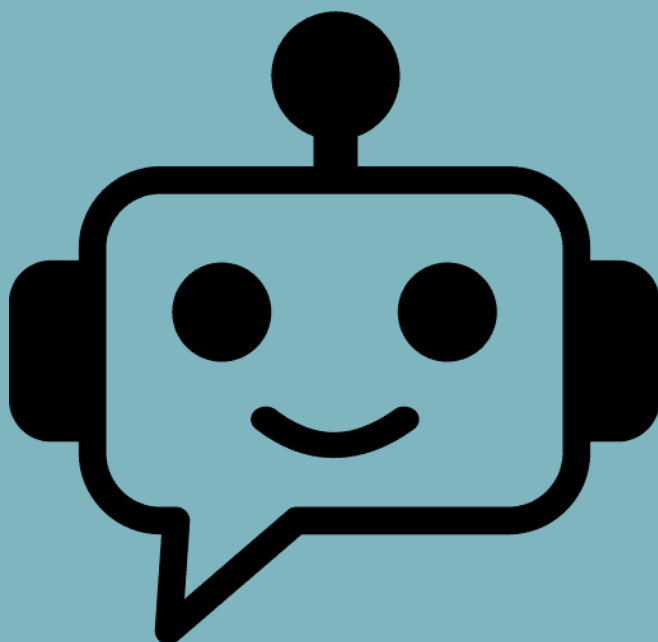


# MANUAL DO USUÁRIO

## CITBOT

VERSÃO: 1.0



### RESUMO

Este documento visa fornecer orientações quanto ao uso da Solução Plataforma CITbot, desenvolvida pela Central IT Tecnologia em Negócios.

CENTRAL IT TECNOLOGIA EM NEGÓCIOS

GERÊNCIA DE INTELIGENCIA ARTIFICAIL - GIA

+55 61 3030-4000

[www.centralit.com.br](http://www.centralit.com.br)



## SUMÁRIO

<b>1. Objetivo</b>	<b>4</b>
<b>2. Público-alvo</b>	<b>4</b>
<b>3. Plataforma CITbots</b>	<b>4</b>
<b>4. Funcionalidades</b>	<b>5</b>
<b>4.1. Usuários</b>	<b>5</b>
<b>4.1.1. Adicionar</b>	<b>5</b>
<b>4.1.2. Visualizar</b>	<b>5</b>
<b>4.1.3. Editar</b>	<b>6</b>
<b>4.1.4. Remover</b>	<b>6</b>
<b>4.2. Chatbots</b>	<b>6</b>
<b>4.2.1. Analytics</b>	<b>6</b>
<b>4.2.2. Chatbots</b>	<b>8</b>
<b>4.2.2.1. Adicionar</b>	<b>9</b>
<b>4.2.2.2. Copiar link de acesso</b>	<b>9</b>
.....	<b>9</b>
.....	<b>9</b>
.....	<b>9</b>
<b>4.2.2.3. Renderizar chatbot</b>	<b>9</b>
<b>4.2.2.4. Editar</b>	<b>10</b>
<b>4.2.3. Agenda de contatos</b>	<b>12</b>
<b>4.3. Atendimento Humano</b>	<b>12</b>
<b>4.3.1. Analytics</b>	<b>12</b>
<b>4.3.2. Fila de atendimento</b>	<b>14</b>
<b>4.3.2.1. Adicionar</b>	<b>14</b>
<b>4.3.2.2. Visualizar</b>	<b>14</b>
<b>4.3.2.3. Editar</b>	<b>14</b>
<b>4.3.2.4. Configurar fila</b>	<b>15</b>
<b>4.3.2.5. Remover</b>	<b>15</b>
<b>4.3.3. Conversas</b>	<b>16</b>
<b>4.3.4. Atalho de texto</b>	<b>16</b>
<b>4.3.5. Exportar</b>	<b>16</b>
<b>5. Funcionalidades do CITbot (assistente virtual inteligente)</b>	<b>17</b>



<b>5.1.</b>	Apoiar a todos os perfis de clientes do cliente 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. Exemplo:.....	17
<b>5.2.</b>	.....	17
	.....	17
<b>5.3.</b>	Aumentar a satisfação do usuário, dando a oportunidade aos usuários de opinar sobre a qualidade do serviço ou documentação. Exemplo: .....	17
<b>5.5.</b>	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. ....	18
<b>5.6.</b>	.....	18
<b>5.7.</b>	Interface amigável podendo ser acionado através de “pop up” no portal web (avatar), capaz de responder à linguagem corrente, em português. ....	18
<b>5.8.</b>	Possibilita informar um passo-a-passo com instruções contendo imagens de tela: .....	19
<b>5.9.</b>	Possibilita direcionar automaticamente o usuário para uma página web específica. Exemplo (Chatbot CESSI, disponível em <a href="https://www.gov.br/servidor/pt-br">https://www.gov.br/servidor/pt-br</a> ): .....	19
	.....	19



## 1. Objetivo

Este manual tem como objetivo orientar os usuários no uso da Plataforma CITbot, desenvolvida pela Central IT Tecnologia em Negócios.

## 2. Público-alvo

Este manual se destina aos envolvidos na utilização da Plataforma CITbot, seja para a administração e configurações diversas.

## 3. Plataforma CITbots

### O que são CITbots?

CITbots são chatbots ou assistentes virtuais inteligentes 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).

### Tipos de perfil de acesso

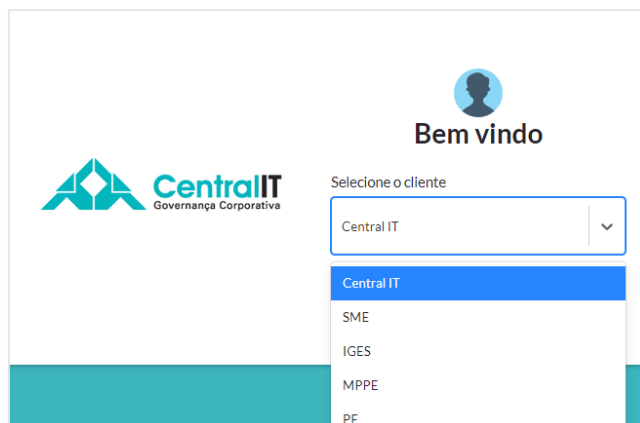
- Super Admin;
- Admin;
- Supervisor;
- Agente.

### Como acessar

O serviço de administração e configuração pode ser acessado através do link <https://citbot.centralit.com.br>, seguindo os seguintes passos:

Insira seu e-mail e senha e clique em “Enviar”.

Selecione o cliente na qual deseja visualizar informações e conteúdos e clique em “Enviar”.



## 4. Funcionalidades

### 4.1. Usuários

Descrição: nessa tela é possível adicionar, visualizar, editar e remover usuários.



#### ATENÇÃO

Essa função está disponível somente para os perfis de acesso: Super Admin, Admin e Supervisor.

#### 4.1.1. Adicionar

Para adicionar um usuário, clique no ícone  e insira os dados solicitados. Em seguida, pressione o botão enviar.

**Novo Usuário** Voltar

Nome de usuário  
Informe um nome

E-mail de usuário  
E-mail

Perfil  
Selecione o perfil

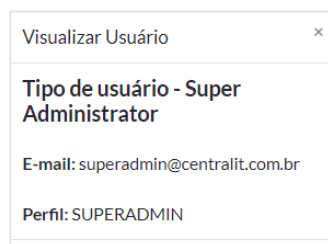
Cliente  
Selecione um ou mais clientes

Informe a senha  
Senha temporária

Enviar


#### 4.1.2. Visualizar

Para visualizar um usuário, selecione o ícone  no usuário que deseja obter informações.






### 4.1.3. Editar

Para editar um usuário, selecione o ícone  para modificar as informações do usuário. Em seguida, pressione o botão enviar.

Nome de usuário Super Administrator	E-mail de usuário superadmin@centralit.com.br
Perfil SUPERADMIN	Cliente Selecione um ou mais clientes
Informe a senha .....	
<button>Enviar</button>	

### 4.1.4. Remover

Para remover um usuário, selecione o  ícone para excluir um usuário.

Deletar Usuário ×

Deseja realmente deletar **Super Administrator**?

Cancelar Remover



#### ATENÇÃO

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

## 4.2. Chatbots

### 4.2.1. Analytics

Descrição: são *dashboards* com informações importantes que auxiliam na análise de dados e tomadas de decisões, disponibilizadas em tempo real.



#### ATENÇÃO

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



Quadro geral de dados

Escolha um assistente virtual \*  
DTI/PF

Escolha uma versão do assistente virtual \*  
V1.0

Hoje 7 dias 30 dias Seleccione o período

Dados do assistente virtual " DTI/PF " referente a versão " V1.0 " nas datas de 30/03/2021 a 06/04/2021


CONVERSAS NÃO ENTENDIDAS	ASSERTIVIDADE	TOTAL DE MENSAGENS
2	99.71 %	8066

- **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” (ou similar);
- **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	

- **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

- **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:**



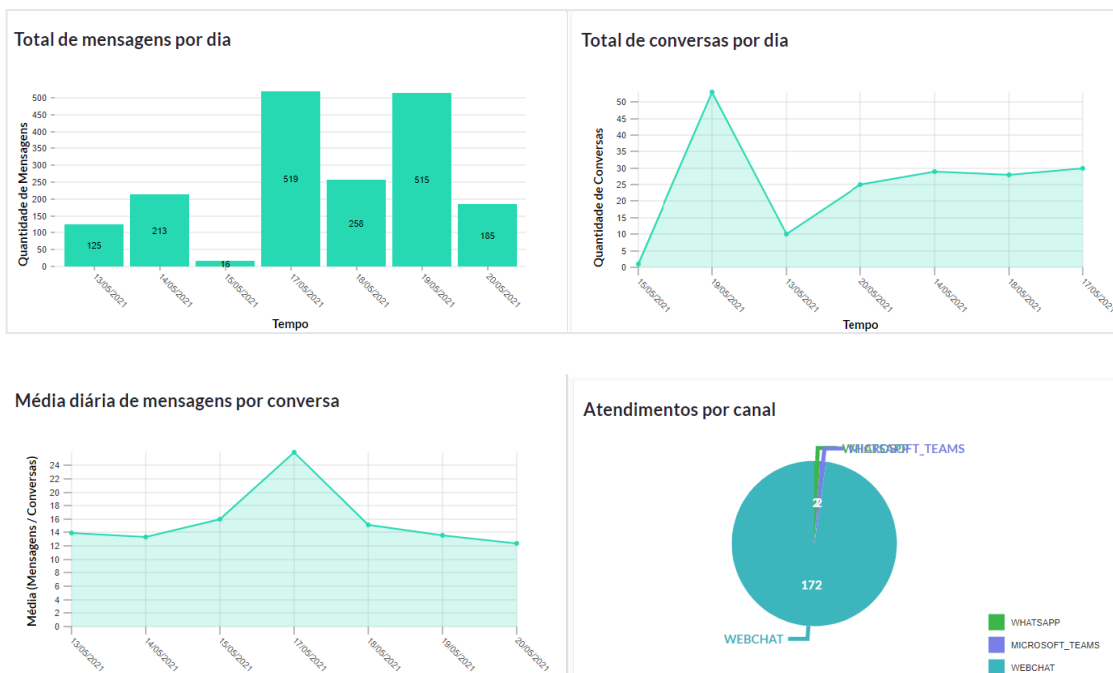
O bonequinho representa as mensagens escritas pelo usuário.



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.



## 4.2.2. Chatbots

Descrição: nessa categoria é possível adicionar um chatbot, copiar link de acesso, renderizar chatbot, editar e remover.



### ATENÇÃO





Essa função está disponível somente para os perfis de acesso: Super Admin, Admin e Supervisor.





## 4.2.2.1. Adicionar

Para adicionar um chatbot, clique no ícone adicionar e insira os dados solicitados. Em seguida, pressione o botão próximo.

Chatbots disponíveis			Adicionar
Nome	Criado em	Ações	
DTI/PF	10/03/2021	   	

**Novo Chatbot** Voltar

Nome do assistente virtual \*

Nome

Avatar do assistente virtual \*

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Avatar alternativo do assistente virtual

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Avatar do agente \*


Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Avatar do usuário \*

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Próximo

## 4.2.2.2. Copiar link de acesso

Para copiar o link de acesso do chatbot, clique no ícone  e escolha a versão que deseja copiar link de acesso.

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>
```

## 4.2.2.3. Renderizar chatbot



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

Antes, selecione uma das versões:

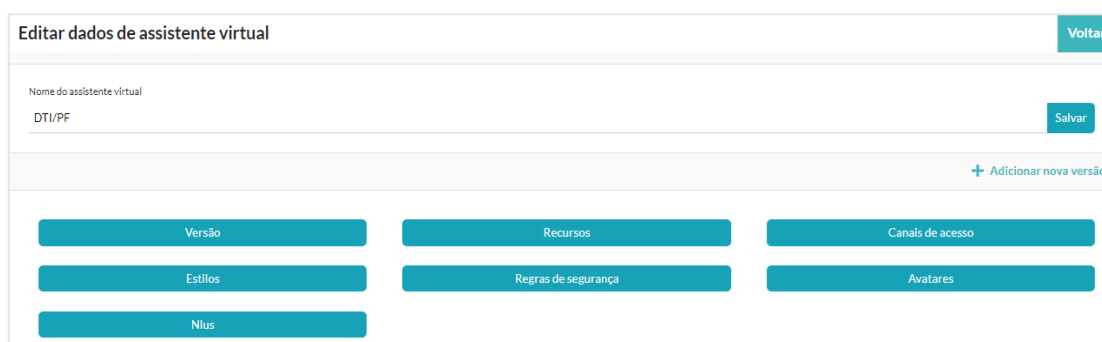
Selecione uma versão de assistente virtual

Selecione uma opção

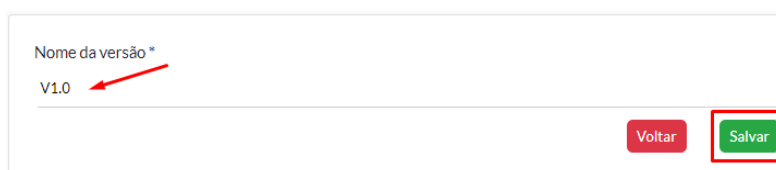


## 4.2.2.4. Editar

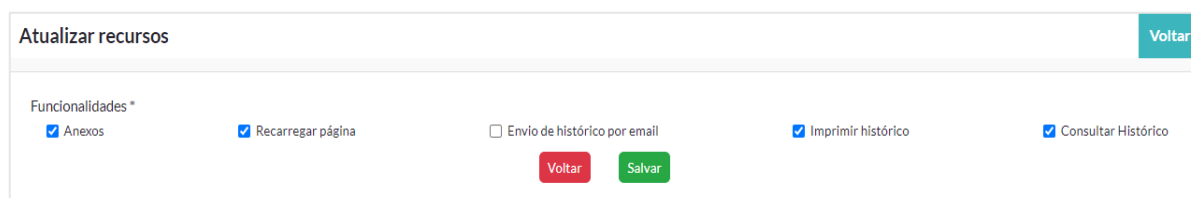
Para modificar os dados do assistente virtual e customizar botões e cores, utilize o ícone .



- **Versão:** por este botão, você poderá editar o nome da versão do Chatbot.



- **Recursos:** nessa opção, é possível habilitar e desabilitar funcionalidades do chatbot.



- **Canais de acesso:** utilizar essa opção para inserir as credenciais de acesso de cada API correspondente.



- **Estilos:** esse botão dispõe de toda personalização do chatbot.

- **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 .

- **Avatares:** corresponde a personalizar as fotos dos avatares.

“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.”



**Atualizar Avatares** Voltar

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

Voltar Salvar

- **NLUS:** utilizar esse campo para inserir as credenciais do API.

**Atualizar Nlu** Voltar

Mecanismo de NLU \*

Url da api \*

Ambiente \*

Credenciais (JSON) \*  

```
{  
  "token": "IR9P3dSSi-ENFcoHGNsmMtzIXwZrn57W5rRcKsvK_kk9",  
  "version": "2021-03-11"  
}
```

Campos adicionais (JSON)  

```
{ }
```

Voltar Salvar

### 4.2.3. Agenda de contatos

Descrição: a finalidade da agenda de contatos é listar as informações dos usuários que já entraram em contato com o chatbot independente do canal de acesso.

## 4.3. Atendimento Humano

### 4.3.1. Analytics

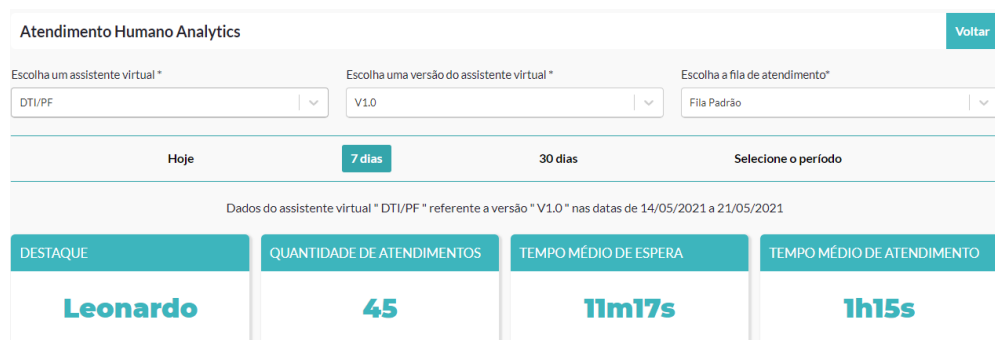
Descrição: são *dashboards* com informações importantes que auxiliam nas análises de dados e tomadas de decisões, disponibilizadas em tempo real, referentes aos atendimentos humanos.



#### ATENÇÃO

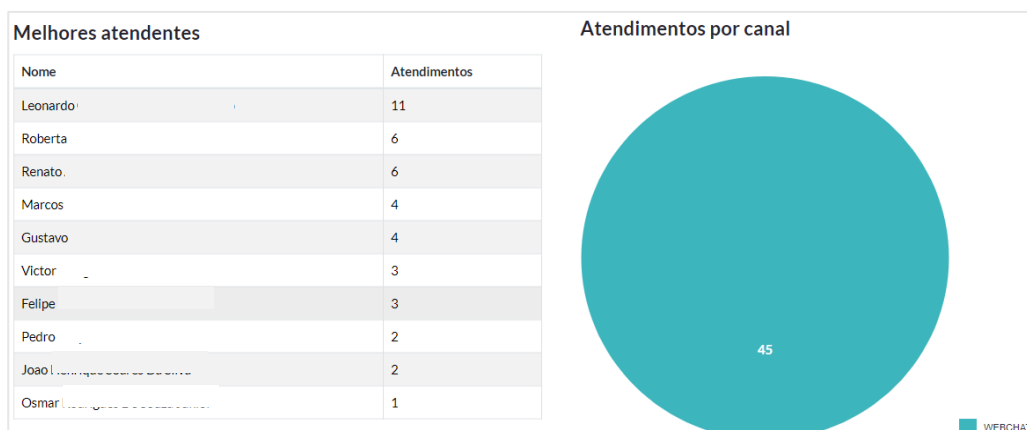
Para visualizar os dados, basta selecionar o contrato no canto superior direito e selecionar o período que deseja apurar as informações.

- **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:



Atendimentos em curso

Aguardando 0

Em atendimento 0

Atendentes online

16 agentes online

Nome	Status
Ridley	ONLINE
Gabriel	ONLINE
Clecio	ONLINE
Renato	ONLINE
Gustavo	ONLINE
Adriana	ONLINE



## 4.3.2. Fila de atendimento

Descrição: nessa tela é possível adicionar, visualizar, editar, configurar fila e remover.



### ATENÇÃO

Essa função está disponível somente para os perfis de acesso: Super Admin, Admin e Supervisor.

### 4.3.2.1. Adicionar

Adicionar

Para adicionar uma fila de atendimento, clique no ícone e insira os dados solicitados. Em seguida, pressione o enviar.

### 4.3.2.2. Visualizar

Para visualizar uma fila de atendimento, clique no ícone para exibir as informações da fila.



### 4.3.2.3. Editar



Para editar uma fila de atendimento, clique no ícone.



**Editar Fila** Voltar

Nome da fila  
Fila Padrão

Chatbots  
DTI/PF

Versões disponíveis do chatbot  
V1.0

Selecione os usuários

Não incluídos na fila

Incluídos na fila

Pesquisar usuário...

Pesquisar usuário...

Supervisor

Franci  
Clecio  
Renan  
Ridley  
Ana Ju  
Fernar  
Gabrie  
Bruno

>>

>

<

<<

Enviar

## 4.3.2.4. Configurar fila

**Editar Configurações** Voltar

**Interações**

Tempo máximo sem interações para destaque - (em segundos)

Tempo máximo sem interação - (em segundos)

0

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!

## 4.3.2.5. Remover

Para remover uma fila de atendimento, clique no ícone



Deletar Queue

Deseja realmente deletar Fila Padrão?

Cancelar Remover



### ATENÇÃO

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



### 4.3.3. Conversas

Descrição: a finalidade do histórico de conversas é listar todas as conversas atendidas pelo agente.

Histórico de Conversas

Voltar

Escolha um agente \*

Selecione uma opção

Canal	Criado em	Atualizado em	Status	Ações
Nenhum registro encontrado				

### 4.3.4. Atalho de texto

Descrição: a finalidade do atalho de texto é facilitar e agilizar o atendimento ao usuário do chatbot, através de texto e procedimentos parametrizados, sem a necessidade de busca de informações nas bases de conhecimento.

Atalhos de Texto

Adicionar

Nome	Texto	Ações
Nenhum registro encontrado		

### 4.3.5. Exportar

Descrição: a finalidade da funcionalidade exportar é gerar relatórios para acompanhamentos diários, semanais ou mensais. Os arquivos disponíveis são disponibilizados em formato .csv.

Exportação de Dados

Voltar

Selecione um Mês e um Ano:

05/2021

Selecione um relatório para exportar:

Selecione uma opção

Exportar

- **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.





## 5. Funcionalidades do CITbot (assistente virtual inteligente)

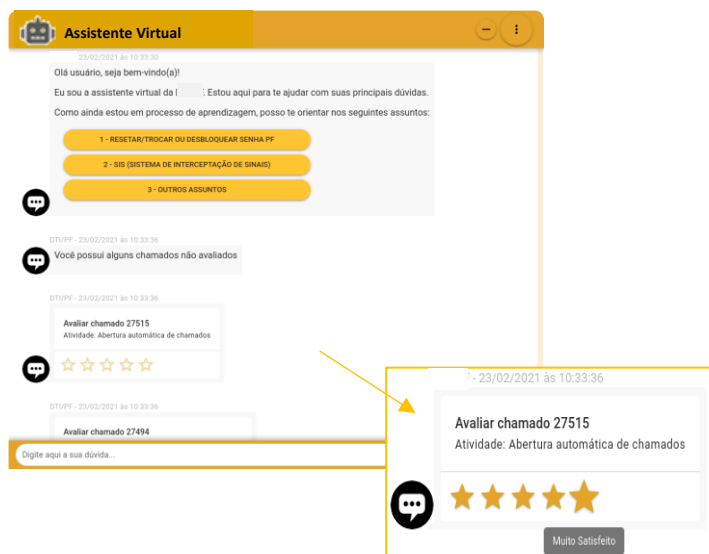
**5.1.** Apoiar a todos os perfis de clientes do cliente em questões técnicas, tais como: problemas de conectividade, atualizações de dados cadastrais, alterações de e-mails e grupos, instalação, configuração e remoção de softwares de trabalho etc. Exemplo:

**5.2.**



**5.3.** Aumentar a satisfação do usuário, dando a oportunidade aos usuários de opinar sobre a qualidade do serviço ou documentação. Exemplo:

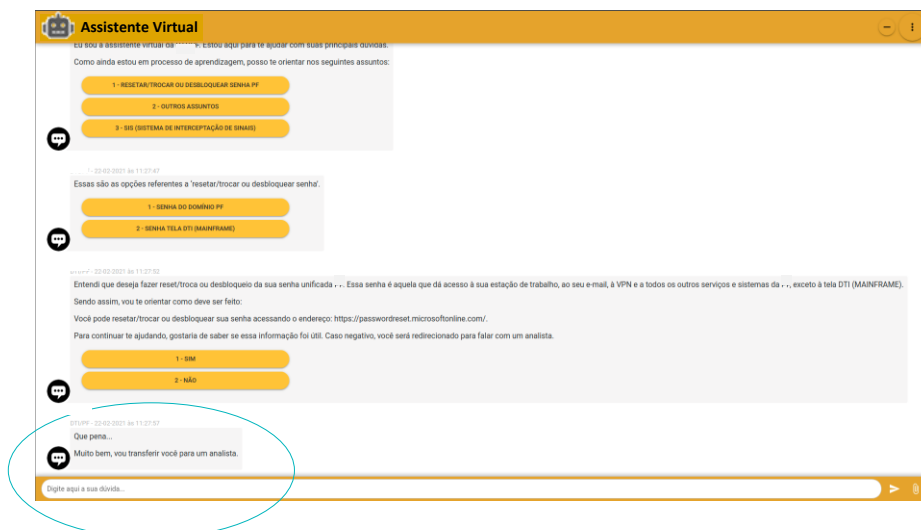
**5.4.**



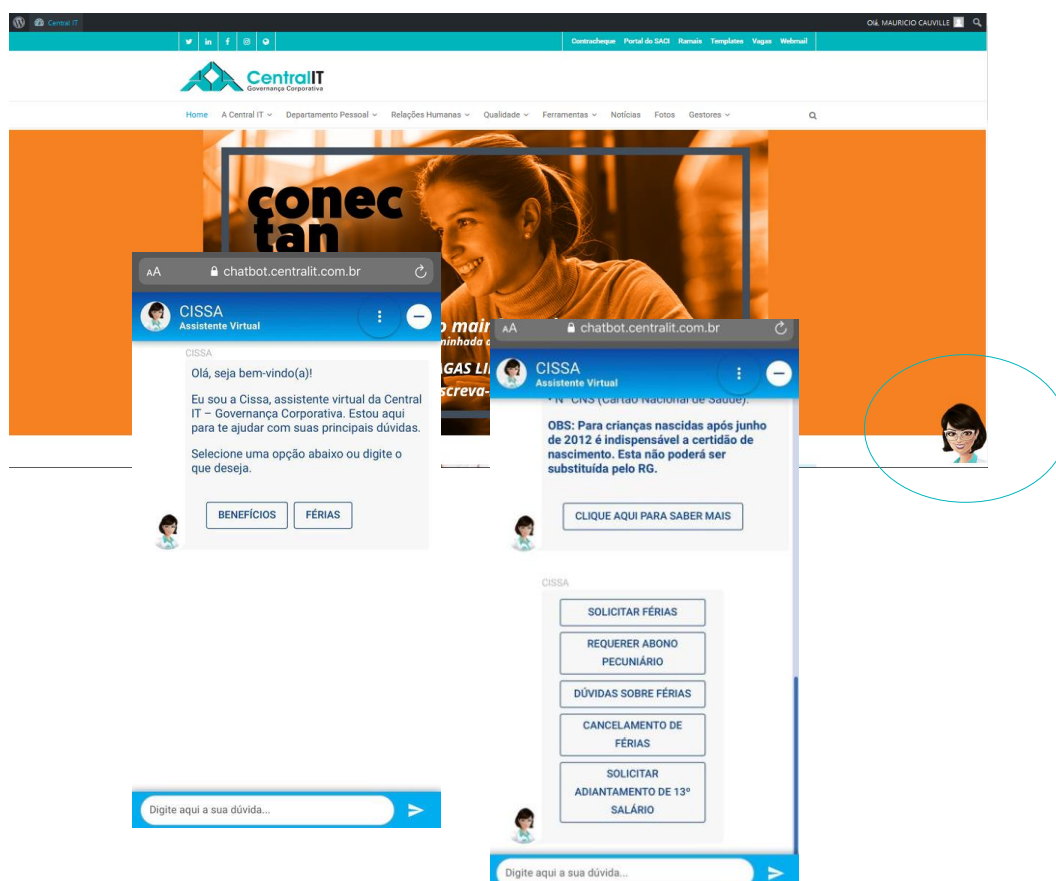


**5.5.** Dar agilidade na resolução de problemas através do autoatendimento, com diálogos customizados com uma base de conhecimentos, possibilitando o transbordo o atendimento humano (inclusive a qualquer momento, independente no ponto onde o usuário está no fluxo conversacional), através de outros canais 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.

**5.6.**

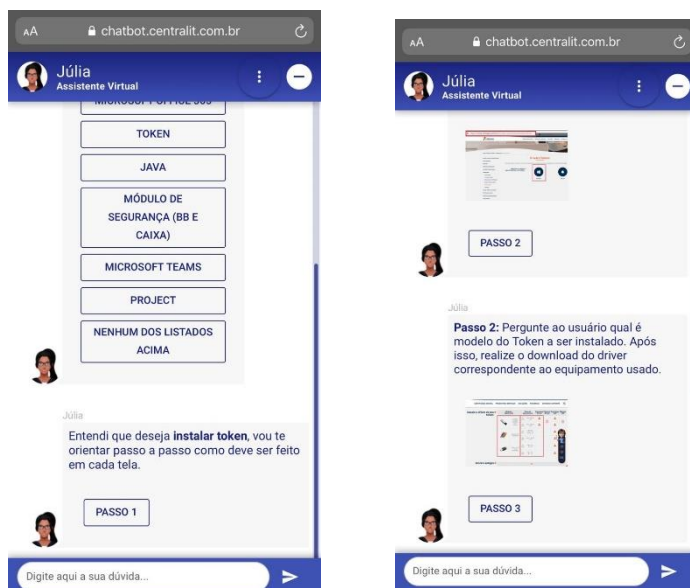


**5.7.** Interface amigável podendo ser acionado através de “pop up” no portal web (avatar), capaz de responder à linguagem corrente, em português.





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



## 5.9. Possibilita direcionar automaticamente o usuário para uma página web específica. Exemplo (Chatbot CESSI, disponível em <https://www.gov.br/servidor/pt-br>):

