

Contents

[Introdução ao Power Virtual Agents](#)

[Licenciamento do Power Virtual Agents](#)

[Ofertas de conformidade do Power Virtual Agents](#)

[Valores de cotas, limites e configuração](#)

[Ajuda e suporte da comunidade](#)

[Aplicativo Web Power Virtual Agents](#)

[Visão Geral](#)

[Visão geral do Power Virtual Agents online](#)

[Usar modelos de chatbot predefinidos](#)

[Início rápido - Criar e implantar um chatbot](#)

[Administrar e gerenciar](#)

[Atribuir licenças](#)

[Power Virtual Agents para clientes do US Gov](#)

[Inscrever-se para obter uma conta de avaliação](#)

[Trabalhando com ambientes](#)

[Compartilhar bots com usuários na organização](#)

[Exportar e importar bots usando soluções](#)

[Configurações regionais e locais de dados para organizações](#)

[Criar e editar](#)

[Principais conceitos – Criação](#)

[Criar e excluir bots](#)

[Usar os tópicos da lição](#)

[Criar e editar tópicos](#)

[Usar tópico de fallback do sistema](#)

[Gerenciar tópicos](#)

[Adicionar comentários aos bots \(Versão preliminar\)](#)

[Testar o bot](#)

[Idiomas com suporte](#)

[Aprimorar e melhorar](#)

[Principais conceitos – Criação aprimorada](#)

[Habilitar recursos avançados de IA](#)

[Usar entidades e preenchimento de slot](#)

[Usar variáveis \(Versão preliminar\)](#)

[Reutilizar variáveis entre tópicos](#)

[Criar tópicos usando conteúdo de suporte existente](#)

[Criar tópicos usando o Customer Service Insights](#)

[Adicionar autenticação de usuário final](#)

[Adicionar ações usando o Power Automate](#)

[Envie mensagens e cartões proativos no Microsoft Teams \(Versão preliminar\)](#)

[Disparar a entrega para um agente humano](#)

[Publicar e integrar](#)

[Principais conceitos – Publicar bot](#)

[Adicionar bot ao seu site ativo ou ao portal do Power Apps](#)

[Adicionar bot ao Microsoft Teams](#)

[Adicionar bot ao Facebook](#)

[Adicionar bot a aplicativos móveis ou personalizados](#)

[Adicionar bot aos canais do Serviço de Bot do Azure](#)

[Usar um bot do Bot Framework com o Power Virtual Agents](#)

[Integrar com o Bot Framework](#)

[Configurar uma habilidade para uso no Power Virtual Agents](#)

[Usar habilidades do Bot Framework](#)

[Usar um bot do Power Virtual Agents como habilidade \(versão preliminar\)](#)

[Usar o Bot Framework Composer](#)

[Estender o bot com o Bot Framework Composer](#)

[Exemplo 1 – Mostrar um Cartão Adaptável no Power Virtual Agents](#)

[Exemplo 2 – Exibir uma lista de opções de seleção múltipla no Power Virtual Agents](#)

[Exemplo 3 – Usar o Bing Search como fallback no Power Virtual Agents](#)

[Exemplo 4 - Exibir um formulário com um botão Enviar no Power Virtual Agents](#)

[Monitorar e diagnosticar](#)

[Principais conceitos – Análise](#)

[Analisa o desempenho e o uso do bot](#)

- Analisar a satisfação do cliente
 - Analisar as informações da sessão
 - Trabalhar com transcrições de conversas
 - Analisar o uso do tópico
 - Analisar as informações da sessão faturada
- Configurar e personalizar
 - Principais conceitos – Configuração
 - Configurar autenticação de usuário final
 - Configurar segurança de canal web e Direct Line
 - Configurar logon único para Web
 - Configurar logon único para o Teams
 - Configurar a entrega para um hub de interação genérico
 - Configurar a entrega de voz e texto para o Dynamics 365 Customer Service
 - Configurar o bot para iniciar a conversa automaticamente
 - Personalizar a aparência do bot
- Responder às solicitações de DSR (direitos do titular dos dados) do RGPD
 - Principais conceitos – Conformidade com o RGPD
 - Solicitações para exportar e baixar dados
 - Solicitações para excluir dados
 - Solicitações para descobrir dados
- Power Virtual Agents no Teams
 - Visão Geral
 - Visão geral do Power Virtual Agents no Teams
 - Usar modelos de chatbot predefinidos
 - Início rápido - Criar e implantar um chatbot
 - Administrar e gerenciar
 - Licenciamento para o Virtual Power Agents no Teams
 - Compartilhar bot com usuários na organização
 - Fazer upgrade de um ambiente do Dataverse for Teams
 - Exportar e importar chatbots criados no Teams
 - Configurações regionais e locais de dados para organizações
 - Criar e editar

[Principais conceitos – Criação](#)

[Criar e excluir bots](#)

[Usar os tópicos da lição](#)

[Criar e editar tópicos](#)

[Usar tópico de fallback do sistema](#)

[Gerenciar tópicos](#)

[Testar o bot](#)

[Idiomas com suporte](#)

[Aprimorar e melhorar](#)

[Principais conceitos – Criação aprimorada](#)

[Habilitar recursos avançados de IA](#)

[Usar entidades e preenchimento de slot](#)

[Usar variáveis](#)

[Reutilizar variáveis entre tópicos](#)

[Criar tópicos usando conteúdo de suporte existente](#)

[Adicionar autenticação de usuário final](#)

[Adicionar ações usando o Power Automate](#)

[Enviar mensagens e cartões proativos \(Versão preliminar\)](#)

[Usar Habilidades do Bot Framework](#)

[Publicar e integrar](#)

[Principais conceitos – Publicar bot](#)

[Adicionar bot ao Microsoft Teams](#)

[Criar uma política de privacidade e termos de uso](#)

[Monitorar e diagnosticar](#)

[Principais conceitos – Análise](#)

[Analisa o desempenho e o uso do bot](#)

[Analisa a satisfação do cliente](#)

[Analisa as informações da sessão](#)

[Analisa o uso do tópico](#)

[Analisa as informações da sessão faturada](#)

[Configurar e personalizar](#)

[Principais conceitos – Configuração](#)

[Configurar segurança de canal web e Direct Line](#)
[Configurar autenticação de usuário final](#)
[Configurar como o bot inicia a conversa](#)
[Personalizar a aparência do bot](#)
[Habilitar e configurar Habilidades do Bot Framework](#)
[Conformidade do RGPD](#)

Visão geral do Power Virtual Agents

18/01/2022 • 2 minutes to read

IMPORTANT

Consulte a seção [Informações importantes](#) para obter detalhes específicos de uso.

O Power Virtual Agents permite criar chatbots poderosos que podem responder às perguntas feitas por seus clientes, outros funcionários ou visitantes de seu site ou serviço.

Esses bots podem ser criados facilmente sem a necessidade de cientistas de dados ou desenvolvedores. Algumas das maneiras como os bots do Power Virtual Agents foram usados incluem:

- Taxa de infecção e informações de rastreamento da COVID-19
- Ajuda e problemas de suporte de Vendas
- Horário de funcionamento e informações da loja
- Benefícios de férias e saúde para funcionários
- Perguntas comuns dos funcionários para empresas

O Power Virtual Agents está disponível como um aplicativo Web autônomo e como um aplicativo discreto no Microsoft Teams. A maior parte da funcionalidade entre os dois é a mesma. No entanto, pode haver diferentes razões para escolher uma versão ou outra com base nas maneiras que você deseja usar o Power Virtual Agents.

VERSÃO DO POWER VIRTUAL AGENTS	CASOS DE USO	MAIS INFORMAÇÕES
Aplicativo Web em https://web.powerva.microsoft.com	<ul style="list-style-type: none">● Você é um administrador de TI e deseja criar bots para seus clientes interagirem● Você já usou serviços de chatbot no passado e deseja experimentar ou testar o Power Virtual Agents● Você está familiarizado com os conceitos avançados de chatbot, como entidades e variáveis, e deseja criar chatbots complexos	Introdução ao aplicativo Web do Power Virtual Agents

VERSÃO DO POWER VIRTUAL AGENTS	CASOS DE USO	MAIS INFORMAÇÕES
Aplicativo Microsoft Teams	<ul style="list-style-type: none"> • Você é um funcionário ou membro de uma organização ou equipe e deseja criar chatbots para responder a perguntas comuns feitas por outros funcionários ou colegas de equipe • Você deseja usar conceitos avançados, como entidades e variáveis, mas ter o chatbot disponível apenas internamente • Você deseja criar e distribuir um chatbot no menor tempo possível 	Introdução ao Power Virtual Agents no Teams

Informações importantes

O Microsoft Power Virtual Agents (1) não se destina ou é disponibilizado como dispositivo médico para o diagnóstico de doenças ou outras condições, ou para a cura, mitigação, tratamento ou prevenção de doenças, ou para ser usado como componente de qualquer oferta ou produto clínico, e nenhuma licença ou direito é concedido para usar o Microsoft Power Virtual Agents para tais fins; (2) não foi projetado ou pretende substituir um aconselhamento, diagnóstico, tratamento ou julgamento médico profissional e não deve ser usado como substituto ou substituir um aconselhamento, diagnóstico, tratamento ou julgamento médico profissional; e (3) não deve ser usado para emergências e não oferece suporte para chamadas de emergência. Qualquer chatbot que você criar usando o Microsoft Power Virtual Agents é seu próprio produto ou serviço, diferente e separado do Microsoft Power Virtual Agents. Você é o único responsável pelo design, desenvolvimento e implementação do seu chatbot (incluindo a incorporação em qualquer produto ou serviço destinado ao uso médico ou clínico) e por fornecer explicitamente aos usuários finais avisos e isenções de responsabilidade pertinentes ao uso do seu chatbot. Você é o único responsável por qualquer dano pessoal ou morte que possa ocorrer como resultado do seu chatbot ou do uso do Microsoft Power Virtual Agents em conexão com o seu chatbot, incluindo (sem limitação) quaisquer ferimentos nos usuários finais.

Links úteis

[Criar seu primeiro bot](#)

[Criar e editar tópicos](#)

[Melhorar seu bot](#)

[Publicar o bot](#)

[Como usar análises para melhorar seu bot](#)

Licenciamento do Power Virtual Agents

18/01/2022 • 3 minutes to read

Este tópico inclui detalhes sobre o Licenciamento do Power Virtual Agents. Você também pode analisar o [Guia de Licenciamento do Microsoft Power Platform](#) para saber mais.

Se você já possui licenças, consulte o tópico [Atribuir licenças e gerenciar o acesso ao Power Virtual Agents](#).

O Power Virtual Agents está [disponível para avaliação no plano da GCC \(US Government Community Cloud\)](#). Estima-se que a disponibilidade no plano GCC High estará disponível até o final de 2021. Para obter mais informações e para solicitar assistência, visite a [Comunidade do Power Virtual Agents](#).

Plano do Power Virtual Agents para Microsoft Teams

O Power Virtual Agents para Microsoft Teams permite que os clientes criem interfaces de conversação no Microsoft Teams. Os chatbots podem usar dados armazenados no Microsoft Dataverse for Teams ou em muitas outras fontes usando os conectores padrão fornecidos.

Recursos disponíveis no aplicativo Power Virtual Agents no Microsoft Teams estão disponíveis como parte de assinaturas selecionadas do Microsoft 365 com o Microsoft Power Platform e recursos do Microsoft Teams, excluindo planos para ambientes do governo dos EUA (GCC, GCC High e DoD) e EDU A1 e SKUs de SUB.

Esta tabela compara os principais recursos no plano do Power Virtual Agents para Microsoft Teams, que está disponível em assinaturas selecionadas do Microsoft 365, com a assinatura autônoma de Power Virtual Agents. Para obter uma lista completa das diferenças, consulte o [Guia de licenciamento do Microsoft Power Platform](#).

Consulte também o tópico [Cotas, limites e valores de configuração](#) para outras considerações de capacidade.

RECURSO	SELECIONAR ASSINATURAS DO MICROSOFT 365	ASSINATURA DO POWER VIRTUAL AGENTS
Implantar bot em canais	Microsoft Teams	Todos os canais com suporte do Power Virtual Agents
Conectores do Power Automate	Conectores padrão disponíveis para fluxos disparados do Power Virtual Agents	Conectores premium disponíveis para fluxos disparados do Power Virtual Agents
Segurança da Web	Acesso seguro habilitado por padrão, sem capacidade de gerar segredos para permitir acesso seguro	Capacidade de gerar segredos e ativar ou desativar o acesso seguro conforme desejado pelo autor do bot
Usar habilidades do Microsoft Bot Framework	Não disponível	Capacidade de estender os bots do Power Virtual Agents com habilidades do Microsoft Bot Framework
Usar um bot do Power Virtual Agents como uma habilidade do Bot Framework	Não disponível	Usar um bot do Power Virtual Agents como uma habilidade (Versão preliminar)
Integrar caixas de diálogo do Microsoft Bot Framework	Não disponível	Desenvolver caixas de diálogo personalizadas com o Bot Framework Composer

RECURSO	SELECIONAR ASSINATURAS DO MICROSOFT 365	ASSINATURA DO POWER VIRTUAL AGENTS
Encaminhar conversa de bot para um agente humano	Não disponível	Disparar a entrega para um agente humano

NOTE

Uma assinatura autônoma paga do Power Virtual Agents é necessária para executar fluxos com conectores premium no contexto de chatbots do Power Virtual Agents.

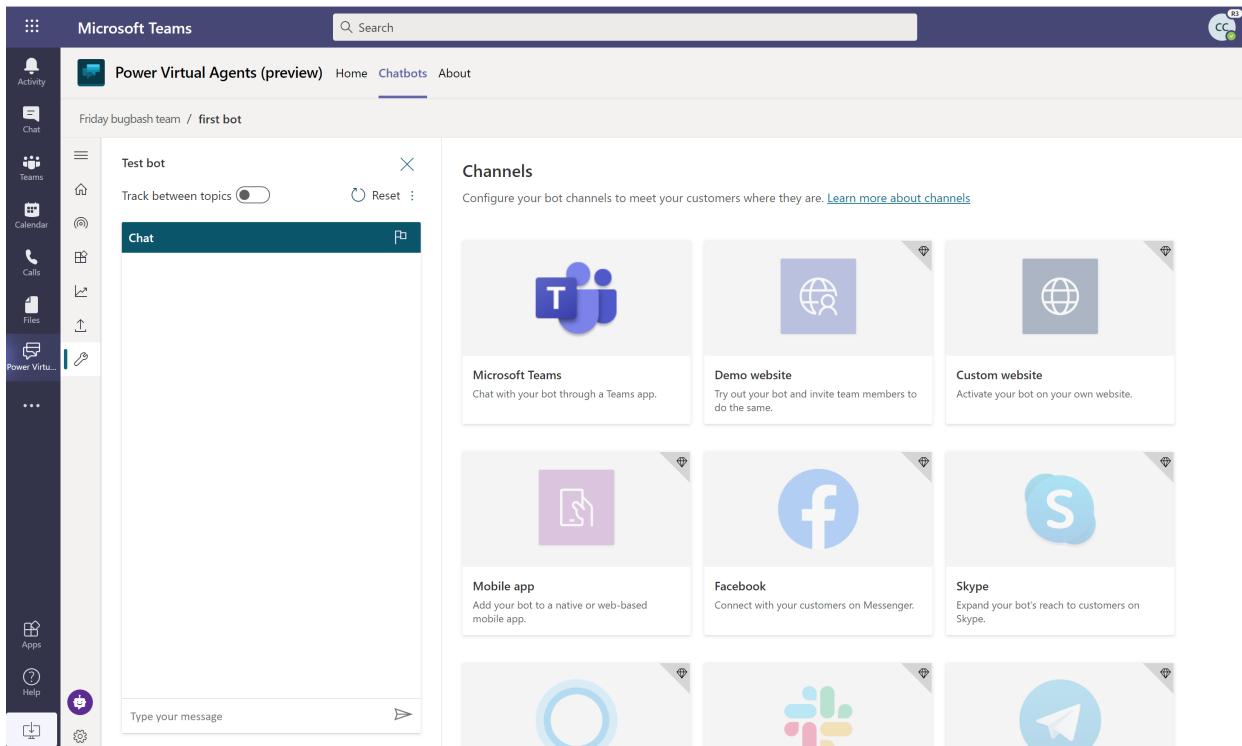
Da mesma forma, os direitos de uso e a funcionalidade disponíveis como parte de assinaturas autônomas do Power Automate atendem a cenários de automação e não podem ser aplicados a cenários do Power Virtual Agents.

Como atualizar sua licença

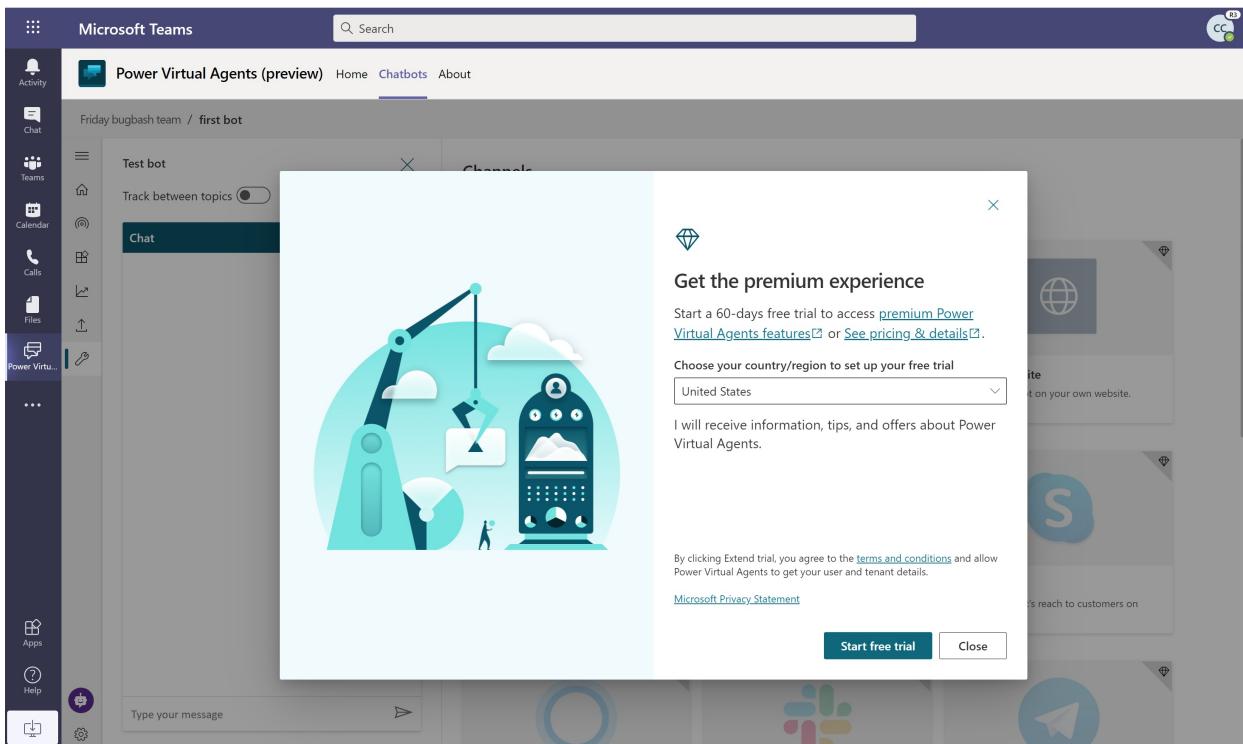
Para acessar o espectro total de recursos do Power Virtual Agents, você precisará atualizar seu plano para uma assinatura autônoma do Power Virtual Agents.

Depois de atualizar sua licença, você pode continuar usando o mesmo bot no mesmo ambiente. Recursos que antes só estavam disponíveis em uma licença autônoma agora estarão disponíveis. Esses recursos podem incluir aqueles que resultam em [sessões cobradas que exigem capacidade do Power Virtual Agents](#).

Você pode atualizar pelo aplicativo Power Virtual Agents para o Microsoft Teams quando solicitado, como no exemplo a seguir ao publicar em outros canais:



Você também pode [iniciar uma versão de avaliação gratuita de 60 dias do Power Virtual Agents](#) para testar todos os recursos. Você será solicitado a se inscrever em uma avaliação se tentar criar um bot sem uma licença.



NOTE

A opção de criar uma avaliação gratuita pode estar desabilitada. Para obter mais informações, consulte a [seção Inscrição de autoatendimento desabilitada](#).

Assinatura autônoma do Power Virtual Agents

A assinatura autônoma do Power Virtual Agents permite que você crie chatbots em qualquer canal compatível e conecte-se a todos os dados usando conectores premium.

Você pode obter uma assinatura autônoma do Power Virtual Agents do centro de administração do Microsoft 365. Saiba mais no tópico [Atribuir licenças e gerenciar o acesso ao Power Virtual Agents](#).

Outras assinaturas que incluem o Power Virtual Agents

Os direitos para o Power Virtual Agents estão incluídos nos complementos de Mensagens Digitais e Chat para o Dynamics 365 Customer Service. Para saber mais, verifique o [Guia de licenciamento do Dynamics 365](#)

Ofertas de conformidade do Power Virtual Agents

18/01/2022 • 7 minutes to read

O Power Virtual Agents é um Serviço Online Principal, conforme definido nos [Termos dos Serviços Online \(OST\)](#) e está em conformidade com ou coberto por:

- Cobertura da lei americana HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act)
- Health Information Trust Alliance (HITRUST) Common Security Framework (CSF)
- Federal Risk and Authorization Management Program (FedRAMP)
- System and Organization Controls (SOC)
- Várias certificações da International Organization for Standardization (ISO)
- Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard (DSS)
- The Cloud Security Alliance (CSA) Security Trust Assurance and Risk (STAR)
- United Kingdom Government Cloud (G-Cloud)
- Outsourced Service Provider's Audit Report (OSPAR)
- Korea-Information Security Management System (K-ISMS)
- Singapore Multi-Tier Cloud Security (MTCS) Level 3
- Medidas de segurança de alto nível do Esquema Nacional de Seguridad (ENS) da Espanha

Cobertura da lei americana HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act)

A [HIPAA](#) é uma lei de saúde dos Estados Unidos que estabelece requisitos para o uso, divulgação e proteção de informações de saúde individualmente identificáveis. Aplica-se a entidades cobertas (consultórios médicos, hospitais, seguradoras de saúde e outras empresas de saúde) que têm acesso a informações de saúde protegidas de pacientes (PHI), além de parceiros de negócios, como serviços na nuvem e provedores de TI, que processam PHI em nome deles.

O Power Virtual Agents é coberto pelo BAA (Contrato de Associação Comercial) da HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act).

Você pode criar chatbots que lidam com informações de saúde protegidas quando sua organização está vinculada à HIPAA, como nos seguintes cenários em que o chatbot pode:

- Pedir às pessoas que forneçam informações sobre sua saúde (pressão arterial, peso e assim por diante).
- Coletar informações de saúde e informações de identificação pessoal, como o endereço IP ou endereço de email do cliente.

NOTE

Embora o Power Virtual Agents seja coberto pela HIPAA, ele ainda não foi projetado para uso como um dispositivo médico. Consulte o aviso de isenção de responsabilidade sobre [o uso pretendido do Power Virtual Agents e dispositivos médicos](#).

Saiba mais sobre a [HIPAA](#).

Health Information Trust Alliance (HITRUST)

HITRUST é uma organização governada por representantes do setor de saúde.

A HITRUST criou e mantém a Common Security Framework (CSF), uma estrutura certificável para ajudar as organizações de saúde e seus provedores a demonstrar sua segurança e conformidade de forma consistente.

O CSF se baseia na HIPAA e HITECH, que são leis de saúde dos EUA que estabeleceram requisitos para o uso, divulgação e proteção de informações de saúde individualmente identificáveis e impõem a não conformidade.

A HITRUST fornece uma referência, uma estrutura de conformidade padronizada, avaliação e processo de certificação, em relação à qual os provedores de serviços de nuvem e entidades de saúde cobertas podem medir a conformidade.

[Saiba mais sobre a HITRUST.](#)

Federal Risk and Authorization Management Program (FedRAMP)

O FedRAMP foi estabelecido para fornecer uma abordagem padronizada para avaliar, monitorar e autorizar produtos e serviços de computação em nuvem sob a lei Federal Information Security Management Act (FISMA) e para acelerar a adoção de soluções seguras em nuvem por agências federais.

Os serviços de nuvem governamentais da Microsoft atendem aos requisitos do FedRAMP.

Ao implantar serviços protegidos, incluindo Azure Government, Office 365 para Administração Pública dos EUA e Dynamics 365 Government, as agências federais e de defesa podem aproveitar uma ampla gama de serviços compatíveis.

[Saiba mais sobre o FedRAMP.](#)

Conformidade do SOC

SOC é um método para garantir a regulação de controle dentro de um serviço. O Power Virtual Agents foi auditado para estar em conformidade com SOC.

Os relatórios de auditoria SOC estão disponíveis no [Portal de Confiança de Serviço da Microsoft](#).

[Saiba mais sobre o SOC.](#)

Conformidade do ISO

O Power Virtual Agents é compatível com os padrões ISO listados na tabela a seguir. Os relatórios de auditoria de cada um estão disponíveis no [Portal de Confiança de Serviço da Microsoft](#).

STANDARD	NOME DO RELATÓRIO E CERTIFICADO	LINK PARA O PADRÃO (WWW.ISO.ORG)
ISO 9001:2015	Microsoft Azure, Dynamics 365 e outro serviço online - Certificado ISO9001 e relatório de avaliação	ISO 9001:2015
ISO 20000-1:2011	Microsoft Azure, Dynamics 365 e outro serviço online - Certificado ISO20000-1 e relatório de avaliação	ISO/IEC 20000-1:2011
ISO 22301:2012	Microsoft Azure, Dynamics 365 e outro serviço online - Certificado ISO20000-1 e relatório de avaliação	ISO/IEC 22301:2012

STANDARD	NOME DO RELATÓRIO E CERTIFICADO	LINK PARA O PADRÃO (WWW.ISO.ORG)
ISO 27001:2013	Microsoft Azure, Dynamics 365 e outro serviço online - Certificado ISO27001 e 27701 e Microsoft Azure, Dynamics 365 e outro serviço online - ISO27001, 27018, 27017, 27701, relatório de avaliação	ISO/IEC 27001:2013
ISO 27017:2015	Microsoft Azure, Dynamics 365 e outro serviço online - Certificado ISO27017 e Microsoft Azure, Dynamics 365 e outro serviço online - ISO27001, 27018, 27017, 27701, relatório de avaliação	ISO/IEC 27017:2015
ISO 27018:2019	Microsoft Azure, Dynamics 365 e outro serviço online - Certificado ISO27018 e Microsoft Azure, Dynamics 365 e outro serviço online - ISO27001, 27018, 27017, 27701, relatório de avaliação	ISO/IEC 27018:2019
ISO 27701:2019	Microsoft Azure, Dynamics 365 e outro serviço online - Certificado ISO27701 e Microsoft Azure, Dynamics 365 e outro serviço online - ISO27001, 27018, 27017, 27701, relatório de avaliação	ISO/IEC 27701:2019

Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard (DSS)

Os PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standards) formam um padrão global de segurança de informações projetado para evitar fraudes por meio de um maior controle dos dados do cartão de crédito.

Organizações de todos os tamanhos devem seguir os PCI DSS se aceitarem cartões de pagamento das cinco principais marcas de cartão de crédito:

- Visa
- MasterCard
- American Express
- Descobrir
- Japan Credit Bureau (JCB).

A conformidade com os PCI DSS é necessária para qualquer organização que armazene, processe ou transmita dados de pagamento e do titular do cartão.

[Saiba mais sobre os PCI DSS.](#)

The Cloud Security Alliance (CSA) Security Trust Assurance and Risk (STAR)

No [site do CSA STAR](#):

- O Security Trust Assurance and Risk (STAR) Program engloba princípios-chave de transparência, auditoria rigorosa e harmonização de padrões. As empresas que usam o STAR indicam as melhores práticas e

validam a postura de segurança de suas ofertas na nuvem.

O registro do STAR documenta os controles de segurança e privacidade fornecidos por ofertas populares de computação em nuvem. Esse registro publicamente acessível permite que os clientes da nuvem avaliem seus provedores de segurança para tomar as melhores decisões de compra.

O Power Virtual Agents foi auditado para estar em conformidade com CSA STAR.

[Saiba mais sobre os CSA STAR.](#)

United Kingdom Government Cloud (G-Cloud)

Government Cloud (G-Cloud) é uma iniciativa do governo do Reino Unido para facilitar a aquisição de serviços de nuvem por departamentos governamentais e promover a adoção da computação em nuvem por todo o governo.

G-Cloud compreende uma série de acordos de estrutura com fornecedores de serviços em nuvem (como a Microsoft) e uma lista de seus serviços em uma loja online, o Digital Marketplace. Isso permite que as organizações do setor público comparem e adquiram esses serviços sem ter que fazer seu próprio processo de revisão completo.

A inclusão no Digital Marketplace requer uma autocertificação de conformidade, seguida por uma verificação realizada pela filial do Government Digital Service (GDS) a seu critério.

[Saiba mais sobre o G-Cloud.](#)

Outsourced Service Provider's Audit Report (OSPAR)

A estrutura OSPAR foi estabelecida pela Association of Banks in Singapore (ABS), que formulou diretrizes de segurança de TI para provedores de serviços terceirizados (outsourced service providers, OSPs) que buscam fornecer serviços às instituições financeiras de Cingapura. As diretrizes da ABS têm como objetivo auxiliar as instituições financeiras a compreender as abordagens de acompanhamento adequado, gerenciamento de fornecedores e controles técnicos e organizacionais importantes que devem ser implementados em acordos de terceirização de nuvem, especialmente para cargas de trabalho materiais.

O Power Virtual Agents tem atestado OSPAR.

[Saiba mais sobre a OSPR da ABS.](#)

Korea-Information Security Management System (K-ISMS)

O [K-ISMS](#) é uma estrutura ISMS específica do país que define um conjunto rigoroso de requisitos de controle projetados para ajudar a garantir que as organizações na Coreia do Sul protejam de forma consistente e segura seus ativos de informações.

[Saiba mais sobre a ISMS \(Coreia do Sul\).](#)

Singapore Multi-Tier Cloud Security (MTCS) Level 3

O padrão MTCS para Cingapura foi preparado sob a direção do Information Technology Standards Committee (ITSC) da Infocomm Development Authority of Singapore (IDA).

O ITSC promove e facilita programas nacionais para padronizar TI e comunicações, e a participação de Cingapura em atividades de padronização internacional.

[Saiba mais sobre o MTCS.](#)

Medidas de segurança de alto nível do Esquema Nacional de Seguridad (ENS) da Espanha

Em 2007, o governo espanhol promulgou a Lei 11/2007, que estabeleceu uma estrutura legal para conceder aos cidadãos acesso eletrônico ao governo e aos serviços públicos. Esta lei é a base do Esquema Nacional de Seguridad, que é regido pelo Real Decreto (RD) 3/2010.

O objetivo da estrutura é construir confiança no fornecimento de serviços eletrônicos e garantir o acesso, integridade, disponibilidade, autenticidade, confidencialidade, rastreabilidade e preservação de dados, informações e serviços.

[Saiba mais sobre o ENS.](#)

Valores de cotas, limites e configuração para o Power Virtual Agents

18/01/2022 • 8 minutes to read

Este tópico contém cotas, limites e valores de configuração para o Power Virtual Agents.

Cotas

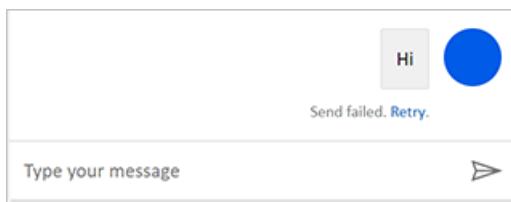
As cotas são restrições padrão aplicadas aos chatbots que limitam a frequência com que as mensagens podem ser enviadas ao chatbot. O objetivo das cotas é limitar a carga de serviço do cliente, o que protege um serviço contra sobrecarga e o cliente contra o uso inesperado de recursos.

As cotas são aplicadas aos seus chatbots juntamente com as restrições de capacidade que você adquiriu ao comprar um [plano do Power Virtual Agents](#). Veja também [Considerações sobre licenças e capacidade](#).

As cotas a seguir, definidas como solicitações por minuto (RPM), se aplicam aos chatbots do Power Virtual Agents.

AÇÃO	COTA COM O PLANO PAGO
Mensagens para um chatbot (Inclui qualquer mensagem de um usuário ou integrações, como as habilidades do Azure Bot Framework, para um único chatbot).	800 RPM por bot

Se a cota de **mensagens para um chatbot** for atingida, o usuário que estiver conversando com o chatbot verá um aviso de falha ao tentar enviar uma mensagem. Será solicitado que ele tente novamente.



Limites

Esses limites se aplicam ao aplicativo Web do Power Virtual Agents e ao aplicativo do Power Virtual Agents no Microsoft Teams.

Limites de aplicativos Web do Power Virtual Agents e Teams

RECURSO	APLICATIVO WEB	APLICATIVO DO TEAMS
Bots	N/D	50 por equipe
Tópicos	1000 por bot em ambientes do Dataverse	250 por bot em ambientes do Dataverse for Teams ¹ 1000 por bot em ambientes do Dataverse (após a atualização)
Frases de gatilho	200 por tópico	200 por tópico

RECURSO	APLICATIVO WEB	APLICATIVO DO TEAMS
Habilidades	100 por bot	100 por bot

¹ Se você estiver se aproximando dos limites em ambientes do Dataverse for Teams, você pode [atualizar o Dataverse for Teams](#) para continuar adicionando tópicos.

Limites de assinatura do Power Virtual Agents

RECURSO	ASSINATURA PADRÃO	TEAMS (SELECIONE ASSINATURAS DO MICROSOFT 365)
Sessões	N/D	10 por usuário a cada 24 horas em todos os bots em um locatário ¹
Solicitações do Power Platform ²	250.000 a cada 24 horas ³	2.000 a cada 24 horas

¹ As [sessões](#) do Power Virtual Agents que são incluídas com as [assinaturas do Microsoft 365](#) não são colocadas em pool.

² Essas solicitações são consumidas pelos fluxos do Power Automate que são acionados pelos chatbots do Power Virtual Agents. Saiba mais sobre os [limites do Power Automate](#).

³ Você pode entrar em contato com seu administrador para aumentar os limites de solicitações da Power Platform do Power Virtual Agents adquirindo o suplemento da sessão de chat do Power Virtual Agents. Para obter mais informações, consulte o [Guia de Licenciamento da Microsoft Power Platform](#).

Serviços obrigatórios

A tabela a seguir lista os serviços aos quais o Power Virtual Agents se conecta. Certifique-se de que nenhum desses serviços esteja bloqueado na sua rede.

Configure todos os [serviços necessários para o Power Automate](#), além do Power Virtual Agents, para usar os dois juntos.

DOMÍNIOS	OBRIGATÓRIO	PROTOCOLOS	USOS
directline.botframework.com	Sim	HTTPS	Acesso ao chat da Web do Bot Framework
directline.botframework.com	Sim	WS	Conexão de soquete Web para suporte a chat
pipe.aria.microsoft.com	Não	HTTPS	Dados de telemetria coletados pela Microsoft (altamente recomendado para garantir que a equipe da Microsoft possa responder adequadamente aos problemas de edição de bot do cliente)
*.powerva.microsoft.com	Sim	HTTPS	Experiência de autoria e APIs do Power Virtual Agents

DOMÍNIOS	OBRIGATÓRIO	PROTOCOLOS	USOS
*.analysis.windows.net	Sim	HTTPS	Relatórios analíticos mostrados no Power Virtual Agents (por meio do Power BI)
bot-framework.azureedge.net	Sim	HTTPS	Recursos do Bot framework
pa-guided.azureedge.net	Não	HTTPS	Orientação no produto (recomendado)
cci-prod-botdesigner.azureedge.net	Sim	HTTPS	Experiência de criação do Power Virtual Agents

Endereços IP

As solicitações do Power Virtual Agents para habilidades do Microsoft Bot Framework usam os seguintes endereços IP em suas respectivas regiões.

Configure todos os [conectores para endereços IP](#) do Power Automate, além do Power Virtual Agents, para usar os dois juntos.

REGIÃO	IP DE SAÍDA
Estados Unidos	52.150.154.48-52.150.154.63, 52.150.154.128-52.150.154.191, 52.250.230.0-52.250.230.31, 52.241.140.217, 52.241.138.151, 52.180.102.55, 20.49.123.192-20.49.123.255, 20.49.123.176-20.49.123.191, 13.87.160.143, 13.86.254.118, 13.83.97.188, 13.83.68.60, 20.49.123.64-20.49.123.127, 20.49.123.160-20.49.123.175, 20.49.123.128-20.49.123.159, 13.87.164.30, 13.87.164.20, 13.87.161.18, 13.86.252.116, 13.83.249.34, 13.83.17.188, 13.83.145.222, 13.64.39.170, 13.64.27.44, 52.234.104.49, 20.49.123.0-20.49.123.63, 20.49.122.224-20.49.122.255, 20.49.122.208-20.49.122.223, 13.86.250.62, 13.86.194.190, 13.86.137.20, 13.83.64.166, 13.83.56.37, 13.64.38.167, 13.64.35.24, 20.49.122.96-20.49.122.127, 20.49.122.192-20.49.122.207, 20.49.122.128-20.49.122.191, 13.91.138.172, 13.87.164.205, 13.87.163.230, 13.87.162.91, 13.87.160.212, 13.86.193.65, 13.86.185.5, 13.86.139.229, 13.86.136.222, 52.250.229.240-52.250.229.255, 20.49.122.64-20.49.122.95, 20.49.122.0-20.49.122.63, 13.88.133.160, 13.88.132.123, 13.88.129.160, 13.87.167.63, 13.87.161.235, 13.87.160.104, 13.86.254.191, 13.83.147.192, 13.83.102.38, 52.250.229.224-52.250.229.239, 52.250.229.192-52.250.229.223, 52.250.229.128-52.250.229.191, 13.88.135.72, 13.88.135.67, 13.88.135.42, 13.87.216.21, 13.87.154.100, 13.86.249.98, 13.86.192.20, 13.86.185.6, 52.250.229.64-52.250.229.127, 52.250.229.32-52.250.229.63, 52.250.229.16-52.250.229.31, 52.180.96.196, 13.88.65.204, 13.88.65.140, 13.87.218.70, 13.87.167.172, 13.87.164.186, 13.86.250.244, 13.86.185.91, 13.86.177.32, 20.49.126.64-20.49.126.127, 20.49.125.184-20.49.125.187, 20.49.125.176-20.49.125.183, 20.189.142.58, 52.250.229.0-52.250.229.15, 52.250.228.192-52.250.228.255, 52.250.228.160-52.250.228.191, 40.65.49.151, 40.65.49.140, 40.65.49.103, 13.87.216.130, 13.87.154.164, 13.87.153.50, 13.86.185.81

REGIÃO

13.87.210.150, 13.87.154.104, 13.87.155.50, 13.88.165.81,
13.88.701.05, 52.250.231.224-52.250.231.255,
20.49.124.64-20.49.124.79, 20.49.124.0-20.49.124.63,
52.250.231.192-52.250.231.223, 52.250.231.128-
52.250.231.191, 52.250.231.112-52.250.231.127,
52.250.231.96-52.250.231.111, 52.250.231.64-
52.250.231.95, 52.250.231.0-52.250.231.63, 20.49.126.0-
20.49.126.63, 20.49.125.136-20.49.125.143,
20.49.125.132-20.49.125.135, 13.87.167.198,
20.49.125.192-20.49.125.255, 20.49.125.160-
20.49.125.175, 20.49.125.144-20.49.125.159,
13.91.136.144, 52.250.228.40-52.250.228.47,
20.49.125.64-20.49.125.127, 20.49.125.128-20.49.125.131,
13.83.66.89, 20.49.125.0-20.49.125.63, 20.49.124.96-
20.49.124.111, 20.49.124.112-20.49.124.127, 13.83.23.194,
52.250.228.36-52.250.228.39, 20.49.124.80-20.49.124.95,
20.49.124.128-20.49.124.255, 13.87.217.80, 13.86.185.35,
13.83.97.180, 13.83.151.212, 52.250.230.192-
52.250.230.255, 52.250.230.160-52.250.230.191,
52.250.230.144-52.250.230.159, 20.49.127.248-
20.49.127.255, 13.83.249.58, 13.83.248.248,
52.250.230.64-52.250.230.127, 52.250.230.32-
52.250.230.63, 52.250.230.128-52.250.230.143,
52.246.120.190, 13.88.129.116, 13.88.128.218,
13.87.157.188, 52.250.228.48-52.250.228.63,
52.250.228.128-52.250.228.159, 20.49.121.192-
20.49.121.255, 20.184.251.143, 13.87.218.169,
13.87.217.75, 13.87.217.11, 13.87.167.46, 13.87.167.174,
13.87.161.241, 13.87.154.24, 13.83.66.124, 40.64.134.192-
40.64.134.255, 40.64.134.144-40.64.134.159,
52.226.41.235, 52.226.41.202, 52.226.143.0,
52.188.177.124, 52.149.238.57, 52.146.75.0-52.146.75.31,
52.146.74.192-52.146.74.255, 52.146.74.176-
52.146.74.191, 20.185.8.74, 104.45.174.26, 52.224.203.192,
52.224.195.119, 52.191.232.133, 52.188.222.168,
52.146.74.64-52.146.74.127, 52.146.74.160-52.146.74.175,
52.146.74.128-52.146.74.159, 52.146.26.244,
52.146.26.218, 52.146.26.125, 40.88.16.44, 20.185.73.73,
52.255.213.211, 52.224.201.114, 52.224.17.48,
52.191.237.186, 52.190.24.61, 52.188.79.60, 52.188.77.154,
52.150.35.132, 52.146.74.0-52.146.74.63, 52.146.73.224-
52.146.73.255, 52.146.73.208-52.146.73.223,
52.249.201.87, 52.224.201.121, 52.191.238.79,
52.191.238.157, 52.188.181.97, 52.151.243.194,
52.151.231.104, 52.147.222.228, 52.146.73.96-
52.146.73.127, 52.146.73.192-52.146.73.207,
52.146.73.128-52.146.73.191, 52.146.50.100,
52.226.148.225, 52.224.200.26, 52.224.184.205,
52.224.17.98, 52.191.239.246, 52.191.239.208,
52.146.73.64-52.146.73.95, 52.146.73.0-52.146.73.63,
52.146.72.240-52.146.72.255, 40.71.234.201,
20.185.215.62, 104.45.175.45, 52.255.221.231,
52.190.30.145, 52.190.30.136, 52.190.27.148,
52.146.72.224-52.146.72.239, 52.146.72.192-
52.146.72.223, 52.146.72.128-52.146.72.191, 40.88.48.237,
40.88.18.208, 40.71.233.8, 20.185.211.94, 52.226.49.156,
52.226.49.104, 52.191.39.181, 52.188.43.247,
52.188.183.159, 52.151.246.107, 52.146.72.64-
52.146.72.127, 52.146.72.32-52.146.72.63, 52.146.72.16-
52.146.72.31, 20.42.24.159, 20.185.215.91, 104.45.191.89,
52.224.142.152, 52.146.79.64-52.146.79.127,
52.146.79.128-52.146.79.131, 52.146.77.168-
52.146.77.175, 52.224.185.216, 52.224.184.221,
52.188.222.206, 52.188.221.237, 52.146.72.0-52.146.72.15,
52.146.24.114, 52.146.24.106, 52.142.16.162,
40.76.149.246, 20.49.111.192-20.49.111.255,

REGIÃO	IP DE SAÍDA
	20.49.111.160-20.49.111.191, 52.146.79.0-52.146.79.63, 52.146.78.224-52.146.78.255, 52.146.78.208- 52.146.78.223, 52.146.78.96-52.146.78.127, 52.146.78.192-52.146.78.207, 52.146.78.128- 52.146.78.191, 52.146.78.64-52.146.78.95, 52.146.78.0- 52.146.78.63, 52.146.77.176-52.146.77.191, 52.150.37.207, 52.146.77.192-52.146.77.255, 52.146.77.160- 52.146.77.167, 52.146.76.188-52.146.76.191, 52.191.217.43, 52.146.77.64-52.146.77.127, 52.146.77.144-52.146.77.159, 52.146.77.128- 52.146.77.143, 52.226.148.5, 52.146.77.0-52.146.77.63, 52.146.76.184-52.146.76.187, 52.146.76.176- 52.146.76.183, 52.255.212.164, 52.151.238.19, 52.146.76.192-52.146.76.255, 52.146.76.160- 52.146.76.175, 52.146.76.144-52.146.76.159, 52.224.150.63, 52.224.149.89, 52.224.137.160, 52.146.76.128-52.146.76.143, 52.146.76.0-52.146.76.127, 40.71.236.15, 20.49.110.84-20.49.110.87, 52.146.75.192- 52.146.75.255, 52.146.75.160-52.146.75.191, 52.146.75.144-52.146.75.159, 52.152.205.65, 52.152.205.137, 20.62.129.136-20.62.129.143, 52.149.243.177, 52.149.240.75, 52.146.75.64- 52.146.75.127, 52.146.75.32-52.146.75.63, 52.146.75.128- 52.146.75.143, 20.42.39.188, 20.185.72.53, 52.249.204.114, 52.226.175.58, 52.224.204.110, 52.188.216.65, 52.152.194.10, 40.88.18.248, 40.76.161.168, 40.76.161.165, 40.76.161.144, 20.49.111.64-20.49.111.127, 20.49.111.48- 20.49.111.63, 20.49.111.128-20.49.111.159, 13.73.254.176-13.73.254.191, 13.73.254.160- 13.73.254.175, 13.73.254.128-13.73.254.159, 52.185.226.247, 40.74.183.121, 40.124.136.75, 40.124.136.2, 40.124.136.138, 40.119.1.22, 20.188.77.155, 13.73.254.96-13.73.254.127, 13.73.254.64-13.73.254.95, 13.73.254.0-13.73.254.63, 40.119.42.86, 40.119.42.85, 20.65.130.80-20.65.130.87, 52.249.63.45, 52.249.60.80, 52.249.59.157, 40.74.202.22, 40.74.201.230, 40.74.200.156, 40.74.183.82, 13.73.253.224-13.73.253.255, 13.73.253.192-13.73.253.223, 13.73.253.128- 13.73.253.191
América do Sul ¹	191.234.138.96-191.234.138.111, 191.234.138.64- 191.234.138.95, 191.234.138.112-191.234.138.127, 191.235.127.181, 191.234.138.32-191.234.138.63, 191.234.138.0-191.234.138.31, 191.234.137.192- 191.234.137.255, 191.233.31.224, 191.233.31.0, 191.233.242.180, 191.233.1.175, 191.233.0.254, 191.233.0.149, 191.234.139.176-191.234.139.183, 191.233.20.43, 191.233.18.254, 191.234.137.64- 191.234.137.127, 191.234.137.160-191.234.137.191, 191.234.137.128-191.234.137.159, 191.233.31.63, 191.233.30.20, 191.233.29.72, 191.233.28.145, 191.233.27.226, 191.233.25.156, 191.233.242.177

REGIÃO	IP DE SAÍDA
Canadá	52.228.87.160-52.228.87.191, 52.228.86.178-52.228.86.179, 20.48.192.16-20.48.192.23, 20.48.192.0-20.48.192.15, 52.228.87.192-52.228.87.255, 52.228.86.184-52.228.86.191, 52.228.86.180-52.228.86.183, 40.82.187.141, 20.39.134.93, 20.39.134.9, 20.39.134.67, 52.228.87.64-52.228.87.127, 52.228.87.48-52.228.87.63, 52.228.87.128-52.228.87.159, 52.156.24.232, 40.82.173.103, 20.48.193.168-20.48.193.175, 52.228.87.32-52.228.87.47, 52.228.87.0-52.228.87.31, 52.228.86.192-52.228.86.255, 52.139.22.227, 52.139.18.243, 52.139.17.252, 52.139.17.108, 20.63.52.175, 20.39.141.50, 20.39.140.23, 20.39.139.245, 20.151.73.141, 40.89.22.96-40.89.22.127, 40.89.22.208-40.89.22.223, 40.89.22.192-40.89.22.207, 40.89.22.80-40.89.22.83, 40.89.22.128-40.89.22.191, 40.89.20.232-40.89.20.239, 40.80.249.52, 40.80.240.214, 40.80.240.191, 40.80.240.185, 40.89.22.64-40.89.22.79, 40.89.22.0-40.89.22.63, 40.89.21.224-40.89.21.255, 40.89.23.240-40.89.23.247, 40.80.241.67, 40.80.241.43, 52.155.25.157, 52.155.25.145, 52.155.25.132, 52.139.86.52, 52.139.83.184, 52.139.80.229, 40.89.21.192-40.89.21.223, 40.89.21.128-40.89.21.191, 40.89.20.240-40.89.20.255, 40.80.249.219, 40.80.249.210, 40.80.248.79
Europa	52.155.95.212, 52.155.232.15, 52.155.176.197, 52.146.128.64-52.146.128.127, 52.146.128.32-52.146.128.63, 52.146.128.16-52.146.128.31, 52.142.112.84, 52.142.112.49, 40.127.145.191, 20.54.66.198, 20.54.66.186, 20.54.66.178, 52.156.194.25, 52.155.94.139, 52.155.91.129, 52.155.222.217, 52.146.128.0-52.146.128.15, 52.142.87.183, 20.54.105.78, 20.54.105.65, 20.54.105.122, 20.50.71.192-20.50.71.255, 20.50.71.160-20.50.71.191, 52.158.24.178, 52.155.88.22, 52.155.180.156, 52.155.178.3, 52.142.121.142, 20.54.106.12, 20.54.105.72, 20.54.105.243, 20.50.71.64-20.50.71.127, 20.50.71.48-20.50.71.63, 20.50.71.128-20.50.71.159, 52.158.27.66, 52.155.236.16, 52.155.181.78, 52.155.172.184, 52.142.127.254, 20.54.4.212, 20.54.3.210, 20.54.3.143, 20.50.71.32-20.50.71.47, 20.50.71.0-20.50.71.31, 20.50.70.192-20.50.70.255, 52.155.236.8, 52.155.234.184, 52.155.173.7, 52.142.80.162, 40.127.241.36, 40.127.150.85, 40.127.148.127, 20.50.70.96-20.50.70.127, 20.50.70.80-20.50.70.95, 20.50.70.128-20.50.70.191, 52.156.204.190, 52.155.91.146, 52.155.235.153, 52.155.234.28, 52.155.234.126, 52.155.234.107, 52.155.233.8, 20.50.70.64-20.50.70.79, 20.50.70.0-20.50.70.63, 20.50.69.224-20.50.69.255, 52.155.94.157, 52.155.233.227, 52.155.232.169, 52.142.82.161, 40.127.235.247, 40.127.235.20, 40.127.234.252, 20.54.106.211, 20.50.69.192-20.50.69.223, 20.50.69.128-20.50.69.191, 20.50.69.112-20.50.69.127, 52.155.235.151, 52.155.224.132, 52.155.223.80, 52.142.86.84, 51.104.156.26, 51.104.155.233, 51.104.155.15, 51.104.152.162, 20.50.69.96-20.50.69.111, 20.50.69.64-20.50.69.95, 20.50.69.0-20.50.69.63, 52.146.130.192-52.146.130.255, 52.146.130.176-52.146.130.179, 52.142.81.115, 51.104.178.0, 51.104.177.53, 51.104.176.219, 20.50.68.136-20.50.68.143, 52.146.130.64-52.146.130.127, 52.146.130.160-52.146.130.175, 52.146.130.128-52.146.130.159, 52.146.130.0-52.146.130.63, 52.146.129.224-52.146.129.255, 52.146.129.208-52.146.129.223,

REGIÃO

52.146.129.96-52.146.129.127, 52.146.129.192-
IP DE SAÍDA.207, 52.146.129.128-52.146.129.191,
52.146.129.64-52.146.129.95, 52.146.129.0-52.146.129.63,
52.146.128.240-52.146.128.255, 52.146.132.232-
52.146.132.239, 51.104.150.153, 51.104.150.127,
52.158.24.140, 52.156.196.221, 52.156.193.146,
52.155.220.20, 52.146.128.224-52.146.128.239,
52.146.128.192-52.146.128.223, 52.146.128.128-
52.146.128.191, 52.142.121.155, 40.127.229.37,
40.127.227.23, 40.127.224.152, 52.158.121.190,
52.158.112.171, 52.155.233.110, 52.155.162.137,
51.104.159.8, 51.104.159.21, 51.104.159.10, 20.54.37.75,
20.50.68.192-20.50.68.255, 20.50.68.160-20.50.68.191,
20.50.68.144-20.50.68.159, 51.144.190.147, 51.138.27.6,
51.138.26.201, 51.138.26.161, 51.105.206.64, 51.105.183.7,
40.74.32.24, 40.74.32.17, 40.113.182.96-40.113.182.111,
40.113.182.64-40.113.182.95, 40.113.182.0-40.113.182.63,
104.45.77.57, 52.236.152.88, 52.157.221.163,
52.142.233.149, 51.138.27.148, 51.124.83.127,
51.105.249.94, 40.113.181.192-40.113.181.255,
40.113.181.160-40.113.181.191, 40.113.181.144-
40.113.181.159, 20.50.134.59, 104.45.65.67,
52.236.153.149, 52.157.221.75, 52.142.233.146,
40.74.10.193, 40.119.159.78, 40.113.181.64-
40.113.181.127, 40.113.181.32-40.113.181.63,
40.113.181.128-40.113.181.143, 20.54.209.240,
20.54.209.238, 20.54.209.236, 52.157.237.175,
52.142.237.97, 52.142.233.161, 51.105.164.54, 40.74.18.24,
40.113.181.0-40.113.181.31, 40.113.180.192-
40.113.180.255, 40.113.180.176-40.113.180.191,
20.54.209.175, 20.54.209.167, 20.54.209.120,
52.149.108.155, 51.144.56.64, 51.138.38.197,
51.105.165.235, 51.105.101.1, 40.113.180.64-
40.113.180.127, 40.113.180.160-40.113.180.175,
40.113.180.128-40.113.180.159, 20.50.16.253,
20.50.16.235, 51.105.97.152, 51.105.250.196,
51.105.152.95, 51.105.152.8, 51.105.152.238,
40.119.159.181, 40.119.159.126, 40.113.180.0-
40.113.180.63, 40.113.179.224-40.113.179.255,
40.113.179.208-40.113.179.223, 51.145.186.156,
51.105.250.200, 51.105.193.78, 40.74.42.86, 40.74.42.84,
40.113.179.96-40.113.179.127, 40.113.179.192-
40.113.179.207, 40.113.179.128-40.113.179.191,
20.54.184.154, 20.50.231.176, 20.50.228.248,
51.137.10.173, 51.124.71.26, 51.124.1.108, 51.105.99.79,
51.105.96.44, 51.105.250.62, 51.105.145.107,
40.113.179.64-40.113.179.95, 40.113.179.0-40.113.179.63,
40.113.178.240-40.113.178.255, 20.50.238.87,
51.105.130.21, 40.113.178.56-40.113.178.63,
40.113.178.52-40.113.178.55, 20.61.96.192-20.61.96.255,
104.45.70.91, 104.45.70.154, 104.45.67.10, 20.61.96.64-
20.61.96.127, 20.61.96.48-20.61.96.63, 20.61.96.128-
20.61.96.159, 40.113.183.192-40.113.183.255,
20.61.96.32-20.61.96.47, 20.61.96.0-20.61.96.31,
40.113.183.96-40.113.183.127, 40.113.183.80-
40.113.183.95, 40.113.183.128-40.113.183.191,
40.113.183.64-40.113.183.79, 40.113.183.0-40.113.183.63,
40.113.182.224-40.113.182.255, 20.61.98.152-
20.61.98.159, 20.50.25.187, 20.50.24.95, 52.157.222.173,
52.142.234.230, 51.138.31.195, 51.138.30.32,
51.138.28.250, 51.105.160.10, 40.74.33.38, 40.119.159.218,
40.113.182.192-40.113.182.223, 40.113.182.128-
40.113.182.191, 40.113.182.112-40.113.182.127,
52.137.24.206, 51.145.189.149, 51.137.13.184,
51.137.12.195, 51.137.12.137, 51.105.195.166, 40.74.5.98,

REGIÃO	40.113.178.224-40.113.178.239, 40.113.178.192- IP DE SAÍDA 40.113.178.223, 40.113.178.128-40.113.178.191, 20.71.81.103
Reino Unido	51.104.31.64-51.104.31.127, 51.104.31.48-51.104.31.55, 51.104.30.172-51.104.30.175, 20.49.166.40, 20.49.166.129, 20.49.166.118, 20.49.145.249, 51.143.208.216- 51.143.208.223, 51.132.215.182, 51.132.215.162, 51.145.104.29, 51.132.161.225, 51.11.25.68, 51.11.25.172, 51.11.24.198, 51.11.172.56, 51.11.172.30, 51.11.172.160, 51.104.31.32-51.104.31.47, 51.104.31.0-51.104.31.31, 51.104.30.192-51.104.30.255, 51.104.248.11, 51.137.166.64-51.137.166.127, 51.137.166.24- 51.137.166.27, 51.137.166.16-51.137.166.23, 51.132.73.95, 51.132.72.50, 51.132.72.181, 51.132.68.126, 51.137.167.176-51.137.167.183, 40.81.117.23, 40.81.113.131, 52.142.168.104, 51.137.166.0- 51.137.166.15, 51.137.165.192-51.137.165.255, 51.137.164.224-51.137.164.255, 51.137.137.235, 51.137.137.224, 51.137.137.159, 51.137.137.158, 51.137.136.98, 40.81.116.223, 40.81.116.143, 40.81.116.141
França	51.103.3.240, 51.103.3.127, 20.43.47.80-20.43.47.87, 51.11.235.83, 51.11.233.176, 51.11.233.119, 40.66.62.172, 40.66.61.123, 20.43.45.192-20.43.45.223, 20.43.45.128- 20.43.45.191, 20.43.44.240-20.43.44.255, 52.136.184.88- 52.136.184.95, 40.82.224.52, 40.82.224.49, 51.105.92.64- 51.105.92.127, 51.105.92.160-51.105.92.175, 51.105.92.128-51.105.92.159, 40.82.236.9, 40.82.236.35, 40.82.224.9, 40.82.224.65, 40.82.224.60,
Suíça	51.107.241.104-51.107.241.111, 51.107.202.69, 51.107.201.45, 51.107.9.82, 51.107.8.238, 51.107.8.159, 51.107.45.66, 51.107.41.120, 51.107.241.192- 51.107.241.255, 51.107.241.160-51.107.241.191, 51.107.11.80-51.107.11.83, 51.107.11.68-51.107.11.71, 51.107.96.104, 51.107.249.88-51.107.249.95, 51.107.101.181, 51.107.98.194, 51.107.96.52-51.107.96.55, 51.107.96.48-51.107.96.51, 51.107.96.36, 51.107.96.206, 51.107.249.192-51.107.249.255, 51.107.249.160- 51.107.249.191, 51.107.101.56, 51.107.100.218
Índia	52.140.110.48-52.140.110.63, 52.140.110.32- 52.140.110.47, 52.140.110.0-52.140.110.31, 20.193.137.40, 20.193.137.133, 20.192.43.64-20.192.43.71, 52.140.109.128-52.140.109.255, 52.140.108.242- 52.140.108.243, 20.193.154.38, 20.193.153.43, 20.193.153.162, 13.71.52.132, 13.71.50.175, 13.71.49.81, 13.71.49.244, 13.71.48.192, 20.41.198.240-20.41.198.255, 20.41.198.224-20.41.198.239, 20.41.198.192- 20.41.198.223, 52.172.112.176-52.172.112.183, 20.40.4.3, 20.40.4.24, 20.44.35.138, 20.44.34.50, 20.44.34.154, 20.44.32.68, 20.44.32.253, 20.41.199.0-20.41.199.127, 20.41.197.28-20.41.197.29, 20.40.1.97, 20.40.1.191, 20.40.1.101

REGIÃO	IP DE SAÍDA
Japão	20.43.71.224-20.43.71.255, 20.43.70.240-20.43.70.255, 20.43.70.232-20.43.70.239, 20.43.70.206-20.43.70.207, 20.48.15.227, 20.194.144.9, 20.191.161.200-20.191.161.207, 20.44.167.207, 20.44.131.162, 20.44.130.57, 20.44.130.222, 20.43.71.192-20.43.71.223, 20.43.71.128-20.43.71.191, 20.43.70.208-20.43.70.223, 20.194.144.31, 20.194.144.27, 20.194.144.25, 40.80.63.96-40.80.63.127, 40.80.63.80-40.80.63.95, 40.80.63.128-40.80.63.143, 40.81.182.124, 40.81.182.117, 20.189.225.72-20.189.225.79, 40.81.190.97, 40.81.189.52, 40.81.188.107, 40.81.186.128, 40.81.181.214, 40.81.181.212, 40.81.181.190, 40.80.63.64-40.80.63.79, 40.80.63.0-40.80.63.63, 40.80.62.96-40.80.62.127
Pacífico Asiático	20.189.111.28-20.189.111.31, 20.189.111.128-20.189.111.191, 20.187.195.144-20.187.195.151, 52.139.177.8, 52.139.177.14, 52.139.176.216, 40.81.25.37, 20.189.77.126, 20.189.76.100, 20.189.74.80, 20.187.195.192-20.187.195.255, 20.187.195.160-20.187.195.191, 20.187.195.136-20.187.195.143, 52.139.179.116, 20.189.122.41, 20.187.197.24-20.187.197.31, 52.229.225.182, 52.184.84.210, 52.184.80.151, 52.139.170.52, 52.139.170.4, 52.139.156.110, 40.81.25.65, 20.189.112.175, 20.189.111.64-20.189.111.127, 20.189.111.32-20.189.111.63, 20.187.195.128-20.187.195.135, 23.98.107.24-23.98.107.27, 23.98.107.16-23.98.107.23, 23.98.107.128-23.98.107.191, 52.139.235.85, 52.139.234.140, 52.139.233.32, 52.139.232.83, 23.98.107.8-23.98.107.15, 23.98.107.64-23.98.107.127, 23.98.107.32-23.98.107.63, 20.43.161.215, 20.43.161.149, 20.43.161.116, 23.98.109.40-23.98.109.47, 20.44.198.104, 20.44.197.126, 52.148.112.216, 52.139.234.217, 40.90.184.63, 40.119.215.132, 23.98.107.0-23.98.107.7, 23.98.106.192-23.98.106.255, 23.98.106.160-23.98.106.191, 20.44.240.222, 20.43.175.237, 20.43.175.210, 20.43.175.186

REGIÃO	IP DE SAÍDA
Austrália	20.53.40.192-20.53.40.255, 20.53.40.112-20.53.40.119, 20.53.40.108-20.53.40.111, 20.53.40.96-20.53.40.103, 20.53.40.128-20.53.40.191, 20.53.40.104-20.53.40.107, 20.53.115.98, 20.53.115.102, 20.53.115.101, 20.40.177.116, 20.53.79.20, 20.53.79.144, 20.53.74.224, 20.53.40.64-20.53.40.95, 20.53.40.0-20.53.40.63, 20.40.188.84, 20.40.187.183, 20.40.182.180, 20.37.199.240-20.37.199.255, 20.188.218.165, 20.53.77.171, 20.53.44.224-20.53.44.231, 20.53.104.132, 20.53.109.144, 20.53.109.107, 20.53.109.106, 20.53.104.7, 20.40.186.118, 20.37.199.224-20.37.199.239, 20.37.199.192-20.37.199.223, 20.37.199.128-20.37.199.191, 20.188.221.55, 20.188.219.150, 20.188.218.111, 104.46.177.0-104.46.177.63, 104.46.176.160-104.46.176.163, 104.46.176.152-104.46.176.159, 52.243.109.5, 52.243.109.4, 52.243.109.126, 40.81.60.206, 20.42.230.236-20.42.230.239, 104.46.176.192-104.46.176.255, 104.46.176.144-104.46.176.151, 52.243.113.89, 52.243.113.88, 52.243.113.102, 40.81.56.190, 20.40.165.7, 20.40.165.31, 20.40.164.215, 104.46.176.64-104.46.176.127, 104.46.176.32-104.46.176.63, 104.46.176.128-104.46.176.143, 52.243.108.25, 52.243.106.93, 104.46.179.32-104.46.179.39, 52.243.110.67, 52.243.110.181, 52.243.110.156, 20.46.108.117, 20.42.231.192-20.42.231.255, 20.42.230.240-20.42.230.255, 20.40.165.67, 20.40.164.49, 20.40.162.57, 20.40.160.0, 104.46.176.0-104.46.176.31

¹ Os dados do cliente na América do Sul são replicados nos Estados Unidos para fins de recuperação de desastres; portanto, as solicitações de habilidades do Power Virtual Agents para o Microsoft Bot Framework usarão endereços IP dos Estados Unidos.

Ajuda da comunidade e suporte para o Power Virtual Agents

18/01/2022 • 2 minutes to read

Você pode obter suporte para o Power Virtual Agents nos fóruns da comunidade. Para os recursos que foram lançados para disponibilidade geral, você pode obter suporte por meio do Suporte da Microsoft.

Fóruns da comunidade do Power Virtual Agents

Confira os fóruns da comunidade para ver se outros usuários postaram uma solução que possa ajudar você.

- [Perguntar à Comunidade](#)

Visite a comunidade do Power Virtual Agents para obter respostas e dicas diretamente de outros usuários do Power Virtual Agents.

- [Enviar uma Ideia](#)

Você tem uma ótima ideia para melhorar ainda mais o Power Virtual Agents? Gostaríamos muito de ouvir de você!

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Suporte da Microsoft

Se você é administrador do seu locatário do Power Virtual Agents, use o centro de administração da Microsoft Power Platform para solicitar suporte da Microsoft.

1. Entre no [centro de administração da Power Platform](#).
2. No painel de navegação lateral, selecione **Ajuda + Suporte** e, em seguida, selecione **Nova solicitação de suporte**.

Para obter informações detalhadas sobre a experiência de ajuda e suporte no centro de administração da Power Platform, consulte [Obter Ajuda + Suporte](#) na biblioteca de documentação de administrador da Microsoft Power Platform.

Aplicativo Web do Power Virtual Agents

18/01/2022 • 4 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

IMPORTANT

Consulte a seção [Informações importantes](#) para obter detalhes específicos de uso.

O Power Virtual Agents permite que você crie bots poderosos que podem ser criados com uma interface gráfica guiada e sem código, sem a necessidade de cientistas de dados ou desenvolvedores.

Os benefícios de usar uma interface gráfica sem código ajudam a:

- Eliminar a lacuna entre os especialistas no assunto e as equipes de desenvolvimento que criam os bots
- Reduzir o tempo entre os criadores e proprietários de bots reconhecerem um problema até ele poder ser atualizado
- Eliminar a necessidade de compreender sistemas e metodologias de IA de conversação complexos
- Simplificar a necessidade de código complexo
- Minimizar o esforço de TI necessário para implantar e manter uma solução de conversação personalizada

Usando o Power Virtual Agents, você pode:

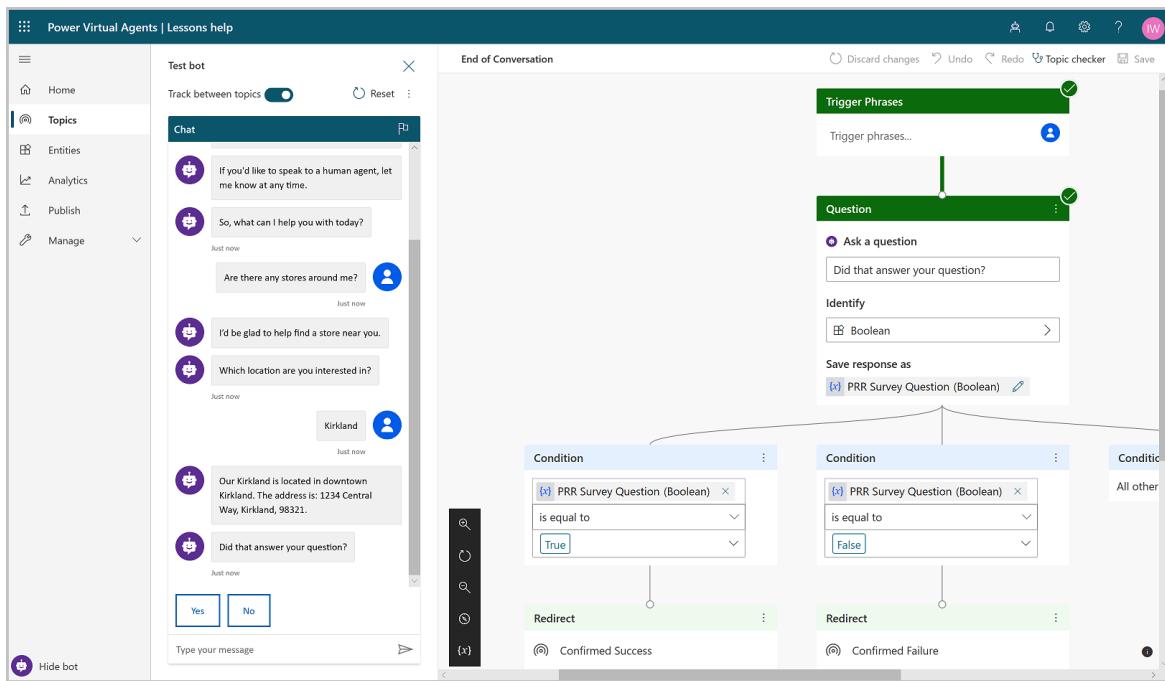
- **Capacitar suas equipes** permitindo que eles mesmos criem bots facilmente sem a necessidade de intermediários, experiência em IA ou em códigos.
- **Reducir custos** automatizando facilmente consultas comuns e liberando tempo do agente humano para lidar com problemas mais complexos.
- **Melhorar a satisfação do cliente** permitindo que os próprios clientes obtenham ajuda e resolvam problemas rapidamente 24 horas por dia, 7 dias por semana, usando conversas personalizadas e avançadas de bots.

Você pode ler mais sobre o Power Virtual Agents ou começar a criar bots agora no seguinte link:

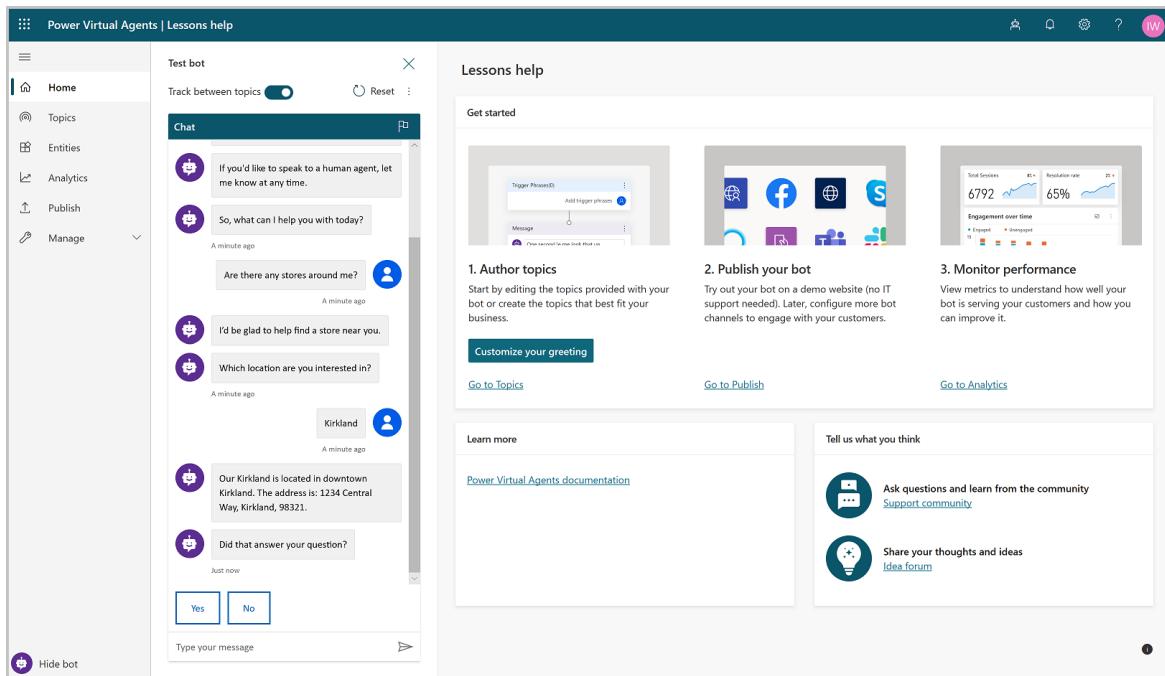
[Comece agora](#)

Destaques do Power Virtual Agents

1. **Comece em segundos.** O Power Virtual Agents é uma oferta de software como um serviço (SaaS). Ele permite que você se inscreva facilmente, crie seu bot e o incorpore ao seu site com apenas alguns cliques. Não é necessário manter a infraestrutura ou implantar sistemas complexos.
2. **Capacite seus especialistas no assunto.** Com o Power Virtual Agents, você é quem manda. Suas PMEs podem criar bots de maneira rápida e fácil usando uma interface gráfica inovadora, intuitiva e sem códigos, eliminando a necessidade de conhecimento em IA ou de equipes de desenvolvedores.



3. Ative conversas naturais e sofisticadas. Os recursos de IA avançados de conversa da Microsoft permitem que os usuários finais tenham conversas sofisticadas de várias etapas que os orientam rapidamente para a solução certa. E, diferentemente da maioria dos produtos no mercado, não há necessidade de treinar novamente os modelos de IA. Basta fornecer alguns exemplos curtos do tópico a ser tratado pelo bot e criar a conversa usando nosso editor gráfico. Seu bot estará pronto para atender às solicitações dos clientes referentes ao tópico. Você pode até testar suas alterações em tempo real no painel de teste!



4. Habilite os bots para agir. Os bots que podem conversar com seus usuários são ótimos, mas os que podem agir em nome deles são ainda melhores. Com o Power Virtual Agents, você pode facilmente realizar a integração com serviços e sistemas de back-end prontos ou por meio de centenas de conectores personalizados fáceis de adicionar usando o Power Automate. Isso simplifica a criação de um bot que não apenas responda ao usuário, mas também aja em seu nome.

5. **Monitore e melhore o desempenho do bot.** O Power Virtual Agents permite que você fique de olho no desempenho dos seus bots usando métricas eficientes e painéis controlados por IA. Veja com facilidade quais tópicos estão indo bem e onde o bot pode melhorar, e faça ajustes rapidamente para melhorar o desempenho.

Date	Engaged (%)	Unengaged (%)
5/21/19	80	20
5/22/19	75	25
5/23/19	85	15
5/24/19	70	30
5/25/19	80	20
5/26/19	75	25
5/27/19	85	15
5/28/19	70	30

Date	Resolved (%)	Escalated (%)	Abandoned (%)
5/21/19	80	10	10
5/22/19	75	15	10
5/23/19	85	5	10
5/24/19	70	20	10
5/25/19	80	10	10
5/26/19	75	15	10
5/27/19	85	5	10
5/28/19	70	20	10

Topic	Rate	Impact
Escalate	0%	High
Returns exchange and re...	25%	Medium
Gift card policy	25%	Medium
Buy item	43%	Low

Topic	Rate	Impact
Escalate	100%	High
Returns exchange and re...	75%	Medium
Find discounts/sales/de...	50%	Medium
Buy item	43%	Low

Topic	Rate	Impact
Pay bill	30%	High
Cancel Membership	33%	Medium
Store locations	20%	Medium
Lookup balance of gift...	25%	Low

6. **Melhor em conjunto.** O Power Virtual Agents trabalha em conjunto com o [Dynamics 365 Customer Service Insights](#) para fornecer uma visão holística de suas operações de SAC. Você pode usar o Customer Service Insights e o Power Virtual Agents juntos para determinar quais tópicos são mais populares ou estão consumindo recursos de suporte, e depois automatizá-los facilmente.

Informações importantes

O Microsoft Power Virtual Agents (1) não se destina ou é disponibilizado como dispositivo médico para o diagnóstico de doenças ou outras condições, ou para a cura, mitigação, tratamento ou prevenção de doenças, ou para ser usado como componente de qualquer oferta ou produto clínico, e nenhuma licença ou direito é concedido para usar o Microsoft Power Virtual Agents para tais fins; (2) não foi projetado ou pretende substituir um aconselhamento, diagnóstico, tratamento ou julgamento médico profissional e não deve ser usado como

substituto ou substituir um aconselhamento, diagnóstico, tratamento ou julgamento médico profissional; e (3) não deve ser usado para emergências e não oferece suporte para chamadas de emergência. Qualquer chatbot que você criar usando o Microsoft Power Virtual Agents é seu próprio produto ou serviço, diferente e separado do Microsoft Power Virtual Agents. Você é o único responsável pelo design, desenvolvimento e implementação do seu chatbot (incluindo a incorporação em qualquer produto ou serviço destinado ao uso médico ou clínico) e por fornecer explicitamente aos usuários finais avisos e isenções de responsabilidade pertinentes ao uso do seu chatbot. Você é o único responsável por qualquer dano pessoal ou morte que possa ocorrer como resultado do seu chatbot ou do uso do Microsoft Power Virtual Agents em conexão com o seu chatbot, incluindo (sem limitação) quaisquer ferimentos nos usuários finais.

Links úteis

[Criar seu primeiro bot](#)

[Criar e editar tópicos](#)

[Melhorar seu bot](#)

[Publicar o bot](#)

[Como usar análises para melhorar seu bot](#)

Usar modelos de chatbot predefinidos no Microsoft Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

IMPORTANT

Este tópico se aplica aos chatbots criados no aplicativo do Power Virtual Agents no Microsoft Teams. No momento, os modelos não têm suporte para o aplicativo Web do Power Virtual Agents.

[Consulte a versão do Microsoft Teams desta página para obter detalhes sobre modelos de chatbot.](#)

Início rápido: criar e implantar um bot do Power Virtual Agents online

18/01/2022 • 8 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

O Power Virtual Agents capacita as equipes a criar bots eficientes de forma rápida e fácil, usando uma experiência gráfica orientada sem código – tudo sem a necessidade de desenvolvedores ou cientistas de dados.

Este guia de início rápido orienta você pela experiência completa de criar um bot pela primeira vez, adicionando tópicos ao bot, testando alterações de conteúdo em tempo real, implantando o bot em uma página de teste e analisando o desempenho do bot depois de implantado.

Além deste guia, também é possível [baixar e usar modelos para ajudar a criar, desenvolver e publicar chatbots com o Power Virtual Agents](#).

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

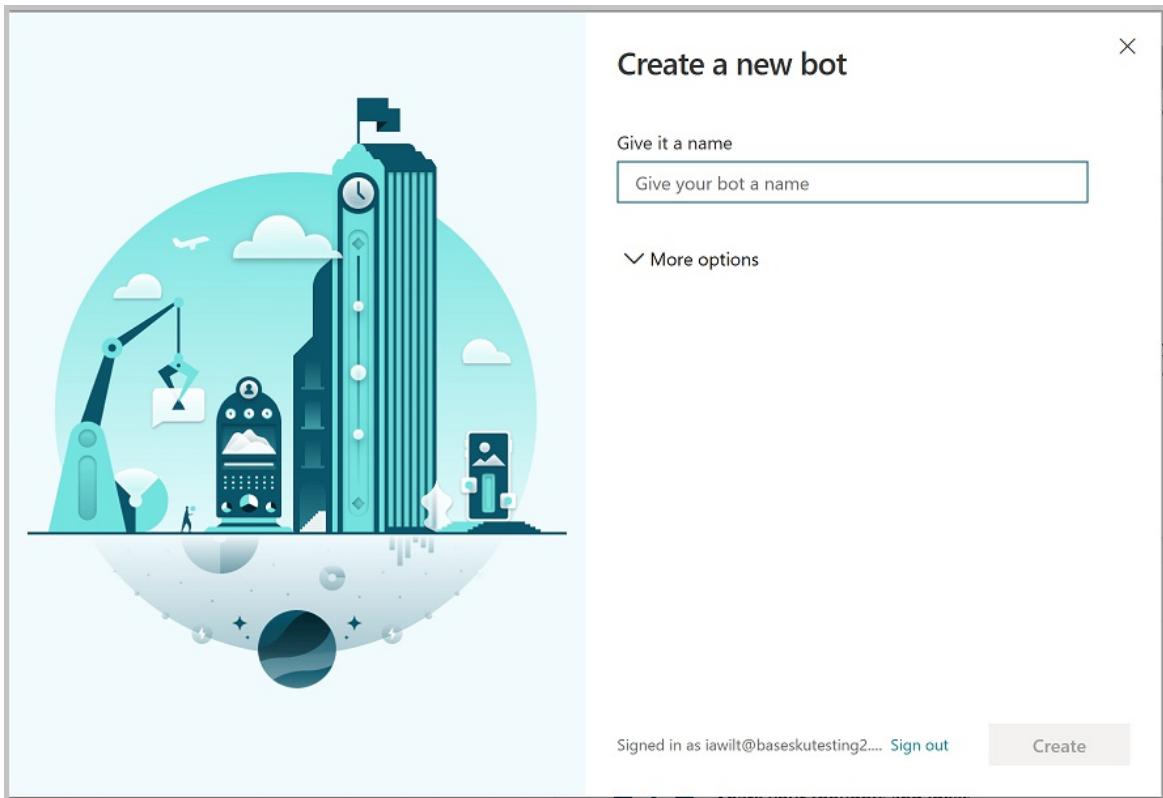
Criar seu primeiro bot

1. Vá para o [site de introdução do Power Virtual Agents](#) no navegador para começar. Os navegadores compatíveis incluem Microsoft Edge, Chrome e Firefox. No site, selecione **Iniciar gratuitamente** e entre com seu email de trabalho. Observe que as contas pessoais da Microsoft não são compatíveis no momento.
2. Em seguida, você escolherá um nome para o seu bot. Ele pode ser algo genérico para sua empresa ou específico para o cenário para o qual você está adaptando seu bot.

Seu bot é criado no ambiente padrão do Power Apps criado quando você se inscreveu. Para a maioria dos usuários, isso é suficiente. No entanto, se você desejar especificar um ambiente do Power Apps personalizado para o Power Virtual Agents, poderá fazer isso expandindo o menu **Mais opções** e selecionando um ambiente diferente.

NOTE

O Power Virtual Agents tem suporte apenas nos locais listados no tópico [Locais de dados com suporte](#), com dados armazenados nos respectivos data centers. Se sua empresa estiver localizada fora dos locais de dados com suporte, você precisará criar um ambiente personalizado, com a **Região** definida como um local de dados com suporte antes de criar seu bot. Para obter mais informações sobre como criar um ambiente personalizado do Power Apps, consulte [Trabalhar com ambientes](#).



3. Depois de selecionar **Criar**, o processo de criação do primeiro bot em um novo ambiente pode levar até 15 minutos. Os bots subsequentes serão criados muito mais rapidamente.
4. Após alguns minutos, você será direcionado à home page e terá uma oportunidade de brincar um pouco com o bot no modo somente leitura. Não é possível salvar edições nesse momento, mas você pode explorar a interface geral do usuário, examinar os tópicos, testar os tópicos do usuário e os tópicos do sistema pré-carregados e interagir com seu bot usando a tela de teste. Durante esse período, você pode analisar a documentação adicional sobre tópicos de criação no seu bot. Consulte [Principais conceitos de criação](#).
5. Quando o processo de criação do bot é concluído, o banner muda. Agora você tem todas as funcionalidades no bot e pode modificar tópicos do usuário ou do sistema, testar suas alterações de conteúdo ou implantar seu bot.

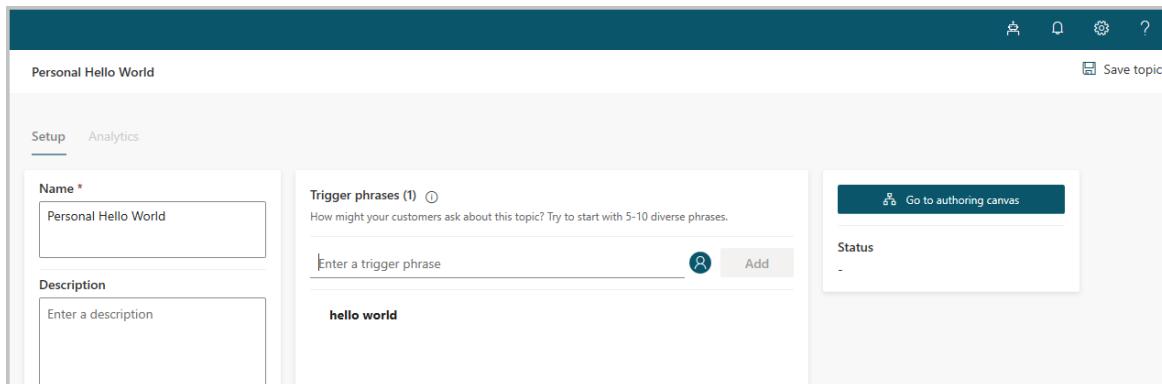
Criar um tópico

1. Agora que você tem as funcionalidades no seu bot, pode criar seu próprio tópico – ou, em outras palavras, uma árvore de diálogo especificando como o bot responde a uma pergunta do usuário.
2. Comece selecionando **Tópicos** no painel de navegação lateral e selecione **Novo tópico** na parte superior da página.

Topics	
Existing (37)	Suggested (8)
Name	Trigger phrases
User Topics (29)	

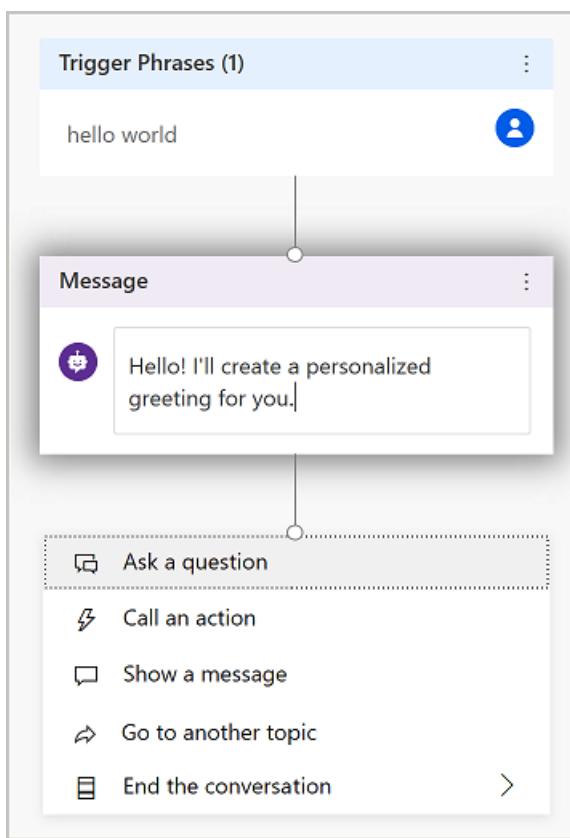
3. Agora você pode dar um nome ao tópico e incluir algumas frases de gatilho para ele. As frases de gatilho são exemplos do tipo de enunciados ou perguntas do usuário que ajudam a ensinar ao bot quando responder com esse diálogo.

Como exemplo, vamos criar um tópico chamado "Olá, Mundo" e adicionar "Olá, Mundo" como uma frase de gatilho. Selecione **Salvar tópico** para adicionar o tópico à lista de tópicos.



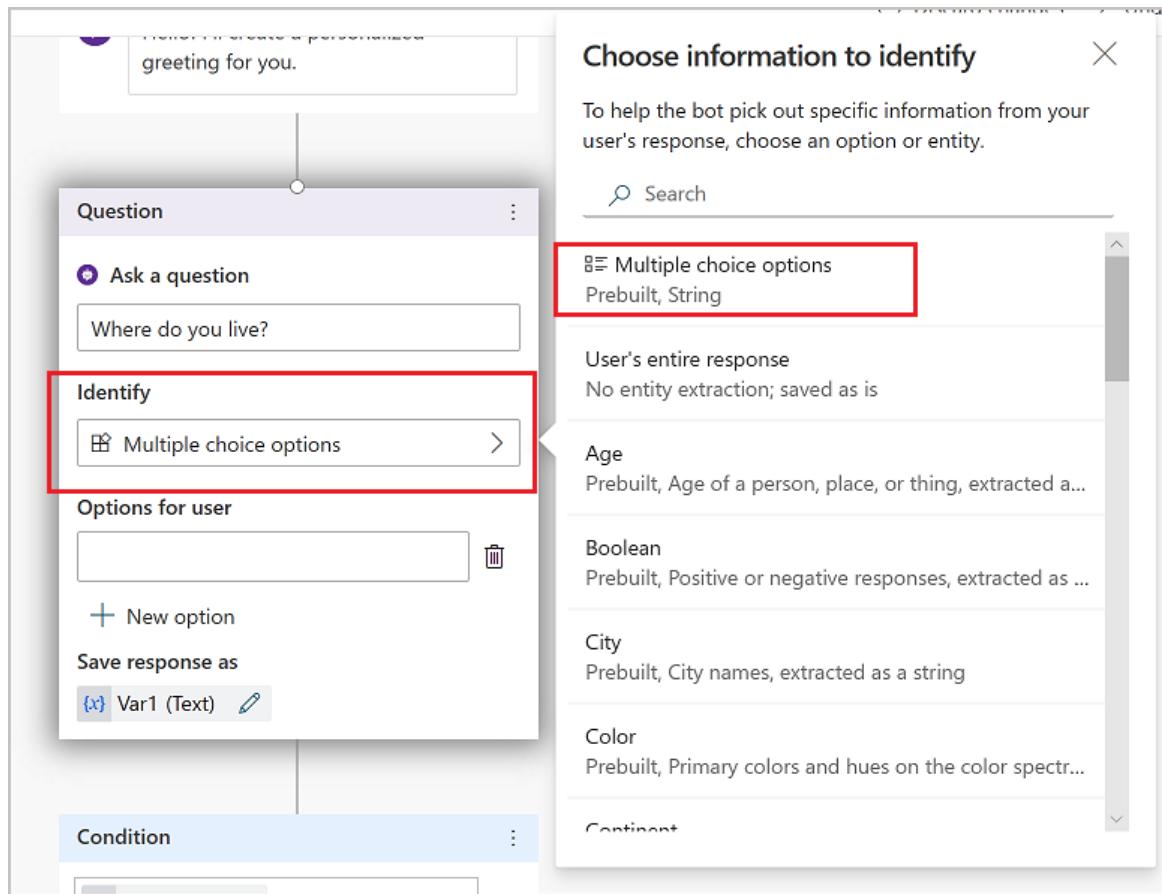
4. Depois de salvar seu tópico, selecione **Acessar a tela de criação**. Este é o editor gráfico da árvore de diálogo que permite definir respostas do bot e a conversa geral do bot.

Comece digitando "Olá! Criarei uma saudação personalizada para você." no primeiro nó **Mensagem**.



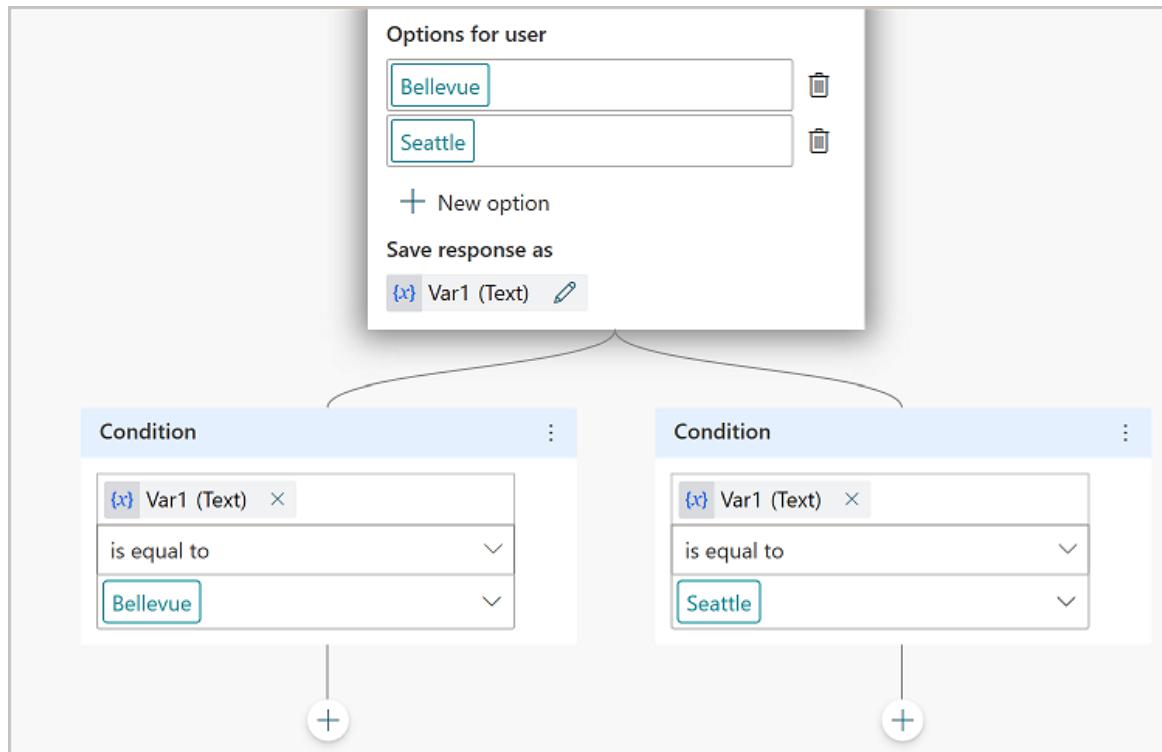
5. Em seguida, clique no + abaixo do nó e adicione um nó **Fazer uma pergunta** selecionando-o no menu.

Digite o texto da pergunta "Onde você mora?" na caixa **Fazer uma pergunta**. Para que o cliente possa escolher entre respostas diferentes, selecione **Opções de múltipla escolha** em **Identificar**.



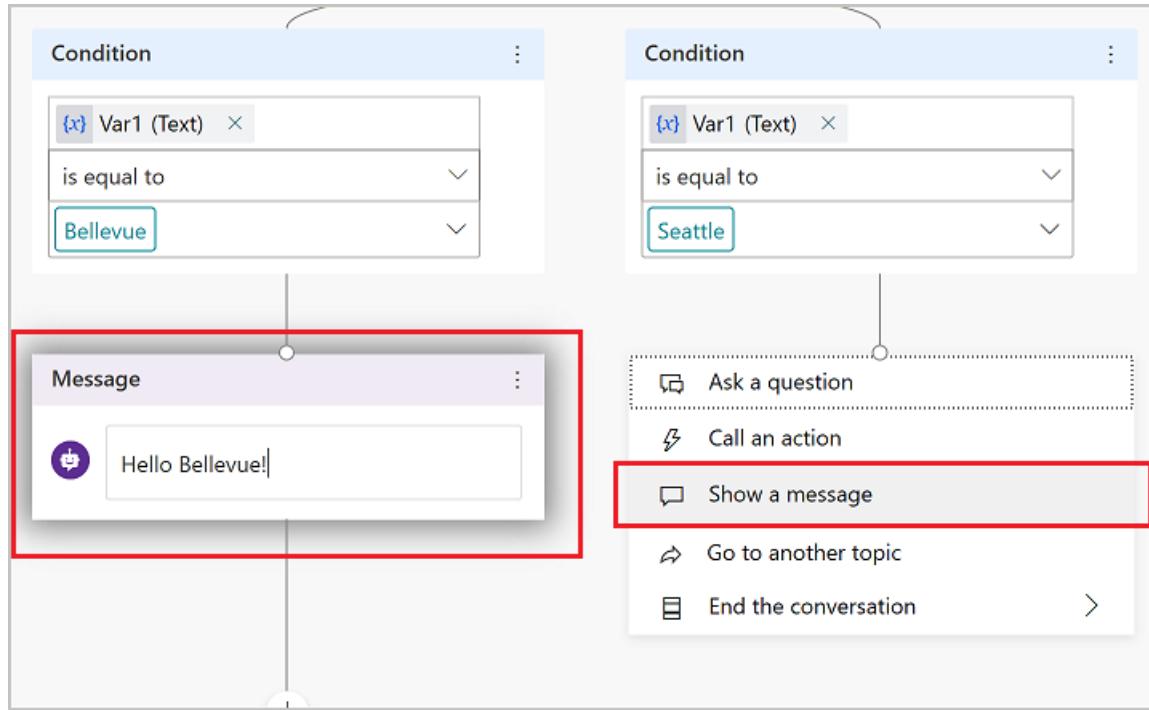
6. Adicione duas opções para o usuário, selecionando + Nova opção. Digite "Seattle" e "Bellevue" nas caixas de texto chamadas "Opções para o usuário". Cada opção é apresentada como um botão de múltipla escolha para o usuário.

A tela de criação exibe caminhos diferentes na conversa, dependendo da resposta do cliente. O caminho da conversa leva o cliente à resolução apropriada para cada resposta do usuário.



7. No caminho de conversa bifurcada, cada nó verifica automaticamente "Seattle" em um caminho e "Bellevue" no outro para executar a próxima etapa apropriada.
8. Por fim, clique no + abaixo de cada um dos nós de condição para adicionar um nó Mensagem em cada

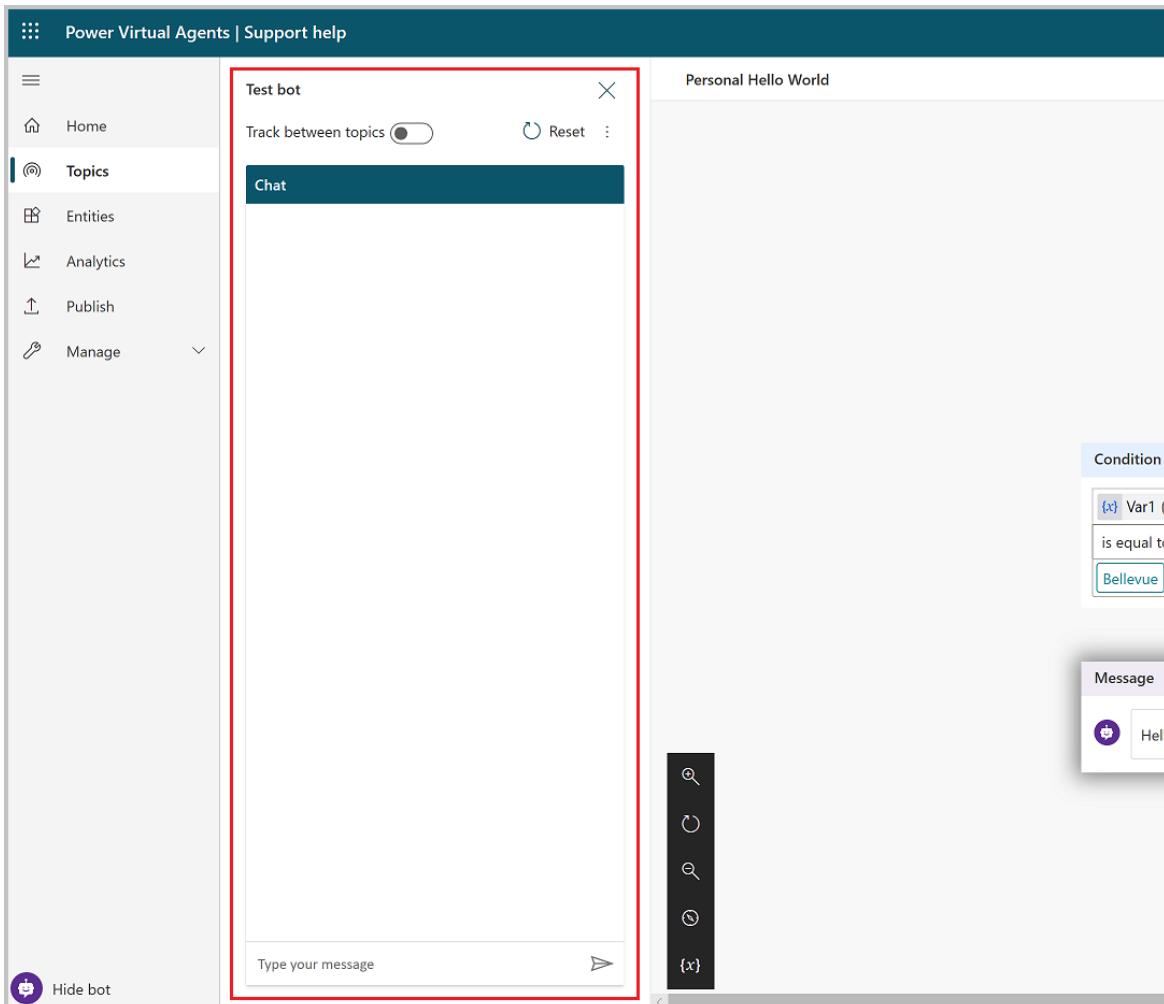
ramificação. Adicione uma mensagem simples, como "Olá, Seattle!" na ramificação de Seattle e "Olá, Bellevue!" na ramificação de Bellevue. Selecione **Salvar** na parte superior.



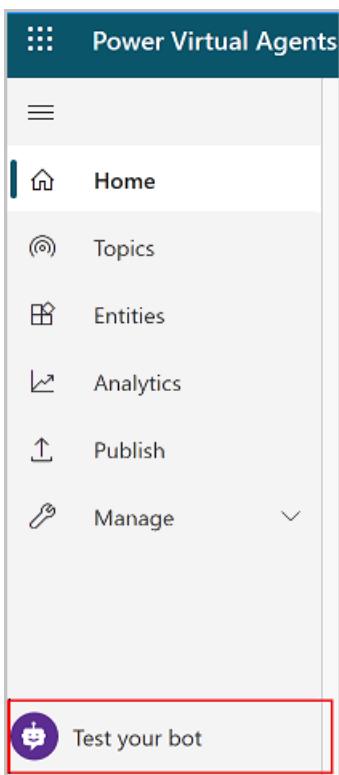
Agora você tem uma árvore de diálogo de ramificação muito simples, parabéns! Você pode começar a criar versões mais complexas dessa árvore incorporando [variáveis](#), [entidades](#) e [fluxos do Power Automate](#).

Testar seu conteúdo em tempo real

1. Agora que você tem conteúdo criado em uma árvore de diálogo, é hora de testá-lo em tempo real para verificar se está funcionando como esperado. Para isso, você usará o painel do bot de teste.

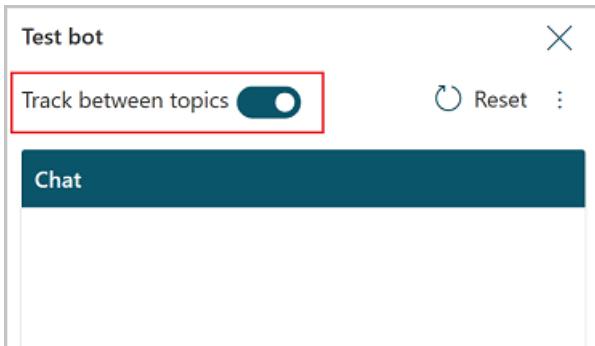


Se o bot de teste não estiver aparecendo na tela, selecione **Testar o bot** na parte inferior do painel de navegação lateral.



2. Você pode testar sua árvore de diálogo recém-criada digitando na janela do bot de teste. Ative **Rastrear entre tópicos** na parte superior, que permite acompanhar o bot enquanto ele executa seu diálogo. Você começará a ver partes da sua árvore de diálogo realçadas à medida que o bot chega nessa parte da caixa

de diálogo.



3. Digite "Olá, mundo" na janela de conversa e envie a mensagem para o bot. Você verá a parte superior da sua árvore de diálogo realçada em verde e verá **Seattle** e **Bellevue** apresentados como opções do usuário na janela do bot de teste. O bot agora está esperando sua resposta e forneceu sugestões sobre como responder. Esses botões de sugestão refletem o que você criou dentro da sua árvore de diálogo no nó "Fazer uma pergunta". No bot de teste, você pode selecionar esses botões de sugestão para continuar, ou inserir sua resposta na janela de conversa.

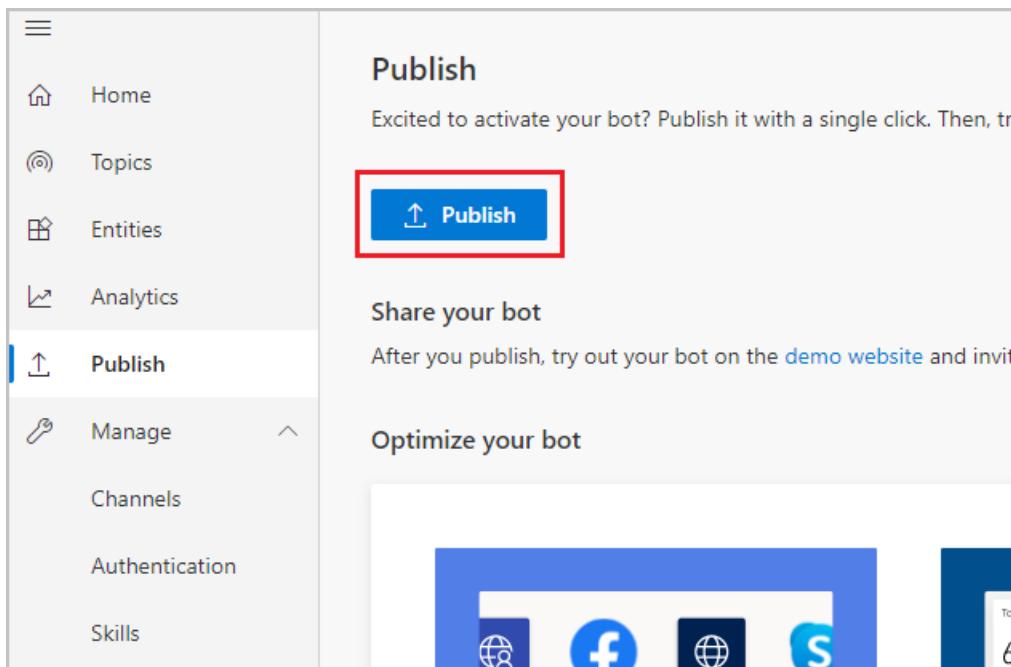
A screenshot of the Microsoft Bot Framework designer interface. On the left, the "Test bot" window shows a message from "hello world" and a user message "Where do you live?". Below the user message are two blue rectangular buttons with white text: "Bellevue" and "Seattle", which are also highlighted with a red box. On the right, the "Personal Hello World" dialog tree editor shows a "Message" node with the text "Hello! I'll create a personalized greeting for you." and a "Question" node with the text "Ask a question" and a "Where do you live?" input field. Below the question is an "Identify" section with a "Multiple choice options" button. In the bottom right, there is a "Condition" section with two parallel branches. The first branch has a condition "Var1 (Text) is equal to Bellevue". The second branch has a condition "Var1 (Text) is equal to Seattle". A red box highlights the "Options for user" section where "Bellevue" and "Seattle" are listed as options. A "Save response as" dropdown is set to "Var1 (Text)".

4. Você pode continuar o diálogo selecionando a filial de Seattle. A conversa será encerrada assim que chegar ao final desse branch. Se você criar mais conteúdo, o diálogo continuará. Como criamos apenas uma árvore de diálogo muito simples e curta, podemos chegar ao final do conteúdo muito rapidamente.

Essa experiência de teste permite que você crie e teste rapidamente uma conversa para garantir que a conversa flua conforme o esperado. Se o diálogo não refletir sua intenção, é possível alterá-lo e salvá-lo. O conteúdo mais recente será inserido no bot de teste e você poderá testá-lo novamente. Isso não altera a versão publicada do bot, portanto, fique à vontade para brincar com seu conteúdo até que você esteja feliz com ele.

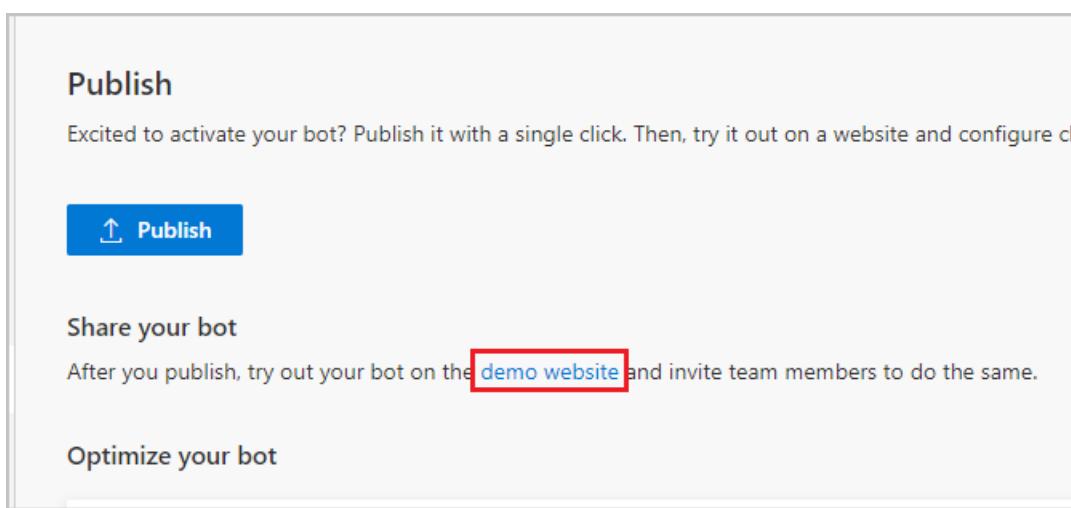
Publicar o bot

1. Quando estiver satisfeito com o conteúdo criado em seu bot, publique seu bot em um site. Comece selecionando a guia **Publicar** no painel de navegação lateral.



The screenshot shows the 'Publish' section of the Microsoft Bot Framework interface. On the left, there's a sidebar with icons for Home, Topics, Entities, Analytics, Publish (which is selected and highlighted with a blue bar), Manage (with Channels, Authentication, and Skills listed under it), and a top-level 'Publish' button. The main area has a 'Publish' heading with a sub-instruction about activating the bot with a single click. A large blue 'Publish' button is centered, with a red box drawn around it. Below it are sections for 'Share your bot' (with a link to a demo website) and 'Optimize your bot' (with icons for various platforms like Facebook and Twitter). A small chart in the bottom right corner shows 6 total interactions.

2. Selecione **Publicar** para ativar seu bot com um único clique. Uma publicação bem-sucedida é indicada por um banner verde na parte superior da página.
3. Em seguida, clique no link do site de demonstração em **Compartilhar seu bot** para vê-lo em ação em um site de demonstração. Um nova janela é aberta no navegador. Se isso não ocorrer automaticamente, verifique se um bloqueador de pop-ups foi ativado e, em caso positivo, permita que a janela seja aberta. Geralmente, você pode permitir pop-ups diretamente do campo da URL. Esta página da Web demonstra a aparência do seu bot para um usuário final que acessa sua página da Web. A tela do bot está na parte inferior. Você pode interagir com ela digitando na janela ou selecionando uma frase inicial nas opções fornecidas. Este é o seu bot em ação.



This screenshot shows the 'Share your bot' section of the Microsoft Bot Framework Publish page. It includes a 'Publish' button, a 'Share your bot' heading with a link to a 'demo website' (which is highlighted with a red box), and an 'Optimize your bot' section. The overall layout is clean and modern, typical of Microsoft's web interfaces.

Para obter mais informações sobre como publicar seu bot em outros canais, consulte a documentação em [Principais conceitos de publicação](#).

Analizar o desempenho do bot

1. Depois do bot concluir as interações com os usuários, as estatísticas serão disponibilizadas na guia **Análises** no painel de navegação lateral. Nelas, é possível ver os indicadores chave de desempenho (KPIs) que mostram o volume de sessões às quais o bot atendeu, a eficiência com que ele interagiu com os usuários finais e resolveu problemas, as taxas de escalonamento para agentes humanos e as taxas de

abandono durante as conversas. Também são exibidas as informações de satisfação do cliente no nível do KPI, bem como na guia **Satisfação do cliente**.

NOTE

Há um atraso de até uma hora entre o momento em que as conversas ocorrem e quando as estatísticas dessas conversas aparecem nas visualizações de análise. Além disso, todas as interações com o bot são registradas na análise, incluindo interações do site de demonstração, site personalizado ou bot de teste.

2. Você também pode exibir as transcrições e o histórico detalhado da sessão selecionando **Sessões** na guia **Análises**. Isso permite que você baixe um arquivo CSV com a transcrição completa da sessão. Essa é uma maneira útil de ajustar o desempenho do seu bot e alterar o conteúdo dos tópicos para melhorar a eficiência do bot.

The screenshot shows the Power Virtual Agents interface with the title 'Power Virtual Agents | Contoso bot'. On the left is a sidebar with icons for Home, Topics, Entities, Analytics (which is selected and highlighted in blue), Publish, and Manage. The main area is titled 'Analytics' and has tabs for Summary, Customer Satisfaction, and Sessions (which is underlined). Below these tabs is a section titled 'Sessions for download' with a red box highlighting the text '3:53 PM 11/11/19 – 3:53 PM 11/11/19'.

Para obter mais informações, consulte [Principais conceitos de análises](#).

Conclusão

Agora você criou um bot, criou seu próprio tópico, fez o teste, publicou-o em um site de demonstração e aprendeu a analisar o desempenho do bot. Parabéns! Seu bot tem muitos recursos além desses. Então, teste-o e brinque com os recursos avançados.

Para perguntas não abordadas na documentação do produto ou para ideias de recursos, [visite nossa comunidade](#) e poste perguntas.

Gostaríamos também de ouvir suas ideias sobre o Power Virtual Agents. [Visite nosso quadro de ideias](#) e publique suas ideias.

Atribuir licenças e gerenciar o acesso ao Power Virtual Agents

18/01/2022 • 4 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Esta documentação foi escrita para administradores de locatários. Se você quiser se inscrever para o Power Virtual Agents como um indivíduo, consulte o tópico [Inscrever-se para uma avaliação do Power Virtual Agents](#).

Para criar e gerenciar bots com o Power Virtual Agents, você precisa:

- Uma licença para cada usuário, também conhecida como "licença por usuário" (ou "Licença de usuário do Power Virtual Agent", conforme mencionado no [centro de administração Microsoft 365](#)), deve ser atribuída aos usuários individuais que precisam de acesso para criar e gerenciar chatbots.
- Uma licença para sua organização, também conhecida como "licença de locatário" (ou "Power Virtual Agent", conforme mencionado no [centro de administração Microsoft 365](#)), deve ser adquirida pelo administrador de locatários. Essa licença não pode ser atribuída a usuários individuais.

NOTE

Os usuários do seu bot não precisam de uma licença especial. Depois da publicação do bot, qualquer pessoa com acesso ao local onde você publicou o bot poderá interagir com ele.

Mais informações: [Guia de licenças](#)

IMPORTANT

Se você comprar uma licença do Power Virtual Agents por meio de licenciamento por volume ou qualquer outro canal que não seja o [centro de administração do Microsoft 365](#), é necessário adquirir uma licença de locatário e uma licença de usuário por esse canal, de preferência como parte de uma única transação.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).

Comprar uma licença de locatário

Adquira licenças para sua organização acessando o [centro de administração do Microsoft 365](#). Você precisará entrar com uma conta de administrador para comprar licenças.

1. Acesse o [centro de administração do Microsoft 365](#) e entre com sua conta de administrador.
2. No painel de navegação, expanda o menu **Cobrança** e selecione **Comprar serviços**.
3. Procure **Power Virtual Agent** e conclua o processo de finalização de compra.

Adquirir licenças de usuário

1. Depois de comprar uma licença do Power Virtual Agents do centro de administração do Microsoft 365, é necessário comprar licenças de usuário para fornecer aos usuários acesso ao produto. No centro de

administração do Microsoft 365, acesse **Cobrança** e, em seguida, **Comprar serviços**.

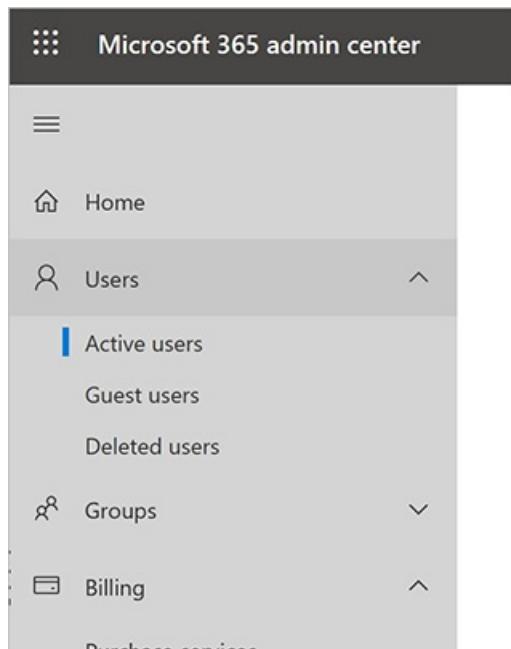
2. Role para baixo até a seção **Complementos**.
3. Procure **Licença de usuário do Power Virtual Agent**. Selecione o número de licenças necessárias e conclua o processo de checkout.

IMPORTANT

Se você adquiriu uma licença do Power Virtual Agents por meio de licenciamento por volume ou qualquer canal diferente do [Centro de administração do Microsoft 365](#), você precisa adquirir uma licença de locatário e licenças de usuário por meio desse canal, de preferência como parte de uma única transação.

Atribuir licenças a usuários

1. Acesse o [centro de administração do Microsoft 365](#) e entre com sua conta de administrador.
2. No painel de navegação, expanda o menu **Usuários** e, em seguida, selecione **Usuários ativos**.



3. Selecione um nome e, em seguida, selecione **Gerenciar licenças de produtos**.

A screenshot of the "Active users" page in the Microsoft 365 Admin Center. The page has a title "Active users" at the top. Below the title is a toolbar with several buttons: "Add a user", "Refresh", "Reset password", "Assign to group", "Manage product licenses" (which is highlighted with a gray background), and "Manage roles". The main area is a table with three columns: "Display name ↑", "Username", and "Licenses". There are two rows of data in the table. The first row has a "Display name" of "gds" and a "Licenses" status of "Unlicensed". The second row has a "Display name" of "Alex Wu" (with a checked checkbox next to it), a magnifying glass icon for search, and a three-dot menu icon, with a "Licenses" status of "Unlicensed".

4. No painel do submenu, marque a caixa de seleção ao lado de **Licença de usuário do Power Virtual Agent** e selecione **Salvar alterações**.

Repita essas etapas para adicionar mais usuários ou saia do centro de administração do Microsoft 365, se tiver terminado.

NOTE

Para simplificar o gerenciamento de licenças de usuário, você pode atribuir licenças a um grupo de segurança do Azure Active Directory (Azure AD). Mais Informações: [Atribuir licenças aos usuários por associação ao grupo no Azure Active Directory](#)

Os usuários agora podem entrar no [portal do Power Virtual Agents](#).

Como diferenciar entre licenças de locatário e de usuário

Se você não tiver certeza se possui ambas as licenças necessárias, no [Centro de administração Microsoft 365](#), acesse **Cobrança** e, em seguida, **Assinaturas** para ver a lista de licenças ativas. Em Power Virtual Agents, você deverá ver duas licenças:

1. Power Virtual Agent.
2. Licença de Usuário do Power Virtual Agent.

Você pode atribuir somente a "Licença de Usuário do Power Virtual Agent" a usuários específicos. Você não precisa atribuir a licença "Power Virtual Agent".

Planos de avaliação

Os usuários da sua organização podem testar o Power Virtual Agents por um período de tempo limitado.

Você pode [desabilitar ou habilitar o recurso para os próprios usuários se inscreverem para uma avaliação](#) modificando o sinalizador **AllowAdHocSubscriptions** nas configurações da sua organização.

Capacidade de assinatura

Ao comprar uma licença, você ganha capacidade para o número especificado de sessões faturadas. O Power Virtual Agents agrupa essa capacidade em todo o locatário.

O consumo da capacidade não é informado no nível do locatário, mas [pode ser visto para cada bot individual](#).

Veja [Considerações sobre capacidade de cotas e limite de taxa para o Power Virtual Agents](#) para obter mais informações.

Como usar o Power Automate com uma licença do Power Virtual Agents

Consulte [Valores de cotas, limites e configuração](#).

Veja como [usar o Power Automate com o Power Virtual Agents](#).

Power Virtual Agents para clientes da Administração Pública dos EUA

18/01/2022 • 12 minutes to read

Este artigo é para clientes da Administração Pública dos EUA que estão implantando o Power Virtual Agents como parte do plano Government Community Cloud (GCC) do Power Virtual Agents. Ele fornece uma visão geral dos recursos que são específicos para esses planos.

Os planos da Administração Pública são projetados para as necessidades exclusivas das organizações que devem atender aos padrões de conformidade e segurança dos Estados Unidos.

Recomendamos que você leia este tópico e o [tópico de introdução do Power Virtual Agents](#).

A descrição do serviço Power Virtual Agents para o Governo dos EUA serve como uma sobreposição à descrição geral do serviço Power Virtual Agents. Ela define os compromissos e as diferenças exclusivas em comparação com as ofertas gerais do Power Virtual Agents que estão disponíveis para nossos clientes desde dezembro de 2019.

Planos e ambientes da Administração Pública dos EUA do Power Virtual Agents

Licenciamento para os planos da Administração Pública dos EUA do Power Virtual Agents são iguais aos da nuvem pública. Eles estão disponíveis por meio dos canais de compra de Licenciamento por Volume e Provedor de Soluções em Nuvem. Para obter mais informações, consulte o tópico [Atribuir licenças de usuário e gerenciar o acesso](#).

O ambiente do Power Virtual Agents GCC está em conformidade com os requisitos federais para serviços de nuvem, incluindo o FedRAMP High.

Além dos recursos e capacidades do Power Virtual Agents, as organizações que usam o Power Virtual Agents para os planos da Administração Pública dos EUA se beneficiam dos seguintes recursos exclusivos:

- O conteúdo do cliente da sua organização é fisicamente separado do conteúdo do cliente em planos que não são para a Administração Pública dos EUA para o Power Virtual Agents.
- O conteúdo do cliente da sua organização está armazenado nos Estados Unidos.
- O acesso ao conteúdo do cliente da sua organização é restrito ao pessoal filtrado da Microsoft.
- O Power Virtual Agents para o Governo dos EUA cumpre todas as certificações e acreditações exigidas pelos clientes do setor público dos EUA.

Qualificação de cliente

Os planos da Administração Pública dos EUA do Power Virtual Agents estão disponíveis para:

- (1) entidades governamentais federais, estaduais, locais, tribais e territoriais dos EUA e
- (2) outras entidades que lidam com dados que estão sujeitos a regulamentações e requisitos governamentais e onde o uso dos planos do Power Virtual Agents para a Administração Pública dos EUA é apropriado para atender a esses requisitos, sujeito à validação de elegibilidade.

A validação da elegibilidade da Microsoft inclui a confirmação do tratamento de dados sujeitos ao ITAR

(International Traffic in Arms Regulations), dados de aplicação da lei sujeitos à Política de Serviços de Informações sobre Justiça Criminal (CJIS) do FBI ou outros dados regulados ou controlados pelo governo. A validação pode exigir patrocínio de uma entidade governamental com requisitos específicos para o tratamento de dados.

Entidades com dúvidas sobre a qualificação para o Power Virtual Agents US Government devem consultar a equipe de conta delas. A Microsoft revalida a elegibilidade ao renovar contratos de clientes para os planos do Power Virtual Agents para a Administração Pública dos EUA.

Diferenças entre os dados do cliente e o conteúdo do cliente

Os dados do cliente, conforme definidos nos [Termos do Serviço Online](#), significam todos os dados, incluindo todos os arquivos de texto, som, vídeo ou imagem, e o software, que é fornecido à Microsoft pelos clientes, ou em favor dele, por meio do uso do Serviço Online.

O conteúdo do cliente refere-se a um subconjunto específico de dados do cliente, criado diretamente por usuários, como conteúdo armazenado em bancos de dados por meio de entradas nas entidades do [Dataverse](#) (por exemplo, informações de contato). O conteúdo é geralmente considerado informação confidencial, e em operações normais de serviço, não é enviado por meio de Internet sem criptografia.

Para obter mais informações sobre proteção de dados do cliente no Power Virtual Agents, consulte a [Central de Confiabilidade de Serviços Online da Microsoft](#).

Segregação de dados da Nuvem da Comunidade do Governo

Quando provisionado como parte dos planos do Power Virtual Agents para a Administração Pública dos EUA, o serviço do Power Virtual Agents é fornecido de acordo com o NIST (Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia).

Além da divisão lógica do conteúdo do cliente na camada do aplicativo, o serviço do Power Virtual Agents US Government fornece à sua organização uma camada secundária de segregação física para o conteúdo do cliente usando a infraestrutura, que é separada da infraestrutura usada para clientes do Power Virtual Agents comercial. Esse tipo de uso inclui o uso de serviços do Azure em uma Nuvem do Azure Governamental. Para saber mais, consulte [Azure Governamental](#).

Conteúdo do cliente localizado nos Estados Unidos

O serviço do Power Virtual Agents para a Administração Pública dos EUA é executado em datacenters fisicamente localizados nos Estados Unidos e armazena o conteúdo do cliente em repouso em datacenters localizados fisicamente apenas nos Estados Unidos.

Acesso a dados restritos por parte de administradores

O acesso ao conteúdo do cliente no Power Virtual Agents US Government por parte de administradores da Microsoft é restrito à equipe composta por cidadãos norte-americanos. Essas pessoas passam por investigações de antecedentes de acordo com normas governamentais relevantes.

A equipe de engenharia de suporte e serviço do Power Virtual Agents não tem acesso permanente ao conteúdo do cliente hospedado no serviço do Power Virtual Agents para a Administração Pública dos EUA. Qualquer equipe que solicite a elevação de permissão temporária que conceda acesso ao conteúdo do cliente primeiro deve realizar as verificações de antecedentes a seguir.

TRIAGEM DE PESSOAL DA MICROSOFT E VERIFICAÇÃO DE ANTECEDENTES ¹	DESCRIÇÃO
Cidadania dos EUA	Verificação da cidadania dos EUA

TRIAGEM DE PESSOAL DA MICROSOFT E VERIFICAÇÃO DE ANTECEDENTES	DESCRÍÇÃO
Verificação do histórico de emprego	Verificação do histórico de sete (7) anos de emprego
Verificação da educação	Verificação do mais alto grau atingido
Pesquisa do número do seguro social (Social Security Number, SSN)	A verificação de que o SSN fornecido pelos funcionários é válido
Verificação do histórico criminal	Um verificação de registro criminal de sete (7) anos para delitos e contravenções no estado, município e nível local e no nível federal
Agência de Controle de Ativos Estrangeiros dos EUA (Office of Foreign Assets Control List, OFAC)	Validação em relação à lista do Departamento do Tesouro dos grupos com os quais as pessoas dos EUA não podem se envolver em transações comerciais ou financeiras
Lista do Escritório da Indústria e Segurança (Bureau of Industry and Security List, BIS)	Validação em relação à lista do Departamento de Comércio de indivíduos e entidades impedidas de exercer atividades de exportação
Lista de Pessoas Impedidas nos Controles Comerciais do Departamento de Defesa (Office of Defense Trade Controls Debarred Persons List, DDTC)	Validação em relação à lista do Departamento de Estado de indivíduos e entidades impedidas de exercer atividades de exportação relacionadas à indústria de defesa
Verificação de impressão digital	Verificação de antecedentes por impressão digital nos bancos de dados do FBI
Triagem de CJIS em segundo plano	Revisão adjudicada pelo Estado de antecedentes criminais federais e estaduais por autoridade estadual designada pelo CSA dentro de cada estado que se inscreveu no programa Microsoft CJIS IA
Departamento de Defesa IT-2	A equipe que solicitar permissões elevadas aos dados do cliente ou acesso administrativo privilegiado aos recursos de serviço do DoD SRG L5 deve passar pela adjudicação do DoD IT-2, com base em uma investigação OPM Tier 3 bem-sucedida.

¹ Aplica-se apenas a pessoas com acesso temporário ou permanente ao conteúdo do cliente hospedado no Power Virtual Agents para a Administração Pública dos EUA (GCC).

Certificações e credenciamentos

Os planos do Power Virtual Agents para a Administração Pública dos EUA foram projetados para dar suporte ao credenciamento do FedRAMP (Federal Risk and Authorization Management Program) em um nível de Alto Impacto. Os artefatos do FedRAMP estão disponíveis para análise de clientes federais que são obrigados a cumprir a FedRAMP. As agências federais podem examinar esses artefatos em suporte à sua revisão para conceder uma Autoridade para Operar (ATO).

NOTE

O Power Virtual Agents está autorizado como um serviço no Azure Government FedRAMP ATO.

Para obter mais informações, incluindo como acessar os documentos FedRAMP, revise o [FedRAMP Marketplace](#).

Os planos do Power Virtual Agents para a Administração Pública dos EUA têm recursos desenvolvidos para oferecer suporte às exigências da Política CJIS do cliente para órgãos oficiais.

Power Virtual Agents US Government e outros serviços da Microsoft

Os planos do Power Virtual Agents para a Administração Pública dos EUA incluem vários recursos que permitem que os usuários se conectem e se integrem a outras ofertas de serviços corporativos da Microsoft, como Power Apps e Power Automate US Government.

Os serviços do Power Virtual Agents para a Administração Pública dos EUA são executados nos datacenters da Microsoft de maneira consistente com um modelo de implantação de nuvem pública multilocatário; porém, os aplicativos cliente são limitados ao cliente do usuário da Web e não estão disponíveis no Microsoft Teams. Os clientes do governo são responsáveis por gerenciar aplicativos cliente.

Os planos do Power Virtual Agents para a Administração Pública dos EUA usam a IU do administrador do cliente do Office 365 para administração e cobrança do cliente.

O serviço do Power Virtual Agents para a Administração Pública dos EUA mantém os recursos reais, o fluxo de informações e o gerenciamento de dados, ao mesmo tempo em que confia no Office 365 para fornecer estilos visuais que sejam apresentados ao administrador do cliente por meio do console de gerenciamento. Para fins de herança da ATO da FedRAMP, os planos do Power Virtual Agents para a Administração Pública dos EUA aproveitam os ATOs do Azure (incluindo o Azure Governamental) para serviços de infraestrutura e plataforma, respectivamente.

Se você adotar o uso dos Serviços de Federação do Active Directory (ADFS) 2.0 e configurar políticas para ajudar a garantir que seus usuários se conectem aos serviços por meio de logon único, qualquer conteúdo do cliente que estiver temporariamente armazenado em cache estará nos Estados Unidos.

O Power Virtual Agents US Government e serviços de terceiros

Os planos do Power Virtual Agents para a Administração Pública dos EUA fornecem a capacidade de integrar aplicativos de terceiros ao serviço por meio do fluxo da nuvem do Power Automate, que usa [conectores](#) e [habilidades](#). Esses serviços e aplicativos de terceiros podem envolver armazenamento, transmissão e processamentos de dados de clientes da organização em sistemas de terceiros que estão fora da infraestrutura do Power Virtual Agents US Government e, portanto, não contam com a cobertura dos compromissos de proteção de dados e conformidade do Power Virtual Agents US Government.

IMPORTANT

Analise as declarações de privacidade e conformidade fornecidas por terceiros ao avaliar o uso apropriado desses serviços para sua organização.

As [considerações de governança](#) podem ajudar sua organização a conscientizar sobre os recursos disponíveis em vários temas relacionados, como arquitetura, segurança, alerta e ação e monitoramento.

Serviços do Power Virtual Agents US Government e do Azure

Os serviços do Power Virtual Agents US Government são implantados no Microsoft Azure Governamental. O Azure Active Directory (Azure AD) não faz parte do limite de credenciamento do Power Virtual Agents para a Administração Pública dos EUA, mas confia no locatário do [Azure AD](#) do cliente para funções de locatário e identidade do cliente, incluindo autenticação, autenticação federada e licenciamento.

Quando um usuário de uma organização que emprega o ADFS tenta acessar o serviço do Power Virtual Agents para a Administração Pública dos EUA, o usuário é redirecionado para uma página de logon hospedada no servidor ADFS da organização.

O usuário fornece as credenciais para o servidor ADFS da organização. O servidor ADFS da organização tenta autenticar as credenciais usando a infraestrutura do Active Directory da organização.

Se a autenticação for bem-sucedida, o servidor ADFS da organização emitirá um tíquete SAML (Security Assertion Markup Language) que contém informações sobre a identidade do usuário e a associação ao grupo.

O servidor ADFS do cliente assina este tíquete usando metade do par de chaves assimétricas e envia o tíquete para o Azure AD por meio do TLS criptografado. O Azure AD valida a assinatura usando a outra metade do par de chaves assimétricas e concede acesso baseado no tíquete.

As informações de identidade e de associação do grupo do usuário permanecem criptografadas no Azure AD. Ou seja, somente as informações de identificação limitada são armazenadas no Azure AD.

Você encontra detalhes completos sobre a arquitetura de segurança do Azure AD e a implementação de controle no SSP do Azure.

Os serviços de gerenciamento de contas do Azure AD são hospedados em servidores físicos, gerenciados pelo GFS (Microsoft Global Foundation Services). O acesso da rede a esses servidores é controlado pelos dispositivos de rede gerenciados por GFS, usando regras definidas pelo Azure. Os usuários não interagem diretamente com o Azure AD.

URLs de serviço do Power Virtual Agents US Government

Você usa um conjunto diferente de URLs para acessar os ambientes do Power Virtual Agents US Government, conforme mostrado na tabela a seguir. A tabela também inclui as URLs comerciais para referência contextual.

VERSÃO COMERCIAL	VERSÃO US GOVERNMENT
https://web.powerva.microsoft.com	https://gcc.powerva.microsoft.us (GCC)
https://flow.microsoft.com	https://gov.flow.microsoft.us (GCC) https://high.flow.microsoft.us (GCC High) https://flow.appsplatform.us (DoD)
https://make.powerapps.com	https://make.gov.powerapps.us (GCC) https://make.high.powerapps.us (GCC High) https://make.apps.appsplatform.us (DoD)
https://flow.microsoft.com/connectors	https://gov.flow.microsoft.us/connectors https://high.flow.microsoft.us/connectors (GCC High) https://flow.appsplatform.us (DoD)
https://admin.powerplatform.microsoft.com	https://gcc.admin.powerplatform.microsoft.us https://high.admin.powerplatform.microsoft.us (GCC High) https://admin.appsplatform.us (DoD)

Para os clientes que implementam restrições de rede, verifique se o acesso aos seguintes domínios está disponível para os pontos de acesso dos usuários finais:

Clientes do GCC:

- [.azure.net](https://azure.net)
- [.azure.us](https://azure.us)

- [.azure-apihub.us](https://azure-apihub.us)
- [.azureedge.net](https://azureedge.net)
- [.crm9.dynamics.com](https://crm9.dynamics.com)
- [.microsoft.com](https://microsoft.com)
- [.microsoft.us](https://microsoft.us)
- [.microsoftonline.com](https://microsoftonline.com)
- [.usgovcloudapi.net](https://usgovcloudapi.net)
- [.windows.net](https://windows.net)

Consulte [Intervalos de IP](#) para *AzureCloud.usgovtexas* e *AzureCloud.usgovvirginia* para habilitar o acesso a instâncias do Dataverse que os usuários e os administradores podem criar dentro do locatário.

A conectividade entre o Power Virtual Agents US Government e Serviços públicos de Nuvem do Azure

O Azure é distribuído entre várias nuvens. Por padrão, é permitido que os locatários abram as regras de firewall para uma instância específica a uma nuvem, mas a rede entre nuvens é diferente e requer a abertura de regras de firewall específicas para a comunicação entre os serviços. Se você for um cliente do Power Virtual Agents e tiver instâncias existentes do SQL na nuvem pública do Azure que precisará acessar, será preciso abrir portas de firewall específicas no SQL para o espaço de IP de Nuvem do Azure Governamental para os datacenters a seguir:

- USGov Virgínia
- USGov Texas

Confira o documento [Intervalos de IP e Marcas de Serviço do Azure – Nuvem do Governo dos EUA](#), com foco no *AzureCloud.usgovtexas* e no *AzureCloud.usgovvirginia*. Observe também que esses são os intervalos de IP necessários para que os usuários finais tenham acesso às URLs de serviço.

Limitações de recursos do Power Virtual Agents US Government

Alguns dos recursos disponíveis na versão comercial do Power Virtual Agents não estão disponíveis para clientes do Power Virtual Agents US Government. A equipe do Power Virtual Agents está trabalhando ativamente para tornar esses recursos disponíveis para clientes do Governo dos EUA e atualizará este artigo quando esses recursos estiverem disponíveis.

- [Análise do Power Virtual Agents](#). Ou você pode criar [Análise Personalizada \(blog\)](#) usando o painel do Power BI.
- [Experiência do aplicativo do Microsoft Teams do Power Virtual Agents](#).

Solicitando suporte

Problemas no seu serviço? Você pode criar uma solicitação de suporte para resolver o problema.

Mais informações: [Contate o Suporte Técnico](#)

Inscrever-se para uma avaliação do Power Virtual Agents

18/01/2022 • 2 minutes to read

Este artigo explica como se inscrever no Power Virtual Agents como um indivíduo. Se você for um administrador, consulte [Atribuir licenças de usuário e gerenciar o acesso ao Power Virtual Agents](#).

Siga as instruções abaixo para se inscrever em uma avaliação do Power Virtual Agents. Depois de concluir o processo, você poderá usar o Power Virtual Agents para criar e publicar bots.

1. Acesse a [página de inscrição](#).
2. Insira seu endereço de email e selecione **Inscrever-se**.

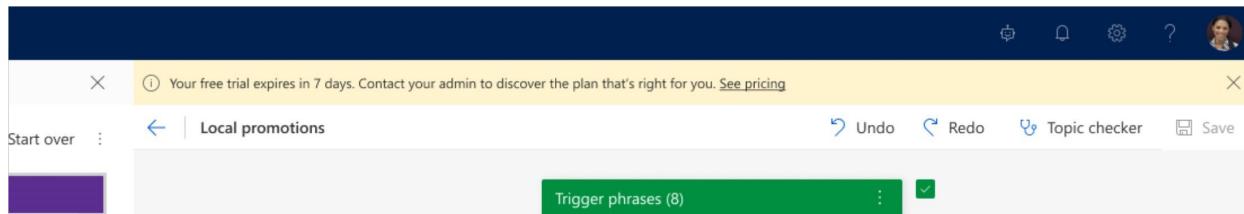


Em seguida, você será direcionado à página de entrada do Power Virtual Agents e poderá começar a usar sua conta.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).

Término da avaliação



Depois de concluir o processo de inscrição, sua avaliação gratuita por tempo limitado do Power Virtual Agents começará. Você verá uma notificação e receberá emails para informá-lo sobre a expiração da avaliação. Quando a avaliação expirar, você poderá estendê-la por 30 dias.

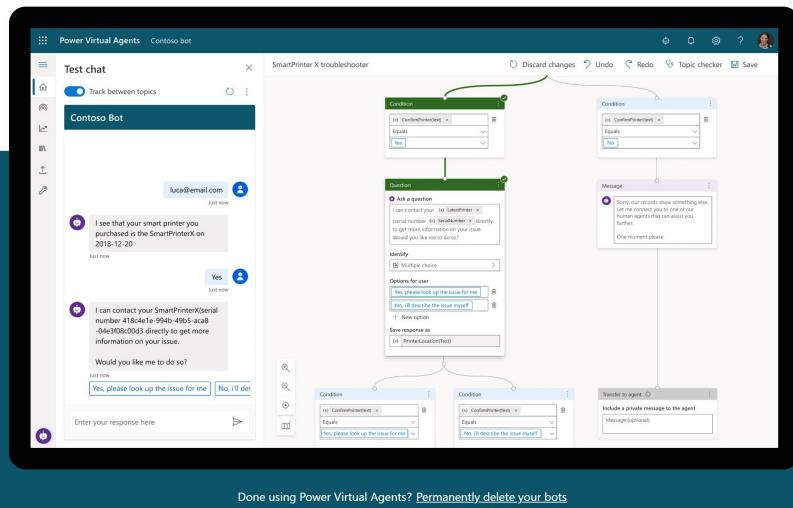
Your Power Virtual Agents trial has expired

To continue, extend your trial for 30 days or see pricing options.

[Extend trial](#)

[See pricing](#)

Signed in as mivakoc@microsoft.com [Sign out](#)



NOTE

Seu bot continuará funcionando por até 90 dias após o término da avaliação para que você não precise se preocupar em estender no momento exato da expiração.

Solução de problemas do processo de inscrição

Na maioria dos casos, você poderá se inscrever no Power Virtual Agents usando as etapas deste artigo. Alguns problemas podem impedir sua inscrição.

Endereço de email pessoal

Não é possível se inscrever no Power Virtual Agents usando um endereço de email pessoal. Você precisa usar sua conta corporativa ou de estudante para concluir a inscrição.

Inscrição para autoatendimento desabilitada

Se você receber uma mensagem informando que sua inscrição não pôde ser concluída, significa que o administrador de TI da sua organização desativou a inscrição de autoatendimento para o Power Virtual Agents. Para concluir a inscrição, entre em contato com seu administrador de TI e peça para ele seguir as instruções para [habilitar a inscrição](#).

Sorry...

We can't finish signing you up.

Your IT department has turned off signup for Power Virtual Agents. Contact them to complete signup.

[Learn about other ways to get Office](#)

Como trabalhar com ambientes no Power Virtual Agents

18/01/2022 • 4 minutes to read

Com o Power Virtual Agents, você pode criar bots em ambientes diferentes e alternar entre eles facilmente.

Um ambiente é um espaço para armazenar, gerenciar e compartilhar dados corporativos da sua organização. Os bots criados são armazenados em um ambiente (aplicativos e fluxos também são armazenados em ambientes). Os ambientes também podem ter diferentes funções, requisitos de segurança e públicos-alvo, e cada ambiente é criado em um local diferente. Consulte os seguintes tópicos para obter mais informações:

- [Locais de dados com suporte](#)
- [Visão geral dos ambientes da Power Platform](#)

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Aproveitar ambientes

Você pode usar ambientes de diferentes maneiras, dependendo das suas necessidades de negócios:

- Você pode criar ambientes diferentes que correspondem a equipes ou departamentos específicos da empresa, cada um contendo bots e dados relevantes para cada público-alvo.
- Você também pode criar ambientes separados para diferentes filiais globais da empresa.

Você também pode criar todos os seus bots em um único ambiente, se não precisar ou não quiser usar ambientes diferentes.

NOTE

Recomendamos o uso de um ambiente de produção não padrão para bots que você deseja implantar na produção.
[Saiba mais sobre os tipos de ambientes.](#)

Criar um novo ambiente para seus bots

Quando você conecta pela primeira vez e cria um novo bot, um ambiente padrão é criado para você.

No entanto, você pode criar ambientes adicionais usando o [centro de administração do Power Platform](#).

Criar um novo ambiente:

1. Acesse <https://admin.powerplatform.com> e entre usando sua conta corporativa. Use o mesmo locatário usado para o Power Virtual Agents.
2. Acesse a guia **Ambientes** e selecione + **Novo** para abrir o painel **Novo ambiente**.

The screenshot shows the Power Platform Admin center (preview) interface. At the top, there's a navigation bar with the 'Power Platform' logo and a dropdown menu. Below the navigation bar, on the left, is a sidebar with options: 'Environments' (which is selected and highlighted with a red box), 'Analytics' (with a dropdown arrow), 'Help + support', and 'Data integration'. On the right, under the 'Environments' heading, there are two tabs: 'Environment' (selected) and 'Test'. At the top right of the main content area, there are 'New' and 'Refresh' buttons, with 'New' also highlighted with a red box.

- Em **Nome**, especifique um nome exclusivo para o ambiente.
- Em **Ambiente**, selecione o tipo de ambiente.

NOTE

Um ambiente de produção é destinado a cenários de produção e não estará sujeito às mesmas restrições que um **ambiente de avaliação**. Se você estiver testando o Power Virtual Agents gratuitamente, precisará definir o ambiente como **Avaliação**. As limitações padrão para **ambientes de avaliação** se aplicam.

- Em **Região**, selecione a **região de dados de suporte** onde você deseja que o ambiente seja criado.
- Defina **Criar um banco de dados para este ambiente?** como **Sim**
- Selecione **Avançar**.

New environment X

Name *

Created on ↓
2019/11/14 00:04
2019/11/11 21:07

Type ⓘ *

Region *
Local environments can provide quicker data access.

Purpose

Create a database for this environment? ⓘ
 Yes

Next Cancel

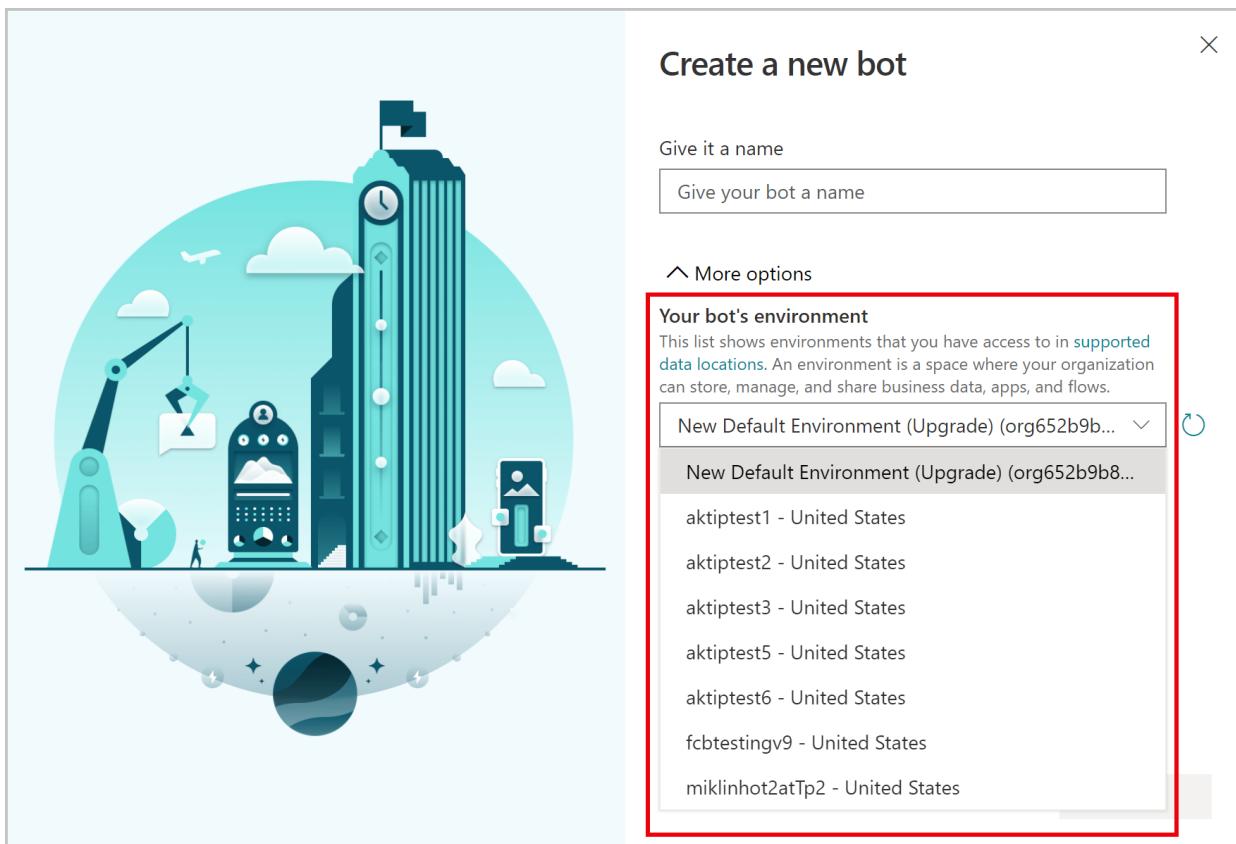
NOTE

O ambiente precisa ser criado em uma região compatível, caso contrário você não poderá usá-lo ao criar um bot.
Mais Informações: [Locais de dados compatíveis](#).

3. Especifique os detalhes do banco de dados, como o idioma e o tipo de moeda, e selecione **Salvar**.
4. Você retornará à guia **Ambientes**. Selecione **Atualizar** para ver o ambiente. Você também verá um aviso explicando que pode levar alguns minutos para criar completamente o ambiente.
5. Após a criação do ambiente, você poderá retornar ao [portal do Power Virtual Agents](#) e usar o ambiente para criar um novo bot.

Criar um bot em um ambiente existente

Para criar um bot em um ambiente existente, selecione o ambiente na [janela de criação de bot](#).



Criar um bot em um ambiente existente ao qual você não tem acesso

Para criar um bot em um ambiente ao qual você não tem acesso, você precisará ser um administrador do sistema ou entrar em contato com o administrador do sistema. Então, será necessário realizar estas ações:

1. Criar um bot no ambiente (esta etapa instalará as soluções Power Virtual Agents necessárias).
2. Atribuir a você mesmo o direito de acesso de "autor de bot" no ambiente. Mais informações: [Criar usuários e atribuir direitos de acesso](#).

Você pode então retornar ao [portal do Power Virtual Agents](#) e criar um bot no ambiente.

Para obter mais informações:

- [Power Platform – Visão geral dos ambientes](#)
- [Power Platform – Configurar segurança do ambiente](#)

Ambientes de avaliação

Quando avalia o Power Virtual Agents, você pode criar ambientes de avaliação que expiram após 30 dias. Quando o ambiente expira, todos os bots no ambiente são excluídos. Os dados associados ao bot, incluindo quaisquer fluxos e recursos que você estiver usando, serão perdidos.

Se você criou seu próprio ambiente e selecionou **Avaliação** como o tipo de ambiente, receberá mensagens de email pouco antes dele expirar. No portal do Power Virtual Agents, você também verá uma notificação se tiver bots criados em um ambiente de avaliação que vai expirar em menos de duas semanas.

The screenshot shows the Power Virtual Agents dashboard. At the top, there is a header bar with the title 'Power Virtual Agents | Test bot'. Below the header, there is a navigation menu with options like 'Home' and 'Topics'. A prominent red banner at the top displays a warning message: '⚠ Your trial environment expires today. To avoid losing all your data, convert to a production environment now.' Below the banner, there is a link 'Learn more' and a close button 'X'. The main content area shows a 'Test bot' card.

NOTE

Observe que há uma diferença entre um ambiente expirado e uma licença expirada. Se sua licença estiver expirando, você poderá estendê-la sem perder nenhum dado. Mais informações: [Inscrever-se em uma avaliação do Power Virtual Agents](#).

Como converter o ambiente de avaliação em um ambiente de produção

Quando você usa um ambiente de avaliação e deseja reter os bots por mais de 30 dias, é necessário [converter o ambiente de avaliação em um ambiente de produção](#).

Operações com suporte

O Power Virtual Agents é compatível com as seguintes operações de ciclo de vida do ambiente, conforme descrito na [Visão geral dos ambientes da Power Platform](#):

- [Backup e restauração](#)
- [Delete](#)
- [Recuperar](#)
- [Copiar](#)
- [Restaurar](#)

A seguinte operação não é compatível:

- [Mover](#)

Problemas conhecidos ao criar um bot

Ao criar seu bot, você poderá encontrar os problemas a seguir.

Permissões insuficientes para o ambiente selecionado

Nesse caso, você recebe este erro: "Você não tem permissões para nenhum ambiente. Obtenha acesso com um administrador."

Você precisará [criar um novo ambiente](#). Use esse ambiente para criar seu bot.

O ambiente não aparece no menu suspenso do Power Virtual Agents

Seu ambiente pode não aparecer no menu suspenso devido a um destes problemas:

- Não foi criado um banco de dados para o ambiente. Para resolver esse problema, acesse [admin.powerplatform.com](#) para [criar um banco de dados em seu ambiente](#).
- O ambiente foi criado em uma região sem suporte. Mais Informações: [Locais de dados compatíveis](#).

Compartilhar o bot com outros usuários

18/01/2022 • 9 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Compartilhe seu bot com outros usuários para que eles possam conversar com o bot ou colaborar para criá-lo. Você pode compartilhar bots com usuários com as opções **Compartilhar** disponíveis no Power Virtual Agents.

Compartilhar um bot

Proprietários e gerentes de bots da opção [compartilhando um bot para colaboração](#) sempre têm permissão para conversar com um bot. Você pode compartilhar bots com usuários adicionais para apenas conversar com eles.

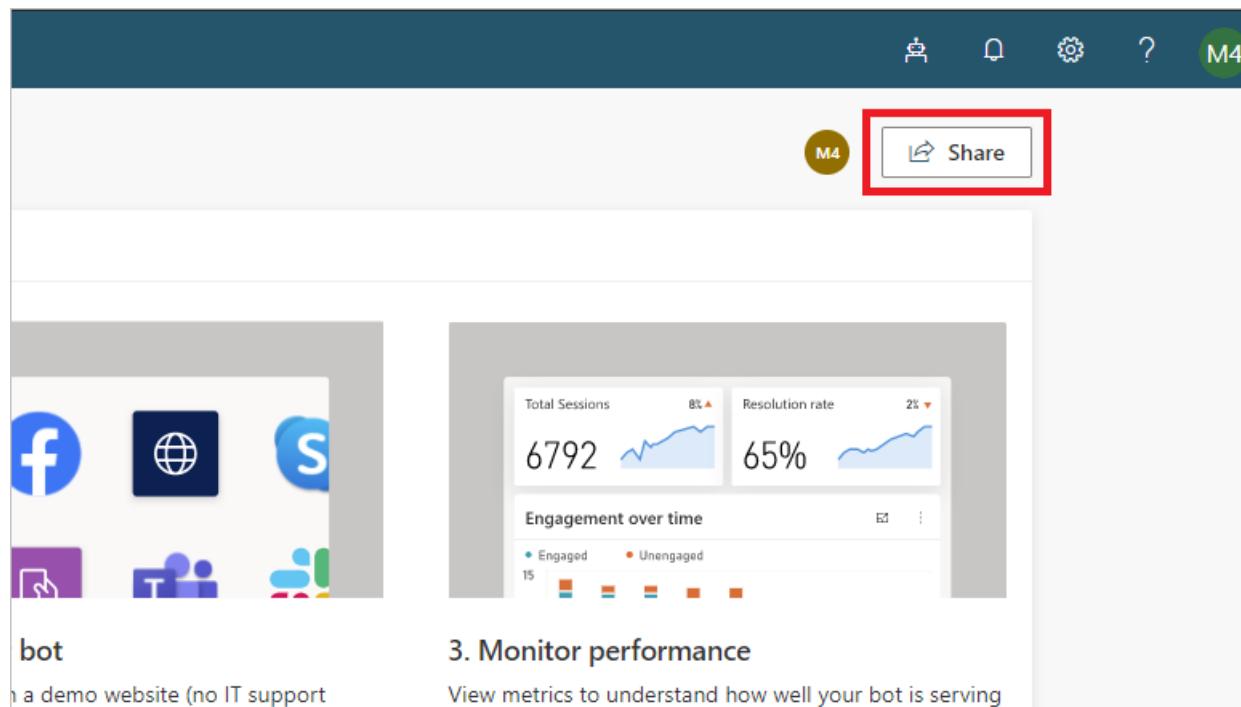
Pré-requisitos

- A [configuração de autenticação do usuário final](#) do bot deve ser definida como **Somente para o Teams** ou **Manual**, com o **Azure Active Directory** ou o **Azure Active Directory V2** como o provedor. A **Entrada do usuário obrigatória** deve estar habilitada para gerenciar quem pode conversar com o bot em sua organização.

Compartilhe bot com grupos de segurança

Você pode compartilhar seu bot com grupos de segurança para que seus membros possam conversar com o bot.

1. Selecione **Compartilhar** no topo da home page do bot.



The screenshot shows the Power Virtual Agents home page. At the top right, there is a 'Share' button with a blue icon and the word 'Share' next to it. This button is highlighted with a red rectangular box. Below the header, there are several icons: Facebook, globe, and a blue 'S'. To the right, there is a performance dashboard with metrics like 'Total Sessions' (6792), 'Resolution rate' (65%), and a chart titled 'Engagement over time' comparing 'Engaged' and 'Unengaged' users. At the bottom left, there is a section for a demo website with a link to 'View a demo website (no IT support)'. At the bottom center, there is a section titled '3. Monitor performance' with the sub-instruction 'View metrics to understand how well your bot is serving'.

2. Especifique o nome do grupo de segurança com o qual você gostaria de compartilhar o bot.

NOTE

Você só pode compartilhar um bot com grupos de segurança. Você não pode compartilhar com grupos ou usuários individuais do Microsoft 365 de forma direta. Você pode gerenciar o acesso de usuários individuais adicionando ou removendo usuários do grupo de segurança.

Share bot



Share with users to collaborate or with security groups to use your bot. [Learn more](#)

pvasg|

PVASG1

pvags2

Owner, Manager, Power Automate user, Transc...

My organization

Everyone in Test_Test_CCI Demos

None

Select or add a user to set their permissions

Send an email invitation to new users

Share

Cancel

3. Revise a permissão do grupo de segurança

Share bot

Share with users to collaborate or with security groups to use your bot. [Learn more](#)

Enter a name, security group, or email address

New users

PVASG1 User	X
----------------	---

Shared with Sort by Name ▾

D Demo41 Owner, Manager, Power Automate user, Transc...
--

My organization

Everyone in Test_Test_CCI Demos None

Send an email invitation to new users

Bot permissions
The user's permissions for this bot.

User
Can use the bot

Data permissions ⓘ
Make sure your users have access to the data used in Power Automate flows included in the bot. [Learn more](#)

Share **Cancel**

4. Se quiser informar aos usuários que você compartilhou o bot com eles, marque a caixa de seleção **Enviar um convite por email para novos usuários**.

NOTE

Apenas grupos de segurança com email habilitado receberão um convite por email. Você pode [copiar o link para o site de demonstração](#) e compartilhá-lo diretamente com os usuários para que eles possam conversar com o bot.

5. Selecione **Compartilhar** para compartilhar o bot com novos grupos de segurança.

Compartilhar o bot com todos na organização

Você pode compartilhar seu bot para permitir que todos na mesma organização que o bot conversem com ele.

1. Selecione **Compartilhar** no topo da home page do bot.
2. Selecione **Todos na nome da sua organização**.
3. Selecione a opção **O usuário - pode usar o bot**.

Share bot

Share with users to collaborate or with security groups to use your bot. [Learn more](#)

Enter a name, security group, or email address

Shared with Sort by Name ▾

D Demo41
Owner, Manager, Power Automate user, Transc...

My organization

Everyone in Test_Test_CCI Demos User

Everyone in Test_Test_CCI Demos

Bot permissions
The user's permissions for this bot.

User - can use the bot User - can use the bot

None

Data permissions ⓘ
Make sure your users have access to the data used in Power Automate flows included in the bot. [Learn more](#)

Send an email invitation to new users

Share **Cancel**

10

20

NOTE

O Power Virtual Agents não enviará convites por email a todos na organização. Você pode [copiar o link para o site de demonstração](#) e compartilhá-lo diretamente com os usuários para que eles possam conversar com o bot.

4. Selecione **Compartilhar** para compartilhar o bot com todos na organização.

Interromper o compartilhamento do bot

Você pode interromper o compartilhamento do bot com um grupo de segurança ou com todos em sua organização.

Interromper o compartilhamento com um grupo de segurança

1. Selecione **Compartilhar** no topo da home page do bot.
2. Selecione **X** ao lado dos grupos de segurança com os quais você deseja interromper o compartilhamento do bot.

Share bot

X

Share with users to collaborate or with security groups to use your bot. [Learn more](#)

Enter a name, security group, or email address		PVASG1
Shared with	Sort by Name ▾	Bot permissions The user's permissions for this bot.
 Demo41 Owner, Manager, Power Automate user, Transc...		<input checked="" type="checkbox"/> User Can use the bot
 P VASG1 User		Data permissions ⓘ Make sure your users have access to the data used in Power Automate flows included in the bot. Learn more
My organization		
 Everyone in Test_Test_CCI Demos None		
<input checked="" type="checkbox"/> Send an email invitation to new users		
		<button>Share</button> <button>Cancel</button>

3. Selecione **Compartilhar** para interromper o compartilhamento do bot com novos grupos de segurança.

Interromper o compartilhamento com todos na organização

1. Selecione **Compartilhar** na home page do bot.
2. Selecione **Todos na nome da sua organização**.
3. Selecione a opção **Nenhum**.

Share bot

Share with users to collaborate or with security groups to use your bot. [Learn more](#)

Enter a name, security group, or email address

Shared with Sort by Name ▾

D Demo41
Owner, Manager, Power Automate user, Transc...

My organization

Everyone in Test_Test_CCI Demos
None

Everyone in Test_Test_CCI Demos

Bot permissions
The user's permissions for this bot.

User - can use the bot
 None

Data permissions ⓘ
Make sure your users have access to the data used in Power Automate flows included in the bot. [Learn more](#)

Send an email invitation to new users

Share **Cancel**

3. Selecione **Compartilhar** para interromper o compartilhamento do bot com todos na organização.

Compartilhar um bot para colaboração

Todos aqueles com quem você compartilha o bot podem exibir, editar, configurar, compartilhar e publicar o bot. Eles não podem excluir o bot.

NOTE

É possível compartilhar o bot somente com usuários que tenham licenças do Microsoft Power Platform. Os usuários que não tiverem uma licença podem [se inscrever para uma avaliação gratuita](#) para editar o bot.

1. Para compartilhar um bot, inscreva-se no Power Virtual Agents e selecione **Compartilhar** na parte superior da home page do bot.

The screenshot shows the Microsoft Bot Framework Metrics page. At the top right, there are icons for Home, Notifications, Settings, Help, and a user profile labeled 'M4'. Below these are several sharing and export options: 'Share' (highlighted with a red box), 'Copy link', 'Copy URL', 'Download CSV', and 'Download JSON'. To the left, there's a section for sharing the bot via various platforms like Facebook, LinkedIn, and Slack. On the right, there's a performance monitoring section with charts for 'Total Sessions' (8%), 'Resolution rate' (2%), and 'Engagement over time' (Engaged vs. Unengaged). The engagement chart shows a steady increase from week 1 to week 15.

bot

Share a demo website (no IT support)

3. Monitor performance

View metrics to understand how well your bot is serving

2. Especifique o nome ou o endereço de email de cada usuário com quem gostaria de compartilhar o bot.

NOTE

É possível compartilhar um bot somente com usuários individuais, o que significa que não é possível compartilhá-lo com um grupo de segurança ou grupo de distribuição de sua organização.

Também não é possível compartilhar com usuários ou grupos fora da sua organização.

Share your bot

X

Add people to this bot to collaborate together. [Learn more about sharing bots](#)



A search interface with a text input field containing the text "multi". Below the input field is a list of user suggestions, each with a small profile icon and a name. The suggestions are: Multi Author, Multi Author2, Multi Author5, Multi Author, Multi Author, Multi Author2, and Multi Author7 Multi Author7. The list is scrollable, indicated by a vertical scrollbar on the right.

- Multi Author
- Multi Author2
- Multi Author5
- Multi Author
- Multi Author
- Multi Author2
- Multi Author7 Multi Author7

Select or add a user to set their permissions

Send an email invitation to new users

Share

Cancel

3. Analise as permissões do usuário.

Share your bot

X

Add people to this bot to collaborate together. [Learn more about sharing bots](#)

New users

<input checked="" type="checkbox"/>  MA 4	Manager, Power Automate user...	X
--	---------------------------------	-------------------

Shared with

Sort by Name ▾

 Multi Author	Owner, Manager, Power Automate user
--	-------------------------------------

Send an email invitation to new users

MA 4

Bot permissions

The user's permissions for this bot.

- ✓ Manager
Can view, edit, configure, share, publish bot but not delete it.
- ✓ Power Automate user
Can create and add flows to the bot. All flows added to your bot should be shared with this user. [Learn about sharing flows](#)
- ✓ Transcript viewer
Can view transcripts of chat sessions with end users.

Share **Cancel**

4. Se quiser informar aos usuários que você compartilhou o bot com eles, marque a caixa de seleção **Enviar um convite por email para novos usuários**.
5. Selecione **Compartilhar** para compartilhar o bot com os novos usuários.

IMPORTANT

Pode levar até 10 minutos para que o bot apareça na lista de bots do usuário compartilhado se o usuário **anteriormente não fazia parte do ambiente** do bot compartilhado.

Permissões de ambiente insuficientes

Os usuários no ambiente devem ter o direito de acesso **Criador de ambiente** antes de poder compartilhar um bot com eles.

Share your bot

X

Add people to this bot to collaborate together. [Learn more about sharing bots](#)

Enter a name or email address

New users

<input checked="" type="checkbox"/>	 MA	Multi Author2	X
		No permissions	

Shared with

Sort by Name ▾

 MA	Multi Author
	Owner, Manager, Power Automate user

Send an email invitation to new users

Share

Cancel

Os **administradores do sistema** do ambiente devem atribuir o direito de acesso **Criador de ambiente** ao usuário antes de compartilhar o bot. Se você for um **Administrador do sistema**, é possível [atribuir uma função de Criador de ambiente ao compartilhar o bot](#).

Saiba mais sobre [direitos de acesso](#) e [direitos de acesso predefinidos](#).

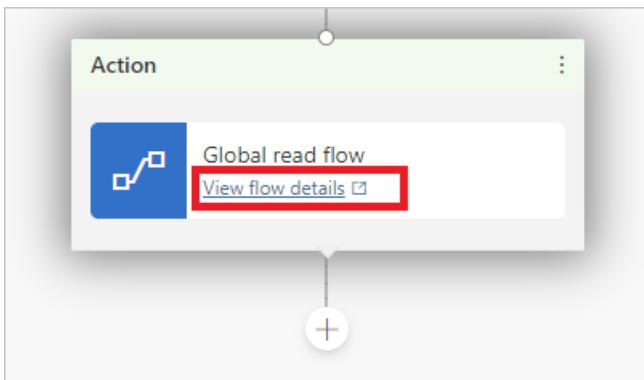
Compartilhar fluxos do Power Automate usados em um bot

É possível [adicionar ações a um bot usando fluxos no Power Automate](#). No entanto, os fluxos em um bot não são automaticamente compartilhados com outros usuários ao compartilhar o bot.

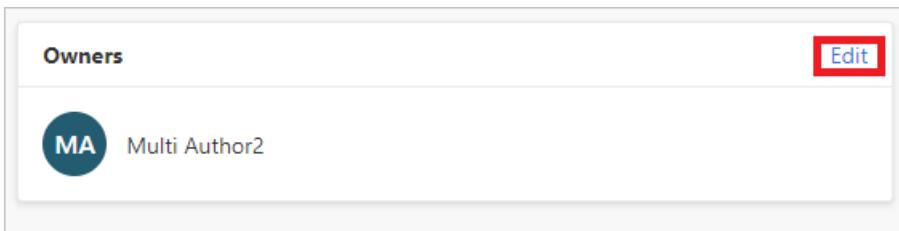
Os usuários que não têm acesso ao fluxo compartilhado ainda podem executá-lo usando a tela do bot de teste.

Para permitir que outros usuários editem ou adicionem fluxos, será necessário compartilhá-los no Power Automate. É possível abrir fluxos diretamente do tópico no qual o fluxo é usado.

1. Selecione **Exibir detalhes do fluxo** para ir para a página de detalhes do fluxo no Power Automate.



2. Selecione **Editar** na seção **Proprietários**.



3. Insira o nome ou o endereço de email do usuário ao qual deseja conceder permissões de edição.

Interromper o compartilhamento de um bot

É possível interromper o compartilhamento de um bot com um usuário e qualquer usuário pode interromper o compartilhamento do bot com outros usuários, exceto o proprietário. O proprietário sempre terá acesso ao bot.

1. Entre no Power Virtual Agents e selecione **Compartilhar** na parte superior da home page do bot.

2. Selecione **X** ao lado dos usuários com os quais deseja interromper o compartilhamento.

Share your bot

Add people to this bot to collaborate together. [Learn more about sharing bots](#)

Enter a name or email address

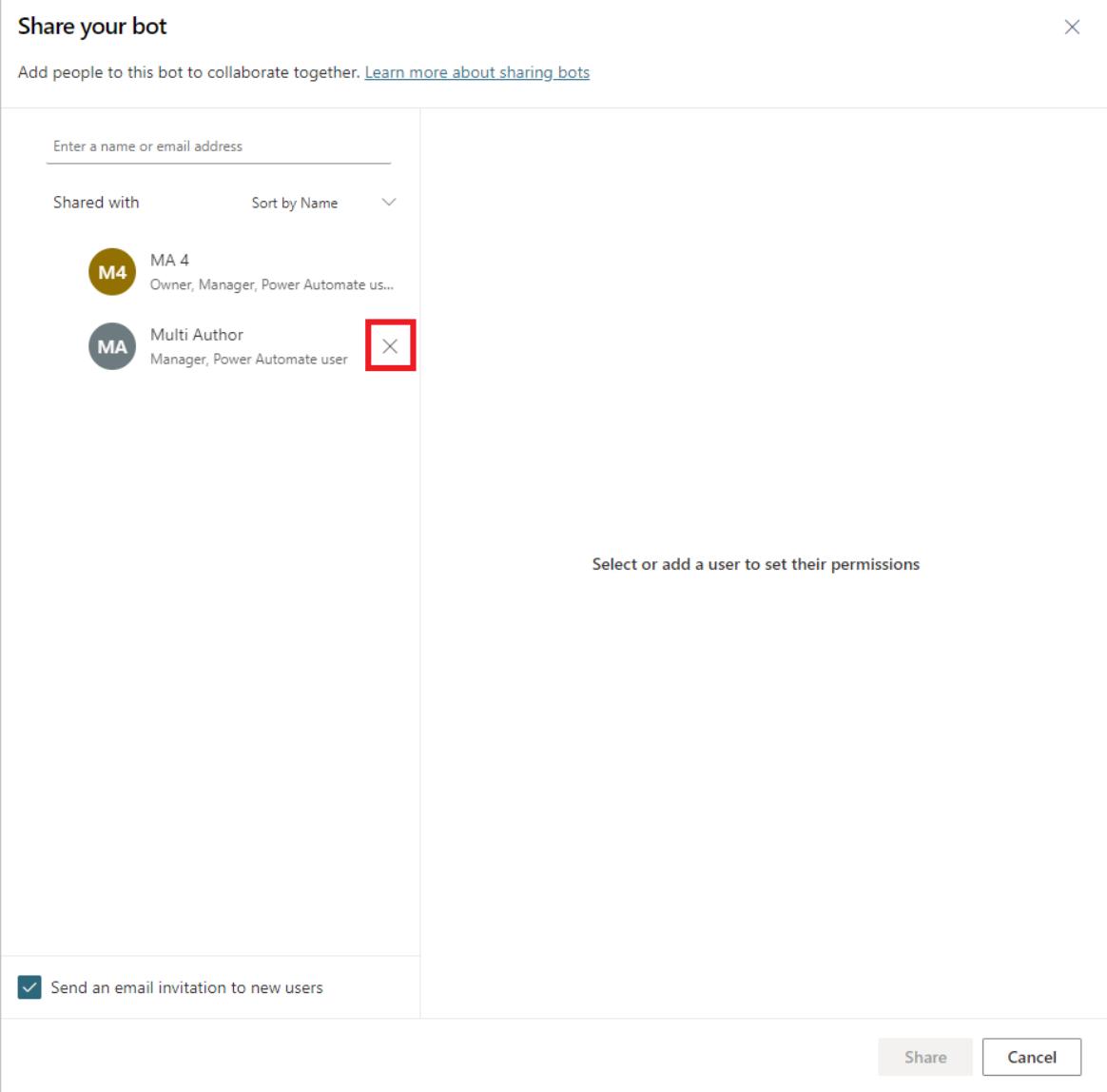
Shared with Sort by Name ▾

 MA 4 Owner, Manager, Power Automate us...	X
 Multi Author Manager, Power Automate user	X

Select or add a user to set their permissions

Send an email invitation to new users

Share Cancel



3. Selecione **Compartilhar** para interromper o compartilhamento do bot com o usuário.

Atribuir direitos de acesso a um ambiente

Se você for um **Administrador do sistema**, é possível atribuir e gerenciar direitos de acesso do ambiente ao compartilhar um bot.

A seção **Direitos de acesso do ambiente** é exibida ao compartilhar um bot e somente se você for o **Administrador do sistema**. Ela permite compartilhar bots com usuários que não têm permissões de ambiente suficientes para usar o Power Virtual Agents.

É necessário ser um **Administrador do sistema** do ambiente no qual o bot está localizado para exibir e adicionar direitos de acesso.

NOTE

É possível *atribuir* direitos de acesso somente ao compartilhar um bot. Não é possível remover os direitos de acesso ao compartilhar. Para o gerenciamento completo do direito de acesso, [use o centro de administração do Power Platform](#). Saiba mais sobre [direitos de acesso](#) e [direitos de acesso predefinidos](#).

Atribuir o direito de acesso do Criador de ambiente durante o compartilhamento do bot

É possível atribuir o direito de acesso do **Criador de ambiente** ao compartilhar um bot com um usuário que não tem permissões de ambiente suficientes para executar o Power Virtual Agents.

Ao [compartilhar o bot](#), se o usuário especificado não tiver permissões suficientes para usar o Power Virtual Agents no ambiente, você será notificado de que o direito de acesso do **Criador de ambiente** será atribuído ao usuário para que ele possa usar o bot.

The screenshot shows the 'Share your bot' dialog box. On the left, there's a list of 'New users' shared with the current user ('Multi Author'). Below this is a section for 'Shared with' and 'Sort by Name'. On the right, under 'Multi Author', there are 'Bot permissions' (Manager, Power Automate user, Transcript viewer) and 'Environment security roles' (Environment maker, Bot transcript viewer). A note says 'This user needs environment security roles to work with bots in Power Virtual Agents. By sharing the bot the user will be assigned the selected security roles.' The 'Environment maker' role is highlighted with a red border. At the bottom, there's a checkbox for 'Send an email invitation to new users' and two buttons: 'Share' and 'Cancel'.

Atribuir o direito de acesso do Visualizador de transcrição do bot durante o compartilhamento do bot

É possível atribuir o direito de acesso do **Visualizador de transcrição do bot** a usuários que não têm acesso à transcrição de conversa ao compartilhar um bot.

Com base no conteúdo e no público-alvo do bot, talvez você queira conceder acesso à transcrição somente a usuários com treinamento de privacidade apropriado.

IMPORTANT

O acesso à transcrição de conversa é gerenciado pelos direitos de acesso do ambiente. Depois de atribuir o direito de acesso de **Visualizador de transcrição do bot** a um usuário, ele poderá acessar as transcrições de conversa de todos os bots que criar ou que forem compartilhados no ambiente.

No ambiente padrão, todos os usuários têm a função **Visualizador de transcrição do bot** atribuída por padrão.

Recomendamos criar um ambiente para bots que controle qual usuário poderá exibir as transcrições de conversa. Saiba mais sobre como [Criar um ambiente para bots](#)

Ao [compartilhar o bot](#), é possível atribuir a função **Visualizador de transcrição do bot** marcando a caixa de

seleção.

The screenshot shows the 'Share your bot' dialog box. On the left, there's a list of users shared with the bot, including 'MA 4' (Owner, Manager, Power Automate user) and 'Multi Author' (Manager, Power Automate user). A checkbox 'Send an email invitation to new users' is checked. On the right, the 'Multi Author' section is expanded, showing 'Bot permissions' (Manager, Power Automate user, Transcript viewer) and 'Environment security roles' (Environment maker, Bot transcript viewer). The 'Bot transcript viewer' permission is highlighted with a red box. At the bottom are 'Share' and 'Cancel' buttons.

Gerenciar os direitos de acesso

É possível [gerenciar direitos de acesso do ambiente no centro de administração do Power Platform](#).

Permissões de dados

Para garantir que os usuários que conversam com o seu bot possam executar os fluxos do [Power Automate](#) corretamente, você deve testar seu bot para certificar-se de que suas permissões com os sistemas integrados estão configuradas corretamente.

Colabore em bots

Depois de compartilhar um bot, todos poderão editar os tópicos do bot.

Na lista **Tópicos**, é possível ver quem está trabalhando em um tópico na coluna **Editando no momento**. É possível passar o cursor do mouse ou clicar no ícone da pessoa para rapidamente conversar com ela no Teams ou enviar um email.

Isso pode ajudar a evitar conflitos caso várias pessoas estejam trabalhando no mesmo tópico.

Screenshot of the Power Virtual Agents Topics page showing a list of existing topics. A red box highlights the 'Currently editing' column, which lists users Kristine Love, Samuel Carlson, Therese Bray, Keith Strong, and Bert Blair, each with their last modified time.

Name	Trigger phrases	Status	Errors	Currently editing
Store hours	(X) First trigger phrase	On	2 errors	Kristine Love 30 min ago
Return policy	(X) First trigger phrase	On	1 error	Samuel Carlson 1 h ago
Store locations	(X) First trigger phrase	On	-	Therese Bray 3 h ago
Troubleshooting	(X) First trigger phrase	On	-	Keith Strong 1 d ago
Bakery	(X) First trigger phrase	On	-	Therese Bray 3 d ago
Gingerbread selection	(X) First trigger phrase	On	-	Therese Bray 1 wk ago
Place order	(X) First trigger phrase	On	-	Samuel Carlson 2 wk ago
Greeting	(X) First trigger phrase	-	-	Bert Blair 1 wk ago
Escalate	(X) First trigger phrase	-	-	System 1 mo ago
End of conversation	(X) First trigger phrase	-	-	System 1 mo ago
Confirmed success	(X) First trigger phrase	-	-	System 1 mo ago

NOTE

A lista de autores na coluna **Editando no momento** é atualizada somente ao carregar a página.

Uma página de **Propriedades** do tópico também mostra todas as pessoas que estão editando um tópico naquele momento, bem como a última vez que ele foi salvo.

Screenshot of the Power Virtual Agents Topic Properties page for 'Store hours'. A red box highlights the 'Modified by' section, which shows Kristine Love last modified 30 minutes ago. It also shows icons for 'Go to authoring canvas' and 'Save topic'.

Properties tab selected. Topic name: Store hours.

Trigger phrases (3):
How might your customers ask about this topic? Try to start with 5-10 diverse phrases.
Enter a trigger phrase
Add

Description (Optional):
What are your store hours?
When will you open?
Store hours

Modified by:
Kristine Love 30 min ago

Errors:
Error message
Severe warning message

Uma lista de quem está editando a página também aparece como ícones de usuário no topo da tela de criação ao abrir um tópico para editar.

The screenshot shows the Power Virtual Agents interface for editing a topic. At the top, there's a navigation bar with 'Power Virtual Agents' and 'Liberty's Delightful Sinful Bakery & Cafe Bot'. On the right side of the top bar, there are several icons: a person icon, a gear icon, a question mark icon, and a user profile icon. Below the top bar, the main workspace shows a 'Trigger phrases (3)' section with three entries: 'What are your store hours?', 'When will you open?', and 'Store hours'. This leads to a 'Question' section with a 'Ask a question' field containing the text 'Hi! I can help to provide store hours information. Which city are you looking for?'. Below this is an 'Identify' field with 'City' selected. Underneath is a 'Save response as' field with '{x} CustomerCity (City)'. Two conditions are defined below: one for 'CustomerCity (City)' being 'is equal to Redmond' and another for 'All other conditions'. The left sidebar contains various icons for managing topics and agents.

Se um autor não fizer alterações no tópico, ou se ele desconectar o computador ou fechar a janela do navegador, será considerado que ele abandonou o tópico. Depois de 30 minutos de inatividade, o usuário não será identificado como alguém que está editando o tópico.

Ocasionalmente, é possível que várias pessoas façam alterações em um tópico e tentem salvá-las ao mesmo tempo. Por exemplo, você pode abrir e começar a editar um tópico. O seu colega de trabalho abre o mesmo tópico, faz uma alteração pequena e a salva. Depois, quando você finalizar a edição do tópico, você o salva e se depara com um estado de conflito.

O Power Virtual Agents detectará isso e impedirá que você sobrescreva o trabalho de seu colega ao exibir uma opção: recarregar o conteúdo com as últimas alterações (descartar o seu trabalho) ou salvar uma cópia do tópico (mantendo as suas alterações em uma nova cópia duplicada dele).

The screenshot shows a conflict resolution dialog box. The title of the dialog is 'Updated content available'. The message inside says: 'Someone has modified this topic, and you are no longer working on the latest content.' Below the message are two buttons: 'Discard changes' and 'Save a copy'. At the bottom of the dialog, there's a 'Save response as' field with '{x} CustomerCity (City)'. The background of the dialog is semi-transparent, showing parts of the 'Trigger phrases' and 'Question' sections from the previous screenshot.

Se você salvar as alterações em um novo tópico, poderá revisar as alterações do seu colega de trabalho e mesclar os dois tópicos, excluindo a cópia ao finalizar.

Exportar e importar bots usando soluções

18/01/2022 • 6 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Você pode exportar e importar bots usando [soluções](#) para que você possa mover seus bots por vários ambientes.

Isso pode ser útil se você usar ambientes diferentes para diferentes propósitos, ou se empregar metodologias de implantação em anel. Por exemplo, você pode ter um ambiente específico onde testar e validar bots internamente, um ambiente onde testar bots apenas para um subconjunto de usuários e um ambiente de produção final onde compartilhar bots com clientes e usuários finais.

NOTE

Não é possível exportar [comentários a nível de tópico ou a nível de nó](#) ao exportar um bot.

Pré-requisitos

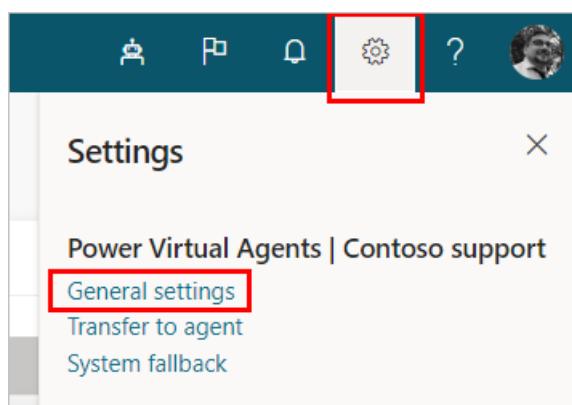
- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)
- Um criador precisará dos direitos de acesso mínimos de personalizador de sistema para usar esse recurso. Saiba mais sobre como [configurar a segurança do usuário para recursos em um ambiente](#).

Adicionar um bot a uma solução

Você usa soluções para exportar bots de um ambiente e importá-los para outro. A solução atua como uma "transportadora" para os bots e você pode importar vários bots em uma solução.

Criar uma solução para gerenciar a exportação e a importação

1. Entre no bot do Power Virtual Agents que deseja exportar.
2. Selecione **Configurações** e depois **Configurações gerais**.



3. Em Exportar/importar bot, selecione Ir para Soluções do Power Apps.

Get started

Settings

General

- General
- Transfer to agent
- System fallback

Export/import bot
Use Power Apps Solutions to export and import your bot.

[Go to Power Apps Solutions](#)

[Delete bot](#)

- Entre no Power Apps, acesse a guia **Soluções** e selecione **Nova solução**. Digite as informações para cada um dos campos como descrito nesta tabela e selecione **Criar**.

Power Apps

Solutions

- Home
- Learn

+ New solution Import Open

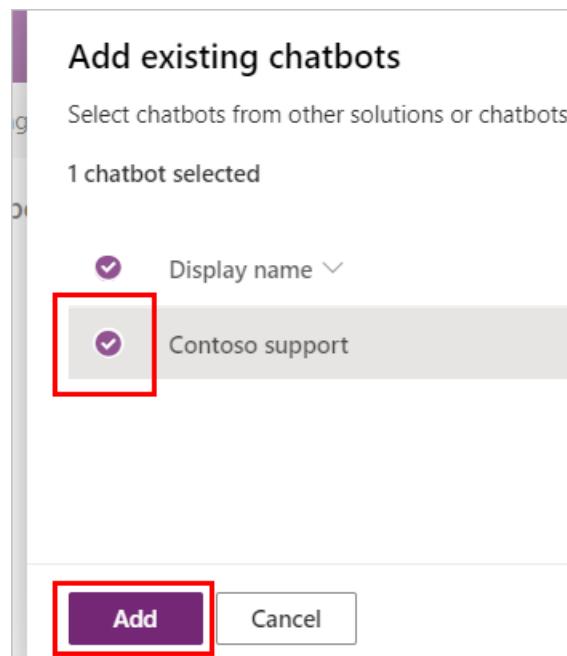
CAMPO	DESCRIÇÃO
Nome de exibição	O nome mostrado na lista de soluções. Você pode alterar isso mais tarde.
Nome	O nome exclusivo da solução. Isso é gerado usando o valor inserido no campo Nome de exibição . Você pode editar antes de salvar a solução, mas depois de salvar a solução não será possível alterar.
Publicador	Você pode selecionar esse fornecedor padrão ou criar um novo fornecedor. Recomendamos que você crie um editor que possa usar de forma consistente em seus ambientes onde usará a solução. Para obter mais informações, acesse Visão geral do fornecedor de soluções .
Versão	Insira um número da versão da solução. Isso só é importante se você exportar uma solução. O número da versão será incluído no nome do arquivo ao exportar a solução.

Adicionar seu bot à solução

- Selecione a solução que acabou de criar.
- Selecione **Adicionar existente** e escolha **Chatbot**.

The screenshot shows the Microsoft Power Platform Admin Center interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: '+ New ▾', '+ Add existing ▾' (which is highlighted with a red box), 'Delete', 'Export', and a search icon. On the left, there is a sidebar titled 'Solutions' with a list of components: App, Dashboard, Dialog, Entity, Environment variable, Flow, UI Flow, Process, Report, AI Model, Help Page, Solution Component Attribute Configuration, Service Plan, ServicePlanAppModules, ApiSettings, ApplicationUser, applicationuserrole, Chatbot (which is highlighted with a red box), botcomponent_workflow, and Dataflow.

3. No painel **Adicionar chatbots existentes**, selecione o bot (ou bots) que deseja exportar. Selecione **Adicionar**.



4. Caso você esteja usando [habilidades](#), remova as variáveis de ambiente da habilidade **Valor Atual** selecionando **Remover desta solução**.

A screenshot of a configuration page for "Current Value". It says "Override the default value by setting the current value for your environment." Below is a URL input field containing "https://flightoffshoretest.azurewebsites...." with a red box around it. A context menu is open over the URL field, showing options: "Remove from this solution" (highlighted with a red box) and "Delete from this environment".

NOTE

Remover um bot de uma solução não remove seus componentes de uma solução. A remoção dos componentes deve ser feita separadamente.

WARNING

Não remova nenhum subcomponente do chatbot não gerenciado (como tópicos de bot) diretamente do portal do Power Apps, a menos que você tenha removido o bot em si da solução.

Você só deve fazer alterações nos tópicos dentro do portal do Power Virtual Agents.

Remover ou alterar os subcomponentes do chatbot no Power Apps fará com que a exportação e a importação falhem.

Exportar e importar bots

Você exporta e importa bots exportando e importando as soluções que os contêm de um ambiente para outro.

Exportar a solução com seu bot

1. Na lista de soluções, selecione a solução que contém o bot que você deseja exportar. Selecione **Exportar**.

The screenshot shows the 'Solutions' section of the Power Virtual Agents interface. At the top, there are buttons for 'New solution', 'Edit', 'Delete', 'Export' (which is highlighted with a red box), and 'Sol'. Below this, a table lists a single solution named 'Contoso bots' with a checked status icon.

NOTE

Você não pode exportar soluções gerenciadas. Quando você criar uma solução, por padrão, ela não será gerenciada. Se você a alterar para uma solução gerenciada, não poderá exportá-la e precisará criar uma nova solução.

Se o seu bot tiver um grande número de componentes (por exemplo, mais de 250 tópicos ou mais de 100 entidades), exporte o bot usando o portal clássico do Power Apps.

The screenshot shows the 'Solutions' section for a 'FAQ OnBoarding Bot Solution'. A context menu is open over the solution name, with the 'Switch to classic' option highlighted with a red box. Other options in the menu include 'Clone', 'Show dependencies', 'See history', 'Apply upgrade', and 'Translations'.

2. Selecione **Avançar** no painel **Antes de exportar**.

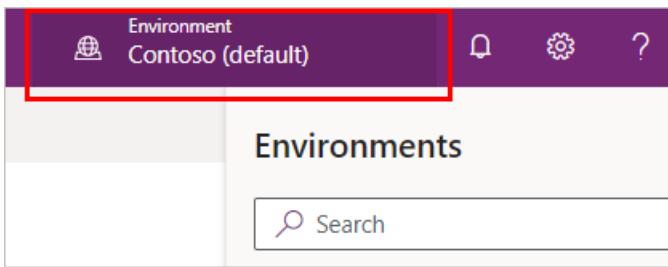
3. O painel **Exportar esta solução** aparece. Insira ou selecione uma das seguintes opções e selecione **Exportar**:

OPÇÃO	DESCRÍÇÃO
Número da versão	O Power Virtual Agents automaticamente incrementa a versão da solução enquanto exibe a versão atual. Você pode aceitar a versão padrão ou inserir a sua.
Exportar como	Selecione o tipo de pacote, Gerenciado ou Não gerenciado . Saiba mais sobre soluções gerenciadas e não gerenciadas .

A exportação pode levar alguns minutos para ser concluída. Quando terminar, um arquivo .zip será baixado pelo seu navegador da Web. O arquivo deve estar no formato `SolutionName_Version_ManagementType.zip`.

Importar a solução com seu bot

1. No menu superior, selecione o nome do ambiente e selecione o ambiente para onde deseja importar seu bot.



2. Vá para a guia **Soluções** e, na barra de comandos, selecione **Importar**.



3. Na janela **Selecionar Pacote de Solução**, selecione **Escolher Arquivo** e localize o arquivo .zip que contém a solução com o bot que você deseja importar.

4. Selecione **Avançar**.

5. São exibidas informações sobre a solução. Selecione **Importar**.

6. Talvez seja necessário aguardar alguns momentos enquanto a importação é concluída. Veja os resultados e depois selecione **Fstrar**.

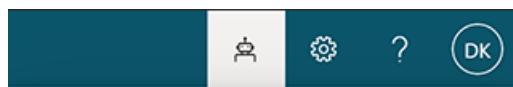
Se a importação não for bem-sucedida, você verá um relatório mostrando avisos ou erros que foram capturados. Selecione **Baixar Arquivo de Log** para capturar detalhes sobre o que causou a falha em um arquivo XML.

A causa mais comum para uma falha na importação é que a solução não contém alguns dos componentes exigidos. Por exemplo, talvez você não tenha bots atualizados no ambiente.

7. Se o seu bot tiver qualquer um dos seguintes, você precisa configurá-los depois de importar pela primeira vez:

- **Autenticação de usuário final**: configure a autenticação do usuário final no bot para que ele possa executar ações em nome do usuário. O bot pode ser configurado com qualquer [Provedor de identidade OAuth2](#), tal como o Azure Active Directory (Azure AD), uma conta Microsoft ou o Facebook.
- **Entrega de SAC**: configure serviços externos que transfiram escalonamentos de bot para um agente humano.
- Multicanal: configure canais externos, como Facebook e Microsoft Teams:
 - [Documentação do Microsoft Teams](#)
 - [Documentação do Facebook](#)

8. Use o menu de filtro para selecionar **Chatbot**. Depois, você pode selecionar o nome do bot para abri-lo no portal do Power Virtual Agents. Também é possível navegar até o aplicativo Web Power Virtual Agents diretamente e abrir o bot importado no ambiente para o qual você o importou. Você também verá o nome da solução atual do bot para facilitar o acesso às soluções.



Faça o upgrade ou atualize uma solução com um chatbot

Se você adicionar novos componentes de bot (como novos tópicos ou fluxos) ao bot no portal do PVA, também será necessário atualizar essas mudanças feitas no bot no ambiente de destino. Faça isso adicionando os componentes à solução não gerenciada ao selecionar **Adicionar componentes necessários** no menu ... ao lado do nome do bot.

The screenshot shows a list of components under the 'Onboarding' section of a solution. The components listed are: Paperwork submission, Request status, Response Json Type for Flow - Ask an expert adaptive card, and Special accommodation. To the right of each component is a context menu with options: 'Remove', 'Add required components' (which is highlighted with a red box), 'Managed properties', and 'See solution layers'. The 'Add required components' option is described as allowing you to add components from other solutions to your current one.

Existem situações em que você precisa atualizar para uma solução gerenciada existente. Para saber mais, acesse [Atualizar ou fazer upgrade de uma solução](#).

Remover uma camada não gerenciada de um chatbot gerenciado

As soluções gerenciadas e não gerenciadas existem em diferentes níveis dentro de um ambiente do Microsoft Dataverse. Para saber mais, acesse [Camadas da solução](#).

Um componente gerenciado (por exemplo, um tópico ou fluxo) obtém uma camada "Ativa" não gerenciada quando você o edita, ou seja, você não verá as mudanças mais recentes depois de implementar a solução.

Para mostrar as atualizações mais recentes, você precisará remover a camada "Ativa" não gerenciada.

Use a opção **Ver camadas da solução** para ver todas as soluções das quais um componente faz parte. Você poderá ver uma solução "Ativa" no topo de todas as outras soluções se você tiver alterado algo diretamente.

1. Selecione **Ver camadas da solução** no menu contextual ... próximo ao nome do componente.

Solutions > FAQ OnBoarding Bot Solution

Display name	Name	Type	Managed...
Ask an expert adaptive card v2	Ask an expert adaptive card v2	Flow	🔓
AuthToken		Bot variable	🔓
Check ticket status		Flow	🔓
Confirmed Failure		Topic	🔓
Confirmed Success		Topic	🔓
Create a new ticket		Flow	🔓
CSAT Rating		Bot entity	🔓
End of Conversation		Topic	🔓
Escalate	Escalate	Topic	🔓
Fallback	Fallback	Topic	🔓
Get user name	Get user name	Flow	🔓

A context menu is open for the row 'Ask an expert adaptive card v2'. The menu items are: Remove, Edit, See Analytics, Details, Turn on, Add required components, Managed properties, Show dependencies, and See solution layers. The 'See solution layers' option is highlighted with a red box.

2. Na página **Camada da solução**, selecione a camada não gerenciada e, depois, selecione **Remover camada não gerenciada** para remover a camada.

Configurações regionais e locais de dados para organizações usando o Power Virtual Agents

18/01/2022 • 4 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

O Power Virtual Agents oferece suporte a vários cenários de globalização e permite que você escolha onde deseja que seus dados residam.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Localidades e formatos com suporte

Chatbots criados com o Power Virtual Agents entenderão e exibirão conteúdo que seja relevante localmente para o usuário. A manipulação e a formatação localizadas são baseadas na configuração de localidade do navegador do usuário e incluem os seguintes elementos em uma conversa de chat:

- Data e hora
- Números
- CEP ou código postal
- Moeda
- Velocidade

O Power Virtual Agents oferece suporte às seguintes localidades de formatação de exibição:

- en-AU
- en-CA
- en-GB
- en-IN
- en-US

Por exemplo, se a configuração de localidade do navegador do usuário for *en-GB*, o bot saberá que uma data de 2/3 equivale a **2 de março**. Se a configuração de localidade do navegador for *en-US*, a mesma data equivalerá a **3 de fevereiro**.

Localização dos dados

O Power Virtual Agents pode ser implantado nos datacenters do Microsoft Azure (também também conhecidos como "regiões") listados abaixo. Você pode criar um bot na localização do seu locatário por padrão ou pode escolher o datacenter que deseja usar ao [configurar seu ambiente](#).

A Microsoft pode replicar dados do cliente para outras regiões disponíveis dentro da mesma geografia para a durabilidade dos dados.

Independentemente de onde os dados do cliente estejam armazenados, a Microsoft não controla nem limita as localizações das quais os clientes ou seus usuários finais possam acessar dados do cliente.

Os dados serão armazenados nos Estados Unidos se o local do locatário do autor do bot não estiver listado na tabela **Locais de dados** abaixo.

LOCALIZAÇÕES GEOGRÁFICAS DO AZURE (GEOS)	DATACENTERS DO AZURE (REGIÕES)
Pacífico Asiático	Sudeste Asiático (Cingapura), Ásia Oriental (Hong Kong)
Austrália	Leste da Austrália (Nova Gales do Sul), Sudeste da Austrália (Victoria)
Canadá	Canadá Central (Toronto), Leste do Canadá (Cidade de Quebec)
Europa	Oeste da Europa (Países Baixos), Norte da Europa (Irlanda)
França	França Central (Paris), Sul da França (Marselha)
Índia	Índia Central (Pune), Sul da Índia (Chennai)
Japão	Leste do Japão (Tóquio, Saitama), Oeste do Japão (Osaka)
América do Sul	Sul do Brasil (Estado de São Paulo) (como há apenas uma região no Brasil, os dados do cliente no Sul do Brasil podem ser replicados para o Centro-Sul dos EUA (Texas) para fins de recuperação de desastre)
Suíça	Norte da Suíça (Zurique), Oeste da Suíça (Genebra)
Reino Unido	Sul do Reino Unido (Londres), Oeste do Reino Unido (Cardiff, Durham)
Estados Unidos	Leste dos EUA (Blue Ridge, VA), Centro-Sul dos EUA (Des Moines, IA), Oeste dos EUA (Quincy, WA)

Dados do cliente

A Microsoft não transferirá dados do cliente fora da localização geográfica (geos) do Azure selecionada para o Power Virtual Agents exceto quando:

- Os chatbots do Teams são [criados na Alemanha, nos EAU \(Emirados Árabes Unidos\) ou na África do Sul](#).
- A área geográfica é a América do Sul.
- A Microsoft deve fornecer suporte ao cliente, solucionar problemas do serviço ou cumprir com os requisitos legais.
- Os clientes usarem os serviços que foram criados para operar globalmente, incluindo:
 - Email usado para enviar mensagens de marketing globalmente, como configurado pelo cliente.
 - A home page do Dynamics 365, que armazena nomes, descrições e logotipos de aplicativo globalmente para o desempenho.
 - [Azure Active Directory](#) (Azure AD), que pode armazenar dados do Azure AD globalmente.
 - [Autenticação Multifator do Azure](#), que pode armazenar dados de autenticação multifator globalmente.

- Os dados do cliente coletados durante o processo de integração pelo [centro de Administração do Microsoft 365](#).
 - Serviços que fornecem funções de roteamento global e não processam nem armazenam dados do cliente. Isso inclui o DNS do Azure, que fornece serviços de nome de domínio que são roteados para diferentes regiões; ou versão preliminar, beta ou outros serviços de pré-lançamento, que normalmente armazenam dados de clientes nos Estados Unidos, mas podem armazená-los globalmente.
 - Além disso, certos tipos de dados dos cliente (especificamente o nome, descrição e logotipo do aplicativo) serão armazenados globalmente, em vez de serem armazenados na localização geográfica de armazenamento principal.
- Os clientes configuram serviços externos para estender o Power Virtual Agents. Essas configurações do cliente podem fazer com que os dados do cliente sejam transferidos para fora da localização geográfica selecionada. Exemplos de serviços externos do cliente configuráveis incluem:
 - [Entrega de SAC](#) – serviços externos configuráveis que transferem escalonamentos de bot para um agente humano.
 - Multicanal – configurável para canais externos, como Facebook, e serviços internos que não sejam do Power Virtual Agents (Microsoft Teams).
 - [Documentação do Facebook](#)
 - [Documentação do Microsoft Teams](#)
 - [Sugestão de tópicos do Dynamics 365 Customer Service Insights](#) – as sugestões de tópico do Customer Service Insights são automatizadas no Power Virtual Agents com um único clique. Os dados podem ir para um bot em uma região geográfica diferente da região da área de trabalho no Customer Service Insights..

Consulte também

- [Suporte a idiomas](#)

Conceitos principais - Criação de bots do Power Virtual Agents

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Quando cria bots com o Power Virtual Agents, você cria e edita tópicos.

Os tópicos são caminhos de conversa discretos que, quando usados juntos em um único bot, permitem que os usuários conversem com um bot que pareça natural e flua adequadamente.

É fácil criar um bot com o Power Virtual Agents usando a [tela de criação sem código](#), e existem várias maneiras de [gerenciar como os tópicos interagem](#), como você deseja que a conversa flua e como ela deve ser.

Também é fácil [testar o bot](#) sem ter que implantar totalmente o bot sempre que você fizer uma pequena alteração.

Há também [tópicos da lição](#) que guiam você pela criação de tópicos - de cenários simples a complexos, além de [tópicos do sistema](#) padrão.

Você também pode [escolher qual idioma deseja que seu bot use](#).

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).

Acessibilidade

A tela de criação de bot é criada para acessibilidade de acordo com [Diretrizes de Acessibilidade da Microsoft](#) e dá suporte a padrões de navegação padrão. Para cenários complexos, os usuários que criam conteúdo com navegação por teclado podem usar as âncoras de roteamento a seguir.

Âncoras de roteamento

Pressione enter ou espaço em uma âncora de roteamento para entrar no modo de edição para essa rota. Uma vez no modo de edição, você poderá tabular para outras âncoras de nó. Quando a âncora for selecionada, você poderá:

- Pressione `Delete` para excluir a rota e tornar o nó de destino da rota um nó órfão, se essa rota for a única rota que leva a esse nó.
- Pressione `Escape` para tirar o usuário do modo de tabulação e retomar a tabulação normal.
- Pressione `Enter` ou `Space` em um nó diferente para reconectar a rota ao novo nó (mesmo nó de origem, novo nó de destino).
- Pressione `Tab` para levá-lo ao próximo local disponível para descartar essa rota.

A qualquer momento, pressionar essas teclas de atalho em uma âncora de rota lerá as propriedades da rota:

- `Alt + Shift + A` lerá o nó de origem.
- `Alt + Shift + B` lerá o nó de destino.

NOTE

Se você estiver usando um leitor de tela, observe que a entrada do menu da barra lateral **Gerenciar** pode não ser lido como "Recolhido", mas é um controle expansível que pode ser selecionado e expandido. Esse é um problema conhecido do nosso controle de menu, que será corrigido em uma data futura.

Nesta seção

TÓPICO	DESCRIÇÃO
Criar seu primeiro bot	Crie seu primeiro bot em menos de 30 minutos.
Usar tópicos da lição	Use uma série de tópicos pré-criados que orientam você nos tópicos de criação - do simples ao avançado.
Criar e editar tópicos	Crie e edite tópicos usando a tela de criação sem código.
Usar tópico de fallback do sistema	Use um tópico de fallback do sistema para quando seu bot não encontrar uma resposta.
Gerenciar tópicos	Copie, edite e gerencie quais tópicos devem estar disponíveis no seu bot.
Testar seu bot	Teste seu bot diretamente no portal do Power Virtual Agents sem a necessidade de implantar ou publicar.
Idiomas com suporte	Escolha entre vários idiomas ao criar seu bot, com interface do usuário, sistema e localização de tópicos do modelo.

Criar e excluir bots do Power Virtual Agents

18/01/2022 • 3 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Para ajudar você a começar e adaptar o bot às suas necessidades específicas, o Power Virtual Agents permite criar um bot usando blocos de construção de conteúdo internos contendo tópicos, frases de gatilho e conversas pré-criadas de bot.

WARNING

Novos bots são configurados com "Sem autenticação" e sem [segurança de canal da Web](#) e podem ser acessados por qualquer pessoa com um link para ele. Certifique-se de ter as configurações corretas de [autenticação](#), [acesso](#) e [segurança](#) para seu uso particular.

NOTE

Você só pode ver os bots na versão do Power Virtual Agents em que você os criou.

Isso significa que, se você criar um bot com o aplicativo Power Virtual Agents no Microsoft Teams, não verá o bot no aplicativo Web do Power Virtual Agents em <https://web.powerva.microsoft.com>.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

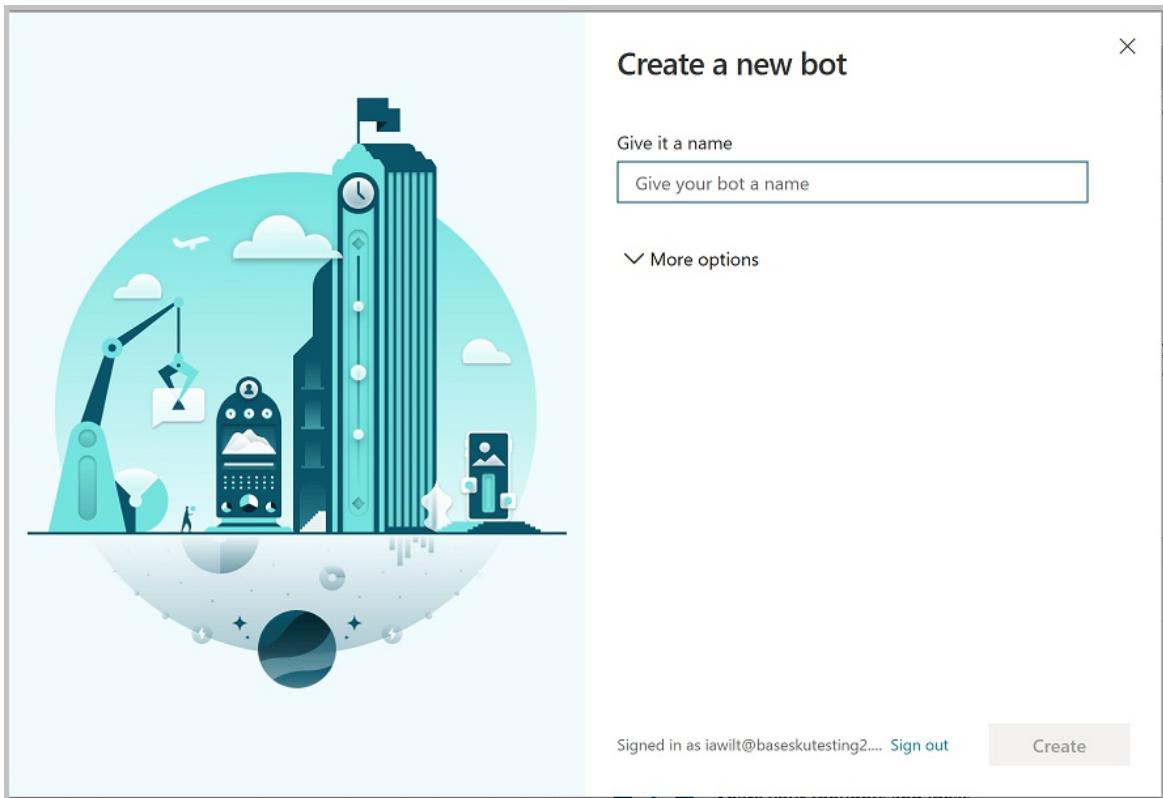
Criar seu primeiro bot

Criar seu primeiro bot requer que você tenha uma licença (ou avaliação) para o Power Virtual Agents.

1. Acesse a [página de marketing do Power Virtual Agents](#) e selecione **Comece gratuitamente**. Entre usando sua conta de trabalho.

Se você não tiver uma licença, poderá inscrever-se em uma seguindo os prompts.

2. Na caixa de diálogo **Criar um novo bot**, insira um nome para seu bot. Ele pode ser algo genérico para sua empresa ou específico para o cenário para o qual você está adaptando seu bot.



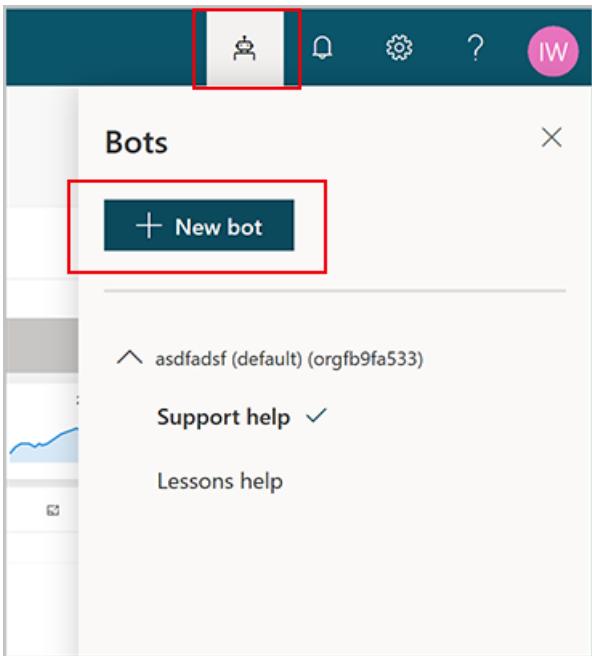
3. Seu bot é criado no [ambiente padrão do Power Apps para sua organização ou locatário](#). Geralmente isso é suficiente, mas, se for necessário, você poderá escolher um ambiente diferente selecionando **Mais opções** para ver uma lista de ambientes disponíveis.
4. Selecione **Criar** para iniciar o processo de criação de bot, que pode levar até 15 minutos para o primeiro bot que você criar em um ambiente. Os bots subsequentes levam menos de alguns minutos para serem criados.

Durante o processo de criação, você verá uma notificação na parte superior do portal do Power Virtual Agents indicando que o bot ainda está sendo criado.

Você pode navegar até algumas guias durante esse período, após o qual a faixa será alterada e você terá acesso total ao portal do Power Virtual Agents.

Criar bots adicionais

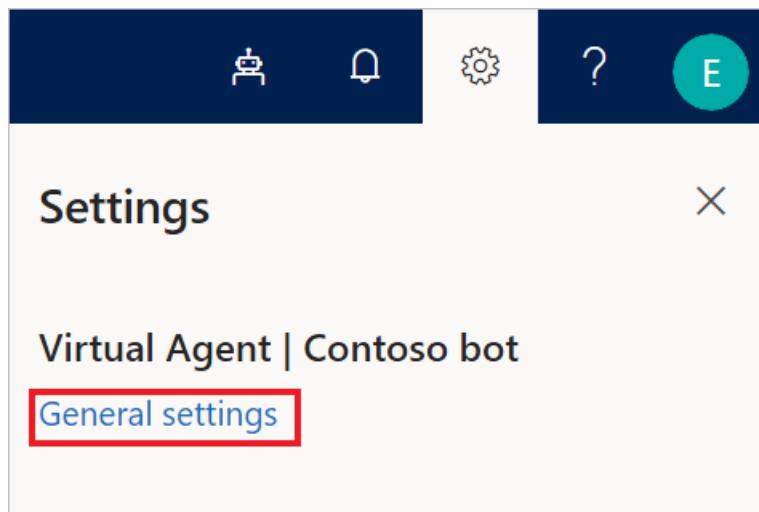
Se você já tiver criado um bot, poderá criar um novo bot selecionando o ícone na barra de título para abrir o painel **Bots** e, em seguida, selecionando **Novo bot**.



Excluir um bot

Você pode excluir bots para removê-los do seu ambiente.

1. Selecione o ícone bot na barra de menus superior e, em seguida, selecione o bot que deseja excluir.
2. Selecione o ícone **Configurações** na barra de menus superior e depois selecione **Configurações gerais**.



3. Selecione Excluir bot.

Você será solicitado a confirmar a exclusão do bot, e depois disso todo o conteúdo do bot será excluído imediatamente.

Se sua licença expirou, você pode excluir seus bots selecionando **Excluir permanentemente seus bots**.

Problemas conhecidos ao criar um bot

Ao criar seu bot, você poderá encontrar os problemas a seguir.

Permissões insuficientes para o ambiente selecionado

Nesse caso, você recebe este erro: "Você não tem permissões para nenhum ambiente. Obtenha acesso com um administrador."

Você precisará [criar um novo ambiente](#). Use esse ambiente para criar seu bot.

O ambiente que eu criei não aparece no menu suspenso do Power Virtual Agents

Seu ambiente pode não aparecer no menu suspenso devido a um destes problemas:

- Não foi criado um banco de dados para o ambiente. Para resolver isso, acesse [admin.powerplatform.com](#) para [criar um banco de dados em seu ambiente](#).
- O ambiente foi criado em uma região sem suporte. Saiba mais sobre [locais de dados compatíveis](#).

Usar os tópicos da lição no Power Virtual Agents

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

O Power Virtual Agents inclui um conjunto de quatro lições das quais você pode ver exemplos de tópicos. Elas variam de cenários simples a complexos que aproveitam o uso de [ramificação condicional](#) e [entidades personalizadas](#).

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Acessar e usar os tópicos das lições para novos bots

Quando um bot é criado, várias lições são criadas automaticamente como tópicos.

Embora os tópicos sejam funcionais, são exemplos com o objetivo de aprender a criar conteúdo para seus bots e não foram projetados para uso em produção.

Use os tópicos da lição para entender como os tópicos funcionam:

1. Vá para a guia Tópicos.
2. Selecione a **Lição 1** e trabalhe até a **Lição 4**. Analise o título e a descrição e veja quais frases de gatilho estão sendo usadas.
3. Selecione **Vá para a tela de criação** na página de detalhes de cada tópico para ver o fluxo do bot; incluindo comentários do bot, respostas esperadas do usuário, pontos de decisão e referências de entidade.

Topics <small>①</small>				
Existing (12) Suggested (0)		Search		
▼	Name	Trigger phrases	Status	Errors
User Topics (4)				
	Lesson 1 - A simple topic	(4) When are you closed	<input checked="" type="button"/> On	-
	Lesson 2 - A simple topic with a condition and ...	(5) Are there any stores around th...	<input checked="" type="button"/> On	-
	Lesson 3 - A topic with a conditions, variables ...	(5) Buy items	<input checked="" type="button"/> On	-
	Lesson 4 - A topic with a conditions, variables ...	(5) What is the best product for me	<input checked="" type="button"/> On	-
System Topics (8)				
	Greeting	(52) Good afternoon		-

IMPORTANT

Você verá essas lições quando criar um novo bot. Se você já tiver criado um bot e não o vê, tente criar um novo bot e vá para a guia **Tópicos**.

Tópicos da lição disponíveis

Cada lição foi projetada para ensinar como usar a tela de criação para criar conversas básicas e avançadas de bot.

Você deveria começar na **Lição 1** e trabalhar em cada lição na ordem.

Lição 1 - Um tópico simples

Esta lição mostra como criar um tópico simples com uma ramificação condicional.

Lição 2 - Um tópico simples com uma condição e variável

Esta lição mostra como você pode criar um tópico simples com uma ramificação condicional e [uma variável](#).

Uma variável é um nome para um item que será usado posteriormente no fluxo de tópicos. Neste exemplo, `pva_StoreLocation` é a variável para armazenar a resposta do usuário quando você pergunta qual é a localização de loja preferida dele.

Lição 3 - Um tópico com condições, variáveis e uma entidade pré-criada

Esta lição mostra como você pode criar um tópico simples com uma ramificação condicional, [uma variável](#) e [uma entidade](#).

Quando você usa entidades em seu tópico, o bot pode identificar as principais informações do que o usuário digita e preencher automaticamente essas informações em suas variáveis.

Por exemplo, se você digitar "Quero comprar um carro vermelho", o bot não precisará perguntar qual carro colorido, porque ele reconhece a entidade Color que você digitou. O bot ignorará a pergunta em que você pediu cores.

Nesta lição, o bot usa a entidade State e reconhecerá qualquer estado dos EUA em que o usuário entrar.

Lição 4 - Um tópico com condições, variáveis e uma entidade personalizada

Esta lição mostra um tópico com uma ramificação condicional, [uma variável](#) e [uma entidade personalizada](#).

Você pode ver o bot ignorar uma pergunta de acompanhamento. Por exemplo, tente testar com "Quero um laptop comercial".

Criar e editar tópicos em seu bot do Power Virtual Agents

18/01/2022 • 11 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

No Power Virtual Agents, um tópico define como se desenvolve uma conversa de bot.

Você pode criar tópicos [personalizando modelos fornecidos](#), criar novos tópicos do zero ou [obter sugestões de sites de ajuda existentes](#).

Um tópico possui frases de gatilho - são frases, palavras-chave ou perguntas que um usuário provavelmente digita relacionadas a um problema específico - e nós de conversa - e é isso que você usa para definir como um bot deve responder e o que deve fazer.

A IA usa o reconhecimento vocal natural para analisar o que um cliente realmente digita e encontrar a frase ou nó de gatilho mais apropriado.

Por exemplo, um usuário pode digitar "Horário de funcionamento" no seu bot - a IA poderá fazer a correspondência disso ao tópico **Horário da loja** e iniciar uma conversa que pergunta em qual loja o cliente está interessado e, em seguida, exiba o horário em que a loja está aberta.

Você pode ver como a conversa de bot funciona na prática, testando-a no painel **Bot de teste**. Isso permite ajustar o tópico até que você esteja pronto para implementá-lo sem precisar sair do portal do Power Virtual Agents.

Para limites de bot e tópicos, consulte o tópico [Valores de cotas, limites e configuração](#).

Pré-requisitos

[Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).

Usar tópicos do sistema e de exemplo

Quando você cria um bot, alguns tópicos serão automaticamente criados para você.

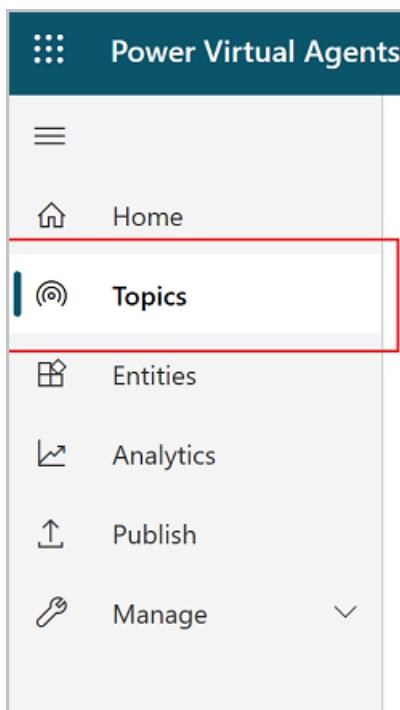
The screenshot shows the 'Topics' section of the Power Virtual Agents interface. On the left, there's a sidebar with navigation links like Home, Topics (which is selected), Entities, Analytics, Publish, Manage, Details, Channels, Security, and Skills. The main area has a header with '+ New topic' and 'Suggest topics'. Below that is a 'Topics' section with two tabs: 'Existing (12)' and 'Suggested (0)'. Under 'Existing (12)', there are two sections: 'User Topics (4)' and 'System Topics (8)'. The 'User Topics' section lists four entries: 'Lesson 4 - A topic with a conditions, variables and custom entity.', 'Lesson 1 - A simple topic', 'Lesson 2 - A simple topic with a condition and variable', and 'Lesson 3 - A topic with a conditions, variables and a pre-built e...'. The 'System Topics' section lists eight entries: 'Start over', 'Thank you', 'Escalate', 'End of Conversation', 'Confirmed Success', 'Confirmed Failure', 'Goodbye', and 'Greeting'. Each entry has a 'Trigger phrases' column showing examples, a 'Status' column with a toggle switch set to 'On', and a 'Modified by' column showing '01/15/2019'.

Esses tópicos se dividem em duas categorias:

- Quatro **Tópicos do Usuário** pré-preenchidos que são intitulados como lições. Estes [tópicos da lição](#) podem ser usados para ajudar a entender maneiras simples e complexas de usar nós para criar conversas de bot. Você pode editar esses tópicos da mesma forma que em tópicos que você cria. Você também pode optar por excluí-los completamente.
- Alguns **Tópicos do Sistema**. Esses são tópicos pré-preenchidos dos quais você provavelmente precisará durante uma conversa de bot. Você não pode excluir, desabilitar ou editar as frases de gatilho desses tópicos, mas pode personalizar os nós na tela de autoria. É recomendável não personalizar esses tópicos até se sentir confortável na criação de uma conversa de bot de ponta a ponta.

Criar um tópico

1. Vá para a guia **Tópicos** no painel de navegação lateral para abrir a página de tópicos.



2. Na página de tópicos, selecione **Novo tópico**.

A screenshot of the "Topics" page in Power Virtual Agents. At the top, there are two buttons: "+ New topic" and "Suggest topics". The "+ New topic" button is highlighted with a red box. Below the buttons, the word "Topics" is followed by a circled "i" icon. Underneath, there are two tabs: "Existing (37)" and "Suggested (8)". The "Existing" tab is underlined. Below the tabs, there are two columns: "Name" and "Trigger phrases". Under "Name", there is a section titled "User Topics (29)".

3. Especifique um nome, uma descrição e uma ou mais frases de gatilho para o tópico.

Uma frase de gatilho é uma frase que um cliente insere na janela de bate-papo para iniciar uma conversa com o bot. Depois de iniciada a conversa, a conversa segue o roteiro definido por você. Você pode especificar mais de uma frase de gatilho para um tópico. Você pode incluir a pontuação em uma frase de gatilho, mas é melhor usar frases curtas em vez de frases longas.

The screenshot shows the 'Store Hours' topic setup page. On the left, there's a sidebar with 'Name *' (Store Hours) and 'Description' (Regular store hours). The main area has a red box around the 'Trigger phrases (61)' section. It contains a search bar, an 'Add' button, and a list of trigger phrases such as 'Closed', 'Are you closed now?', 'Are you open at noon?', etc. At the bottom right of the page is a 'Save topic' button.

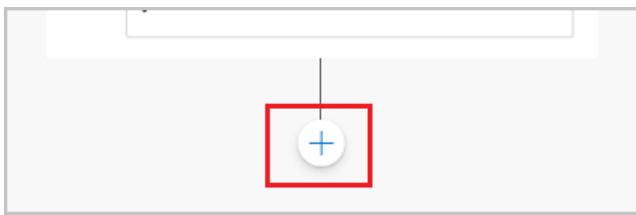
4. Selecione **Salvar tópico** para adicionar o tópico à lista de tópicos.

Projetar o caminho da conversa do tópico

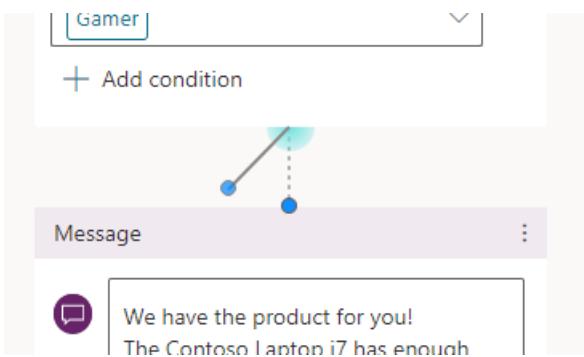
1. Nos detalhes do tópico que você deseja editar, selecione **Ir para a tela de criação**.

This screenshot is identical to the previous one, showing the 'Store Hours' topic setup page. The 'Trigger phrases' section is again highlighted with a red box. The 'Go to authoring canvas' button is located at the top right of the page, also enclosed in a red box.

2. O Power Virtual Agents abre o tópico na tela de criação e exibe as frases de gatilho do tópico. A tela de criação é onde você define o roteiro da conversa entre um cliente e o bot.
3. Para os tópicos existentes ou do sistema, vários nós serão criados automaticamente. Você pode editar esses nós da mesma forma que outros nós.
4. Quando você cria um novo tópico, um nó **Frases de gatilho** e um nó **Mensagem em branco** é inserido para você.
5. Você pode adicionar outros nós, selecionando o ícone **Mais (+)** na linha ou ramificação entre ou após um nó.



6. Você também pode mover ou alterar os caminhos entre um nó clicando e arrastando a âncora do nó, que se parece com um pequeno círculo no topo do nó. Ao arrastar, você verá uma linha pontilhada indicando o caminho original. Você também pode clicar duas vezes na âncora e selecionar o novo local para a âncora (você não verá uma linha pontilhada).

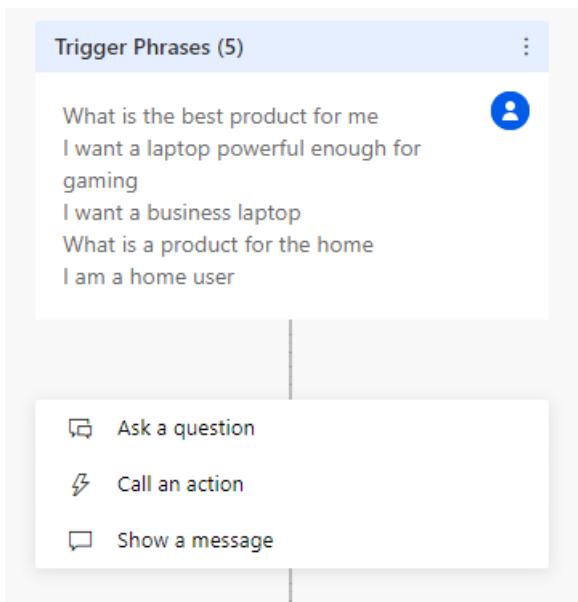


Inserir nós

Ao adicionar um nó, você pode escolher entre várias opções. Cada opção possui um nó ou nós específicos que serão inseridos no caminho da conversa.

Ao adicionar um nó após o nó **Frases de gatilho** ou entre **Nós da mensagem**, você pode:

- **Fazer uma pergunta**
- **Chamar uma ação**
- **Mostrar uma mensagem**
- **Acessar outro tópico**



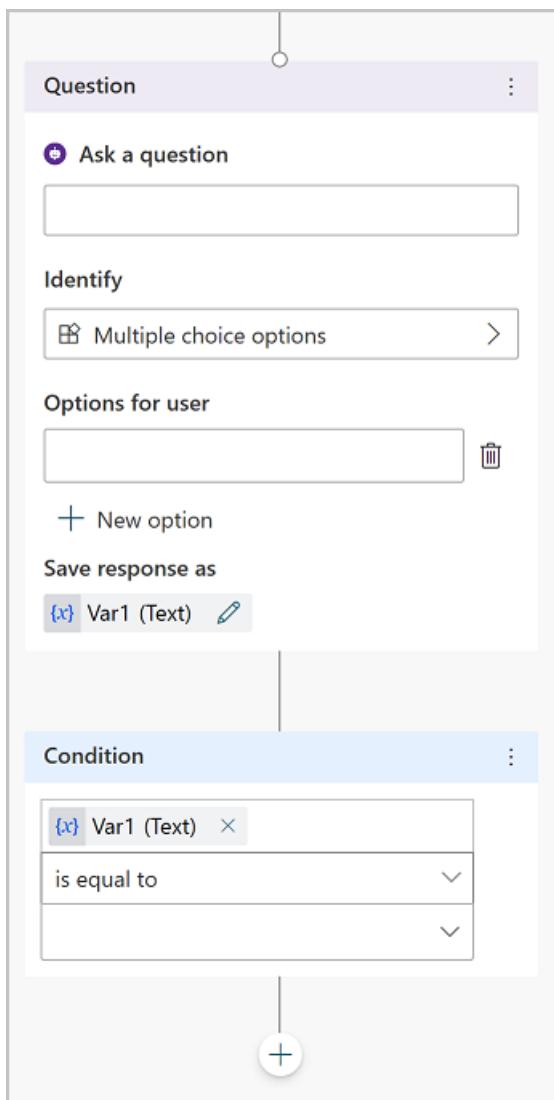
Após o último nó, você também pode:

- **Encerrar a conversa**

Além disso, você pode **Adicionar uma condição** ao inserir um nó após um nó **Pergunta**.

Faça uma pergunta:

1. Para que o bot faça uma pergunta e obtenha uma resposta do usuário, selecione + para adicionar um nó e, em seguida, **Fazer uma pergunta** para adicionar um novo nó Pergunta.



2. Digite a frase da pergunta na primeira caixa de texto, **Fazer uma pergunta**.

3. Você pode escolher entre várias opções para a resposta do usuário no campo **Identificar**.

Essas opções determinam o que o bot deve estar ouvindo na resposta do usuário.

Por exemplo, eles podem ser opções de múltipla escolha, um número ou uma cadeia de caracteres específica.

Para entender mais sobre as diferentes opções neste submenu, consulte [Usar entidades em uma conversa](#).

4. Dependendo do que escolher no campo **Identificar**, você poderá inserir quais opções o usuário deve ter.

Por exemplo, se selecionar **Opções de múltipla escolha**, você poderá inserir as opções que o usuário pode especificar no campo **Opções para o usuário**. Cada opção é apresentada como um botão de múltipla escolha para o usuário, mas os usuários também podem digitar a resposta no bot.

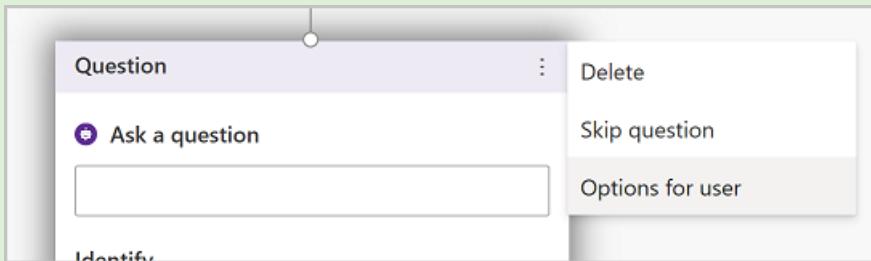
O editor de conversas cria roteiros separados na conversa, dependendo da resposta do cliente. O caminho da conversa leva o cliente à resolução apropriada para cada resposta do usuário. Você pode adicionar outros nós para criar lógica de ramificação e especificar o que o bot deve responder para cada variável.

5. Você pode [salvar a resposta do usuário em uma variável](#) para ser usada mais tarde.

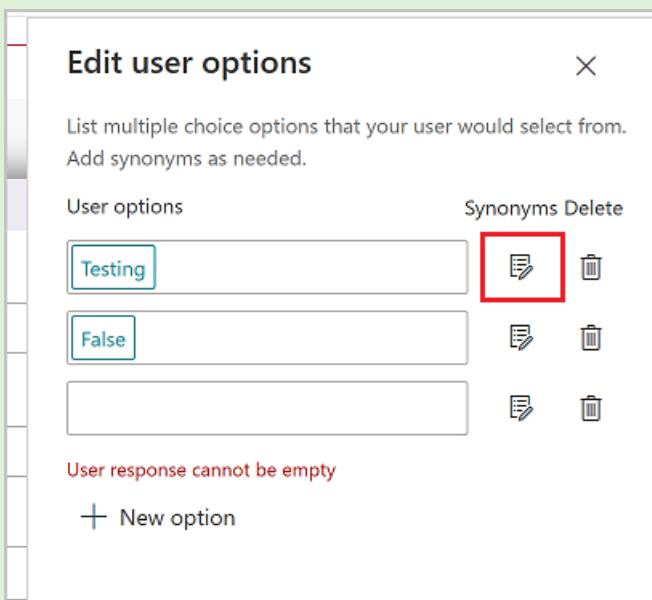
TIP

Você pode definir sinônimos para cada opção. Isso pode ajudar o bot a determinar a opção correta, caso não esteja claro para o que a resposta do usuário deve ser mapeada.

1. Selecione o ícone do menu na parte superior do nó **Pergunta** e, em seguida, selecione **Opções para o usuário**.



2. Selecione o ícone **Sinônimos** da opção à qual você deseja adicionar outras palavras-chave.



3. Adicione as palavras-chave individualmente e, quando terminar, selecione **Concluído** para retornar à Tela de criação.

Chamar uma ação

Você pode [chamar os fluxos do Power Automate](#) e [inserir nós de autenticação](#) selecionando **Chamar uma ação**.

Se você configurou a transferência para o Omnicanal com recursos baseados em voz, você também verá [ações adicionais](#).

Mostrar uma mensagem

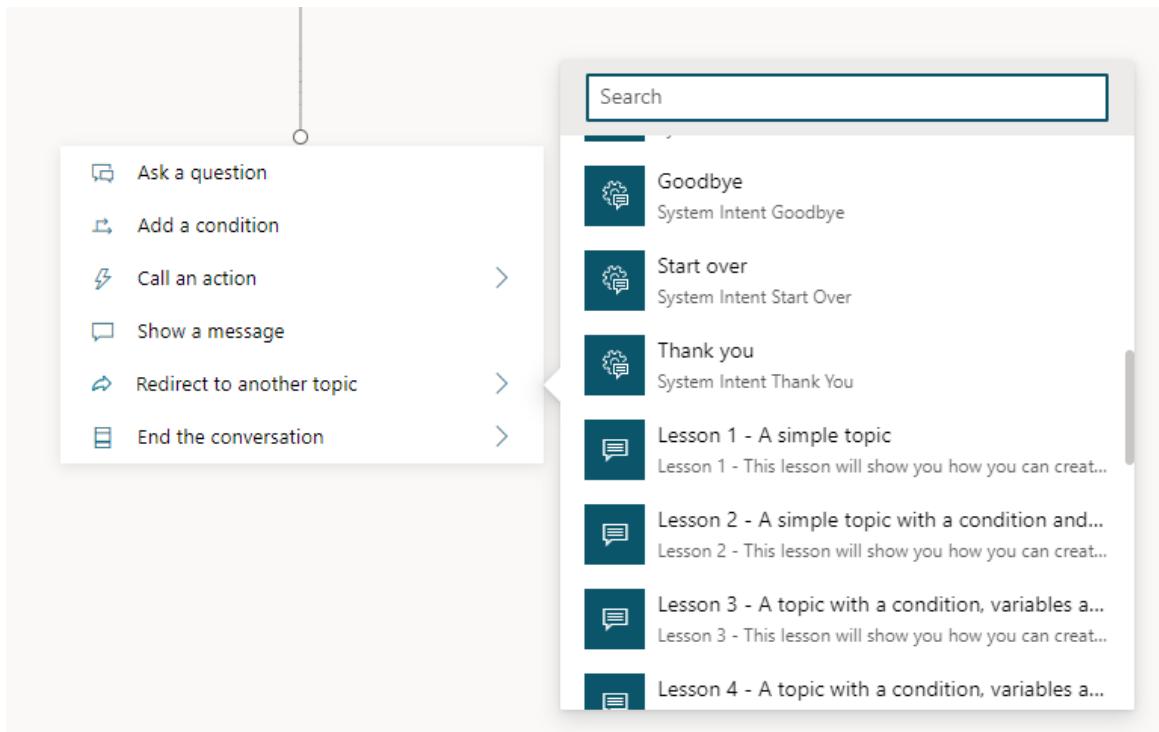
1. Para especificar uma resposta do bot, selecione + para adicionar um nó e, em seguida, **Mostrar uma mensagem** para adicionar um novo nó **Mensagem**.
2. Digite o que você quer que o bot diga na caixa de texto. Você pode aplicar alguma formatação básica, como negrito, itálico e numeração.

Você também pode [usar variáveis que você definiu em outro lugar](#) na sua conversa de bot.

Redirecionar para outro tópico

1. Para que o bot vá automaticamente para um tópico separado, selecione + para adicionar um nó e, em seguida, **Redirecionar para outro tópico**.
2. No submenu, selecione o tópico para o qual o bot deve desviar. Por exemplo, você pode desejar enviar o

usuário a um tópico específico sobre o fechamento de uma loja se ele perguntar sobre o horário de funcionamento dessa loja.



Quando você insere um link para redirecionar para outro tópico, o bot percorre o caminho da conversa desse tópico.

Você pode considerar o tópico redirecionado como "subtópico".

Na tela de criação do tópico original, você pode inserir nós adicionais no nó do subtópico.

Quando o caminho para o subtópico for concluído, o bot retornará ao tópico original. O bot seguirá os nós que estão no nó do subtópico.



Se você redirecionar para qualquer um dos seguintes [tópicos do sistema](#), mas toda a conversa será encerrada:

- Fim da conversa
- Confirmado como com Êxito
- Confirmado como com Falha
- Tchau
- Encaminhar
- Recomeçar (isso também redefinirá as [variáveis globais](#))

Passando variáveis entre tópicos

Ao redirecionar para outros tópicos, você pode querer passar valores para variáveis no tópico de destino ou obter variáveis dele. Isso é especialmente útil quando você já tem as informações de que o tópico precisa e não deseja que o usuário responda à pergunta novamente para obter as informações. Isso também pode ser útil ao refatorar e separar seus tópicos em componentes reutilizáveis, e você querer passar variáveis entre os tópicos.

Para obter mais informações sobre o uso de variáveis em geral no Power Virtual Agents, consulte [Usar variáveis](#).

NOTE

Variáveis do tipo `Custom Entity`, `Date Time` e `Duration` não pode ser passadas entre tópicos.

Receber valores de outros tópicos

Quando um tópico define uma variável (por exemplo, por um nó de pergunta), o usuário final falando com o bot receberá a pergunta para preencher o valor da variável. Se o valor já tiver sido adquirido pelo bot, não há motivo para fazer a pergunta novamente. Para esses casos, essa variável pode ser definida como **Receber valores de outros tópicos**. Quando outros tópicos redirecionarem para este tópico, ele poderá então passar uma variável (ou [valores literais](#)) nesta variável e ignorará a questão completamente. Isso leva a uma experiência perfeita para o usuário final que está conversando com o bot.

Para receber valores de outros tópicos, defina a propriedade da variável:

1. No nó **Pergunta**, selecione a variável que você quer que receba valores de outros tópicos.
2. No painel **Propriedades das variáveis**, em **Tópico (escopo limitado)**, selecione **Receber valores de outros tópicos**.

Variable properties

Name *

Area

Type

Text

Source

Go to Source

Usage ⓘ

Topic (limited scope)

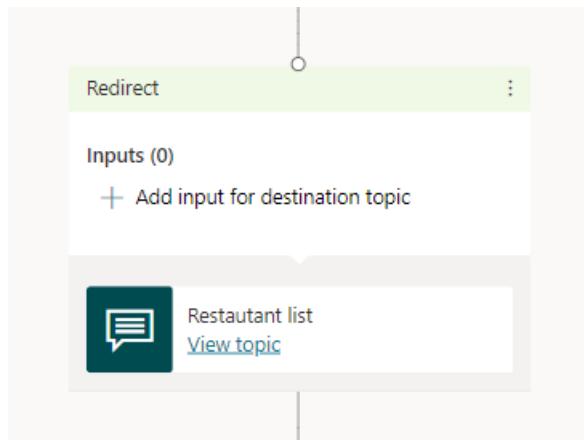
Receive values from other topics

Return values to original topics

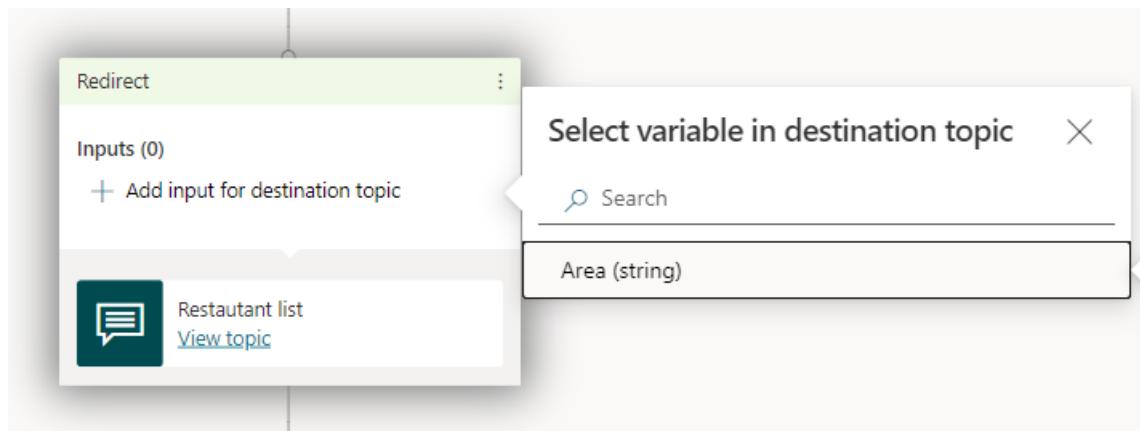
Bot (any topic can access)

External sources can set values

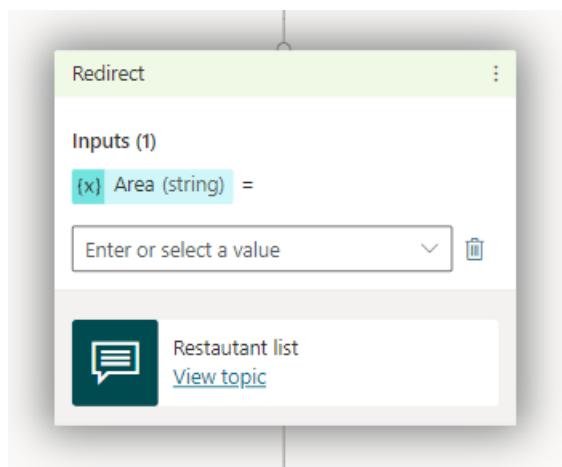
3. Salve o tópico.
4. Acesse o outro tópico para o qual deseja redirecionar e siga as etapas em [Redirecionar para outro tópico](#) para redirecionar para o tópico correto.
5. Selecione + Adicionar entrada ao tópico de destino.



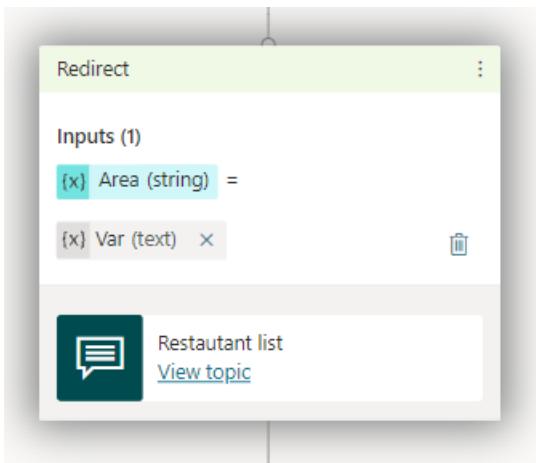
6. Selecione a variável desejada no tópico redirecionado para o qual você quer passar a variável.



7. Em Inserir ou selecionar um valor, selecione a variável do tópico atual que você quer passar para o tópico redirecionado.



8. Depois de selecionada, a variável será exibida no nó redirecionado.



Retornar valores aos tópicos originais

Quando um tópico faz uma pergunta (ou obtém uma variável a partir de uma ação), essa variável pode ser retornada ao tópico original que redirecionou para ela.

Nesse caso, a variável também passa a fazer parte do tópico original e pode ser usada como qualquer outra variável. Isso ajuda a criar o tópico de forma que as informações obtidas pelo bot sejam usadas em todos os tópicos. Isso também reduz a necessidade de variáveis globais.

Para retornar uma variável ao tópico original, defina a propriedade da variável:

1. No nó **Pergunta**, selecione a variável que receberá valores de outros tópicos.
2. No painel **Propriedades das variáveis**, em **Tópico (escopo limitado)**, selecione **Retornar valores para os tópicos originais**.

Variable properties X

Name *

Type
Text

Source
[Go to Source](#)

Usage ⓘ

Topic (limited scope)

Receive values from other topics

Return values to original topics

Bot (any topic can access)

External sources can set values

3. Salve o tópico.
4. Acesse o outro tópico para o qual deseja redirecionar e siga as etapas em [Redirecionar para outro tópico](#) para redirecionar para o tópico correto.

5. A variável que está sendo retornada ao tópico é exibida no tópico redirecionado.

6. Use a variável retornada em seu tópico.

Redirect

Inputs (1)

{x} Area (string) = Eastside

Outputs (1)

{x} Category (text)

Restautant list
View topic

Usando o painel de variáveis

Você também pode usar o painel **Variáveis** para selecionar o status de recebimento ou de retorno de várias variáveis de uma vez:

1. Na barra de menu do tópico, selecione **Variáveis**.

Details Trigger phrases Variables Analytics

← Restautant list

2. Selecione se deseja que os valores sejam passados para dentro ou para fora (ou ambos) entre os tópicos para cada uma das variáveis no tópico.

Variables (16)

Variables store information for your bot to use. Optionally, when redirecting a conversation, variables allow you to pass values between topics. [Learn more](#)

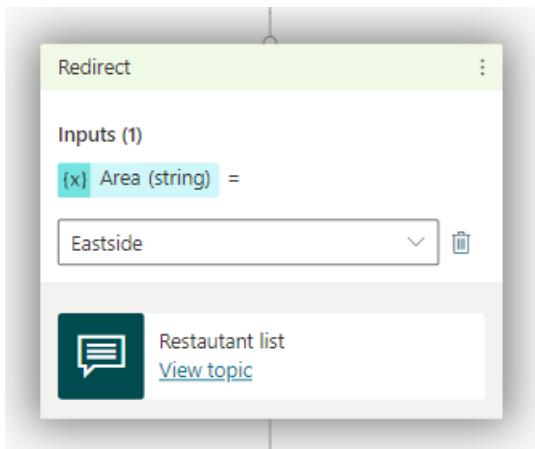
Search

Topic (2)		
{x} Area (text)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
{x} Category (text)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Usando valores literais em entradas de variável

Ao passar uma variável para um tópico, você também pode passar valores literais em vez de uma variável. Digite o valor que deve ser passado diretamente na entrada do nó de redirecionamento.

Para passar um valor literal, digite o valor que deseja usar como entrada em vez de selecionar uma variável.

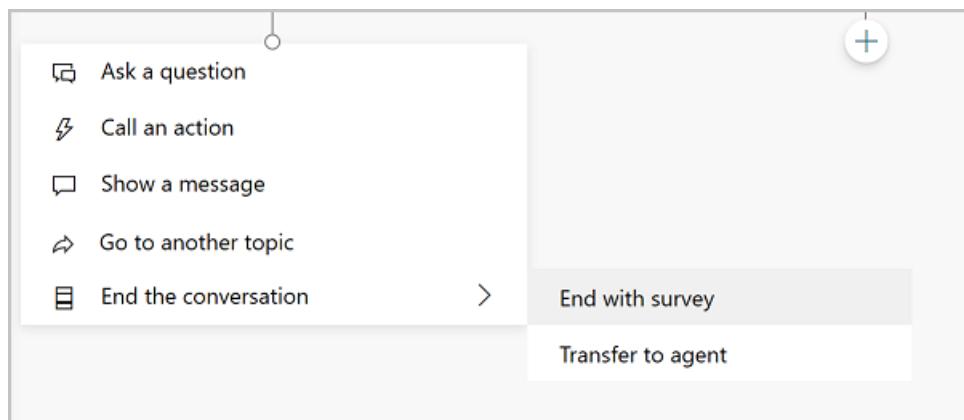


Encerrar a conversa

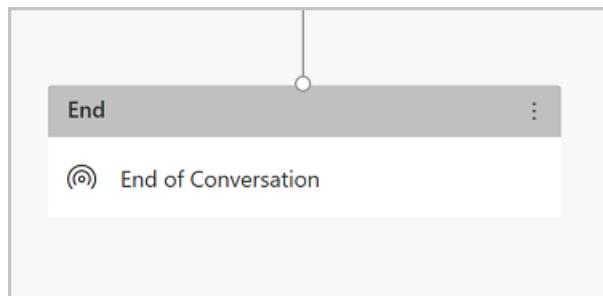
Quando você encerrar a conversa, você pode fazer com que apareça uma pesquisa que pergunta ao usuário se a questão ou o problema foi respondido ou resolvido corretamente. Essa informação é coletada na [página de análise de satisfação do cliente](#).

Você também pode ter a conversa [transferida para um agente humano](#) se estiver usando um portal de SAC adequado, como o Omnicanal para Customer Service.

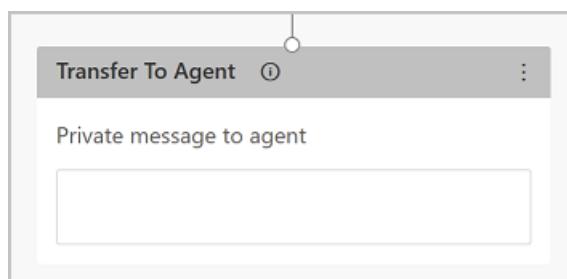
1. No final de uma resposta que resolva o problema do usuário ou responda à pergunta, selecione **Encerrar a conversa**.



2. Para finalizar com uma pesquisa de satisfação do cliente, selecione **Encerrar com pesquisa**.

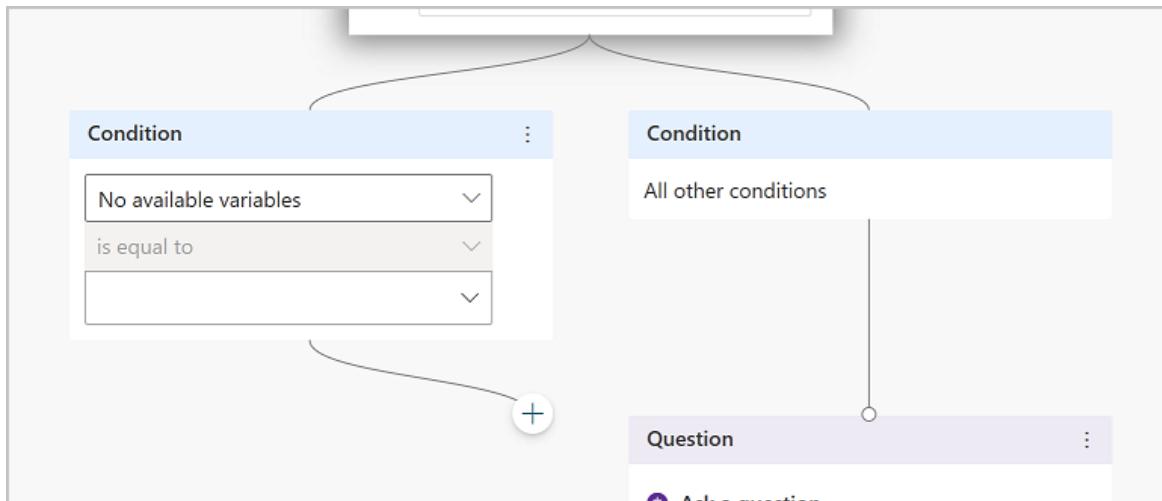


3. Selecione **Transferir para Agente** para inserir um nó de entrega que será vinculado ao seu [produto de entrega configurado](#). Você também pode inserir uma mensagem privada para o agente.



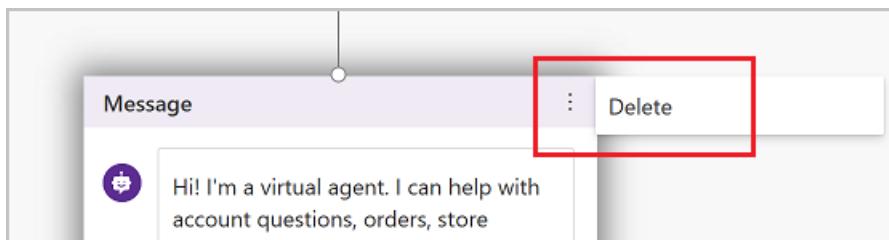
Adicionar uma condição

1. Para adicionar lógica de ramificação com base em [variáveis](#), selecione + para adicionar um nó e, em seguida, **Adicionar uma condição** e **Ramificar com base em uma condição**.
2. Escolha a variável que você deseja usar para determinar se a conversa de bot deve ramificar neste momento. Por exemplo, se você tiver configurado a [autenticação de usuário final](#), convém especificar uma mensagem diferente se o usuário estiver conectado (o que pode ter ocorrido anteriormente na conversa).



Excluir nós

1. Selecione o ícone do menu na parte superior do título do nó.
2. Selecione **Excluir**.



Testar e publicar seu bot

[Teste seu bot](#) ao fazer alterações nos seus tópicos para garantir que tudo esteja funcionando conforme o esperado.

Ao terminar de projetar e testar seu bot, considere [publicá-lo na Web, aplicativos móveis ou nativos ou canais do Microsoft Bot Framework](#).

Configurar o tópico de fallback do sistema no Power Virtual Agents

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Durante uma conversa, um bot do Power Virtual Agents [aciona o tópico apropriado com base na entrada do usuário](#). Se o bot não puder determinar a intenção do usuário, ele perguntará novamente ao usuário. Após duas solicitações, o bot passará para um agente humano pelo tópico do sistema **Escalonar**.

Em alguns cenários, convém personalizar como o bot se comporta quando a entrada do usuário não aciona nenhum tópico. Por exemplo, você pode criar um tópico abrangente para capturar a intenção do usuário não reconhecida ou usar um tópico para chamar sistemas de back-end ou rotear para serviços existentes.

Você personaliza esses comportamentos de fallback ao adicionar o tópico do sistema **Fallback**. Você também pode personalizar o tópico **Fallback**, semelhante à maioria dos outros tópicos do sistema.

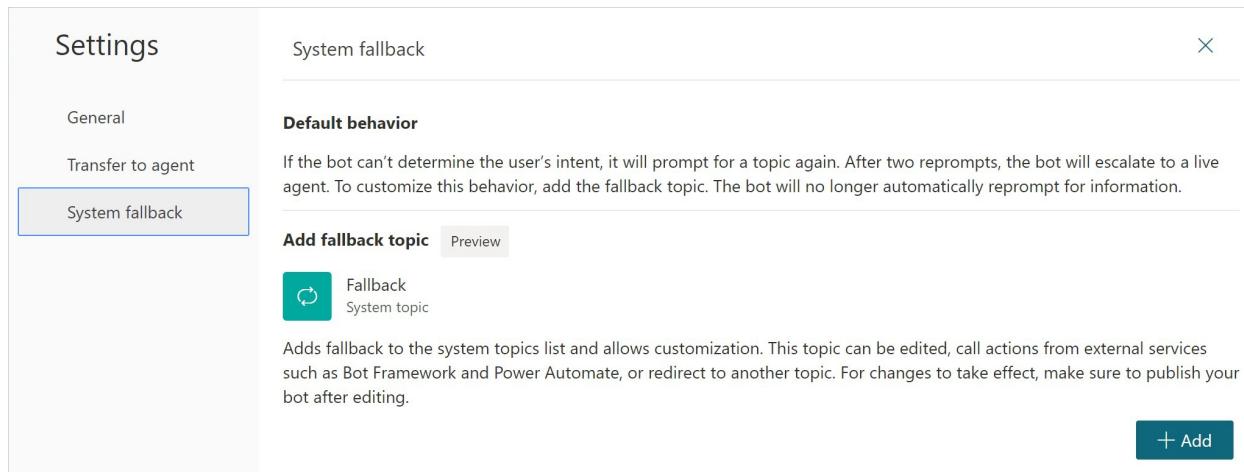
Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).

Adicionar um tópico de fallback do sistema

1. No painel de navegação superior, selecione **Configurações**  e vá para a guia **Fallback do sistema**.

2. Selecione **+ Adicionar**.



The screenshot shows the 'Settings' page for 'System fallback'. On the left, there's a sidebar with 'General', 'Transfer to agent', and 'System fallback' (which is selected and highlighted with a blue border). The main area has a title 'System fallback' and a close button 'X'. Below it, under 'Default behavior', there's a note: 'If the bot can't determine the user's intent, it will prompt for a topic again. After two reprompts, the bot will escalate to a live agent. To customize this behavior, add the fallback topic. The bot will no longer automatically reprompt for information.' Under 'Add fallback topic', there's a 'Preview' section showing a 'Fallback System topic' with a circular arrow icon. A note below says: 'Adds fallback to the system topics list and allows customization. This topic can be edited, call actions from external services such as Bot Framework and Power Automate, or redirect to another topic. For changes to take effect, make sure to publish your bot after editing.' At the bottom right is a ' + Add' button.

Um tópico de fallback do sistema é adicionado. O bot irá para este tópico quando não encontrar um tópico apropriado ou não entender as informações do usuário.

Uma nova opção aparecerá no painel **Configurações** na seção **Sistema de fallback: Ir para o tópico de fallback**, que permite personalizar o tópico.

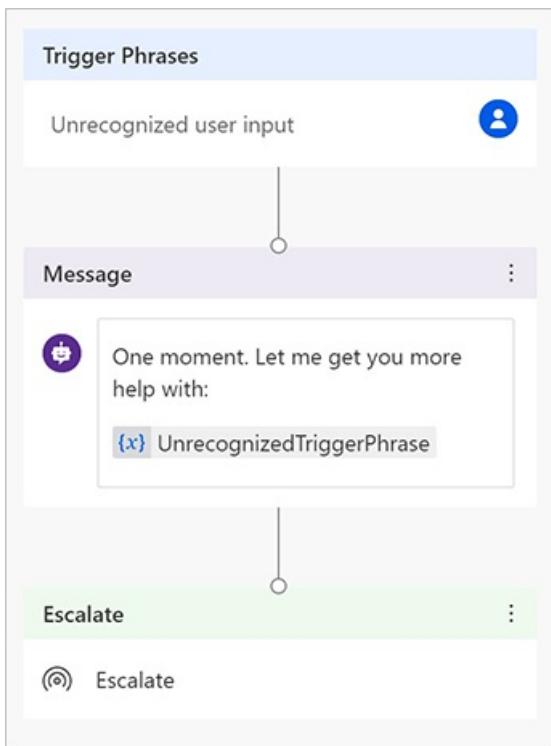
Personalizar o tópico de fallback do sistema

Depois de adicionar o tópico de fallback do sistema, você poderá abri-lo selecionando **Ir para o tópico de fallback** no painel **Configurações**.

Você também verá o tópico **Fallback** listado em **Tópicos do Sistema** na lista de tópicos.

System Topics (9)			
Fallback			No trigger phrases
Greeting			(52) Good afternoon
Escalate			(65) Talk to agent

Ao abrir este tópico na tela de criação, você verá que o tópico padrão de fallback contém dois nós: um nó **Mensagem** que reformula a entrada do usuário e um nó **Escalonar**, que redireciona para um agente humano.



Você pode personalizar este tópico como qualquer outro [tópico do sistema](#). Você também pode usar a variável `UnrecognizedTriggerPhrase` que armazena a entrada do usuário que o bot não conseguiu entender. Por exemplo, é possível usar a variável como uma entrada e transmiti-la para um [fluxo do Power Automate](#) ou uma [habilidade do Bot Framework](#).

NOTE

O tópico de fallback do sistema não possui uma frase de gatilho.

Redefinir o comportamento de fallback do sistema excluindo o tópico de fallback

Para redefinir o comportamento de fallback do sistema e retorná-lo ao comportamento padrão, vá para **Configurações** e depois **Fallback do Sistema**. Na seção **Fallback do sistema**, selecione **Excluir** para remover o tópico de fallback.

Add fallback topic

Preview



Fallback ✓ Topic added
System topic

Adds fallback to the system topics list and allows customization. This topic can be edited, call actions from external services such as Bot Framework and Power Automate, or redirect to another topic. For changes to take effect, make sure to publish your bot after editing.

Delete

Go to fallback topic

WARNING

Isso removerá o tópico de fallback e as alterações feitas nele.

Gerenciar tópicos no Power Virtual Agents

18/01/2022 • 3 minutes to read

Existem várias maneiras de gerenciar seus tópicos. O Power Virtual Agents inclui um verificador de tópico que permite que você saiba se há erros em seus tópicos; você pode ativar ou desativar tópicos para que eles não sejam exibidos para as pessoas conversando com seu bot, bem como copiar ou duplicar tópicos para tornar mais fácil o processo de criá-los.

- [Erros de tópico](#)
- [Status do tópico](#)
- [Como copiar um tópico](#)

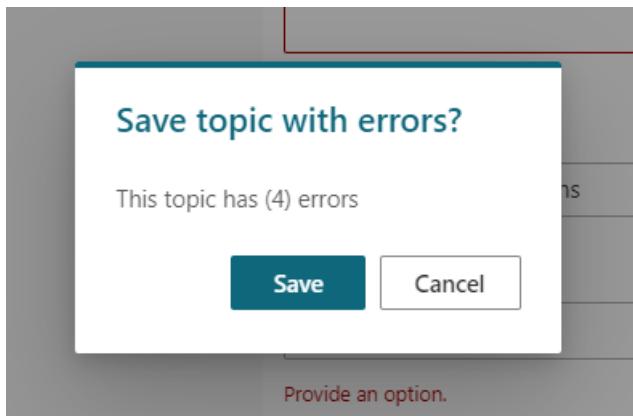
Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Erros de tópico

Ao salvar um tópico, você será notificado se houver erros ou avisos. Os avisos não impedem o bot de funcionar, mas podem fazer com que tópicos individuais não funcionem conforme o esperado. Por isso, você deve corrigi-los quando os vir.

Os erros impedirão o funcionamento do bot e devem ser corrigidos antes de publicá-lo.



Você pode ver o estado de erro de um tópico na página Tópicos.

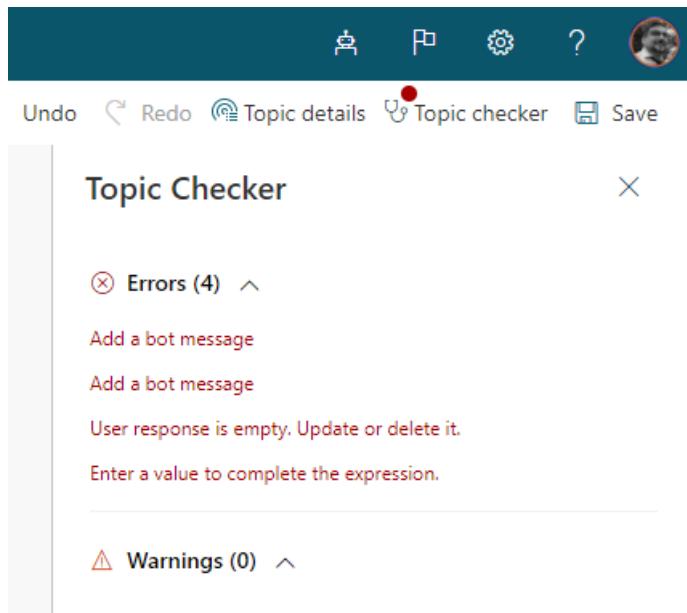
NOTE

A página Tópicos mostra apenas erros, pois eles farão com que o bot pare de funcionar, ao contrário dos avisos.

Topics ①

Existing (14)	Suggested (0)					
Name	Trigger phrases	Status	Errors	Currently editing	M	
Conference rooms	No trigger phrases	<input checked="" type="checkbox"/> On	✖ 4 errors	CG	Cf	
Lesson 2 - A simple topic with a condition and ...	(5) Are there any stores around ...	<input checked="" type="checkbox"/> On	-	-	Cf	
Lesson 3 - A topic with a conditions, variables ...	(5) Run items	<input checked="" type="checkbox"/> On	-	-	Cf	

Selecione a contagem de erros para abrir a tela de criação onde está o primeiro erro. Selecione **Verificador de tópico** para ver uma lista dos erros. Selecionar cada erro leva diretamente ao erro.



NOTE

Você pode salvar tópicos com erros. Tópicos com erros não podem ser publicados.

Tipos de erros

Existem quatro tipos de erros que aparecem no verificador de tópico e na tela de criação:

- *Nó*: o nó inteiro está incorreto e destacado em vermelho.
- *Campo*: o campo pode ter dados obrigatórios ausentes e é realçado em vermelho.
- *Expressão*: a expressão pode ser inválida e é realçada em vermelho.
- *Exclusão de variável*: uma variável em um tópico foi excluída e é realçada em vermelho onde quer que tenha sido usada. Isso faz com que a variável fique "órfã" e tenha de ser removida ou substituída.

Status do tópico

Os tópicos podem ter um status **Ativado** ou **Desativado**. Isso se refere à capacidade de serem usados ou acionados em uma conversa de bot.

Quando um tópico for **Ativado**, será acionado conforme o esperado, como resultado de suas frases de gatilho ou quando for redirecionado de e para outro tópico. É provável que a maioria dos seus tópicos esteja no estado **Ativado**.

Quando um tópico estiver **Desativado**, não será acionado de maneira alguma. Isso significa que, se suas frases

de gatilho forem usadas em uma conversa de bot, elas não serão acionadas, como se o tópico não existisse. Um tópico **Desativado** também não será redirecionado, mesmo que outro tópico tenha especificado que deveria.

Quando um bot é publicado, todos os tópicos (**Ativado** ou **Desativado**) serão publicado, mas os tópicos **Desativados** não serão acionados.

TIP

Colocar um tópico no status **Desativado** permite trabalhar em um tópico específico e deixá-lo em um estado de rascunho enquanto publica alterações em outros tópicos que estão prontos para serem publicados.

Deixe o tópico no qual você ainda está trabalhando como **Desativado** antes de publicar o bot.

É possível alterá-lo com a alternância na coluna **Status** na página Tópicos.

Topics ⓘ

Existing (14)	Suggested (0)	Trigger phrases	Status	Errors	Currently editing	M
✓ Name						
✓ User Topics (5)						
Conference rooms		No trigger phrases	<input checked="" type="checkbox"/> On	✖ 4 errors	CG	Cf
Lesson 2 - A simple topic with a condition and ...	(5) Are there any stores around ...		<input checked="" type="checkbox"/> On	-	-	Cf
Lesson 3 - A topic with a conditions, variables ...	(5) Buy items		<input checked="" type="checkbox"/> On	-	-	Cf

Por padrão, novos tópicos serão criados com o status definido como **Ativado**.

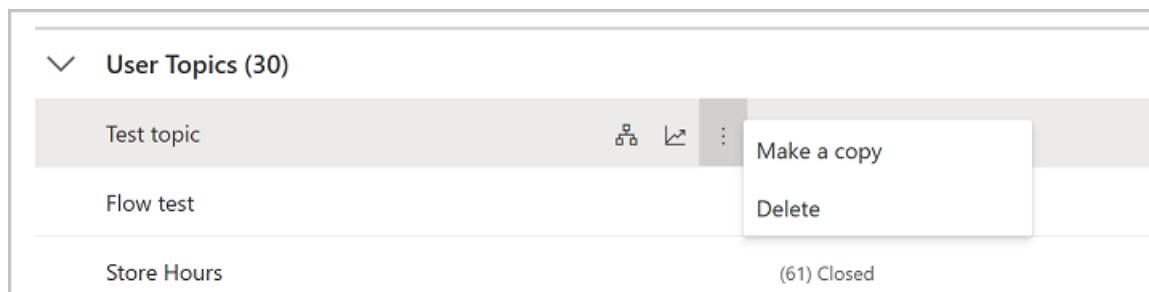
NOTE

O Verificador de tópico identificará um erro se um tópico for redirecionado para um tópico 'desativado'.

Como copiar um tópico

Depois de criar alguns tópicos, convém usar um tópico anterior como linha de base ao criar novos tópicos.

Na página Tópicos, selecione o ícone de menu no nome de um tópico e depois use a opção **Fazer uma cópia**.



Esta opção cria uma duplicata do tópico selecionado com (*Copiar*) adicionado ao nome. Todo o conteúdo do tópico - como descrição, frases de gatilho e toda a conversa - é copiado para o novo tópico.

Um tópico copiado tem um status **Desativado** por padrão quando é copiado para evitar confusão sobre qual tópico será acionado, pois as frases de acionamento são as mesmas do tópico original.

Quando terminar de editar o novo tópico, você poderá mudar seu status para **Ativado** para [testá-lo no Bot de teste](#) e, quando estiver pronto, publique o novo tópico.

Não há um limite para o número de vezes que um tópico pode ser copiado. Um número será adicionado ao

nome e cada tópico terá sua própria ID interna.

Adicionar comentários aos bots (Versão preliminar)

18/01/2022 • 3 minutes to read

- [Este tópico faz parte da documentação de pré-lançamento e está sujeito a alterações.]

IMPORTANT

Esse é um recurso de visualização. Os recursos da versão preliminar não foram criados para uso em ambientes de produção e podem ter funcionalidade restrita. Esses recursos são disponibilizados antes de um lançamento oficial para que os clientes possam ter acesso antecipado e [fornecer comentários](#).

Comentários são notas associadas a itens em seu bot. Use os comentários para ajudar sua equipe a colaborar no bot e fornecer comentários ou fornecer informações adicionais sobre os detalhes de implementação em seu bot.

No Power Virtual Agents, os comentários podem ser anexados a tópicos e nós individuais dentro dos tópicos. Os comentários são armazenados em uma tabela no Dataverse na solução padrão.

Os comentários são perguntas frequentes, feedback ou ideias que podem fornecer um contexto importante para outros criadores que trabalham nos tópicos do seu bot.

Você pode criar threads de comentários para rastrear um ou vários problemas e pode excluí-los ou resolvê-los se não forem mais relevantes.

Os threads de comentários são criados quando alguém responde a um comentário existente. Usar threads significa que você pode discutir um único problema sem se confundir com muitas respostas sobre coisas diferentes.

The screenshot shows a Microsoft Teams interface. At the top, there's a dark blue header bar with icons for file, settings, help, and a user profile (YK). Below the header is a light gray navigation bar with icons for messaging, files, and other team members. The main area is a white window titled "Comments". Inside the window, there's a "New" button with a plus sign and a speech bubble icon. Below it, two comments are listed in a purple-bordered box:

- Yusof K** (YK icon) - We should include temporary hours for covid impact.
September 22, 2021, 11:26 AM
- Emilia F** (EF icon) - I'm working on getting them now
September 22, 2021, 11:27 AM

At the bottom of the purple box is a "Reply" button.

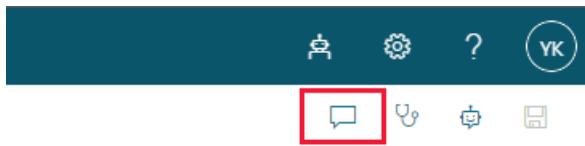
Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Gerenciar comentários

O painel **Comentários** permite que você crie threads de comentários, resolva ou exclua threads de comentários e adicione ou exclua comentários individuais.

Você abre o painel selecionando o ícone **Comentários** na parte superior da tela de criação de um tópico.



Os threads de comentários podem ser criados no nível do tópico e para nós individuais dentro do tópico.

Ambos os tipos de threads de comentários são mostrados no painel **Comentários**. Os tópicos de nível de tópico serão exibidos primeiro, pela ordem de criação, e os tópicos de nível de nó serão exibidos na ordem em que o nó aparece no tópico.

Selecionar um thread de comentários de nível de nó moverá a tela de criação para o nó associado e o realçará.

Selecionar um thread de comentários de nível de tópico moverá a tela de criação para o último nó selecionado.

Criar um thread de comentários de nível de tópico

Para criar um thread de comentários de nível de tópico, abra o painel **Comentários** e selecione **Novo**.

Insira seu comentário e selecione **Postar comentário** na parte inferior do campo de entrada de comentário. Também é possível pressionar **Ctrl+Enter** para postar o comentário.

Criar um thread de comentários de nível de nó

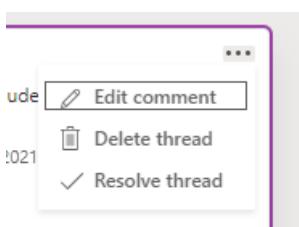
Para criar um novo thread de comentários em nível de nó, selecione o ícone de menu (...) na parte superior do nó e, em seguida, **Novo comentário**.

Insira seu comentário e selecione **Postar comentário** na parte inferior do campo de entrada de comentário. Também é possível pressionar **Ctrl+Enter** para postar o comentário.

Um ícone de comentário será exibido próximo a um nó que tenha comentários. Você pode selecionar o ícone para abrir o painel **Comentários** acessar o primeiro comentário desse nó.

Editar, excluir e resolver threads de comentários

Selecione o ícone de menu na parte superior do thread de comentários para editar o comentário inicial, excluir o thread inteiro ou resolver o thread inteiro.



- Editar o comentário inicial permite que você altere apenas esse comentário. Outros comentários no thread não serão afetados.
- Excluir um thread o remove completamente. Não é possível restaurar os comentários ou threads excluídos.

- Resolver um thread faz com que ele apareça esmaecido e coloca o rótulo **Resolvido** no topo do thread. Selecione o ícone de seta na parte superior do thread para cancelar a resolução de um thread. Cancelar a resolução de um thread permite que você adicione mais comentários.

Editar e excluir comentários individuais

Selecione o ícone de menu na parte superior de um comentário individual, ao lado do seu nome, para editar ou excluir um comentário.

Só é possível editar ou excluir os comentários que você criou.

- Editar o comentário permite que você altere esse comentário.
- Excluir o comentário remove-o completamente desse thread. Não é possível restaurar os comentários excluídos.

Observações adicionais

- Os comentários não serão exportados quando você [exportar um bot com uma solução](#).
- Você não pode fazer @menção a outros criadores de bot em um comentário.
- Novos comentários serão exibidos para [outros criadores de bot que estão editando o mesmo tópico](#) quando eles atualizarem a página. O tópico não precisa ser salvo para que novos comentários sejam exibidos.

Testar seu bot do Power Virtual Agents

18/01/2022 • 2 minutes to read

Conforme você cria o bot no Power Virtual Agents, você pode usar o painel **Bot de teste** para ver como o bot conduz um cliente durante a conversa do bot.

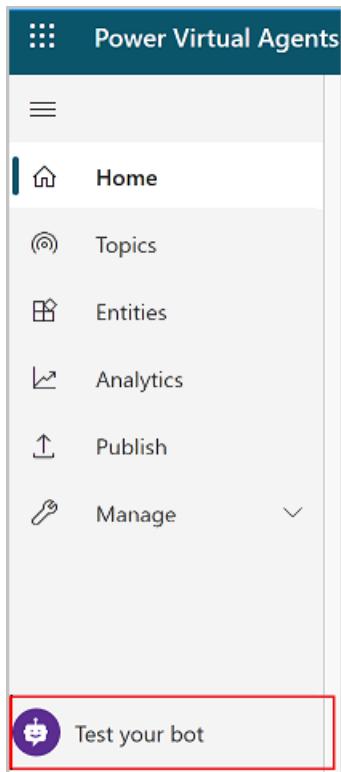
Para ajudá-lo a encontrar e corrigir comportamentos inesperados, é possível habilitar o rastreamento entre tópicos para guiá-lo passo a passo pela conversa de bot e ir para o nó correspondente na tela de criação.

Pré-requisitos

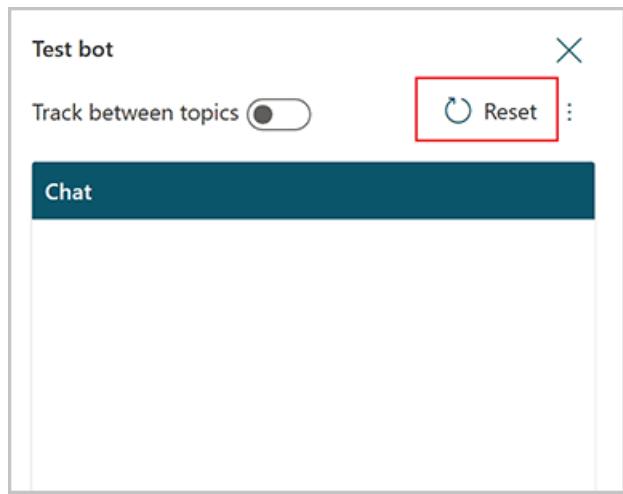
- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Testar um tópico no painel Bot de teste

1. Se o painel **Bot de teste** estiver oculto, abra-o selecionando **Testar seu bot**.



2. É uma boa ideia selecionar **Redefinir** na parte superior do painel **Bot de teste** para limpar conversas anteriores. A limpeza das conversas anteriores facilita a visualização do fluxo do tópico que você quer ver sem confusões.



3. No prompt **Digite sua mensagem** prompt na parte inferior do painel **Bot de teste**, insira uma frase de gatilho para o tópico.

A frase de gatilho inicia a conversa do tópico e o painel **Bot de teste** exibe as respostas de bot e as opções de resposta do usuário que você especificou.

4. Continue a conversa, testando se ela flui da maneira pretendida como [projetado no tópico](#).
5. Selecione uma resposta no painel **Bot de teste**, que levará você à resposta no editor de conversas desse tópico. A tela de criação exibe os nós realçados em verde.

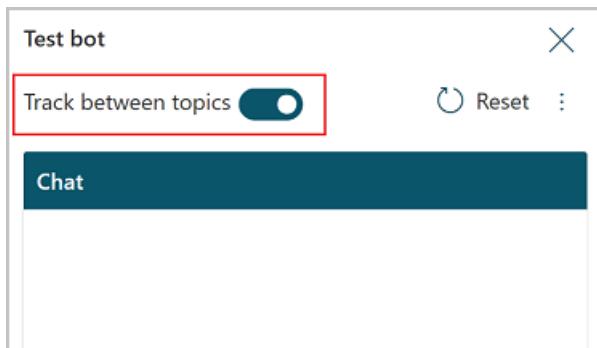
The screenshot illustrates the Microsoft Bot Framework's integrated development environment. On the left, the 'Test bot' interface shows a conversation starting with a user message 'What are the store hours?'. The bot responds with 'I'm happy to help with store hours.' and then asks 'Which location are you interested in?'. A user selects 'Redmond'. The bot then provides store hours for Redmond and Seattle based on the user's selection. On the right, the 'Store Hours' topic editor shows the logic flow. It starts with a 'Question' node (green bar) asking for location. This leads to an 'Identify' node (green bar) which lists 'Multiple choice options' like 'Bellevue', 'Redmond', and 'Seattle'. From there, it branches into two parallel 'Condition' nodes (green bars). The first condition checks if the user selected 'Redmond' (Var1(Text) is equal to Redmond). If true, it triggers a 'Message' node (green bar) with Redmond's store hours. The second condition checks if the user selected 'Seattle' (Var1(Text) is equal to Seattle). If true, it triggers a 'Message' node (green bar) with Seattle's store hours. Both paths converge at an 'End' node (green bar) labeled 'End of Conversation'.

Você pode retornar à tela de criação do tópico a qualquer momento para revisar seu caminho de conversa. O painel **Chat de teste** será atualizado automaticamente quando você salvar as alterações em um tópico.

Rastrear o caminho da conversa do tópico

Conforme você ajusta seu bot, pode ser útil habilitar o rastreamento entre tópicos, para que você possa seguir o caminho da conversa passo a passo.

1. Na parte superior do painel **Bot de teste**, defina **Rastrear entre tópicos** como **Ativado**.



2. Digite uma frase de gatilho para o tópico que você deseja verificar e continue testando a conversa.
3. Conforme você percorre a conversa no painel **Bot de teste**, a tela de criação destaca o local atual no caminho da conversa. A tela de criação exibe os nós realçados em verde.
4. Para navegar até um ponto anterior no caminho da conversa na tela de criação, selecione-o no painel **Bot de teste**.

Se o caminho da conversa no painel **Testar seu bot** se mover de um tópico para outro, a tela de criação atualiza e se move entre os tópicos para os nós apropriados realçados.

Idiomas com suporte

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

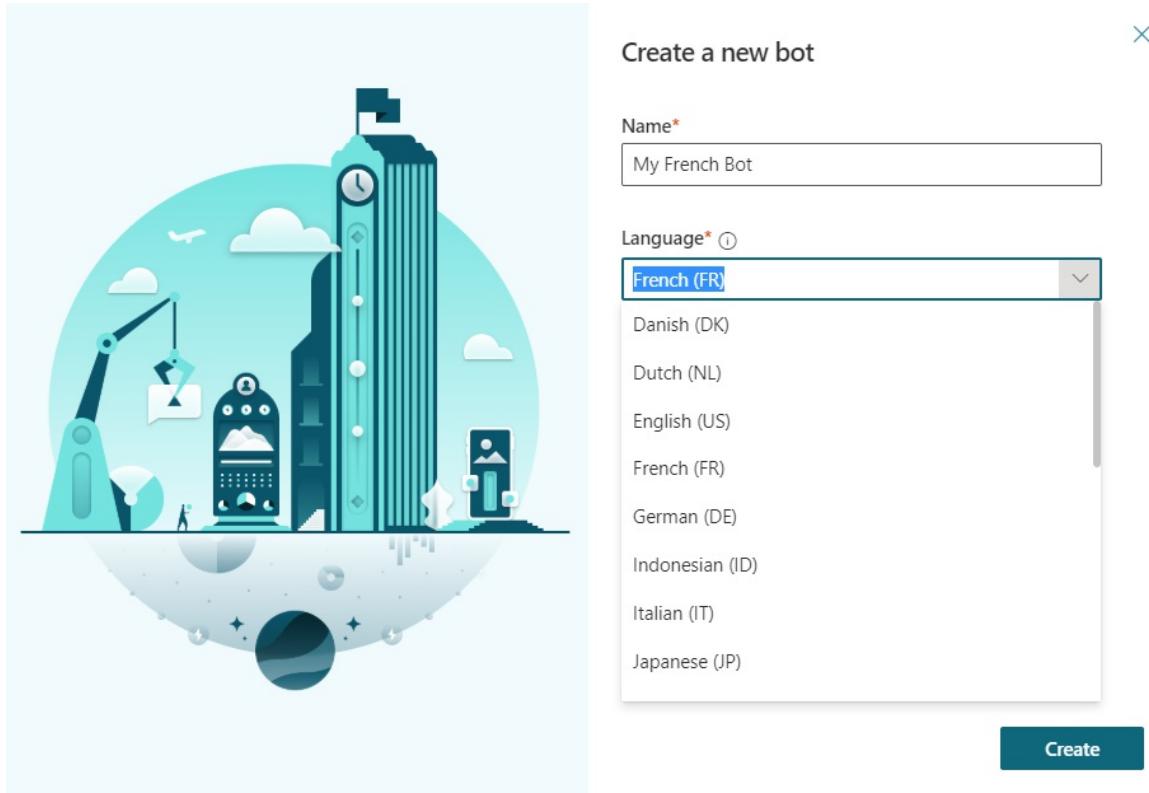
Você pode criar chatbots no Power Virtual Agents em vários idiomas. Isso significa que seus bots podem atingir um público muito mais amplo e se envolver com mais mercados em todo o mundo.

Especifique um idioma para o seu bot

Você especifica o idioma de destino quando você [cria um bot](#) pela primeira vez.

Para criar um novo bot no seu idioma de destino

1. Na janela **Criar um bot**, selecione **Idioma**.
2. Escolha o idioma que deseja usar. Alguns idiomas estão listados em **Versão preliminar**, conforme descrito na lista de idiomas com suporte posteriormente neste artigo.



Conteúdo padrão no idioma de destino

Após a criação do seu bot, você notará que ele já tem conteúdo no idioma de destino, incluindo os **Tópicos do Sistema** e o modelo **Tópicos do Usuário**.

Topics ⓘ

Existing (12) Suggested (0)

Name	Trigger phrases
User Topics (4)	
Leçon 1 - Une rubrique simple	(6) Quand êtes-vous fermé
Leçon 2 - Une rubrique simple avec une condition et une varia...	(10) Y a-t-il des magasins dans les environs
Leçon 3 - Une rubrique avec des conditions, des variables et un...	(15) Acheter des articles
Leçon 4 - Une rubrique avec des conditions, des variables et un...	(5) Quel est le meilleur produit pour moi
System Topics (8)	

Agora você pode criar novos tópicos para o seu bot, criar frases de gatilho para o bot e criar mensagens de bot no idioma de destino.

Ao criar seu próprio tópico no idioma de destino, você pode testar o bot na tela de chat e ver como ele entende a entrada do usuário e responde nesse idioma.

The screenshot shows the Power Virtual Agents interface. On the left, there's a 'Test bot' window titled 'Leçon 2 - Une rubrique simple avec une condition et une variable'. It displays a conversation where a user asks 'quel est le magasin le plus proche de moi' and the bot responds with 'Je serai heureux de vous aider à trouver un magasin à proximité.'. Below this, there are three buttons for 'Colombes', 'Versailles', and 'Clamart'. At the bottom, there's a text input field 'Type your message' and a send button. On the right, the 'Builder' window is open, showing the configuration for the bot's response. It includes sections for 'Ask a question' (with a text input 'Quel lieu vous intéresse ?'), 'Identify' (with a dropdown 'Multiple choice options'), and 'Options for user' (with three buttons: 'Colombes', 'Versailles', and 'Clamart'). There are also buttons for '+ New option', 'Save response as' (set to '(tx) pva_StoreLocation (text)'), and a 'Condition' section. A green checkmark icon is visible in the top right corner of the builder window.

Lista de idiomas com suporte

O Power Virtual Agents dá suporte a idiomas em três estágios. O estágio indica a qualidade com que o bot pode entender a entrada do usuário nesse idioma, com a disponibilidade geral sendo a mais forte, seguida pela versão preliminar e depois experimental.

LINGUAGEM	SUPORTE
Chinês (Simplificado)	Versão Preliminar
Chinês (Tradicional)	Versão Preliminar
Dinamarquês	Disponibilidade geral
Holandês	Disponibilidade geral
Inglês	Disponibilidade geral
Francês	Disponibilidade geral
Alemão	Disponibilidade geral
Híndi	Versão Preliminar
Indonésio	Disponibilidade geral
Italiano	Disponibilidade geral
Japonês	Disponibilidade geral
Coreano	Versão Preliminar
Norueguês	Disponibilidade geral
Polonês	Versão Preliminar
Português (Brasil)	Disponibilidade geral
Russo	Disponibilidade geral
Espanhol	Disponibilidade geral
Sueco	Disponibilidade geral
Turco	Disponibilidade geral

Consulte também

[Locais de dados para organizações usando o Power Virtual Agents](#)

Conceitos principais - Criação aprimorada no Power Virtual Agents

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Você pode ir além da criação básica no Power Virtual Agents tirando proveito de vários recursos avançados. Esses recursos aprimoram a [experiência de criação](#) ao permitir que você:

- Aprimore a IA que alimenta seus bots
- Expanda os tipos de informações que o bot entende e pode analisar
- Use variáveis para recuperar informações de uma parte de um tópico e usá-las em outra, para garantir uma experiência consistente para os usuários do bot
- Utilize o conteúdo de suporte existente das páginas do site, como as perguntas frequentes, para criar rapidamente um conjunto robusto de tópicos que podem ser usados em um bot
- Permita que os usuários entrem diretamente em um bot e usem essa autenticação para recuperar informações de sistemas de back-end
- Usar fluxos avançados do Power Automate para recuperar e enviar informações para outros bancos de dados
- Adicione nós especiais que capturam o contexto de toda a conversa de bot e compartilhe-a com um agente de suporte com ajuda humana

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Nesta seção

TÓPICO	DESCRIÇÃO
Use recursos avançados de IA	Saiba mais sobre os modelos de IA no Power Virtual Agents e usar recursos avançados de IA, como acionamento de intenção aprimorado e personalização automática do Azure Active Directory e Microsoft Graph.
Usar entidades e preenchimento de slot	Use entidades pré-criadas e defina entidades personalizadas para expandir os tipos de informações que o bot pode analisar.
Usar variáveis	Recupere informações para uso consistente entre os tópicos.
Criar tópicos do conteúdo de suporte existente	Utilize o conteúdo da web existente para criar bots e tópicos rapidamente.
Adicione autenticação de usuário final	Permita que os usuários entrem desde o bot.
Adicionar ações usando o Power Automate	Conecte-se aos fluxos existentes e crie novos para automatizar, enviar e receber dados.

TÓPICO	DESCRIÇÃO
Disparar entrega para um agente humano	Envie transcrições inteiras de uma conversa de bot para um agente humano quando o bot não conseguir resolver o problema.

Habilitar recursos avançados de IA no Power Virtual Agents

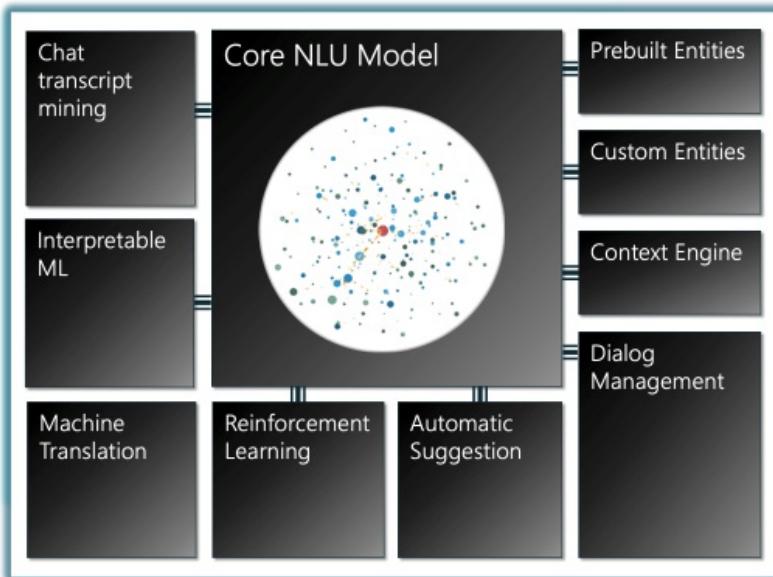
18/01/2022 • 11 minutes to read

- [Este tópico faz parte da documentação de pré-lançamento e está sujeito a alterações.]

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Modelos de IA no Power Virtual Agents - contexto

A suite of AI capabilities.
On a single service.



O Power Virtual Agents hospeda vários modelos e recursos de IA em um único serviço, cujo núcleo é um modelo de compreensão de linguagem natural (NLU) baseado em transformador.

Tradicionalmente, o acionamento de intenção (a forma como um modelo de IA determina a intenção de uma questão feita a ele, usando o NLU para entender o que um usuário está perguntando) é formalizado como um problema de classificação multiclasse, no qual o modelo está altamente associado a categorias conhecidas; qualquer mudança nessas categorias resultará na necessidade de desenvolver um novo modelo de IA.

O Power Virtual Agents, no entanto, emprega um modelo de reconhecimento de linguagem que usa uma abordagem baseada em exemplos, tirando proveito de modelo neural profundo. Este tipo de modelo em grande escala só precisa ser treinado uma vez com grandes quantidades de dados usando supercomputação de IA. Ele pode então ser usado para tarefas específicas com poucos exemplos sem treinamento adicional. O uso deste modelo faz parte da iniciativa [IA em escala](#) da Microsoft e significa que a forma como a IA é desenvolvida e usada está mudando. Especificamente para o Power Virtual Agents, o uso desse modelo permite que os criadores de bots trabalhem com segurança em seu conteúdo, sem a necessidade de envolver especialistas em IA.

O uso deste tipo de modelo significa que, no Power Virtual Agents, ao criar frases de gatilho para um tópico, você só precisa fornecer alguns exemplos, geralmente no intervalo de 5 a 10 frases para um único tópico.

Frases de gatilho mais curtas são melhores, e você deve tentar usar de 2 a 10 palavras. Basta se certificar de que as frases de gatilho sejam semanticamente diferentes; alterar um único verbo ou substantivo diferente pode ser o suficiente para expandir a cobertura de um tópico. Adicionar itens como novos artigos (alterar ou adicionar "o" ou "um"), alterar a capitalização, adicionar contrações (pra ou numa) ou adicionar plurais não melhora o acionamento porque as contrações já são consideradas no modelo de IA.

Essas dicas para criar frases de gatilho são descritas na dica de ferramenta associada à seção **Frases de gatilho** em uma página **Detalhes** do tópico.

The screenshot shows the 'Setup' tab selected in the navigation bar. On the left, there's a 'Name' field containing 'Lesson 1 - A simple topic'. Below it is a 'Friendly name' field with '(Optional)'. Under 'Description', there's a text area with the placeholder 'Lesson 1 - This lesson will show you how you can create a simple topic with one conditional branch.' To the right, under 'Trigger phrases (4)', there are four entries: 'How might your custom diverse phrases.', 'Enter a trigger phrase', 'When are you clo', and 'When are you op'. Each entry has a detailed description below it. At the top right of the main area is a 'Go to authoring canvas' button.

NOTE

Os recursos de IA listados neste tópico estão em versão preliminar, disponíveis para bots criados com o idioma definido como inglês.

IMPORTANT

Esse é um recurso de visualização. Os recursos da versão preliminar não foram criados para uso em ambientes de produção e podem ter funcionalidade restrita. Esses recursos são disponibilizados antes de um lançamento oficial para que os clientes possam ter acesso antecipado e [fornecer comentários](#).

Visão geral dos recursos avançados de IA

Existem alguns recursos específicos que melhoraram ainda mais a forma como a IA do Power Virtual Agents entende o que os usuários do seu bot estão perguntando e como a IA fornece as respostas. O vídeo a seguir fornece uma visão geral desses recursos, cada um dos quais é descrito em mais detalhes nesta página.

Detectção de sobreposição de tópicos (versão preliminar)

A detecção de sobreposição de tópicos ajuda a melhorar a precisão do acionamento de tópicos, encontrando sobreposições entre os tópicos. Resolver sobreposições de tópicos pode ajudar a reduzir a necessidade de o bot fazer perguntas esclarecedoras antes de acionar um tópico.

[Uma vez habilitado](#), vá para **Análise** no painel de navegação lateral e vá para a guia **Gatilho do tópico (versão preliminar)**, em que uma lista de tópicos sobrepostos será exibida.



Home

Topics

Entities

Analytics

Publish

Manage

Analytics

Updated about one hour ago

Summary

Topic triggering (preview)

Customer Satisfaction

Sessions

Billing



Overlapping topics (preview)

Trigger phrases that are too similar blur the boundaries between topics. To improve triggering, review overlapping topics and trigger phrases. [Learn more](#)

🕒 Updated 9 days ago

Similarity ⓘ ↓	Topics (9)	Overlaps
95	What is a Product Key and where do I f	1
95	What is a product key?	1
94	I deactivated the subscription sharing f	1
94	I stopped sharing the subscription with	1
93	Where can I get technical support?	1
91	Windows came pre-installed on my dev	1

A lista mostra cada tópico sobreposto juntamente com uma pontuação de similaridade, que representa o status geral sobreposto de um tópico e o número de tópicos que se sobrepõem ao listado. A pontuação de similaridade é determinada pela IA, pois ela avalia o quão semanticamente semelhantes as frases de gatilho sobrepostas são entre si. Uma pontuação mais alta indica que um determinado tópico tem uma ou mais frases acionadoras que estão próximas das frases de gatilho de outro tópico.

Você pode classificar a lista por sua pontuação de similaridade, nome do tópico ou número de sobreposições de frases de gatilho.

Se você clicar em um item da lista, o painel **Detalhes sobre a sobreposição de tópicos** será aberto.

Overlapping topics (preview)
Trigger phrases that are too similar blur the boundaries between topics. To improve triggering, review overlapping topics and trigger phrases. [Learn more](#)

🕒 Updated 9 days ago

94	I deactivated the subscription sharing f	1
94	I stopped sharing the subscription with	1
93	Where can I get technical support?	1
91	Windows came pre-installed on my dev	1
91	Will media from this site install correctl	1
91	Languages support in Microsoft 365?	1
91	Use Microsoft 365 in other languages?	1

Save **Cancel**

Neste exemplo, há uma frase de gatilho na seção "Supporte a idiomas no Microsoft 365?" tópico (*Para quais idiomas o Microsoft 365 está disponível?*) que se sobrepõe semanticamente a uma frase de gatilho na seção "Usar o Microsoft 365 em outros idiomas?" tópico (*Posso usar o Microsoft 365 em outros idiomas além do que comprei originalmente?*). Aqui, a IA determinou que ambas as frases de gatilho são semanticamente semelhantes (elas contêm frases, palavras e gramática semelhantes).

Usar frases de gatilho semanticamente semelhantes para dois tópicos diferentes pode causar confusão, pois o bot pode não saber qual tópico abrir e precisará fazer perguntas de acompanhamento ao usuário do bot.

Identificar frases de gatilho semanticamente semelhantes também pode ajudar você a determinar se há tópicos que são semelhantes e podem ser consolidados para simplificar o processo de criação de bots ou editados para tornar os tópicos mais distintos.

No painel **Detalhes sobre a sobreposição de tópicos**, você pode selecionar o link para acessar diretamente o tópico específico. Você também pode fazer alterações na frase de gatilho (ou excluí-la) diretamente no painel **Detalhes sobre a sobreposição de tópicos**. Selecione **Salvar** para aplicar as alterações.

Depois de salvar as alterações no painel **Detalhes sobre a sobreposição de tópicos**, o status de sobreposição será atualizado automaticamente. Você sempre pode atualizar manualmente o status de sobreposição de tópicos selecionando o botão **Atualizar** na IU de sobreposição de tópicos.

Overlapping topics (preview)

Trigger phrases that are too similar blur the bound
triggering, review overlapping topics and trigger p

🕒 Updated a few seconds ago

Sugestão de tópicos a partir das transcrições de chat (versão preliminar)

Este recurso analisa as sessões entre seu bot e os usuários e mostra sugestões com base na entrada do usuário sem correspondência.

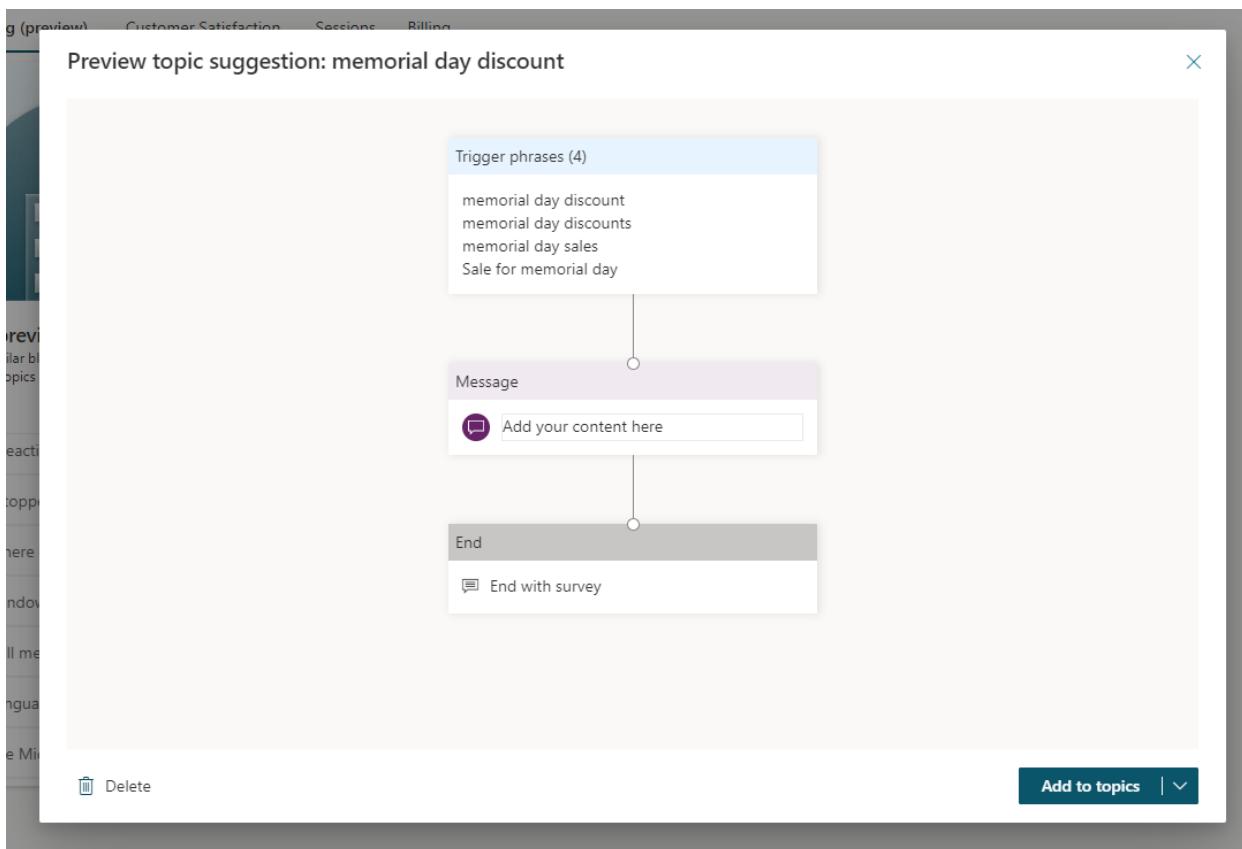
[Uma vez habilitado](#), acesse **Análise** no painel de navegação lateral e vá para o **Gatilho do tópico (versão preliminar)**. Uma lista de tópicos possíveis será mostrada, com o número de vezes que uma consulta sobre esse tópico foi feita por usuários do bot. As 200 melhores sugestões serão mostradas.

Topic suggestions (4)	Sessions ↓
memorial day discount	4
holiday deals	3
Surface laptop 4	3
Hololens	2

O analisador de sugestões de tópicos é executado automaticamente uma vez a cada uma ou duas horas. Ele examina todas as novas consultas feitas desde a última execução do analisador, agrupa as consultas para as quais não poderia corresponder a um tópico existente e as apresenta na lista. Seu bot precisará de pelo menos 100 novas conversas (da última vez que qualquer sugestão foi gerada) para acionar o processo, e apenas aquelas sugestões com mais de três sessões de usuário serão mostradas.

Ao clicar em um item da lista de sugestões, uma janela de sugestões de tópicos aparecerá, mostrando o tópico com algumas frases de gatilho sugeridas. As frases de gatilho sugeridas são baseadas nas consultas feitas pelos usuários do bot que não puderam ser correspondidas a um tópico existente.

Depois de analisar as frases de gatilho sugeridas, você pode optar por excluir todo o tópico sugerido (por exemplo, se for irrelevante para o bot) ou adicioná-lo à sua lista de tópicos selecionando **Adicionar aos tópicos**.



Melhorias de acionamento automático (versão preliminar)

Uma vez habilitado, o recurso de acionamento automático melhora o acionamento de intenção usando IA para gerar automaticamente novas frases de gatilho, analisando o tráfego de bot anterior.

Com o aprendizado contínuo no Power Virtual Agents fornecido por esse recurso, cada conversa tornará a próxima melhor, usando aprendizado de reforço e sinais de respostas a perguntas do tipo "Você quis dizer": quando o bot não tiver certeza da resposta do usuário do bot, ele fará uma pergunta para esclarecer. O bot então aprende automaticamente com as respostas do usuário do bot e não terá que perguntar novamente.

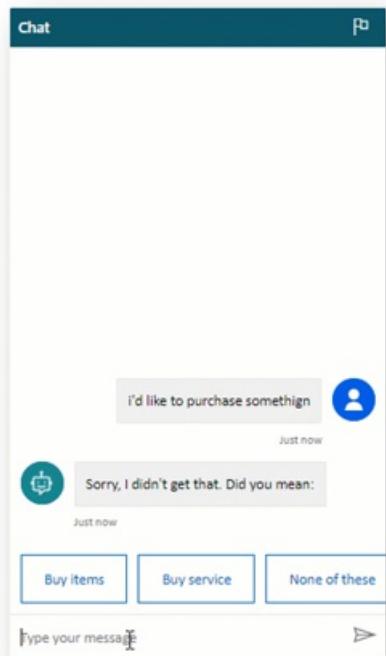
Com o tempo, conforme os usuários interagem e conversam com o bot, ele fica cada vez melhor.

Na imagem a seguir, na primeira vez que o bot encontra uma pergunta que não entende, ele pede um esclarecimento.

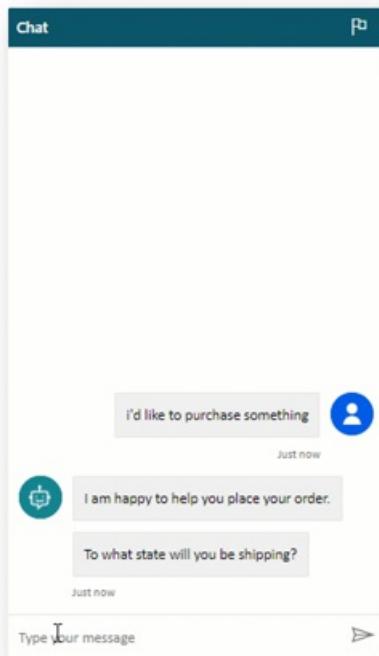
No lado esquerdo da imagem, um usuário de bot pergunta "Eu gostaria de comprar aglo", e o bot diz "Desculpe, não entendi. Você quis dizer:" e fornece algumas opções, como "Comprar itens" e "Comprar serviço". Nesse caso, o usuário do bot selecionou "Comprar itens".

Na próxima vez que alguém fizer a mesma pergunta, o bot não pedirá esclarecimento - ele sabe, por meio de interações anteriores, o que o usuário do bot provavelmente está pedindo para comprar itens, então vai direto para o tópico de compra, respondendo à pergunta "Eu gostaria de comprar aglo" com "Fico feliz em ajudar você a fazer seu pedido. Para qual estado será o envio?". Neste exemplo, ele também entende o erro ortográfico de "aglo" para significar "algo" e, portanto, é capaz de continuar o acionamento de intenção aprimorado, embora a pergunta do usuário do bot esteja escrita de forma diferente.

Before auto-triggering improvement



After auto-triggering improvement and sufficient user interactions



Personalização de conversas (versão preliminar)

Quando este recurso é habilitado, o bot reutilizará as informações do Microsoft Graph e Azure Active Directory (Azure AD) ao longo de uma conversa. Este recurso permite que o bot use informações já existentes para aprimorar e personalizar conversas futuras. Por exemplo, se um usuário menciona um nome, email ou CEP, essas propriedades são armazenadas e usadas em conversas posteriores sem a necessidade de perguntar novamente ao usuário.

Especificamente, com esse recurso habilitado, quando o bot faz perguntas como as da tabela a seguir, as informações do usuário correspondentes serão extraídas do Microsoft Graph e Azure AD (para usuários autenticados) e fornecidos como prompts para o usuário escolher como uma opção.

The screenshot shows the Microsoft Power Virtual Agents platform. On the left, the navigation bar includes "Topics", which is currently selected. The main area displays a conversation between a user and a bot. The user asks "Would you tell me your job title please?", and the bot responds with "PRINCIPAL PROGRAM MANAGER". On the right, the "demo" topic details are shown, including a "Question" node with "Ask a question" set to "What company you work for?", "Identify" set to "Organization", and "Save response as" set to "Var2 (organization)". Below it is another "Question" node with "Ask a question" set to "Would you tell me your job title please?", "Identify" set to "User's entire response", and "Save response as" set to "Var4 (text)".

PERGUNTAS DE EXEMPLO DO BOT	PROPRIEDADE DO USUÁRIO PREENCHIDA AUTOMATICAMENTE NO MICROSOFT GRAPH OU AZURE AD
<ul style="list-style-type: none"> ● <div data-bbox="203 231 425 260">Where do you live?</div> <div data-bbox="203 305 710 361" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>For assistance with this matter you'll need to provide your address.</p> </div> <div data-bbox="203 402 710 480" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Thank you for that. Please give me 2-3 minutes to review your previous case. May I know your address?</p> </div>	<p>Endereço</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● <div data-bbox="203 619 726 671">OK. I'll need you to enter your annual income in order to assist.</div> <div data-bbox="203 714 710 770" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>OK. Can I get your annual income so I can help with that?</p> </div>	<p>Receita anual</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● <div data-bbox="203 911 695 963">I'll help if I can. Would you tell me when you were born please (day/month/year)?</div> <div data-bbox="171 1006 528 1035" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>What is your date of birth?</p> </div> <div data-bbox="171 1075 726 1105" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Could you give me your date of birth, please?</p> </div>	<p>Data de nascimento</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● <div data-bbox="203 1248 679 1300">I can help you out with that. What's your business phone number so I can go ahead?</div> <div data-bbox="171 1343 726 1399" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Will proceed if you please provide your work phone number to contact you?</p> </div>	<p>Número de telefone comercial</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● <div data-bbox="203 1529 647 1558">Can you supply your city of residence?</div> <div data-bbox="171 1601 647 1630" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Please provide your city of residence.</p> </div> <div data-bbox="171 1673 695 1751" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>I agree. I'd like to know your city of residence to continue. Please tell me what city you're in.</p> </div>	<p>Cidade de residência</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● <div data-bbox="171 1888 703 1940">OK, no problem. Can you tell me the country where you live?</div> <div data-bbox="171 1983 726 2066" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Let me assist you with your concern regarding your DVD. Before we proceed, please provide me with the country you are in.</p> </div>	<p>País de residência</p>

PERGUNTAS DE EXEMPLO DO BOT	PROPRIEDADE DO USUÁRIO PREENCHIDA AUTOMATICAMENTE NO MICROSOFT GRAPH OU AZURE AD
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="187 242 726 294">For assistance with this matter you'll need to provide your email address. <li data-bbox="187 339 726 390">Tell me the e-mail address where I can contact you. 	Endereço de email
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="187 541 663 570">Please tell me: what is your fax number? <li data-bbox="187 615 679 667">Alright. Go ahead and enter your telefax number for me please. 	Número do fax
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="187 804 726 878">I'd be glad to help you with that. By the way, may I ask for your first name so that I can address you properly? <li data-bbox="187 923 568 952">Please enter your name for me. <li data-bbox="187 997 488 1026">What's your first name? 	Nome
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="187 1170 710 1221">For assistance with this matter you'll need to provide your gender. <li data-bbox="187 1266 695 1318">Sure, I can assist with that. What is your gender? <li data-bbox="187 1363 504 1392">Please enter your gender. 	Gênero
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="187 1529 568 1558">What is your home phone number? <li data-bbox="187 1603 663 1632">Please provide your home phone number. 	Número de telefone residencial
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="187 1776 695 1828">I'll help if I can. Would you tell me your job title please? <li data-bbox="187 1873 726 1924">Sure, I'd be glad to help. Please enter your career title to proceed. 	Cargo

PERGUNTAS DE EXEMPLO DO BOT	PROPRIEDADE DO USUÁRIO PREENCHIDA AUTOMATICAMENTE NO MICROSOFT GRAPH OU AZURE AD
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="187 242 726 294">Might I know your last name in order to proceed? <li data-bbox="187 339 726 413">I see. Allow me to review this case number. Can you also tell me your last name for me to address you properly? 	Sobrenome
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="187 550 726 601">I'll see if I can help. Could you please enter your director's name? <li data-bbox="187 646 726 698">I'll help you if I can. could you tell me your principal's name, please? <li data-bbox="187 743 726 772">What is your manager's name? <li data-bbox="187 817 726 846">Please share the name of your supervisor. 	Nome do gerente
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="187 999 726 1051">Wondering if you would please provide your conjugal status? <li data-bbox="187 1096 726 1147">To assist you I'll need you to enter your marital status. 	Estado civil
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="187 1291 726 1343">Wondering if you would please provide your middle name? <li data-bbox="187 1388 726 1439">I'd be glad to help you with that. By the way, may I ask for your middle name so that I can address you properly? 	Nome do meio
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="187 1605 726 1657">Could you please provide me with your mobile phone number? <li data-bbox="187 1702 726 1754">It's not a problem. I'll just need your cell phone number please. 	Número de celular
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="187 1897 726 1949">I'll need your nickname please? <li data-bbox="187 1994 726 2046">It's my pleasure to assist. Can you inform me of your nickname? 	Apelido

PERGUNTAS DE EXEMPLO DO BOT	PROPRIEDADE DO USUÁRIO PREENCHIDA AUTOMATICAMENTE NO MICROSOFT GRAPH OU AZURE AD
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="180 242 726 294">• Sure. To help with that, I'll need you to specify how many children you have please. <li data-bbox="180 339 726 390">• Please indicate the number of children you have. 	Número de filhos
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="180 523 726 574">• I'll see if I can help. Will you be able to enter your partner's full name? <li data-bbox="180 619 726 671">• Please tell me your spouse's first name. <li data-bbox="180 716 726 768">• Can you give me the first name of your husband or wife, please? 	Nome do cônjuge/parceiro
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="180 916 726 968">• Can you please tell me what your state of residence is? <li data-bbox="180 1012 726 1064">• I can help you out with that. What's your state of residence so I can go ahead? 	Estado/província de residência
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="180 1203 726 1255">• Wondering if you would please provide your zip code? <li data-bbox="180 1300 726 1352">• I can help you out with that. What's your zip code so I can go ahead? 	CEP

Ativar ou desativar recursos de IA

Para usar esses recursos avançados de IA no Power Virtual Agents:

1. Abra um bot para o qual você deseja habilitar ou desabilitar esses recursos.
2. Expanda **Gerenciar** no painel de navegação lateral e vá para a guia **Recursos de IA**.
3. Para cada recurso, marque a caixa de seleção para ativar ou desativar.
4. Selecione **Salvar** na parte superior da guia.

[Home](#)[Topics](#)[Entities](#)[Analytics](#)[Publish](#)

Manage

[Details](#)[Channels](#)[Security](#)[Skills](#)[AI capabilities](#) [Save](#)

AI capabilities

Select options to enable intelligent features. Review [supplemental terms and conditions](#) to learn more about features in preview.

Topic overlap detection (preview)

Helps you improve triggering accuracy by finding overlaps between topics. Reduces the need for the bot to ask clarifying questions before triggering a topic. [Learn more](#)

[See overlapping topics](#) On

Topic suggestions from chat transcripts (preview)

Analyzes chat transcripts for end user queries that don't trigger a topic. The system provides suggestions for new topics that will help you address those gaps. [Learn more](#)

[See suggestions from transcripts](#) On

Automatic triggering improvements (preview)

Gradually improves topic triggering based on end user behavior. When the bot asks a user to choose between topics, it will learn from their choices. [Learn more](#)

 On

Conversation personalization (preview)

Provides a personalized experience. Enables the bot to use information associated with the end user (such as their name or email address) during the conversation. [Learn more](#)

 On

Usar entidades e preenchimento de slots em bots do Power Virtual Agents

18/01/2022 • 8 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Uma grande parte das conversas de bot no Power Virtual Agents é o reconhecimento vocal natural, que é a capacidade da IA de entender a intenção do usuário. Por exemplo, o reconhecimento vocal natural está envolvido quando um usuário diz "Tentei usar meu cartão-presente, mas ele não funciona" e o bot pode direcionar o usuário para o tópico relacionado a cartões-presente que não estão funcionando - mesmo se essa frase exata não esteja listada como uma frase de gatilho.

Um aspecto fundamental do reconhecimento vocal natural é identificar as *entidades* em uma caixa de diálogo do usuário. Uma entidade pode ser vista como uma unidade de informações que representa um determinado tipo de assunto do mundo real, como um número de telefone, código postal, cidade ou mesmo o nome de uma pessoa.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

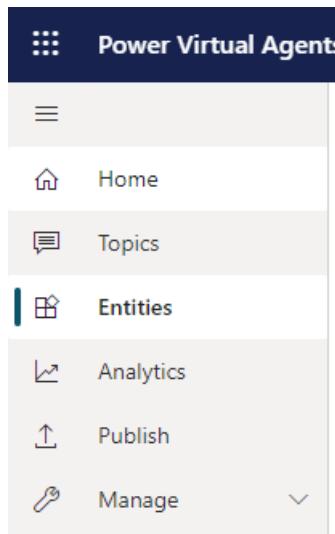
Entidades pré-criadas

Pronto para uso, o Power Virtual Agents vem com um conjunto de entidades pré-criadas, que representam as informações de estereótipo mais usadas em diálogos do mundo real, como idade, cores, números e nomes.

Com o conhecimento concedido pelas entidades, um bot pode reconhecer de maneira inteligente as informações relevantes de uma entrada do usuário e salvá-las para uso posterior.

Para ajudar a entender essa noção, a entidade **Dinheiro** pode ser usada como um exemplo.

1. No Power Virtual Agents, vá para a guia **Entidades** no painel de navegação lateral.



Você verá uma lista de entidades pré-criadas disponíveis.

[+ New custom entity](#)

Entities ①

[Search entities](#)

Name	Description	Method	Modified
Age	Age of a person, place, or thing, extracted as a number	Prebuilt	
Boolean	Positive or negative responses, extracted as a Boolean	Prebuilt	
City	City names, extracted as a string	Prebuilt	
Color	Primary colors and hues on the color spectrum, extract...	Prebuilt	
Continent	Continent names, extracted as a string	Prebuilt	
Country or region	Country and region names, extracted as a string	Prebuilt	
Date and time	Dates, times, days of the week, and months relative to ...	Prebuilt	
Duration	Lengths of time, extracted as a string, in standard Time...	Prebuilt	
Email	Email addresses, extracted as a string	Prebuilt	
Event	Event names, extracted as a string	Prebuilt	

2. Selecione a entidade **Dinheiro** para abrir seu painel de detalhes.

Money

[X](#)

Description
Monetary amounts, extracted as a number

Method
Prebuilt

Usage

User input	Entity	Saved value
It costs 1000 dollars	1000 dollars	1000.00
3 items for \$1K	\$1K	1000.00
It costs a thousand five hundred	A thousand five hundred	1500.00

Aqui, você pode ver uma explicação dessa entidade e as maneiras como ela pode ser usada para procurar informações relacionadas a dinheiro ou moeda das entradas de um usuário.

Por exemplo, quando um usuário digita "Custa 1.000 dólares", usando essa entidade monetária, o bot sabe que "1.000 dólares" representa o tipo de dinheiro da informação. Quando o bot extrai essa entidade e a salva em uma variável, ele salva "1.000" como um número, mesmo que as informações ao redor sejam texto.

Entidades personalizadas

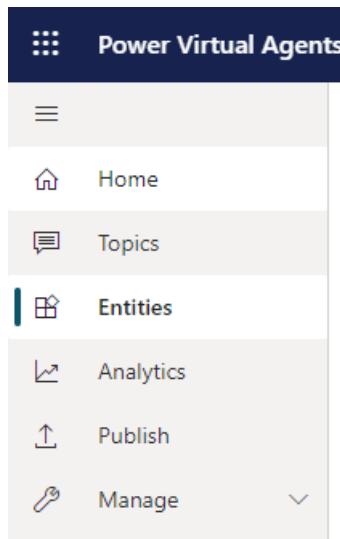
As entidades pré-criadas cobrem os tipos de informações comumente usados mas, em algumas ocasiões, como na criação de um bot que atenda a um propósito específico, você precisará ensinar ao modelo de entendimento da linguagem do bot algo específico do domínio.

Por exemplo, digamos que você queira criar um bot para uma loja de equipamentos para esportes ao ar livre. Nesse caso, você precisará ensinar o bot a reconhecer a categoria "produto para uso ao ar livre" em uma caixa de diálogo.

Para fazer isso, será necessário criar uma entidade personalizada. Nesse caso, você pode criar uma entidade que

forneça ao bot o conhecimento de todas as categorias de produtos de uso ao ar livre.

1. No Power Virtual Agents, vá para a guia **Entidades** no painel de navegação lateral.



2. Selecione **Nova entidade** no menu principal.

A screenshot of the "Entities" creation page. At the top, there is a button labeled "+ New entity". Below it, the word "Entities" is followed by a help icon. A table lists one entity: "Age" in the Name column and "Age of a person, place, or thing, extracted a" in the Description column. The table has headers "Name ↑" and "Description".

Name ↑	Description
Age	Age of a person, place, or thing, extracted a

3. Isso abre um painel onde você pode escolher o tipo de entidade: uma [entidade Lista fechada](#) ou uma [entidade Expressão regular \(regex\)](#).

Entidades de Lista fechada

As entidades de lista fechada permitem definir uma lista de itens. Isso é mais bem usado para pequenas listas fáceis de gerenciar e que possuem rótulos de itens simples.

Create an entity

X



Make your bot smarter with entities.

An entity is a piece of information (person, place, thing, or concept) that the bot might want to pick out from what your customer says.

[Learn how to use entities](#)

Choose a method

Closed list

Define a list. Use when you have an exact list of items that is a manageable size (small to medium).

Example: List of sizes

Extra small
Small
Medium
Large

Regular expression (Regex)

Define a specific logical pattern, such as an ID number, credit card number, IP address, and more.

Example: Article ID pattern that starts with "kb" and ends with 6 digits, such as 'kb123456'.

`kb[0-9]{6}`

Selecionar esta opção ao criar uma entidade mostrará um painel onde você poderá especificar o nome da entidade, uma descrição opcional e inserir os itens que deseja incluir na entidade.

Camping activities

Name *

Camping activities

List items

Enter item

Add

Description

These are activities that users can ask about.

Method

List

The bot will try to match an item on the list based on what the customer says.

Modified by

14 minutes ago

Smart matching



The Smart matching option enables the bot's understanding of natural language. This can help match misspellings, grammar variations, and words with similar meanings.

If the bot isn't matching enough related words, enhance the bot's understanding further by adding synonyms to your list items.

[Learn more about entities](#)

Item

Synonyms

hiking

mountaineering, trekking

yoga

+ Synonyms

Save

Close

Ao inserir itens, você poderá:

- Selecionar cada item para alterar seu nome.
- Selecionar o ícone da lixeira para excluir o item da lista.
- Selecionar + Sinônimos (ou selecionar os sinônimos listados, se já tiverem sido adicionados) para abrir o painel Editar sinônimos.

Você pode adicionar sinônimos para expandir manualmente a lógica de correspondência para cada item na lista da entidade. Por exemplo, no item "trilha", você poderá adicionar "caminhada" e "montanhismo" como sinônimos.

Edit synonyms

X

Think about other words and expressions your customer might use to mean the following:

"hiking"

mountaineering

Add

trekking



Done

Cancel

Para cada entidade, você também pode habilitar **Correspondência inteligente**.

A correspondência inteligente faz parte da inteligência com suporte do modelo de compreensão de linguagem do bot. Com esta opção habilitada, o bot interpretará a entrada do usuário usando lógica difusa, com base nos itens listados na entidade.

Em particular, o bot corrigirá automaticamente os erros ortográficos e expandirá sua lógica de correspondência semanticamente. Por exemplo, o bot pode combinar automaticamente "softbol" com "beisebol".

ate Smart matching
eng on

The Smart matching option enables the bot's understanding of natural language. This can help match misspellings, grammar variations, and words with similar meanings.

If the bot isn't matching enough related words, enhance the bot's understanding further by adding synonyms to your list items.

[Learn more about entities](#)

Quando terminar de criar ou editar sua entidade, selecione **Salvar** para salvar e retornar à lista de entidades. Selecione **Fstrar** para descartar suas alterações (você terá a opção de voltar a editar a entidade caso tenha selecionado acidentalmente a opção errada).

Entidades de Expressão regular (Regex)

As entidades de expressão regular (regex) permitem definir padrões lógicos que podem ser usados para fazer a correspondência de informações e extraí-las de uma entrada. As entidades regex são ótimas para a

correspondência de padrões complexos com a entrada de um usuário ou se você precisar permitir variações específicas em como um usuário pode formatar ou inserir sua entrada em uma conversa.

Por exemplo, você pode usar uma entidade regex para identificar itens como um ID de rastreamento, um número de licença, um número de cartão de crédito ou um endereço IP de uma cadeia de caracteres que o usuário insere no bot.

Create an entity



Choose a method

Closed list

Define a list. Use when you have an exact list of items that is a manageable size (small to medium).

Example: List of sizes

Extra small
Small
Medium
Large

Regular expression (Regex)

Define a specific logical pattern, such as an ID number, credit card number, IP address, and more.

Example: Article ID pattern that starts with "kb" and ends with 6 digits, such as 'kb123456'.

kb[0-9]{6}

Make your bot smarter with entities.

An entity is a piece of information (person, place, thing, or concept) that the bot might want to pick out from what your customer says.

[Learn how to use entities](#)

Selecionar esta opção ao criar uma entidade mostrará um painel onde você poderá especificar o nome da entidade, uma descrição opcional e inserir o padrão de regex que deve ser usado para fazer a correspondência de itens de entidade e extraí-los da entrada.

Regex selection



Name *

Description

This is a regex to match on user selections.

Pattern *

Method

Regular expression (Regex)

The bot will extract any text that matches the specific pattern.

[Learn how to use entities](#)

Examples

Knowledge base article ID that starts with "kb" and ends with 6 digits, "kb123456" for example.

kb[0-9]{6}

Credit card number that has 13 or 16 digits and starts with a 4.

4[0-9]{12}(:[0-9]{3})?

Tracking number that starts with 9 digits and ends with one letter (upper or lower case), "100456789A" for example.

(?i)\d{9}[A-Z]{1}

Modified by

a minute ago

[Save](#)

[Close](#)

Uma entidade regex do Power Virtual Agents usa a [sintaxe de expressões regulares do .NET](#).

Por padrão, a correspondência de padrões diferencia maiúsculas de minúsculas, para que ela faça isso, use a opção de expressão regular `(?i)` em sua cadeia de caracteres de padrão. Alguns exemplos básicos estão incluídos no painel de entidade regex, e informações adicionais sobre a sintaxe e mais exemplos podem ser encontrados em [Linguagem de Expressão Regular - referência rápida](#) tema.

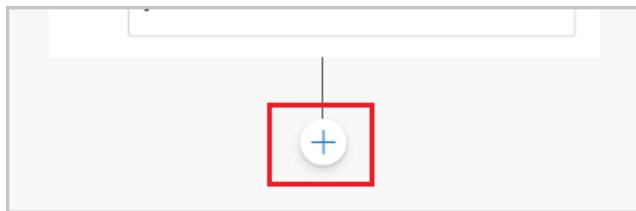
Se precisar fazer com que a expressão regular acomode vários padrões, você poderá usar o operador de alternância `|` para concatenar expressões regulares. Por exemplo, você pode combinar dois padrões de regex para procurar os formatos antigos e novos de um código de ID do produto.

Quando terminar de criar ou editar sua entidade, selecione **Salvar** para salvar e retornar à lista de entidades. Selecione **Fechar** para descartar suas alterações (você terá a opção de voltar a editar a entidade caso tenha selecionado acidentalmente a opção errada).

Usar entidades em uma conversa

Agora que fez o trabalho de fornecer ao bot o conhecimento sobre equipamentos para atividades ao ar livre, criando a entidade da categoria de produto e algumas outras entidades personalizadas, você poderá começar a usá-las ao criar uma conversa de bot.

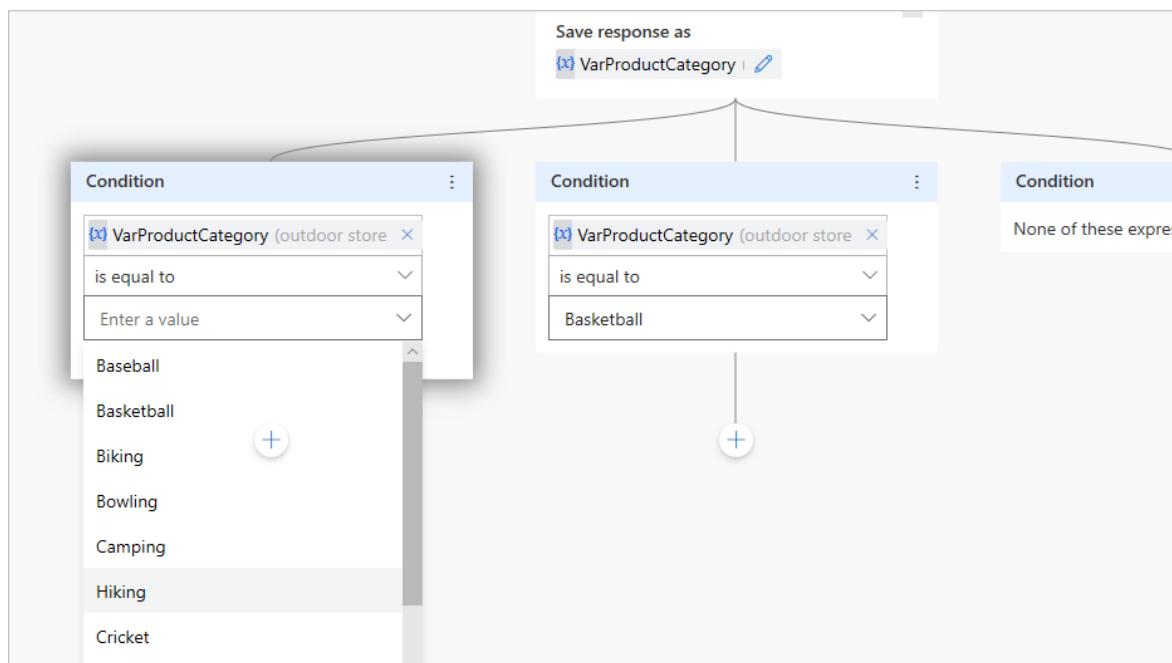
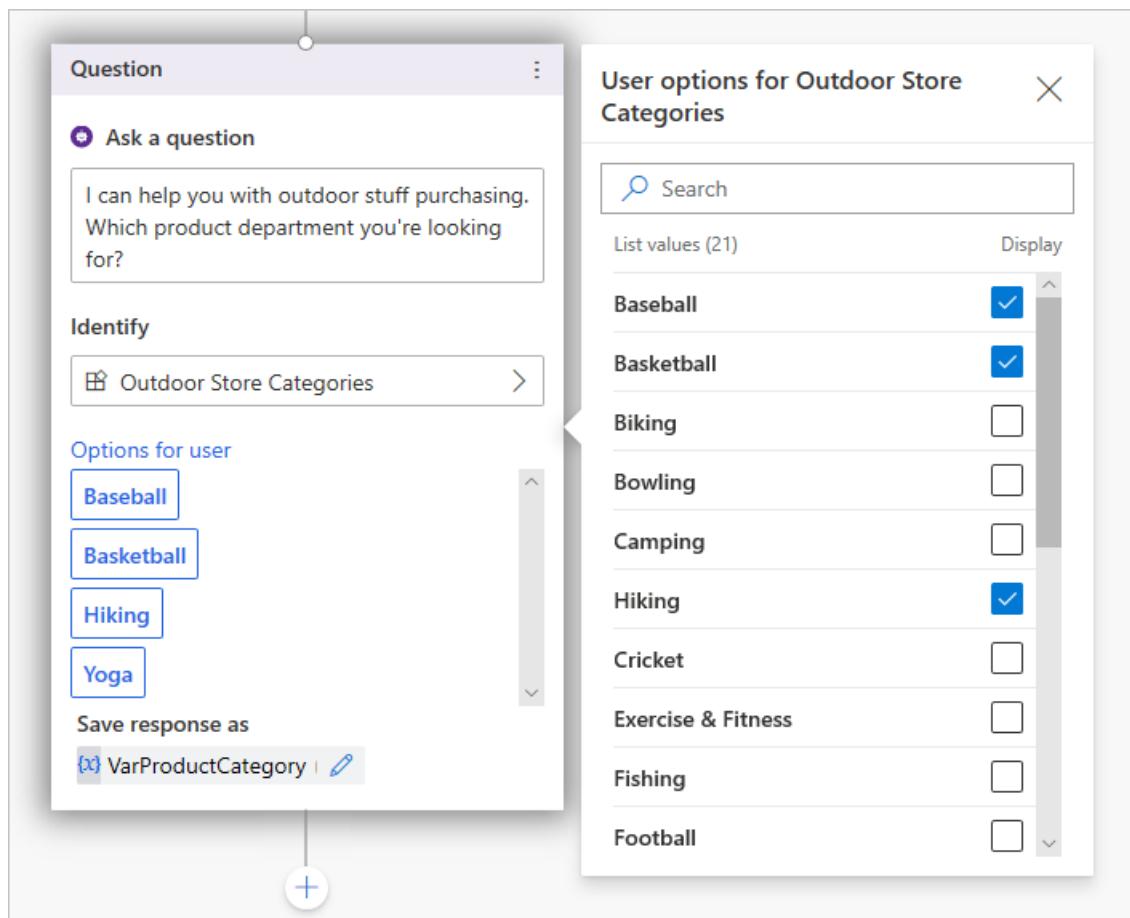
1. Vou para a [página Tópicos](#) do bot que você deseja editar.
2. Abra a tela de criação do tópico à qual você deseja adicionar uma entidade.
3. Selecione o ícone de mais (+) e selecione **Fazer uma pergunta**.



4. Em **Identificar**, selecione a entidade que você criou em [Entidades personalizadas](#).

A screenshot of the Microsoft Bot Framework designer interface. On the left, there's a main panel with sections for "Trigger Phrases (2)", "Question", "Identify", "Select options for user", and "Save response as". The "Identify" section has a button labeled "Outdoor Store Categories". On the right, a modal window titled "Choose information to identify" is open, listing various entity types like "Number", "Ordinal", "Organization", "Percentage", and "Person name". Under "Outdoor Store Categories", it says "ClosedList; items: 21". The entire interface is shown with a light gray background.

5. Opcionalmente, você também pode selecionar itens para mostrar como botões. Por exemplo, se você quiser mostrar algumas categorias como botões para os usuários escolherem convenientemente como entrada, bastará escolher **Selecionar opções do usuário** e selecioná-las na lista que contém os itens adicionados quando você criou a entidade personalizada.



6. Nomeie a variável para a saída da resposta do usuário, se necessário.

Preenchimento de slot

O *preenchimento de slot* é um conceito de reconhecimento de linguagem natural que significa salvar uma entidade extraída para um objeto. No entanto, no Power Virtual Agents, o preenchimento do slot significa colocar o valor da entidade extraída em uma variável.

Continuaremos a usar o tópico de equipamento externo como exemplo, que é disparado digitando "Desejo comprar algo" no chat de teste.

O tópico foi acionado com sucesso e o bot solicita a categoria do produto, mostrando também as opções de

botão especificadas na criação do nó **Fazer uma pergunta**. Na árvore de diálogo, o rastreamento entre tópicos também mostra que o bot está sendo executado no nó da pergunta que você acabou de editar.

The screenshot shows the Microsoft Bot Framework's Test bot interface on the left and the Botbuilder Visual Studio designer on the right.

Test bot: A simulated conversation between a user and a bot. The user says "I want to buy something". The bot responds with "I can help you with outdoor stuff purchasing. Which product department you're looking for?". Below the message are four buttons: Baseball, Basketball, Hiking, and Yoga. A text input field says "Type your message" with a send arrow icon.

Purchasing: The Botbuilder Visual Studio designer showing the dialog tree for the "Purchasing" topic.

- Trigger Phrases (2):** "I want to buy something" and "I want to purchase something".
- Question:** "Ask a question": "I can help you with outdoor stuff purchasing. Which product department you're looking for?"
- Identify:** "Outdoor Store Categories" (with a dropdown arrow).
- Options for user:** Buttons for Baseball, Basketball, Hiking, and Yoga.
- Save response as:** "VarProductCategory" (with a pencil icon).
- Condition:** "VarProductCategory (outdoor store)" is equal to {x}.

Um usuário pode usar as opções predefinidas selecionando um dos botões. Como alternativa, ele também pode digitar algo como "trekking" e ver que isso é mapeado para "caminhada", porque essas palavras foram definidas como sinônimos.

The screenshot shows the Microsoft Bot Framework designer interface. On the left, a "Test bot" window displays a conversation transcript:

- User: I want to buy something
- Bot: I can help you with outdoor stuff purchasing. Which product department you're looking for?
- User: Trekking
- Bot: You chose Hiking

Below the transcript are buttons for "Start a conversation", "Store hours", "Store location", and "Pay bill".

On the right, the "Purchasing" logic flow is shown:

```

graph TD
    Start(( )) --> Condition1[Condition]
    Condition1 --> Message1[Message]
    Condition1 --> Condition2[Condition]
    Condition2 --> Message2[Message]
    
    subgraph "Topic variable values"
        direction TB
        TVar["Topic variable values"]
        TVar --> M1["Message"]
        M1 --> VPC["VarProductCategory = Hiking"]
        VPC --> TVar
        TVar --> M2["Message"]
        M2 --> BB["Basketball"]
        BB --> TVar
    end

```

The logic flow starts with a condition check for `VarProductCategory (outdoor store)` being equal to `Hiking`. If true, it sends a message: "You chose Hiking". If false, it checks if `VarProductCategory` is equal to `Basketball`, and if true, it sends a message: "Basketball".

A sidebar on the right shows inspection details for the `VarProductCategory` variable, including its current value of `Hiking` and options like `Baseball`, `Basketball`, `Hiking`, and `Yoga`.

No rastreamento entre tópicos, vemos que o diálogo é roteado corretamente para o caminho no qual o valor da categoria do produto é "Caminhada". Você pode inspecionar o valor da variável na janela de inspeção de variáveis na parte inferior da tela de criação. Na janela de inspeção, vemos que o valor da variável é "Caminhada".

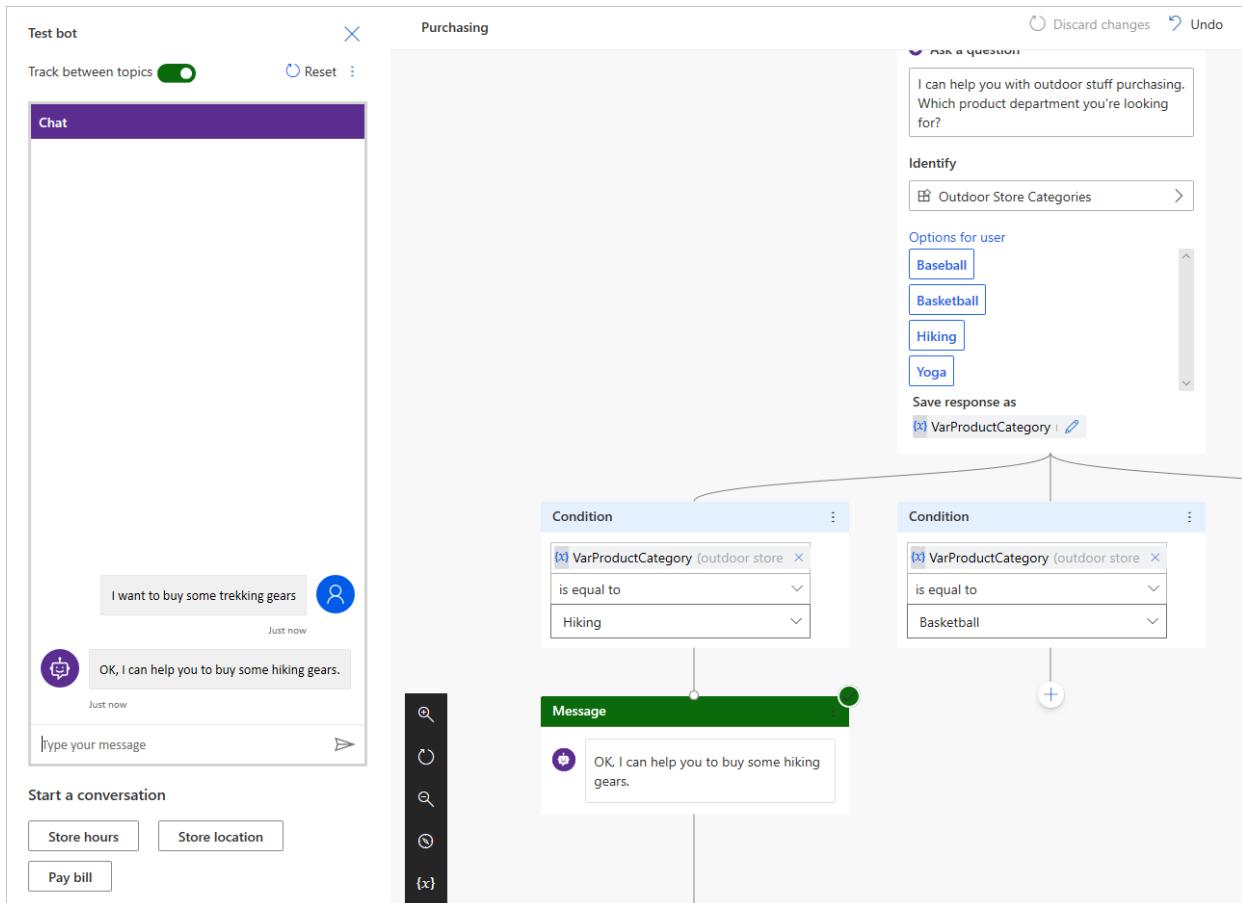
Essencialmente, o preenchimento do slot aconteceu pela inserção da entidade extraída "Hiking" na variável `VarProductCategory`.

The screenshot shows the "Topic variable values" inspection window. It displays the variable `VarProductCategory` with the value `Hiking` highlighted.

Você também pode usar o que é conhecido como "preenchimento proativo de slots", onde o usuário pode especificar várias informações que são mapeadas para várias entidades. O bot é capaz de entender quais informações pertencem a qual entidade automaticamente. Nos casos em que não tiver certeza do mapeamento pretendido, ele solicitará que o usuário seja mais específico, fornecendo opções.

Neste exemplo, o usuário escreveu "Quero comprar alguns equipamentos de caminhada". Isso inclui tanto a frase de gatilho que o usuário deseja comprar equipamentos quanto também fornece uma segunda informação - o tipo real de equipamento. Nesse caso, o bot preenche e entidade de compra de equipamentos e do tipo de

equipamento.



No rastreamento entre tópicos, você pode ver que o bot recebe essa entrada do usuário e ignora de forma inteligente o nó da pergunta que solicita a categoria do produto.

O bot está sempre ouvindo ativamente a entrada do usuário, lembrando as informações com antecedência para poder ignorar as etapas desnecessárias conforme apropriado.

Vamos reiniciar o teste e tentar outro caso. Nesta rodada, você pode adicionar mais alguns nós de perguntas solicitando coisas como o tipo de equipamento de caminhada e a faixa de preço (usando a entidade **Dinheiro**).

Desta vez, quando a pergunta da categoria do produto for apresentada, em vez de informar ao bot apenas a categoria do produto, o usuário poderá dizer "Quero comprar um par de botas de caminhada que custem menos de US\$ 100". Neste exemplo, o bot não só é capaz de rotear para o caminho correto da categoria de produto para caminhadas, como também de preencher ativamente os espaços solicitando o tipo de equipamento de caminhada e as informações da faixa de preço de destino.

Test bot

Track between topics [Reset](#)

Chat

I want to buy something 

Just now

I can help you with outdoor stuff purchasing. Which product department you're looking for? 

Just now

I want to buy a pair of trekking boots under \$100 

Just now

Here's the list of Shoes under dollars, in Hiking department... 

Just now

Type your message 

Purchasing

Question

Ask a question
What kind of hiking gears you'd like to buy?

Identify
 Hiking Gears 

Options for user

- Tents
- Sleeping bags
- Backpacks
- Shoes

Save response as
 VarHikingGear (hiking) 

Question

Ask a question
What's your price range (Max price)?

Identify
 Money 

Save response as
 VarMaxPrice (currenc) 

Message





{
}

O preenchimento proativo de slots pode ser controlado manualmente no nível do nó. Se quiser solicitar a pergunta em um nó específico, independentemente de o slot ter sido preenchido com respostas anteriores do usuário, você poderá desabilitar a opção **Ignorar pergunta** para esse nó da pergunta.

Question

Ask a question
What kind of hiking gear

Identify
 Hiking Gears 

Select options for user

Save response as
 HikingGear (Hiking Gears) 

 Delete 

Skip question

Assista a um vídeo de aprofundamento

Usar variáveis (versão preliminar)

18/01/2022 • 3 minutes to read

[Este tópico faz parte da documentação de pré-lançamento e está sujeito a alterações.]

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

IMPORTANT

Esse é um recurso de visualização. Os recursos da versão preliminar não foram criados para uso em ambientes de produção e podem ter funcionalidade restrita. Esses recursos são disponibilizados antes de um lançamento oficial para que os clientes possam ter acesso antecipado e [fornecer comentários](#).

As variáveis permitem salvar as respostas de seus clientes em uma conversa com seu bot, para que você possa reutilizá-las posteriormente.

Por exemplo, você pode salvar o nome de um cliente em uma variável chamada `UserName`. O bot pode endereçar o cliente pelo nome enquanto a conversa continua.

Você pode usar variáveis para criar expressões lógicas que direcionam dinamicamente o cliente por diferentes caminhos de conversa. Também é possível alimentar variáveis no [Power Automate](#) e [habilidades do Bot Framework](#) como parâmetros de entrada e salvar os resultados da saída dessas ações.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Entidade e tipo de variável

O Power Virtual Agents usa [entidades](#) para entender e identificar um tipo específico de informação das respostas de um usuário. Ao salvar as informações identificadas em uma variável, um tipo de variável será associado a ela. O tipo de variável é análogo à entidade.

Cada entidade ou tipo de variável é mapeado para um tipo base, conforme listado na tabela a seguir.

O tipo base define os operadores que podem ser usados para a variável correspondente ao construir uma expressão lógica. Ele também define se uma variável pode ser usada para alimentar um parâmetro de entrada em um [fluxo](#) ou uma [habilidade do Bot Framework](#) como um parâmetro de entrada.

Por exemplo, um tipo base **booliano** é mapeado para um operador "é igual a", com os possíveis valores sendo verdadeiro ou falso, enquanto um tipo base **número** fornecerá uma série de operadores numéricos, como "é igual a", "é maior que" ou "é maior ou igual a" e assim por diante.

ENTIDADE	TIPO BASE VARIÁVEL
Opções de múltipla escolha	Cadeia de caracteres
Resposta completa do usuário	Cadeia de caracteres
Idade	Número

ENTIDADE	TIPO BASE VARIÁVEL
Booliano	Booliano
Cidade	Cadeia de caracteres
Cor	Cadeia de caracteres
Continente	Cadeia de caracteres
País ou região	Cadeia de caracteres
Data e hora	Cadeia de caracteres
Duração	Cadeia de caracteres
Email	Cadeia de caracteres
Evento	Cadeia de caracteres
Linguagem	Cadeia de caracteres
Quantia	Cadeia de caracteres
Número	Cadeia de caracteres
Ordinal	Cadeia de caracteres
Organização	Cadeia de caracteres
Porcentagem	Número
Nome da pessoa	Cadeia de caracteres
Número do telefone	Cadeia de caracteres
Ponto de interesse	Cadeia de caracteres
Velocidade	Número
Estado	Cadeia de caracteres
Endereço	Cadeia de caracteres
Temperatura	Número
URL	Cadeia de caracteres
Peso	Número
CEP	Cadeia de caracteres

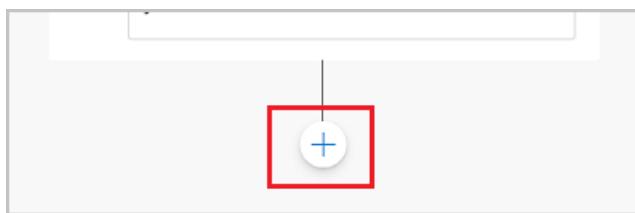
ENTIDADE	TIPO BASE VARIÁVEL
Entidade personalizada	Cadeia de caracteres

Criar uma variável

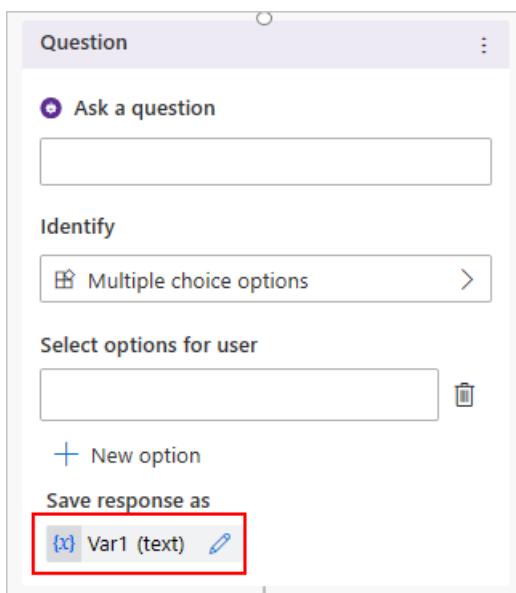
Na tela de criação de bot, adicione um nó de pergunta escolhendo **Fazer uma pergunta**. Uma variável será criada automaticamente dentro do nó.

Crie uma variável:

1. Vou para a [página Tópicos](#) do bot que você deseja editar.
2. Abra a tela de criação do tópico à qual você deseja adicionar uma variável.
3. Clique no ícone de mais (+) e selecione **Fazer uma pergunta**.

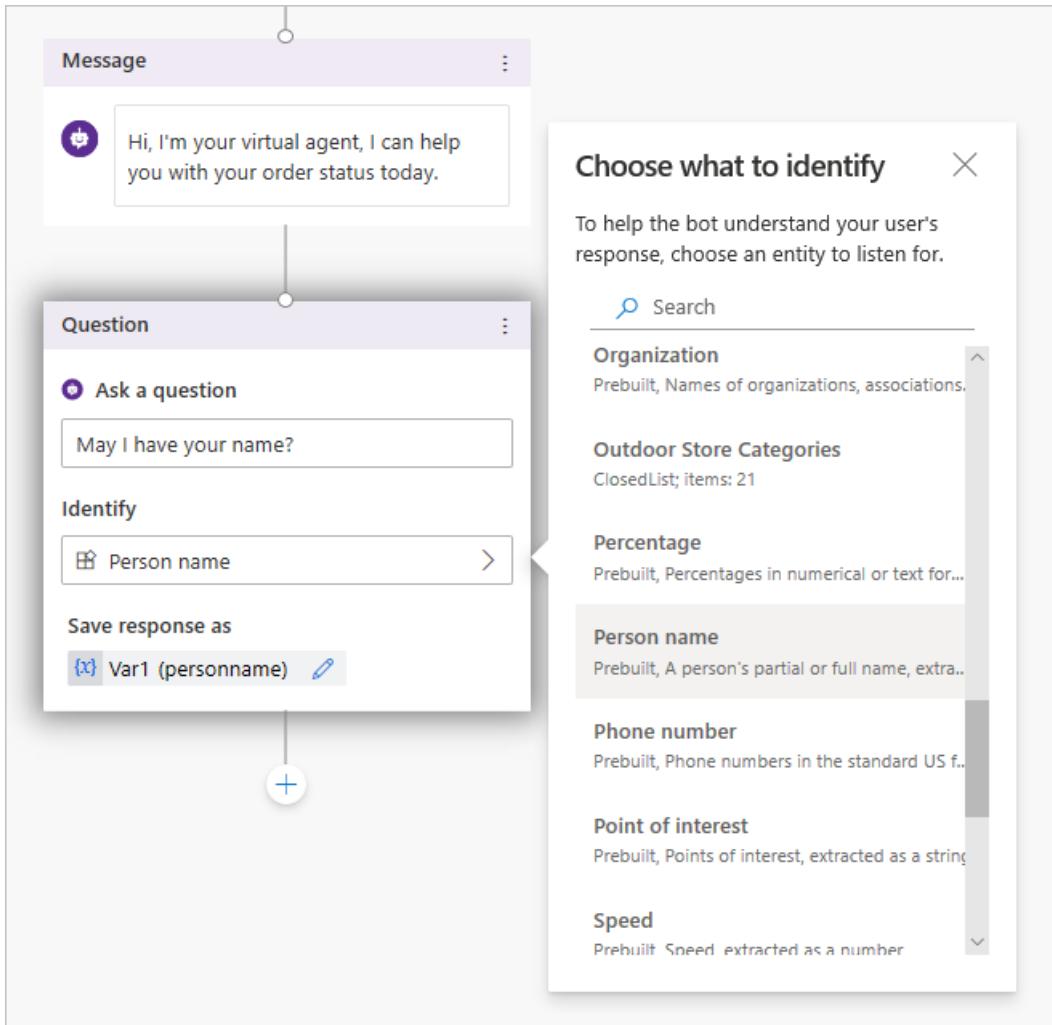


4. Você notará que uma variável que contém a resposta do usuário é criada automaticamente.



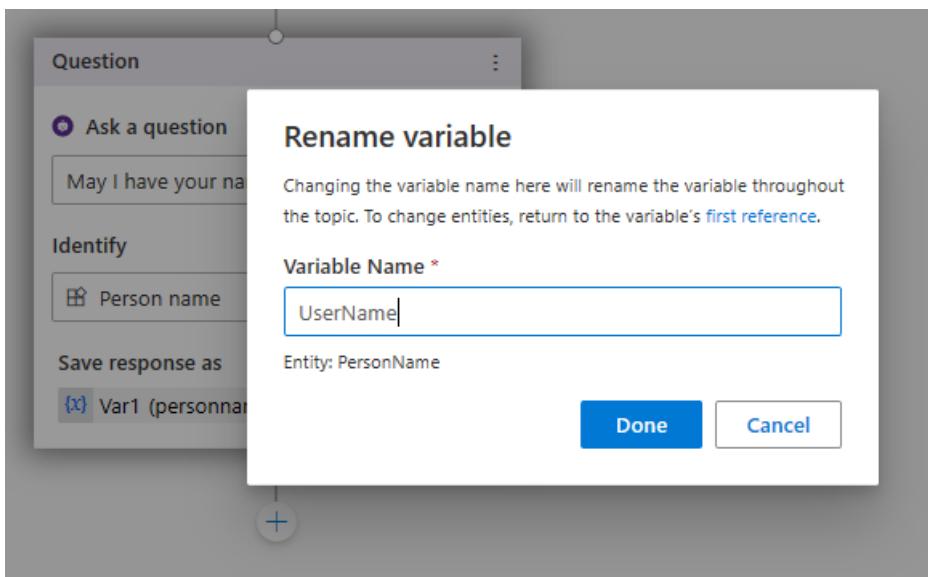
Escolha uma entidade para usar

Por padrão, o nó da pergunta será criado usando **Opções de múltipla escolha**, mas você também pode escolher uma entidade pré-criada ou personalizada diferente, escolhendo o que identificar no nó. Por exemplo, você pode escolher **Nome de pessoa** para usar a entidade.



Renomear uma variável

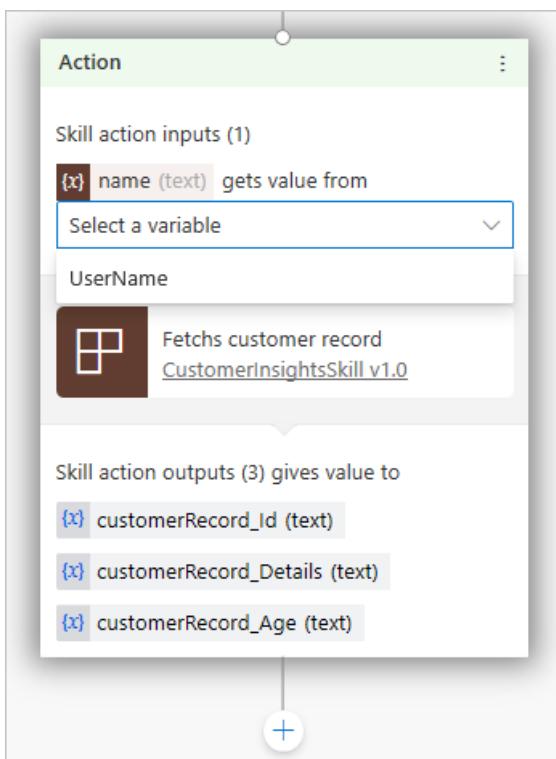
Quando uma variável for criada automaticamente, um nome padrão será fornecido. Você renomeia uma variável selecionando o nome da variável, inserindo um novo nome e selecionando **Concluído** para salvar o novo nome.



Usar variáveis em nós de ação

Ao usar uma variável em um nó de ação, se o tipo base de uma variável corresponder ao tipo de parâmetro especificado para um fluxo ou uma habilidade do Bot Framework, ele aparecerá como um candidato a ser usado.

para alimentar esse parâmetro. A saída dos nós de ação também gerará novas variáveis.



Usar valores literais em nós de ação

Como alternativa, você pode digitar um valor literal em um campo de entrada de variável do nó de ação em vez de selecionar uma variável do menu. Ao passar um literal dessa maneira, você poderá digitar seu valor diretamente no campo de entrada.

The screenshot shows a bot flow titled 'Power Virtual Agents | Literal Value Bot'. The flow consists of a 'Message' node followed by an 'Action' node. The 'Action' node has three inputs: 'Text Input (text)' set to 'Literal value', 'Boolean Input (boolean)' set to 'Yes', and 'Number Input (number)' set to '3.1415'. These inputs are highlighted with a red rectangle. Below the action node is an 'Echo input output' node.

Links relacionados

- [Reutilizar variáveis entre tópicos](#)
- [Personalizar a aparência do bot](#)

Reutilizar variáveis entre tópicos

18/01/2022 • 7 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Variáveis permitem salvar respostas de seus clientes. Por exemplo, você pode salvar o nome de um cliente em uma variável chamada `UserName`. O bot pode endereçar o cliente pelo nome enquanto a conversa continua.

Por padrão, o valor de uma variável só pode ser usado no tópico em que essa variável é criada. No entanto, você pode querer que o bot use o mesmo valor entre os tópicos. Isso significa que o bot pode se lembrar do contexto necessário quando uma conversa abrange vários tópicos.

Por exemplo, em um tópico "Bem-vindo", o bot solicita o nome e o email do cliente. Então, quando a conversa for para outro tópico, como "Reserva de compromissos", você desejará que o bot lembre o nome e o endereço de email desse cliente.

Em alguns sistemas, esses tipos de variáveis são conhecidos como **variáveis globais**. No Power Virtual Agents, essas variáveis são chamadas **variáveis de bot**, porque eles se aplicam a todo o bot.

As variáveis de bot se aplicam durante uma única sessão do usuário. Você especifica quais variáveis devem ser tratadas como variáveis de bot para distingui-las das variáveis no nível do tópico.

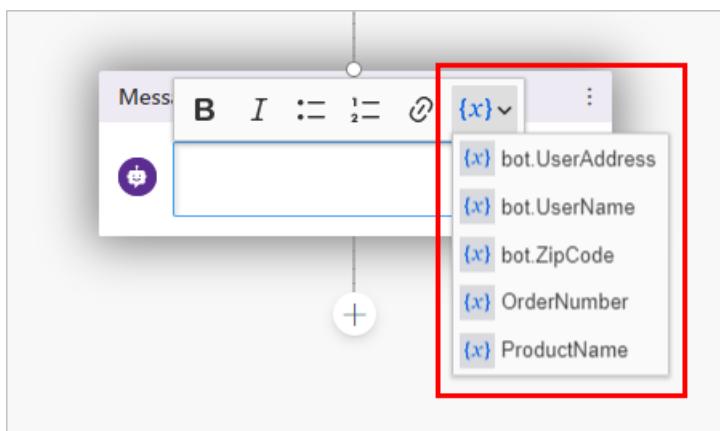
Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Definir variáveis de bot

Depois de definir uma variável de bot, ela estará disponível para todos os tópicos.

Ao selecionar o botão `{x}` em um nó de mensagem ou nó de pergunta quando estiver escrevendo uma mensagem de bot, você verá que a variável de bot estará disponível. As variáveis são classificadas em ordem alfabética, portanto, você verá que todas as variáveis de bot estão agrupadas no menu de variáveis porque todas começam com `bot.`.



Quando você usar um nó de condição, um nó de ação de fluxo ou um nó de habilidade, também verá variáveis de bot disponíveis lá.

Reutilize uma variável nos tópicos, definindo-a como uma variável de bot:

1. Selecione qualquer variável na tela de criação.

2. No painel **Propriedades da variável**, em **Uso**, selecione **Bot** (acessível por qualquer tópico).
3. O nome da variável receberá uma cadeia de caracteres de prefixo `bot.`, para diferenciá-lo das variáveis no nível do tópico. Por exemplo, a variável `UserName` agora é mostrada como `bot.UserName`.

The screenshot shows the Microsoft Bot Framework Composer interface. On the left, there's a message card template with a 'Message' section containing a button labeled 'Let's get started'. Below it is a 'Question' section with a 'Ask a question' button and a text input field asking 'What's your name?'. Underneath these are sections for 'Identify' (set to 'Person name') and 'Save response as' (set to '{x} bot.UserName (person name)'). A red box highlights this 'Save response as' field. On the right, the 'Variable Properties' pane is open, showing the variable 'bot.UserName' with a note: 'Modifying the variable name will rename it in every topic.' It also shows the 'Type' as 'Person name' and the 'Source' with a 'Go to Source' button. A large red box highlights the 'Usage' section, which contains three options: 'Topic (limited scope)' (radio button), 'Bot (any topic can access)' (radio button, selected), and 'External sources can set values' (checkbox). Below this is a section titled 'Used by (0)'.

NOTE

O nome de uma variável de bot deve ser exclusivo em todos os tópicos. No caso de um conflito, você precisará renomear a variável antes de salvar sua alteração.

Gerenciar variáveis de bot

Depois que criar uma variável de bot, você poderá ver onde ela é definida pela primeira vez e quais outros tópicos estão usando-a. Isso pode ser útil se você estiver trabalhando em um novo bot ou se tiver várias variáveis e [ramificação de tópicos complexos](#).

[Ir para a origem da definição de uma variável de bot](#)

1. Selecione qualquer variável na tela de criação.
2. No painel **Propriedades da variável**, selecione [Ir para a fonte](#).

Variable Properties

X

Name *

bot. UserName

Modifying the variable name will rename it in every topic.

Type

Person name

Source



Go to Source

Usage ⓘ

Topic (limited scope)

Bot (any topic can access)

External sources can set values

Used by (0)

Isso o levará ao nó no tópico em que a variável de bot foi criada.

Encontre todos os tópicos usando uma variável de bot

1. Selecione qualquer variável de bot na tela de criação.
2. No painel **Propriedades da variável**, na seção **Usado por**, selecione qualquer um dos tópicos em que a variável é usada para ir diretamente para esse tópico e nó.

Usage ⓘ

Topic (limited scope)

Bot (any topic can access)

External sources can set values

Used by (2)

[End of Conversation](#)

[Escalate](#)

Inicialização da variável de bot

Se uma variável de bot for disparada antes de ser inicializada (ou "preenchida"), o bot disparará automaticamente a parte do tópico em que a variável de bot é definida pela primeira vez, mesmo quando

estiver em um tópico diferente, antes de retornar ao original tópico. Isso permite que o bot tenha todas as variáveis preenchidas sem interromper a conversa.

Por exemplo, o cliente inicia a conversa no tópico "Reserva de compromisso", na qual uma variável de bot `bot.UserName` é usada. No entanto, a variável `bot.UserName` é definida pela primeira vez no tópico "Bem-vindo".

Quando a conversa chega ao ponto no tópico "Reserva de compromisso", onde `bot.UserName` é referenciado, o bot será dinamicamente integrado ao nó da pergunta em que `bot.UserName` é definido pela primeira vez.

Depois que o cliente responder à pergunta, o bot retomará o tópico "Reserva de compromisso".

Comportamento da variável do bot ao implementar ações por meio de fluxos ou habilidades do Power Automate

Às vezes, você pode usar um fluxo ou habilidade para inicializar ou preencher uma variável em um chatbot.

No entanto, quando um usuário interage com o chatbot, a variável pode ser preenchida em um ponto anterior da conversa, ou você pode [já ter definido as variáveis externamente](#).

Nessa situação, o fluxo ou habilidade ainda será executado e preencherá a variável, sobrepondo tudo o que foi previamente armazenado na variável.

Ciclo de vida das variáveis do bot e redefinição de seu valor

As variáveis de bot são acessíveis de qualquer tópico, e o valor atribuído da variável de bot persiste em toda [a sessão](#).

O valor só é apagado quando o usuário do bot é redirecionado para [o tópico do sistema Recomeçar](#) ou quando o usuário dispara esse tópico diretamente (por exemplo, ao digitar *Recomeçar*). Nesse caso, todas as variáveis do bot serão zeradas e não terão nenhum valor.

Definir o valor de uma variável de bot de origens externas

Você pode definir uma variável de bot para ser inicializada com uma origem externa. Isso permite que o bot inicie a conversa com algum contexto.

Por exemplo, um cliente abre um chat com o bot no seu site, e o site já sabe o nome do cliente. Permita que o bot saiba o nome do usuário antes de iniciar a conversa, e o bot poderá ter uma conversa mais inteligente com o cliente sem precisar perguntar nome dele novamente.

Definir variável de bot de origem externa

1. Selecione qualquer variável na tela de criação.
2. No painel **Propriedades da variável**, na seção **Uso**, marque a caixa de seleção **Fontes externas podem definir valores**.

Variable Properties

X

Name *

bot. UserName

Modifying the variable name will rename it in every topic.

Type

Person name

Source



Go to Source

Usage ⓘ

Topic (limited scope)

Bot (any topic can access)

External sources can set values

1. Você pode anexar as variáveis e suas definições se simplesmente [incorporar seu bot a uma página da Web simples](#) ou pode usar um bloco de código `<script>` para chamar e usar variáveis programaticamente.

NOTE

O nome da variável na cadeia de consulta deve corresponder ao da variável de bot, sem o prefixo `bot.`. Por exemplo, uma variável de bot `bot.UserName` deve ser renderizado como `UserName=`.

Nos exemplos descritos aqui, é feita uma declaração simples para as variáveis. Em um cenário de produção, é possível passar outra variável que já armazenou o nome do usuário como o parâmetro de consulta ou a definição de variável (por exemplo, se você tiver o nome de usuário em um script de entrada).

Para adicionar a variável a um bot inserido

1. Anexe as variáveis e suas definições à URL do bot como [parâmetros de cadeia de consulta](#) (no formato de `botURL?variableName1=variableDefinition1&variableName2=variableDefinition2`), por exemplo:

- Você tem uma variável de bot chamada `bot.UserName`.
- O URL de seu bot é <https://web.powerva.microsoft.com/webchat/bots/12345>.
- Para passar o nome de usuário ao iniciar uma conversa de bot em um site, você pode anexar a cadeia de caracteres de consulta `UserName=` como:
<https://web.powerva.microsoft.com/webchat/bots/12345?UserName=Renata>.

2. O nome do parâmetro não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas. Isso significa que `username=Renata` também funcionará neste exemplo.

Para adicionar a variável a uma tela personalizada

1. Na seção `<script>` na página em que você tem seu bot, defina as variáveis da seguinte maneira, substituindo `variableName1` pelo nome da variável sem o prefixo `bot.` e `variableDefinition1` para a

definição. Separe as muitas variáveis com vírgulas `,`.

```
const store = WebChat.createStore({}, ({ dispatch }) => next => action => {
  if (action.type === 'DIRECT_LINE/CONNECT_FULFILLED') {
    dispatch({
      type: "WEB_CHAT/SEND_EVENT",
      payload: {
        name: "pvaSetContext",
        value: {
          "variableName1": "variableDefinition1",
          "variableName2": "variableDefinition2"
        }
      },
    });
  }
  return next(action);
});
```

2. Em sua seção `<script>`, ligue para `store` quando inserir seu bot, como no exemplo a seguir, `store` é chamado logo acima de onde `styleOptions` é chamado (você precisará substituir `BOT_ID` por sua ID):

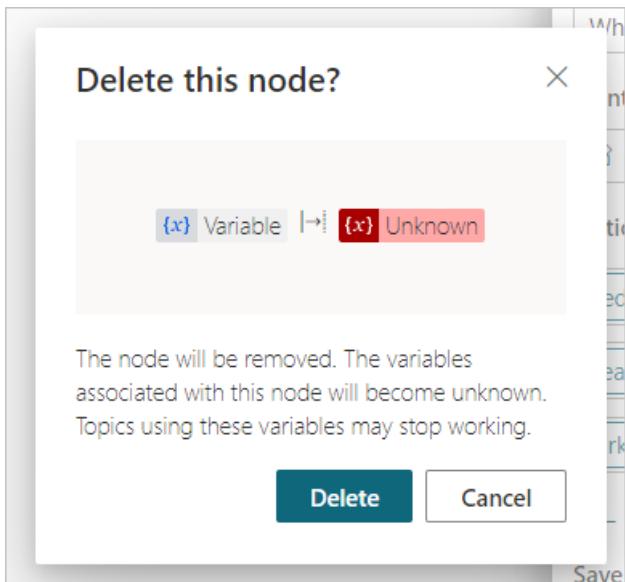
```
const BOT_ID = "12345-5678";
const theURL = "https://powerva.microsoft.com/api/botmanagement/v1/directline/directlinetoken?botId=" + BOT_ID;

fetch(theURL)
  .then(response => response.json())
  .then(conversationInfo => {
    window.WebChat.renderWebChat(
      {
        directLine: window.WebChat.createDirectLine({
          token: conversationInfo.token,
        }),
        store,
        styleOptions
      },
      document.getElementById('webchat')
    );
  })
  .catch(err => console.error("An error occurred: " + err));
```

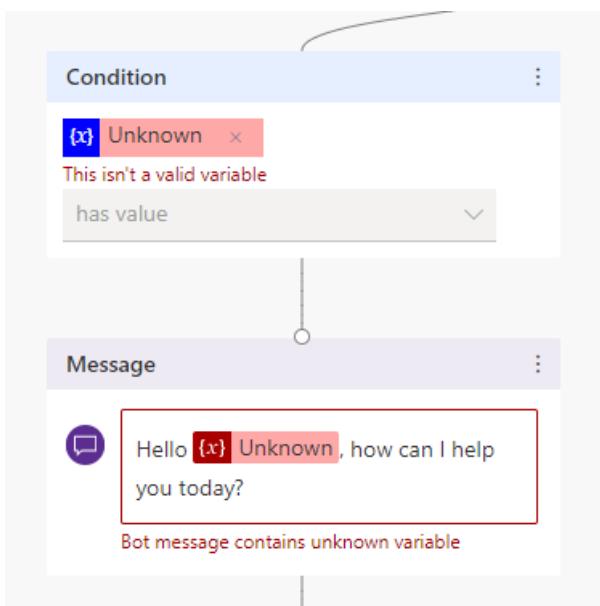
Excluir variáveis de bot

Ao remover uma variável de bot usada em outros tópicos, as referências a essa variável nos tópicos serão marcadas como `Unknown`.

Você receberá um aviso sobre a exclusão da variável de bot antes de poder confirmar a operação.



Os nós que contêm referências à variável de bot excluída informarão que eles contêm uma variável desconhecida.



Os tópicos com nós que contêm referências a variáveis de bot excluídas podem parar de funcionar. Certifique-se de remover ou corrigir todos os tópicos que estavam usando a variável excluída antes da publicação.

Variáveis de bot relacionadas à autenticação

Dependendo da configuração de autenticação do bot, você terá um conjunto de variáveis de bot associadas ao provedor de autenticação disponível para você. Para obter detalhes sobre quais conjuntos de variáveis estão disponíveis e como usá-los, consulte o tópico de documentação [Adicionar autenticação de usuário final a um bot do Power Virtual Agents](#).

Links relacionados

- [Usar variáveis](#)
- [Personalizar a aparência do bot](#)

Criar tópicos usando conteúdo de suporte online existente

18/01/2022 • 7 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Você pode usar o conteúdo de páginas da web existentes ao criar um bot do Power Virtual Agents. Isso é útil se você já possui conteúdo de ajuda ou suporte, como páginas de perguntas frequentes ou sites de suporte.

Em vez de copiar e colar ou recriar manualmente esse conteúdo, use a criação assistida por IA para extrair e inserir automaticamente conteúdo relevante de recursos online existentes em seu bot.

O recurso subjacente identifica a estrutura e o conteúdo em uma página da Web ou arquivo online, isola os blocos de conteúdo que pertencem a um problema ou dúvida de suporte e, em seguida, os classifica em tópicos com [nós de Frase de gatilho e Mensagem](#) correspondentes para cada tópico.

Existem três etapas principais para usar o recurso:

1. Selecione **Sugerir tópicos** na página Tópicos para extrair conteúdo de páginas de perguntas frequentes/suporte ou de arquivos online.
2. Adicione os tópicos sugeridos ao seu bot.
3. Habilite os tópicos.

Você pode [testar os tópicos no chat de teste](#), mas você precisará [publicar seu bot para clientes](#) para ver as alterações mais recentes.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Extrair conteúdo de páginas da Web ou de arquivos online

Primeiro, você deverá apontar para as páginas da Web ou para os arquivos online dos quais deseja extrair o conteúdo.

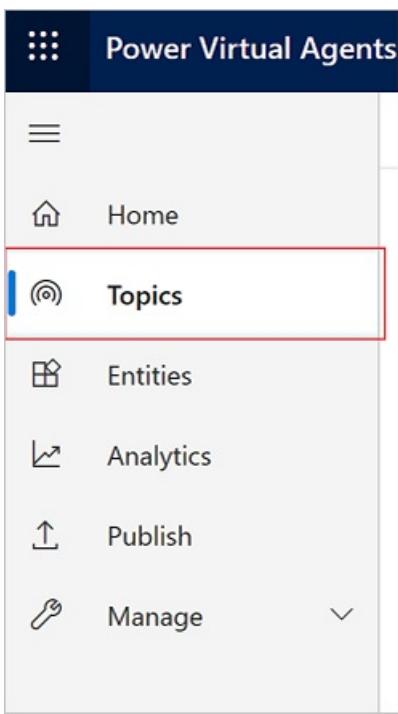
Após a conclusão da extração, serão mostrados os tópicos sugeridos para uma análise mais aprofundada. Os tópicos sugeridos não são adicionados automaticamente ao seu bot, mas você pode [adicioná-los com facilidade](#).

IMPORTANT

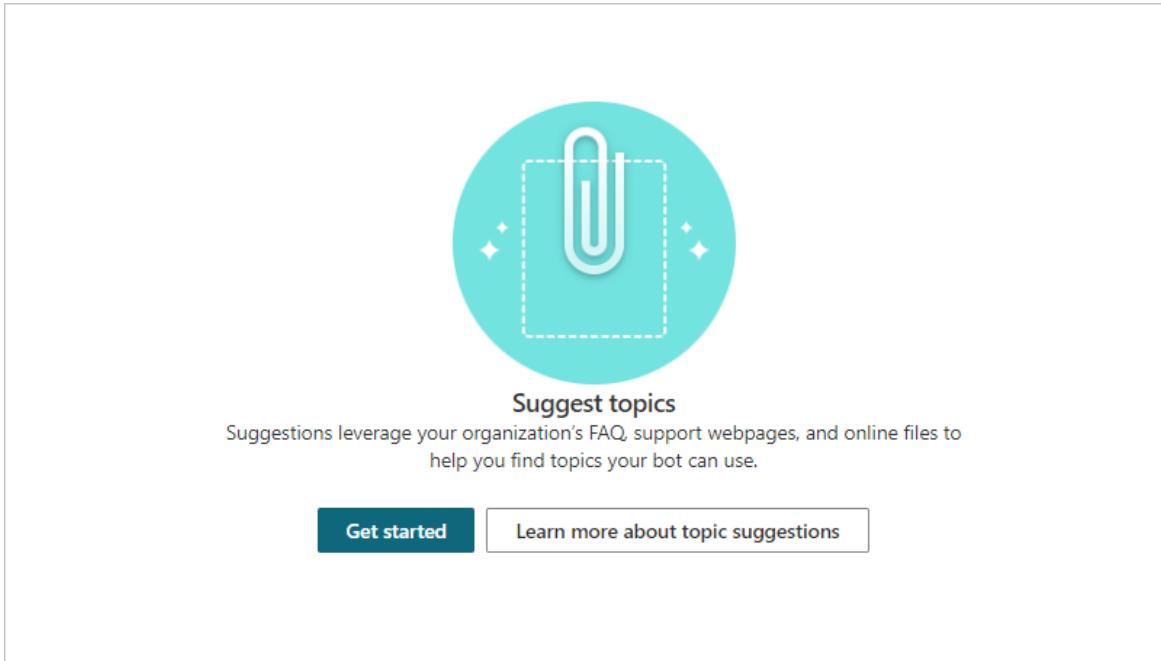
O comando **Sugerir tópicos** foi criado para ser executado em conteúdo de perguntas frequentes ou de suporte online. Outros tipos de conteúdo com uma estrutura diferente podem não funcionar conforme o esperado.

Para extrair conteúdo de páginas da Web ou de arquivos online existentes

1. Selecione **Tópicos** no painel de navegação lateral.



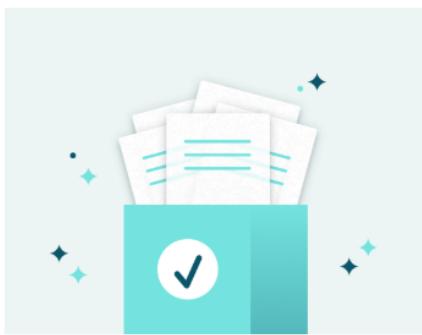
2. Vá para a guia **Sugeridos**.
3. Se for a primeira vez que você recebe sugestões, a lista de tópicos sugeridos ficará em branco. Um link para **Introdução** ou **Saber mais** aparece em seu lugar.



4. Selecione **Introdução** ou **Sugerir tópicos**.
5. Insira links para cada página da Web ou arquivo online do qual deseja extrair conteúdo e selecione **Adicionar**. Caso adicione um link por engano, você pode removê-lo selecionando **Excluir** .

Suggest topics

X



Link to online content

<https://contoso.com/support.pdf>

Add

<https://docs.microsoft.com/en-us/powerapps/developer/comp...>



Get topic suggestions from your web content and online files e.g. PDF, DOCX, or CSV. Start with 3-5 links containing content (such as question and answer pairs or documentation) that you'd like your bot to handle.

To help you author topics more quickly, each suggestion will also include a trigger phrase. [Learn more about topic suggestions](#)

Start

Cancel

IMPORTANT

- As URLs devem ser seguras (elas devem começar com `https://`).
- As URLs devem estar disponíveis publicamente, ou seja, elas não podem requerer que o usuário faça o logon.
- Para arquivos online, não oferecemos suporte para o upload de arquivos. Você deve fornecer a URL completa para o local do arquivo, incluindo a extensão do arquivo, como no exemplo <https://www.microsoft.com>thisisafolder.pdf>.
- Para arquivos online, atualmente oferecemos suporte a arquivos PDF, DOCX, PPTX, TXT e formatos de 2 colunas em TSV, XLSX (somente a primeira planilha) e CSV. A extensão do arquivo deve ser incluída na URL.

6. Quando terminar de adicionar os links para as páginas da Web e/ou para os arquivos online, selecione **Iniciar**. O processo pode levar alguns minutos, dependendo da complexidade e do número de páginas da Web ou arquivos adicionados. A mensagem "Obtendo suas sugestões. Isso pode levar alguns minutos" aparece na parte superior da tela enquanto a extração está em andamento.

ⓘ Getting your suggestions. This may take several minutes ● ● ●

TIP

Você pode adicionar várias páginas da Web e links para arquivos online, mas recomendamos incluir somente alguns de cada vez para manter a lista de sugestões gerenciável.

IMPORTANT

Você não poderá adicionar mais URLs enquanto o comando **Sugerir tópicos** está sendo executado.

A ferramenta fornece feedback explícito sobre os erros para que você possa compreender e resolver quaisquer problemas. Por exemplo, talvez você não consiga extrair conteúdo porque o site ao qual esteja fazendo referência esteja fora do ar ou possa exigir logon de usuário, como uma página do SharePoint.

You have 10 new topic suggestions.

We ran into problems getting suggestions from 1 webpages. [View error details](#)

[+ New topic](#) [Suggest topics](#)

Errors (1)

We ran into problems getting suggestions from some of the links. View details for each one and try again.

Connection issues

We couldn't connect to this link, or it's not secure. Make sure it's secure (beginning with https://) and that it's a working link.

<https://contoso.com/support.pdf>

OK

Depois de extrair o conteúdo com sucesso, várias sugestões aparecerão. Elas podem ser [tópicos de uma ou várias rodadas](#). Agora você poderá analisar essas sugestões para ver quais deseja adicionar ao seu bot.

Topics				
Existing (32)	Suggested (13)	Trigger phrases	Source	Received
FAQ		FAQ	https://docs.microsoft.com/en...	11/10/19, 3:09 PM
Multiple components in single manif...		Multiple components in single...	https://docs.microsoft.com/en...	11/10/19, 3:09 PM
Calling Processes/Actions - FAQ		Calling Processes/Actions - FAQ	https://docs.microsoft.com/en...	11/10/19, 3:09 PM
Calling components within another component		Calling components within an...	https://docs.microsoft.com/en...	11/10/19, 3:09 PM
Font Resource - FAQ		Font Resource - FAQ	https://docs.microsoft.com/en...	11/10/19, 3:09 PM
PowerApps portals FAQ		PowerApps portals FAQ	https://docs.microsoft.com/en...	11/10/19, 3:09 PM
I'm getting an error that only one portal can b...		I'm getting an error that only ...	https://docs.microsoft.com/en...	11/10/19, 3:09 PM
I'm getting an error that I can't delete my portal.		I'm getting an error that I can't...	https://docs.microsoft.com/en...	11/10/19, 3:09 PM
I'm getting an error that I can't create a portal.		I'm getting an error that I can't...	https://docs.microsoft.com/en...	11/10/19, 3:09 PM

Sugestões de tópicos de uma e de várias rodadas

Quando o Power Virtual Agents extrai o conteúdo, gera sugestões de tópicos em uma ou várias rodadas, com

base na estrutura do documento.

Um **tópico de uma rodada** tem uma frase de gatilho que contém uma única resposta. Tópicos como esses normalmente são gerados se o seu conteúdo online tiver pares simples de "perguntas e respostas", como uma página de perguntas frequentes.

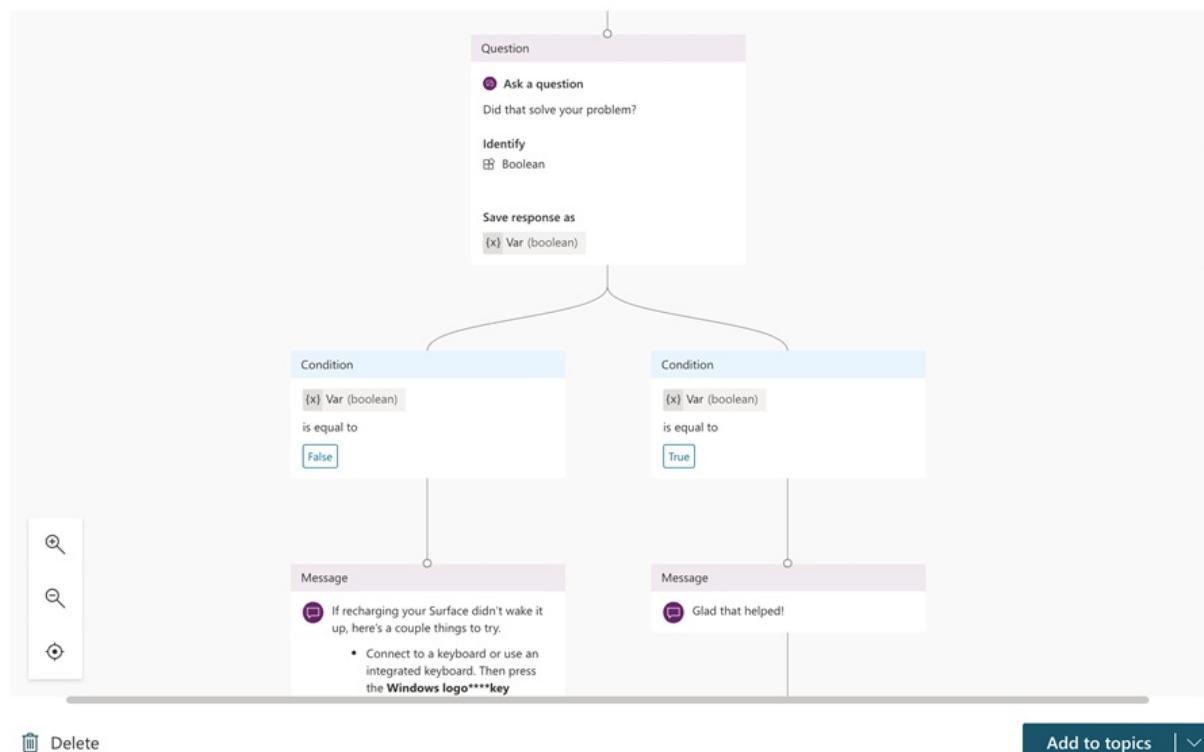
Um **tópico de várias rodadas** contém várias respostas de bot e geralmente está associado a várias ramificações de diálogo.

Ele fornece uma experiência guiada para os usuários do seu bot navearem por um problema e chegarem a uma solução. Esses tópicos são normalmente gerados quando o seu conteúdo online é semelhante a uma página de solução de problemas ou a um manual ou guia de referência.

A estrutura ou hierarquia do conteúdo original (como títulos e subtítulos) irá [contribuir para a geração de um tópico de uma ou várias rodadas](#).

Preview topic suggestion: Surface won't turn on or wake from sleep

X



Como a IA cria sugestões de tópico

O mecanismo de IA do Power Virtual Agents aplica uma série de etapas ao conteúdo ao extrair tópicos e gerar sugestões. Estas etapas utilizam a IA para identificar e analisar pistas visuais e semânticas do conteúdo.

1. *Análise de documentos:* o mecanismo do Power Virtual Agents identifica e extraí os componentes básicos do documento, como blocos de texto e imagem.
2. *Compreensão do layout:* o documento é segmentado em zonas diferentes, que consistem em blocos de conteúdo.
3. *Compreensão da estrutura:* a estrutura lógica do conteúdo é analisada determinando a "função" de cada zona (por exemplo, o que é conteúdo real e que são os títulos). O Power Virtual Agents cria um mapa hierárquico ou "árvore de títulos" do conteúdo, com base nos títulos e seu conteúdo associado.
4. *Aumento:* o mecanismo de IA do Power Virtual Agents adiciona contexto à árvore, analisando como os títulos se relacionam entre si e seu conteúdo. Nesse ponto, ele gera tópicos de uma rodada de pares de títulos e conteúdo simples de "perguntas e respostas" identificados.
5. *Geração de diálogo:* os tópicos de várias rodadas são gerados da árvore de conhecimento aumentada,

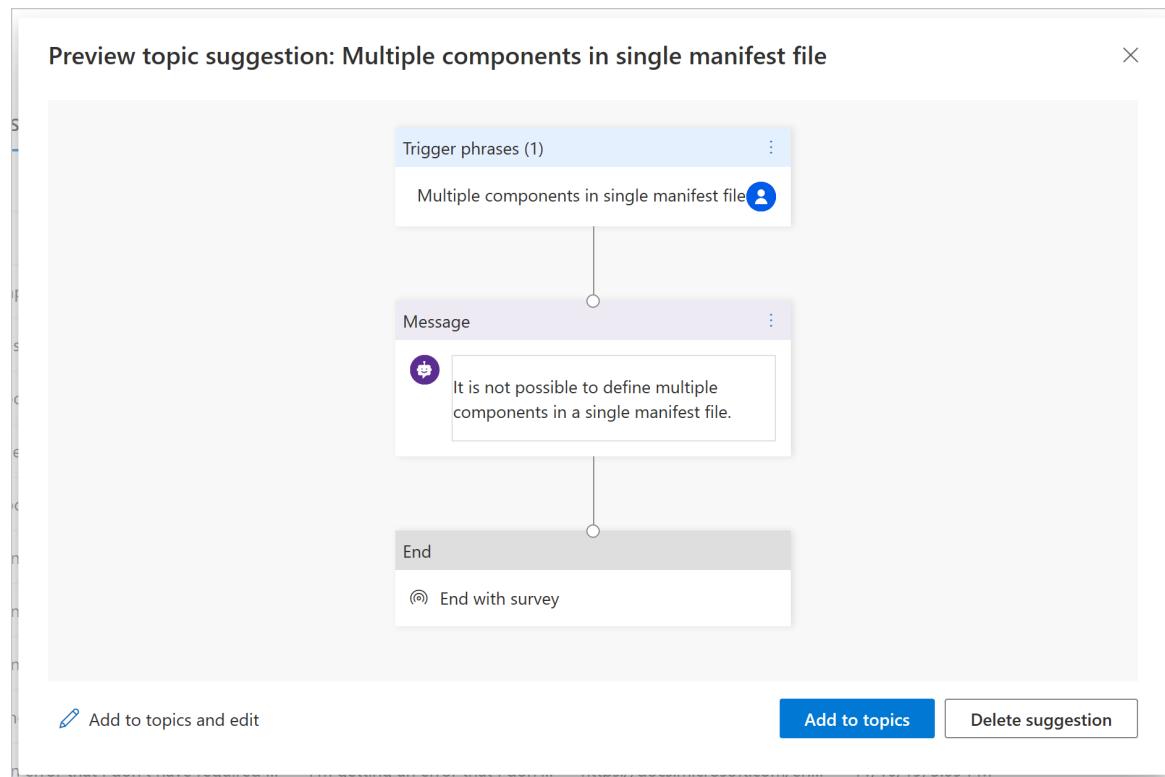
dependendo se a intenção do tópico é uma resposta simples de um grupo de muitos ou se o tópico tem várias soluções que são igualmente diferentes e são escolhidas com base na entrada ou nas escolhas de um usuário.

Adicionar tópicos sugeridos a um bot existente

Após a conclusão do processo de extração, as sugestões de tópicos aparecerão na guia **Sugeridos**. Analise-as individualmente para decidir quais você deseja incluir no seu bot. Você também poderá adicionar sugestões sem analisá-las.

Para analisar sugestões e adicioná-las ao seu bot

1. Selecione o nome do tópico sugerido.
2. Reveja a frase de gatilho e o nó de **Mensagem** sugerida. (Cada tópico termina com uma pesquisa, para que seus clientes informem se eles acharam útil). Você tem as três opções a seguir para lidar com o tópico:
 - a. Para fazer edições no tópico, selecione **Adicionar aos tópicos e editar**. O tópico será aberto, onde você poderá [editar as frases de gatilho](#) ou [inserir a tela de criação](#) para fazer alterações no fluxo da conversa. O tópico também será removido da lista de sugestões.
 - b. Para adicionar o tópico sugerido sem fazer nenhuma alteração, selecione **Adicionar aos tópicos**. O tópico foi adicionado e salvo, mas você permanecerá na lista de tópicos sugeridos. O tópico também será removido da lista de tópicos sugeridos.
 - c. Para remover completamente a sugestão, selecione **Excluir sugestão**. O tópico será excluído da lista de tópicos sugeridos. Você pode executar o comando **Sugerir tópicos** novamente se você quiser restaurá-lo.



3. Na lista de tópicos sugeridos, passe o mouse sobre o nome do tópico sugerido que você deseja adicionar ou excluir.
 - a. Para adicionar o tópico ao bot, selecione **Adicionar aos tópicos** . Você não verá uma prévia do tópico e o tópico será movido da lista de tópicos **Sugeridos** para a de tópicos **Existentes**.

I'm getting an error that only one po... ↑ Delete I'm getting an error that only ...
I'm getting an error that I can't do... I'm getting an error that I can't ...
h

4. Você também pode adicionar ou excluir várias sugestões de tópicos por vez. Se você selecionar várias linhas, verá opções para **Adicionar ao tópico** ou **Excluir**.

+ New topic Suggest topics ↑ Add to topics Delete

Topics ⓘ

Existing (32) Suggested (10)

Name	Trigger phrases	Source
<input checked="" type="checkbox"/> Are there countries to which Microsoft products are禁用的	Are there countries to which Microsoft products are禁用的	https://www.microsoft.com
<input checked="" type="checkbox"/> May I take Microsoft encryption software?禁用的	May I take Microsoft encryption software?禁用的	https://www.microsoft.com
What can you tell me about restrictions on encryption software?禁用的	What can you tell me about restrictions on encryption software?禁用的	https://www.microsoft.com
<input checked="" type="checkbox"/> Where can I find Microsoft download links?禁用的	Where can I find Microsoft download links?禁用的	https://www.microsoft.com
What does the label "For Distribution in U.S./Canada" mean?禁用的	What does the label "For Distribution in U.S./Canada" mean?禁用的	https://www.microsoft.com
What is the classification of Windows Operating Systems?禁用的	What is the classification of Windows Operating Systems?禁用的	https://www.microsoft.com

Habilitar tópicos em seu bot

Os tópicos sugeridos são adicionados à guia **Existentes** com o status definido como **Desativado**. Dessa forma, os tópicos não serão adicionados prematuramente ao seu bot.

Para habilitar tópicos para uso

1. Selecione **Tópicos** no painel de navegação lateral.
2. Vá para a guia **Existentes**.
3. Para cada tópico que você deseja habilitar, ative a alternância em **Status**.

[New topic](#) [Suggest topics](#)

Topics ¹

Existing (35)		Suggested (9)	Search	
Name	Trigger phrases	Status	Errors	
User topics (27)				
Font Resource - FAQ	(1) Font Resource - FAQ	<input checked="" type="checkbox"/> Off	-	
Calling Processes/Actions - FAQ	(1) Calling Processes/Actions - FAQ	<input checked="" type="checkbox"/> Off	-	
Multiple components in single manifest file	(1) Multiple components in single manifest file	<input checked="" type="checkbox"/> Off	-	
Store Hours	(60) Are you closed now?	<input checked="" type="checkbox"/> On	-	
Lookup balance of gift card	(33) Balance for gift cards	<input checked="" type="checkbox"/> On	-	
Pay bill	(56) Bill payment	<input checked="" type="checkbox"/> On	-	

Consulte também

[Criar seu primeiro bot](#)

[Criar e editar tópicos](#)

[Conceitos básicos – Publicar seu bot](#)

Criar tópicos de bot do Customer Service Insights

18/01/2022 • 2 minutes to read

Se você usar o [Dynamics 365 Customer Service Insights](#), poderá criar automaticamente novos [tópicos](#) no Power Virtual Agents com base nos [tópicos de suporte do Customer Service Insights](#) existentes.

Você deve revisar [recomendações para identificar tópicos para automação](#) na documentação do Customer Service Insights antes de começar.

Pré-requisitos para automatizar tópicos

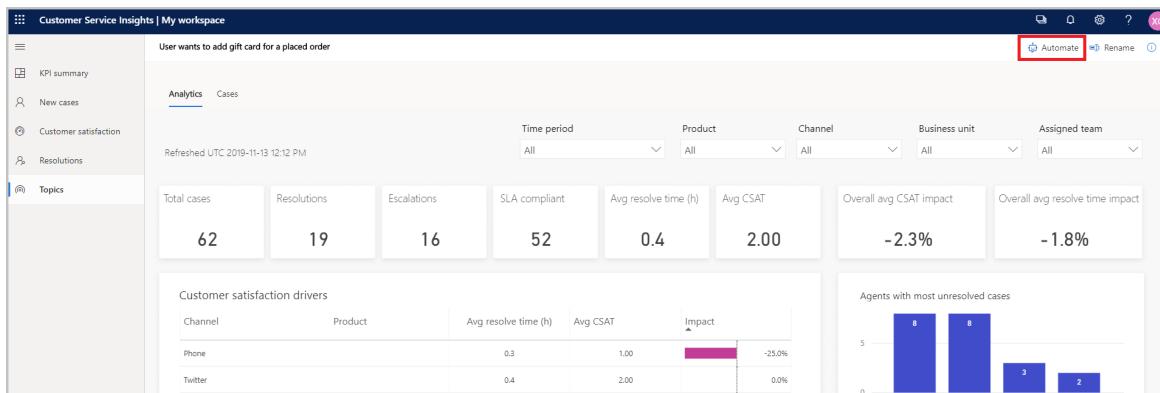
Você deve ter o seguinte para automatizar um tópico do Customer Service Insights para o Power Virtual Agents:

- Uma licença válida para acessar o Power Virtual Agents. Acesse <https://aka.ms/TryPVA> para obter mais informações e inscrever-se para uma avaliação.
- Um [bot criado no Power Virtual Agents](#).
- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).

Automatizar tópicos da página de detalhes do tópico

Após analisar os detalhes do tópico e identificar um candidato à automação, você poderá automatizar o tópico na página de detalhes do tópico:

1. Na página de detalhes do tópico, selecione **Automatizar** na parte superior.



2. O Customer Service Insights abre uma nova guia do navegador e vai para o [aplicativo Web do Power Virtual Agents](#), onde cria um tópico no bot atualmente ativo.

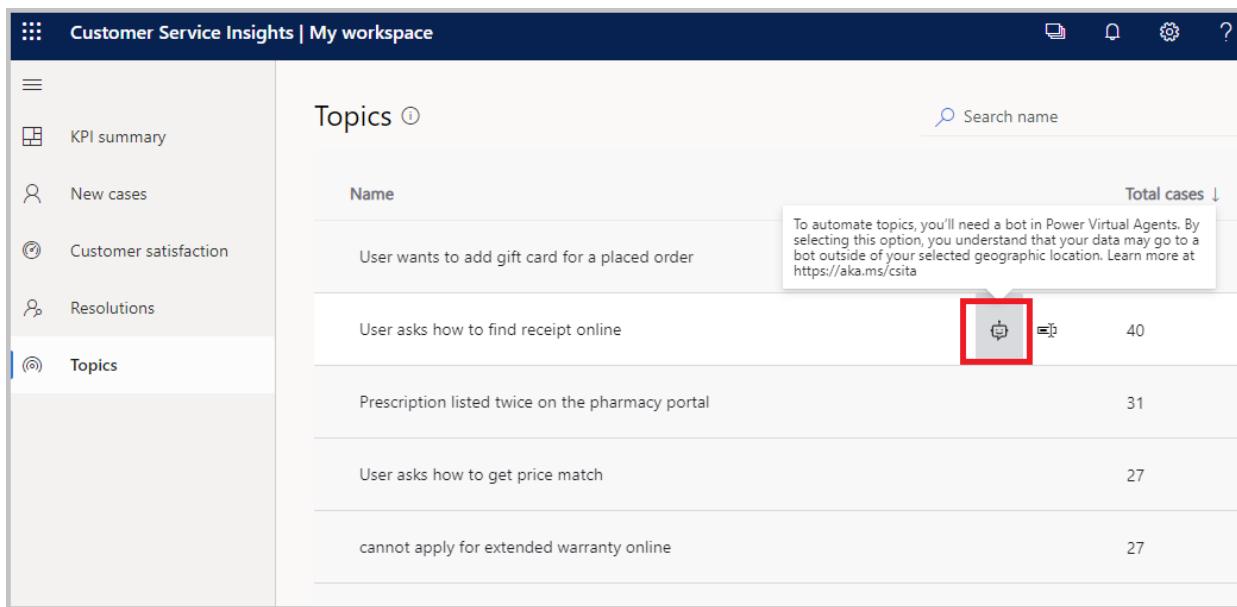
Nome e Frases de gatilho são preenchidos previamente no tópico que você selecionou para automação.

O Customer Service Insights preenche previamente **Frases de gatilho** com títulos de ocorrência não duplicados das ocorrências mais relevantes (até três ocorrências).

3. Analise o nome do tópico e as frases de gatilho; siga as outras etapas do artigo [Criar tópicos personalizados para o seu bot](#) para concluir a criação do seu tópico de bot.

Automatizar tópicos na página Tópicos

Você também pode automatizar tópicos na página Tópicos ao passar o mouse sobre o tópico que deseja automatizar na lista de tópicos e selecionar o ícone **Automatizar**.



The screenshot shows the 'Customer Service Insights | My workspace' interface. On the left, there's a sidebar with options like 'KPI summary', 'New cases', 'Customer satisfaction', 'Resolutions', and 'Topics'. The 'Topics' option is selected and highlighted with a blue border. The main area is titled 'Topics' and contains a table with five rows of data. The columns are 'Name' and 'Total cases'. A tooltip for the 'Automatize' icon is shown over the second row, which has the name 'User wants to add gift card for a placed order' and 40 total cases. The tooltip text reads: 'To automate topics, you'll need a bot in Power Virtual Agents. By selecting this option, you understand that your data may go to a bot outside of your selected geographic location. Learn more at https://aka.ms/csita'. The 'Automatize' icon is a grey square with a white gear and a lightning bolt symbol, and it is enclosed in a red rectangular box.

Name	Total cases
User wants to add gift card for a placed order	40
User asks how to find receipt online	31
Prescription listed twice on the pharmacy portal	27
User asks how to get price match	27
cannot apply for extended warranty online	27

Adicionar autenticação de usuário final a um bot do Power Virtual Agents

18/01/2022 • 7 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Você pode habilitar a autenticação do usuário diretamente de uma conversa de bot do Power Virtual Agents. A autenticação do usuário significa que você pode obter as propriedades básicas de um usuário, como nome e ID em variáveis de bot, mas também solicitar que um usuário faça logon usando um nó de autenticação, recupere um token de usuário para esse usuário e use esse token para recuperar as informações do usuário por meio de um sistema back-end.

Você também pode configurar o logon único (SSO) para que seus usuários não precisem fazer logon manualmente.

IMPORTANT

Antes de usar este recurso, você deve seguir as [instruções de configuração da autenticação do usuário final](#).

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).

Variáveis de autenticação

Se o bot estiver configurado com as opções de autenticação "Somente para o Teams" ou "Manual", você terá um conjunto de variáveis de autenticação disponíveis em seus tópicos. Verifique a [documentação de configuração de autenticação](#) para obter mais informações sobre como configurar a autenticação em seu bot.

A tabela a seguir compara a disponibilidade da variável de autenticação por opção de configuração de autenticação:

VARIÁVEL DE AUTENTICAÇÃO	SEM AUTENTICAÇÃO	SOMENTE PARA O TEAMS	MANUAL
UserDisplayName	✗	✓	✓
UserID	✗	✓	✓
IsLoggedIn	✗	✗	✓
AuthToken	✗	✗	✓

Variável UserDisplayName

A variável `UserDisplayName` contém o nome de exibição do usuário armazenado no provedor de identidade. Você pode usar essa variável para saudar ou consultar o usuário final sem que ele tenha que manifestar isso explicitamente ao bot, tornando-o mais personalizado.

Esse valor de campo é obtido por meio da declaração `name` do Azure Active Directory (Azure AD). Para provedores OAuth, esse é o valor armazenado na declaração `name`. Como o Power Virtual Agents extrai

automaticamente esse campo para a variável, certifique-se de ter `profile` como parte de sua configuração de escopo de autenticação.

Variável UserID

A variável `UserID` contém a ID do usuário armazenado no provedor de identidade. Esse valor pode ser usado pelos fluxos do Power Automate para chamar APIs que usam a UserID como um valor. Esse valor de campo é obtido por meio da declaração `sub` do Azure AD. Para provedores OAuth, esse é o valor armazenado na declaração `sub`. O Power Virtual Agents extrai automaticamente esse campo para a variável.

WARNING

As variáveis `UserDisplayName` e `UserID` não têm garantia de preenchimento e podem ser cadeias de caracteres vazias dependendo da configuração do usuário no provedor de identidade. Teste com um usuário de seu provedor de identificação para garantir que seus tópicos funcionem corretamente, mesmo se essas variáveis estiverem vazias.

Variável IsLoggedIn

O `IsLoggedIn` variável indica se o usuário está conectado (seja como resultado de entrar ou de já estar conectado, também conhecido como caminho de logon com êxito) ou não conectado (o que resultaria no caminho de falha de logon).

`IsLoggedIn` é uma variável do tipo booleano que contém o status de entrada do usuário. Você pode usar essa variável para criar lógica de ramificação em seus tópicos que verifica se há uma entrada bem-sucedida (por exemplo, no modelo já fornecido como parte da adição do nó **Autenticar**) ou buscar oportunamente informações do usuário apenas se o usuário estiver conectado.

Variável AuthToken

A variável `AuthToken` contém o token do usuário, obtido após a entrada do usuário. Você pode passar essa variável para [fluxos do Power Automate](#) para que eles possam se conectar a APIs de back-end e buscar as informações do usuário ou executar ações em nome do usuário.

WARNING

Certifique-se de passar a variável `AuthToken` apenas para fontes confiáveis. Ele contém informações de autenticação do usuário que, se comprometidas, podem prejudicar o usuário.

Não use `AuthToken` dentro de nós **Mensagem** ou em fluxos nos quais você não confia.

Testando variáveis de autenticação

Por padrão, o painel **Bot de teste** usará a conta do usuário atualmente conectado para preencher as variáveis `UserDisplayName` e `UserID`. No entanto, ao testar tópicos que usam autenticação, você tem a opção de usar outros valores para essas variáveis (ou até mesmo um valor em branco).

Por exemplo, você pode querer testar como os caracteres especiais são usados ou o que acontece se a variável estiver vazia.

Isso se aplica apenas ao painel **Bot de teste**; você não pode usar os comandos descritos nesta seção em um bot publicado implantado em um canal.

A tabela a seguir lista os comandos que preencherão essas variáveis. Digite o comando no painel **Bot de teste** da mesma forma que faria se estivesse conversando normalmente com o bot. Você receberá uma mensagem de confirmação do bot se for bem-sucedido. Se o seu bot não usar autenticação, você receberá um erro.

Se você redefinir o painel **Bot de teste** (ou fizer alterações em um tópico que faça o **Bot de teste** ser redefinido automaticamente), precisará enviar os comandos novamente.

VARIÁVEL	COMANDO DE VALOR PERSONALIZADO	COMANDO DE VALOR VAZIO (EM BRANCO)
UserDisplayName	/debug set bot.UserDisplayName "Value"	/debug set bot.UserDisplayName ""
UserID	Não disponível	/debug set bot.UserID ""

IMPORTANT

Você não pode preencher a variável `UserID` com um valor personalizado (diferente de um valor vazio ou em branco) devido a razões de segurança.

Autenticação ao usar a configuração "Somente para o Teams"

Se sua opção de autenticação estiver definida como **Somente para o Teams**, você não precisa adicionar autenticação explicitamente aos seus tópicos. Nessa configuração, qualquer usuário no Microsoft Teams é conectado automaticamente por meio de suas credenciais do Teams e não precisa entrar explicitamente com um cartão de autenticação. Se sua opção de autenticação estiver definida como **Manual**, você precisará adicionar o nó de autenticação (mesmo para o canal do Teams).

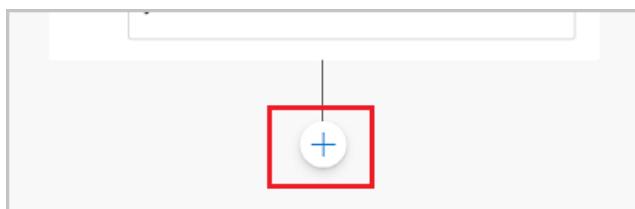
NOTE

Se sua opção de autenticação estiver definida como "Somente para o Teams", você não tem a opção de adicionar autenticação explicitamente aos seus tópicos.

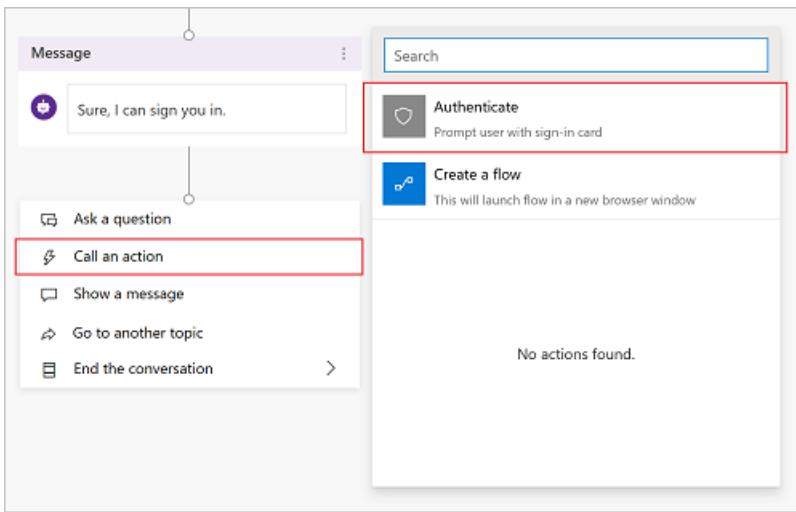
Adicionar autenticação de usuário a um tópico

Insira o modelo do nó de autenticação:

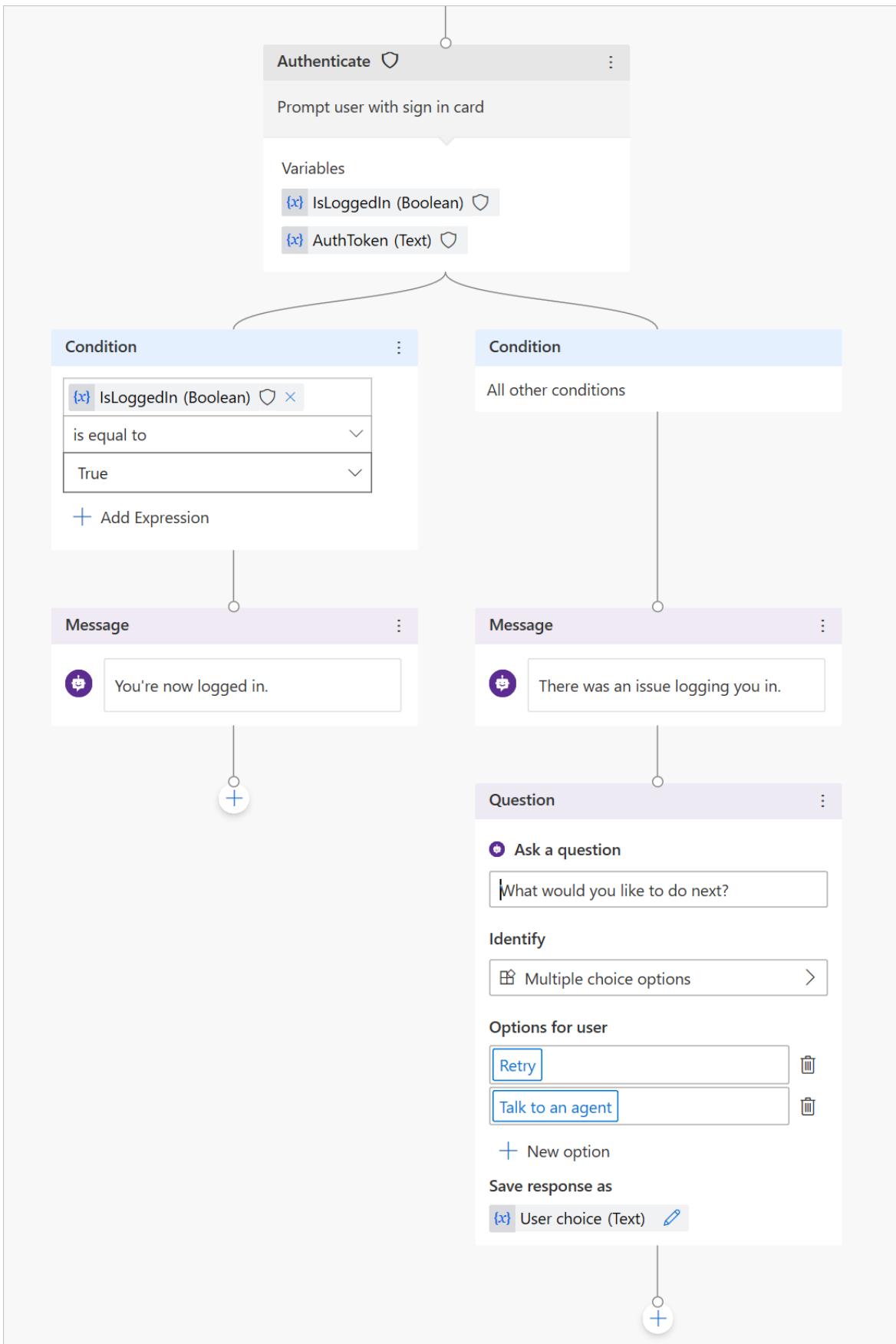
1. Vou para a [página Tópicos](#) do bot que você deseja editar.
2. Abra a [Tela de criação](#) do tópico ao qual você deseja adicionar o modelo de autenticação.
3. Selecione o ícone de mais (+) para adicionar um nó de mensagem. Digite o que o bot deve dizer para indicar que uma experiência de entrada está prestes a ocorrer.



4. Abaixo do nó da mensagem, selecione o ícone de sinal de adição (+), selecione **Chamar uma ação** e selecione **Autenticar**.



5. Uma vez selecionado, vários novos nós serão adicionados automaticamente. Esses nós incluem um nó pai **Autenticar**, seguido por nós para um caminho de sucesso e um de falha.

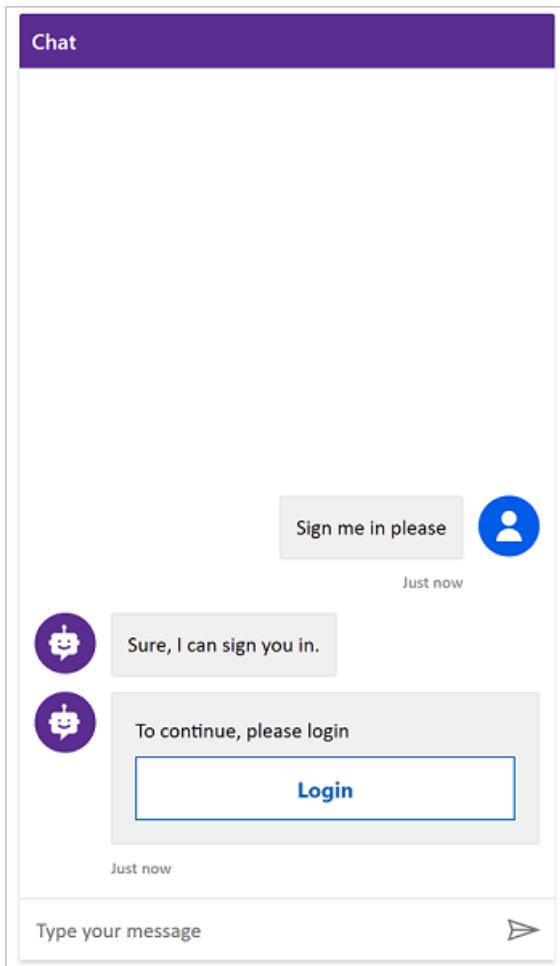


NOTE

O nó **Autenticar** está disponível somente no seletor de ações no final de uma árvore de diálogo (como um nó folha). Não é possível adicioná-lo no meio de um diálogo. Depois de adicioná-lo, é possível adicionar outros nós abaixo dele.

Nó Autenticar

O nó **Autenticar** é o local em que o usuário, se ainda não estiver conectado, deverá fornecer um cartão de entrada.



Depois que o usuário digitar seu nome de usuário e senha no prompt (hospedado pelo provedor de identidade), poderá ser solicitado que você digite um código de validação, dependendo do [canal](#). Alguns canais, como o Microsoft Teams, não exigem que o usuário insira um código de validação.

Observe que, se o seu bot tiver um [SSO](#) configurado, o usuário não será solicitado a fazer logon.

Os usuários são solicitados a fazer logon apenas uma vez durante uma conversa, mesmo se encontrarem outro cartão de logon.

Uso de AuthToken sem um nó Autenticar

As variáveis `IsLoggedIn` e `AuthToken` estão disponíveis, mesmo se você não usar o modelo fornecido pela entrada de menu **Chamar uma ação**. Se você passar a variável `AuthToken` sem primeiro fazer com que o usuário passe pelo nó **Autenticar**, o usuário será solicitado a entrar nessa etapa.

Passar a variável `AuthToken` pode ser útil se você sempre esperar que o usuário esteja conectado ou se o usuário estiver sendo redirecionado de um tópico diferente. Sugerimos que você use o modelo fornecido pela entrada **Chamar uma ação** para tratar casos em que o usuário não consegue entrar.

NOTE

Se o usuário sair no meio de uma conversa, será solicitado que você entre novamente se o tópico chegar a um nó que usa a variável `AuthToken`.

Caminho de êxito

O caminho de êxito equivale a onde `IsLoggedIn = True` e contas para quando o usuário entrou com êxito (ou já

estava conectado).

Se você tiver uma lógica que use a variável `AuthToken` (por exemplo, para conectar-se a um sistema de back-end usando um fluxo para recuperar as informações de um usuário), ela deverá seguir esse caminho.

Caminho de falha

O caminho da falha equivale a qualquer condição diferente de `IsLoggedIn = True`. Na maioria dos casos, o caminho de falha ocorre porque o usuário não conseguiu entrar, usou a senha errada ou cancelou a experiência de entrada.

Adicione qualquer lógica que você queira tratar neste caso. Como exemplo, fornecemos opções para tentar novamente ou [escalonar para um agente humano](#). Personalize as ações do caminho de falha para seu uso e cenário específicos.

Como testar seu tópico

Certifique-se de [testar seu tópico](#) usando um usuário real configurado em seu provedor de identidade. Verifique se os caminhos de êxito e falha de entrada são exercitados, para que não haja surpresas se o usuário não entrar ou se houver um erro na experiência de entrada do provedor de identidade.

Adicionar ações a um bot usando o Power Automate

18/01/2022 • 10 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Você pode permitir que seu bot execute uma ação chamando um fluxo do Microsoft Power Automate. Os fluxos podem ajudar a automatizar atividades ou chamar sistemas de back-end. Por exemplo, você pode usar fluxos com [autenticação de usuário final](#) para recuperar informações sobre um usuário após o logon.

Você chama fluxos de dentro de tópicos, como um nó **Chamar uma ação** discreto. Você pode utilizar fluxos que já foram criados no seu [ambiente do Power Apps](#) ou pode criar um fluxo de dentro da [tela de criação](#) do Power Virtual Agents.

IMPORTANT

Para usar fluxos no Power Virtual Agents, eles deverão atender aos seguintes requisitos:

- Um fluxo só pode ser chamado de um tópico localizado no mesmo [ambiente do Microsoft Dataverse](#) do seu bot.
- Os fluxos também devem estar em uma solução no Power Automate. Você pode [mover fluxos para soluções](#) para que eles sejam listados na tela de criação.
- [Os valores de fluxo devem ser retornados de forma síncrona para o Power Virtual Agents.](#)

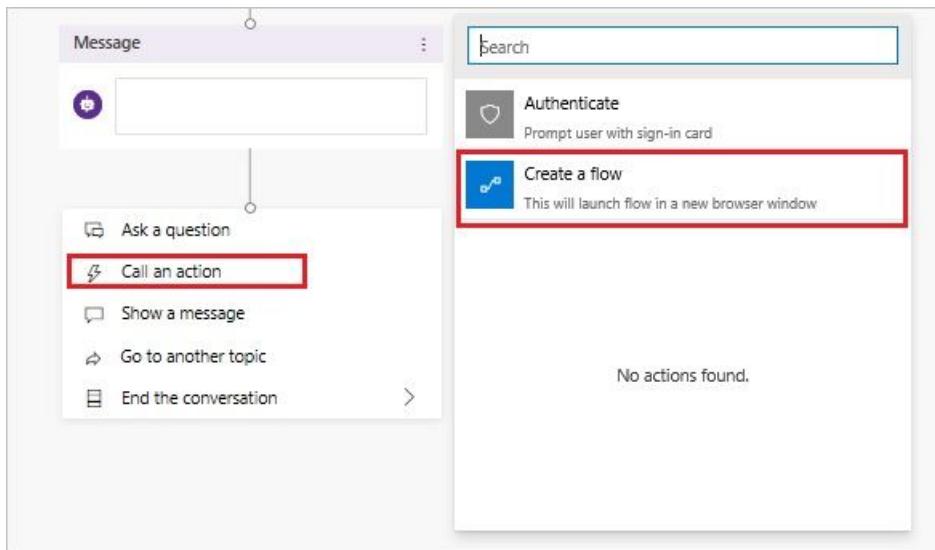
Normalmente, os fluxos usam variáveis para entrada e saída de informações. As variáveis podem ser usadas em outros nós no tópico.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Crie um novo fluxo da tela de criação do Power Virtual Agents

1. Vou para a [página Tópicos](#) do bot que você deseja editar.
2. Abra a tela de criação do tópico do qual você deseja chamar um fluxo.
3. Selecione botão de mais (+) abaixo de um nó existente para adicionar um novo nó.
4. Na janela de seleção de nó, selecione **Chamar uma ação** e selecione a **Criar um fluxo**.



Usar a opção **Criar um fluxo** abre um modelo de fluxo inicial no [portal do Power Automate](#) em uma guia separada.

The screenshot shows the Power Automate Flow Template editor. It displays two main steps: 'When Power Virtual Agents calls a flow' (top) and 'Return value(s) to Power Virtual Agents' (bottom). Each step has a sub-section where you can choose the type of user input or output, with options for Text, Yes/No, and Number. At the bottom of the editor are buttons for '+ New step', 'Save', and 'Flow checker'.

NOTE

O portal do Power Automate é aberto automaticamente no mesmo ambiente que o bot (usando as mesmas credenciais do usuário).

Este modelo é um exemplo de um fluxo que pode ser usado por bots. Para ser adequado para bots, um fluxo do Power Automate requer um gatilho especial e uma ação de resposta do **Power Virtual Agents**:

- Gatilho de fluxo: **Power Virtual Agents**

The screenshot shows the Power Automate search interface. A search bar at the top contains the text "Power Virtual Agents", which is highlighted with a red box. Below the search bar is a navigation bar with tabs: All, Built-in, Standard, Premium, Custom, and My clipboard. The "All" tab is selected. The main area displays a grid of action icons. The first icon in the top-left corner is "Power Virtual Agents". The bottom section shows two tabs: "Triggers" and "Actions". Under the "Actions" tab, there is a list of actions, with the first one being "When Power Virtual Agents calls a flow" from the "Power Virtual Agents" category.

- Ação de resposta: Power Virtual Agents

The screenshot shows the "Choose an action" dialog box. At the top, it says "Choose an action" and has a close button (X). Below is a search bar containing "Power Virtual Agents", which is highlighted with a red box. A navigation bar below the search bar includes tabs for All, Built-in, Standard, Premium, Custom, and My clipboard. The "All" tab is selected. The main area displays a grid of action icons. The first icon in the top-left corner is "Power Virtual Agents". The bottom section shows two tabs: "Triggers" and "Actions". Under the "Actions" tab, there is a list of actions, with the first one being "Return value(s) to Power Virtual Agents" from the "Power Virtual Agents" category.

Parâmetros de entrada e saída

Não há limite superior para quantos parâmetros de entrada ou saída um fluxo do Power Automate para bot pode ter. Os bots podem usar os seguintes tipos de entradas e saídas com fluxos do Power Automate:

- Número
- Cadeia de Caracteres
- Booliano

Os tipos a seguir não têm suporte:

- Objeto
- Data
- Carimbo de Data/Hora
- Lista [Cadeia de Caracteres]
- Lista [Número]
- Lista [Booliano]

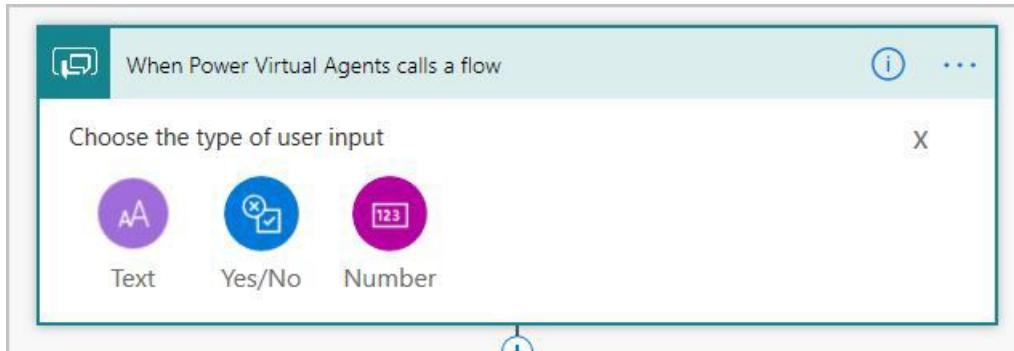
- Lista [Objeto]
- Lista [Data]
- Lista [Carimbo de data/hora]

NOTE

Um bot pode receber até 1 MB de dados de um fluxo do Power Automate em uma única ação. Não há limite superior no tamanho máximo de dados que um bot pode passar para um fluxo do Power Automate.

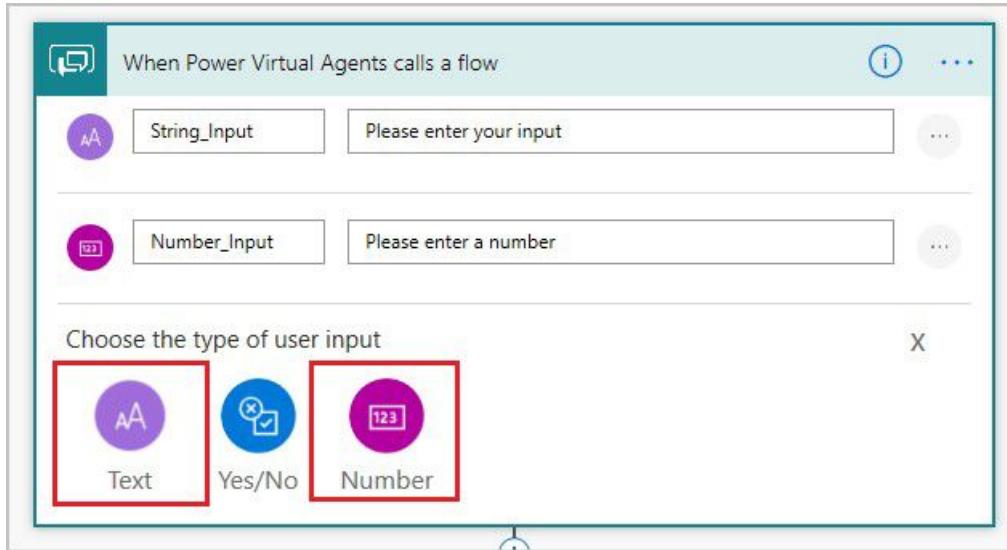
Parâmetros de entrada

Para especificar um fluxo para aceitar parâmetros de entrada de um bot, selecione a opção **Adicionar uma entrada** na interface do usuário do gatilho do Power Virtual Agents e selecione o tipo a - `string` , `number` ou um `boolean` .



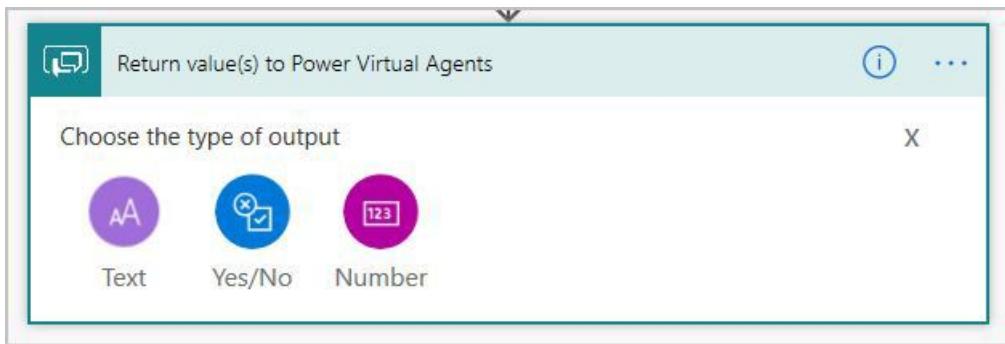
Por exemplo, você pode selecionar **Texto** e **Número** para adicionar os seguintes parâmetros de entrada ao fluxo:

- **String_Input** do tipo `string`
- **Number_Input** do tipo `number`



Parâmetros de saída

Para retornar parâmetros de saída para o bot, que podem ser `string` , `number` ou um `boolean` , selecione a opção **Adicionar uma saída** na interface do usuário da resposta do Power Virtual Agents e selecione o tipo para a saída.



Por exemplo, você pode selecionar **Texto** e **Número** para adicionar os seguintes parâmetros de saída ao fluxo e atribuir valores de retorno para eles.

- **String_Output** do tipo `string`
- **Number_Output** do tipo `number`

The screenshot shows the Power Automate interface with two input steps: 'String_Input' and 'Number_Input'. A red box highlights 'Number_Input'. To the right, a 'Dynamic content' pane shows 'Number_Input' selected. Below, a 'Choose the type of output' pane shows 'Text', 'Yes/No', and 'Number' options, with 'Text' and 'Number' highlighted by red boxes.

Este exemplo cria um fluxo totalmente funcional que aceita dois parâmetros, uma `string` e um `number` e os retorna para um bot como saídas.

Selecione **Salvar** para salvar seu novo fluxo.

The screenshot shows the Power Automate interface with a completed flow. It includes an 'When Power Virtual Agents calls a flow' trigger with 'String_Input' and 'Number_Input' parameters. Below it is a 'Return value(s) to Power Virtual Agents' step with 'String_Output' and 'Number_Output' outputs. Buttons at the bottom include '+ New step', 'Save', and 'Flow checker'.

Seu fluxo é salvo na **Solução Padrão**, na guia **Soluções** do portal do Power Automate.

The screenshot shows the 'Solutions' section of the Power Virtual Agents interface. On the left, there's a sidebar with options like Home, Action items, My flows, Create, Templates, Connectors, Data, AI Builder, Solutions (which is selected), and Learn. The main area displays a table for 'Default Solution'. The table has columns for Display name, Name, Type, Managed..., Modified, Owner, and Status. A single row is shown, labeled 'Power Virtual Agents Flow Template' with a 'View details' link. The 'Flow' filter dropdown at the top right is highlighted with a red box.

Os fluxos criados da tela de criação do Power Virtual Agents ficam imediatamente disponíveis para o bot

Todos os fluxos gerados da tela de criação do Power Virtual Agents são salvos em uma **Solução Padrão** no Power Automate. Eles podem ser usados pelos seus bots imediatamente.

No Power Virtual Agents, agora você pode ver esse novo fluxo na lista de ações disponíveis ao usar **Chamar um nó de ação** na tela de criação.

The screenshot shows the 'Create a new bot' screen. On the left, there's a 'Message' card with a placeholder for a message. Below it is a list of actions: Ask a question, Call an action, Show a message, Go to another topic, and End the conversation. To the right is a sidebar titled 'Search' with a 'Create a flow' button (which launches Power Automate) and a 'Power Virtual Agents Flow Template' item, which is highlighted with a red box and has a 'View flow details' link.

Opcionalmente, mova um fluxo da Solução Padrão para outra solução

Para estarem disponíveis para seus bots, os fluxos deverão ser armazenados em uma solução no Power Automate. Se você não quiser usar a **Solução Padrão** para esse fim, você poderá mover seus fluxos para outra solução.

Mova o fluxo para uma solução nova ou existente:

1. No portal do Power Automate, vá para a guia **Soluções**, onde você poderá ver as soluções disponíveis. Use qualquer uma das soluções existentes ou crie uma nova solução para seus fluxos.
2. Para criar uma nova solução, selecione **Nova solução**.

The screenshot shows the 'Solutions' section of the Microsoft Power Platform. It lists three existing solutions:

Display name	Name	Created	Version
Contextual Help Base	msdyn_ContextualH...	12/6/2019	1.0.0.10
Contextual Help	msdyn_ContextualH...	12/6/2019	1.0.0.10
PowerApps Checker Update	msdyn_PowerAppsC...	11/15/2019	1.1.1.6

3. Dê um nome à sua nova solução, selecione Editor Padrão do CDS no campo Editor, insira um número de Versão e selecione Criar.

The 'New solution' dialog box is open. It contains the following fields:

- Display name ***: Demo Bot Flows
- Name ***: DemoBotFlows
- Publisher ***: CDS Default Publisher
- Version ***: 1.0
- More options** dropdown

At the bottom are two buttons: **Create** (highlighted) and **Cancel**.

4. Na guia Soluções, vá para a solução que deseja usar. Selecione Adicionar existente para adicionar um fluxo.

The 'Solutions' page shows the 'Demo Bot Flows' solution. The '+ Add existing' button is highlighted with a red box. The page also includes standard navigation buttons like New, Delete, Export, Publish all customizations, and a 'No components found' message.

5. Na página Adicionar fluxo existente, selecione a guia De soluções e selecione seu fluxo. Selecione Adicionar para adicionar seu fluxo à solução.

The 'Add existing flows' dialog box is open. It shows a table with one item selected:

Display name	Modified	Managed externally?	Status
Power Virtual Agents Flow Template	30 min ago	On	

The 'From solutions' tab is selected. Other tabs include 'Outside solutions'. There is also a search bar for flows.

Para mover um fluxo da guia **Meus fluxos** para uma solução, selecione a opção **Soluções externas**. Selecione **Adicionar** para adicionar seu fluxo à solução.

The screenshot shows the 'My flows' section of the Power Automate interface. On the left, there's a sidebar with options like Home, Action items, My flows (which is selected and highlighted in blue), Create, Templates, and Connectors. The main area is titled 'Add existing flow' and contains a message: 'Select flow from other solutions or flow that aren't in solutions yet. Adding flow that aren't already in solutions will also add them to Common Data Service.' Below this, it says '1 flow selected' and 'From solutions' with two tabs: 'Outside solutions' (which is selected and highlighted with a red box) and 'My flows'. A table follows, showing one item: 'Power Virtual Agents Flow Template' with a display name, modified date (20 min ago), managed externally status (unchecked), and a status column.

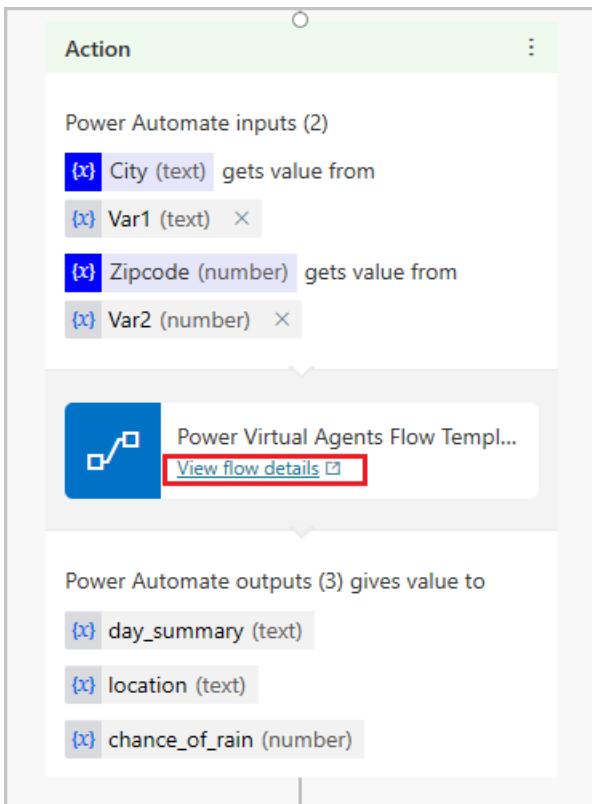
Modificar um fluxo no portal do Power Automate

Você pode renomear e modificar seu fluxo no portal do Power Automate. Por exemplo, o fluxo que você acabou de criar usando o modelo pode ser atualizado para fornecer uma previsão do tempo quando chamado de um bot.

1. No Power Virtual Agents, agora você pode abrir um fluxo usando o link **Exibir detalhes do fluxo** do fluxo na lista de ações disponíveis ao usar **Chamar um nó de ação** na tela de criação.

The screenshot shows the 'Message' screen of Power Virtual Agents. On the left, there's a list of actions: Ask a question, Call an action, Show a message, Go to another topic, and End the conversation. On the right, there's a search bar and a list of available actions. One action, 'Power Virtual Agents Flow Template', is highlighted with a red box around its 'View flow details' link.

Se você quiser atualizar um fluxo que já é usado em seu diálogo, o mesmo link **Exibir detalhes do fluxo** estará disponível diretamente no nó Ação.



O uso do link **Exibir detalhes do fluxo** do fluxo inicia o portal do Power Automate em uma guia separada do navegador e abre o fluxo em uma página **Detalhes**, onde você pode modificá-lo usando o comando **Editar**.

Flows > Power Virtual Agents Flow Template

Details		Edit
Flow	Power Virtual Agents Flow Template	Status
Description	Call this flow from Power Virtual Agents.	Created
Owner	[REDACTED]	Modified
		Jan 17, 04:16 PM
		Type
		Automated
		Plan
Original template		
Runs		All runs
When your flow runs, you'll see its history here.		

Se você quiser abrir um fluxo no portal Power Automate, vá para a guia **Soluções** e então abra a solução do seu fluxo. Use o menu **Editar** do fluxo para abri-lo para edição.

Solutions > Demo Bot Flows

Display name	Name	Type
Power Virtual Agents Flow Template	Power Virtual Agents Flow Template	Flow

... Edit See Analytics Details Turn off Add required components

2. Renomeie o fluxo para **Obter previsão do tempo** e adicione os seguintes parâmetros de entrada de fluxo ao gatilho do **Power Virtual Agents**:

- Cidade (Cadeia de Caracteres)
- CEP (Número)

Get weather forecast

Save Flow checker

Power Virtual Agents

City Please enter your input

Zipcode Please enter a number

Add an input

Return value(s) to Power Virtual Agents

+ New step Save

3. Escolha **Adicionar uma ação** para criar uma nova ação abaixo do gatilho do **Power Virtual Agents**.

Get weather forecast

Save Flow checker

Power Virtual Agents

City Please enter your input

Zipcode Please enter a number

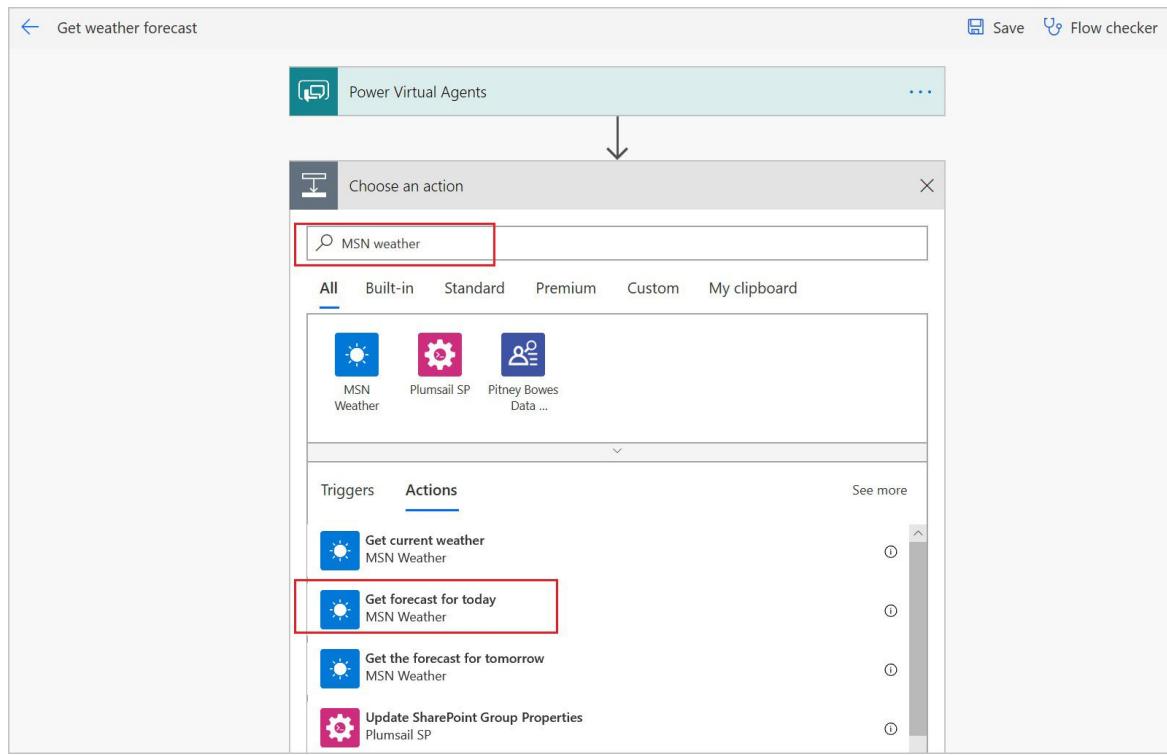
Add an input

Return value(s) to Power Virtual Agents

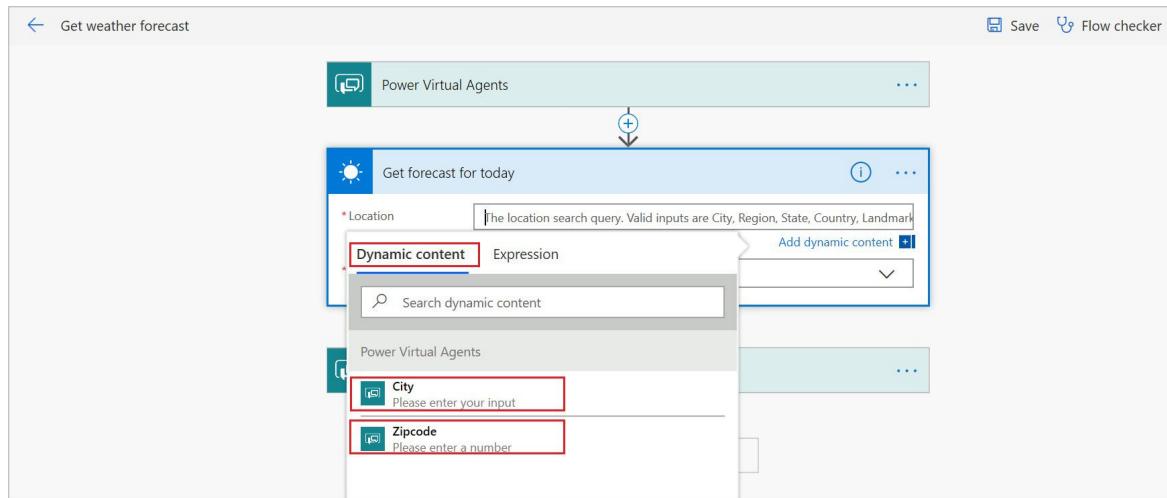
+ New step Save

Add an action Add a parallel branch

4. Insira **MSN clima** na caixa de pesquisa e selecione a ação **Obter previsão para hoje** na lista.

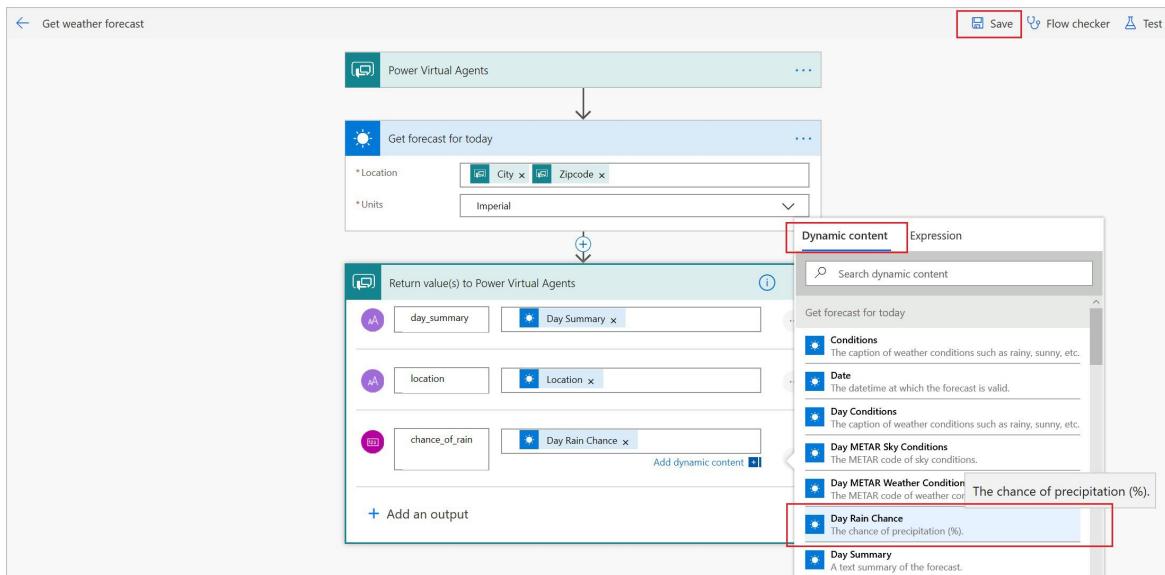


5. Um novo Conector MSN Clima é adicionado ao fluxo. Em **Localização**, selecione **Adicionar conteúdo dinâmico**. Selecione **Cidade** e **CEP** na lista.



6. No nó de resposta **Retornar valores para o Power Virtual Agents**, adicione os parâmetros de saída que você deseja retornar ao bot. **Salve** seu fluxo.

- day_summary (Cadeia de Caracteres)
- location (Cadeia de Caracteres)
- chance_de_rain (Número)



Agora, esse fluxo está pronto para ser usado em seus bots.

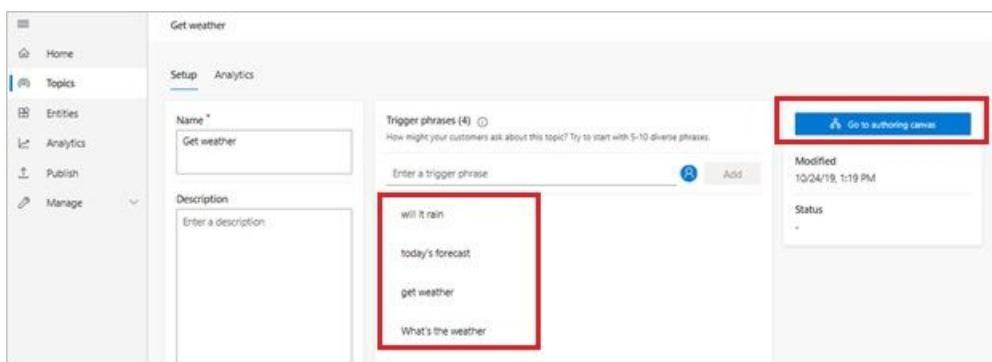
Chamar um fluxo do Power Automate como uma ação de um bot

Você pode chamar um fluxo do Power Automate de um tópico de bot usando o nó **Chamar uma ação**. Você pode então passar variáveis para o fluxo e receber saídas de fluxo que podem ser usadas em uma conversa de bot.

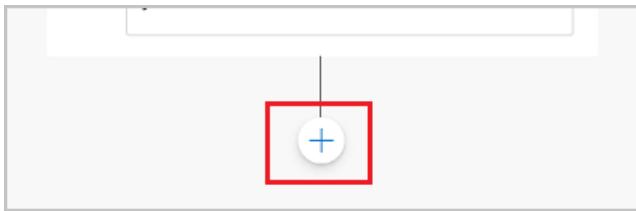
Essas instruções usam a adição de informações meteorológicas a um fluxo como exemplo. Se você ainda não o fez, siga as etapas abaixo, na seção [Modificar um fluxo no portal do Power Automate](#) deste tópico, para criar um fluxo de previsão do tempo.

Chame um fluxo de dentro de um tópico:

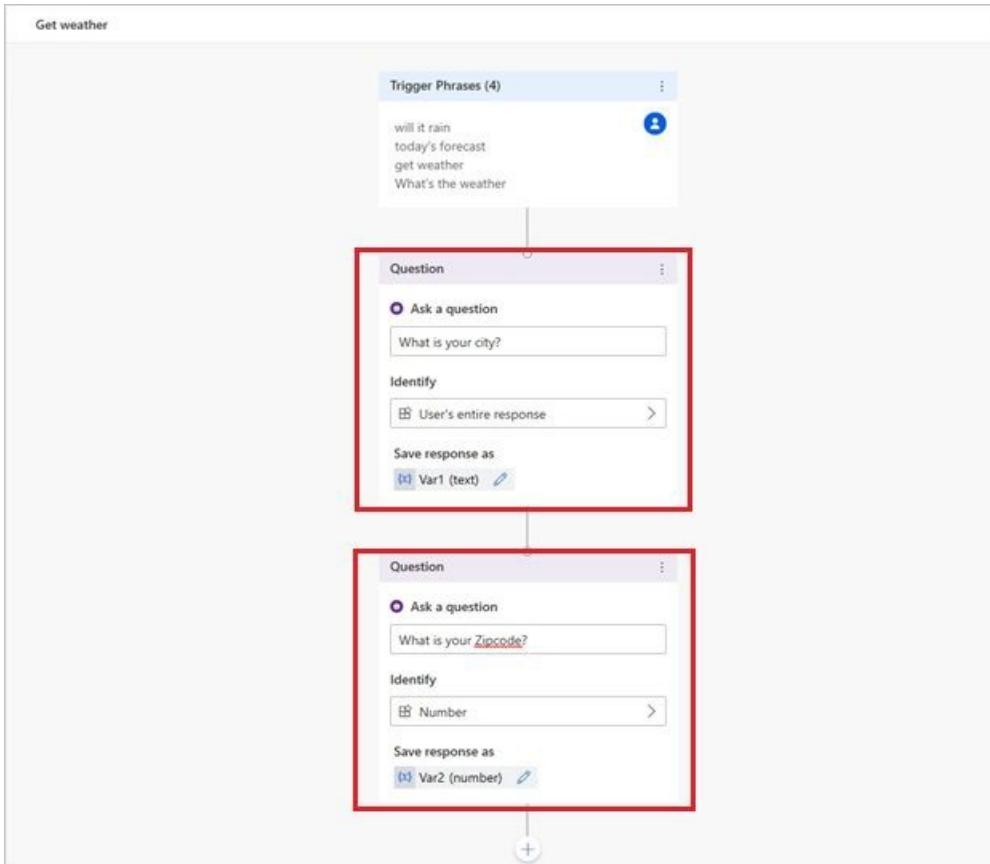
1. No Power Virtual Agents, vá para a [página Tópicos](#) do bot que você deseja editar.
2. Crie um novo tópico e nomeie-o como **Obter clima**.
3. Adicione as seguintes **frases de gatilho**:
 - vai chover
 - previsão de hoje
 - obter clima
 - como está o clima
4. Vá para a **Tela de criação** do novo tópico.



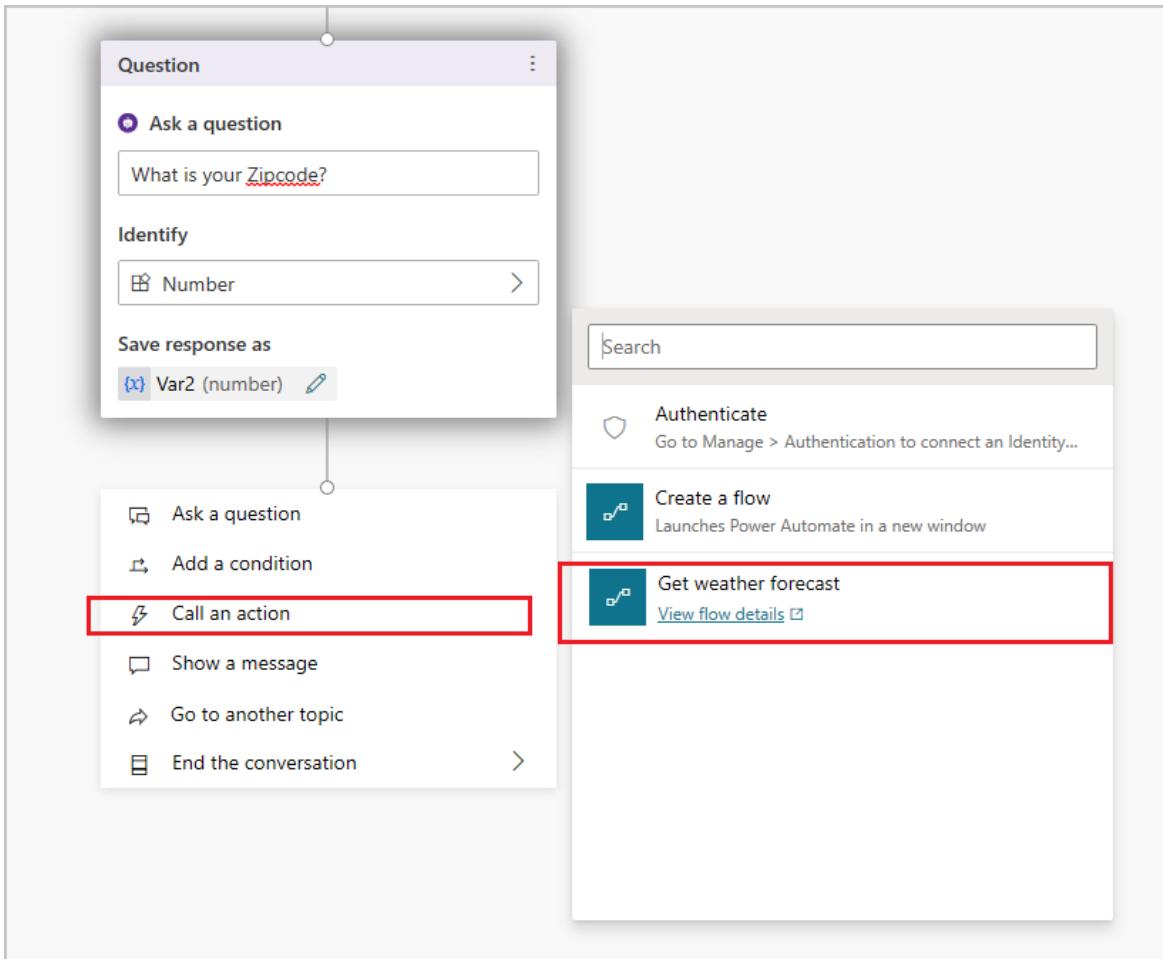
5. Por padrão, um nó de mensagem é criado. Insira **Eu posso ajudar você com isso** no nó e selecione o botão de mais (+) abaixo dele para adicionar um novo nó.



6. Adicione dois novos nós **Fazer uma pergunta** para solicitar aos usuários as entradas **Cidade (Cadeia de Caracteres)** e **CEP (Número)**.



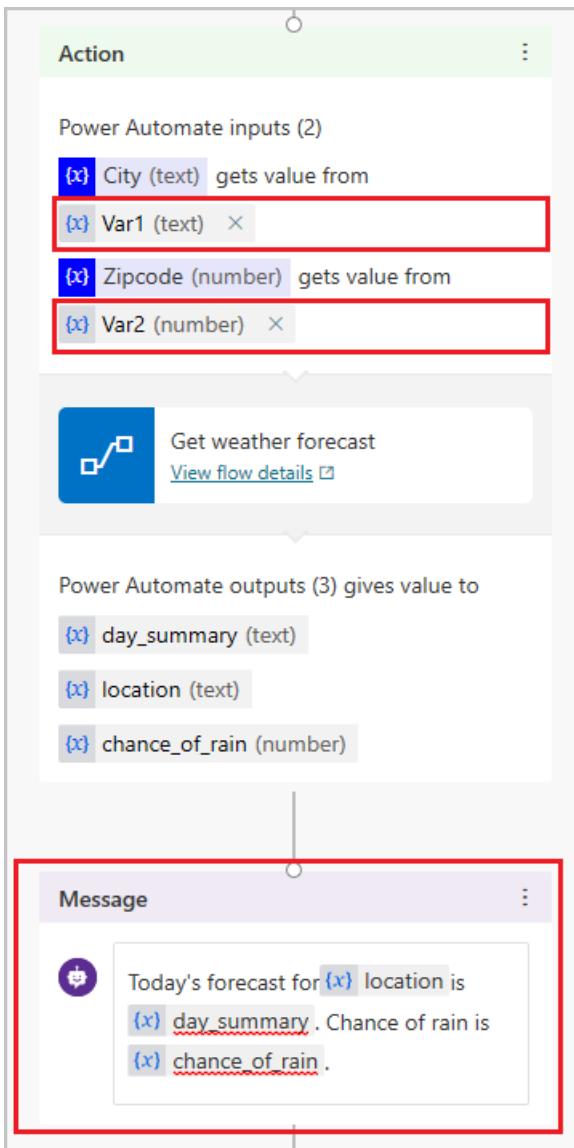
7. Selecione o botão de mais (+) abaixo dos nós de pergunta para adicionar um novo nó. Na janela de seleção de nó, selecione **Chamar uma ação** e selecione o fluxo que você criou anteriormente ao chamar **Obter previsão do tempo**.



8. Mapeie os blocos de entrada de fluxo para as variáveis de saída dos nós da pergunta. Cidade (texto) obtém seu valor de `Var1 (text)` e CEP (número) obtém seu valor de `Var2 (number)`.

9. Sob o nó do fluxo, adicione um nó Mensagem e, em seguida, insira uma mensagem que use as saídas do fluxo. Por exemplo:

Previsão de hoje para `(x)location : {x}day_summary`. A possibilidade de chuva é `{x}chance_of_rain %`



10. Selecione **Salvar** para salvar seu tópico.

Passe valores literais para campos de entrada de ação

Como alternativa, se preferir digitar um valor literal para uma entrada de ação em vez de usar uma variável como uma entrada de ação, você poderá digitar o valor diretamente no campo.

Testar seu fluxo e tópico

No painel **Teste de chat**, inicie uma conversa com o bot digitando uma frase de gatilho para o tópico que contém o fluxo.

Digite sua cidade e CEP no prompt para obter a previsão do tempo de hoje do bot.

Test bot

what's the weather today?

Chat

what's your city?

Redmond

what's your Zipcodce?

98004

Today's forecast for Redmond, WA: Expect partly sunny skies. The high will be 42. Temperatures near freezing... Chance of rain is 90%.

Get weather

Number

Save response as: Var2 (number)

Action

Power Automate inputs (2):
 (x) City (text) gets value from
 (x) Var1 (text)
 (x) Zipcode (number) gets value from
 (x) Var2 (number)

Get weather forecast

Power Automate outputs (3) gives value to:
 (x) day_summary (text)
 (x) location (text)
 (x) chance_of_rain (number)

Message

Today's forecast for (x) location:
 (x) day_summary . Chance of rain is
 (x) chance_of_rain %.

Desabilitar respostas assíncronas de fluxos

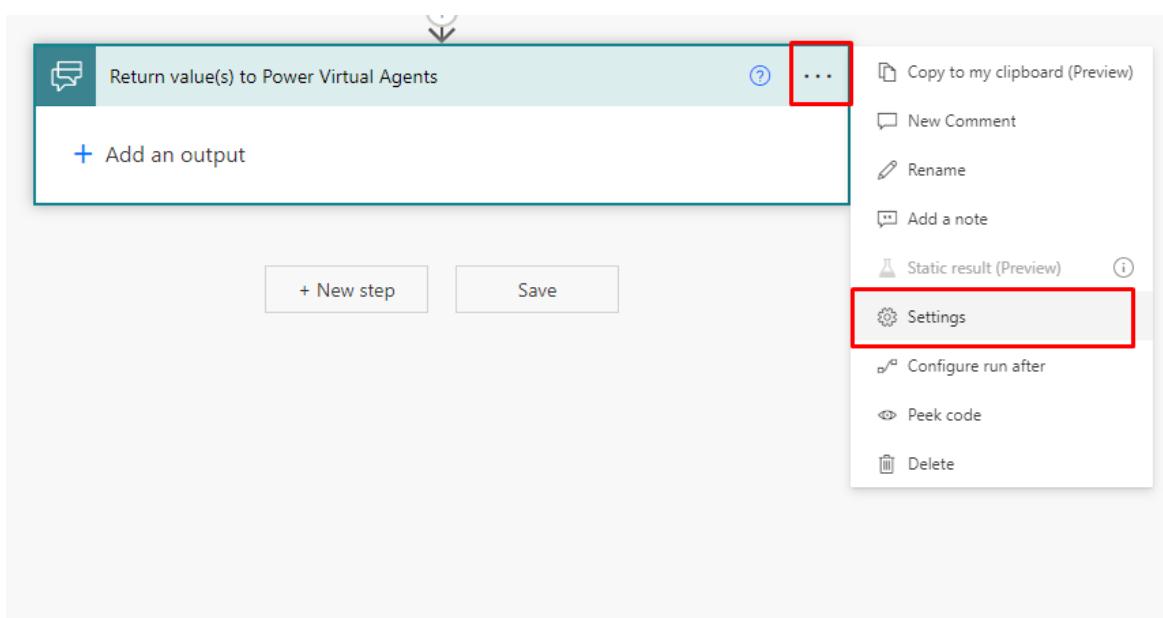
O Power Virtual Agents não tem suporte para fluxos do Power Automate que retornam valores [de forma assíncrona](#). Com a criação de um novo fluxo de dentro do Power Virtual Agents, esse comportamento será desabilitado por padrão.

Os fluxos com o recurso Resposta Assíncrona habilitado poderão causar um erro quando seu bot tentar executar o fluxo. Em vez de executar o fluxo, o bot dirá "Ocorreu algo inesperado. Estamos investigando isso. Código de erro: 3000."

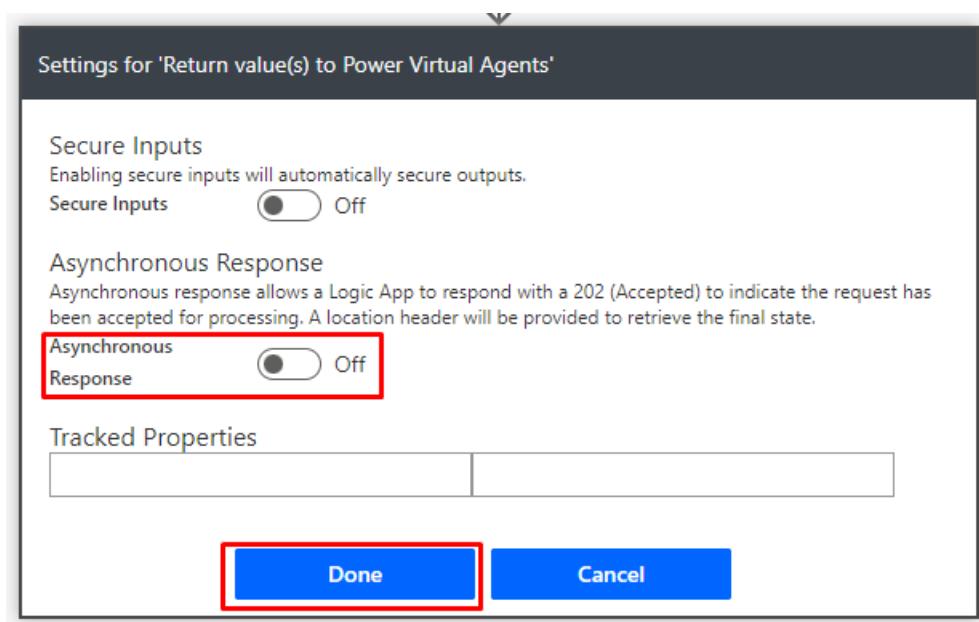
Se você tiver habilitado a [Resposta Assíncrona](#), precisará desabilitá-la para que o bot funcione corretamente ao executar o fluxo:

Para desabilitar a resposta assíncrona

1. [Localizar e modificar seu fluxo](#).
2. Em seu fluxo do Power Automate, localize a etapa do Power Virtual Agents que retorna valores.
3. Ao lado do nome do fluxo, selecione os três pontos e, em seguida, selecione **Configurações**.



4. Defina **Resposta Assíncrona** como **Desativada** e, em seguida, selecione **Concluído**.



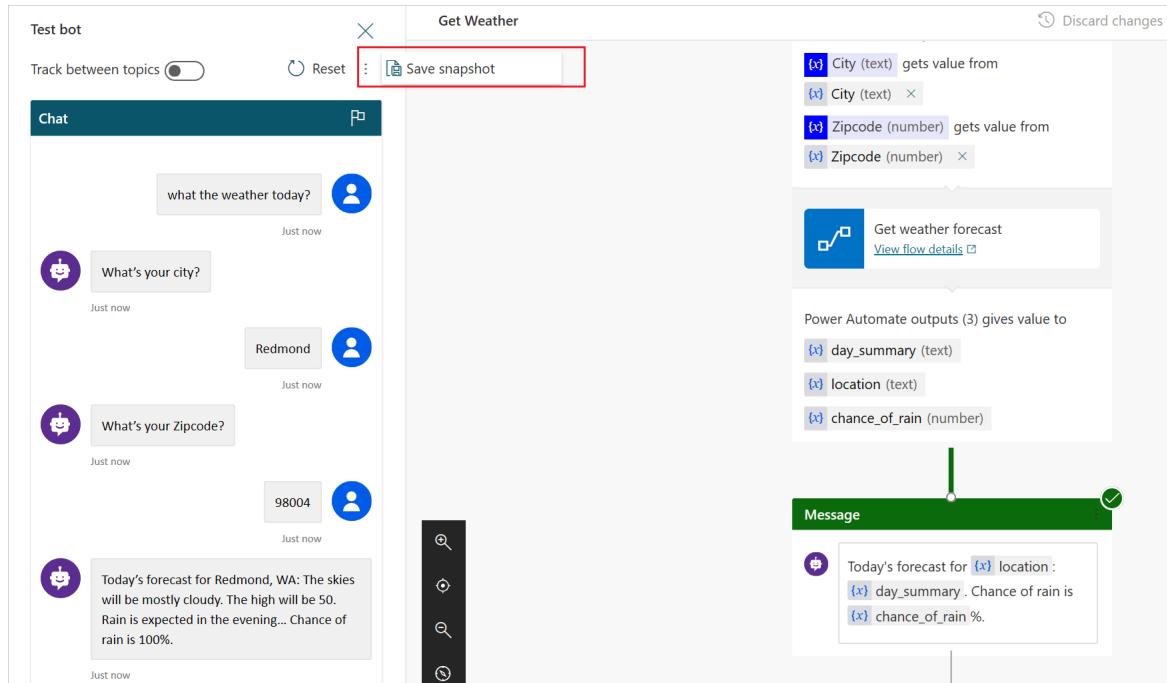
Solucionar problemas do bot

Ao testar seu bot no painel **Teste de chat**, você poderá usar o comando **Salvar instantâneo** para obter dados de diagnóstico da conversa. Esses dados podem ajudar você a solucionar problemas, como o bot não responder da maneira esperada.

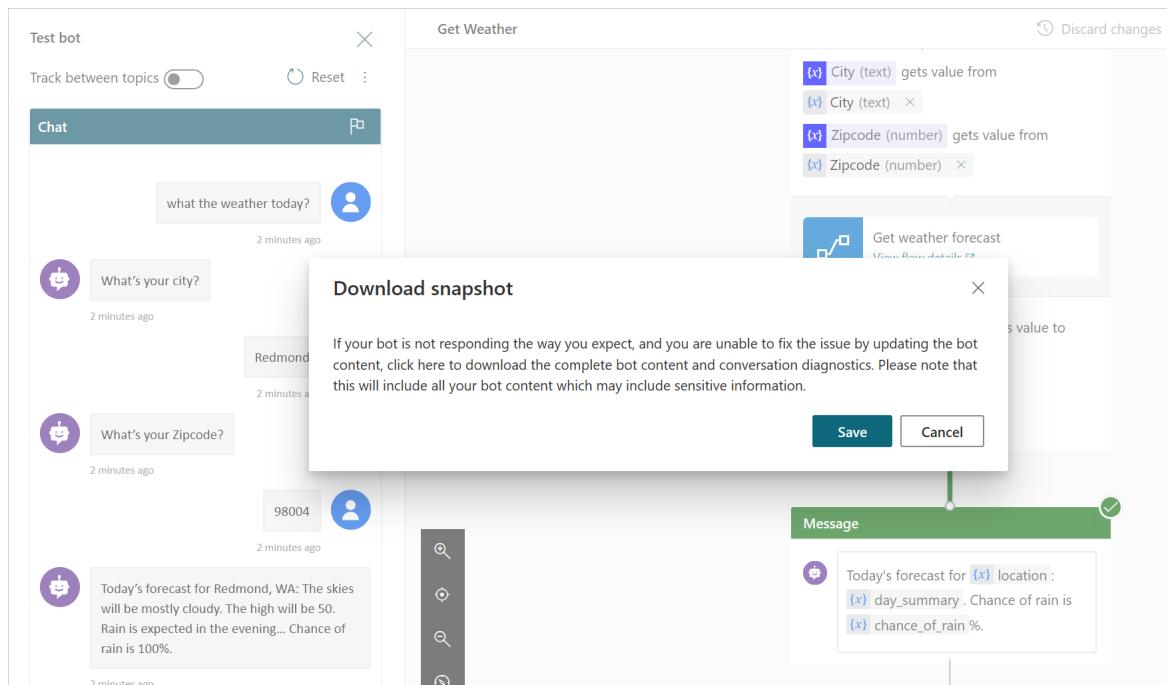
WARNING

O instantâneo tem todo o conteúdo do seu bot, o que pode incluir informações confidenciais.

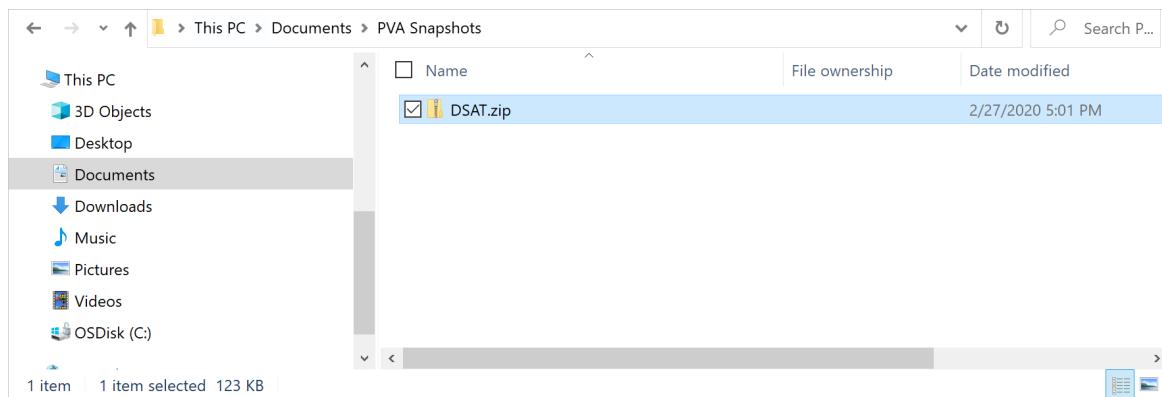
1. No topo do painel **Teste de chat**, selecione o ícone do menu (três pontos verticais) e depois **Salvar instantâneo**.



2. Na janela exibida, selecione **Salvar**.

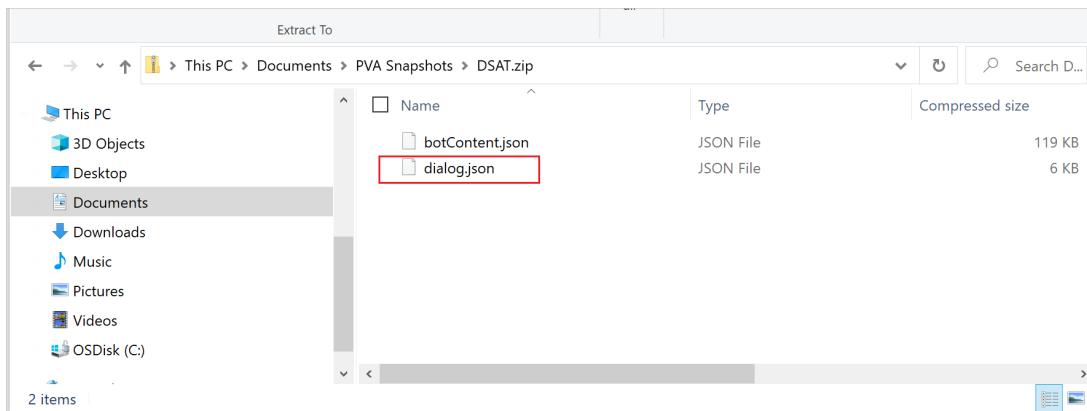


3. O conteúdo e o diagnóstico da conversa do bot serão salvos em um arquivo .zip chamado *DSAT.zip*.



4. O arquivo *DSAT.zip* contém dois arquivos: *botContent.json* e *dialog.json*.

a. *dialog.json* contém diagnósticos de conversa, incluindo descrições detalhadas de erros.



b. *botContent.json* contém os tópicos e outros conteúdos do bot, incluindo entidades e variáveis usadas no bot.

Você pode nos ajudar a melhorar o Power Virtual Agents sinalizando problemas com o comando **Sinalizar um problema** no painel do bot de teste. Isso envia sua ID de conversa à Microsoft, que é um identificador exclusivo usado pela Microsoft para solucionar o problema da conversa. Outras informações, como as contidas no arquivo *DSAT.zip*, não são enviadas quando você sinaliza um problema.

The screenshot shows the Power Virtual Agents Test Bot interface. On the left, there's a chat history between a user and a bot. The user asks "what the weather today?" and the bot responds with "Redmond". The user then asks "What's your Zipcode?" and the bot responds with "98004". The bot then provides a weather forecast for Redmond, WA. On the right, the 'Get Weather' flow is visible, showing actions like getting city and zipcode values from the message, and then outputting a weather forecast. A 'Flag an issue in the conversation' modal is open over the flow, with a 'Flag issue' button highlighted with a red box. The modal asks if the bot isn't responding as expected and provides a conversation ID and timestamp for reference.

Todas as informações coletadas são anônimas e serão usadas para ajudar a melhorar a qualidade do bot.

Enviar mensagens e cartões proativos no Microsoft Teams (Versão preliminar)

18/01/2022 • 9 minutes to read

[Este tópico faz parte da documentação de pré-lançamento e está sujeito a alterações.]

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

IMPORTANT

Esse é um recurso de visualização. Os recursos da versão preliminar não foram criados para uso em ambientes de produção e podem ter funcionalidade restrita. Esses recursos são disponibilizados antes de um lançamento oficial para que os clientes possam ter acesso antecipado e [fornecer comentários](#).

Depois de [publicar seu bot e disponibilizá-lo para os usuários finais no Microsoft Teams](#), você poderá notificar os usuários ("destinatários") no Microsoft Teams com mensagens proativas e [cartões adaptáveis](#). As mensagens proativas usam fluxos do Power Automate para entregar seu conteúdo e são úteis em vários cenários, incluindo:

- Informar ao destinatário que sua solicitação anterior foi concluída. Por exemplo, a solicitação de folga do usuário foi aprovada.
- Fornecer lembretes ou atualizações de notícias. Por exemplo, o bot pode enviar uma mensagem de lembrete para concluir o treinamento online.
- Solicitar informações de um destinatário. Por exemplo, o bot pode usar um cartão adaptável para coletar as informações de contato de emergência do destinatário.

Pré-requisitos

- O bot deve ter sido [publicado pelo menos uma vez](#).
- O bot deve ser [disponibilizado para usuários finais no Microsoft Teams](#) e os usuários finais devem ter o bot instalado. O bot não poderá entregar a mensagem ao destinatário se:
 - O destinatário não tiver instalado o bot no Microsoft Teams.
 - O destinatário tiver desinstalado o bot.
 - O destinatário tiver bloqueado o bot.
 - O destinatário não tiver permissão para conversar com o bot. Nesse caso, você deverá [compartilhar o bot com os usuários](#).
- Os fluxos do [Power Automate](#) usados pelo bot devem ser criados no mesmo ambiente.
- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).

IMPORTANT

Você só pode enviar mensagens proativas aos destinatários que tiverem instalado o bot no Microsoft Teams. Saiba mais sobre como [disponibilizar o bot para os usuários finais instalarem no Microsoft Teams](#) ou trabalhar com seu administrador para [pré-fixar e instalar o bot](#) para os usuários finais.

Enviar mensagens e cartões adaptáveis no Teams

Você deverá criar um fluxo do Power Automate para enviar mensagens proativas com seu bot. Você pode criar

um fluxo:

- Na tela de criação do Power Virtual Agents.
- No aplicativo do Teams do Power Apps.
- Na seção de soluções do [portal do criador do Power Automate](#) do ambiente.

Depois que criar um fluxo, você poderá adicionar uma etapa para enviar mensagens proativas com o bot.

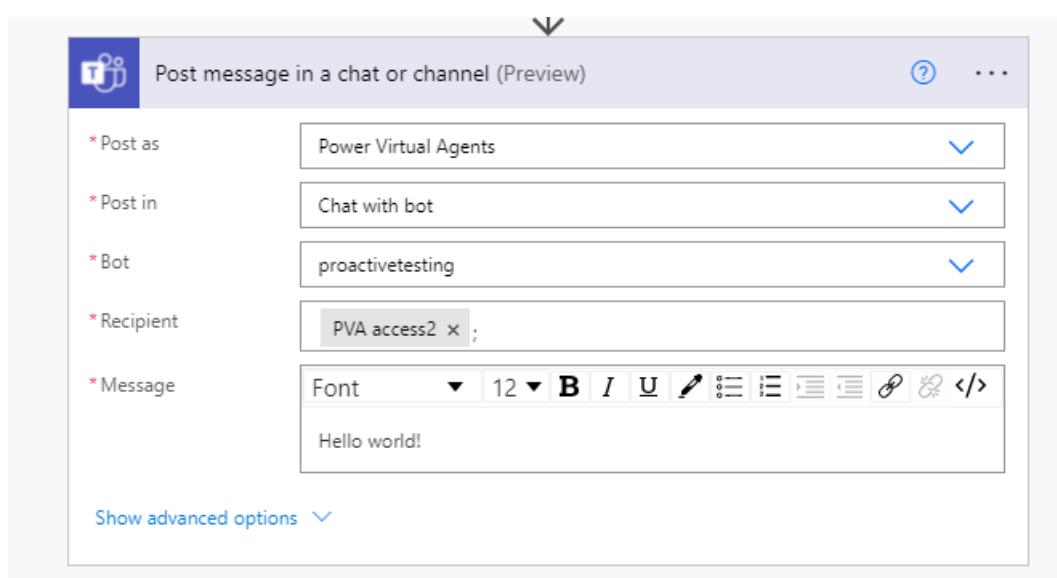
NOTE

Você só poderá enviar mensagens proativas com bots que estiverem no mesmo ambiente que o fluxo do Power Automate.

Enviar uma mensagem proativa

No Power Automate, adicione a ação do conector do Microsoft Teams **Postar mensagem em um chat ou canal** na etapa em que deseja enviar uma mensagem proativa em seu fluxo:

1. Defina o campo **Postar como** como **Power Virtual Agents (Versão preliminar)**.
2. Defina o campo **Postar em** como **Chat com bot**.
3. Selecione o bot de onde você deseja que a mensagem seja postada.
4. Forneça o nome ou endereço de email do destinatário. Você também pode usar conteúdo dinâmico se as informações do destinatário vierem de uma etapa anterior do fluxo.
5. Crie a mensagem que você deseja enviar.



Quando o fluxo é executado, o destinatário receberá a mensagem proativa do bot no Microsoft Teams.

Enviar um cartão adaptável proativo

No Power Automate, adicione a ação do conector do Microsoft Teams **Postar cartão adaptável em um chat ou canal** na etapa em que deseja enviar um cartão em seu fluxo.

1. Defina o campo **Postar como** como **Power Virtual Agents (Versão preliminar)**.
2. Defina o campo **Postar em** como **Chat com bot**.
3. Selecione o bot de onde você deseja que a mensagem seja postada.
4. Forneça o nome ou endereço de email do destinatário. Você também pode usar conteúdo dinâmico se as informações do destinatário vierem de uma etapa anterior do fluxo.

5. Forneça o JSON do cartão adaptável. Veja este [JSON de exemplo para um cartão meteorológico](#).

The screenshot shows the configuration of a 'Post adaptive card in a chat or channel (Preview)' action. The fields are as follows:

- * Post as: Power Virtual Agents
- * Post in: Chat with bot
- * Bot: proactivetesting
- * Recipient: PVA access2 ;
- * Adaptive Card: A JSON code block containing:

```
{
  "$schema": "http://adaptivecards.io/schemas/adaptive-card.json",
  "type": "AdaptiveCard",
  "version": "1.0",
  "speak": "The forecast for Seattle January 20 is mostly clear with a High of 51 degrees and Low of 40 degrees",
  "body": [
    {
      "type": "TextBlock",
```

Quando o fluxo for executado, o destinatário receberá o cartão adaptável do bot no Microsoft Teams.

Enviar um cartão adaptável proativo e aguardar uma resposta

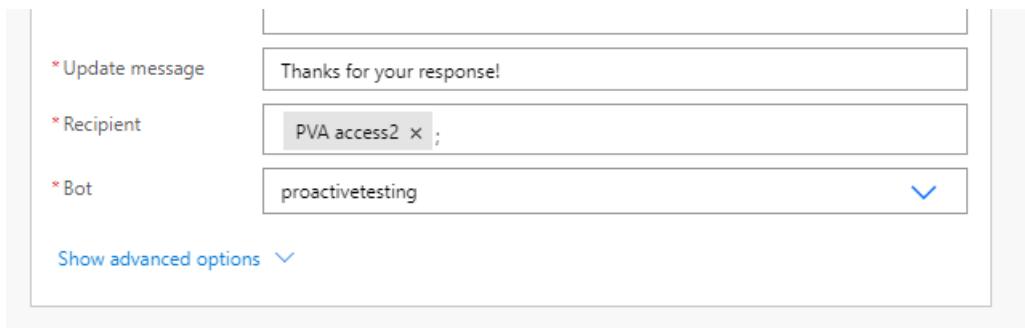
No Power Automate, adicione a ação do conector do Microsoft Teams **Postar cartão adaptável e aguardar uma resposta** na etapa em que deseja enviar um cartão em seu fluxo.

1. Defina o campo **Postar como** como **Power Virtual Agents (Versão preliminar)**.
2. Defina o campo **Postar em** como **Chat com bot**.
3. Forneça o JSON do cartão adaptável. Veja este [JSON de exemplo para um formulário de entrada](#).
4. Forneça a mensagem de atualização que o destinatário verá depois que fornecer a resposta.
5. Forneça o nome ou endereço de email do destinatário. Você também pode usar conteúdo dinâmico se as informações do destinatário vierem de uma etapa anterior do fluxo.
6. Selecione o bot de onde você deseja que o cartão seja postado.

The screenshot shows the configuration of a 'Post adaptive card and wait for a response (Preview)' action. The fields are as follows:

- * Post as: Power Virtual Agents
- * Post in: Chat with bot
- * Message: A JSON code block containing:

```
{
  "$schema": "http://adaptivecards.io/schemas/adaptive-card.json",
  "type": "AdaptiveCard",
  "version": "1.0",
  "body": [
```



Quando o fluxo for executado, o destinatário receberá o cartão adaptável do bot no Microsoft Teams para o qual ele poderá fornecer uma resposta.

Você pode usar a resposta do destinatário como conteúdo dinâmico para as etapas posteriores do fluxo. Por exemplo, você pode armazenar as respostas em um banco de dados.

Add dynamic content from the apps and connectors used in this flow. Hide

Dynamic content Expression

Search dynamic content

- messageLink
- myName
- myEmail
- myTel

Enviar mensagens ou cartões proativos para vários destinatários

Dependendo do cenário, você pode querer enviar a mesma mensagem ou cartão proativo para vários destinatários de uma vez.

Esta seção contém exemplos de envio de mensagens para vários destinatários.

IMPORTANT

Os pré-requisitos detalhados neste tópico se aplicam a cada destinatário.

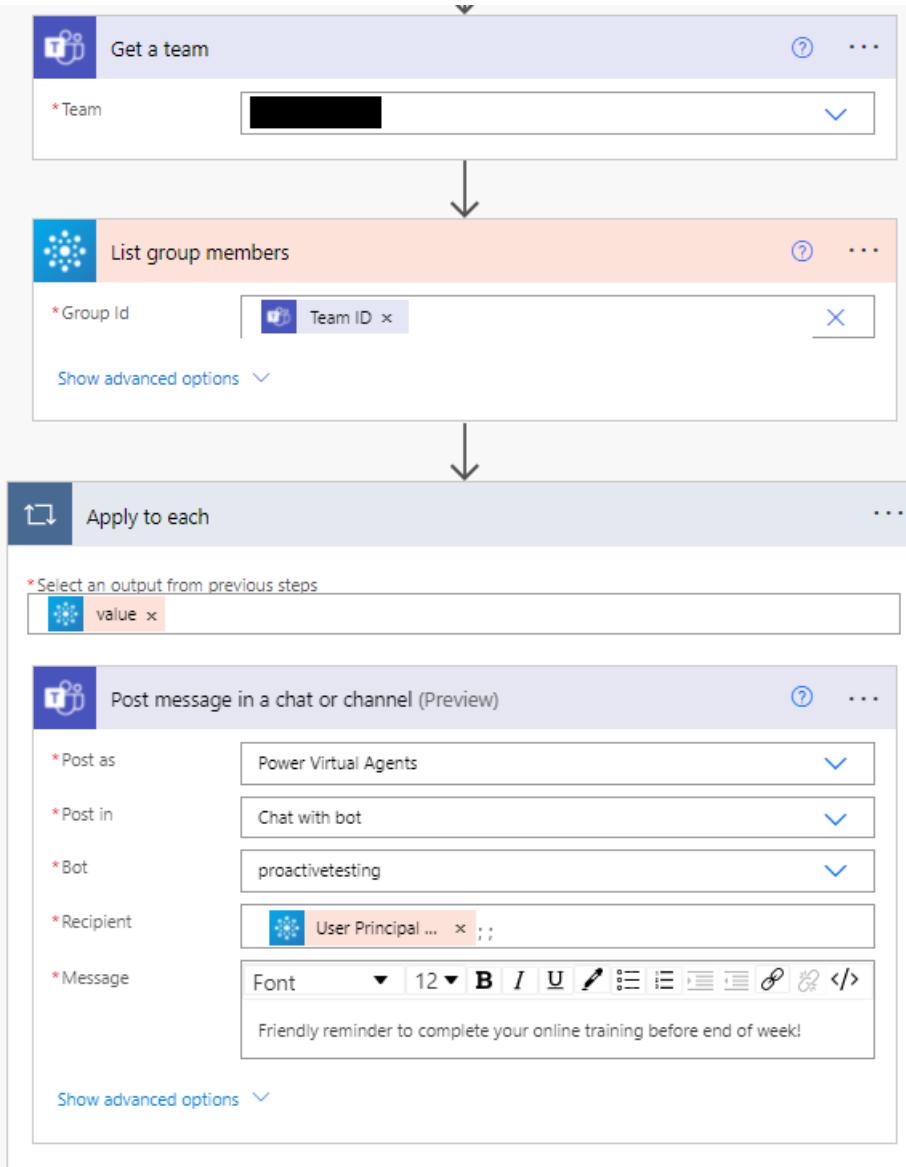
Por exemplo, você pode enviar a mesma mensagem para 10 destinatários em uma ação. Se três dos dez destinatários não tiverem o bot instalado, esses três destinatários não receberão a mensagem.

Enviar para colegas de equipe

Neste exemplo, o bot enviará um lembrete aos membros de uma equipe para concluírem o treinamento online.

1. Adicione o conector do **Microsoft Teams** e selecione a ação **Obter uma equipe** em seu fluxo do Power Automate.
2. Selecione a equipe com os membros para os quais deseja enviar a mensagem.
3. Adicione o conector **Office 365 Groups** e selecione a ação **Listar membros do grupo**.
4. No campo **ID do Grupo**, selecione **Valor personalizado**.

5. Selecione a **ID da Equipe** no conteúdo dinâmico da ação **Obter uma equipe**.
6. Adicione o conector do **Microsoft Teams** e selecione a ação **Postar mensagem em um chat ou canal**.
7. Selecione o bot de onde você deseja que o cartão seja postado.
8. No campo **Destinatário**, selecione o conteúdo dinâmico **Nome de Princípio de Usuário** na ação **Listar membros do grupo**.



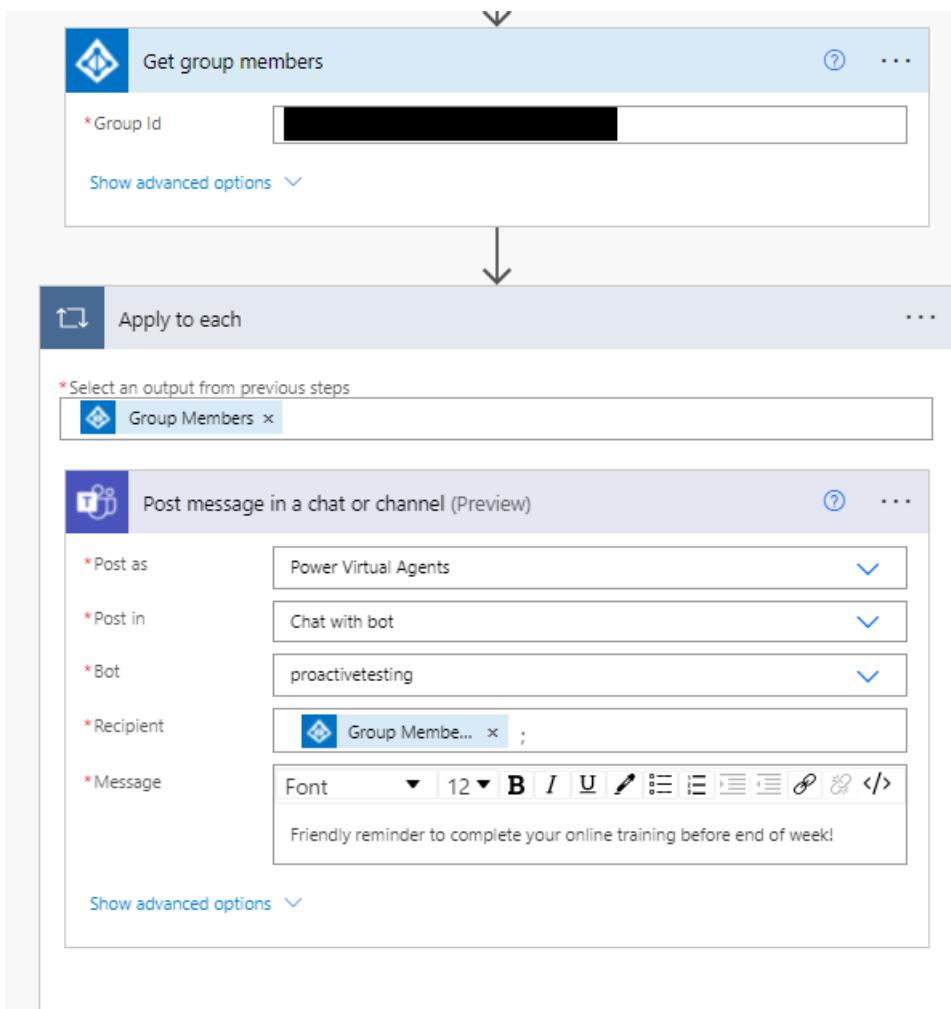
Quando o fluxo for executado, cada usuário da equipe receberá a mensagem proativa em um chat privado com o bot.

Enviar para um grupo de segurança

Neste exemplo, o bot enviará um lembrete a um grupo de segurança para concluírem o treinamento online.

1. Adicione o conector do **Azure AD** e selecione a ação **Obter membros da equipe** em seu fluxo do Power Automate.
2. Forneça o GUID do grupo de segurança no campo **ID do Grupo**.
3. Adicione o conector do **Microsoft Teams** e selecione a ação **Postar mensagem em um chat ou canal**.
4. Selecione o bot de onde você deseja que o cartão seja postado.

5. No campo **Destinatário**, selecione o conteúdo dinâmico **Nome de Princípio de Usuário dos Membros do Grupo** na ação **Obter membros do grupo**.



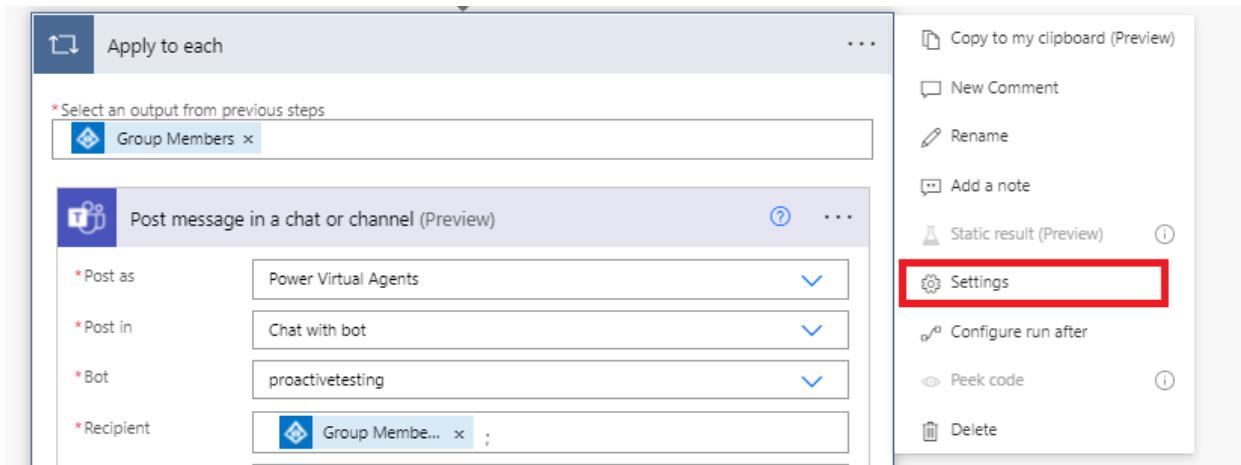
Quando o fluxo for executado, cada usuário no grupo de segurança receberá a mensagem proativa em um chat privado com o bot.

Aumente o paralelismo ao enviar para vários destinatários

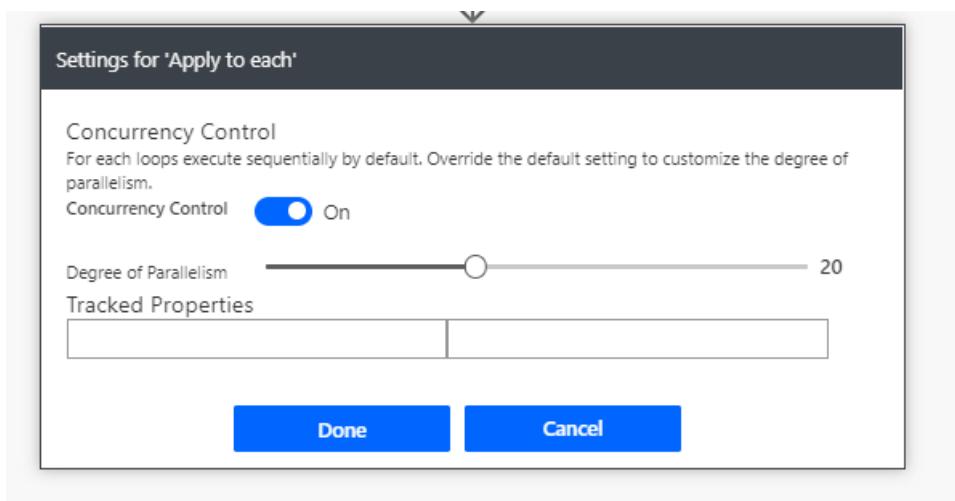
Às vezes, você pode querer enviar uma mensagem ou cartão para vários destinatários em paralelo. Por exemplo, enviar o mesmo cartão para vários destinatários e aguardar as respostas deles.

Ao aumentar o paralelismo, o bot enviará para mais destinatários em paralelo, sem esperar que os destinatários que receberam o cartão respondam antes de enviar para o próximo destinatário.

1. Selecione . . . no controle **Aplicar a cada** e selecione **Configurações**.

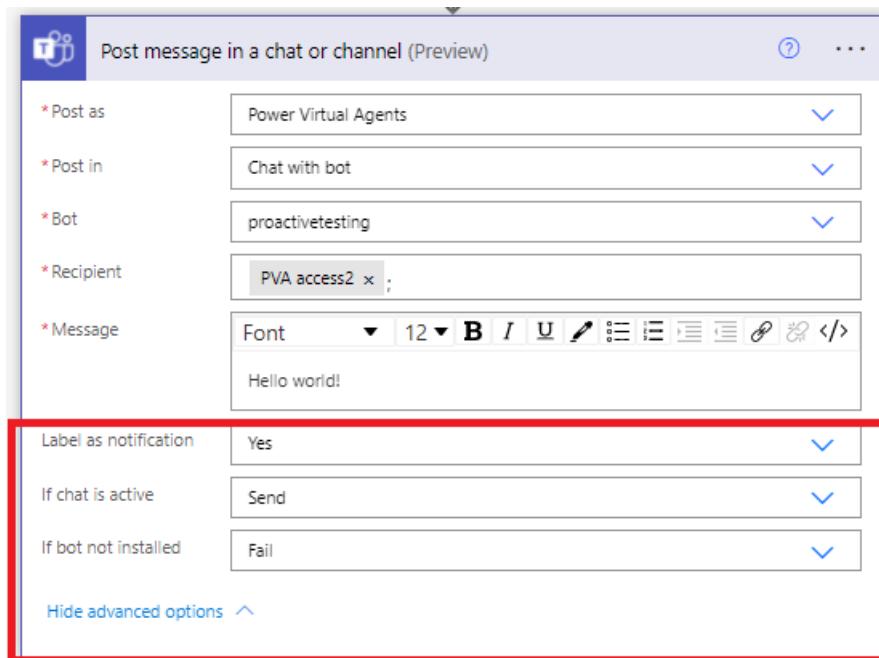


2. Ative a opção **Controle de simultaneidade** e defina o grau de paralelismo.



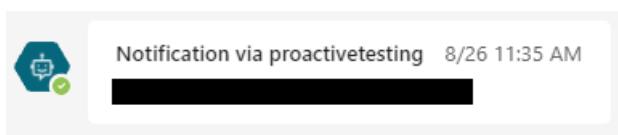
Configurar opções avançadas para mensagens proativas

O Power Virtual Agents permite que você controle o comportamento dos detalhes em seu bot em **Mostrar opções avançadas** no conector do Microsoft Teams.



Rótulo de mensagem ou cartão enviado como uma notificação

Rotular como notificação controla se a mensagem ou cartão terá o texto **Notificação por meio de** na frente do nome do bot. Rotular a resposta do bot permite que o destinatário identifique a resposta do bot à sua pergunta.



Quando o destinatário está em um chat ativo com o bot

Às vezes, o bot pode enviar uma mensagem ou cartão proativo quando o destinatário está em uma conversa ativa com o bot.

Você pode adiar o envio da mensagem ou cartão proativo até que a conversa seja concluída para não interromper o fluxo da conversa.

O campo **Se o chat estiver ativo** permite que você controle o comportamento:

- **Enviar:** o bot enviará a mensagem proativa ou o cartão normalmente.
- **Não enviar e ter êxito:** o bot não enviará a mensagem ou cartão proativo quando o destinatário estiver em uma conversa ativa. O código de status **300** será retornado.
- **Não enviar e ter falha:** o bot não enviará a mensagem ou cartão proativo quando o destinatário estiver em uma conversa ativa. A execução do fluxo será marcada como com falha.

Quando o destinatário não tiver instalado o bot

O bot só pode entregar mensagens ou cartões aos destinatários que tiverem instalado o bot no Microsoft Teams. Os destinatários podem não querer instalar o bot ou o desinstalaram.

Para mensagens ou cartões de menor importância, você pode definir a execução do fluxo para ser marcada como com êxito, mesmo quando o destinatário não tiver o bot instalado.

O campo **Se o bot não estiver instalado** permite que você controle o comportamento:

- **Com falha:** a execução do fluxo será marcada como com falha quando o destinatário não tiver instalado o bot no Microsoft Teams.
- **Com êxito com código de status:** a execução do fluxo será marcada como com êxito, embora o destinatário não possa receber a mensagem ou o cartão porque não instalou o bot. O código de status **100** será retornado.

Definição do código de status

Você pode usar o código de status retornado para definir diferentes comportamentos de acompanhamento em seu fluxo. Por exemplo, você pode especificar que o fluxo deve tentar novamente durante um período ou fazer um registro em log sobre a falha.

CÓDIGO DE STATUS	COM êXITO (BOOLIANO)	DESCRIÇÃO
200	Verdadeiro	Mensagem ou cartão entregue com êxito.
100	False	Não foi possível entregar a mensagem ou o cartão porque o destinatário não tem o bot instalado.
300	Falso	Não foi possível entregar a mensagem ou o cartão porque o destinatário está em uma conversa ativa com o bot.

Limitações conhecidas

- Todas as mensagens e cartões proativos do Power Virtual Agents estão sujeitos a [limites no Power Automate](#) e a [limitações do conector do Microsoft Teams](#).
- Todas as mensagens e cartões proativos não serão registrados nas transcrições de conversa ou nas [Sessões de análise](#).
- As mensagens proativas só podem ser postadas em um chat pessoal com o bot.

Disparar entrega para agente humano

18/01/2022 • 5 minutes to read

Com o Power Virtual Agents, é possível encaminhar conversas para agentes humanos de maneira transparente e contextual.

Quando você transfere uma conversa, compartilha o histórico completo da conversa (o contexto) e todas as variáveis definidas pelo usuário. Ter acesso a este contexto significa que os agentes humanos que estão usando qualquer hub de participação conectado podem ser notificados de que uma conversa requer um agente humano, ver o contexto da conversa anterior e retomar a conversa.

Para obter mais informações sobre como configurar a entrega com o [Omnicanal para Customer Service](#), consulte o tópico [Configurar entrega para o Omnicanal para Customer Service](#).

NOTE

Você pode optar por escalar uma conversa de bot sem vincular a um hub de interação:

1. Na [Tela de criação](#) para o tópico ao qual você deseja adicionar uma opção de escalonamento, no final do tópico, selecione o ícone de mais (+) para adicionar um novo nó.
2. Selecione [Ir para outro tópico](#) e depois [Escalonar](#).

[Escalonar](#) é um [tópico do sistema](#) que, por padrão, fornece uma mensagem simples a um usuário se ele solicitar um agente humano.

Você pode editar o tópico para incluir uma URL simples em um site de suporte ou um sistema de emissão de bilhetes ou incluir instruções para enviar por email ou entrar em contato com o suporte.

Pré-requisitos

- Você precisa de um bot criado com o [Power Virtual Agents](#)
- Você precisa ter um hub de interação que está sendo usado por agentes humanos, como o [Omnicanal para Customer Service](#) e você precisa configurar a conexão, conforme descrito em [Configurar entrega para o Omnicanal para Customer Service](#).
- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).

Como disparar a entrega para um agente humano

Os clientes envolvidos com o bot podem solicitar um agente humano a qualquer momento da conversa. Esse escalonamento pode acontecer de duas maneiras, com um gatilho implícito ou um gatilho explícito.

Ao disparar o tópico de transferência, o Power Virtual Agents inicia a transferência para o hub de participação configurado e envia todo o contexto de conversa a fim de encontrar o próximo melhor agente humano para acelerá-lo para que possa retomar a conversa.

Gatilhos implícitos

Em alguns casos, o bot pode não conseguir determinar a intenção da conversa de um cliente. Por exemplo, o cliente pode estar fazendo uma pergunta específica para a qual não há [tópico](#), ou não há opção correspondente em um tópico.

Em outros casos, seus clientes podem solicitar a transferência imediata a um agente humano. Por exemplo, os clientes podem digitar "conversar com o agente" no meio do caminho em uma conversa.

Quando o bot detecta um escalonamento dessa maneira, ele redireciona automaticamente o usuário para o [tópico do sistema Escalar](#). Este tipo de gatilho é conhecido como *gatilho implícito*.

Gatilhos explícitos

Ao criar tópicos para o seu bot, você poderá determinar que alguns tópicos exijam interação com um ser humano. Este tipo de gatilho é conhecido como *gatilho explícito*.

Nesses casos, você deve adicionar um nó **Transferir para agente** ao tópico.

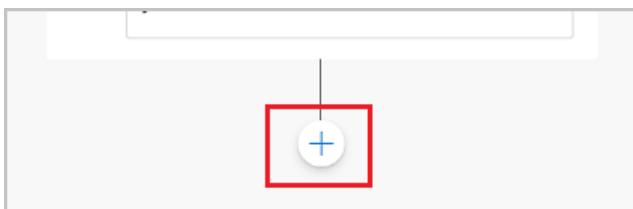
Este nó permite adicionar uma **Mensagem privada para agente**, enviada ao hub de interação conectado para ajudar o agente humano a entender o histórico e o contexto da conversa.

NOTE

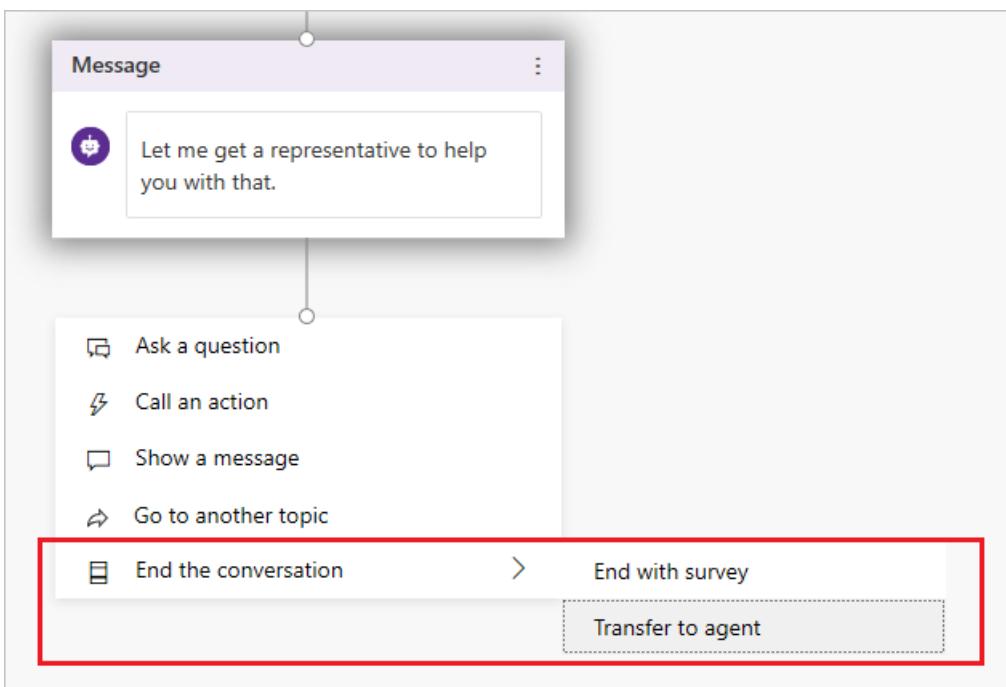
As conversas que chegam a esse nó serão marcadas como sessões **Escalonadas** em [análise de relatórios](#).

Adicione um nó Transferir para agente a um tópico:

1. Vou para a [página Tópicos](#) do bot que você deseja editar.
2. Abra a tela de criação do tópico ao qual você deseja adicionar o nó **Transferir para agente**.
3. clique no ícone de mais (+) para adicionar um nó de mensagem. Digite o que o bot deve dizer para indicar que a transferência para um agente humano está prestes a ocorrer.



4. Abaixo do nó da mensagem, clique no ícone de adição (+), vá para **Encerrar a conversa** e selecione **Transferir para agente**



5. Digite uma mensagem privada opcional para o agente humano no nó **Transferir para agente**. Esta

mensagem opcional pode ser útil se você tiver vários tópicos com nós **Transferir para agente**, pois as informações são armazenadas na variável de contexto `va_AgentMessage`.

O tópico iniciará a transferência para um agente humano quando este nó for atingido. Você pode testar a entrega acionando o tópico na tela de teste.

NOTE

Depois de adicionar um nó **Transferir para agente** em uma conversa, sempre que você disparar a entrega, os usuários verão uma mensagem "Nenhum renderizador para esta atividade" no site de demonstração. Esta mensagem sugere a necessidade de [personalizar sua tela de conversa](#) para implementar o código personalizado do lado do cliente que traz um agente humano do hub de participação para a conversa.

Variáveis contextuais disponíveis na entrega

Além de fornecer uma maneira automatizada para que uma conversa seja portada para um hub de interação, é importante garantir que o melhor agente para um problema específico seja envolvido. Para ajudar a direcionar conversas para o agente humano mais apropriado, existem variáveis de contexto que também são passadas para o hub de participação.

Você pode usar essas variáveis para determinar automaticamente para onde a conversa deve ser roteada. Por exemplo, você pode ter adicionado nós **Transferir para agente** para vários tópicos diferentes e deseja rotear conversas relacionadas a determinados tópicos para agentes específicos.

A tabela a seguir lista as variáveis de contexto disponíveis por padrão.

CONTEXTO	FINALIDADE	EXEMPLO
<code>va_Scope</code>	Ajuda a rotear escalonamentos para um agente humano.	<code>"bot"</code>
<code>va_LastTopic</code>	Ajuda a rotear escalonamentos para um agente humano e ajuda a acelerar um agente humano. Inclui o último tópico que foi disparado por um enunciado do usuário.	<code>"Return items"</code>
<code>va_Topics</code>	Ajuda a acelerar um agente humano.	<code>["Greetings", "Store Hours", "Return Item"]</code>
<code>va_LastPhrases</code>	Ajuda a rotear o escalonamento para um agente humano e ajuda a acelerar um agente humano.	<code>"Can I return my item"</code>
<code>va_Phrases</code>	Ajuda a acelerar um agente humano.	<code>["Hi", "When does store open", "Can I return my item"]</code>
<code>va_ConversationId</code>	Ajuda a identificar exclusivamente uma conversa de bot.	<code>GUID</code>
<code>va_AgentMessage</code>	Ajuda a acelerar um agente humano.	<code>"Got a gift from: HandoffTest"</code>
<code>va_BotId</code>	Ajuda a identificar o bot que está transferindo uma conversa.	<code>GUID</code>

CONTEXTO	FINALIDADE	EXEMPLO
va_Language	Ajuda a rotear um escalonamento para um agente humano.	"en-us"
Todas as variáveis de tópico definidas pelo usuário	Ajuda a acelerar um agente humano.	@StoreLocation = "Bellevue"

Um cliente pode passar por vários tópicos antes de escalar. O Power Virtual Agents reúne todas as variáveis contextuais entre os tópicos e as mescla antes de enviar para o hub de interação.

Se houver tópicos com variáveis de contexto com nomes semelhantes, o Power Virtual Agents promove a variável de tópico definida mais recentemente.

Principais conceitos – Publicar bot

18/01/2022 • 4 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Com o Power Virtual Agents, você pode publicar bots para interagir com seus clientes em várias plataformas ou canais. Isso inclui sites ativos, aplicativos móveis e plataformas de mensagens, como Microsoft Teams e Facebook.

Depois de publicar pelo menos uma vez, você poderá conectar seu bot a mais canais.

Cada vez que deseja atualizar seu bot, você o publica novamente de dentro do próprio aplicativo Power Virtual Agents. Ao publicar o bot, você o atualizará em todos os canais em que ele foi inserido ou conectado.

Pré-requisitos

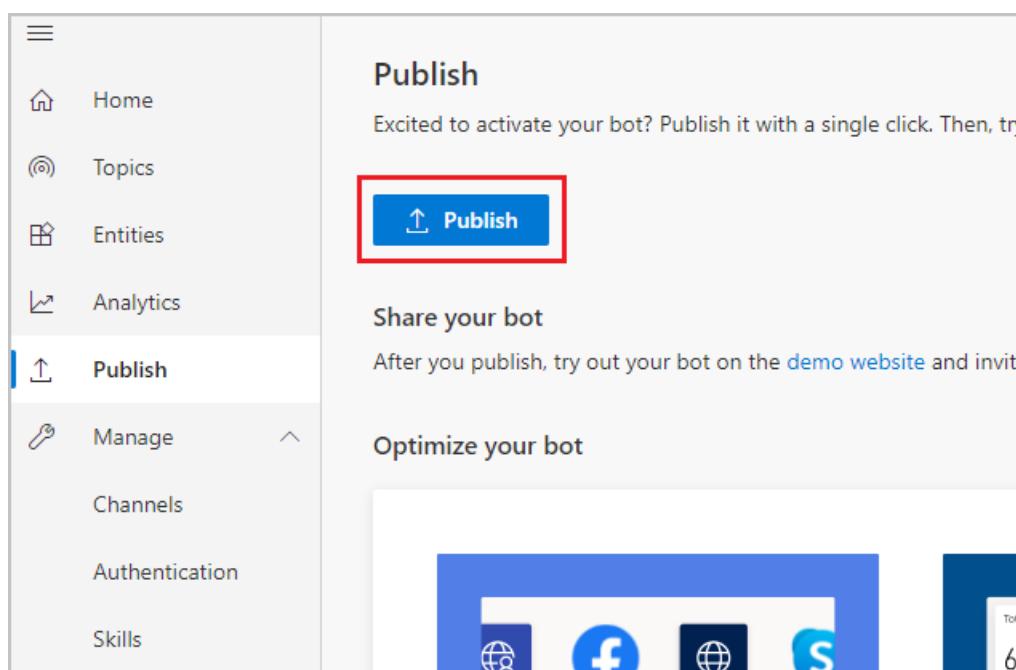
- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Publicar o conteúdo mais recente do bot

Você precisa publicar o bot pelo menos uma vez para que os clientes possam interagir com ele ou antes de compartilhá-lo com colegas de equipe. Depois da primeira publicação, você poderá publicar novamente o bot, sempre que desejar que os clientes interajam com o conteúdo mais recente do bot.

Publicar o conteúdo mais recente do bot:

1. No painel de navegação esquerdo, selecione a guia **Publicar**.
2. Selecione **Publicar** para disponibilizar para os clientes o conteúdo mais recente do bot.



O processo de publicação levará menos de alguns minutos, pois verifica se há erros no conteúdo do bot mais recente.

The screenshot shows the Microsoft Bot Framework's Publish interface. On the left, a sidebar lists navigation options: Home, Topics, Entities, Analytics, Publish (selected), Manage, Channels, Authentication, and Skills. The main content area has a header 'Publish' with a sub-instruction: 'Excited to activate your bot? Publish it with a single click. Then, try it out on a website and configure channels to meet your customers where they are.' Below this is a large blue 'Publish' button. The interface is divided into sections: 'Share your bot' (with a note about trying it on the demo website) and 'Optimize your bot' (with links to 'Configure channels' and 'See how your Bot is doing'). A modal window titled 'Publish latest content?' is open, showing a progress bar and the message 'Preparing your content...'. At the bottom of the main content area are links to 'Go to Channels' and 'Go to Analytics'.

3. Após a conclusão da publicação, selecione o link **site de demonstração**. O link abrirá uma nova guia e exibirá um site de demonstração predefinido onde você e sua equipe podem interagir com o bot. O site de demonstração é útil para reunir comentários dos participantes envolvidos no bot.

The screenshot shows the 'Share your bot' section of the Microsoft Bot Framework's Publish interface. It includes a note: 'After you publish, try out your bot on the [demo website](#) and invite team members to do the same.' The 'demo website' link is highlighted with a red rectangle. Below this is the 'Optimize your bot' section.

Para obter detalhes sobre como atualizar a mensagem de boas-vindas e o texto de ajuda no site de demonstração, vá para [Configure o site de demonstração e adicione o bot ao site ao vivo](#).

TIP

Qual é a diferença entre a conversa de teste e o site de demonstração?

No site de demonstração, você pode compartilhar uma URL com membros da equipe ou outros participantes que desejem testar o bot. Mas, o site não se destina ao uso de produção e você não deve usá-lo diretamente com os clientes. Você pode usar o chat de teste para ver se a conversa flui conforme esperado e para detectar erros durante o processo de criação do bot.

Configurar canais

Depois de publicar o bot pelo menos uma vez, você poderá adicionar canais para que o bot possa ser alcançado pelos clientes.

Para configurar canais:

1. Selecione **Gerenciar**.
2. No painel de navegação esquerdo, selecione a guia **Canais**.

As etapas de conexão são diferentes para cada canal. Veja o artigo relacionado na lista abaixo para obter mais informações:

- [Microsoft Teams](#)
- [Site de demonstração](#)
- [Site personalizado](#)
- [Aplicativo Móvel](#)
- [Facebook](#)
- [Canais do Serviço de Bot do Azure](#), incluindo:
 - Skype
 - Cortana
 - Slack
 - Telegram
 - Twilio
 - Line
 - Kik
 - GroupMe
 - Direct Line Speech
 - Email

Tabela de referência da experiência do canal

Canais diferentes têm experiências diferentes para o usuário final. A tabela a seguir mostra uma visão geral de alto nível das experiências de cada canal. Leve em conta as experiências de canal ao otimizar o conteúdo do bot para canais específicos.

EXPERIÊNCIA	SITE	MICROSOFT TEAMS	FACEBOOK	OMNICAL PARA CUSTOMER SERVICE DO DYNAMICS
Pesquisa de satisfação do cliente	Cartão adaptável	Somente texto	Somente texto	Somente texto
Opções de múltipla escolha	Com suporte	Suporte para até seis (como carta de herói)	Suporte para até 13	Com suporte parcial
Markdown	Com suporte	Compatível parcialmente	Suporte parcial	Com suporte parcial

EXPERIÊNCIA	SITE	MICROSOFT TEAMS	FACEBOOK	OMNICAL PARA CUSTOMER SERVICE DO DYNAMICS
Mensagem de boas-vindas	Com suporte	Com suporte	Sem suporte	Compatível com Microsoft Teams e Chat. Não compatível com outros canais.
Você quis dizer	Com suporte	Com suporte	Com suporte	Com suporte para Microsoft Teams, Chat, Facebook e canais somente de texto (SMS via TeleSign e Twilio, WhatsApp, WeChat e Twitter). As ações sugeridas serão apresentadas como uma lista somente de texto; os usuários precisarão digitar novamente uma opção para responder

IMPORTANT

Os usuários não podem enviar anexos para chatbots do Power Virtual Agents. Se eles tentarem carregar um arquivo (incluindo mídia, como imagens), o bot dirá:

Parece que você tentou enviar um anexo. No momento, só consigo processar texto. Tente enviar sua mensagem novamente sem o anexo.

Isso se aplica a todos os canais, mesmo se a experiência voltada para o usuário final ou o canal oferecer suporte a anexos (por exemplo, se você estiver usando a API do Direct Line ou o Microsoft Teams).

Os anexos podem ser compatíveis se a mensagem for enviada para uma habilidade, onde o bot de habilidade oferece suporte ao processamento de anexos. Para obter mais informações, consulte o [tópico Usar habilidades do Microsoft Bot Framework](#) para obter mais detalhes sobre habilidades.

Nesta seção

TÓPICO	DESCRIÇÃO
Configurar o site de demonstração e adicionar o bot ao seu site ativo	Publique seu bot no site ao vivo ou use um site de demonstração para compartilhar internamente.
Adicionar bot ao Microsoft Teams	Use o Teams para distribuir seu bot.
Adicionar bot ao Facebook	Adicione um bot ao Facebook Messenger.
Adicionar bot a aplicativos móveis e personalizados (baseados na Web ou nativos)	Adicione seu bot a aplicativos nativos móveis ou personalizados (é necessária a codificação do desenvolvedor).
Adicionar bot a canais do Serviço de Bot do Azure	Adicione seu bot a canais do Azure Bot Service (é necessária a codificação do desenvolvedor).

Configurar o site de demonstração e adicionar o bot ao site ativo ou portal do Power Apps

18/01/2022 • 3 minutes to read

Ao publicar o bot na Web, você pode publicar em um site de demonstração predefinido (que pode ser usado para compartilhar o bot com seus colegas de equipe e partes interessadas) e em seu próprio site ativo.

TIP

Quando devo usar o site de demonstração e quando devo usar meu próprio site?

Você deve usar o site de demonstração apenas para testar o bot e compartilhá-lo com seus colegas de equipe ou outras partes interessadas que desejam testá-lo. Ele não se destina a usos de produção. Por exemplo, você não deve usá-lo diretamente com os clientes.

Você deve publicar e usar o bot em seu site ativo para cenários de produção, como um bot de ajuda em sua página de ajuda para os clientes interagirem.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Site de demonstração

Você pode editar a mensagem de boas-vindas e frases de gatilho sugeridas para o site de demonstração. Uma mensagem de boas-vindas ajuda a alertar seus colegas de equipe sobre o que eles devem perguntar ao bot.

TIP

Você pode alterar a mensagem de boas-vindas para explicar a intenção ou propósito do teste e pode alterá-la com a frequência que desejar. Assim, você pode criar uma mensagem de boas-vindas pedindo para testar conversas relacionadas ao horário de funcionamento da loja e, depois de fazer atualizações no bot, alterar a mensagem de boas-vindas para pedir aos testadores que testem conversas relacionadas a cartões-presente.

Atualizar o site de demonstração:

1. Selecione **Gerenciar** no painel de navegação lateral e, em seguida, acesse a guia **Canais**.
2. Selecione o bloco **Site de demonstração**.
3. Digite a mensagem de boas-vindas que você gostaria de ver ao lado do bot no campo de texto **Mensagem de boas-vindas**.
4. Digite uma lista de frases de gatilho sugeridas no campo de texto **Iniciadores de conversa**. Frases de gatilho são o que iniciam tópicos específico; portanto, você pode personalizar suas frases de gatilho para tópicos específicos que deseja que seus colegas de equipe experimentem.

Demo Website

X

You created a bot. Great job! Let's set up a website to share with team members so they can try your bot.

Welcome message

Introduce your bot and its purpose to your team members.

Try out the chatbot we made!
[Edit this welcome message in the demo website channel configuration.]

Conversation starters

Provide some common trigger phrases to help your team members start a conversation with your bot.

"Hello"
"Start over"
"Talk to a person"

Share your website

To invite team members to see your bot in action, copy the link below.

Copy

Para compartilhar o link do site de demonstração, copie a URL do site de demonstração e compartilhe-a diretamente com seus colegas de equipe.

Site personalizado

Você pode adicionar seu bot a um site ativo como um IFrame. Seu site ativo pode ser um site externo voltado para o cliente ou um site interno, como um site do SharePoint ou Yammer.

Você também pode adicionar o bot ao seu centro de administração do Power Platform.

Adicionar o bot ao seu site:

1. Selecione **Gerenciar** no painel de navegação lateral e, em seguida, acesse a guia **Canais**.
2. Selecione **Site personalizado** e, depois, **Copiar** para copiá-lo diretamente para a área de transferência, ou **Compartilhar no email** para abrir uma nova mensagem de email com o trecho incluído no seu aplicativo de email padrão.

Custom website

X

This channel allows you to embed an HTML chatbot into your website. Learn about [embedding your bot in a web page](#).

Copy or share the code

Copy the following code snippet and paste it to your HTML website. If you do not have access to the website's code, share the code with the person responsible for your website.

Embed code

```
<!DOCTYPE html> <html> <body> <iframe src="https://powerva.microsoft.com/webchat/bots/XXYY" frameborder="0" style="width: 100%; height: 100%;"> </iframe> </body> </html>
```

Copy

Share to email

3. Forneça o trecho ao seu desenvolvedor da Web para adicionar o bot ao seu site.

Portais do Power Apps

Você pode adicionar seu bot a um portal do Power Apps diretamente com o componente do chatbot ou com um trecho de URL em um IFrame.

Adicione o bot a um portal do Power Apps (versão preliminar):

Você pode adicionar seu bot a um portal do Power Apps em algumas etapas rápidas sem qualquer código. Os portais do Power Apps permitem que você adicione um chatbot do Power Virtual Agents em sua página de portal, adicionando um componente de chatbot com personalização limitada.

Consulte o tópico [Adicionar chatbot a uma página](#) na biblioteca de documentação do Power Apps para obter detalhes.

IMPORTANT

Esse é um recurso de visualização. Os recursos de visualização não foram criados para uso em ambientes de produção e podem ter funcionalidade restrita. Esses recursos são disponibilizados antes de um lançamento oficial para que os clientes possam ter acesso antecipado e fornecer comentários.

Adicionar bot ao Power Apps com um IFrame:

Você também pode adicionar seu bot ao Power Apps como um IFrame. Seu site ativo pode ser um site externo voltado para o cliente ou um site interno, como um site do SharePoint ou Yammer.

Você também pode adicionar o bot ao seu centro de administração do Power Platform.

1. No portal do Power Virtual Agents, selecione **Gerenciar** no painel de navegação lateral e, em seguida, acesse a guia **Canais**.
2. Selecione **Site personalizado** e copie apenas a URL do trecho do IFrame: esta URL é definida por

`src="<URL>" .`

Custom website

This channel allows you to embed an HTML chatbot into your website. Learn about [embedding your bot in a web page](#).

Copy or share the code

Copy the following code snippet and paste it to your HTML website. If you do not have access to the website's code, share the code with the person responsible for your website.

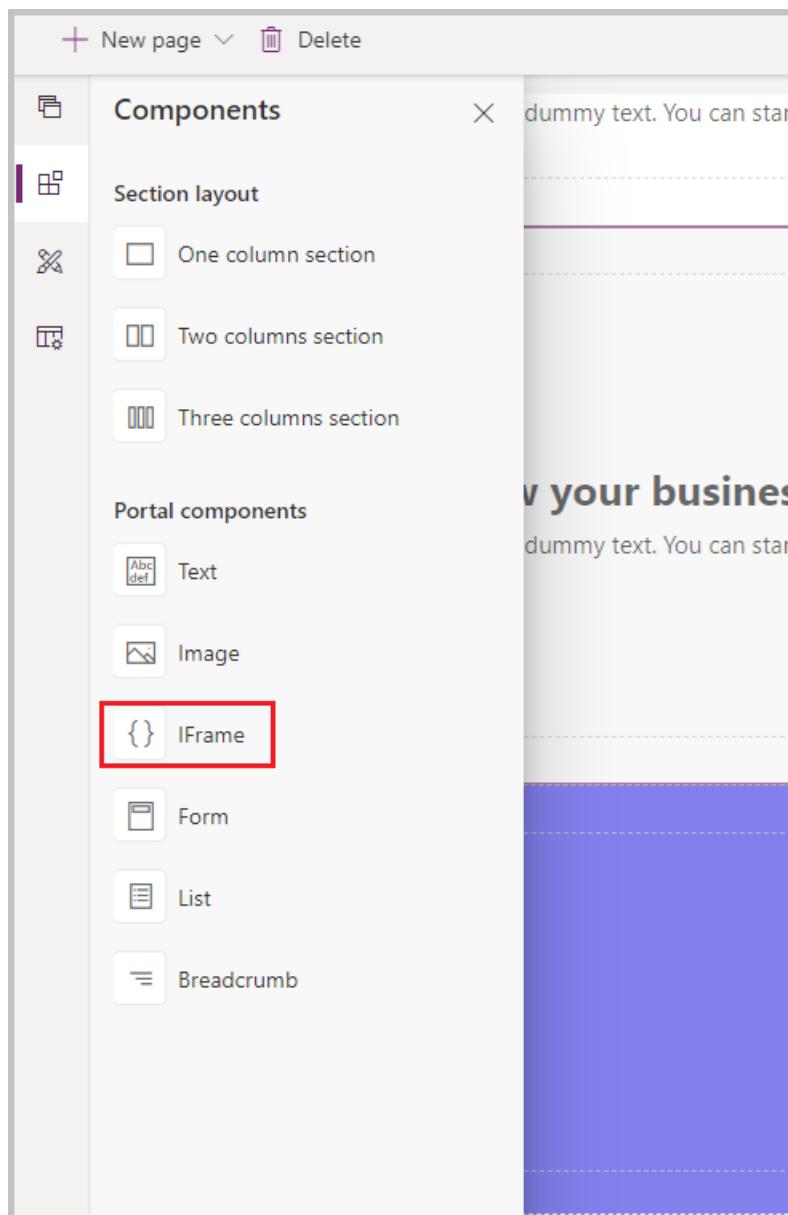
Embed code

```
<!DOCTYPE html> <html> <body> <iframe src= "https://powerva.microsoft.com/webchat/bots/XXYY" frameborder="0" style="width: 100%; height: 100%;"> </iframe> </body> </html>
```

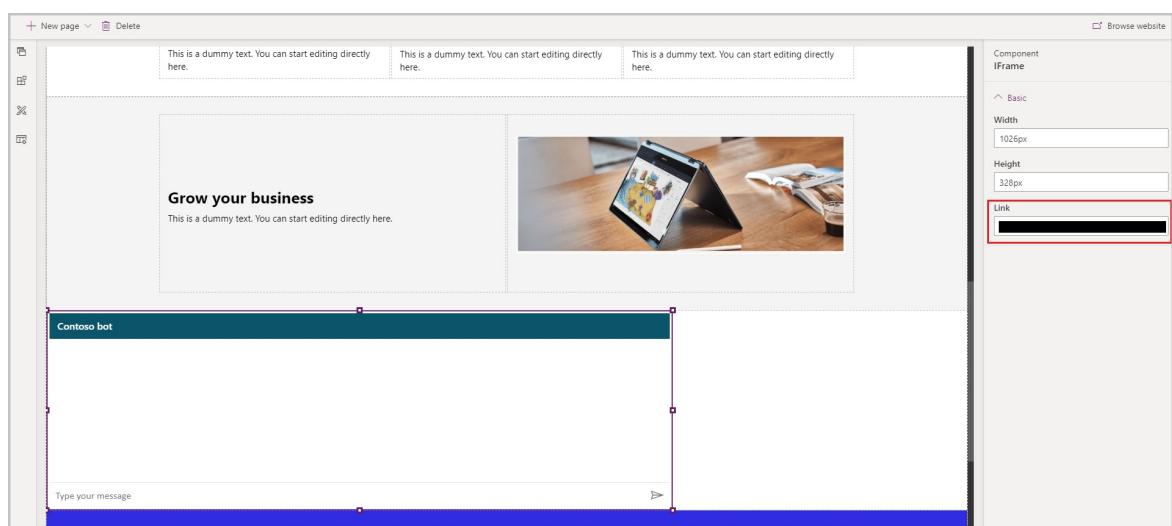
[Copy](#)

[Share to email](#)

3. Acesse o Power Apps Studio e adicione um **componente IFrame** em seu aplicativo selecionando **Componentes** no painel de navegação lateral e, em seguida, **IFrame**.



4. Cole a URL copiada do trecho do IFrame no campo **Link** do componente do IFrame. Você pode ajustar o tamanho da janela de conversa ajustando os campos **Largura** e **Altura**.



5. Você pode interagir com o seu bot clicando em **Procurar no site da Web**.

+ New page ▾ Delete

Component Webpage

Browse website

Display

Name: Home

Partial URL: /

Formatting

Template: Default studio template

Type your message

About your website
This is a dummy text. You can start editing directly here.

Copyright © 2019. All rights reserved.

✓ Saved | ↗

Adicionar um chatbot ao Microsoft Teams

18/01/2022 • 12 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Agora que publicou o bot, você pode disponibilizá-lo para usuários no Microsoft Teams para que você, seus colegas de equipe e a organização em geral possam interagir com ele. Você precisa [publicar o bot pelo menos uma vez](#) antes que os usuários possam interagir com o bot no Microsoft Teams.

Você pode:

- Personalizar a aparência do bot no Microsoft Teams
- Instalar o bot para você no Microsoft Teams
- Compartilhar o link de instalação do bot com outros usuários
- Mostrar o bot na loja de aplicativos do Microsoft Teams
 - Mostre o bot aos [usuários compartilhados](#), adicionando-o à seção **Desenvolvido pelos seus colegas** da loja de aplicativos do Microsoft Teams
 - Compartilhe o bot com a organização enviando o bot para aprovação do administrador a fim de ser apresentado na seção **Desenvolvido pela sua organização** da loja de aplicativos do Microsoft Teams
- Baixe o manifesto do aplicativo Teams pré-gerado para distribuí-lo em seu locatário do Microsoft Teams

NOTE

Ao adicionar o bot ao Microsoft Teams, alguns dos dados, como conteúdo de bot e conteúdo da conversa com o usuário final, serão compartilhados com o Microsoft Teams (o que significa que seus dados sairão dos [limites geográficos ou regionais e de conformidade da sua organização](#)).

Para obter mais informações, consulte a [política de privacidade do aplicativo Microsoft Teams](#).

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).
- [Compartilhe com os usuários](#) para que eles possam instalar e conversar com o bot no Microsoft Teams.
- Sua organização precisa permitir que os aplicativos do Microsoft Power Platform sejam adicionados ao Microsoft Teams antes que você ou outros usuários possam instalar o bot diretamente no Teams ou encontrá-lo na seção **Desenvolvido pelos seus colegas** na loja de aplicativos do Teams. Trabalhe com seu administrador para [Gerenciar os aplicativos do Microsoft Power Platform no Microsoft Teams](#) se ele foi desabilitado para sua organização.
- Os bots aprovados para a seção **Criado por sua organização** (após o envio a um administrador) são gerenciados separadamente por administradores na [Página de gerenciamento de aplicativos](#) do centro de administração do Microsoft Teams.
- Antes de instalar o bot para você mesmo ou compartilhar o bot com outras pessoas, você deverá [publicá-lo pelo menos uma vez](#).

Conectar seu bot ao canal do Microsoft Teams

Depois de publicar seu bot pelo menos uma vez, você poderá conectá-lo ao canal do Microsoft Teams para permitir que os usuários conversem com o bot no Microsoft Teams.

NOTE

Recomendamos que você [ative as configurações de segurança](#) para bots criados para o Microsoft Teams ou uso interno por funcionários para que você possa garantir que o bot não seja acessível a pessoas de fora da sua organização.

Conecte-se ao Microsoft Teams:

1. Vá para **Gerenciar** e, em seguida, **Canais** no painel de navegação lateral.
2. Selecione **Microsoft Teams**.
3. Selecione **Ativar Teams**.

Microsoft Teams

X

Nothing can stop a team, and now your bot can help you achieve more together. To open the lines of communication, select **Turn on Teams**. After a quick installation, your users and bot can start chatting. [Learn more.](#)

Note that certain bot content may not appear the same on Microsoft Teams as it was authored in Power Virtual Agents. For details, refer to our article on [supported channel content](#).

Turn on Teams

Cancel

NOTE

Se você não vir essa opção, então talvez o canal do Microsoft Teams já esteja ativado.

Personalizar a aparência do bot no Microsoft Teams

Fornecer a descrição e a aparência corretas para o bot antes de disponibilizá-lo para outros usuários é importante, pois os educa sobre a finalidade do bot e sua marca, quando aplicável.

1. Vá para **Gerenciar** e, em seguida, **Canais** no painel de navegação lateral.
2. Selecione **Microsoft Teams**.
3. Selecione **Editar detalhes** para alterar o ícone, a cor e as descrições do bot. Eles serão mostrados na loja de aplicativos do Microsoft Teams e na guia Sobre do aplicativo depois que o usuário instalar o bot.
[Analizar as recomendações em formatos de ícone do Microsoft Teams.](#)

Microsoft Teams

X

Excited to make your bot available for others to use in Microsoft Teams? Review how your bot will appear. Select **Edit details** to modify. Once you are ready, select **Availability options** to continue.
[Learn more](#)

Bot preview



Built using Power Virtual Agents. Create your own at <https://aka.ms/pvafortteams>.

[Edit details](#)

[Open bot](#)

[Disconnect from Teams](#)

IMPORTANT

As atualizações dos detalhes do bot não se aplicam a usuários que já instalaram o bot a partir de um link compartilhado ou da seção **Desenvolvido pelos seus colegas**. Eles precisarão reinstalar o bot para receber as atualizações.

Atualizações nos detalhes do bot não se aplicam a bots que foram aprovados por um administrador. Você precisará reenviar o bot para aprovação para que os detalhes mais recentes sejam atualizados para os usuários.

4. Selecione **Mais** para adicionar outras informações:

- Nome do desenvolvedor
- Site
- Declaração de Privacidade
- Termos de uso

Você deve fornecer essas informações para manter seu usuário informado sobre o bot. Consulte o tópico [Política de privacidade e termos de uso](#) para obter mais detalhes e exemplos.

5. Selecione **Salvar** para voltar à tela onde você pode disponibilizar seu bot no Teams. Você verá que suas atualizações na cor, ícone e descrição são mostradas.

NOTE

A personalização do ícone nesta seção só se aplica ao avatar do bot para bots que são [aprovados pelo administrador](#) e não se aplica a usuários que instalam o bot com um [link de instalação](#) direto ou na seção [Desenvolvido pelos seus colegas](#) da loja de aplicativos do Microsoft Teams. Você pode personalizar o avatar do bot em [Personalizar a aparência do bot](#).



New bot 9/16 8:39 AM

Ok, I'll start over.

Instalar um bot como um aplicativo no Microsoft Teams

Depois de publicar um bot, você pode adicioná-lo à sua própria versão do Microsoft Teams diretamente do aplicativo do Power Virtual Agents.

IMPORTANT

O novo conteúdo em um bot recém-publicado não aparecerá nas conversas em andamento. Após 30 minutos de tempo ocioso, o bot será atualizado.

Você pode digitar *Recomeçar* em uma conversa existente para iniciar uma nova conversa imediatamente e ver as atualizações mais recentes do bot.

Você deve adicionar seu bot à sua própria versão do Teams antes de compartilhá-lo com outras pessoas.

1. Vá para **Gerenciar** e, em seguida, **Canais** no painel de navegação lateral.
2. Selecione **Microsoft Teams**.
3. Selecione **Abrir bot** para que o prompt de instalação seja iniciado no Microsoft Teams. Selecione **Adicionar** para adicioná-lo como um aplicativo no Teams. Isso só instala o bot para você.

The screenshot shows the Microsoft Teams 'Bot preview' interface. At the top, it says 'Microsoft Teams' and has a close button ('X'). Below that, there's a message: 'Excited to make your bot available for others to use in Microsoft Teams? Review how your bot will appear. Select **Edit details** to modify. Once you are ready, select **Availability options** to continue.' A link 'Learn more' is provided. The main area is titled 'Bot preview' and shows a placeholder icon and a blacked-out name. Below the icon, it says 'Built using Power Virtual Agents. Create your own at https://aka.ms/pvafortteams.'. At the bottom, there are two buttons: 'Edit details' and 'Open bot', with 'Open bot' being highlighted by a red box. A link 'Disconnect from Teams' is also present.

Compartilhar um link para que outras pessoas possam instalar o bot

1. Vá para **Gerenciar** e, em seguida, **Canais** no painel de navegação lateral.
2. Selecione **Microsoft Teams**.
3. Selezionar **Opções de disponibilidade** e selecione **Link de cópia**

IMPORTANT

Apenas os usuários que podem acessar o bot podem usar o link de instalação para instalar o bot. Você pode [compartilhar o bot para dar aos usuários acesso ao chat](#) com o bot.

← Microsoft Teams



Make your bot available to users in Microsoft Teams so they can find and use it. [Learn more](#)

Share link

Shared users can open the bot in Microsoft Teams with this link. [Manage sharing](#)

[Copy link](#)

Show in Teams app store

Make your bot appear in the Teams app store.

4. Compartilhe o link copiado com os usuários para que eles possam instalar o bot no Microsoft Teams.

Mostrar o bot na loja de aplicativos do Microsoft Teams

Depois de publicar o bot, você pode mostrá-lo na loja de aplicativos do Microsoft Teams para que os usuários possam encontrá-lo e instalá-lo.

Mostrar aos usuários compartilhados

Você pode compartilhar o bot, adicionando-o à seção **Desenvolvido pela sua organização > Desenvolvido pelos seus colegas** da loja de aplicativos do Microsoft Teams. Apenas os **usuários compartilhados** encontrarão o bot lá.

IMPORTANT

Apenas usuários compartilhados podem localizar e instalar o bot na seção **Desenvolvido pelos seus colegas** na loja de aplicativos do Microsoft Teams. O bot não será mostrado para todos na organização, mesmo se estiver configurado para permitir que todos usem o bot. Para **mostrar o bot para a organização**, envie o bot para a aprovação de um administrador para mostrá-lo na seção **Desenvolvido pela sua organização** da loja de aplicativos do Microsoft Teams. O bot só poderá ser mostrado na seção **Desenvolvido pelos seus colegas** da app store do Microsoft Teams quando o número total de usuários compartilhados não exceder a **política de descoberta da app store do Teams** do locatário. Para mostrar o bot além do limite da política de sua organização, faça parceria com seu administrador para **mostrar o bot à organização**.

The screenshot shows the Microsoft Teams App Store interface. On the left, there's a sidebar with categories like 'Home', 'Featured', 'Popular on Teams', 'Top picks', 'What's new', 'Categories' (Education, Productivity, etc.), 'App features' (Personal apps, Bots, Tabs, Connectors, Messaging, Meetings), and links to 'Submit to app catalog' and 'Upload a custom app'. The main area is titled 'Apps' and shows a grid of app cards. One card is highlighted with a red border: 'Melane' by 'Powered by Power Virtual Agents'. Below the grid, a box labeled 'Built for your org' is also highlighted with a red border. At the bottom of the page, a footer box is also highlighted with a red border, containing the text: 'Built by your colleagues Apps created by your colleagues and shared with you or a group you're in. Learn more'.

1. Vá para **Gerenciar** e, em seguida, **Canais** no painel de navegação lateral.
2. Selecione **Microsoft Teams**.
3. Selecione **Opções de disponibilidade**.
4. Selecione **Mostrar aos meus colegas de equipe e usuários compartilhados** e analise quem tem acesso ao bot.

[Microsoft Teams](#)

X

Make your bot available to users in Microsoft Teams so they can find and use it. [Learn more](#)

Share link

Shared users can open the bot in Microsoft Teams with this link. [Manage sharing](#)

 [Copy link](#)

Show in Teams app store

Make your bot appear in the Teams app store.

Show to my teammates and shared users

Appear under the Built by your colleagues section.

Show to everyone in my org

Submit to your admin for approval to appear under Built by your org section.

Download as .zip

You can upload the bot directly as a custom app into Microsoft Teams. [Learn more](#)

 [Download .zip](#)

5. Confirme se a caixa de seleção **Visível em Desenvolvido pelos seus colegas** está marcada e selecione **Compartilhar**.

Show in Built by your colleagues in Teams

X

Share with people to find and use your bot in Microsoft Teams app store Built by your colleagues section. [Learn more](#)

rs

Enter a security group

Shared with

Sort by Name ▾



Demo41

Owner, Manager, Power Automate user, Transcript viewer



PVASG1

User

Test_Test_CCI Demos team



Owner

System admin (full access)



Member

Reviewer



Guest

Reviewer

Send an email invitation to new users

Visible in Built by your colleagues

Copy link

Share

Cancel

6. Isso adicionará automaticamente o bot à seção **Desenvolvido pelos seus colegas** e mostrará um rótulo verde **Adicionado ao Teams** na página de opções de disponibilidade.

Show in Teams app store

Make your bot appear in the Teams app store.

Show to my teammates and shared users

Appear under the Built by your colleagues section.

Added to Teams

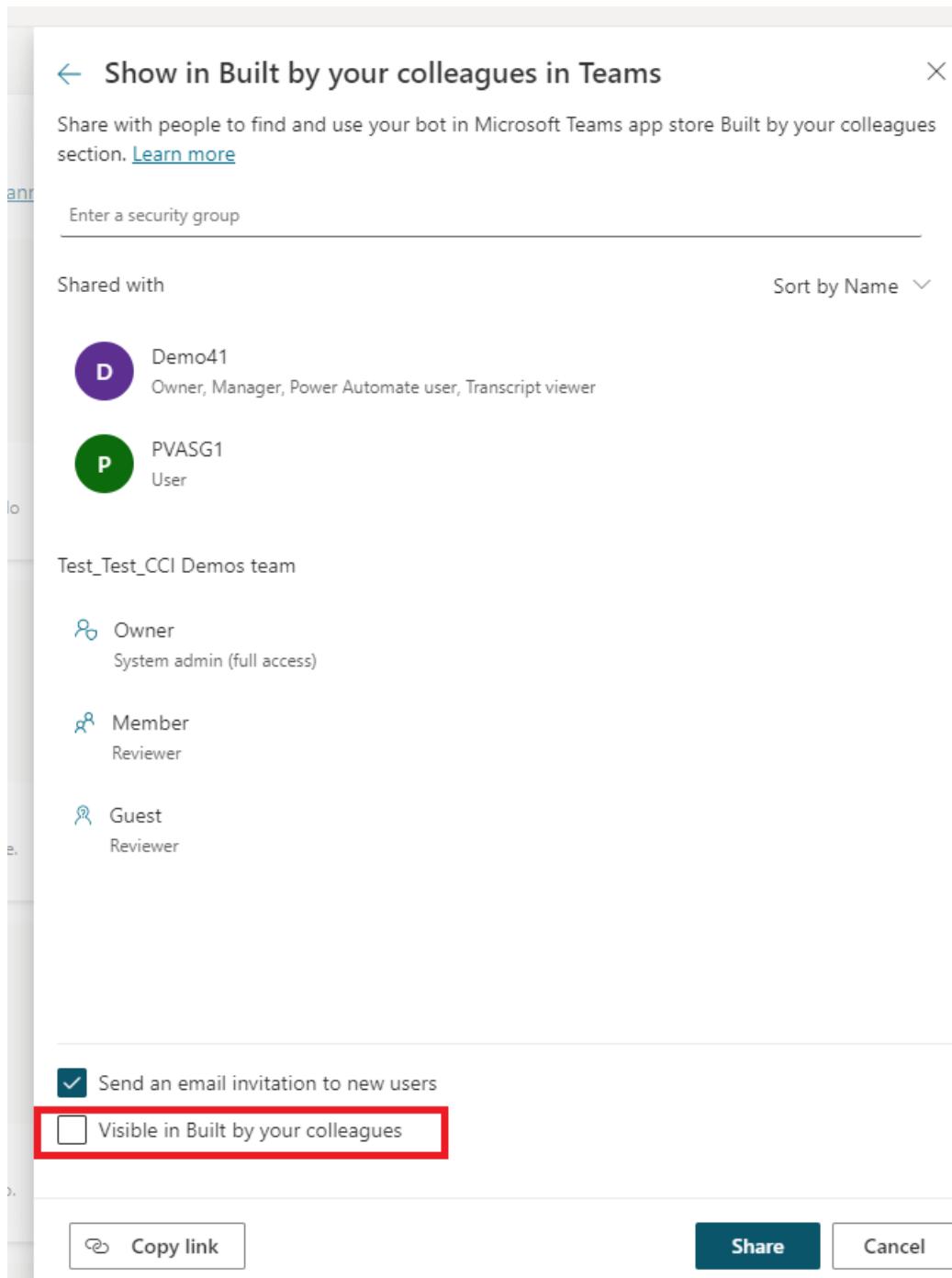
NOTE

Se seu aplicativo não aparecer na seção **Criado por seus colegas**, seu aplicativo do Teams pode estar armazenando informações em cache. Tente sair e entrar novamente (se estiver usando o aplicativo da área de trabalho) ou atualizar seu navegador (se estiver usando o aplicativo Web do Teams).

Remover o bot da seção Criado por seus colegas

Você pode remover o bot da seção **Criado por seus colegas**. Isso não afeta os usuários que já instalaram o bot.

1. Vá para **Gerenciar** e, em seguida, **Canais** no painel de navegação lateral.
2. Selecione **Microsoft Teams**.
3. Selecione **Opções de disponibilidade**.
4. Selecione **Mostrar aos meus colegas de equipe e usuários compartilhados** e remova a seleção da caixa de seleção **Visível em Desenvolvido pelos seus colegas**.



5. Selecione **Compartilhar**. Agora, o bot não aparecerá mais na seção **Desenvolvido pelos seus colegas** da loja de aplicativos do Microsoft Teams.

Mostrar à organização

Você pode compartilhar o bot com a organização enviando o bot para aprovação do administrador a fim de ser apresentado na seção **Desenvolvido pela sua organização > Desenvolvido pelos seus colegas**. Esta é

uma ótima maneira de distribuir amplamente o bot, fazendo parceria com o administrador para distribuir o bot a todos na organização ou a um subconjunto de usuários.

The screenshot shows the Microsoft Teams Admin Center interface. On the left, there's a sidebar with 'Apps' and 'Built for your org' sections. Below that are 'Featured' categories: 'Popular on Teams' and 'Top picks'. The main area is titled 'Built for your org' with the subtitle 'Apps created and approved by your org's technology team.' It lists several bots: 'Kaliraj Teams Test Flow Bot', 'ppe6.1', 'Bot ppe 521', and 'ybot47', each with a brief description and a 'Powered by Power Virtual Agents' note. A red box highlights the 'Built for your org' section title and its subtitle.

Os administradores também podem [pré-instalar e fixar o bot](#) para usuários na organização para que possam acessá-lo diretamente na barra de aplicativos no Microsoft Teams.

Antes de enviar o bot para sua organização, certifique-se de que:

- Seu bot está pronto para lançamento e em conformidade com os padrões, as regras e as políticas da empresa.
- Você coordena com outros gerenciadores de bot: uma vez que o bot foi enviado, ele não pode ser reenviado por um usuário diferente até que o envio anterior seja aprovado ou rejeitado por um administrador.
- Você removeu o bot, se aplicável, da seção **Criado por seus colegas**. Enviar seu bot para aprovação do administrador pode resultar em seu bot aparecer em dois lugares. Veja as instruções em [como remover seu bot](#) para obter detalhes.

NOTE

Depois que um bot é aprovado por um administrador, a disponibilidade do bot na seção **Criado pela sua organização** será totalmente gerenciada pelo seu administrador. Apenas um administrador pode remover o bot da seção **Criado pela sua organização**.

Enviar para a seção Criado pela sua organização

1. Vá para **Gerenciar** e, em seguida, **Canais** no painel de navegação lateral.
2. Selecione **Microsoft Teams**.
3. Selecione **Opções de disponibilidade**.
4. Confirme se o bot não é mostrado para colegas de equipe ou usuários compartilhados. [Remova](#) se informa **Adicionado ao Teams**.
5. Selecione **Mostrar a todos na minha organização**.

[← Microsoft Teams](#)

X

Make your bot available to users in Microsoft Teams so they can find and use it. [Learn more](#)

Share link

Shared users can open the bot in Microsoft Teams with this link. [Manage sharing](#)

 [Copy link](#)

Show in Teams app store

Make your bot appear in the Teams app store.

Show to my teammates and shared users

Appear under the Built by your colleagues section.

Show to everyone in my org

Submit to your admin for approval to appear under Built by your org section.

Download as .zip

You can upload the bot directly as a custom app into Microsoft Teams. [Learn more](#)

 [Download .zip](#)

6. Analise os requisitos para envio e selecione **Enviar para aprovação do administrador**.

NOTE

Analise o conteúdo e ele estará pronto para ser analisado por um administrador. Você precisará enviar novas solicitações ao administrador para [atualizar o ícone e as descrições](#) dos bots que foram aprovados anteriormente. Depois de aprovado, todos os usuários novos e existentes do bot no Teams receberão a atualização. Isso se aplica apenas aos detalhes do bot. Você pode continuar a fazer atualizações de conteúdo para o seu bot, publicando o conteúdo mais recente sem a necessidade de reenviá-lo ao administrador.

7. Um prompt de confirmação final aparecerá. Selecione **Sim** para continuar. O bot será enviado ao seu administrador [para que ele o aprove](#) e você verá uma nota indicando o status do seu envio.

[← Submit for admin approval](#)

X

 Your bot is submitted and waiting for approval from your Teams admin.

[Refresh](#)

Microsoft Teams bots + submission status

Contoso HR help bot

Version 1.0.0

 Waiting for approval

NOTE

Depois de enviar o bot para aprovação do administrador, você não deverá alterar a configuração de acesso do bot para que ele não seja disponibilizado para todos em sua organização. Isso fará com que os usuários da organização não consigam conversar com o bot depois de instalá-lo da seção **Criado pela sua organização** na app store do Microsoft Teams. Trabalhe com o administrador na [política de aplicativos do Microsoft Teams](#) sobre quem pode encontrar e instalar o bot.

8. Você precisará aguardar a [aprovação do administrador](#). Você pode verificar o status mais recente selecionando **Atualizar** ou abrindo a janela **Disponibilizar o bot para outros usuários** da página **Publicar**.
9. Depois que seu administrador aprovar o bot, o status será atualizado para **Aprovado**. Você pode abrir o bot diretamente e compartilhar o link da versão aprovada com outros usuários.
10. Opcionalmente, faça parceria com o administrador para pré-fixar ou instalar o aplicativo para usuários na [política de aplicativo do Microsoft Teams](#) para que eles possam encontrar o bot diretamente barra de aplicativos esquerda do Microsoft Teams.

NOTE

Se seu aplicativo não aparecer na seção **Criado pela sua organização**, mesmo se estiver marcado como **Aprovado**, seu aplicativo do Teams pode estar armazenando informações em cache. Tente sair e entrar novamente (se estiver usando o aplicativo de desktop) ou atualizando o navegador (se estiver usando o aplicativo Web do Teams).

Baixe o manifesto do aplicativo do Teams do bot (avançado)

Você pode baixar o manifesto do aplicativo do Teams do bot para fazer alterações detalhadas diretamente no manifesto e compartilhar com seu administrador ou usuários no locatário. Você também pode carregar diretamente o manifesto do aplicativo no Microsoft Teams se a política da sua organização permitir que você [carregue aplicativos personalizados](#).

1. Vá para **Gerenciar** e, em seguida, **Canais** no painel de navegação lateral.
2. Selecione **Microsoft Teams**.
3. Selecione **Opções de disponibilidade**.
4. Selecione **Baixar .zip**.

[← Microsoft Teams](#)

X

Make your bot available to users in Microsoft Teams so they can find and use it. [Learn more](#)

Share link

Shared users can open the bot in Microsoft Teams with this link. [Manage sharing](#)

 [Copy link](#)

Show in Teams app store

Make your bot appear in the Teams app store.

Show to my teammates and shared users

Appear under the Built by your colleagues section.

Show to everyone in my org

Submit to your admin for approval to appear under Built by your org section.

Download as .zip

You can upload the bot directly as a custom app into Microsoft Teams. [Learn more](#)

 [Download .zip](#)

5. O manifesto será gerado como um arquivo .zip e será salvo de acordo com as configurações de salvamento do seu navegador.

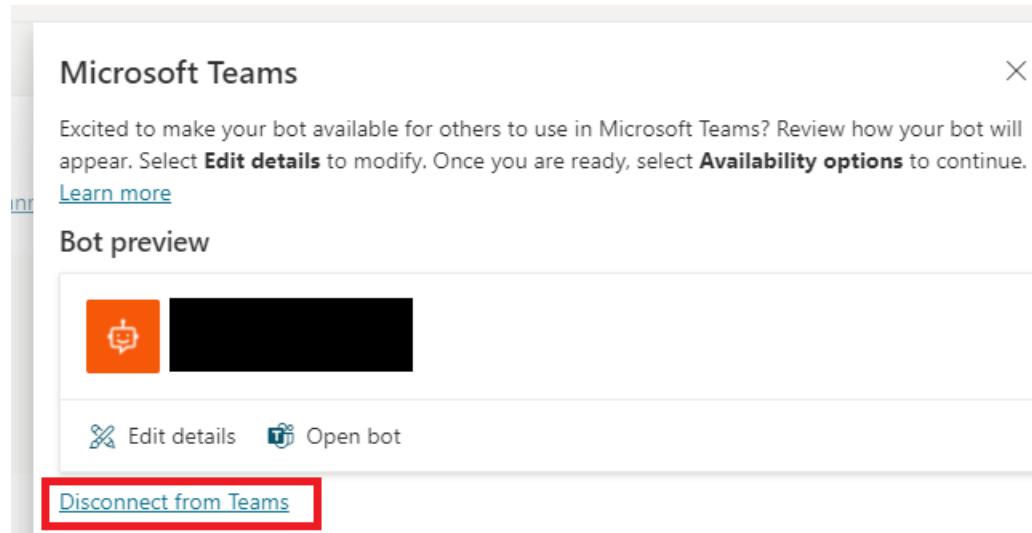
Desconectar seu bot do Teams

Você pode colocar seu bot offline para que os usuários não possam mais conversar com o bot no Teams. Isso significa que o bot não responderá a ninguém que tentar conversar com ele e interromperá qualquer um que estiver usando o bot. Você deverá considerar cuidadosamente a necessidade de desconectar seu bot antes de fazer isso.

Bots não aparecem mais na seção **Desenvolvido pelos seus colegas** da loja de aplicativos do Microsoft Teams e não podem ser instalados a partir do link compartilhado. Os bots adicionados por usuários no Microsoft Teams continuarão a existir até que o usuário desinstale o bot.

Para bots que são aprovados por um administrador, os bots continuarão a ser exibidos na seção **Desenvolvido pela sua organização** da loja de aplicativos do Microsoft Teams. Você precisará entrar em contato com seu administrador para remover o bot.

1. Vá para **Gerenciar** e, em seguida, **Canais** no painel de navegação lateral.
2. Selecione **Microsoft Teams**.
3. Selecione **Desconectar do Teams**.



4. Analise as informações sobre como desconectar seu bot e selecione Desconectar para continuar.

Você sempre pode reconectar o bot após desconectá-lo, selecionando Ativar o Teams na janela Disponibilizar o bot para outros usuários na página Publicar.

Limitações conhecidas

- Atualmente, apenas o escopo **Pessoal** é compatível com o Microsoft Teams, então os usuários só podem ter uma conversa privada com o bot.
- **Configurar o ícone do avatar do bot** no painel de navegação lateral **Gerenciar > Detalhes** não aparecerá para bots aprovados por um administrador. Os bots aprovados por um administrador usarão o ícone do aplicativo como o avatar do bot.
- O Teams tem **limitação de fluxo** para bots. Dependendo das suas necessidades de negócios, convém manter o conteúdo do bot conciso para os bots adicionados ao Microsoft Teams.
- Atualmente, se seu bot for compatível com **autenticação de usuário final**, o usuário não poderá sair explicitamente. Se você publicar seu bot no Painel do vendedor, ocorrerá uma falha na certificação do Microsoft Teams AppSource. Isso não se aplica ao uso pessoal ou no locatário do bot. Saiba mais em [Publicar seu aplicativo do Microsoft Teams](#) e [Política de validação do AppSource](#).
- Desconectar seu bot do Teams pode demorar alguns minutos antes que ele se torne inacessível para usuários no Microsoft Teams.

Adicionar bot ao Facebook

18/01/2022 • 6 minutes to read

[Este tópico faz parte da documentação de pré-lançamento e está sujeito a alterações.]

Você pode adicionar seu bot ao Facebook Messenger e usar a experiência do Facebook para se envolver com seus usuários finais.

O Facebook Messenger e serviços relacionados estão sujeitos aos próprios termos e condições do Facebook. Para obter suporte relacionado ao Facebook Messenger, entre em contato diretamente com o Facebook.

IMPORTANT

Este artigo é destinado a profissionais de TI experientes que gerenciam a página do Facebook da sua organização.

NOTE

Ao publicar seu bot em uma página do Facebook, alguns dos dados, como conteúdo do bot e conteúdo da conversa com o usuário final, serão compartilhados com o Facebook (o que significa que seus dados sairão dos [limites geográficos ou regionais e de conformidade da sua organização](#)).

Para obter mais informações, consulte as [Políticas da Plataforma do Facebook](#).

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Adicionar bot ao Facebook Messenger

Você precisa de um aplicativo Facebook e uma conta de desenvolvedor associada para conectar seu bot do Power Virtual Agents ao Facebook Messenger nas suas páginas do Facebook.

Estas são as etapas do processo:

1. Configure as configurações do aplicativo Facebook: recupere as informações do aplicativo Facebook, habilite o acesso à API, adicione o Facebook Messenger ao seu aplicativo e configure as páginas do Facebook nas quais seu aplicativo deve aparecer.
2. Configure o canal de publicação do Facebook no Power Virtual Agents.
3. Conecte seu aplicativo Facebook ao Power Virtual Agents (usando webhooks).

Você precisará enviar seu aplicativo para análise do Facebook para poder publicá-lo e torná-lo público.

Configurações do aplicativo Facebook

Recuperar as informações do aplicativo Facebook:

1. Faça login no aplicativo Facebook ao qual você deseja adicionar seu bot em [Facebook for Developers](#).
2. Em **Configurações** no painel lateral do menu, selecione **Básicas**.
3. Copie o *ID do aplicativo* e o *Segredo do aplicativo*. Você precisará dessas informações quando [configurar o canal do Facebook no Power Virtual Agents](#).

The screenshot shows the Facebook for Developers dashboard. In the top left, there's a dropdown menu set to 'Demo' and an 'APP ID' field containing a blacked-out string. The top right has links for 'Docs', 'Tools', 'Support', 'My Apps', and a search bar. On the left, a sidebar has 'Dashboard', 'Settings' (with 'Basic' selected), 'Advanced', 'Roles', and 'Alerts'. The main area shows 'Basic' settings with fields for 'App ID' (red box), 'App Secret' (red box), 'Display Name' (set to 'Demo'), and 'Namespace'. A 'Show' link is at the bottom right.

Ativar o acesso à API para seu aplicativo Facebook:

1. Faça login no aplicativo Facebook ao qual você deseja adicionar seu bot em [Facebook for Developers](#).
2. Em **Configurações** no painel lateral do menu, selecione **Avançadas**.
3. Verifique se a opção **Permitir acesso da API às configurações do aplicativo** está configurada como **Sim**.
4. Selecione **Salvar alterações** para confirmar as alterações.

This screenshot shows the 'Advanced' settings page. The sidebar on the left has 'Dashboard', 'Settings' (selected), 'Basic', 'Advanced' (highlighted with a red box), and 'Roles'. The main area contains two checkboxes: 'Require App Secret' (unchecked) and 'Allow API Access to App Settings' (checked, highlighted with a red box). Below the second checkbox is a note: 'Set to No to prevent changes to app settings through API calls'. To the right, there are sections for 'Require 2-Factor Reauthorization' (unchecked) and 'Require 2-factor change application settings'.

Adicionar o Facebook Messenger ao seu aplicativo:

1. Faça login no aplicativo Facebook ao qual você deseja adicionar seu bot em [Facebook for Developers](#).
2. Acesse o **Painel**. Na seção **Adicionar um produto**, selecione **Configuração** no bloco **Messenger**.

This screenshot shows the 'Add a Product' section. The sidebar on the left has 'Dashboard' (highlighted with a red box), 'Settings', 'Roles', 'Alerts', 'App Review', and 'PRODUCTS' (with a plus sign). The main area shows three products: 'Messenger' (selected), 'Facebook Login', and 'Account Kit'. Each product has a 'Read Docs' button and a 'Set Up' button (the 'Messenger' one is highlighted with a red box).

Configurar as páginas do Facebook:

1. Faça login no aplicativo Facebook ao qual você deseja adicionar seu bot em [Facebook for Developers](#).
2. Selecione **Configurações** em **Produtos e Messenger** no painel lateral do menu.
3. Adicione as páginas às quais você deseja adicionar o bot selecionando **Adicionar ou remover páginas** na seção **Tokens de acesso**. Você também pode criar uma nova página selecionando **Criar nova página**.

Access Tokens

[Create New Page](#)

Generate a Page access token to start using the platform APIs. You will be able to generate an access token for a Page if:

1. You are one of the Page admins, and
2. The app has been granted the Page's permission to manage and access Page conversations in Messenger.

Note: If your app is in dev mode, you can still generate a token but will only be able to access people who manage the app or Page.

No page permissions granted

You'll need to connect pages and grant them the required permissions in order for tokens to be generated.

[Add or Remove Pages](#)

4. Ao adicionar páginas, verifique se a opção **Gerenciar e acessar conversas da página no Messenger** está configurada como **Sim**.

⚠ Submit for Login Review

Some of the permissions below have not been approved for use by Facebook.

[Submit for review now or learn more.](#)

What is [REDACTED] allowed to do?

[?] [REDACTED] may not work properly if you turn off these options.

Manage and access Page conversations in Messenger
New app YES

[Cancel](#) [Back](#) [Done](#)

[Help Center](#)

5. Copie o **ID da página** e o **Token** de cada página à qual você deseja adicionar o bot. Você precisará selecionar **Gerar token** para cada página. Você precisará dessas informações quando [configurar o canal do Facebook no Power Virtual Agents](#).

Access Tokens

[Create New Page](#)

Generate a Page access token to start using the platform APIs. You will be able to generate an access token for a Page if:

1. You are one of the Page admins, and
2. The app has been granted the Page's permission to manage and access Page conversations in Messenger.

Note: If your app is in dev mode, you can still generate a token but will only be able to access people who manage the app or Page.

Pages ↑	Tokens	
D [REDACTED]	—	Generate Token
N [REDACTED]	—	Generate Token

[Add or Remove Pages](#) [?](#)

Configurar o canal do Facebook no Power Virtual Agents

1. No Power Virtual Agents, selecione **Gerenciar** no painel de navegação lateral e, em seguida, acesse a guia **Canais**.
2. Selecione o bloco **Facebook** para abrir a janela de configuração.

Channels
Configure your bot channels to meet your customers where they are. [Learn more](#)

Demo website Try out your bot and invite team members to do the same.	Custom website Activate your bot on your own website.	Mobile app Add your bot to a native or web-based mobile app.	Facebook Connect with your customers on Messenger.

3. Cole o *ID do aplicativo*, o *Segredo do Aplicativo*, o *ID da página* e o *Token* recuperados anteriormente em seus respectivos campos.

Facebook

X

Set up this channel to let Facebook users chat with your bot. [Learn how](#)

Note that certain bot content may not render the same on Facebook Messenger as it was authored in Virtual Agent. For details, refer to our [supported channel content](#) article.

By clicking **Add**, you consent to your data being shared with third party systems and to your data flowing outside your organization's compliance and geo boundaries. This includes Government Cloud environments. Learn more [here](#) and in the [Microsoft Privacy Statement](#).

Facebook credentials

Get this information from Facebook and enter it here. Add Facebook page information for each place you want customers to access your bot.

Facebook app ID *

Your Facebook app ID

Facebook app secret *

Your Facebook app secret

Page ID *

Page access token *

Your Facebook page ID

Your Facebook page access token



+ Add page

Connection info for Facebook

After adding this channel, copy and paste the values below into Facebook.

Callback URL

(Available after channel is added)

Copy

Verify token

(Available after channel is added)

Copy

Add

Cancel

4. Pelo menos uma página é necessária, mas você pode selecionar **Adicionar Página** para adicionar mais páginas.

Facebook

X

Set up this channel to let Facebook users chat with your bot. [Learn how](#)

Note that certain bot content may not render the same on Facebook Messenger as it was authored in Virtual Agent. For details, refer to our [supported channel content](#) article.

By clicking **Add**, you consent to your data being shared with third party systems and to your data flowing outside your organization's compliance and geo boundaries. This includes Government Cloud environments. Learn more [here](#) and in the [Microsoft Privacy Statement](#).

Facebook credentials

Get this information from Facebook and enter it here. Add Facebook page information for each place you want customers to access your bot.

Facebook app ID *

Facebook app secret *

Page ID *

Page access token *



[+ Add page](#)

Connection info for Facebook

After adding this channel, copy and paste the values below into Facebook.

Callback URL

Add

Cancel

5. Selecione **Adicionar** e aguarde a mensagem de confirmação. Quando a operação for bem-sucedida, copie a *URL de retorno de chamada* e *Verificar token*. Você precisará deles quando [conectar seu aplicativo Facebook ao Power Virtual Agents](#).

The channel was added.

Facebook

supported channel content article.

By clicking **Save**, you consent to your data being shared with third party systems and to your data flowing outside your organization's compliance and geo boundaries. This includes Government Cloud environments. Learn more [here](#) and in the [Microsoft Privacy Statement](#).

Facebook credentials

Get this information from Facebook and enter it here. Add Facebook page information for each place you want customers to access your bot.

Facebook app ID *

[REDACTED]

Facebook app secret *

[REDACTED]

Page ID * Page access token *

[REDACTED] [REDACTED]

+ Add page

Connection info for Facebook

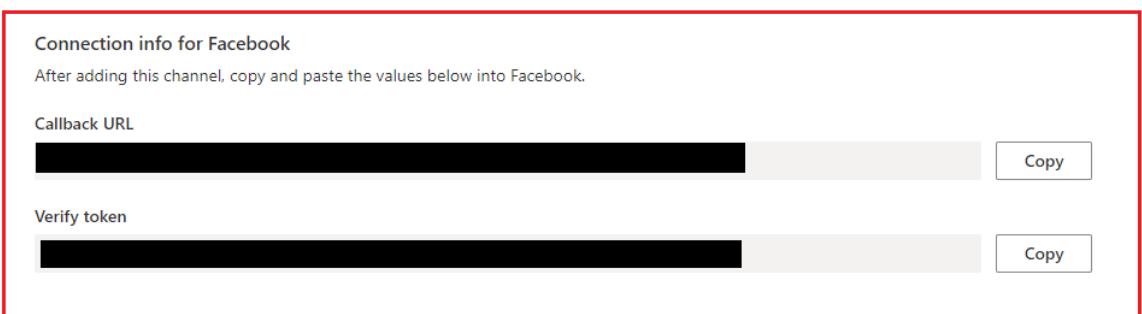
After adding this channel, copy and paste the values below into Facebook.

Callback URL

[REDACTED]

Verify token

[REDACTED]



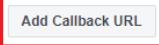
Conectar seu aplicativo Facebook ao Power Virtual Agents

1. Faça login no aplicativo Facebook ao qual você deseja adicionar seu bot em [Facebook for Developers](#).
2. Selecione **Configurações** em **Produtos e Messenger** no painel lateral do menu.
3. Na seção **Webhooks**, selecione **Adicionar URL de retorno de chamada**.

Webhooks

To receive messages and other events sent by Messenger users, the app should enable webhooks integration.

Add Callback URL



4. Forneça a *URL de retorno de chamada* e *Verificar token* da seção **Configurar o canal do Facebook no Power Virtual Agents** e selecione **Verificar e salvar**.

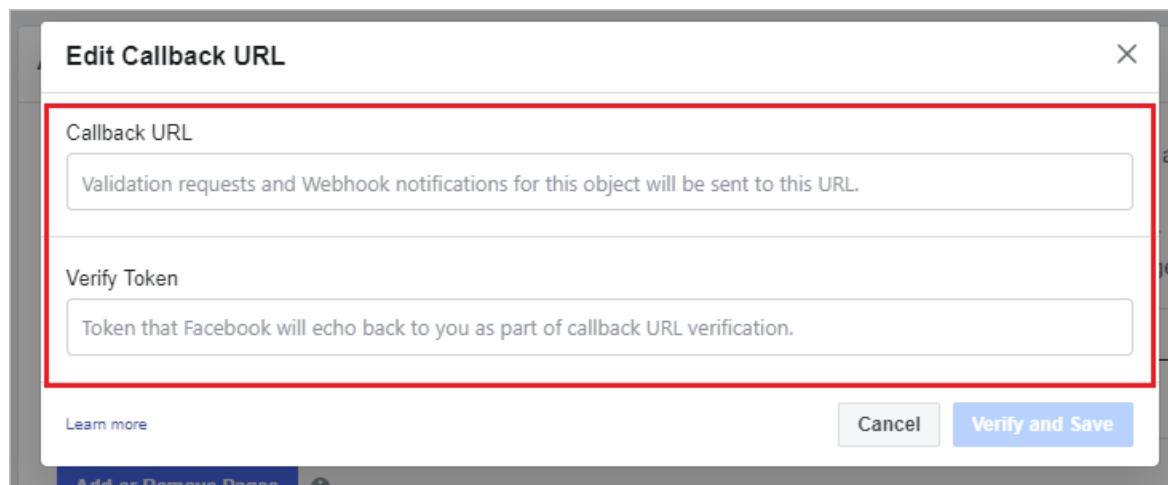
Edit Callback URL

Callback URL
Validation requests and Webhook notifications for this object will be sent to this URL.

Verify Token
Token that Facebook will echo back to you as part of callback URL verification.

[Learn more](#) [Cancel](#) [Verify and Save](#)

[Add or Remove Pages](#)



5. Selecione **Adicionar assinaturas** para cada página à qual você deseja adicionar o bot.

Webhooks

To receive messages and other events sent by Messenger users, the app should enable webhooks integration.

Callback URL **Verify Token**

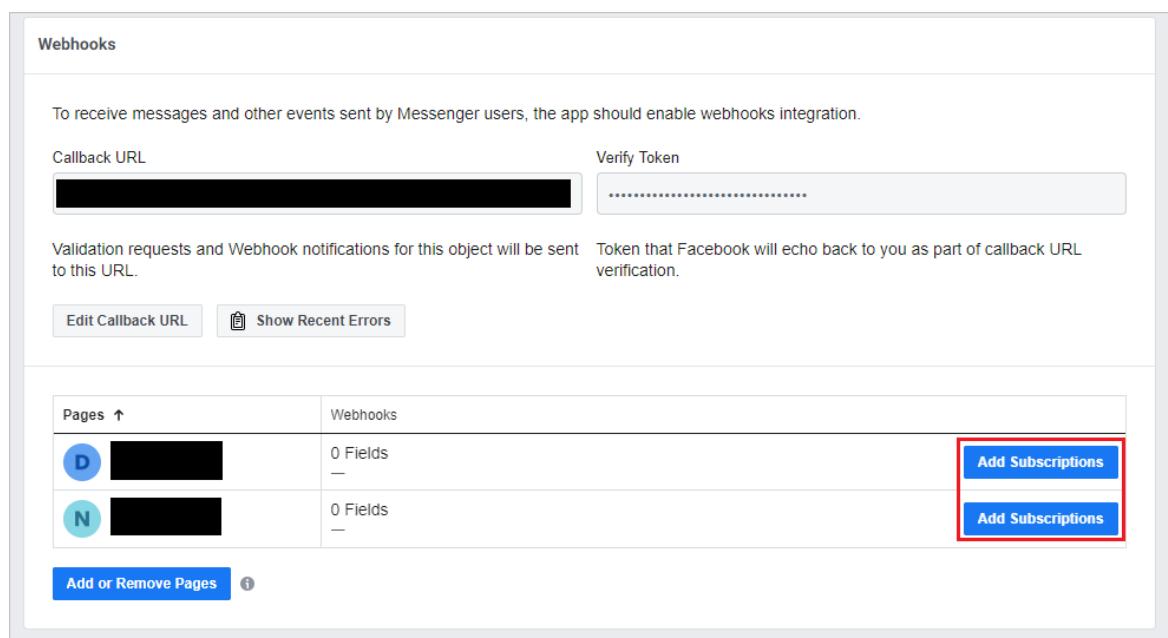
Validation requests and Webhook notifications for this object will be sent to this URL. Token that Facebook will echo back to you as part of callback URL verification.

[Edit Callback URL](#) [Show Recent Errors](#)

Pages ↑	Webhooks
D [REDACTED]	0 Fields —
N [REDACTED]	0 Fields —

[Add Subscriptions](#) [Add Subscriptions](#)

[Add or Remove Pages](#)



6. Selecione os seguintes campos:

- **messages**
- **messaging_postbacks**
- **messaging_optins**
- **message_deliveries**

7. Selecione **Salvar**.

To receive messages and other events sent by Messenger users, the app should enable webhooks integration.

Edit Page Subscriptions

X



[REDACTED]

Subscription Fields

<input checked="" type="checkbox"/> messages	<input checked="" type="checkbox"/> messaging_postbacks	<input checked="" type="checkbox"/> messaging_optins
<input checked="" type="checkbox"/> message_deliveries	<input type="checkbox"/> message_reads	<input type="checkbox"/> messaging_payments
<input type="checkbox"/> messaging_pre_checkouts	<input type="checkbox"/> messaging_checkout_updates	<input type="checkbox"/> messaging_account_linking
<input type="checkbox"/> messaging_referrals	<input type="checkbox"/> message_echoes	<input type="checkbox"/> messaging_game_plays
<input type="checkbox"/> standby	<input type="checkbox"/> messaging_handovers	<input type="checkbox"/> messaging_policy_enforcement

[Learn more](#)

Cancel

Save

Built-In NLP

Enviar para análise do Facebook

Você precisará enviar seu aplicativo para análise do Facebook para torná-lo público. O Facebook exige uma URL de Política de privacidade e uma de Termos de serviço. Você precisa fornecê-las na página de configurações básicas do aplicativo Facebook. (Depois de fazer login no seu aplicativo no [Facebook for Developers](#), selecione Básicas em **Configurações** no painel lateral do menu.)

A página de [Código de conduta](#) contém recursos de terceiros para ajudar a criar uma política de privacidade. A página de [Termos de serviço](#) contém exemplos de termos para ajudar a criar um documento apropriado de Termos de serviço.

O Facebook tem o seu próprio [processo de análise](#) para aplicativos publicados no Messenger. Você pode aprender mais sobre isso em [Envios de exemplos](#) e [Motivos comuns de rejeição](#). Seu bot será testado para garantir que seja compatível com as [Políticas da Plataforma do Facebook](#) antes de ser aprovado pelo Facebook para se tornar público.

Tornar o aplicativo público e publicar a página

Até ser publicado, o aplicativo está no [Modo de desenvolvimento](#). O bot não será público e funcionará apenas para administradores, desenvolvedores e testadores.

Após a análise ser bem-sucedida, no [Painel](#) do aplicativo, em [Análise do aplicativo](#), defina o aplicativo como **Público**. Verifique se a página do Facebook associada ao bot é publicada. O status aparece nas configurações de **Páginas**.

Remover seu bot do Facebook Messenger

Quando não quiser que o bot esteja acessível no Facebook Messenger, você poderá removê-lo do Facebook.

1. No Power Virtual Agents, selecione **Gerenciar** no painel de navegação lateral e, em seguida, acesse a guia **Canais**.
2. Selecione o bloco **Facebook** e, em seguida, **Excluir**.

Facebook

Set up this channel to let Facebook users chat with your bot. [Learn how](#)

Note that certain bot content may not render the same on Facebook Messenger as it was authored in Virtual Agent. For details, refer to our [supported channel content article](#).

By clicking **Save**, you consent to your data being shared with third party systems and to your data flowing outside your organization's compliance and geo boundaries. This includes Government Cloud environments. Learn more [here](#) and in the [Microsoft Privacy Statement](#).

Facebook credentials

Get this information from Facebook and enter it here. Add Facebook page information for each place you want customers to access your bot.

Facebook app ID *

[REDACTED]

Facebook app secret *

[REDACTED]

Page ID * Page access token *

[REDACTED] [REDACTED] 

[+ Add page](#)

Connection info for Facebook

After adding this channel, copy and paste the values below into Facebook.

Callback URL

[REDACTED] 

Verify token

[REDACTED] 

Como atualizar conteúdo do bot para conversas existentes no Facebook

Para evitar interrupções durante uma conversa entre um usuário e o bot, as conversas existentes não serão atualizadas para o conteúdo mais recente do bot imediatamente após uma nova publicação. Em vez disso, o conteúdo será atualizado após a conversa ficar inativa por 30 minutos.

Novas conversas entre usuário e bot terão o conteúdo do bot mais recente publicado.

Limitações conhecidas

- Você precisará criar um novo bot se a pesquisa de satisfação do cliente (CSAT) aparecer como uma imagem de cartão não interativa para um bot criado durante a versão preliminar pública para acessar o conteúdo mais recente da CSAT.
- Pode levar alguns minutos para que o bot se torne acessível para usuários nas páginas do Facebook após a adição do canal do Facebook.
- Após a remoção de um canal do Facebook, pode levar alguns minutos para que o bot seja removido completamente e se torne inacessível no Facebook Messenger.
- Após a remoção de uma página do Facebook, pode levar alguns minutos para que o bot se torne inacessível para visitantes da página removida por meio do Facebook Messenger.

Adicionar bot a aplicativos móveis e personalizados

18/01/2022 • 6 minutes to read

[Este tópico faz parte da documentação de pré-lançamento e está sujeito a alterações.]

Você pode conectar seu bot a um aplicativo personalizado para que os usuários do aplicativo possam interagir com ele diretamente do aplicativo.

Na maioria dos casos, seu aplicativo personalizado será um aplicativo para dispositivo móvel baseado na Web ou aplicativo ou adaptador nativo para outros serviços exigidos por sua empresa.

Existem procedimentos diferentes para conectar ao seu aplicativo móvel, dependendo se ele é um aplicativo baseado na Web ou nativo.

A conexão do seu bot a um aplicativo baseado na Web é relativamente simples, pois envolve a cópia de um trecho de código no seu aplicativo. No entanto, aplicativos baseados na Web e aplicativos nativos ou personalizados ainda exigem considerável conhecimento de desenvolvedor para integrar totalmente o bot ao seu aplicativo. Os dois procedimentos são descritos neste artigo.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Conectar seu bot a um aplicativo baseado na Web

1. No Power Virtual Agents, selecione **Gerenciar** no painel de navegação lateral e, em seguida, acesse a guia **Canais**.
2. Selecione o bloco **Aplicativo móvel** para abrir a janela de configuração.
3. Copie o código na seção **Aplicativos baseados na Web** e o forneça aos desenvolvedores do aplicativo para adicionar ao seu aplicativo baseado na Web.

Web-based apps
If you're developing a web-based app, copy and paste the following code snippet to your embed web control HTML. If you do not have access to the HTML code, share the code with the person responsible for your web-based app.

Embed code

Copy

Conecte seu bot a um aplicativo nativo ou personalizado

TIP

Embora esta seção descreva como se conectar a um aplicativo móvel, o mesmo processo pode ser aplicado a aplicativos personalizados ou nativos, como aplicativos IoT (Internet das Coisas).

Se seu objetivo é conectar-se aos canais do Serviço de Bot do Azure, além de seguir as instruções aqui, seus

desenvolvedores podem aprender mais em [Conectar seu bot a canais do Serviço de Bot do Azure](#).

IMPORTANT

De acordo com as instruções nesta seção, seus desenvolvedores ou você precisam desenvolver um software. Elas são direcionadas a profissionais de TI experientes, como administradores ou desenvolvedores de TI que tenham um sólido entendimento de utilitários, IDEs e ferramentas para desenvolvedores.

Pré-requisitos

- [SDK do .NET Core](#) versão 2.1
- Pacote de NuGet [Microsoft.Bot.Connector.DirectLine](#)
- Um bot criado no Power Virtual Agents que você deseja conectar ao seu aplicativo

Exemplos de códigos

Origem dos trechos de código usados neste documento:

- [Exemplo do código de conector](#)

Referências

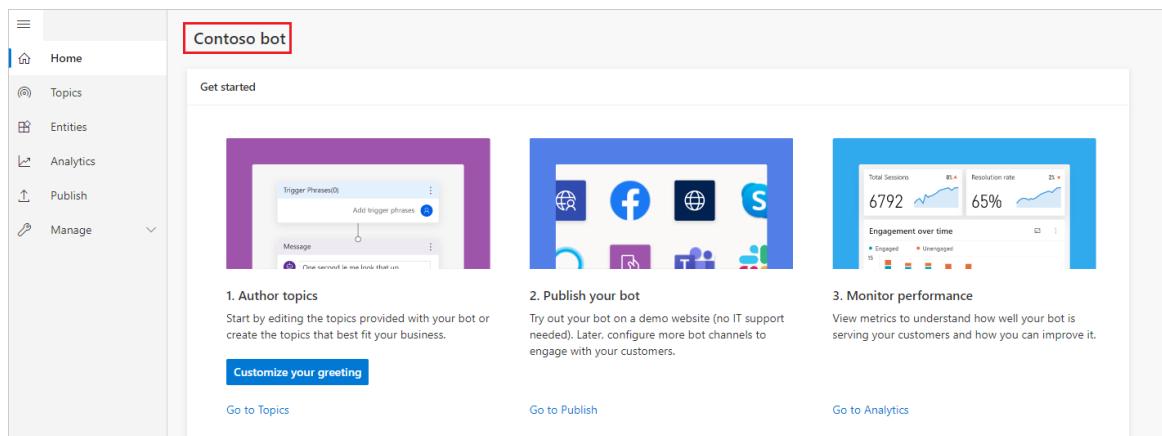
As instruções neste documento fazem referência a estes tópicos:

- [Direct Line API do Bot Framework](#)
- [Autenticação da Direct Line](#)
- [Variáveis contextuais disponíveis na entrega](#)
- [Atividade do Microsoft Bot Framework](#)

Recuperar os parâmetros do seu bot do Power Virtual Agents

Para se conectar ao bot com o qual você criou o Power Virtual Agents, é necessário recuperar o nome e o ID do bot, além do ID do inquilino, para identificá-lo.

1. Copie o nome do seu bot no Power Virtual Agents.



2. Selecione Gerenciar no painel de navegação lateral e, em seguida, acesse a guia Canais.

3. Selecione Aplicativo móvel.

The screenshot shows the 'Channels' section of the Microsoft Power Virtual Agents interface. On the left, there's a sidebar with navigation links: Home, Topics, Entities, Analytics, Publish, Manage, Channels (which is selected and highlighted in blue), Authentication, and Skills. The main area is titled 'Channels' with the sub-instruction 'Configure your bot channels to meet your customers where they are. [Learn more](#)'. It lists four options: 'Demo website' (blue icon), 'Custom website' (dark blue icon), 'Mobile app' (purple icon, which is highlighted with a red box), and 'Facebook' (blue Facebook icon). Each option has a brief description below it.

- Copie e salve os valores do *ID do bote* e do *ID do locatário* clicando em **Copiar**. Eles serão necessários na etapa **Obter token da Direct Line**.

The screenshot shows the 'Mobile app' configuration page. At the top, it says 'Allow your mobile app users to chat with your bot. Check out our [instructions](#) for both native and web-based mobile apps.' Below this, under 'Native apps', it says 'Developing a native app? Copy and provide the information below to your developers so they can connect your app to your bot.' Two fields are shown: 'Bot ID' and 'Tenant ID', each with a blacked-out value and a 'Copy' button to its right. These two fields are highlighted with a red box.

Obter token da Direct Line

Para iniciar uma conversa com o bot do Power Virtual Agents, você precisa de um token da *Direct Line*. É necessário adicionar um código que recupera um token da *Direct Line* com a *ID do bote* e a *ID do locatário* da seção anterior para seu aplicativo.

Para solicitar um token da *Direct Line*, emita uma solicitação GET para o ponto de extremidade abaixo:

```
GET /api/botmanagement/v1/directline/directlinetoken
```

PARÂMETRO DE CONSULTA	OBRIGATÓRIA
<code>botId</code>	sim
<code>tenantId</code>	sim

Exemplo:

```
GET https://powerva.microsoft.com/api/botmanagement/v1/directline/directlinetoken?botId=<ENTER-YOUR-BOTID>&tenantId=<ENTER-YOUR-TENANTID>
```

Se a solicitação for bem-sucedida, um token da *Direct Line* será retornado para o bot solicitado.

Exemplo de código

O exemplo a seguir usa exemplos do [Código de exemplo do conector](#) para obter um token da *Direct Line* para um bot do Power Virtual Agents.

```
using (var httpRequest = new HttpRequestMessage())
{
    httpRequest.Method = HttpMethod.Get;
    UriBuilder uriBuilder = new UriBuilder(TokenEndPoint);
    uriBuilder.Query = $"botId={BotId}&tenantId={TenantId}";
    httpRequest.RequestUri = uriBuilder.Uri;
    using (var response = await s_httpClient.SendAsync(httpRequest))
    {
        var responseString = await response.Content.ReadAsStringAsync();
        string token = SafeJsonConvert.DeserializeObject<DirectLineToken>(responseString).Token;
    }
}
```

```
/// <summary>
/// class for serialization/deserialization DirectLineToken
/// </summary>
public class DirectLineToken
{
    public string Token { get; set; }
}
```

A resposta será:

```
{
    "token": "<token>"
}
```

Usar a Direct Line para se comunicar com o bot

Após recuperar o token da *Direct Line*, você estará pronto para conversar com o bot do Power Virtual Agents com a Direct Line. Siga as instruções em [Bot Framework Direct Line API](#) para iniciar uma conversa e enviar e receber mensagens.

Exemplo de código

O exemplo a seguir usa partes do [Exemplo de código do conector](#) para iniciar uma conversa e enviar e receber mensagens de um bot do Power Virtual Agents.

1. Inicialize uma instância DirectLineClient com o token *Direct Line* e inicie uma conversa:

```
// Use the retrieved token to create a DirectLineClient instance
using (var directLineClient = new DirectLineClient(token))
{
    var conversation = await directLineClient.Conversations.StartConversationAsync();
    string conversationId = conversation.ConversationId;
}
```

2. Depois de iniciada, cada conversa pode ser identificada e conectada usando a combinação de `token` e `conversationId`. Envie uma mensagem de usuário para uma conversa existente:

```

// Use the retrieved token to create a DirectLineClient instance
// Use the conversationId from above step
// endConversationMessage is your predefined message indicating that user wants to quit the chat
while (!string.Equals(inputMessage = /*Get_User_Input()*/, endConversationMessage,
StringComparison.OrdinalIgnoreCase))
{
    using (var directLineClient = new DirectLineClient(token))
    {
        // Send user message using directlineClient
        // Payload is a Microsoft.Bot.Connector.DirectLine.Activity
        await directLineClient.Conversations.PostActivityAsync(conversationId, new Activity()
        {
            Type = ActivityTypes.Message,
            From = new ChannelAccount { Id = "userId", Name = "userName" },
            Text = inputMessage,
            TextFormat = "plain",
            Locale = "en-US",
        });
    }
}

```

3. Recupere a resposta do bot usando o mesmo `token` e `conversationId`. As atividades da resposta recuperada da Direct Line contêm mensagens do usuário e do bot. Você pode filtrar as atividades de resposta pelo nome do seu bot para obter apenas a mensagem de resposta do bot.

```

// Use the same token to create a directLineClient
using (var directLineClient = new DirectLineClient(token))
{
    // To get the first response set string watermark = null
    // More information about watermark is available at
    // https://docs.microsoft.com/azure/bot-service/rest-api/bot-framework-rest-direct-line-1-1-
    receive-messages?view=azure-bot-service-4.0

    // response from bot is of type Microsoft.Bot.Connector.DirectLine.ActivitySet
    ActivitySet response = await directLineClient.Conversations.GetActivitiesAsync(conversationId,
    watermark);

    // update watermark from response
    watermark = response?.Watermark;

    // response contains set of Activity from both user and bot
    // To display bot response only, filter Activity.From.Name equals to your bot name
    List<Activity> botResponses = response?.Activities?.Where(x =>
        x.Type == ActivityTypes.Message &&
        string.Equals(x.From.Name, /*Bot_Name*/, StringComparison.OrdinalIgnoreCase)).ToList();

    // Display botResponses
}

```

Atualizar token da Direct Line

Pode ser necessário adicionar código para atualizar o token da *Direct Line* se seu aplicativo tiver uma conversa longa com o bot. O token expira, mas pode ser atualizado antes de expirar; saiba mais em [Autenticação da Direct Line](#).

Exemplo de código

O exemplo a seguir usa partes do [Exemplo de código do conector](#) para atualizar o token de uma conversa existente do Power Virtual Agents.

```
// DirectLine provides a token refresh method  
// Requires the currentToken valid when refreshing  
string refreshToken = new DirectLineClient(currentToken).Tokens.RefreshToken().Token;  
// create a new directline client with refreshToken  
directLineClient = new DirectLineClient(refreshToken);  
// use new directLineClient to communicate to your bot
```

Analisar o conteúdo da conversa do bot

Após iniciar uma conversa com o bot, o conteúdo JSON da conversa usa a atividade padrão da Microsoft Bot Framework Direct Line. Saiba mais em [Bot Framework Direct Line API](#).

Tratar a atividade de entrega

Se seu aplicativo tiver que transferir para um provedor de agente humano, você precisará tratar a atividade de entrega. A atividade de entrega é enviada quando chega no nó "Transferir para agente". [Saiba mais sobre o conteúdo da atividade de entrega](#).

Disparar uma mensagem de boas-vindas

Se você deseja que seu bot envie o tópico do sistema de saudação automaticamente quando um usuário inicia uma conversa, envie uma atividade com `Type=event` e `Name=startsConversation`.

Adicionar bot do Power Virtual Agents a canais do Serviço de Bot do Azure

18/01/2022 • 7 minutes to read

[Este tópico faz parte da documentação de pré-lançamento e está sujeito a alterações.]

Você pode conectar seu bot a [canais existentes do Serviço de Bot do Azure](#). Isso pode ser útil se você deseja conectar seu bot aos usuários finais nos canais do Serviço de Bot do Azure.

Adicionar seu bot aos canais do Serviço de Bot do Azure requer um conhecimento considerável de desenvolvedor. Este tópico foi escrito para administradores ou desenvolvedores de TI com experiência no desenvolvimento e gravação de código.

TIP

Você não precisa seguir este documento para adicionar seu bot do Power Virtual Agents ao seu site, [Facebook](#) ou [Microsoft Teams](#). Se seu objetivo é conectar-se a um aplicativo personalizado nativo ou baseado na Web, seus desenvolvedores podem aprender mais em [Adicionar bot a aplicativos móveis e personalizados](#).

IMPORTANT

De acordo com as instruções nesta seção, seus desenvolvedores ou você precisam desenvolver um software. Elas são direcionadas a profissionais de TI experientes, como administradores ou desenvolvedores de TI que tenham um sólido entendimento de utilitários, IDEs e ferramentas para desenvolvedores.

Pré-requisitos

- Uma [assinatura do Serviço de Bot do Azure](#).
- Um bot do Serviço de Bot do Azure usando o SDK v4.
- [SDK do .NET Core](#) versão 2.1.
- Pacote de NuGet [Microsoft.Bot.Connector.DirectLine](#).
- Um bot criado no Power Virtual Agents que você deseja conectar a um canal do Serviço de Bot do Azure.
- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).

Você também deve ler [Conectar seu bot a aplicativos móveis e personalizados](#) antes de seguir as instruções neste tópico.

Exemplos de códigos

Os trechos de código usados neste documento são do [exemplo de código do bot de retransmissão](#).

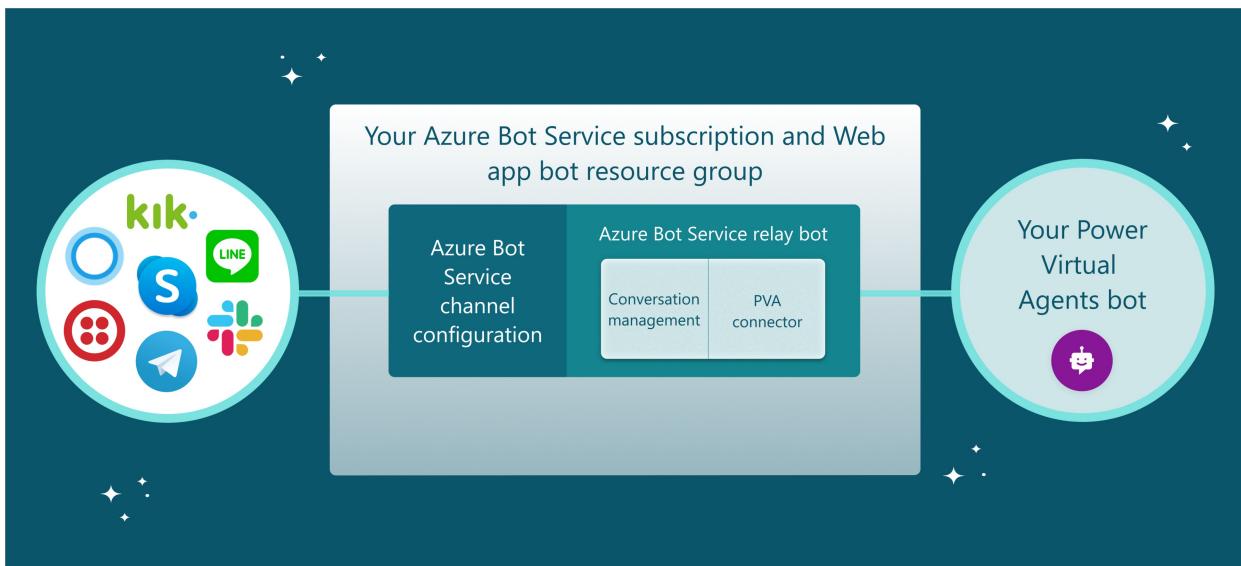
Referências

As instruções neste documento fazem referência a estes tópicos:

- [Implantar seu bot no Azure](#) para obter instruções sobre a implantação do Serviço de Bot do Azure.
- [Canais do Serviço de Bot do Azure](#) para conectar-se a qualquer canal com suporte pelo Serviço de Bot do Azure.
- [Depuração do Serviço de Bot do Azure com o emulador](#) para obter instruções sobre depuração do bot do Serviço de Bot do Azure.

Criar ou usar um bot existente do Serviço de Bot do Azure

Você precisa de um bot do Serviço de Bot do Azure que possa retransmitir conversas entre seu bot do Power Virtual Agents e canais do Serviço de Bot do Azure.



O [exemplo de código do bot de retransmissão](#) é um bom ponto de partida se você não tem um bot existente do Serviço de Bot do Azure. Ele é criado por meio do bot do Microsoft Bot Framework [exemplo de código](#) que pode ser compilado e implementado no Serviço de Bot do Azure. A intenção é usar o exemplo de código como ponto de partida, e não deve ser usado diretamente na produção. Você precisará adicionar código e otimização para atender às suas necessidades de negócios.

Se você já possui um bot do Serviço de Bot do Azure, precisará adicionar um conector do Power Virtual Agents e código para gerenciar sessões de conversa. Em seguida, você pode implantar o bot no Serviço de Bot do Azure e conectar-se aos canais com o portal do Azure.

Obter parâmetros do seu bot do Power Virtual Agents

Para se conectar ao bot com o qual você criou o Power Virtual Agents, é necessário recuperar o nome e o ID do bot, além do ID do inquilino, para identificá-lo.

1. Copie o nome do seu bot no Power Virtual Agents.

The screenshot shows the Power Virtual Agents portal interface. On the left, a sidebar lists navigation options: Home, Topics, Entities, Analytics, Publish, and Manage. The main area is titled "Contoso bot" and displays the following sections:

- Get started**:
 - 1. Author topics**: Start by editing the topics provided with your bot or create the topics that best fit your business.
 - 2. Publish your bot**: Try out your bot on a demo website (no IT support needed). Later, configure more bot channels to engage with your customers.
 - Customize your greeting**
- 3. Monitor performance**: View metrics to understand how well your bot is serving your customers and how you can improve it.
 - Total Sessions: 6792
 - Resolution rate: 65%
 - Engagement over time: Engaged (blue) vs Unengaged (orange)

2. Selecione **Gerenciar** no painel de navegação lateral e, em seguida, acesse **Canais**.
3. Selecione o canal ao qual você deseja se conectar. Este tópico usa Slack como um exemplo.

The screenshot shows the 'Channels' section of the Microsoft Bot Channels registration interface. On the left, there's a sidebar with navigation links: Home, Topics, Entities, Analytics, Publish, Manage (with Channels selected), Authentication, and Skills. The main area is titled 'Channels' with the sub-instruction 'Configure your bot channels to meet your customers where they are. [Learn more](#)'. There are six cards representing different channels: Demo website, Custom website, Mobile app, Facebook, Microsoft Teams, Skype, Cortana, and Slack. The Slack card is highlighted with a red border. Each card has a small icon and a brief description.

4. Copie e salve os valores do *ID do bot* e do *ID do locatário* selecionando **Copiar**. Você precisará desses valores quando conectar seu bot ao canal do Serviço de Bot do Azure.

The screenshot shows the 'Slack' connection configuration page. It starts with a brief description: 'Engage your customers on the channel that's right for you. Leverage the resources and sample code we provide to develop a solution that fits your business needs. [Learn more](#)'. Below this is a 'Get connected' section with the instruction 'Copy and provide the information below to your developers so they can use our sample code to integrate with the channel.' Two input fields are shown: 'Bot ID' and 'Tenant ID', each with a red border around it. To the right of each field is a 'Copy' button.

Gerenciar sessões de conversa com seu bot do Power Virtual Agents

Pode haver várias conversas entre os canais do Serviço de Bot do Azure e a conexão da Direct Line com o seu bot do Power Virtual Agents.

O bot do Serviço de Bot do Azure precisará mapear e retransmitir a conversa do canal do Serviço de Bot do Azure para a conversa da Direct Line com o bot do Power Virtual Agents e vice-versa.

Exemplo de código

O exemplo a seguir usa partes do [exemplo de código do bot de retransmissão](#).

1. Em cada novo início de conversa do canal externo do Serviço de Bot do Azure, inicie uma conversa do Power Virtual Agents. Consulte [Obter token da Direct Line](#) e [Usar a Direct Line para se comunicar com o bot](#) para obter instruções sobre como iniciar uma nova conversa com o bot.

```

using (var httpRequest = new HttpRequestMessage())
{
    httpRequest.Method = HttpMethod.Get;
    UriBuilder uriBuilder = new UriBuilder(TokenEndPoint);
    uriBuilder.Query = $"botId={BotId}&tenantId={TenantId}";
    httpRequest.RequestUri = uriBuilder.Uri;
    using (var response = await s_httpClient.SendAsync(httpRequest))
    {
        var responseString = await response.Content.ReadAsStringAsync();
        string token = SafeJsonConvert.DeserializeObject<DirectLineToken>(responseString).Token;
    }
}

/// <summary>
/// class for serialization/deserialization DirectLineToken
/// </summary>
public class DirectLineToken
{
    public string Token { get; set; }
}

```

```

// Use the retrieved token to create a DirectLineClient instance
using (var directLineClient = new DirectLineClient(token))
{
    var conversation = await directLineClient.Conversations.StartConversationAsync();
    string conversationId = conversation.ConversationId;
}

```

- Para gerenciar várias sessões, você precisa manter um mapeamento de conversas do canal externo do Serviço de Bot do Azure com as conversas correspondentes do Power Virtual Agents. Uma conversa do Power Virtual Agents pode ser identificada e conectada a duas propriedades: `ConversationId` e `Token`.

```

Dictionary<string, PowerVirtualAgentsConversation> ConversationRouter = new Dictionary<string,
PowerVirtualAgentsConversation>();

```

Para gerenciar o ciclo de vida da conversa, atualize os tokens da Direct Line ou limpe conversas ociosas. Saiba mais sobre atualização de tokens em [Atualizar token da Direct Line](#). A seguir, definimos uma conversa do Power Virtual Agents para dar suporte a isso:

```

/// <summary>
/// Data model class for Power Virtual Agents conversation
/// </summary>
public class PowerVirtualAgentsConversation
{
    public string ConversationId { get; set; } // The Power Virtual Agents conversation ID retrieved
    from step 1

    public string Token { get; set; } // The DirectLine token retrieved from step 1

    public string WaterMark { get; set; } // Identify turn in a conversation

    public DateTime LastTokenRefreshTime { get; set; } = DateTime.Now; // Timestamp of last token
    refresh

    public DateTime LastConversationUpdateTime { get; set; } = DateTime.Now; // Timestamp of last
    active user message sent to bot
}

```

- Quando uma nova conversa do Power Virtual Agents inicia, inclua um par de valores-chave

(external_Azure_Bot_Service_channel_conversationID, PowerVirtualAgentsConversation) na tabela de mapeamento.

```
// After new Power Virtual Agents conversation starts
ConversationRouter[external_Azure_Bot_Service_channel_conversationID] = new
PowerVirtualAgentsConversation()
{
    Token = token,
    ConversationId = conversationId,
    WaterMark = null,
    LastConversationUpdateTime = DateTime.Now,
    LastTokenRefreshTime = DateTime.Now,
};
```

4. Para continuar em uma conversa existente, quando uma nova mensagem do canal externo do Serviço de Bot do Azure é recebida, recupere a conversa existente da tabela de mapeamento, retransmita a atividade de conversa externa para o seu bot do Power Virtual Agents e obtenha uma resposta.

O exemplo a seguir mostra a retransmissão da conversa, substituindo o [método ActivityHandler.OnMessageActivityAsync \(ITurnContext <IMessageActivity>, CancellationToken\)](#)

```
// Invoked when a message activity is received from the user
// Send the user message to Power Virtual Agents bot and get response
protected override async Task OnMessageActivityAsync(ITurnContext<IMessageActivity> turnContext,
CancellationToken cancellationToken)
{
    // Retrieve bot conversation from mapping table
    // If not exists for the given external conversation ID, start a new Power Virtual Agents
    // conversation
    ConversationRouter.TryGetValue(externalCID, out PowerVirtualAgentsConversation
currentConversation) ?
        currentConversation : /*await StartBotConversationAsync(externalCID)*/;

    // Create DirectLine client with the token associated to current conversation
    DirectLineClient client = new DirectLineClient(currentConversation.Token);

    // Send user message using directlineClient
    await client.Conversations.PostActivityAsync(currentConversation.ConversationId, new
    DirectLineActivity())
    {
        Type = DirectLineActivityTypes.Message,
        From = new ChannelAccount { Id = turnContext.Activity.From.Id, Name =
turnContext.Activity.From.Name },
        Text = turnContext.Activity.Text,
        TextFormat = turnContext.Activity.TextFormat,
        Locale = turnContext.Activity.Locale,
    });

    // Update LastConversationUpdateTime for session management
    currentConversation.LastConversationUpdateTime = DateTime.Now;
}
```

5. Consulte [Usar a Direct Line para se comunicar com o bot](#) para saber como obter resposta do bot do Power Virtual Agents. Quando a resposta do bot do Power Virtual Agents for recebida, consulte [Analizar o conteúdo da conversa do bot](#) para saber como analisar a resposta do canal externo do Serviço de Bot do Azure.

Um exemplo de análise de resposta pode ser encontrado em ResponseConverter.cs do [exemplo de código do bot de retransmissão](#).

Implantar no Serviço de Bot do Azure

Quando o bot de retransmissão do Serviço de Bot do Azure estiver pronto, você precisará [implantar o bot no seu Serviço de Bot do Azure](#).

Configurar canais do Serviço de Bot do Azure

Você pode configurar os canais aos quais deseja se conectar entrando no portal do Azure e selecionando o grupo de recursos do Serviço de Bot do Azure no qual você implantou. Veja as instruções específicas para cada canal em [Canais do Serviço de Bot do Azure](#).

Usar um bot do Microsoft Bot Framework com o Power Virtual Agents

18/01/2022 • 6 minutes to read

Este artigo aborda como usar a ferramenta de expedição do Microsoft Bot Framework para integrar um bot existente a um bot do Power Virtual Agents. Ela se destina a profissionais de TI experientes, como administradores de TI ou desenvolvedores que tenham um sólido entendimento de ferramentas para desenvolvedores, utilitários e ambientes de desenvolvimento integrado (IDEs).

- [Usar um bot do Microsoft Bot Framework com o Power Virtual Agents](#)
 - [Pré-requisitos](#)
 - [Exemplos de código e dependências](#)
 - [Recuperar tópicos e enunciados do seu ambiente do Power Virtual Agents](#)
 - [Recuperar ID do bot e ID do locatário do seu bot](#)
 - [Recuperar tópicos e enunciados do seu bot](#)
 - [Converter o conteúdo exportado no formato .LU](#)
 - [Treinar o modelo personalizado do despachante com tópicos do Power Virtual Agents](#)
 - [Registrar e disparar seu novo ponto de extremidade de expedição no código](#)
 - [Implantar seu bot e testar o dispatcher](#)

Pré-requisitos

- Bot criado usando o [SDK do Microsoft Bot Framework v4](#)
- Noções básicas sobre a ferramenta de expedição do Microsoft Bot Framework
- Entender como [testar e depurar bots usando o emulador do Bot Framework](#)
- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Exemplos de código e dependências

Os trechos de código usados neste documento estão disponíveis nestes artigos:

- [Exemplo de aplicativo de ferramenta de expedição do Microsoft Bot Framework](#)
- [Conversor de conteúdo](#)
- [Utilitário LUDown do Microsoft Bot Framework](#)
- [Gerenciador de pacotes NuGet](#)
- Runtime do .NET Core 2.2: [x86](#) | [x64](#)

Recuperar tópicos e enunciados do seu ambiente do Power Virtual Agents

Você precisará recuperar o conteúdo do seu bot do Power Virtual Agents (tópicos e declarações), o ponto de extremidade do locatário e o segredo da linha direta.

Recuperar ID do bot e ID do locatário do seu bot

1. No Microsoft Edge, selecione F12 para abrir o DevTools. (Observação: para outros navegadores, use comandos e funcionalidades comparáveis.)
2. [Entre no seu ambiente do Power Virtual Agents](#) usando suas credenciais do Azure Active Directory (Azure AD).

3. Vá para a guia Rede.

The screenshot shows the Microsoft Edge DevTools Network tab. A red box highlights the 'Network' tab in the top navigation bar. Below it, a list of network requests is shown, with 'client' selected. A red box highlights the 'client' entry in the list. To the right, the 'Preview' pane displays the JSON content of the selected request, which includes fields like 'signedInUserInfo', 'aadTenantId', 'flowPortalBaseUrl', 'routingHeaderName', 'routingHeaderValue', 'signedInUserAccountInfo', and 'signedInUserInfo'. The main page visible in the background is the 'Test-Bot' interface from Microsoft Dataverse.

4. Filtre e procure solicitações de clientes.

5. Copie os seguintes detalhes.

```
signedInUserAccountInfo.defaultBot.aadTenantId  
signedInUserAccountInfo.defaultBot.id  
signedInUserAccountInfo.defaultBot.name
```

6. Armazene as informações acima em um arquivo. Você precisará delas mais tarde.

Recuperar tópicos e enunciados do seu bot

1. Exporte `BotContent` e `Annotations` do Microsoft Dataverse. [Analizar como exportar dados](#).
2. Baixe o arquivo zip e descompacte-o para encontrar dois arquivos CSV: `annotations.csv` e `msdynce_botcontents.csv`

Converter o conteúdo exportado no formato .LU

1. Converta o conteúdo do seu bot em formato .lu usando [nossa utilitário ContentConverter](#).

NOTE

Você precisará baixar, extrair e ter o runtime do dotnet core para compilar e executar esse utilitário.

2. Use o seguinte comando para compilar e executar este exemplo de código.

```
dotnet run -p ContentConverter.csproj -c Release -- -i <path to msdynce_botcontents.csv> -c <path to annotations.csv> -b <your bot id>
```

3. Converta o arquivo `Content.lu` no formato de arquivo LUIS JSON.

```
ludown parse ToLuis --in Content.lu
```

Treinar o modelo personalizado do dispatcher com os seus tópicos do Power Virtual Agents

Treine e recrie o aplicativo dispatcher e inclua os seus tópicos e enunciados exportados com as intenções existentes do Serviço Cognitivo (por exemplo, LUIS e/ou QnA maker) usando a ferramenta de expedição. Para maiores informações, [siga as orientações no tutorial da ferramenta de expedição](#).

1. Instale a ferramenta de expedição usando o gerenciador de pacotes NuGet.

```
CMD> npm install -g botdispatch
```

2. Adicione tópicos e enunciados exportados anteriormente usando a ferramenta Dispatch.

```
CMD> dispatch add -type file -name l_dynamicsbot -f luis.json
Enter required fields below.

What name would you like for your dispatch:
l_dynamicsbot
What's your LUIS authoring key (from https://www.luis.ai/user/settings):
<enter authoring key from URL above>
What's your LUIS authoring region [westus, westeurope, australiaeast]:
<pick your region: eg. westus>
File: Content.lu added to l_dynamicsbot.dispatch
```

3. Gere um modelo de expedição que contenha tópicos e enunciados exportados.

NOTE

Você precisará treinar novamente seu modelo de expedição quando mais tópicos forem adicionados.

```

CMD> dispatch create

Exporting services for dispatch...
Creating dispatch LUIS model json...
Creating training data...
Updating l_dynamicsbot model...
Importing l_dynamicsbot model...
Setting up intents to child services mapping for l_dynamicsbot...
Add subscription key and publish child LUIS apps...
Training l_dynamicsbot model...
Publishing l_dynamicsbot model...
Writing summary file ('test_prediction')...
{
  "authoringRegion": "westus",
  "hierarchical": true,
  "useAllTrainingData": false,
  "dontReviseUtterance": false,
  "copyLuisData": true,
  "services": [
    {
      "path": "luis.json",
      "type": "file",
      "name": "l_dynamicsbot"
    }
  ],
  "serviceIds": [
    "1"
  ],
  "appId": "<REDACTED>",
  "authoringKey": "<REDACTED>",
  "version": "Dispatch",
  "region": "westus",
  "type": "dispatch",
  "name": "l_dynamicsbot"
}
Please review your dispatch model in ..\Summary.html

```

Registrar e disparar seu novo ponto de extremidade de expedição no código

As etapas a seguir exigem que você adicione o código que registra seu novo ponto de extremidade de expedição e o acione sempre que a expressão de um usuário corresponde à intenção. Estamos usando o [exemplo fornecido pelo Microsoft Bot Framework](#).

1. Atualize `appsettings.json` no aplicativo de expedição para incluir o novo ponto de extremidade para o seu bot do Power Virtual Agents.

```
{
  "DynamicsBotId": "<Bot Id>",
  "DynamicsBotTenantId": "<Tenant Id>",
  "DynamicsBotName": "<Bot Name>",
  "DynamicsBotTokenEndpoint":
  "https://powerva.microsoft.com/api/botmanagement/v1/directline/directlinetoken",
}
```

2. Adicione uma nova classe do `DynamicsBot` ao seu projeto.

```

public class DynamicsBotService
{
  private readonly HttpClient _httpClient;

```

```

public DynamicsBotService(DynamicsBotEndpoint endpoint, string botName)
{
    Endpoint = endpoint;
    BotName = botName;
    ChannelData = new DynamicsBotChannelData(endpoint.BotId, endpoint.TenantId);
    _httpClient = new HttpClient();
}

public string BotName { get; }

public DynamicsBotChannelData ChannelData { get; }
public DynamicsBotEndpoint Endpoint { get; }

public async Task<string> GetTokenAsync()
{
    var httpRequest = new HttpRequestMessage();
    httpRequest.Method = new HttpMethod("GET");
    httpRequest.RequestUri = Endpoint.TokenUrl;
    var response = await _httpClient.SendAsync(httpRequest);
    var responseStr = await response.Content.ReadAsStringAsync();
    return SafeJsonConvert.DeserializeObject<DirectLineToken>(responseStr).token;
}
}

public class DynamicsBotChannelData
{
    public DynamicsBotChannelData(string botId, string tenantId)
    {
        DynamicsBotId = botId;
        DynamicsTenantId = tenantId;
    }

    // DO NOT CHANGE property name
    [JsonProperty("cci_bot_id")]
    public string DynamicsBotId { get; }

    // DO NOT CHANGE property name
    [JsonProperty("cci_tenant_id")]
    public string DynamicsTenantId { get; }
}

public class DynamicsBotEndpoint
{
    public DynamicsBotEndpoint(string botId, string tenantId, string tokenEndPoint)
    {
        BotId = botId;
        TenantId = tenantId;
        UriBuilder uriBuilder = new UriBuilder(tokenEndPoint);
        uriBuilder.Query = $"botId={BotId}&tenantId={TenantId}";
        TokenUrl = uriBuilder.Uri;
    }

    public string BotId { get; }

    public string TenantId { get; }

    public Uri TokenUrl { get; }
}

public class DirectLineToken
{
    public string token { get; set; }
}

```

3. Adicione uma referência ao bot do Power Virtual Agents ao arquivo `IBotServices.cs`.

```

public interface IBotService
{
    LuisRecognizer Dispatch { get; }
    QnAMaker SampleQnA { get; }
    DynamicsBotService DynamicsBotService { get; }
}

```

4. Atualizar o construtor BotServices para iniciar o `DynamicsBotService` no arquivo `BotServices.cs`.

```

DynamicsBotService = new DynamicsBotService(new DynamicsBotEndpoint(
    configuration["DynamicsBotId"],
    configuration["DynamicsBotTenantId"],
    configuration["DynamicsBotTokenEndpoint"]),
    configuration["DynamicsBotName"])
);

```

5. Atualize `DispatchBot.cs` para adicionar um gatilho para o bot do Power Virtual Agents na correspondência de intenção.

```

private async Task ProcessDynamicsBotAsync(ITurnContext<Microsoft.Bot.Schema.IMessageActivity>
turnContext, CancellationToken cancellationToken)
{
    var token = await _botService.DynamicsBotService.GetTokenAsync();

    using (var directLineClient = new DirectLineClient(token))
    {
        var conversation = await directLineClient.Conversations.StartConversationAsync();
        var conversationId = conversation.ConversationId;

        var response = await directLineClient.Conversations.PostActivityAsync(conversationId, new
Microsoft.Bot.Connector.DirectLine.Activity()
{
    Type = Microsoft.Bot.Connector.DirectLine.ActivityTypes.Message,
    From = new Microsoft.Bot.Connector.DirectLine.ChannelAccount { Id = "userId", Name =
"userName" },
    Text = turnContext.Activity.Text,
    ChannelData = JObject.FromObject(_botService.DynamicsBotService.ChannelData),
    TextFormat = "plain",
    Locale = "en-US",
});
        Thread.Sleep(4000);

        var activities = await GetActivitiesAsync(directLineClient, conversationId,
_botService.DynamicsBotService.BotName);

        var activity = turnContext.Activity as Microsoft.Bot.Schema.Activity;

        await turnContext.SendActivitiesAsync(
            activities
            .Select(message =>
{
            var reply = activity.CreateReply(message.Text);
            reply.Attachments = message?.Attachments?.Select(a => new
Microsoft.Bot.Schema.Attachment()
{
                Content = a.Content,
                ContentType = a.ContentType,
                ContentUrl = a.ContentUrl
}).ToList();

            reply.SuggestedActions = new Microsoft.Bot.Schema.SuggestedActions()
{
                Actions = message?.SuggestedActions?.Actions?.Select(a => new
Microsoft.Bot.Schema.SuggestedAction()
{
                    Title = a.Title,
                    Value = a.Value
})
}.ToList();
        });
    }
}

```

```

Microsoft.Bot.Schema.CardAction()
{
    Title = a.Title,
    Value = a.Value,
    Type = a.Type,
    Image = a.Image
}).ToList(),
};

return reply;
})
.ToArray());
}

private async Task<List<Microsoft.Bot.Connector.DirectLine.Activity>>
GetActivitiesAsync(DirectLineClient directLineClient, string conversationId, string botName)
{
    ActivitySet response = null;
    List<Microsoft.Bot.Connector.DirectLine.Activity> result = new
List<Microsoft.Bot.Connector.DirectLine.Activity>();
    string watermark = null;

    do
    {
        response = await directLineClient.Conversations.GetActivitiesAsync(conversationId,
watermark);
        watermark = response.Watermark;

        result = response?.Activities?.Where(x =>
            x.Type == Microsoft.Bot.Connector.DirectLine.ActivityTypes.Message &&
            string.Equals(x.From.Name, botName, StringComparison.Ordinal)).ToList();

        if (result != null && result.Any())
        { return result; }

        Thread.Sleep(1000);
    } while (response.Activities.Any());

    return result;
}

```

6. Se você quiser que o seu bot do Power Virtual Agents manipule intenções sem correspondência para um único fallback, atualize o método `DispatchToTopIntentAsync`.

```

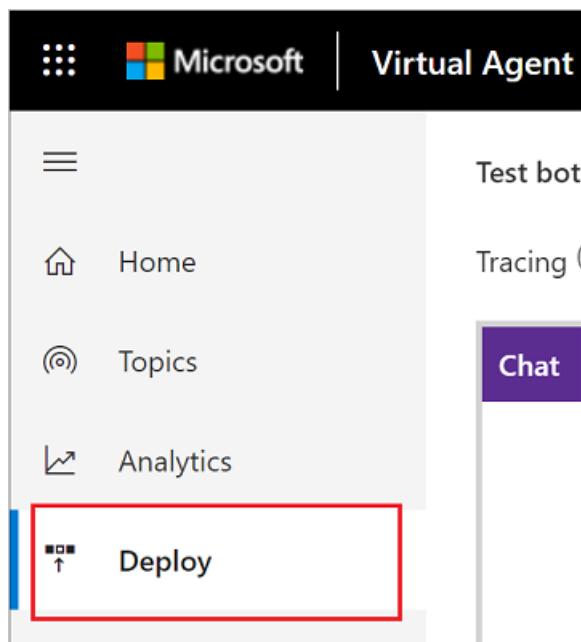
case "l_dynamicsbot":
case "None":
default:
    await ProcessDynamicsBotAsync(turnContext, cancellationToken);
    break;

```

Implantar seu bot e testar o dispatcher

Você está pronto para testar seu dispatcher para garantir uma interação perfeita entre o DynamicsBot e seus outros bots.

1. [Publicar seu bot em um site de demonstração.](#)



2. Compile (Ctrl + Shift + B) e execute (F5) seu aplicativo de expedição.
3. Abra o Emulador de Bot, onde você adiciona o nome e o ponto de extremidade ao seu bot.

New bot configuration

Bot name*
<enter bot number here>

Endpoint URL*
http://localhost:<your port>/api/messages

Microsoft App ID
Optional

Microsoft App password
Optional

Azure for US Government [Learn more](#).

Encrypt keys stored in your bot configuration. [Learn more](#).

Secret
Your keys are not encrypted | Hide | Copy

Cancel | Save and connect

A screenshot of the "New bot configuration" dialog box. It contains fields for "Bot name*" (with placeholder "<enter bot number here>") and "Endpoint URL*" (with placeholder "http://localhost:<your port>/api/messages"). There are optional fields for "Microsoft App ID" and "Microsoft App password", both labeled "Optional". Below these are two checkboxes: one for "Azure for US Government" and another for encrypting keys. At the bottom, there's a "Secret" section with a note about keys not being encrypted, and buttons for "Cancel" and "Save and connect".

Configurar uma habilidade para uso no Power Virtual Agents

18/01/2022 • 4 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

O Power Virtual Agents permite que você estenda o bot usando [habilidades do Bot Framework](#). Se você já tiver criado e implantado bots na organização (usando o SDK e as ferramentas pró-código do Bot Framework) para cenários específicos, é possível converter esses bots em uma habilidade e registrá-la em um bot do Power Virtual Agents.

Este artigo é destinado a administradores do sistema ou profissionais de TI familiarizados com as [habilidades do Bot Framework](#). Após o registro de uma habilidade em um bot do Power Virtual Agents, os autores podem perfeitamente [disparar ações da habilidade na conversa](#).

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).
- [Revisar as restrições e a validação das habilidades usadas no Power Virtual Agents](#)

Comparar o uso de Fluxos e ações de habilidade

A tabela a seguir ajudará a determinar quando usar habilidades para uma conversa.

	AÇÕES DE FLUXO	AÇÕES DE HABILIDADE
Persona	Os autores de bot podem criar Fluxos reutilizáveis para inseri-los em qualquer conversa de bot	Os desenvolvedores podem criar, implantar e hospedar habilidades personalizadas em seu próprio ambiente
Conversa	Use Fluxos para operações simples de um turno. Por exemplo, fazer um pedido ou obter o status do pedido.	Use habilidades para operações complexas de várias vezes. Por exemplo, agendar uma reunião ou reservar um voo.
Response	Use Fluxos para emitir uma resposta de bot. Por exemplo, mostrar uma mensagem personalizada ou imagens embutidas.	Use habilidades para emitir qualquer resposta de bot compatível. Por exemplo, mostre um cartão adaptável ou envie respostas aleatórias.
Ações	Use Fluxos para disparar ações de turno único no servidor. Por exemplo, chame uma API HTTP ou dispare um conector personalizado.	Use habilidades para disparar eventos e ações do lado do servidor e do cliente. Por exemplo, navegue para uma página após a resposta do bot.

Configurar uma habilidade

Primeiro, [crie um bot do Power Virtual Agents](#) e [crie e implante uma habilidade usando ferramentas de código profissional](#) em sua organização.

NOTE

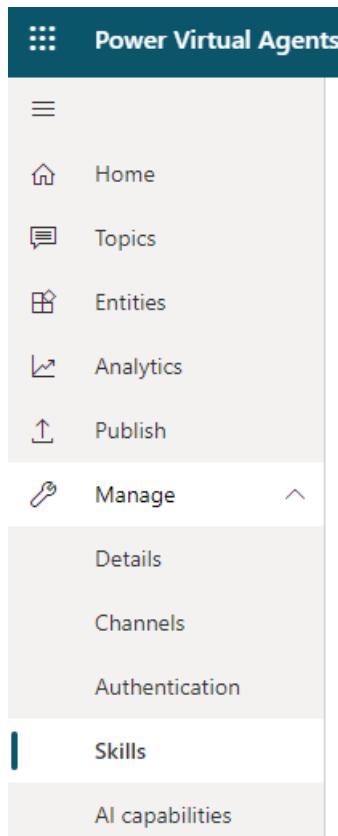
O Power Virtual Agents oferece suporte somente a habilidades criadas usando o [SDK do Bot Framework versão 4.7 ou superior](#).

Antes de registrar a habilidade, forneça a ID do bot ao desenvolvedor de habilidades para autorizar o bot a chamar ações na habilidade. [Saiba mais sobre a lista de permissões da habilidade.](#)

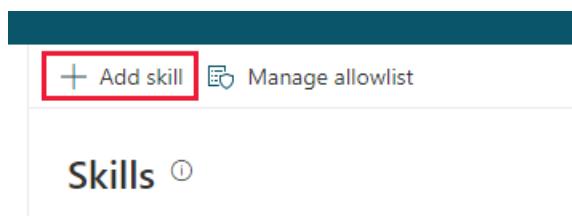
Você pode obter a ID do seu bot na janela **Adicionar habilidade**.

Adicione uma habilidade ao seu bot:

1. No [portal do Power Virtual Agents](#), no painel de navegação lateral, expanda o menu **Gerenciar** e selecione **habilidades**.



2. Na parte superior da página de habilidades, selecione **Adicionar habilidade**.



3. Copie a ID do seu bot e forneça-a ao seu desenvolvedor de habilidades.

Add a skill

X



Skill manifest URL *

Enter a link that begins with https://

Skills allow your bot to use other bots to help navigate topics. Before adding a skill, give your bot ID to the skill's owner for allowlisting. Then enter a link to the manifest and select **Next**. [Get an overview](#) or [learn how to build a skill](#).

Your bot ID

f4b0b4dd-



Next

Close

4. Insira a URL para o manifesto da habilidade. O manifesto de uma habilidade contém as informações necessárias para seu bot disparar ações dentro de uma habilidade.

Add a skill

X



Skill manifest URL *

Enter a link that begins with https://

Skills allow your bot to use other bots to help navigate topics. Before adding a skill, give your bot ID to the skill's owner for allowlisting. Then enter a link to the manifest and select **Next**. [Get an overview](#) or [learn how to build a skill](#).

Your bot ID

f4b0b4dd-



Next

Close

5. Selecione **Avançar** para iniciar o [processo de validação](#). Quando houver êxito, a habilidade será adicionada ao seu bot. Agora você pode [usar essa habilidade em seus tópicos](#).

Considerações de conformidade

Para proteger a privacidade do usuário, exigimos que as habilidades sejam registradas como um aplicativo no locatário do Azure Active Directory do usuário conectado.

Solução de problemas durante o registro de habilidades

Uma série de verificações de validação é feita na URL. Essas verificações garantem a conformidade, a governança e a usabilidade da habilidade que está sendo adicionada ao seu bot. Você precisará corrigir esses

erros antes de registrar uma habilidade.

MENSAGEM DE ERRO	SOLUCIONAR PROBLEMAS/MITIGAÇÃO
Tivemos problemas para obter o manifesto da habilidade. (<code>MANIFEST_FETCH_FAILED</code>)	Tente abrir a URL do seu manifesto em um navegador da Web. Se o URL renderizar a página em 10 segundos, registre novamente a habilidade.
O manifesto é incompatível. (<code>MANIFEST_MALFORMED</code>)	(a) Verifique se o manifesto é um arquivo JSON válido. (b) Verifique se o manifesto contém as propriedades necessárias Por exemplo, (<code>name</code> , <code>msaAppId</code> , <code>endpoint</code> único, <code>activities / id</code> , <code>activities / description</code> , <code>activities / type</code> (somente <code>event</code> ou <code>message</code> é compatível)).
Há uma incompatibilidade nos seus pontos de extremidade (<code>MANIFEST_ENDPOINT_ORIGIN_MISMATCH</code>)	Verifique se o seu ponto de extremidade da habilidade corresponde ao <code>Publisher domain</code> (preferencial) do registro de aplicativo do Azure AD ou ao campo <code>Home page URL</code> . Saiba mais sobre como definir a home page para pontos de extremidade.
Para adicionar uma habilidade, primeiro ela deverá ser registrada (<code>APPID_NOT_IN_TENANT</code>)	Verifique se a ID do aplicativo da sua habilidade está registrada no locatário do Azure AD da sua organização.
O link não é válido; ele deve começar com https:// (<code>URL_MALFORMED</code> , <code>URL_NOT_HTTPS</code>)	Digite novamente o link como uma URL segura.
O manifesto é muito grande; (<code>MANIFEST_TOO_LARGE</code>)	Verifique o tamanho do manifesto. Ele deve ser menor ou igual a 500 KB.
Esta habilidade já foi adicionada ao seu bot. (<code>MANIFEST_ALREADY_IMPORTED</code>)	Exclua a habilidade e tente registrá-la novamente.
A habilidade está limitada a 100 ações. (<code>LIMITS_TOO_MANY_ACTIONS</code>)	Existem muitas ações de habilidade definidas no manifesto da habilidade. Remova as ações e tente novamente.
As ações são limitadas a 25 entradas. (<code>LIMITS_TOO_MANY_INPUTS</code>)	Existem muitos parâmetros de entrada de ação da habilidade. Remova os parâmetros e tente novamente.
As ações são limitadas a 25 saídas. (<code>LIMITS_TOO_MANY_OUTPUTS</code>)	Existem muitos parâmetros de saída de ação da habilidade. Remova os parâmetros e tente novamente.
Seu bot pode ter, no máximo, 100 habilidades. (<code>LIMITS_TOO_MANY_SKILLS</code>)	Existem muitas habilidades adicionadas a um bot. Remova uma habilidade existente e tente novamente.
Parece que ocorreu um problema. (<code>AADERROR_OTHER</code>)	Ocorreu um erro transitório ao validar sua habilidade. Tente novamente.
Ocorreu um erro ao verificar sua habilidade. (<code>ENDPOINT_HEALTHCHECK_FAILED</code> , <code>HEALTH_PING_FAILED</code>)	Verifique se o ponto de extremidade de sua habilidade está online e respondendo a mensagens.
Essa habilidade não incluiu seu bot na lista de permissões (<code>ENDPOINT_HEALTHCHECK_UNAUTHORIZED</code>)	Verifique se o bot foi adicionado à lista de permissões das habilidades. Saiba mais sobre como adicionar uma habilidade à lista de permissões.

Usar as habilidades do Microsoft Bot Framework no Power Virtual Agents

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

O Power Virtual Agents permite que você estenda seu bot usando as habilidades do Microsoft Bot Framework. Se você já tiver criado e implantado bots na organização (usando as ferramentas de código profissional do Bot Framework) para cenários específicos, é possível converter esses bots em uma habilidade e incorporá-la em um bot do Power Virtual Agents.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)
- [Revisar as restrições e a validação das habilidades usadas no Power Virtual Agents](#)

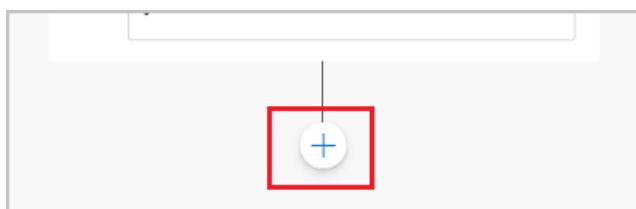
Adicionar uma habilidade às conversas de bot

Primeiro, [crie um bot do Power Virtual Agents](#) e [crie e implante a habilidade usando ferramentas de código profissional](#) em sua organização.

Em seguida, [registre uma habilidade no Power Virtual Agents](#).

Adicione uma habilidade a uma conversa:

1. Vou para a [página Tópicos](#) do bot que você deseja editar.
2. Abra a tela de criação do tópico do qual você deseja chamar uma ação de habilidade.
3. Selecione o ícone de mais (+) abaixo de um nó existente para adicionar um novo nó.



4. Na janela de seleção de nó, selecione **Chamar uma ação** e selecione a habilidade que deseja adicionar.
5. Se sua habilidade tiver entradas, atribua variáveis a essas entradas. Além disso, se sua habilidade emitir saídas para variáveis, você poderá usá-las em qualquer nó a seguir.

NOTE

As Habilidades podem aceitar tipos de dados simples (inteiro, booliano, cadeia de caracteres) e tipos de dados complexos (como cadeias de caracteres JSON). Se você precisar extrair variáveis de tipos de dados complexos, deverá [usar o Power Automate](#) para analisar e dividir cadeias de caracteres JSON complexas em pares de valores-chave para uso em seu bot.

6. Selecione **Salvar** para persistir suas alterações no tópico.
7. Você deve [testar seu bot](#) para ter certeza de que está usando a habilidade corretamente.

Usar um bot do Power Virtual Agents como uma habilidade (Versão preliminar)

18/01/2022 • 7 minutes to read

- [Este tópico faz parte da documentação de pré-lançamento e está sujeito a alterações.]

Você pode usar o bot do Power Virtual Agents como uma [habilidade](#) com bots do Bot Framework.

Se você já tiver bots do Bot Framework em sua organização, poderá chamar um bot do Power Virtual Agents como uma habilidade de dentro de seus bots do Bot Framework.

Quando você adiciona um bot do Power Virtual Agents como uma habilidade, o bot do Bot Framework determinará se alguma coisa que o usuário do bot diz corresponde a [qualquer uma das frases de gatilho no bot do Power Virtual Agent](#).

Se houver uma correspondência, o bot do Bot Framework invocará o bot do Power Virtual Agents e passará todo o enunciado do usuário a ele para extrair quaisquer [entidades](#) e acionar um tópico do Power Virtual Agents correspondente.

NOTE

Este artigo é destinado a administradores do sistema ou profissionais de TI familiarizados com as [habilidades do Bot Framework](#).

IMPORTANT

Este recurso não está disponível com a [licença do Teams do Power Virtual Agents](#).

É necessário ter uma licença de [avaliação](#) ou integral do Power Virtual Agents.

Para configurar o bot do Power Virtual Agents como uma habilidade:

1. Adicione o bot do Bot Framework à lista de permissões do bot do Power Virtual Agents.
2. Baixe o manifesto de habilidade do bot dos Power Virtual Agents.
3. Use o manifesto de habilidade baixado no Bot Framework Composer para criar uma conexão entre os bots.
4. Teste se o bot funciona como uma habilidade usando o Bot Framework Emulator.

Pré-requisitos

- [Entenda como as habilidades do Bot Framework funcionam](#)
- [Saiba como usar o Bot Framework Composer](#)
- [Saiba como usar as habilidades no Bot Framework Composer](#)
- [Obtenha a ID do aplicativo do bot do Bot Framework](#)
- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).

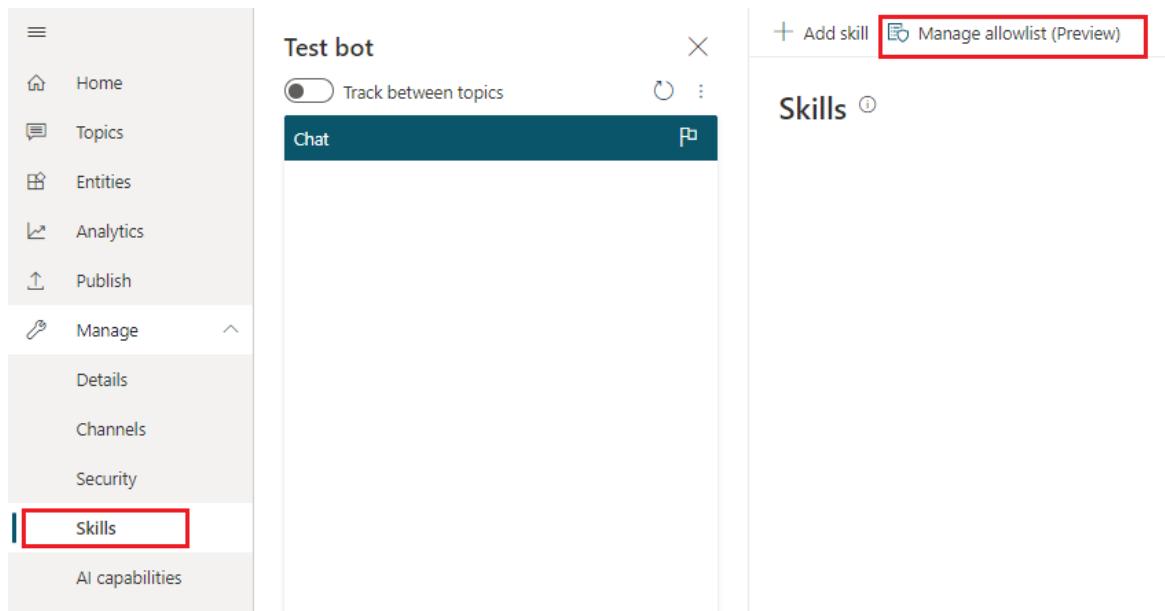
Adicione o bot do Bot Framework à lista de permissões do bot do Power Virtual Agents

Adicione a ID do aplicativo do bot do Bot Framework à lista de permissões do bot do Power Virtual Agents que

você deseja usar como uma habilidade.

Os bots do Bot Framework e Power Virtual Agents devem ser implantados no mesmo locatário.

1. No Power Virtual Agents, expanda a seção **Gerenciar** no painel de navegação lateral do bot que você deseja usar como uma habilidade e vá para a guia **Habilidades**.
2. Selecione **Gerenciar lista de permissões** na barra de menus superior.



TIP

Você também pode obter a lista de permissões do bot acessando a guia **Segurança** em **Gerenciar** no painel de navegação lateral.

This screenshot shows the 'Security' section within the Microsoft Power Virtual Agents interface. The sidebar on the left has the 'Security' option selected, highlighted with a red box. The main content area is titled 'Security' with the sub-instruction 'Set up additional security measures for the bot and your users.' It features four cards: 'Sharing' (invite people to collaborate on your bot), 'Authentication' (verify a user's identity during a chat), 'Web channel security' (review other enhanced security options), and 'Allowlist (Preview)' (let other bots call your bot as a skill). The 'Allowlist (Preview)' card is also highlighted with a red box.

3. Selecione + Adicionar chamador permitido no painel Gerenciar lista de permissões para <bot name>.

Manage allowlist for PVA Skill bot (Preview)

X

ⓘ Your bot is not yet published. In order to use your bot successfully go to the publish page and click publish.

[Go to the publish page](#)

[+ Add allowed caller](#)

Description
Bots on your allow list are authorized to use your bot as a Skill. That bot can then use your bot's topics as actions when authoring a topic. [Learn more](#)

Allowed callers (0)

	Name/ID	Added by	Added
			
Your bot doesn't have any allowed callers yet			

Download bot manifests
To enable another bot to call your bot as a Skill, download the .zip manifest, and give it to the other bot's owner. [Learn more](#)

[Test manifest](#)

[Published manifest](#)

ⓘ Power Virtual Agents bots aren't yet supported.
At this time, only Bot Framework bots can be added to your allowlist.

4. Insira a ID do aplicativo do bot do Bot Framework e selecione Avançar.

Add allowed caller

Allowed caller's Microsoft app ID *

ⓘ Power Virtual Agents bots aren't yet supported.
At this time, only Bot Framework bots can be added to your allowlist.

Description
To authorize another bot to call yours, enter the allowed caller's unique Azure app ID. (Note that some bots might have multiple bot IDs.)

After you've added the bot to your allowlist, give a link to your bot's manifest to the allowed caller's owner for the connection to work. [Learn more](#)

[Next](#) [Cancel](#)

TIP

Você pode encontrar a ID do aplicativo do bot do Bot Framework no Composer, na seção **Recursos de Desenvolvimento** na guia **Configurar**.

The screenshot shows the Microsoft Bot Framework Composer interface. On the left, there's a sidebar with various icons and a list item 'Bot_Framework_bot'. Below the sidebar, the main area has a title 'Configure your bot'. In the top right, there are tabs: 'Overview' (selected), 'Development resources' (highlighted with a red box), 'Connections', 'Skill configuration', and 'Localization'. Under 'Development resources', there are three sections: 'Azure Language Understanding', 'Azure QnA Maker', and 'Microsoft App ID'. The 'Azure Language Understanding' section contains fields for 'Application name' (set to 'Bot_Framework_bot'), 'Language Understanding authoring key', 'Language Understanding region', and a 'Set up Language Understanding' button. The 'Azure QnA Maker' section contains a field for 'QnA Maker Subscription key' and a 'Set up QnA Maker' button. The 'Microsoft App ID' section contains a field for 'Microsoft App Id' (with a red box around it) and a note about App IDs for bots.

Caution

Os Power Virtual Agents não podem atuar como uma habilidade para outros bots do Power Virtual Agents.

Somente os bots do Bot Framework podem ser adicionados à lista de permissões dos Power Virtual Agents. Tentar adicionar uma ID de aplicativo de bot que pertence a um bot do Power Virtual Agent resultará em um erro.

Os Power Virtual Agents validarão a ID do aplicativo do bot do Bot Framework e confirmarão se ele pertence a um bot implantado no mesmo locatário.

5. Opcionalmente, você pode adicionar um **Nome de exibição** ao bot que você adicionou.

Allowed caller details

X

Display name
My Bot Framework bot

Source
Bot Framework /Azure

Added
a few seconds ago

Calling bot's app ID

By clicking **Save** you acknowledge that your data may flow outside your organization's compliance and geo boundaries. This includes Government Cloud environments. Learn more about [where your data is located](#) and the [Microsoft Privacy Statement](#).

Delete Save Cancel

6. Selecione **Salvar** para adicionar o bot à lista de permissões.

O bot do Bot Framework será exibido pelo **Nome de exibição** (se você inseriu um) ou pela **ID do aplicativo**. Você pode **Excluí-lo** ou **Editá-lo** a qualquer momento no painel **Gerenciar lista de permissões do <bot name>**.

Manage allowlist for PVA Skill bot (Preview)

Your bot is not yet published. In order to use your bot successfully go to the publish page and click publish. Go to the publish page

+ Add allowed caller

Description	Allowed callers (1)								
Bots on your allow list are authorized to use your bot as a Skill. That bot can then can use your bot's topics as actions when authoring a topic. Learn more	<table border="1"><thead><tr><th>Name/ID</th><th>Delete</th><th>Added by</th><th>Added</th></tr></thead><tbody><tr><td>My Bot Framework bot</td><td></td><td></td><td>a few seconds ago</td></tr></tbody></table>	Name/ID	Delete	Added by	Added	My Bot Framework bot			a few seconds ago
Name/ID	Delete	Added by	Added						
My Bot Framework bot			a few seconds ago						

Download bot manifests

To enable another bot to call your bot as a Skill, download the .zip manifest, and give it to the other bot's owner. [Learn more](#)

Power Virtual Agents bots aren't yet supported.
At this time, only Bot Framework bots can be added to your allowlist.

NOTE

Os bots do Bot Framework adicionados à lista de permissões não serão exportados como parte do conteúdo do bot.

Baixe o manifesto de habilidade do bot do bot dos Power Virtual Agents

Os bots do Bot Framework podem usar um manifesto de habilidades dos Power Virtual Agents para configurar uma conexão com o bot que produziu o manifesto.

Todos os bots dos Power Virtual Agents têm manifestos de habilidade, que são arquivos JSON que descrevem o nome de uma habilidade, da interface e frases de gatilho.

Ao usar o manifesto, o bot do Bot Framework saberá quando acionar o bot dos Power Virtual Agents (por exemplo, em resposta a algo que um usuário diz ao bot).

Os manifestos de habilidades dos Power Virtual Agents são implementados de acordo com a [versão 2.2 do esquema de manifesto de habilidades do Bot Framework](#) e consistem nos arquivos *intents.lu* e *manifest.json*.

Quando um bot do Bot Framework decide, com base nos dados do manifesto, que o que o usuário disse deve ser tratado por um bot dos Power Virtual Agents, ele passará todo o enunciado do usuário para ele. Em seguida, o próprio NLU do bot dos Power Virtual Agents corresponderá a este enunciado do usuário [para um tópico dos Power Virtual Agents](#), extrairá quaisquer [entidades necessárias para preencher o slot](#) e acionará o tópico dos Power Virtual Agents.

Todos os manifestos de habilidades dos Power Virtual Agents são gerados e atualizados automaticamente. Um bot dos Power Virtual Agents tem dois manifestos de habilidade:

- **Manifesto de teste:** permite que o bot do Bot Framework se conecte à versão de teste do bot dos Power Virtual Agents. Você pode usar o manifesto de teste para validar as mudanças em sua habilidade antes de publicá-lo.
 - O manifesto de teste está imediatamente disponível para cada bot dos Power Virtual Agents recém-criado.
 - Ele é atualizado automaticamente para refletir as mudanças sempre que você **salvar** o conteúdo do bot.
- **Manifesto publicado:** permite que o bot do Bot Framework se conecte à versão publicada do bot dos Power Virtual Agents.
 - O manifesto publicado está disponível apenas para os bots dos Power Virtual Agents que foram publicados pelo menos uma vez.
 - Ele é atualizado automaticamente para refletir as mudanças sempre que você **publicar o bot**.

NOTE

O **Manifesto publicado** não está disponível nos bots do Power Virtual Agents que nunca foram publicados.

Para gerar o **Manifesto publicado** do seu bot, é necessário [publicar o bot dos Power Virtual Agents](#).

Ambos os manifestos de habilidade podem ser encontrados no painel **Gerenciar lista de permissões**.

Manage allowlist for PVA Skill bot (Preview)

+ Add allowed caller

Description

Bots on your allow list are authorized to use your bot as a Skill. That bot can then use your bot's topics as actions when authoring a topic. [Learn more](#)

Allowed callers (1)

Name/ID
 My Bot Framework bot

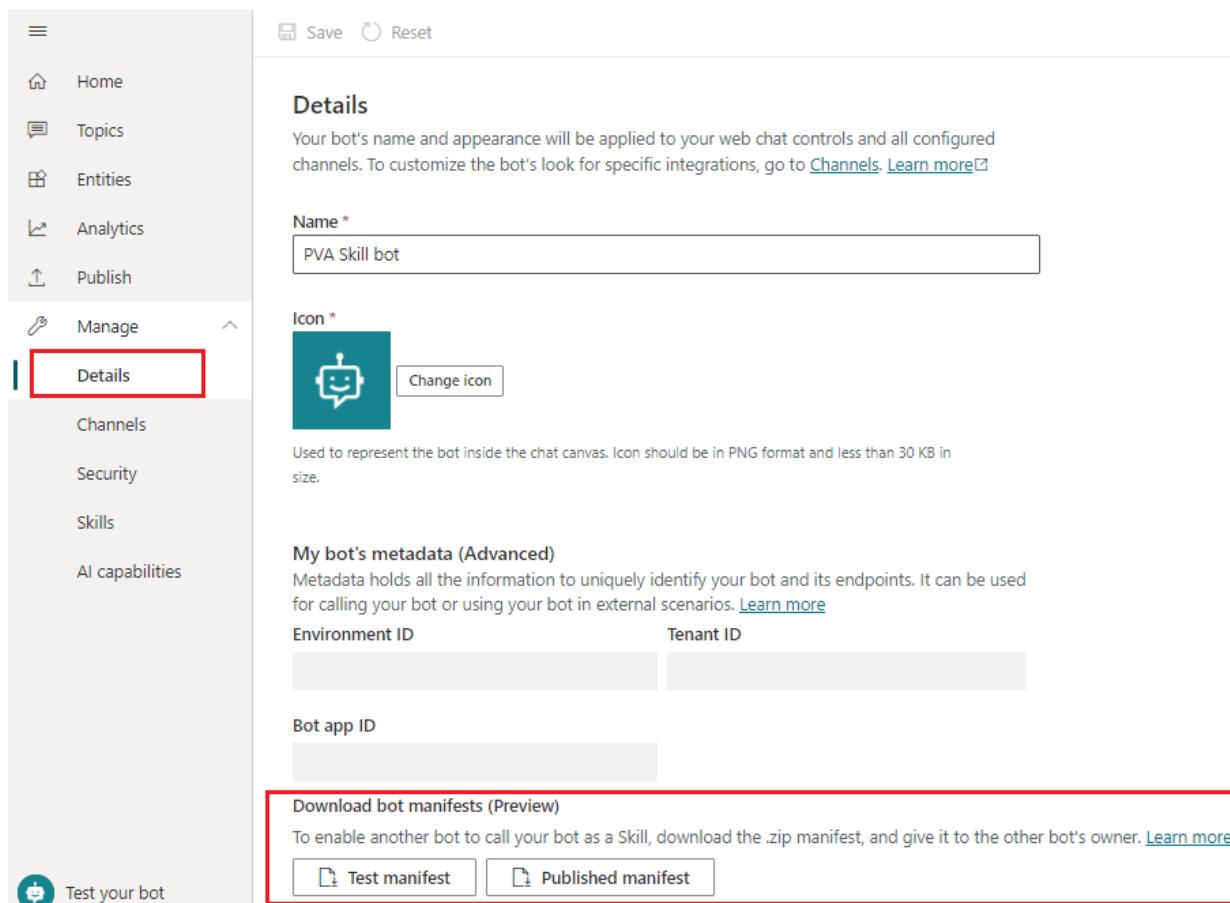
Download bot manifests

To enable another bot to call your bot as a Skill, download the .zip manifest, and give it to the other bot's owner. [Learn more](#)

 [Test manifest](#)

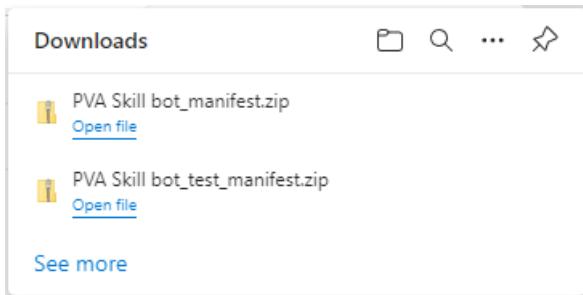
 [Published manifest](#)

Além disso, você pode encontrar os manifestos de habilidades na guia **Detalhes** na seção **Gerenciar** no painel de navegação lateral. A guia **Detalhes** mostra outros metadados como **ID do ambiente**, **ID do Inquilino** e **ID do aplicativo do bot**.



The screenshot shows the 'Details' page for a bot named 'PVA Skill bot'. The left sidebar has 'Manage' selected, with 'Details' highlighted by a red box. The main area shows the bot's name, an icon, and tenant information. At the bottom, there's a section titled 'Download bot manifests (Preview)' with links for 'Test manifest' and 'Published manifest'.

Selecionar qualquer um dos manifestos fará com que eles sejam baixados como um arquivo .zip denominado `<bot name>_manifest` para o **Manifesto publicado** ou `<bot name>_test_manifest` para o **Manifesto de teste**.



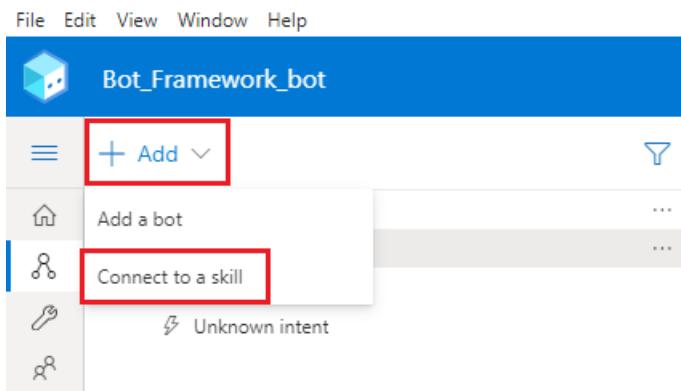
NOTE

As caixas de diálogo Tópicos do sistema e Composer adicionadas a um bot dos Power Virtual Agents não serão incluídas no manifesto de habilidade. Apenas tópicos criados pelo usuário e gatilhos de intenção do Composer adicionados ao bot serão adicionados ao manifesto de habilidades do bot dos Power Virtual Agents.

Conectar-se a uma habilidade dos Power Virtual Agents no Composer

Você pode usar os manifestos de habilidades do bot dos Power Virtual Agents para criar uma conexão de habilidade em seu bot do Bot Framework no Composer:

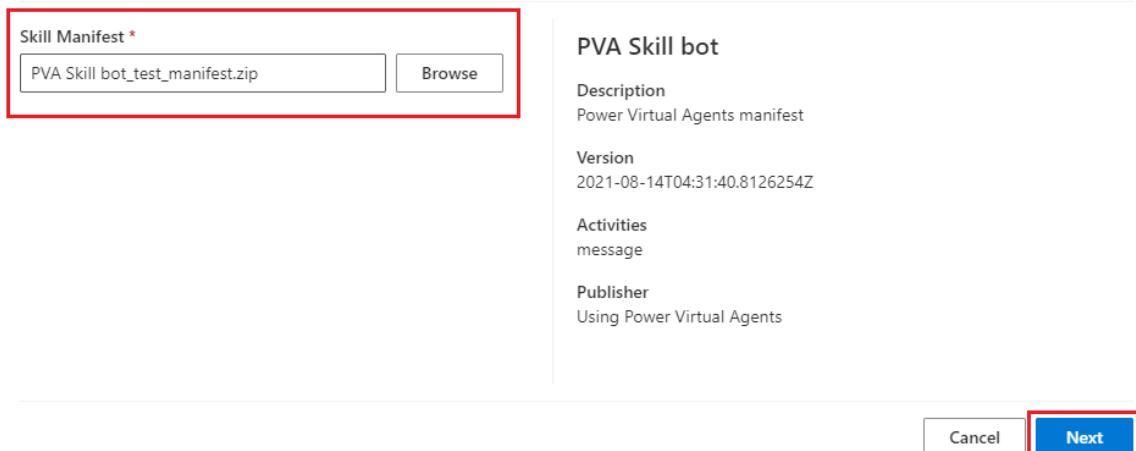
1. Em um projeto do Bot Framework Composer, selecione **+ Adicionar** e, em seguida, **Conectar-se a uma habilidade**.



2. Na tela **Adicionar uma habilidade**, selecione um arquivo .zip do manifesto dos Power Virtual Agents e depois clique em **Avançar**.

Add a skill

To connect to a skill, your bot needs the information captured in the skill's manifest of the bot, and, for secure access, the skill needs to know your bot's AppID. [Learn more](#).



3. Selecione quais tópicos da habilidade do bot dos Power Virtual Agents você deseja adicionar ao bot do Bot Framework e selecione Avançar.

Select intents to trigger PVA Skill bot skill

These intents will trigger this skill from Bot_Framework_bot

Intents

- Name
- Lesson 1 - A simple topic-new_topic_c0fea4d80e66458ca429d6f19d81b4bf_33d5123770ba4daeafae51b361ddc80a
- Lesson 2 - A simple topic with a condition and variable-new_topic_c0fea4d80e66458ca429d6f19d81b4bf_21a34f1673a24096a99ba0effb63cc1d
- Lesson 3 - A topic with a condition, variables and a pre-built entity-new_topic_c0fea4d80e66458ca429d6f19d81b4bf_dbafebd526364487911b63a2a774389f
- Lesson 4 - A topic with a condition, variables and custom entity-new_topic_c0fea4d80e66458ca429d6f19d81b4bf_85df75ce08a44a9b82cc8f3fdb25f669

Back

Cancel

Next

4. Revise e edite as frases de gatilho da habilidade do bot dos Power Virtual Agents e selecione Avançar.

Add or edit phrases to trigger PVA Skill bot skill

These phrases will trigger this skill from Bot_Framework_bot

- > Lesson 1 - A simple topic-new_topic_c0fea4d80e66458ca429d6f19d81b4bf_33d5123770ba4daeafae51b361ddc80a
 - When are you closed
 - When are you open
 - Store hours
 - Daily open hours
- > Lesson 2 - A simple topic with a condition and variable
 - Are there any stores around the area
 - Check store location
 - Closest store near me
 - Find me your nearest location
 - Store near me
- > Lesson 3 - A topic with a condition, variables and a pre-built entity
 - Lesson 3 - A topic with a condition, variables and a pre-built entity-new_topic_c0fea4d80e66458ca429d6f19d81b4bf_85df75ce08a44a9b82cc8f3fdb25f669

Back

Cancel

Next

5. Certifique-se de que a opção Orquestrador esteja marcada e selecione Continuar.

Enable Orchestrator

A bot that consists of multiple bots or connects to skills (multi-bot project) needs Orchestrator to detect and route user input to the appropriate bot or skill.

A bot that consists of multiple bots or connects to skills (multi-bot project) needs Orchestrator to detect and route user input to the appropriate bot or skill.

[Learn more about Orchestrator](#)

- Use Orchestrator for multi-bot projects (bots that consist of multiple bots or connect to skills).

Back

Skip

Continue

6. Verifique se a habilidade dos Power Virtual Agents é adicionada ao bot do Bot Framework corretamente e um novo gatilho com o nome do bot dos Power Virtual Agents é adicionado ao projeto no Composer.

The screenshot shows the Bot Framework Composer interface. On the left, there's a navigation bar with icons for home, users, skills, intents, entities, triggers, and actions. The main area shows a tree view of intents: 'Bot_Framework_bot' > 'PVA Skill bot'. Under 'PVA Skill bot', there are 'Greeting' and 'Unknown intent'. A red box highlights the 'PVA Skill bot' node. Below the tree, a diagram shows an 'Intent recognized' node connected to a 'Connect to a skill' node. The 'Connect to a skill' node has a red box around it and contains the code: 'Host := settings.skill['pvaSkillBot'].endpointUrl'. An arrow points from this node to a 'Trigger phrases' section. This section also has a red box around it and lists trigger phrases like 'When are you closed', 'When are you open', 'Store hours', 'Daily open hours', 'Lesson 1 - A simple topic-new_topic_c', 'Lesson 2 - A simple topic with a cond', 'Are there any stores around the area', 'Check store location', 'Closest store near me', and 'Find me your nearest location'. The intent name '#PVA Skill bot' is also visible.

Teste o bot dos Power Virtual Agents como uma habilidade com um bot do Bot Framework

Você pode testar se o bot do Bot Framework está chamando corretamente um bot dos Power Virtual Agents como uma habilidade usando o [Bot Framework Emulator](#).

IMPORTANT

O bot do Bot Framework deve ser adicionado à lista de permissões do bot dos Power Virtual Agents para a conexão de habilidades funcionar.

Saiba mais

Para saber mais sobre o desenvolvimento no Bot Framework Composer e o uso de habilidades, consulte estes recursos:

- [Visão geral de habilidades](#)
- [Manifesto de habilidades](#)
- [Documentação do Bot Framework Composer](#)
- [Habilidades no Composer](#)
- [Conectar-se a uma habilidade remota no Composer](#)
- [Teste sua habilidade no Emulator](#)

Estenda o bot com o Bot Framework Composer

18/01/2022 • 10 minutes to read

É possível aprimorar o bot ao desenvolver caixas de diálogo personalizadas com o [Bot Framework Composer](#) e adicioná-las ao bot do Power Virtual Agents.

O Composer está integrado ao Power Virtual Agents para permitir que os desenvolvedores e os usuários de negócios criem bots juntos. O Composer permite estender o bot com a funcionalidade do Bot Framework, incluindo:

- Caixas de diálogo adaptáveis
- Geração de Linguagem (LG)
- Expressões regulares (RegEx)
- Cartões Adaptáveis

O Composer com o Power Virtual Agents permite acessar a memória e o contexto conversacionais, incluindo as variáveis definidas no Power Virtual Agents.

Por exemplo, é possível criar as caixas de diálogo dinâmicas baseadas em eventos para lidar com interrupções, cancelamentos e alternância de contexto. Também é possível adicionar Cartões Adaptáveis para exibir elementos interativos, como imagens e vídeos, formulários e muito mais no bot.

O Composer permite usar uma variedades de funções predefinidas e definir múltiplas variações de uma frase para o bot selecionar aleatoriamente no runtime.

As caixas de diálogo personalizadas adicionadas com o Bot Framework Composer são implantadas, hospedadas e executadas com o restante do conteúdo do bot do Power Virtual Agents e não exigem hospedagem adicional do Azure.

IMPORTANT

A integração do Bot Framework Composer não está disponível para usuários somente com a [licença do Power Virtual Agents do Teams](#). É necessário ter uma licença de [avaliação](#) ou integral do Power Virtual Agents.

Pré-requisitos

- [Introdução ao Bot Framework Composer](#)
- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).

Acessar o Bot Framework Composer pelo Power Virtual Agents

1. Acesse a guia **Tópicos** para o bot que você deseja editar e selecione o símbolo de seta para baixo ao lado de **+ Novo tópico**.
2. Selecione **Abrir no Bot Framework Composer** no menu suspenso.

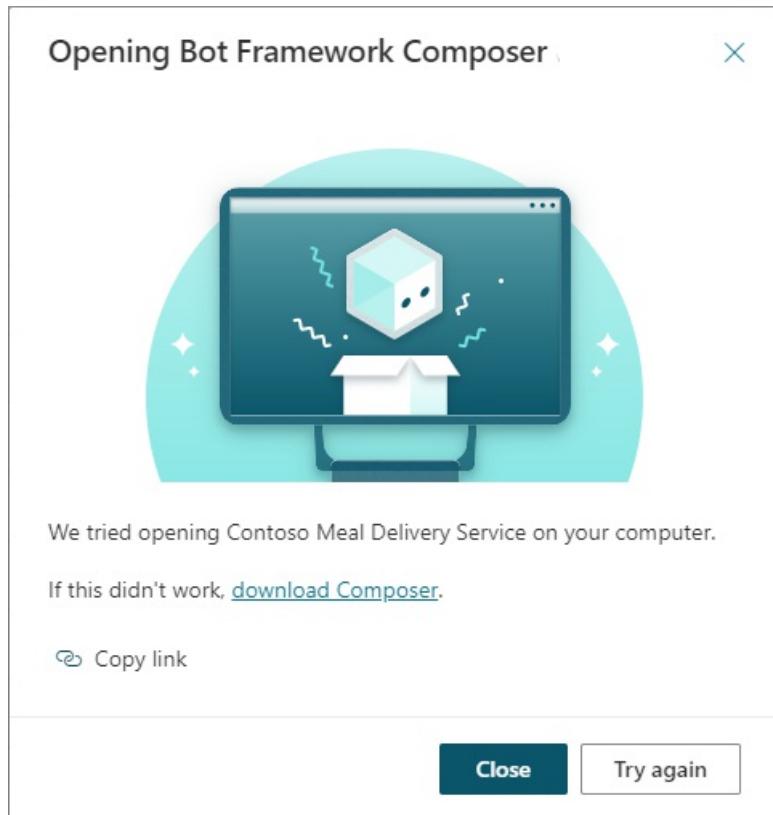
The screenshot shows the Power Virtual Agents interface. On the left, there's a sidebar with 'Home', 'Topics' (which is selected and highlighted in blue), 'Entities', and 'Analytics'. The main area has a header with '+ New topic', a dropdown arrow, and 'Suggest topics'. Below this is a list titled 'Type' and 'Name' with an entry for 'From blank'. Under 'From blank', there are two options: 'Create a topic in the authoring canvas.' and 'Open in Bot Framework Composer'. The second option is enclosed in a red box. The text for 'Open in Bot Framework Composer' reads: 'Open this bot in pro-code Azure development tool Composer and create advanced topics.'

Se você já tiver o Composer instalado, o Power Virtual Agents tentará abrir o bot no Composer.

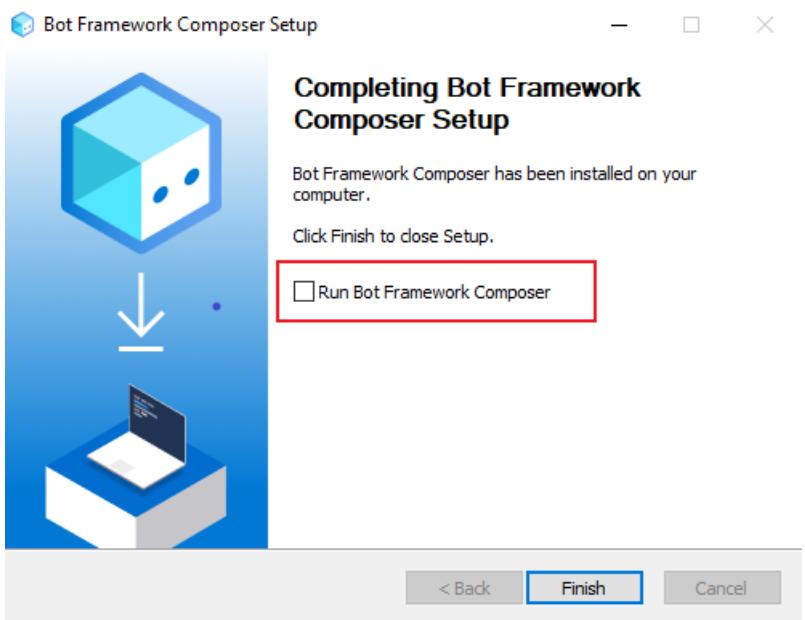
IMPORTANT

Você deve sempre abrir o Bot Framework Composer no Power Virtual Agents se quiser criar conteúdo para os bots do Power Virtual Agents. Isso garantirá que o Composer tenha todos os plug-ins necessários para a integração com o Power Virtual Agents.

Se não tiver o Composer instalado, é possível baixá-lo no link [baixar Composer](#). Este link leva você para uma janela de **confirmação de download**, onde você também pode aprender mais sobre o Composer.



Durante a instalação, certifique-se de desmarcar a caixa de seleção **Executar Bot Framework Composer**, pois será necessário abrir o aplicativo Composer no Power Virtual Agents para usá-lo com o bot.

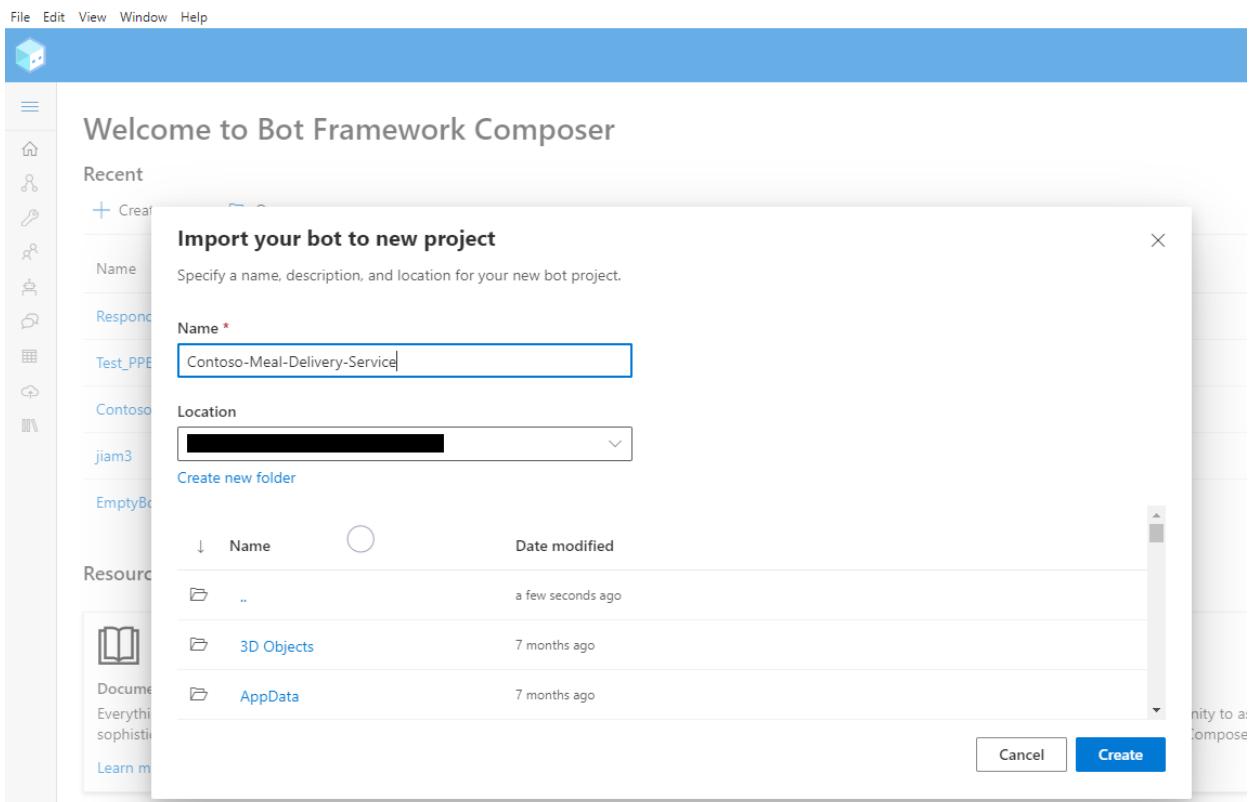


Volte para a página **Tópicos** do Power Virtual Agents e selecione o símbolo de seta para baixo ao lado de **+ Novo tópico**. Selecione **Abrir no Bot Framework Composer** no menu suspenso e em **Abrir o Composer** para abrir seu bot no Composer.

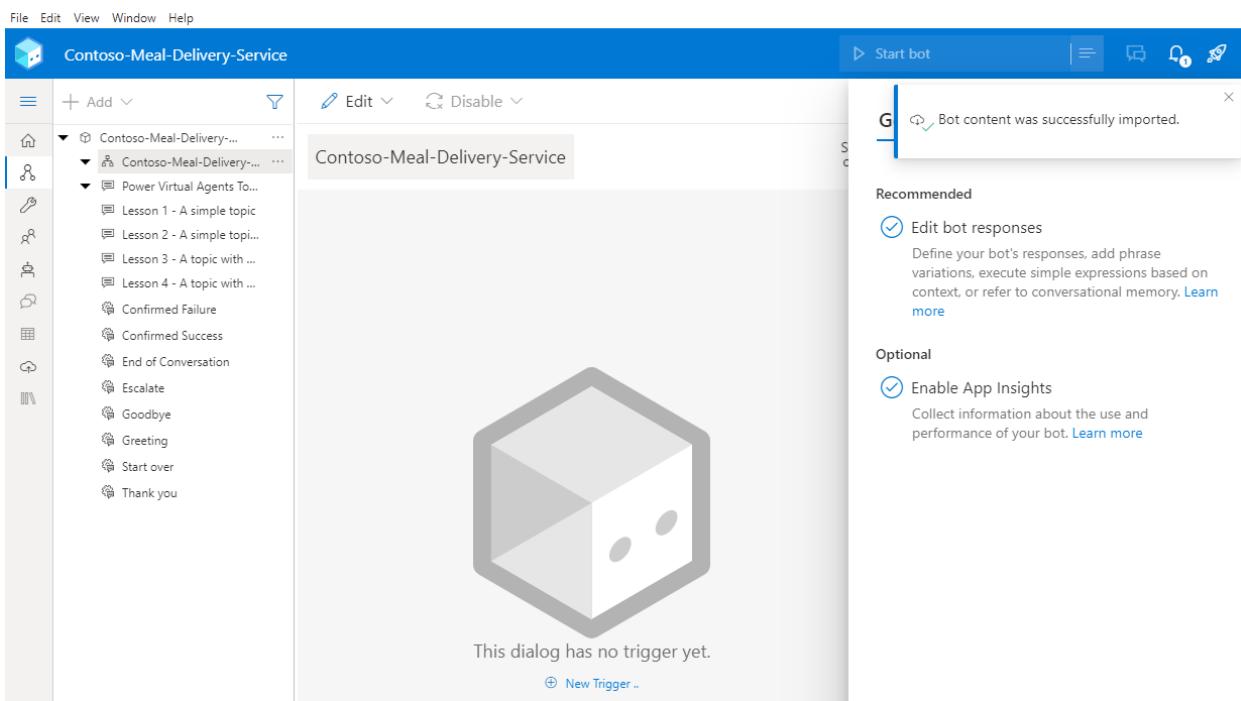
NOTE

Em alguns casos, um firewall pode estar bloqueando alguns recursos no Composer e você pode precisar permitir o acesso explicitamente. Confirme com o administrador para obter detalhes.

Se você estiver abrindo o Composer deste bot do Power Virtual Agents pela primeira vez, será necessário especificar o **Nome** (alfanumérico, sem espaços ou caracteres especiais) para o **projeto do Composer**. Você pode ignorar esta etapa se já tiver um projeto de bot para este bot selecionando **Cancelar** nesta etapa.



O bot do Power Virtual Agents está aberto no Composer e você está pronto para começar a desenvolver.



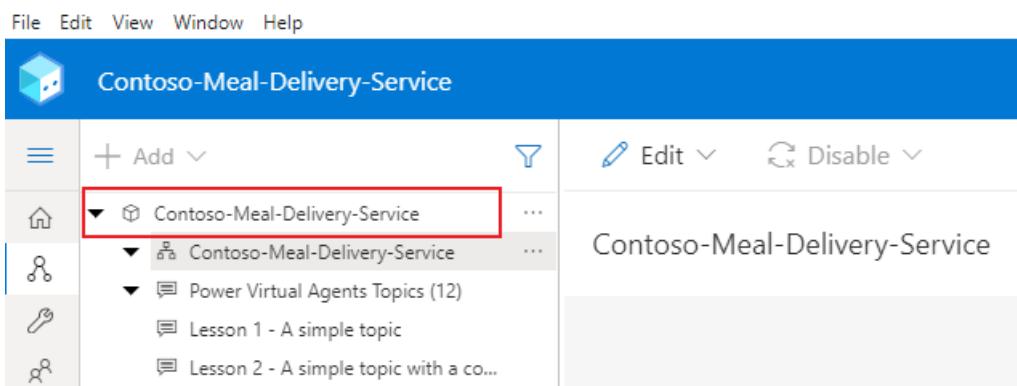
NOTE

Em alguns casos, o Power Virtual Agents pode não conseguir iniciar o Composer automaticamente. Contudo, você pode iniciá-lo manualmente em seu navegador selecionando **Copiar link** para copiar e colar o link para o Composer em seu navegador da Web.

Diretrizes para criar conteúdo do bot para o Power Virtual Agents no Composer

Quando aberto por meio de um bot do Power Virtual Agents, o Composer lança um **Projeto do Composer** e carrega o conteúdo do seu bot nele.

A caixa de diálogo principal (raiz) no projeto do Composer é igual ao nome do projeto que você atribuiu. Ele corresponde ao conteúdo do bot do Power Virtual Agents. Neste exemplo, a caixa de diálogo principal (raiz) é **Contoso-Meal-Delivery-Service**:



Existem algumas diretrizes importantes a serem seguidas ao usar o Composer para criar o conteúdo do bot do Power Virtual Agents.

- Os tópicos do Power Virtual Agents do seu bot serão exibidos no Composer. Não é possível editar esses tópicos do Power Virtual Agents no Composer; selecioná-los abrirá esses tópicos no Power Virtual Agents para edição.

The screenshot shows the Power Virtual Agents Composer interface. On the left, there's a sidebar with icons for Home, People, Keys, etc. The main area shows a tree view of a bot project. Under 'Contoso-Meal-Delivery-Service', there's a node 'Contoso-Meal-Delivery-Service' which has a child node 'Lesson 1 - A simple topic'. This node is highlighted with a red box. To the right of the tree, there are 'Edit' and 'Disable' buttons. Below the tree, the text 'Contoso-Meal-Delivery-Service' is displayed.

- Use o Tópico Iniciar um Power Virtual Agents para chamar tópicos do Power Virtual Agents no Composer.

The screenshot shows the Power Virtual Agents Composer interface. On the left, there's a sidebar with icons for Home, People, Keys, etc. The main area shows a list of dialog options: 'Send a response', 'Ask a question', 'Create a condition', 'Looping', 'Dialog management', 'Manage properties', 'Access external resources', 'Debugging options', and 'Begin a Power Virtual Agents topic'. The 'Begin a Power Virtual Agents topic' option is highlighted with a red box.

- É possível adicionar novos gatilhos do Bot Framework de qualquer tipo na caixa de diálogo principal (raiz). Você pode usar Enviar uma resposta e Faça uma pergunta nos novos gatilhos adicionados ao diálogo principal (raiz).
- Não é possível usar o Reconhecedor de expressão regular (RegEx) na caixa de diálogo principal (raiz). Usar o Reconhecedor de expressão regular na caixa de diálogo principal (raiz) impedirá a publicação do conteúdo do Composer no Power Virtual Agents. No entanto, é possível usar o Reconhecedor de expressão regular em outras caixas de diálogo do Composer.
- É possível criar novas caixas de diálogo do Bot Framework e adicionar eventos e gatilhos de qualquer tipo a eles. Enviar uma resposta e Faça uma pergunta podem ser usados em gatilhos que pertencem aos novos diálogos.
- Na guia Respostas de Bot, a seção Tudo deve estar vazia (ou seja, o arquivo common.lg deve estar vazio). A presença de qualquer ativo resultará em erros de validação e impedirá a publicação do conteúdo do Composer no Power Virtual Agents.
- Os arquivos Geração de Linguagem (.lg) e Reconhecimento Vocal (.lu) devem ter as caixas de diálogo correspondentes. Por exemplo, se você tiver apenas uma caixa de diálogo com o nome dialog1, é possível ter dialog1.en-us.lg e dialog1.en-us.lu, mas não é possível ter extra.en-us.lg.

- A caixa de diálogo principal (raiz) no Composer nunca deve ser excluída, pois corresponde ao bot do Power Virtual Agents. A caixa de diálogo principal (raiz) pode ter zero ou mais gatilhos.
- Você pode capturar telemetria em diálogos e gatilhos do Composer e usar [Application Insights](#) para analisá-la com [Consultas do Kusto para diálogos adaptativos](#). Consulte a seção [Capturar telemetria com o Application Insights](#) para obter mais informações.

Para conhecer melhor as **caixas de diálogo, os eventos e os gatilhos** do Bot Framework Composer e saber como criar conteúdo avançado do bot com o Bot Framework, consulte os seguintes recursos:

- [Caixas de diálogo do Bot Framework Composer](#)
- [Eventos e gatilhos do Bot Framework Composer](#)
- [Geração do Idioma](#)
- [Fluxo e memória de conversa](#)

NOTE

Selecionar **Publicar** no Composer torna as mudanças disponíveis para teste, mas não publica automaticamente o seu bot do Power Virtual Agents.

Use o recurso [Publicar](#) no Power Virtual Agents para publicar suas alterações de bot nos canais.

Recursos do Composer não compatíveis com o Power Virtual Agents

Os seguintes recursos do Bot Framework Composer não são compatíveis com o Power Virtual Agents.

- Reconhecedor LUIS
O reconhecedor padrão no Composer está definido como NLU do Power Virtual Agents
- Bot Framework Orchestrator
Bot Framework Orchestrator não é compatível com o Composer para o Power Virtual Agents
- Reconhecedor personalizado
O reconhecedor personalizado não é compatível com o Composer do Power Virtual Agents
- Habilidades de bot
Não é possível invocar Habilidades de bot no conteúdo do Composer destinado ao Power Virtual Agents
- QnA Maker
Esse recurso não está disponível no Composer do Power Virtual Agents
- Logon do OAuth e Saída dos Usuários
Esses tipos de ações não são compatíveis com o Composer para o Power Virtual Agents
- Entradas e Saídas de Caixa de Diálogo
Entradas e Saídas de Caixa de Diálogo não são compatíveis com o Composer para Power Virtual Agents
- Detecção de entidade em fases de gatilho no Composer
Não é possível usar `# getUserName - my name is {username=username}` no Composer
- Testando no Emulador do Bot Framework
Todo o conteúdo do Composer deve ser publicado e testado no Power Virtual Agents

Use e atualize as variáveis do Power Virtual Agents no Bot Framework Composer

Você pode usar e atualizar as variáveis globais do Power Virtual Agents no Bot Framework Composer ao

referenciar o seguinte escopo:

- `virtualagent`

Por exemplo, crie uma variável chamada `user_city` no bot do Power Virtual Agents. Torne-a uma variável global ao definir o **Uso** como **Bot (qualquer tópico pode acessar)**.

The screenshot shows the Microsoft Power Virtual Agents interface. On the left, there's a sidebar with options like Home, Topics (which is selected), Entities, Analytics, Publish, and Manage. The main area is titled 'Meal delivery options'. In the center, there's a 'Trigger Phrases (4)' section with some sample phrases: 'entrees available for delivery', 'what dishes do you deliver', 'what meal options do you have', and 'what meals can I order'. Below it is a 'Question' section with a 'Ask a question' input field containing 'What city are you in?' and an 'Identify' section with a 'City' dropdown. To the right, there's a 'Variable properties' panel. It has a 'Name *' field set to 'bot.user_city' (highlighted with a red box). Under 'Type', it says 'City'. Under 'Source', there's a 'Go to Source' button. Under 'Usage', the radio button 'Bot (any topic can access)' is selected (also highlighted with a red box), while 'Topic (limited scope)' is unselected. There's also an unchecked checkbox for 'External sources can set values'. At the bottom of the panel, it says 'Used by (0)'. A small note at the top of the variable properties panel says 'Modifying the variable name will rename it in every topic.'

Essa configuração torna a variável do Power Virtual Agents `user_city` disponível no Bot Framework Composer dentro do escopo **virtualagent**. Use a seguinte notação para referir-se a ele no Composer:

```
`${virtualagent.user_city}`
```

Exemplos de extensão de chatbots do Power Virtual Agents com o Composer

Para ajudar você a começar a usar o Composer, criamos quatro exemplos que detalham diferentes cenários:

- [Exemplo 1 – Mostrar um Cartão Adaptável no Power Virtual Agents](#)
- [Exemplo 2 – Exibir uma lista de opções de seleção múltipla no Power Virtual Agents](#)
- [Exemplo 3 – Usar o Bing Search como fallback no Power Virtual Agents](#)
- [Exemplo 4 - Exibir um formulário com um botão Enviar no Power Virtual Agents](#)

Capturar telemetria com o Application Insights

Você pode usar o Bot Framework Composer com Power Virtual Agents para enviar dados de eventos a um serviço de telemetria em [Application Insights](#). A telemetria oferece insights sobre seu bot, mostrando quais recursos são mais usados, detecta comportamento indesejado e fornece dados sobre disponibilidade, desempenho e uso.

IMPORTANT

O Application Insights é um recurso do [Azure Monitor](#), uma ferramenta extensível de gerenciamento de desempenho de aplicativos (APM) que permite monitorar seus aplicativos ativos. Requer uma assinatura para o [Microsoft Azure](#).

Para se conectar ao seu serviço Application Insights no Composer, você precisa adicionar sua chave de instrumentação ao projeto. Acesse a guia **Configurar** no Composer e mude para **Exibição de configurações avançadas (json)**.

The screenshot shows the Bot Framework Composer interface with the title "Contoso-Meal-Delivery-Service". On the left is a sidebar with icons for Delete bot, Configure, and other settings. The main area has a header "Configure your bot" and a sub-header "Contoso-Meal-Delivery-Service (root)". Below these are tabs for Overview, Development resources, Connections, Skill configuration, and Localization. At the top right, there is a button labeled "Advanced Settings View (json)" with a red border around it.

Encontre a seção **applicationInsights** e, em seguida, adicione sua chave de instrumentação do Application Insights à configuração **instrumentationKey**.

```
{
  "feature": {
    "UseShowTypingMiddleware": false,
    "UseInspectionMiddleware": false,
    "RemoveRecipientMention": false
  },
  "MicrosoftAppPassword": "",
  "MicrosoftAppId": "[REDACTED]",
  "cosmosDb": {
    "authKey": "",
    "collectionId": "botstate-collection",
    "cosmosDBEndpoint": "",
    "databaseId": "botstate-db"
  },
  "applicationInsights": {
    "InstrumentationKey": "[REDACTED]"
  },
  "blobStorage": {
    "connectionString": "",
    "container": "transcripts"
  },
  "luis": {
    "name": "",
    "authoringKey": "",
    "authoringEndpoint": "",
    "endpointKey": ""
  }
}
```

Para saber mais sobre como configurar e usar o Application Insights e criar consultas para os diálogos adaptativos do Composer, consulte estes recursos:

- Uma assinatura ao [Microsoft Azure](#).
- Introdução ao [Application Insights](#).
- Os conceitos básicos de [consultas de log](#) no Azure Monitor.
- [Exemplo de consultas do Kusto](#) para diálogos adaptáveis no Composer.

Testando o conteúdo do Bot Framework com o Power Virtual Agents

NOTE

Selecionar **Publicar** no Composer torna as mudanças disponíveis para teste, mas não publica automaticamente o seu bot do Power Virtual Agents.

Use o recurso [Publicar](#) no Power Virtual Agents para publicar suas alterações de bot nos canais.

É possível testar o conteúdo criado no Bot Framework Composer ao publicá-lo no Power Virtual Agents e usar o painel do **Bot de teste** no Power Virtual Agents.

Publique o conteúdo do seu Bot Framework para o Power Virtual Agents na guia **Publicar** no Composer.

File Edit View Window Help

Contoso-Meal-Delivery-Service

Publish selected bots Pull from selected profile

Publish your bots

Publish Publishing profile

Bot ↓	Publish target	Date	Status	Message
<input checked="" type="checkbox"/> Contoso-Meal-Delivery-S...	Publish 'Contos... ▾	05-16-2021	✓	Publish successful.

Publish

Depois de publicar com sucesso o conteúdo do seu Bot Framework, você pode usar o painel **Bot de teste** do Power Virtual Agents para testá-lo. Inicie uma conversa com o bot digitando uma frase de gatilho no painel do **Bot de teste** do Power Virtual Agents.

Microsoft Power Virtual Agents | Contoso Meal Delivery Service

Test bot Details

Track between topics

Meals

Trigger Phrases

Bot Framework Dialog

Meals Open in Bot Framework

What meals do you deliver? A minute ago

What city are you in? Just now

Redmond Just now

Meal delivery options for Redmo... Steak Chicken Tofu Just now

Type your message ➤

NOTE

O Emulador do Bot Framework não pode ser usado para testar o conteúdo do Composer criado para bots do Power Virtual Agents.

Solução de Problemas

Se você estiver tendo problemas para publicar o conteúdo do Bot Framework Composer no Power Virtual Agents, é possível usar o recurso **Ver Log** na guia **Publicação** do Composer. O log fornecerá uma descrição detalhada dos erros encontrados durante a validação. Selecione seu bot e, em seguida, selecione o ícone de interpolação para ver o histórico de publicação.

The screenshot shows the Bot Framework Composer interface with a red box highlighting the 'Publish Log' button in the top right corner. Below it, a table displays a single row of publish history:

Bot	Publish target	Date	Status	Message	Comment
Contoso-Meal-Delivery-S...	Publish 'Contoso Meal D...	05-16-2021	✓	Publish successful.	

Selecionar o log trará a lista de avisos e erros que foram encontrados durante o histórico de publicação no Composer, juntamente com sugestões sobre como corrigir os erros:

Publish Log

```
range": {
  "start": {
    "line": 40,
    "character": 1
  },
  "end": {
    "line": 40,
    "character": 46
  }
},
"severity": "Error",
"source": "BingSearch.en-us.lg",
"message": "Error occurred when parsing expression 'AdaptiveCardBingSearch(turn.activity.text)'. AdaptiveCardBingSearch does not have an evaluator, it's not a built-in function or a custom function."
}
---
```

Se encontrar problemas de desenvolvimento no Bot Framework Composer, você poderá:

- Acesse [Problemas do Bot Framework Composer no GitHub](#)
- Veja uma lista de problemas conhecidos no Composer ou [registre em log um novo problema do Composer](#).

Para solucionar o problema do seu bot no Power Virtual Agents, acesse [Solucionar problemas do seu bot](#).

Saiba mais

Para saber mais sobre como desenvolver no Bot Framework Composer, consulte estes recursos:

- [Documentação do Bot Framework Composer](#)
- [Tour do Composer](#)
- [Tutorial: Criar um bot](#)
- [Tutorial: Adicionar cartões e botões ao bot](#)
- [Tutorial: Adicionar geração de linguagem ao bot](#)
- [Bot Framework Composer no GitHub](#)

Exemplo 1 – Mostrar um Cartão Adaptável no Power Virtual Agents

18/01/2022 • 5 minutes to read

É possível aprimorar o bot ao desenvolver caixas de diálogo personalizadas com o [Bot Framework Composer](#) e adicioná-las ao bot do Power Virtual Agents.

Neste exemplo, você aprenderá como mostrar um cartão adaptável no Power Virtual Agents usando o Composer.

Antes de começar, certifique-se de ler [Estender seu bot com o Bot Framework Composer](#) para entender como o Composer se integra ao Power Virtual Agents.

IMPORTANT

A integração do Bot Framework Composer não está disponível para usuários somente com a [licença do Power Virtual Agents do Teams](#). É necessário ter uma licença de [avaliação](#) ou integral do Power Virtual Agents.

Pré-requisitos

- [Estender o bot com o Bot Framework Composer](#)
- [Introdução ao Bot Framework Composer](#)
- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Mostrar um cartão adaptável

Vá para **Tópicos** no Power Virtual Agents e crie um novo tópico chamado **Opções de entrega de refeições**. Adicione as seguintes frases de gatilho para este novo tópico:

- quais refeições posso pedir?
- quais opções de refeição você tem
- quais pratos você entrega
- entradas disponíveis para entrega

Selecione **Salvar tópico** e depois **Ir para tela de criação**.

Na **Tela de criação**, selecione o nó **Mensagem** padrão. Selecione os três pontos verticais e, em seguida, selecione **Excluir**.

Selecione o botão **Adicionar nó** (+) sob o nó **Frases de gatilho** e, em seguida, selecione **Faça uma pergunta**.

Em **Faça uma pergunta**, insira "Em que cidade você está?".

Na lista **Identidade**, selecione **Cidade**.

Em **Salvar resposta como**, selecione a variável para a cidade, para **Nome**, insira **user_city**. Em **Uso**, selecione **Bot (qualquer tópico pode acessar)**, então selecione **Salvar**.

The screenshot shows the Microsoft Power Virtual Agents interface. On the left, there's a navigation menu with 'Topics' selected. In the center, a dialog card is being edited. The 'Trigger Phrases' section contains several user inputs. Below it, a 'Question' section has a placeholder 'What city are you in?'. Under 'Identify', there's a 'City' field. At the bottom of the dialog card, there's a 'Save response as' field containing '(x) bot.user_city (city)'. To the right, a 'Variable properties' pane is open, showing a 'Name' field with 'bot.user_city' and a note about renaming. The 'Usage' section is set to 'Bot (any topic can access)', which is highlighted with a red box.

A seguir, instruiremos o tópico, **Opções de entrega de refeições**, para exibir imagens de opções de refeição disponíveis na cidade do usuário. Vamos recuperar as imagens do conteúdo do Bot Framework Composer.

No menu esquerdo, selecione **Tópicos**. Selecione o símbolo de seta para baixo ao lado de **+ Novo tópico** e, em seguida, selecione **Abrir no Bot Framework Composer**.

Depois de abrir o Bot Framework Composer, você verá a lista de todos os tópicos do Power Virtual Agents em seu bot. Entretanto, você não poderá editar esses tópicos do PVA. **Tipo de Reconhecedor** está configurado como **Reconhecedor Padrão**, que é **Power Virtual Agents NLU**.

TIP

O serviço LUIS não é compatível como Reconhecedor do Power Virtual Agents no Composer. O **Reconhecedor Padrão** está definido como **NLU do Power Virtual Agents** em vez disso. Não é necessário ter uma assinatura adicional para usar o **NLU do Power Virtual Agents**, pois ele está incluído na licença do Power Virtual Agents.

Vá para a guia **Criar** no Composer e selecione **Adicionar um diálogo** no menu suspenso:

The screenshot shows the Bot Framework Composer interface. The top bar has 'File', 'Edit', 'View', 'Window', 'Help'. The main area shows a tree view of topics under 'Contoso-Meal-Delivery-Service'. A context menu is open over the 'Contoso-Meal-Delivery-Service' topic, with 'Add a dialog' highlighted with a red box. Other options in the menu include 'Export as .zip' and 'Bot settings'.

Nomeie a nova caixa de diálogo **Refeições**. Selecione **OK** para criar um diálogo **Refeições** no Composer. Você usará esta caixa de diálogo do Bot Framework para exibir um Cartão Adaptável.

The screenshot shows the Power Virtual Agents Studio interface. On the left, there's a navigation sidebar with icons for Home, Create, Configure, User input, Bot responses (which is highlighted with a red box), Knowledge base, Publish, and Package manager. The main area displays a tree structure under 'Contoso-Meal-Delivery-Service'. A red box highlights the 'Meals' node under 'Contoso-Meal-Delivery-Service'. The right side of the screen has buttons for Edit and Disable, and a section titled 'Meals'.

No Composer, acesse a guia Respostas de Bot e, na seção Refeições, selecione Mostrar código.

The screenshot shows the Power Virtual Agents Composer interface. On the left, there's a sidebar with Home, Create, Configure, User input, Bot responses (highlighted with a red box), Knowledge base, Publish, and Package manager. The main area is titled 'Bot Responses' and shows a tree structure under 'Hello-World'. A red box highlights the 'Meals' node under 'Hello-World'. On the right, there's a table with columns 'Name' and 'Responses', and a 'Show code' button which is also highlighted with a red box.

Na janela de código, copie e cole as seguintes respostas de bot que você usará em seu Cartão Adaptável:

```
# Chicken()
-Chicken

# Steak()
-Steak

# Tofu()
-Tofu

# SteakImageURL()
-https://contososcubademo.azurewebsites.net/assets/steak.jpg
# ChickenImageURL()
-https://contososcubademo.azurewebsites.net/assets/chicken.jpg
# TofuImageURL()
-https://contososcubademo.azurewebsites.net/assets/tofu.jpg
```

Contoso-Meal-Delivery-Service

Start bot

Bot Responses

Hide code

Contoso-Meal-Delivery-Service

- Common
- Contoso-Meal-Delivery-Service
- Meals
- Power Virtual Agents Topics (12)
 - Lesson 1 - A simple topic
 - Lesson 2 - A simple topic with a
 - Lesson 3 - A topic with a conditi
 - Lesson 4 - A topic with a conditi
 - Confirmed Failure
 - Confirmed Success
 - End of Conversation
 - Escalate
 - Goodbye

```

1 [import](common.1g)
2
3 # Chicken()
4 -Chicken
5
6 # Steak()
7 -Steak
8
9 # Tofu()
10 -Tofu
11
12 # SteakImageURL()
13 -https://contososcubademo.azurewebsites.net/assets/steak.jpg
14 # ChickenImageURL()
15 -https://contososcubademo.azurewebsites.net/assets/chicken.jpg
16 # TofuImageURL()
17 -https://contososcubademo.azurewebsites.net/assets/tofu.jpg
18

```

Em seguida, adicione o Cartão Adaptável ao adicionar o código a seguir à mesma janela. Este Cartão Adaptável usa um parâmetro e exibe um conjunto de três imagens com base nas URLs de imagem.

```

# adaptivecardjson_meals(location)
```
{
 "type": "AdaptiveCard",
 "$schema": "http://adaptivecards.io/schemas/adaptive-card.json",
 "version": "1.1",
 "body": [
 {
 "type": "TextBlock",
 "text": "Meal delivery options for ${location}:",
 "size": "Medium",
 "weight": "Bolder"
 },
 {
 "type": "ColumnSet",
 "columns": [
 {
 "type": "Column",
 "width": "stretch",
 "items": [
 {
 "type": "Image",
 "url": "${SteakImageURL()}",
 "size": "Stretch",
 "spacing": "Medium",
 "horizontalAlignment": "Center"
 }
]
 },
 {
 "type": "Column",
 "width": "stretch",
 "items": [
 {
 "type": "Image",
 "url": "${ChickenImageURL()}",
 "horizontalAlignment": "Center"
 }
]
 },
 {
 "type": "Column",
 "width": "stretch",
 "items": [
 {
 "type": "Image",
 "url": "${TofuImageURL()}",
 "horizontalAlignment": "Center"
 }
]
 }
]
 }
]
}
```

```

```
        {
            "type": "Image",
            "url": "${TofuImageURL()}",
            "horizontalAlignment": "Center"
        }
    ]
}
],
{
    "type": "ColumnSet",
    "columns": [
        {
            "type": "Column",
            "width": "stretch",
            "items": [
                {
                    "type": "TextBlock",
                    "text": "${Steak()}",
                    "wrap": true,
                    "horizontalAlignment": "Center"
                }
            ]
        },
        {
            "type": "Column",
            "width": "stretch",
            "items": [
                {
                    "type": "TextBlock",
                    "text": "${Chicken()}",
                    "wrap": true,
                    "horizontalAlignment": "Center"
                }
            ]
        },
        {
            "type": "Column",
            "width": "stretch",
            "items": [
                {
                    "type": "TextBlock",
                    "text": "${Tofu()}",
                    "wrap": true,
                    "horizontalAlignment": "Center"
                }
            ]
        }
    ]
}
```
```

```

The screenshot shows the Microsoft Bot Framework Emulator interface. The top navigation bar includes File, Edit, View, Window, Help, Start bot, and a gear icon. On the left, there's a sidebar with icons for Home, Bot, People, Chat, and Cloud. The main area is titled "Bot Responses" and shows the "Contoso-Meal-Delivery-Service" bot. A tree view on the left lists topics like Common, Contoso-Meal-Delivery-Service, Meals, and various Power Virtual Agents Topics. The right side is a code editor with syntax highlighting for JSON. The code shown is an adaptive card JSON snippet:

```
13 -https://contososcubademo.azurewebsites.net/assets/steak.jpg
14 # ChickenImageURL()
15 -https://contososcubademo.azurewebsites.net/assets/chicken.jpg
16 # TofuImageURL()
17 -https://contososcubademo.azurewebsites.net/assets/tofu.jpg
18
19
20 # adaptivecardjson_meals(location)
21 - ``
22 {
23     "type": "AdaptiveCard",
24     "$schema": "http://adaptivecards.io/schemas/adaptive-card.json",
25     "version": "1.1",
26     "body": [
27         {
28             "type": "TextBlock",
29             "text": "Meal delivery options for ${location}:",
30             "size": "Medium",
31             "weight": "Bolder"
32         },
33         {
34             "type": "ColumnSet",
35             "columns": [
36                 {
37                     "type": "Column",
38                     "width": "stretch",
39                     "items": [
40                         {
41                             "type": "Image",
42                             "url": "${SteakImageURL()}",
43                             "size": "Stretch",
44                             "alt": "Steak meal image"
45                         }
46                     ]
47                 }
48             ]
49         }
50     ]
51 }
```

Adicione a **Atividade** que exibirá este Cartão Adaptável na caixa de diálogo do Bot Framework na mesma janela no Composer:

```
# AdaptiveCardMeals(location)
[Activity
    Attachments = ${json(adaptivecardjson_meals(location))}
]
```

File Edit View Window Help

Contoso-Meal-Delivery-Service

Start bot

Bot Responses

Hide code

Contoso-Meal-Delivery-Service

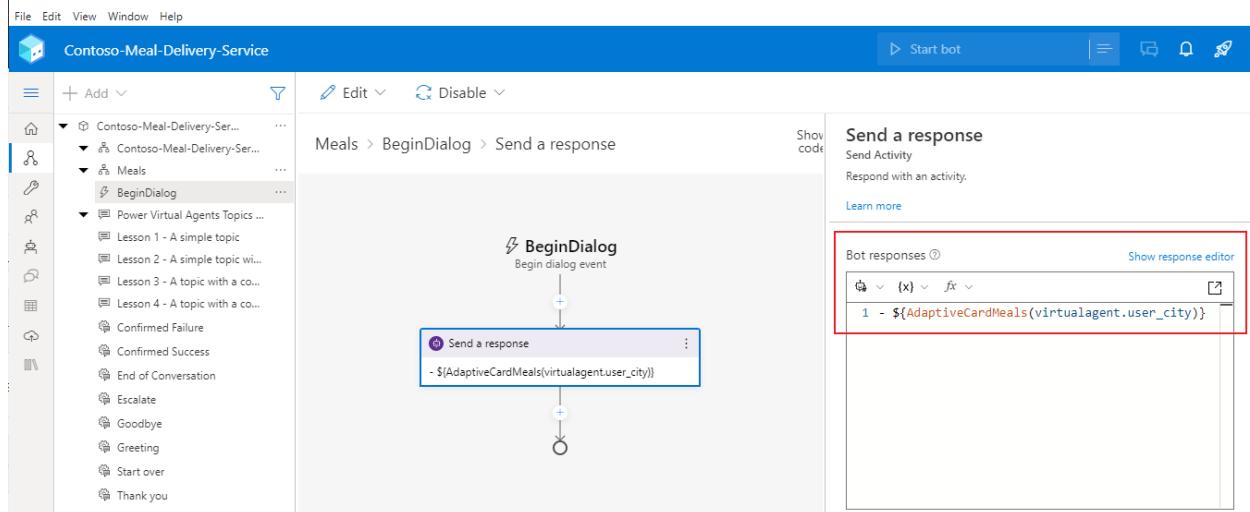
- Common
- Contoso-Meal-Delivery-Service
- Meals
- Power Virtual Agents Topics (12)
 - Lesson 1 - A simple topic
 - Lesson 2 - A simple topic with a
 - Lesson 3 - A topic with a conditi
 - Lesson 4 - A topic with a conditi
 - Confirmed Failure
 - Confirmed Success
 - End of Conversation
 - Escalate
 - Goodbye
 - Greeting
 - Start over
 - Thank you

```
93     type : "TextBlock",
94     "text": "${Chicken()}",
95     "wrap": true,
96     "horizontalAlignment": "Center"
97   }
98   ],
99 },
100 {
101   "type": "Column",
102   "width": "stretch",
103   "items": [
104     {
105       "type": "TextBlock",
106       "text": "${Tofu()}",
107       "wrap": true,
108       "horizontalAlignment": "Center"
109     }
110   ]
111 },
112 ],
113 }
114 ]
115 }
116 ...
117
118 # AdaptiveCardMeals(location)
119 [Activity
120   Attachments = ${json(adaptivecardjson_meals(location))}]
121
122 }
```

Acesse a guia **Criar** no Composer e selecione o diálogo **Refeições**. Selecione **BeginDialog** e adicione **Enviar uma resposta** à caixa de diálogo. Usaremos este nó para exibir o Cartão Adaptável que criamos na guia **Respostas do Bot**.

Selecione a nova ação **Enviar uma resposta** para abrir o painel **Propriedades**. Em **Respostas de bot**, selecione **Mostrar código**. Adicione a expressão a seguir a esta janela para mostrar o Cartão Adaptável e passe a variável global do Power Virtual Agents `user_city` como um parâmetro:

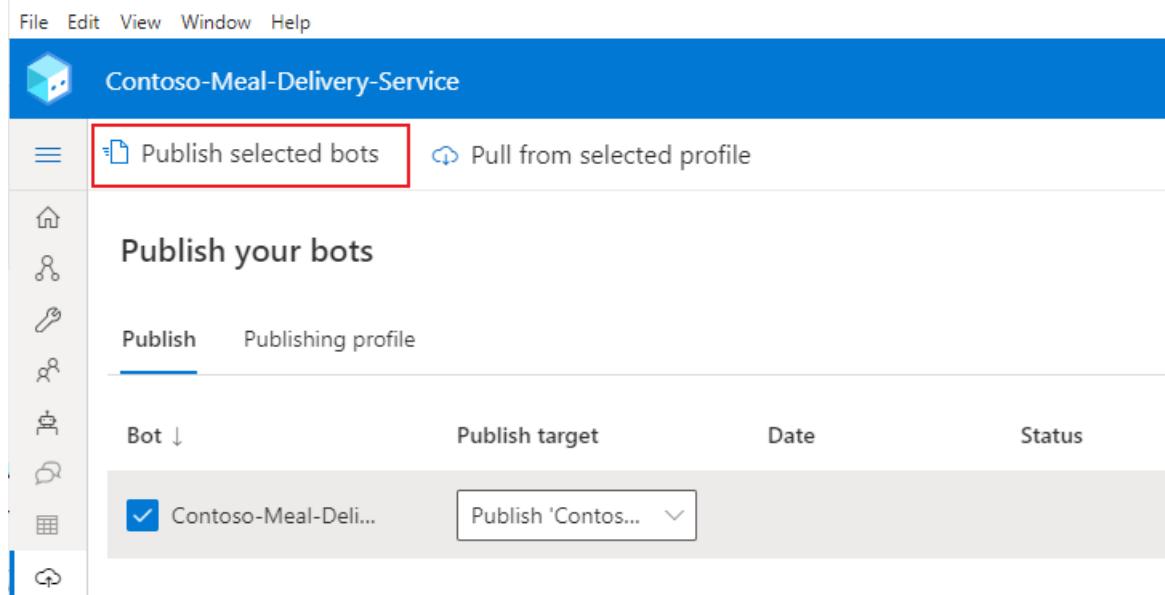
```
- ${AdaptiveCardMeals(virtualagent.user_city)}
```



TIP

Você pode [acessar as variáveis globais do Power Virtual Agents no Composer](#) ao referenciar o escopo **virtualagent**. Por exemplo, `${virtualagent.user_city}` se referirá ao valor de uma variável que foi criada no bot do Power Virtual Agents.

Agora você está pronto para carregar o diálogo **Refeições** em seu bot do Power Virtual Agents. Selecione a guia **Publicar** e marque a caixa de seleção ao lado do seu bot. Selecione **Publicar bot selecionado**. Adicione um comentário opcional e selecione **OK** na janela de confirmação.

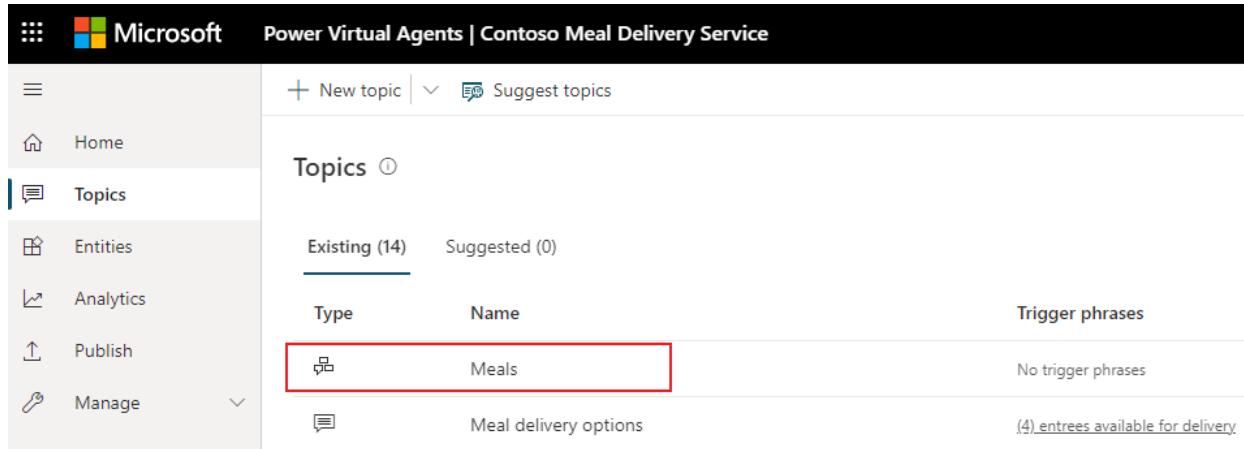


O conteúdo do Composer será validado pelo Power Virtual Agents e uma publicação com êxito será relatada no Composer.

NOTE

Selecionar **Publicar** no Composer não publica automaticamente o seu bot do Power Virtual Agents para os canais. Use o recurso **Publicar** no Power Virtual Agents para publicar suas alterações de bot nos canais.

Vá para a página **Tópicos** do Power Virtual Agents para ver o novo conteúdo do Bot Framework. A nova caixa de diálogo **Refeições** do Bot Framework agora é mostrada na página **Tópicos** como parte do bot do Power Virtual Agents.



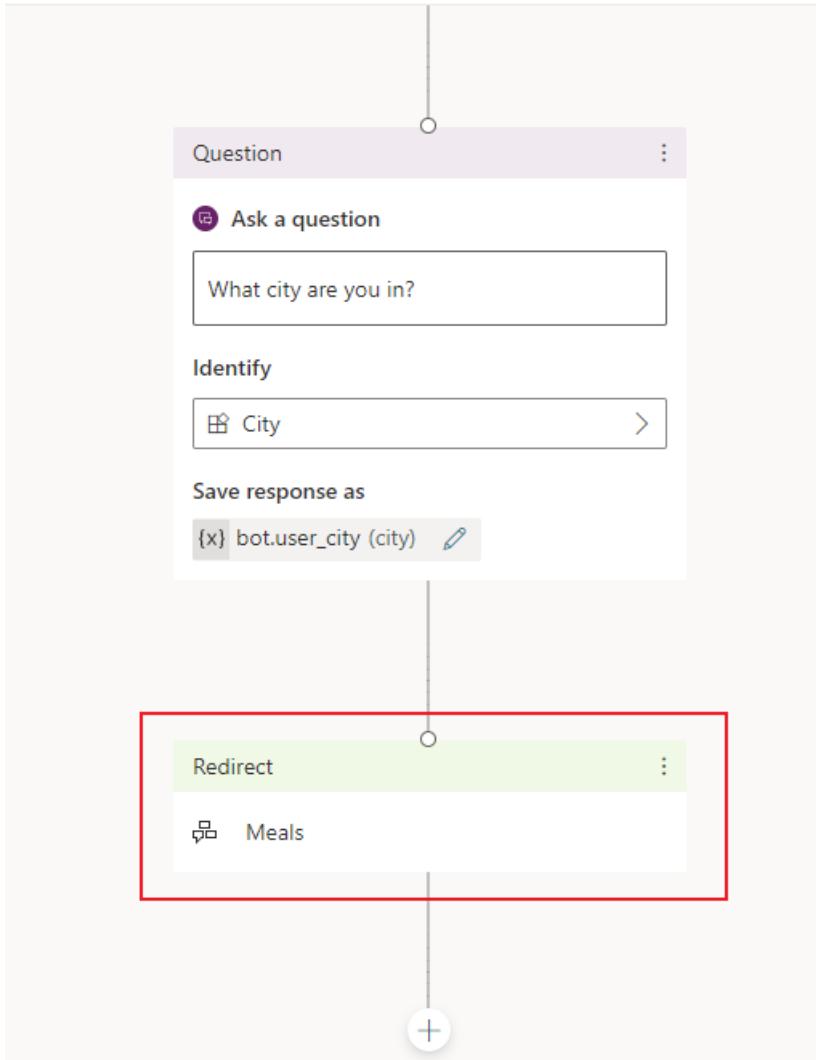
The screenshot shows the Microsoft Power Virtual Agents interface. The top navigation bar includes the Microsoft logo and the title "Power Virtual Agents | Contoso Meal Delivery Service". On the left, there's a sidebar with icons for Home, Topics (which is selected and highlighted in blue), Entities, Analytics, Publish, and Manage. The main content area is titled "Topics" and shows "Existing (14)" topics. A table lists two topics: "Meals" and "Meal delivery options". The "Meals" row is highlighted with a red box. The "Trigger phrases" column indicates "No trigger phrases" for Meals and "(4) entrees available for delivery" for Meal delivery options.

No Power Virtual Agents, abra o tópico **Opções de entrega de refeições** na **Tela de criação**. No nó **Pergunta**, adicione um novo nó **Redirecionar para outro tópico** e selecione o diálogo **Refeições** do Bot Framework da lista de tópicos disponíveis.

NOTE

Você pode continuar criando seu diálogo no Power Virtual Agents depois de chamar um diálogo do Bot Framework Composer, se desejar.

O tópico do **Opções de entrega de refeições** do Power Virtual Agents chamará a caixa de diálogo do **Refeições** Bot Framework para exibir um Cartão Adaptável. Selecione **Salvar** para salvar as alterações feitas ao tópico.



Para testar suas alterações no Power Virtual Agents, abra o **Painel de teste** e certifique-se de que **Rastrear entre tópicos** esteja ativado. Digite o seguinte texto para iniciar a conversa:

- Quais refeições você entrega?

Microsoft Power Virtual Agents | Contoso Meal Delivery Service

Test bot

Track between topics

Chat

What meals do you deliver?

A minute ago

What city are you in?

Just now

Redmond

Just now

Meal delivery options for Redmo...

Steak

Chicken

Tofu

Just now

Type your message ➤

Trigger Phrases

Bot Framework dialogs don't use trigger phrases, but they can be called from other topics.

Bot Framework Dialog

Meals

Open in Bot Framework

The screenshot shows the Microsoft Power Virtual Agents interface. On the left, there's a sidebar with icons for Home, Chat, and Test. The main area has a title bar 'Test bot' with a 'Details' button. Below it, a 'Track between topics' toggle is turned on. The 'Chat' tab is selected, showing a conversation history. The user asks 'What meals do you deliver?' and the bot replies with meal delivery options for Redmond, showing images of Steak, Chicken, and Tofu. The user then asks 'What city are you in?' and the bot replies 'Redmond'. A note on the right says 'Trigger Phrases' and 'Bot Framework Dialog' with a checkmark. At the bottom, there's a 'Type your message' input field and a send button.

NOTE

Selecionar **Publicar** no Composer torna as mudanças disponíveis para teste, mas não publica automaticamente o seu bot do Power Virtual Agents.

Use o recurso **Publicar** no Power Virtual Agents para publicar suas alterações de bot nos canais.

Exemplo 2 – Exibir uma lista de opções de seleção múltipla no Power Virtual Agents

18/01/2022 • 5 minutes to read

É possível aprimorar o bot ao desenvolver caixas de diálogo personalizadas com o [Bot Framework Composer](#) e adicioná-las ao bot do Power Virtual Agents.

Neste exemplo, você aprenderá como exibir uma lista de seleção múltipla no Power Virtual Agents usando o Composer.

Antes de começar, certifique-se de ler [Estender seu bot com o Bot Framework Composer](#) para entender como o Composer se integra ao Power Virtual Agents.

IMPORTANT

A integração do Bot Framework Composer não está disponível para usuários somente com a [licença do Power Virtual Agents do Teams](#). É necessário ter uma licença de [avaliação](#) ou integral do Power Virtual Agents.

Pré-requisitos

- Veja como [Estender seu bot com o Bot Framework Composer](#)
- Siga as instruções para [Exemplo 1 – Mostrar um Cartão Adaptável no Power Virtual Agents](#)
- [Introdução ao Bot Framework Composer](#)
- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Exibir uma lista de opções de seleção múltipla

Usando o Composer, é possível criar uma lista de opções de seleção múltipla para ser usada no chatbot.

Abra o bot do Power Virtual Agents usado em [Exemplo 1](#) e, no menu à esquerda, selecione **Tópicos**. Selecione o símbolo de seta para baixo ao lado de **+** **Novo tópico** e, em seguida, selecione **Abrir no Bot Framework Composer** para abrir o bot no Composer.

Na guia **Criar** no Composer, adicione outro diálogo do Bot Framework. Nomeie a nova caixa de diálogo como **DailySpecials** no Composer.

Em seu novo diálogo **DailySpecials** no Composer, selecione o gatilho **BeginDialog** para abrir a **Tela de criação**. Acesse **Gerenciar propriedades** e selecione **Definir uma propriedade** para criar uma nova propriedade do Composer no diálogo. Defina o campo **Propriedade** como o seguinte no painel **Definir uma propriedade** à direita:

```
conversation.days_array
```

No campo **Valor** no painel **Definir uma propriedade**, altere o tipo para **[]** para indicar que esta propriedade será uma matriz. Insira os seguintes dados no campo **Valor** para criar uma matriz preenchida com os dias da semana:

```
["Sunday", "Monday", "Tuesday", "Wednesday", "Thursday", "Friday", "Saturday"]
```

The screenshot shows the Microsoft Bot Framework Composer interface. On the left, there's a flowchart with a 'BeginDialog' event at the top, followed by a 'Set a property' action. The 'Set a property' action has the code: 'conversation.days_array : ["Sunday", "Monday", "Tuesday", "Wednesday", "Thursday", "Friday", "Saturday"]'. On the right, there's a panel titled 'Set a property' with sections for 'Property' (set to 'abc conversation.days_array') and 'Value' (an array containing the days of the week: 1. Sunday, 2. Monday, 3. Tuesday, 4. Wednesday, 5. Thursday, 6. Friday, 7. Saturday). A red box highlights the index 1 in the value list.

Em seguida, acesse a guia **Respostas do bot** no Composer e selecione **DailySpecials**. Selecione **Mostrar código** e adicione o seguinte modelo à guia **Respostas do bot** para **DailySpecials** para criar ofertas diárias para todos os dias da semana:

```
# DailySpecials(day)
- SWITCH: ${day}
- CASE: ${0}
  - All tofu meals are 10% off on Sundays!
  - Every Sunday, all tofu entrees are 10% off.
- CASE: ${1}
  - All steak options are 10% off on Mondays!
  - Enjoy your Monday with a special offer of 10% off on all steak dishes!
- CASE: ${2}
  - All the chicken meal options are 10% off on Tuesdays!
  - Tuesday special is 10% off on all the chicken dishes!
- CASE: ${3}
  - All the chicken and tofu meal options are 10% off on Wednesdays!
  - Wednesday special is 10% off on all the chicken and tofu dishes!
- CASE: ${4}
  - On Thursdays, get a free delivery in Seattle, Bellevue, and Redmond on all orders over $80!
  - Thursday special is a free delivery on orders over $80 in Seattle, Bellevue, and Redmond.
- CASE: ${5}
  - Friday special - get a 10% discount on all dishes and delivery is free on all orders over $80!
  - Every Friday, we offer 10% off on all meals and a free delivery on orders over $80!
- CASE: ${6}
  - On Saturdays, we have a free delivery on all orders over $50.
  - Free delivery on all orders over $50 on Saturdays!
- DEFAULT:
  - Holiday special - free delivery anywhere in Seattle, Bellevue and Redmond on orders over $70 today!
  - Holiday Delivery is on us if you are in Seattle, Bellevue and Redmond and your order is over $70 total!
```

File Edit View Window Help

Contoso-Meal-Delivery-Service

Start bot

Bot Responses

Hide code

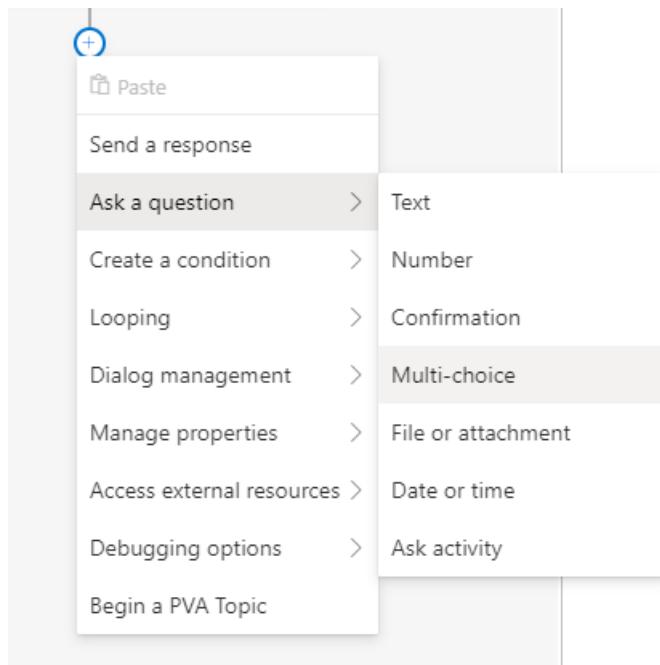
```

1 [import](common.1g)
2
3 # DailySpecials(day)
4 - SWITCH: ${day}
5 - CASE: ${0}
6   - All tofu meals are 10% off on Sundays!
7   - Every Sunday, all tofu entrees are 10% off.
8 - CASE: ${1}
9   - All steak options are 10% off on Mondays!
10  - Enjoy your Monday with a special offer of 10% off on all steak dishes!
11 - CASE: ${2}
12   - All the chicken meal options are 10% off on Tuesdays!
13   - Tuesday special is 10% off on all the chicken dishes!
14 - CASE: ${3}
15   - All the chicken and tofu meal options are 10% off on Wednesdays!
16   - Wednesday special is 10% off on all the chicken and tofu dishes!
17 - CASE: ${4}
18   - On Thursdays, get a free delivery in Seattle, Bellevue, and Redmond on all orders over $80!
19   - Thursday special is a free delivery on orders over $80 in Seattle, Bellevue, and Redmond.
20 - CASE: ${5}
21   - Friday special - get a 10% discount on all dishes and delivery is free on all orders over $80!
22   - Every Friday, we offer 10% off on all meals and a free delivery on orders over $80!
23 - CASE: ${6}
24   - On Saturdays, we have a free delivery on all orders over $50.
25   - Free delivery on all orders over $50 on Saturdays!
26 - DEFAULT:
27   - Holiday special - free delivery anywhere in Seattle, Bellevue and Redmond on orders over $70 today!
28   - Holiday Delivery is on us if you are in Seattle, Bellevue and Redmond and your order is over $70 total!
29

```

Acesse a guia Criar no Composer e selecione BeginDialog em DailySpecials.

Adicionar nova solicitação para entrada de usuário a esta caixa de diálogo ao selecionar **Múltipla escolha** na opção de menu **Fazer uma pergunta**.



Digite o seguinte para o prompt **Texto**: Please select a day:

Edit ▾ Disable ▾

DailySpecials > BeginDialog > Prompt with multi-choice

Show code

```

graph TD
    A[BeginDialog] --> B[Set a property<br/>conversation.days_array : ["Sunday", "Monday", "Tuesday", "Wednesday", "Thursday", "Friday", "Saturday"]]
    B --> C[Prompt with multi-choice]
    C --> D[Text: Please select a day:]
  
```

Prompt with multi-choice
Choice input
Collect information - Pick from a list of choices
Learn more

Bot response User input Other

Ask a question - multi choice ⓘ Show code

Text +

Please select a day:

Selecione a ação Entrada do Usuário (Escolha). No painel Prompt com múltipla escolha, em Entrada do Usuário, defina Propriedade como `conversation.day_choice`.

Defina Formato de saída como índice para retornar o índice da opção selecionada em vez de um valor.

Edit ▾ Disable ▾

DailySpecials > BeginDialog > Prompt with multi-choice

Show code

```

graph TD
    A[BeginDialog] --> B[Set a property<br/>conversation.days_array : ["Sunday", "Monday", "Tuesday", "Wednesday", "Thursday", "Friday", "Saturday"]]
    B --> C[Prompt with multi-choice]
    C --> D[Text: Please select a day:]
    D --> E[User input (Choice)]
    E --> F[conversation.day_choice = Input(Choice)]
  
```

Prompt with multi-choice
Choice input
Collect information - Pick from a list of choices
Learn more

Bot response User input Other

Property ⓘ
abc conversation.day_choice

Output format ⓘ
abc index

Value ⓘ
abc ex. hello world, Hello \${user.name}, ...

Expected responses

+ Add entity	Insert entity
1 > add some expected user responses 2 > - Please remind me to {itemTitle} 3 > - remind me to {itemTitle} 4 > - add {itemTitle} to my todo list 5 > 6 > entity definitions: 7 > @ ml itemTitle 8	

Em seguida, role o painel Prompt com múltipla escolha para baixo e defina Estilo de lista como heroCard para exibir a lista de opções verticalmente.

Selecione Escrever uma expressão para o campo Matriz de opções e defina-o para usar a propriedade `conversation.days_array` que criamos.

Edit Disable

DailySpecials > BeginDialog > Prompt with multi-choice

Show code

```
4  > - add {itemTitle} to my todo ]  
5  >  
6  > entity definitions:  
7  > @ ml itemTitle  
8
```

Intent name: #ChoiceInput_Response_mxIwLh

Default locale ②

abc	en-us
-----	-------

List style ②

abc	heroCard
-----	----------

Array or {x} Write an expression ②

abc	=conversation.days_array
-----	--------------------------

Choice options ②

object

Inline separator ②

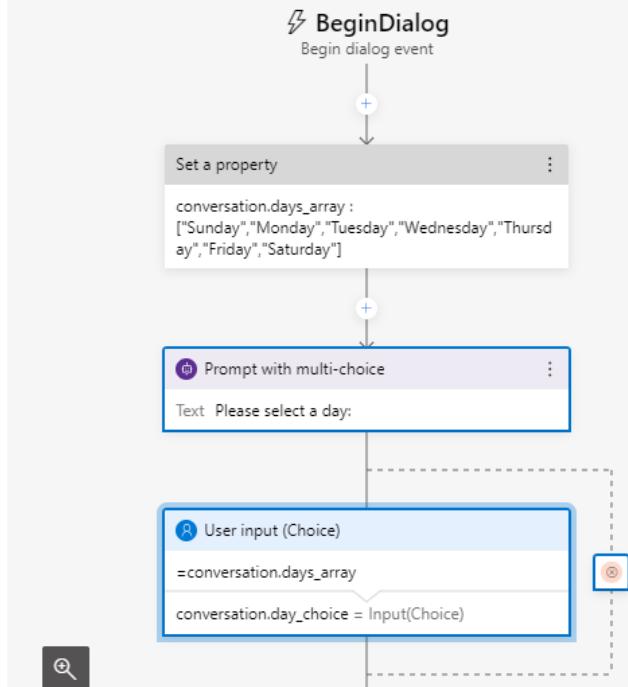
abc

Inline or ②

abc

Inline or more ②

abc	, or
-----	------



Você criou uma lista de opções de múltipla escolha com base em `conversation.days_array` e armazena a seleção do usuário na propriedade `conversation.day_choice`.

Você pode usar essa propriedade `conversation.day_choice` para exibir o especial do dia selecionado.

Na ação **Entrada do Usuário**, adicione uma ação **Enviar uma resposta** ao seu diálogo **DailySpecials**. No painel **Resposta do bot** na lateral, selecione **Mostrar código**. Adicione a expressão a seguir:

```
- ${DailySpecials(conversation.day_choice)}
```

Edit ▾ Disable ▾

DailySpecials > BeginDialog > Send a response

Show code

```

graph TD
    BD[BeginDialog] --> SP[Set a property]
    SP --> P[Prompt with multi-choice]
    P --> UI[User input (Choice)]
    UI --> SR[Send a response]
    SR --> Next[...]
  
```

Bot responses

1 - \${DailySpecials(conversation.day_choice)}

2

Template name: #SendActivity_TCEnen()

No Bot explorer, navegue até o diálogo principal (raiz) do Power Virtual Agents. Esta caixa de diálogo é aquela somente leitura de nível superior no Composer que você criou ao abrir o bot no Composer. No menu de ações, selecione a opção Adicionar novo gatilho.

File Edit View Window Help

Contoso-Meal-Delivery-Service

Add ▾

- Contoso-Meal-Delivery-Service
 - Contoso Meal Delivery Service
 - Meals
 - BeginDialog
 - DailySpecials

Edit ▾ Disable ▾

Contoso Meal Delivery Service

Add new trigger

Defina o tipo de gatilho como **Intenção reconhecida** e nomeie-a como **Sugestões**. Adicione as seguintes frases de gatilho para sua intenção e selecione **Enviar**.

```

-what specials do you have
-any special deals
-do you have discounts
  
```

Create a trigger

What is the type of this trigger?

Intent recognized

What is the name of this trigger?

Specials

Trigger phrases

+ Add entity	▼	Insert entity	▼
1 -what specials do you have 2 -any special deals 3 -do you have discounts			
.			

Cancel

Submit

Um novo gatilho Especiais será criado. Selecione Iniciar nova caixa de diálogo em Gerenciamento de caixa de diálogo para criar um nó que pode chamar outra caixa de diálogo: Selecione para chamar DailySpecials no painel Iniciar nova caixa de diálogo na lateral:

Edit ▾ Disable ▾

Contoso Meal Delivery Service > Specials > Begin a new dialog

Begin a new dialog or topic

Intent recognized

Specials

Dialog name ⑦

DailySpecials

Property ⑦

abc ex. dialog.userName

Options ⑦ object ▾

Key * Value

Add a new key Add a new value ↪

Activity Processed ⑦

y/n true

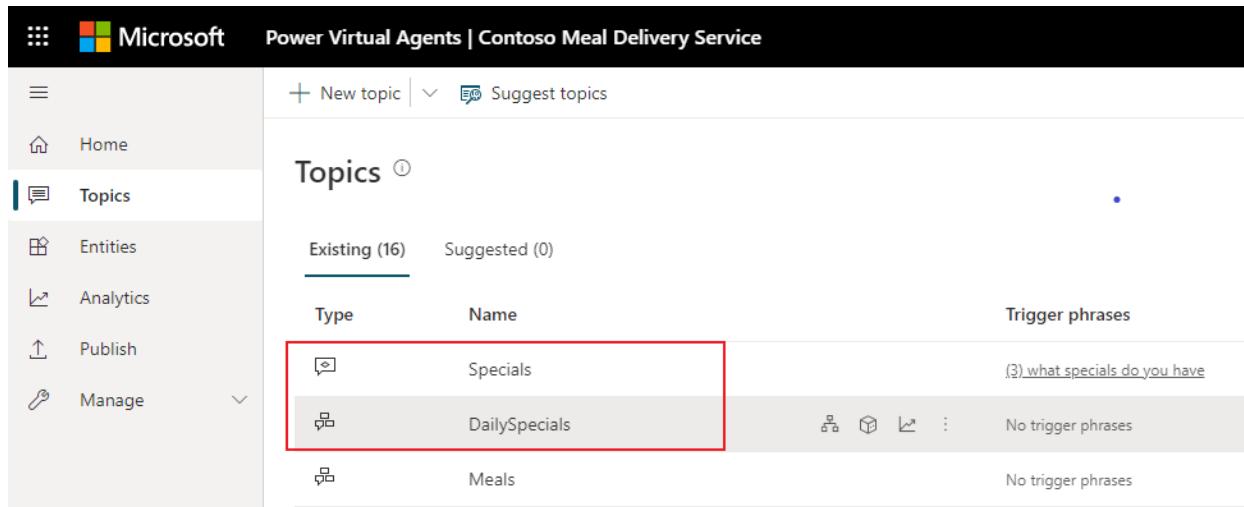
Agora você está pronto para adicionar o conteúdo do Composer ao bot do Power Virtual Agents. Acesse a guia **Publicar** no Composer e publique-o em seu bot do Power Virtual Agents.

Após o novo conteúdo do Composer ter sido publicado com sucesso, vá para a página **Tópicos** do Power Virtual Agents para verificar se o novo conteúdo do Composer foi carregado corretamente. Na lista **Tópicos**, é

é possível ver o novo conteúdo de **Sugestões** e **DailySpecials** criado no Bot Framework Composer.

NOTE

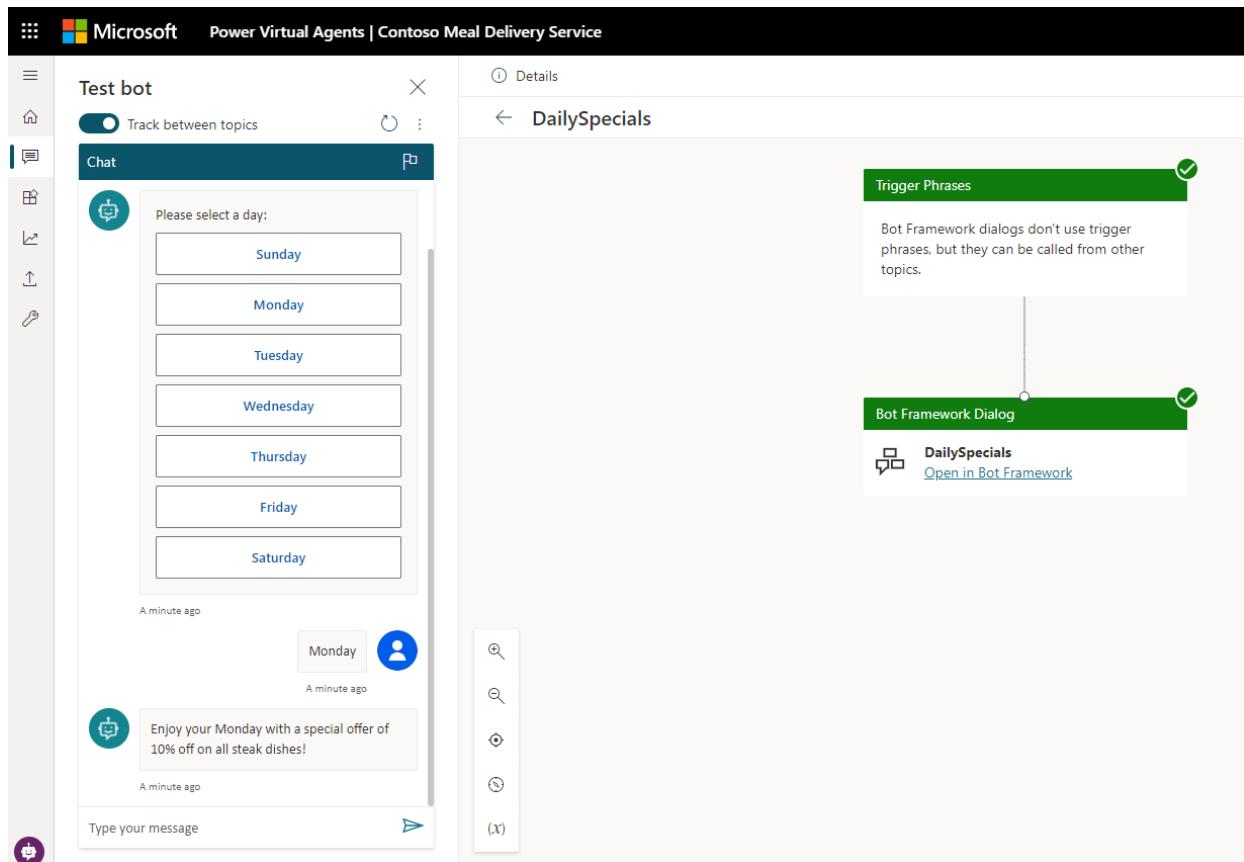
Pode ser necessário atualizar a página **Tópicos** no Power Virtual Agents para ver o novo conteúdo atualizado pelo Composer.



The screenshot shows the Microsoft Power Virtual Agents interface. In the top navigation bar, there's a Microsoft logo and the text "Power Virtual Agents | Contoso Meal Delivery Service". On the left, a sidebar menu includes "Home", "Topics" (which is selected and highlighted in blue), "Entities", "Analytics", "Publish", and "Manage". The main content area is titled "Topics" with a subtitle "(1)". Below it, there are two tabs: "Existing (16)" (selected) and "Suggested (0)". A table lists the topics with columns for "Type", "Name", and "Trigger phrases". The "Specials" row has a red border around it, and the "DailySpecials" row also has a red border. The "Meals" row does not have a border. The "Trigger phrases" column for "Specials" contains the phrase "(3) what specials do you have". The "Trigger phrases" column for "DailySpecials" and "Meals" both say "No trigger phrases".

Verifique se **Rastrear entre tópicos** está ativado e teste o novo conteúdo do bot inserindo o seguinte texto no painel **Bot de teste** no Power Virtual Agents para iniciar uma conversa:

- Você tem sugestões?



The screenshot shows the Microsoft Power Virtual Agents interface with the "Test bot" panel open. The "Chat" tab is selected, showing a conversation where the bot asks "Please select a day:" and the user replies "Monday". The bot then responds with a promotional message: "Enjoy your Monday with a special offer of 10% off on all steak dishes!". Below the chat, there's a text input field "Type your message" with a send arrow icon. To the right, the "DailySpecials" topic details are shown. It has a green header "Trigger Phrases" with a checkmark. Below it, a note says "Bot Framework dialogs don't use trigger phrases, but they can be called from other topics." Underneath is a green bar labeled "Bot Framework Dialog" with a checkmark, and a link "DailySpecials Open in Bot Framework".

NOTE

Selecionar **Publicar** no Composer torna as mudanças disponíveis para teste, mas não publica automaticamente o seu bot do Power Virtual Agents.

Use o recurso [Publicar](#) no Power Virtual Agents para publicar suas alterações de bot nos canais.

Exemplo 3 – Usar o Bing Search como fallback no Power Virtual Agents

18/01/2022 • 2 minutes to read

É possível aprimorar o bot ao desenvolver caixas de diálogo personalizadas com o [Bot Framework Composer](#) e adicioná-las ao bot do Power Virtual Agents.

Neste exemplo, você aprenderá como definir a pesquisa do Bing como uma resposta de fallback no Power Virtual Agents usando o Composer.

Antes de começar, certifique-se de ler [Estender seu bot com o Bot Framework Composer](#) para entender como o Composer se integra ao Power Virtual Agents.

IMPORTANT

A integração do Bot Framework Composer não está disponível para usuários somente com a [licença do Power Virtual Agents do Teams](#). É necessário ter uma licença de [avaliação](#) ou integral do Power Virtual Agents.

Pré-requisitos

- Veja como [Estender seu bot com o Bot Framework Composer](#)
- Siga as instruções descritas em:
 - [Exemplo 1 – Mostrar um Cartão Adaptável no Power Virtual Agents](#)
 - [Exemplo 2 – Exibir uma lista de opções de seleção múltipla no Power Virtual Agents](#)
- [Introdução ao Bot Framework Composer](#)
- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Usar o Bing Search como fallback

Abra o bot do Power Virtual Agents usado nos exemplos anteriores.

No menu esquerdo, selecione **Tópicos**. Selecione o símbolo de seta para baixo ao lado de **+** **Novo tópico** e, em seguida, selecione **Abrir no Bot Framework Composer**.

Selecione **+** **Adicionar novo gatilho** para adicionar outro gatilho do Bot Framework à caixa de diálogo **Serviço de Entrega de Refeições da Contoso**. Escolha o tipo **Intenção desconhecida** para seu novo gatilho.

Create a trigger

What is the type of this trigger?

Unknown intent

Cancel

Submit

Depois de adicionar o gatilho **Intenção desconhecida**, vá para a guia **Respostas de Bot** da caixa de diálogo **Serviço de Entrega de Refeições da Contoso**. Mude para a exibição **Mostrar código** e insira o seguinte cartão adaptável JSON:

```
# adaptivecardjson_BingSearch(user_utterance)
```
{
 "$schema": "http://adaptivecards.io/schemas/adaptive-card.json",
 "type": "AdaptiveCard",
 "version": "1.2",
 "fallbackText": "This card requires Media to be viewed. Ask your platform to update to Adaptive Cards v1.1 for this and more!",
 "actions": [
 {
 "type": "Action.OpenUrl",
 "title": "Search with Bing",
 "url": "https://www.bing.com/search?q=${user_utterance}",
 "style": "positive"
 }
],
 "body": [
 {
 "type": "Image",
 "url": "https://img-prod-cms-rt-microsoft-com.akamaized.net/cms/api/am/imageFileData/RWe65Z?ver=2d4e&q=90&m=6&h=201&w=358&b=%23FFFFFF&l=f&o=t&aim=true"
 },
 {
 "type": "TextBlock",
 "text": "${user_utterance}",
 "wrap": true,
 "separator": true,
 "horizontalAlignment": "Center",
 "size": "Medium"
 }
]
}
```
```

File Edit View Window Help

Contoso-Meal-Delivery-Service

Start bot

Bot Responses

Hide code

```

1 > To learn more about the LG file format, read the documentation at
2 > https://aka.ms/lg-file-format
3
4 # adaptivecardjson_BingSearch(user_utterance)
5 - ``
6 {
7   "$schema": "http://adaptivecards.io/schemas/adaptive-card.json",
8   "type": "AdaptiveCard",
9   "version": "1.2",
10  "fallbackText": "This card requires Media to be viewed. Ask your platform to update to Adaptive Cards v1.1 for this and more!",
11  "actions": [
12    {
13      "type": "Action.OpenUrl",
14      "title": "Search with Bing",
15      "url": "https://www.bing.com/search?q=${user_utterance}",
16      "style": "positive"
17    }
18  ],
19  "body": [
20    {
21      "type": "Image",
22      "url": "https://img-prod-cms-rt-microsoft-com.akamaized.net/cms/api/am/imageFileData/RWe65Z?ver=2d4e&q=90&m=6&h=2018w"
23    },
24    {
25      "type": "TextBlock",
26      "text": "${user_utterance}",
27      "wrap": true,
28      "separator": true,
29      "horizontalAlignment": "Center",
30      "size": "Medium"
31    }
32  ]
33}

```

Adicione esta Atividade à mesma janela de Respostas de Bot no Composer:

```

# AdaptiveCardBingSearch(user_utterance)
[Activity
  Attachments = ${json(adaptivecardjson_BingSearch(user_utterance))}
]

```

File Edit View Window Help

Contoso-Meal-Delivery-Service

Start bot

Bot Responses

Hide code

```

10  actions : [
11    {
12      "type": "Action.OpenUrl",
13      "title": "Search with Bing",
14      "url": "https://www.bing.com/search?q=${user_utterance}",
15      "style": "positive"
16    }
17  ],
18  "body": [
19    {
20      "type": "Image",
21      "url": "https://img-prod-cms-rt-microsoft-com.akamaized.net/cms/api/am/imageFileData/RWe65Z?ver=2d4e&q=90&m=6&h=2018w"
22    },
23    {
24      "type": "TextBlock",
25      "text": "${user_utterance}",
26      "wrap": true,
27      "separator": true,
28      "horizontalAlignment": "Center",
29      "size": "Medium"
30    }
31  ]
32 ...
33
34 # AdaptiveCardBingSearch(user_utterance)
35 [Activity
36   Attachments = ${json(adaptivecardjson_BingSearch(user_utterance))}
37 ]
38
39
40
41

```

Vá para a guia Criar no Composer e selecione o gatilho Intenção desconhecida. Adicione a ação Enviar uma resposta e selecione Mostrar código. Adicione a seguinte expressão ao painel Resposta do bot:

```
-$ {AdaptiveCardBingSearch(turn.activity.text)}
```

The screenshot shows the Power Virtual Agents Composer interface. On the left, there's a navigation sidebar with icons for Home, Topics, Entities, Analytics, Publish, and Manage. The main area displays a flow diagram for an 'Unknown intent' topic. The flow starts with an 'Unknown intent' node, followed by a 'Send a response' node containing the expression '\$(AdaptiveCardBingSearch(turn.activity.text))'. To the right, there's a panel titled 'Send a response' with sections for 'Bot responses' and 'Show response editor'. The 'Bot responses' section contains two items: '1 - \${AdaptiveCardBingSearch(turn.activity.text)}' and '2'. A red box highlights this section.

Agora você está pronto para adicionar o conteúdo do Composer ao bot do Power Virtual Agents. Acesse a guia **Publicar** no Composer e publique-o em seu bot do Power Virtual Agents.

Depois de publicar o novo conteúdo do Composer com sucesso, é possível ver que **OnUnknownIntent** foi adicionado à página **Tópicos** no Power Virtual Agents.

NOTE

Pode ser necessário atualizar a página **Tópicos** para ver o novo conteúdo do bot adicionado pelo Composer.

The screenshot shows the Power Virtual Agents Topics page. The left sidebar has 'Topics' selected. The main area shows a table of topics. One row for 'OnUnknownIntent' is highlighted with a red box. The table columns are 'Type', 'Name', and 'Trigger phrases'. The 'Name' column shows 'OnUnknownIntent' and the 'Trigger phrases' column shows '(3) what specials do you have'.

Type	Name	Trigger phrases
BOT	OnUnknownIntent	(3) what specials do you have
BOT	Specials	

Verifique se **Rastrear entre tópicos** está ativado e teste o novo conteúdo do bot inserindo o seguinte texto no painel **Bot de teste** no Power Virtual Agents para iniciar uma conversa de bot:

- O tofu é vegano?

Microsoft Power Virtual Agents | Contoso Meal Delivery Service

Test bot

Track between topics

Chat

Details

OnUnknownIntent

Trigger Phrases

Bot Framework Trigger

OnUnknownIntent

Open in Bot Framework

Is tofu vegan?

Just now

Bing

Is tofu vegan?

Search with Bing

Just now

Type your message

NOTE

Selecionar **Publicar** no Composer torna as mudanças disponíveis para teste, mas não publica automaticamente o seu bot do Power Virtual Agents.

Use o recurso **Publicar** no Power Virtual Agents para publicar suas alterações de bot nos canais.

Exemplo 4 - Exibir um formulário com um botão Enviar no Power Virtual Agents

18/01/2022 • 3 minutes to read

É possível aprimorar o bot ao desenvolver caixas de diálogo personalizadas com o [Bot Framework Composer](#) e adicioná-las ao bot do Power Virtual Agents.

Neste exemplo, você aprenderá como exibir um formulário com um botão Enviar no Power Virtual Agents usando o Composer.

Antes de começar, certifique-se de ler [Estender seu bot com o Bot Framework Composer](#) para entender como o Composer se integra ao Power Virtual Agents.

IMPORTANT

A integração do Bot Framework Composer não está disponível para usuários somente com a [licença do Power Virtual Agents do Teams](#). É necessário ter uma licença de [avaliação](#) ou integral do Power Virtual Agents.

Pré-requisitos

- Veja como [Estender seu bot com o Bot Framework Composer](#)
- Siga as instruções descritas em:
 - [Exemplo 1 – Mostrar um Cartão Adaptável no Power Virtual Agents](#)
 - [Exemplo 2 – Exibir uma lista de opções de seleção múltipla no Power Virtual Agents](#)
 - [Exemplo 3 – Usar o Bing Search como fallback no Power Virtual Agents](#)
- [Introdução ao Bot Framework Composer](#)
- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Exibir um formulário com um botão Enviar

Abra o bot do Power Virtual Agents usado nos exemplos anteriores.

No menu esquerdo, selecione **Tópicos**. Selecione o símbolo de seta para baixo ao lado de **+** **Novo tópico** e, em seguida, selecione **Abrir no Bot Framework Composer**.

Selecione **+** **Adicionar novo gatilho** para adicionar outro gatilho do Bot Framework do tipo **Intenção reconhecida** à caixa de diálogo **Serviço de Entrega de Refeições da Contoso** e atribua a ela o nome **StartTrial**.

Adicione as seguintes frases de gatilho e selecione **Enviar**.

- **iniciar avaliação**
- **inscrever-se para testar**
- **register-se para experimentar o serviço**

Create a trigger

What is the type of this trigger?

Intent recognized

What is the name of this trigger?

StartTrial

Trigger phrases

+ Add entity ▾ Insert entity ▾

- 1 - start trial
- 2 - sign up to try
- 3 - register to try service

Cancel

Submit

Depois de adicionar o gatilho StartTrial, vá para a guia Respostas do Bot da caixa de diálogo Serviço de Entrega de Refeições da Contoso. Mude para a exibição Mostrar código e insira o seguinte cartão adaptável JSON:

```
# adaptivecardjson_StartTrialForm()
```
{
 "type": "AdaptiveCard",
 "body": [
 {
 "type": "TextBlock",
 "size": "Medium",
 "weight": "Bolder",
 "text": "Register for a meal plan trial:"
 },
 {
 "type": "Input.Text",
 "placeholder": "Please enter your Name",
 "id": "Name"
 },
 {
 "type": "Input.Text",
 "placeholder": "Please enter your Address",
 "id": "Address",
 "isMultiline": true
 },
 {
 "type": "Input.Number",
 "placeholder": "How many weeks",
 "id": "Weeks"
 },
 {
 "type": "ActionSet",
 "actions": [
 {
 "type": "Action.Submit",
 "title": "Submit",
 "style": "positive"
 }
]
 }
],
 "$schema": "http://adaptivecards.io/schemas/adaptive-card.json",
 "version": "1.2"
}
```
```

Observe que cada campo de dados neste cartão adaptável recebeu uma ID: **Nome**, **Endereço** e **Semanas**.

Bot Responses

```

48 # adaptivecardjson_StartTrialForm()
49 ...
50 {
51   "type": "AdaptiveCard",
52   "body": [
53     {
54       "type": "TextBlock",
55       "size": "Medium",
56       "weight": "Bolder",
57       "text": "Register for a meal plan trial:"
58     },
59     {
60       "type": "Input.Text",
61       "placeholder": "Please enter your Name",
62       "id": "Name"
63     },
64     {
65       "type": "Input.Text",
66       "placeholder": "Please enter your Address",
67       "id": "Address",
68       "isMultiline": true
69     },
70     {
71       "type": "Input.Number",
72       "placeholder": "How many weeks",
73       "id": "Weeks"
74     },
75     {
76       "type": "ActionSet",
77       "actions": [
78         {
79           "type": "Action.Submit",
80           "title": "Submit",
81           "style": "positive"
82         }
83       ]
84     }
85   ],
86   "$schema": "http://adaptivecards.io/schemas/adaptive-card.json",
87   "version": "1.2"
88 }
89 ...

```

Em seguida, adicione a seguinte Atividade abaixo do Adaptive Card JSON:

```

# AdaptiveCard_StartTrialForm()
[Activity
    Attachments = ${json(adaptivecardjson_StartTrialForm())}
]

```

Bot Responses

```

48 ...
49 {
50   "type": "TextBlock",
51   "size": "Medium",
52   "weight": "Bolder",
53   "text": "Register for a meal plan trial:"
54 },
55   {
56     "type": "Input.Text",
57     "placeholder": "Please enter your Name",
58     "id": "Name"
59   },
60   {
61     "type": "Input.Text",
62     "placeholder": "Please enter your Address",
63     "id": "Address",
64     "isMultiline": true
65   },
66   {
67     "type": "Input.Number",
68     "placeholder": "How many weeks",
69     "id": "Weeks"
70   },
71   {
72     "type": "ActionSet",
73     "actions": [
74       {
75         "type": "Action.Submit",
76         "title": "Submit",
77         "style": "positive"
78       }
79     ]
80   }
81 ],
82 "$schema": "http://adaptivecards.io/schemas/adaptive-card.json",
83 "version": "1.2"
84 }
85 ...
86
87 # AdaptiveCard_StartTrialForm()
88 [Activity
89   Attachments = ${json(adaptivecardjson_StartTrialForm())}
90 ]
91 ...

```

Vá para a guia **Criar** no Composer e selecione o gatilho **StartTrial**. Adicione a ação **Fazer uma pergunta** e selecione o tipo **Texto**.

StartTrial
Intent recognized
Actions to perform when specified intent is recognized.

Trigger phrases

- start trial
- sign up to try
- register to try service

Selecione o nó **Solicitar texto** e, em seguida, no painel de propriedades na guia **Resposta do bot**, selecione **Mostrar código**. Adicione o seguinte à janela do código:

```
- ${AdaptiveCard_StartTrialForm()}
```

Prompt for text
Text Input
Collection information - Ask for a word or sentence.
[Learn more](#)

Bot response

```
Ask a question - text
1 - ${AdaptiveCard_StartTrialForm()}
2
```

Selecione o nó **Entrada de Usuário**. Selecione a guia **Entrada de Usuário**. Defina **Propriedade** como `user.name` e defina **Valor** como `=turn.activity.value.Name` para extrair e salvar o valor do campo de origem **Nome** do nosso Cartão adaptável **StartTrialForm** em `user.name`.

[Edit](#) [Disable](#)

Contoso Meal Delivery Service > StartTrial > Prompt for text

Show code

The screenshot shows a flow starting with the 'StartTrial' intent. A 'Prompt for text' step follows, containing the adaptive card code: `- ${AdaptiveCard_StartTrialForm()}`. Below this is a 'User input (Text)' action with the expression `user.name = Input(Text)`, which is also highlighted with a red box.

Prompt for text

Text Input

Collection information - Ask for a word or sentence.

[Learn more](#)

Add a note

Bot response

User input

Other

Property [?](#)

abc user.username

Output format [?](#)

abc ex. =toUpperCase(this.value), \${toUpperCase(this.value)}

Value [?](#)

abc =turn.activity.value.Name

Seu cartão adaptável **StartTrialForm** tem mais dois campos: **Endereço** e **Semanas**. Use a ação **Definir propriedades** para extraí-las de `turn.activity.value` e salvá-las em `user.address` e `user.weeks`:

[Edit](#) [Disable](#)

Contoso Meal Delivery Service > StartTrial > Set properties

Show code

The screenshot shows the flow after the 'Prompt for text' step. It includes a 'Set properties' step with the following code:
`user.address : =turn.activity.value.Address
user.weeks : =turn.activity.value.Weeks`

Set properties

Set Properties

Set one or more property values.

[Learn more](#)

Add a note

Assignments * [?](#)

Property [?](#)

abc user.address

Value [?](#)

abc =turn.activity.value.Address

Property [?](#)

abc user.weeks

Value [?](#)

abc =turn.activity.value.Weeks

[Add new](#)

Adicione uma ação **Enviar uma Resposta** para fornecer uma confirmação de envio do formulário:

```
`${user.name} - thanks for starting a ${user.weeks} week trial with us! Your meals will be delivered to this address: ${user.address}.
```

Contoso Meal Delivery Service > StartTrial > Send a response

```

graph TD
    StartTrial[StartTrial Intent recognized] --> Prompt[Prompt for text - ${AdaptiveCard_StartTrialForm}]
    Prompt --> UserInput[User input (Text) user.name = Input(Text)]
    UserInput --> SetProperties[Set properties user.address := turn.activity.value.Address user.weeks := turn.activity.value.Weeks]
    SetProperties --> SendResponse[Send a response Text: ${username} - thanks for starting a ${userwee...}]
    
```

Send a response

Send Activity
Respond with an activity.

Add a note

Bot responses

Text +

Text: \${username} - thanks for starting a \${userweeks} week trial with us! Your meals will be delivered to this address: \${user.address}

Use a ação **Iniciar um Tópico do Power Virtual Agents** para chamar o tópico **Fim da Conversa** do bot do Power Virtual Agents:

Contoso Meal Delivery Service > StartTrial > Begin a new dialog or topic

```

graph TD
    StartTrial[StartTrial Intent recognized] --> Prompt[Prompt for text - ${AdaptiveCard_StartTrialForm}]
    Prompt --> UserInput[User input (Text) user.name = Input(Text)]
    UserInput --> SetProperties[Set properties user.address := turn.activity.value.Address user.weeks := turn.activity.value.Weeks]
    SetProperties --> SendResponse[Send a response Text: ${username} - thanks for starting a ${userwee...}]
    SendResponse --> BeginTopic[Begin a new dialog or topic Dialog name: End of Conversation]
    
```

Begin a new dialog or topic

Begin dialog
Begin another dialog.

Add a note

Dialog name End of Conversation

Property abc ex. dialog.userName

Options Add new

Activity Processed y/n true

Agora você está pronto para adicionar o conteúdo do Composer ao bot do Power Virtual Agents. Acesse a guia **Publicar** no Composer e publique-o em seu bot do Power Virtual Agents.

Depois que seu novo conteúdo do Composer for publicado com sucesso, você pode ver que **StartTrial** foi adicionado à página **Tópicos** no Power Virtual Agents.

NOTE

Pode ser necessário atualizar a página **Tópicos** para ver o novo conteúdo do bot adicionado pelo Composer.

The screenshot shows the Microsoft Power Virtual Agents interface. On the left, there's a sidebar with icons for Home, Topics (which is selected), Entities, Analytics, Publish, and Manage. The main area is titled "Power Virtual Agents | Contoso Meal Delivery Service". Under "Topics", it says "Existing (18) Suggested (0)". There are two rows in the table:

Type	Name	Trigger phrases
✉	OnUnknownIntent	No trigger phrases
✉	StartTrial	(3) start trial

Verifique se **Rastrear entre tópicos** está ativado e teste o novo conteúdo do bot inserindo o seguinte texto no painel **Bot de teste** no Power Virtual Agents para iniciar uma conversa de bot:

- **Como me inscrevo para um teste?**

The screenshot shows the Microsoft Power Virtual Agents interface in the "Chat" view. A message from the user says "How do I sign up for a trial?". The bot responds with a registration form asking for name, address, and a dropdown selection. Below that, a message says "Jane Doe - thanks for starting a 2 week trial with us! Your meals will be delivered to this address:.". The user then asks "Did that answer your question?", and the bot replies "Yes". The user then asks for a rating, and the bot says "Great! Please rate your experience." followed by a five-star rating scale. On the right, the bot's internal logic is visible as a flowchart:

```
graph TD; Start(( )) --> TriggerPhrases[Trigger Phrases]; TriggerPhrases --> StarRating[Star Rating]; StarRating --> Message[Message]; Message --> Question[Question]; Question --> AskQuestion[Ask a question];
```

NOTE

Selecionar **Publicar** no Composer torna as mudanças disponíveis para teste, mas não publica automaticamente o seu bot do Power Virtual Agents.

Use o recurso **Publicar** no Power Virtual Agents para publicar suas alterações de bot nos canais.

Análise no Power Virtual Agents

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

O Power Virtual Agents possui um conjunto abrangente de análises que mostram os principais indicadores de desempenho do seu bot.

Vários gráficos mostram tendências e uso dos tópicos do seu bot. Esses gráficos usam a IA para destacar os tópicos com maior impacto no desempenho do seu bot.

NOTE

A análise do bot nos planos da US Government Cloud do Power Virtual Agents será lançada posteriormente. Você pode usar uma [solução de análise personalizada para criar um painel personalizado do Power BI](#) para obter análises de bot para esses planos.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Análise no Power Virtual Agents

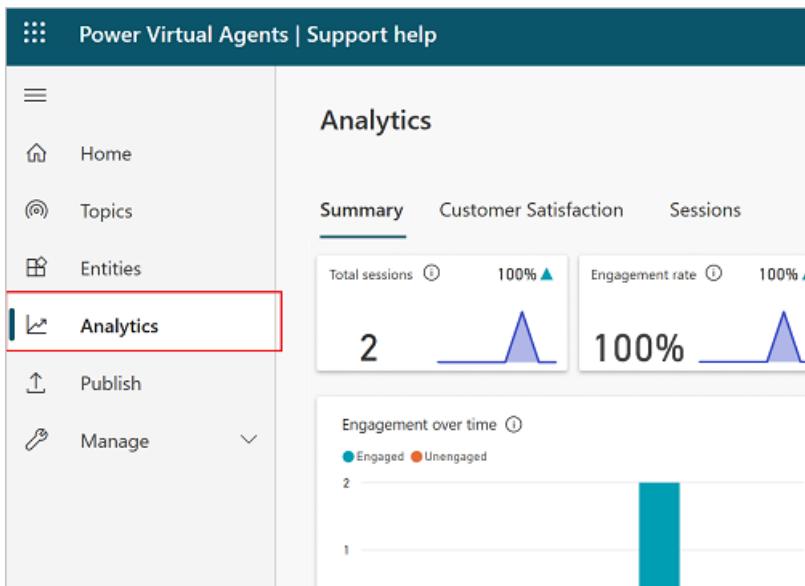
A seção de análise é dividida em várias páginas para oferecer várias maneiras de entender o desempenho do bot.

NOTE

Embora as transcrições sejam disponibilizadas imediatamente, os painéis de análise são atualizados a cada hora. Sendo assim, leva um tempo para você ver todos os dados.

Exibir análise

- No Power Virtual Agents, selecione **Análise** no painel de navegação lateral.



Consulte também

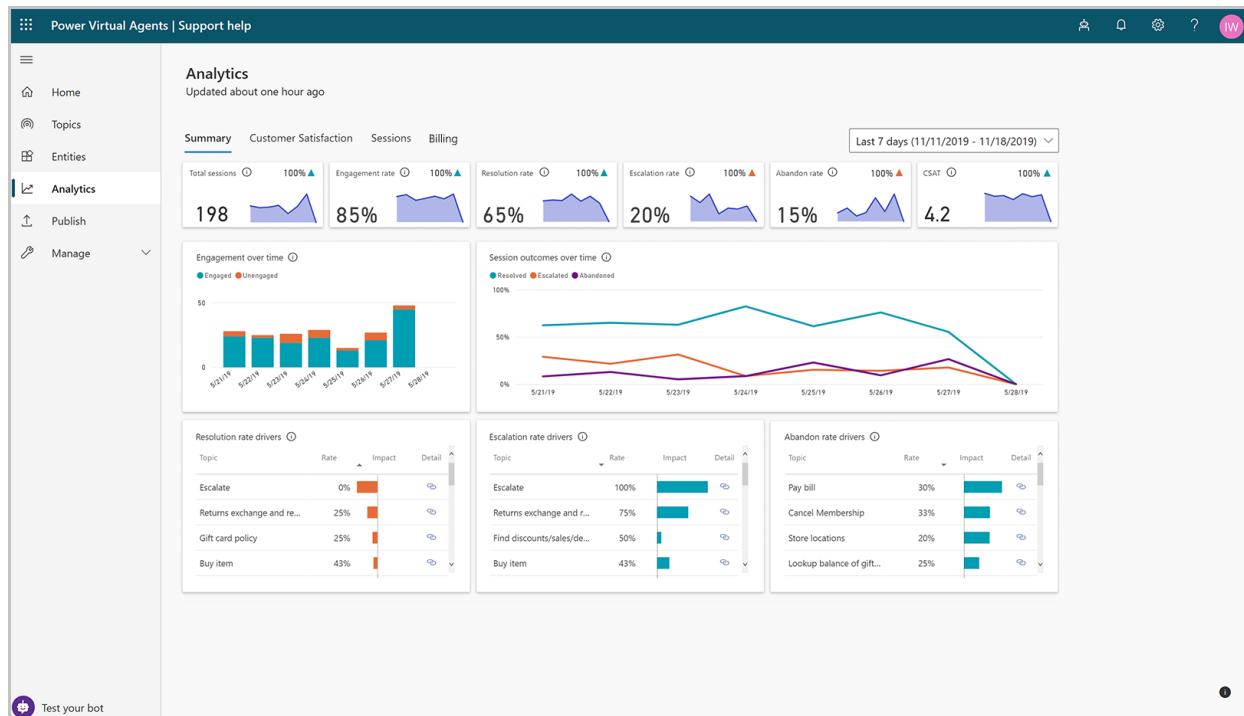
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Analisar o desempenho e o uso do bot	Reveja a análise geral dos seus bots.
Analisar a satisfação do cliente	Identifique tendências gerais na satisfação do cliente e onde a satisfação está ficando para trás.
Analisar o uso de tópicos	Veja como estão os tópicos individuais e como eles estão trabalhando na resolução de problemas.
Analisar informações da sessão	Analise e monitore o desempenho das sessões, incluindo análises dos tópicos acionados durante uma sessão.
Analisar informações da sessão cobrada	Entenda como as sessões são cobradas, com base no uso.

Analizar o desempenho e o uso do bot no Power Virtual Agents

18/01/2022 • 6 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

A página Resumo oferece uma ampla visão geral da performance do seu bot. Ele usa a tecnologia de inteligência artificial (IA) para mostrar quais tópicos estão causando maior impacto na taxa de escalonamento, taxa de abandono e taxa de resolução (consulte a tabela em [Gráficos de resumo](#) para obter mais informações sobre essas métricas).



A página Resumo inclui uma variedade de gráficos com exibições gráficas de indicador chave de desempenho do bot. Para ver mais informações sobre cada gráfico, entre em:

- [Gráficos de resumo](#)
- [Gráfico Participação ao longo do tempo](#)
- [Gráfico Resultados da sessão ao longo do tempo](#)
- [Gráfico Impulsionadores de taxa de resolução](#)
- [Gráfico Impulsionadores de taxa de escalonamento](#)
- [Gráfico Impulsionadores de taxa de abandono](#)

Os gráficos Impulsionadores de Taxa de Participação, Drivers de Taxa de Abandono e Impulsionadores de Taxa de Resolução usam o reconhecimento vocal natural para agrupar problemas como tópicos. Eles exibem os tópicos que têm o maior impacto sobre o desempenho do bot.

Por padrão, a página mostra os indicadores chave de desempenho dos últimos sete dias. Para alterar o período para os últimos 30 dias, selecione **Últimos 30 dias** na lista suspensa na parte superior da página.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Gráficos de resumo



Os gráficos Resumo resumem os indicadores chave de desempenho para o período especificado e o percentual de alteração durante o período.

DESCRÍÇÃO	DETALHES
Total de sessões	O número total de sessões dentro do período especificado.
Taxa de participação	A porcentagem do total de sessões composta por sessões engajadas. Uma sessão engajada é uma sessão na qual um tópico criado pelo usuário (em oposição a um tópico do sistema) é acionado ou a sessão termina em escalonamento. As sessões engajadas podem ter um de três resultados: elas são resolvidas, escalonadas ou abandonadas.
Taxa de resolução	A porcentagem de sessões engajadas que foram resolvidas. Uma sessão resolvida é uma sessão engajada na qual o usuário recebe uma pesquisa de final de conversa que faz a pergunta <i>"Isso respondeu à sua pergunta?"</i> e o usuário não responde ou responde <i>Sim</i> .
Taxa de escalonamento	A porcentagem de sessões engajadas que foram escalonadas. Uma sessão escalonada é uma sessão engajada que é escalonada para um agente humano.
Taxa de abandono	A porcentagem de sessões engajadas que foram abandonadas. Uma sessão abandonada é uma sessão engajada que não foi resolvida nem escalonada após uma hora desde o início da sessão.
CSAT	A exibição gráfica das pontuações médias de CSAT para sessões nas quais os clientes respondem a uma solicitação de final de sessão para participar da pesquisa.

Um indicador azul para cima e para baixo ao lado do valor indica o percentual de alteração em uma direção positiva. Um indicador vermelho indica o percentual de alteração em uma direção negativa.

Gráfico Participação ao longo do tempo

O gráfico Engajamento ao longo do tempo fornece uma exibição gráfica do número de sessões engajadas e não engajadas ao longo do tempo. Uma sessão engajada é uma sessão na qual um tópico criado pelo usuário é acionado ou a sessão termina em escalonamento.

DESCRÍÇÃO	DETALHES
Engajada	O número diário de sessões engajadas.

Descrição	Detalhes
Não engajadas	O número diário de sessões não engajadas.

Gráfico Resultados da sessão ao longo do tempo

O gráfico Resultados da sessão ao longo do tempo fornece uma exibição gráfica da taxa de resolução diária, taxa de escalação e taxa de abandono durante o período especificado.

Descrição	Detalhes
Resolvidas	A taxa diária de sessões resolvidas. Uma sessão resolvida é uma sessão engajada na qual o usuário recebe uma pesquisa de final de conversa que faz a pergunta " <i>Isso respondeu à sua pergunta?</i> " e o usuário não responde ou responde <i>Sim</i> .
Escalonado	A taxa diária de sessões escalonadas. Uma sessão escalonada é uma sessão engajada que é escalonada para um agente humano.
Abandonada	A taxa diária de sessões abandonadas. Uma sessão abandonada é uma sessão engajada que não foi resolvida nem escalonada após uma hora desde o início da sessão.

Gráfico Impulsionadores de taxa de resolução

O gráfico Drivers de taxa de resolução exibe os tópicos na ordem do impacto na taxa de resolução durante o período especificado.

Descrição	Detalhes
Tópico	Um tópico do Power Virtual Agents.
Taxa	A porcentagem de sessões engajadas para o tópico que foram resolvidas. Uma sessão resolvida é uma sessão engajada na qual um cliente recebe uma pesquisa de final de conversa e não responde à pesquisa ou responde <i>Sim</i> .
Impacto	A pontuação de impacto na taxa de resolução do tópico. A pontuação do impacto na taxa de resolução é a taxa geral de resolução, incluindo o tópico menos a taxa de resolução geral, excluindo o tópico.

O gráfico exibe o impacto como uma barra vermelha ou azul. Uma barra vermelha indica que a taxa de resolução do tópico é maior do que a taxa de resolução média, resultando em um impacto negativo na taxa de resolução geral. Uma barra azul indica que o horário da resolução é menor, resultando em impacto positivo na performance da taxa de resolução geral.

Melhorar a taxa de resolução para os principais tópicos de taxa de resolução em vermelho tem o maior impacto na melhoria da taxa de resolução geral.

Para ver informações adicionais sobre cada tópico, selecione o link **Detalhe** para exibir a página de detalhes do tópico. Para obter mais informações, consulte [página Detalhes do tópico](#).

Gráfico Impulsionadores de taxa de escalonamento

O gráfico Impulsionadores da Taxa de Escalonamento exibe os tópicos na ordem do impacto na taxa de escalonamento durante o período especificado.

Descrição	Detalhes
Tópico	Um tópico do Power Virtual Agents.
Taxa	A porcentagem de sessões engajadas para o tópico que foram escalonadas. Uma sessão escalonada é uma sessão engajada que é escalonada para um agente humano.
Impacto	A pontuação de impacto na taxa de escalonamento do tópico. A pontuação do impacto na taxa de escalonamento é a taxa geral de escalonamento, incluindo o tópico menos a taxa de escalonamento geral, excluindo o tópico.

O gráfico exibe o impacto como uma barra vermelha ou azul. Uma barra vermelha indica que a taxa de escalonamento do tópico é maior do que a taxa de escalonamento média, resultando em um impacto negativo na taxa de escalonamento geral. Uma barra azul indica que a taxa de escalonamento é menor, resultando em impacto positivo na performance da taxa de escalonamento geral.

Reducir a taxa de escalonamento para os tópicos em vermelho tem o maior impacto na melhoria da taxa de escalonamento geral.

Para ver informações adicionais sobre cada tópico, selecione o link **Detalhe** para exibir a página de detalhes do tópico. Para obter mais informações, consulte [página Detalhes do tópico](#).

Gráfico Impulsionadores de taxa de abandono

O gráfico Impulsionadores da Taxa de Abandono exibe os tópicos na ordem do impacto na taxa de abandono durante o período especificado.

Descrição	Detalhes
Tópico	Um tópico do Power Virtual Agents.
Taxa	A porcentagem de sessões engajadas para o tópico que foram abandonadas. Uma sessão abandonada é uma sessão engajada que não foi resolvida nem escalonada após uma hora desde o início da interação.
Impacto	A pontuação de impacto na taxa de abandono do tópico. A pontuação do impacto na taxa de abandono é a taxa geral de abandono, incluindo o tópico menos a taxa de abandono geral, excluindo o tópico.

O gráfico exibe o impacto como uma barra vermelha ou azul. Uma barra vermelha indica que a taxa de abandono do tópico é maior do que a taxa de abandono média, resultando em um impacto negativo na taxa de abandono geral. Uma barra azul indica que a taxa de abandono é menor, resultando em impacto positivo na performance da taxa de abandono geral.

Melhorar a taxa de abandono para os principais tópicos de taxa de abandono em vermelho tem o maior impacto na melhoria da taxa de abandono geral.

Para ver informações adicionais sobre cada tópico, selecione o link **Detalhe** para exibir a página de detalhes do tópico. Para obter mais informações, consulte [página Detalhes do tópico](#).

Analizar a satisfação do cliente para bots do Power Virtual Agents

18/01/2022 • 3 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

[Este tópico faz parte da documentação de pré-lançamento e está sujeito a alterações.]

A página Satisfação do Cliente fornece uma visão detalhada dos dados da pesquisa de satisfação do cliente (CSAT), incluindo a pontuação média do CSAT ao longo do tempo e os tópicos que têm maior impacto na pontuação do CSAT.

A página Satisfação do Cliente tem uma variedade de gráficos com exibições gráficas dos indicadores de satisfação do cliente do seu bot. Para obter informações sobre o gráfico, selecione o link do gráfico na lista a seguir ou role para localizar a seção sobre o gráfico posteriormente neste tópico:

- [Gráfico de Drivers de satisfação do cliente](#)
- [Gráfico Pontuações ao longo do tempo](#)
- [Pontuação CSAT média](#)
- [Taxa de resposta da pesquisa CSAT](#)

O gráfico Drivers de satisfação do cliente mostra os tópicos que têm maior impacto na satisfação do cliente.

Por padrão, a página mostra os principais indicadores de desempenho nos últimos sete dias. Para alterar o período para os últimos 30 dias, selecione **Últimos 30 dias** na lista suspensa na parte superior da página.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Gráfico de Drivers de satisfação do cliente

O gráfico Impulsionadores da satisfação do cliente usa a IA para agrupar casos de suporte relacionados como tópicos. Esse gráfico exibe os tópicos na ordem do impacto na satisfação do cliente durante o período especificado.

DESCRÍÇÃO	DETALHES
Tópico	Um tópico do Power Virtual Agents.
Sessões engajadas	O número de sessões engajadas para o tópico dentro do período especificado.
Taxa de resolução	A porcentagem de sessões engajadas para o tópico que foram resolvidas. Uma sessão resolvida é uma sessão engajada na qual o usuário recebe uma pesquisa de final de conversa e não responde ou responde Sim.

DESCRIÇÃO	DETALHES
Taxa de abandono	A porcentagem de sessões engajadas para o tópico que foram abandonadas. Uma sessão abandonada é uma sessão engajada que não foi resolvida nem escalonada após uma hora desde o início da sessão.
Taxa de escalonamento	A porcentagem de sessões engajadas para o tópico que foram escalonadas. Uma sessão escalonada é uma sessão engajada que é escalonada para um agente humano.
Média de CSAT	A pontuação média da pesquisa CSAT para o tópico.
Impacto	A pontuação de impacto na satisfação do cliente do tópico. A pontuação de impacto na satisfação do cliente é a pontuação média geral da pesquisa CSAT, incluindo o tópico menos a pontuação média geral da pesquisa CSAT, excluindo o tópico.

O gráfico exibe o impacto como uma barra vermelha ou azul. Uma barra vermelha indica que a pontuação média da pesquisa CSAT do tópico é menor do que a pontuação média da pesquisa CSAT, resultando em um impacto negativo na pontuação média geral da pesquisa CSAT. Uma barra azul indica que a pontuação média da pesquisa CSAT é mais alta, resultando em um impacto positivo na pontuação média geral da pesquisa CSAT.

Melhorar a pontuação média da pesquisa CSAT para os principais tópicos de impacto na satisfação do cliente em vermelho tem o maior impacto na melhoria da pontuação geral do CSAT.

Para ver informações adicionais sobre cada tópico, selecione o link **Detalhe** para exibir a página Detalhes do tópico. Para obter mais informações, consulte [página Detalhes do tópico](#).

Gráfico Pontuações ao longo do tempo

O gráfico de pontuações do CSAT ao longo do tempo fornece uma exibição gráfica da pontuação média do CSAT no período especificado.

Gráfico Pontuação média do CSAT

O gráfico de pontuação média do CSAT fornece uma exibição gráfica da média das pontuações do CSAT para sessões nas quais os clientes respondem a uma solicitação de final de sessão para participar da pesquisa. A pesquisa CSAT solicita que os clientes classifiquem sua experiência em uma escala de "terrível" a "excelente", onde "terrível" recebe um valor 1 e "excelente" recebe um valor 5.

Gráfico Taxa de resposta da pesquisa CSAT

O gráfico Taxa de resposta da pesquisa CSAT mostra o número de pesquisas CSAT que foram apresentadas e a porcentagem de pesquisas concluídas.

Analizar informações da sessão no Power Virtual Agents

18/01/2022 • 3 minutes to read

Por padrão, você pode baixar até sete dias de sessões de transcrição de conversas de bot dos últimos 30 dias diretamente do portal do Power Virtual Agents.

Você também pode baixar e exibir as transcrições de chat no portal do Power Apps.

Consulte [Trabalhar com transcrições de conversas](#) para obter mais detalhes e dicas.

Por fim, você pode gerenciar o período de retenção para transcrições. Isso pode ser útil se você quiser aumentar o intervalo de datas de 30 dias para outro diferente.

NOTE

Se você não tiver mais acesso ao seu ambiente, precisará [criar um pedido de suporte](#) no Centro de Administração do Microsoft Power Platform.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Baixe informações de transcrição de sessão do portal do Power Virtual Agents

1. Selecione **Análise** no painel de navegação lateral. Vá para a guia **Sessões**.

Se o seu bot tiver um número alto de sessões, ele será dividido em várias linhas. Cada linha contém 2.500 sessões.

2. Clique em cada linha para baixar as transcrições da sessão para o período especificado.

The screenshot shows the Power Virtual Agents | Contoso bot interface. On the left, there's a sidebar with icons for Home, Topics, Entities, Analytics (which is selected), Publish, and Manage. The main area is titled 'Analytics' and has tabs for Summary, Customer Satisfaction, Sessions (which is selected), and Billing. Below these tabs, it says 'Sessions for download' and shows a date range '3:53 PM 11/11/19 – 3:53 PM 11/11/19'. This date range is highlighted with a red box.

O arquivo baixado contém as seguintes informações:

- SessionID: um identificador exclusivo por sessão.
- StartDateTime: hora em que a sessão foi iniciada. As entradas são classificadas por essa coluna em ordem decrescente.
- InitialUserMessage: primeira mensagem digitada pelo usuário.
- TopicName: nome do último tópico criado que foi acionado nesta sessão.
- ChatTranscript: transcrição da sessão no seguinte formato:
 - Estrutura *Usuário diz:" "; Bot diz:" "*;
 - Os turnos de conversa são separados por pontos-e-vírgulas
 - **Bot diz** não inclui as opções apresentadas ao usuário.

Exemplo:

```
User says: store hours; Bot says: Which store are you asking about?; User says: Bellevue; Bot says: Bellevue store is open from 10am to 7pm every day.;
```

- SessionOutcome: resultado da sessão (Resolvido, Escalonado, Abandonado, Sem interação).
- TopicId: um identificador exclusivo do último tópico criado que foi acionado nesta sessão.

NOTE

O download começará quando você selecionar o período. Ele será baixado no local de download do navegador padrão.

Exibir e exportar transcrições de conversas de bot do portal do Power Apps

Você pode exibir e exportar transcrições de conversas de bot do portal do Power Apps.

Primeiro, você precisará entrar em <https://www.powerapps.com> com suas credenciais.

Exibir transcrições da conversa

1. No painel de navegação lateral, expanda o nó **Dados**. Selecione **Entidades**. No canto superior direito, expanda **Padrão** e selecione **Todos**.

The screenshot shows the Power Apps Entities screen. The left sidebar has 'Data' selected. The top navigation bar includes 'New entity', 'Get data', 'Export data', 'Export to data lake', 'Default' (which is highlighted with a red box), and 'Search'. The main area displays a table of entities with columns for Entity, Name, Type, and various filters like Managed, Custom, etc. A red box highlights the 'Default' dropdown in the top right.

2. Digite **Conversa** na caixa de texto **Pesquisar** no canto superior direito. Selecione **ConversationTranscript** em Entidades.

The screenshot shows the Power Apps Entities screen with a search bar containing 'conversation'. The results table shows one item: 'ConversationTranscript'. A red box highlights the search bar. The results table has columns for Entity, Name, Type, and Customiza... Tags.

3. Selecione a guia **Dados**. Expanda **Transcrições da conversa ativas** e depois selecione **Todos os campos**.

The screenshot shows the Power Apps ConversationTranscript screen. The left sidebar has 'Entities' selected. The top navigation bar includes 'Add record', 'Refresh data', 'Edit data in Excel', 'Get data', 'Export data', 'Export to data lake', 'Settings', and 'Data' (which is highlighted with a red box). The main area shows a table of conversation transcripts with columns for Name and Created On. A red box highlights the 'Data' tab in the top right. To the right of the table, there is a sidebar with filters: 'Active conversationtranscripts' (highlighted with a red box), 'All fields' (highlighted with a red box), 'Custom fields', and 'Inactive conversationtranscripts'.

4. Exiba as transcrições da conversa do bot.

The screenshot shows the Power Apps ConversationTranscript screen with the 'Data' tab selected. The top navigation bar includes 'Add record', 'Edit record', 'Delete record', 'Refresh data', 'Edit data in Excel', 'Get data', 'Export data', 'Export to data lake', 'Settings', and 'Select view'. The main area shows a table of active conversation transcripts with columns for Name, conversationtran..., Content, ContentSchemaV..., ConversationSta..., Created By, Created By (Delete), Created On, and Import. Three rows are visible, each with a checkmark in the first column. A red box highlights the 'Data' tab in the top right.

Exportar transcrições da conversa

1. No painel de navegação lateral, expanda o nó **Dados**. Selecione **Entidades** e **Exportar dados**.

The screenshot shows the Power Apps Entities page. On the left, there's a navigation menu with 'Data' selected, which has 'Entities' highlighted. The main area displays a table of entities with columns for Entity, Name, Type, Customiza..., and Tags. At the top right, there are buttons for 'New entity', 'Get data', 'Export data' (which is highlighted with a red box), and 'Export to data lake'. Below the table, there's a search bar.

2. Na tela Exportar dados, selecione ConversationTranscript na lista de entidades. Selecione Exportar dados na parte superior. Seus dados levarão alguns minutos para serem compilados para exportação.

The screenshot shows the 'Export data' page. The left sidebar shows 'Entities' selected. The main area lists entities with columns for Entity and Type. 'ConversationTranscript' is highlighted with a red box. At the top right, there's a 'Export data' button.

3. Selecione Baixar dados exportados para baixar o conteúdo.

The screenshot shows the 'Export data' page after the export was completed. A green success message at the top says 'ConversationTranscript was exported successfully. Click the link below to download the exported data.' Below it, there's a 'Download exported data' button highlighted with a red box.

Alterar o período padrão de retenção de transcrição da sessão

Por padrão, um trabalho de exclusão em massa pré-configurado removerá todas as transcrições de conversas com mais de 30 dias.

Para manter as transcrições por mais tempo, é necessário desabilitar o trabalho do sistema existente e criar um novo trabalho.

Primeiro, você precisará entrar em <https://www.powerapps.com> com suas credenciais.

As instruções a seguir descrevem como definir um trabalho para excluir as transcrições com mais de 12 meses.

1. No canto superior direito, abra o ícone de engrenagem do menu Configurações e selecione Configurações avançadas.

The screenshot shows the Microsoft Power Apps portal. On the left, there's a navigation menu with options like Home, Learn, Apps, Create, Data, Flows, AI Builder, and Solutions. The main area displays three app creation templates: 'Canvas app from blank', 'Model-driven app from blank', and 'Portal from blank'. On the right, a 'Settings' sidebar is open, showing sections for Power Apps (Admin center, Plans, Advanced settings, Session details, Power Apps settings), Themes (with a grid of preview images), and a 'View all' link.

Isso levará você ao portal do Dynamics 365.

The screenshot shows the Dynamics 365 Business Management page under the Settings dropdown. It includes sections for Queues, Relationship Roles, Connection Roles, and a 'Which feature would you like to work with?' section containing links to Queues, Relationship Roles, and Connection Roles.

2. Abra o menu Configurações e selecione Gerenciamento de Dados.

The screenshot shows the Dynamics 365 Settings page. Under the 'Business' section, the 'Data Management' option is highlighted with a red box. Other options include Business Management and Templates. The 'Customization' section contains Customizations, Solutions, Microsoft AppSource, Plug-In Trace Log, and Solutions History. The 'System' section includes Administration, Security, Data Management (highlighted), Email Configuration, System Jobs, Document Management, and Auditing. The 'Process Center' section lists Processes and Microsoft Flows. The 'Application' section includes My Apps and Microsoft Flows.

3. Selecione Exclusão em Massa de Registros.

The screenshot shows the Dynamics 365 Data Management page under the Settings dropdown. It includes sections for Duplicate Detection Settings, Duplicate Detection Jobs, Data Maps, Templates for Data Import, Data Encryption, Import Field Translations, Duplicate Detection Rules, Imports, Sample Data, and Export Field Translations. The 'Bulk Record Deletion' option is highlighted with a red box.

4. Na tela Exclusão em Massa de Registros, expanda a lista suspensa Exibir e selecione Trabalhos Recorrentes de Exclusão em Massa do Sistema.

Dynamics 365 Data Management - Bulk Record Deletion

View: All Bulk Deletion System Jobs

	Status Reason	Deleted	Failures	Owner (System Job)
Old... Succeeded	0	0	Admin ALMTest	
Old... Succeeded	0	0	Admin ALMTest	
Old... Succeeded	0	0	Admin ALMTest	
Recurring Bulk Deletion System Jobs	0	0	Admin ALMTest	

5. Selecione o trabalho de exclusão em massa pré-configurado chamado **Excluir em Massa Registro de Transcrição da Conversa com Mais de 1 Mês**.

Dynamics 365 Data Management - Bulk Record Deletion

View: Recurring Bulk Deletion System Jobs

	Status Reason	Owner (System Job)	Next Run
<input checked="" type="checkbox"/> Bulk Delete Conversation Transcript Records Older Than 1 Month	Waiting	Admin ALMTest	1/17/2020 7:15 PM
Delete completed pipeline events	Waiting	SYSTEM	1/17/2020 11:18 AM
Delete completed process sessions for Sync Workflows	Waiting	SYSTEM	1/17/2020 11:18 AM
Delete completed system jobs	Waiting	SYSTEM	1/17/2020 11:18 AM
Delete expired action cards for Relationship Assistant	Waiting	SYSTEM	1/17/2020 11:35 AM

6. Na lista suspensa **Mais Ações**, selecione **Cancelar** para desabilitar a exclusão em massa futura usando este trabalho.

Dynamics 365 Data Management - Bulk Record Deletion

View: Recurring Bulk Deletion System Jobs

	Status Reason	Owner (System Job)	Next Run
<input checked="" type="checkbox"/> Bulk Delete Co...	Waiting	Admin ALMTest	1/17/2020 7:15 PM
Cancel	Waiting	SYSTEM	1/17/2020 11:18 AM
Resume	Waiting	SYSTEM	1/17/2020 11:18 AM
Postpone	Waiting	SYSTEM	1/17/2020 11:18 AM
Pause	Waiting	SYSTEM	1/17/2020 11:18 AM
Delete completed system jobs	Waiting	SYSTEM	1/17/2020 11:18 AM
Delete expired action cards for Relationship Assistant	Waiting	SYSTEM	1/17/2020 11:35 AM
Delete Plug-in Trace Log Records	Waiting	SYSTEM	1/17/2020 11:35 AM

7. Crie um novo trabalho de exclusão de registros em massa selecionando **Novo** e defina o seguinte:

- Configure **ConversationStartTime** de **Mais de X Meses** para **12**.
Isso manterá as transcrições por 12 meses
- Configure **SchemaType** de é igual a para **powervirtualagents**.

Define Search Criteria

Select search criteria to identify records to delete.

Look for: ConversationTranscripts **Use Saved View:** [new]

Clear | Group AND Group OR

ConversationStartTime Older Than X Months 12
 SchemaType Equals powervirtualagents

Select

8. Digite um nome e altere Executar este trabalho após cada para 1.

Select Options

Specify the name of the bulk deletion system job, and scheduling and notification options.

Name: Bulk Deletion Conversation Transcripts Older Than 12 Months

Bulk deletion job start time:

Immediately

At scheduled time:
1/16/2020 11:43 PM

Run this job after every:
1 days

Send an email to me (ccialmtestadmin@ccibotstest1outlook.onmicrosoft.com) when this job is finished.
Also notify:

O trabalho de exclusão em massa é criado e excluirá as transcrições de conversas de bot anteriores a 12 meses.

Dynamics 365				Settings	Data Management	?
Apps for Dynamics 365 View Dynamics 365 information on the go with apps for your phone, tablet, Outlook, and more! Get Apps for Dynamics 365						
Bulk Record Deletion						Search for records
View: Recurring Bulk Deletion System Jobs						
<input type="button"/> New	<input type="button"/>	<input type="button"/>	<input type="button"/> More Actions			
<input type="checkbox"/> System Job Name ↑	Status Reason	Owner (System Jo...)	Next Run			
Bulk Delete Conversation Transcript Records Older Than 1 Month	Canceled	Admin ALMTest	1/17/2020 7:15 PM			
Bulk Deletion Conversation Transcripts Older Than 12 Months	Waiting For R...	Admin ALMTest	1/16/2020 11:43 PM			
Delete completed pipeline events	Waiting	SYSTEM	1/17/2020 11:18 AM			
Delete completed process sessions for Sync Workflows	Waiting	SYSTEM	1/17/2020 11:18 AM			
<input type="checkbox"/> Delete completed system jobs	Waiting	SYSTEM	1/17/2020 11:18 AM			
Delete expired action cards for Relationship Assistant	Waiting	SYSTEM	1/17/2020 11:35 AM			
Delete Plug-in Trace Log Records	Waiting	SYSTEM	1/17/2020 11:35 AM			

Trabalhar com transcrições de conversas

18/01/2022 • 5 minutes to read

Ao [exportar as transcrições de conversas do chatbot do Power Virtual Agents do Microsoft Dataverse](#), você verá muitos campos.

Cada um desses campos inclui informações relevantes para a conversa do chatbot.

Este tópico lista os campos mais importantes encontrados nas transcrições de conversas do Power Virtual Agents e também fornece orientação sobre como reunir informações analíticas para o Power BI com fluxos de dados.

Campos de transcrições de conversas

Os seguintes são os mais relevantes para chatbots criados com o Power Virtual Agents:

CAMPO	DESCRIÇÃO	EXEMPLO
<i>Sumário</i>	Toda a transcrição em formato JSON.	Consulte a seção Campo do conteúdo .
<i>ConversationStartTime</i>	A hora de início da conversa (não a hora em que o registro da transcrição foi gravado no armazenamento de dados).	2021-04-19T20:39:09Z
<i>Conversationtranscript</i>	Identificador exclusivo para a linha de dados na tabela do Dataverse.	28eccb77-xxxx-4a63-985f-ffaaadd6f391
<i>Metadados</i>	JSON que inclui a <code>Bot Id</code> , <code>Tenant Id</code> e <code>Bot Name</code> .	{"BotId": "198eca5f-xxxx-4ae6-8c08-835d884a8688", "AADTenantId": "72f988bf-xxxx-41af-91ab-2d7cd011db47", "BotName": "Test Bot"}
<i>Nome</i>	O nome da linha personalizada que é criada a partir de <code>conversationid</code> , seguida por <code>botid</code> .	8YYe8iif49ZKkycZLe7HUO-o_198eca5f-xxxx-4ae6-8c08-835d884a8688
<i>bot_conversationtranscript</i>	A ID do bot.	198eca5f-xxxx-4ae6-8c08-835d884a8688
<i>Data de criação</i>	Data e hora de criação do registro de transcrição.	2021-04-20T02:40:13Z

Campo do conteúdo

O campo *Conteúdo* é um registro bruto de todas as atividades dos usuários com o bot. Os tipos de atividades comuns incluem *mensagem* e *evento*.

- As atividades de *Mensagem* representam o conteúdo mostrado em uma conversa. As atividades de *Mensagem* podem conter texto, fala, cartões interativos e anexos binários ou desconhecidos.
- As atividades de *Evento* comunicam informações programáticas de um cliente ou canal para um bot.

Para obter mais informações sobre os tipos de atividades, consulte o [Esquema de atividade da Bot Framework](#).

Veja a seguir alguns dos principais campos que você encontrará no *Conteúdo JSON*:

TECLA	DESCRIÇÃO
<code>ID</code>	GUID exclusivo para identificar o objeto de atividade.
<code>valueType</code>	Indicador do tipo de valor armazenado na atividade. Este indicador dita quais informações estão sendo fornecidas por esta atividade. Consulte Tipos de valores de atividade comuns .
<code>timestamp</code>	Carimbo de data/hora de quando a atividade foi gerada no formato Epoch (número de segundos desde a meia-noite UTC de 1º de janeiro de 1970).
<code>type</code>	O tipo de atividade (por exemplo, <code>message</code> , <code>event</code> , <code>trace</code>).
<code>replyToId</code>	A ID da atividade à qual a atividade atual está respondendo.
<code>from</code>	Contém os campos <code>id</code> e <code>role</code> : <ul style="list-style-type: none">• <code>id</code> - a ID do invocador• <code>role</code> - contém 0 ou 1<ul style="list-style-type: none">• 0 - a atividade está vindo do bot• 1 - a atividade vem do usuário interagindo com o bot <p>Observações: A <code>id</code> pode ser usada para calcular o número de usuários ativos que estão interagindo com o bot se a tela estiver passando uma ID única do usuário. Se a tela não transmitir uma ID, uma ID exclusiva por conversa é transmitida. O hash é aplicado à ID antes de ser gravada na transcrição para considerações de segurança e privacidade.</p>
<code>channelId</code>	ID de onde a atividade está vindo (por exemplo, <code>directline</code> , <code>msteams</code> , <code>facebook</code>).
<code>textFormat</code>	Formato do texto (por exemplo, <code>plain</code> , <code>markdown</code>).
<code>attachments</code>	Contém dados avançados e dinâmicos associados à atividade (por exemplo, <code>AdaptiveCards</code> , <code>HeroCards</code> , <code>Carousel data</code>)
<code>text</code>	O texto para atividades de <code>message</code> .
<code>value</code>	Campos específicos para a atividade com base no tipo de valor; este campo é onde se encontram a maioria das informações úteis.

TECLA	Descrição
channeldata	<ul style="list-style-type: none"> Contém dados do canal: <ul style="list-style-type: none"> para mensagens: <ul style="list-style-type: none"> DialogTraceDetail DialogErrorDetail VariableDetail Contém o valor atribuído a uma variável. CurrentMessageDetail para eventos: <ul style="list-style-type: none"> cci_trace_id traceHistory enableDiagnostics clientTimestamp clientActivityId
name	Nome da atividade do evento (por exemplo, SetPVAContext)

Tipos de valores de atividade comuns

Tipo de valor de atividade	Descrição
ConversationInfo	Contém se a conversa é do painel de teste do aplicativo do Power Virtual Agents (isDesignMode) e o local da conversa.
CSATSurveyRequest	O usuário recebe uma pesquisa de satisfação do cliente (CSAT).
CSATSurveyResponse	O usuário responde a uma pesquisa de CSAT.
DialogRedirect	O usuário é redirecionado para outro tópico.
ImpliedSuccess	O usuário atingiu um nó de pergunta no tópico, em que uma das condições aponta para o tópico do sistema CSAT "Sucesso confirmado" ou chama o tópico do sistema "Fim da conversa".
IntentRecognition	Um tópico foi acionado pelo usuário.
PRRSurveyRequest	O usuário foi questionado se o tópico respondeu à sua pergunta no tópico "Fim da conversa".
PRRSurveyResponse	A resposta do usuário para saber se o tópico respondeu à sua pergunta no tópico "Fim da conversa".
SessionInfo	Contém o tipo (unengaged ou engaged), o resultado (Escalated , Resolved , Abandon) e a contagem de turnos da sessão.
VariableAssignment	Um valor foi atribuído a uma variável.

Para converter a ID da caixa de diálogo que está sendo redirecionada, um usuário pode [usar o conteúdo do bot](#).

Criação de relatórios personalizados a partir de transcrições de conversas

Existem algumas abordagens que podem ser adotadas para criar relatórios personalizados de transcrições de conversas com base no número de mensagens que precisam ser processadas.

Abordagem leve

[Conectar o Power BI ao Dataverse com um fluxo de dados do Power BI](#). Outra infraestrutura não é necessária e, a cada atualização, todos os registros serão recuperados do Dataverse.

Every day, delete transcripts that
are older than **30 (configurable)**
days



PRÓS	CONTRAS
Implementação mais fácil.	O tempo de atualização pode aumentar à medida que as transcrições aumentam. Alto custo de armazenamento no Dataverse.

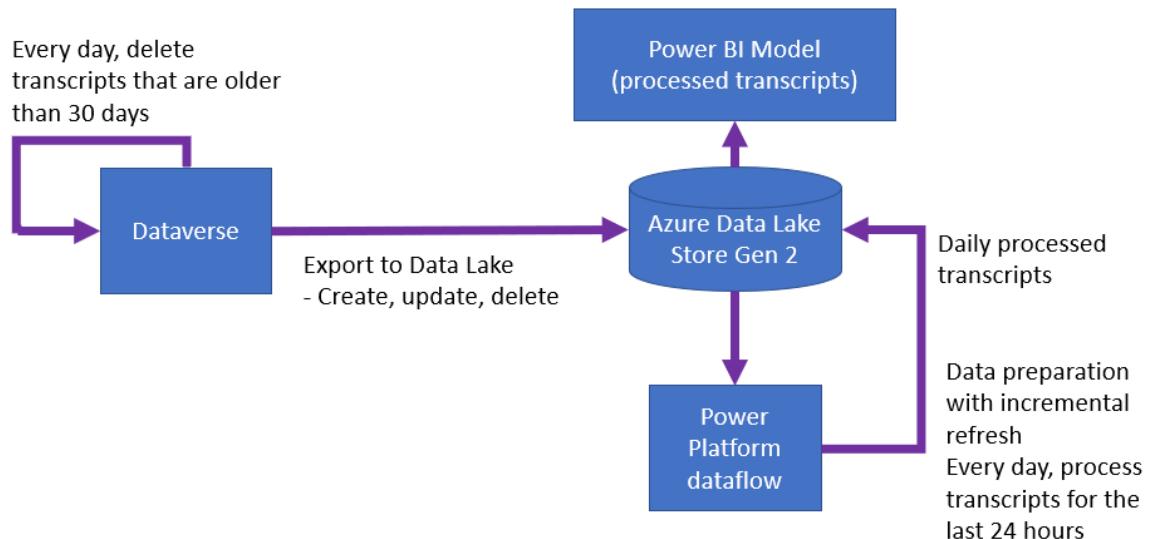
Abordagem padrão do Azure Data Lake Store

Exporte dados do Dataverse para o Azure Data Lake Store.

Este método requer uma conta de armazenamento do Azure, mas nenhuma outra infraestrutura do Azure.

Use um fluxo de dados do Power Platform para preparação de dados nas transcrições e extraia os dados em um formulário estruturado.

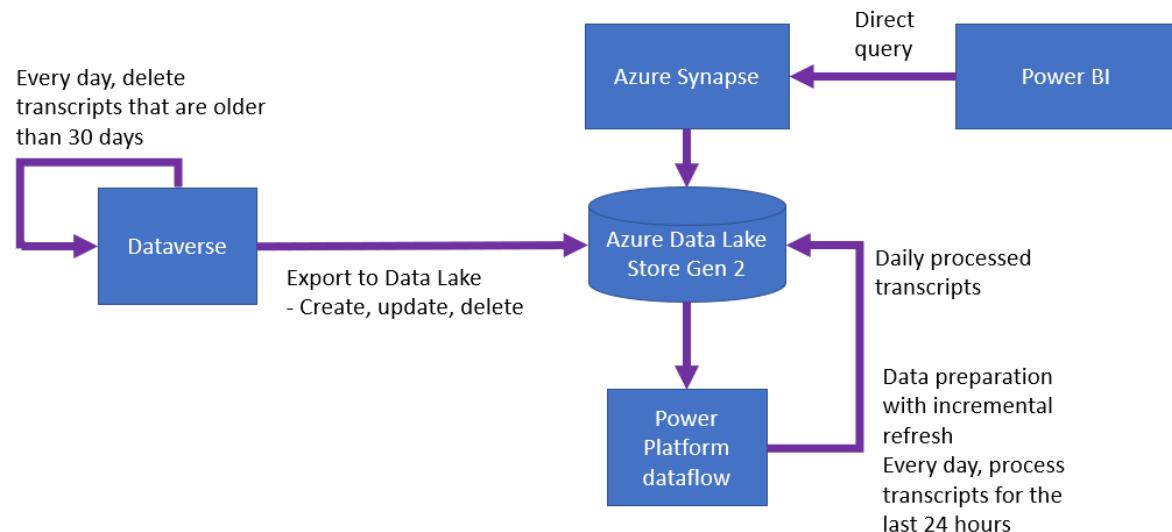
O Power BI atualiza os dados do Dataflow e toda a infraestrutura de computação é gerenciada pelo Power Platform e pelo Power BI. Durante cada atualização, os registros de um determinado dia serão recuperados do Dataverse.



PRÓS	CONTRAS
Baixo custo de armazenamento no Azure Data Lake Store. Implementação moderadamente simples. Não é necessário o Azure Compute.	O tempo de atualização pode aumentar à medida que as transcrições aumentam a cada dia.

Azure Data Lake Store (ADLS) + abordagem de sinapse

Se o tamanho dos dados na abordagem do Azure Data Lake Store padrão causar atualizações lentas ou outros problemas operacionais, você pode usar o [Azure Synapse Analytics](#) e integrá-lo ao Power BI.



PRÓS	CONTRAS
O tempo de atualização é constante. Implementação moderadamente simples. Baixo custo de armazenamento no Azure Data Lake Store.	Custo de computação para Azure Synapse.

Dicas para obter o máximo das transcrições de conversas

As variáveis podem ser usadas para armazenar dados relevantes para o conteúdo do seu bot ou usuário do bot. Analisar a variável e seu valor da transcrição da conversa permite que você filtre ou divida os dados pela variável.

Em muitos lugares, as transcrições da conversa referem-se ao conteúdo por sua ID. Por exemplo, a ID do tópico para o qual está sendo redirecionado pelo tópico atual é referenciada apenas por sua ID. Para obter o nome do tópico, procure o nome do tópico [do conteúdo do bot](#).

Analizar o uso de tópicos no Power Virtual Agents

18/01/2022 • 3 minutes to read

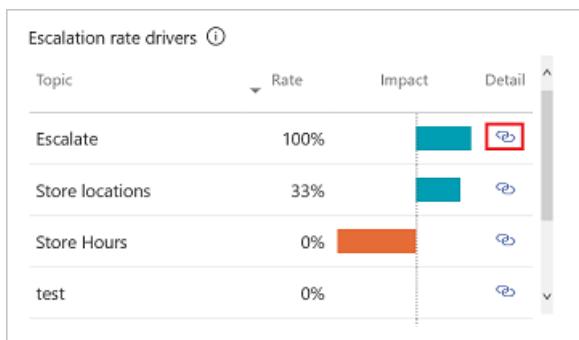
Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

[Este tópico faz parte da documentação de pré-lançamento e está sujeito a alterações.]

A página de detalhes do tópico fornece uma visão do desempenho de tópicos individuais e como eles podem ser aprimorados.

Você pode exibir a página de detalhes do tópico selecionando o link **Detalhe** em um dos gráficos a seguir nas páginas [Resumo](#) e [Satisfação do Cliente](#):

- [Impulsionadores de taxa de escalonamento \(página Resumo\)](#)
- [Impulsionadores de taxa de abandono \(página Resumo\)](#)
- [Impulsionadores de taxa de resolução \(página Resumo\)](#)
- [Impulsionadores de satisfação do cliente \(página Satisfação do Cliente\)](#)



IMPORTANT

Você precisa de uma licença para [Dynamics 365 Customer Service Insights](#) para acessar os gráficos de detalhes do tópico.

A página de detalhes do tópico também pode ser exibida abrindo um tópico individual na página Tópicos e selecionando **Análise** no topo da página.

The screenshot shows the 'Greeting' topic details page. At the top, there are two tabs: 'Setup' and 'Analytics', with 'Analytics' highlighted by a red box. Below the tabs, there is a 'Name *' field containing 'Greeting'. To the right of the name field is a 'Trigger phrases (52)' section, which lists 'Good afternoon' as one of the phrases. The overall interface is clean and modern, typical of a cloud-based service like Power Virtual Agents.

Você também pode passar o mouse sobre cada tópico na página Tópicos e selecionar o ícone **Ir para a análise**.

A página de detalhes do tópico tem uma variedade de gráficos com exibições gráficas dos indicadores chave de desempenho de um tópico. Para obter mais informações sobre cada gráfico, consulte:

- [Gráficos de resumo do tópico](#)
- [Gráficos de resumo de impacto](#)
- [Gráfico Volume por Dia do tópico](#)

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Gráficos de resumo do tópico

Os gráficos de resumo do Tópico resumem os indicadores chave de desempenho do tópico para o período especificado e o percentual de alteração durante o período.

DESCRIÇÃO	DETALHES
Total de sessões	O número total de sessões dentro do período especificado.
CSAT Média	A pontuação média da CSAT (Satisfação do cliente) para o período especificado.
Taxa de resolução	A porcentagem de sessões engajadas que foram resolvidas. Uma sessão resolvida é uma sessão engajada na qual o usuário recebe uma pesquisa de final de sessão e não responde ou responde <i>Sim</i> .
Taxa de escalonamento	A porcentagem de sessões engajadas que foram escalonadas. Uma sessão escalonada é uma sessão engajada que é escalonada para um agente humano.
Taxa de abandono	A porcentagem de sessões engajadas que foram abandonadas. Uma sessão abandonada é uma sessão engajada que não foi resolvida nem escalonada após uma hora desde o início da sessão.

Um indicador azul para cima e para baixo abaixo do valor indica o percentual de alteração em uma direção positiva. Um indicador vermelho indica o percentual de alteração em uma direção negativa.

Gráficos de resumo de impacto

Os gráficos de resumo de Impacto resumem o impacto do tópico sobre os indicadores chave de desempenho para o período especificado.

DESCRIÇÃO	DETALHES
-----------	----------

DESCRIÇÃO	DETALHES
Impacto do CSAT	A pontuação de impacto na satisfação do cliente do tópico. A pontuação de impacto na satisfação do cliente é a pontuação média geral da pesquisa CSAT, incluindo o tópico menos a pontuação média geral da pesquisa CSAT, excluindo o tópico.
Impacto da taxa de resolução	A pontuação de impacto na taxa de resolução do tópico. A pontuação do impacto na taxa de resolução é a taxa geral de resolução, incluindo o tópico menos a taxa de resolução, excluindo o tópico.
Impacto da taxa de escalonamento	A pontuação de impacto na taxa de escalonamento do tópico. A pontuação do impacto na taxa de escalonamento é a taxa geral de escalonamento, incluindo o tópico menos a taxa de escalonamento, excluindo o tópico.
Abandonar o impacto da taxa	A pontuação de impacto na taxa de abandono do tópico. A pontuação do impacto na taxa de abandono é a taxa geral de abandono, incluindo o tópico menos a taxa de abandono, excluindo o tópico.

Gráfico Volume por Dia do tópico

O gráfico Volume por dia do tópico fornece uma exibição gráfica do número de sessões para o tópico durante o período especificado.

Exibir sessões cobradas para Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 3 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Ao comprar uma licença do Power Virtual Agents, você ganha capacidade para o número especificado de sessões cobradas. O Power Virtual Agents agrupa essa capacidade em todo o locatário.

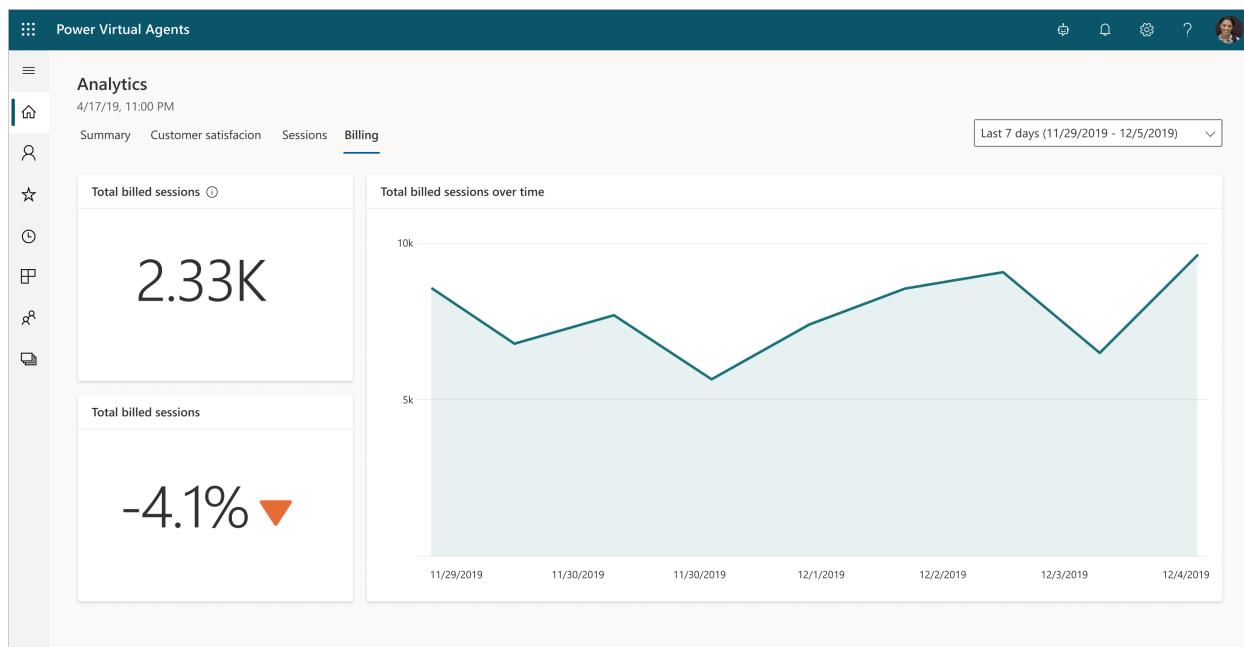
O consumo da capacidade não é informado no nível do locatário, mas pode ser visto para cada bot individual.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Encontre o número de sessões cobradas para seu bot

1. No Power Virtual Agents, selecione **Análise** no painel de navegação lateral.
2. Vá para a guia **Cobrança**.



Você pode alterar o intervalo de datas para filtrar o gráfico **Total de sessões cobradas ao longo do tempo**. Você também pode ver o total de sessões cobradas e a porcentagem de tendência ao lado do gráfico.

Definição de uma sessão cobrada

Uma *sessão cobrada* é uma interação entre um cliente e um bot e representa uma unidade de consumo.

A sessão cobrada começa quando um tópico de usuário ou funcionalidade premium (conforme indicado na seção [Cenários comuns](#)) é acionado. Para obter mais informações, consulte a seção [Usar o sistema e os tópicos de amostra](#)

Uma sessão termina por um dos seguintes motivos:

- O usuário encerra a sessão de chat. Quando o bot não recebe uma nova mensagem por mais de 30 minutos, a sessão é considerada fechada.
- A sessão dura mais de 60 minutos. A primeira mensagem que ocorre após 60 minutos inicia uma nova sessão.
- A sessão tem mais de 100 ativações. Um *turno* é definido como uma troca entre um usuário e o bot. O centésimo primeiro turno inicia uma nova sessão.

Cenários comuns

A tabela a seguir ajuda a ilustrar quais sessões serão cobradas e quais sessões são gratuitas ou incluídas em determinadas assinaturas do Microsoft 365. Esses cenários são apenas exemplos e nem todos os cenários são cobertos.

CENÁRIO	A SESSÃO É COBRADA?	TIPO DE TÓPICO	CANAL	FLUXO DO POWER AUTOMATE	EXTENSIBILIDADE DO BOT FRAMEWORK	BOT ARMAZENADO EM
O usuário registra os dias de férias (no Dataverse for Teams) em uma conversa com o bot no Microsoft Teams.	Incluído em assinaturas selecionadas do Microsoft 365	Qualquer tipo de tópico	Teams	Sim (somente conectores padrão)	Não usado	Dataverse for Teams
O bot cumprimenta o usuário em um site, o cliente passa para o agente humano diretamente ou não interage com o bot.	Gratuito: não é uma sessão cobrada	Sistema	Qualquer canal	Não usado	Não usado	Qualquer tipo de ambiente
O tópico de saudação redireciona para o compositor do bot ou um tópico de habilidade para operações avançadas.	Sessão cobrada	Qualquer tipo de tópico	Qualquer canal	Usado ou não usado	Sim	Qualquer tipo de ambiente

CENÁRIO	A SESSÃO É COBRADA?	TIPO DE TÓPICO	CANAL	FLUXO DO POWER AUTOMATE	EXTENSIBILIDADE DO BOT FRAMEWORK	BOT ARMAZENADO EM
O tópico de saudação extrai informações sobre o usuário usando o fluxo do Power Automate para apresentar uma experiência personalizada.	Sessão cobrada	Qualquer tipo de tópico	Qualquer canal	Sim (qualquer conector)	Usado ou não usado	Qualquer tipo de ambiente
O usuário interage com o bot em seu site para perguntar sobre o horário da loja, verificar o status da ordem e assim por diante.	Sessão cobrada	Não sistema	Qualquer canal	Usado ou não usado	Usado ou não usado	Dataverse

NOTE

Sessões que usam o [chat de teste incorporado](#) não conta para as sessões cobradas. O relatório de sessão cobrada não distingue entre as sessões incluídas no plano Power Virtual Agents para Microsoft Teams e aquelas que não estão incluídas. Você pode ver um número inflacionado de sessões cobradas no relatório.

Perguntas frequentes

Qual é a diferença entre o total de sessões, sessões engajadas e sessões cobradas?

O número de **sessões cobradas** é usado para medir a capacidade e é alocado quando você compra uma licença.

O **Total de sessões** e as **sessões engajadas** são métricas usadas para determinar a eficiência do bot em responder às perguntas de um usuário.

Mais Informações: [Analizar a performance e o uso do bot no Power Virtual Agents](#)

Onde posso ver o número total de sessões cobradas para minha organização?

Atualmente, você só pode ver sessões cobradas para um único bot.

Se eu estiver em uma assinatura de avaliação, mas tiver algumas sessões cobradas, terei de pagar?

Se você vir sessões cobradas, isso não significa que você será cobrado. Por exemplo, a [oferta de avaliação](#) fornece algumas sessões cobradas.

Conceitos-chave - Configuração do Power Virtual Agents

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

O Power Virtual Agents possui vários recursos avançados que permitem ampliar os recursos do que as conversas de bot podem fazer.

Esses recursos vão além da criação de tópicos básicos e das conversas de bot, e permitem que você crie uma aparência personalizada para seu bot, além de oferecer mais flexibilidade no que os usuários podem solicitar que o bot faça.

Você pode aceitar arquivos para upload, entrar em sistemas de back-end e integrar-se perfeitamente entre conversas de suporte virtual e suporte de agentes ativos.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Nesta seção

TÓPICO	DESCRIÇÃO
Atribuir acesso e alterar opções de segurança	Determinar quem pode usar o bot no Microsoft Teams
Configurar autenticação de usuário final	Permita que os usuários entrem com qualquer provedor de identidade OAuth2 diretamente em uma conversa de bot.
Configurar logon único	Mantenha a autenticação de um usuário para usar outros produtos conectados.
Configurar a transferência a um hub de interação genérico	Transfira conversas para qualquer hub de interação.
Configurar a entrega para o Omnicanal para Customer Service	Transfira de maneira direta e contextual as conversas de bot para agentes humanos usando o Omnicanal para Dynamics 365 Customer Service.
Configurar seu bot para iniciar a conversa automaticamente	Faça seu bot iniciar a conversa automaticamente sempre que o bot for carregado.
Personalizar a aparência do seu bot	Envie e receba respostas dinâmicas (como cartões e carrosséis adaptáveis) que você pode renderizar de forma personalizada diretamente na conversa de bot.
Habilitar e configurar as habilidades do Bot Framework do Azure	Estenda o bot com as habilidades do Bot Framework.

Configurar a autenticação de usuário final no Power Virtual Agents

18/01/2022 • 12 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Você pode configurar um bot do Power Virtual Agents para fornecer recursos de autenticação, para que os usuários possam entrar com um Azure Active Directory (AAD) ou qualquer [provedor de identidade OAuth2](#), como uma conta Microsoft ou Facebook.

Você pode [adicionar autenticação de usuário a um bot do Power Virtual Agents](#) ao editar um tópico.

O Power Virtual Agents oferece suporte aos seguintes provedores de autenticação:

- Azure Active Directory v1
- Azure Active Directory v2
- Qualquer provedor de identidade compatível com o [OAuth2 padrão](#).

IMPORTANT

As alterações na configuração de autenticação só terão efeito após a publicação do seu bot. Planeje com antecedência antes de fazer alterações de autenticação em seu bot.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).

Escolha a melhor opção de autenticação

O Power Virtual Agents oferece suporte a um conjunto de opções de autenticação diferentes, cada uma direcionada a um cenário de uso diferente.

Para alterar as configurações de autenticação, vá para **Gerenciar** no painel de navegação lateral e, em seguida, vá para a guia **Segurança** e selecione o cartão **Autenticação**.

Power Virtual Agents | CM

The screenshot shows the 'Security' section of the Power Virtual Agents interface. On the left, there's a sidebar with 'Manage' selected under 'Security'. The main area has three cards:

- Sharing**: Invite people to collaborate on your bot.
- Access**: Decide who can find and use your bot.
- Authentication**: Verify a user's identity during a chat. This card is highlighted with a red box.

Below these is a fourth card:

- Web channel security**: Review other enhanced security options.

At the bottom left is a 'Test your bot' button.

Você verá as três opções a seguir para configurar sua autenticação

- Sem autenticação
- Somente para o Teams
- Manual (para qualquer canal, incluindo o Teams)

Authentication

X

Verify a user's identity during a conversation. The bot receives secure access to the user's data and is able to take actions on their behalf, resulting in a more personalized experience. [Learn more](#)

Choose an option

No authentication

Basic bot setup with no authentication action or authentication variables.

Only for Teams

User ID and User Display Name authentication variables available. Automatically sets up Azure Active Directory (AAD) authentication for Teams. All other channels will be disabled. [Learn more](#)

Manual (for any channel including Teams)

Support AAD or any OAuth2 identity provider. Authentication variables are available including authentication token.

Enter the information provided by your Identity Provider (IdP), and then test the connection. For single sign-on with AAD include the token exchange URL. [Learn more](#)

Save

Close

Sem autenticação

Esta opção de configuração não fornece autenticação para o bot. Esta é a configuração padrão para bots que não são criados usando o Teams.

Somente para o Teams

IMPORTANT

Ao escolher esta opção, apenas o canal Teams estará disponível. Todos os outros canais serão desabilitados e um aviso será exibido.

Esta opção de configuração é otimizada para uso do canal do Teams. Configura automaticamente a autenticação do Azure Active Directory (Azure AD) para o Teams, sem a necessidade de qualquer configuração manual.

Usa a própria autenticação do Teams para identificar o usuário, o que significa que o usuário não será solicitado a entrar enquanto estiver no Teams, a menos que haja necessidade de um escopo expandido. Apenas o canal do Teams está disponível uma vez que essa configuração é selecionada.

Se você precisa de outros canais, mas ainda deseja autenticação para o seu bot, você deve escolher a opção de autenticação **Manual**. Esta é a configuração padrão para bots que são criados usando o Teams.

As seguintes variáveis estarão disponíveis na tela de criação depois que a opção **Somente para o Teams** for selecionada:

-
-

Para obter mais informações sobre essas variáveis e como usá-las, consulte [Adicionar a autenticação do usuário](#)

final a um bot do Power Virtual Agents.

As variáveis `AuthToken` e `IsLoggedIn` não estão disponíveis para essa opção de configuração. Se você precisar de um token de autenticação, use a opção **Manual**.

Se você mudou de **Manual** para **Somente para o Teams**, e seus tópicos continham uma das variáveis `AuthToken` ou `IsLoggedIn`, elas serão exibidas como variáveis **Desconhecidas** após a mudança. Não deixe de corrigir todos os tópicos com erros antes de publicar seu bot.

Manual (para qualquer canal, incluindo o Teams)

Você pode configurar qualquer provedor de identidade compatível com Azure AD, Azure AD V2 ou OAuth com essa opção. As seguintes variáveis estarão disponíveis na tela de criação depois que a autenticação manual for configurada:

- `UserID`
- `UserDisplayName`
- `AuthToken`
- `IsLoggedIn`

Para obter mais informações sobre essas variáveis e como usá-las, consulte [Adicionar a autenticação do usuário final a um bot do Power Virtual Agents](#).

Depois que a configuração for salva, publique seu bot para que as alterações tenham efeito.

NOTE

As alterações de autenticação só têm efeito após a publicação do bot.

Logon do usuário e compartilhamento de bot necessário

Exigir que os usuários entrem controla se um usuário precisa entrar antes de falar com o bot. Se está disponível apenas para opções de autenticação **Apenas para Teams** e **Manual**. É altamente recomendável ativar essa configuração quando o bot contiver informações confidenciais.

Authentication

Verify a user's identity during a conversation. The bot receives secure access to the user's data and is able to take actions on their behalf, resulting in a more personalized experience. [Learn more](#)

Choose an option

No authentication
Basic bot setup with no authentication action or authentication variables.

Only for Teams
User ID and User Display Name authentication variables available. Automatically sets up Azure Active Directory (AAD) authentication for Teams. All other channels will be disabled. [Learn more](#)

Manual (for any channel including Teams)
Support AAD or any OAuth2 identity provider. Authentication variables are available including authentication token.

Enter the information provided by your Identity Provider (IdP), and then test the connection. For single sign-on with AAD include the token exchange URL. [Learn more](#)

Require users to sign in

Os bots com essa configuração **Desativada** não solicitará que os usuários entrem até que encontrem um tópico que assim o exija.

Quando a opção **Exigir que os usuários entrem** estiver **Ativada**, um novo tópico do sistema chamado **Exigir que os usuários entrem** será criado. Este tópico é relevante apenas para a configuração de

autenticação "Manual", já que os usuários são sempre autenticados no Teams.

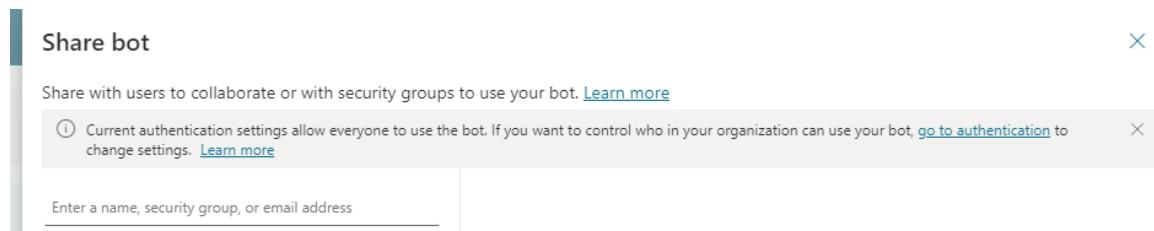
Este tópico é disparado automaticamente para qualquer usuário que converse com o bot sem ser autenticado. Este tópico é somente leitura e não pode ser personalizado. Se o usuário não conseguir entrar, este tópico redireciona o usuário para o tópico do sistema Escalar. Você pode ver o tópico, selecionando **Acessar tela de criação**.

Controle quem pode conversar com o bot na organização

A combinação de **opção de autenticação** e **Exigir que os usuários entrem** determina se você pode **compartilhar o bot** para controlar quem na sua organização pode conversar com seu bot. O compartilhamento de um bot para colaboração não é afetado pela configuração de autenticação do usuário final.

- **Sem autenticação.** Qualquer usuário que tenha um link para o bot (ou possa encontrá-lo, por exemplo, em seu site) pode conversar com ele. Você não pode controlar quais usuários podem conversar com o bot em sua organização.
- **Somente para o Teams.** O bot só funcionará no [canal do Teams](#). Isso significa que o usuário sempre estará conectado e, portanto, a opção **Exigir que os usuários entrem** será habilitada e não poderá ser alterada. Você pode controlar quais usuários podem conversar com o bot em sua organização com o compartilhamento de bot.
- **Manual (para qualquer canal, incluindo o Teams).**
 - Se sua configuração de autenticação estiver definida como **Manual** e o provedor de serviços for **Azure Active Directory** ou **Azure Active Directory V2**, você poderá habilitar a opção **Exigir que os usuários entrem** para controlar quem pode conversar com o bot em sua organização por meio do compartilhamento de bots.
 - Se o seu provedor de autenticação estiver definido como **OAuth 2 genérico**, você pode alternar a opção **Exigir que os usuários entrem**. Quando ativado, um usuário que entra pode conversar com o bot, mas você não pode controlar quais usuários específicos têm permissão para conversar com o bot em sua organização com compartilhamento de bot.

Quando a opção de autenticação de um bot não puder controlar quem pode conversar com o bot, a seleção de **Compartilhar** na home page do bot irá informá-lo de que qualquer pessoa poderá conversar com o bot.



Registre um novo aplicativo com seu provedor de identidade ao usar a opção Manual (para qualquer canal, incluindo equipes)

Você precisa registrar um novo aplicativo com o seu provedor de identidade e obter uma ID e segredo do cliente antes de configurar uma autenticação manual no Power Virtual Agents. Essa seção descreve como fazer isso com o [portal do Azure](#) para o Azure AD. Se você tiver um provedor de identidade diferente, deverá consultar suas instruções de configuração.

Certifique-se de configurar o URL de redirecionamento para <https://token.botframework.com/.auth/web/redirect> e de que as permissões de API atribuídas e escopos para o aplicativo sejam as mesmas permissões que você precisa para o bot fazer acesso.

IMPORTANT

A URL de redirecionamento do registro do aplicativo deve ser <https://token.botframework.com/.auth/web/redirect>. Verifique se o aplicativo tem as permissões de API corretas e os escopos relacionados.

Usar o Azure Active Directory como seu provedor de identidade

Criar um registro de aplicativo

1. Entre no [portal do Azure](#) usando uma conta de administrador no mesmo locatário que o seu chatbot do Power Virtual Agents.
2. Acesse [Registros de aplicativo](#) selecionando o ícone ou pesquisando na barra de pesquisa superior. Criar um novo **Registro de Aplicativo**.
3. Selecione **Novo registro** e insira um nome para o registro. Pode ser útil usar o nome do bot para o qual você está habilitando a autenticação. Por exemplo, se o nome do seu bot for "Ajuda de vendas da Contoso", você poderá nomear o registro do aplicativo como "ContosoSalesReg", ou algo semelhante.
4. Selecione **Contas em qualquer diretório organizacional (qualquer diretório do Azure AD – vários locatários) e contas Microsoft pessoais (por exemplo, Skype, Xbox)**
5. Deixe a seção **URI de Redirecionamento** em branco por enquanto, pois você inserirá essas informações nas próximas etapas. Selecione **Registrar**.

Adicionar a URL de redirecionamento

1. Após a conclusão do registro, ele será aberto na página **Visão geral**. Acesse **Autenticação** e depois selecione **Adicionar uma plataforma**.
2. Na folha **configurar plataformas**, selecione **Web**. Em **Redirecionar URIs**, adicione `https://token.botframework.com/.auth/web/redirect`. Na seção **Concessão implícita**, marque as caixas de seleção **Tokens de Identificação** e **Tokens de Acesso**.
3. Selecione **Configurar** para confirmar as alterações.

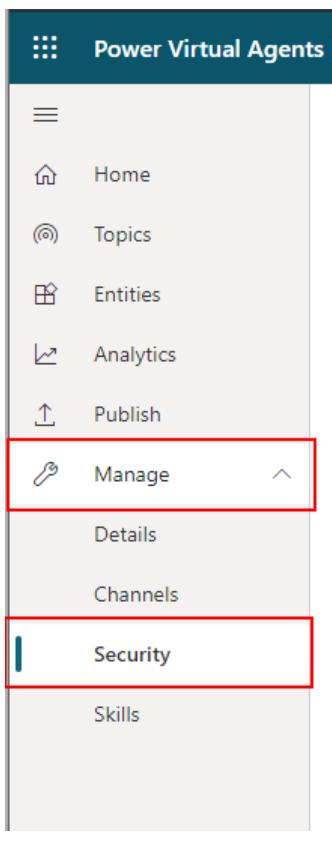
Gerar um segredo do cliente

1. Acesse **Certificados e segredos**.
2. Na seção **Segredos do cliente**, selecione **Novo segredo do cliente**. Digite uma descrição (uma será fornecida se você deixar em branco) e selecione o período de validade. Selecione o período mais curto que será relevante para a vida do seu bot.
3. Selecione **Adicionar** para criar o segredo. Tome nota do segredo **Valor** e armazene-o em um local temporário (como um documento aberto do Bloco de Notas), pois você o inserirá nas configurações de autenticação do seu bot.

Configurar autenticação com o Azure AD manual

Esta seção mostra um exemplo do Azure AD sendo configurado como um provedor OAuth. Se você selecionar outro provedor de serviços, poderá ter menos campos para configurar. Se você estiver usando o Azure AD como um provedor, recomendamos o uso do "Azure Active Directory" or "Azure Active Directory V2" para uma configuração mais fácil.

1. Entre no Power Virtual Agents. Se você estiver usando o Azure AD como seu provedor de identidade, faça logon no mesmo locatário em que você criou o registro de aplicativo.
2. Confirme se você selecionou o bot para o qual deseja habilitar a autenticação, selecionando o ícone do bot no menu superior e escolhendo o bot.
3. Selecione **Gerenciar** no painel de navegação lateral e, em seguida, vá para a guia **Segurança** e selecione o cartão **Autenticação**.



4. Digite as informações conforme descrito para cada um dos campos na tabela a seguir. As informações necessárias dependem da sua configuração e provedor. Se você tiver dúvidas sobre as informações necessárias, entre em contato com seu administrador ou provedor de identidade.
5. Clique em **Salvar** para concluir a configuração.

NOTE

Os exemplos fornecidos abaixo são para um ponto de extremidade comum do Azure AD. Para obter mais informações, consulte a documentação de [Provedores genéricos OAuth](#).

Use apenas pontos de extremidade de token V2 do Azure AD, conforme especificado na tabela.

NOME DO CAMPO	DESCRIÇÃO	ONDE OBTER ESTAS INFORMAÇÕES PARA O AZURE AD
Nome da conexão	Nome amigável para sua conexão com o provedor de identidade. Pode ser qualquer cadeia de caracteres, mas não pode ser alterada depois de configurada.	Não aplicável.
Provedor de Serviços	Esse campo não pode ser editado porque o Power Virtual Agents dá suporte somente a provedores OAuth2 genéricos.	Não aplicável.
ID do Cliente	Sua ID de cliente obtida do provedor de identidade.	Na página Visão geral do registro do aplicativo, como ID do Aplicativo (cliente) .
Segredo do Cliente	Seu segredo de cliente obtido do registro de provedor de identidade.	Ao gerar um novo segredo do cliente. Se você sair da página Certificados e segredos , o Valor do segredo será ofuscado e será necessário criar um novo.

NOME DO CAMPO	DESCRIÇÃO	ONDE OBTER ESTAS INFORMAÇÕES PARA O AZURE AD
URL de troca de token (necessário para logon único)	Esse é um campo opcional usado na configuração do logon único .	Consulte o documento de configuração de SSO
Atualizar Modelo da Cadeia de Caracteres da URL	Atualize o separador de cadeia de consulta da URL para a URL do token. Geralmente um ponto de interrogação "?".	Use um ponto de interrogação ? .
Modelo do Corpo de Atualização	Modelo para o corpo de atualização.	Usar <pre>refresh_token={RefreshToken}&redirect_uri={RedirectUrl}&grant_type=refresh_token&client_id={ClientId}&client_secret={ClientSecret}</pre>
Escopos	<p>Lista de escopos que você deseja que usuários autenticados tenham assim que entrarem. Defina apenas os escopos necessários e siga o princípio de controle de acesso com privilégios mínimos.</p> <p>Por exemplo, <code>User.Read</code>.</p> <p>Observação: se você estiver usando um escopo personalizado, use o URI completo, incluindo o URI da ID do Aplicativo exposto.</p>	<p>Na página Permissões de API, observe os escopos listados na seção de nome API/Permissões. Use espaços para separar vários escopos. Para escopos personalizados definidos por uma API exposta, inclua a ID da API: na página Expor uma API, acrescente o URI da ID do Aplicativo e a barra final <code>/</code> ao nome do escopo. Por exemplo, se o seu nome de escopo personalizado for <code>app.scope.sso</code>, e o URI da ID do Aplicativo for <code>api://1234-4567</code>, então você digitará <code>api://1234-4567/app.scope.sso</code> como o escopo.</p>
Modelo de URL do Token	<p>Modelo de URL para tokens, fornecido pelo seu provedor de identidade.</p> <p>Por exemplo,</p> <pre>https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/v2.0/token</pre> <p>Observação: substitua isso pela URL do seu Provedor de Identidade. Para os Aplicativos do Azure, você precisa substituir a URL base pela URL do Aplicativo do Azure.</p>	<p>Na página Visão geral do registro do aplicativo, selecione Pontos de extremidade. Isso é listado como o Ponto de extremidade do token OAuth 2.0 (v2).</p>
Modelo de Cadeia de Consulta de URL de Token	Separador de cadeia de consulta para a URL do token. Geralmente, um ponto de interrogação ? .	Use um ponto de interrogação ? .
Modelo de Corpo de Token	Modelo para o corpo do token.	Usar <pre>code={Code}&grant_type=authorization_code&redirect_uri={RedirectUrl}&client_id={ClientId}&client_secret={ClientSecret}</pre>
Modelo de URL de Atualização	<p>Modelo de URL para atualização.</p> <p>Por exemplo,</p> <pre>https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/v2.0/refresh_token</pre> <p>Observação: substitua isso pela URL do seu Provedor de Identidade. Para os Aplicativos do Azure, você deseja substituir a URL base pela URL do Aplicativo do Azure.</p>	<p>Na página Visão geral do registro do aplicativo, selecione Pontos de extremidade. Isso é listado como o Ponto de extremidade do token OAuth 2.0 (v2).</p>

NOME DO CAMPO	DESCRIÇÃO	ONDE OBTER ESTAS INFORMAÇÕES PARA O AZURE AD
Delimitador da Lista de Escopos	O caractere separador da lista de escopos. Os espaços vazios () não têm suporte neste campo, mas podem ser usados no campo Escopos , se solicitado pelo provedor de identidade. Nesse caso, use uma vírgula (,) para esse campo e espaços () no campo Escopos .	Use uma vírgula (,)
Modelo de URL de Autorização	Modelo de URL para autorização, definido pelo seu provedor de identidade. Por exemplo, <code>https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/v2.0/authorize?client_id={ClientID}&response_type=code&redirect_uri={RedirectUrl}&scope={Scopes}&state={State}</code>	Na página Visão geral do registro do aplicativo, selecione Pontos de extremidade . Isso é listado como o Ponto de extremidade da autorização OAuth2.0(v2) .
Modelo de Cadeia de Consulta de URL de Autorização	Modelo de consulta para autorização, fornecido pelo seu provedor de identidade. As chaves no modelo de cadeia de consulta variam de acordo com o provedor de identidade.	Usar <code>?client_id={ClientId}&response_type=code&redirect_uri={RedirectUrl}&scope={Scopes}&state={State}</code>

Testar sua configuração

Após a conclusão das etapas de instalação, salve sua configuração e teste-a [criando um novo tópico usando autenticação](#).

Remover a configuração da autenticação

1. Selecione **Gerenciar** no painel de navegação lateral e, em seguida, vá para a guia **Segurança** e selecione o cartão **Autenticação**.
2. Selecione **Sem autenticação**.
3. Publique o bot.

Se as variáveis de autenticação estiverem sendo usadas em um tópico, elas se tornarão variáveis **Desconhecidas**. Acesse a página Tópicos para ver quais tópicos contêm erros e corrija-os antes de publicar.

Configurar segurança da Web e do Direct Line

18/01/2022 • 5 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Quando você cria um bot do Power Virtual Agents, ele é disponibilizado imediatamente nos canais **Site de demonstração** e **Site personalizado** para todos que conhecem a ID do bot. Esses canais estão disponíveis por padrão e nenhuma configuração é necessária.

Os usuários podem encontrar a ID do bot diretamente no Power Virtual Agents ou recebê-la de alguém.

Dependendo da capacidade e sensibilidade do bot, isso pode não ser desejável.

Com a segurança baseada no Direct Line, é possível habilitar o acesso somente em locais controlados por você ativando o acesso seguro com segredos ou tokens do Direct Line.

Também é possível trocar e regenerar segredos e atualizar tokens, e você pode facilmente desabilitar o acesso seguro se não quiser mais usá-lo.

NOTE

O Power Virtual Agents usa o [canal do Direct Line do Bot Framework](#) para conectar a página da Web ou aplicativo ao bot.

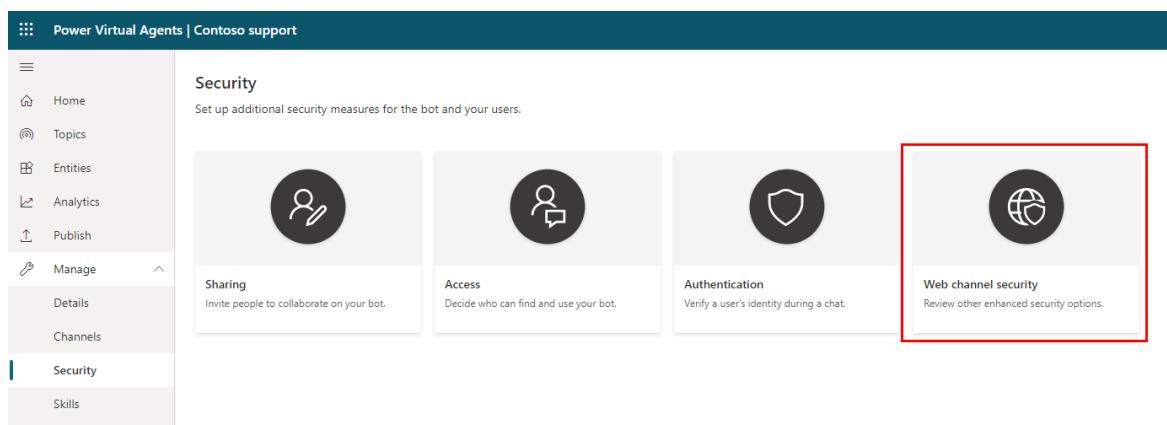
Habilitar ou desabilitar a segurança do canal da Web

É possível impor o uso de segredos e tokens para cada bot individual.

Após habilitar essa opção, os canais precisarão que o cliente autentique as solicitações, seja ao [usar um segredo](#) ou ao [usar um token gerado usando o segredo](#), obtido no runtime.

Qualquer acesso ao bot que não forneça essa medida de segurança não funcionará.

1. No painel de navegação lateral, selecione **Gerenciar**, **Segurança** e selecione **Segurança do canal da Web**.



2. Defina a opção **Exigir acesso seguro** como **Habilitado**.

Web channel security

X

Power Virtual Agents provides several channels by default, some of which use Direct Line to facilitate communication between the bot and your client application. The Direct Line channels are accessible by default without the need to configure a secret. [Learn more about Direct Line](#)

Secrets and tokens

A Direct Line secret is a master key that can be used to initiate conversations with the associated bot. A secret can also be used to obtain a token, which is the preferred and secure method if you're writing an application where the client runs in a web browser or mobile app. [Learn more about Direct Line secrets and tokens](#)

Secret 1

Regenerate

Copy

Secret 2

Regenerate

Copy

Secured access

 Require secured access has been enabled. 

Enabling this renders the Demo website unavailable as well as any Direct Line channel not using a secret or token.

Require secured access



WARNING

Depois de habilitar ou desabilitar "Exigir acesso seguro", o sistema poderá levar até duas horas para propagar as configurações e entrar em vigor. Até então, a configuração anterior estará em vigor. Você não precisa publicar o bot para que esta alteração entre em vigor. Planeje com antecedência para evitar expor o bot acidentalmente.

Caso precise desabilitar a opção de segurança do canal da Web, defina **Exigir acesso seguro** como **Desabilitado**. Pode levar até duas horas para propagar o comando de desabilitar o acesso seguro.

Disable require secured access

This action renders the Demo website available, as well as any Direct Line channel not using a secret or token.

This action can take up to two hours to take effect.

Disable

Cancel

Usar segredos ou tokens

Se você estiver criando um aplicativo de serviço a serviço, especificar o segredo nas solicitações do cabeçalho de autorização pode ser a abordagem mais simples.

Se você estiver gravando um aplicativo no qual o cliente executa um navegador da Web ou aplicativo móvel, ou se os clientes puderem visualizar o código, será necessário trocar o segredo por um token. Caso não use um token, o segredo poderá ficar comprometido. Quando estiver criando a solicitação para adquirir o token no serviço, especifique o segredo no cabeçalho de autorização.

Os tokens funcionarão somente para uma única conversa e expirarão caso não sejam atualizados.

Escolha o modelo de segurança que melhor se adapte à sua situação.

WARNING

Não recomendamos expor o segredo em um código executado no navegador, seja ele codificado ou transferido por uma chamada de rede.

Adquirir o token usando o segredo no código de serviço é a forma mais segura de proteger o bot do PVA.

Obter os segredos

Você precisará do segredo para especificá-lo nas solicitações do cabeçalho de autorização do aplicativo ou semelhantes.

1. No painel de navegação lateral, selecione **Gerenciar, Segurança** e selecione **Segurança do canal da Web**.
2. Selecione **Copiar para Segredo 1** ou **Segredo 2** para copiá-lo para a área de transferência. Selecione o ícone de visibilidade  para revelar o segredo. Um aviso será exibido antes que ele seja revelado.

Trocando de segredos

Se você precisar alterar o segredo que está sendo usado pelo bot, faça-o sem qualquer interrupção ou tempo de inatividade.

O Power Virtual Agents fornece dois segredos que funcionam simultaneamente. Você pode trocar o segredo que está sendo usado pelo outro. Depois de trocar os segredos e os usuários se conectarem usando o novo, você pode regenerar o segredo com segurança.

Regenerando o segredo

Para regenerar o segredo, selecione **Regenerar** ao lado do segredo.

WARNING

Todos os usuários conectados usando o segredo original ou um token obtido desse segredo serão desconectados.

Gerar um token

É possível gerar um token que pode ser usado ao iniciar uma única conversa de bot. Para obter mais informações, consulte a seção **Obter token do Direct Line** no tópico [Adicionar bot a aplicativos móveis e personalizados](#).

1. [Obter os segredos](#).
2. Emite a seguinte solicitação no código do serviço para trocar o segredo por um token. Substitua `<SECRET>` pelo valor do segredo obtido na Etapa 1.

```
POST https://directline.botframework.com/v3/directline/tokens/generate
Authorization: Bearer <SECRET>
```

Os trechos a seguir fornecem exemplos da solicitação de geração de token e a resposta.

Exemplo de solicitação de geração de token

```
POST https://directline.botframework.com/v3/directline/tokens/generate
Authorization: Bearer RCurR_XV9ZA.cwA.BKA.iaJrC8xpy8qb0F5xnR2vtCX7CZj0LdjAPGfiCpg4Fv0
```

Exemplo de resposta da geração de token

```
HTTP/1.1 200 OK
[other headers]
```

```
{
  "conversationId": "abc123",
  "token":
    "RCurR_XV9ZA.cwA.BKA.iaJrC8xpy8qb0F5xnR2vtCX7CZj0LdjAPGfiCpg4Fv0y8qb0F5xPGfiCpg4Fv0y8qqb0F5x8qb0F5xn",
  "expires_in": 1800
}
```

Se a solicitação for bem-sucedida, a resposta conterá um token válido para uma conversa e um valor `expires_in` que indica o número de segundos restantes até o token expirar.

Para o token permanecer útil, é necessário [atualizar o token](#) antes que ele expire.

Atualizar um token

Não há limite de atualizações para o token, contanto que ele não tenha expirado.

Não é possível atualizar um token expirado.

Para atualizar um token, emita a seguinte solicitação e substitua `<TOKEN TO BE REFRESHED>` pelo token que deseja atualizar.

```
POST https://directline.botframework.com/v3/directline/tokens/refresh
Authorization: Bearer <TOKEN TO BE REFRESHED>
```

Os trechos a seguir fornecem exemplos da solicitação de atualização do token e a resposta.

Exemplo da solicitação de atualização

```
POST https://directline.botframework.com/v3/directline/tokens/refresh
Authorization: Bearer
CurR_XV9ZA.cwA.BKA.iaJrC8xpy8qb0F5xnR2vtCX7CZj0LdjAPGfiCpg4Fv0y8qb0F5xPGfiCpg4Fv0y8qqb0F5x8qb0F5xn
```

Exemplo da resposta da atualização

Se a solicitação for bem-sucedida, a resposta conterá um novo token válido para a mesma conversa do token anterior e um valor `expires_in` que indica o número de segundos restantes até o novo token expirar.

Para o novo token permanecer útil, é necessário atualizar o token novamente antes que ele expire.

```
HTTP/1.1 200 OK
[other headers]
```

```
{
  "conversationId": "abc123",
  "token":
"RCurR_XV9ZA.cwA.BKA.y8qb0F5xPGfiCpg4Fv0y8qqb0F5x8qb0F5xniaJrC8xpy8qb0F5xnR2vtCX7CZj0LdjAPGfiCpg4Fv0",
  "expires_in": 1800
}
```

Para obter mais detalhes sobre como atualizar um token, consulte a seção [Atualizar um token do Direct Line](#) no tópico [API do Direct Line – Autenticação](#).

Consulte também

- [Conceitos-chave – publicar seu bot](#)
- [Adicionar bot a aplicativos móveis e personalizados \(baseados na Web ou nativos\)](#)
- [Adicionar bot a canais do Serviço de Bot do Azure](#)

Configurar o logon único com o Azure Active Directory no Power Virtual Agents

18/01/2022 • 9 minutes to read

O Power Virtual Agents oferece suporte ao logon único (SSO), o que significa que os chatbots podem conectar o usuário se ele estiver na página em que o bot esteja implantado.

Por exemplo, o bot está hospedado na intranet corporativa ou em um aplicativo ao qual o usuário já está conectado.

IMPORTANT

O SSO é compatível somente com o Azure Active Directory (Azure AD) V2. Outros tipos de conta, como conta Microsoft ou outras contas OAuth, não são compatíveis com SSO no Power Virtual Agents.

Você pode sugerir suporte para tipos de contas adicionais [no fórum de ideias do Power Virtual Agents](#).

IMPORTANT

O SSO só é compatível com o [canal de publicação de site da Web ativo](#) e o canal do Teams. Não há suporte para outros canais. SSO no Sharepoint não é suportado. Você pode sugerir suporte para tipos de canais adicionais [no fórum de ideias do Power Virtual Agents](#).

IMPORTANT

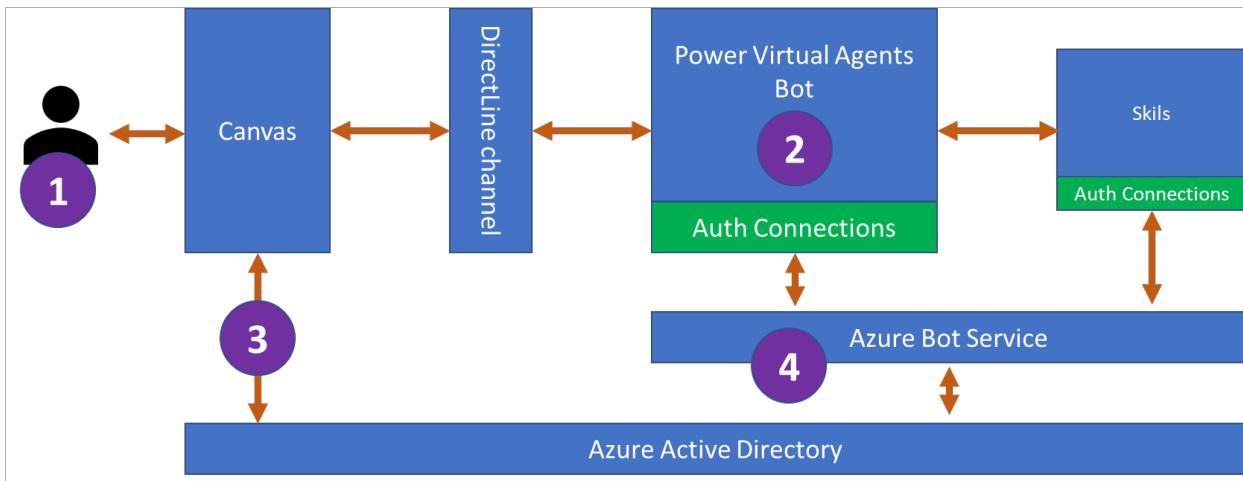
Se você também tem o canal do Teams habilitado, será necessário seguir as instruções de configuração na documentação [Configurar o logon único para o canal do Teams](#). Deixar de definir as configurações de SSO do Teams conforme as instruções nessa página fará com que seus usuários sempre falhem na autenticação ao usar o canal do Teams.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).
- [Habilitar a autenticação do usuário final com o Azure Active Directory e adicionar um tópico de autenticação ao seu bot](#)
- [Usar uma tela personalizada](#)

Visão geral técnica

A ilustração a seguir mostra como um usuário é conectado sem ver um prompt de logon (SSO) no Power Virtual Agents:



1. O usuário do bot digita uma frase que [dispara um tópico de credenciais](#). O tópico de credenciais foi criado para conectar o usuário e usar o [token autenticado \(variável AuthToken\)](#) do usuário.
2. O Power Virtual Agents envia um prompt de logon para permitir que o usuário entre com seu provedor de identidade configurado.
3. A [tela personalizada](#) do bot intercepta o prompt de entrada e solicita um token OBO (em nome de) do Azure AD. A tela envia o token para o bot.
4. Ao receber o token OBO, o bot troca o token OBO por um "token de acesso" e preenche a variável `AuthToken` usando o valor do token de acesso. A variável `IsLoggedIn` também é definida nesse momento.

Configurar logon único

Há quatro etapas principais para configurar o SSO para o Power Virtual Agents:

1. Criar um registro de aplicativo no Azure AD para sua tela personalizada.
2. Definir um escopo personalizado para seu bot no registro do aplicativo de autenticação do bot. Definir um escopo cria uma relação de confiança entre os registros de aplicativo de tela e de autenticação.
3. Configurar a autenticação no Power Virtual Agents para habilitar o logon único.
4. Configurar seu código HTML da tela personalizada para habilitar o logon único.

Criar um registro de aplicativo no Azure AD para sua tela personalizada

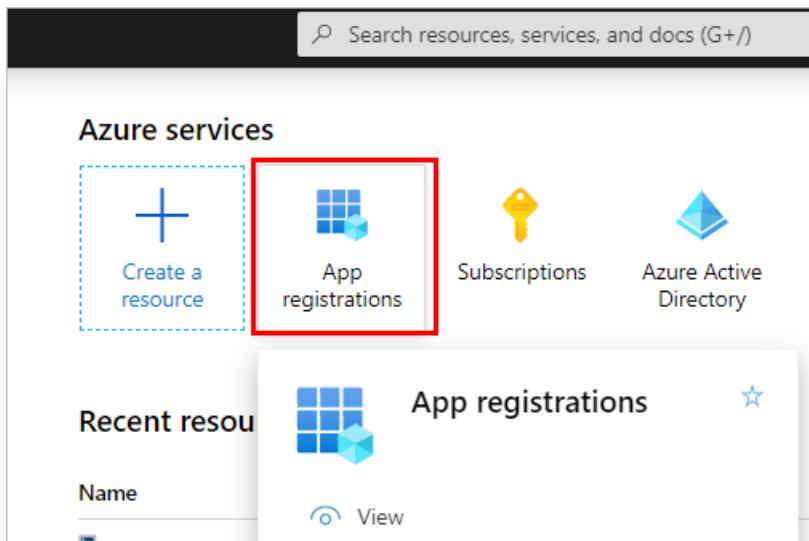
Para habilitar o logon único, é necessário registrar a tela personalizada como um aplicativo no Azure AD.

O registro do aplicativo de tela personalizado deve ser um registro de aplicativo separado daquele que você criou [quando configurou a autenticação com o Azure AD](#).

Você precisará então redirecionar o registro do aplicativo para apontar para sua tela personalizada.

Criar um registro de aplicativo para a tela do bot

1. Entre no [Portal do Azure](#).
2. Acesse [Registros de aplicativo](#) selecionando o ícone ou pesquisando na barra de pesquisa superior.



3. Selecione Novo registro.

The screenshot shows the 'App registrations' section of the Azure portal. At the top, there are navigation links for 'Home' and 'App registrations'. Below this, a heading 'App registrations' is followed by a 'New registration' button, which is highlighted with a red box. There are also 'Endpoints' and 'Troubleshoot' links. A welcome message 'Welcome to the new and improved App registrations' is displayed. At the bottom, there are two tabs: 'All applications' and 'Owned applications', with 'Owned applications' being the active tab. A search bar at the bottom allows filtering by application name or ID.

4. Insira um nome para o registro. Pode ser útil usar o nome do bot cuja tela você está registrando, e incluir "tela" para ajudar a diferenciá-lo do registro do aplicativo para autenticação.
Por exemplo, se o nome do seu bot for "Ajuda de vendas do Cabral", você poderá nomear o registro do aplicativo como "TelaAjudaCabral", ou algo semelhante.
5. Selecione o tipo de conta em **Tipos de conta com suporte**. Recomendamos que você selecione **Contas em qualquer diretório organizacional (Qualquer diretório do Azure AD - Multilocatário) e contas pessoais da Microsoft (por exemplo, Skype, Xbox)**.
6. Deixe a seção **URI de Redirecionamento** em branco por enquanto, pois você inserirá essas informações nas próximas etapas. Selecione **Registrar**.

Microsoft Azure

Home > App registrations > Register an application

Register an application

* Name
The user-facing display name for this application (this can be changed later).
ContosoSalesCanvas ✓

Supported account types
Who can use this application or access this API?
 Accounts in this organizational directory only (GeoffyX only - Single tenant)
 Accounts in any organizational directory (Any Azure AD directory - Multitenant)
 Accounts in any organizational directory (Any Azure AD directory - Multitenant) and personal Microsoft accounts (e.g. Skype, Xbox)
[Help me choose...](#)

Redirect URI (optional)
We'll return the authentication response to this URI after successfully authenticating the user. Providing this now is optional and it can be changed later, but a value is required for most authentication scenarios.
Web e.g. https://myapp.com/auth

7. Após a conclusão do registro, ele será aberto na página **Visão geral**. Acesse **Manifesto**. Confirme se `accessTokenAcceptedVersion` está definido como `2`. Se não estiver, altere para `2` e selecione **Salvar**.

Adicionar a URL de redirecionamento

1. Com o registro aberto, acesse Autenticação e selecione Adicionar uma plataforma.

Microsoft Azure

Home > App registrations > GBapp2reg | Authentication

GBapp2reg | Authentication

Search (Ctrl+/
Save Discard

Platform configurations
Depending on the platform or redirect URLs, specific authentication flows may be required.

Add a platform

Supported account types
Who can use this application or access this API?
 Accounts in any organizational directory (Any Azure AD directory - Multitenant) and personal Microsoft accounts (e.g. Skype, Xbox)
All users with a work or school account or Office 365 subscribers.
To change the supported account types, click here. Properties may cause errors.

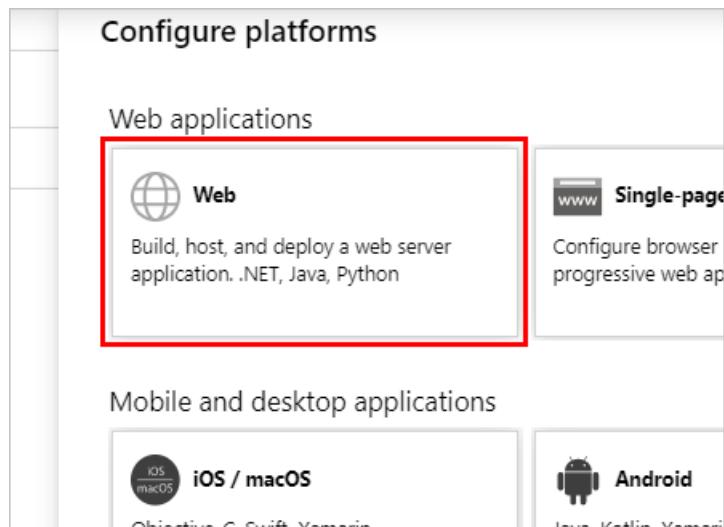
Advanced settings

Overview Quickstart Integration assistant (preview)

Manage

Branding Authentication Certificates & secrets Token configuration API permissions Expose an API Owners Roles and administrators (Preview) Manifest

2. Na folha **configurar plataformas**, selecione **Web**.



3. Em **URIs de Redirecionamento**, adicione a URL completa à página em que sua tela de conversa está hospedada. Na seção **Concessão implícita**, marque as caixas de seleção **Tokens de Identificação** e **Tokens de Acesso**.

4. Selecione **Configurar** para confirmar as alterações.

Configure Web

[All platforms](#) Quickstart Docs ↗

Redirect URIs

The URIs that we will accept as destinations when returning authentication responses (tokens) after successfully authenticating users. Also referred to as reply URLs. [Learn more about redirect URIs and the restrictions](#)

`https://contoso.com/bot/index.html` ✓

Logout URL

This is where we send a request to have the application clear the user's session data. This is required for single sign-out to work correctly.

e.g. `https://myapp.com/logout`

Implicit grant

Allows an application to request a token directly from the authorization endpoint. Checking Access Token and ID Token only recommended if the application has a single-page architecture (SPA), has no back end components and does not use the latest version of MSAL.js with Auth Code Flow, or invokes a Web API via JavaScript. ID Token is needed for ASP.NET Core Web Apps. [Learn more about the implicit grant flow](#)

To enable the implicit grant flow, select the tokens you would like to be issued by the authorization endpoint:

Access tokens
 ID tokens

Configure **Cancel**

5. Acesse **Permissões da API**. Selecione **Conceder consentimento de administrador para <your tenant name>** e, em seguida, **Sim**.

IMPORTANT

Para evitar que os usuários tenham que dar consentimento em cada aplicativo, um Administrador global, um Administrador de aplicativos ou um Administrador de aplicativos de nuvem deve [conceder consentimento para todo o locatário](#) aos registros do seu aplicativo.

API permissions

Configured permissions

Applications are authorized to call APIs when they are granted permissions by users/admins as part of the consent process. Grant admin consent for all the permissions the application needs. [Learn more about permissions and consent](#)

+ Add a permission **Grant admin consent for Contoso**

API / Permissions name	Type	Description
Microsoft Graph (1)		
User.Read	Delegated	Sign in and read user profile

Definir um escopo personalizado para seu bot

Defina um escopo personalizado expondo uma API para o registro do aplicativo de tela dentro do registro do aplicativo de autenticação. **Escopos** permitem determinar funções de usuário e administrador, além de direitos de acesso.

Essa etapa cria uma relação de confiança entre o registro do aplicativo de autenticação a ser autenticado e o registro do aplicativo para sua tela personalizada.

Definir um escopo personalizado para seu bot

1. Abra o registro do aplicativo que você criou [quando configurou a autenticação](#).
2. Acesse **Permissões da API** e verifique se as permissões corretas foram adicionadas ao seu bot.
Selecione **Conceder consentimento de administrador para <your tenant name>** e, em seguida, **Sim**.

IMPORTANT

Para evitar que os usuários tenham que dar consentimento em cada aplicativo, um Administrador global, um Administrador de aplicativos ou um Administrador de aplicativos de nuvem deve [conceder consentimento para todo o locatário](#) aos registros do seu aplicativo.

3. Acesse **Expor uma API** e selecione **Adicionar um escopo**.

The screenshot shows the Azure portal interface for managing an API. On the left, there's a sidebar with various options like Overview, Quickstart, Integration assistant (preview), Manage, Branding, Authentication, Certificates & secrets, Token configuration, API permissions, Expose an API (which is highlighted with a red box), and Owners. The main content area has tabs for Application ID URI (Set) and Scopes defined by this API. Under Scopes, there's a button to 'Add a scope' (also highlighted with a red box). Below it, it says 'Scopes' and 'No scopes have been defined'. The final tab in the main content area is 'Authorized client applications'.

4. Digite um nome para o escopo, juntamente com as informações de exibição que devem ser mostradas aos usuários quando eles acessarem a tela de logon único. Selecione **Adicionar escopo**.

Add a scope

Scope name * ⓘ
contoso.canvas.sso
api://46741e5a-94be-4e09-9992-32bf42e80215/contoso.canvas.sso

Who can consent? * ⓘ
Admins and users **Admins only**

Admin consent display name * ⓘ
Read files

Admin consent description * ⓘ
This app will be able to log you in as an admin.

User consent display name * ⓘ
Read files

User consent description * ⓘ
This app will log you in.

State * ⓘ
Enabled **Disabled**

Add scope **Cancel**

5. Selecione **Adicionar um aplicativo cliente**.
6. Insira o **ID do aplicativo (cliente)** da página **Visão geral** para o registro do aplicativo de tela no campo **ID do cliente**. Marque a caixa de seleção do escopo listado que você criou.
7. Selecione **Adicionar aplicativo**.

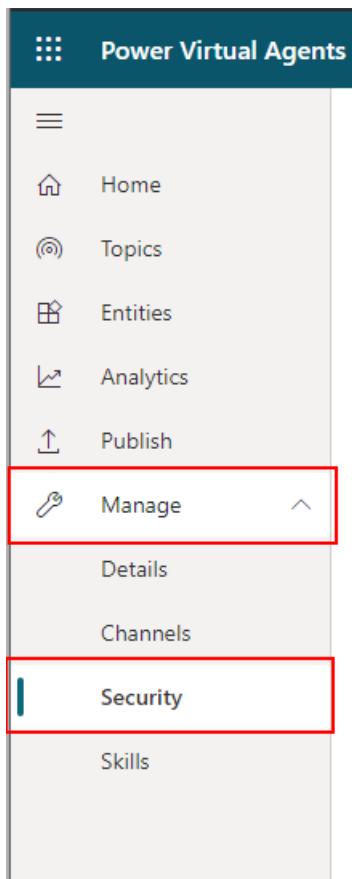
Configurar a autenticação no Power Virtual Agents para habilitar o logon único

A **URL de troca de tokens** na página de configuração de autenticação do Power Virtual Agents é usada para trocar o token OBO pelo token de acesso solicitado por meio da estrutura do bot.

O Power Virtual Agents chama o Azure AD para fazer a troca.

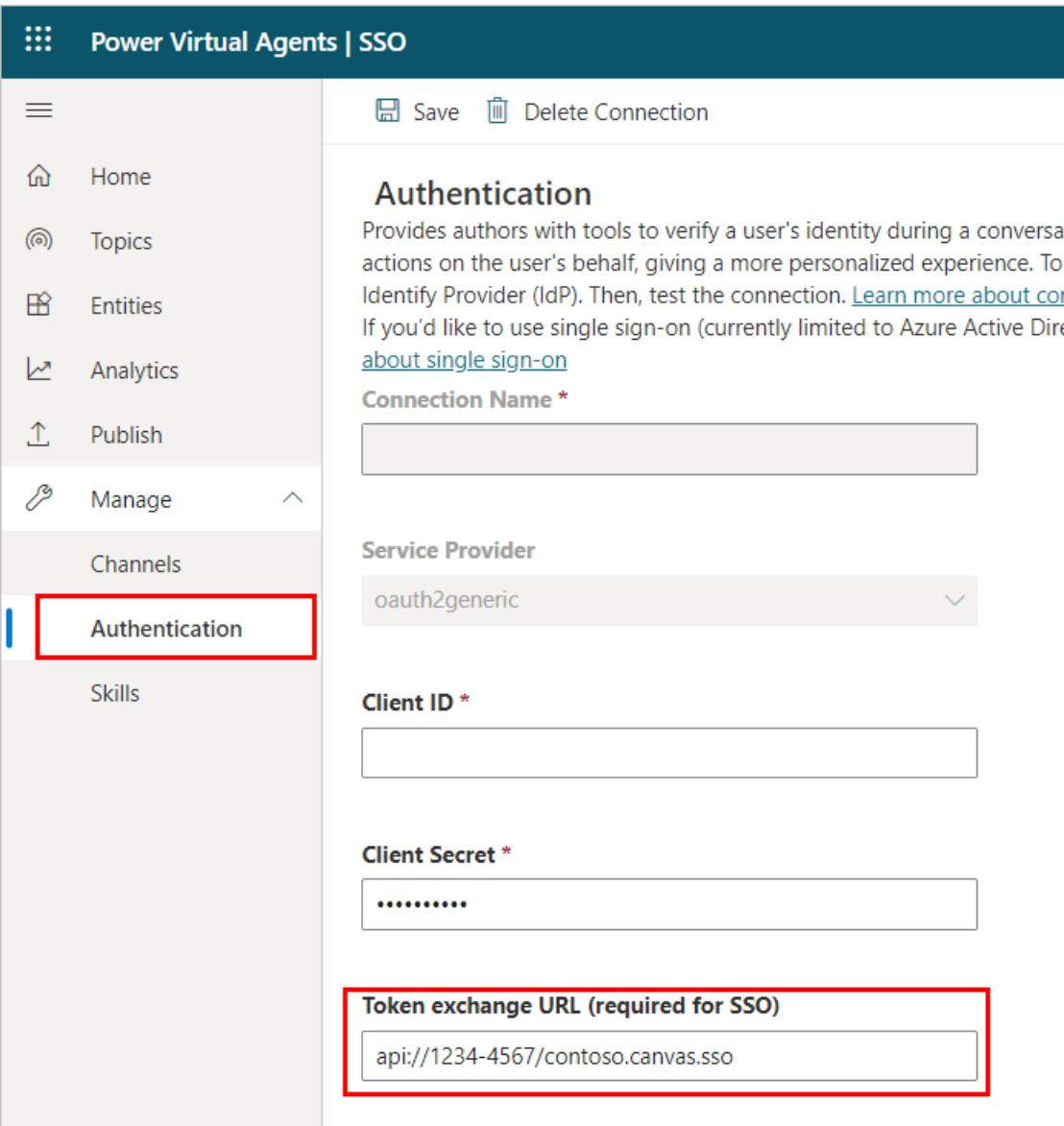
Adicionar a URL de troca de tokens à página de autenticação de seu bot

1. Entre no Power Virtual Agents.
2. Confirme se você selecionou o bot para o qual deseja habilitar a autenticação, selecionando o ícone do bot no menu superior e escolhendo o bot correto.
3. Selecione **Gerenciar** no painel de navegação lateral e, em seguida, accese a guia **Autenticação**.



4. Insira o URI de escopo completo da folha **Exportar uma API** para o registro do aplicativo de autenticação do bot no campo **URL de troca de token**. O URI deve estar no formato `api://1234-4567/scope.name`.

The screenshot shows the 'Expose an API' configuration page. On the left, there's a sidebar with 'Quickstart', 'Integration assistant (preview)', and a 'Manage' section containing 'Branding', 'Authentication' (highlighted with a red box), 'Certificates & secrets', 'Token configuration', 'API permissions', 'Expose an API' (highlighted with a red box), 'Owners', 'Roles and administrators (Preview...)', and 'Manifest'. The main area has two sections: 'Scopes defined by this API' (with a 'Add a scope' button) and 'Authorized client applications' (with a 'Add a client application' button). In the 'Scopes' section, a text input field contains the value `api://1234-4567/contoso.canvas.sso`, which is also highlighted with a red box.

A screenshot of the Power Virtual Agents | SSO interface. The left sidebar shows navigation options like Home, Topics, Entities, Analytics, Publish, Manage, Channels, and Authentication, with Authentication highlighted and a red box around it. The main area is titled 'Authentication' and contains instructions for verifying user identity. It includes fields for 'Connection Name *' (empty), 'Service Provider' (set to 'oauth2generic'), 'Client ID *' (empty), 'Client Secret *' (containing '*****'), and 'Token exchange URL (required for SSO)' (containing 'api://1234-4567/contoso.canvas.sso'). A red box also surrounds the token exchange URL field.

5. Selecione **Salvar** e publique o conteúdo do bot.

Configurar seu código HTML da tela personalizada para habilitar o logon único

Atualize a página de tela personalizada em que o bot está localizado para interceptar a solicitação do cartão de logon e trocar o token OBO.

1. Configure a Biblioteca de Autenticação da Microsoft (MSAL) adicionando o código a seguir a uma marca de `<script>` em sua seção `<head>`.
2. Atualize o `clientId` com o ID do aplicativo (cliente) para o registro do aplicativo de tela. Substitua `<Directory ID>` pelo ID do diretório (locatário). Você obtém esses IDs na página Visão geral do registro do aplicativo de tela.

Microsoft Azure

Home > App registrations > ContosoSalesCanvas

ContosoSalesCanvas

Search (Ctrl+ /) <>

Delete Endpoints

Overview Quickstart Integration assistant (preview)

Display name : ContosoSalesCanvas

Application (client) ID : 03d95def-84cd-4e7d-aa

Directory (tenant) ID : c5c89db8-aa3d-4a63-81

Object ID : bcaff820-a91b-48bb-81

```
<head>
<script>
var clientApplication;
(function () {
    var msalConfig = {
        auth: {
            clientId: '<Client ID [CanvasClientId]>',
            authority: 'https://login.microsoftonline.com/<Directory ID>'
        },
        cache: {
            cacheLocation: 'localStorage',
            storeAuthStateInCookie: false
        }
    };
    if (!clientApplication) {
        clientApplication = new Msal.UserAgentApplication(msalConfig);
    }
})();
</script>
</head>
```

3. Insira o <script> a seguir na seção <body>. Esse script chama um método para recuperar o `resourceUrl` e trocar seu token atual por um token solicitado pelo prompt do OAuth.

```

<script>
function getOAuthCardResourceUri(activity) {
    if (activity &&
        activity.attachments &&
        activity.attachments[0] &&
        activity.attachments[0].contentType === 'application/vnd.microsoft.card.oauth' &&
        activity.attachments[0].content.tokenExchangeResource) {
        // asking for token exchange with AAD
        return activity.attachments[0].content.tokenExchangeResource.uri;
    }
}

function exchangeTokenAsync(resourceUri) {
    let user = clientApplication.getAccount();
    if (user) {
        let requestObj = {
            scopes: [resourceUri]
        };
        return clientApplication.acquireTokenSilent(requestObj)
            .then(function (tokenResponse) {
                return tokenResponse.accessToken;
            })
            .catch(function (error) {
                console.log(error);
            });
    }
    else {
        return Promise.resolve(null);
    }
}
</script>

```

4. Insira o `<script>` a seguir na seção `<body>`. No do método `main`, esse código adiciona uma condicional ao seu `store`, com o identificador exclusivo do seu bot. Ele também gera um ID exclusivo como sia variável de `userId`.
5. Atualize `<BOT_ID>` com o ID do seu bot. Você pode ver o ID do seu bot acessando a **guia Canais** do bot que você está usando, e selecionando **Aplicativo móvel** no portal do Power Virtual Agents.

Power Virtual Agents | SSO

- Home
- Topics
- Entities
- Analytics
- Publish
- Manage
- Channels**
- Authentication
- Skills

Channels

Configure your bot channels to meet your team's needs.



Demo website
Try out your bot and invite team members to do the same.



Mobile app
Add your bot to a native or web-based mobile app.

Mobile app

Allow your mobile app users to chat with your bot. Check out our [instructions for both native and web-based mobile apps](#).

Native apps

Developing a native app? Copy and provide the information below to your developers so they can connect your app to your bot.

Bot ID	00d04937-25	Copy
Tenant ID		Copy

Web-based apps

If you're developing a web-based app, copy and paste the following code snippet to your embed web control HTML. If you do not have access to the HTML code, share the code with the person responsible for your web-based app.

```

<script>
(async function main() {

    // Add your BOT ID below
    var BOT_ID = "<BOT ID>";
    var theURL = "https://powerva.microsoft.com/api/botmanagement/v1/directline/directlinetoken?botId=" + BOT_ID;

    const {
        token
    } = await fetchJSON(theURL);
    const directLine = window.WebChat.createDirectLine({
        token
    });
    var userID = clientApplication.account ? .accountIdentifier != null ?
        ("Your-customized-prefix-max-20-characters" +
        clientApplication.account.accountIdentifier).substr(0, 64) :
        (Math.random().toString() + Date.now().toString()).substr(0, 64); // Make sure this will
    not exceed 64 characters
    const store = WebChat.createStore({}, ({
        dispatch
    }) => next => action => {
        const {
            type
        } = action;
        if (action.type === 'DIRECT_LINE/CONNECT_FULFILLED') {
            dispatch({
                type: 'WEB_CHAT/SEND_EVENT',
                payload: {
                    name: 'startConversation',
                    type: 'event',
                    value: {
                        text: "hello"
                    }
                }
            });
            return next(action);
        }
    })
})();

```

```

        if (action.type === 'DIRECT_LINE/INCOMING_ACTIVITY') {
            const activity = action.payload.activity;
            let resourceUri;
            if (activity.from && activity.from.role === 'bot' &&
                (resourceUri = getOAuthCardResourceUri(activity))) {
                exchangeTokenAsync(resourceUri).then(function(token) {
                    if (token) {
                        directLine.postActivity({
                            type: 'invoke',
                            name: 'signin/tokenExchange',
                            value: {
                                id: activity.attachments[0].content.tokenExchangeResource.id,
                                connectionName: activity.attachments[0].content.connectionName,
                                token,
                            },
                            "from": {
                                id: userID,
                                name: clientApplication.account.name,
                                role: "user"
                            }
                        }).subscribe(
                            id => {
                                if (id === 'retry') {
                                    // bot was not able to handle the invoke, so display the
                                    oauthCard
                                    return next(action);
                                }
                                // else: tokenexchange successful and we do not display the
                                    oauthCard
                            },
                            error => {
                                // an error occurred to display the oauthCard
                                return next(action);
                            }
                        );
                        return;
                    } else
                        return next(action);
                });
            } else
                return next(action);
        } else
            return next(action);
    });

    const styleOptions = {

        // Add styleOptions to customize Web Chat canvas
        hideUploadButton: true
    };

    window.WebChat.renderWebChat({
        directLine: directLine,
        store,
        userID: userID,
        styleOptions
    },
    document.getElementById('webchat')
);
})().catch(err => console.error("An error occurred: " + err));
</script>

```

Exemplo de código completo

Para referência, você pode encontrar o exemplo de código completo, com os scripts condicionais da loja e MSAL já inclusos [no nosso repositório GitHub](#).

Configurar o logon único com o Azure Active Directory para os chatbots do Power Virtual Agents no Microsoft Teams

18/01/2022 • 6 minutes to read

O aplicativo do Power Virtual Agents no Microsoft Teams é compatível com logon único (SSO), o que significa que os chatbots podem conectar o usuário silenciosamente, sem que o usuário se conecte novamente.

Ao usar o Teams, o usuário já está conectado, assim, os chatbots do Power Virtual Agents podem usar essas informações para cenários que exigem informações específicas do usuário, como o nome de um usuário ou outros detalhes.

IMPORTANT

O SSO no aplicativo do Power Virtual Agents no Teams é compatível apenas com aplicativos do Azure Active Directory v2 (aplicativos do Azure AD v2). Outros tipos de aplicativos, como Azure AD v1, não são compatíveis com SSO no aplicativo do Power Virtual Agents no Microsoft Teams.

Você pode sugerir suporte para tipos de contas adicionais [no fórum de ideias do Power Virtual Agents](#).

IMPORTANT

Se você tiver o SSO configurado para o canal de publicação na Web, as etapas documentadas aqui precisam ser seguidas para que a autenticação funcione nos bots do Teams.

Se seu canal de publicação na Web tiver SSO configurado, mas não estiver seguindo as instruções nesta documentação, a autenticação no canal do Teams falhará sem uma mensagem de erro.

Se a autenticação não estiver funcionando para o bot no canal do Teams, verifique novamente sua configuração neste documento.

Pré-requisitos

- [Registrar um novo aplicativo com o Azure AD](#)
- [Adicionar um tópico de autenticação ao bot](#)
- Certifique-se de que o bot e o aplicativo do Azure AD estejam sob o mesmo locatário

Configurar logon único

As etapas necessárias para configurar o SSO para o aplicativo do Power Virtual Agents no Microsoft Teams incluem:

1. [Criar o aplicativo do Azure AD](#).
2. [Atualizar o registro do aplicativo do Azure AD](#).
3. [Atualizar a autenticação do Azure AD criada no aplicativo Web do Power Virtual Agents](#).

Este tópico descreve como executar essas três etapas. Depois de concluir essas etapas, é necessário:

1. [Publicar suas alterações no aplicativo Web do Power Virtual Agents](#).
2. Teste se o SSO está funcionando conforme o esperado em todos os canais em que o bot está disponível.

Criar o aplicativo do Azure AD

Siga as instruções para [Suporte para logon único \(SSO\) para guias para criar o aplicativo do Azure AD.](#)

Atualizar o registro do aplicativo do Azure AD

Você precisará atualizar o registro do aplicativo do Azure AD executando as seguintes tarefas:

1. Adicione a ID do aplicativo do Teams ao registro do aplicativo do Azure AD para vincular os dois.
2. Conceda o consentimento do administrador para o registro do aplicativo para que os usuários não tenham que conceder consentimento sempre.
3. Defina um escopo personalizado para o bot a fim de permitir o consentimento do administrador.
4. Adicione aplicativos cliente autorizados para permitir que o registro do aplicativo interaja com os aplicativos da Web e de desktop do Teams.

Adicionar a ID do aplicativo do Teams ao registro de aplicativo do Azure AD

Você precisará obter a ID do aplicativo do Teams:

1. Faça logon no aplicativo Web do Power Virtual Agents em <https://web.powerva.microsoft.com> e abra o bot para o qual deseja configurar o SSO.
2. Expanda **Gerenciar** no painel de navegação lateral e selecione **Canais**. Selecione o bloco do **Microsoft Teams**.
3. No painel que aparece ao lado, selecione **Editar detalhes**, expanda **Mais** e copie o ID do aplicativo selecionando **Copiar**.

[Edit details](#)

X

Up to 3400 characters

[Less](#) ^

Developer information

Developer name *

Powered by Power Virtual Agents

Up to 32 characters

Website *

[https:// go.microsoft.com/fwlink/?linkid=2138949](https://go.microsoft.com/fwlink/?linkid=2138949)

Privacy statement *

[https:// go.microsoft.com/fwlink/?linkid=2138950](https://go.microsoft.com/fwlink/?linkid=2138950)

Terms of use *

[https:// go.microsoft.com/fwlink/?linkid=2138865](https://go.microsoft.com/fwlink/?linkid=2138865)

Add a partner ID (optional)

Track your app's usage by adding a Microsoft Partner Network ID. [Learn more](#)

MPN ID

0000000

Teams channel SSO

Configure single sign-on information for Teams. [Learn more](#)

AAD application's client ID

00000000-0000-0000-0000-000000000000

Resource URI

Enter URI

App ID

[Copy](#)

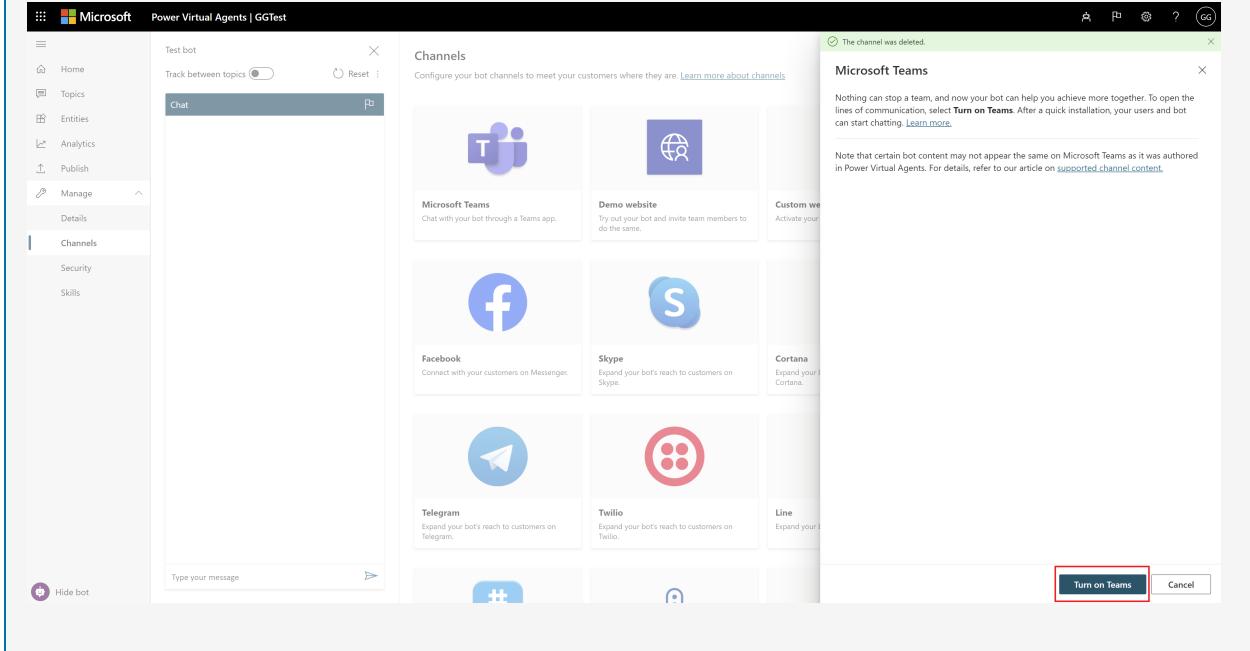
[Manage bot details](#)

[Save](#)

[Cancel](#)

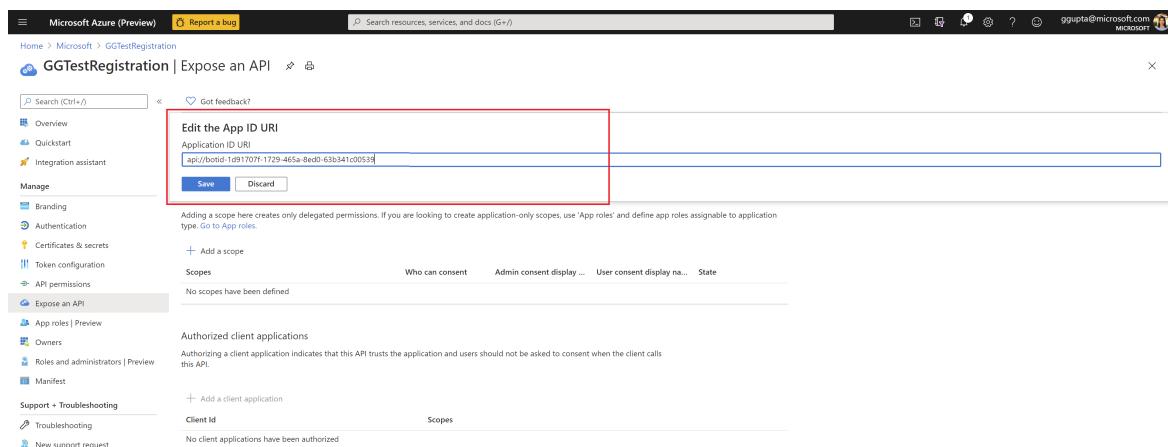
NOTE

Se ainda não habilitou o canal do Teams, você verá um aviso de que precisa habilitar o Teams. Selecione **Ativar o Teams** e tente novamente a Etapa 1 para obter a ID do aplicativo.



Agora você pode adicionar o URI de ID do aplicativo ao registro do aplicativo do Azure AD:

1. Acesse o [portal do Azure AD](#) e encontre o aplicativo do Azure AD que você registrou e configurou como parte dos [pré-requisitos](#).
2. Selecione **Expor uma API** no painel de navegação lateral e defina o **URI de ID do Aplicativo** no formato `api://botid-{teamsbotid}`, em que você substitui `{teamsbotid}` pela ID do aplicativo copiada.
3. Selecione **Salvar**.



Conceder consentimento do administrador

Como conceder consentimento do administrador:

1. Na tela de registro do aplicativo para o aplicativo do Azure AD, vá para **Permissões de API** no painel de navegação lateral.
2. Selecione **Conceder consentimento de administrador para <your tenant name>** e, em seguida, **Sim**.

Configured permissions

Applications are authorized to call APIs when they are granted permissions by users/admins as part of the permissions the application needs. [Learn more about permissions and consent](#)

+ Add a permission **Grant admin consent for Contoso** (highlighted)

API / Permissions name	Type	Description
Microsoft Graph (1)		
User.Read	Delegated	Sign in and read user profile

IMPORTANT

Para evitar que os usuários tenham que dar consentimento em cada aplicativo, um Administrador global, um Administrador de aplicativos ou um Administrador de aplicativos de nuvem deve [conceder consentimento para todo o locatário](#) aos registros do seu aplicativo.

Definir um escopo personalizado para seu bot

Como definir um escopo personalizado para o bot:

1. Na tela de registro do aplicativo para o aplicativo do Azure AD, vá para **Expor uma API** no painel de navegação lateral.
2. Selecione **Adicionar um escopo**.

Microsoft Azure (Preview) | Report a bug | Search resources, services, and docs (G+)

Home > Microsoft > GGTestRegistration | Expose an API

GGTestRegistration | Expose an API

Search (Ctrl+ /) Overview Quickstart Integration assistant

Application ID URI: api://3ab1e907-9fce-4283-8f66-66292b00a02b

Scopes defined by this API

+ Add a scope

Scopes	Who can consent	Admin consent display ...	User consent display na...	State
No scopes have been defined				

Authorized client applications

Add a client application

Client Id Scopes

No client applications have been authorized

3. Insira um nome para o escopo, junto com as informações de exibição que devem ser mostradas aos usuários quando eles acessam a tela de SSO.
4. Selecione **Adicionar um escopo**.
5. Insira o **Nome do escopo**, o **Nome de exibição de consentimento do administrador** e a **Descrição de consentimento do administrador**.

Add a scope

X

Scope name * ⓘ

Test.Read

api://botid-1d91707f-1729-465a-8ed0-63b341c00539/Test.Read

Who can consent? ⓘ

Admins and users Admins only

Admin consent display name * ⓘ

Test.Read



Admin consent description * ⓘ

Log in as an admin



User consent display name ⓘ

Test.Read



User consent description ⓘ

Log in|

State ⓘ

Enabled Disabled

Add scope

Cancel

Adicionar IDs de aplicativo cliente autorizados

NOTE

Lembre-se de substituir as IDs e os valores de exemplo abaixo pelos seus próprios valores configurados do Azure AD.

Agora você precisará adicionar as IDs de aplicativo cliente do Teams, que são:

- `1fec8e78-bce4-4aaaf-ab1b-5451cc387264` (Aplicativo para celular/desktop do Teams)
- `5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346` (Teams na Web)

1. Na seção **Exportar uma API** na tela de registro do aplicativo para o aplicativo do Azure AD, selecione **Adicionar um aplicativo cliente**.
2. Insira a primeira ID de aplicativo cliente, `1fec8e78-bce4-4aaaf-ab1b-5451cc387264`, no campo **ID do Cliente**. Marque a caixa de seleção do escopo listado que você criou.
3. Selecione **Adicionar aplicativo**.

The screenshot shows the Azure portal interface for creating an API. On the left, the navigation menu includes 'Overview', 'Quickstart', 'Integration assistant', 'Manage' (with 'Branding', 'Authentication', 'Certificates & secrets', 'Token configuration', 'API permissions', and 'Expose an API' selected), 'App roles | Preview', 'Owners', 'Roles and administrators | Preview', 'Manifest', 'Support + Troubleshooting', 'Troubleshooting', and 'New support request'. The main content area shows the 'Expose an API' configuration for 'GGTestRegistration'. It includes fields for 'Application ID URI' (set to 'api://botid-1d91707f-1729-465a-8ed0-63b341c00539'), 'Scopes defined by this API' (with a note about defining custom scopes), and 'Authorized client applications' (with a note about authorizing client applications). A modal window titled 'Add a client application' is overlaid, containing fields for 'Client ID' (set to '1fec8e78-bce4-4aaaf-ab1b-5451cc387264') and 'Authorized scopes' (with a dropdown menu showing 'api://botid-1d91707f-1729-465a-8ed0-63b341c00539/test.Read'). The 'Add application' button at the bottom right of the modal is highlighted with a red box.

4. Repita a partir da Etapa 1, desta vez usando `5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346` como a segunda ID de aplicativo cliente e certifique-se de selecionar a caixa de seleção de escopo.

A página **Exportar uma API** deve ter estes valores:

The screenshot shows the 'Expose an API' configuration page for 'GGTestRegistration' again. The 'Authorized client applications' section now lists two entries: 'Client Id' 1fec8e78-bce4-4aaaf-ab1b-5451cc387264 and 'Client Id' 5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346, both associated with the 'Scopes' test.Read. The 'Add application' button at the bottom right of the modal is highlighted with a red box.

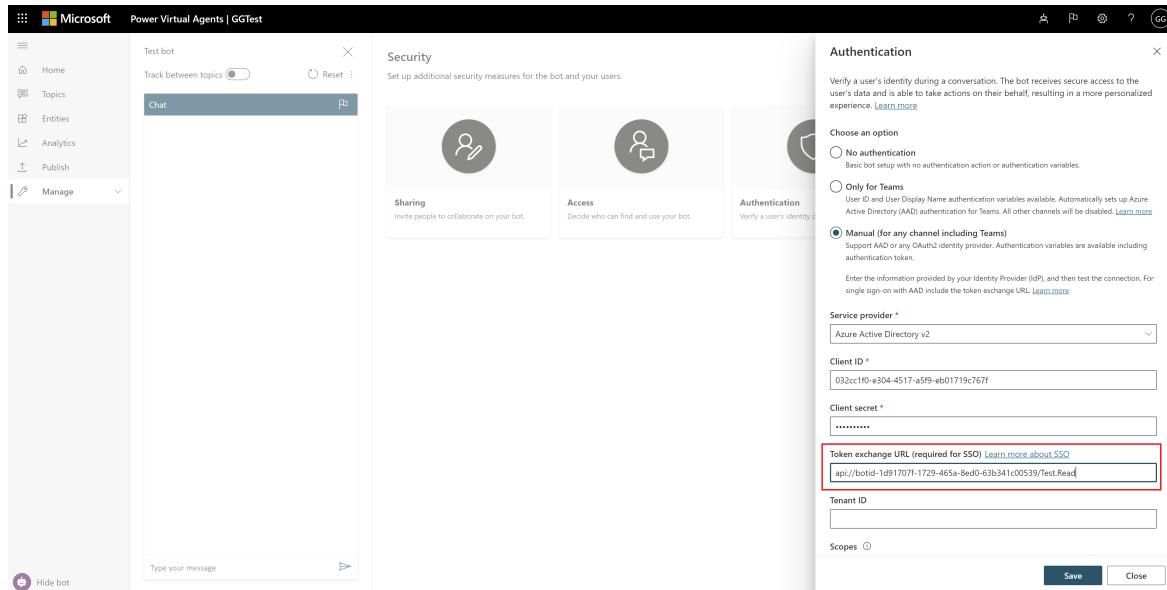
Atualizar a autenticação do Azure AD criada no aplicativo Web do Power Virtual Agents

Agora você precisará atualizar as configurações de autenticação do Azure AD no aplicativo Web do Power Virtual Agents que você configurou como parte dos **pré-requisitos**.

Será necessário adicionar a URL de troca de tokens para permitir que o Teams e o Power Virtual Agents compartilhem informações, além de fazer a configuração final das informações de SSO.

Como adicionar a URL de troca de tokens:

1. Acesse a autenticação do Azure AD que você configurou ao seguir as etapas para [criar a nova autenticação do Azure AD no aplicativo Web do Power Virtual Agents](#).
2. Adicione a URL de troca de tokens conforme descrito no tópico [Configurar SSO com o Azure AD](#), sob o título **Configurar a autenticação no Power Virtual Agents para habilitar o SSO**.



Como adicionar informações de configuração de SSO do Teams no bot do Power Virtual Agents:

1. Faça logon no aplicativo Web do Power Virtual Agents em <https://web.powerva.microsoft.com> e abra o bot para o qual deseja configurar o SSO.
2. Expanda **Gerenciar** no painel de navegação lateral e selecione **Canais**. Selecione o bloco do **Microsoft Teams**.
3. Selecione **Editar detalhes**.
4. Selecione **Mais** para ver os detalhes de configuração de SSO do Teams. Role até a parte inferior do painel. Adicione as seguintes informações:
 - **ID do cliente do aplicativo do AAD:** adicione a ID do Aplicativo na página Visão geral do registro do aplicativo do Azure AD. Esta ID é a mesma ID do cliente que foi adicionada no campo **ID do Cliente** ao criar a autenticação do Azure AD no aplicativo Web do Power Virtual Agents.
 - **URI do recurso:** este URI é o URI da ID do Aplicativo da página **Expor uma API** no registro do aplicativo do Azure AD.
5. Salve e feche.

The screenshot shows the Microsoft Power Virtual Agents interface. On the left, there's a sidebar with navigation options like Home, Topics, Entities, Analytics, Publish, Manage, Details, Channels, Security, and Skills. The main area has tabs for 'Test bot' and 'Channels'. Under 'Channels', there are icons for Microsoft Teams, Demo website, Facebook, Skype, Cortana, Telegram, Twilio, Line, and a 'Custom web' section. The 'Edit details' pane on the right shows developer information (name: 'Powered by Power Virtual Agents'), website (https://go.microsoft.com/fwlink/?linkid=2138949), privacy statement (https://go.microsoft.com/fwlink/?linkid=2138950), terms of use (https://go.microsoft.com/fwlink/?linkid=2138865), and a 'Teams channel SSO' section which is highlighted with a red box. It includes fields for AAD application's client ID (032c1f0-e304-4517-a5f9-eb01719c767f) and Resource URI (api://botid-1d91707f-1729-465a-8ed0-63b341e00539).

Estas etapas atualizam o arquivo de manifesto do bot. Agora você pode baixar o arquivo de manifesto (como um arquivo .zip) e carregá-lo no Teams para teste ou distribuição ou enviá-lo para aprovação do administrador. Para obter mais informações, consulte o tópico [Adicionar bot ao Microsoft Teams no Teams](#).

1. Selecione **Opções de disponibilidade**.
2. Selecione **Baixar .zip** para obter o novo manifesto.

The screenshot shows the Microsoft Teams configuration page. At the top, it says 'Make your bot available to users in Microsoft Teams so they can find and use it. [Learn more](#)'. Below that is a 'Share link' section with a 'Copy link' button. Further down are sections for 'Show in Teams app store' and two boxes for 'Show to my teammates and shared users' and 'Show to everyone in my org'. At the bottom, there's a 'Download as .zip' button, which is also highlighted with a red box.

IMPORTANT

Se seus usuários usaram o manifesto para instalar o bot, eles precisarão obter um novo manifesto após a configuração ser concluída e instalar o bot novamente para que o SSO do Teams funcione. O manifesto do Teams não é atualizado automaticamente. Como alternativa, se você enviar para aprovação do administrador, o manifesto será atualizado automaticamente.

NOTE

Certifique-se de testar a funcionalidade de autenticação do bot em todos os canais para garantir que estão funcionando conforme o esperado.

Configurar a transferência a hubs de interação genéricos

18/01/2022 • 3 minutes to read

O Power Virtual Agents permite entregar conversas de bot sem interrupções e com contexto a um agente humano por meio de um hub de interação.

Com algum desenvolvimento personalizado, você pode configurar seu bot para transferir conversas para qualquer hub de interação. Este guia descreve como fazer isso.

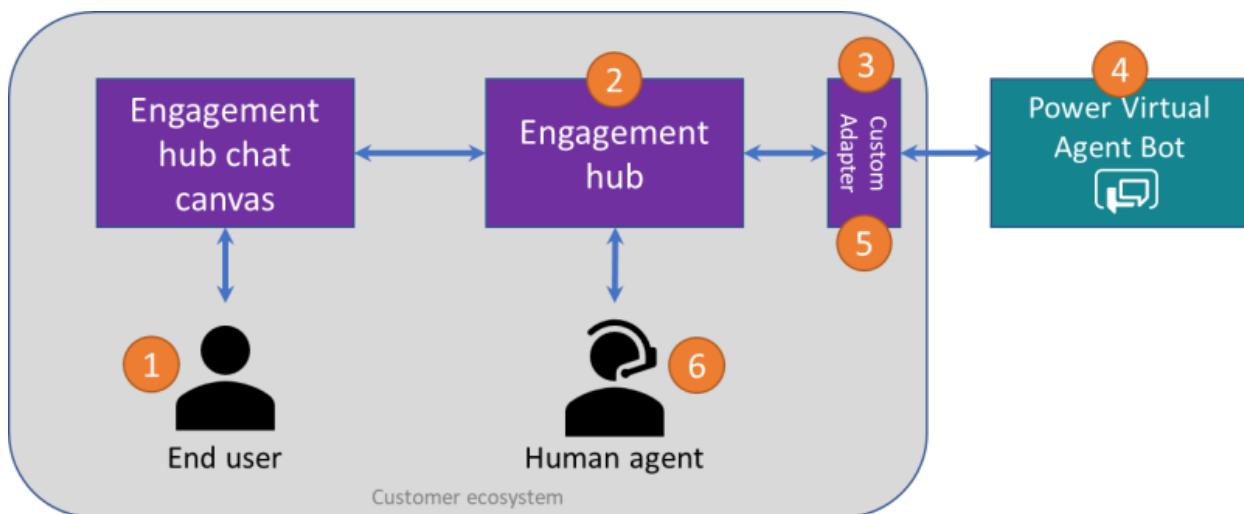
Pré-requisitos

- Você precisa [criar um bot usando o Power Virtual Agents](#)
- Você precisa de um hub de interação que possa interagir programaticamente usando APIs ou SDK
- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

IMPORTANT

De acordo com as instruções nesta seção, seus desenvolvedores ou você precisam desenvolver um software. Elas destinam-se a profissionais de TI experientes, como administradores ou desenvolvedores de TI, que possuem um sólido entendimento de utilitários, IDEs e ferramentas para desenvolvedores, e que desejam integrar hubs de interação de terceiros ao Power Virtual Agents.

Visão Geral



Uma entrega completa para um hub de interação segue este padrão:

1. Um usuário final interage com a tela de conversa do hub de interação.
2. O hub de interação direciona a conversa recebida para um bot, por meio dos recursos internos de roteamento de conversas.
3. Um adaptador personalizado retransmite as mensagens de conversa recebidas do hub de interação para um bot do Power Virtual Agents.

4. Quando o usuário final **dispara a entrega**, o Power Virtual Agents inicia a entrega com o contexto conversacional completo.
5. O adaptador personalizado intercepta a mensagem de entrega, analisa o contexto completo da conversa e roteia diretamente a conversa escalada para um agente humano qualificado, com base na disponibilidade.
6. A conversa do usuário final é transmitida sem interrupções e com contexto a um agente humano, que pode retomar a conversa.

Para transferir a conversa a um agente humano, você precisa criar um adaptador de entrega personalizado.

Criar um adaptador de entrega personalizado

Um adaptador une as conversas do hub de interação do agente e para ele, retransmitindo e transformando mensagens entre usuários finais, bots e agentes humanos.

Os hubs de interação mais populares fornecem SDKs ou documentam suas APIs publicamente, permitindo que você crie esses adaptadores.

Embora esteja fora do escopo deste documento explicar o que um adaptador personalizado pode conter, o exemplo de mensagem de entrega a seguir, com base no que o Power Virtual Agents gera como parte da nossa [experiência de entrega padrão para um agente humano](#), pode ser uma introdução.

Esses exemplos e trechos de código permitem que você extraia o contexto da conversa do bot para transferir, de maneira contínua e contextualizada, as conversas do bot para qualquer hub de interação genérico.

Conteúdo de mensagem de exemplo de entrega

No momento, a entrega é compatível apenas pelo DirectLine – [saiba mais sobre como interagir com o bot pelo DirectLine](#). Na entrega, uma atividade de evento chamada `handoff.initiate` é gerada e enviada ao adaptador.

Você pode ver um [exemplo completo da atividade de entrega de mensagens em nosso site GitHub](#).

Extrair contexto da mensagem de entrega

Para usar o [contexto conversacional](#), você deve analisar a atividade do evento `handoff.initiate`. O trecho de código a seguir analisa a atividade do evento `handoff.initiate` e extraí o contexto conversacional. Consulte o [exemplo de código completo no GitHub](#).

```

public void InitiateHandoff(string botresponseJson)
{
    BotResponse response = JsonConvert.DeserializeObject<BotResponse>(botresponseJson);

    // Look for Handoff Initiate Activity. This indicates that conversation needs to be handed off
    to agent
    Activity handoffInitiateActivity = response.Activities.ToList().FirstOrDefault(
        item => string.Equals(item.Type, ActivityTypes.Event, System.StringComparison.OrdinalIgnoreCase)
        && string.Equals(item.Name, HandoffInitiateActivityName, System.StringComparison.OrdinalIgnoreCase));

    if (handoffInitiateActivity != null)
    {
        // Read transcript from attachment
        if (handoffInitiateActivity.Attachments?.Any() == true)
        {
            Attachment transcriptAttachment = handoffInitiateActivity.Attachments.FirstOrDefault(a
=> string.Equals(a.Name.ToLowerInvariant(), TranscriptAttachmentName, System.StringComparison.OrdinalIgnoreCase));
            if (transcriptAttachment != null)
            {
                Transcript transcript = JsonConvert.DeserializeObject<Transcript>
(transcriptAttachment.Content.ToString());
            }
        }

        // Read handoff context
        HandoffContext context = JsonConvert.DeserializeObject<HandoffContext>
(handoffInitiateActivity.Value.ToString());

        // Connect to Agent Hub
        // <YOUR CUSTOM ADAPTER CODE GOES HERE>
    }
}

```

Configure a transferência para conversas de bot de voz e texto para o Dynamics 365 Customer Service

18/01/2022 • 9 minutes to read

Com o Power Virtual Agents, você pode de forma fácil e contextualizada transferir conversas escalonadas do Power Virtual Agents para agentes (humanos) ao vivo usando o complemento de chat para o [Dynamics 365 Customer Service](#). Você pode conectar conversas de bot baseadas em voz e em texto.

Quando você transfere uma conversa, compartilha o histórico completo da conversa (o contexto) e todas as variáveis definidas pelo usuário. Isso permite que seu serviço de omnicanal encaminhe os escalonamentos recebidos para a fila de agente ao vivo adequada e permite que os agentes ao vivo revejam o contexto da conversa anterior e retomem a conversa.

Para adicionar recursos de transferência ao bot, instale as soluções de extensão associadas para habilitar recursos de transferência baseados em texto e voz e conecte sua instância de omnicanal ao bot do Power Virtual Agents.

Para obter mais informações sobre a entrega e como usá-la em uma conversa de bot, consulte o tópico [Como usar o nó Transferir para agente](#).

NOTE

Se você já tiver configurado um bot para transferir recursos de omnicanal (antes de novembro de 2021), a configuração da peça **Omnicanal** aparecerá como se não tivesse sido definida. Esse é um problema conhecido e não afeta o bot nem a conexão de omnicanal existente, que continuará funcionando normalmente.

Você pode forçar a exibição das configurações para atualizar e mostrar os detalhes reais da conexão, selecionando **Permitir**.

Se quiser adicionar recursos baseados em voz para transferir para o bot já conectado, você deve desconectar e reconectar o bot do serviço de omnicanal.

Pré-requisitos

- Ambientes:
 - Você deve instalar as [soluções de extensão](#) no mesmo ambiente onde tem seus bots.
 - O ambiente de bot (e soluções de extensão) e o ambiente de omnicanal devem estar na mesma [região geográfica](#).
 - No caso de recursos baseados em voz, o locatário *e* o ambiente devem estar na [localização geográfica do Azure nos Estados Unidos](#).
- Você precisa de uma [licença de produto para o Power Virtual Agents](#) e de uma [licença de produto com o complemento de chat para o Dynamics 365 Customer Service](#).
- Você deve ser atribuído a função de administrador de omnicanal para conectar bots ao omnicanal.
- Você precisará de um [aplicativo registrado no Azure](#) antes de conectar ao omnicanal.
- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).
- Para que os recursos de ponta a ponta funcionem conforme o esperado, seu bot deverá estar em um estado publicado. [Publique seu bot](#) antes de validar a experiência integrada.

Instalar soluções de extensão

Para que o bot transfira uma conversa para sua interface do omnicanal, você deve instalar as soluções de extensão adequadas para integração do omnicanal do Dynamics 365 Customer Service e do Power Virtual Agents:

- Se você quiser apenas recursos de transferência com base em texto (mensagens), deverá instalar esta extensão:
 - [Extensão de omnicanal do Power Virtual Agents](#)
- Se quiser recursos de transferência baseados em texto (mensagens) e baseados em voz, você deve instalar todas estas extensões na seguinte ordem:
 1. [Extensão de telefonia do Power Virtual Agents](#)
 2. [Extensão de omnicanal do Power Virtual Agents](#)
 3. [Extensão de voz de omnicanal do Power Virtual Agents](#)

IMPORTANT

Você deve instalar a [extensão de omnicanal do Power Virtual Agents](#) para todos os cenários de transferência de omnicanal.

Conectar o omnicanal ao bot do Power Virtual Agents

Faça login no bot do Power Virtual Agents que você deseja conectar ao seu serviço de omnicanal.

1. No painel de navegação lateral, expanda a guia **Gerenciar**, acesse **Transferências de agente** e selecione a peça **Omnicanal**.

☰

- [Home](#)
- [Topics](#)
- [Entities](#)
- [Analytics](#)
- [Publish](#)
- [Manage](#) ^
- [Details](#)
- [Channels](#)
- [Agent transfers](#)
- [Security](#)
- [Skills](#)
- [AI capabilities](#)

Agent transfers

Connect to a customer engagement app to enable your bot to hand off a chat session.

How would you like the bot to hand off chat sessions?



Omnichannel



A custom engagement hub

Learn how to improve your live agent transfers



How to leverage Omnichannel

Set up Omnichannel for your bot, connect and monitor all your transfer to live agents.

[Learn more](#)

2. Selecione Habilitar.

- Se ainda não instalou nenhuma das [soluções de extensão necessárias para transferência](#), você receberá uma notificação de que o bot não tem acesso às variáveis ou às ações necessárias para transferência para o omnicanal. Você deve [instalar pelo menos a solução de extensão de omnicanal](#) para que a transferência para Omnicanal funcione.

Omnichannel



i Your bot doesn't have access to all the required variables and actions. Ask your admin about installing the Omnichannel package or follow this [step-by-step walkthrough](#).

- Você pode ver uma mensagem que diz que não podemos determinar se a integração do omnicanal está habilitada para o ambiente com o bot gerenciado se você tiver o [ALM habilitado em seu bot](#).



We can't determine if this bot has enabled or disabled Omnichannel

[Learn more](#)

3. Em **Ver o ambiente ao qual este bot está conectado**, selecione o ambiente em que sua instância de omnicanal é fornecida. Caso não tenha configurado o omnicanal no ambiente selecionado, você verá uma mensagem convidando você para iniciar uma avaliação.

See the environment this bot is connected to



Omnichannel is not set up on this environment

[Try a free trial](#) for this environment to add your bot, or select a different environment.

4. Siga as etapas para criar ou reutilizar uma ID do aplicativo do Azure existente. Copie a *ID do Aplicativo (cliente)* e cole-a na caixa de texto fornecida.

IMPORTANT

Os Omnicanal modela bots como "usuários de aplicativos" no sistema. Portanto, a *ID do Aplicativo (cliente)* que você usa deve ser exclusiva da sua organização (sua organização ou ambiente do Microsoft Dataverse).

5. O Power Virtual Agents usa um [canal de do Teams](#) para se comunicar com o Omnicanal para Customer Service. Se um canal do Teams não estiver habilitado, um canal do Teams será habilitado quando você selecionar **Avançar**.
6. Selecione o link [Acessar Omnicanal](#) para continuar configurando a conexão do bot em sua interface de omnicanal.

Depois de configurar a conexão, você verá o bot na peça Omnicanal em **Transferências de agente**. A partir daqui, você pode desconectar o bot, atualizar a conexão ou visualizar os detalhes da conexão em sua interface de omnicanal.

Connected bot

 Contoso bot
[View details in Omnichannel](#)

 Disconnect bot  Refresh

Você também pode ativar ou desativar os recursos de voz.

IMPORTANT

Se quiser testar o bot em seu site personalizado, use o código de inserção especificado no widget de chat que você configurou no Omnicanal (consulte [Inserir widget de chat no site ou portal](#) para obter mais informações). Se você usar o código de inserção do site do Power Virtual Agents, a entrega não ocorrerá corretamente.

Bots do Power Virtual Agent com ALM

Se você tiver [configurado o ALM para os bots do Power Virtual Agents](#) e estiver exportando e importando bots entre [ambientes de desenvolvimento \(não gerenciados\) e de teste ou produção \(gerenciados\)](#), talvez você veja uma mensagem dizendo que não é possível determinar se a integração do omnicanal está ativada para o ambiente com o bot gerenciado.

Omnichannel X



We can't determine if this bot has enabled or disabled Omnicchannel

[Learn more](#)

Se o bot que você exportou *tem* recursos de omnicanal ativados, ignore essa mensagem, pois o bot ainda funcionará corretamente.

A mensagem desaparecerá depois que você exportar as versões mais recentes do bot do ambiente de desenvolvimento (primeiro confirmando que a integração de omnicanal está ativada) e importando-a para um teste direcionado ou ambiente de produção com bots gerenciados.

Se a mensagem continuar a ser exibida depois da exportação e importação da versão mais recente do bot, verifique se você removeu todas as camadas não gerenciadas do bot gerenciado:

1. Entre no Power Apps e selecione o ambiente do bot gerenciado.
2. Selecione a guia **Soluções** no painel de navegação lateral e selecione a solução que contém o bot com a

camada não gerenciada.

3. Selecione a opção **Ver camadas de solução** do menu contextual ... ao lado do componente do chatbot na solução.

The screenshot shows a list of components for a bot named 'Di ALMBot1'. The components listed are: Confirmed Success, CSAT Rating, Di ALMBot1, Email weather condition, End of Conversation, Escalate, Flight Skill Migrated Bot, and GetWeather. A context menu is open over the 'Di ALMBot1' component, with the 'See solution layers' option highlighted by a red box.

4. Selecione a camada não gerenciada e selecione **Remover camada não gerenciada**.

The screenshot shows the 'Solution Layers' page for the bot 'Di ALMBot1'. It displays two layers: 'Unmanaged layer' at index 2 and 'DiALMSolution' at index 1. A button labeled 'Remove unmanaged layer' is highlighted with a red box.

All > Di ALMBot1 > Solution Layers

Order	Solution	Publisher
2	Unmanaged layer	Default Publisher for org
1	DiALMSolution	Di publisher

Se o bot *não* está com os recursos de omnicanal ativados, a mensagem sempre será exibida.

Desconecte o bot do omnicanal ou desative a conexão de omnicanal

Se você selecionar **Desconectar bot**, o usuário do aplicativo que representa o bot em sua instância de omnicanal será desabilitado, o que desconecta efetivamente o bot do ambiente de omnicanal especificado.

Para adicionar o bot de volta, você precisará conectá-lo novamente, conforme descrito na seção [Conectar o omnicanal ao bot do Power Virtual Agents](#) (começando na Etapa 3).

Se você selecionar a opção **Desativar**, a conexão entre sua instância de omnicanal e o Power Virtual Agents será desativada e o bot deixará de receber tráfego de sua instância de omnicanal.

Atualizar a conexão

Se você selecionar **Atualizar**, a conexão entre o bot e a instância de omnicanal será verificada. Isso é útil depois de adicionar o bot a um fluxo de trabalho de omnicanal para que você possa verificar se a conexão foi concluída com sucesso.

Ativar ou desativar recursos de voz

Você pode ativar recursos baseados em voz ativando a opção **Ativar voz**. Isso se aplica a todo o bot, não apenas para sessões ou conexões de bot individuais.

Quando a voz está habilitada, qualquer conexão com o bot pode usar voz, texto ou ambos.

Se você já tiver conectado um bot à instância de omnicanal (antes de novembro de 2021) e quiser ativar os recursos baseados em voz, [desconecte e reconecte o bot com o omnicanal](#).

A autenticação não é compatível com transferência baseada em voz para instâncias de omnicanal. Se você configurou a autenticação para o bot, as [variáveis de autenticação](#) não conterão informações de autenticação quando enviadas para sua instância de omnicanal.

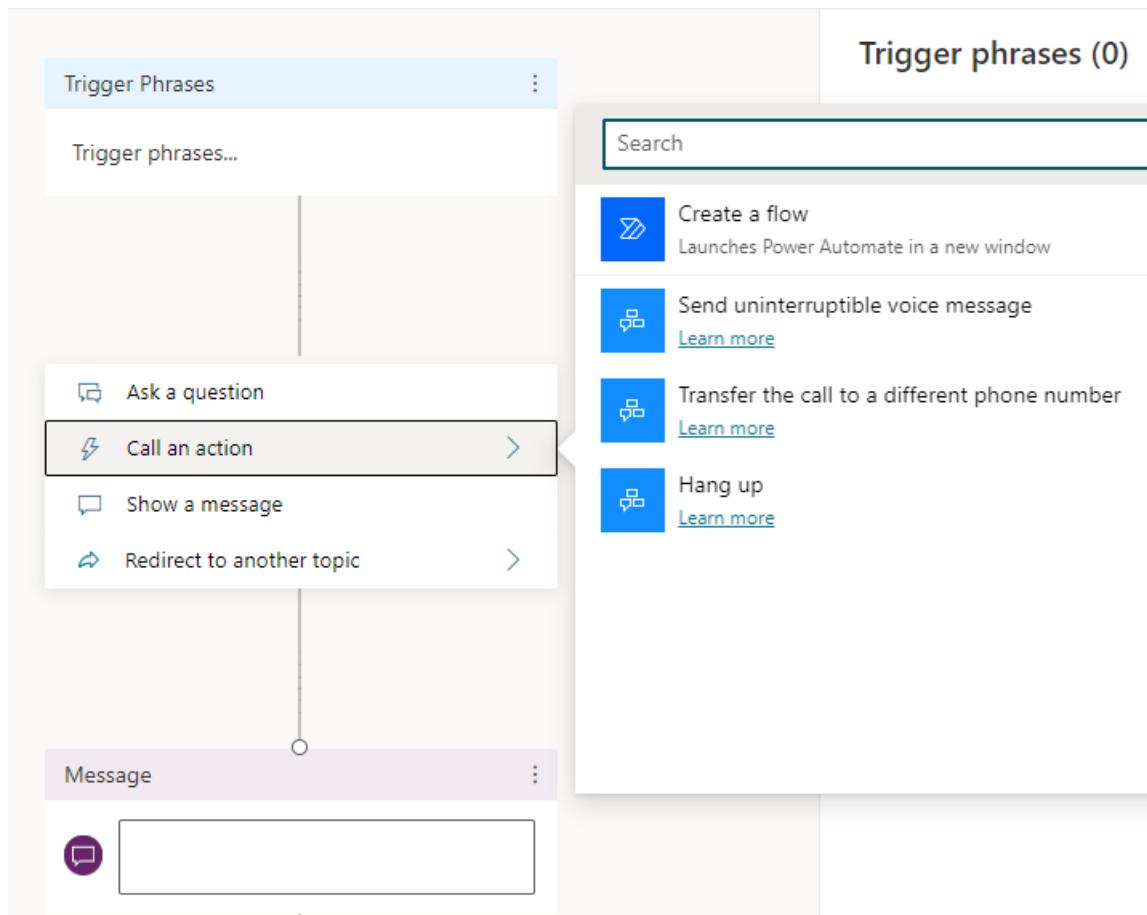
WARNING

No caso de recursos de transferência baseados em voz, seus ambientes de bot e omnicanal devem ser hospedados em um datacenter dentro da [localização geográfica do Azure nos Estados Unidos](#).

Se o ambiente (ou ambientes) que você usa para o bot ou instância de omnicanal não estiver na região dos EUA, os recursos de voz não funcionarão e você não receberá mensagens de erro nem avisos.

Recursos de voz

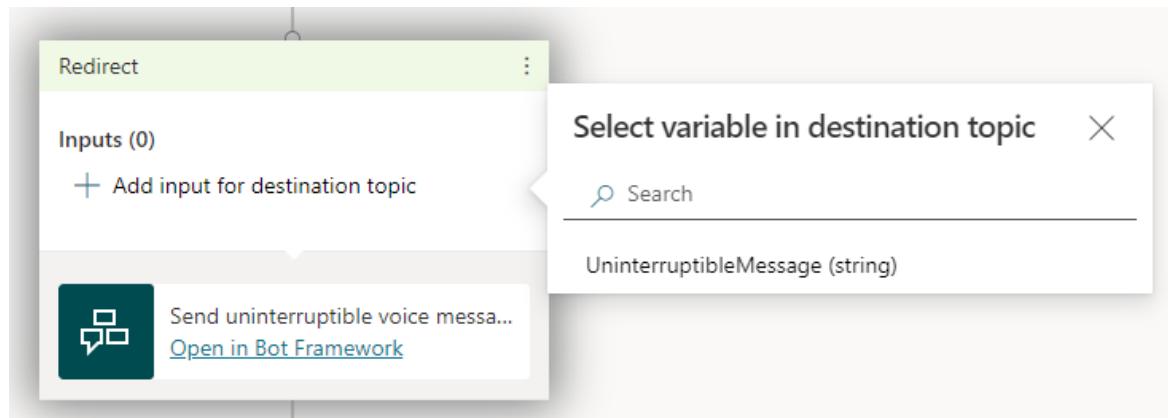
A [extensão de telefonia do Power Virtual Agents](#) adiciona uma série de ações e variáveis adicionais para o Power Virtual Agents que podem ser usadas por chatbots do Power Virtual Agents.



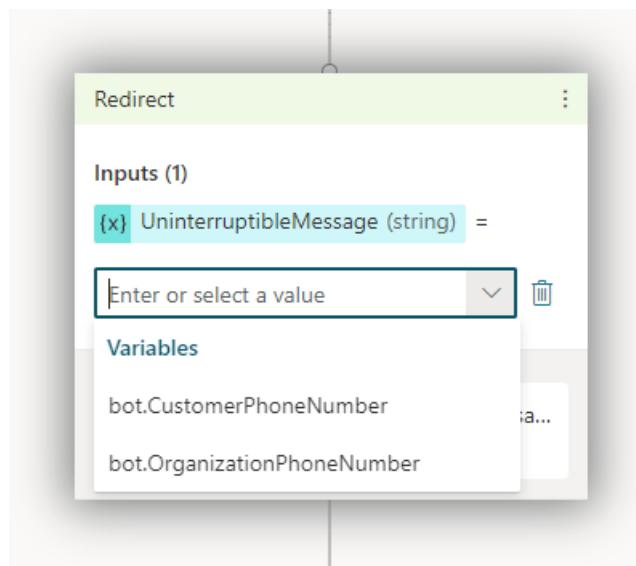
Enviar mensagens de voz que não podem ser interrompidas

Esta ação pode ser usada para enviar mensagens que não podem ser interrompidas pelo autor da chamada.

1. Adicione esta ação da mesma forma que adicionaria [qualquer outra ação ao adicionar nós](#).
2. Selecione **Adicionar entrada para o tópico de destino** e **UninterruptibleMessage (string)**.



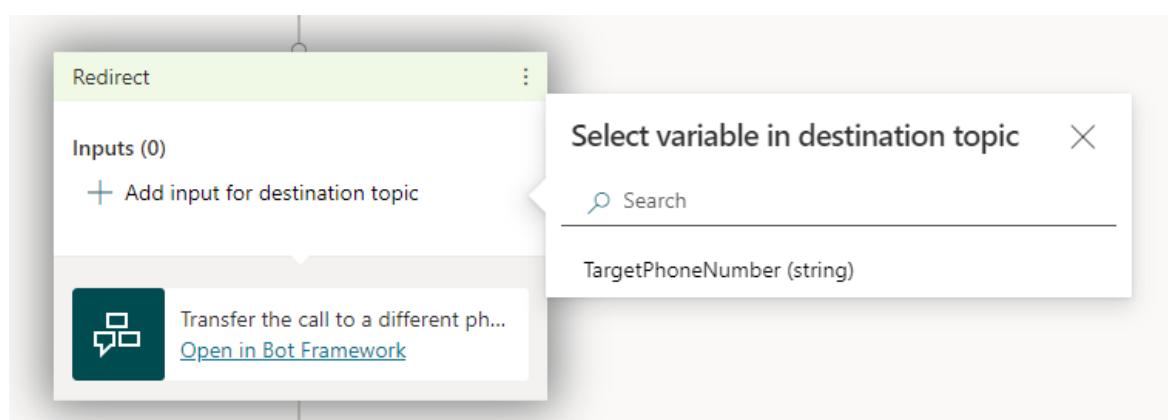
3. Selecione uma variável existente que defina o conteúdo da mensagem ou insira diretamente a mensagem que deve ser usada.



Transfira a chamada para outro número de telefone

Esta ação pode ser usada para transferir a chamada para um número de telefone completamente diferente.

1. Adicione esta ação da mesma forma que adicionaria [qualquer outra ação ao adicionar nós](#).
2. Selecione **Adicionar entrada para o tópico de destino** e **TargetPhoneNumber (string)**.



3. Selecione uma variável existente que defina o número para o qual deve ser ligado ou insira o número diretamente.

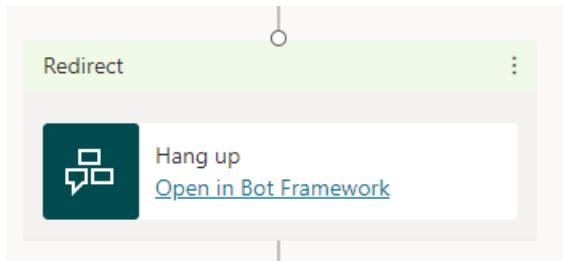
NOTE

Essa ação requer o privilégio "Fazer chamadas" ao adquirir o número de telefone. Sem esse privilégio, a transferência falhará.

Desligar

Esta ação pode ser usada para desligar a chamada. Assim que a conversa atingir essa ação, a chamada será encerrada.

1. Adicione esta ação da mesma forma que adicionaria [qualquer outra ação](#) ao adicionar nós.



Variável `bot.CustomerPhoneNumber`

Essa variável contém o número de telefone do cliente que ligou para o bot. Isso é também conhecido como identificador de chamadas.

Você também pode usar a condição "Está vazio" na experiência de autoria para verificar se a conversa é de um autor da chamada em um telefone (que sempre retornará *Falso*), ou de mensagens (sempre retornará *Verdadeiro*).

Varável `bot.OrganizationPhoneNumber`

Essa variável contém o número de telefone do cliente inserido para entrar em contato com o bot.

Considerações do autor

- Ao usar cartões adaptáveis, verifique se está usando-os por meio da [integração do Composer](#) para que a propriedade "falar" seja lida corretamente pelo bot de voz.
- Ao usar a marcação em tópicos, o bot de voz lerá a marca de asterisco *.
Ajuste a marcação e sempre teste o bot usando a voz para garantir o resultado desejado.

Limitações conhecidas

Consulte o artigo [Limitações ao usar o Power Virtual Agents com o complemento de chat para o Dynamics 365 Customer Service](#) para obter mais informações.

Configurar seu bot para iniciar a conversa automaticamente

18/01/2022 • 5 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Por padrão, os chatbots criados com Power Virtual Agents e [publicados em um site](#) serão carregados sem uma saudação, e aguardarão passivamente o usuário iniciar a conversa.

No entanto, você pode usar código JavaScript e CSS personalizado e para que o bot inicie automaticamente a conversa quando for carregado.

Por exemplo, seu bot pode dizer "Olá, eu sou o Botty, um agente virtual" assim que for carregado.

Primeiro, você precisará implantar uma tela personalizada que inclua argumentos que disparem a saudação. Por padrão, a tela personalizada chama o tópico de saudação padrão do sistema. No entanto, é possível criar um novo tópico para ser usado como saudação, embora seja necessário desviar o tópico de saudação padrão do sistema para um novo tópico.

Você também pode combinar a saudação personalizada com [personalização para a aparência do bot](#).

IMPORTANT

Fazer com que o bot inicie a conversa aparecerá nas suas [análises](#) e aumentará sua contagem de sessões. Se o usuário do seu bot não interagir com ele (por exemplo, ele carrega a página, mas não pede nada ao bot), a sessão será [marcada como uma sessão sem interação](#). Isso poderá afetar suas análises.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).

IMPORTANT

Você pode instalar e usar o código de exemplo incluído nesta documentação apenas para o produto Microsoft Power Virtual Agents. O exemplo de código é licenciado "como está" e é excluído de qualquer contrato de nível de serviço ou serviço de suporte. Você assume o risco de usá-las. A Microsoft não fornece garantias expressas ou condições e exclui todas as garantias implícitas, inclusive de comercialização, adequação a um fim específico e de não violação.

Recuperar detalhes do ID do bot

Para personalizar a saudação, você precisa conhecer o ID de seu bot.

Você pode obter o ID do bot [no aplicativo móvel, em Canais](#).

Implantar uma tela personalizada para seu bot

Você precisará implantar uma tela personalizada que inclua argumentos que façam o [tópico de saudação do sistema padrão](#) ser exibido quando o bot é carregado.

1. [Crie e publique um bot](#).

2. Copie e cole o código HTML abaixo e salve-o como *index.html*.

Você também pode copiar e colar o código abaixo no editor [HTML Tryit Editor w3schools.com](#). Você ainda precisará adicionar o ID do seu bot.

```
<!DOCTYPE html>
<html>
<head>
    <title>Contoso Sample Web Chat</title>
    <!-- This styling is for the canvas demonstration purposes. It is recommended
that style is moved to separate file for organization in larger projects -->
    <style>
        html, body {
            height: 100%;
        }
        body {
            margin: 0;
        }
        h1 {
            font-size: 16px;
            font-family: Segoe UI;
            line-height: 20px;
            color: whitesmoke;
            display: table-cell;
            padding: 13px 0px 0px 20px;
        }
        .heading {
            background-color: black;
            height: 50px;
        }
        .main {
            margin: 18px;
            border-radius: 4px;
        }

        div[role="form"]{
            background-color: black;
        }
        #webchat {
            position: fixed;
            height: calc(100% - 50px);
            width: 100%;
            top: 50px;
            overflow: hidden;
        }
    </style>
</head>
<body>
    <div>
        <div class="heading">

            <!-- Change the h1 text to change the bot name -->
            <h1>Contoso Bot Name</h1>

        </div>
        <div id="webchat" role="main"></div>
    </div>
    <script src="https://cdn.botframework.com/botframework-webchat/latest/webchat.js"></script>
    <script>
        const styleOptions = {
            // Add styleOptions to customize web chat canvas
            hideUploadButton: true
        };

        // Add your BOT ID below
        var BOT_ID = "<ENTER YOUR BOT ID>";

        var theURL =
```

```

"https://powerva.microsoft.com/api/botmanagement/v1/directline/directlinetoken?botId=" + BOT_ID;

const store = window.WebChat.createStore(
  {},
  ({ dispatch }) => next => action => {
    if (action.type === "DIRECT_LINE/CONNECT_FULFILLED") {
      dispatch({
        meta: {
          method: "keyboard",
        },
        payload: {
          activity: {
            channelData: {
              postBack: true,
            },
            //Web Chat will show the 'Greeting' System Topic message which
            has a trigger-phrase 'hello'
            name: 'startConversation',
            type: "event"
          },
        },
        type: "DIRECT_LINE/POST_ACTIVITY",
      });
    }
    return next(action);
  }
);
fetch(theURL)
  .then(response => response.json())
  .then(conversationInfo => {
    window.WebChat.renderWebChat(
      {
        directLine: window.WebChat.createDirectLine({
          token: conversationInfo.token,
        }),
        store: store,
        styleOptions: styleOptions
      },
      document.getElementById('webchat')
    );
  })
  .catch(err => console.error("An error occurred: " + err));
</script>
</body>
</html>

```

3. No arquivo *index.htm*/criado, digite o ID do bot na linha `var BOT_ID = "<ENTER YOUR BOT ID>"`.

4. Abra *index.htm*/usando um navegador moderno (por exemplo, Microsoft Edge) para abrir o bot na tela personalizada.

5. Teste o bot para garantir que você esteja recebendo respostas dele e que ele esteja funcionando corretamente.

Se você encontrar problemas, verifique se publicou seu bot e se o ID do bot foi inserido no local correto. O local é depois do sinal de igual (=) na linha `var BOT_ID`, e entre aspas duplas (").

Alterar a saudação padrão do bot

O código no arquivo *index.htm*/faz com que um tópico seja chamado automaticamente quando o bot é carregado. Por padrão, ele chama o tópico de saudação do sistema. Você também pode criar um novo tópico e desviar o tópico de saudação padrão do sistema para esse novo tópico.

Nos dois casos, você [realiza as alterações no tópico que deseja chamar como faria normalmente](#).

Se você modificar ou criar um tópico de saudação, é uma melhor prática incluir algum tipo de identificação de que o usuário está falando com um bot (ou "agente virtual"), para que ele não pense que está falando com um humano.

Recomendamos que você modifique o tópico de saudação do sistema para não precisar editar o código de *index.html*.

Modificar o tópico de saudação do sistema (recomendado)

1. Selecione **Tópicos** no painel de navegação lateral.
2. Em **Tópicos do sistema**, selecione o ícone **Acessar a tela de criação** na linha de tópicos **Saudação**.

The screenshot shows the Microsoft Bot Framework's Topics interface. On the left, there's a sidebar with options like Home, Topics (which is selected and highlighted with a red box), Entities, Analytics, Publish, Manage, Channels, Authentication, and Skills. The main area has tabs for Chat and Track between topics (which is turned off). Below these tabs is a 'Topics' section with 'Existing (12)' and 'Suggested (0)' buttons. Under 'Existing', there's a 'Name' column and a 'Trigger phrases' column. A section titled 'User Topics (4)' lists four entries: 'Lesson 1 - A simple topic' with trigger phrase '(4) When are you closed', 'Lesson 2 - A simple topic with a condition and ...' with trigger phrase '(5) Are there any stores aro...', 'Lesson 3 - A topic with a conditions, variables ...' with trigger phrase '(5) Buy items', and 'Lesson 4 - A topic with a conditions, variables ...' with trigger phrase '(5) What is the best product'. Below this is a section titled 'System Topics (8)' with a 'Go to authoring canvas' button. One entry in this list is 'Greeting', which has a trigger phrase '(5) Good afternoon'. There are also 'Escalate' and 'Edit' buttons next to it. A red box highlights the 'Greeting' entry.

3. Edite o texto nos nós **Mensagem**. Você também pode **adicionar** ou **excluir** nós adicionais.
4. Selecione **Salvar** quando terminar de editar a mensagem.

The screenshot shows the Microsoft Bot Framework's Topics interface with the 'Greeting' topic selected. The left sidebar is identical to the previous screenshot. The main area has a 'Trigger Phrases (52)' section and a 'Message' card editor. The 'Message' card contains three messages:

- Hi! I'm **Botty**, a virtual agent.
- If you'd like to speak to a human agent, let me know at any time.
- So, what can I help you with today?

Each message has a small icon and a 'More options' menu. A red box highlights the 'Save' button in the top right corner of the message card editor.

5. **Publique seu bot.**

The screenshot shows the Microsoft Bot Framework portal's navigation bar on the left with options like Home, Topics, Entities, Analytics, Publish (which is selected and highlighted in blue), Manage, Channels, Authentication, and Skills. The main content area is titled 'Publish' and contains the text: 'Excited to activate your bot? Publish it with a single click. Then, try...'. Below this is a large blue 'Publish' button with a white arrow icon. To the right of the button, there's a section titled 'Share your bot' with the sub-instruction: 'After you publish, try out your bot on the [demo website](#) and invite your friends!'. Further down, there's a section titled 'Optimize your bot' with icons for various platforms: a globe, Facebook, a globe with a checkmark, and a blue square with a white 'S'. On the far right, there's a vertical sidebar with a 'Total' count of 6.

Agora você pode testar seu bot acessando a página da Web em que implantou a tela personalizada do bot. Você verá o bot iniciar a conversa mostrando automaticamente o tópico de saudação.

Criar um novo tópico de usuário

WARNING

O uso de um tópico de usuário para iniciar uma conversa aumentará suas [sessões cobradas](#). Uma sessão cobrada é uma interação entre um cliente e um bot e representa uma unidade de consumo. A sessão cobrada começa quando um tópico do usuário é acionado. Para obter mais informações, consulte o tópico [Analizar informações de sessões cobradas](#).

1. Selecione **Tópicos** no painel de navegação lateral.
2. Selecione **Novo tópico** e dê um nome a ele.
3. Selecione **Acessar a tela de criação**.
4. Adicione o texto no nó **Mensagem**.
5. Selecione **Salvar** quando terminar de editar a mensagem.
6. Selecione **Tópicos** novamente no painel de navegação lateral.
7. Em **Tópicos do sistema**, selecione o ícone **Acessar a tela de criação** na linha de tópicos **Saudação**.
8. [Exclua os nós de mensagem](#) no tópico **Saudação**.
9. Para desviar automaticamente o bot para um tópico do usuário, selecione **+** para adicionar um nó e, em seguida, [Acessar outro tópico](#).
10. No submenu, selecione o tópico do usuário que você criou acima.
11. Selecione **Salvar** quando terminar de editar a mensagem.
12. [**Publique seu bot**](#).

Agora você pode testar seu bot acessando a página da Web em que implantou a tela personalizada do bot. Você verá o bot iniciar a conversa mostrando automaticamente o novo tópico.

Personalizar a aparência da tela padrão do bot

18/01/2022 • 6 minutes to read

Depois de você criar e [publicar um bot](#), seus clientes poderão [usar a tela de webchat do bot para interagir com ele](#).

A aparência padrão do bot é definida pela tela do bot. Você pode personalizar a tela de duas maneiras, dependendo da complexidade das personalizações:

1. Você pode [personalizar a tela padrão](#) com estilo baseado em JavaScript no código HTML do site em que você implanta seu bot.
A personalização da tela padrão é útil quando você deseja fazer pequenas personalizações sem investir no desenvolvimento de código.
2. É possível usar uma [tela personalizada](#), com base na [tela do Webchat do Bot Framework](#).
A conexão com uma tela personalizada requer amplo conhecimento de desenvolvedor, e é útil para organizações que desejam personalizar completamente a experiência.

Você também pode combinar a tela personalizada com a [configuração do seu bot para iniciar automaticamente a conversa](#).

Por fim, você pode [alterar o nome e o ícone do bot](#) (quando o bot é [compartilhado no Microsoft Teams](#)) diretamente do portal.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).

IMPORTANT

Você pode instalar e usar o código de exemplo incluído nesta documentação apenas para o produto Microsoft Power Virtual Agents. O exemplo de código é licenciado "como está" e é excluído de qualquer contrato de nível de serviço ou serviço de suporte. Você assume o risco de usá-las.

A Microsoft não fornece garantias expressas ou condições e exclui todas as garantias implícitas, inclusive de comercialização, adequação a um fim específico e de não violação.

Alterar o nome e o ícone do bot

Você pode alterar o nome e o ícone do bot. Isso afetará o ícone em todos os canais onde você publicar o bot.

Para alterar o nome e o ícone do bot:

1. Selecione **Gerenciar** no painel de navegação lateral e vá para a guia **Detalhes**.
2. Altere o nome e o ícone do bot. [Analise as recomendações em formatos de ícone do Microsoft Teams](#)
3. Selecione **Salvar** para confirmar suas alterações.

Power Virtual Agents | Facilities request

Save Reset

Details

Your bot's appearance will be applied to your web chat controls and all configured channels. To customize the bot's look for specific integrations, go to the [channels page](#).

Bot Name *

Microsoft Teams bot icon *



Change icon

Used as image for Teams bot. Icon should be in PNG format and less than 30 KB in size.

Home Topics Entities Analytics Publish Manage Details Channels Security Skills

Recuperar detalhes de ID do bot e do locatário

Para personalizar sua tela, seja a tela padrão ou uma personalizada à qual você se conecta, é necessário recuperar os detalhes do bot.

Você pode obter o ID do bot e do locatário [no aplicativo móvel, em Canais](#).

Personalizar a tela padrão (simples)

Você pode configurar a aparência da tela de conversa com algumas opções simples de estilo de JavaScript e CSS.

Primeiro, você precisa configurar onde está implantando sua tela de bot.

1. [Crie e publique um bot.](#)
2. Copie e cole o código HTML abaixo e salve-o como *index.html*.
Você também pode copiar e colar o código abaixo no [editor HTML Tryit Editor w3schools.com](#). Você ainda precisará adicionar o ID do seu bot.

```
<!DOCTYPE html>
<html>
<head>
    <title>Contoso Sample Web Chat</title>
    <!-- This styling is for the Web Chat demonstration purposes. It is recommended that style is moved to separate file for organization in larger projects -->
    <style>
        html, body {
            height: 100%;
        }

        body {
            margin: 0;
        }

        h1 {
            font-size: 16px;
            font-family: Segoe UI;
            line-height: 20px;
        }
    </style>
</head>
<body>
```

```

        color: whitesmoke;
        display: table-cell;
        padding: 13px 0px 0px 20px;
    }

    #heading {
        background-color: black;
        height: 50px;
    }

    .main {
        margin: 18px;
        border-radius: 4px;
    }

    div[role="form"]{
        background-color: black;
    }

    #webchat {
        position: fixed;
        height: calc(100% - 50px);
        width: 100%;
        top: 50px;
        overflow: hidden;
    }


```

</style>

```

</head>
<body>
    <div>
        <div id="heading">
            <!-- Change the h1 text to change the bot name -->
            <h1>Contoso Bot Name</h1>
        </div>
        <div id="webchat" role="main"></div>
    </div>

    <script src="https://cdn.botframework.com/botframework-webchat/latest/webchat.js"></script>

    <script>
        const styleOptions = {

            // Add styleOptions to customize Web Chat canvas
            hideUploadButton: true
        };

        // Add your BOT ID below
        var BOT_ID = "<ENTER YOUR BOT ID>";
        var theURL = "https://powerva.microsoft.com/api/botmanagement/v1/directline/directlinetoken?botId=" + BOT_ID;

        fetch(theURL)
            .then(response => response.json())
            .then(conversationInfo => {
                window.WebChat.renderWebChat(
                    {
                        directLine: window.WebChat.createDirectLine({
                            token: conversationInfo.token,
                        }),
                        styleOptions
                    },
                    document.getElementById('webchat')
                );
            })
            .catch(err => console.error("An error occurred: " + err));

    </script>

```

```
</body>  
</html>
```

3. No arquivo *index.htm*/ criado, digite o ID do bot na linha `var BOT_ID = "<ENTER YOUR BOT ID>"`.
4. Abra *index.htm*/ usando um navegador moderno (por exemplo, Microsoft Edge) para abrir o bot na tela personalizada.
5. Teste o bot para garantir que você esteja recebendo respostas dele e que ele esteja funcionando corretamente.
Se você encontrar problemas, verifique se publicou seu bot e se o ID do bot foi inserido no local correto. O local é depois do sinal de igual (=) na linha `var BOT_ID`, e entre aspas duplas ("").

Personalizar o ícone, cor do plano de fundo e nome do bot

Depois que a tela personalizada estiver funcionando com seu bot, você poderá fazer alterações nela.

Use as opções `styleOptions` do JavaScript para configurar vários estilos predefinidos.

Consulte [Personalização do Chat da Web](#) para obter links para o arquivo `defaultStyleOptions.js` e mais informações sobre o que você pode personalizar e como ficará.

Para alterar o ícone do bot

1. Atualize o arquivo *index.htm*/ com o exemplo de código a seguir.

```
const styleOptions = {  
    botAvatarInitials: 'BT',  
    accent: '#00809d',  
    botAvatarBackgroundColor: "#FFFFFF",  
    botAvatarImage: 'https://docs.microsoft.com/en-us/azure/bot-  
service/v4sdk/media/logo_bot.svg',  
    userAvatarImage: 'https://avatars.githubusercontent.com/u/661465'  
};
```

2. Substitua as imagens avatar do usuário e do bot pelas imagens da sua empresa.

Se você não tiver uma URL de imagem, poderá usar uma cadeia de imagens codificada em Base64.

Para alterar a cor de fundo

1. Atualize o arquivo *index.htm*/ com o exemplo de código a seguir.

```
const styleOptions = {  
  
    backgroundColor: 'lightgray'  
};
```

2. Altere `backgroundColor` para qualquer cor que você desejar. Você pode usar os nomes de cores padrão do CSS, valores RGB ou HEX.

Para alterar o nome do bot

1. Atualize o texto `<h1>` no arquivo *index.htm*/ com o exemplo de código a seguir.

```
<body>
  <div id="heading">
    <!-- Change the h1 text to change the bot name -->
    <h1> Contoso Bot Name</h1>
  </div>
```

2. Altere o texto para o nome que deseja dar ao bot.. Você também pode inserir uma imagem, embora seja necessário ajustá-la para garantir que ela caiba na seção de cabeçalho.

Personalizar e hospedar sua tela de conversa (avançado)

Você pode conectar seu bot do Power Virtual Agents com uma tela personalizada hospedada como um aplicativo Web independente. Caso precise inserir um iFrame personalizado em várias páginas da Web, essa é a melhor opção.

NOTE

Hospedar uma tela personalizada requer desenvolvimento de software. Nossa orientação aqui é direcionada a profissionais de TI experientes, como administradores ou desenvolvedores de TI que tenham um bom entendimento de utilitários, IDEs e ferramentas para desenvolvedores.

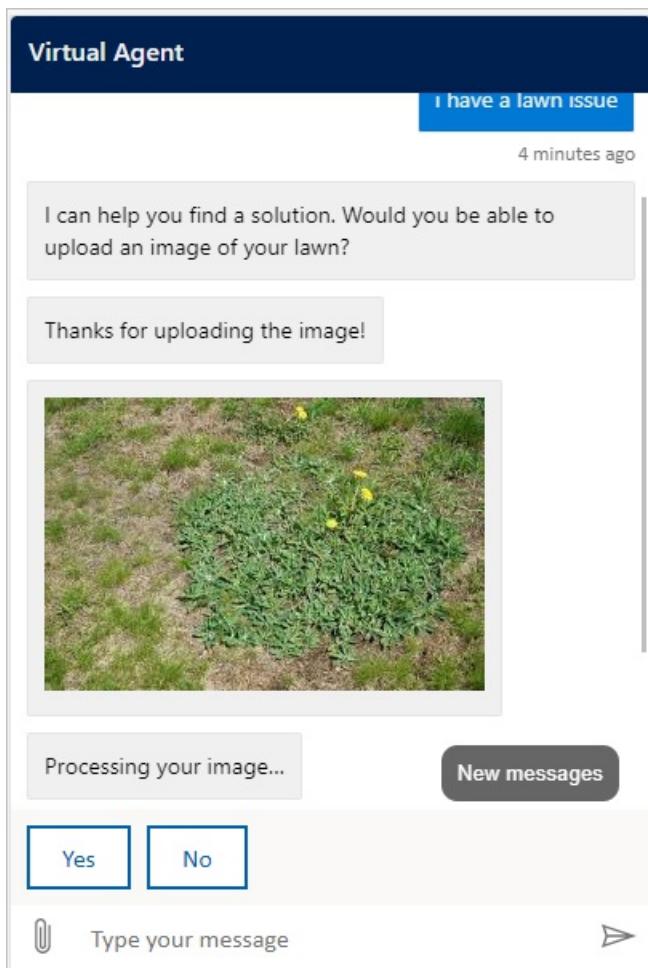
Escolher um exemplo para personalizar

Recomendamos começar com um destes exemplos personalizados para trabalhar com o Power Virtual Agents:

- [Pacote completo](#) é uma tela personalizada capaz de exibir todo o conteúdo avançado do Power Virtual Agents. Por exemplo:

The screenshot shows a card titled "card flight tracking" from 22 minutes ago. It displays the message "Showing flight, tracking". Below this, there's a section for "Flight Status" showing "DELAYED". A blue airplane icon is present. The "Passengers" section lists Sarah Hum (Seat 14A), Jeremy Goldberg (Seat 14B), and Evan Litvak (Seat 14C). The "Flight" section shows KL0605 departing at 10:10 AM and arriving at 12:00 AM. The flight path is from Amsterdam (AMS) to San Francisco (SFO). At the bottom, there's a message input field with a paperclip icon and a send button.

- [Upload de arquivo e local](#) é uma tela personalizada capaz de obter a localização de um usuário e enviá-la para um bot usando o Power Virtual Agents. Por exemplo:



Ou você pode escolher [outros exemplos de telas de webchat](#) fornecidos pelo Bot Framework.

Personalizar a tela usando `styleSetOptions`

Assim como na personalização da tela padrão, você pode usar `styleSetOptions` para alterar a tela personalizada. Todas as propriedades personalizáveis estão listadas em [defaultStyleOptions.js](#). Para obter mais informações sobre o que você pode personalizar e como será a aparência final, consulte [personalização de webchat](#).

Implantar sua tela personalizada

Para hospedar sua tela personalizada, implante todos os arquivos em um aplicativo Web.

Consulte também

- [Webchat do Bot Framework](#)
- [Como gerar um token do Direct Line](#)

Conformidade de GDPR para o Power Virtual Agents

18/01/2022 • 6 minutes to read

O GDPR (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) da União Europeia concede o direito às pessoas (conhecidas na regulamentação como *titulares dos dados*) de gerenciar os dados pessoais coletados por um empregador ou outro tipo de agência ou organização (conhecidos como *controladores de dados*, ou apenas *controladores*). Os dados pessoais são definidos em linhas gerais no GDPR como todos os dados relacionados a uma pessoa física identificada ou identificável. O GDPR fornece aos titulares de dados direitos específicos a seus dados pessoais. Esses direitos incluem obter cópias, solicitar alterações, restringir o processamento, excluir ou receber os dados em um formato eletrônico para que eles possam ser passados para outro controlador. Uma solicitação formal feita por um titular de dados a um controlador para executar uma ação em seus dados pessoais é chamada neste documento de *Solicitação de Direitos do Titular dos Dados* ou, apenas, solicitação DSR.

Este guia aborda como usar os produtos, serviços e ferramentas administrativas da Microsoft para ajudar nossos clientes controladores a encontrar e atuar nos dados pessoais para responder às solicitações de DSR. Especificamente, isso inclui como localizar, acessar e atuar nos dados pessoais que residem na nuvem da Microsoft. Aqui está uma visão geral rápida dos processos descritos neste guia:

1. **Descobrir** – use as ferramentas de pesquisa e descoberta para localizar com maior facilidade os dados do cliente que podem ser do titular de uma solicitação de DSR. Após a coleta de documentos potencialmente responsivos, você pode executar uma ou mais ações de DSR descritas nas etapas a seguir para responder à solicitação. Como alternativa, você pode determinar que a solicitação não atende às diretrizes da sua organização para responder a solicitações DSR.
2. **Acessar** – recupere dados pessoais que residem na nuvem da Microsoft e, se solicitado, faça uma cópia deles, a qual pode ser disponibilizada para o titular dos dados.
3. **Retificar** — Faça alterações ou implemente outras ações solicitadas nos dados pessoais, se aplicável.
4. **Restringir** — Restrinja o processamento de dados pessoais, seja ao remover licenças para vários serviços online ou ao desativar os serviços desejados quando possível. Você também pode remover dados da nuvem da Microsoft e retê-los localmente ou não.
5. **Excluir** – remova permanentemente os dados pessoais da nuvem da Microsoft.
6. **Exportar** — Forneça uma cópia eletrônica (em um formato legível por máquina) dos dados pessoais para o titular dos dados. Cada seção deste guia descreve os procedimentos técnicos que uma organização controladora de dados pode realizar para responder a uma solicitação de DSR para os dados pessoais na nuvem da Microsoft

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Terminologia de GDPR

O exemplo a seguir fornece definições dos termos que são relevantes para este guia:

- **Controlador** – pessoa física ou jurídica, autoridade pública, agência ou outro órgão que, individualmente ou em conjunto com outras pessoas, determina a finalidade e os meios de processamento de dados pessoais, considerando que tais finalidades e meios são determinados pela lei da União ou do Estado Membro. O controlador ou os critérios específicos para sua nomeação podem ser fornecidos pela lei da União ou do

Estado Membro.

- *Dados pessoais e titular dos dados* – qualquer informação relativa a uma pessoa natural identificada ou identificável ("titular dos dados"); uma pessoa natural identificável é aquela que pode ser identificada, direta ou indiretamente, em particular por referência a um identificador, como nome, número de identificação, dados de localização, identificador on-line ou a um ou mais fatores específicos de natureza física, fisiológica, identidade genética, mental, econômica, cultural ou social dessa pessoa natural.
- *Processador* – pessoa física ou jurídica, autoridade pública, agência ou outro órgão que processa os dados pessoais em nome do controlador.
- *Dados do cliente* – todos os dados, incluindo todos os arquivos de texto, som, vídeo ou imagem e softwares que são fornecidos para a Microsoft por um cliente ou em nome dele pelo uso do serviço corporativo, como definido nos Termos do Microsoft Online Services.
- *Logs gerados pelo sistema* – logs e dados relacionados gerados pela Microsoft que ajudam a Microsoft a fornecer os serviços corporativos aos usuários. Os logs gerados pelo sistema contêm principalmente dados pseudonimizados, como identificadores exclusivos – normalmente um número gerado pelo sistema que não pode identificar sozinho uma pessoa, mas é usado para fornecer os serviços corporativos aos usuários. Os logs gerados pelo sistema também podem conter informações identificáveis sobre usuários finais, como um nome de usuário.

Como este guia pode ajudá-lo a cumprir suas responsabilidades de controlador

O guia, dividido em duas partes, descreve como usar os produtos, serviços e ferramentas administrativas do Dynamics 365 para ajudá-lo a encontrar e agir sobre dados na nuvem da Microsoft em resposta a solicitações de titulares dos dados que exercem seus direitos sob o GDPR. A primeira parte trata dos dados pessoais incluídos nos dados do cliente, seguida por uma parte que aborda outros dados pessoais pseudonimizados capturados nos logs gerados pelo sistema.

Parte 1: responder a solicitações de Direitos do Titular dos Dados (DSR) para Dados Pessoais incluídos nos dados do cliente. A 1^a parte deste guia discute como acessar, retificar, restringir, excluir e exportar dados pessoais dos aplicativos Dynamics 365 (software como serviço), processados como parte dos dados do cliente que você forneceu ao serviço online.

Parte 2: responder a solicitações de direitos do titular dos dados para dados pseudonimizados. Ao usar os serviços corporativos do Dynamics 365, a Microsoft gera algumas informações (mencionadas neste documento como *logs gerados pelo sistema*) para fornecer o serviço, limitado ao volume de uso deixado pelos usuários finais para identificar suas ações no sistema. Embora esses dados não possam ser atribuídos a um titular de dados específico sem o uso de informações adicionais, alguns deles podem ser considerados pessoais pelo GDPR. A 2^a parte deste guia discute como acessar, excluir e exportar logs gerados pelo sistema produzidos pelo Dynamics 365.

Como se preparar para investigações de direitos do titular dos dados

Quando os titulares dos dados exercem seus direitos e fazem solicitações, considere os seguintes pontos:

- Identifique adequadamente a pessoa e a função – como funcionário, cliente, fornecedor – usando as informações que o titular dos dados forneceu como parte da solicitação. Essas informações podem ser um nome, um ID do funcionário ou número do cliente, ou outro identificador.
- Registre a data e hora da solicitação. (Você tem 30 dias para concluir a solicitação.)
- Afirme que a solicitação atende aos requisitos de sua organização para aceitar ou recusar a solicitação de um titular dos dados. Por exemplo, você deve garantir que a execução da solicitação não entre em conflito com outras obrigações legais, financeiras ou normativas que você tenha, ou que não viole os direitos e liberdades de terceiros.
- Verifique se você possui as informações relacionadas à solicitação.

NOTE

Como o acesso ao seu bot é gerenciado pelo seu administrador de locatário do Azure Active Directory (Azure AD), outros usuários com permissões de administrador têm acesso ao conteúdo do seu bot.

Uma observação sobre solicitações para retificar dados pessoais

Se um titular dos dados solicitar a correção de dados pessoais que residem em sua organização, você e sua organização deverão determinar se é apropriado aceitar a solicitação. A retificação de dados pode incluir tomar ações como editar, redigir ou remover dados pessoais.

Você pode usar o Azure AD para gerenciar identidades dos usuários do Power Virtual Agents. Os clientes empresariais podem gerenciar solicitações de correção de DSR, incluindo recursos de edição limitada, de acordo com a natureza de um determinado serviço da Microsoft. Como processadora de dados, a Microsoft não oferece a capacidade de corrigir logs gerados por sistema porque esses logs refletem atividades reais e constituem um registro histórico de eventos nos serviços da Microsoft.

Exportar dados para responder às solicitações de cópias de dados pessoais no Power Virtual Agents

18/01/2022 • 2 minutes to read

O Power Virtual Agents oferece as seguintes funcionalidades para localizar ou exportar dados pessoais de um usuário específico:

1. Exportar dados do cliente – conteúdo do bot (administrador do locatário)
2. Exportar dados do cliente – sessões do bot (autor do bot)
3. Exportar logs gerados pelo sistema (administrador do locatário)

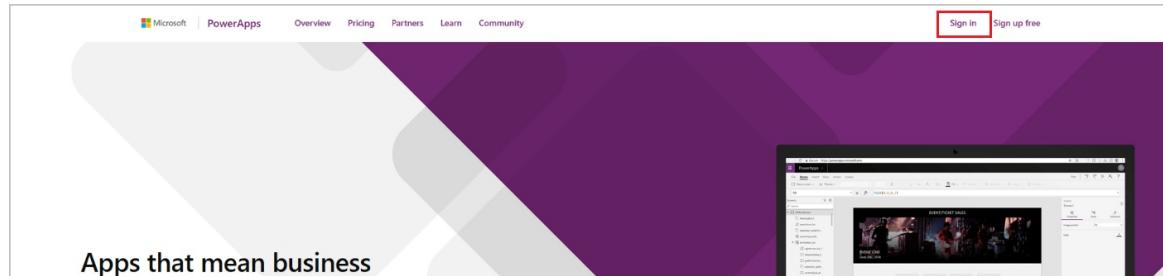
Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

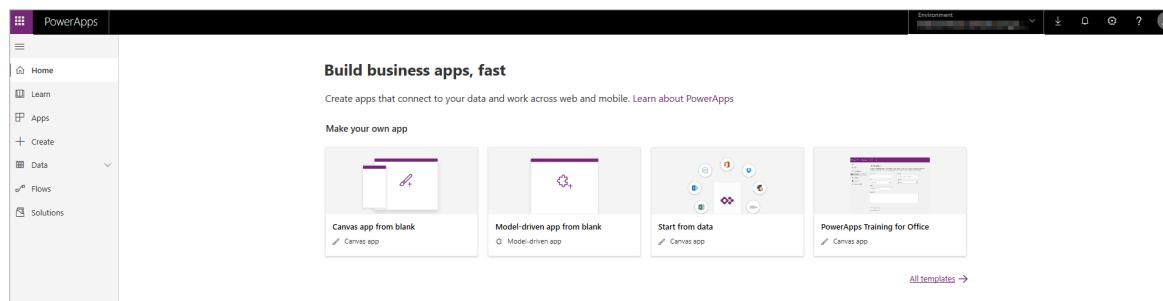
Exportar o conteúdo do bot

Exportar dados do cliente – conteúdo do bot (administrador do locatário):

1. Acesse <https://www.powerapps.com> e entre com suas credenciais.



2. Depois de se conectar, você será redirecionado para o centro de administração do Microsoft Power Platform.



3. No painel de navegação lateral, expanda o nó Dados. Selecione Entidades e, depois, Exportar dados.

The screenshot shows the 'Entities' section of the Power Apps interface. On the left, there's a navigation menu with 'Data' selected, and 'Entities' is highlighted with a red box. The main area lists various entities with columns for Entity, Name, Type, Customiza..., and Tags. At the top right, there are buttons for 'New entity', 'Get data', 'Export data' (which is highlighted with a red box), and 'Export to data lake'. Below the table, there are links for 'Default' and 'Search'.

4. Na tela Exportar dados, selecione BotContent e Note na lista de entidades. Selecione Exportar dados na parte superior. Seus dados levarão alguns minutos para serem compilados para exportação.

This screenshot shows the 'Export data' screen. The left sidebar has 'Data' selected, and 'Entities' is highlighted with a red box. In the main area, a message says 'Choose the entities that you want to export. Learn more' and 'Entities selected: 2'. Below it is a table with columns 'Entity' and 'Type'. Two entities, 'BotContent' and 'Note', are selected and highlighted with a red box. At the top right, there's a 'Export data' button which is also highlighted with a red box.

5. Selecione Baixar dados exportados para baixar o conteúdo.

This screenshot shows the Power Apps interface after a successful export. The left sidebar has 'Data' selected, and 'Entities' is highlighted with a red box. A green message box says '2 entities were exported successfully. Click the link below to download the exported data.' Below it is a 'Download exported data' button, which is highlighted with a red box.

Exportar dados do cliente – sessões do bot (autor do bot):

Você pode baixar os dados da sessão da [página de análise de sessões](#) no Power Virtual Agents.

Exportar logs gerados pelo sistema (administrador do locatário)

1. Vá para <https://www.microsoft.com/en-us/trust-center/privacy/gdpr-dsr>.
2. Selecione o link **Saiba mais sobre a exportação de log de dados** na seção **Exportação de log de dados da Microsoft**. Na nova guia ou janela aberta, acesse a [folha de Privacidade do usuário no portal do Azure](#). Aqui você pode solicitar uma exportação de dados.

Responder a requisições de exclusão de dados do Power Virtual Agents

18/01/2022 • 2 minutes to read

O Power Virtual Agents oferece as seguintes experiências para excluir dados pessoais de um usuário específico:

- [Logs de conversa do bot](#)
- [Conteúdo do bot do Power Virtual Agents](#)
- [Telemetria do Power Virtual Agents](#)
- [Métricas](#)
- [Telemetria do sistema](#)

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

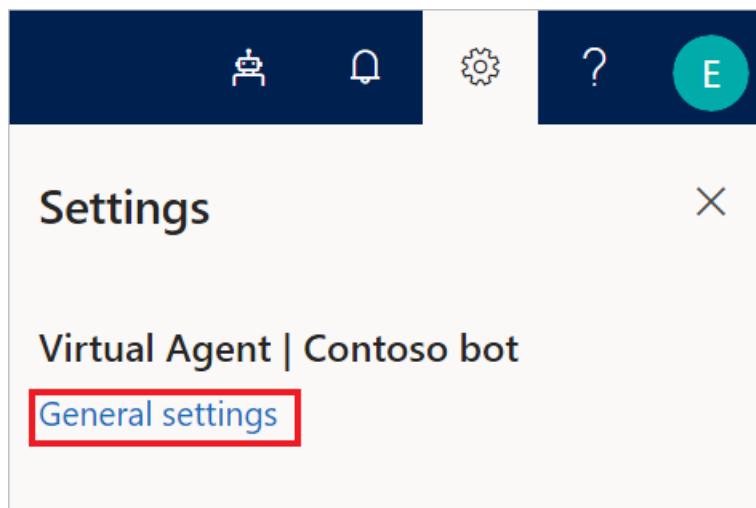
Excluir logs de conversa do bot do Power Virtual Agents

Todos os logs de conversa do bot são excluídos quando o bot é excluído. Consulte as [etapas para excluir o bot](#) para obter mais informações.

Excluir o bot do Power Virtual Agents incluindo todo o conteúdo

Siga estas etapas para excluir um bot:

1. Abra o Power Virtual Agents no seu navegador.
2. No menu **Configurações**, selecione **Configurações gerais** para exibir a guia **Geral** da tela **Configurações**.



3. Na seção **Excluir bot**, selecione **Excluir bot**.

Todo o conteúdo do bot é excluído imediatamente.

Excluir telemetria do Power Virtual Agents

Todos os dados telemétricos do Power Virtual Agents são excluídos automaticamente em 29 dias. Nenhuma

ação do usuário é necessária.

Excluir métricas do Power Virtual Agents

Para excluir dados de métricas, é necessário excluir seu bot. Consulte as [etapas para excluir seu bot](#) para obter mais informações.

Excluir a telemetria do sistema do Power Virtual Agents

Toda a telemetria do sistema é excluída automaticamente em 29 dias. Nenhuma ação do usuário é necessária.

NOTE

A remoção de dados pessoais inclui a remoção de todos os dados pessoais e os logs gerados pelo sistema, exceto informações de log de auditoria.

Responder às solicitações de descoberta dos titulares dos dados de GDPR

18/01/2022 • 2 minutes to read

A primeira etapa para responder a uma solicitação de direitos do titular dos dados é procurar e identificar os dados do cliente que é o titular da solicitação. A Microsoft fornece recursos que ajudam você a responder às solicitações de direitos do titular dos dados e, assim, acessar os dados do cliente. No entanto, é sua responsabilidade garantir que os dados pessoais sejam localizados e classificados adequadamente.

A tabela a seguir resume os tipos de recursos do Power Virtual Agents que contêm dados pessoais de um usuário específico.

RECURSOS QUE CONTÊM DADOS PESSOAIS	FINALIDADE
Logs de telemetria	Logs que capturam eventos históricos do serviço.
Conteúdo e configurações do bot	Informações como tópicos de conteúdo e configurações do bot.
Configurações do usuário	Configurações específicas do usuário do bot.
Logs de conversa	Usados para calcular métricas e análises do bot.
Métricas agregadas	Usadas para determinar o comportamento do bot.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Aplicativo do Power Virtual Agents no Microsoft Teams

18/01/2022 • 3 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

IMPORTANT

Consulte a seção [Informações importantes](#) para obter detalhes específicos de uso.

O Power Virtual Agents está disponível como um aplicativo no Microsoft Teams, o que significa que você pode criar facilmente seus próprios chatbots que respondem a perguntas feitas por outros funcionários ou membros da equipe.

Você pode adicionar o aplicativo do Power Virtual Agents da app store do Microsoft Teams e começar a criar, testar e publicar seu bot diretamente em equipes, tudo na interface do Microsoft Teams. Você também pode visitar <https://aka.ms/PVAForTeams> para instalar ou abrir o aplicativo diretamente.

Como o Power Virtual Agents é totalmente integrado como um aplicativo, você pode aplicar as configurações do Teams, como alto contraste e modo escuro [em Configurações do Teams](#).

Alguns dos cenários em que você pode querer criar um chatbot do Power Virtual Agents no Microsoft Teams incluem:

- Alguém no departamento de folha de pagamento cria um chatbot que ajuda os colegas de equipe a obter formulários e informações de declaração de impostos
- O gerente de instalações cria um chatbot que responde às perguntas comuns que recebem sobre como voltar ao trabalho após uma pandemia.
- Um funcionário de recursos humanos (RH) cria um bot que pode responder a perguntas sobre saldo de férias, folga e benefícios.
- Um membro do departamento financeiro cria um chatbot que ajuda seus colegas de equipe na equipe financeira a preencher relatórios de despesas

O aplicativo do Power Virtual Agents no Microsoft Teams torna mais fácil atender a qualquer cenário, especialmente aqueles que surgem dentro de uma organização. Se você deseja criar um chatbot para compartilhar externamente, como um que interaja com clientes fora de sua organização, consulte a [versão do aplicativo Web do Power Virtual Agents deste tópico](#).

Com o Power Virtual Agents no Microsoft Teams, você pode:

- [Criar bots em segundos](#)
- Fazer os bots [realizarem ações em nome de alguém](#)
- [Revisar e analisar o desempenho do bot](#), como quais perguntas estão sendo feitas com mais frequência e quão eficaz o bot é em entender e responder a perguntas
- [Testar seu bot](#), e depois [disponibilizá-lo para sua equipe ou toda a organização](#)

Para ver o que o Power Virtual Agents no Microsoft Teams pode fazer, confira [nossa guia para criar um bot de RH de exemplo](#). O bot pode ajudar os funcionários com questões relacionadas a folgas, como férias pagas ou feriados nacionais. Ele também recorre a um especialista de suporte da equipe de RH quando não pode ajudar com perguntas sobre licença prolongada.

Para começar a criar bots no Teams com Power Virtual Agents imediatamente, consulte [Criar seu primeiro tópico de bot](#) ou baixe e use modelos para ajudá-lo a criar, desenvolver e publicar chatbots com o Power Virtual Agents.

NOTE

O Power Virtual Agents atualmente não é compatível com planos da nuvem do Governo dos EUA.

Informações importantes

O Microsoft Power Virtual Agents (1) não se destina ou é disponibilizado como dispositivo médico para o diagnóstico de doenças ou outras condições, ou para a cura, mitigação, tratamento ou prevenção de doenças, ou para ser usado como componente de qualquer oferta ou produto clínico, e nenhuma licença ou direito é concedido para usar o Microsoft Power Virtual Agents para tais fins; (2) não foi projetado ou pretende substituir um aconselhamento, diagnóstico, tratamento ou julgamento médico profissional e não deve ser usado como substituto ou substituir um aconselhamento, diagnóstico, tratamento ou julgamento médico profissional; e (3) não deve ser usado para emergências e não oferece suporte para chamadas de emergência. Qualquer chatbot que você criar usando o Microsoft Power Virtual Agents é seu próprio produto ou serviço, diferente e separado do Microsoft Power Virtual Agents. Você é o único responsável pelo design, desenvolvimento e implementação do seu chatbot (incluindo a incorporação em qualquer produto ou serviço destinado ao uso médico ou clínico) e por fornecer explicitamente aos usuários finais avisos e isenções de responsabilidade pertinentes ao uso do seu chatbot. Você é o único responsável por qualquer dano pessoal ou morte que possa ocorrer como resultado do seu chatbot ou do uso do Microsoft Power Virtual Agents em conexão com o seu chatbot, incluindo (sem limitação) quaisquer ferimentos nos usuários finais.

Links úteis

[Criar seu primeiro bot](#)

[Criar e editar tópicos](#)

[Melhorar seu bot](#)

[Publicar o bot](#)

[Como usar análises para melhorar seu bot](#)

Modelos de chatbot do Power Virtual Agents

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Os bots são excelentes para ajudar os funcionários no autoatendimento de RH (Recursos humanos), TI e outras funções de funcionário internas, dando respostas automatizadas e realizando ações significativas. Isso aumenta a eficiência do funcionário e economiza tempo e dinheiro para a organização.

No entanto, às vezes, é difícil saber por onde começar. É possível usar modelos criados pela equipe do Power Virtual Agents a fim de ajudar você a criar e personalizar bots de acordo com as necessidades.

Modelo de FAQ (Perguntas frequentes) do funcionário

O modelo Chatbot de perguntas frequentes do funcionário ajuda a criar facilmente um bot para responder às perguntas mais comuns dos funcionários adicionando conteúdo que atenda às necessidades da empresa.

O modelo acompanha um recurso interno para registrar a solicitação de escalonamento de um funcionário, notificar um especialista humano e permitir que ele responda rapidamente ao funcionário – tudo dentro do Microsoft Teams.

Ele também obtém comentários dos funcionários, de maneira que seja possível fazer melhorias no bot ao longo do tempo.

Como é compilado com o Power Virtual Agents, ele pode ser facilmente personalizado e estendido para atender às necessidades sem a obrigatoriedade do histórico do desenvolvedor e da ciência de dados.

Independentemente de ser RH, TI ou outras funções de funcionário internas, o modelo de bot Perguntas frequentes do funcionário é um ótimo lugar para começar a jornada de compilação do bot.

Baixe o modelo de bot pelo GitHub:

- [Modelo de chatbot Perguntas frequentes do funcionário](#)

Início rápido: criar e implantar um bot de recursos humanos do Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 17 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

O Power Virtual Agents capacita qualquer pessoa na organização a criar chatbots com nosso processamento de linguagem natural integrado e interface gráfica sem código. Com nossa última integração do Teams, você pode criar, criar, testar e publicar seu bot em equipes, todos dentro da interface do Microsoft Teams.

Quando você cria chatbots, há muitas coisas em que você precisa pensar, como os tipos de perguntas que alguém pode fazer, as diferentes maneiras como eles podem fazer a pergunta e qual deve ser a resposta. Você também deve considerar se a pessoa tem dúvidas ou preocupações de acompanhamento.

Para ajudá-lo a começar a fazer bots, criamos um guia completo que conduz você por todas as etapas necessárias para fazer um bot de recursos humanos. O guia aborda:

- O cenário e como mapear quais são suas necessidades para o que um chatbot pode fazer
- Como criar um bot no aplicativo do Power Virtual Agents no Microsoft Teams
- Como desenvolver e aprimorar tópicos que respondem a perguntas comuns de estilo de RH
- Como testar, publicar e compartilhar o bot com a organização

Neste guia, **Bot de Suporte de RH** é um bot amigável de perguntas e respostas que traz um especialista de suporte profissional da equipe de RH para o loop quando não consegue ajudar. Um funcionário pode fazer uma pergunta ao bot e o bot responderá se tiver conteúdo para isso.

Caso contrário, o bot permite que o usuário envie uma consulta que é postada para uma equipe predefinida de especialistas que podem fornecer suporte agindo de acordo com as notificações de dentro de sua própria equipe.

Este é apenas um exemplo de muitos casos de uso de chatbots do Power Virtual Agents no Teams.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Cenário

Você é do RH da Contoso e precisa criar um bot de suporte de recursos humanos (RH) no Microsoft Teams. Esse bot responderá a perguntas comuns de RH, como aquelas relacionadas a folgas, com informações relevantes da base de dados de conhecimento interna da empresa. O bot também pode entrar em contato com especialistas humanos em RH e notificá-los de que um funcionário precisa de ajuda em cenários incomuns.

Após a publicação desse bot, os funcionários da Contoso poderão acessar informações de RH no Microsoft Teams sem precisar pesquisar na intranet da empresa.

Etapas na criação de bots

- [Experiência do autor do bot](#)
 - [Instalar o aplicativo do Power Virtual Agents no Microsoft Teams](#)
 - [Criar um novo bot em uma equipe](#)

- Criar um tópico de folga do funcionário para consultas comuns de folga
- Testar o bot para o comportamento esperado
- Aprimorar o tópico para lidar com consultas mais complexas ao escalar para especialistas em RH
- Publicar o bot
- Abrir o bot no Teams para conversar como qualquer funcionário faria
- Disponibilizar o bot para outros funcionários
- Experiência do usuário final
 - Como encontrar o bot na app store do Teams
 - Funcionário conversa com o bot para perguntar sobre folga

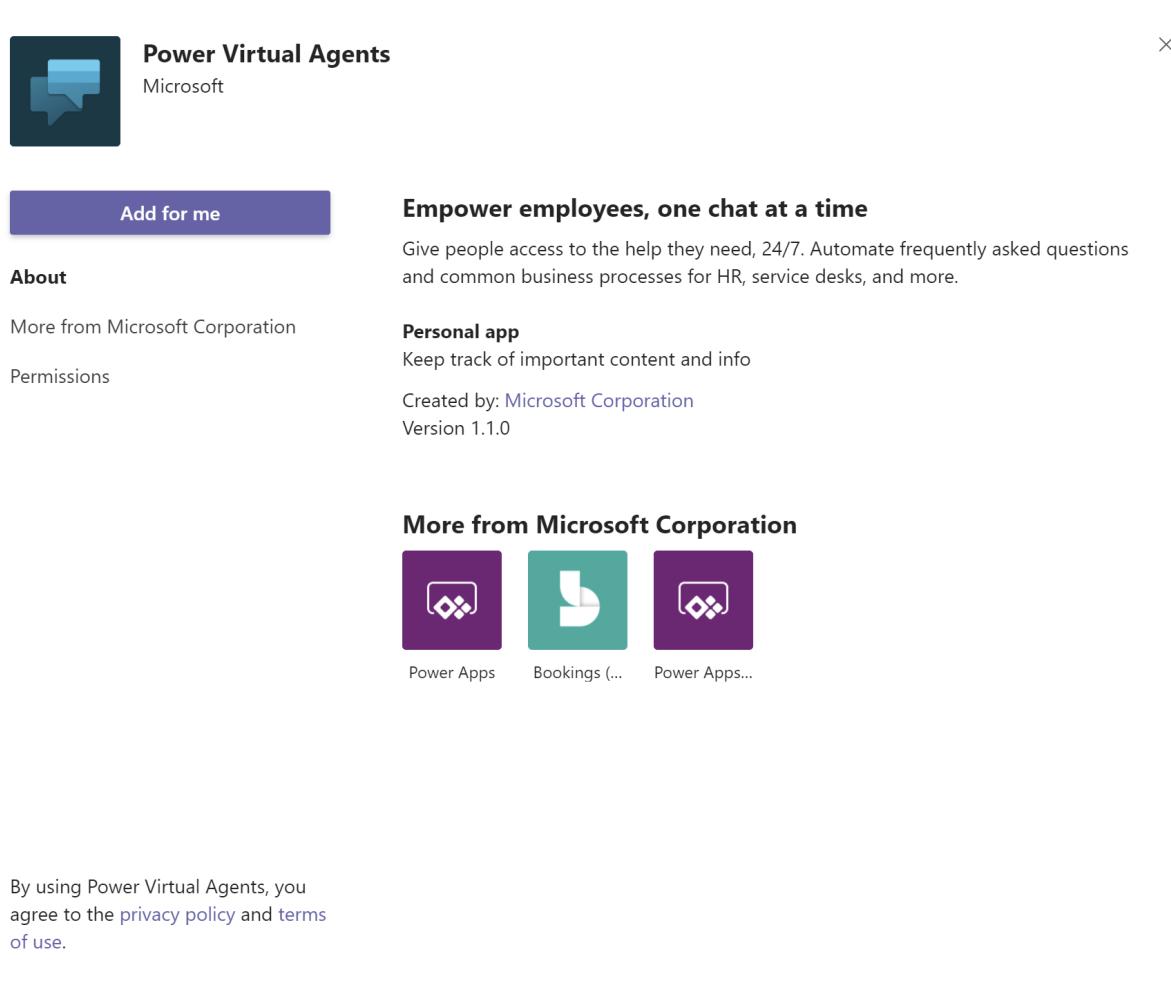
Etapas detalhadas: experiência do autor do bot

Esta seção do guia examina como você - como o autor do bot - pode criar e publicar um bot.

Instalar o aplicativo do Power Virtual Agents no Microsoft Teams

Comece iniciando o aplicativo do Power Virtual Agents no Microsoft Teams:

1. Vá para a app store do Microsoft Teams e pesquise *power virtual agents*. Você verá o aplicativo do Power Virtual Agents da Microsoft Corporation nos resultados da pesquisa.
2. Selecione o aplicativo do Power Virtual Agents e então **Adicionar para mim**.

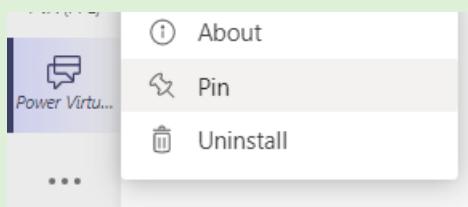


The screenshot shows the Microsoft App Store interface for the "Power Virtual Agents" app by Microsoft. At the top, there's a dark header with the app's name and a Microsoft logo. Below it is a purple button labeled "Add for me". To the left, there's a section for "About" with links to "More from Microsoft Corporation" and "Permissions". To the right, there's a summary section titled "Empower employees, one chat at a time" with the description: "Give people access to the help they need, 24/7. Automate frequently asked questions and common business processes for HR, service desks, and more." Below this, there's a "Personal app" section with the description: "Keep track of important content and info", followed by "Created by: Microsoft Corporation" and "Version 1.1.0". At the bottom, there's a "More from Microsoft Corporation" section featuring icons for "Power Apps", "Bookings (...)", and "Power Apps...". A note at the bottom states: "By using Power Virtual Agents, you agree to the [privacy policy](#) and [terms of use](#)".

O aplicativo é adicionado e fica visível na barra de navegação lateral no Teams e abre na home page do Power Virtual Agents. É aqui que os usuários do Teams podem entrar e criar bots sem precisar sair da interface do Microsoft Teams.

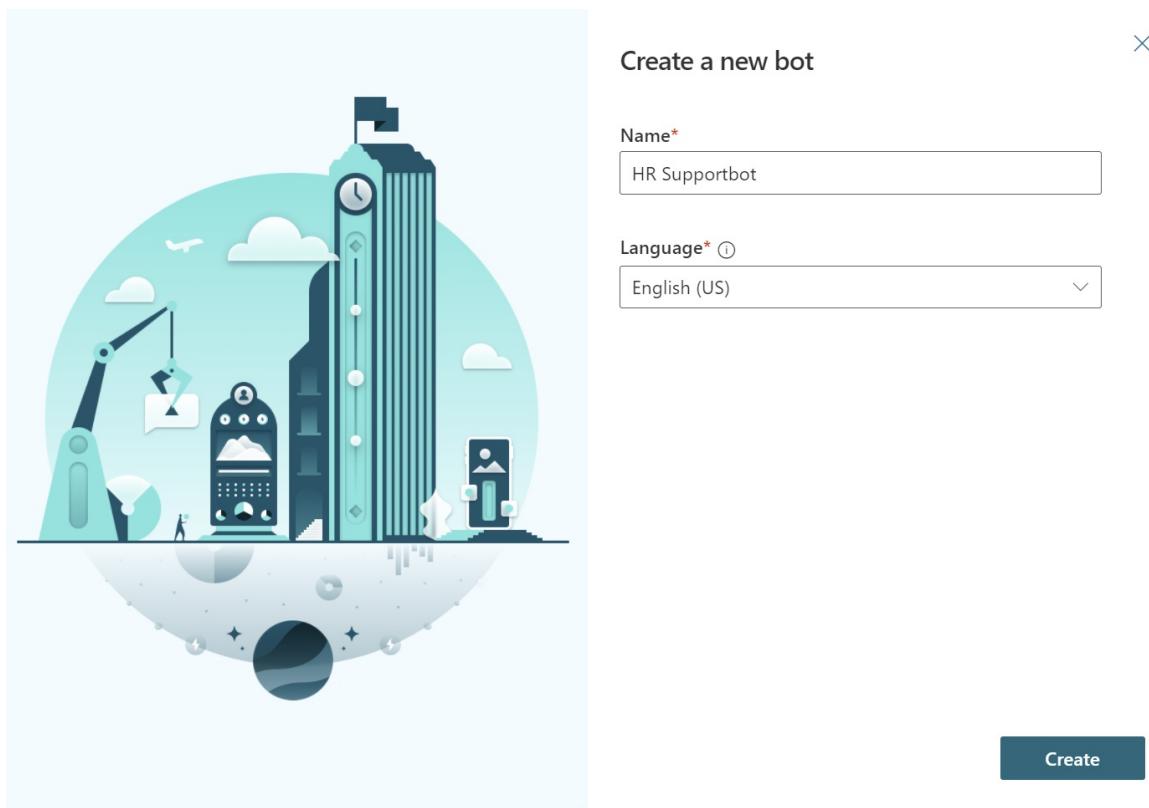
TIP

Para facilitar o retorno, selecione e segure (ou clique com o botão direito do mouse) o ícone do Power Virtual Agents e selecione **Fixar**.



Criar um novo bot em uma equipe

1. Selecione **Iniciar agora** na home page.
2. Escolha por qual equipe você deseja que o bot seja gerenciado. Vamos criar o bot na Equipe de RH da Contoso, já que você faz parte do RH da Contoso. Você pode [criar uma nova equipe](#) se necessário, antes de adicionar um bot a ele.
3. Preencha o nome e o idioma do bot na janela de criação do bot. Vamos usar **Bot de Suporte de RH** para o nome. O [índice padrão baseia-se no idioma do cliente do Teams e você pode alterá-lo, se quiser.](#)
4. Selecione **Criar**.



Agora que o bot foi criado, podemos prosseguir e começar a adicionar conteúdo ao bot.

Criar um tópico de folga do funcionário para consultas comuns de folga

Vá para a lista de tópicos ao selecionar **Tópicos** no painel de navegação lateral.

Um bot vem com uma coleção de tópicos que define a interação do bot com os usuários finais. O núcleo da criação de um bot no Power Virtual Agents é criar tópicos que possam responder às diferentes perguntas do usuário. Vamos construir um tópico para responder às perguntas dos funcionários sobre folgas.

1. Selecione **+Novo tópico** na barra de menus superior para criar um novo tópico.

2. Chame o tópico de **Folga do funcionário** e dê a ele uma descrição apropriada.
3. Crie frases de gatilho. As frases de gatilho para cada tópico definem os tipos de maneiras como os usuários farão perguntas sobre aquele tópico. Vamos prosseguir e adicionar algumas maneiras comuns pelas quais esperamos que os funcionários perguntem sobre folgas. Insira estas frases de gatilho:

- Preciso de informações sobre folga
- Preciso de ajuda com folgas
- Quantos dias de férias pagas eu tenho
- Quais são os feriados nacionais
- Eu preciso de licença prolongada

O Power Virtual Agents vem com recursos de linguagem natural internos. Você só precisa definir algumas frases de gatilho sobre folga - frases que você espera que os funcionários usem - e o bot pode acionar o tópico com precisão com base na entrada do funcionário.

4. Selecione o tópico **Salvar**.

5. Selecione **Ir para tela de criação** para começar a criar o fluxo de conversa para este tópico.

Agora que as frases de gatilho estão definidas, você poderá prosseguir para definir a interação do bot com o usuário quando esse tópico estiver envolvido. A interface gráfica no Power Virtual Agents permite criar o tópico sem a necessidade de escrever uma única linha de código.

Primeiro, vamos enviar ao funcionário uma mensagem de que o bot está aqui para ajudar com questões sobre folgas usando um nó de mensagem.

Insira o texto no nó de mensagem existente *Posso ajudar com questões relacionadas a folgas*.

Como funcionário de RH, você sabe que as dúvidas mais comuns dos funcionários são sobre férias remuneradas e feriados nacionais. Portanto, adicione um nó de pergunta ao bot para perguntar aos funcionários que tipo de folga eles estão procurando, para que você possa fornecer uma orientação melhor. Quando um nó de pergunta com opções de resposta do usuário é adicionado, o tópico obtém automaticamente um branch bifurcado para cada resposta.

1. Selecione o + abaixo do nó da mensagem e selecione **Faça uma pergunta** para adicionar um nó de pergunta ao tópico.
2. Insira *Por quais informações você está procurando?* na caixa de texto **Faça uma pergunta**. Essa é a pergunta que o funcionário fará.
3. Adicione duas opções para folga remunerada e feriados nacionais: em **Opções para o usuário**, adicione *Férias pagas* e *Feriados Nacionais*.

The screenshot shows the Power Virtual Agents (preview) interface. At the top, there's a navigation bar with Home, Chatbots, and About. Below it, a breadcrumb trail shows Back and Employee time off. A green banner at the top indicates 'Dialog saved successfully'. The main area displays a dialog flow. It begins with 'Trigger Phrases (5)' containing phrases like 'need extended time off' and 'what are the national holidays'. This leads to a 'Message' step where the bot says 'I can help with questions related to time off.' From there, it goes to a 'Question' step with the prompt 'Ask a question' and 'What type of information are you looking for?'. This is followed by an 'Identify' step with 'Multiple choice options' and an 'Options for user' section containing 'Paid vacation' and 'National Holidays'. The interface includes a sidebar with various icons for navigation and configuration.

Como você pode ver, as opções do usuário são armazenadas em uma variável e o tópico será ramificado, com base na opção que o usuário escolher. Vamos renomear a variável para controlá-la melhor no tópico.

1. Na variável, em **Salvar resposta como**, selecione o ícone de lápis para editar as propriedades da variável.
2. O painel **Propriedades de variáveis** é aberto, onde você pode renomear a variável para *TimeoffType*. Feche o painel **Propriedades variáveis** e você verá as mudanças refletidas na tela de criação.

The screenshot shows the 'Variable Properties' dialog box for the 'TimeoffType' variable. The variable is named 'TimeoffType', has a type of 'Text', and its source is 'Go to Source'. The usage is set to 'Topic (limited scope)'. The 'Used by (0)' section is currently empty. Below the dialog, there are two 'Condition' sections. The first condition checks if 'TimeoffType (text)' is equal to 'Paid vacation'. The second condition checks if 'TimeoffType (text)' is equal to 'National Holidays'. Both conditions map to the 'TimeoffType' variable.

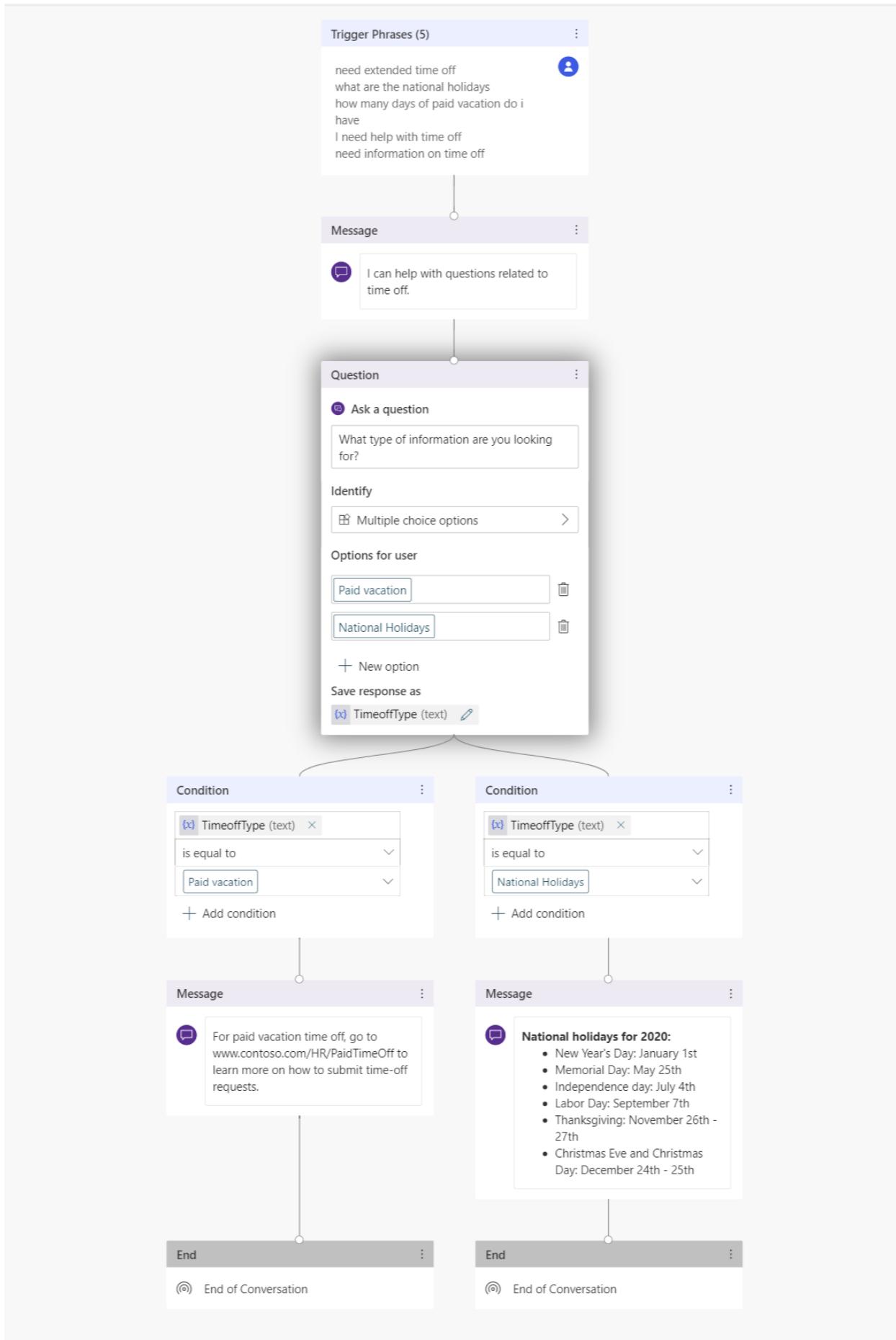
Agora você pode adicionar respostas diferentes para cada opção. Para *férias pagas*, podemos fazer com que o bot direcione os funcionários para um site de RH interno para procurar políticas de folgas pagas.

1. Adicione um nó de mensagem especificamente para o branch *Férias pagas* com esta mensagem para o usuário: *Para férias pagas, acesse www.contoso.com/HR/PaidTimeOff para saber mais sobre como enviar solicitações de folga.*
2. Adicione um nó selecionando o + para encerrar a conversa com uma pesquisa. Selecione **Encerrar a conversa**, então **Encerrar com pesquisa**. Esta é a **pesquisa de satisfação do cliente** predefinida no bot para que todos possam usar em seus tópicos.
3. No caminho *Feriados Nacionais*, adicione um nó de mensagem com o seguinte texto:

```
National holidays for 2020:  
- New Year's Day: January 1st  
- Memorial Day: May 25th  
- Independence day: July 4th  
- Labor Day: September 7th  
- Thanksgiving: November 26th - 27th  
- Christmas Eve and Christmas Day: December 24th - 25th
```

4. Encerre esse caminho no tópico com uma pesquisa também: adicione um nó selecionando o + e, em seguida, **Encerrar a conversa e Encerrar com pesquisa**.

Esta é a aparência do seu tópico agora:



Testar o bot para o comportamento esperado

O Power Virtual Agents vem com um bot de teste interno que permite testar o bot em tempo real. Vamos testar o bot iniciando a tela do bot de teste e fornecendo a entrada do funcionário. Ao salvar o tópico, o bot de teste será atualizado com o conteúdo mais recente. Agora você pode testar o bot com as alterações de conteúdo mais

recentes.

1. Selecione o ícone de bot roxo na parte inferior da tela para iniciar a tela do bot de teste.

2. Digite *Eu preciso de informações sobre folga*.

Apesar de *Eu preciso de informações sobre folga* não corresponder às frases de gatilho diretamente, o Power Virtual Agents é capaz de processar a entrada do usuário e disparar o tópico de folga do funcionário.

Conforme conversa com o bot na tela do bot de teste, você poderá ver onde o bot está na conversa em tempo real na tela de criação seguindo os realces em verde.

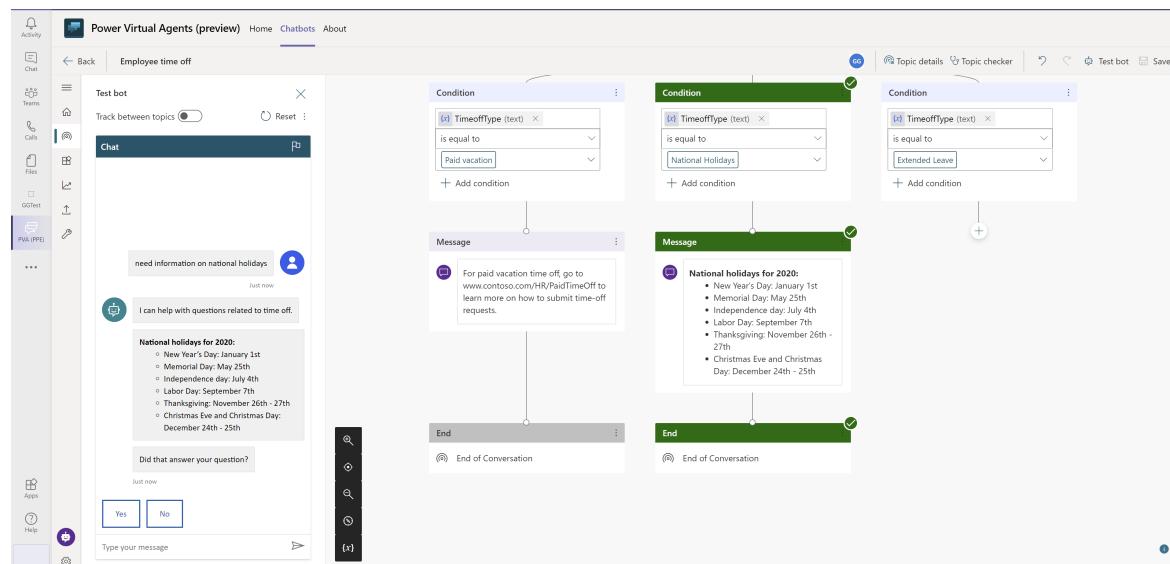
3. Selecione **Férias pagas**.

Como você pode ver agora, o tópico se ramifica com base na resposta do usuário. Você também pode abrir a variável para mostrar a variável *TimeoffType* é definida como **Folga remunerada** pelo usuário. No entanto, o que acontecerá se o usuário já tiver esclarecido que está procurando feriados nacionais em sua consulta? O usuário poderá se sentir incomodado se o bot pedir que ele se repita. Vamos experimentar.

4. Redefina a tela do bot de teste selecionando **Redefinir** acima do painel do bot de teste.

5. Digitar *Preciso de informações sobre feriados nacionais*

Como você pode ver, o bot é capaz de ignorar a pergunta sobre o tipo de férias e fornecer diretamente informações sobre feriados nacionais. Isso porque o Power Virtual Agents dá suporte à [extração de entidade](#) e foi capaz de determinar que o usuário está perguntando sobre feriados nacionais.

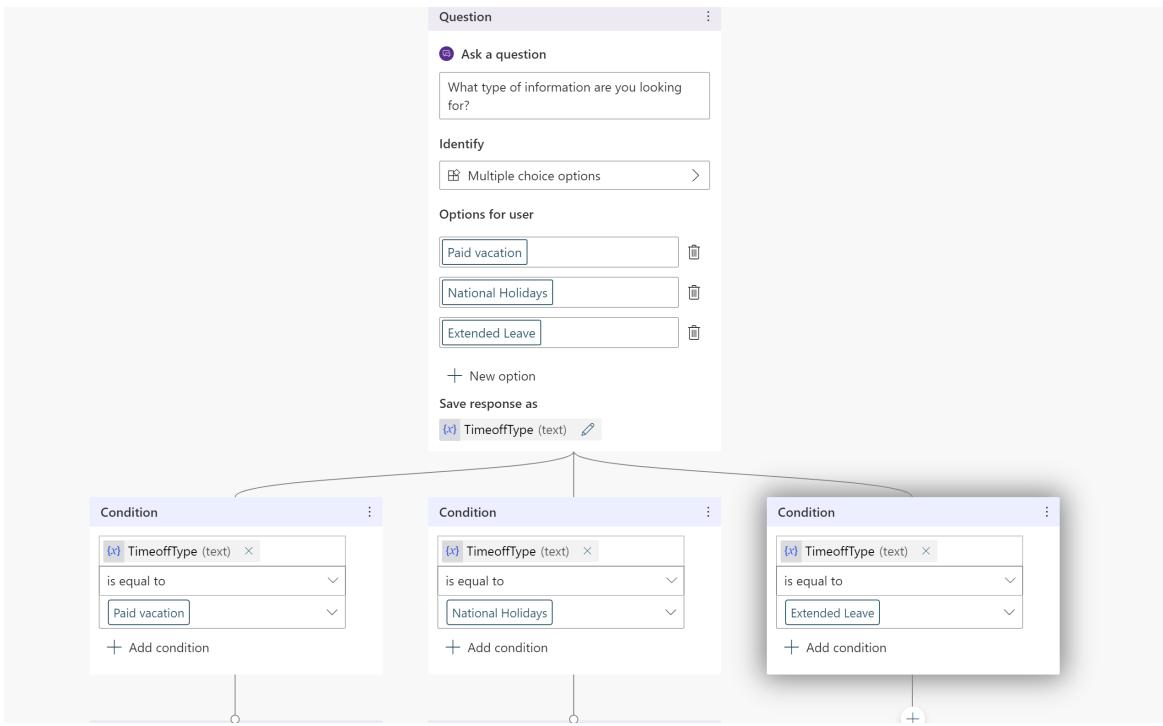


Aprimorar o tópico para lidar com consultas mais complexas ao escalar para especialistas em RH

Agora que já entendemos o básico, vamos adicionar uma opção mais complexa ao tópico - licença prolongada.

1. Volte para o tópico que você criou e vá para a tela de criação.

2. No nó **Faça uma pergunta**, adicione uma opção para o usuário chamada *Licença prolongada*.



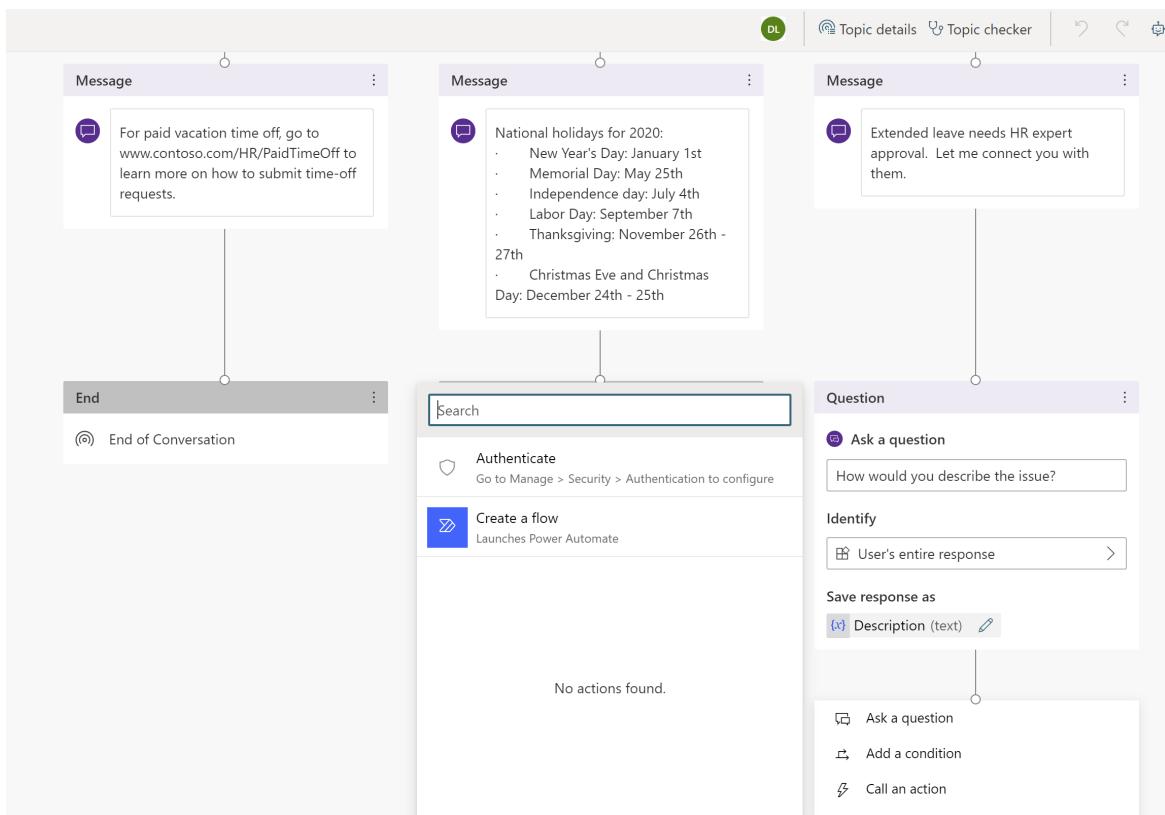
Como a situação pessoal de cada funcionário é diferente, as perguntas sobre licença prolongada exigem uma discussão com um especialista de RH. Você precisará criar o bot para que ele possa conectar especialistas de RH com os funcionários.

3. Adicione um nó de mensagem que diga *A licença prolongada precisa da aprovação de um especialista de RH. Deixe-me conectar você com eles..*

Os bots do Power Virtual Agents podem realizar ações ao [adicionar fluxos do Power Automate a um tópico](#). Nesse caso, você pode adicionar um fluxo criado anteriormente para notificar um especialista de RH. Esse fluxo envia um cartão adaptável ao canal de especialistas de RH no Teams para que os especialistas saibam que um usuário precisa que eles entrem em contato.

Primeiro, vamos criar o fluxo para enviar uma mensagem a um canal do Teams e, em seguida, chamá-lo com a entrada apropriada.

1. Adicione um nó de pergunta solicitando uma descrição para o problema com o texto *Como você descreveria o problema?* Salve a descrição em uma variável chamada *Descrição*.



2. Adicione um nó sob a pergunta e selecione **Chamar uma ação**.
 3. Selecione **Criar um fluxo**. Isso inicia o Power Automate no aplicativo do Power Virtual Agents no Teams. Usaremos um modelo integrado para enviar uma mensagem a um canal, o que torna muito fácil começar.
 4. Escolha o modelo **Enviar uma mensagem para um canal do Teams**, então selecione **Continuar**. O modelo de fluxo recebe duas entradas do bot, o **Assunto** (título da mensagem) e **Mensagem de texto** (mensagem real) para postar no canal.
 - a. Sob a definição do fluxo **Postar uma mensagem (v3)**, selecione a **ID da Equipe** e a **ID do canal da equipe** onde a mensagem deve ser postada.
 - b. Você pode adicionar texto à mensagem, além da descrição inserida pelo usuário, e preencher o campo **Mensagem** conforme apropriado.
 - c. Dê um nome ao fluxo e salve-o.
 - d. Feche a tela de criação do fluxo.
- Isso levará você de volta à tela de criação. Agora você pode adicionar uma ação e chamar esse fluxo recém-criado.

Passe a variável que você criou anteriormente chamada *TimeOffType* para o **Assunto** e a **Descrição** obtidos no chat.

Dessa forma, quando o fluxo postar uma mensagem no canal Especialista, ele indicará **Licença prolongada** como o título e a mensagem definidos no fluxo.

TIP

Agora, o Power Virtual Agents está diretamente integrado ao Microsoft Teams para que o bot saiba com qual usuário do Teams ele está conversando. Isso permite que os fabricantes de bots usem as informações para criar respostas pessoais e personalizadas. Para usar o nome da pessoa que está conversando com o bot, há uma variável predefinida chamada *bot.UserDisplayName* a ser usada **como qualquer outra variável**.

Agora você pode informar ao funcionário que os especialistas foram notificados de sua solicitação e entrarão

em contato com eles.

1. Adicione um nó de mensagem com a mensagem *Notificamos o especialista. Ele entrará em contato em breve.*
2. Encerre a conversa com uma pesquisa.
3. Salve o tópico.

Agora que Bob criou o tópico de folga, ele poderá salvá-lo e adicionar outros tópicos que atendam à necessidade de seu bot de RH responder a perguntas que os funcionários da Contoso possam ter.

TIP

Não se esqueça de testar seu bot e garantir que ele esteja funcionando conforme o esperado para a melhor experiência do funcionário. Você verá a mensagem postada no canal do Teams quando o fluxo for executado na tela de teste.

Publicar o bot

Uma vez que os tópicos sejam criados e o bot testado, você estará pronto para publicar o bot. Publicar o bot disponibilizará as atualizações de conteúdo do bot mais recentes para os usuários finais.

1. Selecione o ícone de **Publicar** no painel de navegação lateral.
2. Selecione **Publicar**.

Você precisará seguir algumas ações adicionais para realmente disponibilizar o bot aos funcionários.

TIP

Se você já estiver conversando com o bot, poderá digitar *recomeçar* para o bot após publicar o conteúdo mais recente do bot. Isso reiniciará a conversa com o bot, com o conteúdo mais recente publicado.

Abrir o bot no Teams para conversar como qualquer funcionário faria

Antes de disponibilizar o bot para os funcionários da sua organização, há uma opção de adicionar o bot ao Teams para você bater um papo e experimentá-lo como qualquer funcionário faria.

Na guia **Publicar** no painel de navegação lateral, há uma opção para **Abrir o bot**.

Isso lhe dará a chance de adicionar seu bot no Teams e bater um papo com ele.

Disponibilizar o bot para outros funcionários

Agora você está pronto para tornar o bot detectável por outros funcionários na app store do Teams, para que eles possam instalar e conversar com ele.

1. Vá para a página **Publicar** do painel de navegação lateral.
2. Selecione **Compartilhar o bot**, que abrirá um painel com algumas opções de personalização.

Editar detalhes do bot

Neste painel, você pode editar o ícone do bot que aparece no Teams e alterar as descrições curtas e longas do seu bot. Eles são preenchidos com antecedência com conteúdo inicial, mas são fáceis de personalizar para o seu bot.

Microsoft Teams

X

Details for Teams

Name

HR Support Bot

Icon



Change color



Change icon

Short description *

Built by Power Virtual Agents. Create your own at aka.ms/pvaforteteams.

Up to 80 characters

Long description *

Help employees stay informed, productive, and connected. Create bots and add important topics for your organization using an intuitive, graphical interface. No code required.

Up to 3400 characters

More ▾

Compartilhar o bot com sua equipe

Isso adicionará o bot à seção **Criado por seus colegas** na app store do Teams.

Selecione **Adicionar ao Teams** e você verá uma marca de seleção indicando que o bot foi adicionado ao Teams. Com isso, qualquer pessoa da sua equipe **poderá encontrar o bot na seção Criado por seus colegas** na app store do Teams e adicionar o bot para conversar com ele.

Esta é uma solução alternativa para ver o bot em ação, pois não requer nenhum envolvimento do administrador e evita qualquer spam para o administrador. Quando estiver totalmente satisfeito, você poderá seguir as etapas para compartilhar o bot com sua organização, o que requer a aprovação do administrador.

Microsoft Teams

X



Back to work

Provides answers to common questions

Edit details Copy link Open bot

Share with my organization

To distribute your bot to a broader audience, enlist the help of your admin. [Learn more](#)

[Submit for admin approval](#)

If approved, your bot will appear in the Built by your org section in Teams.

Share with my team

Choose this option for bots built just for you and your team to use. [Learn more](#)

[Add to Teams](#)

Automatically adds your bot to the Built by your colleagues section in Teams.

[Disconnect from Teams](#)

[Close](#)

Compartilhar o bot com sua organização

Compartilhar seu bot com toda a organização destacará seu bot na seção Criado pela sua organização na app store do Teams. Isso exige a aprovação do administrador.

1. Selecione Enviar para aprovação do administrador e siga as etapas.
2. Primeiro, confirme o ícone, a descrição curta e a descrição longa do bot.
3. Em seguida, confirme que deseja compartilhar o bot com todos na organização.
4. Por fim, envie para aprovação do administrador. Esta parte do processo não pode ser concluída imediatamente e requer acompanhamento com o administrador para aprovação.

Etapas detalhadas: Experiência do Usuário Final

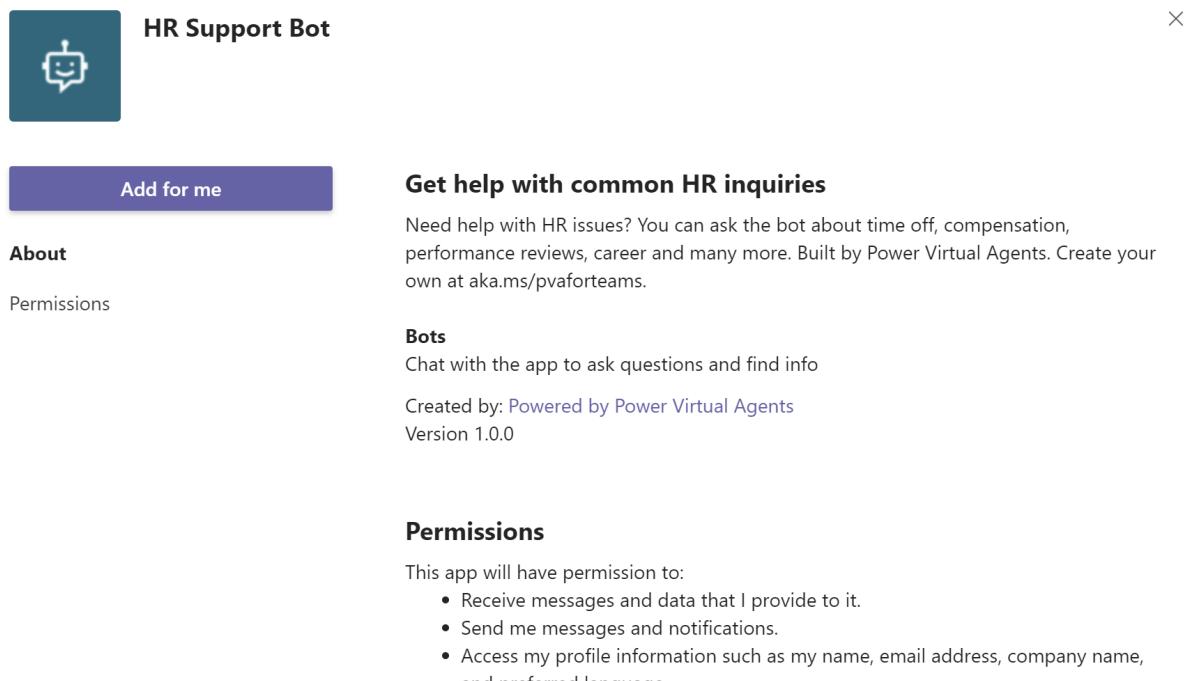
Esta seção do guia examina como pode ser a experiência para um membro da equipe que deseja usar o bot.

Como encontrar o bot na app store do Teams

Melissa pode encontrar facilmente o bot que você criou na app store do Teams para instalar e conversar com ele no Teams.

Dependendo de onde o bot tiver sido compartilhado, ela poderá encontrar o bot na seção **Criado por seus colegas** ou a seção **Criado pela sua organização**. Para encontrar o bot na seção **Criado pela sua organização**, é um pré-requisito que o bot tenha sido aprovado por um administrador.

Melissa seleciona o bloco de aplicativo do chatbot e, em seguida, seleciona **Adicionar para mim**, como na seguinte captura de tela:



By using HR Support Bot, you agree to the [privacy policy](#) and [terms of use](#).

Isso adicionará o bot à barra de navegação lateral do Teams e o abrirá para ela conversar.

O tópico **Saudação** que está disponível como um [tópico padrão ou do "sistema"](#) dispara automaticamente para dar as boas-vindas a Melissa.

TIP

Você pode [editar o tópico Saudação](#) para ter uma mensagem de boas-vindas apropriada.

Funcionário conversa com o bot para perguntar sobre folga

Melissa precisa de folga no verão por motivos pessoais.

Ela digita *Preciso de informações sobre folga.*

Ela vê uma opção para **Férias pagas** e começa ali para obter algumas informações iniciais e então seleciona **Férias pagas**.

É apresentado a ela o site para obter mais informações sobre folgas remuneradas.

O bot então coleta dados de satisfação do cliente e encerra a conversa.

Microsoft Teams

Activity Chat About

HR Support Bot Chat About

Hi! I'm the HR Support bot. I can help with questions related to time off, performance, career and more.

If you'd like to speak to an HR expert, let me know at any time.

So, what can I help you with today?

12:45 AM need time off information

HR Support Bot 12:45 AM I can help with questions related to time off.

What type of information are you looking for?

Paid vacation National holidays Extended leave

12:46 AM Paid vacation

HR Support Bot 12:46 AM For paid vacation time off, go to www.contoso.com/HR/PaidTimeOff to learn more on how to submit time-off requests.

Did that answer your question?

Yes No

Sending... Extended leave time off

Type your questions here

Depois de analisar o site de RH quanto a folgas remuneradas, ela entende que precisa de licença prolongada, já que ficará ausente por mais de 3 meses. Ela retorna ao bot e digita *Eu preciso de licença prolongada*.

O bot informa a Melissa que um especialista em RH é necessário para o pedido de licença prolongada e pede a ela uma descrição de seu problema.

O bot então informa a Melissa que um especialista foi notificado, que entrará em contato em breve.

Agora que a solicitação foi feita, vamos voltar para a visão do autor do bot (que é você) e ir para o canal de especialistas da equipe de RH.

Aqui, vemos que o bot executou o fluxo que você adicionou anteriormente e postou a solicitação de Melissa no canal. Os especialistas em RH do canal agora podem entrar em contato com Melissa para entender mais sobre seu pedido de licença prolongada.

Microsoft Teams

Activity Chat About

HR Your teams General Posts Files Wiki +

Welcome to the team!

Here are some things to get going...

Add more people Create more channels Open the

David Longmuir 12:50 AM Extended leave

Get approval for 6 month leave

Reply

Conclusão

Seguindo essas etapas, você agora tem um bot de RH instalado e funcionando!

Você viu como criar um chatbot que aborda questões de folga de funcionários sem ser um desenvolvedor ou cientista de dados.

O chatbot não só foi capaz de fornecer respostas, mas também tomou medidas para notificar os especialistas de RH sobre a solicitação de licença prolongada do funcionário.

Em seguida, mostramos como você pode disponibilizar o chatbot para os funcionários.

Você criou e disponibilizou o chatbot para todos os funcionários no Microsoft Teams.

Nas próximas etapas, você poderá continuar trabalhando em seu bot, adicionando mais tópicos e refinando os tópicos existentes.

Consulte o tópico de visão geral do [aplicativo do Power Virtual Agents no Microsoft Teams](#) para obter mais ideias sobre o que fazer com o Power Virtual Agents.

Para obter ajuda adicional ou para postar e votar em ideias, confira o [fórum da comunidade do Power Virtual Agents](#) e a [Ajuda e suporte da comunidade](#).

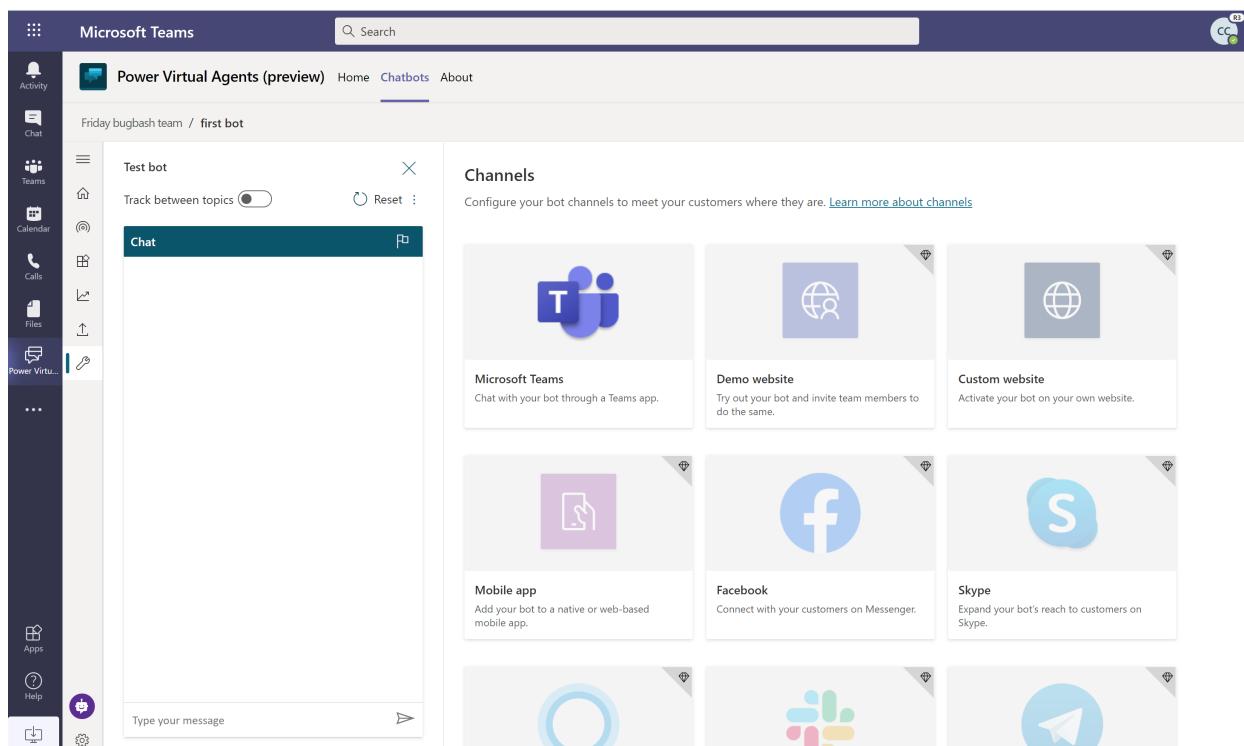
Licenciamento para Power Virtual Agents para Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Se você puder acessar o Teams, e se puder adicionar o aplicativo do Power Virtual Agents, então é provável que você já tenha todas as licenças necessárias. Os usuários do seu bot também precisarão acessar o Teams, mas você não pode adicionar usuários a uma equipe a menos que eles já tenham acesso ao Teams como um todo.

No entanto, você poderá encontrar alguns casos em que poderá atualizar para uma licença premium, como no exemplo a seguir, ao publicar em canais adicionais:



Consulte o tópico [Licenciamento para Power Virtual Agents](#) para obter uma comparação e uma descrição das licenças.

Para criar e gerenciar chatbots do Power Virtual Agents no Teams, você precisa de:

- [Uma licença para usar o Teams](#)
- [Licenças para usar o Power Virtual Agents](#)

Se precisar de mais informações sobre licenças, consulte os seguintes tópicos:

- [Gerenciar o acesso de usuários ao Teams](#)
- [Atribuir licenças e gerenciar o acesso ao Power Virtual Agents](#)

Compartilhar seu bot com outros usuários no Microsoft Teams

18/01/2022 • 5 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Compartilhe seu bot com outros usuários para que eles possam conversar com o bot ou colaborar para criá-lo.

Compartilhe bots para os usuários conversarem

Um usuário sempre pode conversar com um bot se ele foi criado na mesma equipe. Você pode compartilhar bots com usuários de fora da equipe com as opções **Compartilhar** disponíveis no Power Virtual Agents.

Pré-requisitos

- Para gerenciar quem pode conversar com o bot em sua organização, a [configuração de autenticação do usuário final](#) do bot deve ser definida para **Apenas para Teams** ou **Manual**, com **Azure Active Directory** ou **Azure Active Directory V2** como o provedor e **Requer login do usuário** ativado.

Compartilhe bot com grupos de segurança

Você pode compartilhar seu bot com grupos de segurança para que seus membros possam conversar com o bot.

1. Selecione **Compartilhar** no topo da home page do bot.



2. Especifique o nome do grupo de segurança com o qual você gostaria de compartilhar o bot.

NOTE

Você só pode compartilhar um bot com grupos de segurança. Você não pode compartilhar com grupos ou usuários individuais do Microsoft 365 de forma direta.

Você pode gerenciar o acesso de usuários individuais adicionando ou removendo usuários do grupo de segurança.

Share bot

X

Share with people to use your bot. [Learn more](#)

PVASG1

PVASG1 Name ▾

pvasg2

Owner, Manager, Power Automate user, Transc...



My organization



Everyone in Test_Test_CCI Demos

None

Test_Test_CCI Demos team

Select a user



Owner

System admin (full access)



Member

Reviewer



Guest

Reviewer

Send an email invitation to new users

 Copy link

Share

Cancel

3. Revise as permissões do grupo de segurança.

Share bot

Share with people to use your bot. [Learn more](#)

Enter a security group

New users

 PVASG1 User	X
--	---

Shared with Sort by Name ▾

 Demo41 Owner, Manager, Power Automate user, Transc...
--

My organization

 Everyone in Test_Test_CCI Demos None

Test_Test_CCI Demos team

 Owner System admin (full access)
 Member Reviewer
 Guest

Send an email invitation to new users

 Copy link

PVASG1

Bot permissions
The user's permissions for this bot.

✓ User
Can use the bot

Data permissions ⓘ
Make sure your users have access to the data used in Power Automate flows included in the bot. [Learn more](#)

Share **Cancel**

4. Se quiser informar aos usuários que você compartilhou o bot com eles, marque a caixa de seleção **Enviar um convite por email para novos usuários**.

NOTE

Apenas grupos de segurança com email habilitado receberão um convite por email. Você pode **Copiar o link** diretamente e compartilhá-lo com os usuários para instalar o bot no Microsoft Teams.

5. Selecione **Compartilhar** para compartilhar o bot com o grupo de segurança.

Compartilhar o bot com todos na organização

Você pode compartilhar seu bot para permitir que todos na mesma organização que o bot conversem com ele.

1. Selecione **Compartilhar** no topo da home page do bot.
2. Selecione **Todos na nome da sua organização**.
3. Selecione a opção **O usuário - pode usar o bot**.

Share bot

Share with people to use your bot. [Learn more](#)

Enter a security group

Shared with Sort by Name ▾

D Demo41
Owner, Manager, Power Automate user, Transc...

My organization

Everyone in Test_Test_CCI Demos User

Test_Test_CCI Demos team

Owner System admin (full access)
Member Reviewer
Guest Reviewer

Send an email invitation to new users

The screenshot shows the 'Share bot' dialog in Microsoft Teams. On the left, there's a sidebar with sections for 'Shared with' (listing 'Demo41' as the owner), 'My organization' (listing 'Everyone in Test_Test_CCI Demos' as a user), and 'Test_Test_CCI Demos team' (listing 'Owner', 'Member', and 'Guest' roles). At the bottom of the sidebar is a checkbox for sending an email invitation to new users. On the right, under 'Bot permissions', there are two options: 'User - can use the bot' (selected) and 'None'. Below that, under 'Data permissions', it says 'Make sure your users have access to the data used in Power Automate flows included in the bot.' There are 'Copy link', 'Share', and 'Cancel' buttons at the bottom.

NOTE

O Power Virtual Agents não enviará um convite por email a todos na organização. Você pode **Copiar o link** diretamente e compartilhá-lo com os usuários para instalar o bot no Microsoft Teams.

4. Selecione **Compartilhar** para compartilhar o bot com todos na organização.

Pare de compartilhar o bot

Você pode interromper o compartilhamento do bot com um grupo de segurança ou com todos em sua organização.

Interromper o compartilhamento com um grupo de segurança

1. Selecione **Compartilhar** no topo da home page do bot.
2. Selecione **X** ao lado dos grupos de segurança com os quais você deseja interromper o compartilhamento do bot.

Share bot

X

Share with people to use your bot. [Learn more](#)

Enter a security group

Shared with

Sort by Name ▾



Demo41

Owner, Manager, Power Automate user, Transc...



PVASG1

User



My organization



Everyone in Test_Test_CCI Demos

None

Test_Test_CCI Demos team



Owner

System admin (full access)



Member

Reviewer



Guest

Reviewer

Send an email invitation to new users

Copy link

Share

Cancel

3. Selecione **Compartilhar** para interromper o compartilhamento do bot com novos grupos de segurança.

Interromper o compartilhamento com todos na organização

1. Selecione **Compartilhar** na home page do bot.
2. Selecione **Todos na nome da sua organização**.
3. Selecione a opção **Nenhum**.

Share bot

Share with people to use your bot. [Learn more](#)

Enter a security group

Shared with Sort by Name ▾

D Demo41
Owner, Manager, Power Automate user, Transc...

My organization

Everyone in Test_Test_CCI Demos
None

Test_Test_CCI Demos team

Owner
System admin (full access)

Member
Reviewer

Guest
Reviewer

Send an email invitation to new users

3. Selecione **Compartilhar** para interrompe o compartilhamento do bot com todos na organização.

Compartilhe os bots para colaborar com outras pessoas

Você pode colaborar com outras pessoas ao criar chatbots no Microsoft Teams. Isso significa que outros membros de sua equipe podem fazer edições e alterações, e você pode ver quem mais está editando um tópico.

Suas permissões são determinadas por suas [funções do Microsoft Teams](#) na equipe onde seu bot é criado:

- Os proprietários da equipe podem criar, exibir, editar e configurar todos os bots na equipe em que são proprietários da equipe.
- Os membros da equipe podem criar, editar e configurar bots que eles criaram. Eles podem ver os bots de outros membros da equipe.

NOTE

Se você for proprietário de um grupo do Azure Active Directory associado a uma equipe, mas também não for membro desse grupo, talvez não veja a equipe nos aplicativos Power Apps e Power Virtual Agents no Microsoft Teams.

Você pode se adicionar como membro da equipe, o que resolverá o problema após alguns minutos.

Para compartilhar seu bot com outros usuários para colaboração, você precisa [adicioná-los à sua equipe](#).

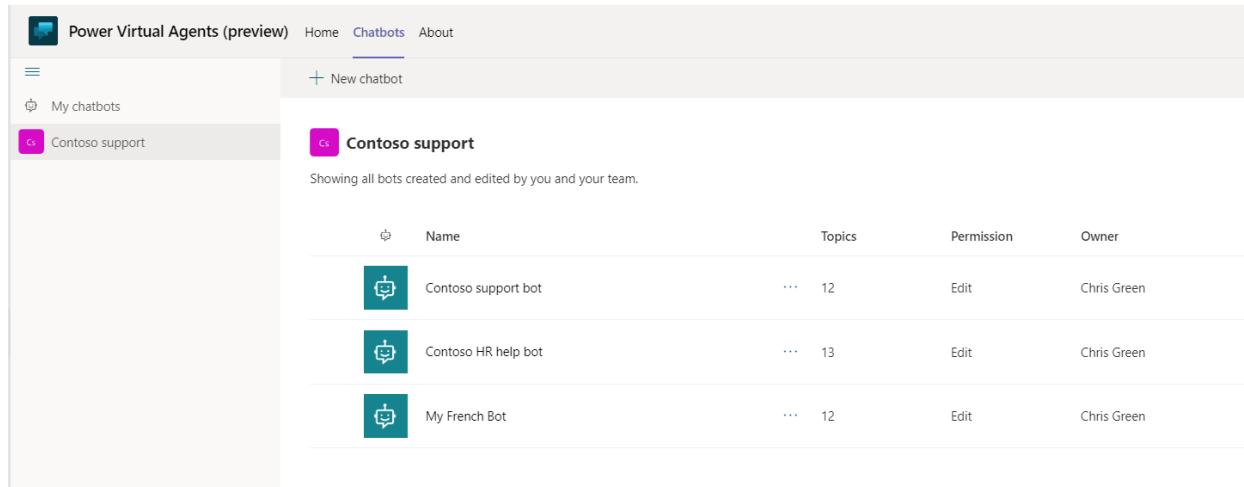
NOTE

Pode levar até 15 minutos para que o novo membro da equipe veja a equipe no aplicativo Power Virtual Agents.

Você pode ver uma lista das equipes às quais pertence e de cada bot dessa equipe acessando a guia **Chatbots** na barra de navegação superior. As equipes são listadas à esquerda; selecionar uma equipe mostra os chatbots dessa equipe. Onde quer que você esteja no aplicativo, você sempre poderá voltar para a lista de chatbots selecionando **Chatbots** na parte superior.

TIP

A opção **Meus chatbots** mostra todos os bots que você criou e é uma maneira fácil de encontrar seu bot em várias equipes. Você pode encontrar bots criados por outros membros da equipe selecionando a equipe.



Name	Topics	Permission	Owner
Contoso support bot	12	Edit	Chris Green
Contoso HR help bot	13	Edit	Chris Green
My French Bot	12	Edit	Chris Green

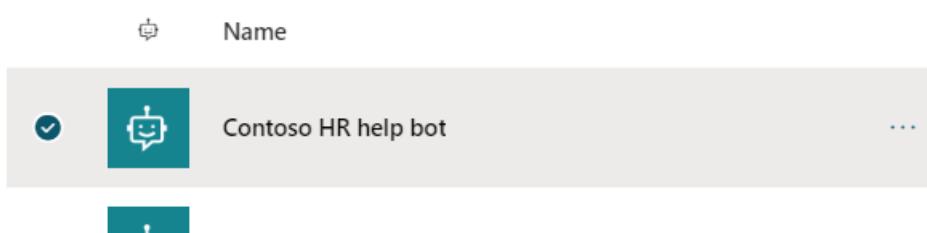
Você pode abrir bots para edição selecionando o nome do bot.

Se você selecionar a marca de seleção ao lado do nome do bot, você pode ir direto para a página Tópicos ou Análise desse bot. Você também pode selecionar **Editar** para acessar a página inicial do bot.

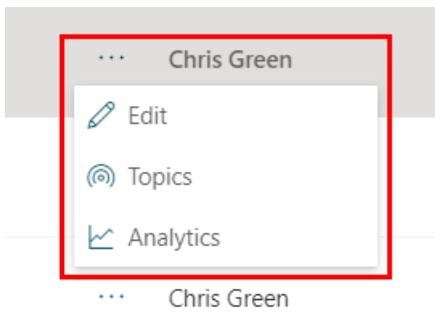


My chatbots

Showing all bots owned by you.



Se você selecionar o ícone de menu ao lado do nome do bot, poderá selecionar **Editar** para acessar a página inicial do bot ou para as páginas Tópicos ou Análise.



Se você renomear, restaurar ou excluir uma equipe, pode levar até 2 horas para que as alterações sejam refletidas no aplicativo Power Virtual Agents.

Permissões de dados

Para garantir que os usuários que conversam com o seu bot possam executar os fluxos do [Power Automate](#) corretamente, você deve testar seu bot para certificar-se de que suas permissões com os sistemas integrados estão configuradas corretamente.

Colabore em bots

Na lista **Tópicos**, é possível ver quem está trabalhando em um tópico na coluna **Editando no momento**. É possível passar o cursor do mouse ou clicar no ícone da pessoa para rapidamente conversar com ela no Teams ou enviar um email.

Isso pode ajudar a evitar conflitos caso várias pessoas estejam trabalhando no mesmo tópico.

Name	Trigger phrases	Status	Errors	Currently editing	Modified by
Conference rooms	No trigger phrases	Off		Chris Green	2 minutes ago
Lesson 2 - A simple topic with a condition and variable	(S) Are there any stores around the area	On		-	Chris Green a day ago
Lesson 3 - A topic with a conditions, variables and a pre-built e...	(S) Buy items	On		-	Chris Green a day ago
Lesson 4 - A topic with a conditions, variables and custom entity.	(S) What is the best product for me	On		-	Chris Green a day ago
Lesson 1 - A simple topic	(I) When are you closed	On		-	Chris Green a day ago
Fallback	No trigger phrases			-	7 months ago
End of Conversation	No trigger phrases			-	01/15/2019
Confirmed Success	No trigger phrases			-	01/15/2019

NOTE

A lista de autores na coluna **Editando no momento** é atualizada somente ao carregar a página.

A página **Detalhes** de um tópico também mostra todas as pessoas que estão editando um tópico no momento, bem como a última vez que alguém salvou.

The screenshot shows the 'Conference rooms' setup page. On the left, there's a sidebar with icons for back, home, and setup. The main area has tabs for 'Setup' and 'Analytics'. Under 'Setup', there are fields for 'Name *' (set to 'Conference rooms') and 'Description' (with placeholder 'Enter a description'). To the right, there's a 'Trigger phrases (0)' section with a text input field and an 'Add' button. A red box highlights the 'Modified by' section, which shows 'Chris Green a few seconds ago'. There's also a 'Status' section with a dropdown.

Uma lista de quem está editando a página também aparece como ícones de usuário no topo da tela de criação ao abrir um tópico para editar.

This screenshot shows the top navigation bar of the Power Virtual Agents interface. It includes icons for 'Topic details' and 'Topic checker', along with other navigation links.

Após 30 minutos de inatividade, você não será identificado como editando o tópico.

Ocasionalmente, várias pessoas podem fazer alterações em um tópico e tentar salvar suas alterações ao mesmo tempo.

O Power Virtual Agents detectará isso e impedirá que você sobrescreva o trabalho de seu colega ao exibir uma opção: recarregar o conteúdo com as últimas alterações (descartar o seu trabalho) ou salvar uma cópia do tópico (mantendo as suas alterações em uma nova cópia duplicada dele).

This screenshot shows a modal window titled 'Updated content available'. The message says: 'Someone has modified this topic, and you are no longer working on the latest content.' It lists two options: 'Discard your changes' and 'Save a copy'. Below the modal, there's a 'Save response as' field with 'CustomerCity (City)' selected. The background shows a list of trigger phrases.

Se você salvar as alterações em um novo tópico, poderá revisar as alterações do seu colega de trabalho e mesclar os dois tópicos, excluindo a cópia ao finalizar.

Fazer upgrade de um ambiente do Dataverse for Teams para o Power Virtual Agents

18/01/2022 • 2 minutes to read

Quando um usuário cria um bot do Microsoft Teams usando o [aplicativo Power Virtual Agents para o Teams](#), um ambiente do Dataverse for Teams é criado para a equipe que o cliente selecionou. [Saiba mais sobre o Dataverse for Teams](#).

Fazer upgrade de um ambiente do Dataverse for Teams

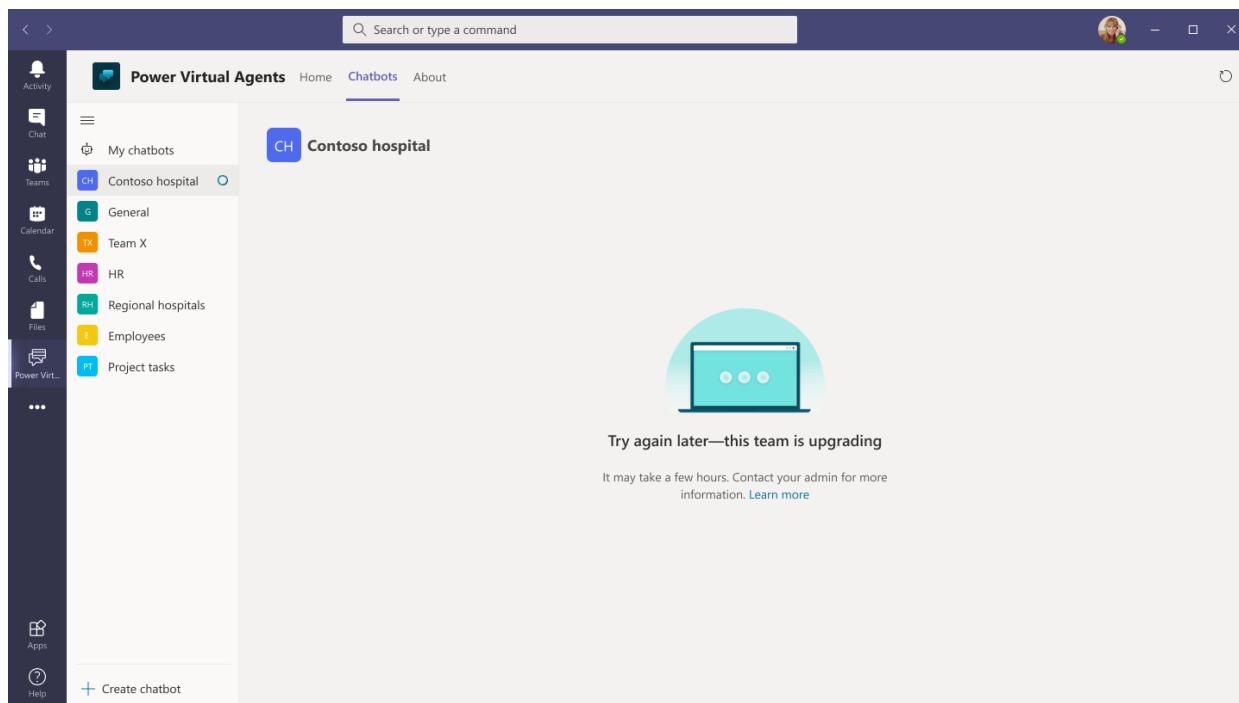
Administradores de locatários podem fazer upgrade um ambiente do Dataverse for Teams para obter a funcionalidade completa (veja esta [comparação](#) entre ambientes do Dataverse for Teams e do Dataverse).

Atualizar um ambiente pode ser útil, por exemplo, se você tiver [limites de capacidade](#) do Dataverse for Teams.

Os administradores podem iniciar o processo de upgrade no [centro de administração do Power Platform](#). Para obter mais informações sobre como fazer upgrade de ambientes do Dataverse, consulte [Ambientes do Dataverse for Teams - Tópico do processo de upgrade](#).

Impacto de fazer upgrade em um ambiente no Power Virtual Agents

Quando um ambiente está passando por um upgrade, os usuários não podem editar ou criar bots nele. Os usuários serão informados sobre o upgrade no aplicativo Power Virtual Agents para o Teams e eles serão impedidos de criar ou editar bots no ambiente.

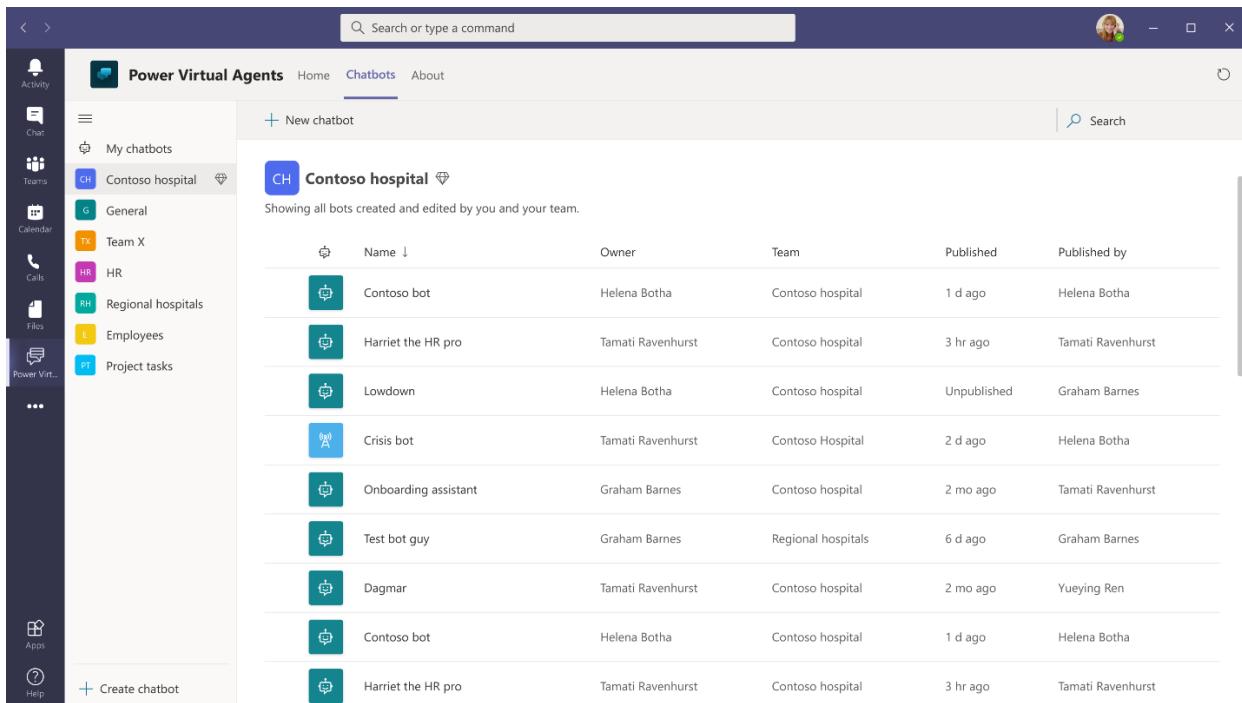


Durante a atualização, haverá erros se os usuários tentarem bater papo com o seu bot. Você deve planejar ou notificar seus usuários sobre um tempo de inatividade previsto.

Depois que o ambiente concluir o upgrade com êxito, os usuários poderão continuar a editar bots no aplicativo Power Virtual Agents para o Teams.

Os usuários também podem optar por editar o bot no aplicativo Web Power Virtual Agents em <https://web.powerva.microsoft.com>.

Os ambientes que concluem upgrades são mostrados com um ícone de losango ao lado do nome na lista de ambientes na guia Chatbots.



The screenshot shows the Power Virtual Agents web interface. On the left, there's a sidebar with icons for Activity, Chat, Teams, Calendar, Calls, Files, and Power Virtual Agents. The main area has a header with a search bar and a user profile icon. Below the header, the title 'Power Virtual Agents' is followed by 'Home', 'Chatbots' (which is underlined), and 'About'. A 'New chatbot' button is visible. The main content area is titled 'Contoso hospital' and shows a list of created and edited chatbots. The table includes columns for Name, Owner, Team, Published, and Published by. The list includes: Contoso bot (Owner: Helena Botha, Team: Contoso hospital, Published: 1 d ago, Published by: Helena Botha); Harriet the HR pro (Owner: Tamati Ravenhurst, Team: Contoso hospital, Published: 3 hr ago, Published by: Tamati Ravenhurst); Lowdown (Owner: Helena Botha, Team: Contoso hospital, Status: Unpublished, Published by: Graham Barnes); Crisis bot (Owner: Tamati Ravenhurst, Team: Contoso Hospital, Published: 2 d ago, Published by: Helena Botha); Onboarding assistant (Owner: Graham Barnes, Team: Contoso hospital, Published: 2 mo ago, Published by: Tamati Ravenhurst); Test bot guy (Owner: Graham Barnes, Team: Regional hospitals, Published: 6 d ago, Published by: Graham Barnes); Dagmar (Owner: Tamati Ravenhurst, Team: Contoso hospital, Published: 2 mo ago, Published by: Yueying Ren); Contoso bot (Owner: Helena Botha, Team: Contoso hospital, Published: 1 d ago, Published by: Helena Botha); and Harriet the HR pro (Owner: Tamati Ravenhurst, Team: Contoso hospital, Published: 3 hr ago, Published by: Tamati Ravenhurst).

Name	Owner	Team	Published	Published by
Contoso bot	Helena Botha	Contoso hospital	1 d ago	Helena Botha
Harriet the HR pro	Tamati Ravenhurst	Contoso hospital	3 hr ago	Tamati Ravenhurst
Lowdown	Helena Botha	Contoso hospital	Unpublished	Graham Barnes
Crisis bot	Tamati Ravenhurst	Contoso Hospital	2 d ago	Helena Botha
Onboarding assistant	Graham Barnes	Contoso hospital	2 mo ago	Tamati Ravenhurst
Test bot guy	Graham Barnes	Regional hospitals	6 d ago	Graham Barnes
Dagmar	Tamati Ravenhurst	Contoso hospital	2 mo ago	Yueying Ren
Contoso bot	Helena Botha	Contoso hospital	1 d ago	Helena Botha
Harriet the HR pro	Tamati Ravenhurst	Contoso hospital	3 hr ago	Tamati Ravenhurst

NOTE

Para acessar o aplicativo Web Power Virtual Agents, os usuários precisam de uma [licença PVA autônoma](#) ou uma [avaliação](#) individual.

Após o upgrade, o bot continuará funcionando como antes da atualização, sem que você precise realizar nenhuma ação.

Se os criadores de bots quiserem compartilhar um bot com outros criadores depois de fazer upgrade em um ambiente, você terá que adicionar os criadores como proprietários de equipe na equipe em que o ambiente foi criado. Você não poderá adicionar criadores como proprietários de equipe se o grupo de segurança **Proprietário de equipes** tiver sido removido do ambiente no centro de administração do Power Platform. Este bug será resolvido em uma próxima atualização, e você poderá [compartilhar bots com cocriadores](#) assim como em ambientes padrão do Dataverse.

IMPORTANT

Após fazer o upgrade, as sessões qualificadas serão consideradas como cobradas, mesmo que não utilizem a funcionalidade premium, como conectores premium, canais que não sejam do Microsoft Teams ou extensibilidade do Azure Framework. Para obter mais informações, consulte o [Guia de licenciamento](#).

Exportar e importar chatbots criados no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

No Microsoft Teams, você pode exportar e importar chatbots entre equipes individuais usando o aplicativo Teams do Power Apps.

Você pode querer fazer isso para copiar um chatbot em funcionamento para uma nova equipe, de modo que não precise criá-lo do zero.

Exportar seu bot no Teams

Siga as instruções na seção intitulada **Exportar personalizações do Dataverse for Teams** do tópico [Mover personalizações entre ambientes](#).

Ao selecionar as personalizações para exportar, selecione o bot que deseja exportar. Você pode usar o filtro no painel de navegação lateral para mostrar apenas os bots dessa equipe.

O chatbot será salvo na pasta **Downloads** no seu computador.

Importar seu bot no Teams

Siga as instruções na seção intitulada **Importar personalizações para o Dataverse for Teams** do tópico [Mover personalizações entre ambientes](#).

Seu bot importado agora aparecerá no aplicativo do Power Virtual Agents no Teams, na equipe para a qual você o importou.

Configurações regionais e localizações de dados para organizações usando o Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

O Power Virtual Agents oferece suporte a vários cenários de globalização e permite que você escolha onde deseja que seus dados residam.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Localidades e formatos com suporte

Chatbots criados com o Power Virtual Agents entenderão e exibirão conteúdo que seja relevante localmente para o usuário. A manipulação e a formatação localizadas são baseadas na configuração de localidade do navegador do usuário e incluem os seguintes elementos em uma conversa de chat:

- Data e hora
- Números
- CEP ou código postal
- Moeda
- Velocidade

O Power Virtual Agents oferece suporte às seguintes localidades de formatação de exibição:

- en-AU
- en-CA
- en-GB
- en-IN
- en-US

Por exemplo, se a configuração de localidade do navegador do usuário for *en-GB*, o bot saberá que uma data de 2/3 equivale a 2 de março. Se a configuração de localidade do navegador for *en-US*, a mesma data equivalerá a 3 de fevereiro.

NOTE

O Microsoft Teams é compatível com um conjunto maior de idiomas. Se o idioma selecionado para o Microsoft Teams não for compatível com o Power Virtual Agents, o idioma exibido será en-US.

Localização dos dados

O Power Virtual Agents no Teams pode ser criado nas [localizações de dados compatíveis](#). Você poderá criar um bot se a localização do seu locatário for compatível ou poderá usar o aplicativo Web do Power Virtual Agents ao escolher o datacenter que deseja usar durante a [configuração do seu ambiente](#).

Se você criar bots no Teams em um local sem suporte (Alemanha, EAU ou África do Sul), o bot será criado na Europa.

Consulte também

- [Suporte a idiomas](#)

Principais conceitos - Criação de bots do Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Quando cria bots com o Power Virtual Agents, você cria e edita tópicos.

Os tópicos são caminhos de conversa discretos que, quando usados juntos em um único bot, permitem que os usuários conversem com um bot que pareça natural e flua adequadamente.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Acessibilidade

A tela de criação de bot é criada para acessibilidade de acordo com [Diretrizes de Acessibilidade da Microsoft](#) e dá suporte a padrões de navegação padrão. Para cenários complexos, os usuários que criam conteúdo com navegação por teclado podem usar as âncoras de roteamento a seguir.

Em alguns casos, esses atalhos [podem ser substituídos pelos atalhos do Microsoft Teams](#).

Âncoras de roteamento

Pressione enter ou espaço em uma âncora de roteamento para entrar no modo de edição para essa rota. Uma vez no modo de edição, você poderá tabular para outras âncoras de nó. Quando a âncora for selecionada, você poderá:

- Pressione `Delete` para excluir a rota e tornar o nó de destino da rota um nó órfão, se essa rota for a única rota que leva a esse nó.
- Pressione `Escape` para tirar o usuário do modo de tabulação e retomar a tabulação normal.
- Pressione `Enter` ou `Space` em um nó diferente para reconectar a rota ao novo nó (mesmo nó de origem, novo nó de destino).
- Pressione `Tab` para levá-lo ao próximo local disponível para descartar essa rota.

A qualquer momento, pressionar essas teclas de atalho em uma âncora de rota lerá as propriedades da rota:

- `Alt + Shift + A` lerá o nó de origem.
- `Alt + Shift + B` lerá o nó de destino.

NOTE

Se você estiver usando um leitor de tela, observe que a entrada do menu da barra lateral **Gerenciar** pode não ser lido como "Recolhido", mas é um controle expansível que pode ser selecionado e expandido.

Nesta seção

TÓPICO	DESCRIÇÃO
Criar e excluir bots	Crie e exclua bots.
Usar os tópicos da lição	Use uma série de tópicos pré-criados que orientam você nos tópicos de criação - do simples ao avançado.
Criar e editar tópicos	Crie e edite tópicos.
Usar tópico de fallback do sistema	Use um tópico de fallback do sistema para quando seu bot não encontrar uma resposta.
Gerenciar tópicos	Copie, edite e gerencie quais tópicos devem estar disponíveis no seu bot.
Testar o bot	Teste seu bot diretamente no aplicativo do Power Virtual Agents conforme você faz alterações.
Idiomas com suporte	Escolha entre vários idiomas ao criar o bot.

Criar e excluir bots do Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 3 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Você pode criar chatbots no aplicativo Power Virtual Agents no Teams e depois compartilhá-los com outras pessoas em sua equipe, empresa ou organização.

A primeira etapa é adicionar o aplicativo Power Virtual Agents. Em seguida, os bots poderão ser criados.

NOTE

Você só pode ver os bots na versão do Power Virtual Agents em que você os criou.

Isso significa que, se você criar um bot com o aplicativo Power Virtual Agents no Microsoft Teams, não verá o bot no aplicativo Web do Power Virtual Agents em <https://web.powerva.microsoft.com>.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Adicionar o aplicativo do Power Virtual Agents no Microsoft Teams

1. Selecione **Aplicativos** na parte inferior do painel de navegação no Microsoft Teams



2. Na caixa de pesquisa, digite *power virtual agents* e selecione o bloco que aparece. Selecione **Adicionar para mim** na janela de descrição que aparece. Isso adicionará o aplicativo ao painel de navegação.

Apps

power virtual agents 

All

Personal apps

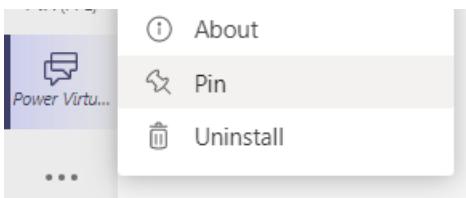
Bots



Power Virtual Agents
Microsoft Corporation

Give people access to the help they need, 24/7. Automate frequently asked questions and common business processes for HR,...

3. Para facilitar o retorno, selecione e segure (ou clique com o botão direito do mouse) o ícone do Power Virtual Agents e selecione **Fixar**.



Criar um bot

Quando você cria um bot, ele deve ser direcionado a uma equipe; todos nessa equipe serão capazes de ver e usar o bot (mas você pode compartilhá-lo com pessoas em outras equipes posteriormente). Se você deseja que outras pessoas tenham acesso para editar o bot, você precisa [adicioná-las à sua equipe](#).

Todos os bots devem pertencer a uma equipe. Você pode [criar uma nova equipe](#) se necessário, antes de adicionar um bot a ele.

IMPORTANT

Você não pode criar um bot em uma equipe de associação oculta (uma equipe em que os membros não podem ver os detalhes de outros membros). Se você tentar fazer isso, verá uma mensagem de erro e precisará criar seu bot em outra equipe que não tenha a configuração de [associação oculta](#).

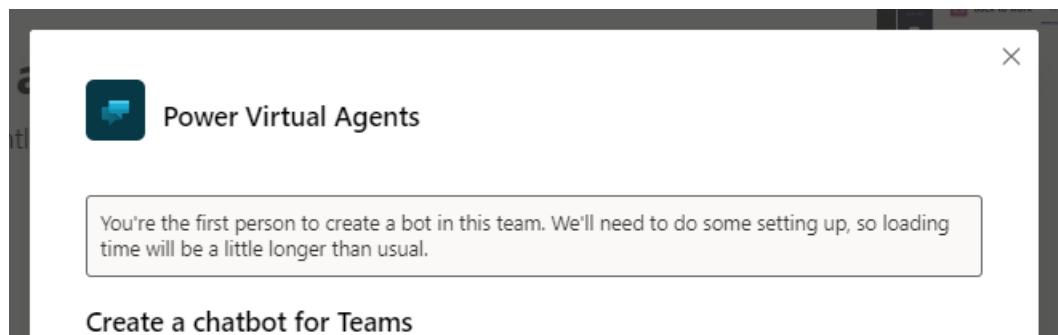
Ao criar um bot em uma equipe pela primeira vez, você levará 1 a 10 minutos para criar os sistemas necessários no back-end, mas, depois disso, cada bot levará muito menos tempo (entre 1 e 2 minutos).

1. Selecione o ícone **Power Virtual Agents** para abrir o aplicativo.

2. Você pode criar um bot de duas maneiras:

- Selecione **Iniciar agora** e, em seguida, escolha a equipe que deseja usar.
- Acesse a guia **Chatbots**, selecione a equipe que deseja usar e, em seguida, **Novo chatbot**.

Se essa for a primeira vez que um bot está sendo criado em sua equipe, você receberá um aviso explicando que a criação levará algum tempo (cerca de 1 a 10 minutos):



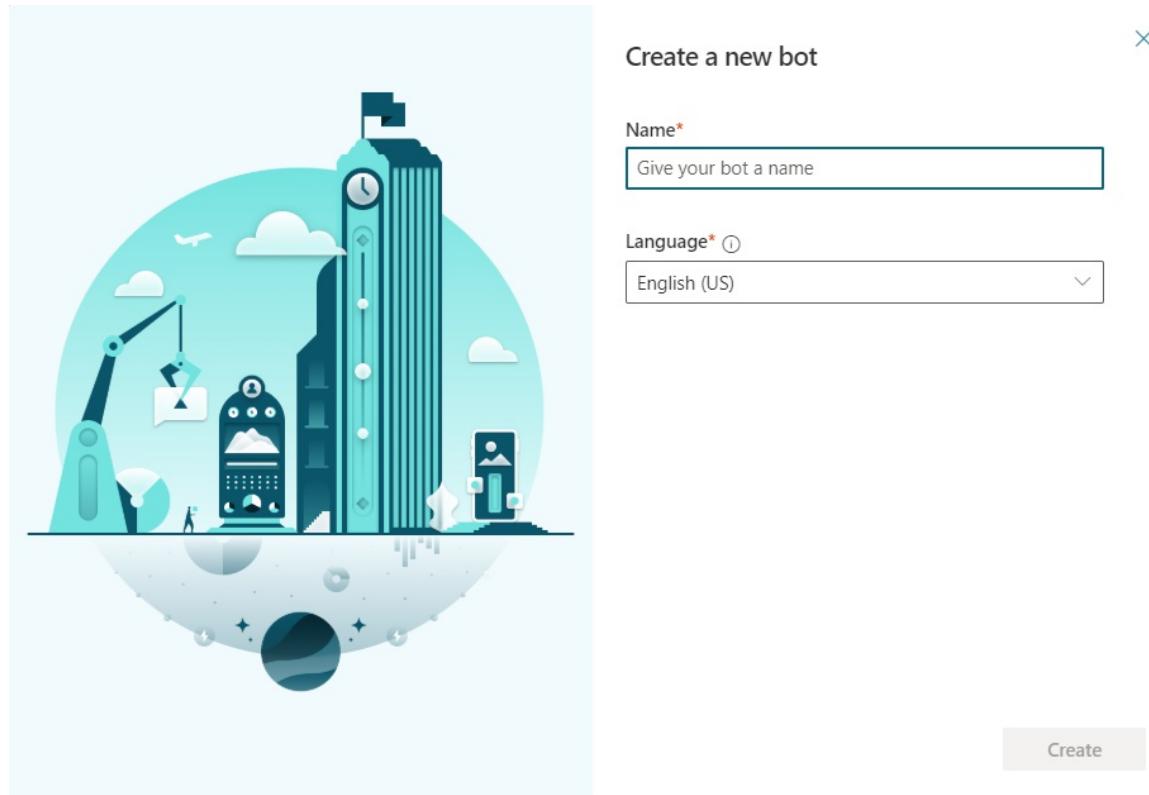
NOTE

Se você foi adicionado recentemente a uma equipe que já tem um bot, ainda poderá ver essa mensagem, pois o Microsoft Teams ainda está adicionando você à equipe. Você deve esperar 15 minutos para criar seu bot. Você também deve esperar 15 minutos antes de encontrar a equipe na guia **Chatbots**.

3. Selecione **Criar** para começar o processo inicial de criação de bot da sua equipe, que pode levar alguns minutos.

Você pode fechar a janela de carregamento; o processo de criação do bot continuará em segundo plano.

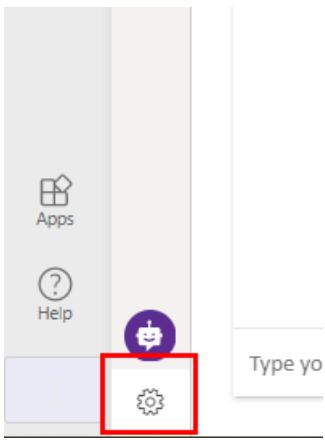
4. Após concluir o processo de criação, você poderá criar um bot em sua equipe. Na lista de equipes, selecione sua equipe e, em seguida, **Novo chatbot** para criar seu bot.



Excluir um bot

Você pode excluir bots para removê-los de sua equipe.

1. Clique no ícone de engrenagem de configurações na parte inferior do painel de navegação lateral do Power Virtual Agents.



2. Na guia **Geral**, selecione Excluir bot.

Você será solicitado a confirmar a exclusão do bot inserindo o nome deste; depois disso, todo o conteúdo do bot será imediatamente excluído.

Usar os tópicos da lição no Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

O Power Virtual Agents inclui um conjunto de quatro lições das quais você pode ver exemplos de tópicos. Variam de cenários simples a complexos que usam [ramificação condicional](#) e [entidades personalizadas](#).

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Acessar e usar os tópicos das lições para novos bots

Quando um bot é criado, várias lições são criadas automaticamente como tópicos.

Embora os tópicos sejam funcionais, são exemplos com o objetivo de aprender a criar conteúdo para seus bots e não foram projetados para uso em produção.

Use os tópicos da lição para entender como os tópicos funcionam:

1. Vá para a guia Tópicos.
2. Selecione a **Lição 1** e trabalhe até a **Lição 4**. Analise o título e a descrição e veja quais frases de gatilho estão sendo usadas.
3. Selecione **Vá para a tela de criação** na página de detalhes de cada tópico para ver o fluxo do bot; incluindo comentários do bot, respostas esperadas do usuário, pontos de decisão e referências de entidade.

Topics <small>①</small>				
Existing (12) Suggested (0)		Search		
▼	Name	Trigger phrases	Status	Errors
User Topics (4)				
	Lesson 1 - A simple topic	(4) When are you closed	<input checked="" type="button"/> On	-
	Lesson 2 - A simple topic with a condition and ...	(5) Are there any stores around th...	<input checked="" type="button"/> On	-
	Lesson 3 - A topic with a conditions, variables ...	(5) Buy items	<input checked="" type="button"/> On	-
	Lesson 4 - A topic with a conditions, variables ...	(5) What is the best product for me	<input checked="" type="button"/> On	-
System Topics (8)				
	Greeting	(52) Good afternoon		-

IMPORTANT

Você verá essas lições quando criar um novo bot. Se você já tiver criado um bot e não o vê, tente criar um novo bot e vá para a guia **Tópicos**.

Tópicos da lição disponíveis

Cada lição foi projetada para ensinar como usar a tela de criação para criar conversas básicas e avançadas de bot.

Você deveria começar na **Lição 1** e trabalhar em cada lição na ordem.

Lição 1 - Um tópico simples

Esta lição mostra como criar um tópico simples com uma ramificação condicional.

Lição 2 - Um tópico simples com uma condição e variável

Esta lição mostra como você pode criar um tópico simples com uma ramificação condicional e [uma variável](#).

Uma variável é um nome para um item que será usado posteriormente no fluxo de tópicos. Neste exemplo, `pva_StoreLocation` é a variável para armazenar a resposta do usuário quando você pergunta qual é a localização de loja preferida dele.

Lição 3 - Um tópico com condições, variáveis e uma entidade pré-criada

Esta lição mostra como você pode criar um tópico simples com uma ramificação condicional, [uma variável](#) e [uma entidade](#).

Quando você usa entidades em seu tópico, o bot pode identificar as principais informações do que o usuário digita e preencher automaticamente essas informações em suas variáveis.

Por exemplo, se você digitar "Quero comprar um carro vermelho", o bot não precisará perguntar qual carro colorido, porque ele reconhece a entidade Color que você digitou. O bot ignorará a pergunta em que você pediu cores.

Nesta lição, o bot usa a entidade State e reconhecerá qualquer estado dos EUA em que o usuário entrar.

Lição 4 - Um tópico com condições, variáveis e uma entidade personalizada

Esta lição mostra um tópico com uma ramificação condicional, [uma variável](#) e [uma entidade personalizada](#).

Você pode ver o bot ignorar uma pergunta de acompanhamento. Por exemplo, tente testar com "Quero um laptop comercial".

Criar e editar tópicos em seu bot do Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 6 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

No Power Virtual Agents, um tópico determina como um bot responde a uma pergunta de um usuário.

Você pode criar tópicos [personalizando os modelos fornecidos](#), criar tópicos do zero ou [obter sugestões de sites de ajuda existentes](#).

Todos os tópicos têm frases de gatilho e nós de conversação.

Frases de gatilho são frases, palavras-chave ou perguntas que um usuário provavelmente digitará relacionadas a um problema específico.

Nós de conversação são o que você usa para determinar como um bot deve responder e o que ele deve fazer.

Você não precisa ser exato com as frases de gatilho; o bot pode determinar o que o usuário quis dizer (sua "intenção") e combinar isso com o tópico certo.

Por exemplo, um usuário pode digitar "Horário de funcionamento" no bot, que corresponderá às frases de gatilho para o tópico **Horas da loja**. Em seguida, o bot perguntará em qual loja o cliente está interessado e exibirá os horários em que a loja está aberta.

Você pode ver como a conversa de bot funciona na prática, testando-a no painel **Bot de teste**. Isso permite que você ajuste o tópico até que esteja pronto para compartilhá-lo.

Para limites de bot e tópicos, consulte o tópico [Valores de cotas, limites e configuração](#).

Pré-requisitos

[Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).

Usar tópicos do sistema e de exemplo

Quando você cria um bot, vários tópicos são criados automaticamente.

The screenshot shows the 'Topics' section of the Power Virtual Agents interface. It displays a table of existing topics, divided into 'User Topics' and 'System Topics'. Each topic row includes columns for Name, Trigger phrases, Status (On/Off), Errors, Currently editing, and Modified by (Chris Green, 5 days ago). The 'System Topics' section includes Fallback, End of Conversation, Confirmed Success, Confirmed Failure, Goodbye, Start over, and Thank you. A sidebar on the left provides navigation options like Home, Topics, and Help.

Topics						
Existing (13)		Suggested (27)	Search existing topics			
Name	Trigger phrases	Status	Errors	Currently editing	Modified by	
Lesson 2 - A simple topic with a condition and variable	(S)Are there any stores around the area	On	-	-	Chris Green 5 days ago	
Lesson 3 - A topic with a conditions, variables and a pre-built e...	(S)Buy items	On	-	-	Chris Green 5 days ago	
Lesson 4 - A topic with a conditions, variables and custom entity.	(S)What is the best product for me	On	-	-	Chris Green 5 days ago	
Lesson 1 - A simple topic	(A)When are you closed	On	-	-	Chris Green 5 days ago	
System Topics (9)						
Fallback	No trigger phrases	-	-	-	7 months ago	
End of Conversation	No trigger phrases	-	-	-	01/15/2019	
Confirmed Success	No trigger phrases	-	-	-	01/15/2019	
Confirmed Failure	No trigger phrases	-	-	-	01/15/2019	
Goodbye	(Q)Bye	-	-	-	01/15/2019	
Start over	(Q)start over	-	-	-	01/15/2019	
Thank you	(A)thank	-	-	-	01/15/2019	

- Quatro **Tópicos do Usuário** que podem ser usados como [tópicos da lição](#) podem ajudar a entender como criar uma conversa de bot.
- Alguns **Tópicos do Sistema**. Recomendamos que você os mantenha e os use até que você se sinta à vontade para criar uma conversa de bot de ponta a ponta.

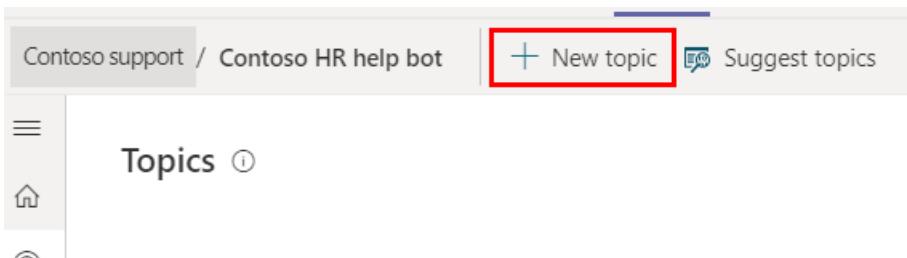
Você pode editar esses dois tipos de tópicos da mesma maneira que os tópicos criados, mas não pode excluí-los.

Criar um tópico

1. Vou para a guia **Tópicos** no painel de navegação lateral para abrir a página de tópicos.



2. Na página de tópicos, selecione **Novo tópico**.



3. Especifique um nome, uma descrição e uma ou mais frases de gatilho para o tópico.

Uma frase de gatilho é a frase com a qual alguém pode iniciar uma conversa. É melhor usar frases curtas e palavras-chave em vez de frases longas.

Lembre-se de que você não precisa inserir todas as diferentes formas de alguém fazer uma pergunta; o bot pode determinar o que o usuário quis dizer (sua "intenção") e combinar isso com o tópico certo.

Name * Lesson 1 - A simple topic

Description

Lesson 1 - This lesson will show you how you can create a simple topic with one conditional branch.

Over the next few lessons, we will show how to add and define variables, conditions and entities.

Welcome to Power Virtual Agents!

Trigger phrases (4) How might your customers ask about this topic? Try to start with 5-10 diverse phrases.

Enter a trigger phrase Add

When are you closed

When are you open

Store hours

Daily open hours

Modified by Chris Green 5 days ago

Status

Go to authoring canvas

4. Selecione **Salvar** tópico para adicionar o tópico à lista de tópicos.

Projetar o caminho da conversa do tópico

O caminho de conversa de um tópico é como o bot responderá às perguntas e respostas de uma pessoa. Consiste em "nós" especiais que levam a pessoa a fazer perguntas ou respostas. Quando o bot recebe as respostas às perguntas, ele determina se deve fornecer uma resposta ou procurar outro tópico.

1. Nos detalhes do tópico que você deseja editar, selecione **Ir para a tela de criação**.

Name * Lesson 1 - A simple topic

Description

Lesson 1 - This lesson will show you how you can create a simple topic with one conditional branch.

Over the next few lessons, we will show how to add and define variables, conditions and entities.

Welcome to Power Virtual Agents!

Trigger phrases (4) How might your customers ask about this topic? Try to start with 5-10 diverse phrases.

Enter a trigger phrase Add

When are you closed

When are you open

Store hours

Daily open hours

Modified by Chris Green 5 days ago

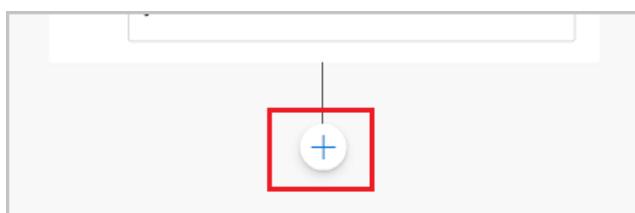
Status

Go to authoring canvas

2. O Power Virtual Agents abre o tópico na tela de criação e exibe as frases de gatilho do tópico. A tela de criação é onde você define o roteiro da conversa entre um cliente e o bot.
3. Para os tópicos existentes ou do sistema, vários nós serão criados automaticamente. Você pode editar esses nós da mesma forma que outros nós.

4. Quando você cria um novo tópico, um nó **Frases de gatilho** e um nó **Mensagem** em branco é inserido para você.

5. Você pode adicionar outros nós, selecionando o ícone **Mais (+)** na linha ou ramificação entre ou após um nó.

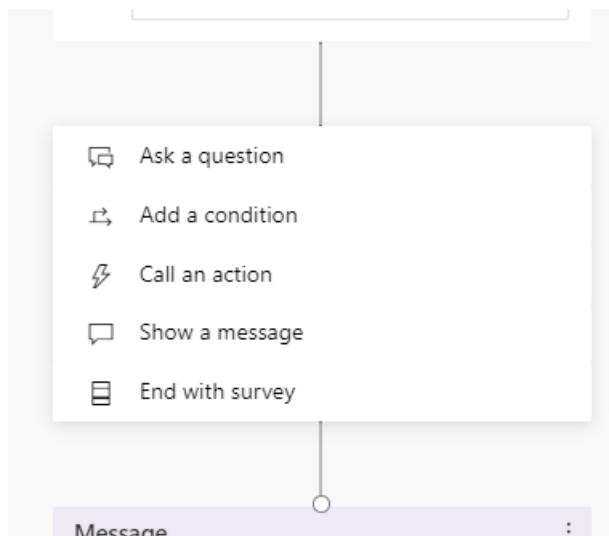


Inserir nós

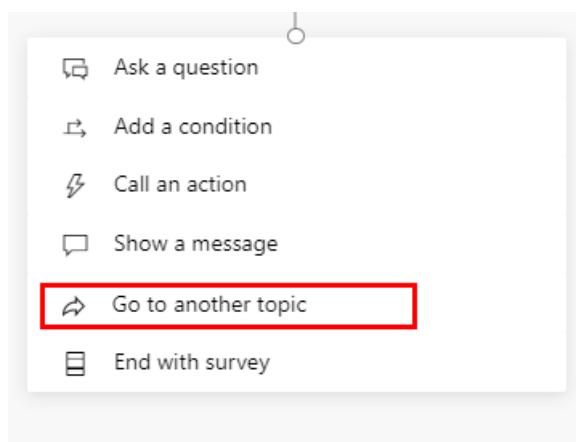
Ao adicionar um nó, você pode escolher entre cinco opções. Cada opção possui um nó ou nós específicos que serão inseridos no caminho da conversa.

Você pode:

- **Fazer uma pergunta**
- **Adicionar uma condição**
- **Chamar uma ação**
- **Mostrar uma mensagem**
- **Encerrar com pesquisa**

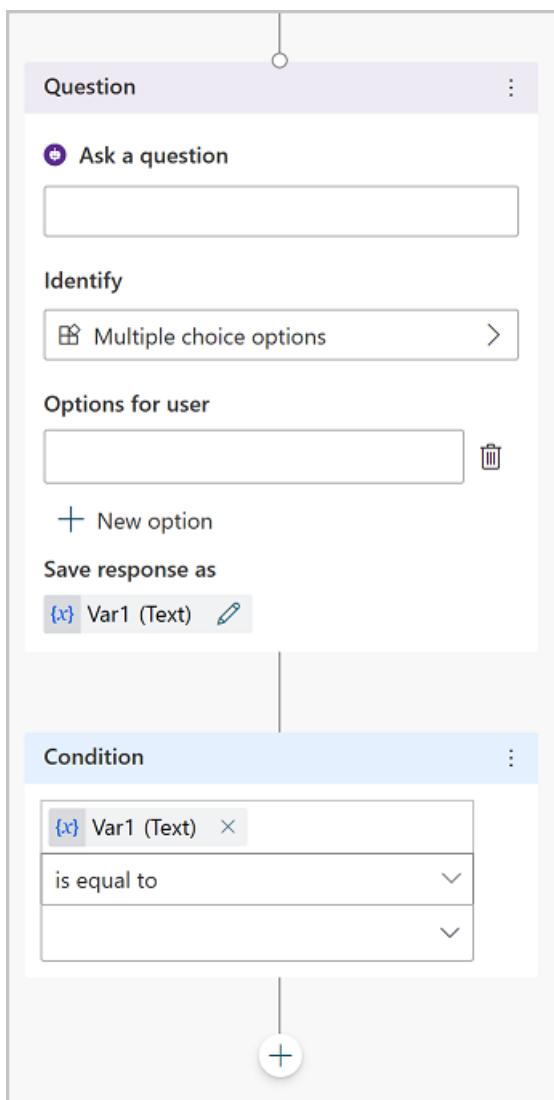


Se o nó que você está adicionando for o último em um tópico, você também pode adicionar um nó **Acessar outro tópico**.



Faça uma pergunta:

1. Para que o bot faça uma pergunta e obtenha uma resposta do usuário, selecione + para adicionar um nó e, em seguida, **Fazer uma pergunta** para adicionar um novo nó Pergunta.



2. Digite a frase da pergunta na primeira caixa de texto, **Fazer uma pergunta**.

3. Você pode escolher entre várias opções para a resposta do usuário no campo **Identificar**.

Essas opções determinam o que o bot deve estar ouvindo na resposta do usuário.

Por exemplo, eles podem ser opções de múltipla escolha, um número ou uma cadeia de caracteres específica.

Para entender mais sobre as diferentes opções, consulte [Usar entidades em uma conversa](#).

4. Dependendo do que escolher no campo **Identificar**, você poderá inserir quais opções o usuário deve ter.

Por exemplo, se selecionar **Opções de múltipla escolha**, você poderá inserir as opções que o usuário pode especificar no campo **Opções para o usuário**. Cada opção é apresentada como um botão de múltipla escolha para o usuário, mas os usuários também podem digitar a resposta no bot.

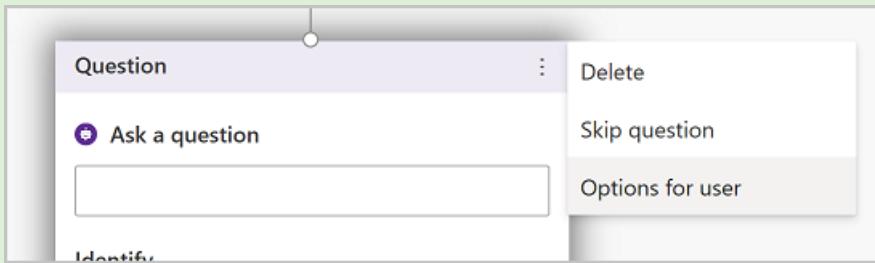
O editor de conversas cria roteiros separados na conversa, dependendo da resposta do cliente. O caminho da conversa leva o cliente ao caminho apropriado para cada resposta do usuário. Você pode adicionar outros nós para criar lógica de ramificação e especificar o que o bot deve responder para cada variável.

5. Você pode [salvar a resposta do usuário em uma variável](#) para ser usada mais tarde.

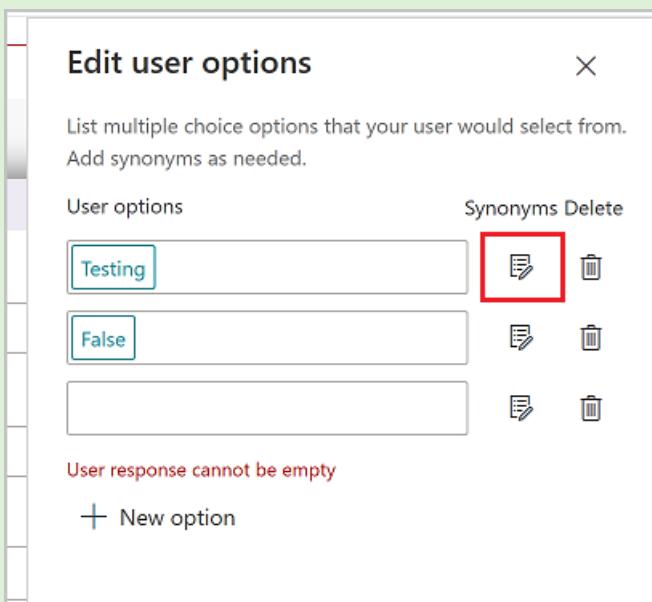
TIP

Você pode definir sinônimos para cada opção. Isso pode ajudar o bot a determinar a opção correta, caso não esteja claro para o que a resposta do usuário deve ser mapeada.

1. Selecione o ícone do menu na parte superior do nó **Pergunta** e, em seguida, selecione **Opções para o usuário**.



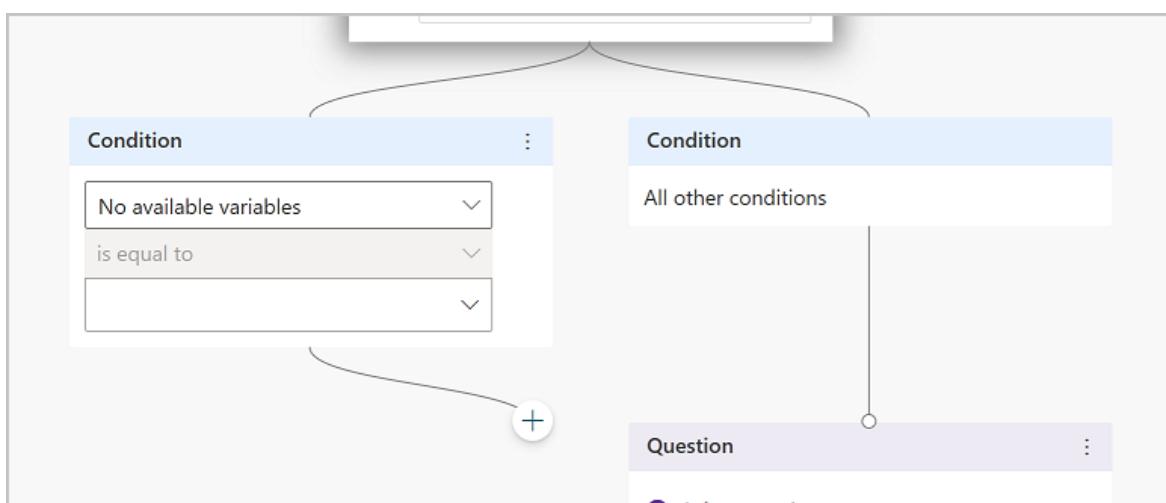
2. Selecione o ícone **Sinônimos** da opção à qual você deseja adicionar outras palavras-chave.



3. Adicione as palavras-chave individualmente e, quando terminar, selecione **Concluído** para retornar à Tela de criação.

Adicionar uma condição

1. Para adicionar lógica de ramificação com base em **variáveis**, selecione **+** para adicionar um nó e use a opção **Adicionar uma condição**.
2. Escolha a variável que você deseja usar para determinar se a conversa de bot deve ramificar neste momento.



Chamar uma ação

Você pode [chamar Fluxos do Power Automate](#) selecionando **Chamar uma ação**.

Mostrar uma mensagem

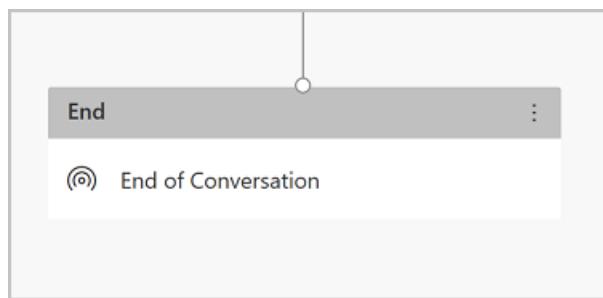
1. Para especificar uma resposta do bot, selecione + para adicionar um nó e, em seguida, **Mostrar uma mensagem** para adicionar um novo nó **Mensagem**.
2. Digite o que você quer que o bot diga na caixa de texto. Você pode aplicar alguma formatação básica, como negrito, itálico e numeração.

Você também pode [usar variáveis que você definiu em outro lugar](#) na sua conversa de bot.

Encerrar com pesquisa

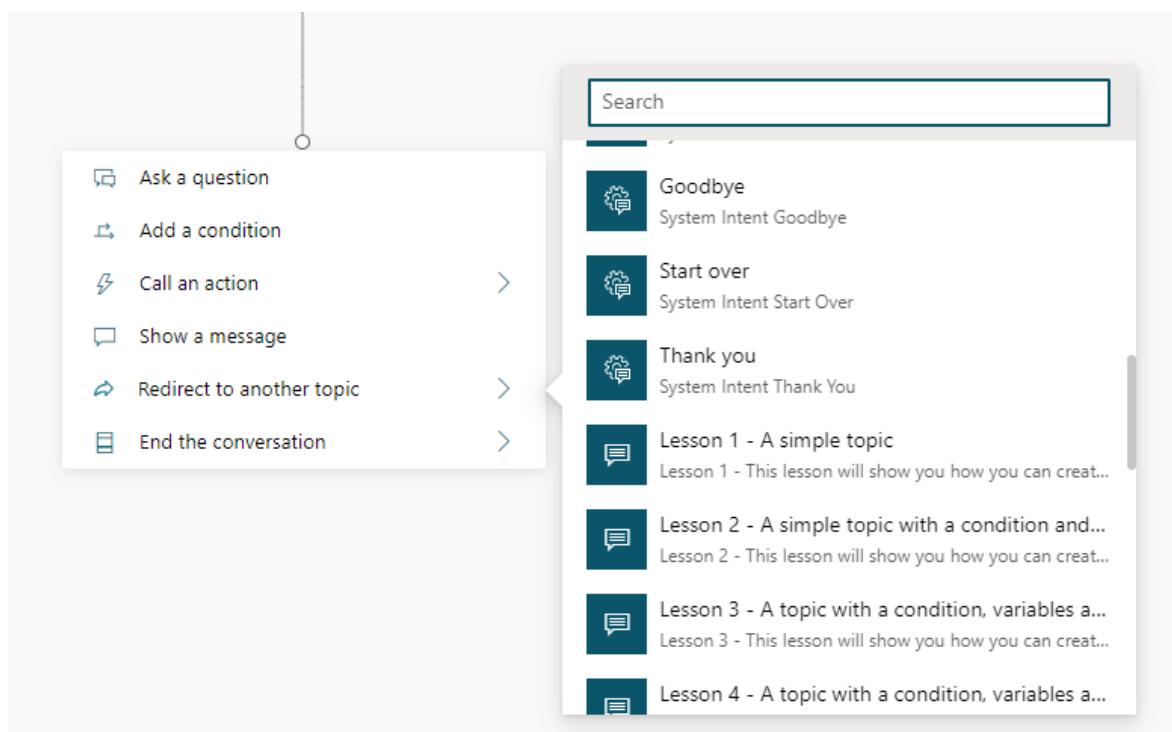
Quando você encerra a conversa, pode aparecer uma pesquisa perguntando ao usuário se sua pergunta ou problema foi respondido ou resolvido corretamente. Essa informação é coletada na [página de análise de satisfação do cliente](#).

1. No final de uma resposta que resolve o problema do usuário ou responde à pergunta, selecione **Encerrar com pesquisa**.



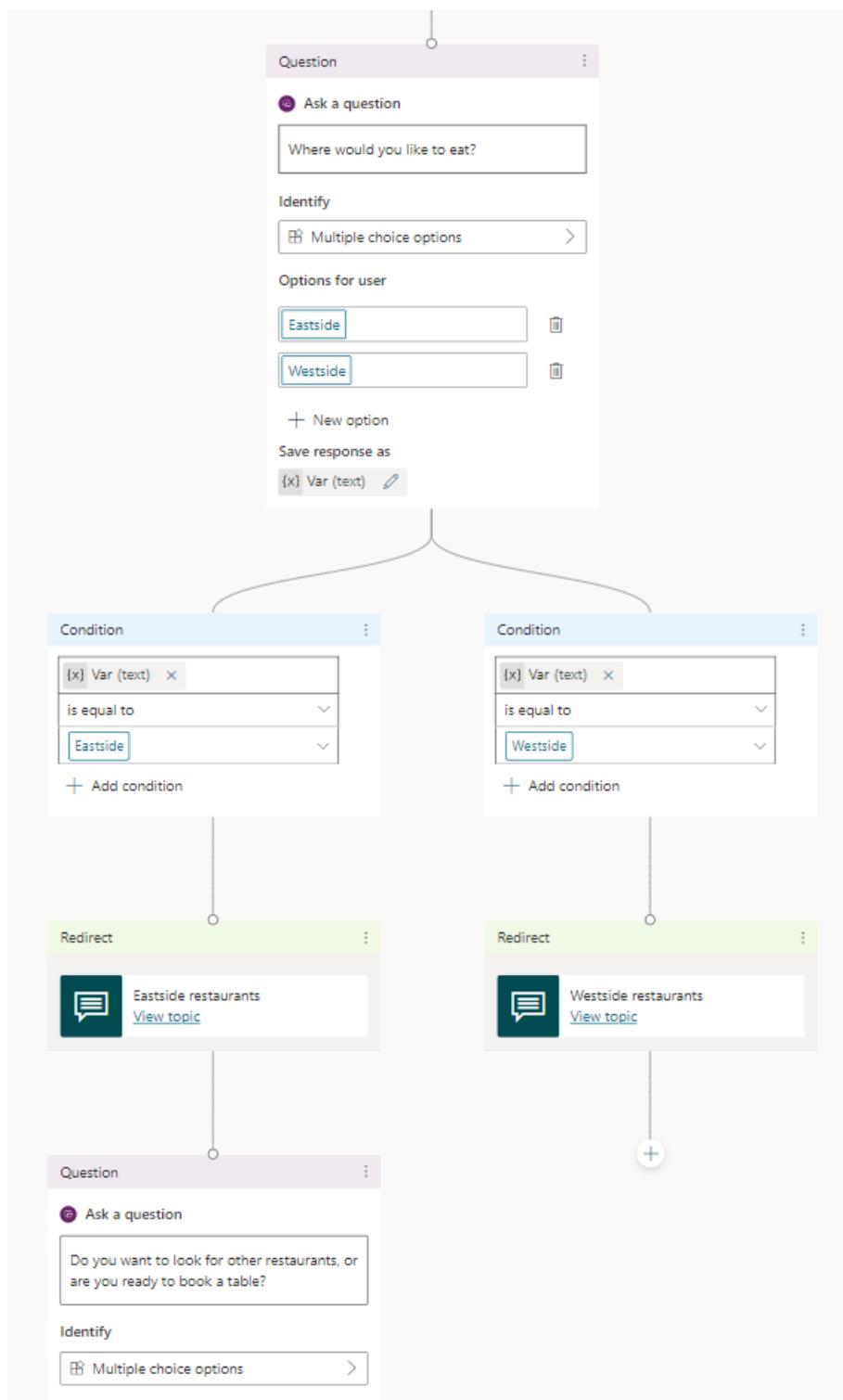
Acessar outro tópico

1. Para mover automaticamente o bot para um tópico separado, selecione + para adicionar um nó e, em seguida, **Ir para outro tópico**.
2. No submenu, selecione o tópico para o qual o bot deve desviar. Por exemplo, você pode desejar enviar o usuário a um tópico específico sobre o fechamento de uma loja se ele perguntar sobre o horário de funcionamento dessa loja.



Quando o bot passar para outro tópico, ele percorrerá o caminho da conversa para aquele tópico e retornará ao tópico original, no local onde parou.

Você pode considerar o tópico redirecionado como "subtópico".



Se você redirecionar para qualquer um dos seguintes [tópicos do sistema](#), mas toda a conversa será encerrada:

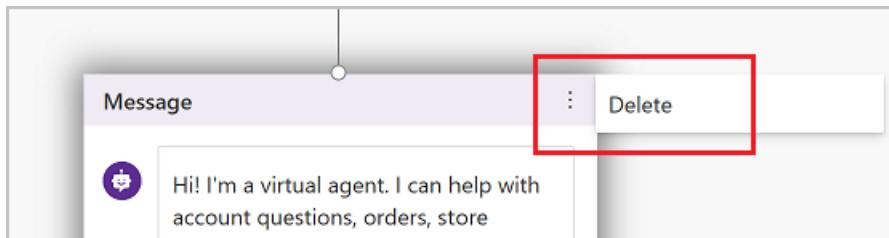
- Fim da conversa
- Confirmado como com Êxito
- Confirmado como com Falha
- Tchau
- Encaminhar
- Recomeçar (isso também redefinirá as [variáveis globais](#))

Usar variáveis

Você também pode [usar variáveis que você definiu em outro lugar](#) na sua conversa de bot.

Excluir nós

1. Selecione o ícone menu na parte superior do título do nó.
2. Selecione Excluir.



Testar e publicar seu bot

[Teste seu bot](#) ao fazer alterações nos seus tópicos para garantir que tudo esteja funcionando conforme o esperado.

Depois de terminar de desenvolver e testar seu bot, você pode considerar [publicá-lo](#) para que outros membros da equipe possam usá-lo.

Configurar o tópico de fallback do sistema no Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Durante uma conversa, um bot do Power Virtual Agents [aciona o tópico apropriado com base na entrada do usuário](#). Se o bot não puder determinar a intenção do usuário, ele perguntará novamente ao usuário. Após duas solicitações, o bot passará para um agente humano pelo tópico do sistema **Escalonar**.

Em alguns cenários, convém personalizar como o bot se comporta quando a entrada do usuário não aciona nenhum tópico. Por exemplo, você pode criar um tópico abrangente para capturar a intenção do usuário não reconhecida ou usar um tópico para chamar sistemas de back-end ou rotear para serviços existentes.

Você personaliza esses comportamentos de fallback ao adicionar o tópico do sistema **Fallback**. Você também pode personalizar o tópico **Fallback**, semelhante à maioria dos outros tópicos do sistema.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).

Adicionar um tópico de fallback do sistema

1. Na parte inferior do painel de navegação lateral, selecione **Configurações** e **Fallback do sistema**.

2. Selecione **+ Adicionar**.

The screenshot shows the 'Settings' page with the 'System fallback' tab selected. The 'Default behavior' section contains the text: 'If the bot can't determine the user's intent, it will prompt for a topic again. After two reprompts, the bot will escalate to a live agent. To customize this behavior, add the fallback topic. The bot will no longer automatically reprompt for information.' Below this is the 'Add fallback topic' section, which includes a 'Fallback' button and a 'System topic' link. A note below the button states: 'Adds fallback to the system topics list and allows customization. This topic can be edited, call actions from external services such as Bot Framework and Power Automate, or redirect to another topic. For changes to take effect, make sure to publish your bot after editing.' A '+ Add' button is located at the bottom right of the section.

Um tópico de fallback do sistema é adicionado. O bot irá para este tópico quando não encontrar um tópico apropriado ou não entender as informações do usuário.

Uma nova opção aparecerá no painel **Configurações** na seção **Sistema de fallback: Ir para o tópico de fallback**, que permite personalizar o tópico.

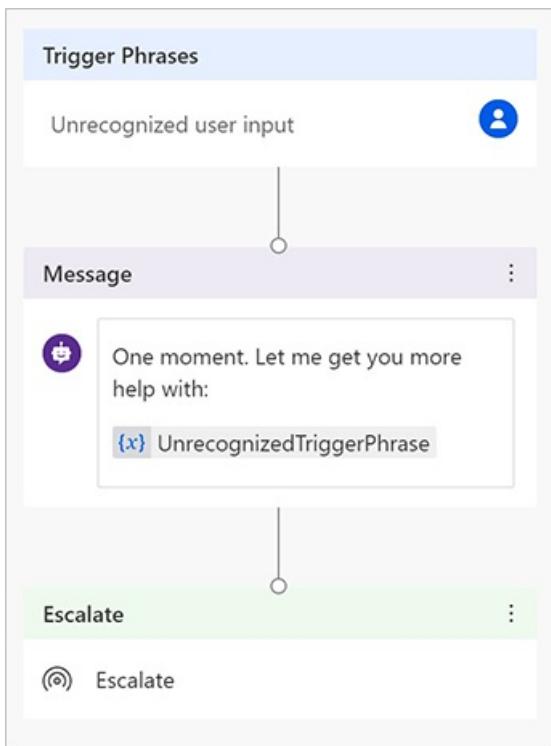
Personalizar o tópico de fallback do sistema

Depois de adicionar o tópico de fallback do sistema, você poderá abri-lo selecionando **Ir para o tópico de fallback** no painel **Configurações**.

Você também verá o tópico **Fallback** listado em **Tópicos do Sistema** na lista de tópicos.

System Topics (9)			
Fallback			No trigger phrases
Greeting			(52) Good afternoon
Escalate			(65) Talk to agent

Ao abrir este tópico na tela de criação, você verá que o tópico padrão de fallback contém dois nós: um nó **Mensagem** que reformula a entrada do usuário e um nó **Escalonar**, que redireciona para um agente humano.



Você pode personalizar este tópico como qualquer outro [tópico do sistema](#). Você também pode usar a variável `UnrecognizedTriggerPhrase` que armazena a entrada do usuário que o bot não conseguiu entender. Por exemplo, é possível usar a variável como uma entrada e transmiti-la para um [fluxo do Power Automate](#) ou uma [habilidade do Bot Framework](#).

NOTE

O tópico de fallback do sistema não possui uma frase de gatilho.

Redefinir o comportamento de fallback do sistema excluindo o tópico de fallback

Para redefinir o comportamento de fallback do sistema e retorná-lo ao comportamento padrão, vá para **Configurações** e depois **Fallback do Sistema**. Na seção **Fallback do sistema**, selecione **Excluir** para remover o tópico de fallback.

Add fallback topic

Preview



Fallback ✓ Topic added
System topic

Adds fallback to the system topics list and allows customization. This topic can be edited, call actions from external services such as Bot Framework and Power Automate, or redirect to another topic. For changes to take effect, make sure to publish your bot after editing.

Delete

Go to fallback topic

WARNING

Isso removerá o tópico de fallback e as alterações feitas nele.

Gerenciar tópicos no Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 3 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Existem várias maneiras de gerenciar seus tópicos. O Power Virtual Agents inclui um verificador de tópico que permite que você saiba se há erros em seus tópicos; você pode ativar ou desativar tópicos para que eles não sejam exibidos para as pessoas conversando com seu bot, bem como copiar ou duplicar tópicos para tornar mais fácil o processo de criá-los.

- [Erros de tópico](#)
- [Status do tópico](#)
- [Como copiar um tópico](#)

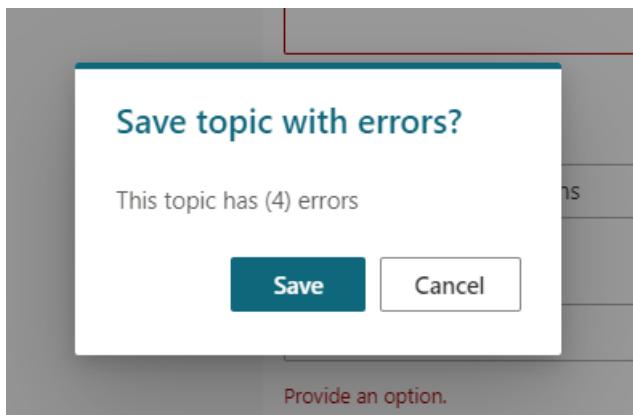
Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Erros de tópico

Ao salvar um tópico, você será notificado se houver erros ou avisos. Os avisos não impedem o bot de funcionar, mas podem fazer com que tópicos individuais não funcionem conforme o esperado. Por isso, você deve corrigi-los quando os vir.

Os erros impedirão o funcionamento do bot e devem ser corrigidos antes de publicá-lo.



Você pode ver o estado de erro de um tópico na página Tópicos.

NOTE

A página Tópicos mostra apenas erros, pois eles farão com que o bot pare de funcionar, ao contrário dos avisos.

Topics ①

Existing (14) Suggested (0)		Trigger phrases	Status	Errors	Currently editing	M
▼	Name					
▼	User Topics (5)					
	Conference rooms	No trigger phrases	<input checked="" type="checkbox"/> On	✖ 4 errors	CG	Cf
	Lesson 2 - A simple topic with a condition and ...	(5) Are there any stores around ...	<input checked="" type="checkbox"/> On	-	-	Cf
	Lesson 3 - A topic with a conditions, variables ...	(5) Run items	<input checked="" type="checkbox"/> On	-	-	Cf

Selecione a contagem de erros para abrir a tela de criação onde está o primeiro erro. Selecione **Verificador de tópico** para ver uma lista dos erros. A seleção de um erro no verificador de tópico leva você diretamente à origem do erro no tópico.

The screenshot shows the 'Topic Checker' interface. At the top, there are tabs for 'Topic details' and 'Topic checker'. Below the tabs are buttons for back, forward, test bot, and save. The main area is titled 'Topic Checker' and contains two sections: 'Errors (4)' and 'Warnings (0)'. The 'Errors (4)' section lists four items in red text: 'Add a bot message', 'Add a bot message', 'User response is empty. Update or delete it.', and 'Enter a value to complete the expression.'.

NOTE

Você pode salvar tópicos com erros. Tópicos com erros não podem ser publicados.

Tipos de erros

Existem quatro tipos de erros que aparecem no verificador de tópico e na tela de criação:

- *Nó*: o nó inteiro está incorreto e destacado em vermelho.
- *Campo*: o campo pode ter dados obrigatórios ausentes e é realçado em vermelho.
- *Expressão*: a expressão pode ser inválida e é realçada em vermelho.
- *Exclusão de variável*: uma variável em um tópico foi excluída e é realçada em vermelho onde quer que tenha sido usada. Isso faz com que a variável fique "órfã" e tenha de ser removida ou substituída.

Status do tópico

Os tópicos podem ter um status **Ativado** ou **Desativado**. Isso se refere à capacidade de serem usados ou acionados em uma conversa de bot.

Quando um tópico for **Ativado**, será acionado conforme o esperado, como resultado de suas frases de gatilho ou quando for redirecionado de e para outro tópico. É provável que a maioria dos seus tópicos esteja no estado **Ativado**.

Quando um tópico estiver **Desativado**, não será acionado de maneira alguma. Isso significa que, se suas frases de gatilho forem usadas em uma conversa de bot, elas não serão acionadas, como se o tópico não existisse. Um tópico **Desativado** também não será redirecionado, mesmo que outro tópico tenha especificado que deveria.

Quando um bot é publicado, todos os tópicos (**Ativado** ou **Desativado**) serão publicado, mas os tópicos **Desativados** não serão acionados.

TIP

Colocar um tópico no status **Desativado** permite trabalhar em um tópico específico e deixá-lo em um estado de rascunho enquanto publica alterações em outros tópicos que estão prontos para serem publicados. Deixe o tópico no qual você ainda está trabalhando como **Desativado** antes de publicar o bot.

É possível alterá-lo com a alternância na coluna **Status** na página Tópicos.

Topics ⓘ

Existing (14)	Suggested (0)	Name	Trigger phrases	Status	Errors	Currently editing	M
✓		Name		On			
✓		User Topics (5)		On	✖ 4 errors	CC	Cf
		Conference rooms	No trigger phrases	On	-	-	Cf
		Lesson 2 - A simple topic with a condition and ...	(5) Are there any stores around ...	On	-	-	Cf
		Lesson 3 - A topic with a conditions. variables ...	(5) Ruv items	On	-	-	Cf

Por padrão, novos tópicos serão criados com o status definido como **Ativado**.

NOTE

O Verificador de tópico identificará um erro se um tópico for redirecionado para um tópico 'desativado'.

Como copiar um tópico

Depois de criar alguns tópicos, convém usar um tópico anterior como linha de base ao criar novos tópicos.

Na página Tópicos, selecione o ícone de menu no nome de um tópico e depois use a opção **Fazer uma cópia**.



Esta opção cria uma duplicata do tópico selecionado com (*Copiar*) adicionado ao nome. Todo o conteúdo do tópico - como descrição, frases de gatilho e toda a conversa - é copiado para o novo tópico.

Um tópico copiado tem um status **Desativado** por padrão quando é copiado para evitar confusão sobre qual tópico será acionado, pois as frases de acionamento são as mesmas do tópico original.

Quando terminar de editar o novo tópico, você poderá mudar seu status para **Ativado** para [testá-lo no Bot de teste](#) e, quando estiver pronto, publique o novo tópico.

Não há um limite para o número de vezes que um tópico pode ser copiado. Um número será adicionado ao nome e cada tópico terá sua própria ID interna.

Testar seu bot do Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Conforme você cria o bot no Power Virtual Agents, você pode usar o painel **Bot de teste** para ver como o bot conduz um usuário durante a conversa do bot.

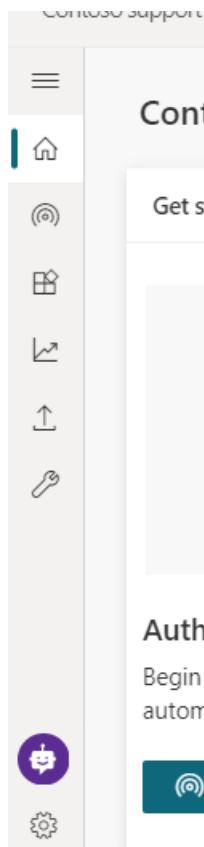
Para ajudá-lo a encontrar e corrigir comportamentos inesperados, é possível habilitar o rastreamento entre tópicos para guiá-lo passo a passo pela conversa de bot e ir para o nó correspondente na tela de criação.

Pré-requisitos

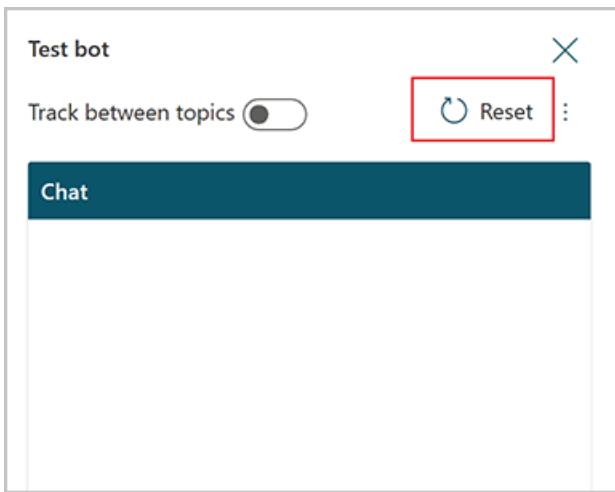
- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Testar um tópico no painel Bot de teste

1. Se o painel **Bot de teste** estiver oculto, abra-o selecionando o ícone do bot de teste na parte inferior do painel de navegação lateral.



2. É uma boa ideia selecionar **Redefinir** na parte superior do painel **Bot de teste** para limpar conversas anteriores. A limpeza das conversas anteriores facilita a visualização do fluxo do tópico que você quer ver sem confusões.



- No prompt **Digite sua mensagem** prompt na parte inferior do painel **Bot de teste**, insira uma frase de gatilho para o tópico.

A frase de gatilho inicia a conversa do tópico e o painel **Bot de teste** exibe as respostas de bot e as opções de resposta do usuário que você especificou.

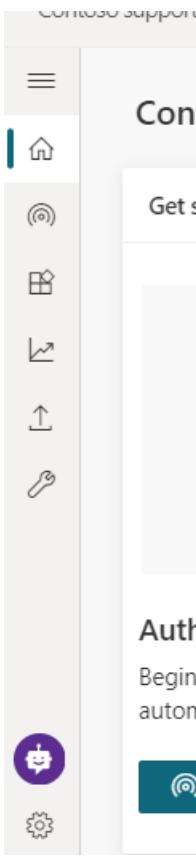
- Continue a conversa, testando se ela flui da maneira pretendida como [projetado no tópico](#).
- Selecione uma resposta no painel **Bot de teste**, que levará você à resposta no editor de conversas desse tópico. A tela de criação exibe os nós realçados em verde.

Você pode retornar à tela de criação do tópico a qualquer momento para revisar seu caminho de conversa. O painel **Chat de teste** será atualizado automaticamente quando você salvar as alterações em um tópico.

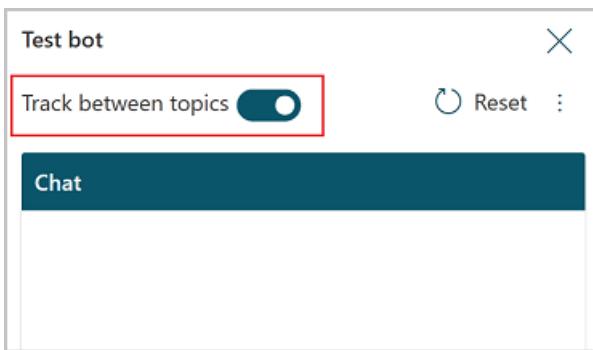
Rastrear o caminho da conversa do tópico

Conforme você ajusta seu bot, pode ser útil habilitar o rastreamento entre tópicos, para que você possa seguir o caminho da conversa passo a passo.

- Se o painel **Bot de teste** estiver oculto, abra-o selecionando o ícone do bot de teste na parte inferior do painel de navegação lateral.



2. Na parte superior do painel **Bot de teste**, defina **Rastrear entre tópicos** como Ativado.



3. Digite uma frase de gatilho para o tópico que você deseja verificar e continue testando a conversa.
4. Conforme você percorre a conversa no painel **Bot de teste**, a tela de criação destaca o local atual no caminho da conversa. A tela de criação exibe os nós realçados em verde.
5. Para navegar até um ponto anterior no caminho da conversa na tela de criação, selecione-o no painel **Bot de teste**.

Se o caminho da conversa no painel **Testar seu bot** se mover de um tópico para outro, a tela de criação atualiza e se move entre os tópicos para os nós apropriados realçados.

Idiomas com suporte no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

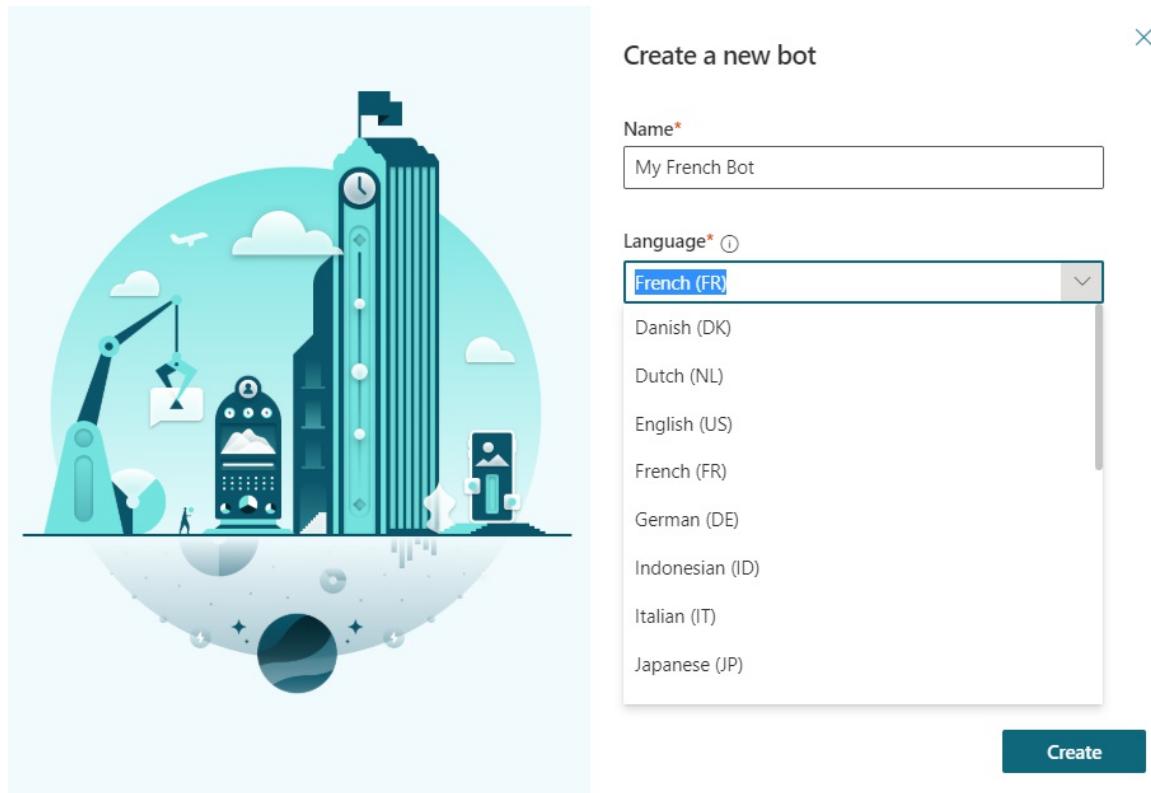
Você pode criar chatbots no Power Virtual Agents em vários idiomas. Isso significa que o bot entenderá e responderá no idioma que você especificar.

Especifique um idioma para o seu bot

Você especifica o idioma de destino quando você [cria um bot](#) pela primeira vez.

Para criar um novo bot no seu idioma de destino

1. Na janela **Criar um bot**, selecione **Idioma**.
2. Escolha o idioma que deseja usar. Alguns idiomas estão listados em **Versão preliminar**, conforme descrito na lista de idiomas com suporte posteriormente neste artigo.



Conteúdo padrão no idioma de destino

Após a criação do seu bot, você notará que ele já tem conteúdo no idioma de destino, incluindo os **Tópicos do Sistema** e o modelo **Tópicos do Usuário**.

Topics ⓘ

Existing (12) Suggested (0)

Name	Trigger phrases
User Topics (4)	
Leçon 1 - Une rubrique simple	(6) <u>Quand êtes-vous fermé</u>
Leçon 2 - Une rubrique simple avec une condition et une varia...	(10) <u>Y a-t-il des magasins dans les environs</u>
Leçon 3 - Une rubrique avec des conditions, des variables et un...	(15) <u>Acheter des articles</u>
Leçon 4 - Une rubrique avec des conditions, des variables et un...	(5) <u>Quel est le meilleur produit pour moi</u>
System Topics (8)	

Agora você pode criar novos tópicos para o seu bot, criar frases de gatilho para o bot e criar mensagens de bot no idioma de destino.

Ao criar seu próprio tópico no idioma de destino, você pode testar o bot na tela de chat e ver como ele entende a entrada do usuário e responde nesse idioma.

The screenshot shows the Power Virtual Agents interface. On the left, there's a sidebar with icons for Home, Chat, and Test bot. The main area has a title "Test bot" and a "Track between topics" toggle switch. Below it is a "Chat" section where a user message "quel est le magasin le plus proche de moi" is shown, followed by a bot response "Je serai heureux de vous aider à trouver un magasin à proximité." and a question "Quel lieu vous intéresse ?". There are three buttons at the bottom: "Colombes", "Versailles", and "Clamart". A "Type your message" input field is at the bottom right. To the right of the chat, a large window titled "Leçon 2 - Une rubrique simple avec une condition et une variable" shows the internal logic. It starts with a "Question" node asking "Quel lieu vous intéresse ?" with three "Multiple choice options": "Colombes", "Versailles", and "Clamart". This leads to three parallel "Condition" nodes, each checking if the selected location is equal to "Colombes", "Versailles", or "Clamart". Each condition leads to a "Message" node providing specific information about the store's address in that location.

Lista de idiomas com suporte

O Power Virtual Agents dá suporte a idiomas em três estágios. O estágio indica a qualidade com que o bot pode entender a entrada do usuário nesse idioma, com a disponibilidade geral sendo a mais forte, seguida pela versão preliminar e depois experimental.

LINGUAGEM	SUPORTE
Chinês (Simplificado)	Versão Preliminar
Chinês (Tradicional)	Versão Preliminar
Dinamarquês	Disponibilidade geral

LINGUAGEM	SUPORTE
Holandês	Disponibilidade geral
Inglês	Disponibilidade geral
Francês	Disponibilidade geral
Alemão	Disponibilidade geral
Híndi	Versão Preliminar
Indonésio	Disponibilidade geral
Italiano	Disponibilidade geral
Japonês	Disponibilidade geral
Coreano	Versão Preliminar
Norueguês	Disponibilidade geral
Polonês	Versão Preliminar
Português (Brasil)	Disponibilidade geral
Russo	Disponibilidade geral
Espanhol	Disponibilidade geral
Sueco	Disponibilidade geral
Turco	Disponibilidade geral

Consulte também

[Locais de dados para organizações usando o Power Virtual Agents](#)

Principais conceitos – Criação aprimorada no Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Você pode ir além da criação básica no Power Virtual Agents tirando proveito de vários recursos avançados. Esses recursos aprimoram a [experiência de criação](#) ao permitir que você:

- Expanda os tipos de informações que o bot entende e pode analisar
- Use variáveis para recuperar informações de uma parte de um tópico e usá-las em outra, para garantir uma experiência consistente para os usuários do bot
- Utilize o conteúdo de suporte existente das páginas do site, como as perguntas frequentes, para criar rapidamente um conjunto robusto de tópicos que podem ser usados em um bot
- Permita que os usuários entrem diretamente em um bot e usem essa autenticação para recuperar informações de sistemas de back-end
- Usar fluxos avançados do Power Automate para recuperar e enviar informações para outros bancos de dados

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Nesta seção

TÓPICO	DESCRIÇÃO
Usar entidades e preenchimento de slots	Use entidades pré-criadas e defina entidades personalizadas para expandir os tipos de informações que o bot pode analisar.
Usar variáveis	Recupere informações para uso consistente entre os tópicos.
Criar tópicos do conteúdo de suporte existente	Utilize o conteúdo da web existente para criar bots e tópicos rapidamente.
Adicione autenticação de usuário final	Permita que os usuários entrem desde o bot.
Adicionar ações usando o Power Automate	Conecte-se aos fluxos existentes e crie novos para automatizar, enviar e receber dados.

Usar recursos avançados de inteligência artificial em chatbots do Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

O Power Virtual Agents baseia-se em uma série de recursos avançados de inteligência artificial (IA) que tornam seus chatbots mais eficientes, fáceis de usar e rápidos.

Todos os recursos disponíveis no aplicativo Web do Power Virtual Agents também estão disponíveis no aplicativo do Microsoft Teams (apenas para bots em inglês).

Você pode ler mais sobre a IA por trás do Power Virtual Agents no tópico [Habilitar recursos avançados de IA no Power Virtual Agents](#). O vídeo a seguir fornece uma visão geral de cada um dos recursos:

Ativar ou desativar recursos de IA

Para usar esses recursos avançados de IA no Power Virtual Agents:

1. Abra um bot para o qual você deseja habilitar ou desabilitar esses recursos.
2. Expanda **Gerenciar** no painel de navegação lateral e vá para a guia **Recursos de IA**.
3. Para cada recurso, marque a caixa de seleção para ativar ou desativar.
4. Selecione **Salvar** na parte superior da guia.



Contoso test bot

Save



Home

Topics

Entities

Analytics

Publish



Manage



Details

Channels

Security

Skills

AI capabilities

AI capabilities

Select options to enable intelligent features. Review [supplemental terms and conditions](#) to learn more about features in preview.

Topic overlap detection (preview)

Helps you improve triggering accuracy by finding overlaps between topics. Reduces the need for the bot to ask clarifying questions before triggering a topic. [Learn more](#)

[See overlapping topics](#) On

Topic suggestions from chat transcripts (preview)

Analyzes chat transcripts for end user queries that don't trigger a topic. The system provides suggestions for new topics that will help you address those gaps. [Learn more](#)

[See suggestions from transcripts](#) On

Automatic triggering improvements (preview)

Gradually improves topic triggering based on end user behavior. When the bot asks a user to choose between topics, it will learn from their choices. [Learn more](#)

 On

Conversation personalization (preview)

Provides a personalized experience. Enables the bot to use information associated with the end user (such as their name or email address) during the conversation. [Learn more](#)

 On

Usar entidades e preenchimento de slot em bots do Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Entidades em chatbots permitem armazenar informações em grupos semelhantes.

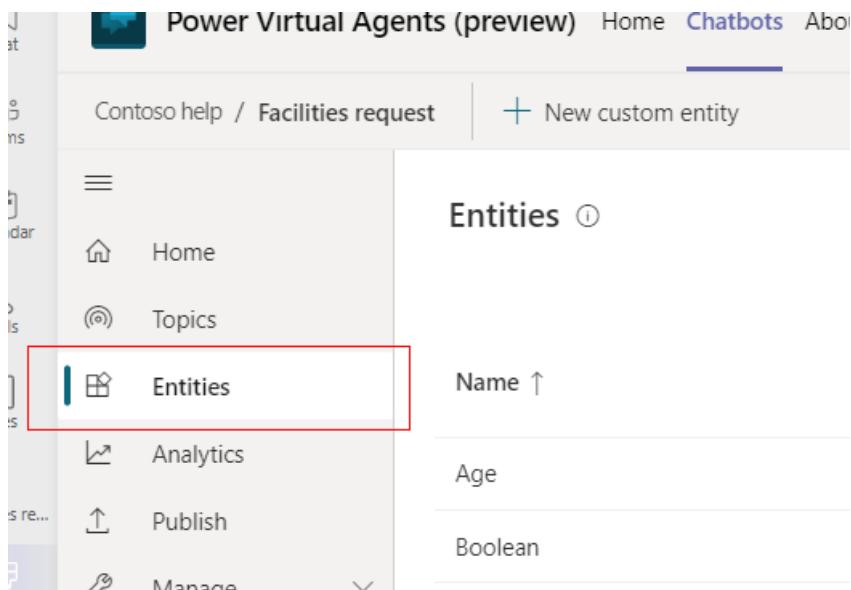
Um aspecto fundamental do reconhecimento vocal natural (que é a capacidade dos chatbots de entender a maneira natural de falar de uma pessoa) é identificar *entidades* em um diálogo do usuário.

Uma entidade pode ser considerada uma unidade de informação que representa um certo tipo de assunto do mundo real, como um número de telefone, CEP, cidade ou mesmo o nome de uma pessoa. Com o conhecimento concedido pelas entidades, um bot pode reconhecer de maneira inteligente as informações relevantes de uma entrada do usuário e salvá-las para uso posterior.

O uso de entidades pode ajudar a ampliar as funcionalidades dos chatbots e pode aumentar o impacto do seu chatbot para outras pessoas.

Se estiver interessado em usar entidades, você deverá ler a [documentação do aplicativo Web do Power Virtual Agents para entidades](#).

As entidades no aplicativo do Power Virtual Agents no Teams tem a mesma funcionalidade do que as entidades no aplicativo Web e estão localizadas no menu de navegação lateral:



Usar variáveis no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

As variáveis permitem salvar as respostas de seus clientes em uma conversa com seu bot, para que você possa reutilizá-las posteriormente.

Por exemplo, você pode salvar o nome de um cliente em uma variável chamada `UserName`. O bot pode endereçar o cliente pelo nome enquanto a conversa continua.

Você pode adicionar e usar variáveis na tela de criação de um bot no Microsoft Teams, mas deve analisar e consultar a versão do aplicativo Web deste tópico para obter mais informações: [Usar variáveis](#)

Reutilizar variáveis entre tópicos no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Variáveis permitem salvar respostas de seus clientes. Por exemplo, você pode salvar o nome de um cliente em uma variável chamada `UserName`. O bot pode endereçar o cliente pelo nome enquanto a conversa continua.

Contudo, você também pode transformar as variáveis em **variáveis de bot** para que se apliquem a todo o bot.

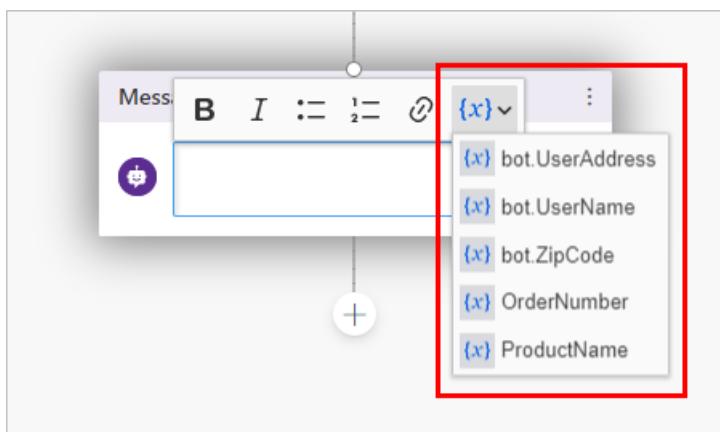
Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Definir variáveis de bot

Depois de definir uma variável de bot, ela estará disponível para todos os tópicos.

Ao selecionar o botão `{x}` em um nó durante a edição de um tópico, você verá a lista de variáveis que pode usar, classificadas em ordem alfabética. As variáveis do bot estão na parte superior porque começam com `bot.`.



Reutilize uma variável nos tópicos, definindo-a como uma variável de bot:

1. Selecione qualquer variável na tela de criação.
2. No painel **Propriedades da variável**, em **Uso**, selecione **Bot (acessível por qualquer tópico)**.
3. O nome da variável receberá uma cadeia de caracteres de prefixo `bot.`, para diferenciá-lo das variáveis no nível do tópico. Por exemplo, a variável `UserName` agora é mostrada como `bot.UserName`.

The screenshot shows the Microsoft Bot Framework Composer interface. On the left, there's a dialog builder with a 'Condition' block and a 'Message' block. The 'Condition' block has a condition: 'pva_StoreLocation (text) is equal to Seattle'. The 'Message' block contains a message: 'Our {x} pva_StoreLocation store is located in the U District in the University Village. The address is: 1234 E. University Village St., Seattle, 34567.' On the right, a 'Variable Properties' panel is open for a variable named 'pva_StoreLocation'. It shows the variable type as 'Text' and the source as 'Go to Source'. A red box highlights the 'Usage' section, which includes options for 'Topic (limited scope)' (selected), 'Bot (any topic can access)', and 'External sources can set values'. Below the usage section, it says 'Used by (0)'.

NOTE

O nome de uma variável de bot deve ser exclusivo em todos os tópicos. No caso de um conflito, você precisará renomear a variável antes de salvar sua alteração.

Gerenciar variáveis de bot

Depois que criar uma variável de bot, você poderá ver onde ela é definida pela primeira vez e quais outros tópicos estão usando-a.

Vá para a origem da definição de uma variável de bot:

1. Selecione qualquer variável na tela de criação.
2. No painel **Propriedades da variável**, selecione **Ir para a fonte**.

Variable Properties

Name *
bot. pva_StoreLocation

Modifying the variable name will rename it in every topic.

Type
Text

Source

 Go to Source

Usage ⓘ
 Topic (limited scope)
 Bot (any topic can access)
 External sources can set values

Used by (0)

Isso o levará ao nó no tópico em que a variável de bot foi criada.

Encontre todos os tópicos usando uma variável de bot:

1. Selecione qualquer variável de bot na tela de criação.
2. No painel **Propriedades da variável**, na seção **Usado por**, selecione qualquer um dos tópicos em que a variável é usada para ir diretamente para esse tópico e nó.

Usage ⓘ
 Topic (limited scope)
 Bot (any topic can access)
 External sources can set values

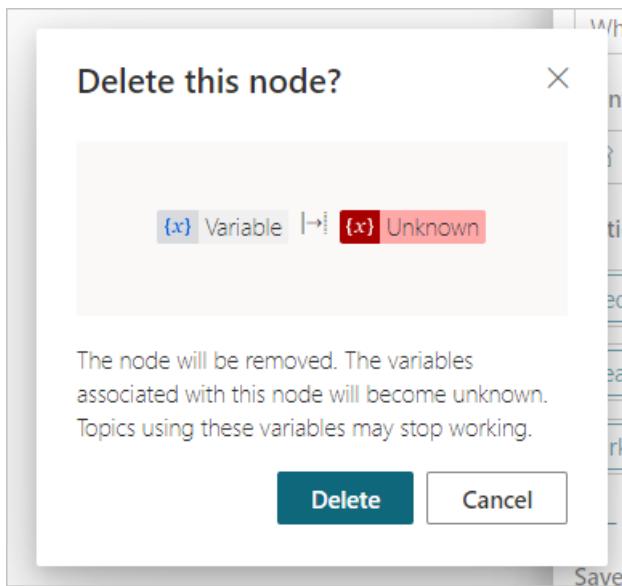
Used by (2)

[Escalate](#)
[End of Conversation](#)

Excluir variáveis de bot

Ao remover uma variável de bot usada em outros tópicos, as referências a essa variável nos tópicos serão marcadas como **Unknown**.

Você receberá um aviso sobre a exclusão da variável de bot antes de poder confirmar a operação.



Os nós que contêm referências à variável de bot excluída informarão que eles contêm uma variável desconhecida.

Condition node details:
Variable: {x} Unknown
Error message: This isn't a valid variable
Condition type: is equal to
Message node details:
Bot message: Our {x} Unknown store is located in the U District in the University Village. The address is: 1234 E. University Village St., Seattle, 34567.
Error message: Bot message contains unknown variable

Os tópicos com nós que contêm referências a variáveis de bot excluídas podem parar de funcionar. Certifique-se de remover ou corrigir todos os tópicos que estavam usando a variável excluída antes da publicação.

Uso avançado de variáveis de bot

Para obter mais detalhes sobre cenários complexos e avançados usando variáveis de bot, incluindo autenticação, fontes externas e fluxos de inicialização, consulte a [versão do aplicativo do Power Virtual Agents deste tópico](#).

Links relacionados

- [Usar variáveis](#)

Criar tópicos usando conteúdo de suporte online existente no Teams

18/01/2022 • 4 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

É possível importar o texto de ajuda existente e criar tópicos automaticamente para um chatbot para que você não precise recriar muitas perguntas e respostas.

Por exemplo, imagine que você já tem uma página de perguntas frequentes (como [esta para a Pesquisa da Microsoft](#)) e deseja apenas colocar essas perguntas comuns em seu bot. Ou você pode ter algo semelhante, mas armazenado em um arquivo do Word ou Excel.

Em vez de ter que copiar manualmente cada pergunta e sua resposta e criar tópicos em seu bot para cada pergunta, você pode fazer com que o Power Virtual Agents faça tudo isso para você automaticamente.

Você só precisa de um link seguro (que começa com `https://`) para o arquivo ou página da Web que contém as perguntas que deseja importar.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Obter conteúdo de páginas da Web e de arquivos online

Primeiro, você precisará de um URL seguro (começando com HTTPS) para o seu conteúdo, que deve ser um link disponível publicamente. Por exemplo, você não pode usar um arquivo em um site do SharePoint ou em algum lugar onde precise fazer logon.

Após a conclusão da extração, serão mostrados os tópicos sugeridos para uma análise mais aprofundada. Os tópicos sugeridos não são adicionados automaticamente ao seu bot, mas você pode [adicioná-los com facilidade](#).

IMPORTANT

O comando **Sugerir tópicos** foi criado para ser executado em páginas da Web que estão na forma de páginas de perguntas frequentes ou sites de suporte. Outros tipos de páginas que não possuem essa estrutura podem não funcionar conforme o esperado.

Para extrair conteúdo de páginas da Web existentes

1. Selecione **Tópicos** no painel de navegação lateral.



2. Vá para a guia **Sugeridos**.
3. Se for a primeira vez que você recebe sugestões, a lista de tópicos sugeridos ficará em branco. Um link para **Introdução** ou **Saber mais** aparece em seu lugar.

Source	Received
	 <p>Suggest topics Suggestions leverage your organization's FAQ, support webpages, and online files to help you find topics your bot can use.</p> <p>Get started Learn more about topic suggestions</p>

4. Selecione **Introdução** ou **Sugerir tópicos**.
5. Insira cada página da Web ou arquivo do qual deseja extrair conteúdo e selecione **Adicionar**. As URLs devem ser seguras (elas devem começar com *https://*). Caso adicione uma página por engano, você pode removê-la selecionando .

Suggest topics

X



Link to online content

Enter a link beginning with https://

Add

Get topic suggestions from your web content and online files e.g. PDF, DOCX, or CSV. Start with 3-5 links containing content (such as question and answer pairs or documentation) that you'd like your bot to handle.

To help you author topics more quickly, each suggestion will also include a trigger phrase. [Learn more about topic suggestions](#)

Start

Cancel

6. Quando terminar de adicionar páginas, selecione **Começar**. A mensagem "Obtendo suas sugestões. Isso pode levar alguns minutos" aparece na parte superior da tela enquanto a extração está em andamento.

Getting your suggestions. This may take several minutes ● ● ●

TIP

Você pode adicionar várias páginas da Web, mas recomendamos que você inclua apenas algumas de cada vez para manter a lista de sugestões gerenciável.

IMPORTANT

Você não poderá adicionar mais URLs enquanto o recurso **Tópicos sugeridos** estiver em execução.

Agora os tópicos sugeridos aparecerão. Todos eles foram retirados dos links que você enviou.

You have 7 new topic suggestions.

Topics

Existing (13) Suggested (7)

Name	Trigger phrases	Source	Received
Is advanced query understanding supported?	Is advanced query understanding su...	https://docs.microsoft.com/en-us/...	9/10/2020, 9:45 AM
Can you search for files on-premises?	Can you search for files on-premises?	https://docs.microsoft.com/en-us/...	9/10/2020, 9:45 AM
How do I make Bing the default search engine ...	How do I make Bing the default sea...	https://docs.microsoft.com/en-us/...	9/10/2020, 9:45 AM
How are my search results protected?	How are my search results protected?	https://docs.microsoft.com/en-us/...	9/10/2020, 9:45 AM
Can I search across federated organizations?	Can I search across federated organ...	https://docs.microsoft.com/en-us/...	9/10/2020, 9:45 AM
Where can I get info about Office 365 security,...	Where can I get info about Office 3...	https://docs.microsoft.com/en-us/...	9/10/2020, 9:45 AM
Can users earn Microsoft Rewards points with t...	Can users earn Microsoft Rewards p...	https://docs.microsoft.com/en-us/...	9/10/2020, 9:45 AM

Sugestões de tópicos de uma e de várias rodadas

Quando o Power Virtual Agents extrai seu conteúdo, ele cria automaticamente sugestões de tópicos de uma ou várias rodadas com base em como seu conteúdo é organizado e formatado (por exemplo, seus títulos e subtítulos).

Um **tópico de uma rodada** tem uma frase de gatilho que contém uma única resposta. Esses tópicos geralmente são criados de conteúdo simples, como páginas de perguntas frequentes.

Um **tópico de várias rodadas** contém várias respostas de bot e perguntas para o usuário. Esses tópicos geralmente são criados de páginas de solução de problemas ou páginas de referência e manuais.

Preview topic suggestion: Surface won't turn on or wake from sleep

X

The screenshot shows a preview of a topic suggestion for "Surface won't turn on or wake from sleep". The flowchart starts with a "Question" node:

- Question:** Did that solve your problem?
- Identify:** Boolean
- Save response as:** Var (boolean)

This leads to two parallel "Condition" nodes:

- Condition (Left):** {x} Var (boolean) is equal to False
- Condition (Right):** {x} Var (boolean) is equal to True

Each condition leads to a "Message" node:

- Message (False):** If recharging your Surface didn't wake it up, here's a couple things to try.
 - Connect to a keyboard or use an integrated keyboard. Then press the Windows logo*****key
- Message (True):** Glad that helped!

At the bottom left is a "Delete" button, and at the bottom right is an "Add to topics" button.

Veja a versão do aplicativo Web do Power Virtual Agents deste tópico para obter mais detalhes sobre como as sugestões de tópicos são criadas.

Adicionar tópicos sugeridos a um bot existente

Agora você pode analisar essas sugestões para ver o que adicionar ao seu bot.

Para analisar sugestões e adicioná-las ao seu bot

1. Selecionar o nome do tópico sugerido.

2. Verifique as frases e palavras que farão o bot começar a falar sobre o tópico, juntamente com a resposta que o bot dará. Cada tópico terminará com uma pesquisa para que seus clientes possam dizer se o acharam útil.

Você tem três opções a seguir para lidar com o tópico:

a. Para fazer edições no tópico, selecione **Adicionar aos tópicos e editar**. Será aberto o tópico, em que você poderá [editar as frases de gatilho ou entrar na tela de criação](#) para fazer alterações no que o bot diz. O tópico também será removido da lista de sugestões.

b. Para adicionar diretamente o tópico sugerido sem fazer alterações, selecione **Adicionar aos tópicos**. O tópico é adicionado e salvo. O tópico também será removido da lista de tópicos sugeridos.

c. Para remover completamente a sugestão, selecione **Excluir sugestão**. O tópico será excluído da lista de tópicos sugeridos. Execute o comando **Sugerir tópicos** novamente para restaurá-lo.

Preview topic suggestion: What is Windows Subsystem for Linux (WSL)? ×

The screenshot shows the Microsoft Bot Framework Composer interface. At the top, there's a preview bar with the text "Preview topic suggestion: What is Windows Subsystem for Linux (WSL)?". Below it is a "Trigger phrases (1)" card containing the phrase "What is Windows Subsystem for Linux (WSL)?". A blue user icon is next to the phrase. A vertical line connects this card to a "Message" card below it. The "Message" card contains a message bubble with the text: "The Windows Subsystem for Linux (WSL) is a new Windows 10 feature that enables you to run native Linux command-line tools directly on Windows, alongside your traditional Windows desktop and modern store apps. See the [about page](#) for more details." A small blue link icon is next to the message. Another vertical line connects the "Message" card to an "End" card at the bottom. The "End" card has a "End with survey" option. At the very bottom of the interface are three buttons: "Add to topics and edit" (with a pencil icon), "Add to topics" (highlighted in green), and "Delete suggestion".

Você também pode excluir ou adicionar a sugestão sem abrir a versão prévia:

1. Passe o mouse sobre o nome do tópico sugerido que você deseja adicionar ou excluir.

2. Para excluir, selecione o ícone da lixeira.

3. Para adicionar o tópico ao bot, selecione o ícone **Adicionar aos tópicos** . Você não verá uma versão prévia do tópico, e o tópico será movido automaticamente para a lista de tópicos "Existentes".

4. Você também pode adicionar ou excluir várias sugestões de tópicos por vez. Se você selecionar várias linhas, verá opções para **Adicionar ao tópico** ou **Excluir**.

Name	Trigger phrases	Source
Are there countries to which Microsoft products are禁用的	Are there countries to which Microsoft products are禁用的	https://www.microsoft.com
May I take Microsoft encryption software with me on my trip?	May I take Microsoft encryption software with me on my trip?	https://www.microsoft.com
What can you tell me about restrictions on encryption software?	What can you tell me about restrictions on encryption software?	https://www.microsoft.com
Where can I find Microsoft download links for my device?	Where can I find Microsoft download links for my device?	https://www.microsoft.com
What does the label "For Distribution in U.S./Canada" mean?	What does the label "For Distribution in U.S./Canada" mean?	https://www.microsoft.com
What is the classification of Windows Operating Systems?	What is the classification of Windows Operating Systems?	https://www.microsoft.com

Habilitar tópicos em seu bot

Os tópicos sugeridos são adicionados à guia **Existentes** com o status definido como **Desativado**. Dessa forma, os tópicos não serão adicionados ao bot por acidente.

Para habilitar tópicos para uso

1. Selecione **Tópicos** no painel de navegação lateral.
2. Vá para a guia **Existentes**.
3. Para cada tópico que você deseja habilitar, ative a alternância em **Status**.

Você pode [testar os tópicos no chat de teste](#), mas você precisará [publicar seu bot para clientes](#) para ver as alterações mais recentes.

Consulte também

- [Criar seu primeiro bot](#)
- [Criar e editar tópicos](#)
- [Conceitos básicos – Publicar seu bot](#)

Adicionar autenticação de usuário final a um bot do Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Os bots criados no Microsoft Teams vêm com autenticação pré-configurada para usar a autenticação do Teams.

Você também pode habilitar a autenticação do usuário em uma conversa de bot para que o bot possa:

- Obter as propriedades básicas de um usuário, como nome de usuário e ID em variáveis de bot.
- Solicitar que um usuário faça logon usando um nó de autenticação, para que o bot possa recuperar as informações do usuário de um sistema back-end.
- Usar o logon único (SSO) em canais da Web para que seus usuários não precisem fazer logon manualmente.

Leia mais sobre como [Configuração e uso da autenticação na documentação do aplicativo Web do Power Virtual Agents](#).

Adicionar ações a um bot usando o Power Automate no Teams

18/01/2022 • 4 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Você pode permitir que seu bot execute uma ação chamando um fluxo do Microsoft Power Automate. Os fluxos podem ajudar a automatizar atividades ou chamar sistemas de back-end. Por exemplo, você pode usar fluxos para enviar mensagens para um canal do Teams ou acessar arquivos em uma pasta do SharePoint.

Normalmente, os fluxos usam variáveis para entrada e saída de informações. As variáveis podem ser usadas em outros nós no tópico.

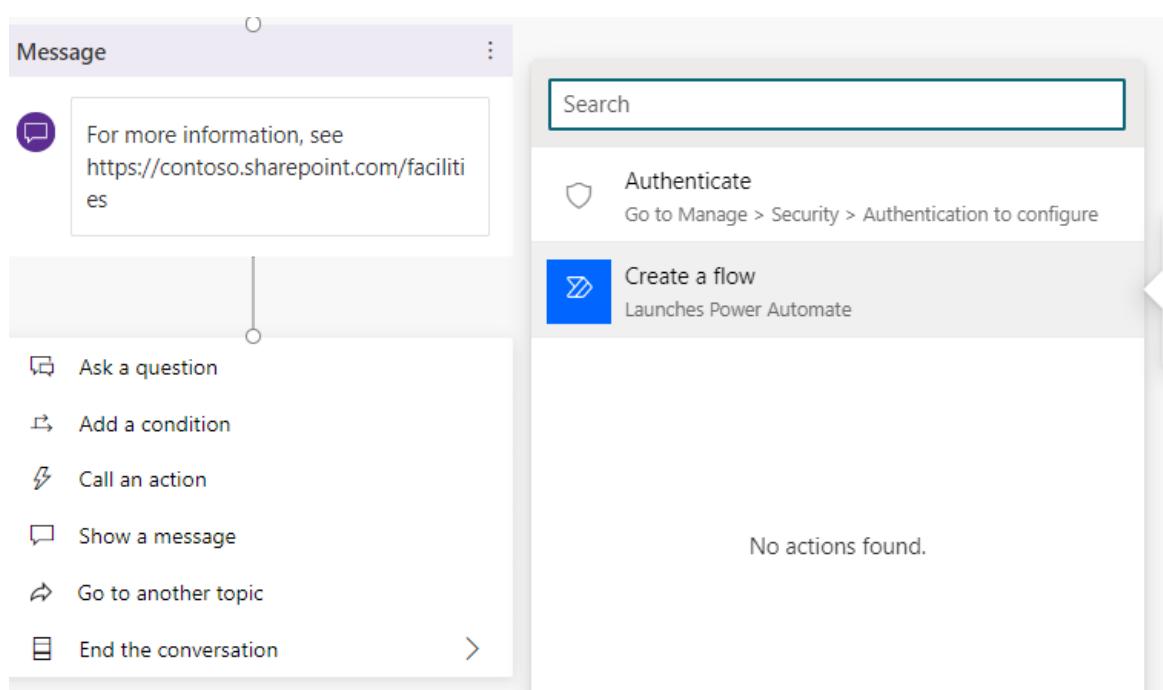
Por exemplo, você pode registrar a resposta de alguém a uma pergunta em um lugar no bot e, em seguida, ter um fluxo que "produza" uma mensagem especial com base na "entrada".

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Crie um novo fluxo da tela de criação do Power Virtual Agents

1. Vou para a [página Tópicos](#) do bot que você deseja editar.
2. Abra a tela de criação do tópico do qual você deseja chamar um fluxo.
3. Selecione botão de mais (+) abaixo de um nó existente para adicionar um novo nó.
4. Na janela de seleção de nó, selecione **Chamar uma ação** e selecione a **Criar um fluxo**.



Usar a opção **Criar um fluxo** abre uma tela de seleção de modelo.

 Power Virtual Agents Home Chatbots About

 Power Automate Close

[←](#)



Power Virtual Agents Flow Template
By Microsoft

Instant 25858



Send a message to a Teams channel
By Microsoft

Instant 11



Send an adaptive card to a Teams channel
By Microsoft

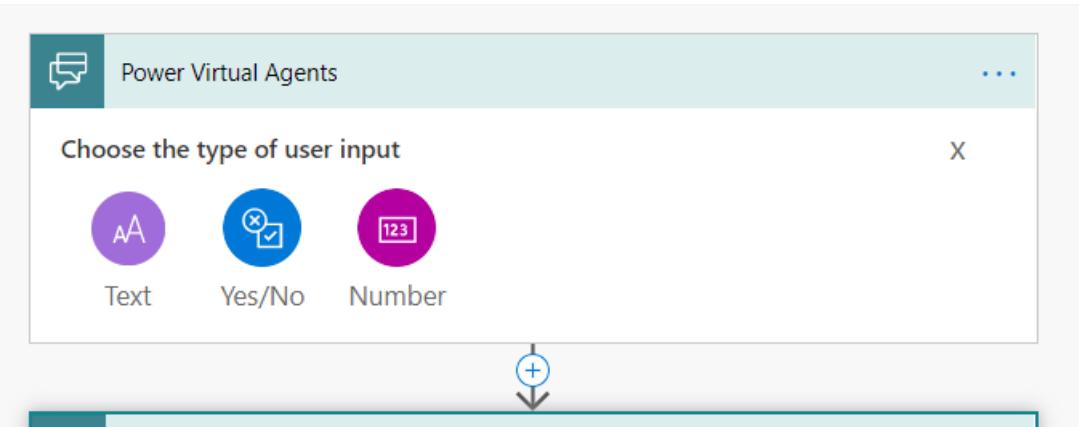
Instant 1

NOTE

Salve seu tópico antes de criar um fluxo, pois você será direcionado ao Power Automate para essa operação.

Você encontrará uma lista de modelos que ajudará a começar a criar fluxos do Power Automate rapidamente. Neste exemplo, escolheremos o "Modelo de fluxo do Power Virtual Agents" básico.

Depois disso, você verá um modelo de fluxo em branco.



The screenshot shows the Power Virtual Agents flow builder. It starts with a step titled "Choose the type of user input" which offers three options: "Text" (purple circle with "AA"), "Yes/No" (blue circle with a checkmark), and "Number" (pink circle with "123"). A large blue plus sign arrow points down to the next step. This second step is titled "Return value(s) to Power Virtual Agents" and also offers the same three input types. At the bottom of the screen are two buttons: "+ New step" and "Save".

Parâmetros de entrada e saída

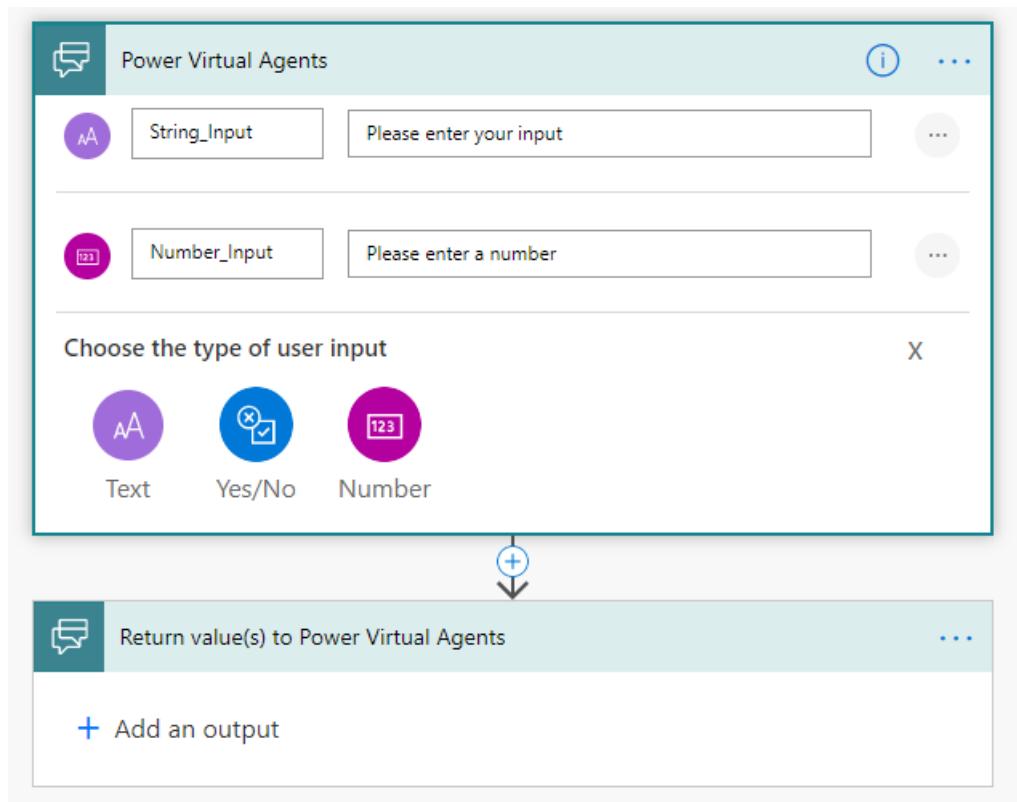
Consulte a [Documentação do aplicativo Web Power Virtual Agents sobre fluxos](#) para obter detalhes sobre entradas, saídas e restrições.

Parâmetros de entrada

Para especificar um fluxo para aceitar parâmetros de entrada de um bot, selecione a opção **Adicionar uma entrada** na interface do usuário do **Gatilho do Power Virtual Agents** e selecione o tipo: `string`, `number` ou `boolean`.

Por exemplo, você pode selecionar **Texto** e **Número** para adicionar os seguintes parâmetros de entrada ao fluxo:

- **String_Input** do tipo `string`
- **Number_Input** do tipo `number`



Parâmetros de saída

Para retornar parâmetros de saída para o bot, que podem ser `string`, `number` ou um `boolean`, selecione a opção **Adicionar uma saída** na interface do usuário da **resposta do Power Virtual Agents** e selecione o tipo para a saída.

Por exemplo, você pode selecionar **Texto** e **Número** para adicionar os seguintes parâmetros de saída ao fluxo e atribuir valores de retorno para eles.

- **String_Output** do tipo `string`
- **Number_Output** do tipo `number`

The screenshot shows a Power Automate flow. At the top, there's a step titled "Power Virtual Agents" with two inputs: "String_Input" and "Number_Input". Below it is another step titled "Return value(s) to Power Virtual Agents" with two outputs: "String output" and "Number output". A modal window is open over the "String output" field, specifically for "Add dynamic content". This modal has a title "Add dynamic content from the apps and connectors used in this flow." and a "Hide" button. It contains tabs for "Dynamic content" (which is selected) and "Expression". A search bar says "Search dynamic content". Below the search bar, there's a list of "Power Virtual Agents" connectors, with "String_Input" and "Number_Input" both selected and highlighted in blue.

Este exemplo cria um fluxo totalmente funcional que aceita dois parâmetros, uma `string` e um `number` e os retorna para um bot como saídas.

Selecione **Salvar** para salvar seu novo fluxo.

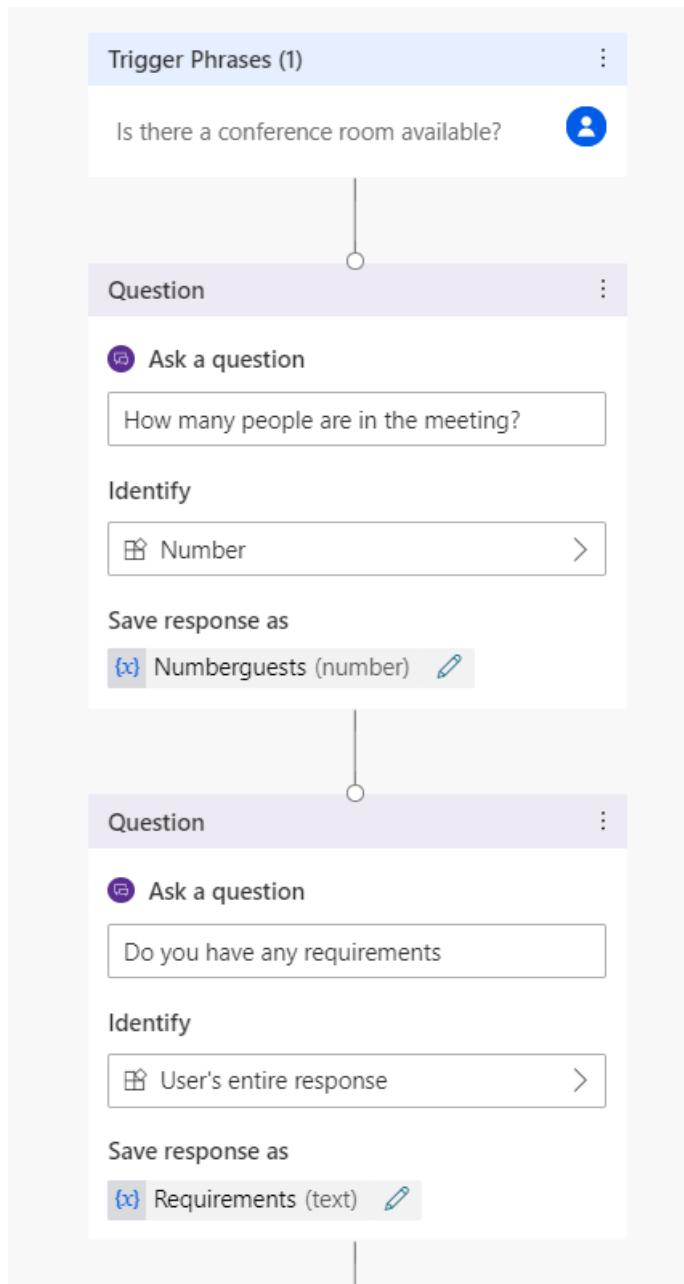
Agora, quando você chamar uma ação e escolher **Fluxo**, verá o fluxo que criou. Você pode selecionar **Exibir detalhes do fluxo** para editar o fluxo, salvá-lo e fazer outras alterações.

The screenshot shows the "Action" section of a flow. It lists two main sections: "Power Automate inputs (2)" and "Power Virtual Agents Flow Templ...". Under "Power Automate inputs (2)", there are two actions: "String_Input (text) gets value from" and "Number_Input (number) gets value from". Each action has a dropdown menu labeled "Select a variable" or "No available variables". Under "Power Virtual Agents Flow Templ...", there are two actions: "Stringoutput (text)" and "Numberoutput (number)".

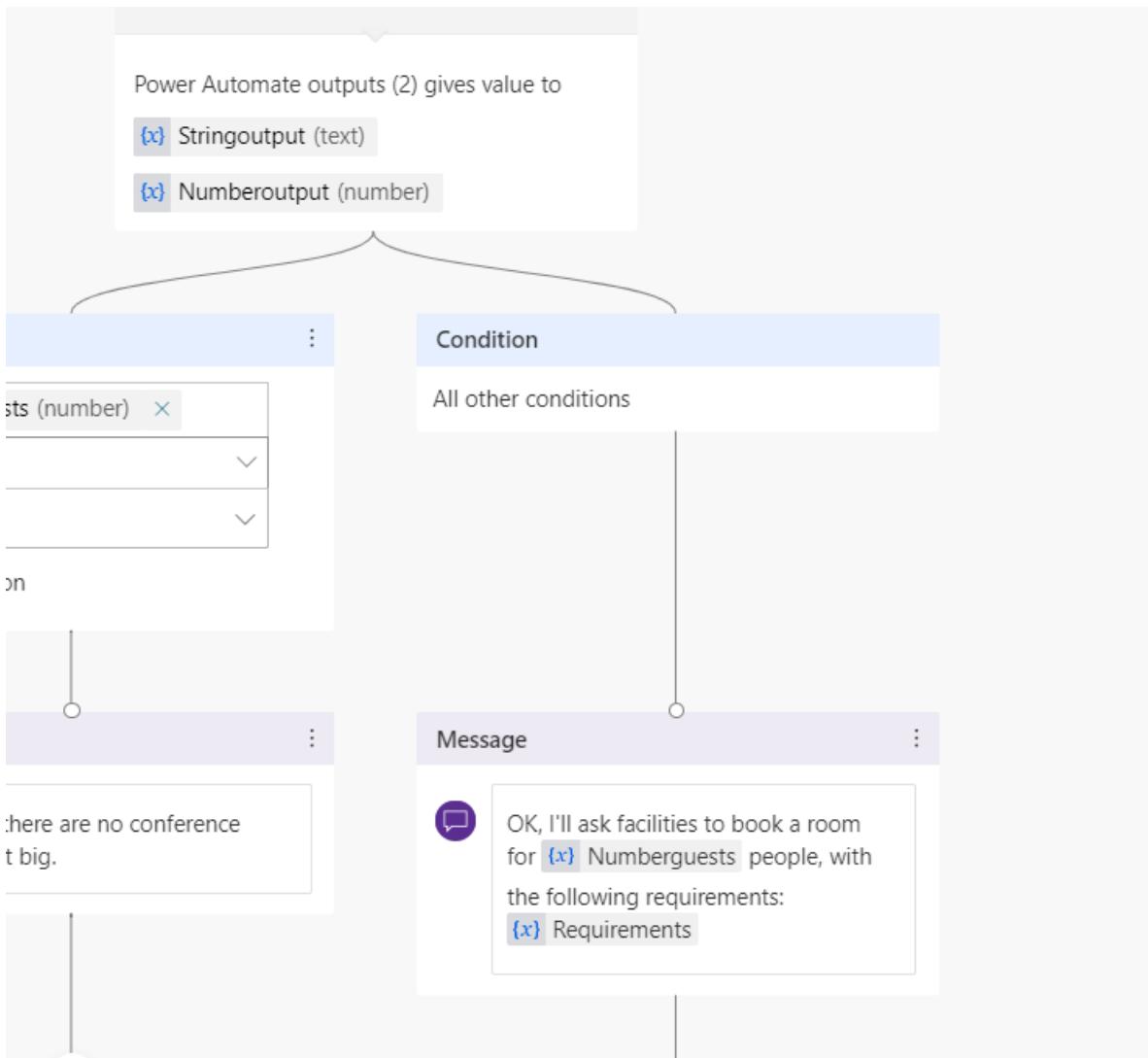
Criar um fluxo simples

Neste fluxo, forneceremos uma mensagem especial e um email quando alguém perguntar sobre salas de conferências.

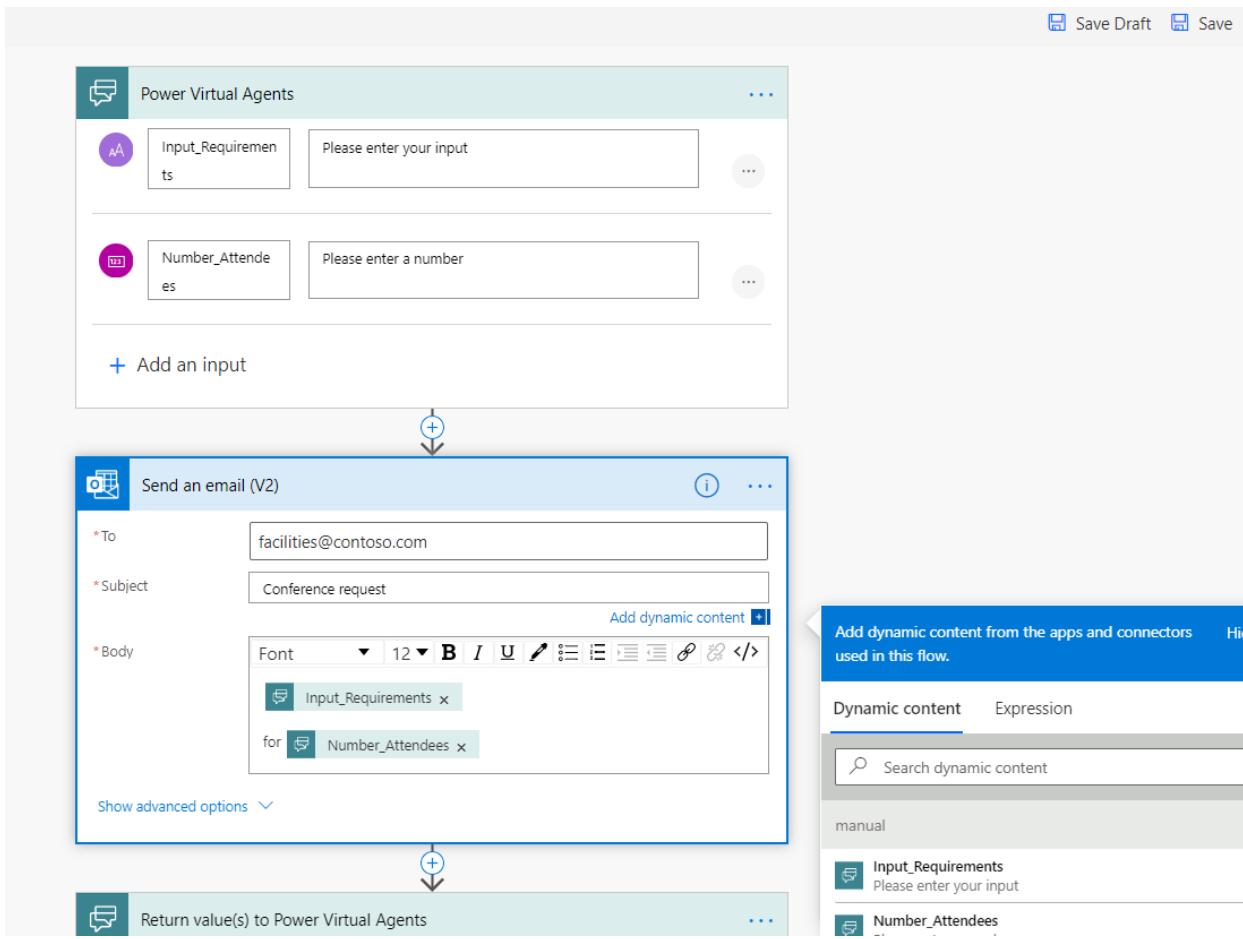
1. Crie um tópico com a frase de gatilho "Há uma sala de conferências disponível?".
2. Adicione um nó **Pergunta** que pergunta "Quantas pessoas estão na reunião?". Por padrão, ele será configurado para aceitar ("identificar") opções de múltipla escolha; altere para **Número**. Na parte inferior, clique na variável chamada "Var" e altere para "Numberguests".
3. Adicione um nó **Pergunta** que pergunta "Você tem algum requisito?". Por padrão, ele será configurado para aceitar ("identificar") opções de múltipla escolha; altere para **Resposta completa do usuário**. Na parte inferior, clique na variável chamada "Var" e altere para "Requisitos".



4. Insira uma **Chamado para a ação** e escolha o fluxo que você criou. Defina a **String_Input** como **Requisitos** e a **Number_Input** como **Numberguests**.
5. Agora insira um nó de mensagem com essas variáveis. Agora você pode adicionar outro fluxo que envia as informações por email.

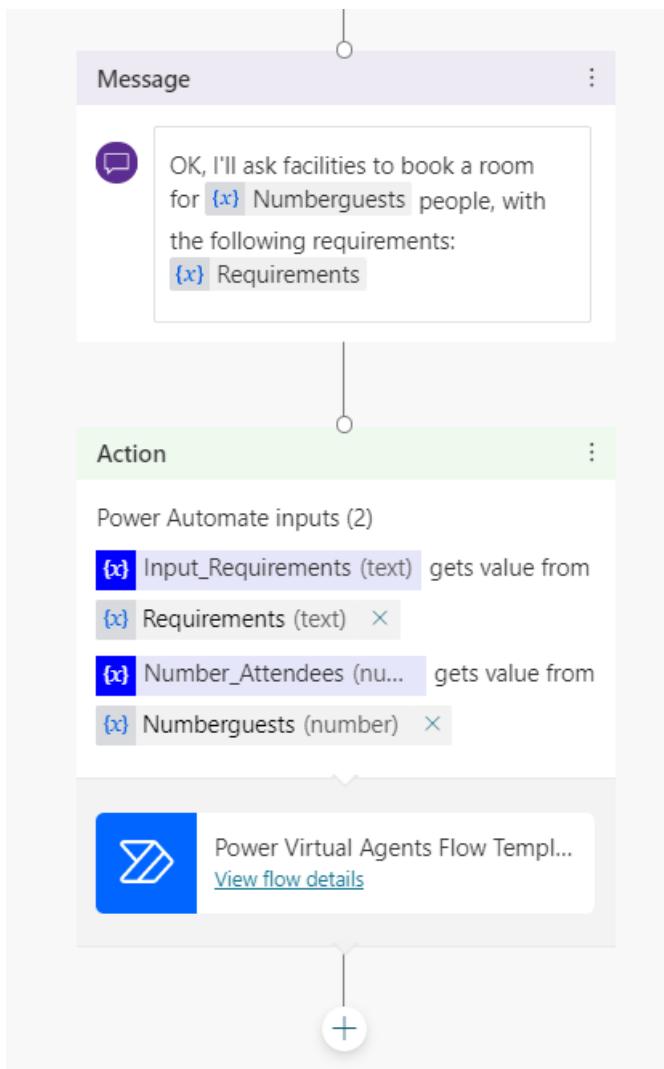


6. Adicione um nó **Chamar uma ação** e selecione um novo fluxo.
7. Escolha o primeiro modelo de fluxo (modelo de fluxo do Power Virtual Agents).
8. No modelo de fluxo, insira uma entrada de string chamada **Input_Requirements** e uma entrada de número chamada **Number_Attendees**.
9. Adicione um conector do Outlook após a entrada para enviar uma mensagem do Outlook e insira as variáveis no corpo. Salve o fluxo e volte para a tela de autoria do Power Virtual Agents.



10. Adicione o fluxo que você acabou de criar e selecione as duas variáveis como entradas para o fluxo.

Agora, quando o usuário do bot informar ao bot a quantidade de pessoas e os requisitos, um email será enviado com essas informações.



Consulte a [Documentação do aplicativo Power Virtual Agents](#) sobre o uso de **fluxos** para cenários mais detalhados e complexos usando fluxos.

Enviar mensagens e cartões proativos de e para bots no Microsoft Teams (Versão preliminar)

18/01/2022 • 9 minutes to read

[Este tópico faz parte da documentação de pré-lançamento e está sujeito a alterações.]

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

IMPORTANT

Esse é um recurso de visualização. Os recursos da versão preliminar não foram criados para uso em ambientes de produção e podem ter funcionalidade restrita. Esses recursos são disponibilizados antes de um lançamento oficial para que os clientes possam ter acesso antecipado e [fornecer comentários](#).

Depois de [publicar seu bot e disponibilizá-lo para os usuários finais no Microsoft Teams](#), você poderá notificar os usuários ("destinatários") no Microsoft Teams com mensagens proativas e [cartões adaptáveis](#). As mensagens proativas usam fluxos do Power Automate para entregar seu conteúdo e são úteis em vários cenários, incluindo:

- Informar ao destinatário que sua solicitação anterior foi concluída. Por exemplo, a solicitação de folga do usuário foi aprovada.
- Fornecer lembretes ou atualizações de notícias. Por exemplo, o bot pode enviar uma mensagem de lembrete para concluir o treinamento online.
- Solicitar informações de um destinatário. Por exemplo, o bot pode usar um cartão adaptável para coletar as informações de contato de emergência do destinatário.

Pré-requisitos

- O bot deve ter sido [publicado pelo menos uma vez](#).
- O bot deve ser [disponibilizado para usuários finais no Microsoft Teams](#) e os usuários finais devem ter o bot instalado. O bot não poderá entregar a mensagem ao destinatário se:
 - O destinatário não tiver instalado o bot no Microsoft Teams.
 - O destinatário tiver desinstalado o bot.
 - O destinatário tiver bloqueado o bot.
 - O destinatário não tem permissão para conversar com o bot. Nesse caso, você deverá [compartilhar o bot com os usuários](#).
- Os fluxos do [Power Automate](#) usados pelo bot devem ser criados no mesmo ambiente.
- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).

IMPORTANT

Você só pode enviar mensagens proativas aos destinatários que tiverem instalado o bot no Microsoft Teams.

Saiba mais sobre como [disponibilizar o bot para os usuários finais instalarem no Microsoft Teams](#) ou trabalhar com seu administrador para [pré-fixar e instalar o bot](#) para os usuários finais.

Enviar mensagens e cartões adaptáveis no Teams

Você deverá criar um fluxo do Power Automate para enviar mensagens proativas com seu bot. Você pode criar

um fluxo:

- A [tela de criação do Power Virtual Agents](#).
- No aplicativo do Teams do Power Apps.
- Na seção de soluções do [portal do criador do Power Automate](#) do ambiente.

Depois que criar um fluxo, você poderá adicionar uma etapa para enviar mensagens proativas com o bot.

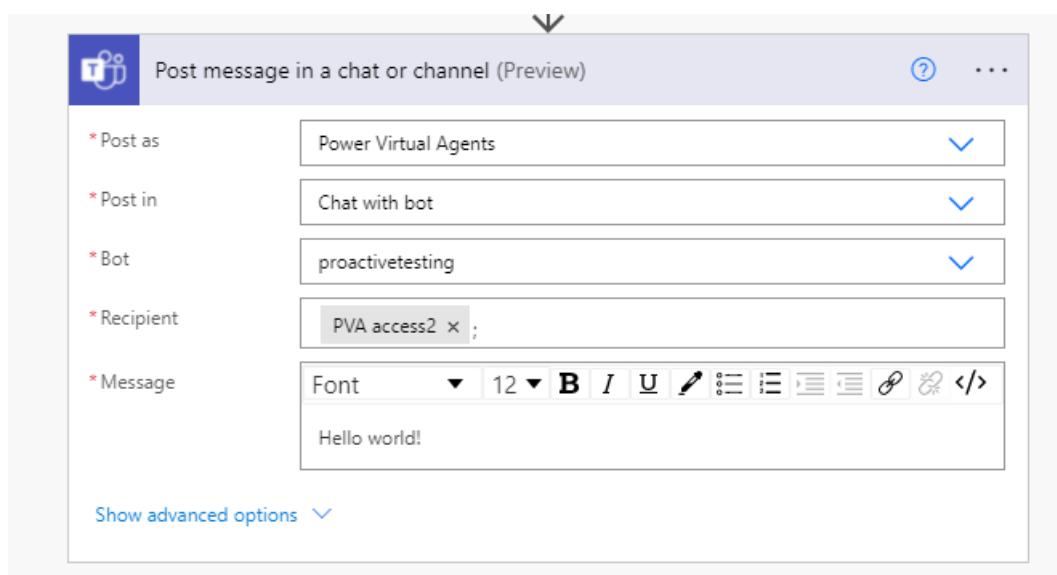
NOTE

Você só poderá enviar mensagens proativas com bots que estiverem no mesmo ambiente que o fluxo do Power Automate.

Enviar uma mensagem proativa

No Power Automate, adicione a ação do conector do Microsoft Teams **Postar mensagem em um chat ou canal** na etapa em que deseja enviar uma mensagem proativa em seu fluxo:

1. Defina o campo **Postar como** como **Power Virtual Agents (Versão preliminar)**.
2. Defina o campo **Postar em** como **Chat com bot**.
3. Selecione o bot de onde você deseja que a mensagem seja postada.
4. Forneça o nome ou endereço de email do destinatário. Você também pode usar conteúdo dinâmico se as informações do destinatário vierem de uma etapa anterior do fluxo.
5. Crie a mensagem que você deseja enviar.



Quando o fluxo é executado, o destinatário receberá a mensagem proativa do bot no Microsoft Teams.

Enviar um cartão adaptável proativo

No Power Automate, adicione a ação do conector do Microsoft Teams **Postar cartão adaptável em um chat ou canal** na etapa em que deseja enviar um cartão em seu fluxo.

1. Defina o campo **Postar como** como **Power Virtual Agents (Versão preliminar)**.
2. Defina o campo **Postar em** como **Chat com bot**.
3. Selecione o bot de onde você deseja que a mensagem seja postada.
4. Forneça o nome ou endereço de email do destinatário. Você também pode usar conteúdo dinâmico se as informações do destinatário vierem de uma etapa anterior do fluxo.

5. Forneça o JSON do cartão adaptável. Veja este [JSON de exemplo para um cartão meteorológico](#).

The screenshot shows the configuration of a 'Post adaptive card in a chat or channel (Preview)' action. The fields are as follows:

- * Post as: Power Virtual Agents
- * Post in: Chat with bot
- * Bot: proactivetesting
- * Recipient: PVA access2 ;
- * Adaptive Card: A JSON code block containing:

```
{
  "$schema": "http://adaptivecards.io/schemas/adaptive-card.json",
  "type": "AdaptiveCard",
  "version": "1.0",
  "speak": "The forecast for Seattle January 20 is mostly clear with a High of 51 degrees and Low of 40 degrees",
  "body": [
    {
      "type": "TextBlock",
```

Quando o fluxo for executado, o destinatário receberá o cartão adaptável do bot no Microsoft Teams.

Enviar um cartão adaptável proativo e aguardar uma resposta

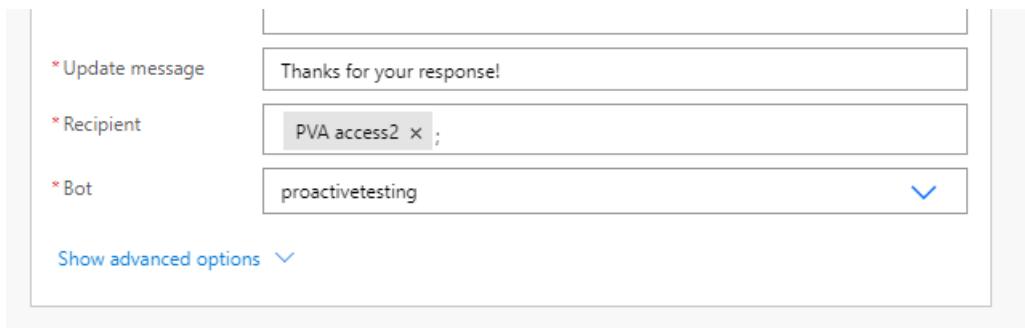
No Power Automate, adicione a ação do conector do Microsoft Teams **Postar cartão adaptável e aguardar uma resposta** na etapa em que deseja enviar um cartão em seu fluxo.

1. Defina o campo **Postar como** como **Power Virtual Agents (Versão preliminar)**.
2. Defina o campo **Postar em** como **Chat com bot**.
3. Forneça o JSON do cartão adaptável. Veja este [JSON de exemplo para um formulário de entrada](#).
4. Forneça a mensagem de atualização que o destinatário verá depois que fornecer a resposta.
5. Forneça o nome ou endereço de email do destinatário. Você também pode usar conteúdo dinâmico se as informações do destinatário vierem de uma etapa anterior do fluxo.
6. Selecione o bot de onde você deseja que o cartão seja postado.

The screenshot shows the configuration of a 'Post adaptive card and wait for a response (Preview)' action. The fields are as follows:

- * Post as: Power Virtual Agents
- * Post in: Chat with bot
- * Message: A JSON code block containing:

```
{
  "$schema": "http://adaptivecards.io/schemas/adaptive-card.json",
  "type": "AdaptiveCard",
  "version": "1.0",
  "body": [
```



Quando o fluxo for executado, o destinatário receberá o cartão adaptável do bot no Microsoft Teams para o qual ele poderá fornecer uma resposta.

Você pode usar a resposta do destinatário como conteúdo dinâmico para as etapas posteriores do fluxo. Por exemplo, você pode armazenar as respostas em um banco de dados.

Add dynamic content from the apps and connectors used in this flow. Hide

Dynamic content Expression

Search dynamic content

- messageLink
- myName
- myEmail
- myTel

Enviar mensagens ou cartões proativos para vários destinatários

Dependendo do cenário, você pode querer enviar a mesma mensagem ou cartão proativo para vários destinatários de uma vez.

Esta seção contém exemplos de envio de mensagens para vários destinatários.

IMPORTANT

Os pré-requisitos detalhados neste tópico se aplicam a cada destinatário.

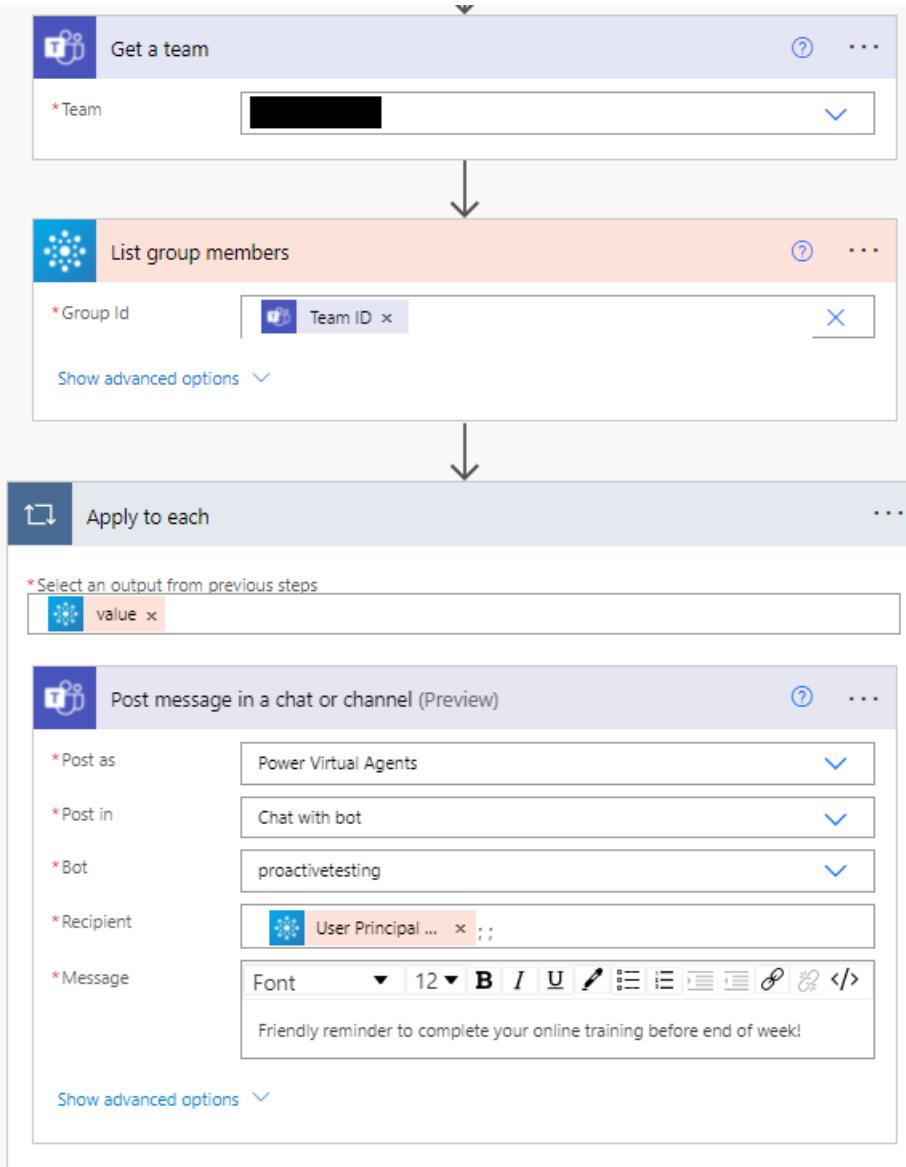
Por exemplo, você pode enviar a mesma mensagem para 10 destinatários em uma ação. Se três dos dez destinatários não tiverem o bot instalado, esses três destinatários não receberão a mensagem.

Enviar para colegas de equipe

Neste exemplo, o bot enviará um lembrete aos membros de uma equipe para concluírem o treinamento online.

1. Adicione o conector do **Microsoft Teams** e selecione a ação **Obter uma equipe** em seu fluxo do Power Automate.
2. Selecione a equipe com os membros para os quais deseja enviar a mensagem.
3. Adicione o conector **Office 365 Groups** e selecione a ação **Listar membros do grupo**.
4. No campo **ID do Grupo**, selecione **Valor personalizado**.

5. Selecione a **ID da Equipe** no conteúdo dinâmico da ação **Obter uma equipe**.
6. Adicione o conector do **Microsoft Teams** e selecione a ação **Postar mensagem em um chat ou canal**.
7. Selecione o bot de onde você deseja que o cartão seja postado.
8. No campo **Destinatário**, selecione o conteúdo dinâmico **Nome de Princípio de Usuário** na ação **Listar membros do grupo**.



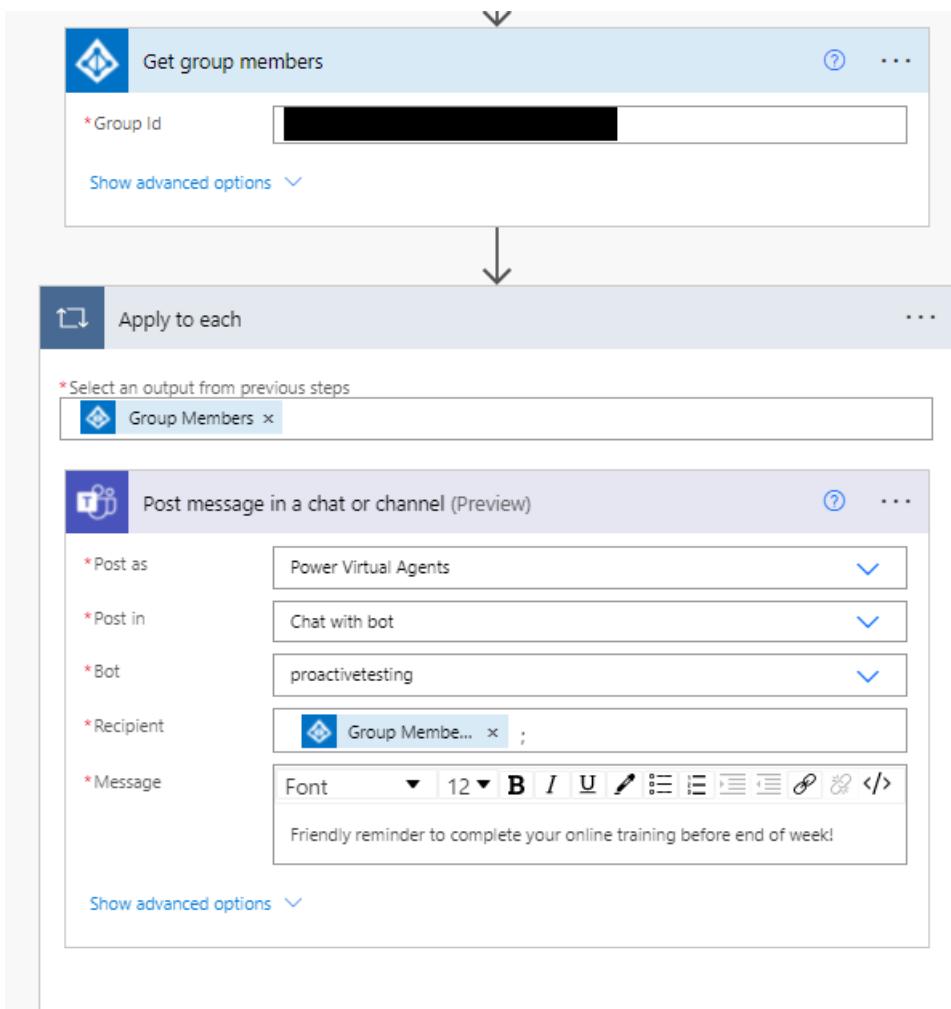
Quando o fluxo for executado, cada usuário da equipe receberá a mensagem proativa em um chat privado com o bot.

Enviar para um grupo de segurança

Neste exemplo, o bot enviará um lembrete a um grupo de segurança para concluírem o treinamento online.

1. Adicione o conector do **Azure AD** e selecione a ação **Obter membros da equipe** em seu fluxo do Power Automate.
2. Forneça o GUID do grupo de segurança no campo **ID do Grupo**.
3. Adicione o conector do **Microsoft Teams** e selecione a ação **Postar mensagem em um chat ou canal**.
4. Selecione o bot de onde você deseja que o cartão seja postado.

5. No campo **Destinatário**, selecione o conteúdo dinâmico **Nome de Princípio de Usuário dos Membros do Grupo** na ação **Obter membros do grupo**.



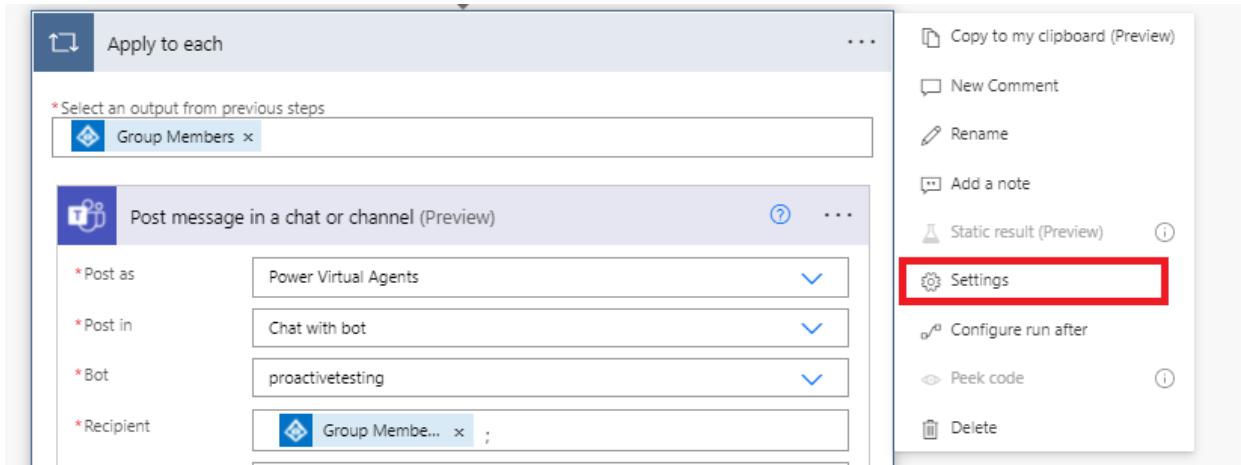
Quando o fluxo for executado, cada usuário no grupo de segurança receberá a mensagem proativa em um chat privado com o bot.

Aumente o paralelismo ao enviar para vários destinatários

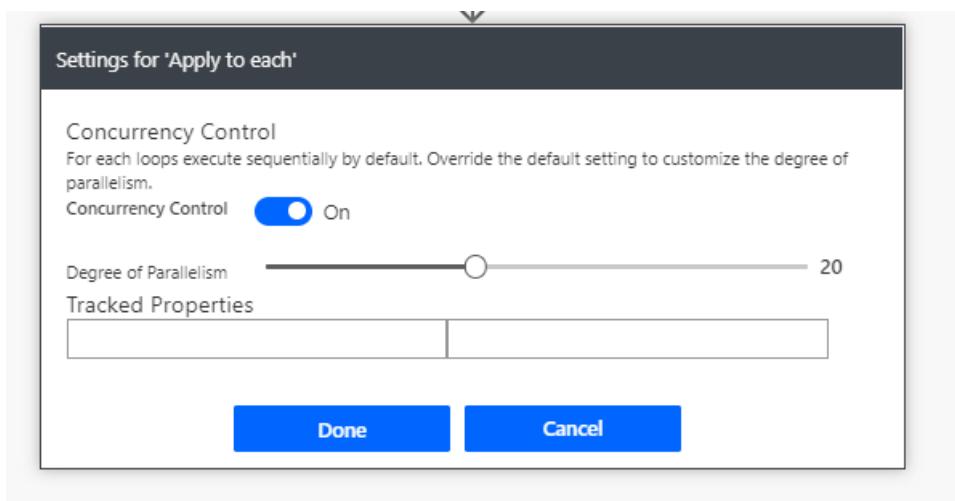
Às vezes, você pode querer enviar uma mensagem ou cartão para vários destinatários em paralelo. Por exemplo, enviar o mesmo cartão para vários destinatários e aguardar as respostas deles.

Ao aumentar o paralelismo, o bot enviará para mais destinatários em paralelo, sem esperar que os destinatários que receberam o cartão respondam antes de enviar para o próximo destinatário.

1. Selecione . . . no controle **Aplicar a cada** e selecione **Configurações**.

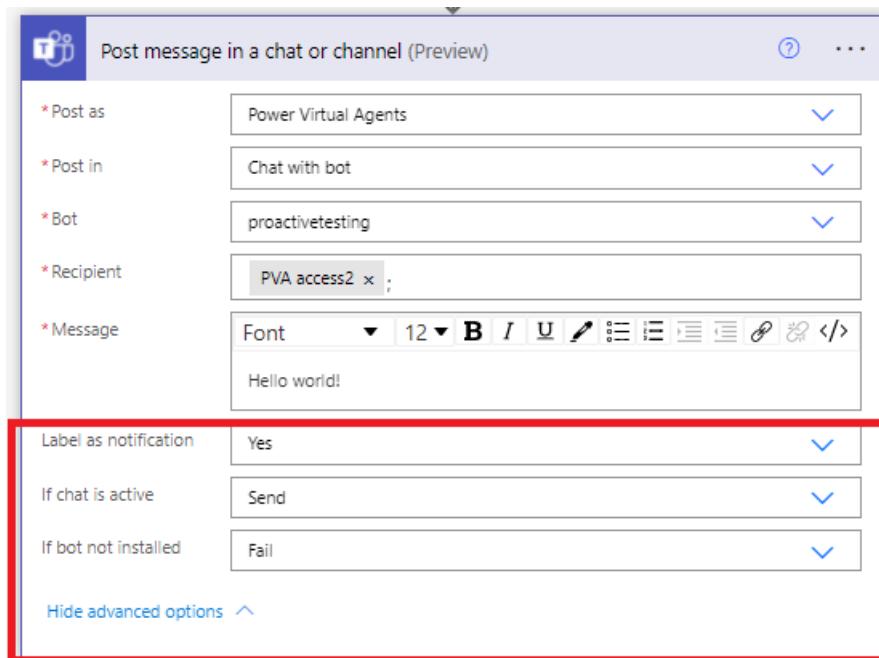


2. Ative a opção **Controle de simultaneidade** e defina o grau de paralelismo.



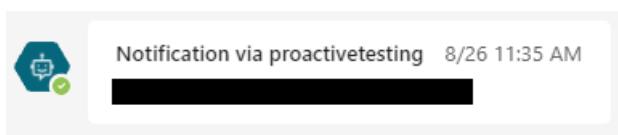
Configurar opções avançadas para mensagens proativas

O Power Virtual Agents permite que você controle o comportamento dos detalhes em seu bot em **Mostrar opções avançadas** no conector do Microsoft Teams.



Rótulo de mensagem ou cartão enviado como uma notificação

Rotular como notificação controla se a mensagem ou cartão terá o texto **Notificação por meio de** na frente do nome do bot. Rotular a resposta do bot permite que o destinatário identifique a resposta do bot à sua pergunta.



Quando o destinatário está em um chat ativo com o bot

Às vezes, o bot pode enviar uma mensagem ou cartão proativo quando o destinatário está em uma conversa ativa com o bot.

Você pode adiar o envio da mensagem ou cartão proativo até que a conversa seja concluída para não interromper o fluxo da conversa.

O campo **Se o chat estiver ativo** permite que você controle o comportamento:

- **Enviar:** o bot enviará a mensagem proativa ou o cartão normalmente.
- **Não enviar e ter êxito:** o bot não enviará a mensagem ou cartão proativo quando o destinatário estiver em uma conversa ativa. O código de status **300** será retornado.
- **Não enviar e ter falha:** o bot não enviará a mensagem ou cartão proativo quando o destinatário estiver em uma conversa ativa. A execução do fluxo será marcada como com falha.

Quando o destinatário não tiver instalado o bot

O bot só pode entregar mensagens ou cartões aos destinatários que tiverem instalado o bot no Microsoft Teams. Os destinatários podem não querer instalar o bot ou o desinstalaram.

Para mensagens ou cartões de menor importância, você pode definir a execução do fluxo para ser marcada como com êxito, mesmo quando o destinatário não tiver o bot instalado.

O campo **Se o bot não estiver instalado** permite que você controle o comportamento:

- **Com falha:** a execução do fluxo será marcada como com falha quando o destinatário não tiver instalado o bot no Microsoft Teams.
- **Com êxito com código de status:** a execução do fluxo será marcada como com êxito, embora o destinatário não possa receber a mensagem ou o cartão porque não instalou o bot. O código de status **100** será retornado.

Definição do código de status

Você pode usar o código de status retornado para definir diferentes comportamentos de acompanhamento em seu fluxo. Por exemplo, você pode especificar que o fluxo deve tentar novamente durante um período ou fazer um registro em log sobre a falha.

CÓDIGO DE STATUS	COM êXITO (BOOLIANO)	DESCRIÇÃO
200	Verdadeiro	Mensagem ou cartão entregue com êxito.
100	Falso	Não foi possível entregar a mensagem ou o cartão porque o destinatário não tem o bot instalado.
300	Falso	Não foi possível entregar a mensagem ou o cartão porque o destinatário está em uma conversa ativa com o bot.

Limitações conhecidas

- Todas as mensagens e cartões proativos do Power Virtual Agents estão sujeitos a [limites no Power Automate](#) e a [limitações do conector do Microsoft Teams](#).
- Todas as mensagens e cartões proativos não serão registrados nas transcrições de conversa ou nas [Sessões de análise](#).
- As mensagens proativas só podem ser postadas em um chat pessoal com o bot.

Usar habilidades do Microsoft Bot Framework no Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

O Power Virtual Agents permite que você estenda o bot usando [habilidades do Bot Framework](#).

Você pode adicionar uma habilidade no aplicativo Power Virtual Agents no Microsoft Teams, mas precisa de uma [assinatura autônoma do Power Virtual Agents](#).

Você também deve analisar e consultar a versão do aplicativo Web deste tópico para obter mais informações:
[Habilidades do Bot Framework no aplicativo do Power Virtual Agents](#).

Principais conceitos – Publicar seu bot no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Quando estiver satisfeito com o conteúdo e a qualidade do seu bot, você poderá publicá-lo para permitir que os usuários interajam com ele. Você deve publicar seu bot pelo menos uma vez para que o usuário converse com ele no Microsoft Teams.

Cada vez que deseja atualizar o conteúdo do seu bot, você o publica novamente de dentro do aplicativo do Power Virtual Agents no Microsoft Teams. Isso atualizará o conteúdo do bot com as últimas mudanças que você fez.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

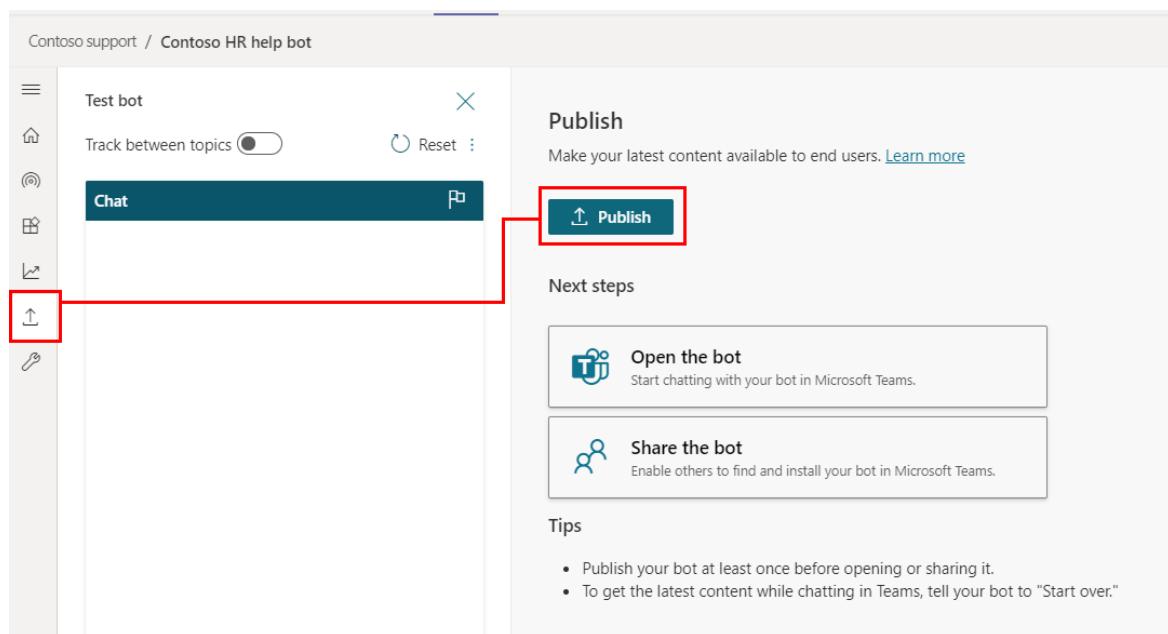
Publicar o conteúdo mais recente do bot

Você precisa publicar o bot pelo menos uma vez antes de compartilhá-lo com seus colegas de equipe.

Após a primeira publicação, você poderá fazer publicações subsequentes sempre que quiser que seus clientes vejam o conteúdo mais recente do bot.

Publicar o conteúdo mais recente do bot:

1. Acesse a guia **Publicar** no painel de navegação lateral.
2. Selecione **Publicar** para disponibilizar a seus clientes o conteúdo mais recente do bot.



O processo de publicação verifica se há erros no conteúdo mais recente do bot.

Quando a publicação é bem-sucedida, você pode [disponibilizar o bot para os usuários no Microsoft Teams](#) com o link de instalação ou em vários lugares na loja de aplicativos do Microsoft Teams. Você pode compartilhar o bot mais tarde, selecionando **Disponibilizar bot para outras pessoas** na página **Publicar**.

Você também pode instalar o bot para seu próprio uso no Microsoft Teams selecionando **Abrir o bot**.

TIP

Para evitar interromper os usuários que estejam conversando com o bot, eles não receberão o conteúdo mais recente até

que uma nova conversa seja iniciada. Uma nova conversa é iniciada depois de ficar ociosa por mais de 30 minutos.

Você pode querer experimentar o conteúdo mais recente publicado no Microsoft Teams imediatamente.

Faça isso digitando *recomeçar* em uma conversa existente.

Isso reiniciará a conversa com o conteúdo mais recente que você publicou.

Limitações conhecidas

- A pesquisa de satisfação do cliente é uma versão somente texto no Microsoft Teams em vez de um cartão adaptável.
- O Microsoft Teams só pode renderizar até seis ações sugeridas para o usuário em um nó de pergunta.
- Um usuário não pode enviar ou carregar anexos para o chat. Se ele tentar enviar um anexo, o bot responderá com *Parece que você tentou enviar um anexo. No momento, só consigo processar texto. Tente enviar sua mensagem novamente sem o anexo.*
 - Isso se aplica a todos os canais, mesmo se a experiência voltada para o usuário final ou o canal oferecer suporte a anexos (por exemplo, se você estiver usando a API do Direct Line ou o Microsoft Teams).
 - Os anexos podem ser compatíveis se a mensagem for enviada para uma habilidade, onde o bot de habilidade oferece suporte ao processamento de anexos.
 - Consulte [Usar tópico de habilidades do Microsoft Bot Framework](#) para obter mais detalhes sobre habilidades.

Nesta seção

TÓPICO	DESCRIÇÃO
Adicionar bot ao Microsoft Teams	Disponibilizar o bot para usuários no Microsoft Teams.
Criar uma política de privacidade e termos de uso	Crie e vincule a uma política de privacidade e termos de uso para bots que você criar.

Adicionar um chatbot ao Microsoft Teams dentro do aplicativo Teams

18/01/2022 • 12 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Depois de criar um bot, você vai querer que as pessoas o usem.

Agora que publicou o bot, você pode disponibilizá-lo para usuários no Microsoft Teams para que você, seus colegas de equipe e a organização em geral possam interagir com ele. Você precisa [publicar o bot pelo menos uma vez](#) antes que os usuários possam interagir com o bot no Microsoft Teams.

Você pode:

- Personalizar a aparência do bot no Microsoft Teams
- Instalar o bot para você no Microsoft Teams
- Compartilhar o link de instalação do bot com outros usuários
- Mostrar o bot na loja de aplicativos do Microsoft Teams
 - Mostre o bot para seus colegas de equipe ou [usuários compartilhados](#), adicionando-o à seção **Desenvolvido pelos seus colegas** da loja de aplicativos do Microsoft Teams
 - Mostre o bot com a organização enviando o bot para aprovação do administrador a fim de ser apresentado na seção **Desenvolvido pela sua organização** da loja de aplicativos do Microsoft Teams
- Baixe o manifesto do aplicativo Teams pré-gerado para distribuí-lo em seu locatário do Microsoft Teams

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).
- [Compartilhe com os usuários](#) para que eles possam instalar e conversar com o bot no Microsoft Teams.
- Sua organização precisa permitir que os aplicativos do Microsoft Power Platform sejam adicionados ao Microsoft Teams antes que você ou outros usuários possam instalar o bot diretamente no Teams ou encontrá-lo na seção **Desenvolvido pelos seus colegas** na loja de aplicativos do Teams. Trabalhe com seu administrador para [Gerenciar os aplicativos do Microsoft Power Platform no Microsoft Teams](#) se ele foi desabilitado para sua organização.
- Os bots aprovados para a seção **Criado por sua organização** (após o envio a um administrador) são gerenciados separadamente por administradores na [Página de gerenciamento de aplicativos](#) do centro de administração do Microsoft Teams.
- Antes de instalar o bot para você mesmo ou compartilhar o bot com outras pessoas, você deverá [publicá-lo pelo menos uma vez](#).

Personalizar a aparência do bot no Microsoft Teams

Fornecer a descrição e a aparência corretas para o bot antes de disponibilizá-lo para outros usuários é importante, pois os educa sobre a finalidade do bot e sua marca (quando aplicável).

1. Vá para a guia **Publicar** no painel de navegação lateral e selecione **Disponibilizar para outras pessoas**.
2. Selecione **Editar detalhes** para alterar o ícone, a cor e as descrições do bot. Eles serão mostrados na loja

de aplicativos do Microsoft Teams e na guia Sobre do aplicativo depois que o usuário o instalar. [Analizar as recomendações em formatos de ícone do Microsoft Teams](#).

Microsoft Teams

Excited to make your bot available for others to use in Microsoft Teams? Review how your bot will appear. Select **Edit details** to modify. Once you are ready, select **Availability options** to continue.

[Learn more](#)

Bot preview

Built using Power Virtual Agents. Create your own at <https://aka.ms/pvafortteams>.

Edit details Open bot

[Edit details](#) [Open bot](#)

[Disconnect from Teams](#)

IMPORTANT

As atualizações dos detalhes do bot não se aplicam a usuários que já instalaram o bot a partir de um link compartilhado ou da [seção Desenvolvido pelos seus colegas](#). Eles precisarão reinstalar o bot para receber as atualizações.

Atualizações nos detalhes do bot não se aplicam a bots que foram aprovados por um administrador. Você precisará reenviar o bot para aprovação para que os detalhes mais recentes sejam atualizados para os usuários.

3. Selecione **Mais** para adicionar outras informações:

- Nome do desenvolvedor
- Site
- Declaração de Privacidade
- Termos de Uso

É necessário fornecer essas informações para manter seus usuários informados sobre o bot.

Consulte o tópico [Política de privacidade e termos de uso](#) para obter mais detalhes e exemplos.

4. Selecione **Salvar** para voltar à tela onde você pode disponibilizar seu bot no Teams. Você verá que suas atualizações na cor, ícone e descrição são mostradas.

NOTE

A personalização do ícone nesta seção só se aplica ao avatar do bot para bots que são [aprovados pelo administrador](#) e não se aplica a usuários que instalam o bot com um [link de instalação](#) direto ou na seção [Desenvolvido pelos seus colegas](#) da loja de aplicativos do Microsoft Teams.

Você pode personalizar o avatar do bot em [Personalizar a aparência do bot](#).



New bot 9/16 8:39 AM
Ok, I'll start over.

Instalar um bot como um aplicativo no Microsoft Teams

Depois de publicar um bot, você pode adicioná-lo à sua própria versão do Microsoft Teams diretamente do aplicativo do Power Virtual Agents.

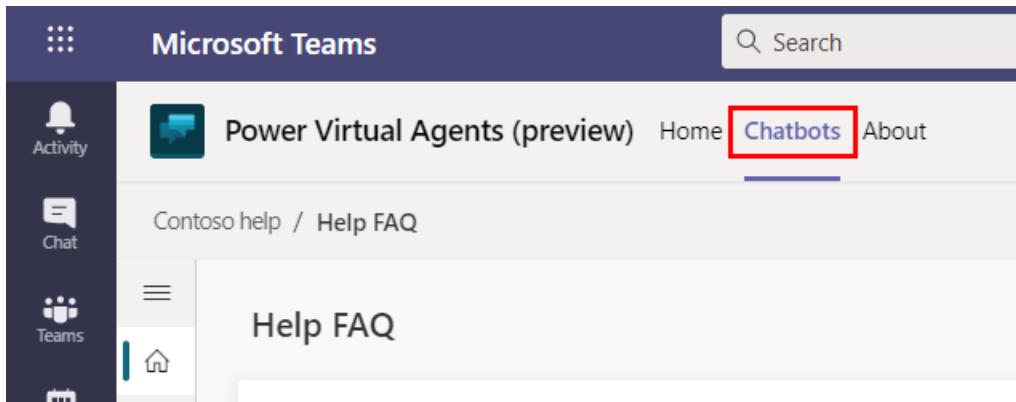
IMPORTANT

O novo conteúdo em um bot recém-publicado não aparecerá nas conversas em andamento. Após 30 minutos de tempo ocioso, o bot será atualizado.

Você pode digitar *Recomeçar* em uma conversa existente para iniciar uma nova conversa imediatamente e ver as atualizações mais recentes do bot.

Você deve adicionar seu bot à sua própria versão do Teams antes de compartilhá-lo com outras pessoas.

1. Vá para a guia Chatbot.



2. Abra o bot que você deseja adicionar.
3. No painel de navegação lateral, selecione **Publicar**.
4. Selecione **Abrir o bot** para que o prompt de instalação seja iniciado no Microsoft Teams. Selecione **Adicionar** para adicioná-lo como um aplicativo no Teams. Isso só instala o bot para você.

Publish

Make your latest content available to end users. After you have published the bot for the first time, you can use the bot in Teams for yourself or make it available to others. [Learn more](#)

Details

Your published bot is good to go

Next steps

Open the bot in Teams
Start chatting with your bot in Microsoft Teams.

Make the bot available to others
Enable others to find and install your bot in Microsoft Teams.

Tips

- Publish your bot at least once before opening or sharing it.
- To get the latest content while chatting in Teams, tell your bot to "Start over."

Compartilhar um link para que outras pessoas possam instalar o bot

1. Vá para a guia Chatbot.
2. Abra o bot que você deseja compartilhar.
3. No painel de navegação lateral, selecione **Publicar**.
4. Seleccionar **Disponibilizar o bot para outros usuários**

Publish

Make your latest content available to end users. After you have published the bot for the first time, you can use the bot in Teams for yourself or make it available to others. [Learn more](#)

↑ Publish

Details

Your published bot is good to go

Next steps

Open the bot in Teams
Start chatting with your bot in Microsoft Teams.

Make the bot available to others
Enable others to find and install your bot in Microsoft Teams.

Tips

- Publish your bot at least once before opening or sharing it.
- To get the latest content while chatting in Teams, tell your bot to "Start over."

5. Seleccionar **Opções de disponibilidade** e selecione **Link de cópia**

IMPORTANT

Apenas os usuários que podem acessar o bot podem usar o link de instalação para instalar o bot. Você pode [compartilhar o bot para dar ao usuário acesso ao chat](#) com o bot.

← Microsoft Teams **X**

Make your bot available to users in Microsoft Teams so they can find and use it. [Learn more](#)

Share link

Shared users can open the bot in Microsoft Teams with this link. [Manage sharing](#)

Copy link

Show in Teams app store

Make your bot appear in the Teams app store.

6. Compartilhe o link copiado com os usuários para instalar o bot no Microsoft Teams.

Mostrar o bot na loja de aplicativos do Microsoft Teams

Depois de publicar o bot, você pode mostrá-lo na loja de aplicativos do Microsoft Teams para que os usuários possam encontrá-lo e instalá-lo.

Mostrar aos colegas de equipe e usuários compartilhados

Você pode compartilhar o bot, adicionando-o à seção **Desenvolvido pela sua organização > Desenvolvido pelos seus colegas** da loja de aplicativos do Microsoft Teams. Apenas seus colegas de equipe e os [usuários compartilhados](#) encontrarão o bot lá.

IMPORTANT

Apenas colegas de equipe e usuários compartilhados podem localizar e instalar o bot na seção **Desenvolvido pelos seus colegas** na loja de aplicativos do Microsoft Teams. O bot não será mostrado para todos na organização, mesmo se estiver configurado para permitir que todos usem o bot. Para [mostrar o bot para a organização](#), envie o bot para aprovação do administrador para mostrá-lo na seção **Desenvolvido pela sua organização** da loja de aplicativos do Microsoft Teams.

O bot só poderá ser mostrado na seção **Desenvolvido pelos seus colegas** da app store do Microsoft Teams quando o número total de usuários compartilhados não exceder a [política de descoberta da app store do Teams](#) do locatário. Para mostrar o bot além do limite da política de sua organização, faça parceria com seu administrador para [mostrar o bot à organização](#).

The screenshot shows the Microsoft Teams App Store interface. On the left, there's a sidebar with categories like Apps, Featured, Categories, and App features. The main area displays a grid of apps. One specific app, 'Back to work bot' by Power Virtual Agents, has a red box around its listing. Below this listing, a callout box says 'Built by your colleagues' with the subtext 'Apps created by your colleagues and shared with you or a group you're in. Learn more'. At the bottom of the page, there are links to 'Submit to app catalog' and 'Upload a custom app'.

1. Vá para a guia **Chatbot**.
2. Abra o bot que você deseja mostrar na loja de aplicativos do Microsoft Teams.
3. No painel de navegação lateral, selecione **Publicar**.
4. Selecione **Disponibilizar o bot para outros usuários**.
5. Selecione **Opções de disponibilidade**.
6. Selecione **Mostrar aos meus colegas de equipe e usuários compartilhados** e analise quem tem acesso ao bot.

[← Microsoft Teams](#)

X

Make your bot available to users in Microsoft Teams so they can find and use it. [Learn more](#)

Share link

Shared users can open the bot in Microsoft Teams with this link. [Manage sharing](#)

 [Copy link](#)

Show in Teams app store

Make your bot appear in the Teams app store.

Show to my teammates and shared users

Appear under the Built by your colleagues section.

Show to everyone in my org

Submit to your admin for approval to appear under Built by your org section.

Download as .zip

You can upload the bot directly as a custom app into Microsoft Teams. [Learn more](#)

 [Download .zip](#)

7. Confirme se a caixa de seleção **Visível em Desenvolvido pelos seus colegas** está marcada e selecione **Compartilhar**.

Show in Built by your colleagues in Teams

Share with people to find and use your bot in Microsoft Teams app store Built by your colleagues section. [Learn more](#)

rs

Enter a security group

Shared with

Sort by Name ▾



Demo41

Owner, Manager, Power Automate user, Transcript viewer



PVASG1

User

Test_Test_CCI Demos team



Owner

System admin (full access)



Member

Reviewer



Guest

Reviewer

Send an email invitation to new users

Visible in Built by your colleagues

Copy link

Share

Cancel

- Isso adicionará automaticamente o bot à seção **Desenvolvido pelos seus colegas** e mostrará um rótulo verde **Adicionado ao Teams** na página de opções de disponibilidade.

Show in Teams app store

Make your bot appear in the Teams app store.

Show to my teammates and shared users

Appear under the Built by your colleagues section.

Added to Teams

NOTE

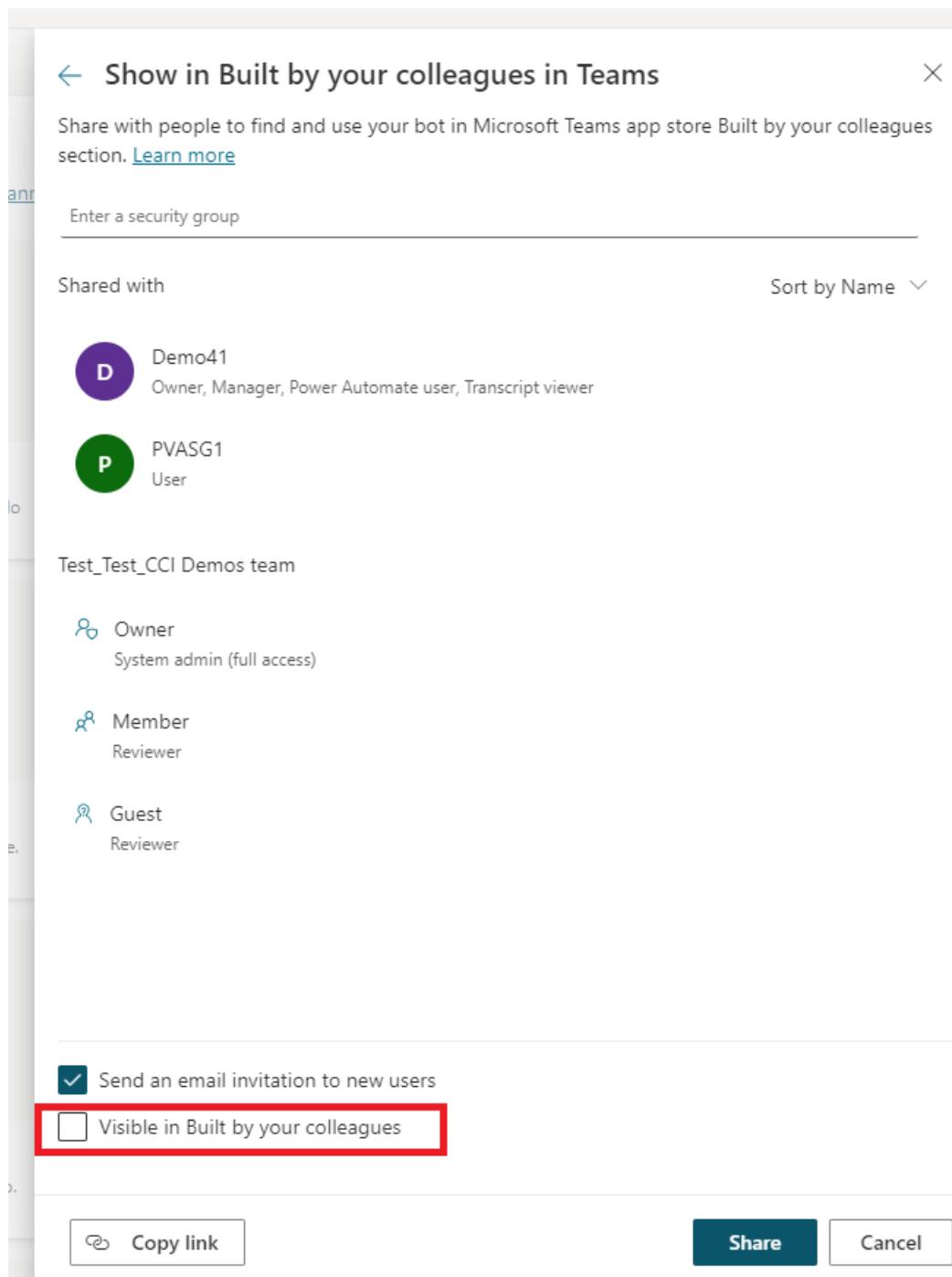
Se seu aplicativo não aparecer na seção **Criado por seus colegas**, seu aplicativo do Teams pode estar armazenando informações em cache.

Tente sair e entrar novamente (se estiver usando o aplicativo da área de trabalho) ou atualizar seu navegador (se estiver usando o aplicativo Web do Teams).

Remover o bot da seção Criado por seus colegas

Você pode remover o bot da seção **Criado por seus colegas**. Isso não afeta os usuários que já instalaram o bot.

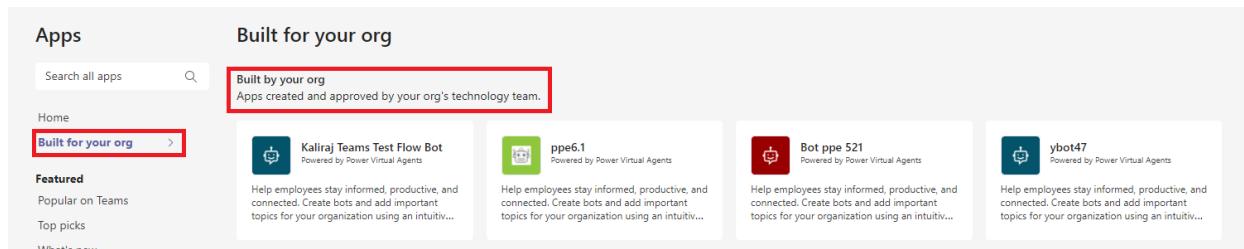
1. Vá para a guia **Chatbot**.
2. Abra o bot que você deseja remover.
3. No painel de navegação lateral, selecione **Publicar**.
4. Selecione **Disponibilizar o bot para outros usuários**.
5. Selecione **Opções de disponibilidade**.
6. Selecione **Mostrar aos meus colegas de equipe e usuários compartilhados** e remova a seleção da caixa de seleção **Visível em Desenvolvido pelos seus colegas**.



7. Selecione **Compartilhar**. Agora, o bot não aparecerá mais na seção **Desenvolvido pelos seus colegas** da loja de aplicativos do Microsoft Teams.

Mostrar à organização

Você pode compartilhar o bot com a organização enviando o bot para aprovação do administrador a fim de ser apresentado na seção **Desenvolvido pela sua organização > Desenvolvido pelos seus colegas**. Esta é uma ótima maneira de distribuir amplamente o bot, fazendo parceria com o administrador para distribuir o bot a todos na organização ou a um subconjunto de usuários.



The screenshot shows the Microsoft Teams App Catalog interface. On the left, there's a sidebar with 'Apps' selected, 'Search all apps', and a search bar. Below that are sections for 'Home' (with 'Built for your org' highlighted with a red border) and 'Featured' (Popular on Teams, Top picks). The main area is titled 'Built for your org' with the sub-instruction 'Apps created and approved by your org's technology team.' Below this, there are four cards representing different bots:

- Kaliraj Teams Test Flow Bot**: Powered by Power Virtual Agents. Description: Help employees stay informed, productive, and connected. Create bots and add important topics for your organization using an intuitiv...
- ppe6.1**: Powered by Power Virtual Agents. Description: Help employees stay informed, productive, and connected. Create bots and add important topics for your organization using an intuitiv...
- Bot ppe 521**: Powered by Power Virtual Agents. Description: Help employees stay informed, productive, and connected. Create bots and add important topics for your organization using an intuitiv...
- ybot47**: Powered by Power Virtual Agents. Description: Help employees stay informed, productive, and connected. Create bots and add important topics for your organization using an intuitiv...

Os administradores também podem [pré-instalar e fixar o bot](#) para usuários na organização, para que possam acessá-lo diretamente da barra de aplicativos à esquerda no Microsoft Teams.

Antes de enviar o bot para sua organização, certifique-se de que:

- Seu bot está pronto para lançamento e em conformidade com os padrões, as regras e as políticas da empresa.
- Você coordena com seus colegas de equipe: uma vez que o bot foi enviado, ele não pode ser reenviado por um usuário diferente até que o envio anterior seja aprovado ou rejeitado por um administrador.
- Você removeu o bot, se aplicável, da seção **Criado por seus colegas**. Enviar seu bot para aprovação do administrador pode resultar em seu bot aparecer em dois lugares. Veja as instruções em [como remover seu bot](#) para obter detalhes.

NOTE

Depois que um bot é aprovado por um administrador, a disponibilidade do bot na seção **Criado pela sua organização** será totalmente gerenciada pelo seu administrador. Apenas um administrador pode remover o bot da seção **Criado pela sua organização**.

Enviar para a seção Criado pela sua organização

1. Vá para a guia **Chatbot**.
2. Abra o bot que você deseja enviar.
3. No painel de navegação lateral, selecione **Publicar**.
4. Selecione **Disponibilizar o bot para outros usuários**.
5. Selecione **Opções de disponibilidade**.
6. Confirme se o bot não é mostrado para colegas de equipe ou usuários compartilhados. [Remova](#) se informa **Adicionado ao Teams**.
7. Selecione **Mostrar a todos na minha organização**.

[← Microsoft Teams](#)

X

Make your bot available to users in Microsoft Teams so they can find and use it. [Learn more](#)

Share link

Shared users can open the bot in Microsoft Teams with this link. [Manage sharing](#)

 [Copy link](#)

Show in Teams app store

Make your bot appear in the Teams app store.

Show to my teammates and shared users

Appear under the Built by your colleagues section.

Show to everyone in my org

Submit to your admin for approval to appear under Built by your org section.

Download as .zip

You can upload the bot directly as a custom app into Microsoft Teams. [Learn more](#)

 [Download .zip](#)

8. Analise os requisitos para envio e selecione **Enviar para aprovação do administrador**.

NOTE

Analise o conteúdo e ele estará pronto para ser analisado por um administrador. Você precisará enviar novas solicitações ao administrador para [atualizar o ícone e as descrições](#) dos bots que foram aprovados anteriormente. Depois de aprovado, todos os usuários novos e existentes do bot no Teams receberão a atualização. Isso se aplica apenas aos detalhes do bot. Você pode continuar a fazer atualizações de conteúdo para o seu bot, publicando o conteúdo mais recente sem a necessidade de reenviá-lo ao administrador.

9. Um prompt de confirmação final aparecerá. Selecione **Sim** para continuar. O bot será enviado ao seu administrador [para que ele o aprove](#) e você verá uma nota indicando o status do seu envio.

[← Submit for admin approval](#)

X

 Your bot is submitted and waiting for approval from your Teams admin.

[Refresh](#)

Microsoft Teams bots + submission status

Contoso HR help bot

Version 1.0.0

 Waiting for approval

NOTE

Depois de enviar o bot para aprovação do administrador, você não deverá alterar a configuração de acesso do bot para que ele não seja disponibilizado para todos em sua organização. Isso fará com que os usuários da organização não consigam conversar com o bot depois de instalá-lo da seção **Criado pela sua organização** na app store do Microsoft Teams. Trabalhe com o administrador e a [política de aplicativos do Microsoft Teams](#) sobre quem pode encontrar e instalar o bot.

10. Você precisará aguardar a [aprovação do administrador](#). Você pode verificar o status mais recente selecionando **Atualizar** ou abrindo a janela **Disponibilizar o bot para outros usuários** da página **Publicar**.
11. Depois que seu administrador aprovar o bot, o status será atualizado para **Aprovado**. Você pode abrir o bot diretamente e compartilhar o link da versão aprovada com outros usuários.
12. Opcionalmente, faça parceria com o administrador para pré-fixar ou instalar o aplicativo para usuários com a [política de aplicativo do Microsoft Teams](#) para que eles possam encontrar o bot diretamente na lista de aplicativos do Microsoft Teams.

NOTE

Se seu aplicativo não aparecer na seção **Criado pela sua organização**, mesmo se estiver marcado como **Aprovado**, seu aplicativo do Teams pode estar armazenando informações em cache. Tente sair e entrar novamente (se estiver usando o aplicativo de desktop) ou atualizando o navegador (se estiver usando o aplicativo Web do Teams).

Baixe o manifesto do aplicativo do Teams do bot (avançado)

Você pode baixar o manifesto do aplicativo do Teams do bot para fazer alterações detalhadas diretamente no manifesto e compartilhar com seu administrador ou usuários no locatário. Você também pode carregar diretamente o manifesto do aplicativo no Microsoft Teams se a política da sua organização permitir que você [carregue aplicativos personalizados](#).

1. Vá para a guia **Chatbot**.
2. Abra o bot que você deseja baixar.
3. No painel de navegação lateral, selecione **Publicar**.
4. Selecione **Disponibilizar o bot para outros usuários**.
5. Selecione **Opções de disponibilidade**.
6. Selecione **Baixar .zip**.

[← Microsoft Teams](#)

X

Make your bot available to users in Microsoft Teams so they can find and use it. [Learn more](#)

Share link

Shared users can open the bot in Microsoft Teams with this link. [Manage sharing](#)

 [Copy link](#)

Show in Teams app store

Make your bot appear in the Teams app store.

Show to my teammates and shared users

Appear under the Built by your colleagues section.

Show to everyone in my org

Submit to your admin for approval to appear under Built by your org section.

Download as .zip

You can upload the bot directly as a custom app into Microsoft Teams. [Learn more](#)

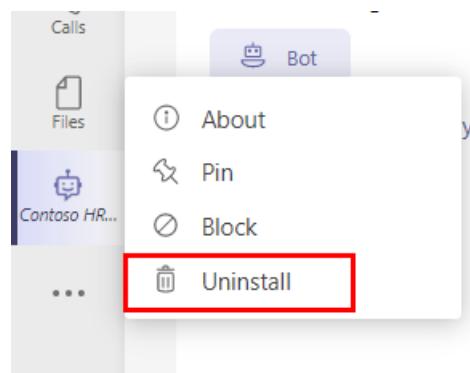
 [Download .zip](#)

7. O manifesto será gerado como um arquivo .zip e será salvo de acordo com as configurações de salvamento do seu navegador.

Desinstalar o bot da barra de navegação lateral

Você poderá remover o bot da sua lista de aplicativos se não quiser mais usá-lo. Isso não exclui o bot do aplicativo do Power Virtual Agents, significa apenas que não é possível conversar com o bot no Microsoft Teams.

1. Clique com o botão direito do mouse no ícone do aplicativo do bot.
2. Selecione Desinstalar e, novamente, Desinstalar.



Desconectar seu bot do Teams

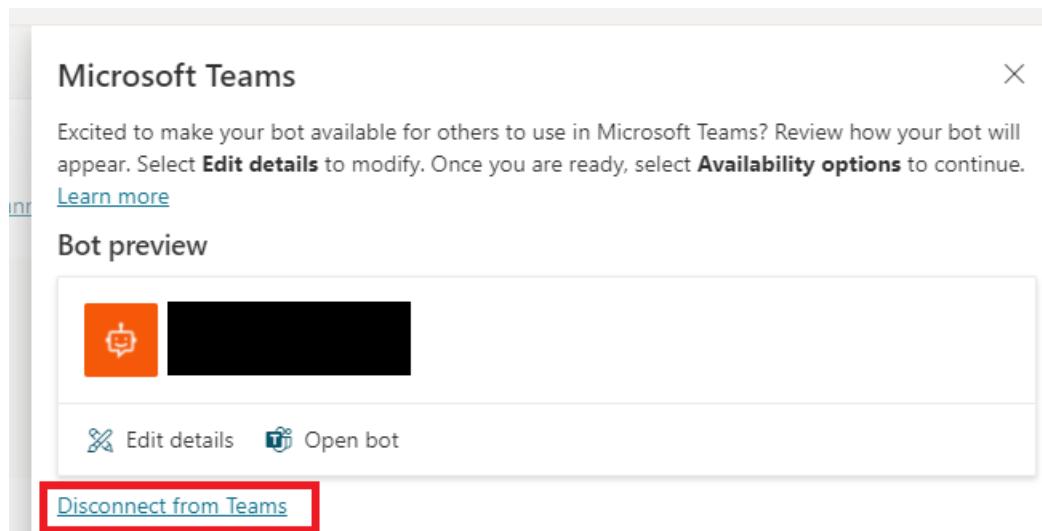
Você pode colocar seu bot offline para que os usuários não possam mais conversar com o bot no Teams. Isso significa que o bot não responderá a ninguém que tentar conversar com ele e interromperá qualquer um que estiver usando o bot. Você deverá considerar cuidadosamente a necessidade de desconectar seu bot antes de fazer isso.

Bots não aparecem mais na seção **Desenvolvido pelos seus colegas** da loja de aplicativos do Microsoft Teams e eles não podem ser instalados a partir de um link compartilhado. Os bots adicionados por usuários no

Microsoft Teams continuarão a existir até que o usuário [desinstale o bot](#).

Para bots que são aprovados por um administrador, os bots continuarão a ser exibidos na seção **Desenvolvido pela sua organização** da loja de aplicativos do Microsoft Teams. Você precisará entrar em contato com seu administrador para remover o bot.

1. Vá para a guia **Chatbot**.
2. Abra o bot que você deseja desconectar.
3. No painel de navegação lateral, selecione **Publicar**.
4. Selecione **Disponibilizar o bot para outros usuários**.
5. Selecione **Desconectar do Teams**.



6. Analise as informações sobre como desconectar seu bot e selecione **Desconectar** para continuar.

Você sempre pode reconectar seu bot após desconectá-lo, selecionando **Ativar o Teams** na janela **Disponibilizar o bot para outros usuários** na página **Publicar**.

Limitações conhecidas

- Atualmente, apenas o escopo **Pessoal** é compatível com o Microsoft Teams, então os usuários só podem ter uma conversa privada com o bot.
- [Configurar o ícone do avatar do bot](#) no painel de navegação lateral, em **Gerenciar > Detalhes**, não aparecerá para bots aprovados por um administrador. Os bots aprovados por um administrador usarão o ícone do aplicativo como o avatar do bot.
- O Teams tem [limitação de fluxo](#) para bots. Dependendo das suas necessidades de negócios, convém manter o conteúdo do bot conciso para os bots adicionados ao Microsoft Teams.
- Desconectar seu bot pode demorar alguns minutos antes que ele se torne inacessível para usuários no Microsoft Teams.

Criar uma política de privacidade e termos de uso

18/01/2022 • 2 minutes to read

Quando quiser publicar seu bot para que outros usuários do Microsoft Teams possam acessá-lo, você precisará fornecer as seguintes informações sobre o seu bot:

- Um link para uma política de privacidade em conformidade
- Um link para os termos de uso (TOU) do bot
- Um link para o site do desenvolvedor para obter mais informações
- O nome do desenvolvedor

Você deve atualizar cada um deles com suas próprias informações. Consulte a documentação do Microsoft Teams sobre [Política de privacidade, termos de uso e URLs de suporte](#) para obter mais algumas ideias sobre o que incluir.

A tabela a seguir lista os valores padrão fornecidos em um chatbot do Power Virtual Agents e sugestões sobre o que você deve inserir:

REQUISITO	VALOR PADRÃO	SUGESTÕES
Declaração de privacidade	Política de privacidade e termos de uso vazios	Você deve trabalhar com seu gerente ou departamento de TI para determinar o que deseja dizer em sua política de privacidade. Ela deve seguir as práticas de privacidade da sua organização.
Termos de uso	Política de privacidade e termos de uso vazios	Trabalhe com seu gerente ou departamento de TI para definir os termos de uso. Normalmente, isso inclui quaisquer limitações que você possa ter sobre como as informações podem ser usadas. Consulte Diretrizes de política de privacidade do Teams .
Site do desenvolvedor	Link para a página de visão geral do Power Virtual Agents	Você poderia incluir um link para o seu perfil do Office ou para um site do SharePoint para sua equipe.
Nome do desenvolvedor	<i>Da plataforma do Power Virtual Agents</i>	Você deve incluir o nome de alguém que possa ser contatado em caso de dúvidas sobre o bot.

Política de privacidade e termos de uso vazios

IMPORTANT

Este aplicativo não foi desenvolvido pela Microsoft. Se você é um usuário de um bot e vê esta página, isso significa que o desenvolvedor do bot não forneceu os termos de uso e a política de privacidade do bot.

Para política de privacidade ou termos de uso, entre em contato com o desenvolvedor deste aplicativo.

Se você não inserir links para uma política de privacidade ou termos de uso, os usuários do chatbot serão redirecionados para cá.

Análise no Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

O Power Virtual Agents possui um conjunto abrangente de análises que mostram os principais indicadores de desempenho do seu bot.

Vários gráficos mostram tendências e uso dos tópicos do seu bot. Esses gráficos usam a IA para destacar os tópicos com maior impacto no desempenho do seu bot.

NOTE

As transcrições das sessões não estão disponíveis para download no aplicativo Power Virtual Agents no Teams. Para analisar e exportar as informações da sessão, você precisará se inscrever no [aplicativo Web do Power Virtual Agents](#)

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Análise no Power Virtual Agents

A seção de análise é dividida em várias páginas para oferecer várias maneiras de entender o desempenho do bot.

NOTE

Como os painéis de análise são atualizados a cada hora, haverá algum atraso antes de você ver todos os dados.

Exibir análise

- No Power Virtual Agents, selecione **Análise** no painel de navegação lateral.

The screenshot shows the Power Virtual Agents (preview) Analytics dashboard. At the top, there's a navigation bar with icons for Home, Help, and Facilities request. Below the navigation is a breadcrumb trail: Contoso help / Facilities request. On the left, a vertical sidebar contains icons for Home, Refresh, Filter, and More. The main content area has a title 'Analytics' and a subtitle 'Updated about one hour ago'. It features three tabs: Summary, Customer Satisfaction, and Billing, with Billing selected. Under Billing, there are two cards: 'Total billed sessions' (1) and 'Total billed sessions over time' (1.0). A chart shows a value of 1.0 with a scale from 0.5 to 1.0. Below the chart, it says 'Change from the previous period'.

Consulte também

TÓPICO	DESCRIÇÃO
Analisar o desempenho e o uso do bot	Reveja a análise geral dos seus bots.
Analisar a satisfação do cliente	Identifique tendências gerais na satisfação do cliente e onde a satisfação está ficando para trás.
Analisar o uso de tópicos	Veja como estão os tópicos individuais e como eles estão trabalhando na resolução de problemas.
Analisar as informações da sessão faturada	Entenda como as sessões são cobradas, com base no uso.

Analizar o desempenho e o uso do Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 6 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

A página Resumo oferece uma ampla visão geral do desempenho do bot com estes gráficos:

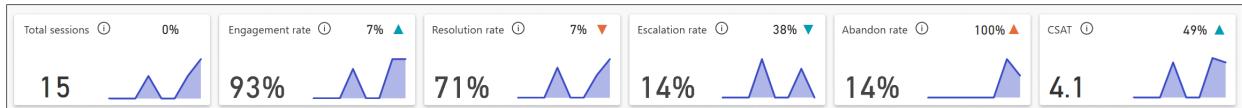
- [Gráficos de resumo](#)
- [Gráfico Participação ao longo do tempo](#)
- [Gráfico Resultados da sessão ao longo do tempo](#)
- [Gráfico Impulsionadores de taxa de resolução](#)
- [Gráfico Impulsionadores de taxa de escalonamento](#)
- [Gráfico Impulsionadores de taxa de abandono](#)

Para alterar o período para os últimos 30 dias, selecione **Últimos 30 dias** na lista suspensa na parte superior da página.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Gráficos de resumo



Os gráficos de resumo resumem o desempenho do bot com base em diferentes medições, descritas nesta tabela:

DESCRÍÇÃO	DETALHES
Total de sessões	O número total de sessões dentro do período especificado.
Taxa de participação	A porcentagem do total de sessões composta por sessões engajadas. Uma sessão engajada é uma sessão na qual um tópico criado pelo usuário é acionado ou a sessão termina em escalonamento. As sessões engajadas podem ter um de três resultados: elas são resolvidas, escalonadas ou abandonadas.
Taxa de resolução	A porcentagem de sessões engajadas que foram resolvidas. Uma sessão resolvida é uma sessão engajada na qual o usuário recebe uma pesquisa de final de conversa que faz a pergunta <i>"Isso respondeu à sua pergunta?"</i> e o usuário não responde ou responde <i>Sim</i> .
Taxa de escalonamento	A porcentagem de sessões engajadas que foram escalonadas. Uma sessão escalonada é uma sessão engajada que é escalonada para um agente humano.

DESCRIÇÃO	DETALHES
Taxa de abandono	A porcentagem de sessões engajadas que foram abandonadas. Uma sessão abandonada é uma sessão engajada que não foi resolvida nem escalonada após uma hora desde o início da sessão.
CSAT	A exibição gráfica das pontuações médias de CSAT para sessões nas quais os clientes respondem a uma solicitação de final de sessão para participar da pesquisa.

Um indicador azul para cima e para baixo ao lado do valor indica o percentual de alteração em uma direção positiva. Um indicador vermelho indica o percentual de alteração em uma direção negativa.

Gráfico Participação ao longo do tempo

O gráfico Participação ao longo do tempo mostra sessões com e sem participação ao longo do tempo. Uma sessão engajada é uma sessão na qual um tópico criado pelo usuário é acionado ou a sessão termina em escalonamento.

DESCRIÇÃO	DETALHES
Engajada	O número diário de sessões engajadas.
Não engajadas	O número diário de sessões não engajadas.

Gráfico Resultados da sessão ao longo do tempo

O gráfico Resultados da sessão ao longo do tempo mostra a taxa de resolução diária, a taxa de escalonamento e a taxa de abandono no período de tempo especificado.

DESCRIÇÃO	DETALHES
Resolvidas	A taxa diária de sessões resolvidas. Uma sessão resolvida é uma sessão engajada na qual o usuário recebe uma pesquisa de final de conversa que faz a pergunta <i>"Isso respondeu à sua pergunta?"</i> e o usuário não responde ou responde <i>Sim</i> .
Escalonado	A taxa diária de sessões escalonadas. Uma sessão escalonada é uma sessão engajada que é escalonada para um agente humano.
Abandonada	A taxa diária de sessões abandonadas. Uma sessão abandonada é uma sessão engajada que não foi resolvida nem escalonada após uma hora desde o início da sessão.

Gráfico Impulsionadores de taxa de resolução

O gráfico Drivers de taxa de resolução exibe os tópicos na ordem do impacto na taxa de resolução durante o período especificado.

DESCRIÇÃO	DETALHES
Tópico	Um tópico do Power Virtual Agents.

DESCRIÇÃO	DETALHES
Taxa	A porcentagem de sessões engajadas para o tópico que foram resolvidas. Uma sessão resolvida é uma sessão engajada na qual um cliente recebe uma pesquisa de final de conversa e não responde à pesquisa ou responde <i>Sim</i> .
Impacto	A pontuação de impacto na taxa de resolução do tópico. A pontuação do impacto na taxa de resolução é a taxa geral de resolução, incluindo o tópico menos a taxa de resolução geral, excluindo o tópico.

O gráfico exibe o impacto como uma barra vermelha ou azul. Uma barra vermelha indica que a taxa de resolução do tópico é maior do que a taxa de resolução média, resultando em um impacto negativo na taxa de resolução geral. Uma barra azul indica que o horário da resolução é menor, resultando em impacto positivo na performance da taxa de resolução geral.

Melhorar a taxa de resolução para os principais tópicos de taxa de resolução em vermelho tem o maior impacto na melhoria da taxa de resolução geral.

Para ver informações adicionais sobre cada tópico, selecione o link **Detalhe** para exibir a página de detalhes do tópico. Para obter mais informações, consulte [página Detalhes do tópico](#).

Gráfico Impulsionadores de taxa de escalonamento

O gráfico Impulsionadores da Taxa de Escalonamento exibe os tópicos na ordem do impacto na taxa de escalonamento durante o período especificado.

DESCRIÇÃO	DETALHES
Tópico	Um tópico do Power Virtual Agents.
Taxa	A porcentagem de sessões engajadas para o tópico que foram escalonadas. Uma sessão escalonada é uma sessão engajada que é escalonada para um agente humano.
Impacto	A pontuação de impacto na taxa de escalonamento do tópico. A pontuação do impacto na taxa de escalonamento é a taxa geral de escalonamento, incluindo o tópico menos a taxa de escalonamento geral, excluindo o tópico.

O gráfico exibe o impacto como uma barra vermelha ou azul. Uma barra vermelha indica que a taxa de escalonamento do tópico é maior do que a taxa de escalonamento média, resultando em um impacto negativo na taxa de escalonamento geral. Uma barra azul indica que a taxa de escalonamento é menor, resultando em impacto positivo na performance da taxa de escalonamento geral.

Reducir a taxa de escalonamento para os tópicos em vermelho tem o maior impacto na melhoria da taxa de escalonamento geral.

Para ver informações adicionais sobre cada tópico, selecione o link **Detalhe** para exibir a página de detalhes do tópico. Para obter mais informações, consulte [página Detalhes do tópico](#).

Gráfico Impulsionadores de taxa de abandono

O gráfico Impulsionadores da Taxa de Abandono exibe os tópicos na ordem do impacto na taxa de abandono durante o período especificado.

DESCRIÇÃO	DETALHES
Tópico	Um tópico do Power Virtual Agents.
Taxa	A porcentagem de sessões engajadas para o tópico que foram abandonadas. Uma sessão abandonada é uma sessão engajada que não foi resolvida nem escalonada após uma hora desde o início da interação.
Impacto	A pontuação de impacto na taxa de abandono do tópico. A pontuação do impacto na taxa de abandono é a taxa geral de abandono, incluindo o tópico menos a taxa de abandono geral, excluindo o tópico.

O gráfico exibe o impacto como uma barra vermelha ou azul. Uma barra vermelha indica que a taxa de abandono do tópico é maior do que a taxa de abandono média, resultando em um impacto negativo na taxa de abandono geral. Uma barra azul indica que a taxa de abandono é menor, resultando em impacto positivo na performance da taxa de abandono geral.

Melhorar a taxa de abandono para os principais tópicos de taxa de abandono em vermelho tem o maior impacto na melhoria da taxa de abandono geral.

Para ver informações adicionais sobre cada tópico, selecione o link **Detalhe** para exibir a página de detalhes do tópico. Para obter mais informações, consulte [página Detalhes do tópico](#).

Analizar a satisfação do cliente em relação a bots do Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Você pode ver o quanto bem seus tópicos estão sendo recebidos nos gráficos de satisfação do cliente (CSAT):

- [Gráfico de Drivers de satisfação do cliente](#)
- [Gráfico Pontuações ao longo do tempo](#)
- [Pontuação CSAT média](#)
- [Taxa de resposta da pesquisa CSAT](#)

Para alterar o período para os últimos 30 dias, selecione **Últimos 30 dias** na lista suspensa na parte superior da página.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Gráfico de Drivers de satisfação do cliente

Descrição	Detalhes
Tópico	Um tópico do Power Virtual Agents.
Sessões engajadas	O número de sessões engajadas para o tópico dentro do período especificado.
Taxa de resolução	A porcentagem de sessões engajadas para o tópico que foram resolvidas. Uma sessão resolvida é uma sessão engajada na qual o usuário recebe uma pesquisa de final de conversa e não responde ou responde Sim .
Taxa de abandono	A porcentagem de sessões engajadas para o tópico que foram abandonadas. Uma sessão abandonada é uma sessão engajada que não foi resolvida nem escalonada após uma hora desde o início da sessão.
Taxa de escalonamento	A porcentagem de sessões engajadas para o tópico que foram escalonadas. Uma sessão escalonada é uma sessão engajada que é escalonada para um agente humano.
Média de CSAT	A pontuação média da pesquisa CSAT para o tópico.
Impacto	A pontuação de impacto na satisfação do cliente do tópico. A pontuação de impacto na satisfação do cliente é a pontuação média geral da pesquisa CSAT, incluindo o tópico menos a pontuação média geral da pesquisa CSAT, excluindo o tópico.

O gráfico exibe o impacto como uma barra vermelha ou azul. Uma barra vermelha indica que a pontuação

média da pesquisa CSAT do tópico é menor do que a pontuação média da pesquisa CSAT, resultando em um impacto negativo na pontuação média geral da pesquisa CSAT. Uma barra azul indica que a pontuação média da pesquisa CSAT é mais alta, resultando em um impacto positivo na pontuação média geral da pesquisa CSAT.

Melhorar a pontuação média da pesquisa CSAT para os principais tópicos de impacto na satisfação do cliente em vermelho tem o maior impacto na melhoria da pontuação geral do CSAT.

Para ver informações adicionais sobre cada tópico, selecione o link **Detalhe** para exibir a página Detalhes do tópico. Para obter mais informações, consulte [página Detalhes do tópico](#).

Gráfico Pontuações ao longo do tempo

O gráfico de pontuações do CSAT ao longo do tempo fornece uma exibição gráfica da pontuação média do CSAT no período especificado.

Gráfico Pontuação média do CSAT

O gráfico de pontuação média do CSAT fornece uma exibição gráfica da média das pontuações do CSAT para sessões nas quais os clientes respondem a uma solicitação de final de sessão para participar da pesquisa. A pesquisa CSAT solicita que os clientes classifiquem sua experiência em uma escala de "terrível" a "excelente", onde "terrível" recebe um valor 1 e "excelente" recebe um valor 5.

Gráfico Taxa de resposta da pesquisa CSAT

O gráfico Taxa de resposta da pesquisa CSAT mostra o número de pesquisas CSAT que foram apresentadas e a porcentagem de pesquisas concluídas.

Analizar as informações da sessão no aplicativo Power Virtual Agents no Microsoft Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Por padrão, você pode baixar até sete dias de sessões de transcrição de conversa de bot dos últimos 30 dias, diretamente do aplicativo Power Virtual Agents no Microsoft Teams.

NOTE

Se você não tiver mais acesso ao seu ambiente, precisará [criar um pedido de suporte](#) no Centro de Administração do Power Platform.

Pré-requisitos

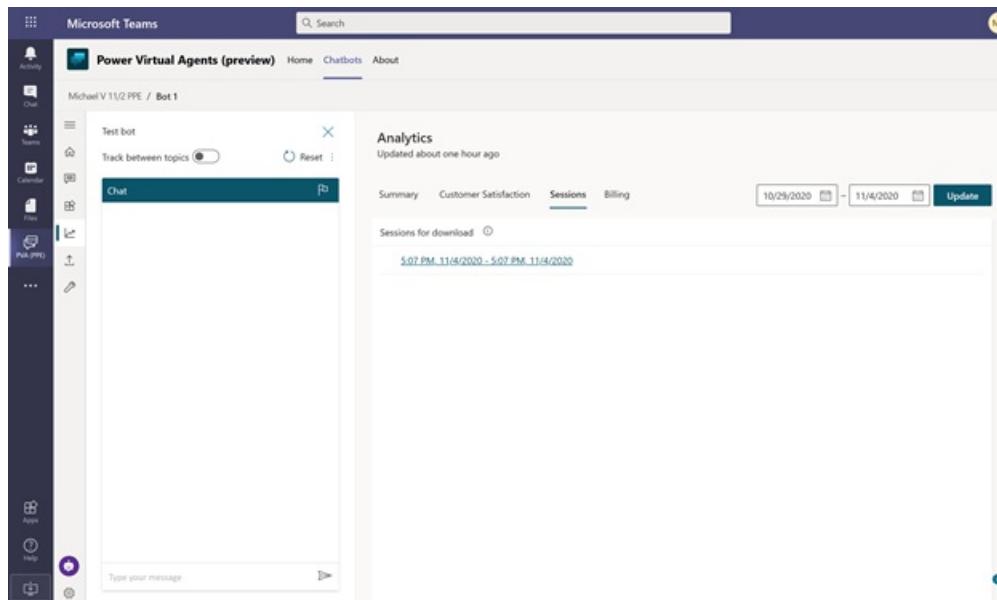
- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Baixar as informações de transcrição da sessão do aplicativo Power Virtual Agents no Teams

1. Selecione **Análise** no painel de navegação lateral. Vá para a guia **Sessões**.

Se o seu bot tiver um número alto de sessões, ele será dividido em várias linhas. Cada linha contém 2.500 sessões.

2. Clique em cada linha para baixar as transcrições da sessão para o período especificado.



NOTE

Você precisa ter permissões suficientes para baixar as sessões. Se estiver usando o aplicativo Power Virtual Agents no Teams, você precisa ser o **Proprietário de Equipe**.

O arquivo baixado contém as seguintes informações:

- SessionID: um identificador exclusivo por sessão.
- StartDateTime: hora em que a sessão foi iniciada. As entradas são classificadas por essa coluna em ordem decrescente.
- InitialUserMessage: primeira mensagem digitada pelo usuário.
- TopicName: nome do último tópico criado que foi acionado nesta sessão.
- ChatTranscript: transcrição da sessão no seguinte formato:
 - Estrutura *Usuário diz:" "; Bot diz:" "*;
 - Os turnos de conversa são separados por pontos-e-vírgulas
 - **Bot diz** não inclui as opções apresentadas ao usuário.

Exemplo:

```
User says: store hours; Bot says: Which store are you asking about?; User says: Bellevue; Bot says:  
Bellevue store is open from 10am to 7pm every day.;
```

- SessionOutcome: resultado da sessão (Resolvido, Escalonado, Abandonado, Sem interação).
- TopicId: um identificador exclusivo do último tópico criado que foi acionado nesta sessão.

Analizar o uso de tópicos no Power Virtual Agents no Teams

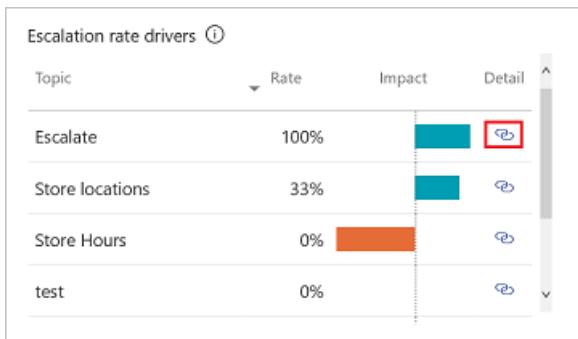
18/01/2022 • 3 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

A página de detalhes do tópico fornece uma visão do desempenho de tópicos individuais e como eles podem ser aprimorados.

Você pode exibir a página de detalhes do tópico selecionando o link **Detalhe** em um dos gráficos a seguir nas páginas [Resumo](#) e [Satisfação do Cliente](#):

- [Impulsionadores de taxa de escalonamento \(página Resumo\)](#)
- [Impulsionadores de taxa de abandono \(página Resumo\)](#)
- [Impulsionadores de taxa de resolução \(página Resumo\)](#)
- [Impulsionadores de satisfação do cliente \(página Satisfação do Cliente\)](#)



IMPORTANT

Você precisa de uma licença para [Dynamics 365 Customer Service Insights](#) para acessar os gráficos de detalhes do tópico.

A página de detalhes do tópico também pode ser exibida abrindo um tópico individual na página Tópicos e selecionando **Análise** no topo da página.

The screenshot shows the 'Greeting' topic details page. At the top, there are two tabs: 'Setup' (underlined) and 'Analytics' (highlighted with a red box). Below the tabs, there is a 'Name *' field containing 'Greeting'. To the right, there is a section titled 'Trigger phrases (52)' with a note 'For system topics, trigger' and a list starting with 'Good afternoon'.

Você também pode passar o mouse sobre cada tópico na página Tópicos e selecionar o ícone **Ir para a análise**.

A página de detalhes do tópico tem uma variedade de gráficos com exibições gráficas dos indicadores chave de desempenho de um tópico. Para obter mais informações sobre cada gráfico, consulte:

- [Gráficos de resumo do tópico](#)
- [Gráficos de resumo de impacto](#)
- [Gráfico Volume por Dia do tópico](#)

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Gráficos de resumo do tópico

Os gráficos de resumo do Tópico resumem os indicadores chave de desempenho do tópico para o período especificado e o percentual de alteração durante o período.

Descrição	Detalhes
Total de sessões	O número total de sessões dentro do período especificado.
CSAT Média	A pontuação média da CSAT (Satisfação do cliente) para o período especificado.
Taxa de resolução	A porcentagem de sessões engajadas que foram resolvidas. Uma sessão resolvida é uma sessão engajada na qual o usuário recebe uma pesquisa de final de sessão e não responde ou responde <i>Sim</i> .
Taxa de escalonamento	A porcentagem de sessões engajadas que foram escalonadas. Uma sessão escalonada é uma sessão engajada que é escalonada para um agente humano.
Taxa de abandono	A porcentagem de sessões engajadas que foram abandonadas. Uma sessão abandonada é uma sessão engajada que não foi resolvida nem escalonada após uma hora desde o início da sessão.

Um indicador azul para cima e para baixo abaixo do valor indica o percentual de alteração em uma direção positiva. Um indicador vermelho indica o percentual de alteração em uma direção negativa.

Gráficos de resumo de impacto

Os gráficos de resumo de Impacto resumem o impacto do tópico sobre os indicadores chave de desempenho para o período especificado.

Descrição	Detalhes
-----------	----------

DESCRIÇÃO	DETALHES
Impacto do CSAT	A pontuação de impacto na satisfação do cliente do tópico. A pontuação de impacto na satisfação do cliente é a pontuação média geral da pesquisa CSAT, incluindo o tópico menos a pontuação média geral da pesquisa CSAT, excluindo o tópico.
Impacto da taxa de resolução	A pontuação de impacto na taxa de resolução do tópico. A pontuação do impacto na taxa de resolução é a taxa geral de resolução, incluindo o tópico menos a taxa de resolução, excluindo o tópico.
Impacto da taxa de escalonamento	A pontuação de impacto na taxa de escalonamento do tópico. A pontuação do impacto na taxa de escalonamento é a taxa geral de escalonamento, incluindo o tópico menos a taxa de escalonamento, excluindo o tópico.
Abandonar o impacto da taxa	A pontuação de impacto na taxa de abandono do tópico. A pontuação do impacto na taxa de abandono é a taxa geral de abandono, incluindo o tópico menos a taxa de abandono, excluindo o tópico.

Gráfico Volume por Dia do tópico

O gráfico Volume por dia do tópico fornece uma exibição gráfica do número de sessões para o tópico durante o período especificado.

Exibir sessões cobradas para o aplicativo Web do Power Virtual Agents

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Ao comprar uma licença do Power Virtual Agents, você ganha capacidade para o número especificado de sessões cobradas. O Power Virtual Agents agrupa essa capacidade em todo o locatário.

Consulte a [versão do aplicativo Web do Power Virtual Agents deste tópico](#) para obter mais informações sobre como revisar a análise da sessão cobrada.

NOTE

As sessões que usam o [chat de teste incorporado](#) ou que apenas aproveitam os recursos incluídos no plano Power Virtual Agents para o Microsoft Teams não contam para as sessões cobradas. O relatório de sessões cobradas não distingue entre as sessões que estão incluídas no plano Power Virtual Agents para o Microsoft Teams e as que não estão. Você pode ver um número inflacionado de sessões cobradas no relatório.

Problemas conhecidos

- Recentemente, introduzimos o recurso para assinaturas selecionadas do Microsoft 365 para implantar bots no Microsoft Teams. Os painéis analíticos do Power Virtual Agents não foram atualizados para refletir essa mudança.

Principais conceitos – Configuração do Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

O Power Virtual Agents tem recursos avançados que permitem criar uma aparência e comportamento personalizados para o seu bot, e oferecem mais flexibilidade no que os usuários podem pedir ao seu bot.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Nesta seção

TÓPICO	DESCRIÇÃO
Atribuir acesso e alterar opções de segurança	Determinar quem pode usar o bot no Microsoft Teams
Configurar autenticação de usuário final	Permita que os usuários entrem com qualquer provedor de identidade OAuth2 diretamente em uma conversa de bot.
Configurar a forma como o bot inicia a conversa	Mude o que o bot diz quando inicia uma conversa.
Personalizar a aparência do seu bot	Altere o ícone, o nome e a descrição do bot para que ele pareça exclusivo na loja de aplicativos do Microsoft Teams.
Habilitar e configurar as habilidades do Bot Framework do Azure	Estenda o bot com as habilidades do Bot Framework.

Configurar segurança da Web e do canal do Direct Line no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Você pode configurar opções avançadas de segurança de canal da Web com o aplicativo do Power Virtual Agents no Microsoft Teams.

NOTE

Se você tem uma [Licença apenas para o Teams, não pode gerar segredos para permitir o acesso seguro](#). Os tokens de acesso seguro são criados automaticamente para você e o acesso seguro é habilitado por padrão.

Leia mais sobre como usar a [Configuração da segurança de canal da Web na documentação do aplicativo Web do Power Virtual Agents](#).

Configurar autenticação de usuário final no Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Você pode configurar um bot do Power Virtual Agents para fornecer recursos de autenticação, para que os usuários possam entrar com um Azure Active Directory (AAD) ou qualquer [provedor de identidade OAuth2](#), como uma conta Microsoft ou Facebook.

Você pode configurar a autenticação no aplicativo Power Virtual Agents no Microsoft Teams, mas você deve consultar a versão do aplicativo Web deste tópico para obter mais informações: [Configurar autenticação de usuário final](#).

Configurar a forma como o bot inicia a conversa

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Por padrão, os chatbots criados com o aplicativo do Power Virtual Agents no Microsoft Teams iniciará a conversa automaticamente quando alguém abrir um chat com o bot.

Você pode alterar o que o bot diz atualizando o tópico de saudação.

Por exemplo, seu bot pode dizer "Olá, eu sou o Botty, um agente virtual" assim que for carregado.

Você também pode combinar a saudação personalizada com [personalização para a aparência do bot](#).

IMPORTANT

Fazer com que o bot inicie a conversa aparecerá nas suas [análises](#) e aumentará sua contagem de sessões. Se o usuário do seu bot não interagir com ele (por exemplo, ele carrega a página, mas não pede nada ao bot), a sessão será [marcada como uma sessão sem interação](#). Isso poderá afetar suas análises.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents](#).

Alterar a saudação padrão do bot

1. Selecione **Tópicos** no painel de navegação lateral.
2. Em **Tópicos do sistema**, selecione o ícone **Acessar a tela de criação** na linha de tópicos **Saudação**.

The screenshot shows the 'Topics' section of the Power Virtual Agents interface. At the top, there are tabs for 'Existing (12)' and 'Suggested (0)'. Below these are two columns: 'Name' and 'Trigger phrases'. Under 'User Topics (4)', four entries are listed: 'Lesson 1 - A simple topic' with trigger phrase '(4) When are you closed'; 'Lesson 2 - A simple topic with a condition and ...' with trigger phrase '(5) Are there any stores aro...'; 'Lesson 3 - A topic with a conditions, variables ...' with trigger phrase '(5) Buy items'; and 'Lesson 4 - A topic with a conditions, variables ...' with trigger phrase '(5) What is the best product'. At the bottom, under 'System Topics (8)', the 'Greeting' topic is selected, indicated by a red box around its row. This row includes a 'Go to authoring canvas' button, an edit icon, and the trigger phrase '(5) Good afternoon'. Other system topics listed include Escalate, Talk to agent, and others.

3. Edite o texto nos nós **Mensagem**. Você também pode **adicionar ou excluir nós adicionais**.

4. Selecione **Salvar** quando terminar de editar a mensagem.

The screenshot shows the Microsoft Bot Framework Composer interface. At the top, there's a toolbar with 'Discard changes', 'Undo', 'Redo', 'Topic checker', and a redboxed 'Save' button. Below the toolbar, a section titled 'Trigger Phrases (52)' lists various greetings and hellos. The main area displays a conversation flow with three messages from the bot:

- Message 1:** Hi! I'm **Botty**, a virtual agent.
- Message 2:** If you'd like to speak to a human agent, let me know at any time.
- Message 3:** So, what can I help you with today?

Each message is represented by a purple icon and a text box. The entire sequence of messages is highlighted with a large red box.

5. **Publique seu bot** e teste-o.

Personalizar a aparência da tela padrão do bot no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

Você pode personalizar a aparência do bot quando adicionado como um aplicativo ao Microsoft Teams. Você pode alterar o ícone e o nome do bot a qualquer momento e adicionar uma descrição longa e curta ao publicar o bot.

IMPORTANT

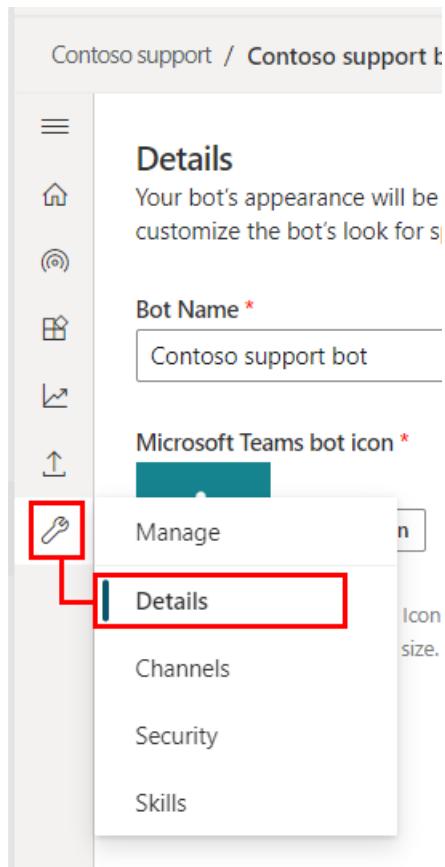
As atualizações no ícone e na cor do bot podem levar até 24 horas para aparecer em bots que já foram publicados e compartilhados.

Pré-requisitos

- [Saiba mais sobre o que você pode fazer com o Power Virtual Agents.](#)

Alterar o ícone e o nome do avatar do bot

1. No painel de navegação lateral, selecione Gerenciar e, em seguida, Detalhes.



2. Faça alterações no **Nome do bot** e no ícone do avatar do bot.

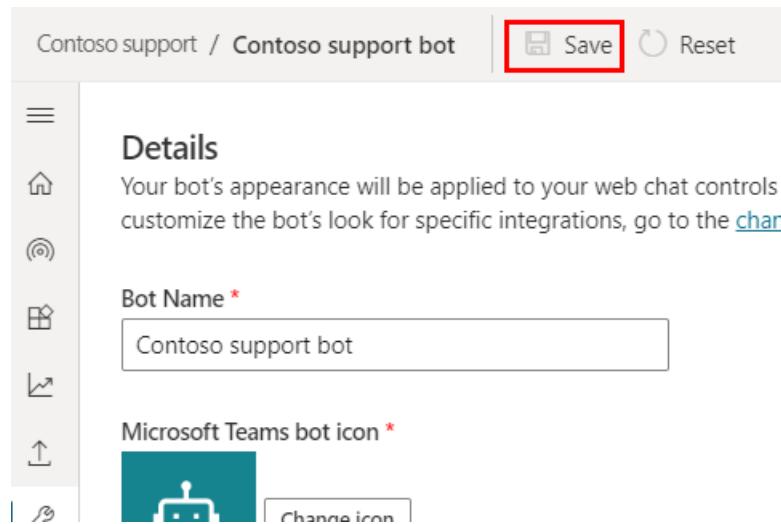
O ícone do avatar precisa ser um tipo de imagem e pode ter qualquer tamanho - ele será redimensionado e posicionado automaticamente de forma que fique no meio do quadrado colorido.

Recomendamos que você use um arquivo .png de 32x32 pixels ou 64x64 pixels com transparência, para que a cor apareça através do ícone.

NOTE

Definir o ícone do avatar do bot não aparecerá para bots aprovados por um administrador. Os bots aprovados por um administrador usarão o ícone do aplicativo do Teams como o avatar do bot. Saiba mais em [como compartilhar o bot com a organização](#).

3. Quando terminar, selecione **Salvar** na barra de menu superior.



4. Selecione **Redefinir** para reverter suas alterações para a versão salva anteriormente.

Alterar a cor e a descrição do bot

Ao [preparar um bot para ser compartilhado com outros usuários de sua equipe](#), você também poderá alterar o ícone, a cor e as descrições curtas e longas do bot. Você pode inserir mais [informações sobre quem criou o bot](#).

Estender o bot usando habilidades do Bot Framework no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Selecione a versão do Power Virtual Agents que você está usando aqui:

O Power Virtual Agents permite que você estenda o bot usando [habilidades do Bot Framework](#).

Você pode adicionar uma habilidade no aplicativo Power Virtual Agents no Microsoft Teams, mas precisa de uma [assinatura autônoma do Power Virtual Agents](#).

Você também deve analisar e consultar a versão do aplicativo Web deste tópico para obter mais informações:
[Estender seu bot usando habilidades do Bot Framework](#).

Conformidade com o RGPD para o Power Virtual Agents no Teams

18/01/2022 • 2 minutes to read

Para obter detalhes sobre o Regulamento de Proteção de Dados da UE (RGPD) para Power Virtual Agents, consulte [Conformidade com o RGPD para o Power Virtual Agents](#) ou selecione a versão do aplicativo Web do tópico acima.