

# Manual do Usuário

## Plataforma CITbot



## Sumário

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

|             |  |           |
|-------------|--|-----------|
| 4.6.1       | Adicionar fila .....                                     | 23        |
| 4.6.2       | Visualizar fila .....                                    | 23        |
| 4.6.3       | Editar fila .....  | 23        |
| 4.6.4       | Configurar fila .....                                    | 24        |
| 4.6.5       | Remover fila .....                                       | 24        |
| <b>4.7</b>  | <b>Conversas .....</b>                                   | <b>25</b> |
| <b>4.8</b>  | <b>Atalhos de texto .....</b>                            | <b>25</b> |
| <b>4.9</b>  | <b>Exportar .....</b>                                    | <b>26</b> |
| <b>4.10</b> | <b>Speech to Text (STT) / Text to Speech (TTS) .....</b> | <b>26</b> |
| 4.10.1      | Áudio para Texto .....                                   | 26        |
| 4.10.2      | Texto para áudio .....                                   | 27        |
| <b>4.11</b> | <b>Diálogos .....</b>                                    | <b>27</b> |
| <b>4.12</b> | <b>Curadoria .....</b>                                   | <b>28</b> |
| <b>4.13</b> | <b>Formulários dinâmicos .....</b>                       | <b>28</b> |
| <b>5</b>    | <b>PERFIL DE ADMIN .....</b>                             | <b>29</b> |
| <b>5.1</b>  | <b>Usuário .....</b>                                     | <b>29</b> |
| 5.1.1       | Adicionar usuário .....                                  | 29        |
| 5.1.2       | Visualizar usuário .....                                 | 29        |
| 5.1.3       | Editar usuário .....                                     | 30        |
| <b>5.2</b>  | <b>Chatbots .....</b>                                    | <b>30</b> |
| 5.2.1       | Analytics .....  | 30        |
| 5.2.2       | Chatbots .....   | 32        |
| 5.2.2.1     | Adicionar chatbot .....                                  | 32        |
| 5.2.2.2     | Copiar link de acesso .....                              | 33        |
| 5.2.2.3     | Renderizar chatbot .....                                 | 33        |
| 5.2.2.4     | Editar .....   | 34        |
| 5.2.2.4.1   | Versão .....   | 34        |
| 5.2.2.4.2   | Recursos .....   | 34        |
| 5.2.2.4.3   | Canais de acesso .....                                   | 35        |
| 5.2.2.4.4   | Estilos .....  | 35        |
| 5.2.2.4.5   | Regras de segurança .....                                | 35        |
| 5.2.2.4.6   | Avatares .....   | 36        |
| 5.2.2.4.7   | NLU .....  | 36        |
| 5.2.2.5     | Remover .....  | 37        |
| <b>5.3</b>  | <b>Atendimento humano .....</b>                          | <b>37</b> |
| 5.3.1       | Analytics .....  | 37        |
| <b>5.4</b>  | <b>Atendimentos .....</b>                                | <b>39</b> |
| 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        |
| <b>5.5</b>  | <b>Filas de atendimento .....</b>                        | <b>41</b> |
| 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        |
| <b>5.6</b>  | <b>Conversas .....</b>                             | <b>44</b> |
| <b>5.7</b>  | <b>Atalhos de texto .....</b>                      | <b>44</b> |
| <b>5.8</b>  | <b>Exportar .....</b>                              | <b>44</b> |
| <b>6</b>    | <b>PERFIL DE SUPERVISOR .....</b>                  | <b>45</b> |
| <b>6.1</b>  | <b>Atendimento humano .....</b>                    | <b>45</b> |
| 6.1.1       | Analytics .....                                    | 45        |
| <b>6.2</b>  | <b>Filas de atendimento .....</b>                  | <b>47</b> |
| 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        |
| <b>6.3</b>  | <b>Conversas .....</b>                             | <b>49</b> |
| <b>6.4</b>  | <b>Atalhos de texto .....</b>                      | <b>49</b> |
| <b>6.5</b>  | <b>Exportar .....</b>                              | <b>50</b> |
| <b>7</b>    | <b>PERFIL DE AGENTE .....</b>                      | <b>50</b> |
| <b>7.1</b>  | <b>Atendimentos .....</b>                          | <b>50</b> |
| 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        |
| <b>8</b>    | <b>FUNCIONALIDADES .....</b>                       | <b>53</b> |
| <b>8.1</b>  | <b>Exibição de menu .....</b>                      | <b>53</b> |
| <b>8.2</b>  | <b>Multicanais (Omnichannel) .....</b>             | <b>54</b> |
| <b>8.3</b>  | <b>Pesquisa de satisfação .....</b>                | <b>54</b> |
| <b>8.4</b>  | <b>Transbordo para atendimento humano .....</b>    | <b>55</b> |
| <b>8.5</b>  | <b>Botões interativos .....</b>                    | <b>56</b> |
| <b>8.6</b>  | <b>Interface amigável .....</b>                    | <b>56</b> |
| <b>8.7</b>  | <b>Passo a passo com inclusão de imagens .....</b> | <b>57</b> |
| <b>8.8</b>  | <b>Reset de senha .....</b>                        | <b>58</b> |
| <b>8.9</b>  | <b>Formulários dinâmicos .....</b>                 | <b>58</b> |
| <b>8.10</b> | <b>Integrações .....</b>                           | <b>59</b> |

|             |                                  |           |
|-------------|----------------------------------|-----------|
| 8.10.1      | Integração com CITSmart.....     | 59        |
| <b>8.11</b> | <b>API.....</b>                  | <b>60</b> |
| <b>9</b>    | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b> | <b>61</b> |

# 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.

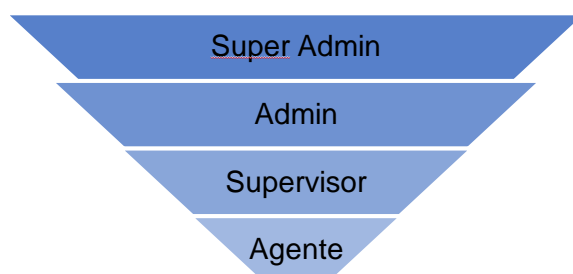
**Monitor:** Monitoramento que disponibiliza ao responsável pela administração do CITbot os dados para análise de como o assistente tem se comportado, perguntas mais frequentes feitas a ele, respostas mais utilizadas entre outras informações para que os fluxos existentes possam ser aprimorados ou sejam 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

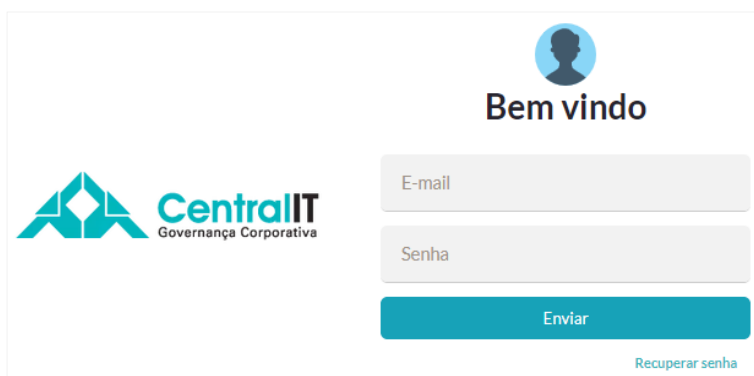
Níveis de acesso são definidos como a gestão descentralizada do sistema. Esse recurso é a hierarquia de permissões dentro da Plataforma. As opções disponíveis são SuperAdmin, Admin, Supervisor e Agente.



- **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

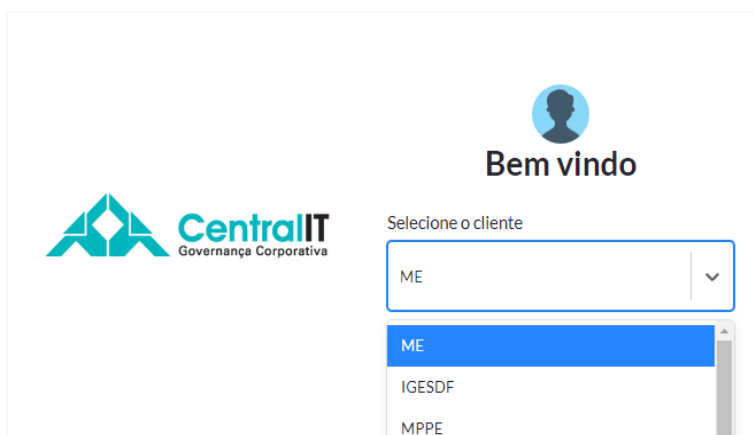
O serviço de atendimento ao usuário, administração e configuração do CITbot está disponibilizado através do endereço <https://citbot.centralit.com.br>, seguindo os seguintes passos: Insira seu e-mail, a senha, e clique em **Enviar**.



The login form features the CentralIT logo on the left. On the right, it says 'Bem vindo' with a user icon. Below this 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 image shows the login form with the 'Selecionar o cliente' dropdown menu open. The dropdown lists three options: 'ME' (highlighted in blue), 'IGESDF', and 'MPPE'.

Figura 2 - Lista de cliente Plataforma CITbot



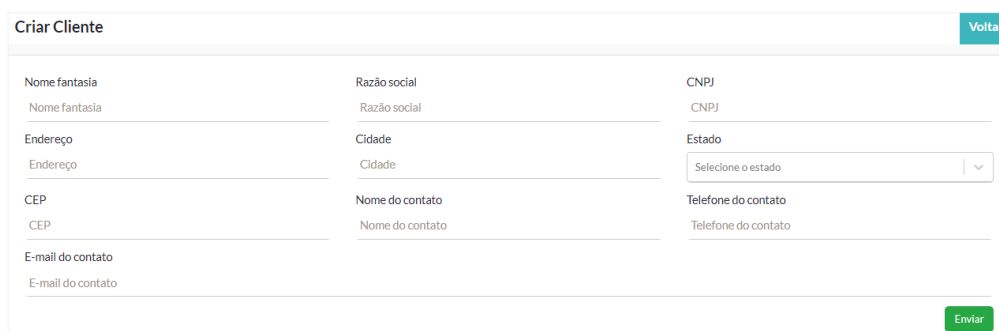
## 4 Perfil SuperAdmin

### 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**.

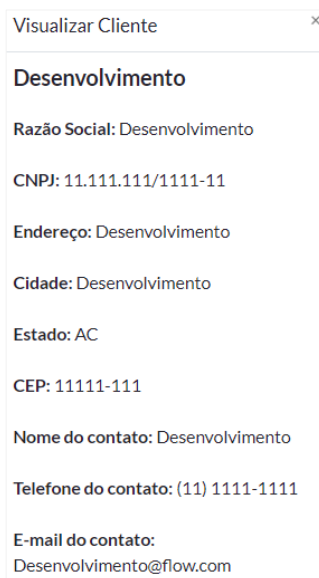


O formulário "Criar Cliente" possui campos para: Nome fantasia, Razão social, CNPJ, Endereço, Cidade, Estado (menu suspenso), CEP, Nome do contato, Telefone do contato e E-mail do contato. Um botão "Voltar" está no canto superior direito e um botão "Enviar" no canto inferior direito.

Figura 3 - Tela novo cliente

#### 4.1.2 Visualizar cliente

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



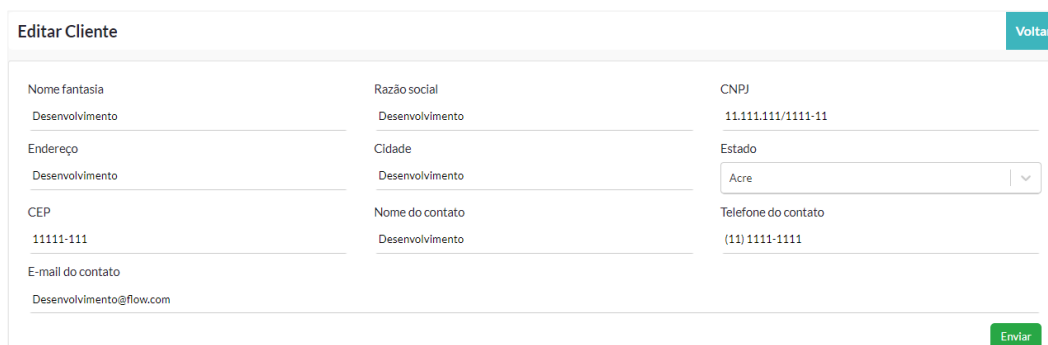
O modal "Visualizar Cliente" exibe as seguintes informações:

- 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 |                 |                     |

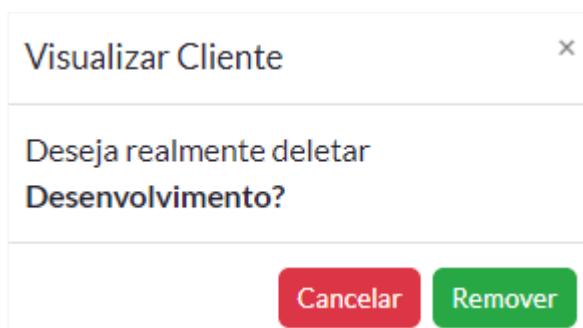
Figura 5 - Tela editar cliente

### 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

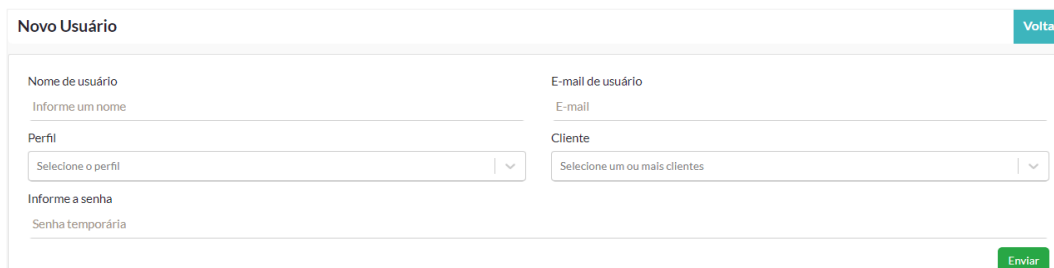
Figura 6 - Tela remover cliente

## 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

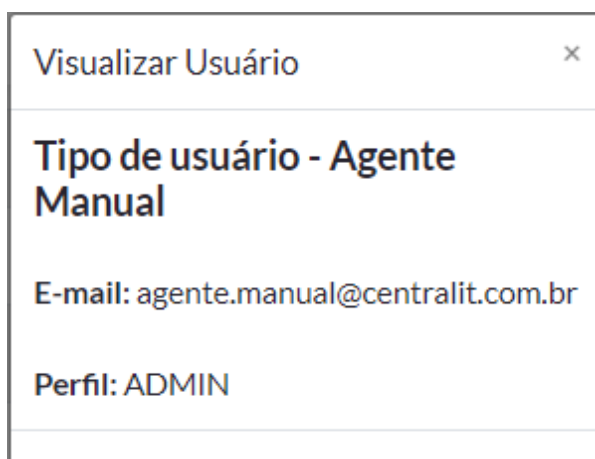
Informe a senha  
Senha temporária

**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**

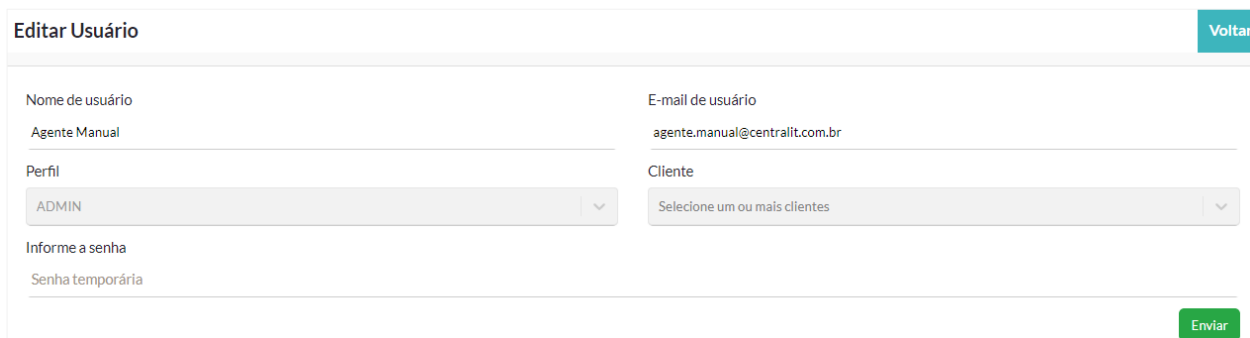
E-mail: agente.manual@centralit.com.br

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 .

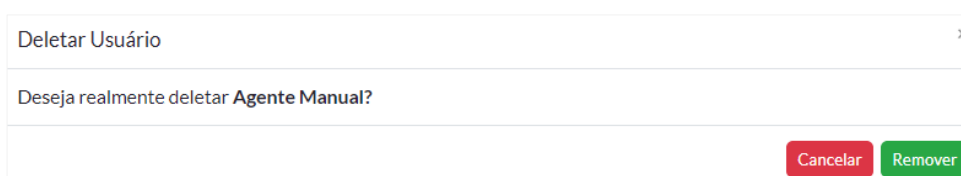
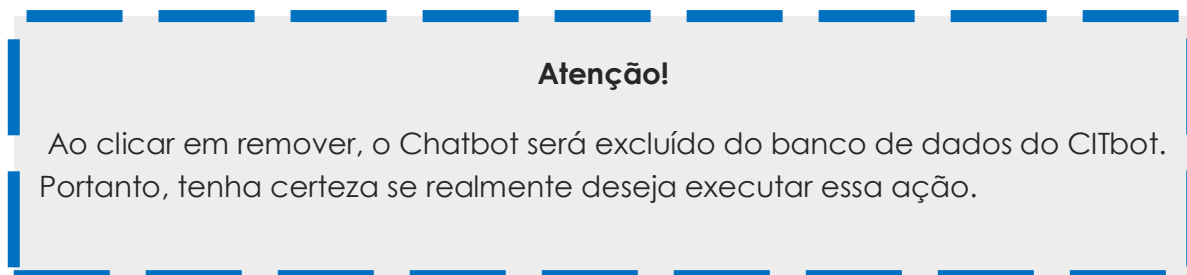


Figura 10 - Tela remover usuário

### 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.

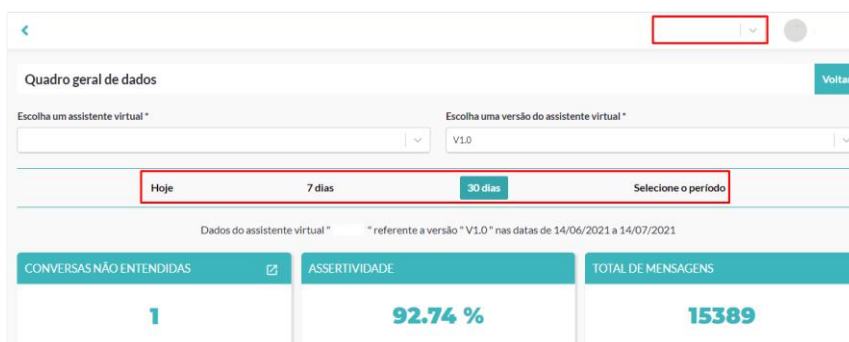



Figura 11 - Dashboards do Chatbot

- **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 |       |   | 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 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.

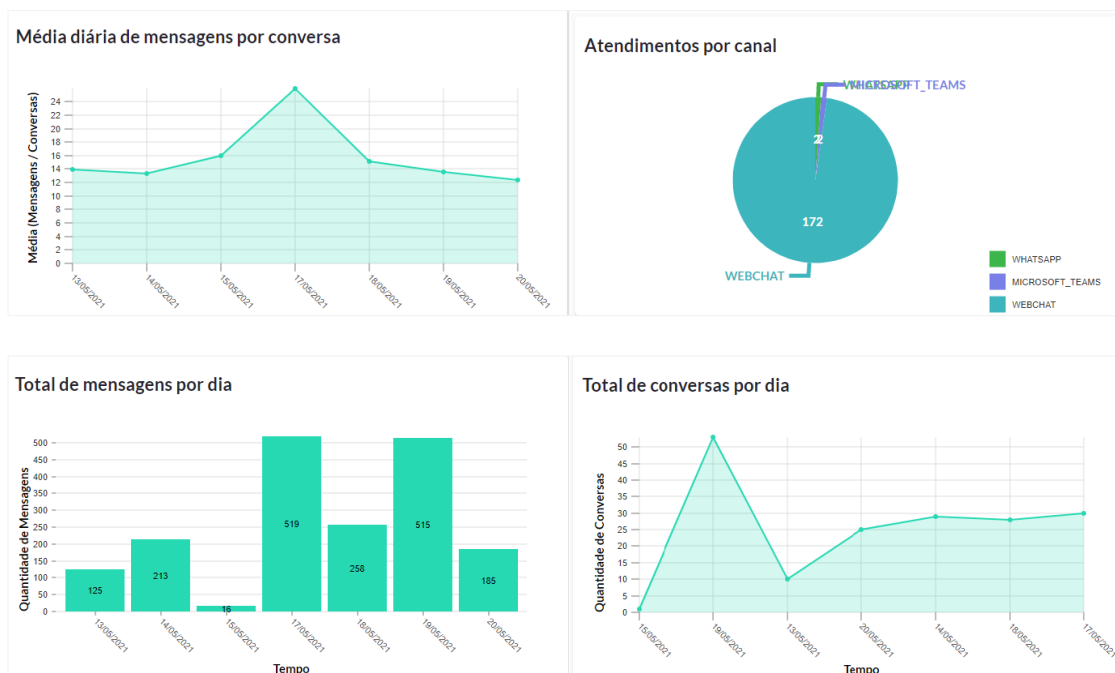
Clicando no ícone  é possível visualizar o conteúdo referente às intenções e entidades mais utilizadas.

| 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 \*

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 \*

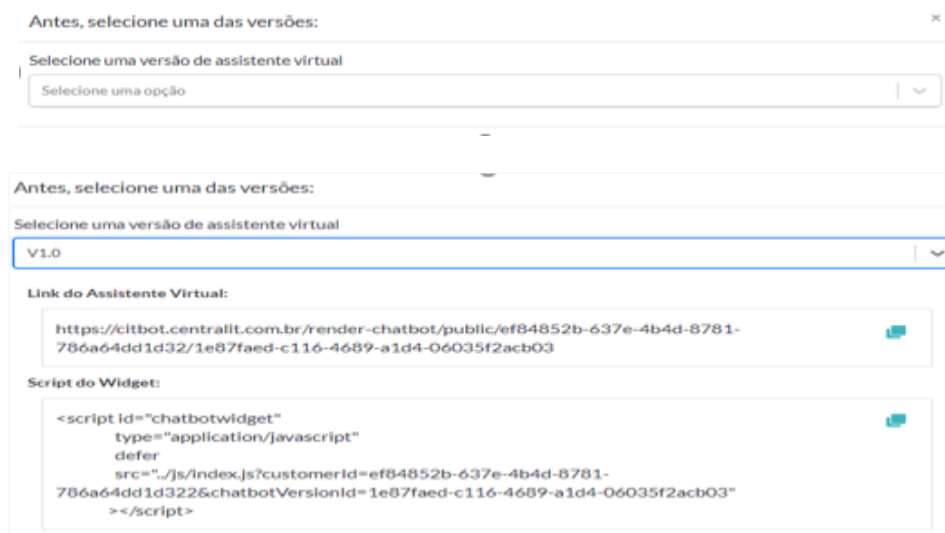
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Próximo

**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>

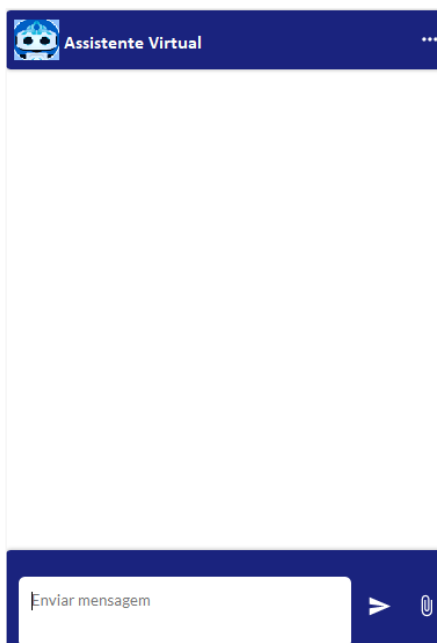
Script do Widget:

```
<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

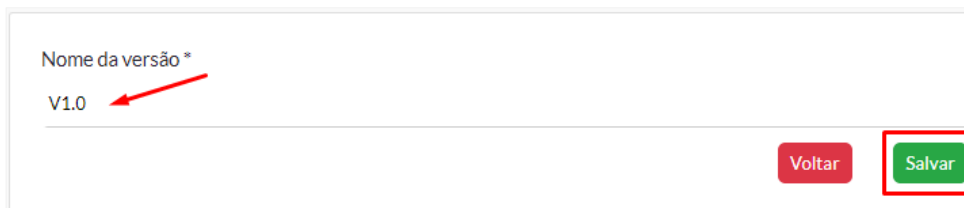
**Figura 17** - Tela renderizar chatbot

#### 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

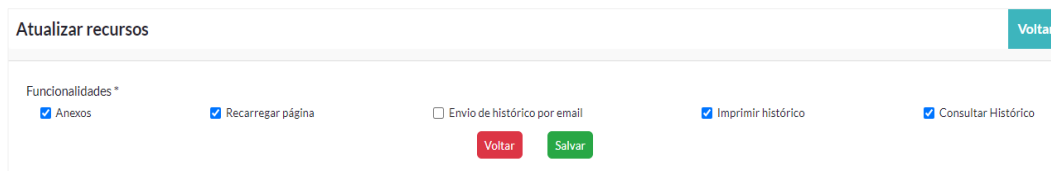
Você poderá editar o nome da versão do Chatbot.



**Figura 18** - Tela versão chatbot

##### 4.3.2.4.2 Recursos

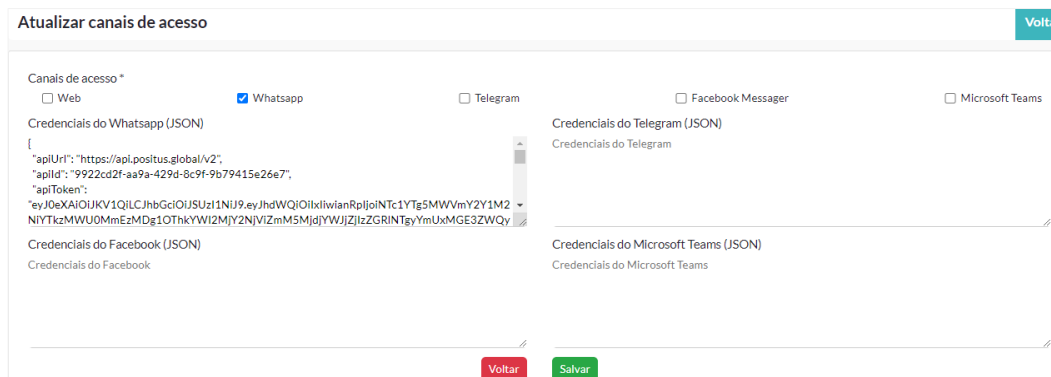
Aqui é possível habilitar e desabilitar funcionalidades do Chatbot.



**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.

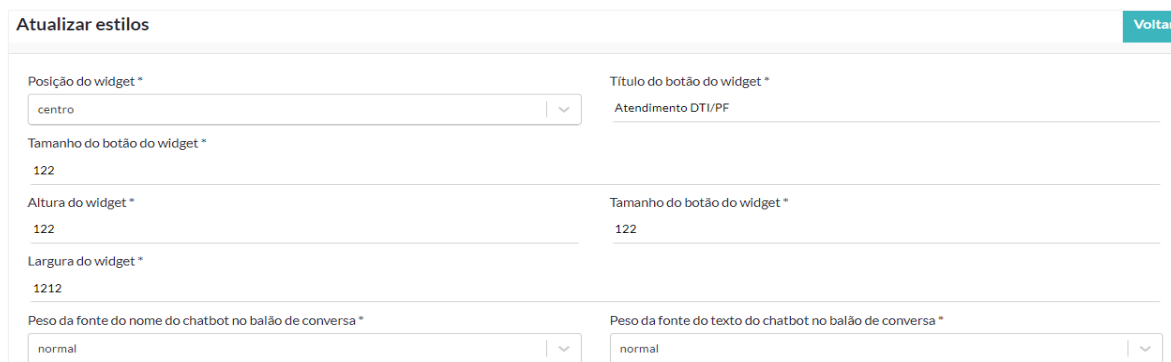


Figura 21 - Tela estilos

#### 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.

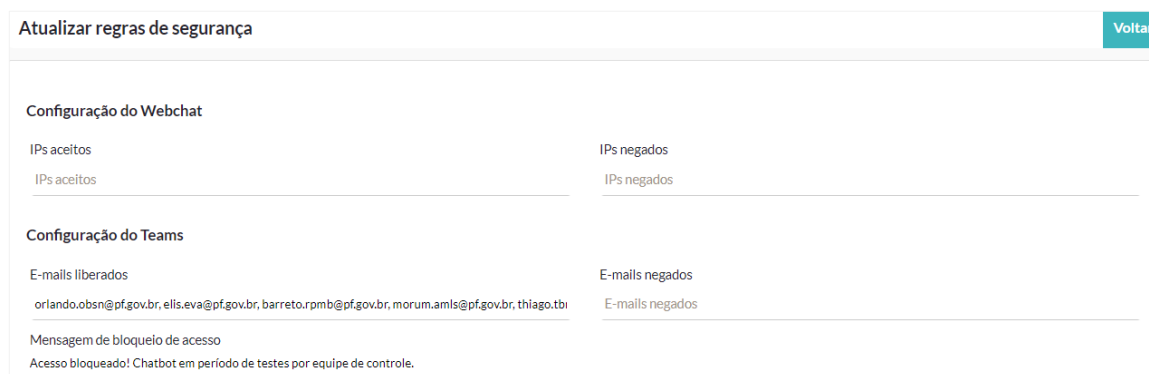


Figura 22 - Tela regras de segurança

#### 4.3.2.4.6 Avatares

Corresponde a personalizar as fotos dos avatares (robô).

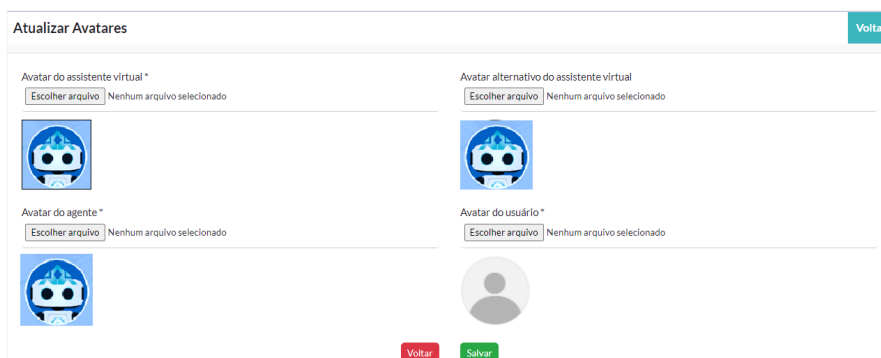


Figura 23 - Tela avatares

#### 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)*.

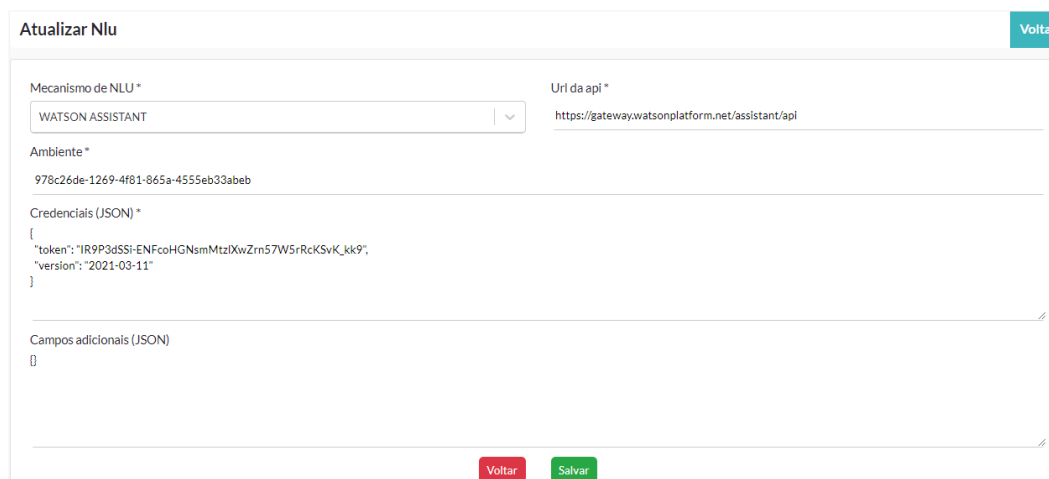


Figura 24 - Tela NLU's

Conforme demonstrado na tela anterior, uma das opções de NLU oferecida pela plataforma refere-se à tecnologia IBM, cujo detalhamento pode ser visto acessando <https://www.ibm.com/br-pt/cloud/watson-natural-language-understanding>. 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.

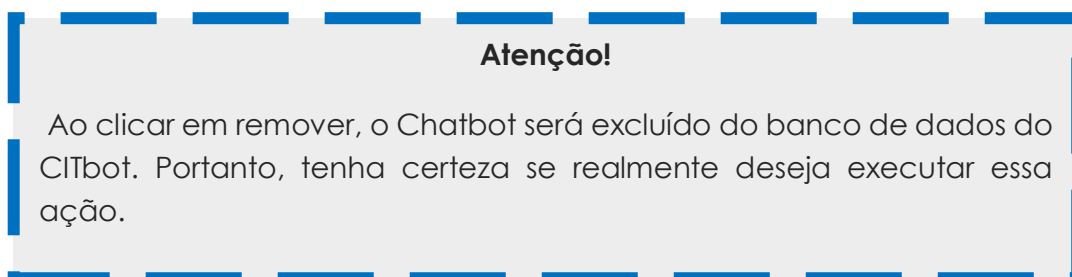
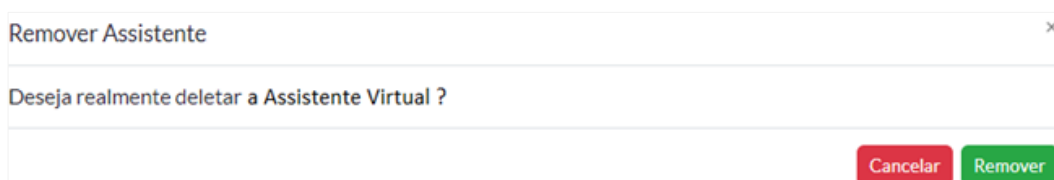


| Pasta/URL           | Tipo  | Ações   |
|---------------------|-------|---|
| g1.globo.com        | URL   |  |
| /data/website/html  | PASTA |  |
| /data/website2/html | PASTA |  |

**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.

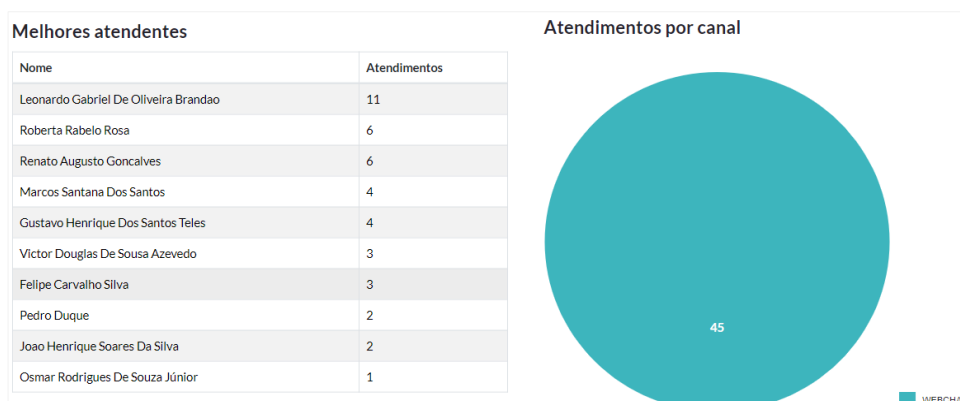
Para visualizar os dados, basta selecionar o contrato no canto superior direito e selecionar o período que deseja apurar as informações.



**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:



|                       |              |                  |                                   |                   |
|-----------------------|--------------|------------------|-----------------------------------|-------------------|
| Atendimentos em curso | Aguardando 0 | Em atendimento 0 | Atendentes online                 | 16 agentes online |
|                       |              |                  | Nome                              | Status            |
|                       |              |                  | Ridley Amaral Ribeiro             | ONLINE            |
|                       |              |                  | Gabriel Moreira Dos Santos Silva  | ONLINE            |
|                       |              |                  | Clecio Silva Gols                 | ONLINE            |
|                       |              |                  | Renato Augusto Goncalves          | ONLINE            |
|                       |              |                  | Gustavo Henrique Dos Santos Teles | ONLINE            |
|                       |              |                  | Adriana Pereira Aires Da Silva    | ONLINE            |

| Tempo de atendimento por agente |                                    |                    |
|---------------------------------|------------------------------------|--------------------|
| Nome                            | Email                              | Tempo de atividade |
| Ana Julia De Souza Alves        | ana.julia@centralit.com.br         | 04 h 00 min 17 seg |
| Fabiano Parlandim Gomes         | fabiano.parlandim@centralit.com.br | 20 h 36 min 59 seg |
| Felipe Carvalho Silva           | felipe.csilva@centralit.com.br     | 04 h 05 min 08 seg |
| Agente Manual                   | agente.manual@centralit.com.br     | 18 h 25 min 24 seg |
| Henrique Mata da Silva          | henrique.silva@centralit.com.br    |                    |
| AZU FILIPE FAUSTINO MUHONGO     | azu.muhongo@centralit.com.br       | 02 h 28 min 51 seg |
| Samuel Lucas Araujo Barros      | samuel.barros@centralit.com.br     | 02 h 59 min 45 seg |

**Figura 28** - Dashboards Atendimento Humano

## 4.5 atendimentos

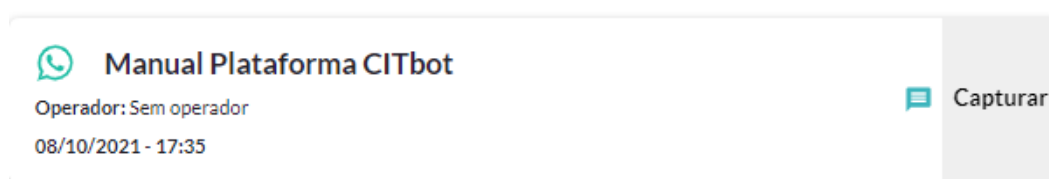
Nessa tela será possível visualizar os atendimentos disponíveis, atendimentos em curso, capturar solicitações, atender solicitações, visualizar histórico de mensagens, transferir e finalizar atendimento.

**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**.

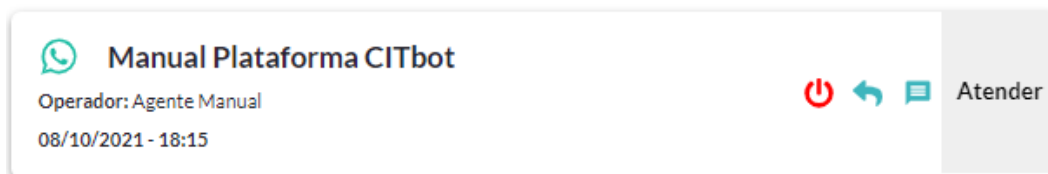


**Figura 29** - Tela Capturar Solicitação

### 4.5.2 Atender solicitação

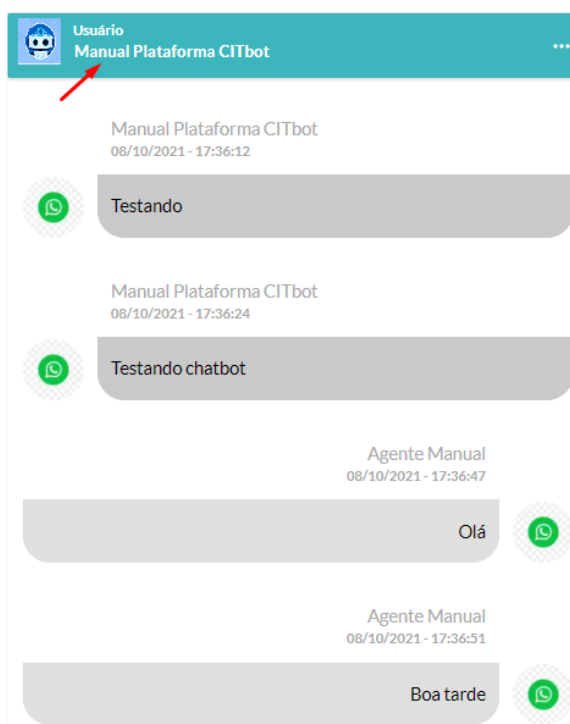
| Data       | Elaboração    | Revisão | Aprovação         | Versão | Página |
|------------|---------------|---------|-------------------|--------|--------|
| 01/11/2021 | Samara Barros | -       | Maurício Cauville | 1.0    | 20     |

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



**Figura 30** - Tela Atender Solicitação

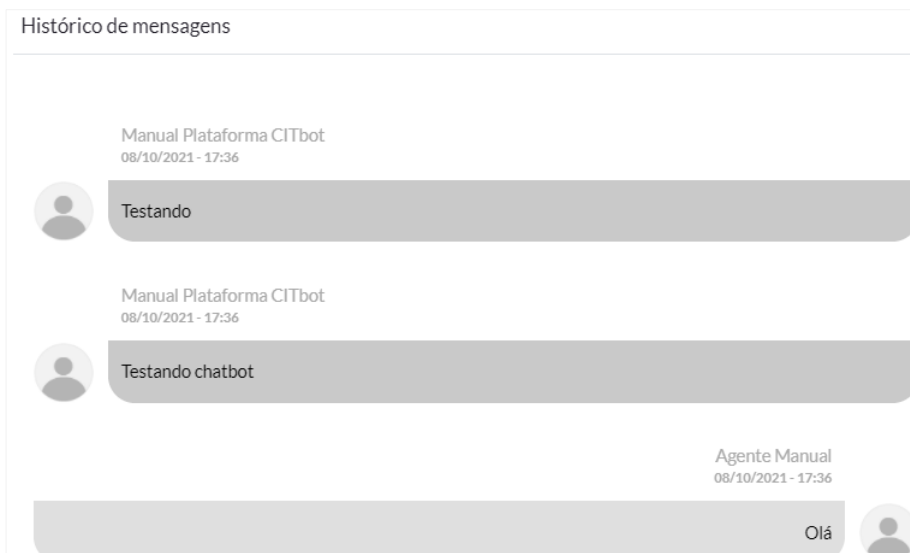
Concluído a etapa acima, o atendimento será aberto em uma nova página do navegador web. Para cadastrar o usuário para futuros atendimentos, clique no campo sob o nome "Usuário" e cadastre-o.



**Figura 31** - Campo para cadastrar o usuário - Atendimento Humano

#### 4.5.3 Visualizar histórico de mensagens

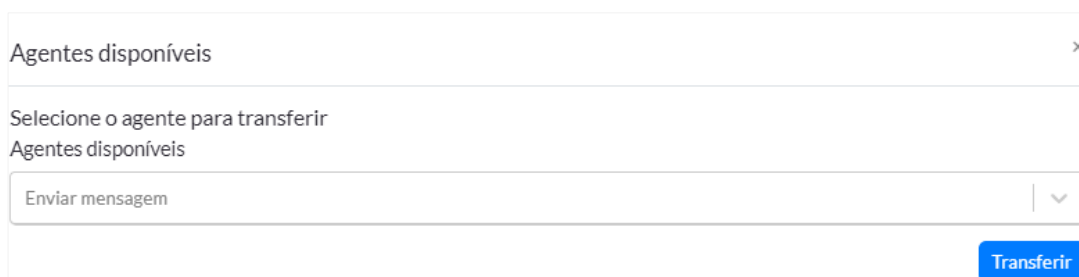
Para visualizar o histórico de mensagens, clique no ícone  .



**Figura 32** - Tela Histórico de mensagens

#### 4.5.4 Transmitir atendimento

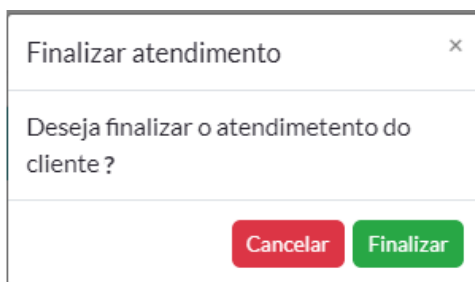
Para transferir o atendimento para outro atendente, clique no ícone .



**Figura 33** - Tela Transferir Atendimento

#### 4.5.5 Finalizar atendimento

Para finalizar o atendimento, clique no ícone .




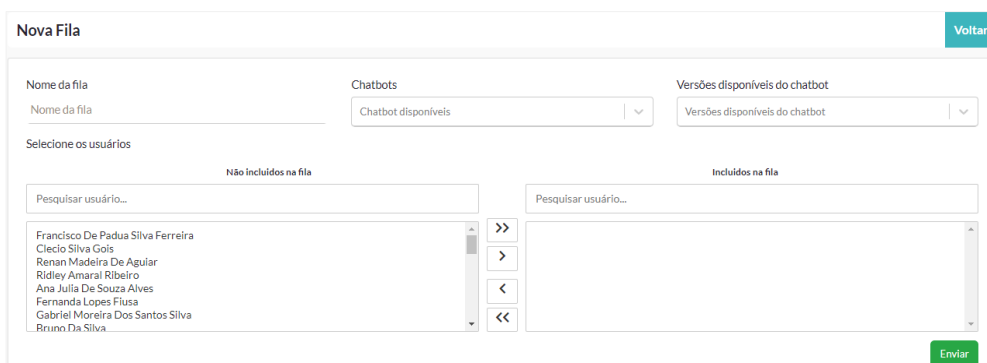
**Figura 34** - Tela Finalizar Atendimento

## 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**.



A tela 'Nova Fila' possui um formulário para criar uma nova fila de atendimento. No topo, há um botão 'Voltar' em verde. O formulário contém os seguintes campos: 'Nome da fila' (com o placeholder 'Nome da fila'), 'Chatbots' (com o placeholder 'Chatbot disponíveis' e uma seta para baixo), e 'Versões disponíveis do chatbot' (com o placeholder 'Versões disponíveis do chatbot' e uma seta para baixo). Abaixo, há a seção 'Selecione os usuários' com duas listas: 'Não incluídos na fila' e ' Incluídos na fila'. Cada lista tem um campo de busca 'Pesquisar usuário...'. A lista 'Não incluídos na fila' contém nomes de usuários, e a lista ' Incluídos na fila' está vazia. Entre as listas, há botões de setas para mover usuários entre as categorias. No canto inferior direito, há um botão 'Enviar' em verde.

Figura 35 - Tela Nova Fila

### 4.6.2 Visualizar fila

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



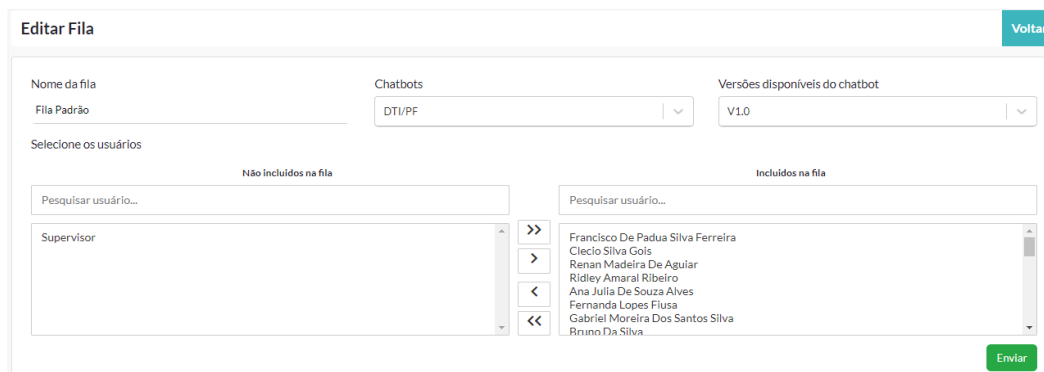
A tela 'Visualizar Fila' é uma janela modal com o título 'Visualizar Cliente' e um botão de fechar 'x'. O conteúdo da tela mostra 'Fila Padrão' e 'Nome da fila: Fila Padrão'.

Figura 36 - Tela Visualizar Fila

### 4.6.3 Editar fila

Para finalizar o atendimento, clique no ícone .

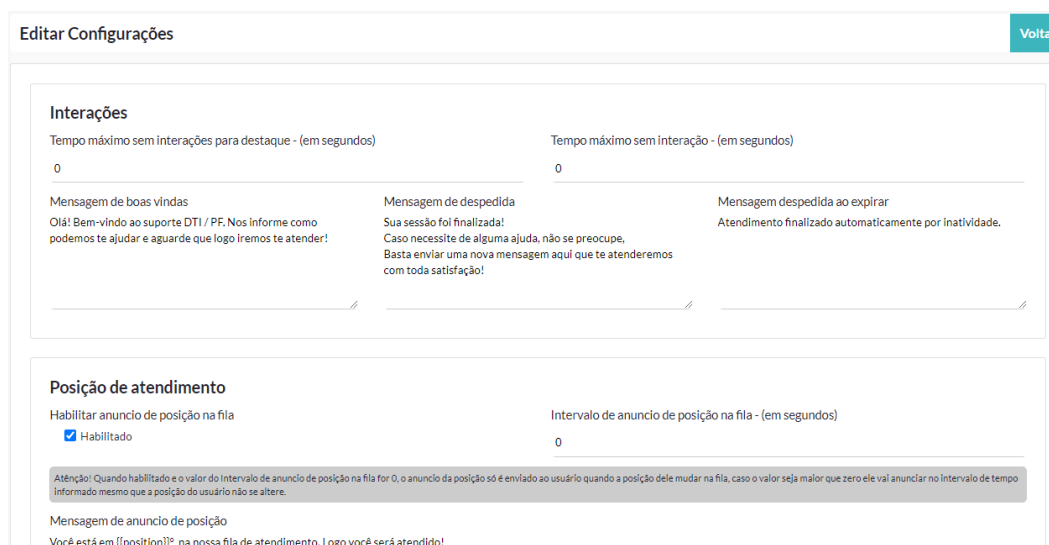




**Figura 37** - Tela Editar Fila

#### 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  .

**Atenção!**

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

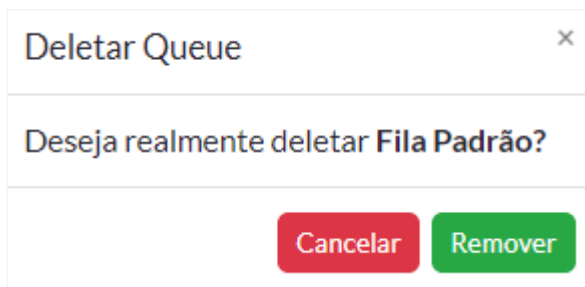


Figura 38 - Tela Remover Fila

## 4.7 Conversas

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

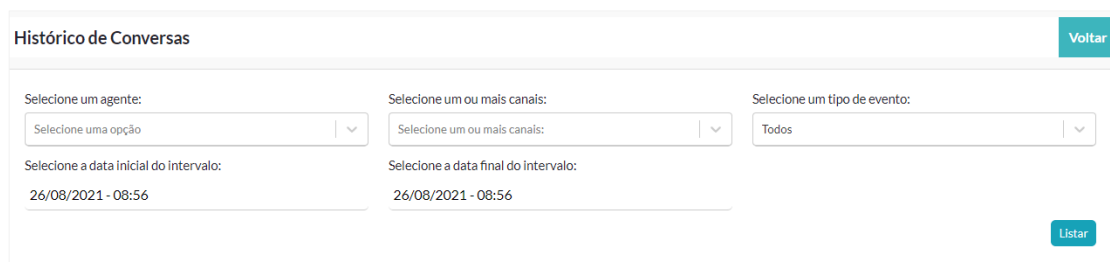


Figura 39 - Tela Histórico de Conversas

## 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.

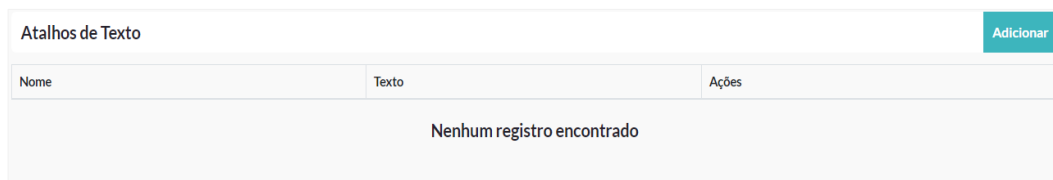
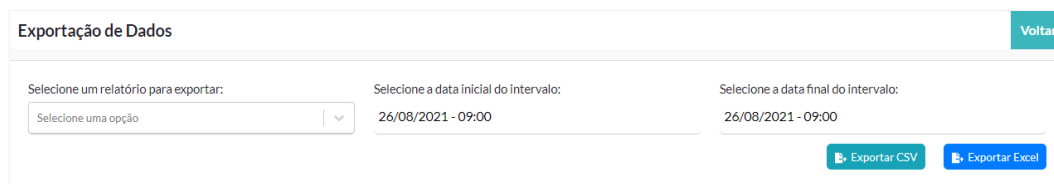


Figura 40 - Tela Atalhos de Texto

## 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.



A interface de exportação de dados apresenta o título "Exportação de Dados" no topo à esquerda e um botão "Voltar" no topo 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" e "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.

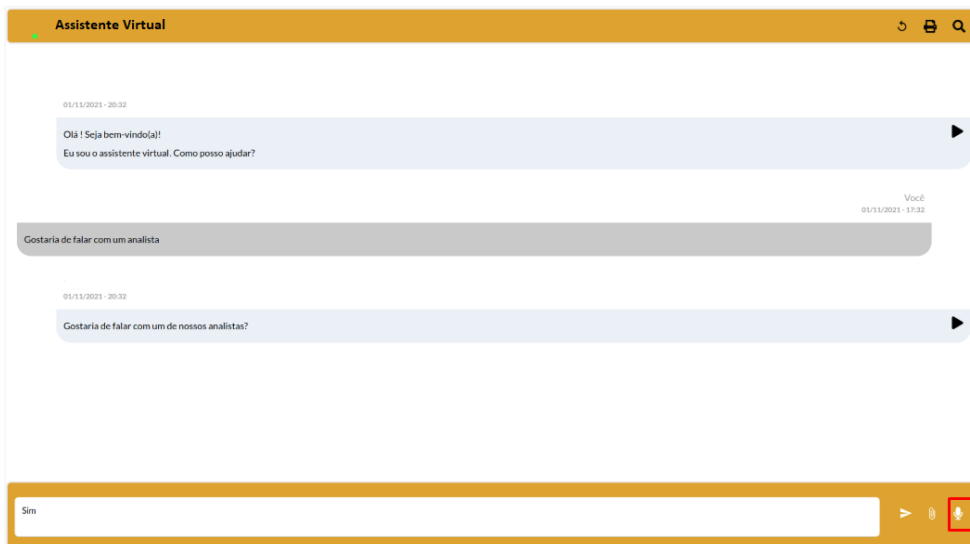
## 4.10 Speech to Text (STT) / Text to Speech (TTS)

*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 IBM. Mais informações em <https://cloud.ibm.com/docs/speech-to-text?topic=speech-to-text-gettingStarted> e <https://cloud.ibm.com/docs/text-to-speech?topic=text-to-speech-gettingStarted>.

### 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).

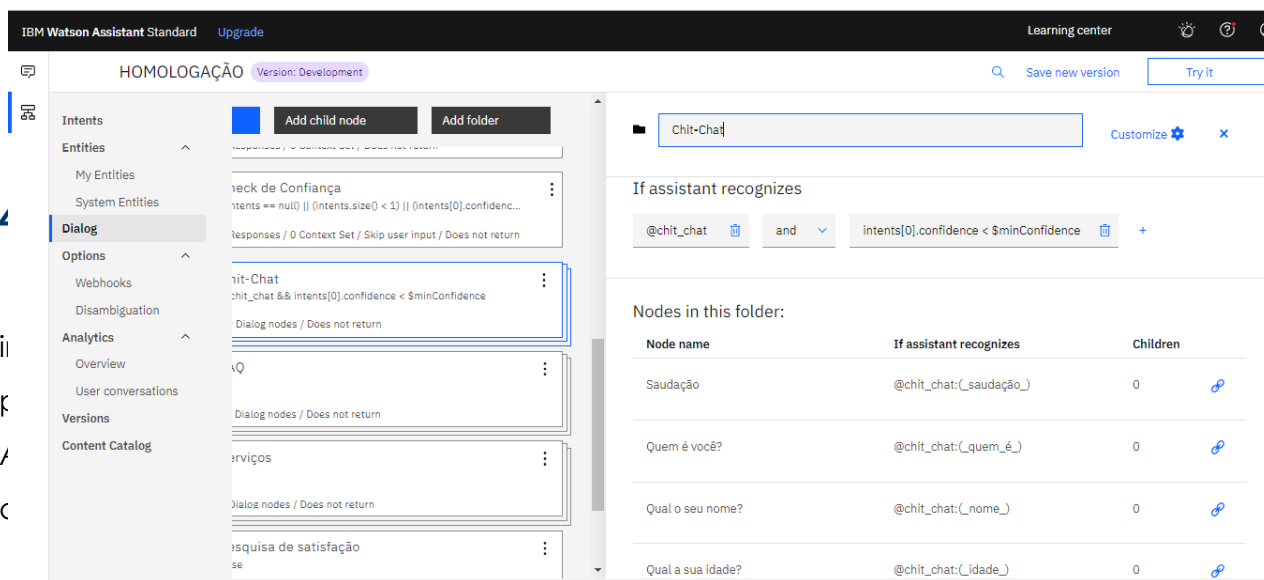
| Data       | Elaboração    | Revisão | Aprovação         | Versão | Página |
|------------|---------------|---------|-------------------|--------|--------|
| 01/11/2021 | Samara Barros | -       | Maurício Cauville | 1.0    | 27     |

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 <https://cloud.ibm.com/login>.

## 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 IBM Watson Assistant, acessível pelo endereço <https://cloud.ibm.com/login>.



| Node name         | If assistant recognizes | Children |
|-------------------|-------------------------|----------|
| Saudação          | @chit_chat:_saudação_   | 0        |
| Quem é você?      | @chit_chat:_quem_é_     | 0        |
| Qual o seu nome?  | @chit_chat:_nome_       | 0        |
| Qual a sua idade? | @chit_chat:_idade_      | 0        |

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_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

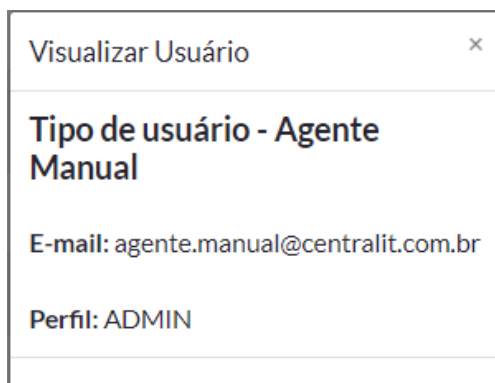
Senha temporária

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

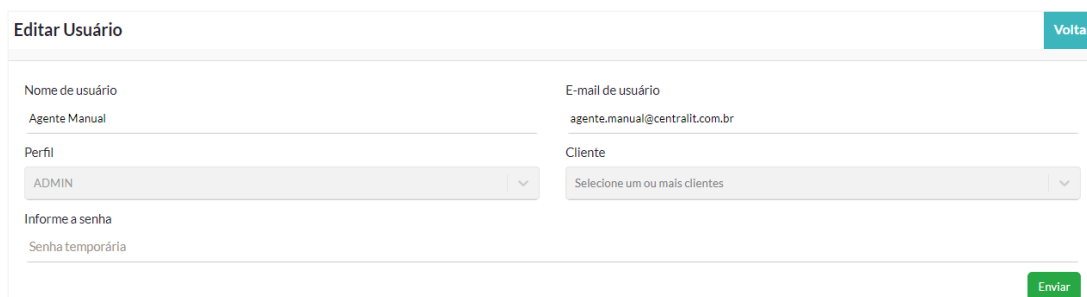
E-mail: agente.manual@centralit.com.br

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

Nome de usuário  
Agente Manual

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

Perfil  
ADMIN

Informe a senha  
Senha temporária

Enviar

Figura 47 – Tela Editar Usuário

## 5.2 Chatbots

### 5.2.1 Analytics

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

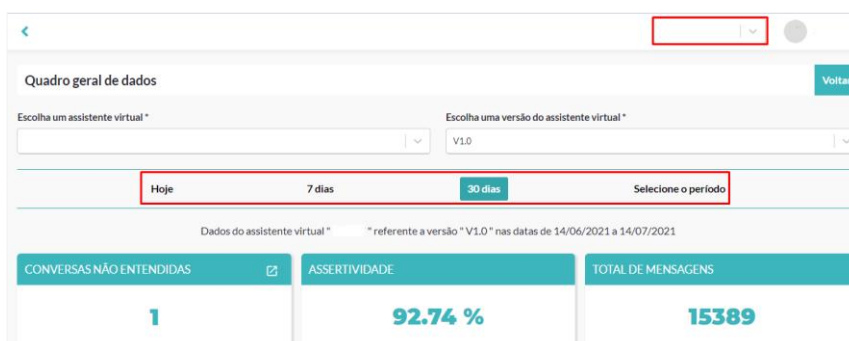











Figura 48 – Dashboards chatbots

- **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 |       |   |
|---------------------------|-------|---|
| 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 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 |

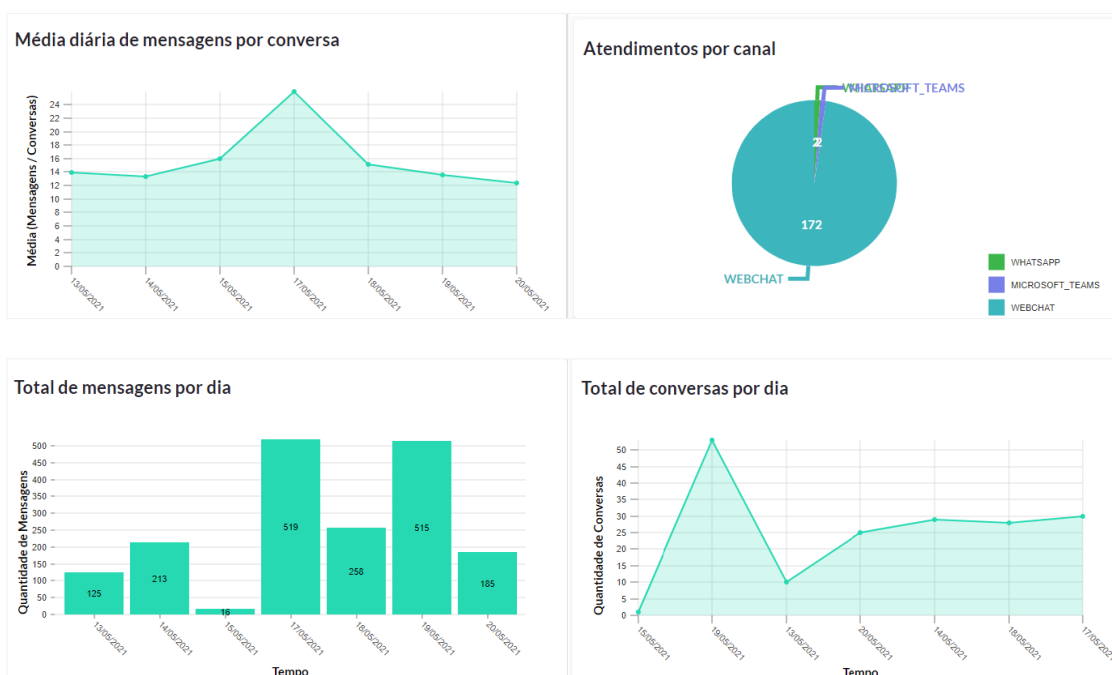
**Figura 50** - Dashboards Intenções e Entidades mais utilizadas – Detalhado

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

Novo Chatbot

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

**Figura 52** - Tela Novo Chatbot

### 5.2.2.2 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>

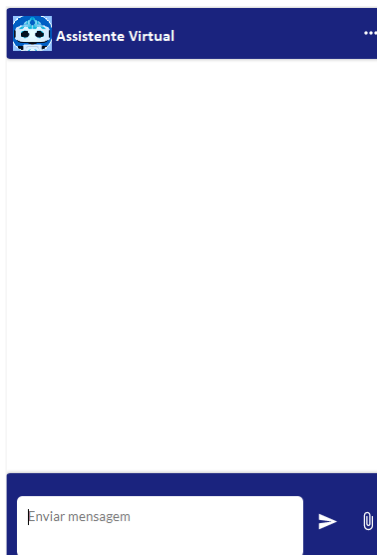
Script do Widget:

```
<script id="chatbotwidget" type="application/javascript" defer src="/js/Index.js?customerId=ef84852b-637e-4b4d-8781-786a64dd1d322&chatbotVersionId=1e87faed-c116-4689-a1d4-06035f2acb03"></script>
```

**Figura 53** - Tela Novo Chatbot

### 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.



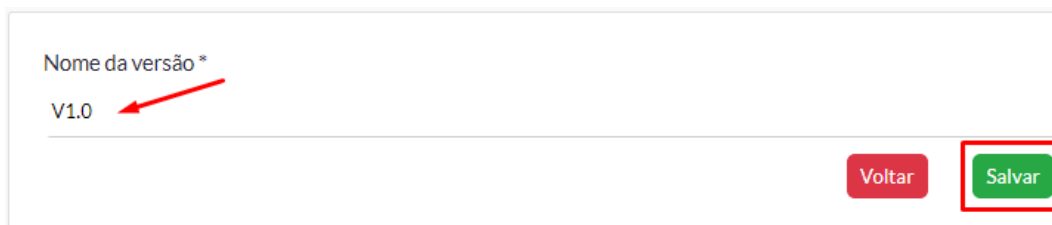
**Figura 54** - Tela Renderizar Chatbot

#### 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 Versão

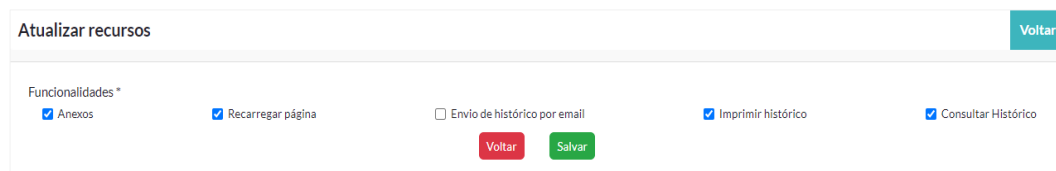
Você poderá editar o nome da versão do Chatbot.



**Figura 55** - Tela Versão chatbot

##### 5.2.2.4.2 Recursos

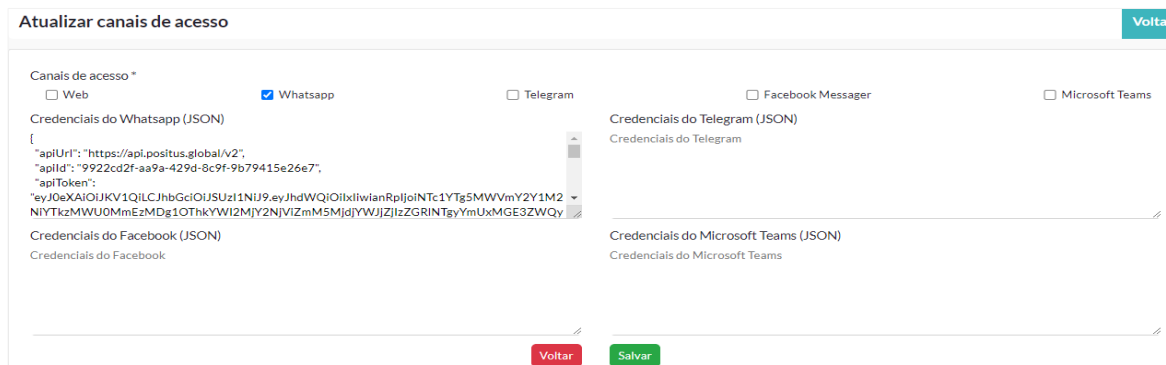
Aqui é possível habilitar e desabilitar funcionalidades do Chatbot.



**Figura 56** - Tela Recursos

### 5.2.2.4.3 Canais de acesso

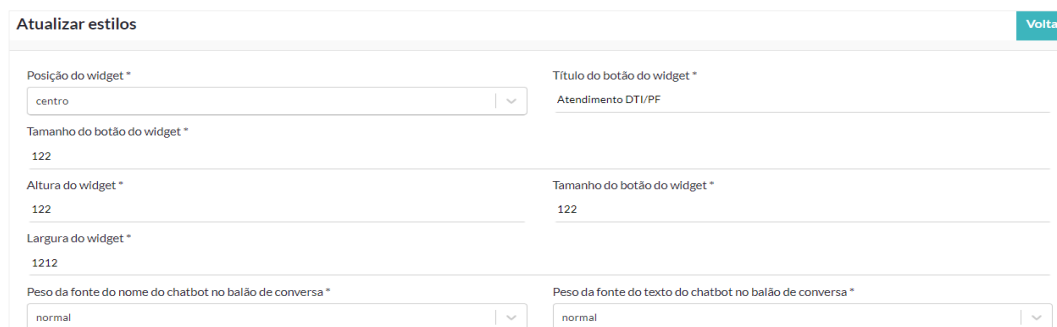
Utilizar essa opção para inserir as credenciais de acesso de cada API correspondente.



**Figura 57 - Tela Canais de Acesso**

### 5.2.2.4.4 Estilos

Esse botão dispõe de toda personalização do Chatbot.



**Figura 58 - Tela Estilos**

### 5.2.2.4.5 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.

Atualizar regras de segurança
Voltar

Configuração do Webchat

IPs aceitos

IPs aceitos

IPs negados

IPs negados

Configuração do Teams

E-mails liberados

orlando.obsn@pf.gov.br, elis.eva@pf.gov.br, barreto.rpmb@pf.gov.br, morum.amlis@pf.gov.br, thiago.tbi

E-mails negados

E-mails negados

Mensagem de bloqueio de acesso  
Acesso bloqueado! Chatbot em período de testes por equipe de controle.

**Figura 59** - Tela Regras de Segurança

### 5.2.2.4.6 Avatares

Corresponde a personalizar as fotos dos avatares (robô).

Atualizar Avatares
Voltar

Avatar do assistente virtual \*

Escolher arquivo

Nenhum arquivo selecionado

Avatar do agente \*

Escolher arquivo

Nenhum arquivo selecionado

Avatar alternativo do assistente virtual

Escolher arquivo

Nenhum arquivo selecionado

Avatar do usuário \*

Escolher arquivo

Nenhum arquivo selecionado

Avatar do assistente virtual

Avatar do agente

Avatar alternativo do assistente virtual

Avatar do usuário

Voltar

Salvar

**Figura 60** - Tela Avatares

### 5.2.2.4.7 NLU

Utilizar esse campo para inserir as credenciais do API.

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 61** - Tela NLU

### 5.2.2.5 Remover

Clique no ícone  .

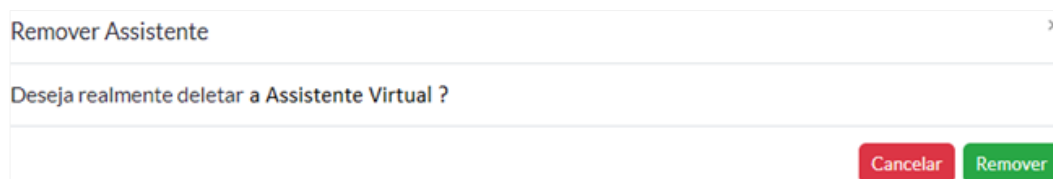
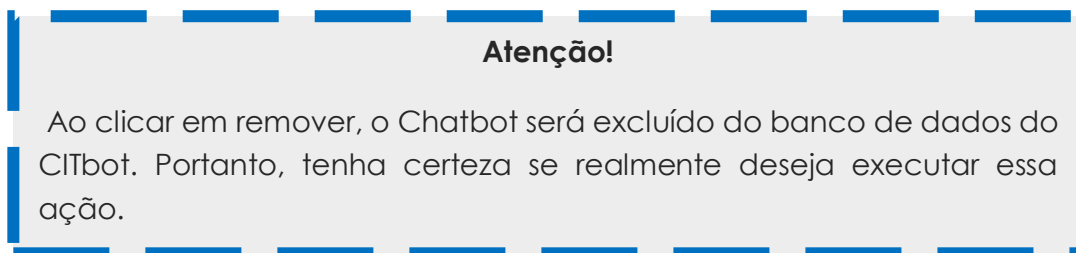


Figura 62 - Tela Remover Chatbot

## 5.3 Atendimento humano

### 5.3.1 Analytics

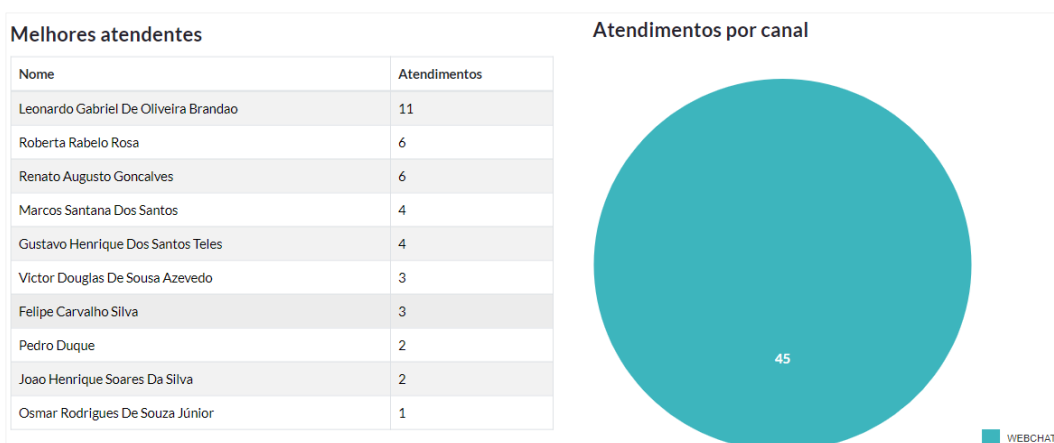
São dashboards com informações importantes que auxiliam nas análises de dados e tomadas de decisões, disponibilizadas em tempo real, referentes aos atendimentos humanos. Para visualizar os dados, basta selecionar o contrato no canto superior direito e selecionar o período que deseja apurar as informações.



Figura 63 - 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:



Atendimentos em curso

Aguardando 0

Em atendimento 0

Atendentes online

16 agentes online

| Nome                              | Status            |
|-----------------------------------|-------------------|
| Ridley Amaral Ribeiro             | <div>ONLINE</div> |
| Gabriel Moreira Dos Santos Silva  | <div>ONLINE</div> |
| Clecio Silva Gois                 | <div>ONLINE</div> |
| Renato Augusto Goncalves          | <div>ONLINE</div> |
| Gustavo Henrique Dos Santos Teles | <div>ONLINE</div> |
| Adriana Pereira Aires Da Silva    | <div>ONLINE</div> |

| Tempo de atendimento por agente |                                    |                    |
|---------------------------------|------------------------------------|--------------------|
| Nome                            | Email                              | Tempo de atividade |
| Ana Julia De Souza Alves        | ana.julia@centralit.com.br         | 04 h 00 min 17 seg |
| Fabiano Parlandim Gomes         | fabiano.parlandim@centralit.com.br | 20 h 36 min 59 seg |
| Felipe Carvalho Silva           | felipe.csilva@centralit.com.br     | 04 h 05 min 08 seg |
| Agente Manual                   | agente.manual@centralit.com.br     | 18 h 25 min 24 seg |
| Henrique Mata da Silva          | henrique.silva@centralit.com.br    |                    |
| AZU FILIPE FAUSTINO MUHONGO     | azu.muhongo@centralit.com.br       | 02 h 28 min 51 seg |
| Samuel Lucas Araujo Barros      | samuel.barros@centralit.com.br     | 02 h 59 min 45 seg |

Figura 64 - 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**.

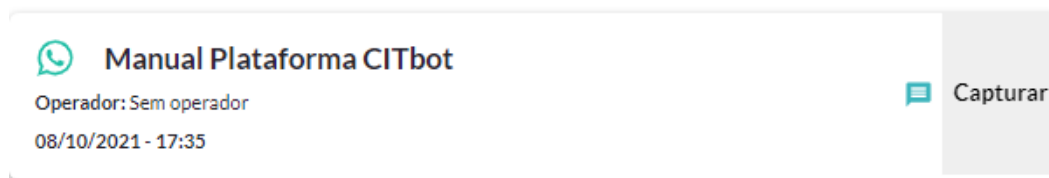


Figura 65 - Tela Capturar Solicitação

### 5.4.2 Atender solicitação

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

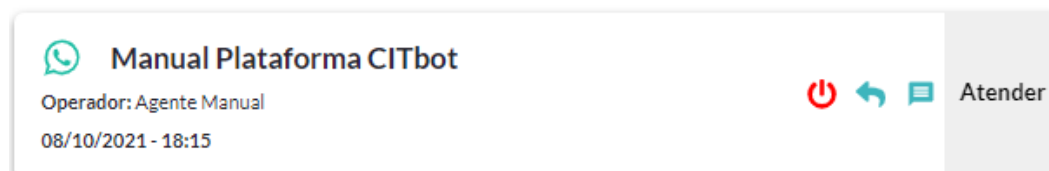
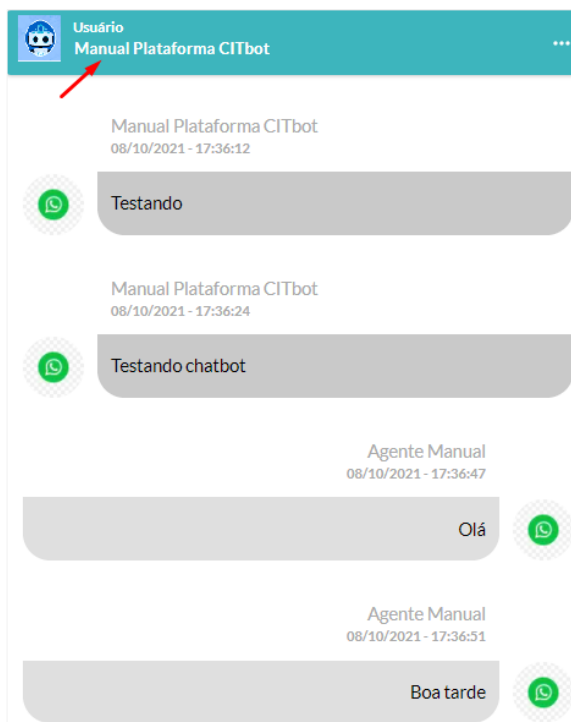


Figura 66 - Tela Atender Solicitação

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.

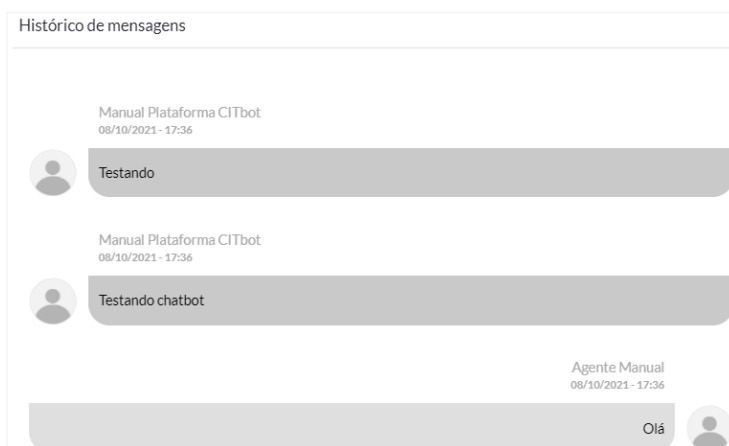




**Figura 67** - Campo para cadastrar o usuário - Atendimento Humano

### 5.4.3 Visualizar histórico de mensagens

Para visualizar o histórico de mensagens, clique no ícone  .

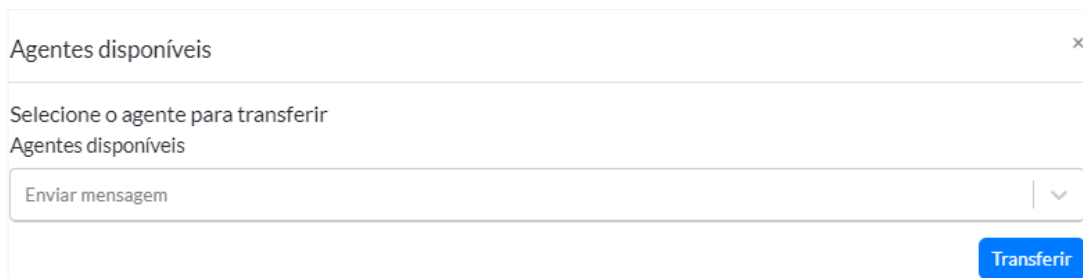


**Figura 68** - Tela Histórico de mensagens

### 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

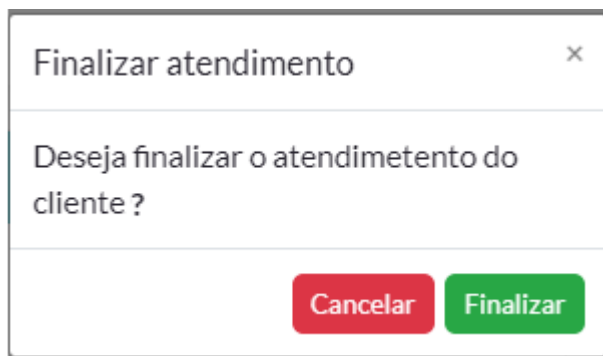
Enviar mensagem

Transferir

**Figura 69** - 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

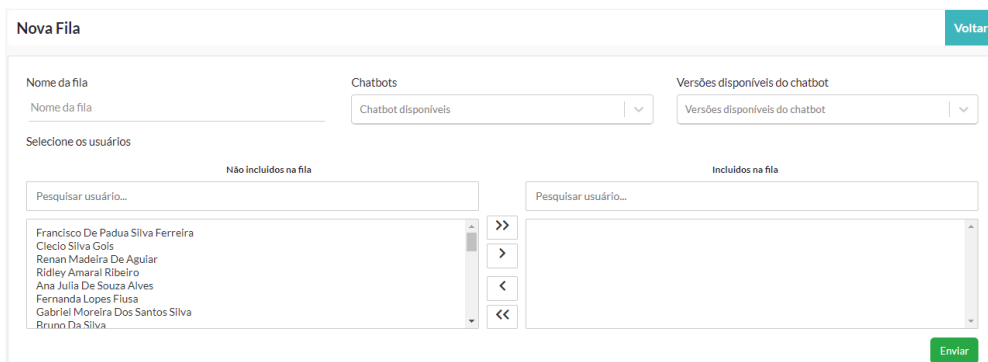
**Figura 70** - Tela Finalizar Atendimento

## 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

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 Góis  
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 71** - Tela Nova Fila

### 5.5.2 Visualizar fila


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



Figura 72 - Tela Visualizar Fila

### 5.5.3 Editar fila

Para finalizar o atendimento, clique no ícone .

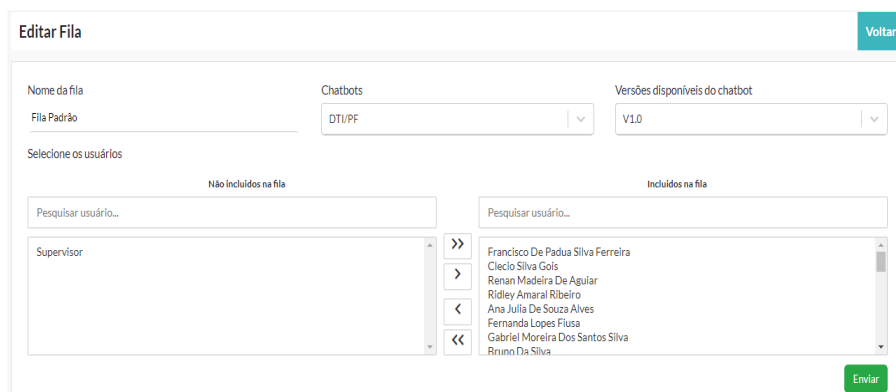


Figura 73 - Tela Editar Fila

### 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 74** - Tela Remover Fila

## 5.6 Conversas

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

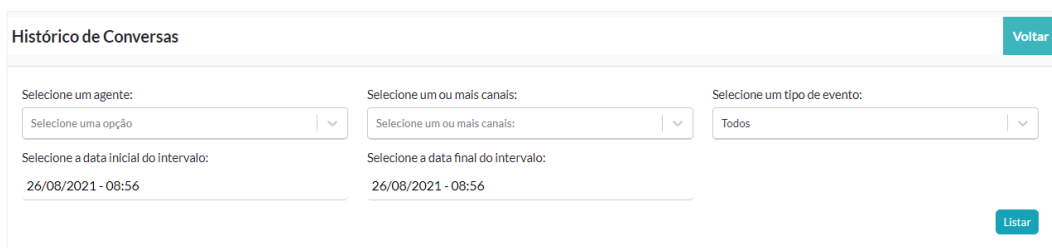


Figura 75 - Tela Histórico de Conversas

## 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.

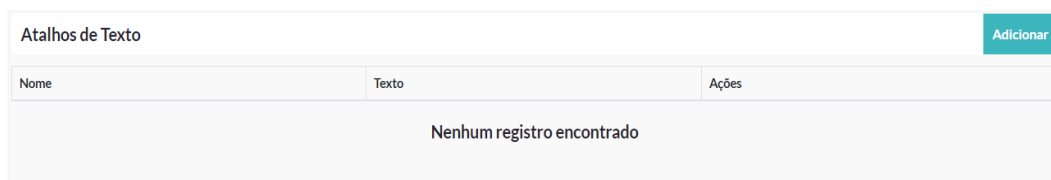


Figura 76 - Tela Atalhos de Texto

## 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.

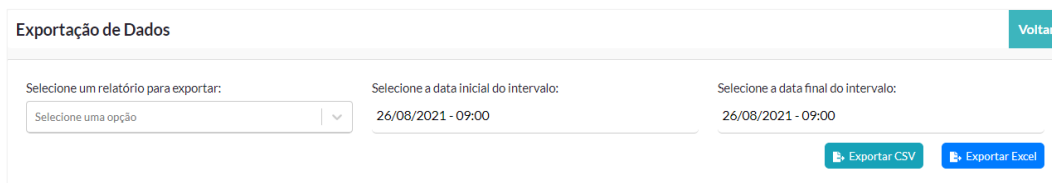


Figura 77 - Tela Exportação de Dados

- **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.

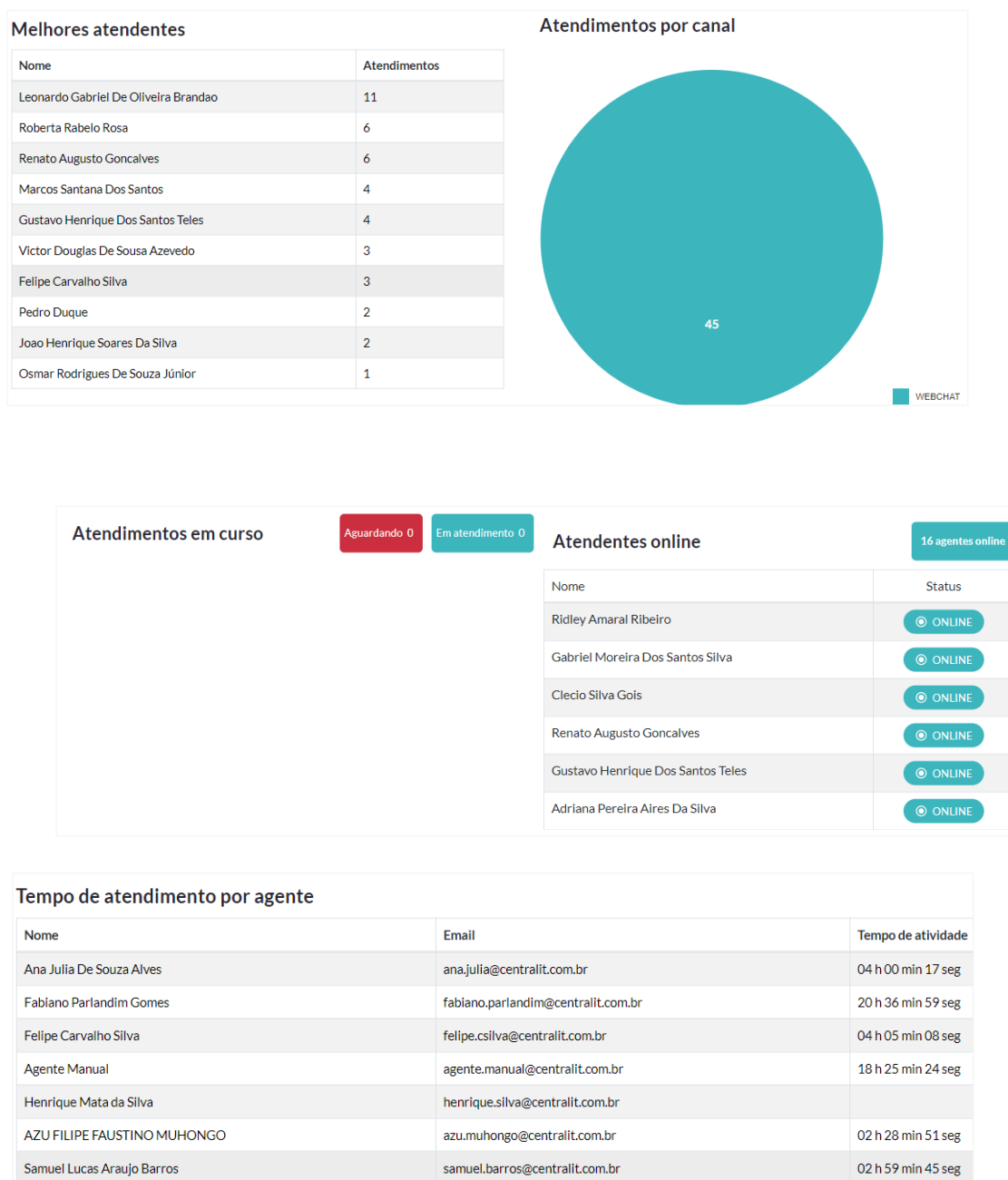


Figura 78 - Tela Atendimento Humano – Analytics

- **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:




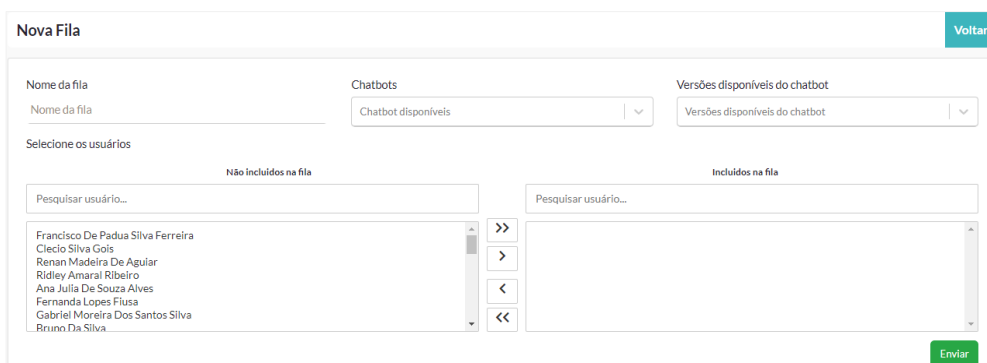
**Figura 79** - Dashboards Atendimento Humano

## 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 para criar uma nova fila de atendimento. No topo, há um botão 'Voltar' em verde. O formulário contém os seguintes campos: 'Nome da fila' (com um placeholder 'Nome da fila'), 'Chatbots' (com um dropdown 'Chatbot disponíveis'), e 'Versões disponíveis do chatbot' (com um dropdown 'Versões disponíveis do chatbot'). Abaixo, há uma seção 'Selecione os usuários' com duas listas: 'Não incluídos na fila' e ' Incluídos na fila'. Cada lista tem um campo de busca 'Pesquisar usuário...'. A lista 'Não incluídos na fila' contém nomes de usuários como 'Francisco De Padua Silva Ferreira', 'Clecio Silva Góis', etc. Entre as listas, há botões de seta para mover usuários. No canto inferior direito, há um botão 'Enviar' em verde.

Figura 80 - Tela Nova Fila

### 6.2.2 Visualizar fila

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



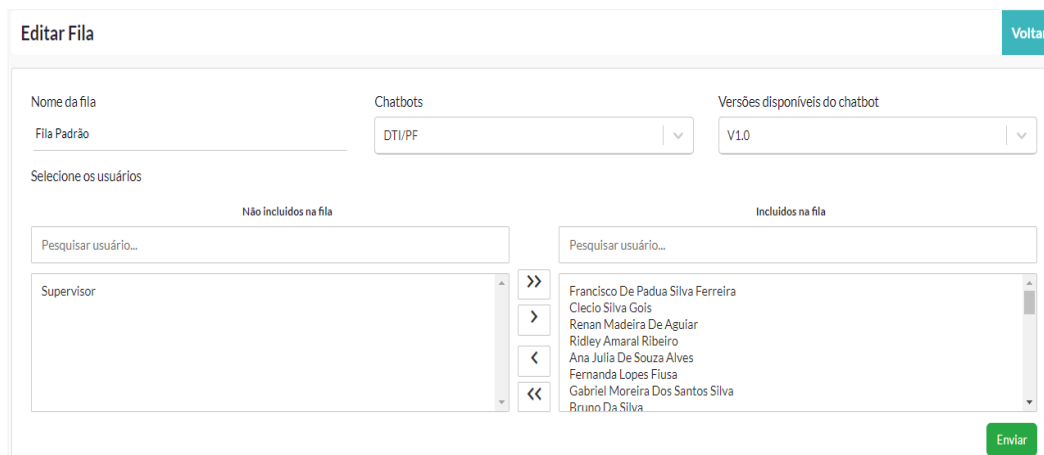
A tela 'Visualizar Fila' é uma janela modal com o título 'Visualizar Cliente' e um botão de fechar 'x'. Ela exibe o nome da fila: 'Fila Padrão' e 'Nome da fila: Fila Padrão'.

Figura 81 - Tela Visualizar Fila

### 6.2.3 Editar fila

Para finalizar o atendimento, clique no ícone .

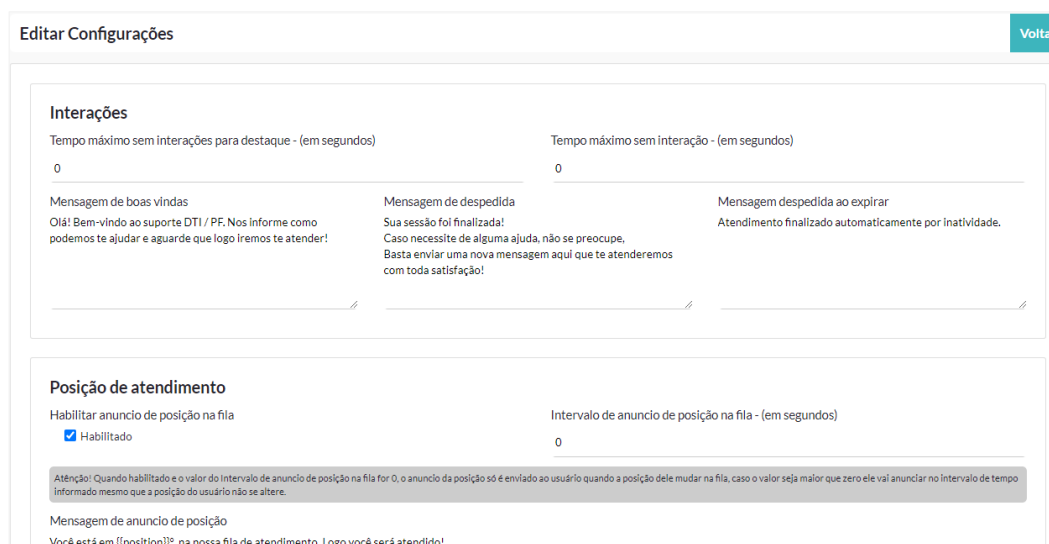




**Figura 82** - Tela Editar Fila

## 6.2.4 Configurar fila

Para finalizar o atendimento, clique no ícone .



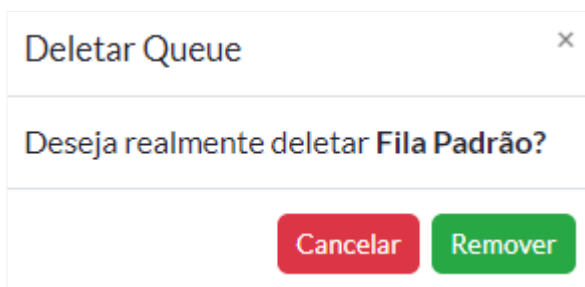
**Figura 83** - Tela Configurar Fila

## 6.2.5 Remover fila

Para remover uma fila de atendimento, clique no ícone .

**Atenção!**

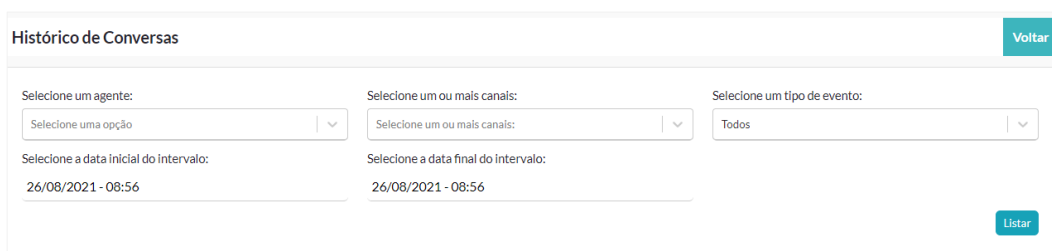
Ao clicar em remover, o Chatbot será excluído do banco de dados do CITbot. Portanto, tenha certeza se realmente deseja executar essa ação.



**Figura 84** - Tela Remover Fila

### 6.3 Conversas

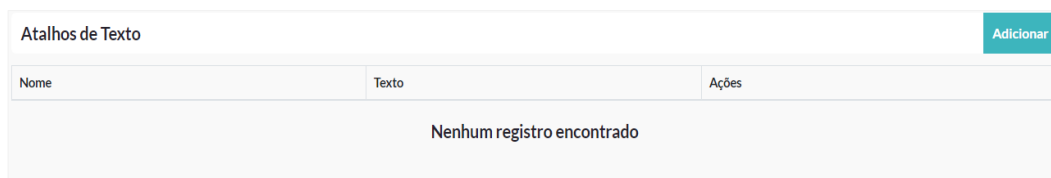
A finalidade do histórico de conversas é listar todas as conversas atendidas pelo agente.



**Figura 85** - Tela Histórico de Conversas

### 6.4 Atalhos de texto

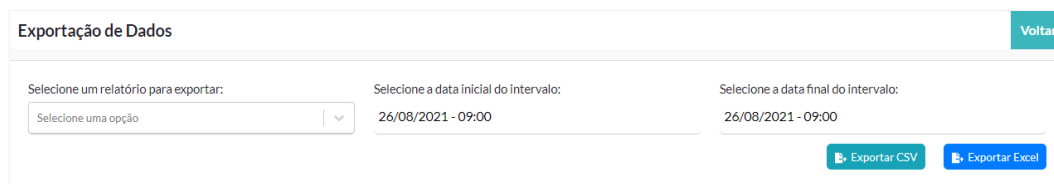
O propósito do atalho de texto é facilitar e agilizar o atendimento ao usuário do Chatbot, através de textos e procedimentos parametrizados, sem a necessidade de busca de informações nas bases de conhecimento.



**Figura 86** - 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 'Exportação de Dados' apresenta um formulário com os seguintes campos:

- Seleção de relatório:** Um menu suspenso com o texto 'Selecione um relatório para exportar:' e 'Selecione uma opção'.
- Intervalo de data inicial:** Um campo de texto com o texto 'Selecione a data inicial do intervalo:' e o valor '26/08/2021 - 09:00'.
- Intervalo de data final:** Um campo de texto com o texto 'Selecione a data final do intervalo:' e o valor '26/08/2021 - 09:00'.

Na parte inferior direita, há dois botões: 'Exportar CSV' (verde) e 'Exportar Excel' (azul). Um botão 'Voltar' (verde) está no canto superior direito.

Figura 87 - 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**.

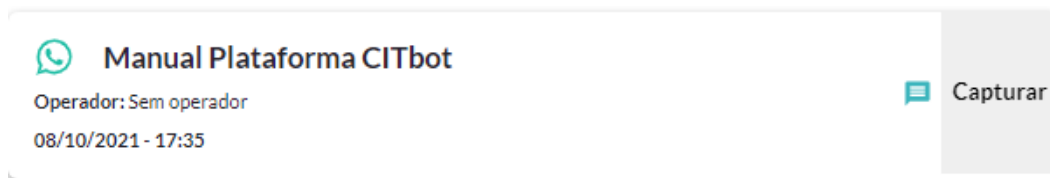


Figura 88 - Tela Capturar Solicitação

### 7.1.2 Atender solicitação

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

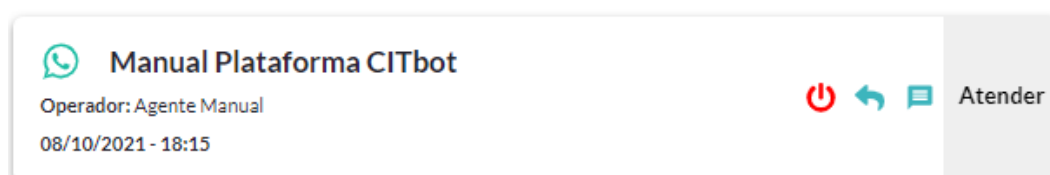


Figura 89 - Tela Atender Solicitação

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.

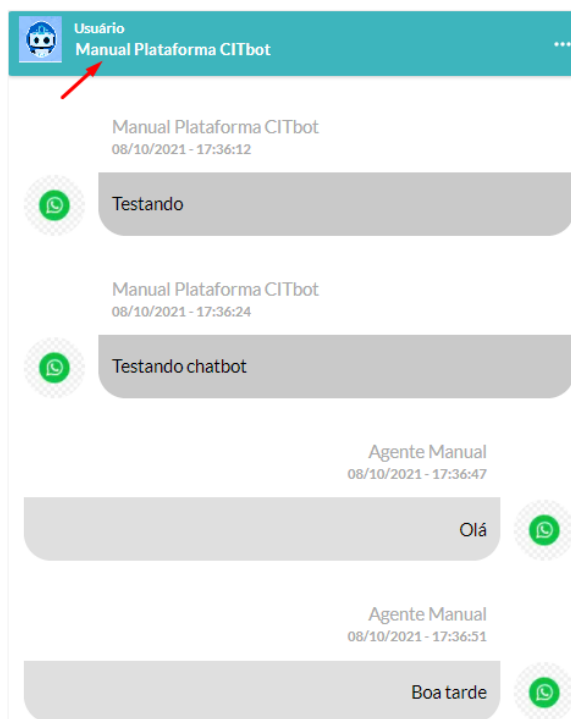
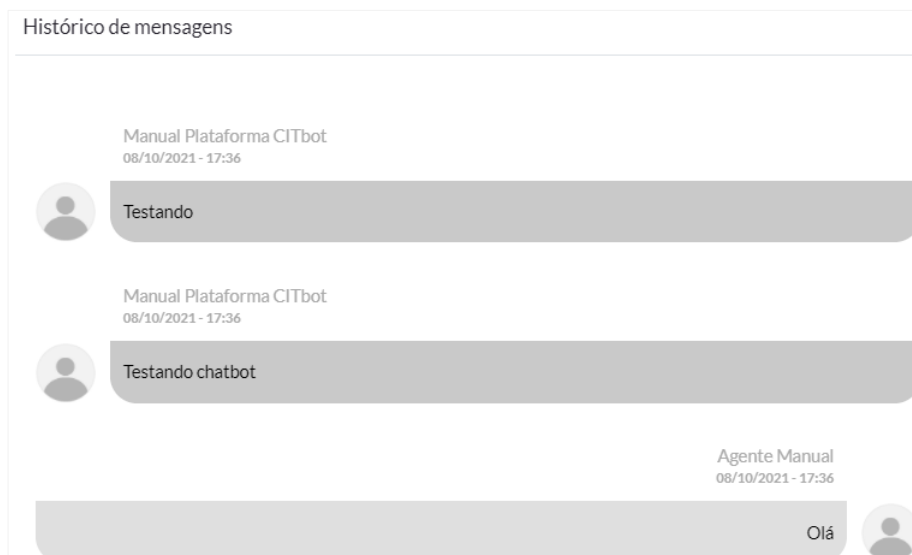


Figura 90 - Campo para cadastrar o usuário - Atendimento Humano

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

### 7.1.3 Visualizar histórico de mensagens

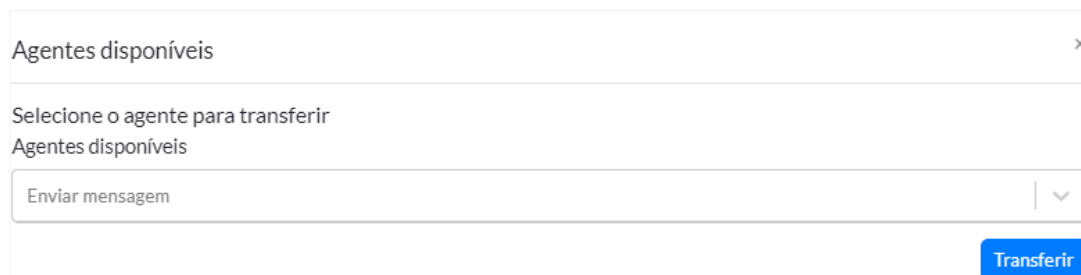
Para visualizar o histórico de mensagens, clique no ícone  .



**Figura 91** - Tela Histórico de mensagens

### 7.1.4 Transmitir atendimento

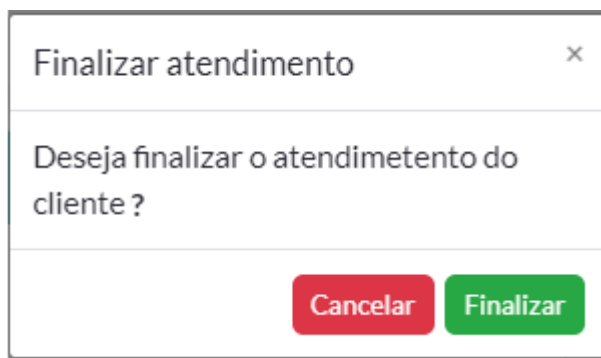
Para transferir o atendimento para outro atendente, clique no ícone  .



**Figura 92** - Tela Transferir Atendimento

### 7.1.5 Finalizar atendimento

Para finalizar o atendimento, clique no ícone  .

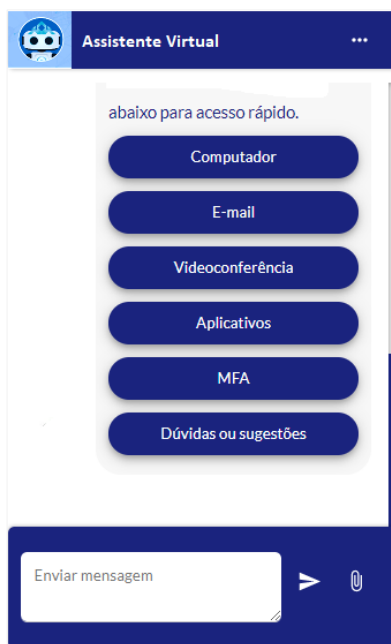


**Figura 93** - Tela Finalizar Atendimento

## 8 Funcionalidades

### 8.1 Exibição de menu

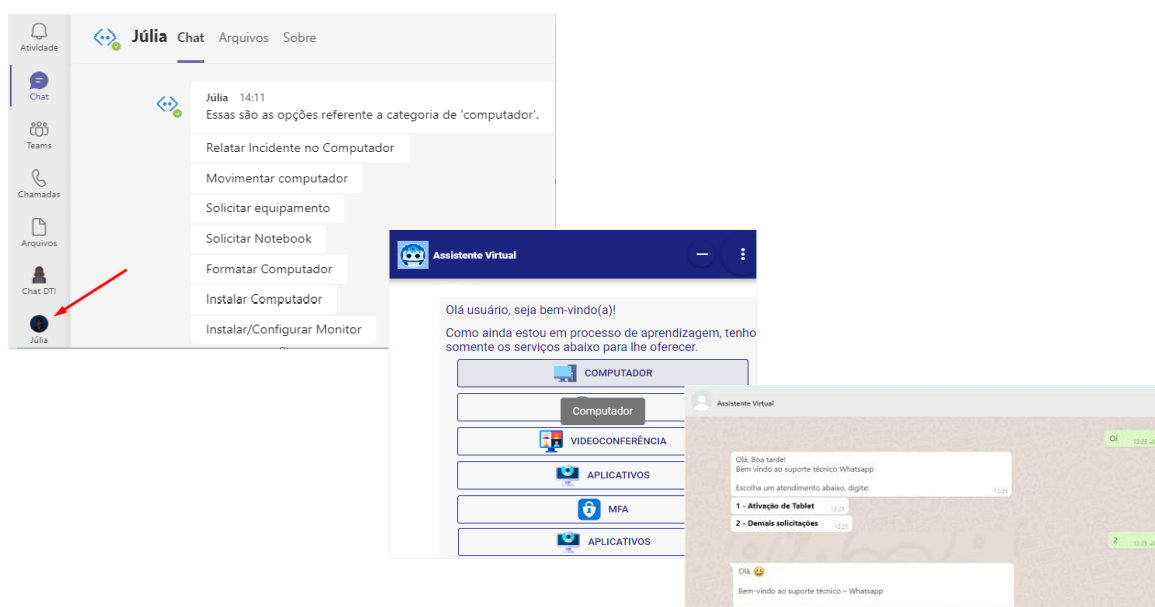
Apoiar a todos os perfis de clientes em questões técnicas, tais como: problemas de conectividade, atualizações de dados cadastrais, alterações de e-mails e grupos, instalação, configuração e remoção de softwares de trabalho, etc.



**Figura 94** – Exibição do Menu

## 8.2 Multicanais (Omnichannel)

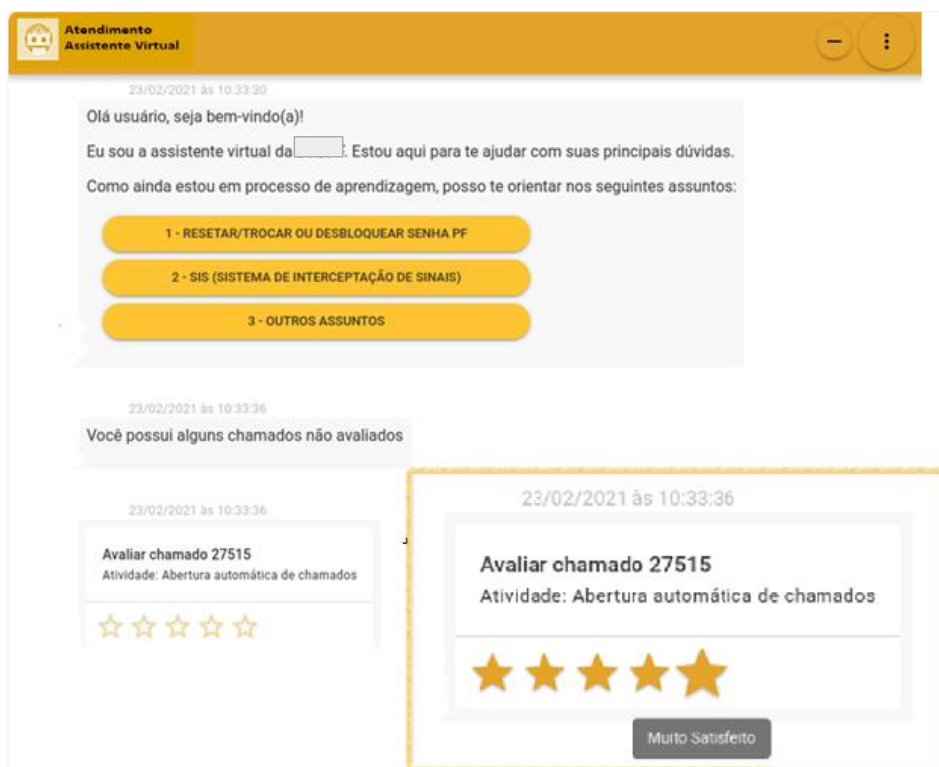
Com a finalidade de melhorar a experiência do usuário, a plataforma possibilita disponibilizar o atendimento do assistente virtual em multicanais, por exemplo, via WhatsApp, Microsoft Teams e Webchat.



**Figura 95** - 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.

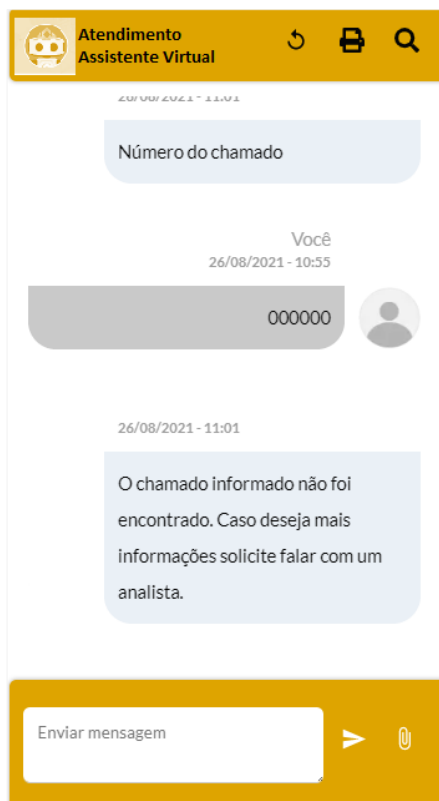


**Figura 96** - Pesquisa de satisfação

## 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.

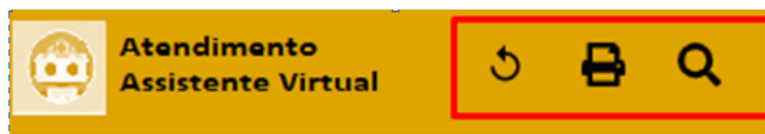




**Figura 97** - Transbordo para atendimento humano

## 8.5 Botões interativos

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



**Figura 98** - 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.

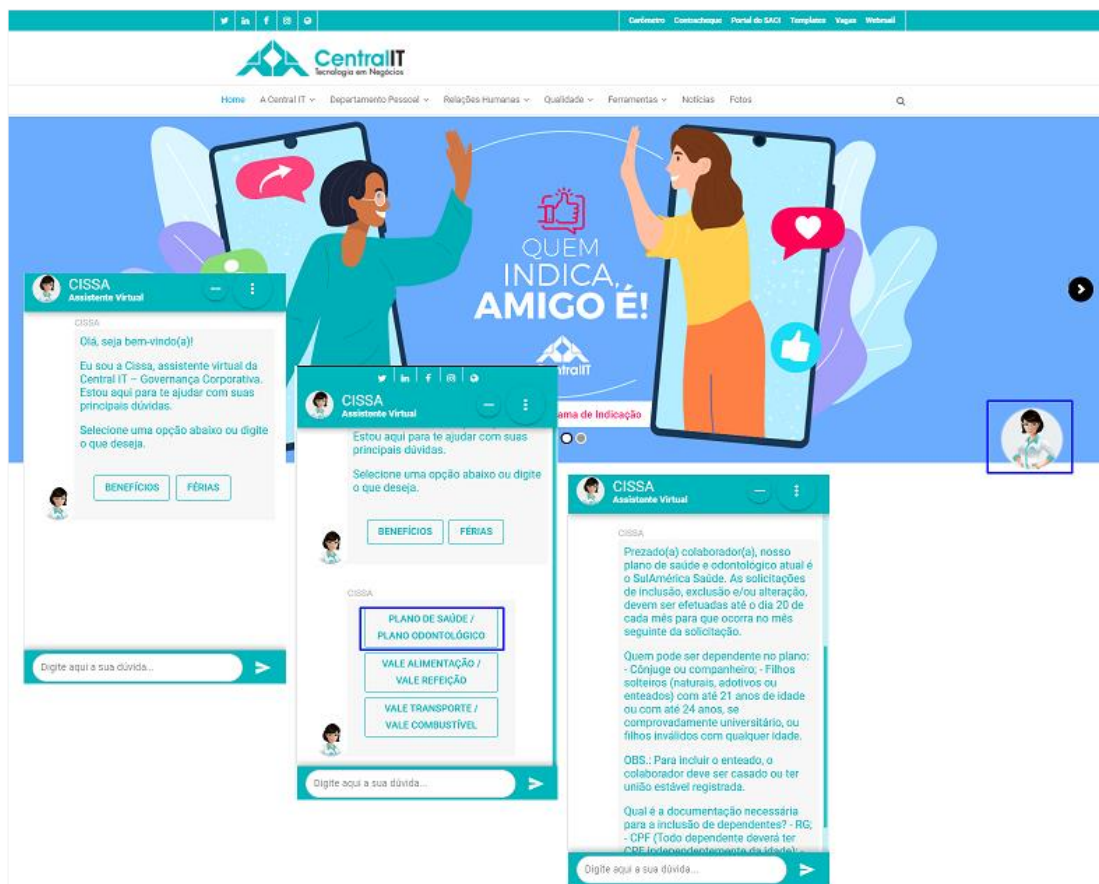


Figura 99 – Interface amigável

## 8.7 Passo a passo com inclusão de imagens

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

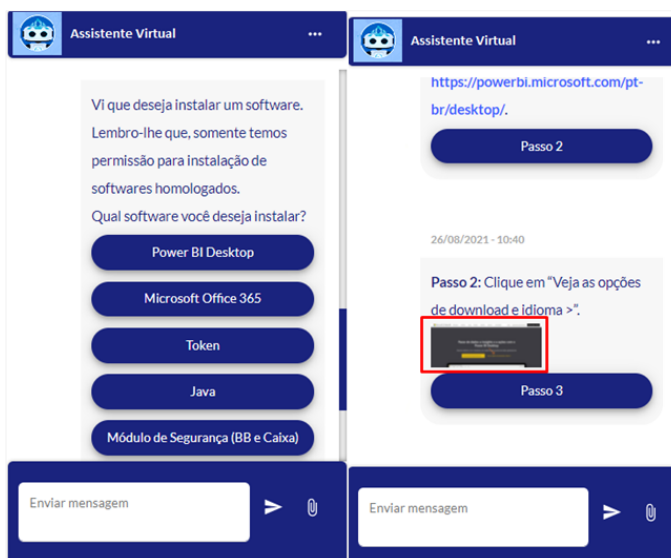
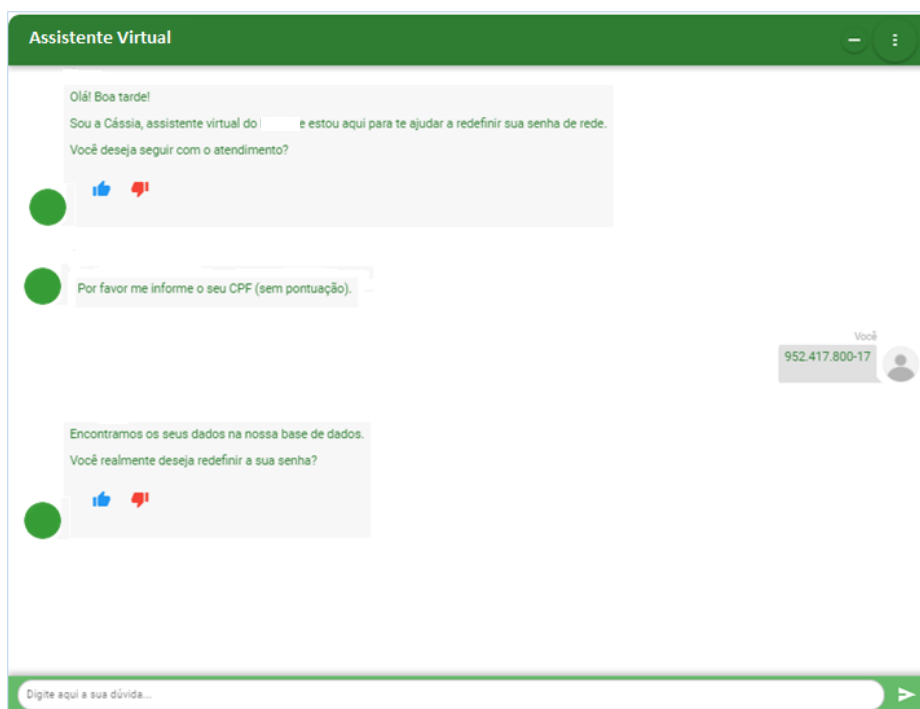


Figura 100 – Passo a passo com imagens

## 8.8 Reset de senha







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



**Figura 101** - 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 102 - 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 PF  Maurício Caville

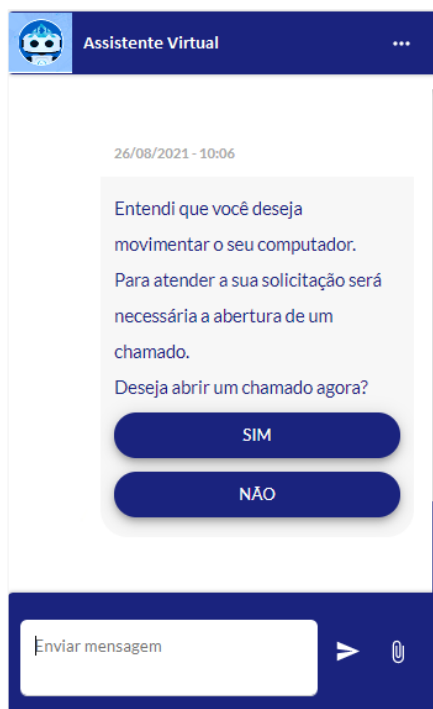
Clientes  
Usuários  
Chatbots  
Atendimento Humano  
Formulários dinâmicos  
Integrações

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 103** - Integração com CITSmart

## 8.11 API

Nessa funcionalidade o cliente pode customizar a assistente virtual para outro canal. Por exemplo, se o cliente já possui 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.

## 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 [gia@centralit.com.br](mailto:gia@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    | 61     |