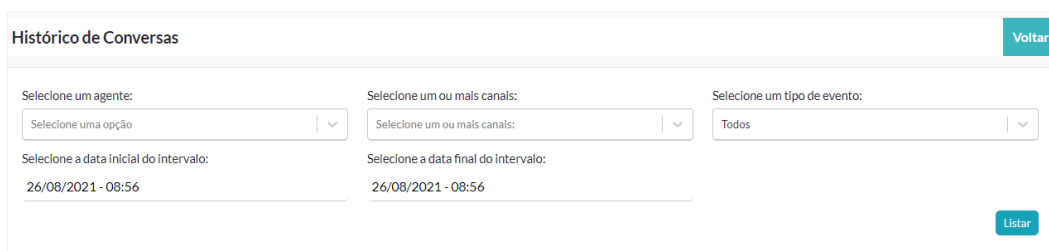


Figura 80 - Tela Histórico de Conversas

6.4 Atalhos de texto

O propósito do atalho de texto é facilitar e agilizar o atendimento ao usuário do Chatbot, através de textos e procedimentos parametrizados, sem a necessidade de busca de informações nas bases de conhecimento.

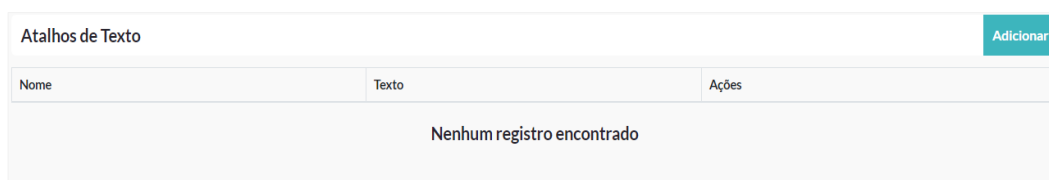
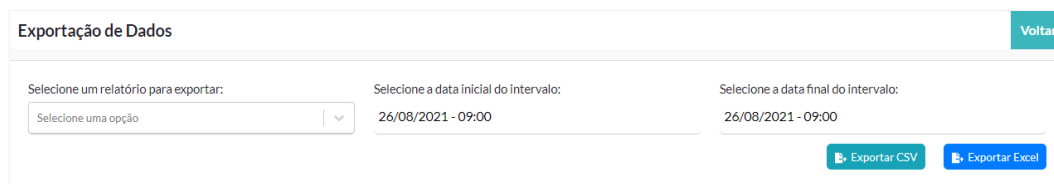


Figura 81 - Tela Atalhos de Texto

6.5 Exportar

O objetivo desta funcionalidade exportar é gerar relatórios para acompanhamentos diários, semanais ou mensais. Os arquivos disponíveis são disponibilizados em formato .csv. e excel.



A interface de exportação de dados apresenta o título 'Exportação de Dados' no topo à esquerda e um botão 'Voltar' em um botão verde à direita. Abaixo, há três campos de entrada: 'Selecione um relatório para exportar:' com uma lista suspensa contendo 'Selecione uma opção'; 'Selecione a data inicial do intervalo:' com o valor '26/08/2021 - 09:00'; e 'Selecione a data final do intervalo:' com o valor '26/08/2021 - 09:00'. Na base da interface, há dois botões: 'Exportar CSV' (verde) e 'Exportar Excel' (azul).

Figura 82 - Tela Exportação de Dados

- **Mensagens para assistente virtual:** corresponde aos dados que auxiliam no processo de curadoria;
- **Conversas do atendimento humano:** corresponde aos dados que auxiliam no acompanhamento de produtividade do agente.

7 Perfil de Agente

7.1 atendimentos

Nessa tela será possível visualizar os atendimentos disponíveis, atendimentos em curso, capturar solicitações, atender solicitações, visualizar histórico de mensagens, transferir e finalizar atendimento.

Atendimentos disponíveis: corresponde as solicitações que devem ser tratadas/resolvidas.

Atendimentos em curso: equivale as solicitações capturadas pelos agentes e que a solução da requisição e/ou incidente está em andamento.

7.1.1 Capturar solicitação

Para capturar a solicitação, clique na opção **Capturar**.

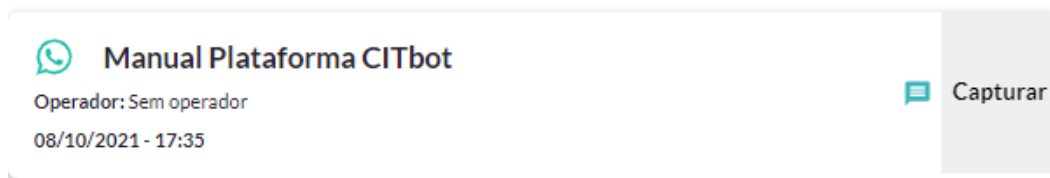


Figura 83 - Tela Capturar Solicitação

7.1.2 Atender solicitação

Para atender à solicitação, clique na opção **Atender**.

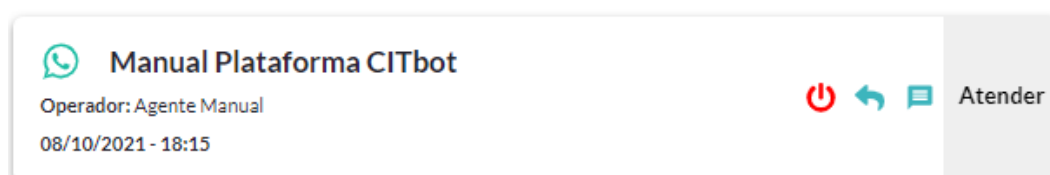


Figura 84 - Tela Atender Solicitação

Concluído a etapa acima, o atendimento será aberto em uma nova página do navegador web. Para cadastrar o usuário para futuros atendimentos, clique no campo sob o nome "Usuário" e cadastre-o.

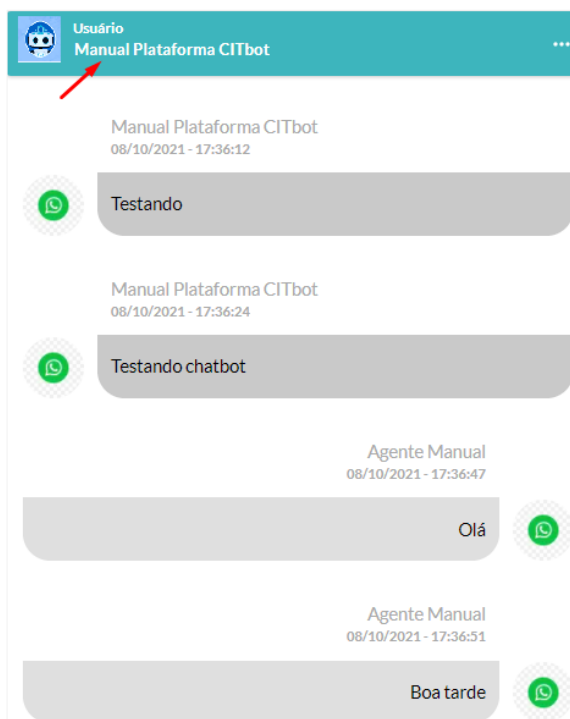


Figura 85 - Campo para cadastrar o usuário - Atendimento Humano

Data	Elaboração	Revisão	Aprovação	Versão	Página
01/11/2021	Samara Barros	-	Maurício Cauville	1.0	51

7.1.3 Visualizar histórico de mensagens

Para visualizar o histórico de mensagens, clique no ícone  .

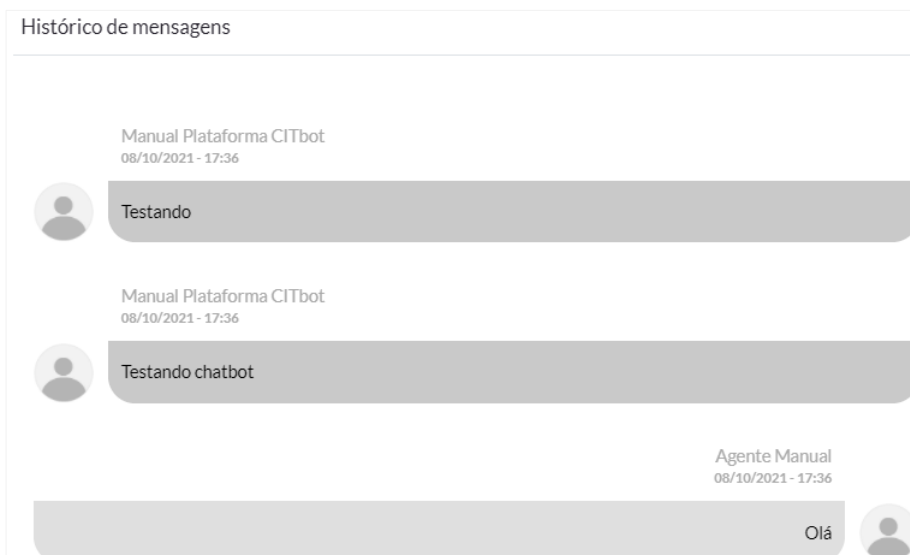



Figura 86 - Tela Histórico de mensagens

7.1.4 Transmitir atendimento

Para transferir o atendimento para outro atendente, clique no ícone  .

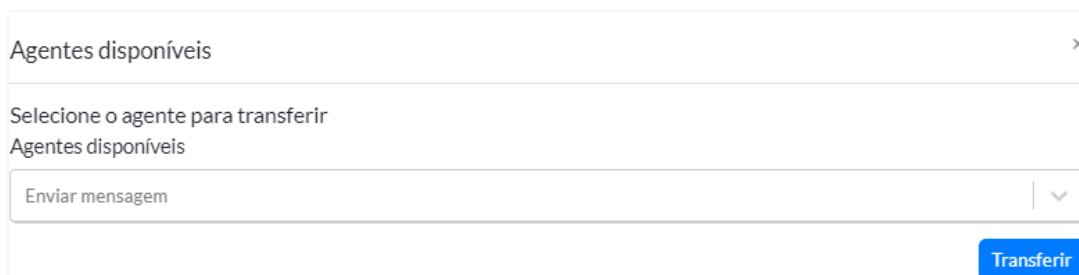


Figura 87 - Tela Transferir Atendimento

7.1.5 Finalizar atendimento

Para finalizar o atendimento, clique no ícone  .

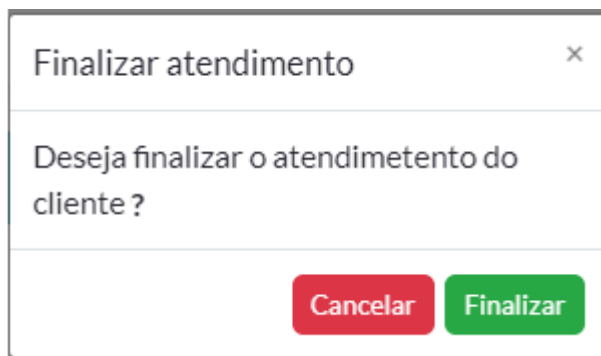


Figura 88 - Tela Finalizar Atendimento

8 Funcionalidades

8.1 Exibição de menu

Apoiar a todos os perfis de clientes em questões técnicas, tais como: problemas de conectividade, atualizações de dados cadastrais, alterações de e-mails e grupos, instalação, configuração e remoção de softwares de trabalho, etc.

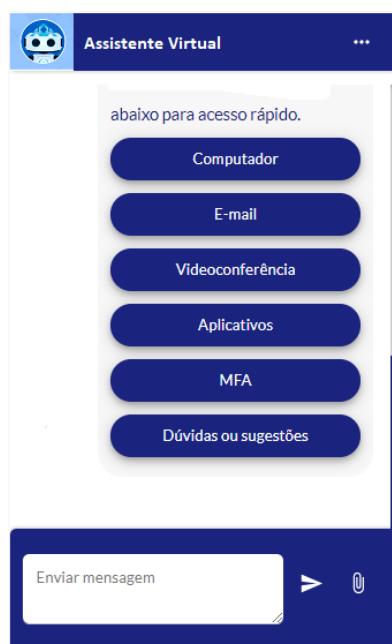


Figura 89 – Exibição do Menu

8.2 Multicanais (Omnichannel)

Com a finalidade de melhorar a experiência do usuário, a plataforma possibilita disponibilizar o atendimento do assistente virtual em multicanais, por exemplo, via WhatsApp, Microsoft Teams e Webchat.

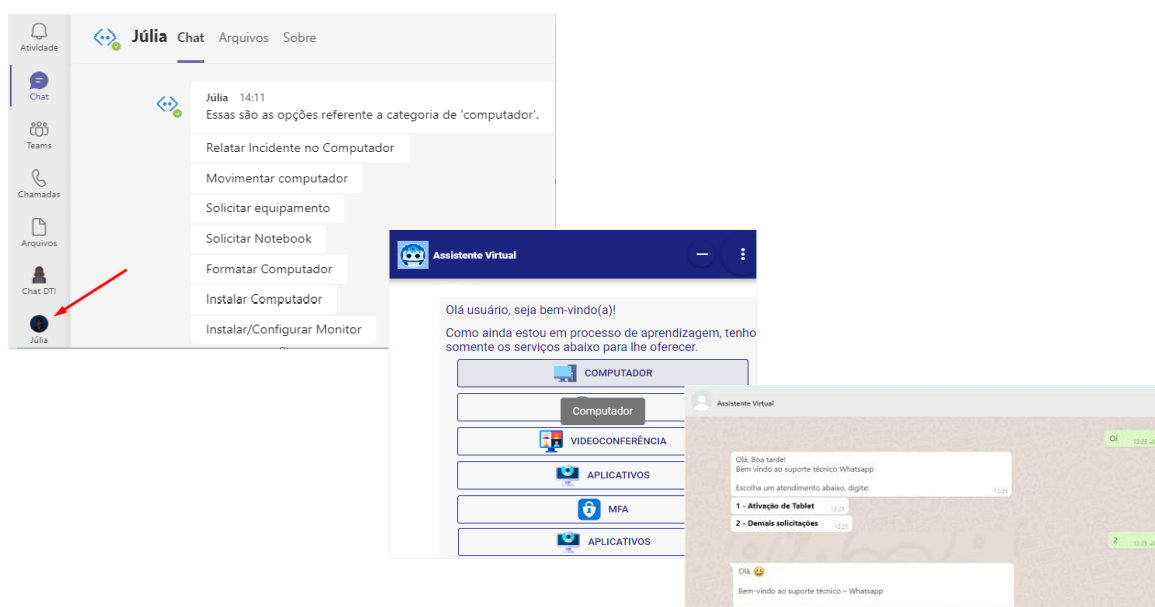


Figura 90 - Multicanais

8.3 Pesquisa de satisfação

A plataforma oferece recursos para o usuário manifestar sobre a qualidade do serviço e/ou documentação oferecida através da pesquisa de satisfação.

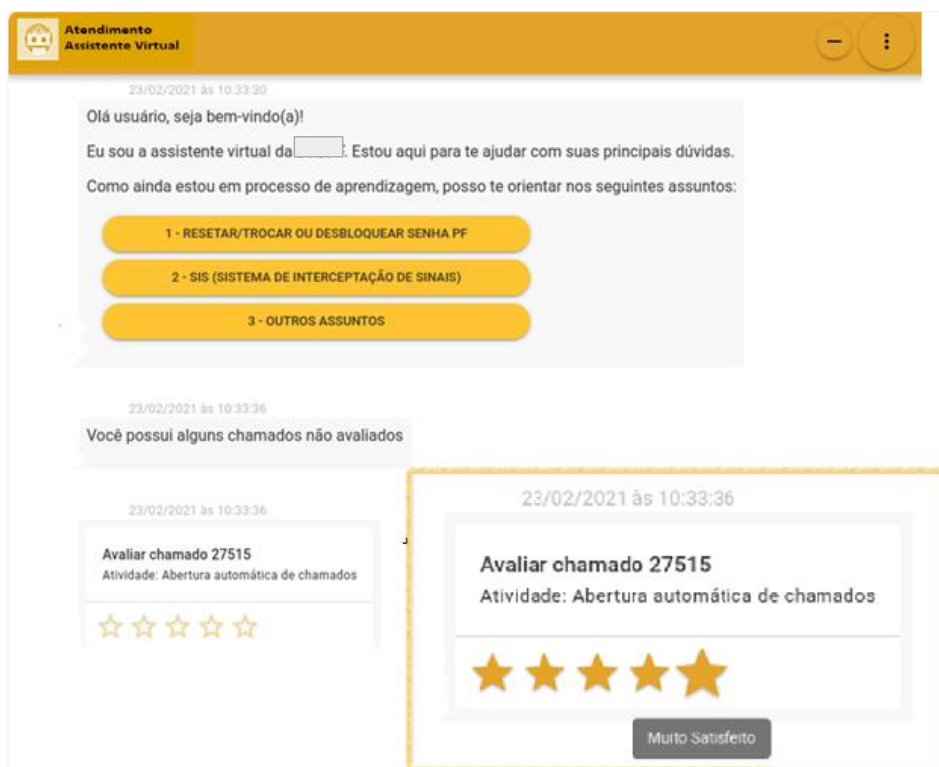


Figura 91 - Pesquisa de satisfação

8.4 Transbordo para atendimento humano

Dar agilidade na resolução de problemas através do autoatendimento, com diálogos customizados com uma base de conhecimentos possibilitando o transbordo o atendimento humano (inclusive a qualquer momento, independente no ponto onde o usuário está no fluxo conversacional), através de outros canais de comunicação (Webchat, WhatsApp, Teams, Telegram etc.), mantendo o contexto da conversa em andamento ao atendente humano para prosseguir o atendimento com as informações já fornecidas pelo usuário.

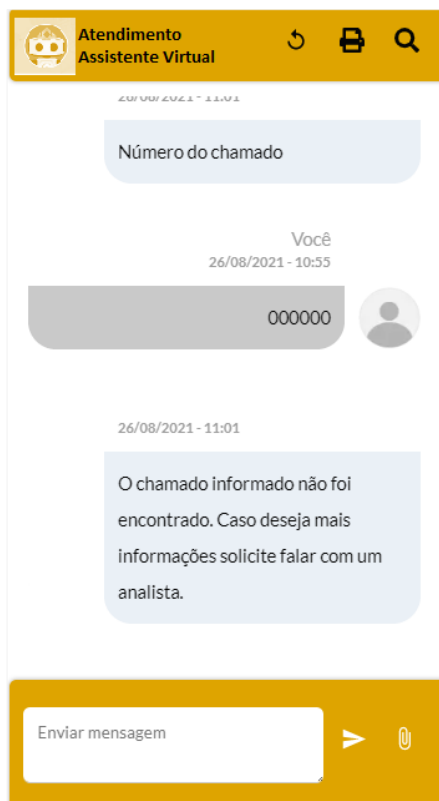


Figura 92 - Transbordo para atendimento humano

8.5 Botões interativos

Botões que auxiliam a localização de trechos de conversas, imprimir e reiniciar conversa.

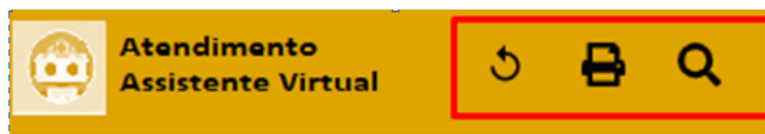


Figura 93 - Botões interativos

8.6 Interface amigável

Interface amigável podendo ser acionado através de "pop up" no portal web (avatar), capaz de responder à linguagem fluída e natural.

Data	Elaboração	Revisão	Aprovação	Versão	Página
01/11/2021	Samara Barros	-	Maurício Cauville	1.0	56

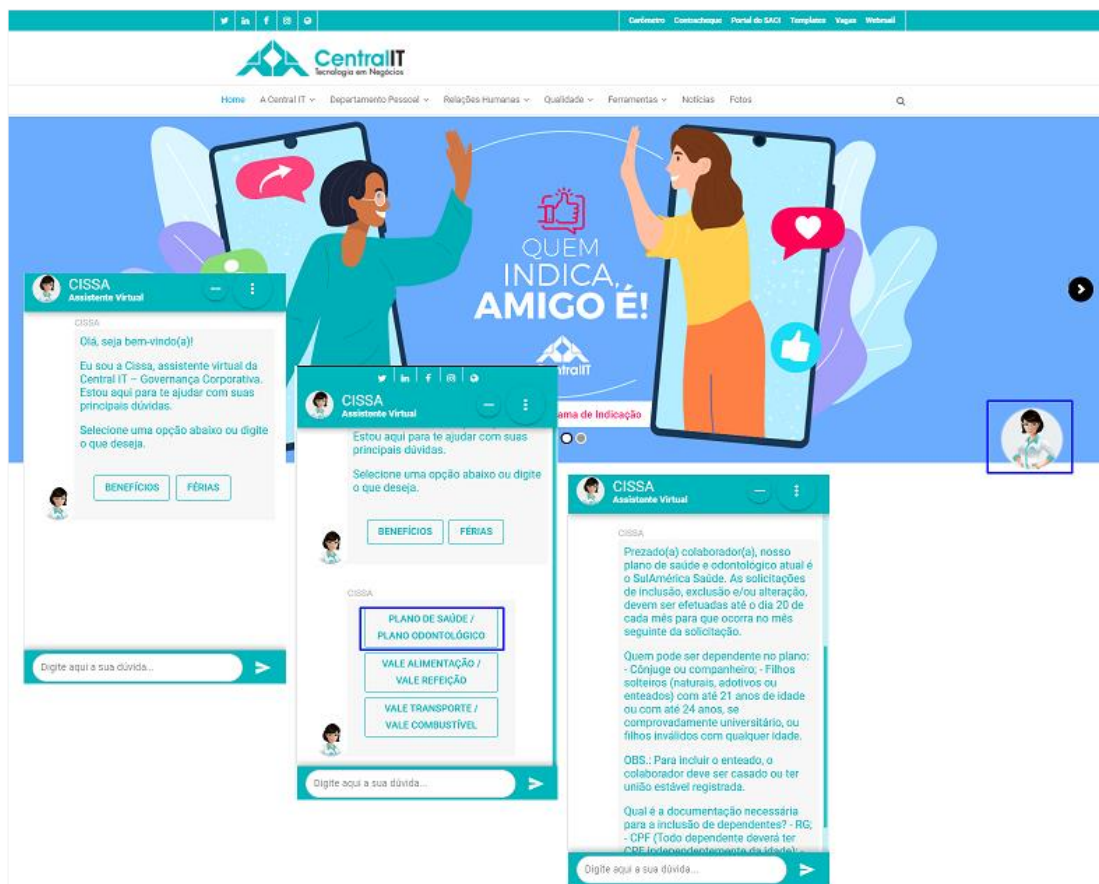


Figura 94 – Interface amigável

8.7 Passo a passo com inclusão de imagens

Possibilita informar um passo-a-passo com instruções contendo imagens de tela.

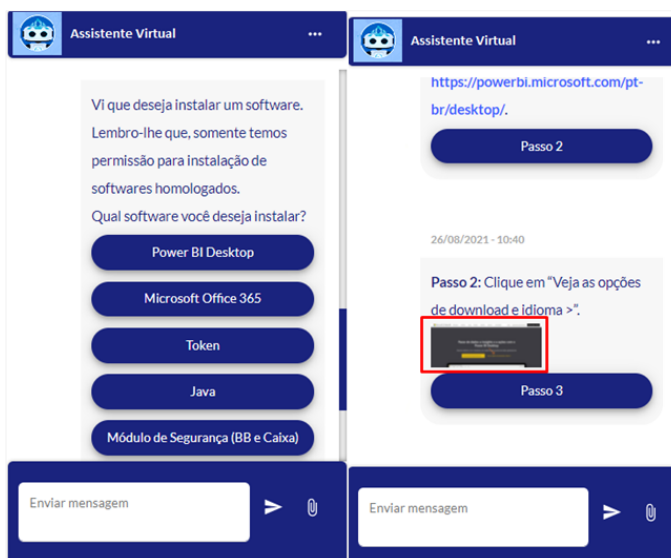


Figura 95 - Passo a passo com imagens

Data	Elaboração	Revisão	Aprovação	Versão	Página
01/11/2021	Samara Barros	-	Maurício Cauville	1.0	57

8.8 Reset de senha

Reset de senha sem intervenção humana com envio da senha via e-mail alternativo, SMS, WhatsApp etc.

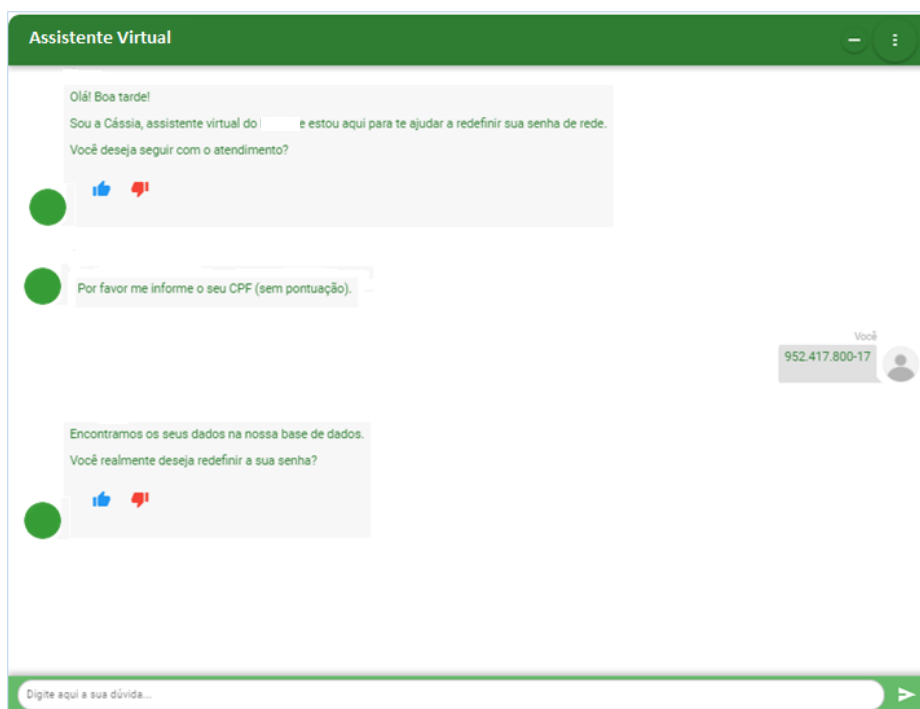








Figura 96 - Reset de senha

8.9 Formulários dinâmicos

A finalidade dos formulários dinâmicos é proporcionar diversos tipos de integrações, permitindo, por exemplo, acesso a bases de dados, abertura de chamados personalizados mais facilmente etc. A plataforma disponibiliza uma área para integrar API externas ao chatbot. Com isso é possível utilizar API de terceiros com todos os recursos da plataforma.

Formulário Dinâmico			Adicionar
Nome	Data de criação	Ações	
Instalar Software Homologado	09/06/2021		
Configurar Outlook	09/06/2021		
Criação/Modificação de Conta da VPN	09/06/2021		

Editar dados de formulário dinâmico

[Voltar](#)

Nome do Formulário
Instalar Software Homologado

Integração de Saída
Abrir Chamado - Instalar Software Homologado

[Salvar](#)

+ Adicionar novo campo

Ordem	Nome do campo	Tipo do valor do campo	Data de criação	Última atualização	Ações
a	contato	SELECT	09/06/2021		
b	telefone	TEXT	09/06/2021		
c	contato_início	TEXT	09/06/2021	09/06/2021	
d	contato_fim	TEXT	09/06/2021	09/06/2021	
e	description	TEXT	09/06/2021		

Figura 97 - Formulários dinâmicos

8.10 Integrações

As integrações com a assistente virtual dizem respeito aos canais em que o administrador irá disponibilizar a assistente. Essa funcionalidade permitirá a inserção dos links das plataformas desejadas para haver a integração da assistente virtual com o sistema selecionado. O chatbot pode ser integrado nativamente, por exemplo, ao CITSmart ou sistema próprio do usuário através de API Rest.

SUPERADMIN

Cientes

Usuários

Chatbots

Atendimento Humano

Formulários dinâmicos

Integrações

PF

Maurício Cav...

Integrações

Adicionar

Tag	Nome	Tipo	Ações	
Consultar CitSmart	Listar Localidades Por Estado	Entrada		
Abrir Chamado	Abrir chamado - Configurar Outlook	Saída		
Abrir Chamado	Abrir Chamado - Substituir/Instalar Periféricos	Saída		
Consultar CitSmart	Consultar Chamado	Saída		
Abrir Chamado	Abrir Chamado - Criar Conta de Usuário	Saída		
Consultar CitSmart	Listar Estados	Entrada		
Consultar CitSmart	Listar Usuários Por Nome	Entrada		
Abrir Chamado	Abrir Chamado - Conceder Acesso/Mapear Pasta de Rede	Saída		
Abrir Chamado	Abrir Chamado - Instalar Software Homologado	Saída		
Abrir Chamado	Abrir chamado - Criação/Modificação de Conta da VPN	Saída		
Abrir Chamado	Abrir Chamado - Criar Caixa de E-mail Setorial	Saída		
Abrir Chamado	Abrir Chamado - Instalar/Configurar Computador	Saída		

8.10.1 Integração com CITSmart

Abertura de chamados integrado ao CITSmart, com geração de protocolo enviado por e-mail.

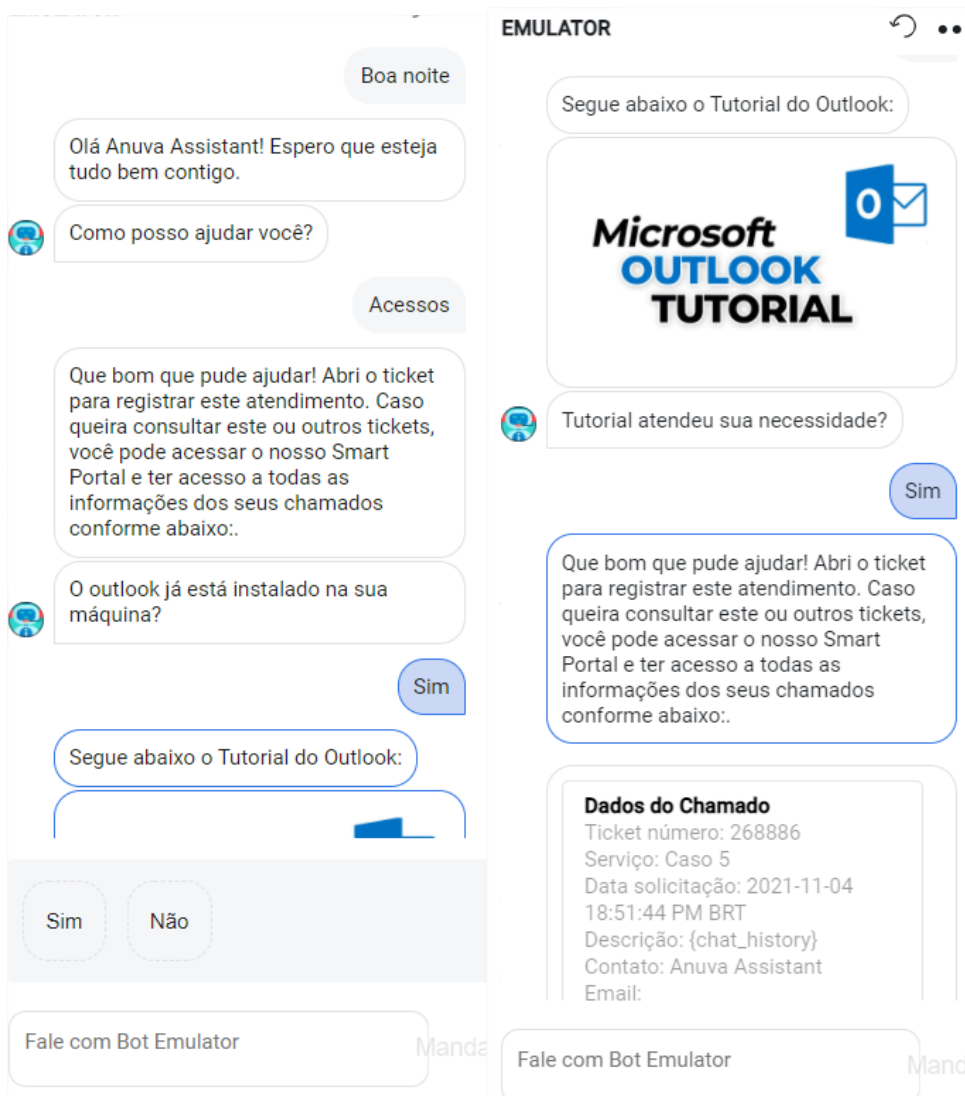


Figura 98 - Integração com CITSmart

8.11 API

Nessa funcionalidade o cliente pode customizar a assistente virtual para outro canal. Por exemplo, se o cliente já possuir um site institucional e deseja incluir a assistente virtual para o seu chat. Para isso, basta selecionar a opção de comunicação API Rest. O API Rest é o protocolo de comunicação da assistente virtual. Nela são apresentadas as seguintes informações para realizar a integração com sucesso:

- Endpoint;
- Método;
- Media Type.

Data	Elaboração	Revisão	Aprovação	Versão	Página
01/11/2021	Samara Barros	-	Maurício Cauville	1.0	61

9 Considerações Finais

O manual fornece orientação técnica sobre como gerenciar, visualizar, monitorar e utilizar as funcionalidades incluídas na Plataforma CITbot.

Seguindo as etapas fornecidas na documentação, os usuários serão capazes de realizar as operações mencionadas aqui.

Caso os procedimentos contidos neste documento não sejam suficientes, entre em contato a equipe de Gerência Artificial através do e-mail gja@centralit.com.br para intervenções mais específicas.

“Os dados pessoais constantes deste documento serão utilizadas unicamente para a finalidade específica aqui determinada, nos termos dispostos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, incluindo-se, mas não se limitando, à proteção, segurança e sigilo dos mesmos”.

Data	Elaboração	Revisão	Aprovação	Versão	Página
01/11/2021	Samara Barros	-	Maurício Cauville	1.0	62