

Central IT

AURA



Manual do Usuário

Sumário

INTRODUÇÃO	4
NÍVEIS DE ACESSO	5
PERMISSÕES DE ACESSO	7
1 CLIENTES.....	8
1.1 ADICIONAR CLIENTE.....	9
1.2 VISUALIZAR CLIENTE	9
1.3 EDITAR CLIENTE	9
1.4 REMOVER CLIENTE	10
2 USUÁRIOS	10
2.1 ADICIONAR USUÁRIO.....	11
2.2 VISUALIZAR USUÁRIO	11
2.3 EDITAR USUÁRIO	11
2.4 REMOVER USUÁRIO	12
2.5 RESTAURAR USUÁRIO	12
3 CHATBOTS.....	13
3.1 ANALYTICS	13
3.2 CRIAR CHATBOTS.....	16
3.2.1 ADICIONAR CHATBOTS	16
3.2.2 ESTILO	17
3.2.3 VERSÃO	19
3.2.4 REGRAS DE SEGURANÇA	20
3.2.5 NLU.....	21
3.2.6 CANAIS DE ACESSO.....	22
3.2.7 FUNCIONALIDADES	24
3.2.8 LINK DE ACESSO	25
3.2.9 EDITAR CHATBOT.....	25
3.2.10 REMOVER CHATBOT.....	26
3.3 PIPELINES.....	27
3.4 NLU CENTRALIT	27
3.4.1 ADICIONAR	27
3.4.2 UPLOAD	28
3.4.3 OUTRAS OPÇÕES.....	28
3.4.4 EDITAR VISUALMENTE.....	29
3.5 CONVERSAS.....	31
4 ATENDIMENTO HUMANO	32
4.1 ANALYTICS	32
4.2 ATENDIMENTOS	34
4.2.1 CAPTURAR SOLICITAÇÃO	35
4.2.2 ATENDER SOLICITAÇÃO.....	35

4.2.3	CADASTRAR NOME	35
4.2.4	VISUALIZAR HISTÓRICO DE MENSAGENS	36
4.2.5	INFORMAÇÕES CAPTURADAS	36
4.2.6	TRANSFERIR ATENDIMENTO	36
4.2.7	FINALIZAR ATENDIMENTO	38
4.3	FILAS DE ATENDIMENTO	38
4.3.1	ADICIONAR FILA	38
4.3.2	VISUALIZAR FILA	39
4.3.3	EDITAR	40
4.3.4	CONFIGURAR FILA	40
4.3.5	REMOVER FILA	46
4.4	CONVERSAS	47
4.5	ATALHOS DE TEXTO	48
4.5.1	ADICIONAR TEXTO	49
4.5.2	VISUALIZAR TEXTO	49
4.5.3	EDITAR TEXTO	50
4.5.4	REMOVER TEXTO	51
5	RELATÓRIO (EXPORTAR)	52
6	GERADOR DE RELATÓRIOS	52
7	RELATÓRIO DE CURADORIA	54
7.1	CLASSIFICAÇÃO	54
7.2	GRÁFICO DE INTENÇÕES AUTOMÁTICAS	55
7.3	TABELA DE MATRIZ DE CONFUSÃO	56
8	GERENCIADOR DE ARQUIVOS	57
9	USO E FATURAS	59
9.1	ITENS DE COBRANÇA	59
9.1.1	ADICIONAR ITEM DE COBRANÇA	59
9.1.2	ATUALIZAR / EXCLUIR	60
9.2	LANÇAR CONSUMO	62
9.2.1	ADICIONAR CONSUMO	62
9.2.2	EXCLUIR	62
9.3	REGISTRAR COBRANÇA	63
9.3.1	REALIZAR COBRANÇA	63
9.4	CONSULTAR	65
9.5	Uso	66
10	AUDITORIA	67
11	PERFIL	67
12	AJUDA	68
13	IDIOMA	68
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	69

Bem-vindo ao Manual do Usuário - Plataforma AURA

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

Introdução

Os serviços oferecidos pela Gerência de Inteligência Artificial (GIA) são focados na implementação, disponibilização, manutenção e suporte da Plataforma AURA – um ambiente completo para gestão de assistentes virtuais inteligentes (chatbots) e atendimentos humanos, desenvolvidos pela Central IT.

AURA são chatbots criados e geridos pela referida Plataforma, sendo programas de computador desenvolvidos para simular uma conversa humana utilizando linguagem natural ou coloquial por meio de aplicativos de mensagens, sites e outras plataformas digitais. Ele pode responder por diretrizes pré-programadas (fluxos) ou inteligência artificial, estando disponível em tempo integral (24x7).

A Plataforma AURA é uma aplicação desenvolvida para permitir a criação de experiências de conversação, que reforçam suporte criando chatbots com facilidade, utilizando interface gráfica orientada e sem código (codless). Foi criado para dar mais agilidade na implantação inicial de um bot. Ao invés de seguir o caminho natural de desenvolvimento, como levantamento de requisitos e construção, a Plataforma AURA é multiusuário e permite a criação de ilimitados chatbots com interfaces padrões com mais agilidade eliminando a etapa de desenvolvimento inicial, fornecendo uma maneira das equipes construir versáteis e adaptáveis chatbots, sem necessidade de codificação ou conhecimento de IA. Ele atende aos 5 conceitos principais das plataformas de construção de assistentes virtuais:

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

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

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

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

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

Níveis de Acesso

Níveis de acesso são definidos como a gestão descentralizada do sistema. Esse recurso é a hierarquia de permissões dentro da plataforma. A AURA possui diferentes níveis de acesso, para cada nível de acesso são apresentadas diferentes funcionalidades de acordo com a necessidade de uso do sistema. As opções disponíveis são: Super Admin, Admin, Supervisor e Agente.

Super Admin: Um super admin, também conhecido como administrador principal ou administrador de nível superior, é um usuário com privilégios especiais e autoridade máxima do sistema. Possui visão geral de todo o sistema, bem como gerenciamento, visualização e monitoramento das informações e funções dos clientes cadastrados na Plataforma AURA.

Admin: Um usuário administrador tem privilégios e poderes especiais dentro do sistema. Suas principais responsabilidades envolvem a administração, configuração e monitoramento do sistema para garantir seu funcionamento adequado e a segurança dos dados.

Supervisor: Um usuário com privilégio de supervisor possui autoridade e acesso ampliado no sistema. Esses privilégios são concedidos para permitir que o usuário execute tarefas administrativas, gerencie recursos e tome decisões de alto nível dentro do sistema.

Agente: Um usuário com privilégio de agente possui acesso limitado do sistema. Esses privilégios são concedidos para permitir que o usuário execute atendimentos.

Financeiro: Um usuário com privilégio de financeiro possui acesso limitado ao sistema, sendo restrito a funcionalidade "Uso e Faturas". Este perfil de usuário é designado para aqueles que lidam especificamente com a parte financeira e o monitoramento das despesas dentro da plataforma.

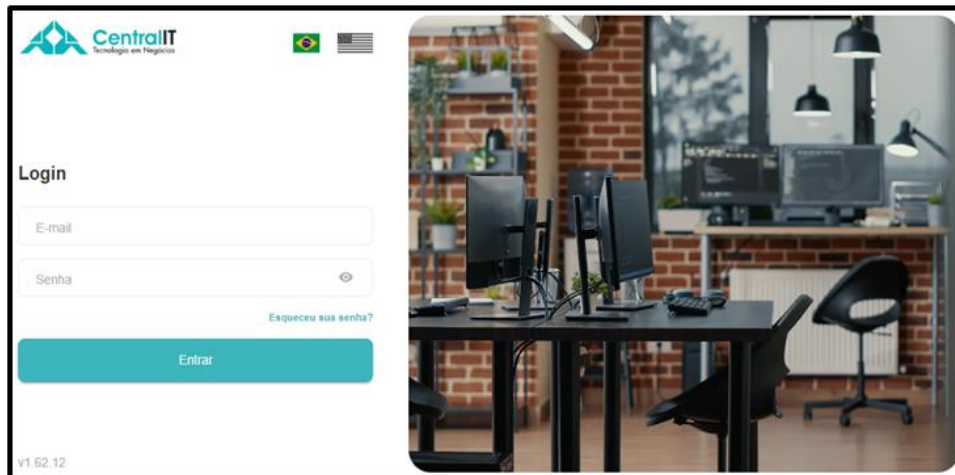
Operação: Um usuário com privilégio de operação possui acesso limitado ao sistema com foco na funcionalidade de "Uso e Faturas". Os usuários com acesso a esse perfil têm permissão para executar operações específicas dentro dessa funcionalidade, incluindo o lançamento de dados e a verificação do uso.

Permissões de Acesso

	Super Admin	Admin	Supervisor	Agente	Financeiro	Operação
Clientes	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Usuários	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Chatbots	✓	-	✗	✗	✗	✗
<i>Análises</i>	✓	✓	✗	✗	✗	✗
<i>Criar Chatbot</i>	✓	✓	✗	✗	✗	✗
<i>Pipelines</i>	✓	✗	✗	✗	✗	✗
<i>NLU Central IT</i>	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Atendimento Humano	-	✓	✓	-	✗	✗
<i>Análises</i>	✓	✓	✓	✗	✗	✗
<i>Filas de Atendimentos</i>	✓	✓	✓	✗	✗	✗
<i>Conversas</i>	✓	✓	✓	✗	✗	✗
<i>Atalhos de Texto</i>	✓	✓	✓	✓	✗	✗
<i>Atendimentos</i>	✗	✓	✓	✓	✗	✗
Relatórios	✓	✓	✓	✗	✗	✗
Gerador de Relatórios	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Relatórios de Curadoria	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Gerenciador de Arquivos	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Uso e Faturas	-	-	✗	✗	✓	-
<i>Itens de Cobrança</i>	✗	✗	✗	✗	✓	✗
<i>Lançar Consumo</i>	✗	✗	✗	✗	✓	✓
<i>Uso</i>	✓	✓	✗	✗	✓	✓
<i>Registrar Cobrança</i>	✗	✗	✗	✗	✓	✗
<i>Consultar</i>	✓	✓	✗	✗	✓	✗
Auditoria	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Ajuda	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Acesso à Plataforma AURA

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



Requisitos do Sistema

Para acessar o sistema, é necessário ter um computador com conexão à internet ou um dispositivo celular com sistema operacional Android ou iOS. Atualmente, todos os navegadores são compatíveis com a Plataforma AURA.

1 Clientes

Aplicabilidade >>> Perfis: Super Admin

A funcionalidade em questão está atualmente disponível exclusivamente para usuários com o perfil de super admin e oferece funcionalidades para adicionar, visualizar, remover e editar os clientes cadastrados. Essa funcionalidade permite ao super administrador gerenciar as informações dos clientes, incluindo nome, endereço, contato e outros dados relevantes.

1.1 Adicionar Cliente

Clique em **"Adicionar"**, preencha os campos e pressione o botão **"Enviar"**.

Criar Cliente

Voltar

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ
Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ
Endereço	Cidade	Estado
Endereço	Cidade	Selecione o Estado
CEP	Nome do Contato	Telefone do Contato
CEP	Nome do Contato	Telefone do Contato
E-mail do contato		
E-mail do contato		

Enviar

1.2 Visualizar Cliente

Clique no ícone **"Visualizar"** para exibir as informações do cliente.

Nome	Razão Social	CNPJ	Contato
Central IT	Central IT Governança Corporativa	00000000000000	Fulano de Tal

Visualizar Clientes

Central IT

Razão Social: Central IT Governança Corporativa

CNPJ: 00000000000000

Endereço: Setor Hoteleiro Norte, 10

Cidade: Brasília

Estado: Distrito Federal

CEP: 70.000-000

Nome do Contato: Fulano de Tal

Telefone do Contato: 6130303030

E-mail do contato: fulano.tal@centralit.com.br

1.3 Editar Cliente

Clique em **"Editar"**, modifique o campo desejado e pressione o botão **"Enviar"**.

Editar Cliente

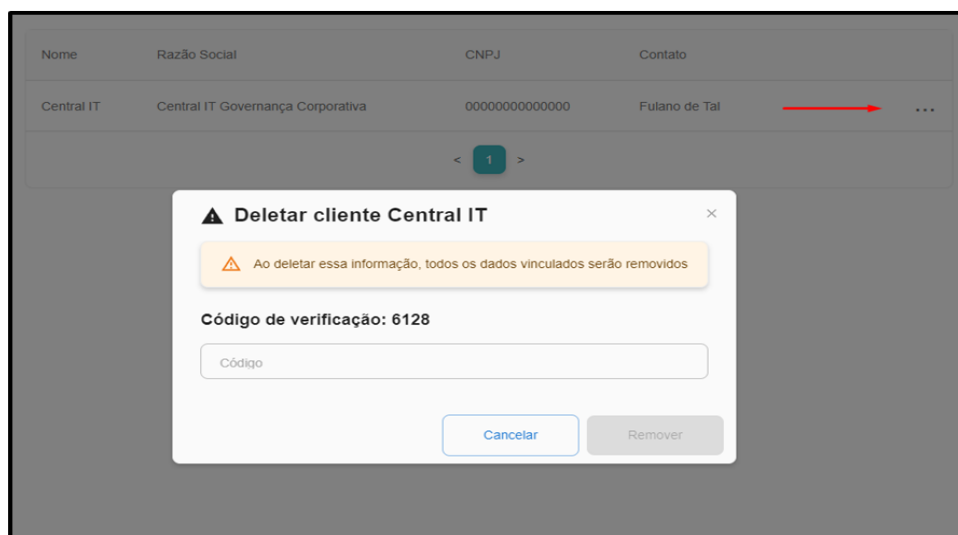
Voltar

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ
Central IT	Central IT Governança Corporativa	00.000.000/0000-00
Endereço	Cidade	Estado
Setor Hoteleiro Norte, 10	Brasília	Selecione o Estado
CEP	Nome do Contato	Telefone do Contato
70000-000	Fulano de Tal	(61) 3030-3030
E-mail do contato		
fulano.tal@centralit.com.br		

Enviar

1.4 Remover Cliente

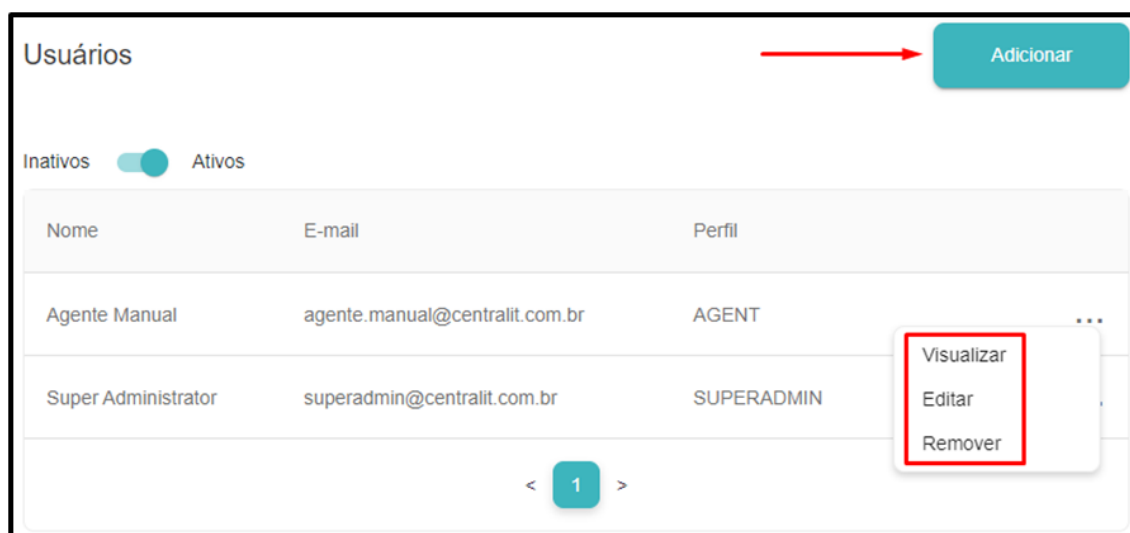
Para remover um cliente, selecione a opção "Excluir", digite o código e clique em "Remover".
Atenção! Ao clicar em excluir, o cliente será **REMOVIDO** do banco de dados da AURA. Portanto, certifique-se de que você realmente deseja realizar essa ação.



2 Usuários

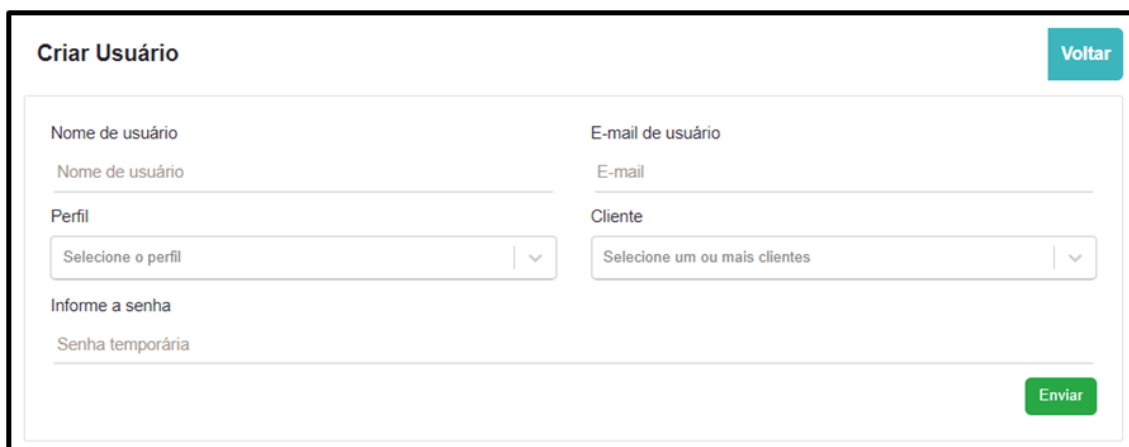
Aplicabilidade >>> Perfis: Super Admin e Admin

As funcionalidades em questão estão atualmente disponíveis para os perfis super admin e Admin, permitindo adicionar novos usuários, visualizar cadastros, remover usuários específicos, realizar edições nos perfis cadastrados e restaurar perfis removidos. Essa funcionalidade proporciona controle sobre as informações como nome, e-mail, senha, permissões de acesso entre outros.



2.1 Adicionar Usuário

Clique em **"Adicionar"**, preencha os campos e pressione o botão **"Enviar"**.



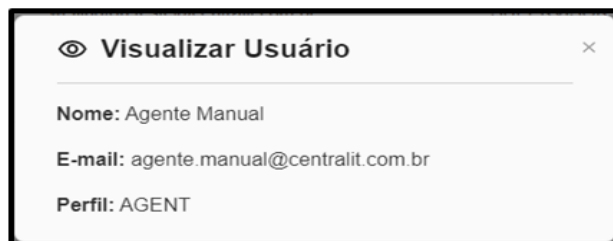
O formulário "Criar Usuário" possui os seguintes campos:

- Nome de usuário:** Campo de texto com o placeholder "Nome de usuário".
- E-mail de usuário:** Campo de texto com o placeholder "E-mail".
- Perfil:** Menu suspenso com o placeholder "Selecione o perfil".
- Cliente:** Menu suspenso com o placeholder "Selecione um ou mais clientes".
- Informe a senha:** Campo de texto com o placeholder "Senha temporária".

Botões: "Voltar" (topo direito) e "Enviar" (botão de envio).

2.2 Visualizar Usuário

Clique no ícone **"Visualizar"** para exibir as informações do usuário.

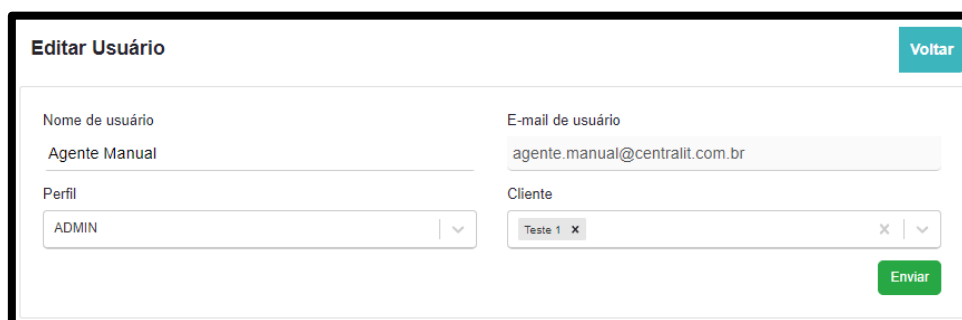


O modal "Visualizar Usuário" exibe as seguintes informações:

- Nome:** Agente Manual
- E-mail:** agente.manual@centralit.com.br
- Perfil:** AGENT

2.3 Editar Usuário

Clique em **"Editar"**, modifique o campo desejado e pressione o botão **"Enviar"**.



O formulário "Editar Usuário" possui os seguintes campos:

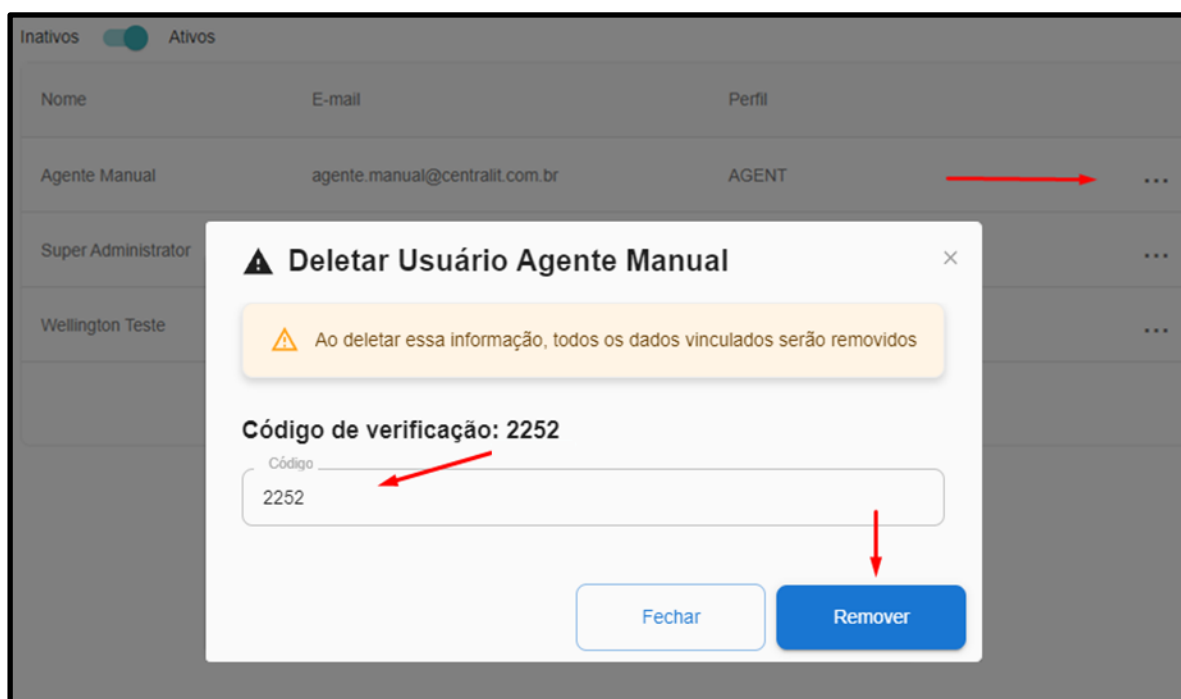
- Nome de usuário:** Campo de texto com o valor "Agente Manual".
- E-mail de usuário:** Campo de texto com o valor "agente.manual@centralit.com.br".
- Perfil:** Menu suspenso com o valor "ADMIN".
- Cliente:** Menu suspenso com o valor "Teste 1".

Botões: "Voltar" (topo direito) e "Enviar" (botão de envio).

2.4 Remover Usuário

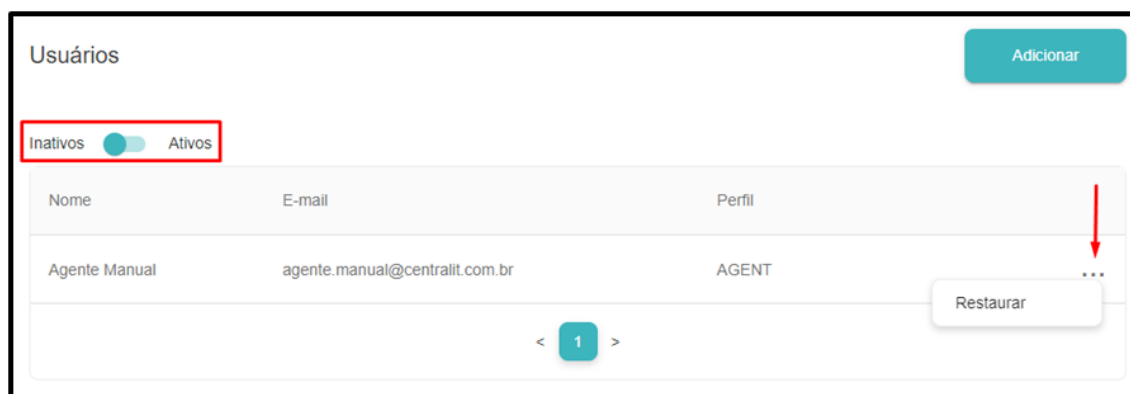
Para remover um usuário, selecione a opção **"Excluir"**, digite o código de verificação informado e clique em **"Remover"**.

Atenção! Ao clicar em remover, o perfil do usuário será movido para a área de **"Usuários Inativos"**, onde poderá ser restaurado caso necessário.



2.5 Restaurar Usuário

Para reativar um usuário, mude a opção para **"Inativos"** e selecione **"Restaurar"**.



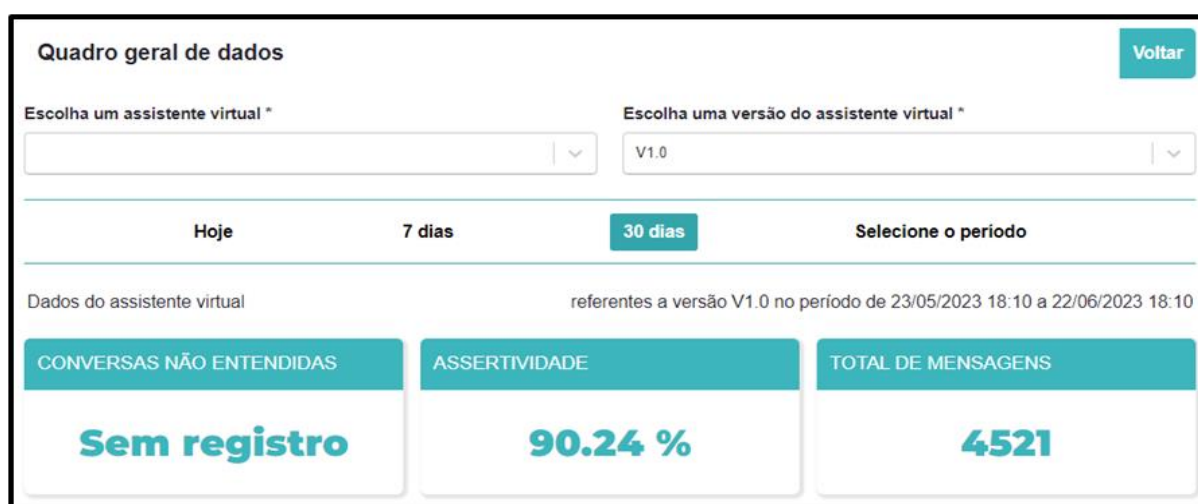
3 ChatBots

Assistente virtual que conversa com os usuários, ajudando em tarefas como atendimentos e suporte técnico. Ele pode ser acessado em diversos canais e está disponível 24 horas por dia para responder perguntas e fornecer informações de forma rápida e eficiente. O chatbot aprende com cada interação, tornando-se cada vez mais útil e capaz de oferecer uma experiência personalizada.

3.1 Analytics

Aplicabilidade >> Perfis: Super Admin e Admin

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



Os campos "Escolha um assistente virtual" e "Escolha uma versão do assistente virtual" são filtros predefinidos.

Conversas não entendidas: São os diálogos no qual o Chatbot não compreendeu o que foi solicitado e retornou a mensagem "eu não entendi o que você quis dizer".

Assertividade: Corresponde ao percentual de confiança das respostas dadas pelo chatbot;

Confiança: É um número calculado de forma automática, cuja fórmula é complexa e envolve as várias camadas ocultas da rede neural da IBM. De forma simplificada, tal número diz o quanto o algoritmo acredita que está certo a respeito da resposta oferecida, sendo as respostas com o valor 1 (um) totalmente confiáveis e com valor 0 (zero) nada confiáveis.

Total de mensagens: São os quantitativos de inputs e outputs.

Intenções mais utilizadas			Entidades mais utilizadas		
Intenção	Vezes	Ações	Entidade	Vezes	Ações
start	403		@BAD_RATE	901	
PIPELINE	154		@CHIT_CHAT	320	
solicitacao_informacoes	110		@SESSION_EXPIRED	319	
precisa_algo_mais	70		@GOOD_RATE	62	
info_outlook_cco	68		@irrelevant	50	
info_outlook_de	11		@RESET_CONTEXT	42	
passo3	11		@RESET_CONTEXT_ON_CANCEL	19	
info_abrir_chamado	8		@NAVEGACAO	18	

Intenções mais utilizadas: São os termos/palavras-chaves mais imputadas no robô.

Entidades mais utilizadas: São os assuntos mais pesquisados no Chatbot.

Ao clicar no ícone **“Visualizar”**, você pode inspecionar o conteúdo das intenções e entidades mais usadas.

Dados referentes as datas de 22/06/2023 00:00 a 22/06/2023 18:46							
Conversa ↕	Canal ↕	Confiança (%) ↕	Mensagem ↕	Enviado Por ↕	Tipo ↕	Enviado em ↕	
1		100.00	Por favor, digite o seu nome:		Texto	22/06/2023 18:03:17	
1		100.00	Brasil		Texto	22/06/2023 18:03:34	
1		100.00	Por favor, digite o seu email		Texto	22/06/2023 18:03:34	
1		100.00	beira@ .com.br		Texto	22/06/2023 18:03:52	
1		100.00	Usuário identificado		Texto	22/06/2023 18:03:52	
1		100.00	Conte o assunto que vai ser tratado no atendimento:		Texto	22/06/2023 18:03:54	
1		100.00	Problema com Servidor de controle de acesso		Texto	22/06/2023 18:04:15	
1		100.00	Este atendimento humano está sendo registrado no número do ticket:		Texto	22/06/2023 18:04:19	
2		100.00	Por favor, digite o seu nome:		Texto	22/06/2023 16:00:56	
2		100.00	SILVA		Texto	22/06/2023 16:01:52	
2		100.00	Por favor, digite o seu email		Texto	22/06/2023 16:01:52	

Canal: Corresponde a qual plataforma o usuário está acessando o Chatbot, por exemplo:



Via **Webchat**;



Via **WhatsApp**;



Via **Microsoft Teams**;



Via **Telegram**;

Ou via **Portal de Atendimento** em uso pelo cliente.

Confiança: corresponde ao percentual de confiança da resposta apresentada pelo Chatbot para uma pergunta específica feito pelo usuário.

Mensagem: é o que o usuário ou robô escreveu.

Enviado por:



O bonequinho representa as mensagens escritas pelo **Usuário**.

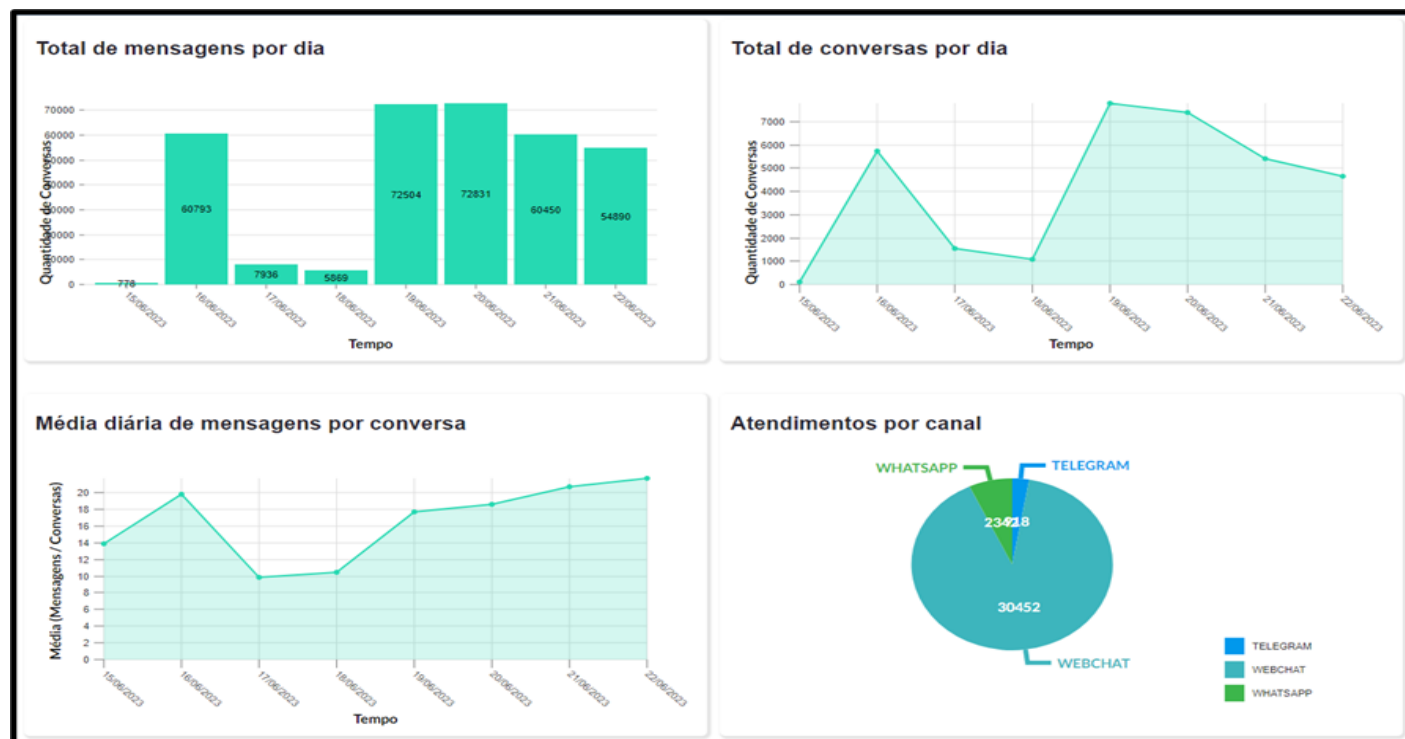


O robô representa as mensagens escritas pelo **Chatbot**.

Tipo: formato da informação enviada.

Enviado em: histórico da data e hora da conversa.

Além das informações acima, a AURA dispõe de outros painéis de acompanhamento.



3.2 Criar ChatBots

Aplicabilidade >>> Perfis: Super Admin e Admin

O Chatbot poderá ser criado, configurado, editado ou removido nessa opção.



3.2.1 Adicionar ChatBots

Clique em **"Adicionar"**, selecione os avatares para o assistente virtual, alternativo, agente e usuário, em seguida pressione o botão **"Próximo"**.

The screenshot shows a form titled "Novo Chatbot" with a "Voltar" button in the top right corner. The form contains four sections for selecting avatars, each with an "Escolher arquivo" button and a text field showing the current selection or "Nenhum arquivo escolhido".
1. "Nome do assistente virtual *": The text field contains "Nome".
2. "Avatar do assistente virtual *": The text field is empty.
3. "Avatar do agente *": The text field contains "Agente Central.jpg". A red arrow points to this field.
4. "Avatar do usuário *": The text field is empty.
At the bottom left, there is a circular avatar icon with a teal and white geometric design, which is highlighted by a red square. At the bottom right is a teal button labeled "Próximo".

3.2.2 Estilo

Todos os recursos de personalização do chatbot estão disponíveis nesta opção. O cabeçalho, mensagens do chatbot, mensagens de usuário e rodapé vem pre configurado, mas podem ser personalizados.

Cabeçalho - O cabeçalho é uma funcionalidade que permite personalizar a aparência do chatbot adicionando um elemento visual no topo da janela de conversa e no menu de funcionalidades.

Mensagem do Chatbot - A funcionalidade de mensagem do chatbot oferece recursos avançados para personalizar as respostas do assistente virtual. É possível customizar o estilo, a cor, a fonte e o tamanho do texto das mensagens do chatbot, garantindo uma comunicação consistente e alinhada com a identidade visual da sua empresa.

Conversas

Apresentar cabeçalho de mensagem

Sim

Cor do fundo *

Mensagem do Chatbot

Cabeçalho

Cor do fundo *

Cor do nome *

Peso da fonte do nome *

normal

Cor da data *

Peso da fonte da data *

normal

Corpo

Cor do fundo *

Cor do texto *

Peso da fonte do texto *

normal

Botões

Cor do fundo *

Cor do texto *

Peso da fonte do texto *

normal

Formato das bordas do botão *

ROUNDED

Tamanho do botão *

AUTO

Alinhamento do botão *

LEFT

Novas Configurações - Novas personalizações foram implementadas. Nesta opção é possível personalizar o tamanho dos botões, tipo de fonte para conversas, data, mensagens, hora das mensagens entre outras opções disponíveis.

Novas Configurações

Tamanho do balão de mensagens Chatbot *

MIN

Forma de listagem dos botões *

LIST

Fonte do cabeçalho *

Helvetica Neue Light

Fonte da data *

Helvetica Neue Light

Apresentar cabeçalho das mensagens *

Sim

Fonte da mensagem *

Helvetica Neue Light

Tamanho do balão de mensagens Usuário *

MIN

Habilitar resize da caixa de mensagens *

Sim

Peso da fonte do cabeçalho *

normal

Fonte das conversas *

Helvetica Neue Light

Fonte do nome do usuário *

Helvetica Neue Light

Peso da fonte do input de mensagem *

normal

Tamanho dos botões *

MIN

Animação do hover dos botões *

BORDER

Fonte do cabeçalho da mensagem *

Helvetica Neue Light

Fonte dos botões no chat *

Helvetica Neue Light

Fonte da hora da mensagem *

Helvetica Neue Light

Fonte do input de mensagem *

Helvetica Neue Light

Mensagem do Usuário / Rodapé - A funcionalidade de mensagem do usuário permite personalizar as respostas e interações do usuário com o chatbot. O rodapé é uma funcionalidade que permite personalizar a parte inferior da janela de conversa.

The image shows two configuration sections for a chatbot interface. The first section, titled 'Mensagem do Usuário', contains two sub-sections: 'Cabeçalho' and 'Corpo'. Each sub-section has three input fields: 'Cor do fundo *' (background color), 'Cor do nome *' (name color), and 'Peso da fonte do nome *' (font weight for name). The 'Corpo' section also includes 'Cor da data *' (date color) and 'Peso da fonte da data *' (font weight for date). The second section, titled 'Rodapé', has four input fields: 'Cor do fundo' (background color), 'Cor do fundo do campo de mensagem' (message field background color), 'Cor do texto do campo de mensagem' (message field text color), and 'Cor do(s) botão(ões)' (button color). At the bottom of the form are two buttons: 'Voltar' (Back) and 'Salvar' (Save).

3.2.3 Versão

Escolha a versão do chatbot e clique em "Próximo".

The image shows a form titled 'Novo Chatbot'. In the top right corner is a 'Voltar' (Back) button. The main form area has a label 'Nome da versão *' followed by a text input field containing 'Versão 1.0'. A red rectangle highlights the text 'Versão 1.0'. At the bottom right of the form is a 'Próximo' (Next) button, with a red arrow pointing towards it from the left.

3.2.4 Regras de Segurança

The screenshot shows a web interface titled "Novo Chatbot" with a "Voltar" button in the top right corner. The page is divided into two main sections: "Configuração do Webchat" and "Configuração do Teams".

Configuração do Webchat

- IPs aceitos**: A text input field with the placeholder "IPs aceitos".
- IPs negados**: A text input field with the placeholder "IPs negados".
- Padrões bloqueados (JSON)**: A text input field with the placeholder "Padrões bloqueados".

Configuração do Teams

- E-mails liberados**: A text input field with the placeholder "E-mails liberados".
- E-mails negados**: A text input field with the placeholder "E-mails negados".
- Mensagem de bloqueio de acesso**: A text input field with the placeholder "Mensagem de bloqueio de acesso".

At the bottom right of the form, there is a red arrow pointing to a blue button labeled "Próximo".

Endereços IP - Para bloquear ou liberar IPs utilize o campo "IPs aceitos" para liberar os endereços desejados e "IPs negados" para bloquear os endereços que devem ser bloqueados.

Padrões Bloqueados – Ao preencher esse campo, o sistema implementa uma medida de segurança que oculta automaticamente os números de CPFs exibidos substituindo-os por asteriscos. Essa medida visa proteger informações sensíveis e garantir a privacidade dos dados.

E-mails Teams – Também é possível liberar ou negar e-mails para o Teams.

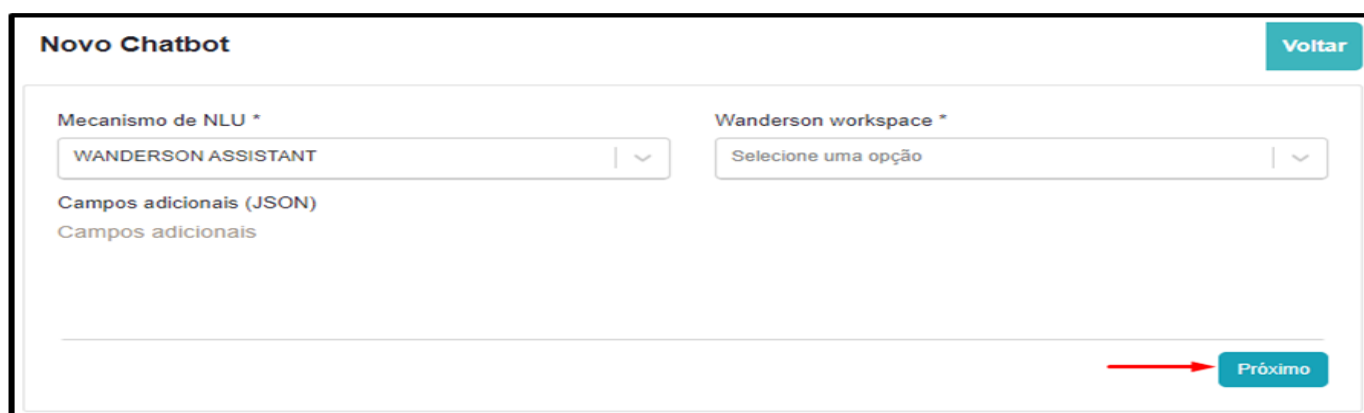
Após concluir as configurações, clique em "**Próximo**".

Atenção! Caso não deseje efetuar nenhum tipo de bloqueio, deixe a página em branco e clique em "**Próximo**".

3.2.5 NLU

NLU compreende a análise do texto para extrair metadados de conteúdos como conceitos, entidades, palavras-chave, categorias, sentimentos, emoções, relacionamentos e funções semânticas, usando a compreensão de linguagem natural. Uma das opções de NLU oferecidas pela plataforma refere-se à tecnologia IBM (Watson), cujo detalhamento pode ser visto acessando <https://www.ibm.com/products/natural-language-understanding>.

Após selecionar o mecanismo NLU desejado, clique em **"Próximo"**.



The screenshot shows a web form titled "Novo Chatbot". In the top right corner, there is a teal button labeled "Voltar". The form contains two dropdown menus: "Mecanismo de NLU *" with "WANDERSON ASSISTANT" selected, and "Wanderson workspace *" with "Selecione uma opção" selected. Below these is a section for "Campos adicionais (JSON)" with a text area. At the bottom right, a teal button labeled "Próximo" is highlighted with a red arrow pointing to it.

3.2.6 Canais de Acesso

Nesta opção, é possível escolher entre diversas funcionalidades disponíveis e os tipos de canais nos quais o chatbot irá operar. Após as escolhas e configurar, clique em **"Enviar"** e o chat será criado.

Novo ChatbotVoltar

Funcionalidades *

- ☐ Anexos
- ☐ Reiniciar conversa
- ☐ Tela cheia
- ☐ Minimizar
- ☐ Enviar conversa por e-mail
- ☐ Imprimir histórico
- ☐ Exportar conversa para PDF
- ☐ Digitar ao falar no Chrome
- ☐ Falar o texto no Chrome
- ☐ Texto para Áudio (TTS)
- ☐ Exibir mensagens da Pipeline na tela do atendente
- ☐ Áudio para Texto (STT)
- ☐ Análise de Sentimento
- ☐ Notificação digitando

Canais de Acesso

Web Desabilitado ☐ Habilitado ☒

WhatsApp Desabilitado ☐ Habilitado ☒

Broker

Telegram Desabilitado ☐ Habilitado ☒

URL da API

Token da API

Microsoft Teams Desabilitado ☐ Habilitado ☒

ID da API

Password

Facebook Messenger Desabilitado ☐ Habilitado ☒

ID da API

Token da API

Pipeline Desabilitado ☐ Habilitado ☒

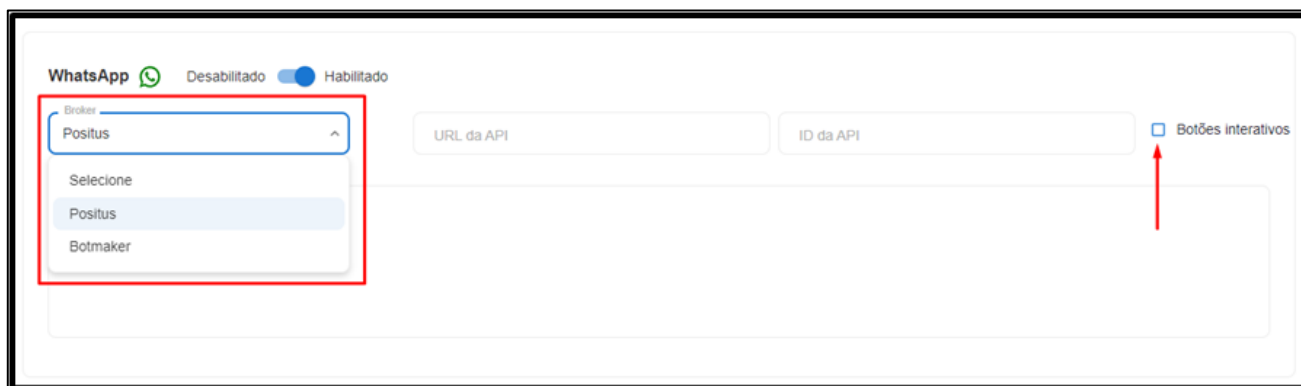
Namespace

Pipeline de envio

Voltar

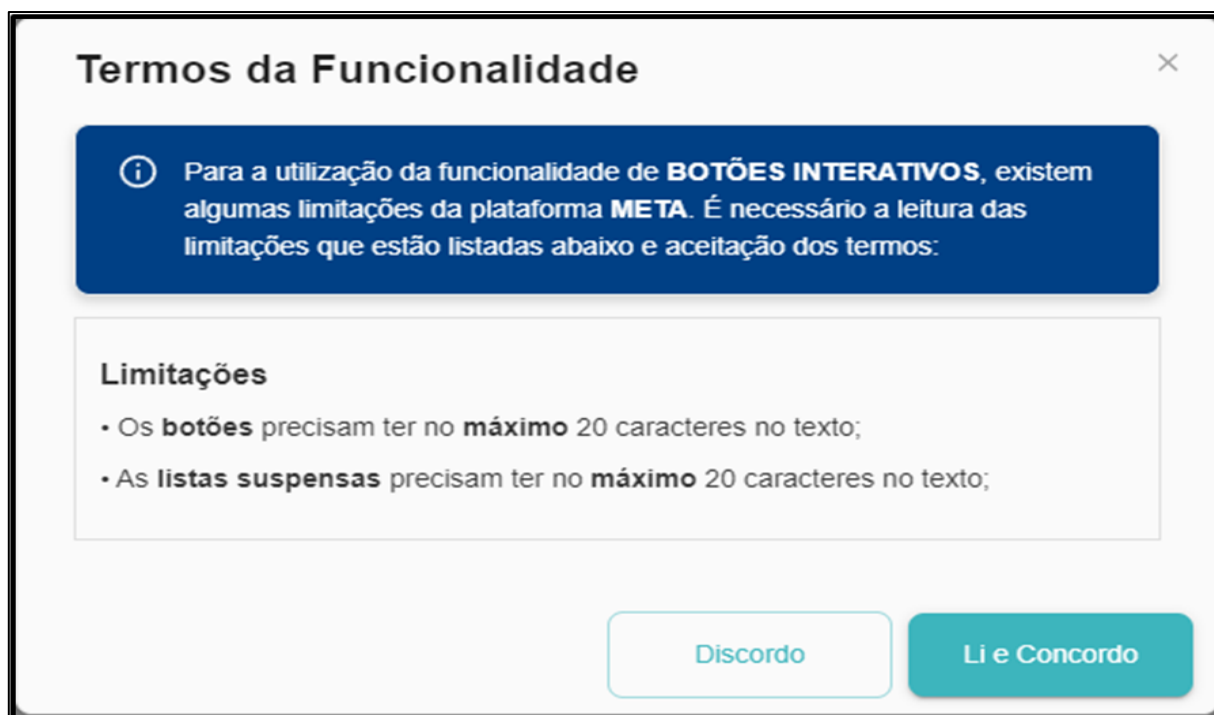
Enviar

Importante! Ao habilitar o canal de acesso "**WhatsApp**", é preciso escolher um broker. Broker é um parceiro autorizado que atua como intermediário para administrar o fluxo de mensagens enviadas e recebidas.



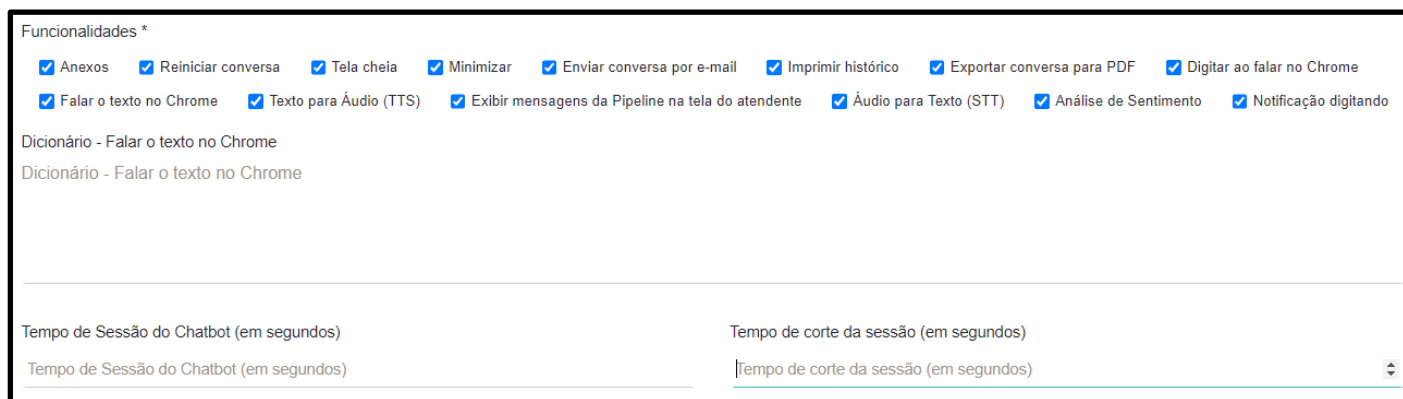
Também é apresentado na imagem a opção de habilitar os "**botões interativos**" do WhatsApp.

Atenção! É importante ressaltar que, antes de ativar esses botões, é necessário ler atentamente os termos da funcionalidade, pois ela possui restrições específicas da plataforma Meta. Veja os termos abaixo:



3.2.7 Funcionalidades

As funcionalidades da plataforma Aura podem ser habilitados ou desabilitados.



Funcionalidades *

☒ Anexos ☒ Reiniciar conversa ☒ Tela cheia ☒ Minimizar ☒ Enviar conversa por e-mail ☒ Imprimir histórico ☒ Exportar conversa para PDF ☒ Digitar ao falar no Chrome

☒ Falar o texto no Chrome ☒ Texto para Áudio (TTS) ☒ Exibir mensagens da Pipeline na tela do atendente ☒ Áudio para Texto (STT) ☒ Análise de Sentimento ☒ Notificação digitando

Dicionário - Falar o texto no Chrome

Dicionário - Falar o texto no Chrome

Tempo de Sessão do Chatbot (em segundos)

Tempo de corte da sessão (em segundos)

Tempo de Sessão do Chatbot (em segundos)

Tempo de corte da sessão (em segundos)

Essas funcionalidades são:

Anexos - Permite ao usuário anexar arquivos, como imagens (JPG) ou documento (PDF), durante a conversa;

Reiniciar Conversa - Permite reiniciar a conversa com o chatbot;

Tela Cheia - Expandir a interface do chat;

Minimizar - Permite ao usuário minimizar a interface do chat;

Enviar Conversa por E-mail - Permite ao usuário enviar a transcrição da conversa por e-mail;

Imprimir Histórico - Possibilita ao usuário imprimir o histórico da conversa;

Exportar Conversa para PDF - Permite ao usuário exportar o histórico da conversa em formato de arquivo PDF;

Digitar ao Falar no Chrome - Permite aos usuários ditar texto em vez de digitá-lo manualmente, com o Chrome convertendo a fala em texto.

Falar o Texto no Chrome - Permite que o Chrome leia em voz alta o texto, usando síntese de voz para transformar o texto em áudio.

Dicionário Falar o Texto no Chrome - Permite ajustar a conversão de palavras, números e emojis em áudio. Para isso, insira a palavra, número ou emoji que deseja converter, seguido da palavra desejada, separando ambos por uma vírgula. Por exemplo: ***Brasil, País tropical***

Texto para Áudio (TTS) - O chatbot reproduz o texto em voz audível para o usuário.

Exibir Mensagens de Pipeline na Tela do Atendente: permite que as informações fornecidas na pipeline sejam exibidas no chat do atendimento humano.

Áudio para Texto (STT) - Permite ao usuário produzir entrada de voz que é convertida em texto pelo chatbot;

Análise de Sentimentos - Avalia o sentimento expresso no texto, identificando se é positivo, negativo ou neutro.

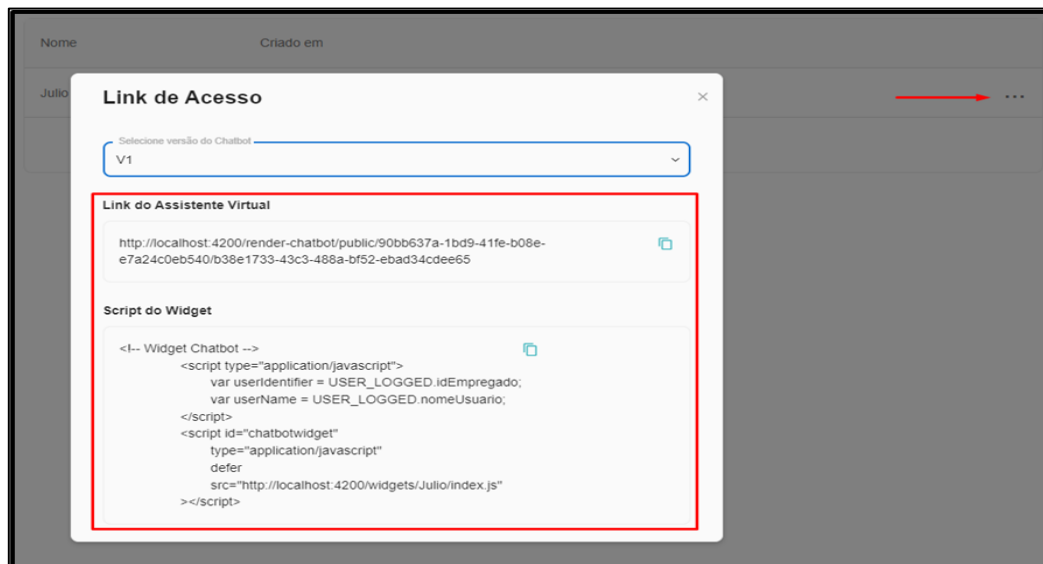
Notificação digitando - Indica quando alguém está digitando em uma conversa online (Webchat).

Tempo de Sessão do Chatbot (em segundos) – Permite definir o tempo máximo de duração de uma sessão de chat com o chatbot. Após o período especificado, a sessão será encerrada automaticamente por Timeout, e o usuário terá que iniciar uma nova interação.

Tempo de Corte da Sessão (em segundos) - Define o período máximo para buscar mensagens a partir do momento atual. Evita que, ao acionar o Timeout, sejam recuperadas todas as sessões inativas desde a criação do chatbot.

3.2.8 Link de Acesso

Clique no ícone **"Copiar link"**, escolha a versão que deseja copiar as informações e pressione **"Ok"**.



3.2.9 Editar ChatBot

Use o botão **"Editar"** para modificar os dados do assistente virtual, versão, funcionalidades, canais de acesso, estilos, regras de segurança, avatares, NLUs, etc.

Atenção! Por padrão, sempre será perguntado para qual versão do chatbot você deseja "alterar" as informações.

Editar dados de assistente virtual

Voltar

Nome do assistente virtual

Julio

Salvar

+ Adicionar nova versão

Versão

Funcionalidades

Canais de Acesso

Estilos

Regras de Segurança

Avatares

Plus

3.2.10 Remover ChatBot

Para excluir um chatbot, selecione a opção "Remover".

Atenção! Ao clicar em excluir, o chatbot será **REMOVIDO** do banco de dados da AURA. Portanto, certifique-se de que você realmente deseja realizar essa ação.

Nome

Criado em

Julio

12/05/2023

...

<

1

>

⚠ Deletar Chatbot

Ao deletar essa informação, todos os dados vinculados serão removidos

Código de verificação: 1499

Código

Cancelar

Remover

3.3 Pipelines

Aplicabilidade >>> Perfil: Super Admin

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

3.4 NLU CentralIT

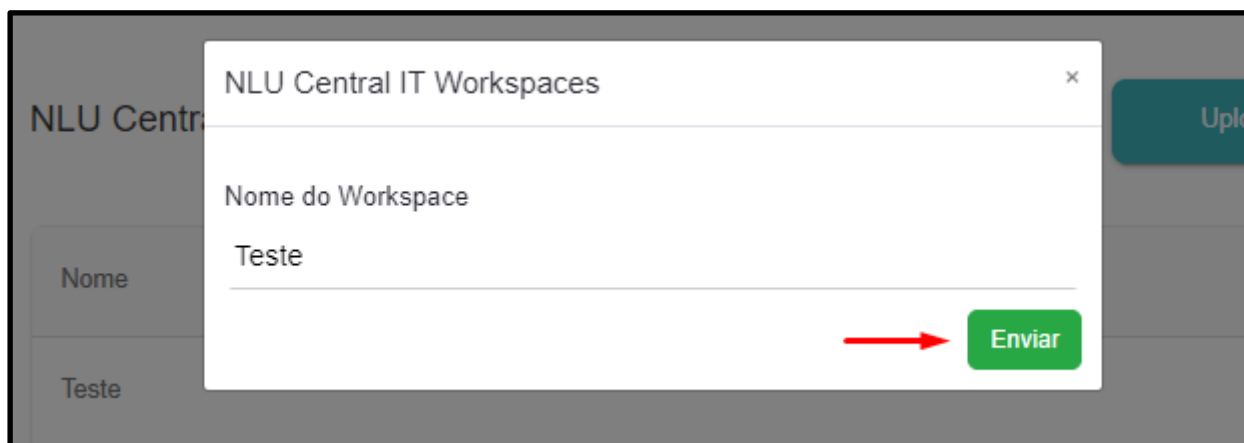
Aplicabilidade >>> Perfil: Super Admin

O Processamento de Linguagem Natural (PLN) é um ramo da inteligência artificial que ajuda os computadores a entender, interpretar e manipular a linguagem humana. O PLN tem suas raízes em uma variedade de disciplinas, incluindo ciência da computação e linguística computacional, e visa preencher a lacuna entre a comunicação humana e a compreensão dos computadores.

A Central IT desenvolveu seu próprio motor de linguagem com base nas definições acima. Essa máquina de estados irá navegar nos fluxos conversacionais implementados usando a regra de negócio de um grafo, direcionando os estados e linkando os fluxos com base nas intenções.

3.4.1 Adicionar

Para adicionar uma NLU, clique em **"Adicionar"**, preencha o campo com o nome do Workspace e depois pressione o botão **"Enviar"**.

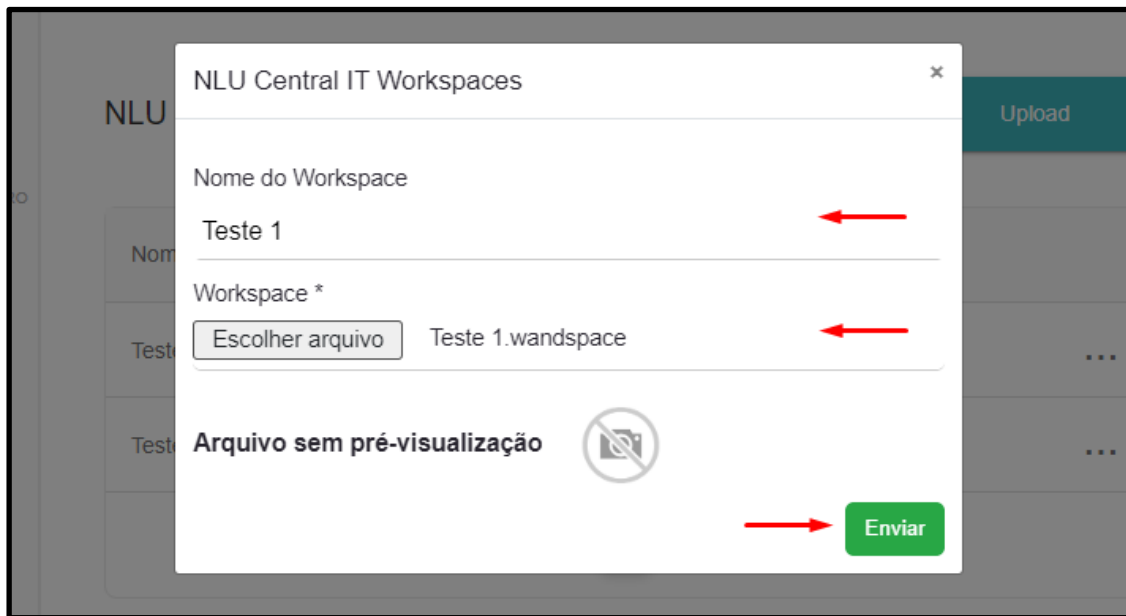


The image shows a screenshot of a web application interface. In the background, there is a table with the title "NLU Central IT Workspaces". The table has two visible rows: one with the header "Nome" and another with the value "Teste". Overlaid on top of this table is a modal dialog box. The dialog box has a title bar that says "NLU Central IT Workspaces" with a close button (X) on the right. Inside the dialog, there is a text input field labeled "Nome do Workspace" which contains the text "Teste". At the bottom right of the dialog, there is a green button labeled "Enviar". A red arrow points from the text input field towards the "Enviar" button.

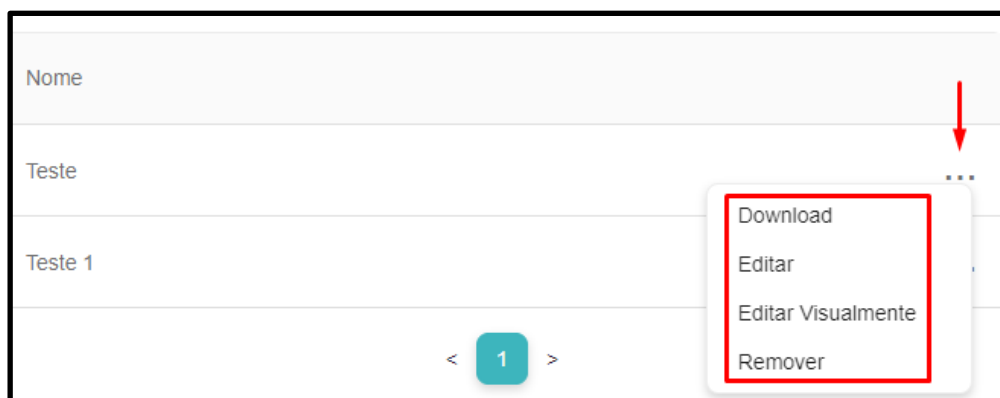
3.4.2 Upload

Para realizar o envio de NLU para o sistema, clique em **"Upload"**, preencha o campo com o nome do Workspace e selecione o arquivo. Em seguida, clique em **"Enviar"**.

Atenção! Apenas os arquivos com a extensão **".Wandspace"** são aceitos pelo sistema.



3.4.3 Outras Opções



Após criar ou enviar uma NLU, a funcionalidade ainda disponibiliza as seguintes opções:

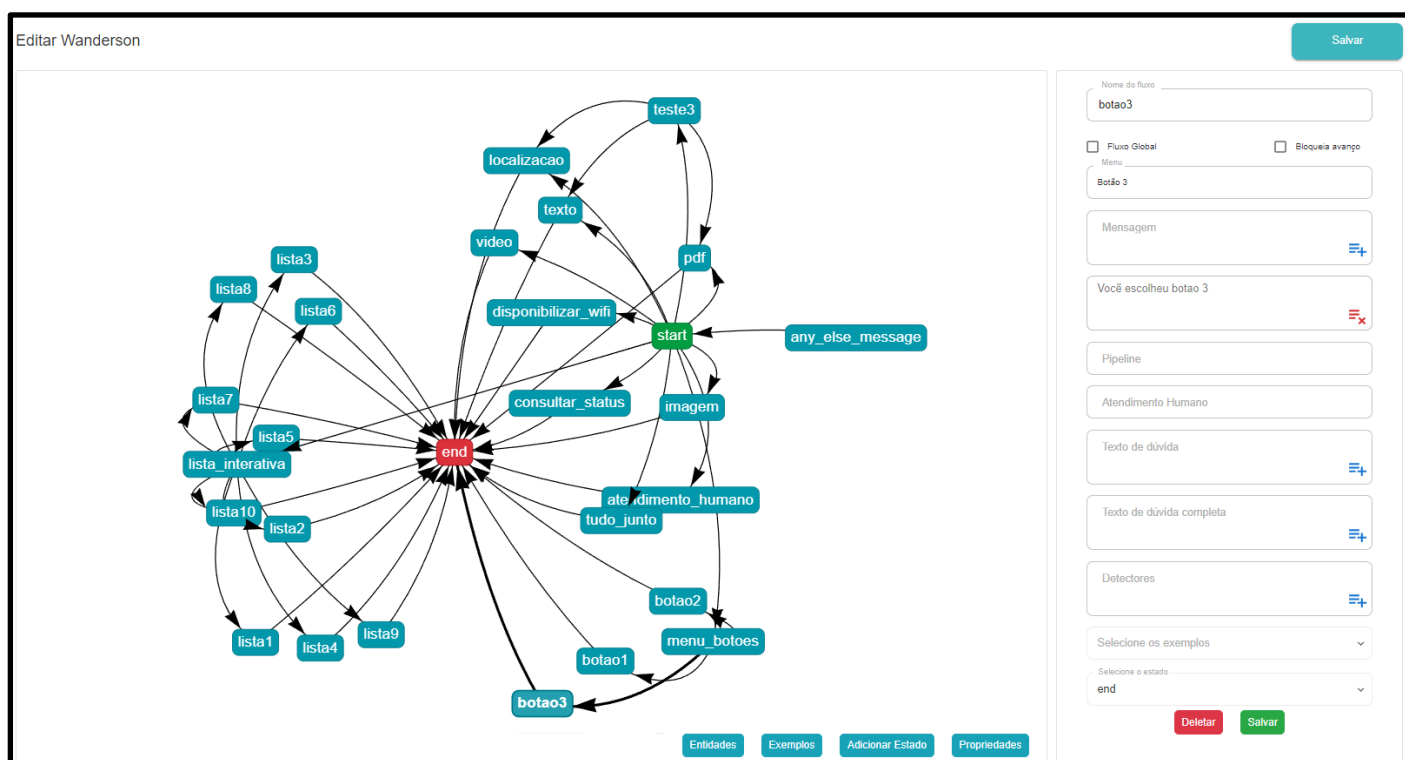
Download - Permite baixar arquivos e dados da plataforma para o seu dispositivo local.

Editar – Permite alterar o nome e substituir o Workspace já existente.

Remover – Permite excluir o Workspace criado.

3.4.4 Editar Visualmente

Ao acessar essa opção é possível personalizar os fluxos de conversação para o chatbots. Com essa funcionalidade, você terá a capacidade de projetar e controlar o comportamento do chatbot, determinando como ele interage e responde aos usuários. Você poderá criar fluxos de diálogo estruturados, estabelecer regras de encaminhamento e gerenciar todas as interações entre o chatbot e os usuários finais.



Acessando a edição visual, o sistema disponibiliza as seguintes opções para personalizar os fluxos conversacionais:

Nome do fluxo – Título identificador para o fluxo que está sendo criado ou editado.

Fluxo global – Indica se o fluxo é aplicável em todas as partes da conversa.

Bloqueia avanço - Configuração que impede a progressão para a próxima etapa do fluxo até que uma condição específica seja atendida.

Menu – Opção que define nome para o botão interativo que pode ser selecionado ou chamado pelo usuário.

Mensagem - Texto enviado ao usuário em determinado ponto do fluxo de conversação.

Pipeline – Define a sequência de processos que estruturam o fluxo de conversação.

Atendimento humano - Configuração que permite a transferência do atendimento para um agente humano.

Texto de dúvida - Mensagem exibida ao usuário quando há incerteza ou necessidade de mais informações para continuar.

Texto de dúvida completa – Muito similar ao anterior, sendo que este mostrara de forma aleatória uma das frases cadastradas, caso haja uma desambiguação.

Detectores – Configuração utilizada para adicionar intenções relevantes para a entrada do usuário ao fluxo.

Selecione os exemplos – Permite selecionar os exemplos cadastrados.

Selecione o estado – Permite definir para qual fluxo o novo fluxo criado deve ser direcionado.

Propriedades - Atributos e configurações que definem o comportamento dos componentes do fluxo, como o tratamento de entradas não reconhecidas, limites de tamanho, ajustes de capacidade, e opções de menu.

Adicionar Estado - Opção para inserir uma nova etapa no fluxo de conversação.

Exemplos – Permite cadastrar de forma externa exemplos que podem ser utilizados por mais de uma intenção ou entidade. Para realizar o cadastro, informe o **"Nome do Exemplo"** e pressione **"Enter"**. Em seguida, adicione os exemplos desejados e pressione **"Enter"**. Ao finalizar o cadastro, clique em **"Salvar"**.

The image shows a software interface with a modal dialog box titled "Adicionar Exemplos" (Add Examples) and a main workspace below it. The dialog box contains two input fields, both with the placeholder text "Adicionar uma opção" (Add an option). Below these fields is a green "Salvar" (Save) button, which is pointed to by a red arrow. The main workspace below the dialog has a dark background and contains several buttons: "Entidades", "Exemplos", "Adicionar Estado", and "Propriedades". The "Exemplos" button is highlighted with a red border. A red arrow points from the "Exemplos" button in the main workspace up to the "Salvar" button in the dialog box. In the background, a flowchart is visible, and a sidebar on the left shows a list of names, including "LLINGTON SILVA" and "ington.alves@central...".

Entidades – Permite cadastrar entidades para que o chatbot possa compreender melhor o contexto das mensagens e fornecer respostas mais precisas. Para realizar o cadastro, informe o **“Nome entidades”** e pressione **“Enter”**. Em seguida, adicione as entidades desejadas e pressione **“Enter”**. Ao finalizar o cadastro, clique em **“Salvar”**.

Adicionar Entidades

Nome entidades

teste

Entidades

testeEntidade x Entidade2 x

Salvar

Entidades

3.5 Conversas

A funcionalidade de conversas permite o registro e armazenamento das interações entre usuários e atendentes. Com essa funcionalidade, os administradores podem acessar o histórico das conversas entre usuários e agentes, facilitando a análise e o acompanhamento das interações.

Histórico de Conversas

Selecione a data inicial do intervalo:

29/07/2024 - 10:00

Selecione a data final do intervalo:

29/07/2024 - 22:00

Listar

Total de Conversas: 6

Total de Conversas com Atendimento: 1

Chatbot	Versão do Chatbot	Canal	Nome	Data	Hora	
Bot	1	WEBCHAT	-	29/07/2024	10:24:50	...
Bot	1	WEBCHAT	-	29/07/2024	10:24:50	...
Bot	1	WEBCHAT	-	29/07/2024	10:30:01	...
Bot	1	WEBCHAT	-	29/07/2024	10:30:01	...
Bot	1	WEBCHAT	-	29/07/2024	10:31:47	...
Bot	1	WEBCHAT	-	29/07/2024	10:31:47	...

< 1 >

Para visualizar as conversas, informe o intervalo de datas desejado, começando pela **"Data inicial"** e, em seguida, a **"Data final"**. Clique em **"Listar"** para gerar a lista de conversas dentro do intervalo especificado. Veja as opções apresentadas:

Chatbot: Nome do chatbot utilizado.

Versão do Chatbot: Versão atual em uso pelo BOT.

Canal: Canal de acesso utilizado pelo usuário.

Nome: Nome do usuário.

Data: Data do atendimento.

Hora: Hora do atendimento.

Ações:

- **Visualizar** - Clicando nesse ícone é possível visualizar as conversas trocadas entre o agente e o usuário.

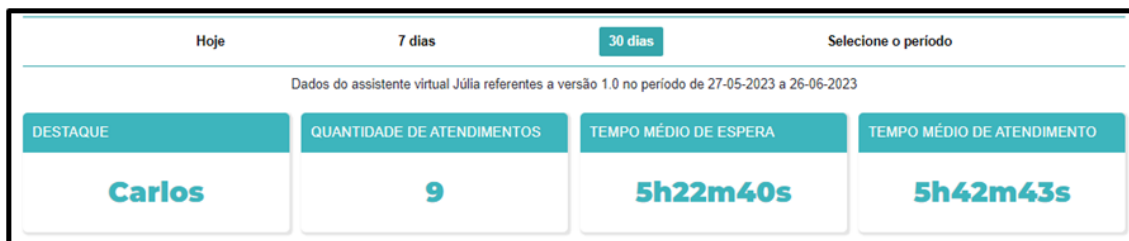
4 Atendimento Humano

Aplicabilidade >>> Perfis: Super Admin, Admin e Supervisor

Nesta funcionalidade, é possível acessar análises de dados, filas de atendimento, conversas e atalhos de textos.

4.1 Analytics

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



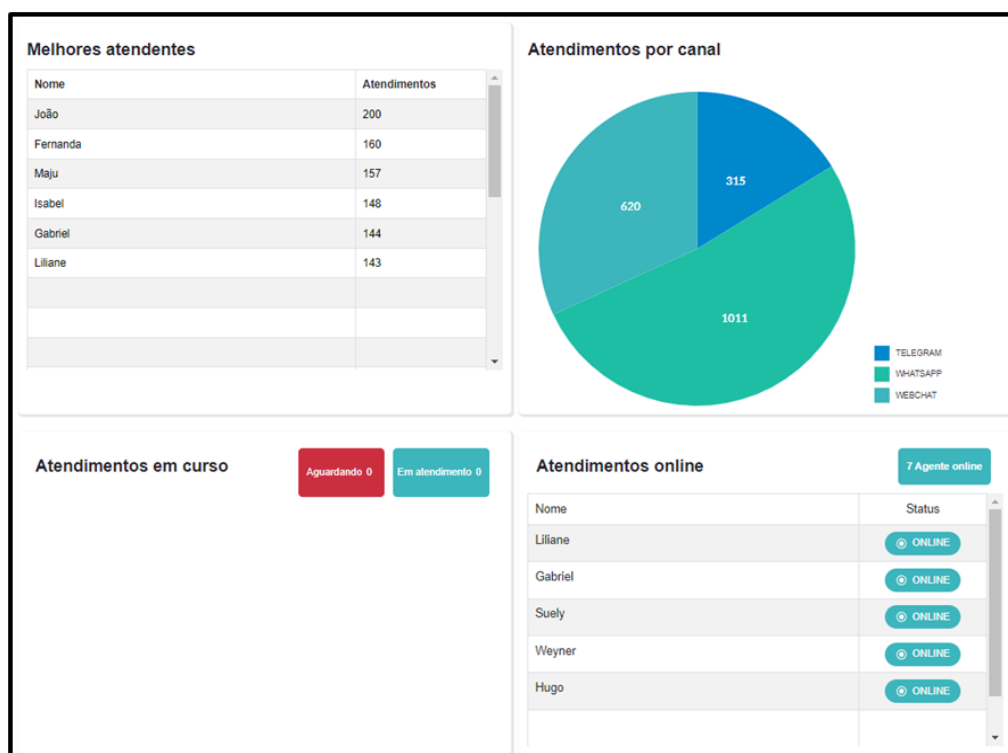
Destaque - Informa qual agente atendeu mais solicitações;

Quantidade de atendimentos - Corresponde ao número de atendimentos realizados com base no período selecionado;

Tempo médio de espera - Somatória de todos os atendimentos do período selecionado, dividido pelos atendimentos;

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

Informações adicionais também são exibidas, como:



Tempo de atendimento por agente: permite monitorar e registrar o tempo gasto por cada agente durante o atendimento aos usuários.

Tempo de atendimento por agente		
Nome	Email	Tempo de atividade
Gabriel	gabriel @ .br	05 h 47 min 02 seg
Carvalho	carvalho@ .br	23 h 04 min 08 seg
Rafaela Da Silva Rosa	rafaela.rosa@maristas.org.br	37 min 05 seg
Marcio	marcio @ .br	04 h 03 min 14 seg
Oliveira	oliveira@ .br	06 h 38 min 40 seg

4.2 atendimentos

Aplicabilidade >>> Perfil: Admin, Supervisor e Agente

Nessa tela será possível visualizar os atendimentos disponíveis, atendimentos em curso, capturar solicitações, atender solicitações, visualizar histórico de mensagens, visualizar informações capturadas, transferir atendimentos para agentes online e offline e para uma fila/setor, cadastrar o usuário e finalizar atendimento.

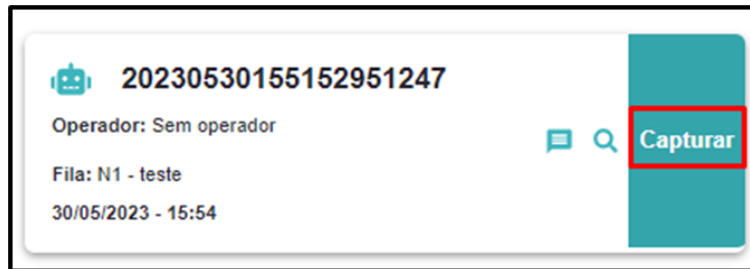
Atendimentos disponíveis  3 Atendimento	Atendimentos em curso  1 Atendimentos
 20230530155152951247 Operador: Sem operador Fila: N1 - teste 30/05/2023 - 15:54   Capturar	 Rodrigo Alves Operador: Agente Manual Fila: N1 - teste 01/06/2023 - 11:08     Atender
 uBbCwD70aSnG5GSCAAFD Operador: Sem operador Fila: N1 - teste 13/06/2023 - 17:20   Capturar	
 vs11Pds6JQkcxZfOAAFp Operador: Sem operador Fila: N1 - teste 13/06/2023 - 17:33   Capturar	

Atendimentos disponíveis - Corresponde as solicitações que devem ser tratadas/resolvidas.

Atendimentos em Curso - Equivale as solicitações capturadas pelos agentes e que a solução da requisição e/ou incidente está em andamento.

4.2.1 Capturar Solicitação

Para capturar o atendimento, clique em **"Capturar"**.



4.2.2 Atender Solicitação

Após realizar a captura, o operador poderá atender à solicitação clicando na opção **"Atender"**.



Concluído a etapa acima, o atendimento será aberto em uma nova página do navegador web.

4.2.3 Cadastrar Nome

Após clicar em **"Atender"**, ocorrerá a abertura de um novo navegador web. Dentro desse navegador, deve-se localizar e clicar em **"Não Registrado"**, localizada abaixo do nome **"Usuário"**. Em seguida, basta adicionar o nome desejado.



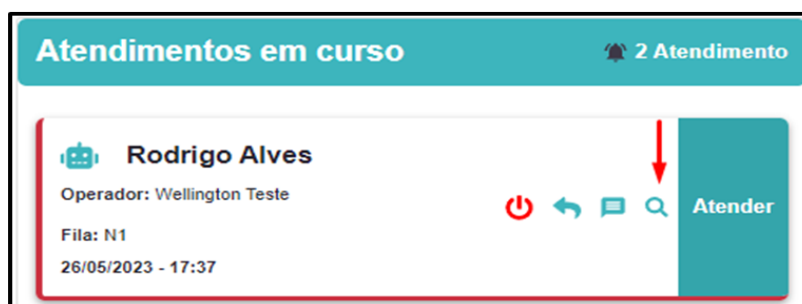
4.2.4 Visualizar Histórico de Mensagens

Para verificar o histórico de mensagens entre o usuário e o agente, clique no ícone “Visualizar histórico de mensagens”.



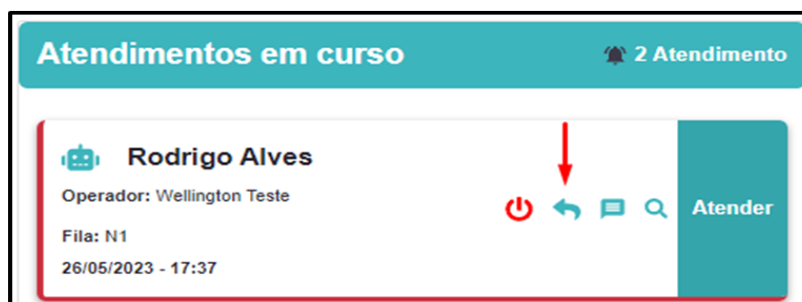
4.2.5 Informações Capturadas

Para visualizar o “Resumo” das informações do usuário, clique no ícone “Informações capturadas”.

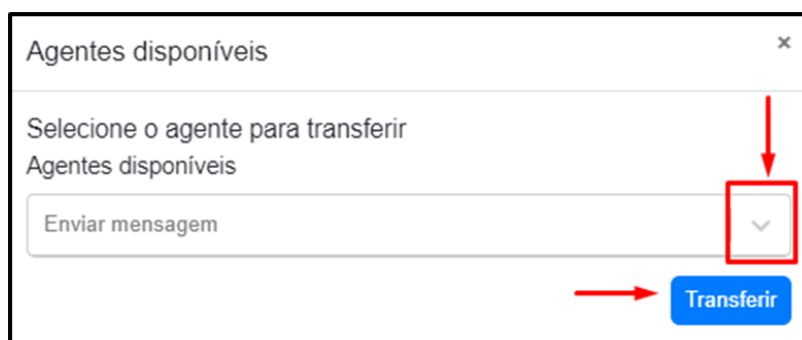


4.2.6 Transferir Atendimento

A transferência de atendimento pode ser realizada para um agente ou fila de atendimento.



Transferência de Agente - Permite transferir o atendimento para agentes online ou offline. Clique na seta e selecione o agente de destino, após selecionar clique em **"Transferir"**.



Também é possível realizar a transferência diretamente no chat com o usuário. Clique em opções e selecione **"Transferência de Agente"**.



Transferência de Fila de Atendimento: A transferência de fila é possível através do chat com o usuário. Clique em opções e selecione **"Transferência de Fila"**, após a seleção, escolha a fila desejada e clique em **"Transferir"**.



4.2.7 Finalizar Atendimento

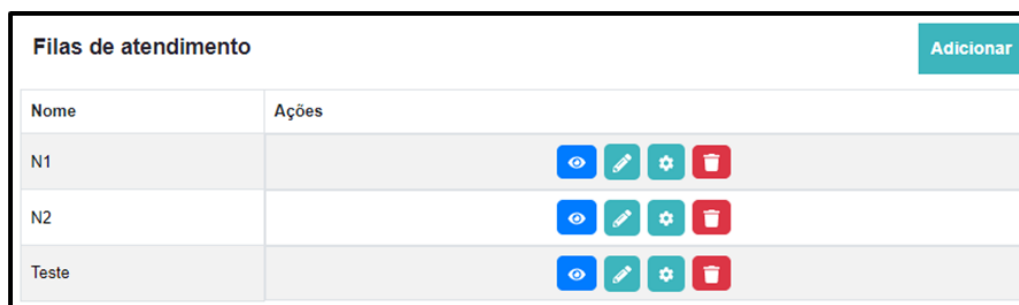
Para finalizar o atendimento, clique no ícone "Finalizar".



4.3 Filas de Atendimento

Aplicabilidade >>> Perfis: Super Admin, Admin e Supervisor

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



4.3.1 Adicionar Fila

Clique em "Adicionar", preencha os campos e pressione o botão "Enviar".

Nome da fila - Corresponde ao nome que você deseja atribuir à fila de atendimento;

Chatbots - Selecione o chatbot que referência essa fila de atendimento.

Versões disponíveis do chatbot - Informar qual a versão atual do chatbot.

Não incluídos na fila - Este campo contém os agentes que estão cadastrados na plataforma para um determinado cliente, mas ainda não estão disponíveis para atendimento.

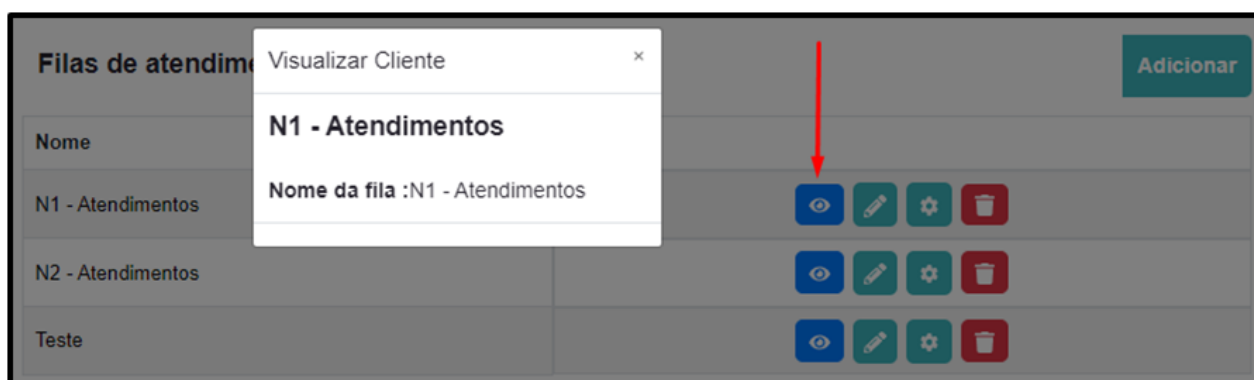
Incluídos na fila - Exibe todos os agentes cadastrados para atendimento.

Incluindo Agentes na Fila de Atendimento - Selecione o agente a ser adicionado à fila de atendimento e clique na seta para adicioná-lo. Quando estiver à direita no campo **"Incluídos na fila"**, clique em **"Enviar"** para salvar suas alterações.



4.3.2 Visualizar Fila

Clique no ícone "Visualizar" para exibir as informações da fila de atendimento.



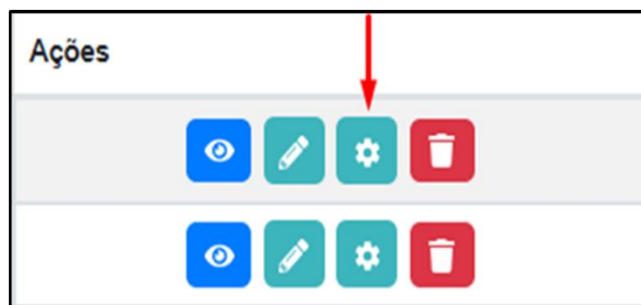
4.3.3 Editar

Clique em **"Editar"**, modifique o campo desejado e pressione o botão **"Enviar"**.

Filas de atendimento		Adicionar			
Nome	Ações				
N1 - Atendimentos					
N2 - Atendimentos					
Teste					

4.3.4 Configurar Fila

Clique no ícone **"Configurar fila de atendimento"** para configurar uma fila.



4.3.4.1 Intenções

Intenções		
Tempo máximo sem interações para destaque - (em segundos):	Tempo máximo sem interações - (em segundos):	
5	0	
Mensagem de boas vindas:	Mensagem de despedida:	Mensagem despedida ao expirar:
Olá! Bem-vindo Local do Wellington. Nos informe como podemos te ajudar e aguarde que logo iremos te atender!	Sua sessão foi finalizada! Caso necessite de alguma ajuda, não se preocupe, Basta enviar uma nova mensagem aqui que te atenderemos com toda	Atendimento finalizado automaticamente por inatividade.

Tempo máximo sem interação para destaque - Se um atendimento esteja na fila sem ter sido capturado por mais tempo que o definido, o atendimento é destacado na tela do atendente.

Tempo máximo sem interação - Caso um atendimento não receba mensagens do usuário por um tempo maior do que o configurado, o atendimento será finalizado automaticamente.

Mensagem de boas-vindas - Mensagem definida pelo cliente para notificar o usuário que ele estará conversando com um agente;

Mensagem de despedida - Mensagem definida pelo cliente para notificar que o atendimento foi finalizado;

Mensagens despedida ao expirar - Mensagem definida pelo cliente para notificar que o atendimento foi finalizado devido a inatividade.

4.3.4.2 Permissões

Permissões

Permitir transferência para agentes offline
☒ Permitido

Permitir transferência para outras filas
☒ Permitido

Permitir transferência para agente offline - Habilite este botão para transferir atendimento para agente offline;

Permitir transferência para outras filas - Ative este botão para transferir atendimento para filas de atendimento e/ou serviços.

4.3.4.3 Encerrar Atendimento Humano

Encerrar atendimento Humano

Permitir encerramento de atendimento humano
☒ Permitido

Palavra chave para encerrar atendimento:
Encerrar o atendimento

Mensagem de aviso para encerramento do atendimento humano:
Para finalizar o atendimento a qualquer momento envie {{word}}.

Utilizar tag {{word}} para concatenar a palavra ao texto da mensagem
Exemplo: Para finalizar o atendimento a qualquer momento envie {{word}} .

Mensagem de encerramento do atendimento humano:
Atendimento finalizado pelo usuário.

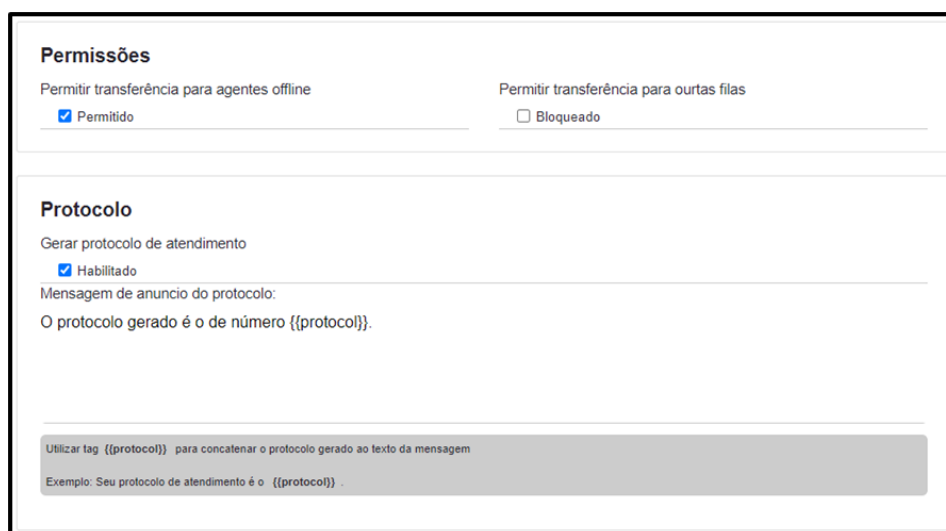
Permitir encerramento de atendimento humano - Habilita a função que permite que o atendimento feito por um humano seja encerrado.

Palavra chave para encerrar atendimento - Define uma palavra específica que, quando digitada, encerra o atendimento.

Mensagem de aviso para encerramento do atendimento humano - Mostra uma mensagem no início do atendimento, informando que a sessão pode ser encerrada a qualquer momento. Se a mensagem incluir o comando `{{word}}`, o sistema exibirá a palavra-chave definida para encerrar o atendimento.

Mensagem de encerramento do atendimento humano - Mensagem final enviada ao usuário confirmando que o atendimento humano foi encerrado.

4.3.4.4 Protocolo



The image shows a configuration interface with two main sections: 'Permissões' and 'Protocolo'.

Permissões

- Permitir transferência para agentes offline: ☒ Permitido
- Permitir transferência para outras filas: ☐ Bloqueado

Protocolo

Gerar protocolo de atendimento: ☒ Habilitado

Mensagem de anuncio do protocolo:
O protocolo gerado é o de número `{{protocol}}`.

Utilizar tag `{{protocol}}` para concatenar o protocolo gerado ao texto da mensagem

Exemplo: Seu protocolo de atendimento é o `{{protocol}}` .

Gerar protocolo de atendimento - Habilite este botão para que a Plataforma AURA gere o número do protocolo e exiba-o ao usuário em caso de transbordo para atendimento humano.

4.3.4.5 Posição de Atendimento

Posição de atendimento

Habilitar anuncio de posição na fila:
☒ Habilitado

Intervalo de anuncio de posição na fila - (em segundos):
300

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

Mensagem de anuncio de posição:

Você está na posição de número {{position}} e o tempo de atendimento é de {{time}} em nossa fila de atendimento !

Utilizar as tags {{position}} e {{time}} para concatenar com o texto da mensagem

Exemplo: Você está na posição de número {{position}} e o tempo médio para atendimento é de {{time}} em nossa fila de atendimento !

Habilitar anúncio de posição na fila - Com essa funcionalidade ativada, a AURA notificará o usuário sobre qual posição ele se encontra na fila de atendimentos;

Intervalo de anúncio de posição na fila - A AURA notificará o usuário sempre que sua posição na fila mudar.

Mensagem de anuncio de posição - Mensagem personalizada enviada aos usuários para informá-los sobre a sua posição atual na fila de atendimento.

4.3.4.6 Bloqueio de Fila por Horário

Bloqueio de fila por horário
Funcionalidade de bloqueio de fila:
☐ Desabilitado

Horário de início do atendimento:
09:43

Horário de término do atendimento:
09:43

Mensagem de bloqueio de atendimento:
Mensagem de bloqueio de atendimento

Dias bloqueados:
Ex: 21/06/2021, 14/10/2021, 03/12/2021

Atenção! O campo de Dias Bloqueados deve ser feito utilizando o padrão de data dd/MM/yyyy e ser separado por vírgulas para cada data

Selecione os dias de atendimento:
Dias da semana

Horário de Início do Atendimento - O horário de início do atendimento pode ser configurado nessa opção;

Horário de Término do Atendimento - O fim do atendimento poderá ser configurado nessa opção;

Mensagem de Bloqueio de Atendimento - É possível adicionar uma mensagem para o usuário caso exista alguma data adicionada na opção "Dias bloqueados";

Dias Bloqueados - Para bloquear a fila em um determinado dia é necessário incluir a data no formato DD/MM/YYYY. Caso seja necessário bloquear o processo em várias datas diferentes, elas devem ser separadas por vírgula;

Dias de Atendimentos - É possível selecionar os dias de atendimento para a fila.

4.3.4.7 Parâmetros para Avaliação de Atendimento

Parâmetros para avaliação de atendimento

Habilitar avaliação de atendimento:

☒ Habilitado

Nota mínima:	Nota máxima:
1	5
Mensagem de solicitação de avaliação: Prezado(a), gostaria de saber a sua opinião sobre o meu atendimento.	Mensagem de avaliação incorreta: Não consegui entender o que você falou, tenta novamente, por favor!
É muito importante a sua avaliação para mantermos a qualidade do nosso trabalho.	Digite:
Mensagem de sucesso ao avaliar: Sua avaliação foi registrada com sucesso.	

Utilize as tags abaixo para concatenar valores de parâmetros ao texto da mensagem:
`{{(minRating)}}` Nota mínima parametrizada
`{{(maxRating)}}` Nota máxima parametrizada
`{{(rating)}}` Nota atribuída pelo usuário
Exemplo: `{{(rating)}}` é uma nota inválida! Avalie seu atendimento com uma nota entre `{{(minRating)}}` and `{{(maxRating)}}`

Notificação de histórico por email

Funcionalidade de notificação do histórico de conversa por email:

☐ Desabilitado

Enviar

Notas mínimas - Nesta opção, é possível estabelecer a nota mínima aceitável para a avaliação do atendimento.

Notas máximas - Esta funcionalidade permite definir a nota máxima possível para a avaliação do atendimento.

Mensagem de Solicitação de Avaliação - Será exibida uma mensagem solicitando ao usuário que avalie o atendimento recebido.

Mensagem de Avaliação Incorreta - Quando o usuário insere uma avaliação inválida ou incorreta, essa funcionalidade exibe uma mensagem indicando que a avaliação fornecida não atende aos critérios ou requisitos necessários.

Mensagem de Sucesso ao Avaliar - Após o usuário concluir a avaliação do atendimento, essa funcionalidade exibe uma mensagem de confirmação indicando que a avaliação foi enviada com sucesso.

4.3.4.8 Notificação de histórico

Notificação de histórico por email

Funcionalidade de notificação do histórico de conversa por email:

☐ Desabilitado

Funcionalidade de notificação do histórico de conversa por e-mail: Envia automaticamente uma cópia do histórico da conversa por e-mail para o usuário ao final do atendimento.

4.3.4.9 Distribuição de atendimentos automáticos

Distribuição de atendimentos automático

Funcionalidade de distribuir atendimentos de forma aleatória, aos usuário que estão ociosos

☒ Habilitado

Quantidade máxima de atendimentos por agente

2

Funcionalidade de distribuir atendimentos de forma aleatória aos usuários que estão ociosos: Atribui automaticamente novos atendimentos aos agentes disponíveis e sem atividade.

Quantidade máxima de atendimentos por agente: Define o número máximo de atendimentos simultâneos que a funcionalidade pode enviar ao agente.

4.3.5 Remover Fila

Para excluir uma fila de atendimento, selecione a opção **"Remover"**. **Atenção!** Ao clicar em excluir, a fila de atendimento será **REMOVIDA** do banco de dados da AURA. Portanto, certifique-se de que você realmente deseja realizar essa ação.

Filas de atendimento

Deletar Queue x

Deseja realmente deletar **Teste?**

Cancelar Remover

Adicionar

Nome		
N1 - Atendimentos	   	
N2 - Atendimentos	   	
Teste	   	

4.4 Conversas

Aplicabilidade >>> Perfis: Super Admin, Admin e Supervisor

Histórico de Conversas

A funcionalidade de histórico de conversas se refere à capacidade de registrar e armazenar as interações anteriores entre usuários e atendente humano. Essa funcionalidade permite que os administradores e supervisores revisem, pesquisem e acessem facilmente o histórico das conversas.

Histórico de Conversas

Voltar

Selecione um agente:
teste_poc

Selecione uma fila:
POC - Atendimento N1

Selecione a data inicial do intervalo:
01/06/2023 - 00:00

Selecione a data final do intervalo:
26/06/2023 - 23:59

Informe um número de protocolo:

Listar

Canal	Identificador	Data	Hora	Status	Atendente
	Anal0WN8_XEz_JRAfvp	02/06/2023	15:37:20	Finalizado	teste_poc
	GlqcJum6dsZmaCXAAzp	07/06/2023	00:16:48	Finalizado	teste_poc
	amH147NyrBo7QT27AAA_	07/06/2023	15:21:59	Finalizado	teste_poc
	oXuIVzffoZi0BXhOAAIW	08/06/2023	10:27:09	Finalizado	teste_poc
	2joERqZILP1NzJdvAA_-	08/06/2023	15:22:04	Finalizado	teste_poc
	556182	08/06/2023	15:50:35	Finalizado	teste_poc
	tXbyz37DmieAaZISADCz	08/06/2023	16:31:24	Finalizado	teste_poc
	556194	08/06/2023	16:44:20	Finalizado	teste_poc

< 1 >

Canal e identificador - Corresponde aos canais que o usuário utiliza para entrar em contato (WhatsApp, Webchat e Telegram);

Data - Dia do atendimento;

Hora - Hora do atendimento;

Status - Andamento do atendimento;

Atendente - Agente responsável pelo atendimento;

Ações:

- **Visualizar** - clicando nesse ícone é possível visualizar as conversas trocadas entre o agente e o usuário;
- **Eventos** - os eventos são a rastreabilidade do atendimento. Aqui será possível verificar todas as ações executadas no atendimento.
- **Informações** - nesta opção você consegue visualizar todas as respostas ditas pelo usuário durante o diálogo.

4.5 Atalhos de Texto

Aplicabilidade >>> Perfis: Super Admin, Admin e Supervisor

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

Atalhos de Texto				Adicionar
Nome	Texto	Tipo do atalho	Usuário	
Teste - JBRJ	teste	Público	Samara Barros	...
Teste_Samara	Olá, meu nome é Samara. No que posso te ajudar?	Público	Agente Manual	...
< 1 >				

4.5.1 Adicionar Texto

Clique em **"Adicionar"**, preencha os campos e pressione o botão **"Enviar"**.

The form titled "Criar atalho" contains the following fields and controls:

- Nome do atalho**: A text input field.
- Mensagem**: A larger text area for the message.
- Utilizar tag**: A greyed-out section with the text: "Utilizar tag {{usuario}} para concatenar com o texto da mensagem com o nome do cliente. Exemplo: Olá, boa tarde senhor {{usuario}}".
- Fila de atendimento**: A dropdown menu.
- Tipo do atalho**: A dropdown menu currently showing "Privado".
- Enviar**: A teal button at the bottom right.

Nome do Atalho - Corresponde ao nome que será atribuído ao atalho de texto;

Mensagem - Informar qual mensagem deve ser notificada ao usuário;

Fila de Atendimento - Atribua o atalho de texto a uma fila de atendimento.

Tipo de Atalho - Esta funcionalidade permite configurar o tipo de atalho como **"Privado"** ou **"Público"**, determinando a visibilidade da mensagem. Ao selecionar **"Privado"**, a mensagem será exibida exclusivamente para o usuário que a configurou. Já ao selecionar **"Público"**, a mensagem será visível para todos os usuários.

4.5.2 Visualizar Texto

Clique no ícone **"Visualizar"** para exibir as informações do atalho de texto cadastrado.

The top part shows a table with the following data:

Nome	Texto	Tipo do atalho	Usuário	
Saudação	Em que posso ajuda-lo?	Público	Wellington Teste	...

Below the table is a pagination control: < 1 >. A red arrow points from the "Visualizar" button in the actions menu to the "Visualizar atalho" modal.

The modal titled "Visualizar atalho" displays the message: "Em que posso ajuda-lo?"

4.5.3 Editar Texto

Clique em **"Editar"**, modifique o campo desejado e pressione o botão **"Enviar"**.

Nome	Texto	Tipo do atalho	Usuário	
Saudação	Em que posso ajuda-lo?	Público	Wellington Teste	...
< 1 >				Editar Visualizar Excluir

Editar atalho

Nome do atalho

Saudação

Mensagem

Em que posso ajuda-lo?

Utilizar tag {{usuario}} para concatenar com o texto da mensagem com o nome do cliente. Exemplo: Olá, boa tarde senhor {{usuario}}

Fila de atendimento

N1 - Atendimentos

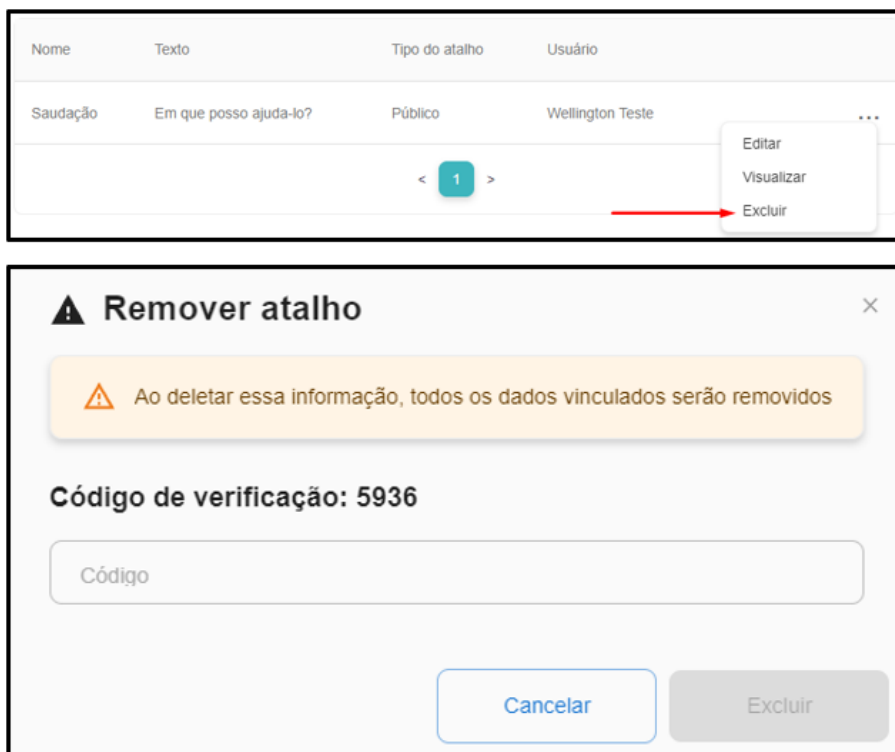
Tipo do atalho

Público

Enviar

4.5.4 Remover Texto

Para excluir um atalho de texto, selecione a opção “Excluir”. **Atenção!** Ao clicar em excluir, o atalho de texto será **REMOVIDO** do banco de dados da AURA. Portanto, certifique-se de que você realmente deseja realizar essa ação.



The image shows a table with columns: Nome, Texto, Tipo do atalho, and Usuário. The first row contains: Saudação, Em que posso ajuda-lo?, Público, and Wellington Teste. A red arrow points to the 'Excluir' option in the context menu.

Nome	Texto	Tipo do atalho	Usuário
Saudação	Em que posso ajuda-lo?	Público	Wellington Teste

< 1 >

Editar
Visualizar
Excluir

⚠ Remover atalho

⚠ Ao deletar essa informação, todos os dados vinculados serão removidos

Código de verificação: 5936

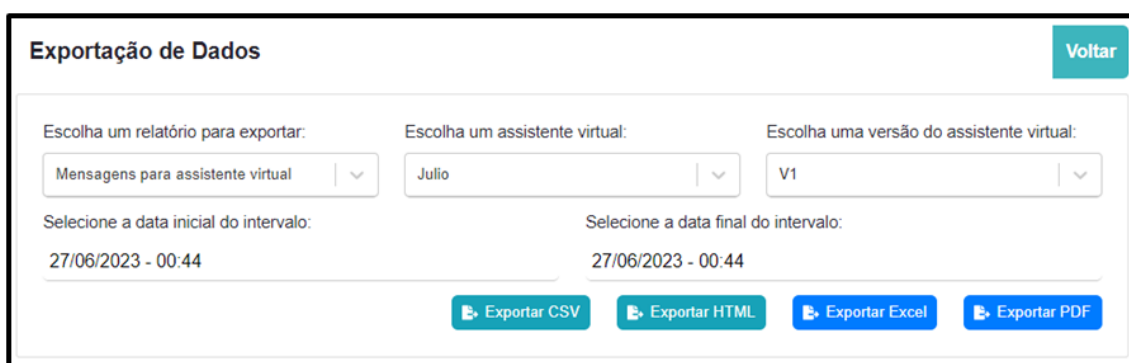
Código

Cancelar Excluir

5 Relatório (Exportar)

Aplicabilidade >>> Perfis: Super Admin, Admin e Supervisor

O objetivo deste recurso de exportação é gerar relatórios para acompanhamentos diários, semanais ou mensais, conforme necessário. Estão disponíveis nos formatos CSV, HTML, Excel e PDF. Os dados apresentados no relatório incluem: ID da Conversa, mensagens inseridas pelo usuário e intenção correlata, índice de confiança, mensagens respondidas pelo robô, falhas no auto navegação, data e hora do início e fim da conversa, tempo de inatividade, acesso não autorizado, autorizações concedidas, índice de abandono, localização geográfica do usuário, endereço IP do usuário, etc.



A interface de exportação de dados, intitulada "Exportação de Dados", apresenta um formulário com os seguintes campos:

- Escolha um relatório para exportar:** Menu suspenso com a opção "Mensagens para assistente virtual".
- Escolha um assistente virtual:** Menu suspenso com a opção "Julio".
- Escolha uma versão do assistente virtual:** Menu suspenso com a opção "V1".
- Selecione a data inicial do intervalo:** Campo de texto com o valor "27/06/2023 - 00:44".
- Selecione a data final do intervalo:** Campo de texto com o valor "27/06/2023 - 00:44".

Na base do formulário, há quatro botões de ação: "Exportar CSV", "Exportar HTML", "Exportar Excel" e "Exportar PDF". Um botão "Voltar" está localizado no canto superior direito.

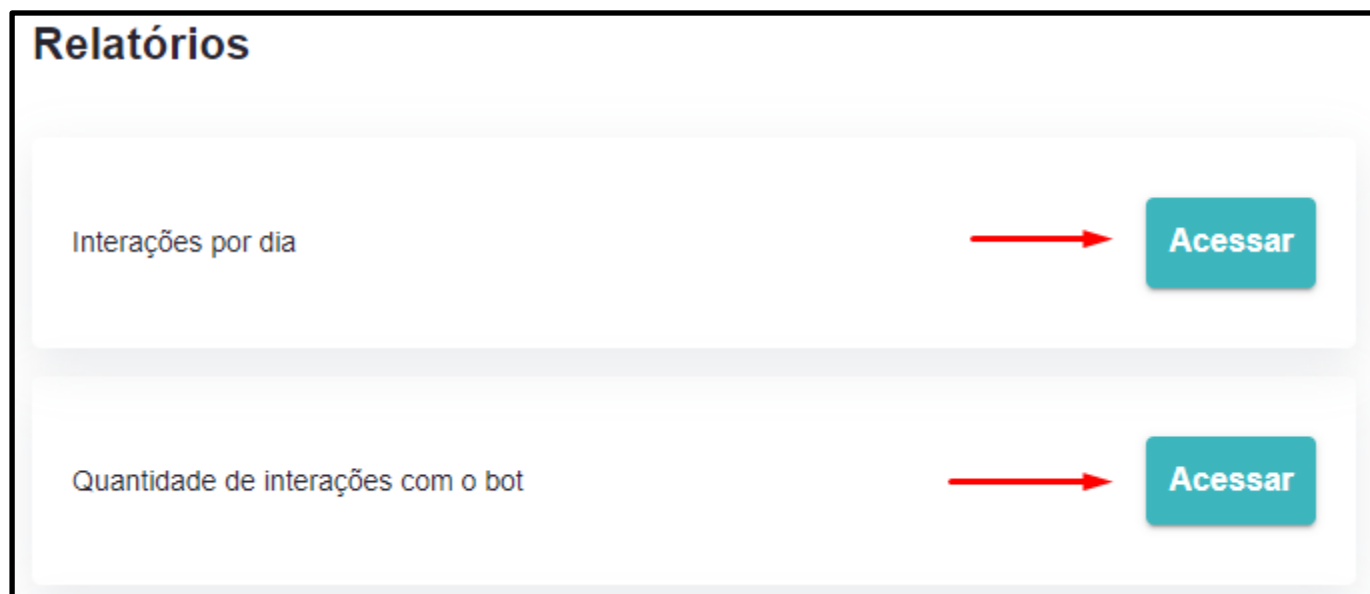
6 Gerador de Relatórios

Aplicabilidade >>> Perfil: Super Admin e Admin

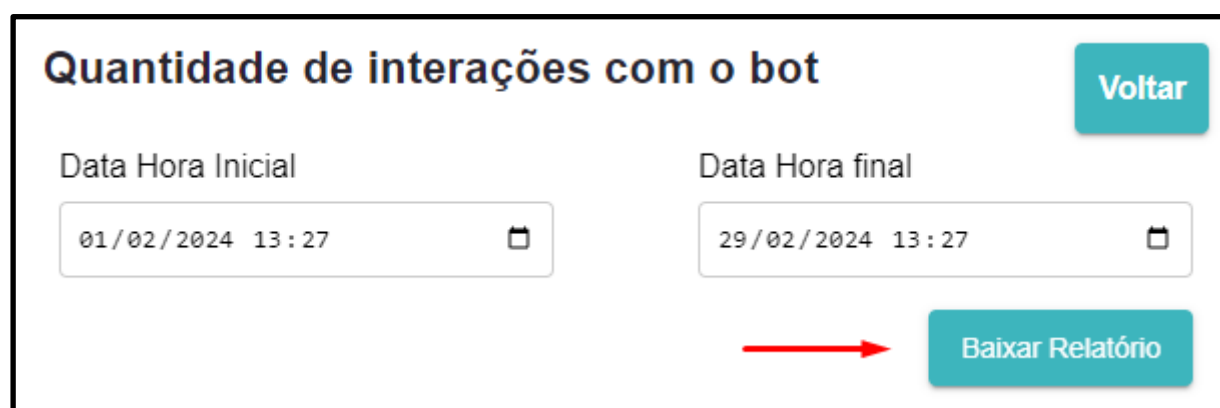
A funcionalidade "Gerador de Relatórios" permite a geração de documentos personalizados para cada cliente. Essa ferramenta é projetada para atender às necessidades específicas de cada cliente, oferecendo uma maneira eficiente e adaptável de analisar e apresentar dados.

Os relatórios são criados pela nossa equipe de operações, que configura os documentos com base nas solicitações dos clientes. Esses documentos definem os campos, filtros e consultas necessárias para extrair e organizar os dados desejados. Por exemplo, um relatório pode ser

configurado para selecionar informações específicas de acordo com o ano, mês e dia, fornecendo uma visão detalhada e segmentada dos dados.



Uma vez configurado, o "Gerador de Relatórios" permite que os usuários baixem facilmente os relatórios em formato Excel, facilitando a análise e o compartilhamento das informações. Após acessar o relatório desejado, basta informar a data e realizar o download do documento, conforme exemplo da imagem abaixo:



7 Relatório de Curadoria

Aplicabilidade >>> Perfil: Super Admin e Admin

O Relatório de Curadoria é um documento que detalha e analisa o processo de curadoria realizado. Seu objetivo principal é registrar e comunicar as práticas e decisões adotadas, fornecendo uma visão dos inputs e outputs gerados pelo bot.

Relatórios Gerados por Mês/Ano

Mês/Ano Referência	Ações
Maio / 2024	 

Classificar Intenção

Filtros por Mês e Ano - Permite a análise do desempenho em diferentes períodos, facilitando a identificação de tendências e padrões ao longo do tempo.



Exportação para PDF - Oferece a opção de baixar o relatório em formato PDF, garantindo fácil compartilhamento e arquivamento.



Envio de Feedback - Possibilita o envio de feedback sobre o conteúdo gerado. Essa informação é inserida no relatório PDF.

7.1 Classificação

Acesse a funcionalidade e clique no botão “Classificar intenção” para iniciar a classificação.

Ações



Classificar Intenção

Ao acessar a classificação, o sistema apresentará as intenções utilizadas pelo usuário e solicitará a confirmação de cada uma.

Classificar Intenção Manualmente de 05/2024

Ola Usuário! Eu sou a Itala, assistente virtual da Central IT. Posso te ajudar com os seguintes assuntos:

1. Admissão
2. Migração do Plano de Saúde
3. Onboarding

1. Admissão

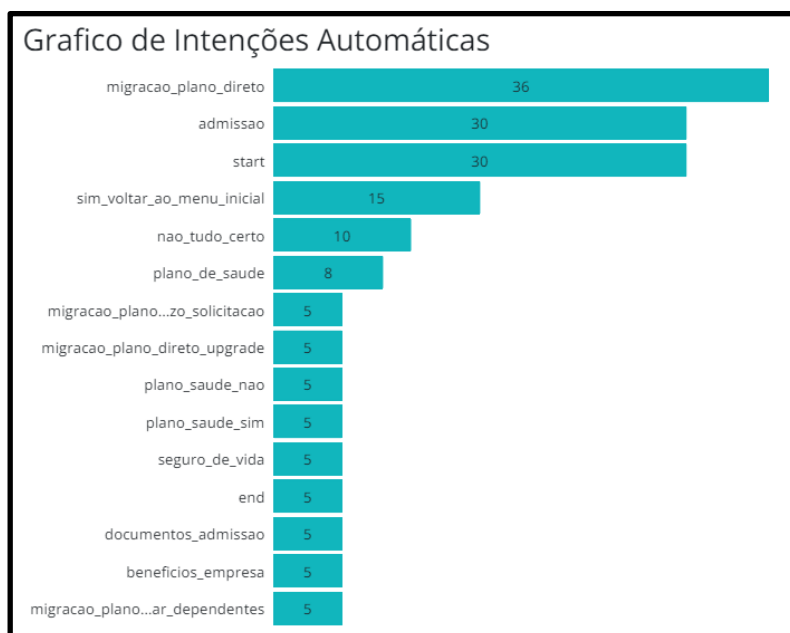
ou

- Se a informação presente no botão estiver de acordo com a intenção apresentada **"em negrito"**, clique no botão para confirma a intenção.
- Caso não esteja, **"selecione ou informe a intenção"** correta.

Atenção! Para a geração do relatório, o sistema solicitará que seja classificado até 10 intenções para a criação da matriz de confusão.

7.2 Gráfico de Intenções Automáticas

Presente no relatório, o gráfico de intenções automáticas é gerado com todas as intenções utilizadas pelos usuários.



7.3 Tabela de Matriz de confusão

Também presente no relatório, a tabela é gerada após a classificação manual das intenções e serve para avaliar o desempenho do processo de curadoria. Ela identifica acertos e erros, contribuindo para a análise detalhada do processo.

Tabela de Matriz de Confusão

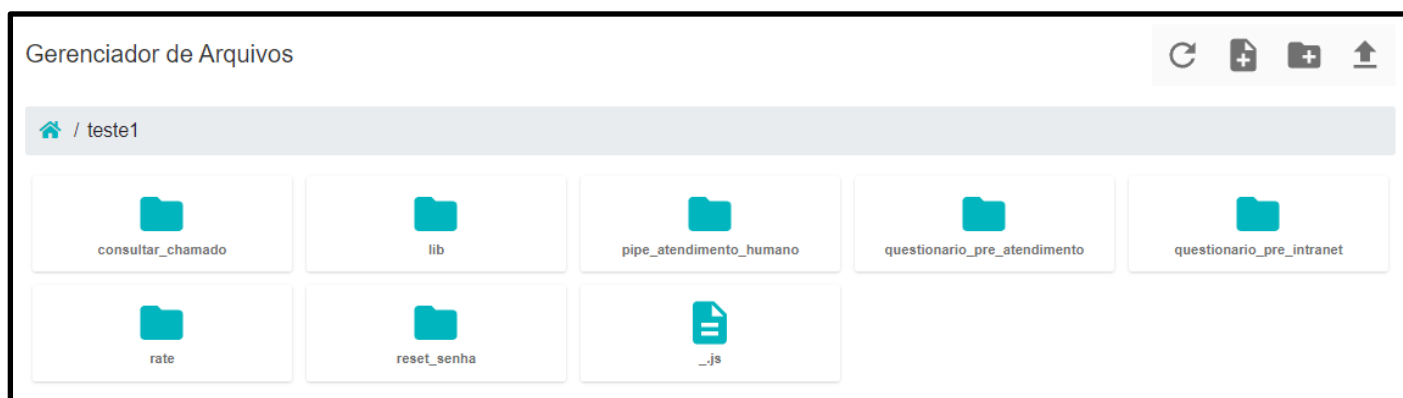
	admissao	end	migracao_plano...ar_dependentes	migracao_plano_direto_upgrade	nao_tudo_certo	plano_de_saude	sim_voltar_ao_menu_inicial	start
admissao	2	0	0	0	0	0	0	0
end	0	0	0	0	0	0	0	0
migracao_plano...ar_dependentes	0	0	1	0	0	0	0	0
migracao_plano_direto_upgrade	0	0	0	1	0	0	0	0
nao_tudo_certo	0	0	0	0	3	0	0	0
plano_de_saude	0	0	0	0	0	1	0	0
sim_voltar_ao_menu_inicial	0	0	0	0	0	0	1	0
start	0	1	0	0	0	0	0	0

8 Gerenciador de Arquivos

Aplicabilidade >>> Perfis: Super Admin

O "Gerenciador de Arquivos" é uma ferramenta central dentro da plataforma, dedicada à organização e manipulação eficiente de arquivos e documentos. Com uma interface intuitiva, permite navegar facilmente entre pastas e subpastas, facilitando o acesso aos arquivos desejados. Além disso, oferece recursos de upload e download para adicionar e baixar arquivos conforme necessário.

Um dos principais benefícios do Gerenciador de Arquivos é a capacidade de organizar os arquivos em uma estrutura de pastas personalizada, facilitando a gestão e a localização posterior. Ele também oferece suporte à visualização de uma variedade de tipos de arquivo, incluindo documentos, imagens e vídeos, permitindo revisá-los diretamente na plataforma.



Veja abaixo informações sobre as funcionalidades do gerenciador:



Recarregar Página – Atualiza a visualização do gerenciador de arquivos para mostrar as mudanças recentes, como novos arquivos ou pastas, exclusões ou renomeações.



Criar Arquivos – Permite criar novos arquivos diretamente no gerenciador. Você pode especificar o nome do arquivo e o tipo, e ele será criado na pasta selecionada.



Criar Pastas – Permite criar novas pastas dentro do gerenciador. Você pode escolher o nome da pasta e ela será criada no local selecionado.



Renomear – Permite alterar o nome de arquivos ou pastas existentes. Selecione o item que deseja renomear, insira o novo nome e confirme a mudança.



Excluir – Permite deletar arquivos ou pastas selecionados. Esta ação pode ser irreversível, então confirme se realmente deseja excluir os itens.



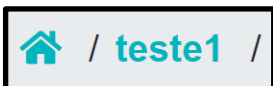
Upload de arquivos – Permite enviar arquivos do seu dispositivo para o gerenciador de arquivos. Escolha os arquivos no seu dispositivo e eles serão transferidos para a pasta selecionada.



Download – Permite baixar arquivos do gerenciador de arquivos para o seu dispositivo. Selecione os arquivos desejados e inicie o download.



Salvar – Permite salvar mudanças feitas em arquivos diretamente no gerenciador. Esta função é útil para editar arquivos de texto ou código sem sair do gerenciador.



Navegar entre as pastas – Permite navegar através das diferentes pastas do sistema de arquivos. Clique nas pastas para acessar seu conteúdo e explorar a estrutura de diretórios.



Fechar – Fecha o gerenciador de arquivos ou a janela/painel atual. Esta opção geralmente é usada para sair do gerenciador quando você terminar de usá-lo.

9 Uso e Faturas

Aplicabilidade >>> Perfis: Financeiro e Operação

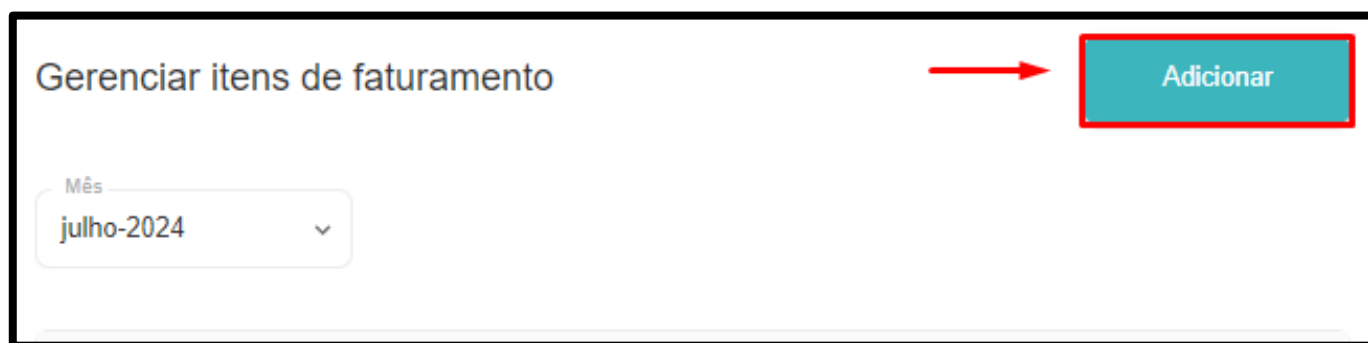
A funcionalidade “Uso e Faturas” proporciona uma gestão eficiente do uso dos serviços e ferramentas oferecidos pela plataforma, permitindo o registro detalhado do consumo de cada serviço. Também é possível adicionar e atualizar novos serviços e valores manualmente, registrar o consumo específico de cada cliente e gerar faturas conforme necessário para cobrança.

9.1 Itens de Cobrança

Permite adicionar novos itens de cobrança manualmente e atualizar os valores dos itens já existentes, sejam eles criados diretamente ou importados da volumetria.

9.1.1 Adicionar Item de Cobrança

- 1- Navegue até a opção “Itens de cobrança”.
- 2- Clique em “Adicionar”, localizado no canto superior direito da página.
- 3- Você será automaticamente redirecionado para a página de cadastro, onde poderá inserir os detalhes do novo item.



Na página seguinte, preencha os campos com os dados solicitados. Veja abaixo:

Adicionar itens de faturamento

Voltar

Item de faturamento

Teste

Produto

Aura

Unidade de medida

Hora

Valor Unitário

R\$ 100,00

Início da Vigência

janeiro-2024

→

Salvar

- **Item de faturamento** – Serviço que será faturado ao cliente.
- **Produto** – Nome do produto ou serviço relacionado ao item de faturamento.
- **Unidade de medida** – Unidade utilizada para mensurar a quantidade do item faturado.
- **Valor Unitário** – Valor correspondente a uma unidade do item faturado.
- **Início da vigência** – Mês ao qual o item de faturamento começou a ser utilizado.

Após preencher todos os campos, clique em "**Salvar**" para finalizar o cadastro.

9.1.2 Atualizar / Excluir

Para atualizar ou excluir um item de faturamento, siga os passos abaixo:

- 1- Navegue até a opção "**Itens de cobrança**".
- 2- Clique nos três pontos localizados no canto direito do item desejado.
- 3- Selecione "**Atualizar**" para ser redirecionado à página de edição.

Gerenciar itens de faturamento

Adicionar

Mês

julho-2024

Produto	Item de faturamento	Unidade de medida	Valor unitário	
Aura	Teste	Hora	R\$ 100,00	⋮
AURA	API Call (Ally Assistant)	mensagens	R\$ 0,00	⋮

Atualizar

Atualizar - Selecione o campo desejado, preencha com os novos dados e clique em **"Salvar"**.

Alterar valor do item de faturamento

Voltar

Item de faturamento
Teste

Produto
Aura

Unidade de medida
Hora

Valor Unitário
R\$ 180,00

Início da Vigência
junho-2024

Salvar

Observação: Somente é possível atualizar os campos **"Valor Unitário"** e **"Início da Vigência"**.

Excluir - Para excluir um item de faturamento, é necessário remover todos os valores cadastrados. Ao remover o último valor, o item será automaticamente excluído. Para isso, clique nos três pontos localizados no canto direito e selecione **"Excluir"**.

Alterar valor do item de faturamento

Voltar

Item de faturamento
Teste

Produto
Aura

Unidade de medida
Hora

Valor Unitário
R\$ 180,00

Início da Vigência
junho-2024

Salvar

Histórico

Produto	Item de faturamento	Unidade de medida	Início da Vigência	Fim da Vigência	Valor Unitário	
Aura	Teste	Hora	junho de 2024	-	R\$ 180,00	...
Aura	Teste	Hora	fevereiro de 2024	maio de 2024	R\$ 120,00	...
Aura	Teste	Hora	janeiro de 2024	janeiro de 2024	R\$ 110,00	...

Excluir

< 1 >

Observações:

- Não é possível excluir itens de faturamento gerados pela volumetria.
- Se o item cadastrado estiver vinculado a um cliente na opção **"Lançar Consumo"**, primeiro é necessário removê-lo do lançamento antes de realizar a exclusão.
- Caso a cobrança tenha sido **finalizada**, o item de faturamento não poderá ser excluído.

9.2 Lançar Consumo

Opção para registrar os itens de faturamento para cada cliente, garantindo que todos os consumos sejam contabilizados corretamente.

9.2.1 Adicionar Consumo

- 1- Navegue até a opção **"Lançar Consumo"**.
- 2- Preencha os campos obrigatórios: Cliente, Mês, Item de faturamento e informe a Quantidade.
- 3- Em seguida, clique em **"Adicionar"**.

A interface 'Lançar consumo' apresenta os seguintes campos: 'Cliente' com o valor 'Teste 1', 'Mês' com 'julho - 2024', 'Item de faturamento' com 'Teste', 'Unidade' com 'Hora' e 'Quantidade' com '2'. O botão 'Adicionar' no canto inferior direito é destacado por um retângulo vermelho, com uma seta vermelha apontando para ele.

Observação: Não é possível realizar lançamentos após a **finalização** do faturamento. Se o mês desejado não estiver visível, significa que o faturamento para esse mês específico já foi concluído.

9.2.2 Excluir

- 1- Navegue até a opção **"Lançar Consumo"**.
- 2- Clique nos três pontos localizados no canto direito do item desejado.
- 3- Em seguida, clique em **"Excluir"**.

A interface 'Lançamentos realizados' mostra o 'Valor Total Lançado' como R\$ 360,00. A tabela de lançamentos contém uma única linha de dados. O botão 'Excluir' no canto inferior direito da tabela é destacado por um retângulo vermelho, com uma seta vermelha apontando para ele.

Mês	Produto	Item de faturamento	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor total
07/2024	Aura	Teste	Hora	2	R\$ 180,00	R\$ 360,00

Observação: Não é possível excluir os lançamentos realizados pela **volumetria**.

9.3 Registrar Cobrança

Nesta opção é apresentada a lista de todos os clientes com cobranças pendentes para o mês selecionado.

9.3.1 Realizar Cobrança

Para realizar a cobrança, siga os passos abaixo:

- 1- Vá até a opção **"Registrar Cobrança"**.
- 2- Escolha o mês para o qual deseja realizar a cobrança.
- 3- Em seguida, identifique o cliente e clique em **"Cobrar"**, que está localizado no lado direito do cliente desejado.

Listagem de cobranças

Mês
julho - 2024

Cliente	Ticket	Data de emissão	Centro de resultado	Valor total devido	Valor total cobrado	Situação
Teste 1	-	-	-	R\$ 360,00	R\$ 0,00	Cobrar

< 1 >

Você será direcionado para uma tela onde poderá revisar os itens de faturamento lançados. Após verificar, clique no botão **"Cobrar"**.

Registrar cobrança

Cliente
Teste 1

Mês
07/2024

Valor total devido
R\$ 360,00

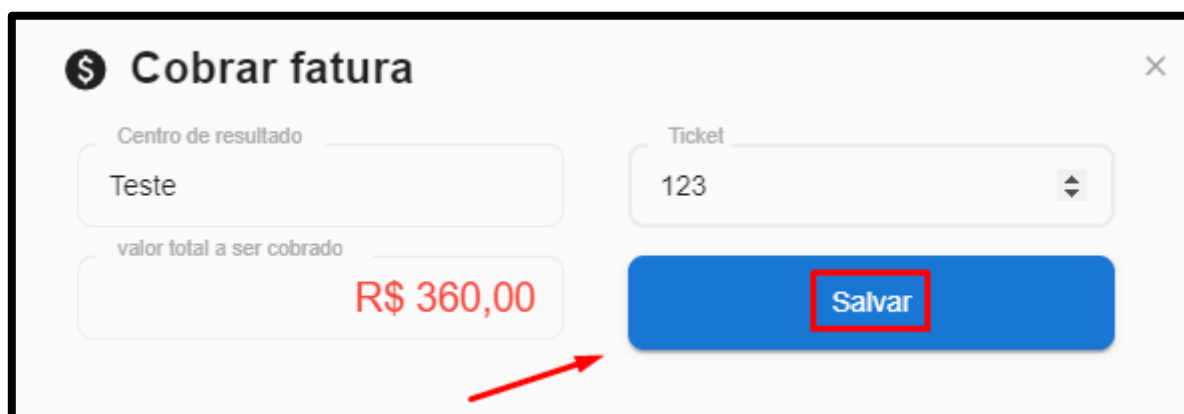
Cobrar

Volumetria

Mês	Produto	Item de faturamento	Unidade	Quantidade	Valor unitário	Valor total
07/2024	Aura	Teste	Hora	2	R\$ 180,00	R\$ 360,00

< 1 >

Na próxima tela, preencha os campos com os dados solicitados:



Form fields and values:

- Centro de resultado: Teste
- Ticket: 123
- valor total a ser cobrado: R\$ 360,00
- Button: Salvar

- **Centro de Resultado** – Preencha com o nome da unidade organizacional ou a área de negócio responsável.
- **Ticket** – Informe o número do chamado registrado no Citsmart.
- **Valor total a ser cobrado** – Ajuste o valor total a ser cobrado do cliente.

Para finalizar a cobrança, clique em **"Salvar"**. Após a finalização, o sistema redireciona para a página de listagem de cobranças onde é possível verificar o novo status de sua cobrança.

Cliente	Ticket	Data de emissão	Centro de resultado	Valor total devido	Valor total cobrado	Situação
Teste 1	123	02/07/2024	Teste	R\$ 360,00	R\$ 360,00	✓

Outros dados dessa tela:

Cliente – Cliente associado à fatura a ser cobrada.

Data de emissão – Data em que a cobrança foi registrada.

Valor total devido – Total devido pelo cliente nesta fatura.

Valor total cobrado – Valor cobrado referente a esta fatura.

Situação – Indica se a fatura está pronta para "Cobrar" ou se já está "Finalizada".

9.4 Consultar

Nesta seção, você pode visualizar todas as faturas completas de cada cliente, possibilitando uma revisão detalhada dos valores cobrados e dos itens faturados.

Siga os passos para realizar a consulta:

- 1- Vá para a opção "**Consultar**".
- 2- Escolha o cliente que deseja consultar.
- 3- Em seguida, identifique o mês desejado e clique nos três pontos localizados no lado direito da tela.
- 4- Depois, clique em "**Emitir Fatura**".

Faturas

Cliente

Teste 1

▼

Mês	Ticket	Data de emissão	Centro de resultado	Valor devido	Valor cobrado	
07/2024	123	02/07/2024	Teste	R\$ 360,00	R\$ 360,00	...

<

1

>

Emitir fatura

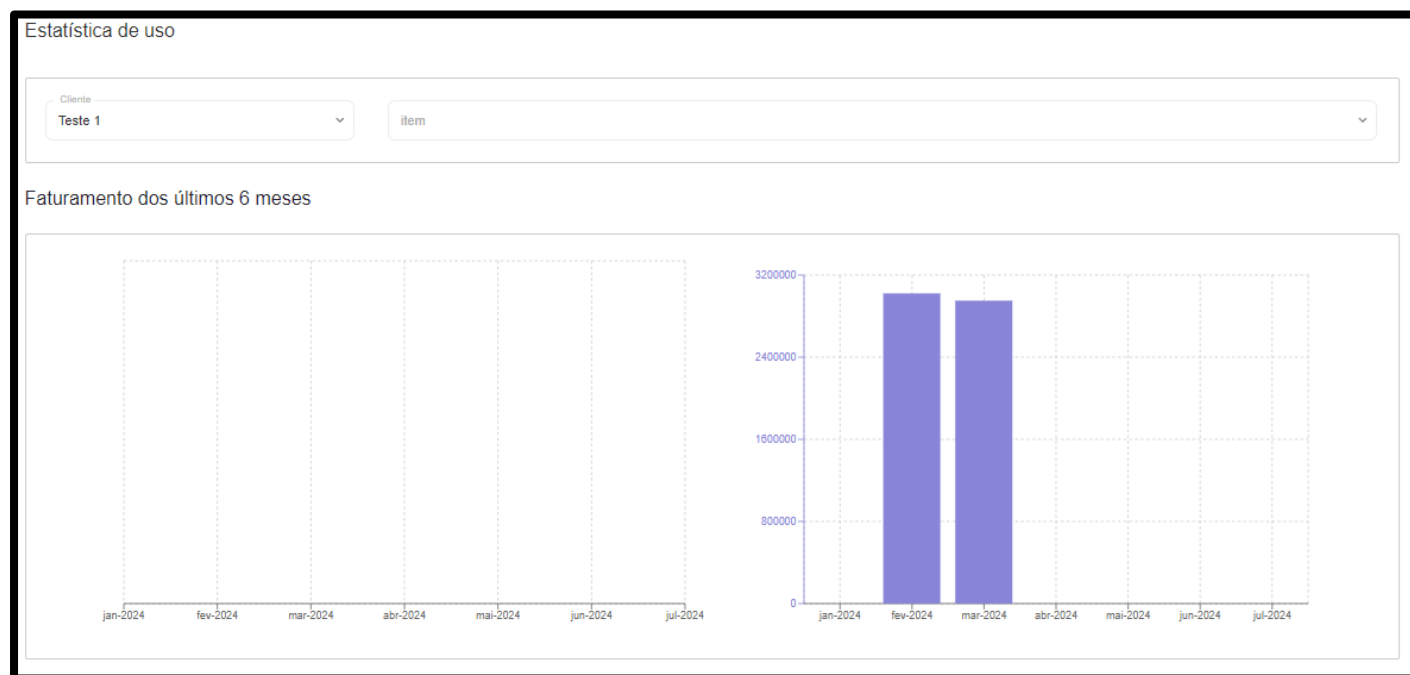
O sistema gerará um documento PDF contendo os detalhes dos lançamentos e os valores cobrados para o mês selecionado.

9.5 Uso

Esta opção permite selecionar um cliente e até 8 tipos diferentes de itens de faturamento para analisar o progresso do uso através dos gráficos de linha e barra, tornando mais fácil visualizar os dados de consumo.

Siga os passos para realizar a consulta:

- 1- Vá até a opção **"Uso"**.
- 2- Escolha o **"Cliente"** desejado.
- 3- Selecione até 10 itens de faturamento.
- 4- Os gráficos serão gerados automaticamente em seguida.



Observação: Os gráficos são gerados apenas para clientes com faturas finalizadas.

10 Auditoria

Aplicabilidade >>> Perfis: Super Admin

Para fins de auditoria, todas as ações dos usuários cadastrados serão salvas para facilitar a depuração de erros e monitoração da plataforma.

Ações do usuário					Voltar
Usuário	Ações	Recurso	Dados	Data	
Wellington Batista Alves da Silva	GET	/users/session	0	27/06/2023 às 01:01	
Wellington Batista Alves da Silva	GET	/customers	0	27/06/2023 às 01:01	
Wellington Batista Alves da Silva	GET	/users/session	0	27/06/2023 às 01:01	
Wellington Batista Alves da Silva	GET	/users/session	0	27/06/2023 às 01:01	
Wellington Batista Alves da Silva	GET	/users/session	0	27/06/2023 às 01:01	
Wellington Batista Alves da Silva	GET	/users/session	0	27/06/2023 às 01:01	
Wellington Batista Alves da Silva	PATCH	/users/session	0	27/06/2023 às 01:01	
Wellington Batista Alves da Silva	GET	/users/session	0	27/06/2023 às 01:01	
Wellington Batista Alves da Silva	GET	/customers	0	27/06/2023 às 01:01	
Wellington Batista Alves da Silva	GET	/users/session	0	27/06/2023 às 01:01	

11 Perfil

Aplicabilidade >>> Todos os perfis

A opção "Meu Perfil" é um espaço personalizado dentro da plataforma, onde você pode gerenciar suas informações e configurações de conta. Para acessá-lo, basta estar logado na plataforma e clicar em seu nome no canto inferior esquerdo da tela. Em seguida, selecione a opção "Perfil".

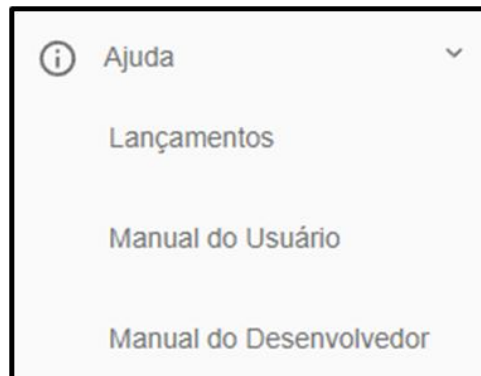
Dentro do seu perfil, você pode editar e gerenciar suas informações, incluindo seu nome de usuário, endereço de e-mail e avatar. Além disso, é possível redefinir sua senha para garantir a segurança da sua conta.

Meu perfil		Página inicial
Editar Perfil	Mudar Senha	
Nome de usuário	Senha atual	
Agente Manual	Informe a senha	
E-mail de usuário (Login)	Nova senha	
agente.manual@centralit.com.br	Informe a senha	
Avatar de usuário	Confirmar nova senha	
Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido	Informe a senha	
Salvar	Salvar	

12 Ajuda

Aplicabilidade >>> Todos os perfis

A opção de ajuda contém os manuais para auxiliar os usuários a utilizar as funcionalidades da Plataforma AURA. A opção está localizada no canto inferior esquerdo do portal.



13 Idioma

A plataforma Aura também está disponível no idioma Inglês. Para realizar a alteração, basta selecionar a opção **"Configurações"** que está localizada no canto inferior esquerdo da tela e selecionar a opção **"Inglês"**.



Considerações Finais

Nas considerações finais deste manual, gostaríamos de ressaltar a importância da Plataforma AURA como uma ferramenta indispensável para otimizar processos e aumentar a eficiência das atividades realizadas. Esperamos que este guia tenha fornecido informações claras e abrangentes sobre as funcionalidades e operações do sistema, permitindo que os usuários o explorem de maneira eficaz.

É fundamental destacar que a adoção deste sistema pode representar uma mudança significativa nas rotinas de trabalho, possibilitando uma melhor organização, análise de dados e tomada de decisões embasadas. Encorajamos os usuários a explorar todas as capacidades oferecidas, buscando formas de aproveitar ao máximo as funcionalidades disponíveis.

Durante a utilização do sistema, é importante seguir as diretrizes e melhores práticas recomendadas para garantir um desempenho ideal e uma experiência positiva. Caso surjam dúvidas ou dificuldades, recomendamos consultar o manual ou buscar suporte técnico especializado (gia@centralit.com.br) para obter assistência adequada.

Por fim, reconhecemos que a tecnologia está em constante evolução e que novas versões e atualizações do sistema podem ser disponibilizadas no futuro. Encorajamos os usuários a manterem-se atualizados sobre essas novidades e aproveitar os benefícios que essas melhorias podem proporcionar.

Esperamos que o uso deste sistema proporcione uma experiência satisfatória e contribua para o aumento da produtividade e eficácia das tarefas desempenhadas. Desejamos sucesso em todas as suas atividades e agradecemos por escolher nosso sistema como seu parceiro tecnológico.