



Albi Bot WhatsApp

Albi Bot WhatsApp é uma extensão que permite ao usuário final interagir com Aranda Service Management ASMS a partir do ambiente do aplicativo móvel WhatsApp e WhatsApp Web, a partir do Bot você pode categorizar casos para criação, listar os últimos dez casos associados ao usuário que interage com o Bot e consultar casos inserindo um critério de pesquisa.

Pré-requisitos

Pré-requisitos

Para o correto funcionamento do Bot, o cliente deve ter:

- Um aplicativo criado em sua conta de desenvolvedor da Meta (Este documento explica como fazer a criação e configuração básicas deste aplicativo.)
- É de responsabilidade do cliente assumir os custos relacionados ao uso dos serviços WhatsApp e/ou Meta, sem gerar qualquer compromisso com a Aranda Software.
- A Aranda Software não fornecerá acesso ou contratos de serviço relacionados ao WhatsApp.
- Conheça os termos e condições e identifique os custos associados ao uso do serviço. Se você tiver perguntas específicas sobre custos, consulte o link a seguir <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/>
- Versão mínima do Aranda Service Management 9.4.1.30 com banco de dados 9.5.30, como um serviço de nuvem Aranda ou instalação no local.
- Um usuário nomeado no Aranda Service Management para a conexão com o Bot.
- O ambiente Aranda que se conecta ao Bot deve estar em domínio público com um protocolo seguro (SSL/https) obrigatório.
- Conexão (via Internet) ao domínio “arandasoft.com”.
- Os usuários do banco de dados devem ter o número de telefone celular (MOBIL) armazenado com o código do país, por exemplo, para a Colômbia 573333003030 e esse número deve ser exclusivo por usuário.
- Os usuários no banco de dados devem ter uma conta de e-mail exclusiva.

Configurações do aplicativo Meta, ASMS e ambiente de bot

Criando e configurando o aplicativo no Meta Developers

Para criar e configurar o Meta App, você deve fazer login no [Portal de Facebook](#) com a conta na qual o aplicativo será hospedado e siga os passos abaixo:

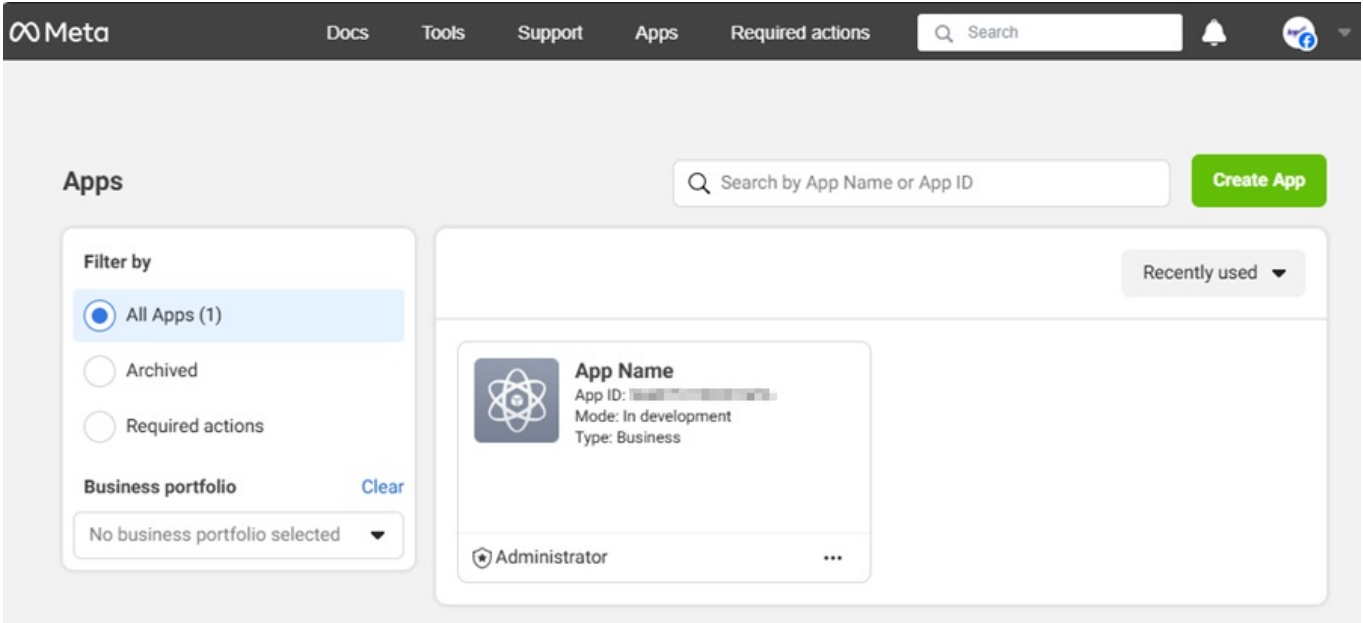
1. Para criar um aplicativo, você deve estar registrado como desenvolvedor da Meta e conectado ao Meta for Developers. Visitar [Criar conta de desenvolvedor da Meta](#) e siga as instruções. Se você já possui o registro, pode passar para a próxima etapa.

Criar Meta App do tipo Business

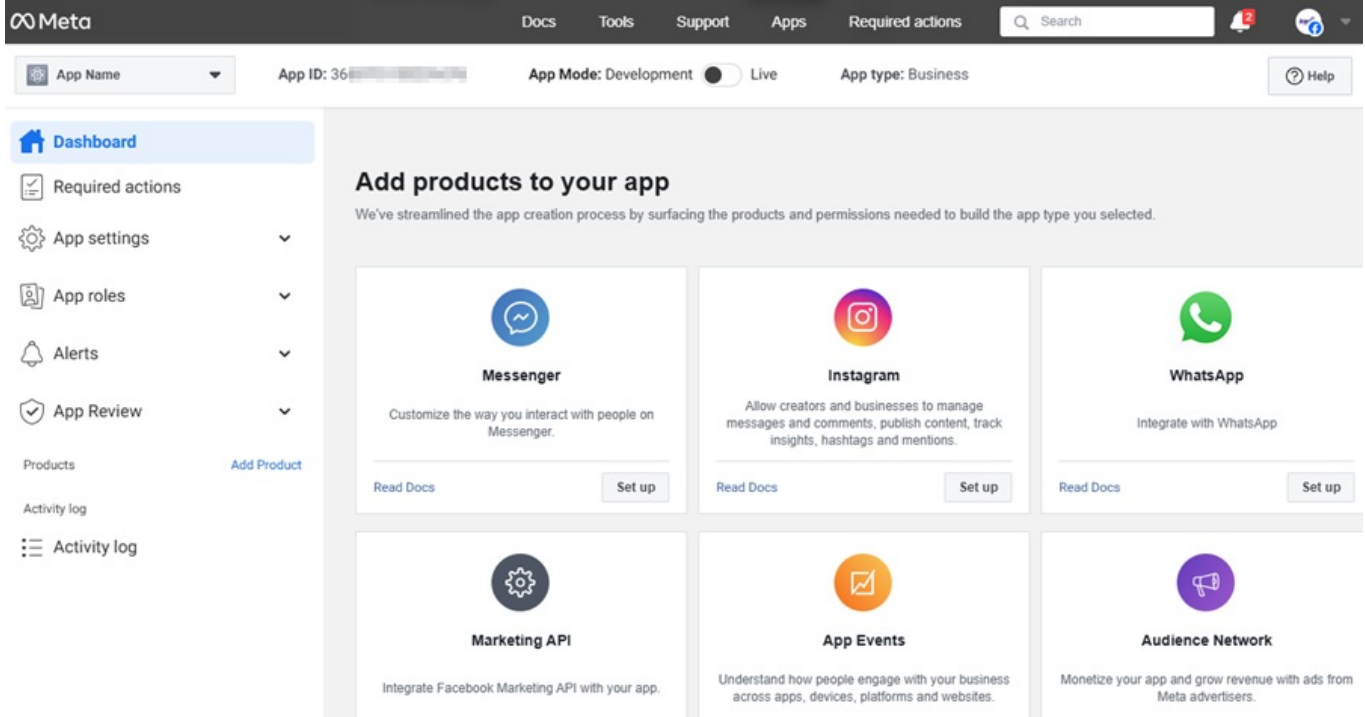
2. É necessária a criação de um aplicativo do tipo Business (Enterprise). Para criar o aplicativo, clique no link a seguir: [Criar aplicativo](#) e siga as instruções

Integração do WhatsApp com o Meta App

3. Para configuração e integração com o produto WhatsApp, entre no console [Meta para desenvolvedores](#), selecione o aplicativo criado na etapa anterior.

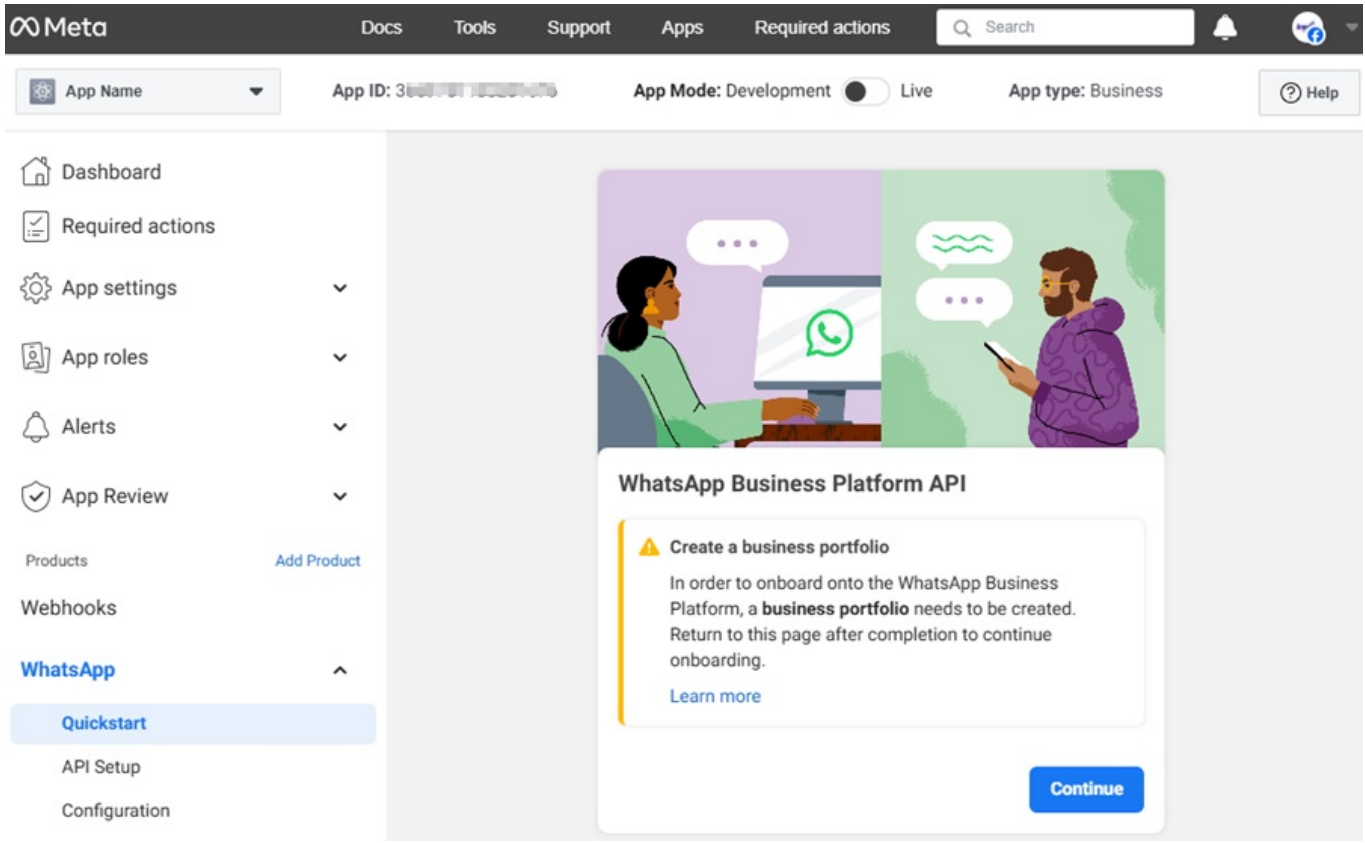


4. Selecione a opção Produtos no Menu Principal (Adicionar Produto); Na visualização de informações, você pode visualizar o aplicativo LinkedIn, clique no ícone Configurar.



⚠ Nota: No link Ler documentos Você poderá acessar informações relevantes sobre os produtos, como informações gerais, preços, condições e políticas, entre outros.

5. Na seção Início rápido do WhatsApp, na seção API da Plataforma de Negócios do WhatsApp Clique no botão Continuar, para criar um portfólio comercial no Meta, com o qual será possível testar com cinco números de telefone; Este documento indicará como associar um número que pode ser da empresa ou o que o cliente possui para esse fim. [Consulte adicionar número de cliente](#). Se você já possui uma carteira de negociação, pode avançar para [Passo 9](#).



6. No formulário Criar seu portfólio de negócios no Gerenciador de Negócios, preencha as informações solicitadas. Clique no botão Enviar.

×

Create your business portfolio in Business Manager

Your business and account name

This should match the public name of your business since it will be visible across Facebook. It can't contain special characters.

Jasper's Market

Your name

Enter your first and last name separated by a space

Your business email

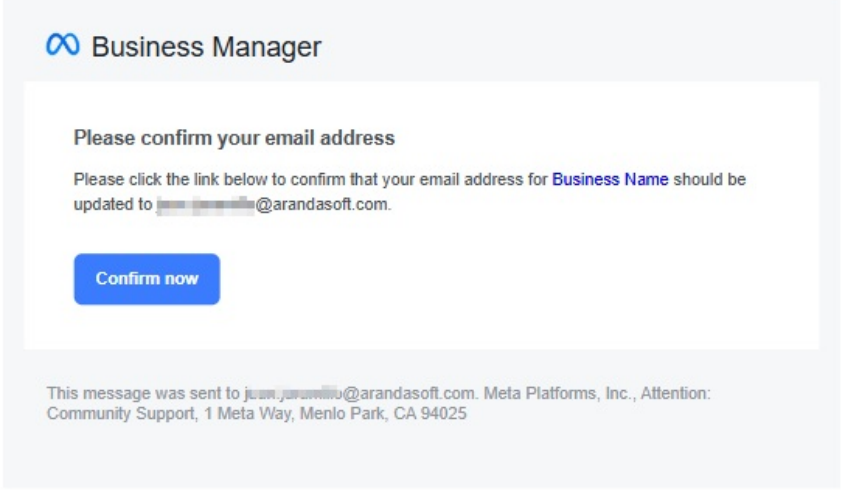
This should be an email you use to conduct company business. We'll send an email to verify it. You'll also receive communications regarding your business portfolio at this email.

email

When you add people to your business, your name and business email will be visible to them.

Submit

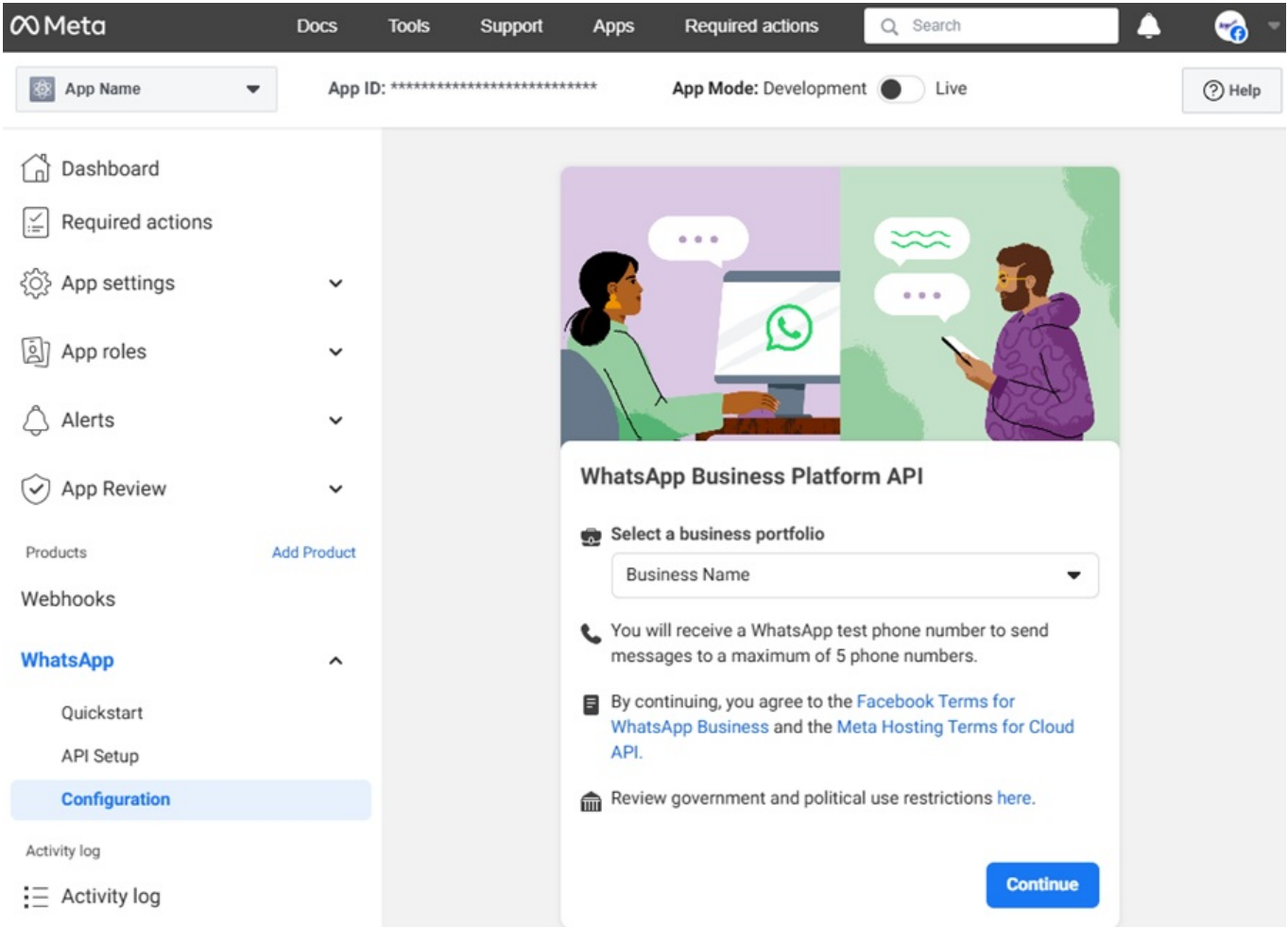
7. Uma mensagem chega à conta de e-mail configurada para confirmar a conta. Clique no botão Confirme agora e você poderá ver uma mensagem de confirmação.



8. O usuário recebe um e-mail com as instruções para realizar a verificação do negócio (específico para cada organização). A partir deste ponto, você pode enviar mensagens para mais números de telefone.

Nota:
Nenhuma validação de negócios é necessária para prosseguir com a configuração do aplicativo.

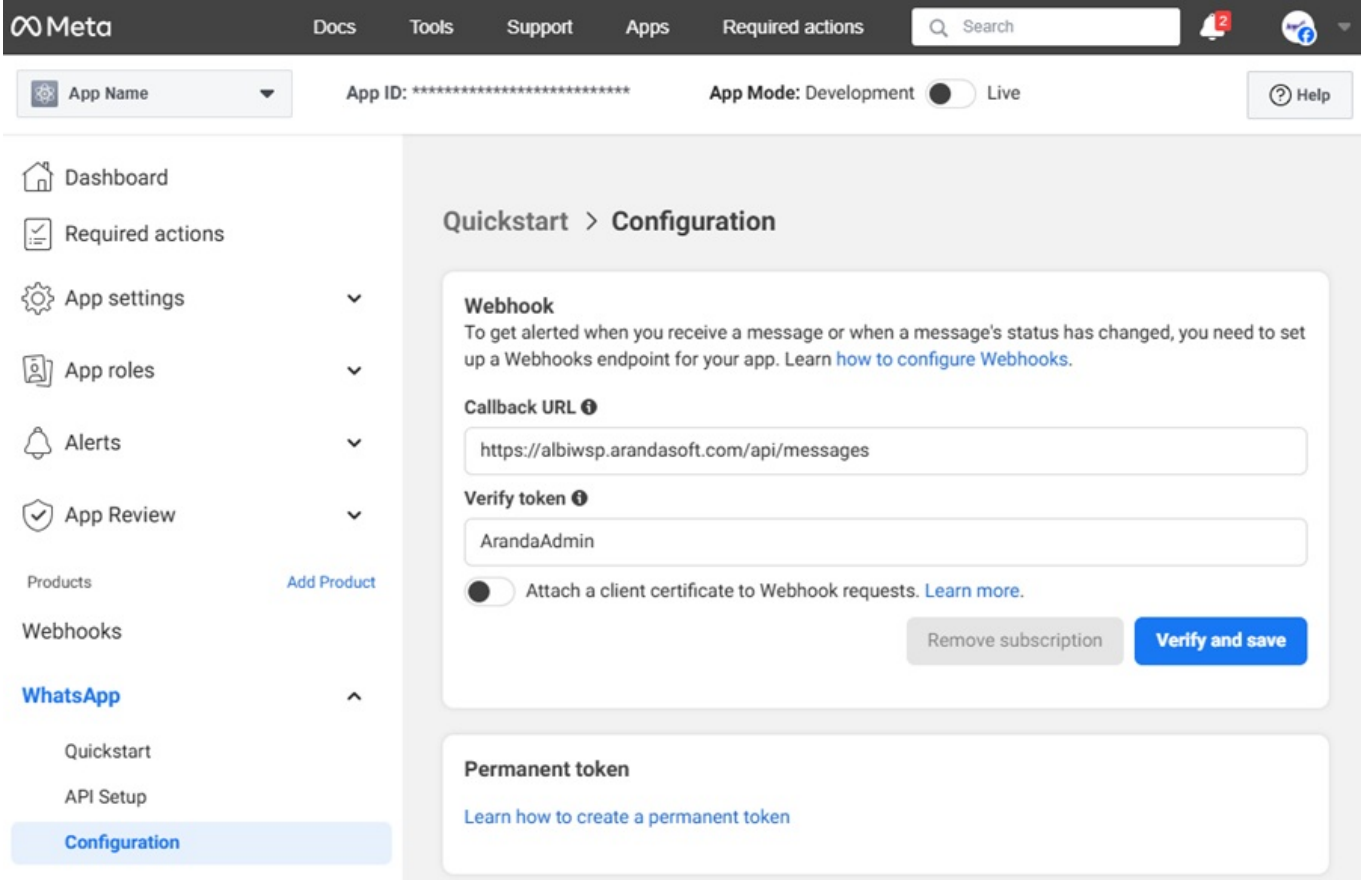
9. Faça login novamente em [Meta para desenvolvedores](#), selecione o aplicativo criado. No LinkedIn Selecione a opção Configuração, dentro do API da Plataforma de Negócios do WhatsApp, estão listados nos portfólios de negócios, selecione um na lista. Em seguida, clique no ícone Continuar.



10. No Gancho da Web, preencha os campos solicitados com as seguintes informações:

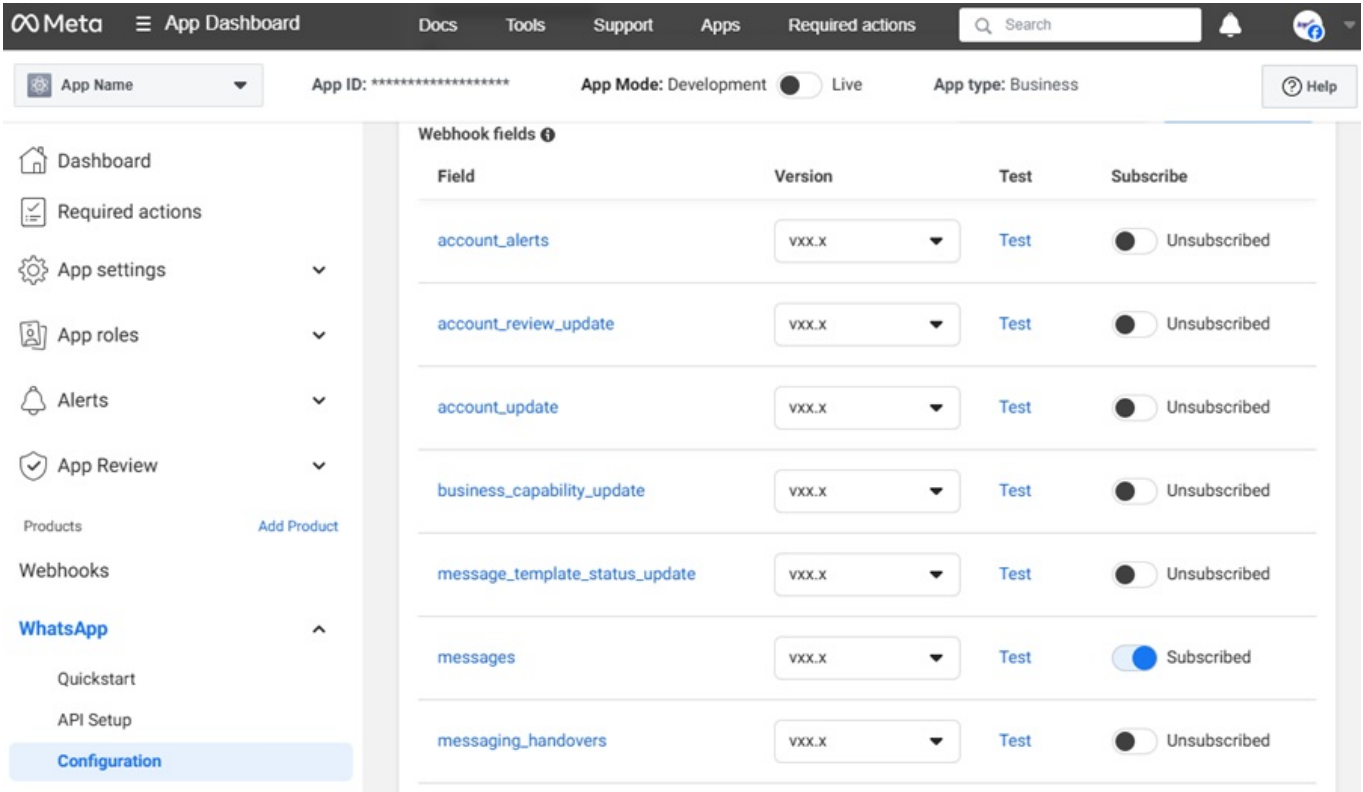
Campo	Descrição
URL de retorno de chamada	O URL do retorno de chamada da API do WhatsApp está configurado: https://albiwsp.arandasoft.com/api/messages.
ID de verificação:	ArandaAdmin

Clique no botão Verificar e salvar.



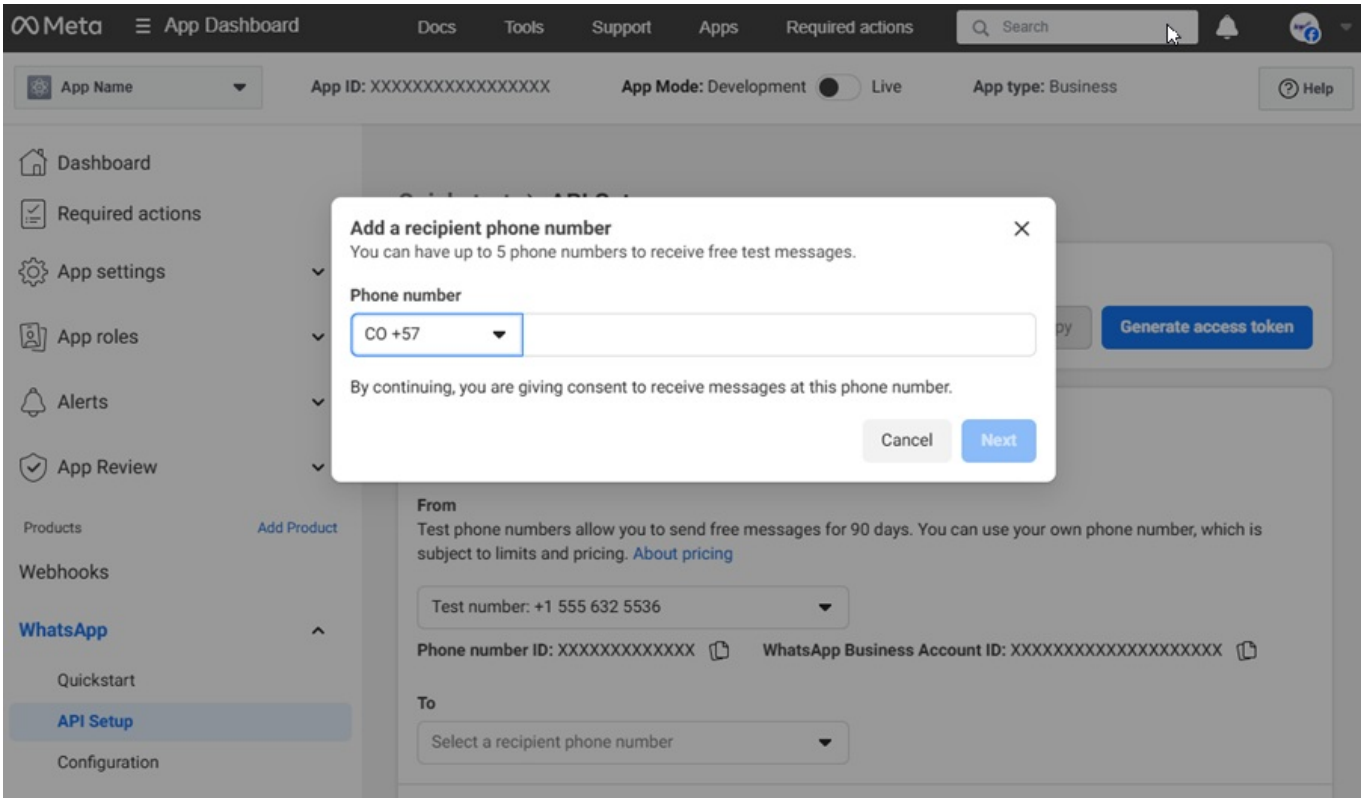
Nota: Se o cliente tiver sua própria implementação do Bot, no URL de retorno de chamada você deve inserir a URL do próprio domínio substituindo albiwsp.arandasoft.com pelo seu próprio domínio e clicar no botão Verificar e salvar.

11. No Campos de webhook Você poderá visualizar a lista de campos. Pesquisar no campo Mensagem e habilite a assinatura ativando a caixa de seleção.

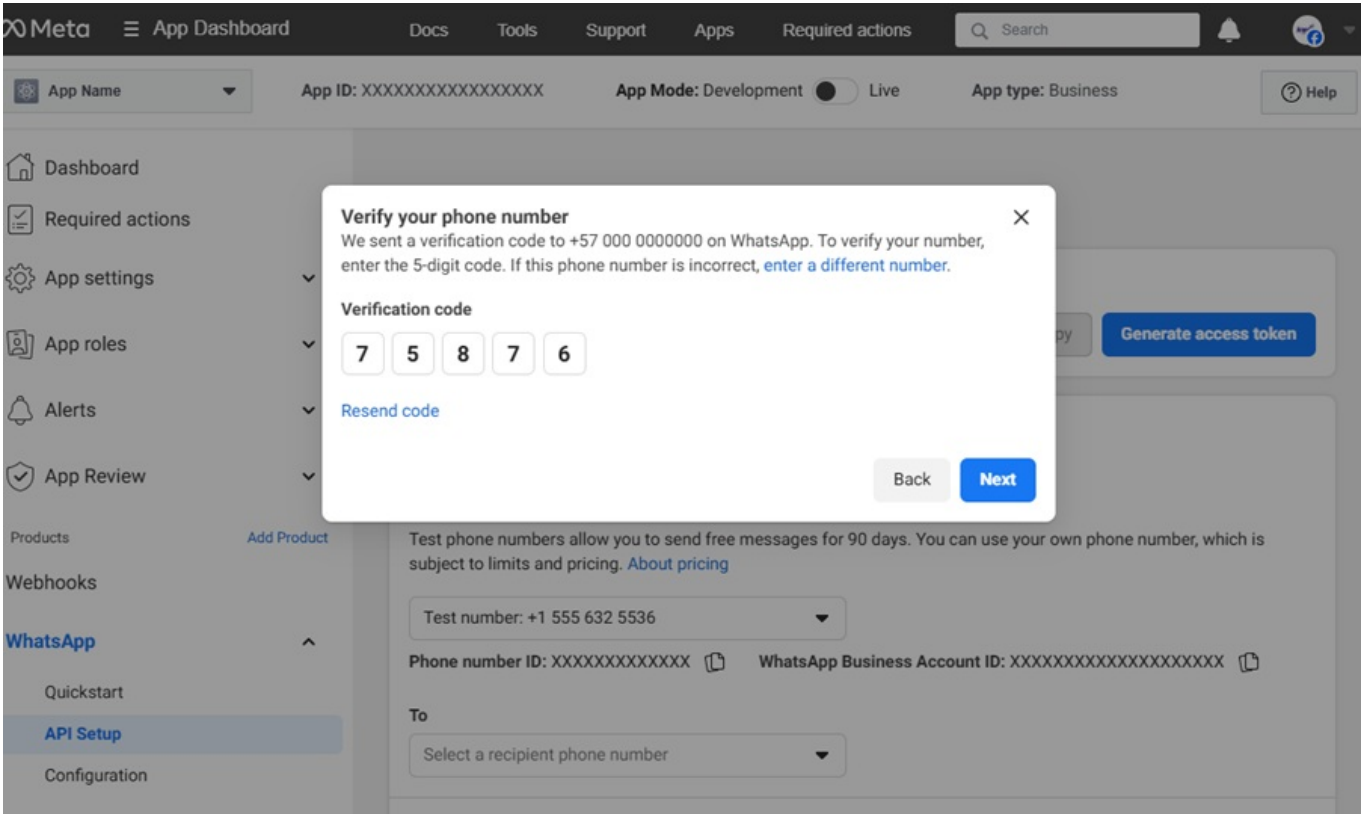


Adicionar número de teste

12. Na seção WhatsApp, selecione o Configuração da API e no Enviar e receber mensagens Etapa 1: selecione números de telefone Selecione o campo Durante e clique no botão Gerenciar lista de números de telefone; na janela Adicionar o número de telefone de um destinatário Selecione o código do país, digite o número de telefone e clique no botão Seguinte.



13. O WhatsApp Business envia um código de verificação para o WhatsApp do número de celular adicionado; na janela Verifique seu número de telefone Digite o código apropriado e clique no botão Seguinte.

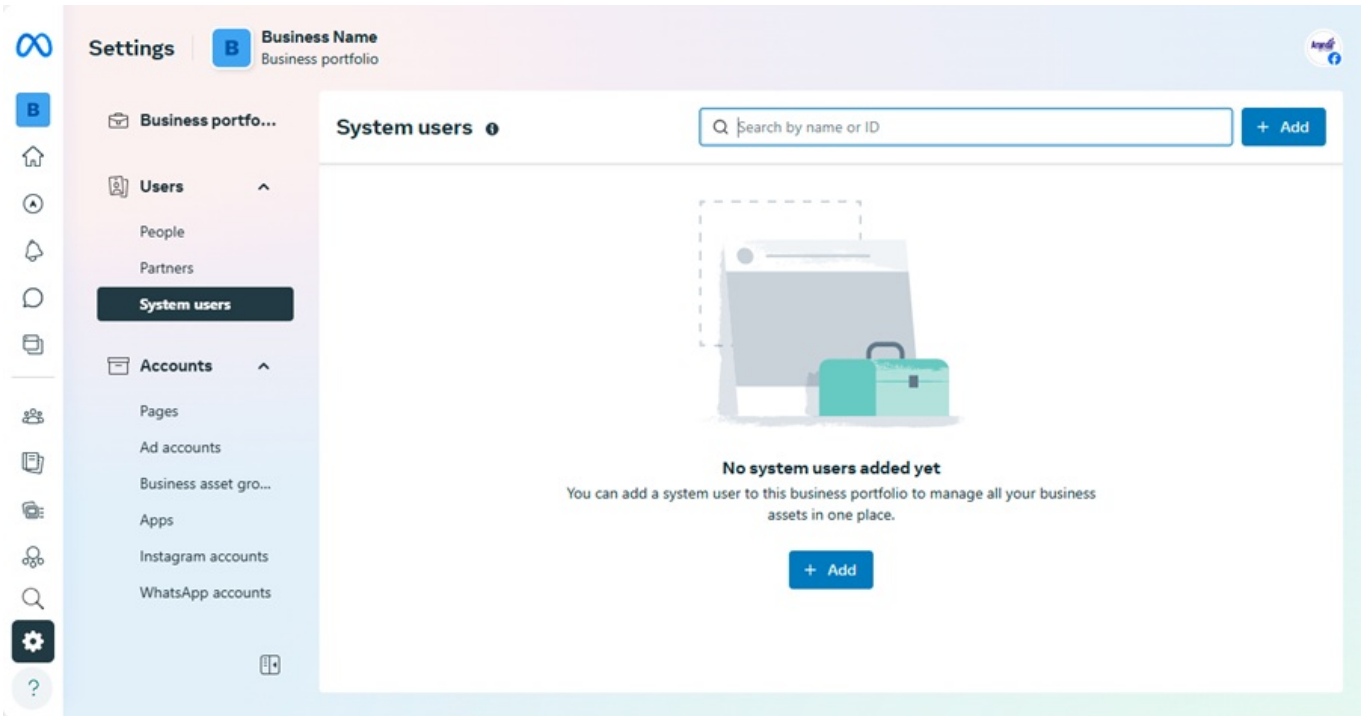


Nota: Até um máximo de 5 números de telefone podem ser adicionados, que serão usados para teste antes de adicionar o próprio número do cliente.

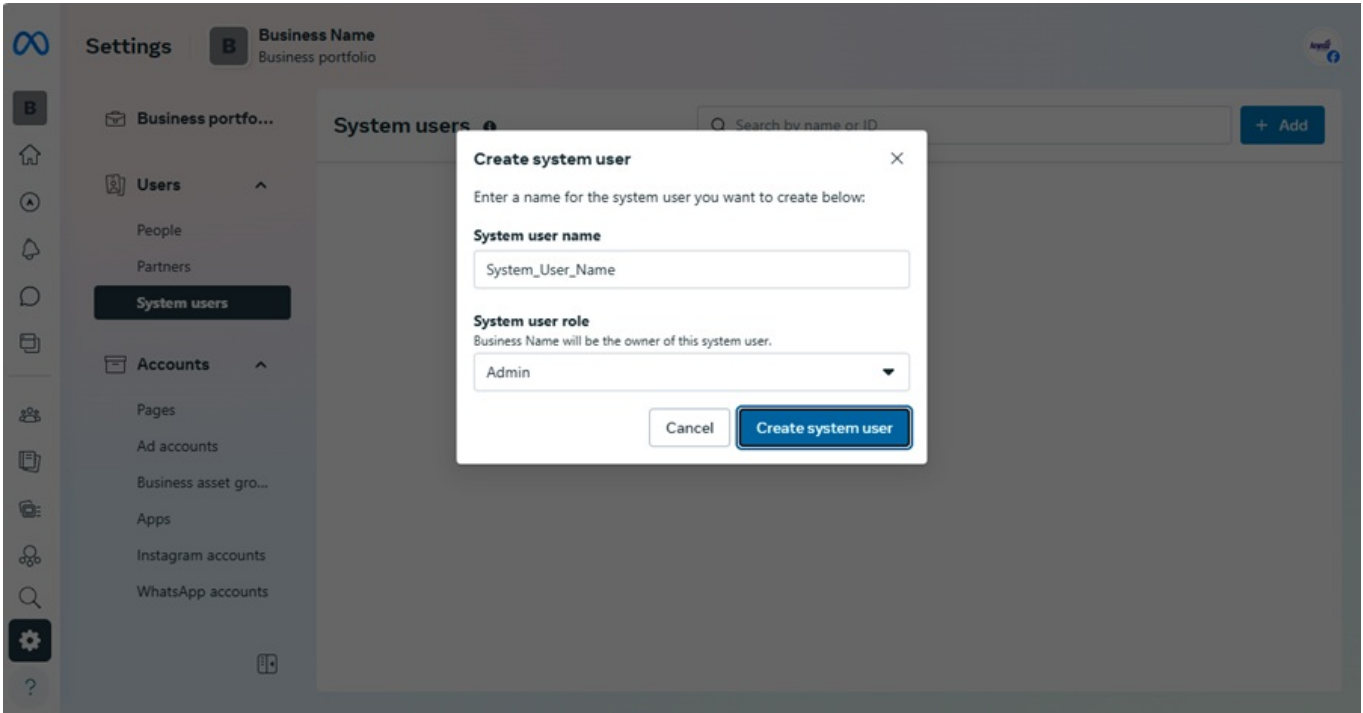
Configurando o token permanente no aplicativo Meta

Para continuar com a configuração do Meta Aplicativo, deve ser gerado um token permanente que pode ser configurado digitando [Configuração de negócios](#), onde serão exibidas informações relevantes, como a configuração comercial e o nome do aplicativo que está sendo configurado.

1. Para configuração de token, faça login no console da Meta na seção Configurações de negócios Usuários no Menu Principal, selecione a opção Usuários do sistema; Clique no botão Adicionar

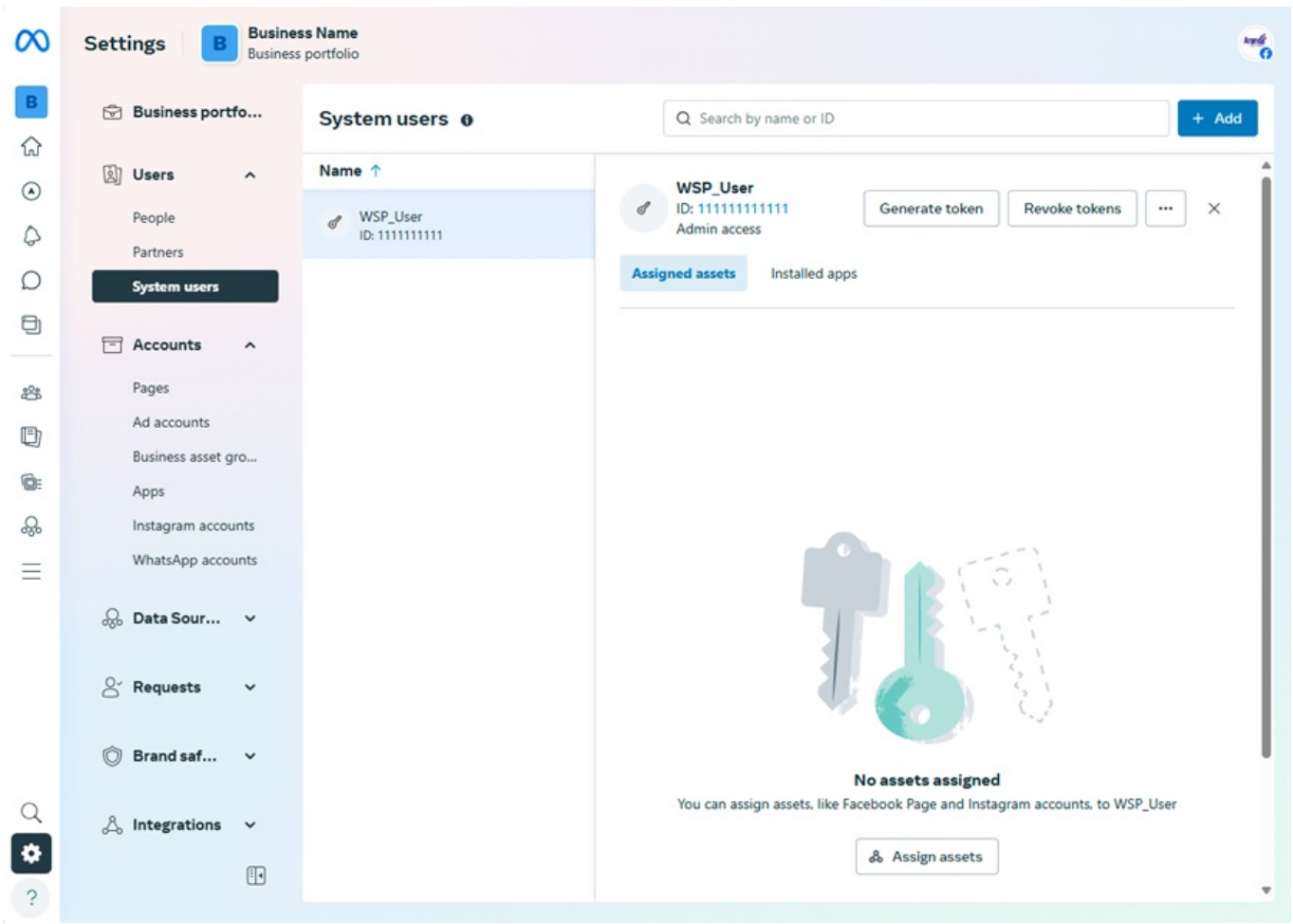


2. A janela está ativada Criar usuário do sistema Insira um nome de usuário e atribua a função Administrador; Clique no botão Criar usuário do sistema.



Adicionar aplicativo

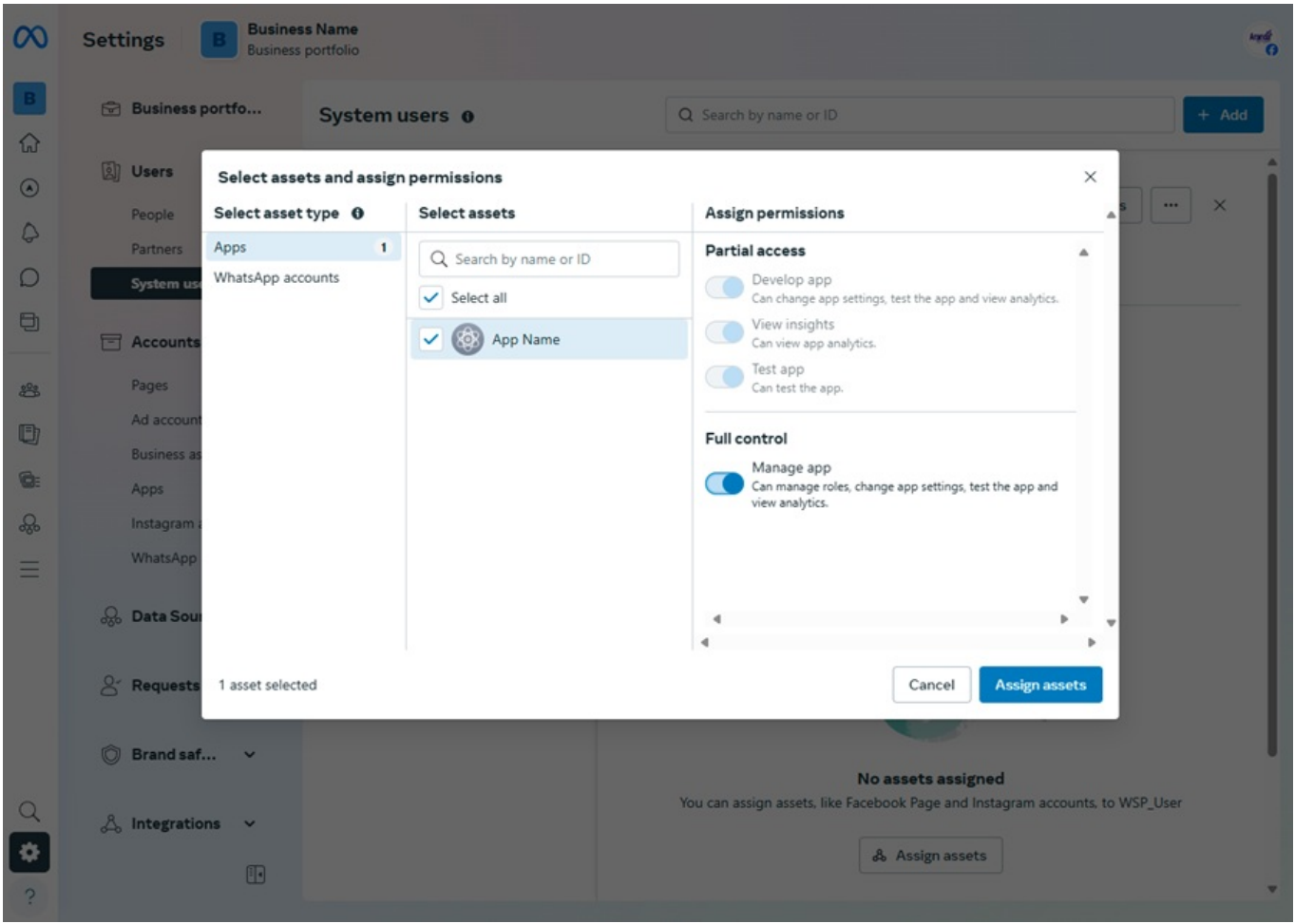
3. Depois que o usuário administrador do sistema for criado, ele aparecerá na lista de usuários do sistema. Clique no nome do usuário do sistema para exibir a imagem de sobreposição do mapeamento de ativos. Clique no botão Atribuir ativos para exibir a janela Selecionar ativos e atribuir permissões.



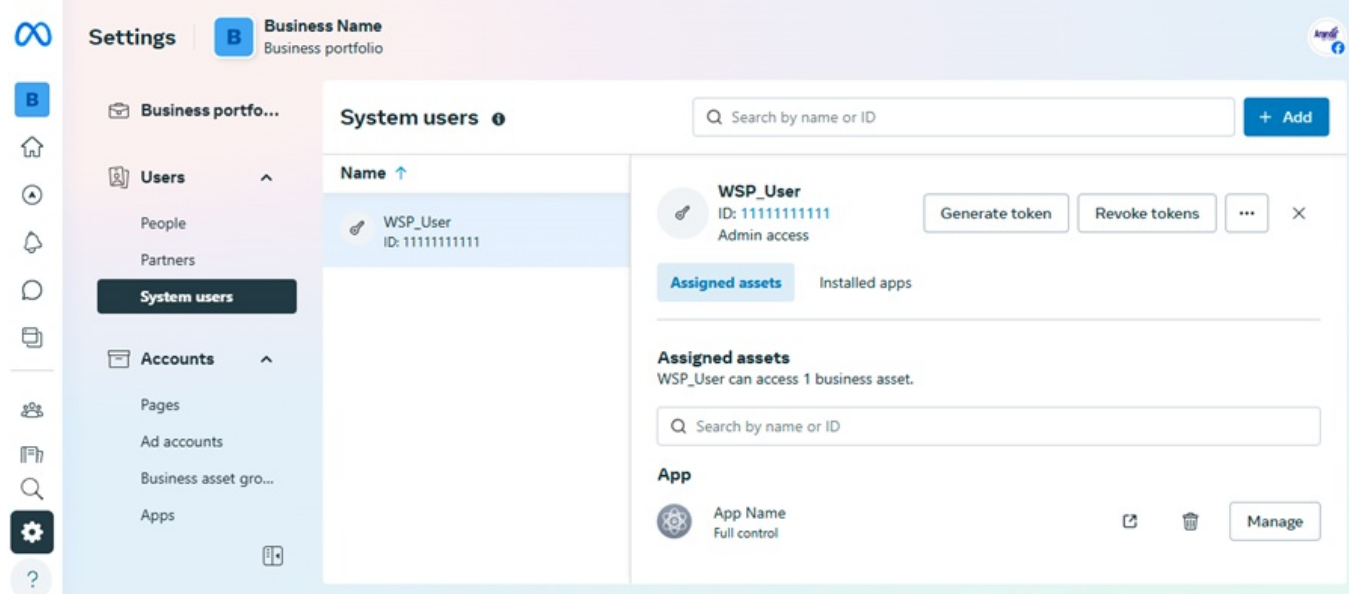
4. A janela está ativada Atribuir ativos ao nome de usuário onde você pode configurar as seguintes informações:

- Na seção Selecionar tipo de ativo, selecione o ícone Aplicativos.
- Na seção Selecionar ativos, ative a opção Verificar o nome do aplicativo que está sendo configurado.
- Na seção Aplicativo, ative a verificação Controle total Gerenciar aplicativo.

Para finalizar, clique no botão Atribuir ativos e na janela de confirmação, clique no botão Pronto.



5. Ao retornar ao painel Usuários do sistema, carregue a página para confirmar que o usuário do sistema recebeu permissão Controle total do aplicativo. A concessão de permissões pode levar alguns minutos; Recarregue a página se o aplicativo não aparecer como um ativo atribuído. Para a geração do token, no Usuários do sistema; Na visualização de informações, clique no botão Gerar token.

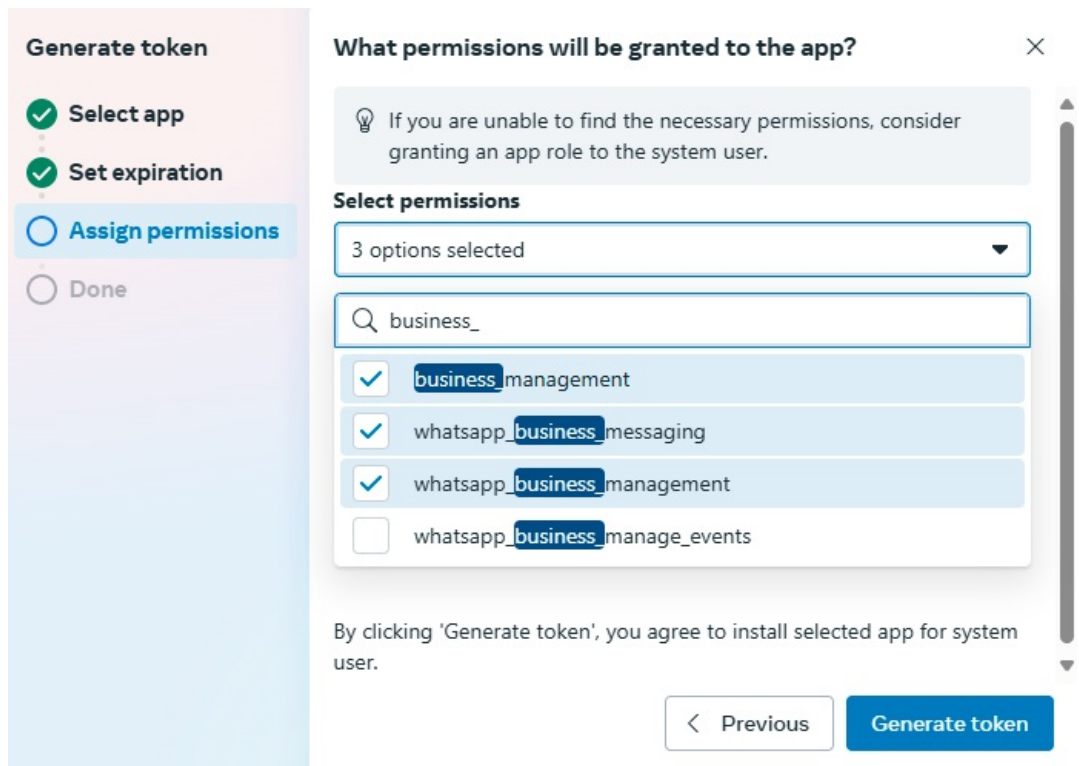


4. Na janela Gerar token, selecione o aplicativo, escolha expiração do token (nunca) e atribua ao aplicativo as três permissões da API do Graph a seguir:

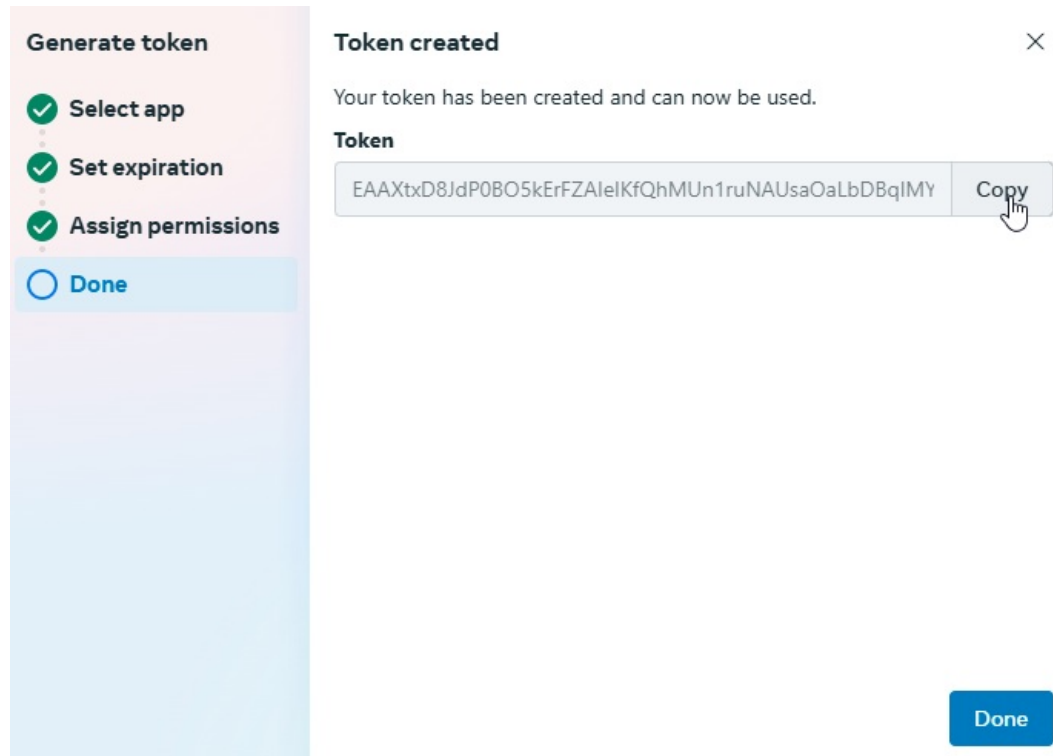
- business_management
- whatsapp_business_messaging
- whatsapp_business_management

Pesquise por “empresa” para encontrar essas permissões rapidamente:

Ao ativar as permissões, clique no botão Gerar token.



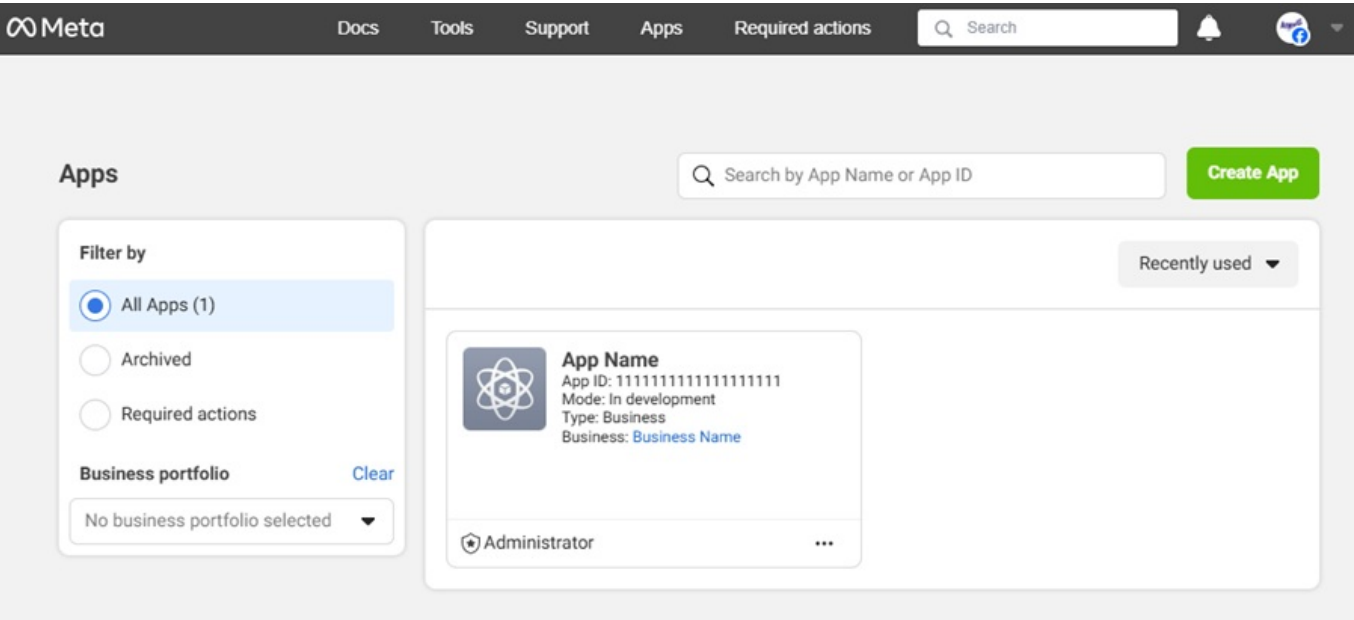
5. Uma janela é exibida com dados relacionados ao usuário, ao aplicativo e um identificador de acesso “Símbolo Acesso Permanente”, que deve ser armazenado com segurança para configurações posteriores no ambiente do Bot. Quando terminar, clique no botão Aceitar.



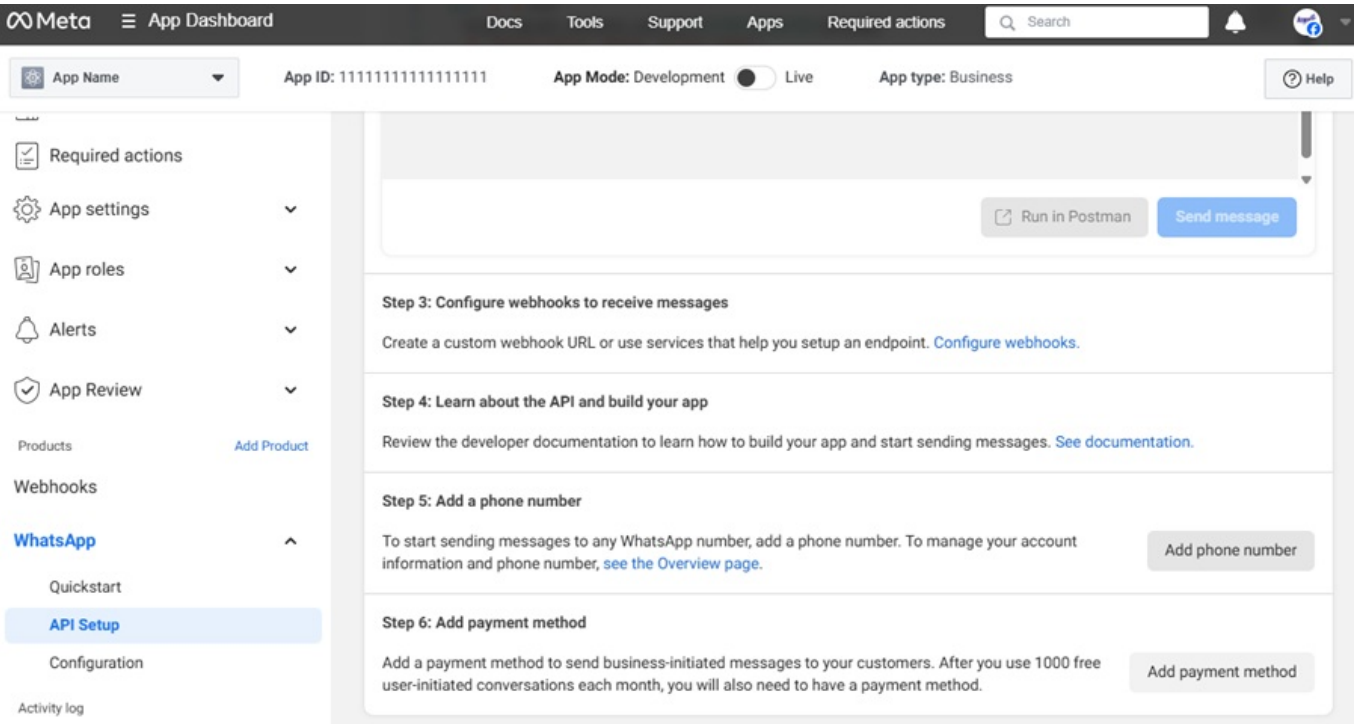
Adicione seu próprio número de telefone no aplicativo da Meta

Quando você considera adicionar o número que o cliente destinou para o Bot, esse será o número no qual os usuários finais associados ao banco de dados do Aranda Service Desk podem gravar nele.

1. Para configurar e adicionar um número, vá para [Meta para desenvolvedores](#), selecione a opção (Meus aplicativos) e clique no nome do aplicativo que foi criado inicialmente, adicionar um número aumenta o número de conversas que podem ser iniciadas gratuitamente, para mais informações acesse os seguintes links: <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/messaging-limits/> <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/>



2. No LinkedIn No menu principal, selecione o ícone Configuração da API; No formulário que carrega na seção, procure a opção Etapa 5: adicionar um número de telefone e clique no botão Adicionar número de telefone.



3. Na janela Preencha as informações da sua empresa você poderá preencher os campos solicitados, como Nome Legal da Empresa, E-mail e Site da Empresa; selecione o País e adicione o endereço (opcional). Clique no botão Seguinte.

Add phone number

Business information

WA Business Profile

Add number

Verify number

Fill in your business information

Select an existing or create a new business portfolio to add your phone number. Your audience will not see this information on your WhatsApp profile.

Business name

0/100

Business website or profile page

If you don't have a business website, you can use a URL from any of your social media profile pages. This should be a website/social media page for your business.

Country

Select a Country

+ Add Address (optional)

Back

Next

4. Na janela Crie um perfil do WhatsApp Business você poderá inserir campos como Nome do perfil comercial do WhatsApp, Fuso horário, Categoria e Descrição da empresa (opcional). Clique no botão Seguinte.

Add phone number

Business information

WA Business Profile

Add number

Verify number

Create a WhatsApp Business profile

This profile will show information about your business to people on WhatsApp. You can edit this information anytime by going to **Business assets** in Meta Business Suite **Settings** and selecting this WhatsApp account.

WhatsApp Business display name

Your display name should match your business name and adhere to WhatsApp Business display name guidelines. [Learn more about display name guidelines](#)

Business_Name_test

Timezone ⓘ

(GMT-05:00) America/Bogota

Category

Other

Business description · Optional

Tell people about your business

0/512

Back

Next

5. Na janela Adicionar um número de telefone para WhatsApp você poderá digitar o número e selecionar o código do país; No campo Escolha como deseja verificar seu número selecione uma opção de verificação (Mensagem de texto – Chamada telefônica) e clique no botão Seguinte.

📌 Nota: O número adicionado não deve estar associado a nenhuma conta do WhatsApp.

Add phone number

Business information

WA Business Profile

Add number

Verify number

Add a phone number for WhatsApp

This is the number people will see when they chat with you. [Learn how to use a number that's already on WhatsApp.](#)

Phone number

CO +57

333 3333333

You'll receive a code to verify this number.

Choose how you would like to verify your number:

If you are using a landline number, choose phone call.

☒ Text message

☐ Phone call

Back

Next

6. En la ventana Verifica tu número de teléfono en el campo Código de verificación, ingrese el código entregado por parte de meta y haga clic en el botón Siguiente.

Add phone number

Business information

WA Business Profile

Add number

Verify number

Verify your phone number

We sent a verification code to +57 333 3333333. To verify your number, enter the 6-digit code. If this phone number is incorrect, [enter a different number.](#)

Verification code

2

2

2

2

2

2

Did not receive a code? You can request a new one and change your verification method in 30 seconds.

Back

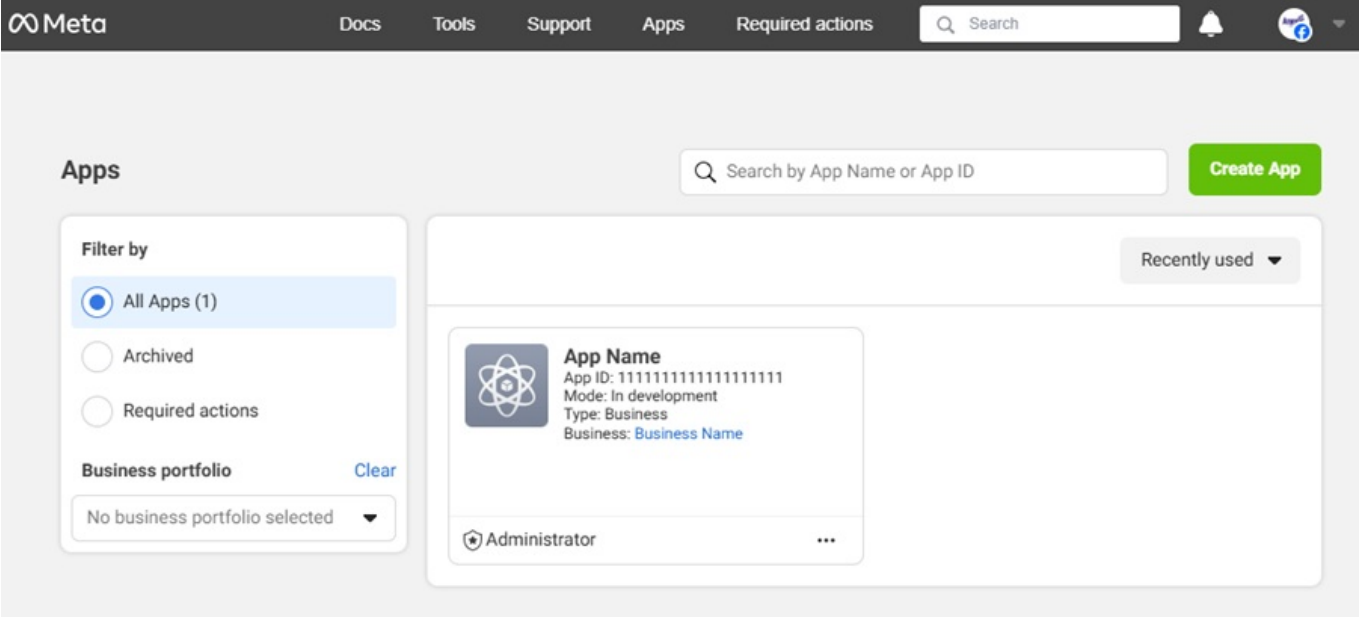
Next

Con los pasos anteriores se agrega el número a la aplicación, luego de agregar el número se deben [crear las plantillas](#).

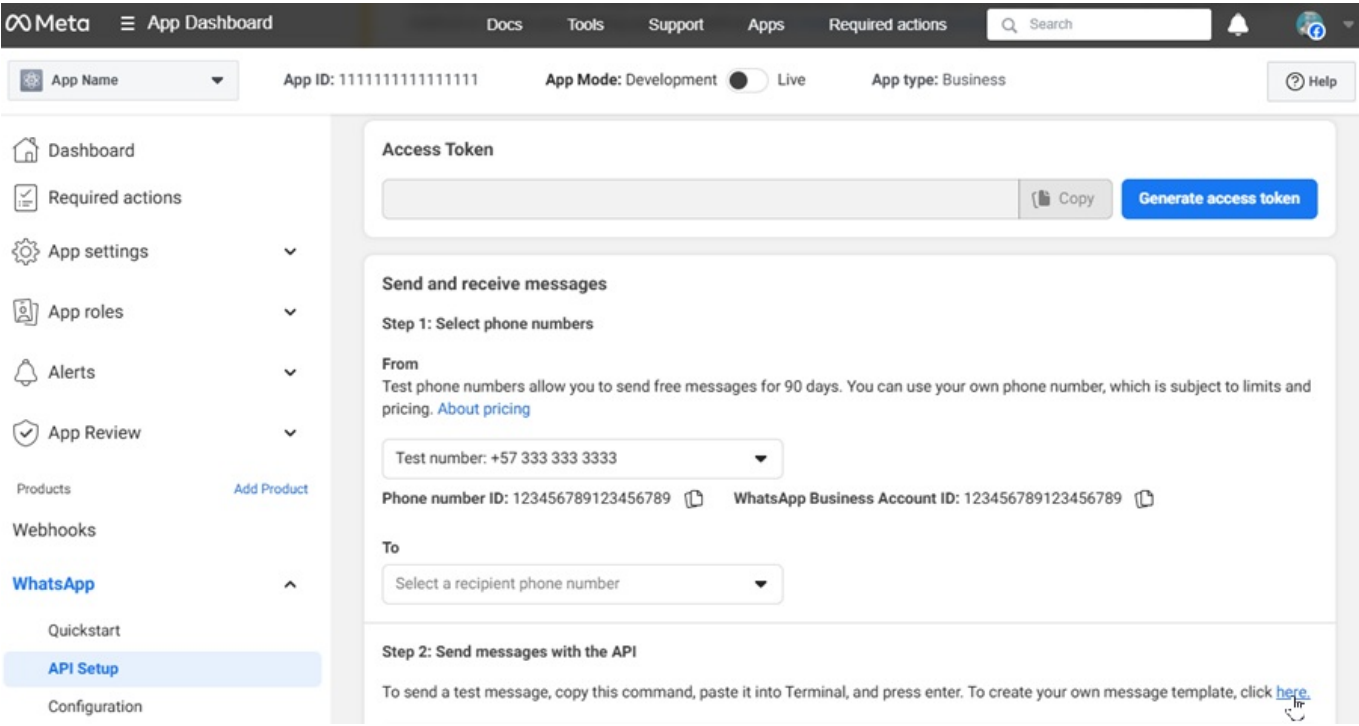
Configurando modelos no aplicativo Meta

Para criar, visualizar os casos ou acessar o processo de votação a partir do bot, são usados modelos predefinidos. O cliente terá a possibilidade de criar e parametrizar seus próprios templates por meio do app Meta para cada número de telefone configurado, de acordo com as necessidades e políticas do negócio. Se você não precisar de modelos personalizados, esta etapa poderá ser ignorada.

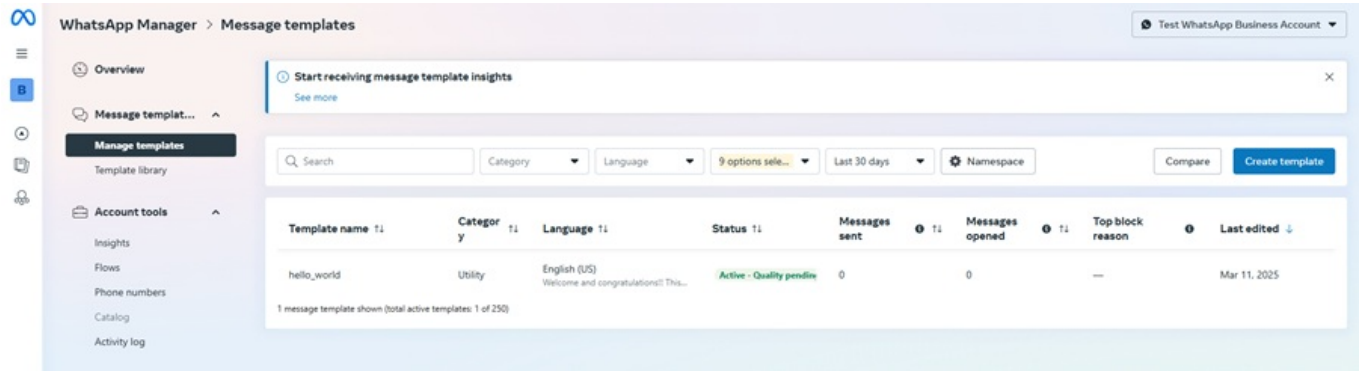
1. Para configurar modelos personalizados, vá para [Meta para desenvolvedores](#), selecione o ícone Meus aplicativos e clique no nome do aplicativo que está sendo configurado.



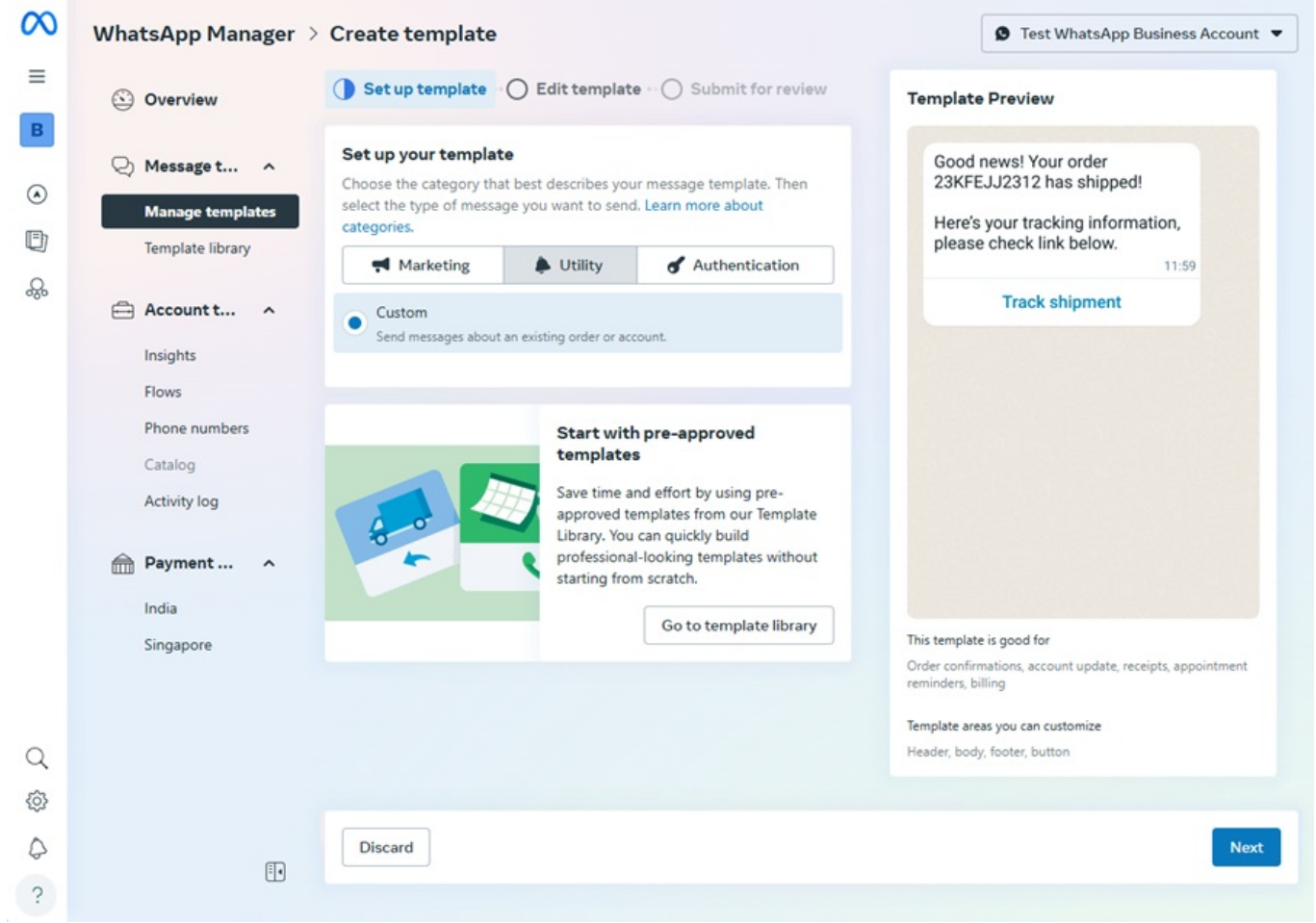
2. Na seção WhatsApp do menu principal, selecione o Configuração da API; Na visualização de informações, localize o Desde e selecione o número para o qual os modelos devem ser criados e, em seguida, selecione o Aqui encontrado na descrição da seção Etapa 2: enviar mensagens com a API.



3. A janela está ativada Modelos de mensagem onde você pode exibir uma lista de modelos predefinidos. Para criar e personalizar os modelos necessários para o Bot, clique no botão Criar modelo.



4. Na janela Criar modelo No Configure seu modelo Selecione a opção Utilidade e clique no icone Seguinte.



5. Um formulário está habilitado para gerenciar modelos personalizados. No Nome e idioma do modelo, preencha os campos levando em consideração as seguintes informações:

- Nome do modelo: Recomendamos usar um dos seguintes valores: `criar_caso`, `ver_caso`, `aprobar_caso` ou `notificacion_whatsapp`, de acordo com o modelo personalizado a ser criado.
- Idioma: Valores permitidos: Espanhol, Inglês ou Português (BR). Não use nenhum outro idioma, pois o bot reconhece apenas esses valores.

📌 Anotações:

- O nome do modelo deve lembrá-lo para o [Configuração de bot](#) “Criar modelo de caso – Ver modelo de caso – Aprovar modelo de caso – Modelo de notificações do WhatsApp”.
- O modelo deve sempre ter o mesmo nome para todos os três idiomas.

No Conteúdo Preencha os campos levando em consideração as seguintes informações de acordo com cada idioma:

Idioma	Campo variável	Campo do corpo
Espanhol	Número	- Se o nome do modelo for crear_casoEncher: Has terminado la categorización del caso. Para finalizar el proceso haz clic en *Crear Caso*. - Se o nome do modelo for ver_casoEncher: Seleccionaste el caso *{{1}}*. Haz clic en *Ver Caso*.
		Exemplos de conteúdo corporal: RF-1-1-1 - Se o nome do modelo for aprobar_casoEncher: Seleccionaste el caso *{{1}}*. Para registrar tu voto haz clic en *Votar*. Exemplos de conteúdo corporal: RF-1-1-1 - Se o nome do modelo for notificacion_whatsappEncher: Estimado(a) *{{1}}* reciba un cordial saludo, *{{2}}* - Se o nome do modelo for crear_casoEncher: You have finished the categorization of the case. To finish the process, click *Create Case*. - Se o nome do modelo for ver_casoEncher: You selected the case *{{1}}*. Click *See Case*.
Inglês	Número	Exemplos de conteúdo corporal: RF-1-1-1 - Se o nome do modelo for aprobar_casoEncher: You selected the case *{{1}}*. To register your vote, click *Vote*. Exemplos de conteúdo corporal: RF-1-1-1 - Se o nome do modelo for notificacion_whatsappEncher: Dear *{{1}}* please receive a warm greeting, *{{2}}* - Se o nome do modelo for crear_casoEncher: Você terminou a categorização do caso. Para finalizar o processo, clique em *Criar Caso*. - Se o nome do modelo for ver_casoEncher: Você selecionou o caso *{{1}}*. Clique em *Ver Caso*.
		Exemplos de conteúdo corporal: RF-1-1-1 - Se o nome do modelo for aprobar_casoEncher: Você selecionou o caso *{{1}}*. Para registrar seu voto, clique em *Votar*. Exemplos de conteúdo corporal: RF-1-1-1 - Se o nome do modelo for notificacion_whatsappEncher: Prezado(a) *{{1}}* receba uma saudação cordial, *{{2}}*
Português (BR)	Número	

📌 Nota: O texto proposto para configurar o corpo da predefinição é ilustrativo; Cada cliente pode personalizar os dados do modelo de acordo com suas necessidades.

No Mensageiroclique Botão Adicionar, selecione o ícone  para o site e preencha os campos levando em consideração as seguintes informações:

- Ação: Acesse o site (padrão).
- Texto do botão: Dependendo do idioma (Espanhol/Inglês/Português (BR)) e o modelo, defina um dos seguintes valores: Criar Caso/Criar Caso, Ver Caso/Ver Case/Ver Caso ou Votar/Voto/Voto.
- Tipo de URL:Dinâmica.
- URL do site: <https://albiwsp.arandasoft.com>
- Adicionar URLs de amostra: <https://albiwsp.arandasoft.com/redirect/https://dominio/ASMSCustomer/> (onde “domínio” se refere ao site do cliente).

6. Na visualização de informações dos modelos de mensagem, você pode ver uma visualização do modelo.

Overview

Message templates

Manage templates

Template library

Account templates

Insights

Flows

Phone numbers

Catalog

Activity log

Payment templates

India

Singapore

creear_caso • English

Utility • Custom

Template name and language

Name your template

creear_caso

10/512

Select language

English

Content

Fill out the header, body and footer sections of your template.

Variable

Number

Header

Optional

None

Body

You have finished the categorization of the case.
To finish the process, click "Create Case".

93/1024

Footer

Optional

Enter text

0/60

Buttons

Optional

Create buttons that let customers respond to your message or take action. You can add up to 10 buttons. If you add more than 3 buttons, they will appear in a list.

+ Add button

Call to Action

Optional

Type of Action	Button Text	URL Type	Website URL
Visit w...	Create Case	11/25	Dyna...

Add sample URL

To help us review your message template, please add an example of the website URL. Do not use real customer information.

{{1}} https://albiwsp.arandasoft.com/redirect/https://dominio/USDKV8/

Template Preview

You have finished the categorization of the case.
To finish the process, click Create Case.

8:13 PM

Create Case

Previous

Submit for review

Overview

Message t... ^

Manage templates

Template library

Account t... ^

Insights

Flows

Phone numbers

Catalog

Activity log

Payment ... ^

India

Singapore

ver_caso • English

Utility • Custom

Delete template

Template name and language

Name your template

ver_caso

8/512

Select language

English

Content

Fill out the header, body and footer sections of your template.

Variable ⓘ

Number

Header • Optional

None

Body

You selected the case *{{1}}*.
Click *See Case*.

48/1028

😊 B I S </> + Add variable ⓘ

Samples for body content

{{1}} RF-1-1-1

Footer • Optional

Enter text

0/60

Buttons • Optional

Create buttons that let customers respond to your message or take action. You can add up to 10 buttons. If you add more than 3 buttons, they will appear in a list.

+ Add button ▾

Call to Action • Optional

Type of Action	Button Text	URL Type	Website URL	
Visit w... ▾	See Case	8/25	Dyna... ▾	http: 30/2000

Add sample URL

To help us review your message template, please add an example of the website URL. Do not use real customer information.

{{1}} https://albiwsp.arandasoft.com/redirect/https://dominio/USDKV8/

Template Preview

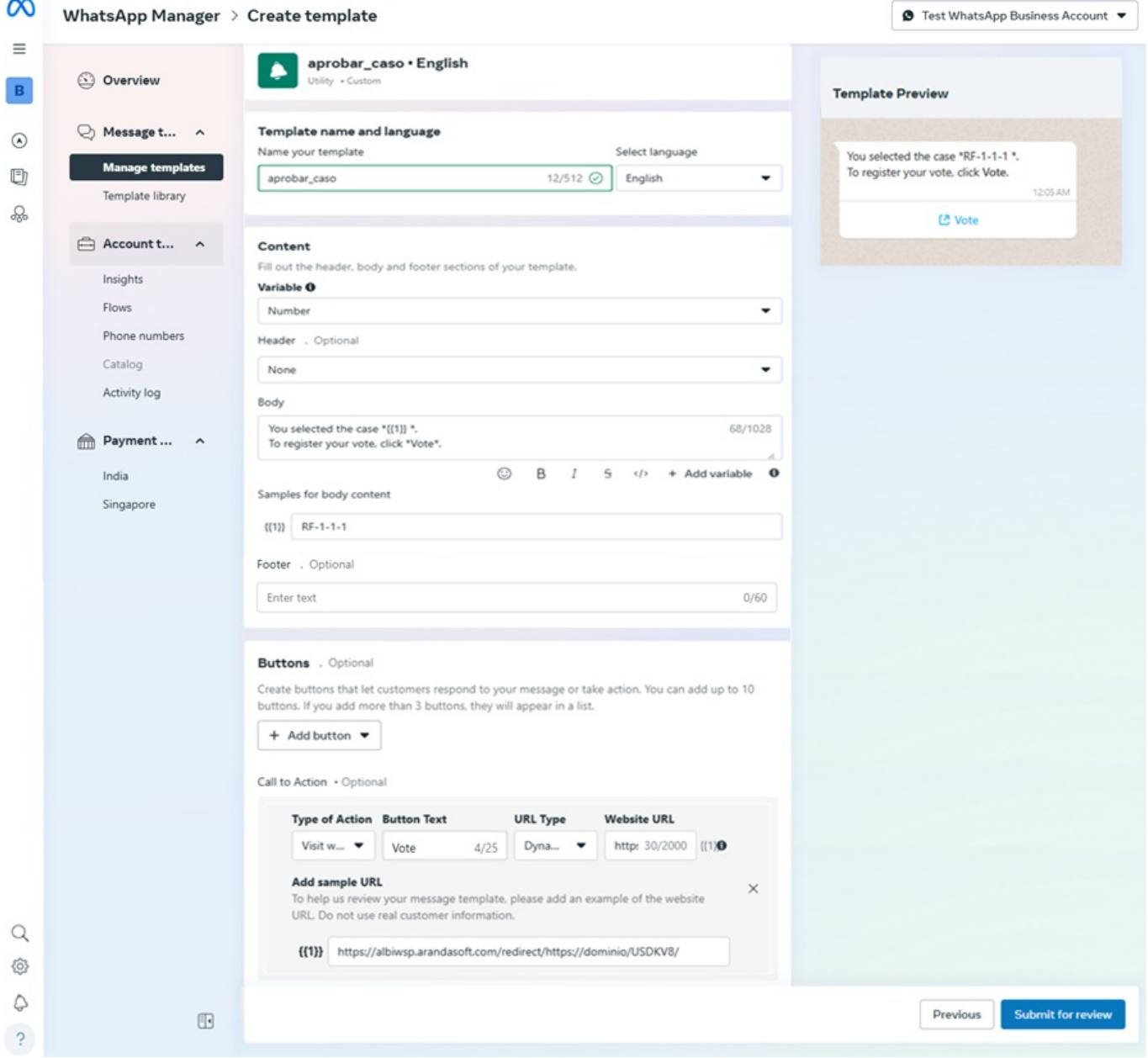
You selected the case RF-1-1-1.
Click See Case.

11:50 PM

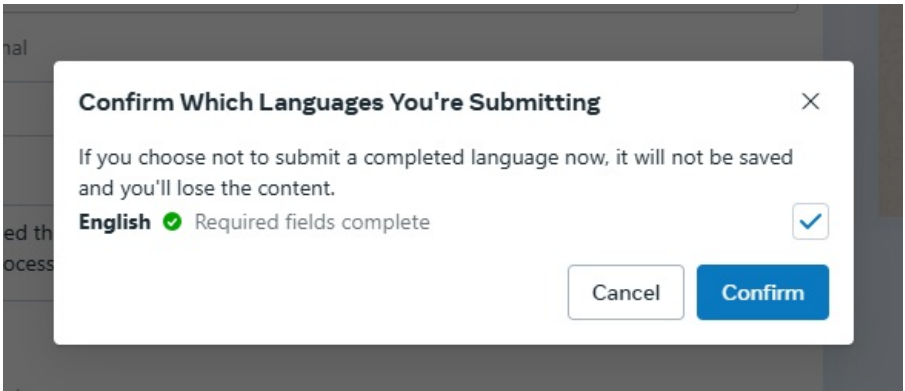
See Case

Previous

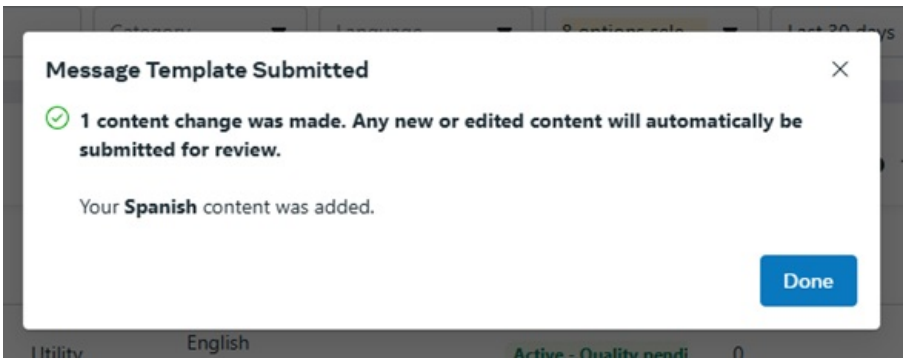
Submit for review



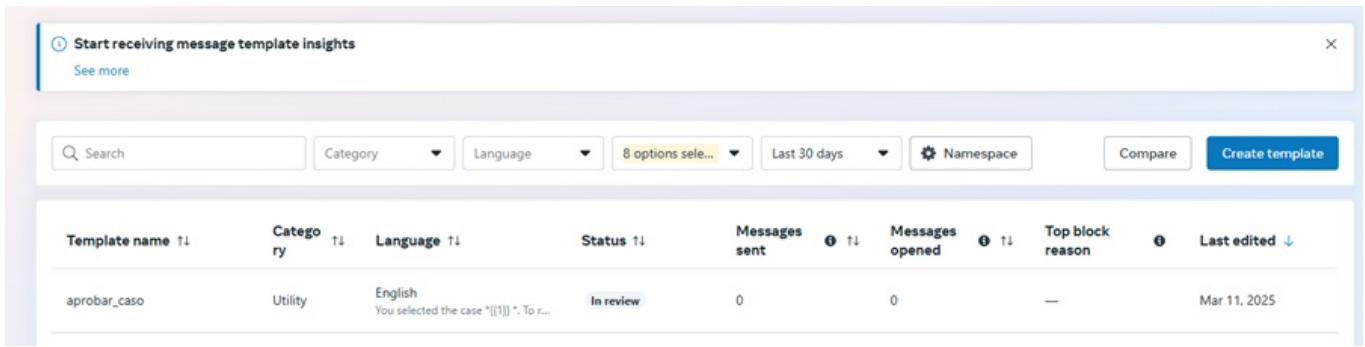
7. Quando a criação do modelo estiver concluída, clique no botão Enviar para revisão. A janela está ativada Confirme os idiomas que deseja enviar onde você pode validar o idioma configurado pela Verificação ativa por padrão. Clique no botão Confirmar.



8. Na janela Modelo de mensagem enviada Você poderá confirmar o resumo dos modelos gerados. Para finalizar, clique no botão Pronto.



9. Quando a criação dos modelos é concluída, a Meta realiza as validações correspondentes e envia notificações por e-mail, essas validações podem durar de 5 minutos a 24 horas.



Quando você terminar de criar modelos personalizados, eles deverão ser definidos como estado Ativo: Qualidade pendente para que funcionem corretamente na interação com o Bot.

Start receiving message template insights
[See more](#)

Search

Category

Language

8 options sele...

Last 30 days

Namespace

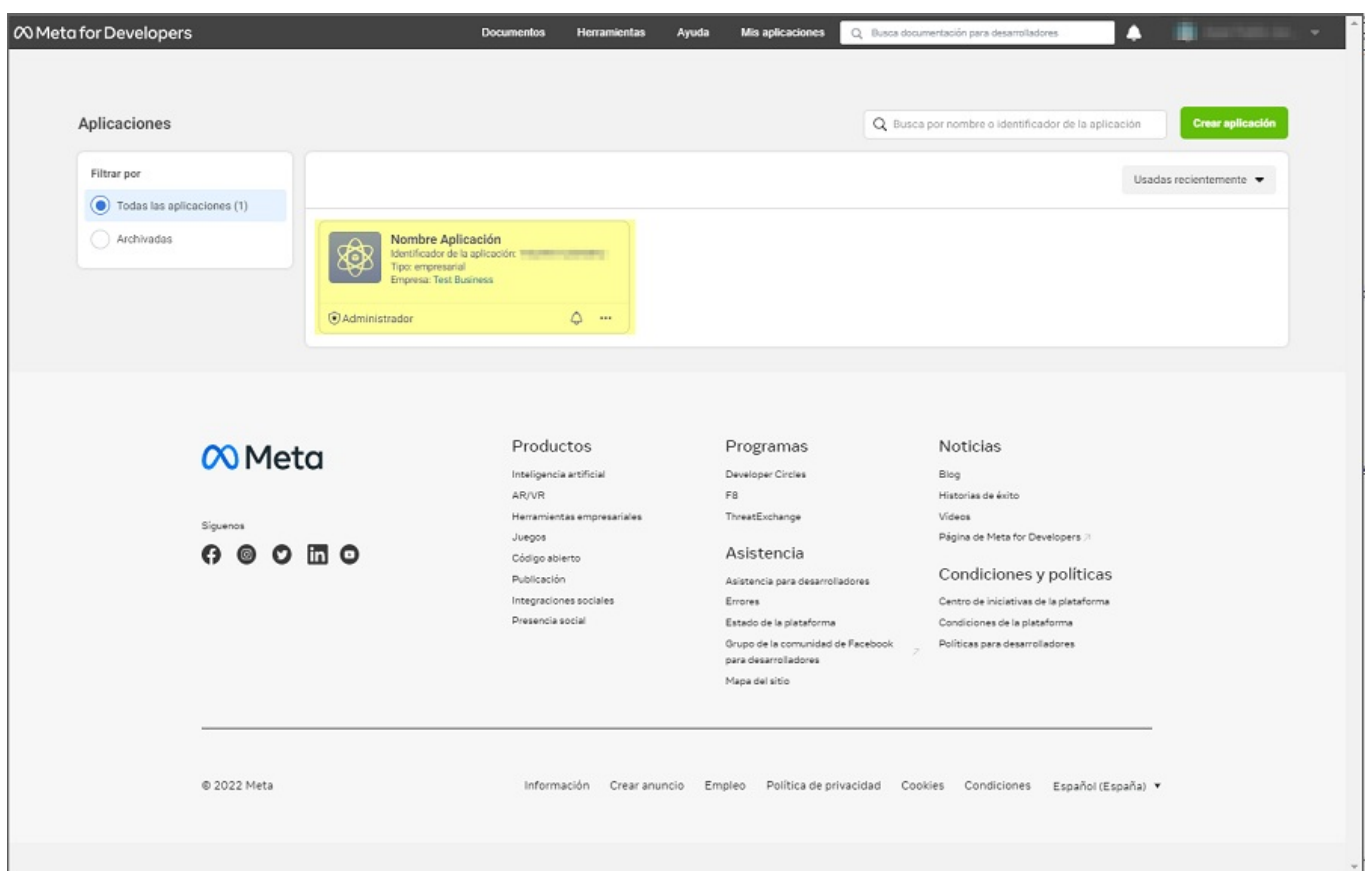
Compare

Create template

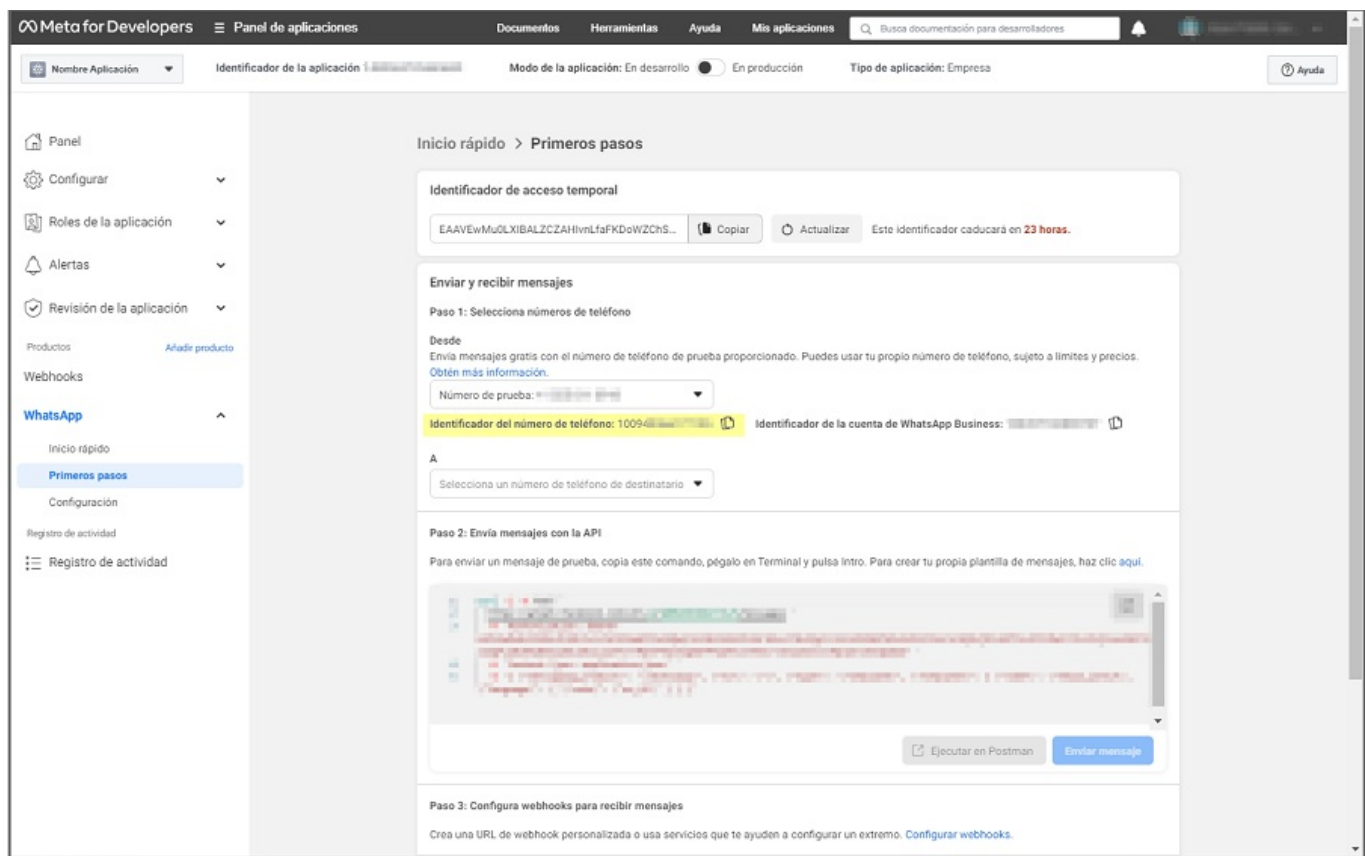
Template name	Category	Language	Status	Messages sent	Messages opened	Top block reason	Last edited
aprobar_caso	Utility	Spanish Seleccionaste el caso "[[1]]". Para ...	Active - Quality pending	0	0	—	Mar 11, 2025
aprobar_caso	Utility	English You selected the case "[[1]]". To r...	Active - Quality pending	0	0	—	Mar 11, 2025
ver_caso	Utility	Spanish Seleccionaste el caso "[[1]]". Haz ...	Active - Quality pending	0	0	—	Mar 11, 2025
ver_caso	Utility	English You selected the case "[[1]]". Clic...	Active - Quality pending	0	0	—	Mar 11, 2025
ver_caso	Utility	Portuguese (BR) Você selecionou o caso "[[1]]". Cli...	Active - Quality pending	0	0	—	Mar 11, 2025
crear_caso	Utility	Portuguese (BR) Você terminou a categorização d...	Active - Quality pending	0	0	—	Mar 11, 2025
crear_caso	Utility	Spanish Has terminado la categorización ...	Active - Quality pending	0	0	—	Mar 11, 2025

Obter identificador de número de telefone no aplicativo Meta

1. Para obter o ID do número de telefone do aplicativo da Meta, acesse [Meta para desenvolvedores](#), selecione o ícone Meus aplicativos e clique no nome do aplicativo que está sendo configurado.



2. Na seção WhatsApp do menu principal, selecione o Começando; Na visualização Informações, na Enviar e receber mensagens No campo Desde, selecione o número para obter o ID. No Identificador Telefone Copie o valor contido neste campo. Esses dados devem ser retidos porque são necessários para o [Login](#) e as configurações de ambiente do Bot.



Pré-configuração no Aranda Service Management

No Aranda Service Management Management Console (ASMSAdministrator), crie dois novos usuários e atribua a eles as funções descritas abaixo.

Utilizador	Papel	Tipo de usuário
Gerenciador do WhatsApp -> wmanager	• Configuração de equipes	Especialista
Cliente WhatsApp -> wclient	• Cliente do Teams	Especialista

- Se o cliente estiver a fazer uso dos serviços do Bot de Produção fornecidos pela Aranda no domínio arandasoft.com, não tem de fazer mais nenhuma configuração prévia no Aranda Service Management e pode avançar para o [Configurando o ambiente de bot](#).
- Se o cliente tiver sua própria implementação do bot, ele deverá fazer o seguinte: 1. Entre no servidor onde o aplicativo Aranda Service Management está instalado.

2. Vá para o caminho de instalação do console do usuário (geralmente C:\inetpub\wwwroot\ASMSCustomer)e, uma vez lá, localize o arquivo chamado Web.config

3. Abra o arquivo com um editor de texto e localize a seguinte linha:

```
<add name="Content-Security-Policy" value="form-action 'self'; frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com *.arandasoft.com">
```



4. Insira o DNS do ambiente ou serviço de aplicativo em que o bot está hospedado. Exemplo:

```
<add name="Content-Security-Policy" value="form-action 'self'; frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com *.arandasoft.com *.dnsambiente.com">
```

5. Salve as alterações e reinicie o IIS.

📌 Nota: Cada vez que você executa uma atualização no produto ASMS do Aranda Service Management, você deve executar essas configurações.

Login e configuração no ambiente do Bot

Para configurar o serviço WhatsApp Bot, você deve inserir <https://albiwsp.arandasoft.com/> ou, se o cliente tiver sua própria implementação do Bot, insira a URL de acesso.

Login no ambiente do Bot

1. Na seção Login do ambiente do bot, insira os seguintes dados nos campos solicitados e clique no ícone Entrar

Campo	Descrição
URL do back-end	URL do console do usuário do Aranda Service Management (ASMS) https://(Domínio)/ASMSCustomer/
Versão	Ao selecionar a versão 9, se o ambiente a ser configurado tiver a funcionalidade de reCAPTCHA no site de administração, o reCAPTCHA será ativado na página. Consulte a configuração do reCAPTCHA ↩
Utilizador	Usuário do WhatsApp Manager (wmanager)
Senha	Senha de usuário do WhatsApp Manager
Identificador de número de telefone	Dados que foram salvos quando Obteve o identificador de número

☐ I'm not a robot

▮ Nota: Quando as conexões já estiverem configuradas, o login deverá ser feito com a URL de back-end do USDK da conexão que está ativa no momento. Se a URL de qualquer conexão diferente da configurada for inserida, a seguinte mensagem será exibida:

Login

USDK BackEnd Url *

Usuario *

Contraseña *

Identificador de número de teléfono *

Versión *

Ingresar

Configuração da conta no ambiente do bot

1. Quando você fizer login pela primeira vez, uma janela pop-up aparecerá Novas configurações onde os campos solicitados devem ser preenchidos e, em seguida, clique no botão Criar.

Campo	Descrição
Nome da configuração	Nome que identifica a conexão
URL del FrontEnd	URL do console da Web dos usuários do Aranda Service Management (ASMSCustomer) https://(Domínio)/ASMSCustomer/
URL del BackEnd	URL do console da Web dos usuários do Aranda Service Management (ASMSCustomer) https://(Domínio)/ASMSCustomer/
Versão	Ao seleccionar a versão 9, se o ambiente a ser configurado tiver a funcionalidade de reCAPTCHA no site de administração, o campo 'Token de integração' será ativado. Anteriormente, um token de integração deve ser gerado com o usuário do WhatsApp Client e defini-lo neste campo. Consulte Configuração de tokens de integração ↗
Utilizador	Usuário do cliente do WhatsApp (wclient)
Senha	Senha de usuário do cliente WhatsApp
Identificador de número de telefone	Dados que foram salvos quando Obteve o identificador de número Cargas por padrão
Projeto	Código do projeto para seleccionar automaticamente o projeto padrão ao criar ocorrências anonimamente. (Opcional)
Ativo	Ativar/desativar a configuração

New Configuration

✕

Configuration name *

Nombre que identifica la conexión

FrontEnd URL *

http://192.168.1.100:8080/ASMSCu...

BackEnd URL

http://192.168.1.100:8080/ASMSC...

Version

V9

Integration token *

Phone number identifier *

103288009323987

Project

☒ Activate

Create

Cancel

2. Se a configuração estiver correta, aparecerá a seguinte janela com a configuração feita.

^ Configuración de cuenta

✔ Configuración actualizada correctamente.

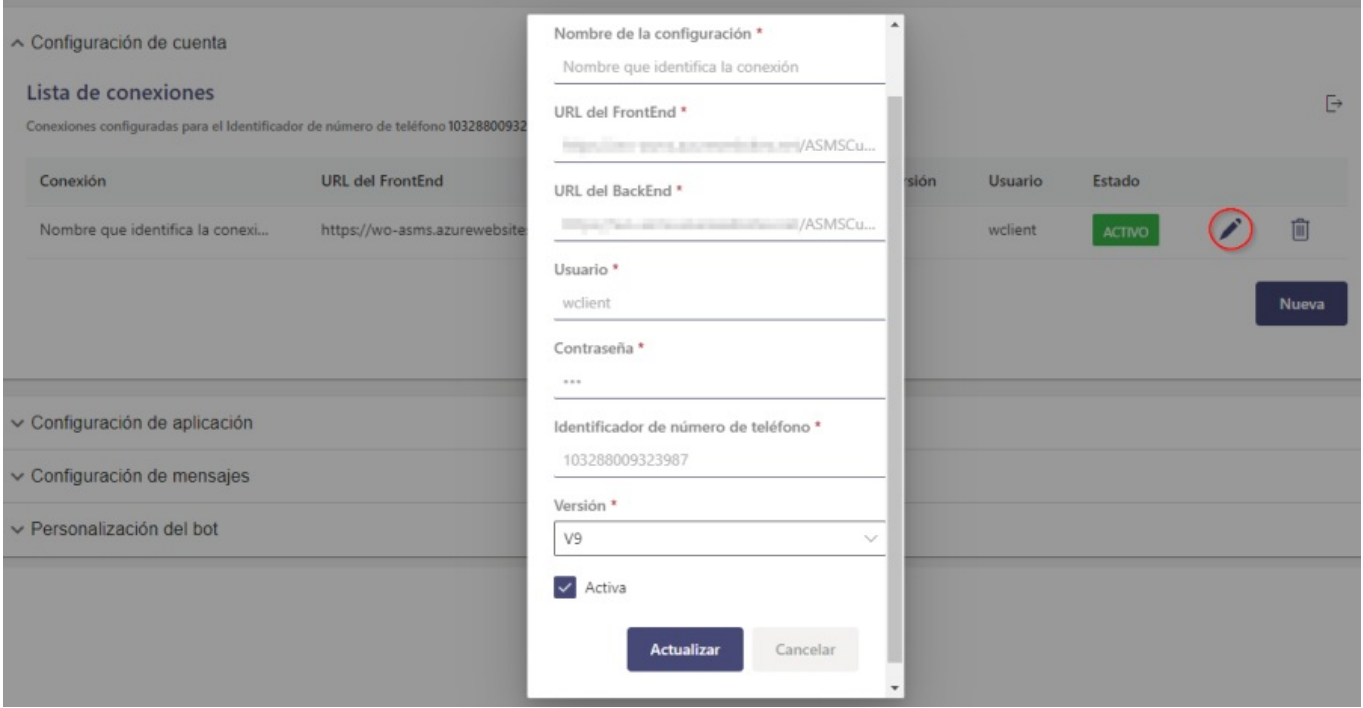
Lista de conexiones

Conexiones configuradas para el Identificador de número de teléfono 103288009323987

Conexión	URL del FrontEnd	URL del BackEnd	Versión	Usuario	Estado	
Nombre que identifica la conexi...	http://192.168.1.100:8080/ASMSCu...	http://192.168.1.100:8080/ASMSC...	V9	wclient	ACTIVO	

Nueva

3. Para criar novas conexões, clique no botão Novo; Para editar uma conexão existente, clique no botão ícone de lápis, para concluir as respectivas informações. Quando terminar, clique no botão Criar/Atualizar.



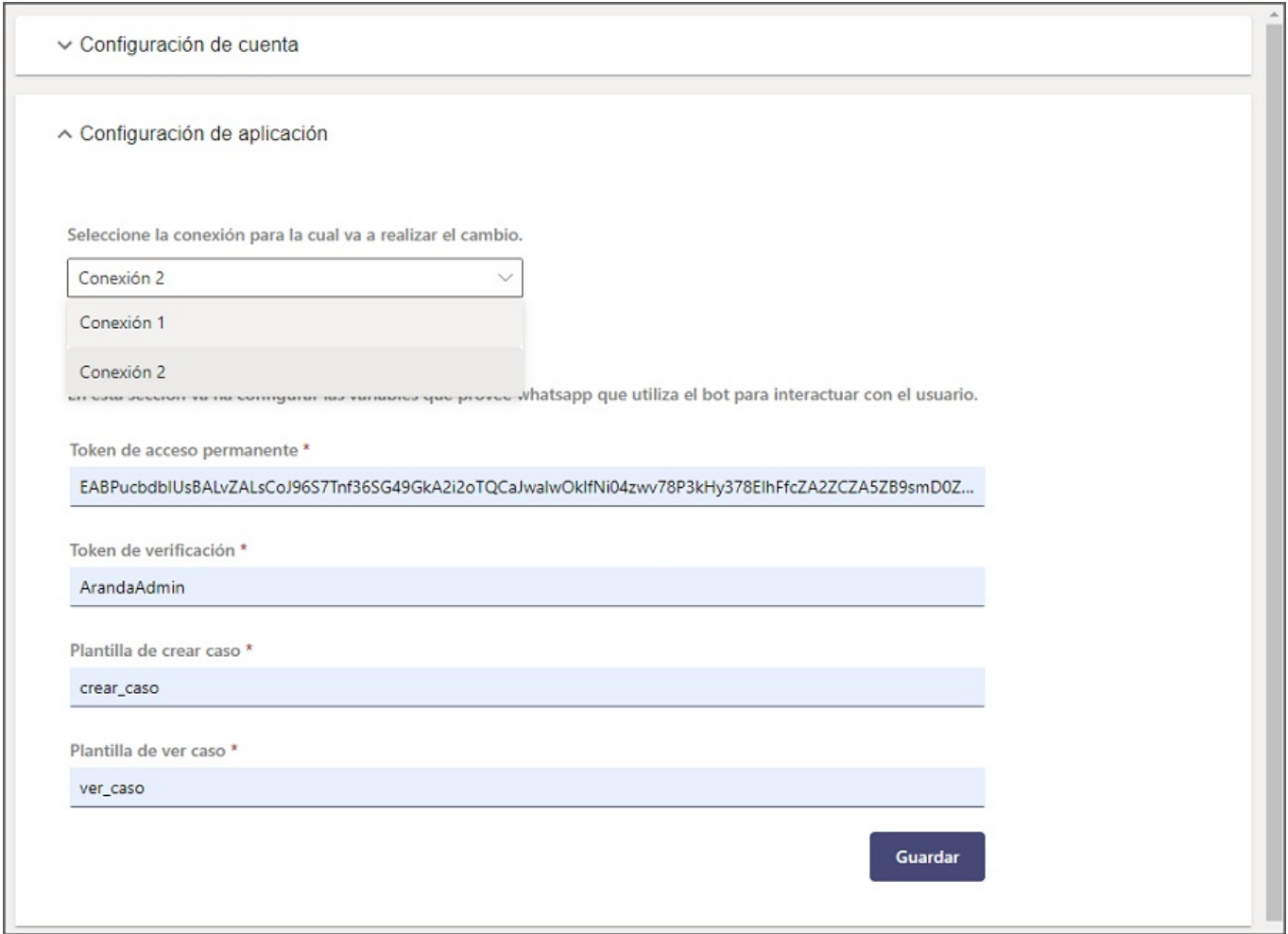
⚠ Nota: Se você vir a mensagem ao criar ou atualizar as configurações da sua conta, O URL de back-end inserido não pertence a um serviço Aranda; Você deve validar se os dados inseridos no URL del BackEnd correspondem ao ambiente do produto Aranda Service Management (ASMS).

Configuração do aplicativo no ambiente do Bot

Esta seção configura os dados que foram obtidos durante a configuração do Meta Application e que o Bot usará para interagir com os usuários; A configuração deve ser feita para cada conexão existente no ambiente. Quando todos os campos estiverem preenchidos, a configuração é concluída clicando no botão Salvar.

Ele pode ser trocado entre as diferentes conexões configuradas, selecionando-as no campo Seleccione a conexão para a qual você está fazendo a alteração; A última conexão a ser salva é aquela que é mantida como uma conexão Ativo.

Campo	Descrição
Token de acesso permanente	Token que foi salvo quando o Token permanente
Token de verificação	O valor a ser inserido é ArandaAdmin
Modelo Criar caso	Se o cliente não tiver um modelo personalizado, insira create_case_default_aranda, se você criou um modelo personalizado, insira o nome atribuído ao modelo Criar caso
Modelo ver caso	Se o cliente não tiver um modelo personalizado, insira view_case_default_aranda, se você criou um modelo personalizado, insira o nome atribuído ao modelo Ver caso
Modelo para aprovar o caso	Se o cliente não tiver um modelo personalizado, insira approve_case_default_aranda, se você criou um modelo personalizado, insira o nome atribuído ao modelo Aprovar caso



Todos os campos são obrigatórios; Se a configuração estiver armazenada corretamente, uma mensagem será exibida: Configurações do aplicativo atualizadas com êxito

Configurando mensagens no ambiente do Bot

Nesta seção, o nome do Bot, a mensagem de atenção e a mensagem de despedida, que o Bot usa ao interagir com os usuários, podem ser personalizados em cada cultura (espanhol - inglês - português); A configuração deve ser feita para cada conexão existente no ambiente. Quando todos os campos estiverem preenchidos, a configuração é concluída clicando no botão Salvar.

Ele pode ser trocado entre as diferentes conexões configuradas, selecionando-as no campo Seleccione a conexión para a qual você está fazendo a alteração; A última conexão a ser salva é aquela que é mantida como uma conexão Ativo.

Campo	Descrição
Nome do bot	Nome atribuído ao Bot (máximo de 46 caracteres).
Mensagem de atenção	A mensagem que o Bot usará quando começar a categorizar um caso (máximo de 1000 caracteres).
Mensagem de despedida	A mensagem que o Bot usará ao exibir os botões Criar Caso e Exibir Caso (máximo de 1000 caracteres).

▼ Configuración de aplicación

^ Configuración de mensajes

Seleccione la conexión para la cual va a realizar el cambio.

Conexión 2

Conexión 1

Conexión 2

s que utiliza el bot para interactuar con el usuario.

Seleccionar un idioma

Personaliza los mensajes de acuerdo al idioma que seleccione

☒ Español

☐ Inglés

☐ Portugués

Nombre del Bot

Nombre del Bot ES

El numero máximo de caracteres permitidos es de 46

Mensaje de atención

Es la segunda vez que interactua con el bot

Mensaje de atención ES

El numero máximo de caracteres permitidos es de 1000

Mensaje de despedida

Cuando el bot termina la ayuda

Mensaje de despedida ES

El numero máximo de caracteres permitidos es de 1000

Guardar

Todos os campos podem ser preenchidos de acordo com as necessidades que precisam ser personalizadas; Se a configuração estiver armazenada corretamente, uma mensagem será exibida Configurações de mensagem atualizadas corretamente.

▼ Configuración de aplicación

^ Configuración de mensajes

Seleccione la conexión para la cual va a realizar el cambio.

Conexión 2

Configuración de mensajes

En esta sección se puede personalizar los mensajes que utiliza el bot para interactuar con el usuario.

✓ Configuración de mensajes actualizada correctamente

Seleccionar un idioma

Personaliza los mensajes de acuerdo al idioma que seleccione

☒ Español

☐ Inglés

☐ Portugués

Nombre del Bot

Nombre Español ES

Mensaje de atención

Es la segunda vez que interactua con el bot

Mensaje de atención ES

Mensaje de despedida

Cuando el bot termina la ayuda

Mensaje de despedida ES

Guardar

⚠ Nota: Se as alterações foren salvas deixando os campos vazios (Nome do Bot – Mensagem de Atenção – Mensagem de Despedida), os valores padrão que o Bot vem com pré-configurados por cada cultura são definidos.

Personalização de bot

Configuração de funcionalidades de IA

Esta seção configura o comportamento do bot durante a criação do caso para categorização automática, a extração de campos adicionais através de uma solicitação enviada pelo usuário, a gestão de campos adicionais ausentes e transcrição de fala para texto. É essencial lembrar que, para o funcionamento ideal dessas funcionalidades, Você precisa ter os endpoints e as ações correspondentes configurados no Admin Console. Para obter mais detalhes, consulte [Configurações de IA](#).

1. Vá para o “Personalizando o bot”. A configuração ativa será selecionada por padrão.

⤴

Personalización del bot

⤵

Selecione la conexión para la cual va a realizar el cambio.

ASMS v9

⌵

Personalización del bot

En esta sección puede personalizar el comportamiento del bot.

☐

Usar enlaces rápidos de categorías

☐

Habilitar categorización automática

Guardar

2. Selecione a conexão para a qual você vai personalizar o bot e ative a opção “Ativar categorização automática.”

Selecione la conexión para la cual va a realizar el cambio.

ASMS v9

⌵

Personalización del bot

En esta sección puede personalizar el comportamiento del bot.

☐

Usar enlaces rápidos de categorías

☒

Habilitar categorización automática

Porcentaje de efectividad

70

☐

Extracción de campos adicionales

☐

Habilitar voz a texto

☐

Solicitar al usuario campos adicionales faltantes

Guardar

3. Quatro campos serão habilitados:

- Ative a conversão de fala em texto: Ative a opção se quiser executar a transcrição automática de fala para texto para categorização automática de maiúsculas e minúsculas.
- Extraíndo campos adicionais: Habilite esta opção para realizar a extração de valor para campos adicionais, durante a solicitação enviada pelo usuário.
- Extração de campos de lista: Habilite esta opção para realizar a extração de valor para campos adicionais, como lista e árvore, durante a solicitação enviada pelo usuário.
- Peça ao usuário campos adicionais ausentes: Habilite essa opção se quiser que o bot solicite os campos adicionais ausentes durante a criação do caso.

Usar links rápidos de categoria

Quando você ativa a opção “Usar links rápidos de categoria”, o Bot exibirá uma lista de links diretos para as categorias que eles possuem A caixa de seleção está ativada “Categoria na casa dos usuários” no site da administração (ASMSAdministrator). Ver [Serviços](#). Dessa forma, o usuário só precisa selecionar uma opção e o Bot gera automaticamente o link ou botão (se você tiver modelos personalizados configurados) que permite criar o caso para essa categoria.

Personalización del bot

Seleccione la conexión para la cual va a realizar el cambio.

ASMS V9

Personalización del bot

En esta sección puede personalizar el comportamiento del bot.

☒ Usar enlaces rápidos de categorías

☐ Habilitar categorización automática

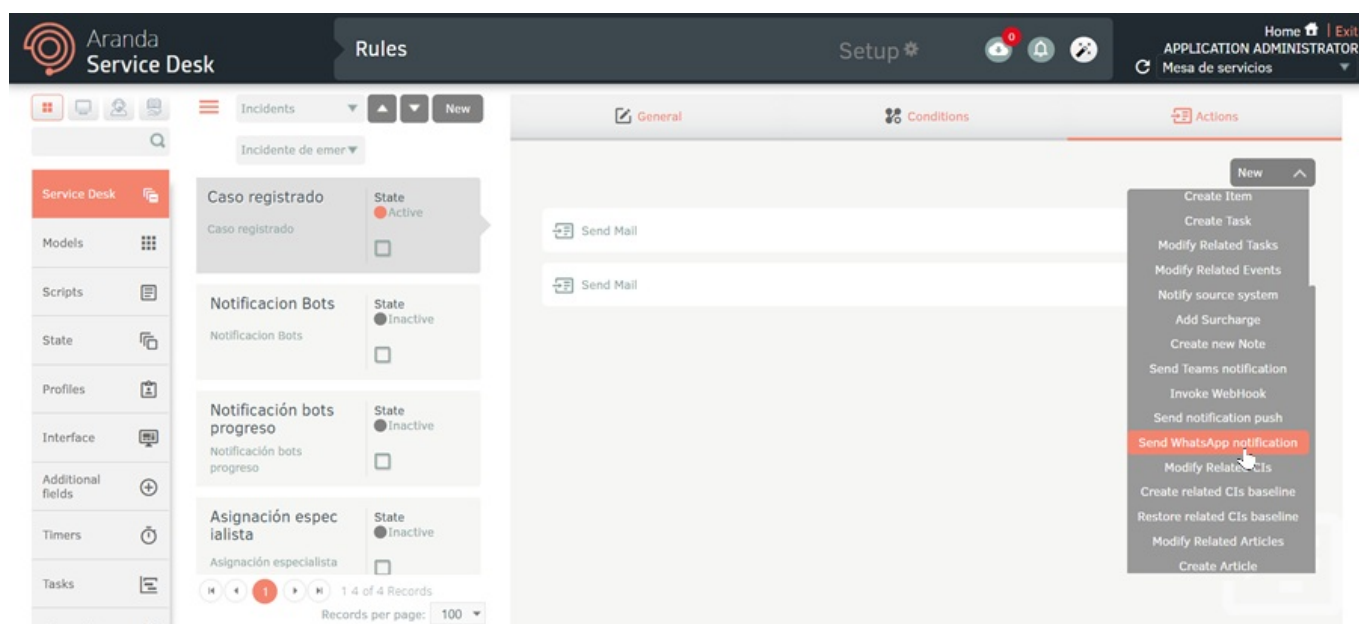
Guardar

Configurando o envio de notificações para o WhatsApp usando regras

Pré-condições

Para habilitar o envio de notificações via WhatsApp, é necessário criar o template correspondente no Meta e configurá-lo em A seção Configurações do aplicativo no site de administração do bot do WhatsApp. Para obter mais detalhes, consulte [Configurando modelos no aplicativo Meta](#)

1. Entre no Console de Administração (ASMSAdministrator), na Central de Serviços / Regras.



2. Configure as condições da regra e, no Ações, selecione o ícone Enviar notificação do WhatsApp.

Send WhatsApp Notification

Details

Item Tags ▼Specialist templates ▼Additional Tags ▼Client ▼Company ▼CI ▼

Send

Client ▼

Body

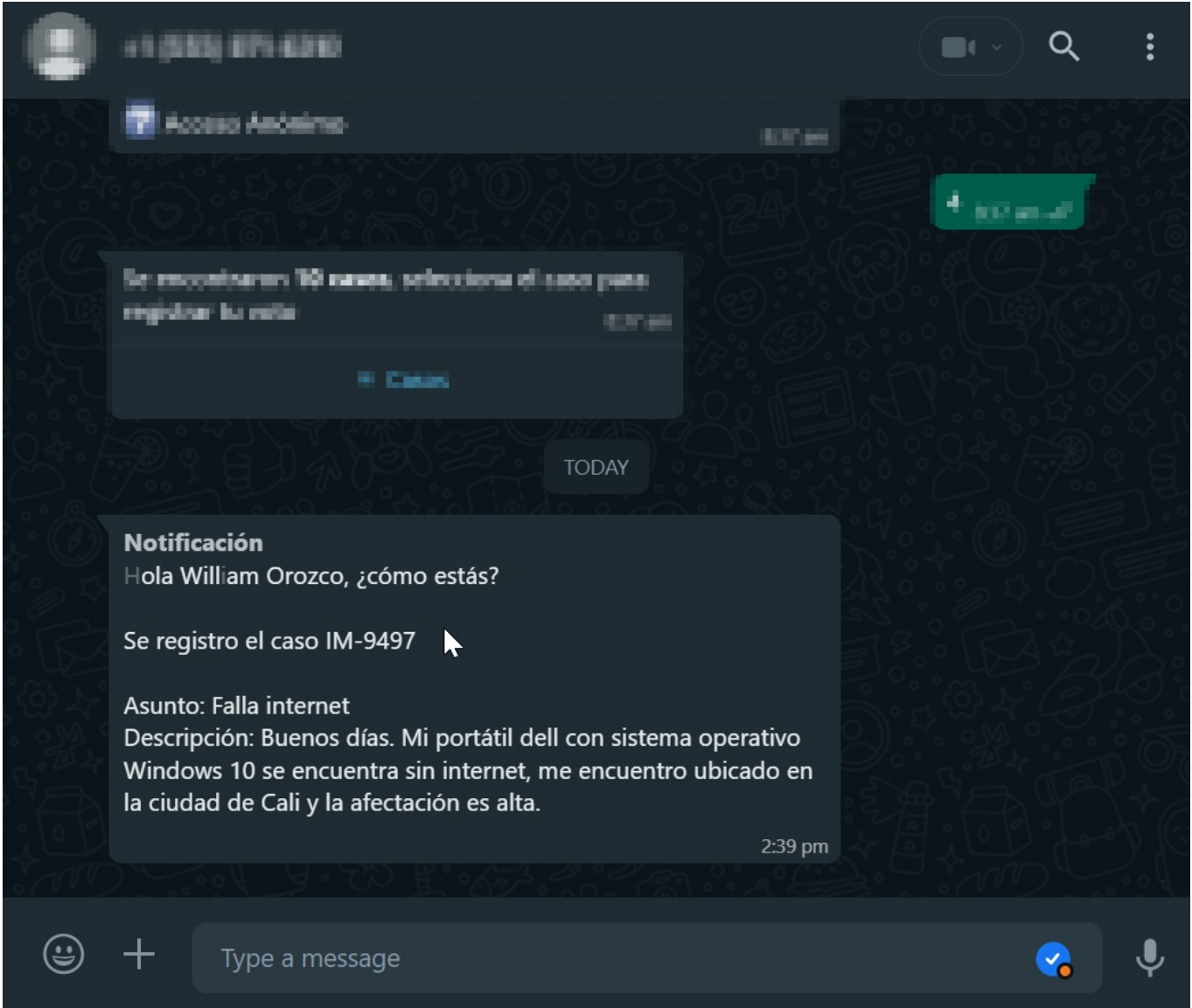
Se registro el caso {{IdbyProject}}

Asunto: {{Subject}}

Descripción: {{Description}}

Save

3. Assim que as condições da regra forem atendidas, uma notificação será enviada ao bot do WhatsApp como a seguinte:



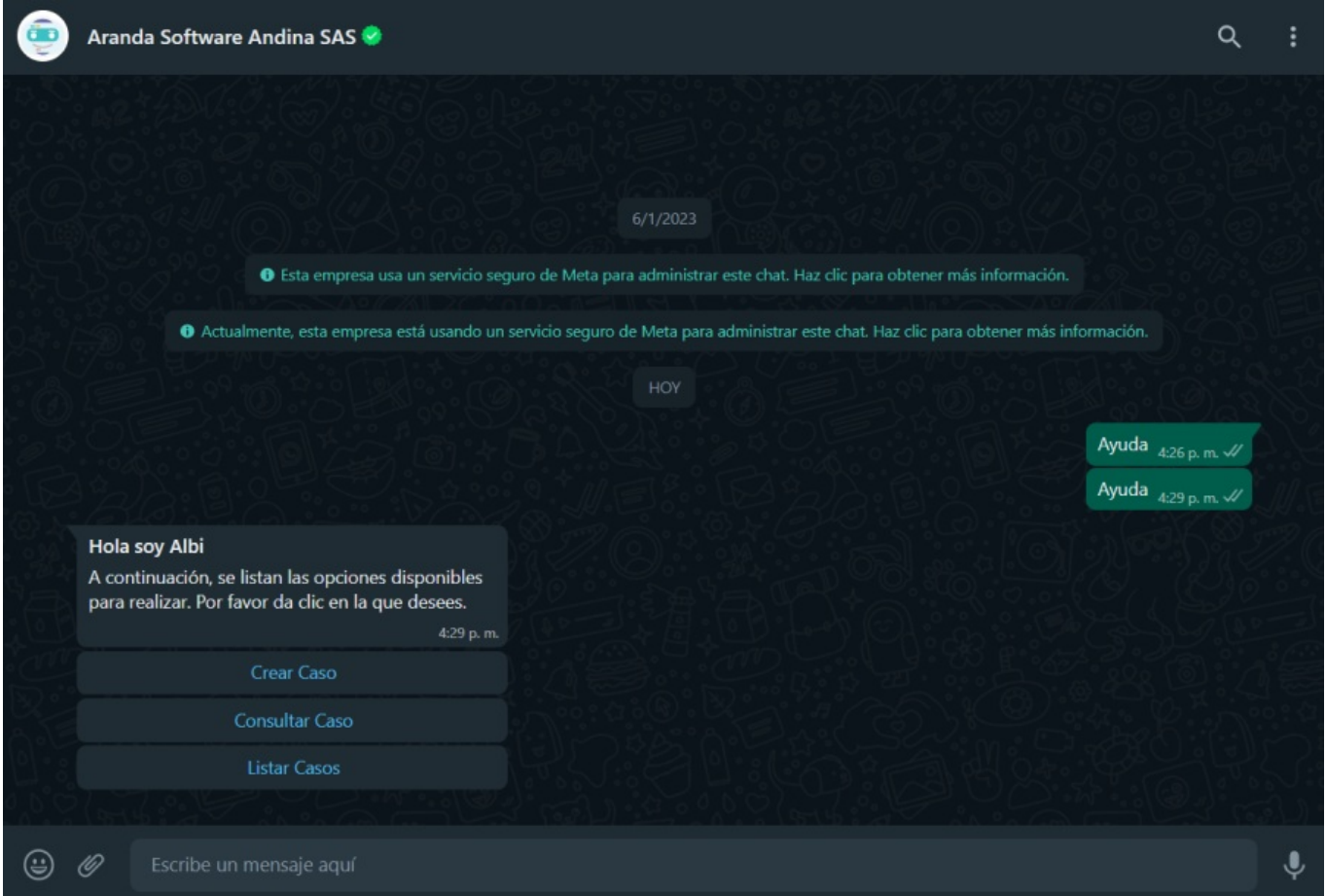
Usando o bot do WhatsApp

Usando o bot do WhatsApp

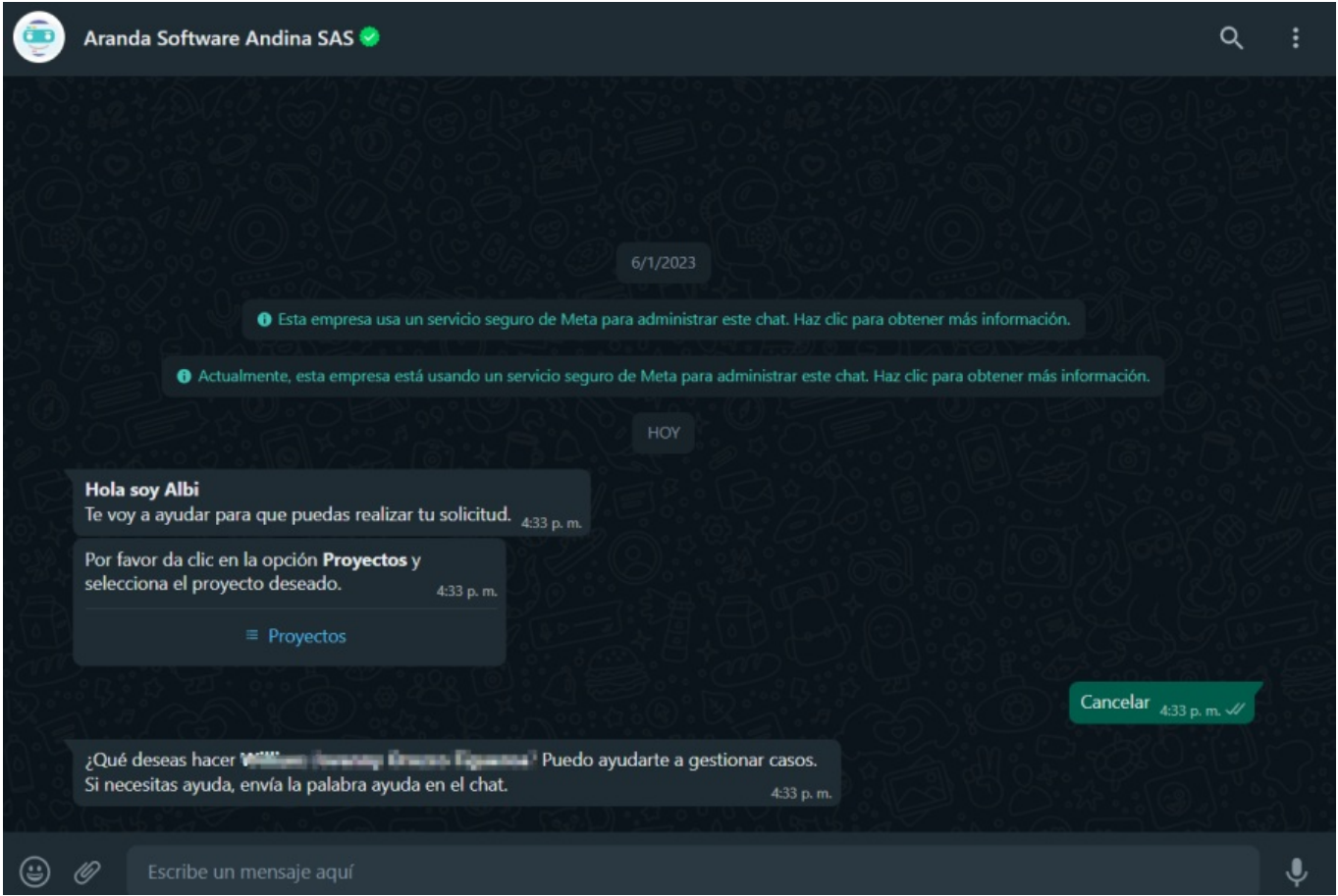
O WhatsApp Bot pode ser usado no aplicativo móvel e na versão web do WhatsApp; os usuários podem invocar o Bot digitando qualquer texto e o Bot responderá com uma mensagem de apresentação e a lista de opções disponíveis (Criar Caso – Consultar Caso – Listar Caso).

- 📌 Nota:
- 1 Se o número que interage com o Bot não estiver associado a um usuário ativo, o Bot será ampliado novamente com a mensagem Entre em contato com o administrador do Aranda para configurar seu nome de usuário e número de celular. Para usar este aplicativo, você deve ter uma assinatura ativa do Aranda Service Management.

2 A versão Windows do WhatsApp que vem instalada com o arquivo.exe, pode ser usada para interagir com o Bot da mesma forma que é feito com a versão Web.



Se durante a interação com o Bot for selecionada uma opção errada ou você não quiser continuar com a interação, envie a palavra Cancelar, para que o Bot interprete sua decisão e desista da interação que está sendo realizada (Criar Caso – Consultar Caso). O Bot responderá com uma mensagem como a seguinte:



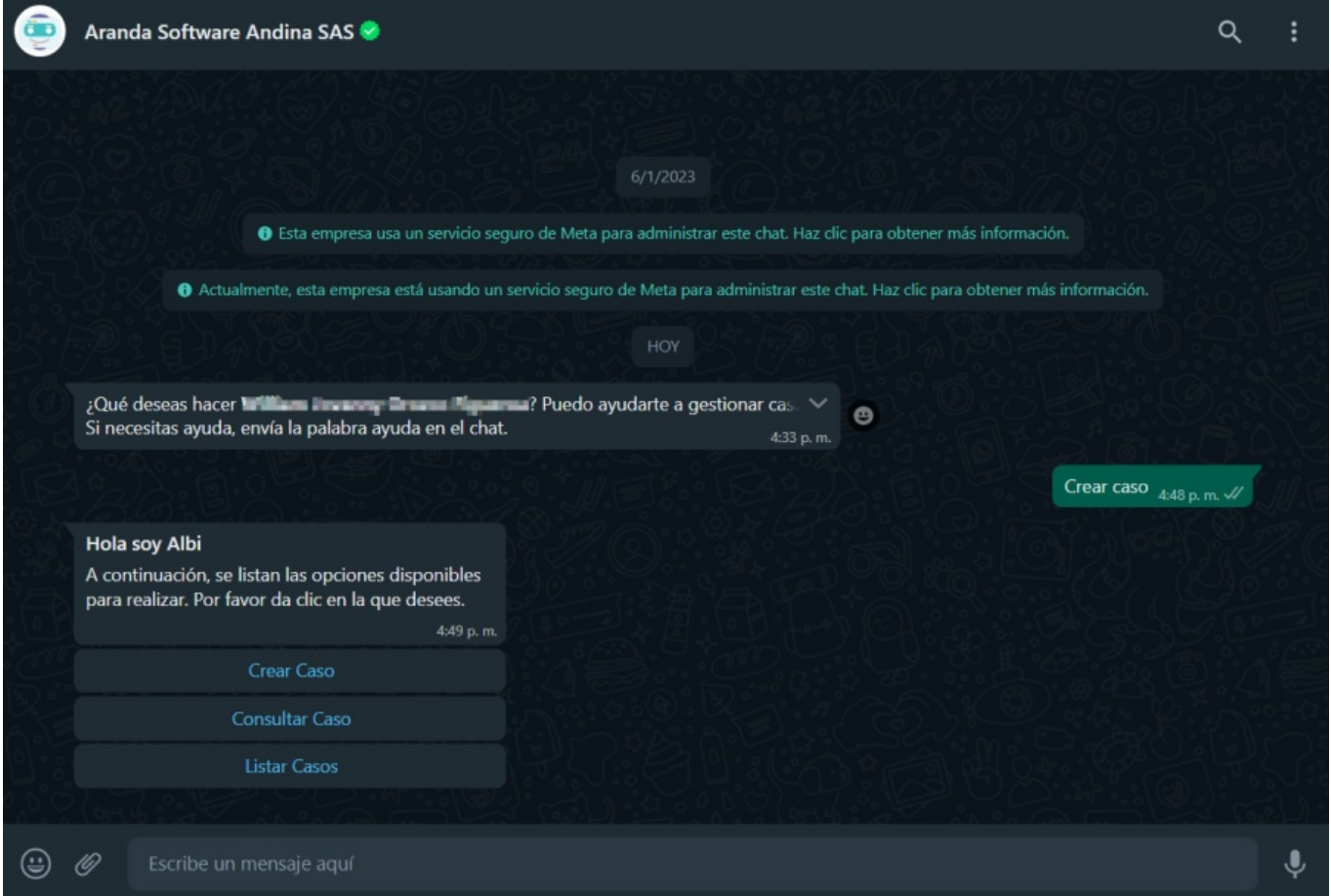
O WhatsApp Bot suporta os mesmos idiomas do Aranda Service Management (espanhol, inglês e português), o idioma das mensagens será exibido de acordo com a configuração de cultura que cada usuário associou.

📌 Nota: Atualmente, a versão Windows do WhatsApp instalada na Microsoft Store não é totalmente compatível com o Bot.

Criar um caso

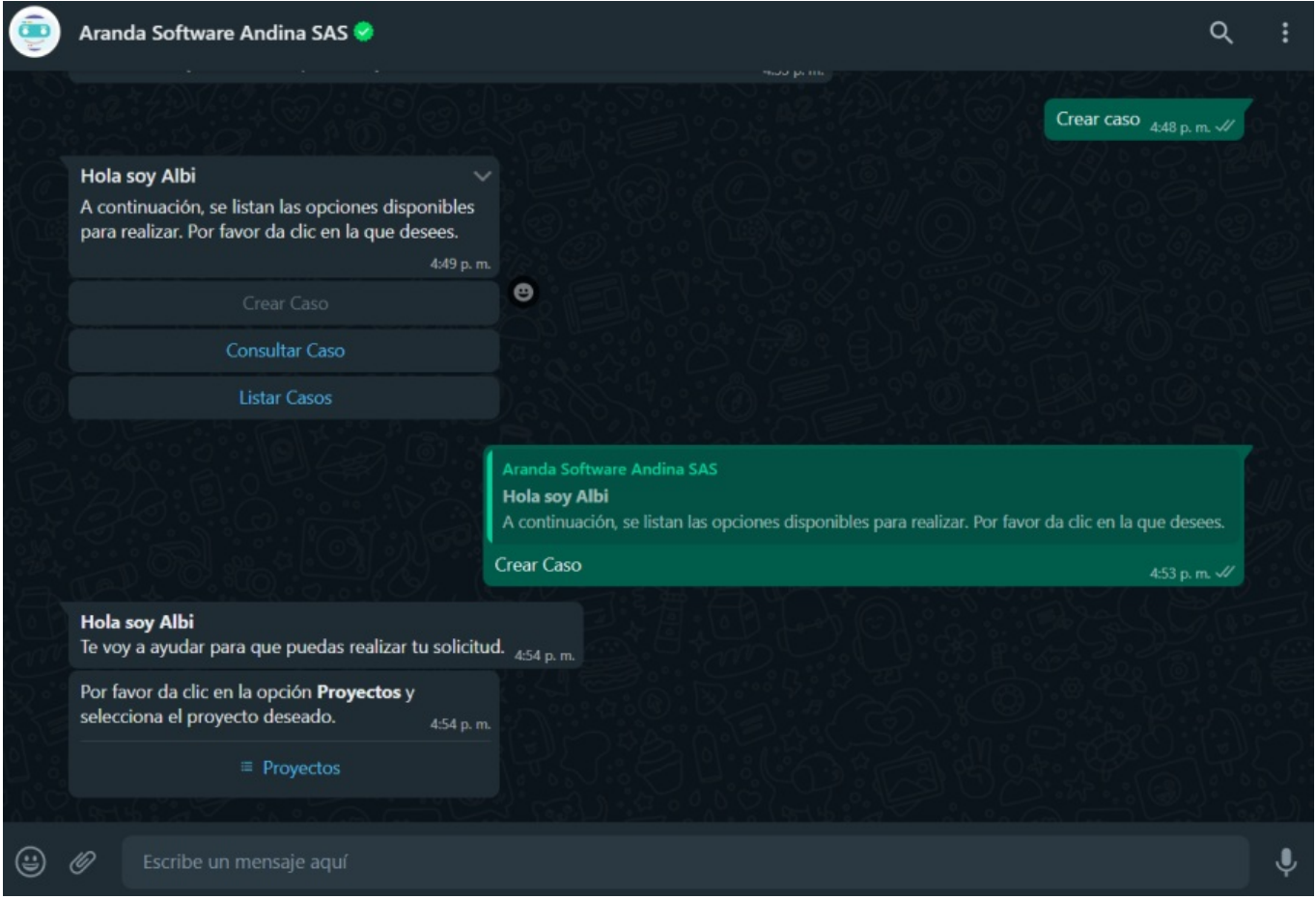
Categorização manual

1. No WhatsApp web ou aplicativo móvel, inicie o bate-papo com o número de contato do Bot, invoque-o digitando “qualquer texto”; o Bot responderá com uma mensagem de saudação e as opções disponíveis serão listadas, selecione a opção Criar caso.



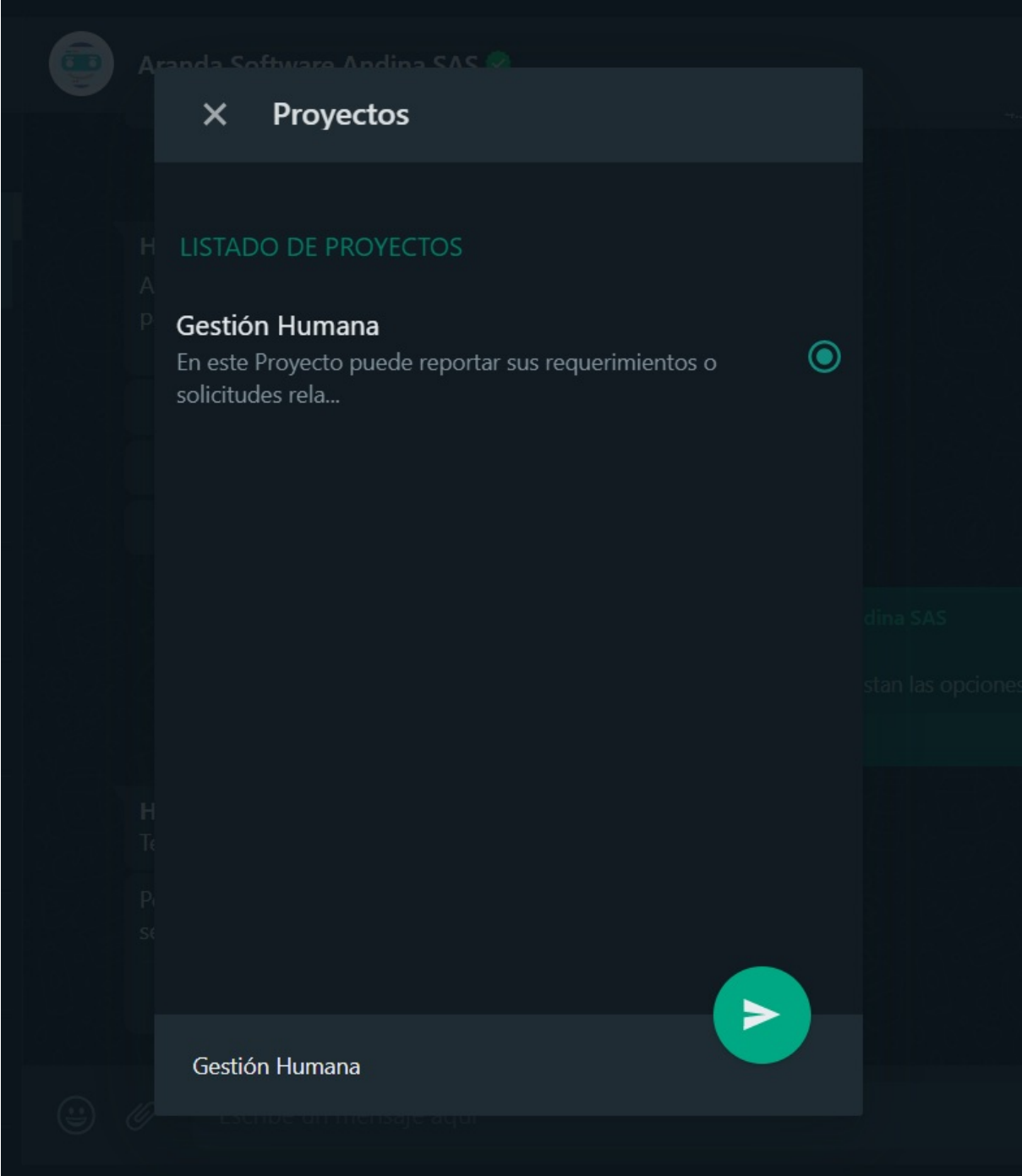
2. A seleção Criar caso é enviado como resposta à conversa; o Bot exibirá uma mensagem de saudação e solicitará que você selecione um projeto desejado.

- 📌 Nota:
- 1 Se o usuário que interage com o Bot estiver associado a um projeto e não estiver associado a um serviço, no momento da seleção do Criar caso, o Bot responderá com a mensagem Desculpa. No momento, você não tem nenhum projeto configurado para continuar.
 - 2 Se o usuário estiver associado a um único projeto e serviço, essas informações serão selecionadas automaticamente.

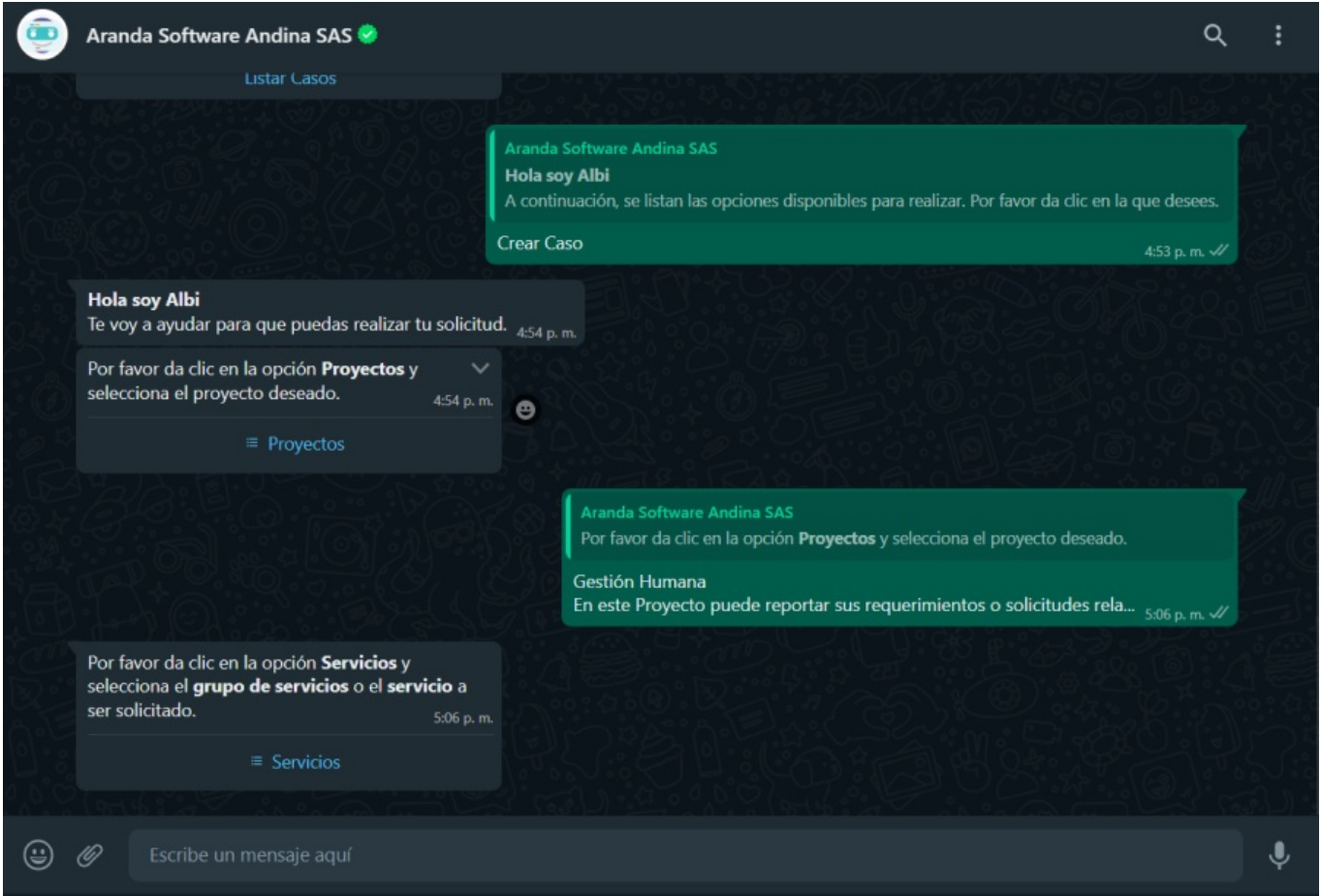


3. Ao selecionar o Projetos, você poderá visualizar a lista de projetos aos quais o usuário está associado. Se o usuário na sessão estiver associado a mais de 10 projetos, 9 serão listados e uma opção será ativada Seguinte que será enviado como resposta ao chat e gera uma segunda lista de projetos. Essa ação pode ser repetida até que a última listagem não tenha mais de 10 projetos. O usuário em sessão poderá selecionar um projeto das listas geradas, selecionar o projeto desejado e clicar no botão Enviar.

- 📌 Nota: Depois de selecionar um projeto, o Bot não permite que você altere a seleção e você deve enviar o texto Cancelar para encerrar o diálogo e iniciar a categorização do caso novamente.

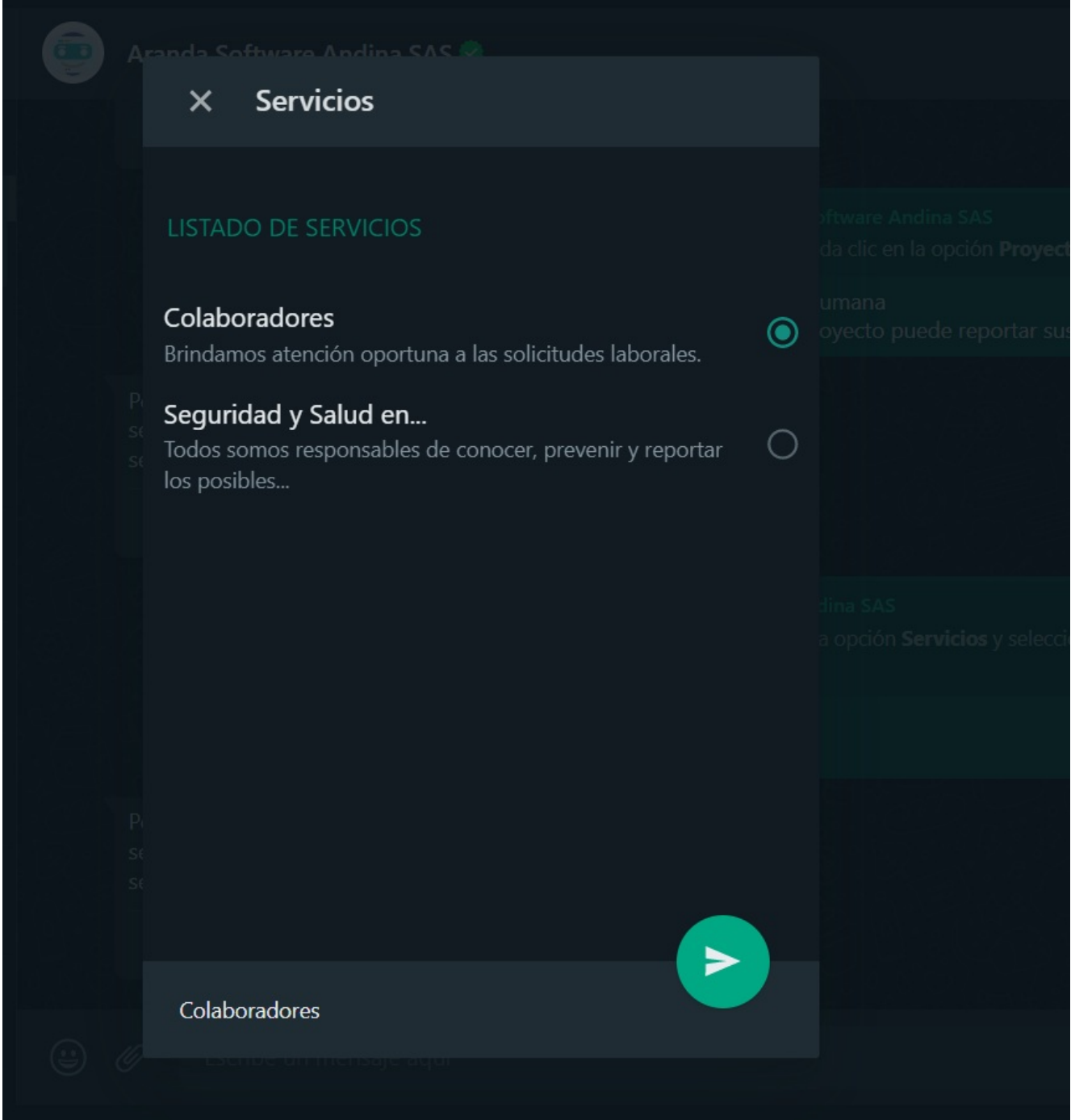


4. Ao submeter o projeto, será exibida uma mensagem solicitando que você selecione o Grupo de Serviços (quando você tem agrupamentos de serviços) ou o serviço.

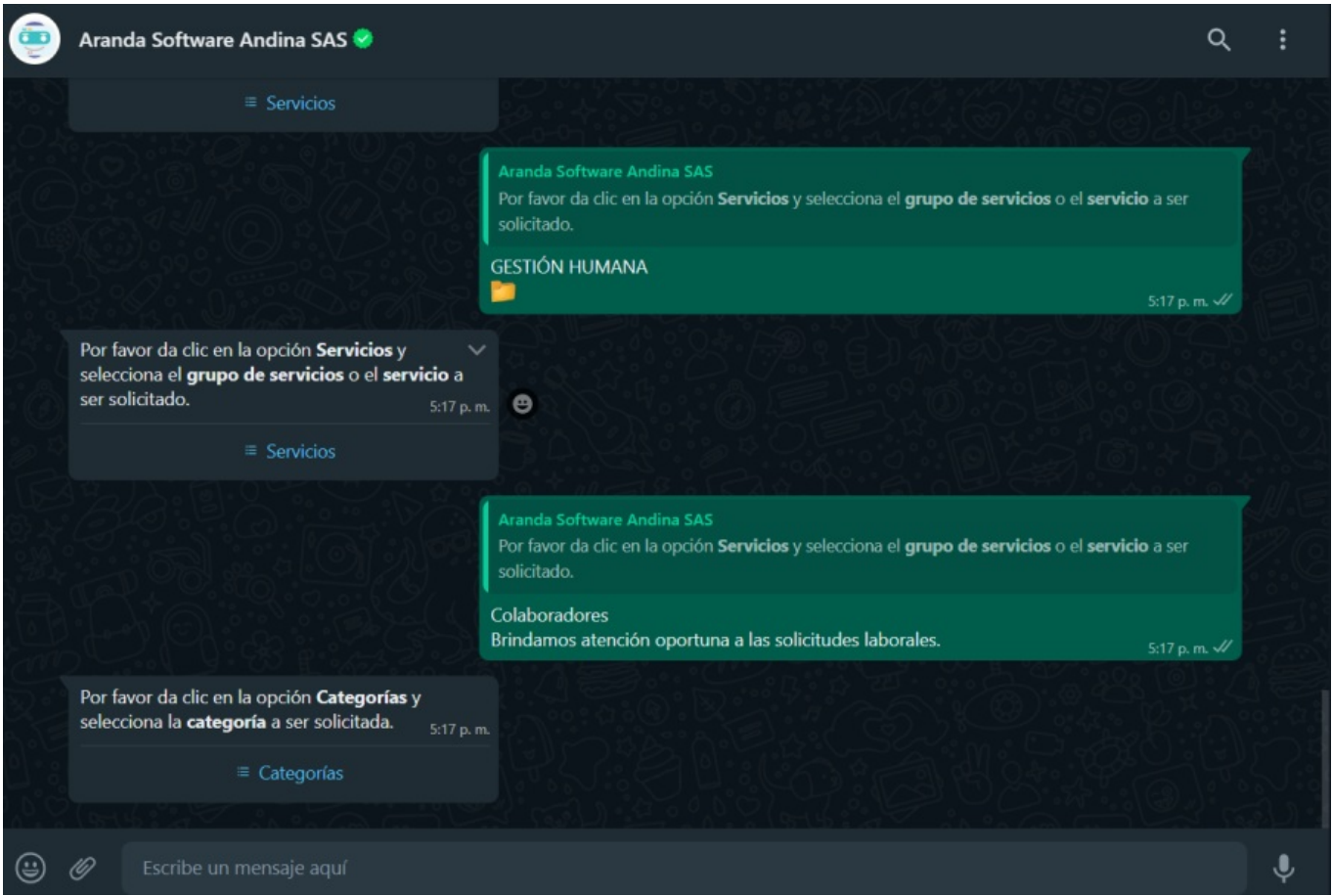


5. Se você selecionar a opção Serviços, você pode exibir a lista de grupos de serviços ou serviços aos quais o usuário está associado. Se o usuário na sessão estiver associado a mais de 10 serviços, 9 serão listados e uma opção será habilitada com o texto Seguinte, que será enviado como resposta ao chat e gera uma segunda lista de serviços. Essa ação pode ser repetida até que a última listagem não tenha mais de 10 serviços. O usuário em sessão poderá escolher o grupo de serviços ou serviço desejado a partir das listagens geradas, selecionar o serviço desejado e clicar em Enviar.

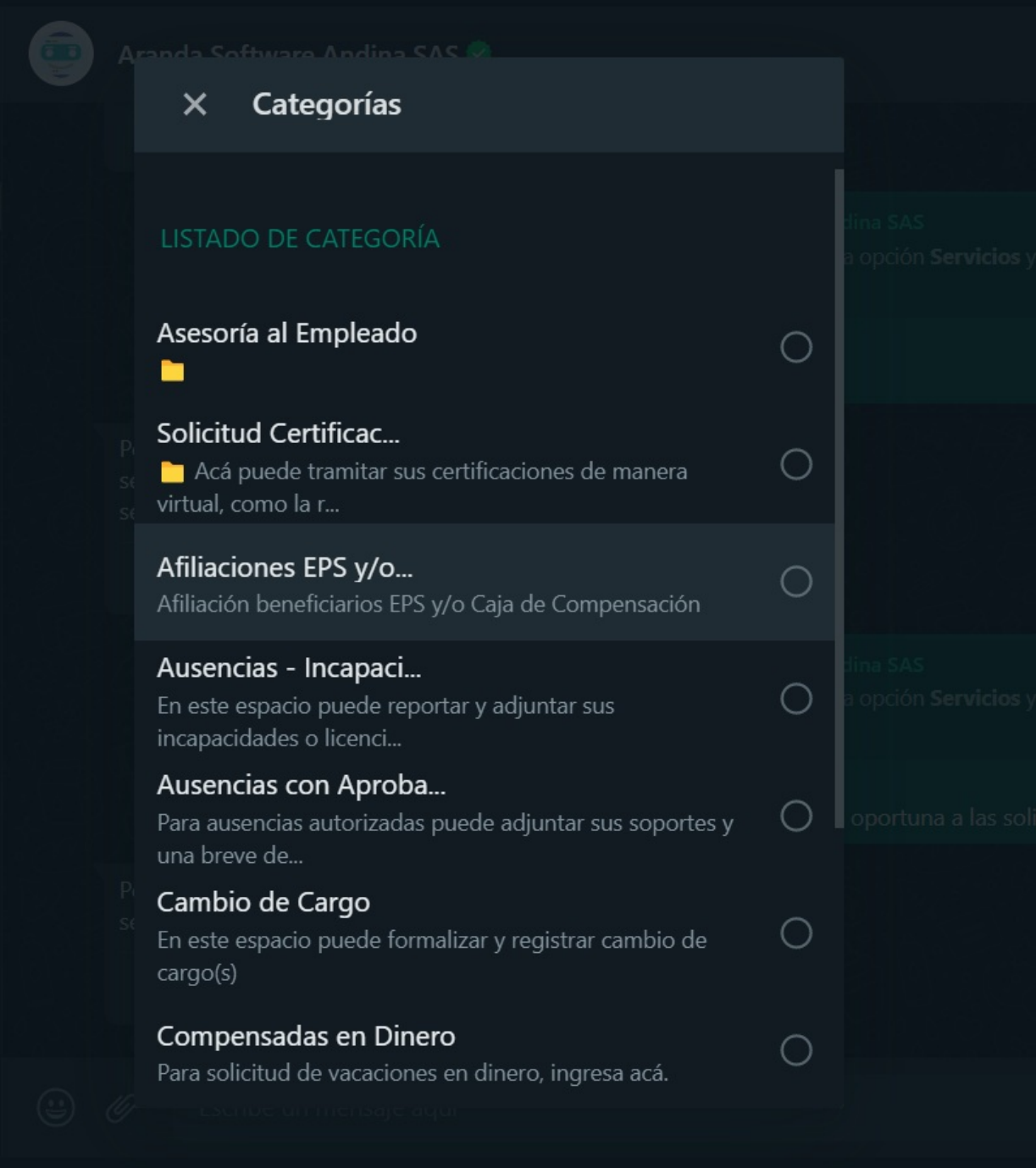
- 📌 Nota:
- 1 Depois que um serviço é selecionado, o Bot não permite que você altere a seleção e deve enviar o texto Cancelar para encerrar o diálogo e iniciar a categorização do caso novamente.
 - 2 Se o serviço selecionado não estiver associado a uma categoria, nenhuma lista será gerada e o Bot não executará nenhuma ação porque são consideradas práticas de configuração incorretas.



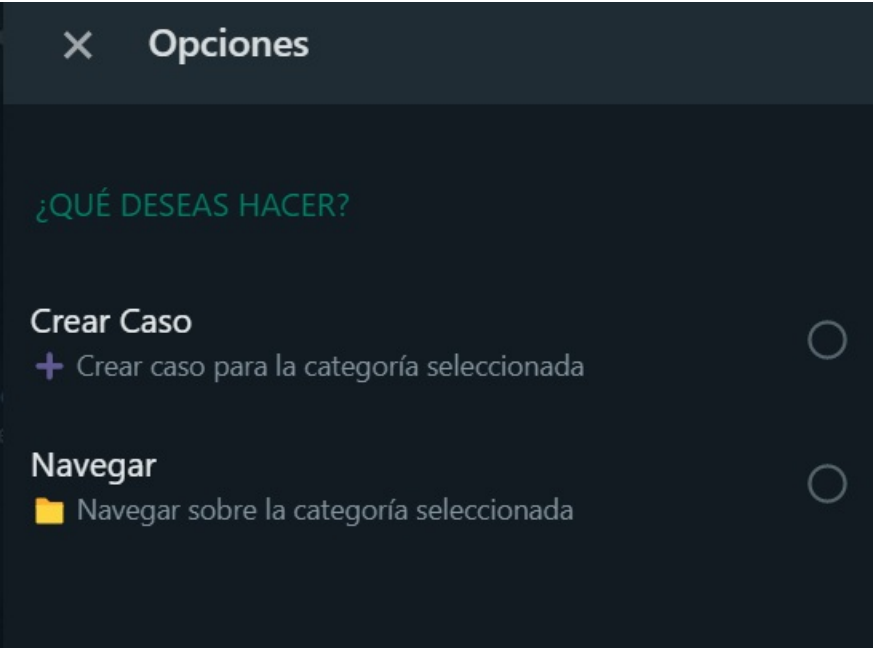
6. O serviço selecionado é enviado como resposta na conversa, o Bot retorna uma mensagem solicitando a seleção da categoria.



7. Ao selecionar o Categorias você poderá visualizar a lista de categorias relacionadas ao serviço selecionado e associadas ao usuário; Se o número de categorias for maior que 10, o comportamento será semelhante ao das etapas anteriores. Selecione a categoria desejada e clique em Enviar.

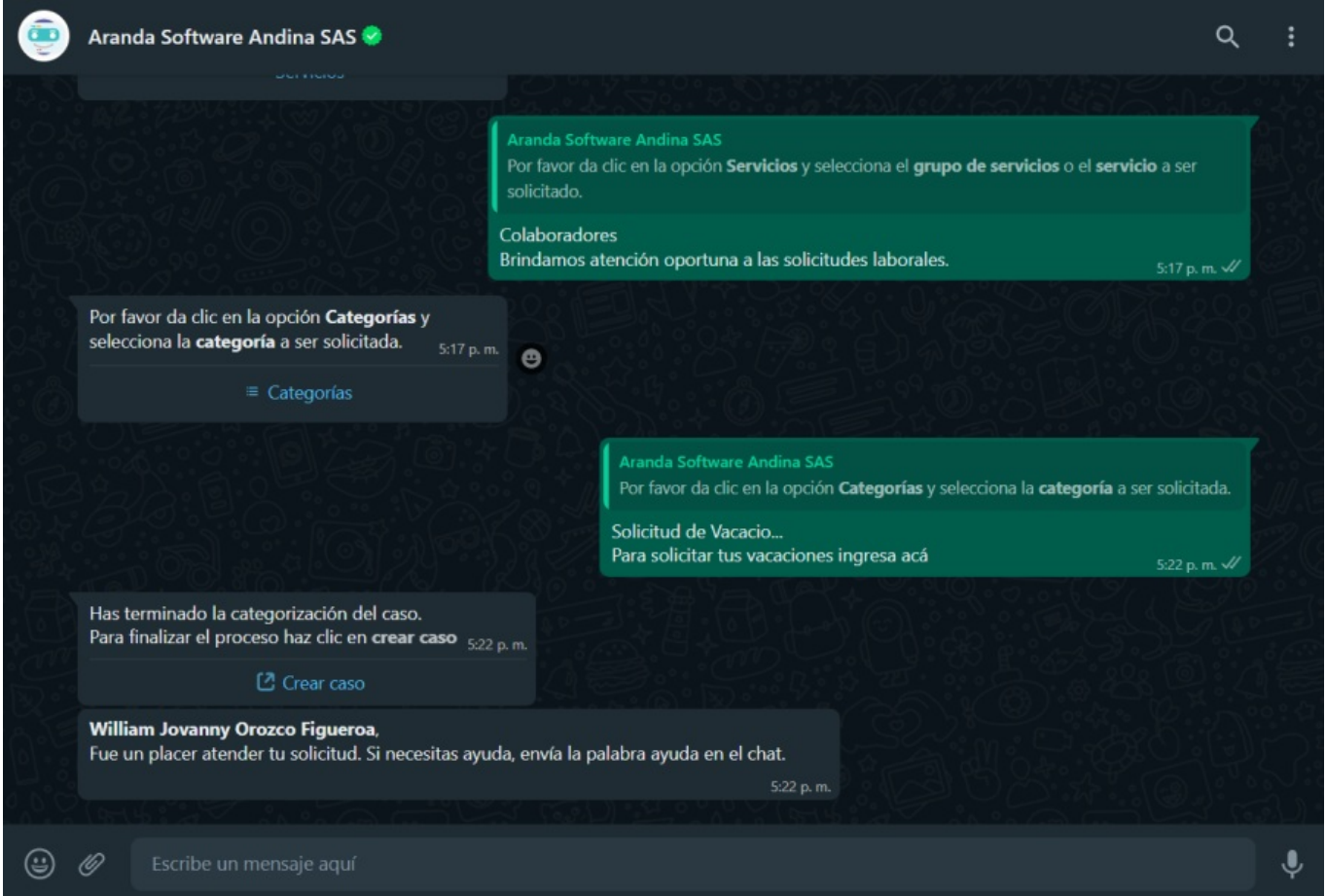


Se a categoria definida tiver um modelo operacional relacionado, estiver ativa e tiver subcategorias associadas a ela, o usuário poderá visualizar e escolher entre duas opções; Continue explorando a árvore de categorias ou crie um caso na categoria selecionada.



8. A categoria selecionada é enviada como resposta na conversa, o Bot exibirá uma mensagem notificando que a categorização do caso foi finalizada e pedirá para clicar no link ou botão Criar caso se você tiver o modelo personalizado configurado.

- 📌 Nota:
- 1 A mensagem de confirmação deve corresponder à configurada ao criar o modelo personalizado - Criar caso. [Criação de modelo de exibição - Criar caso](#).
 - 2 Se o Bot responder com a mensagem Crie um modelo de caso não identificado, entre em contato com o administrador, valide se a configuração do modelo está em um estado ativo [Exibir status do modelo de configuração](#) e/ou que o nome atribuído ao modelo personalizado corresponde ao inserido no [Configuração do aplicativo no ambiente do Bot](#) no campo Criar modelo de caso.



9. Se você tiver um modelo personalizado, selecionar o ícone Criar caso, uma nova janela será aberta com o formulário para criar o caso.

Configuración Avanzada

Pais(*)

Seleccione

Fecha Inicio de Vacaciones(*)

d/m/a

Fecha Terminación de Vacaciones(*)

d/m/a

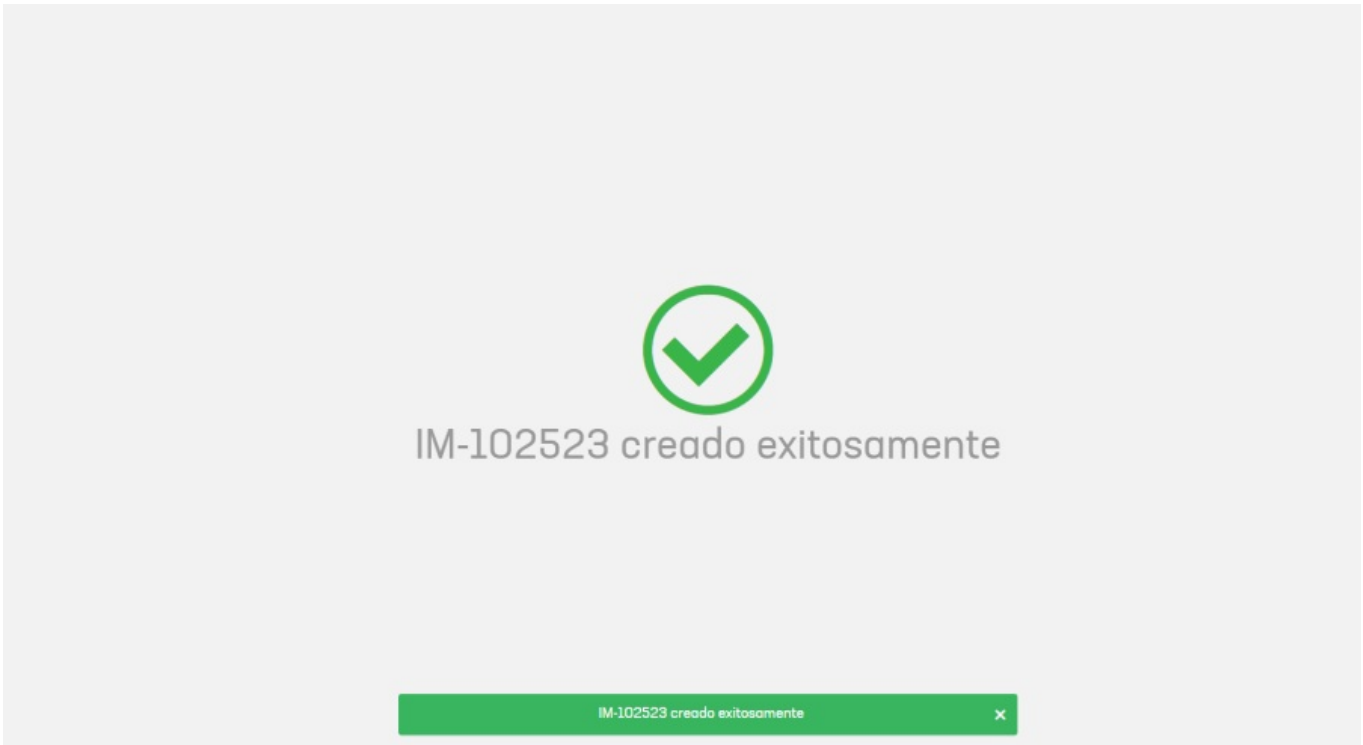
Días Hábiles Solicitados(*)

Fecha en que ingresa a retomar labores

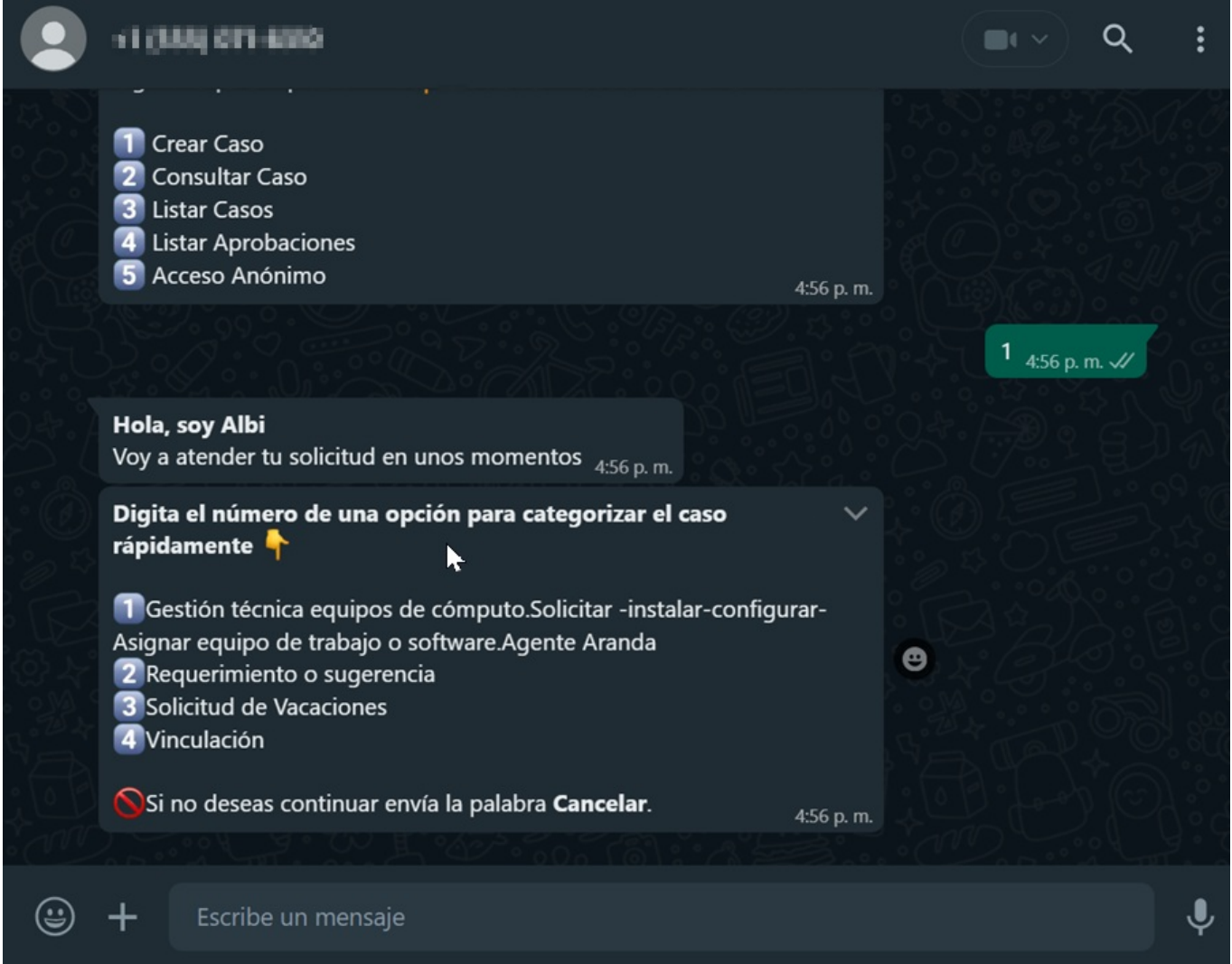
d/m/a

Crear caso

10. Preencha as informações necessárias no formulário de caso e clique no botão Criar caso. Ao terminar, você poderá exibir uma mensagem confirmando a criação do caso e o número do caso criado.

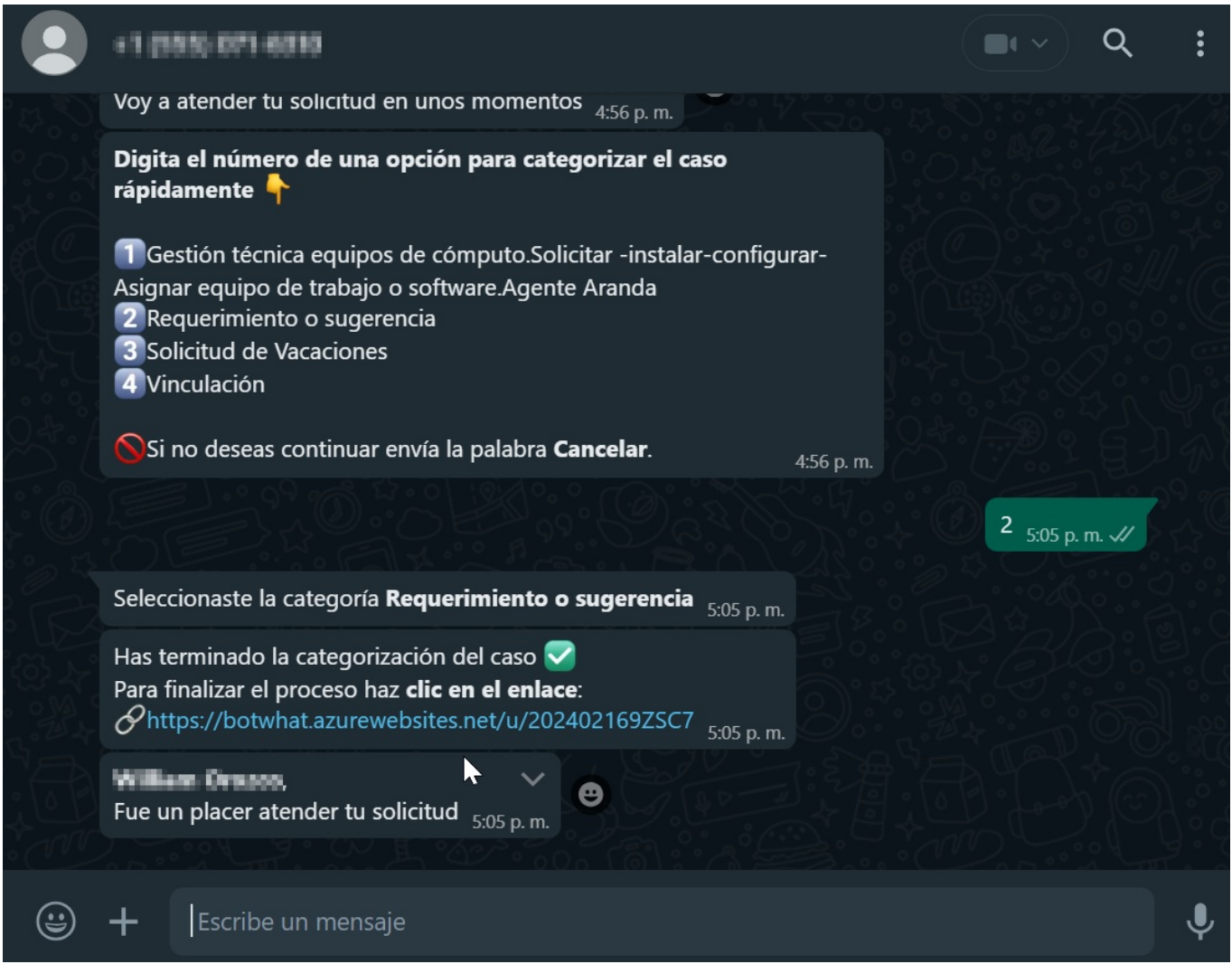


10. Se você tiver a opção “Usar links rápidos de categoria” No [Personalização de bot](#); Ao selecionar o Criar caso, o bot exibirá uma mensagem de boas-vindas e solicitará que você selecione o número de um dos a lista de categorias.



Nota: Para gerar essa lista, o Bot valida se o usuário está associado ao(s) serviço(s) configurado(s) nas categorias que têm a caixa habilitada “Categoria na casa dos usuários” no site da administração (ASMSAdministrator). Ver [Serviços](#)

11. O Bot recebe a resposta enviada pelo usuário e retorna uma mensagem notificando a categoria selecionada e informando que a categorização do caso foi concluída. Em seguida, peça para clicar no link ou botão “Criar caso” se você tiver um modelo personalizado configurado.



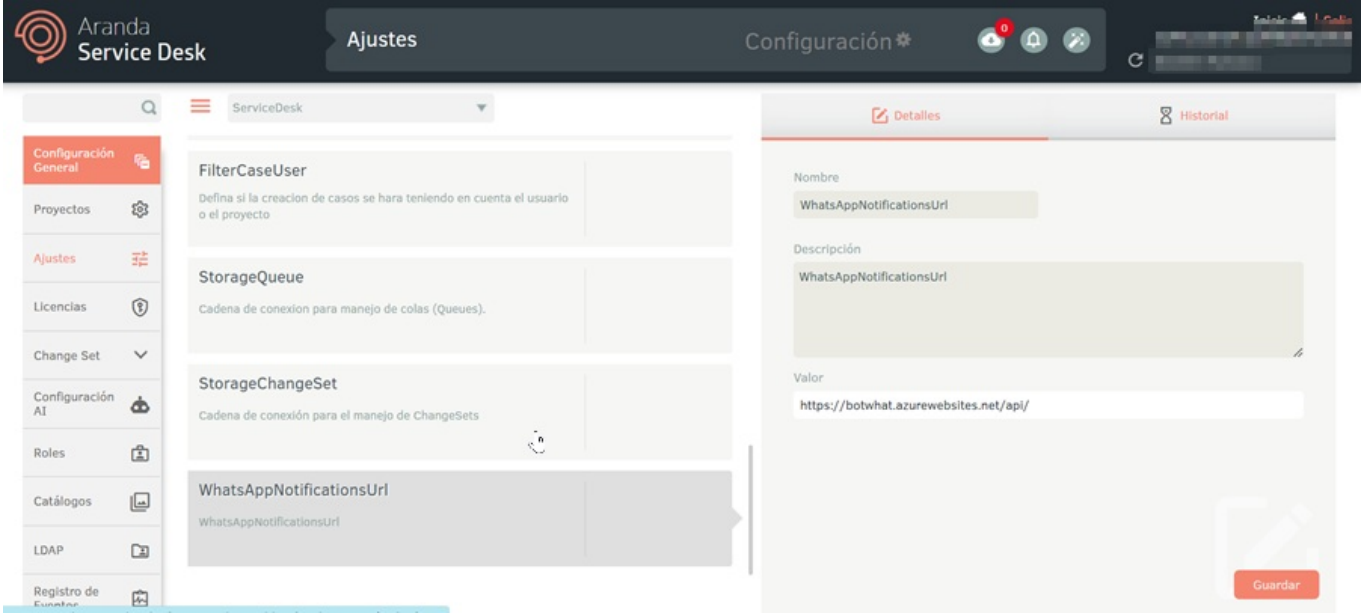
Categorização automática

A categorização automática de casos requer ter a opção habilitada “Ativar categorização automática” na personalização do bot. [Exibir configurações personalizadas de bot](#)

Condições prévias para a extração de campos adicionais

- A configuração de URL correspondente é necessária para extração de campo adicional. Acesse o console de administração (ASMSAdministrator), no Configurações gerais / Configurações localize o parâmetro WhatsAppNotificationsUrl e defina a URL da seguinte maneira:

https://albiwsp.arandasoft.com/api/



Se você tiver sua própria implementação do bot, defina a URL correspondente.

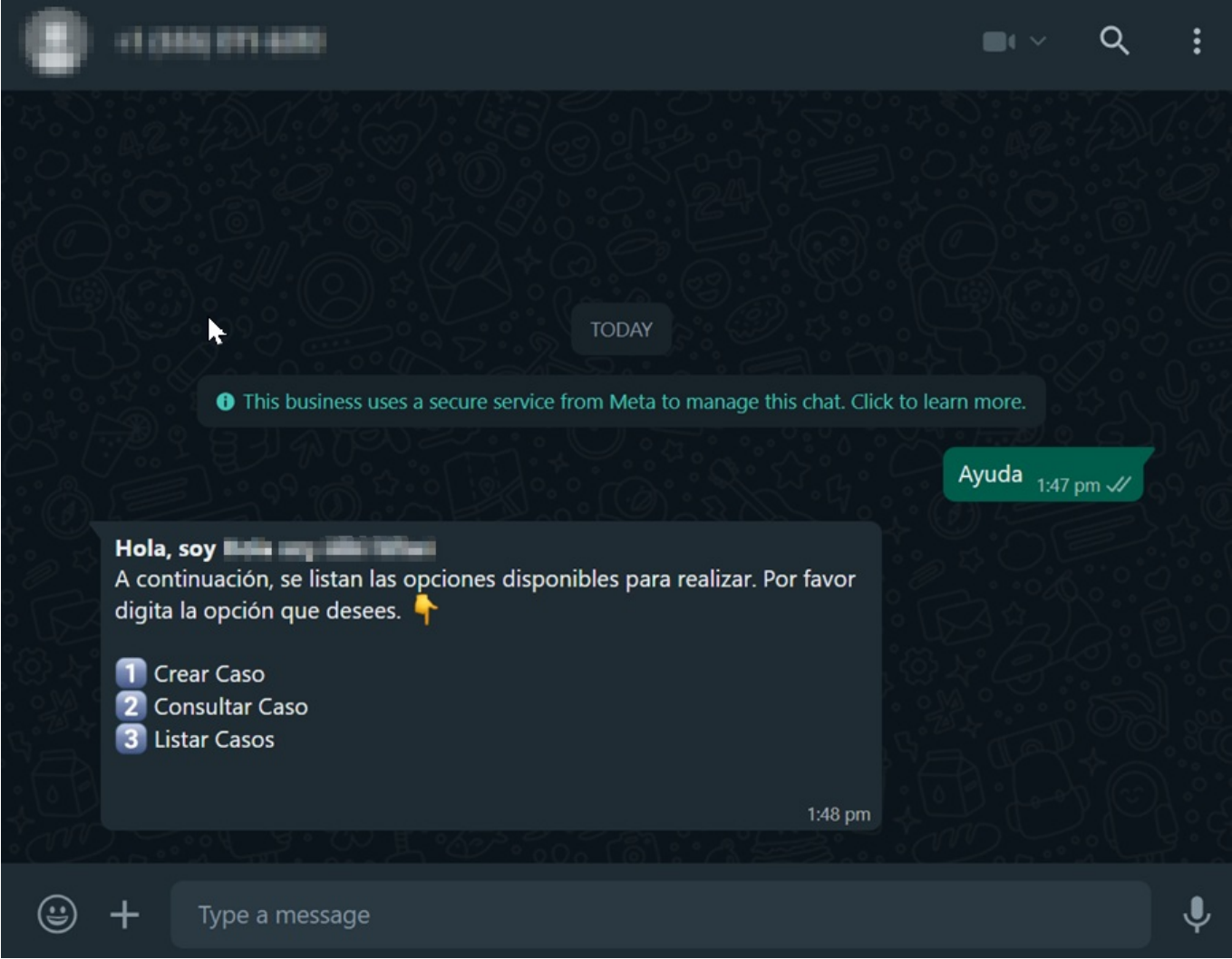
- A tabela a seguir detalha os tipos de dados autorizados para extrair valores para campos adicionais.

Permitido	Não permitido
Texto curto	Arquivo
Hora e data	Link
Parágrafo	Posição
Falso ou Verdadeiro	Múltipla escolha
Todo	Botão
Decimal	
Data	
Hora	
Moeda	
Árvore	
Lista	
Catálogo (lista)	
Catálogo (árvore)	

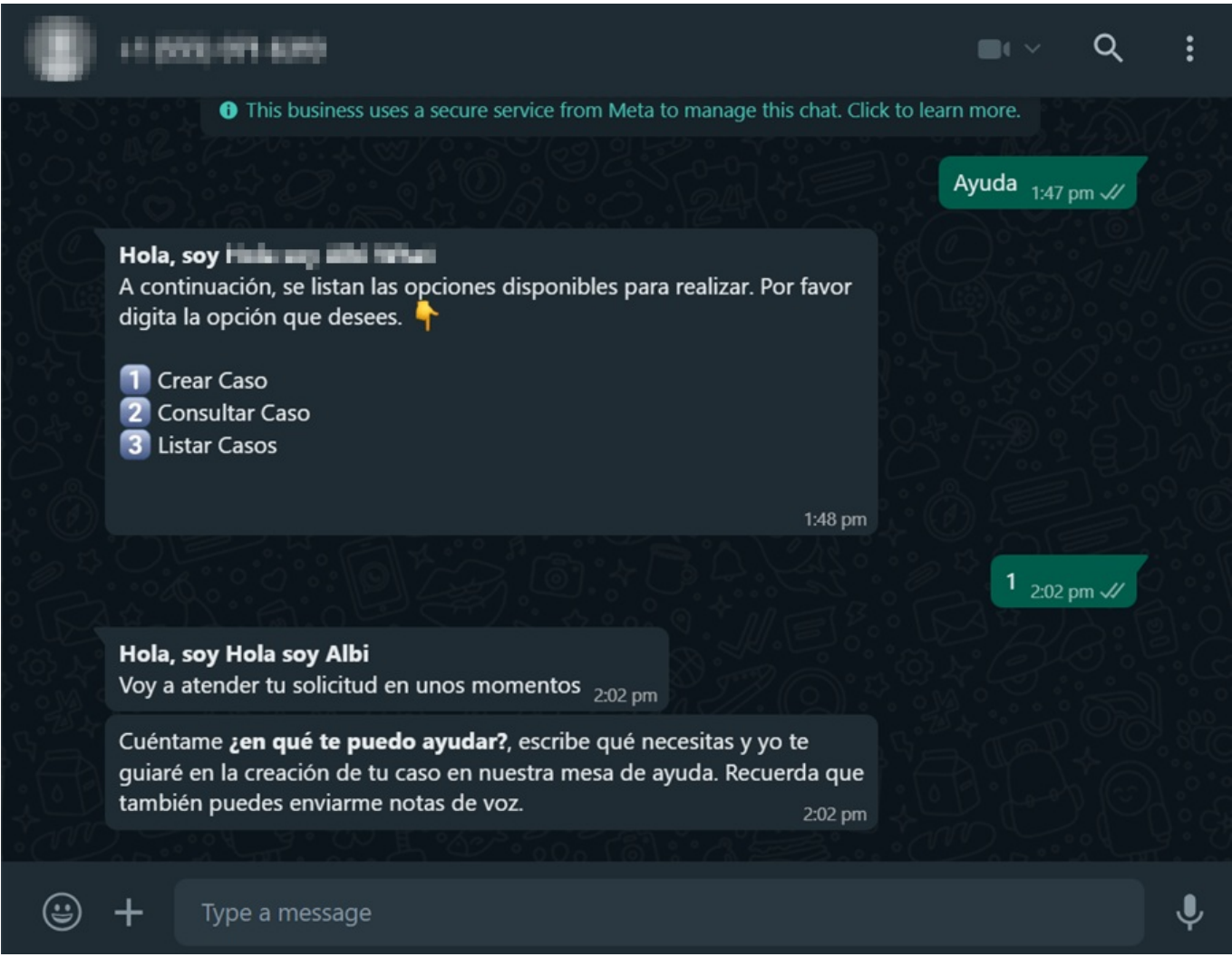
- A extração ou solicitação de valores para campos adicionais não será realizada se a categoria na qual o caso é classificado tiver 12 ou mais campos adicionais habilitados dos tipos permitidos.
- Caso a categoria na qual a solicitação é classificada tenha campos de interface obrigatórios diferentes de “assunto” e “descrição”, a extração e solicitação de valores para campos adicionais não será executada.
- Nas situações em que existam campos adicionais de tipos não permitidos e estes sejam obrigatórios para a categoria a que o caso está classificado, não será realizada a extração e solicitação de campos adicionais.
- Se um campo adicional, como lista e/ou árvore, tiver mais de 100 valores associados a ele, a extração de valores para esse campo será descartada.

Criação de caso

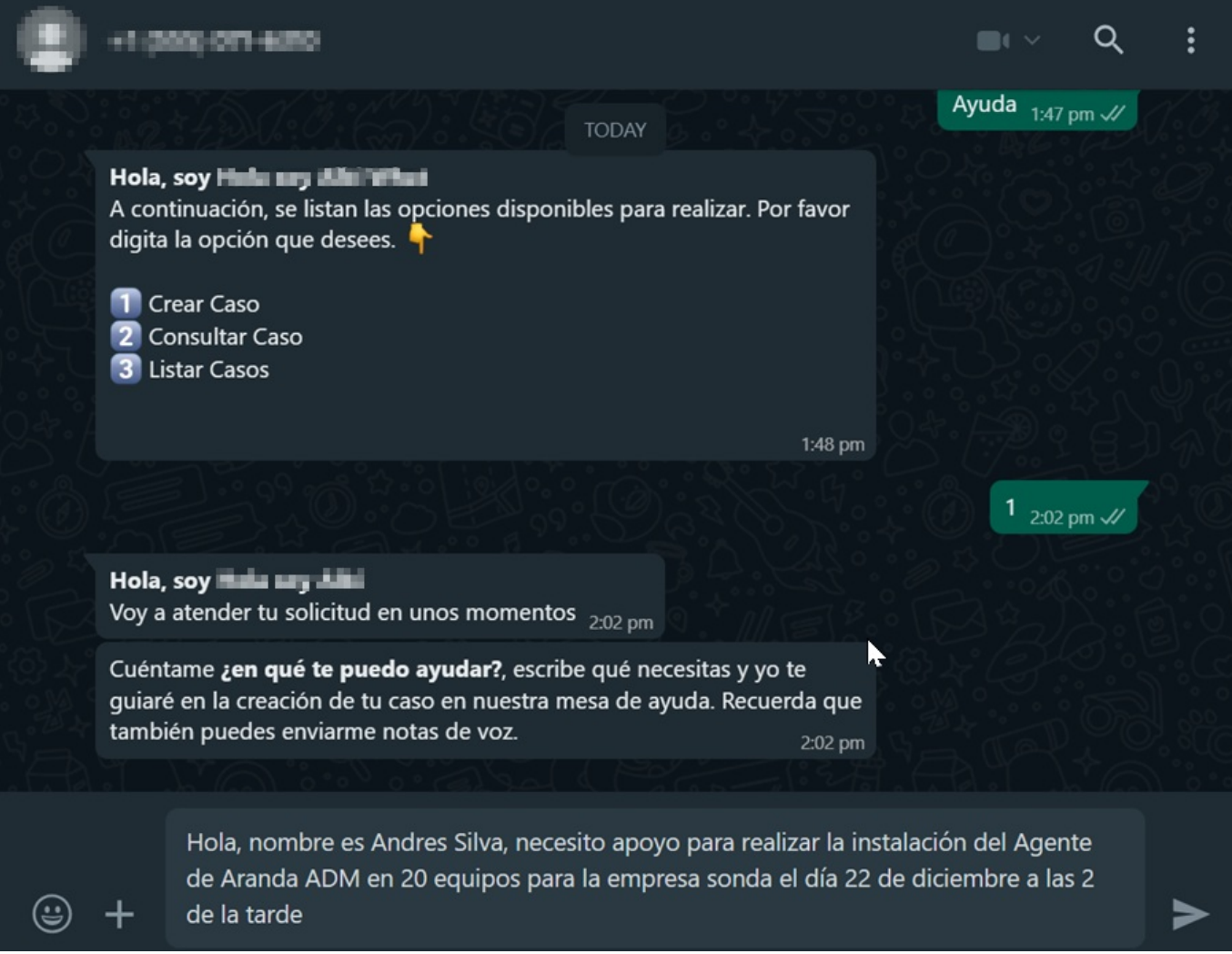
1. No aplicativo web ou móvel do WhatsApp, inicie o bate-papo com o número de contato do Bot, invoque-o digitando “qualquer texto”; o Bot responderá com uma mensagem de saudação e as opções disponíveis serão listadas, Escolha a opção “Criar caso”.



2. O bot exibirá uma mensagem de saudação e solicitará que você digite a solicitação.



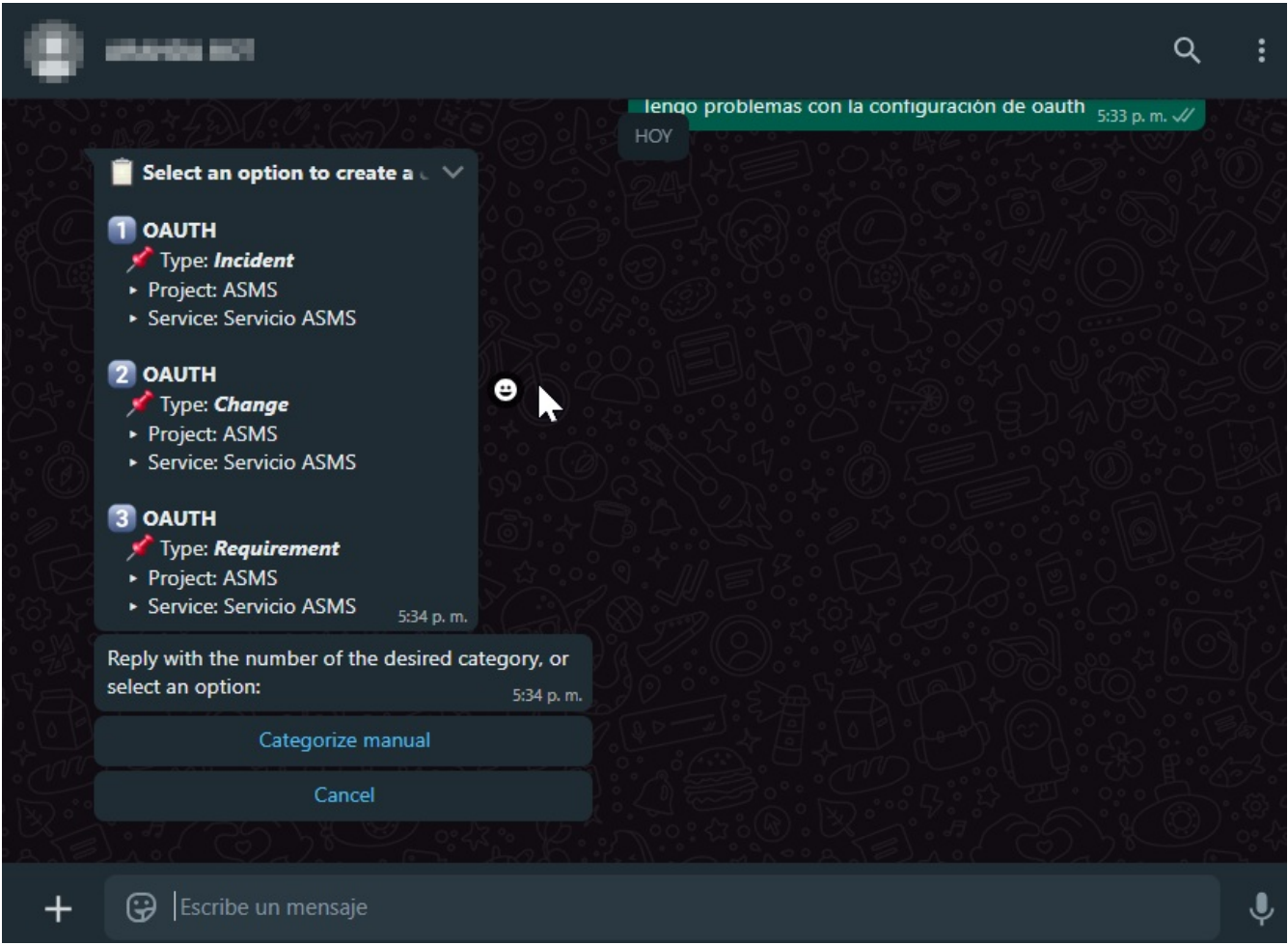
3. Digite a solicitação ou envie uma mensagem de voz.



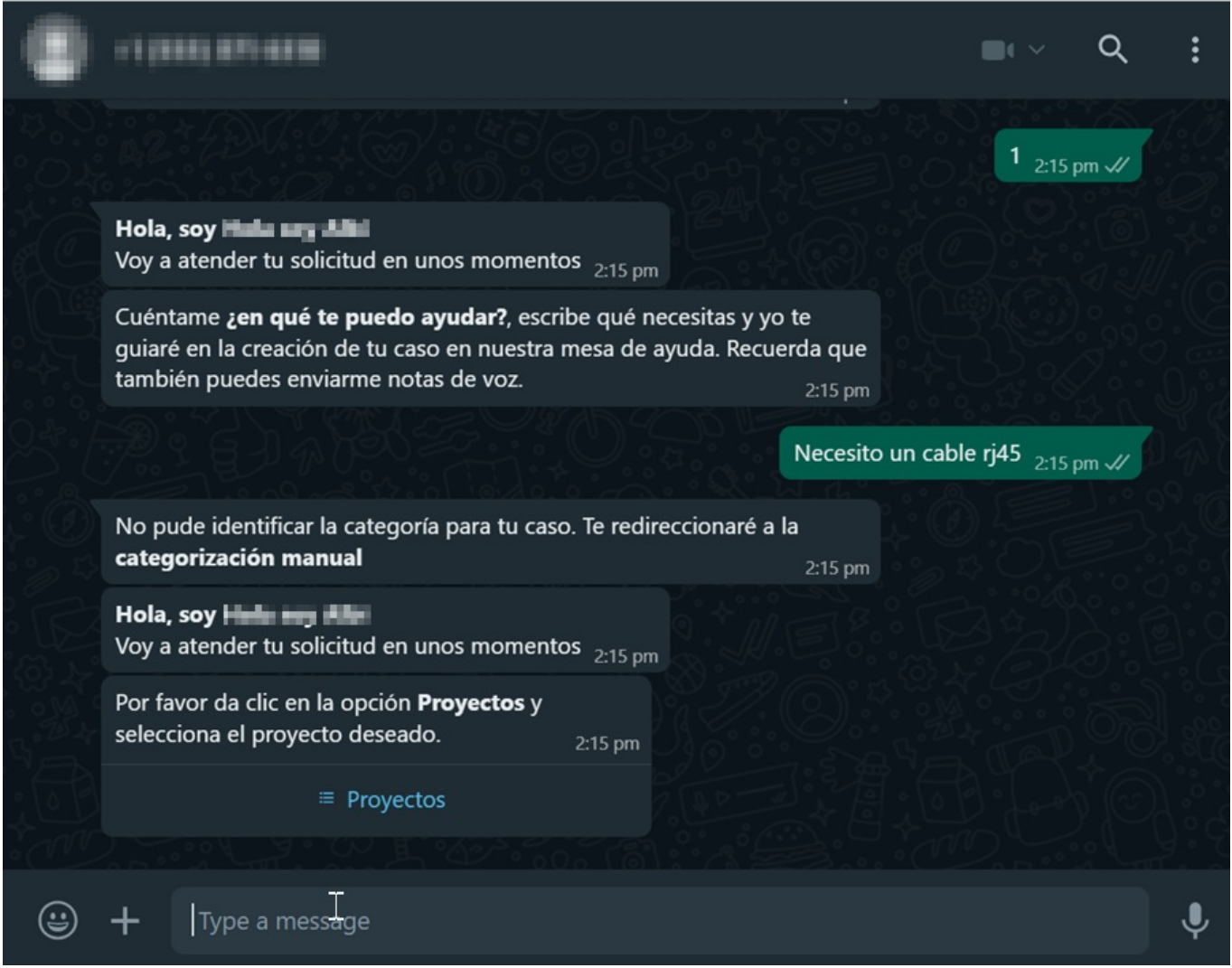
4. O bot avalia a solicitação enviada pelo usuário e classifica automaticamente o caso.



Se a categorização automática estiver configurada com o assistente de tipo de modelo e o bot identificar mais de uma categoria para classificar o caso, serão apresentadas até três opções de categoria, com o tipo de caso, para que o usuário escolha a mais adequada.

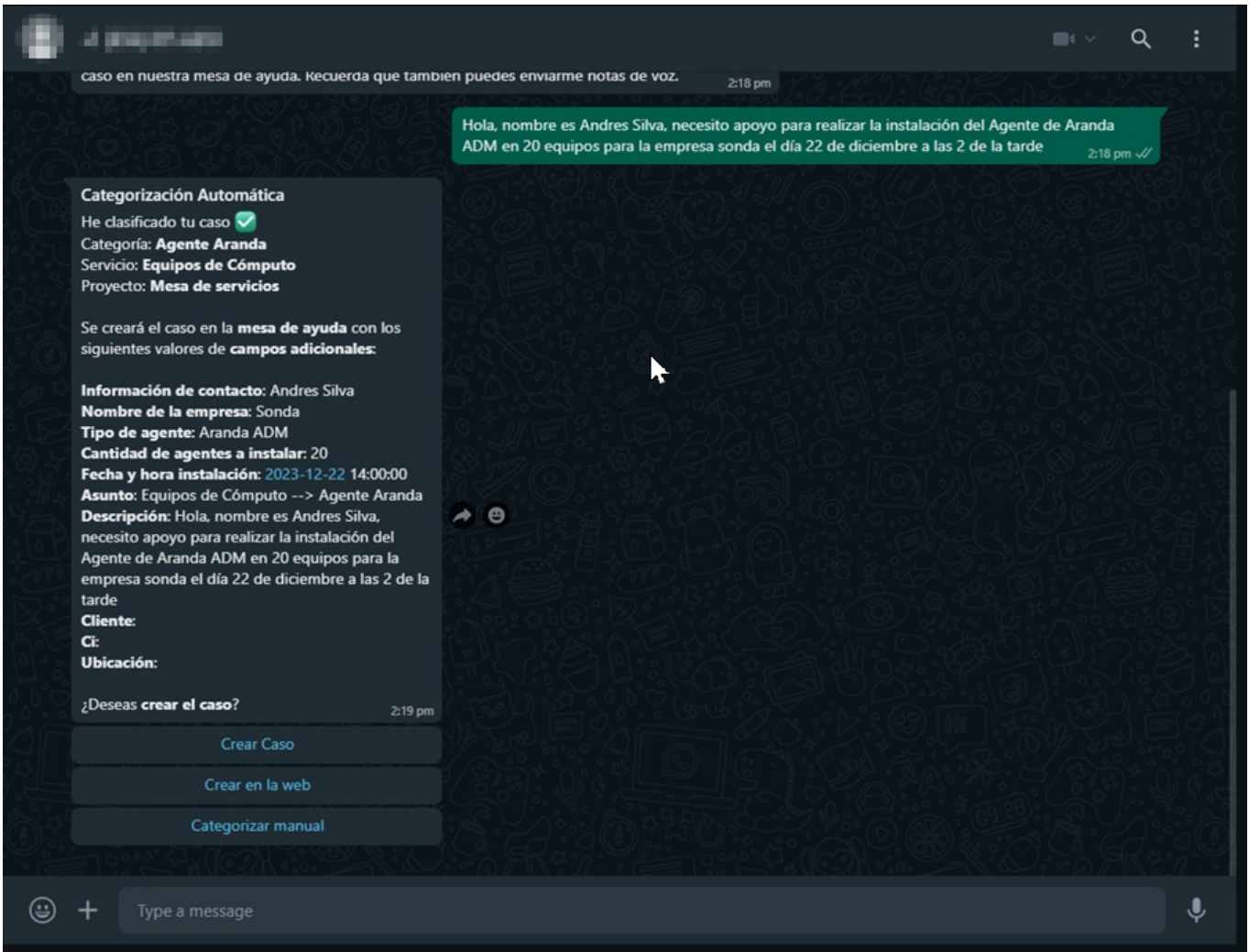


Se o bot não conseguir interpretar a solicitação enviada pelo usuário, ele o redirecionará para a categorização manual.

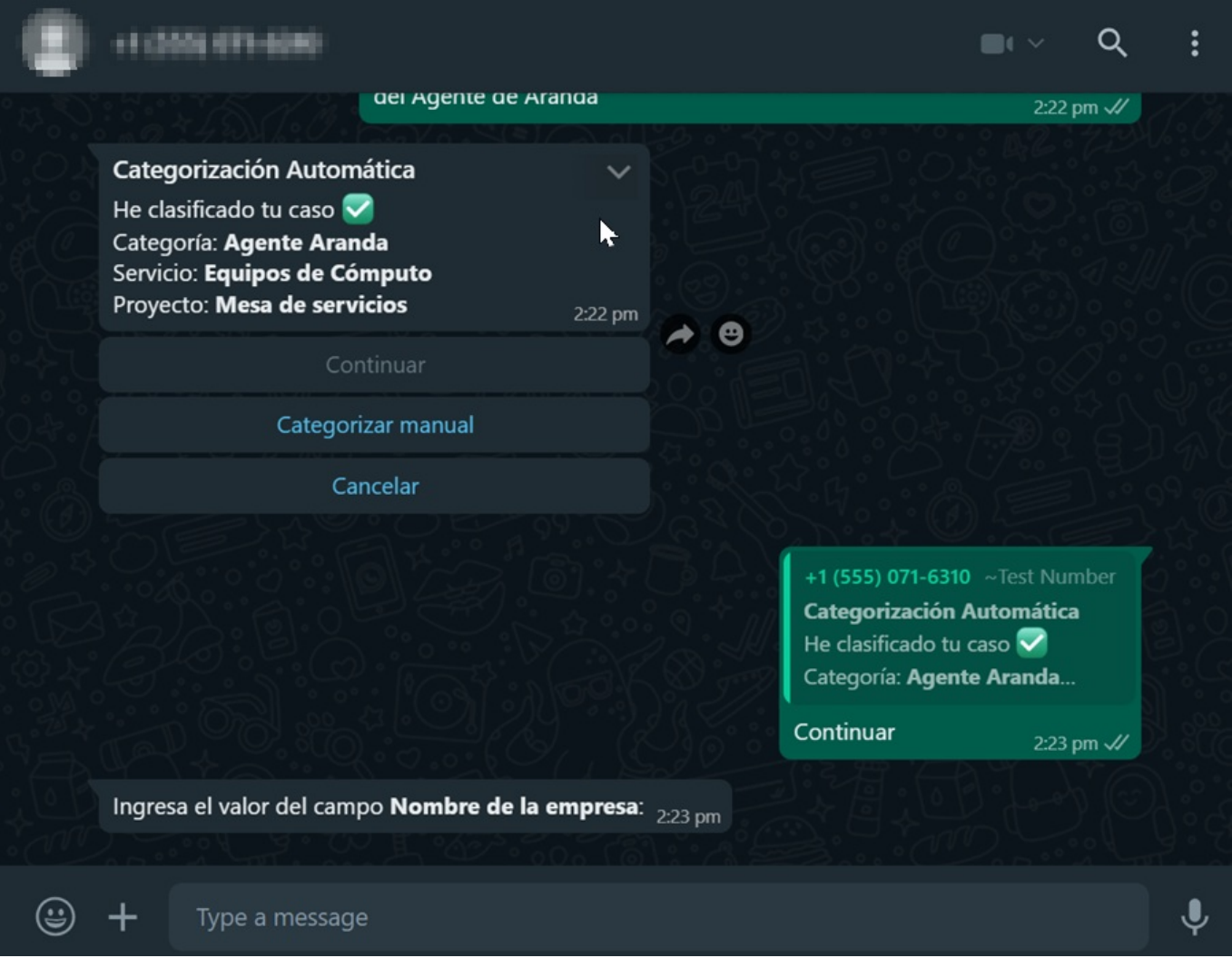


Observações:

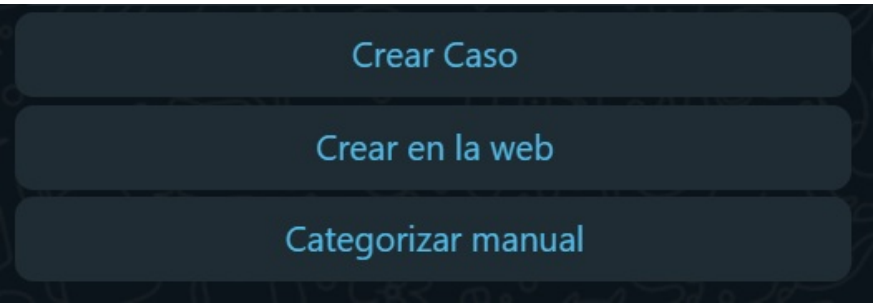
- Se o “Extração de campos adicionais” está habilitado nas configurações personalizadas do bot e é extraído todos os valores necessários para a criação do caso, será apresentado um cartão que resumirá as informações extraídas.



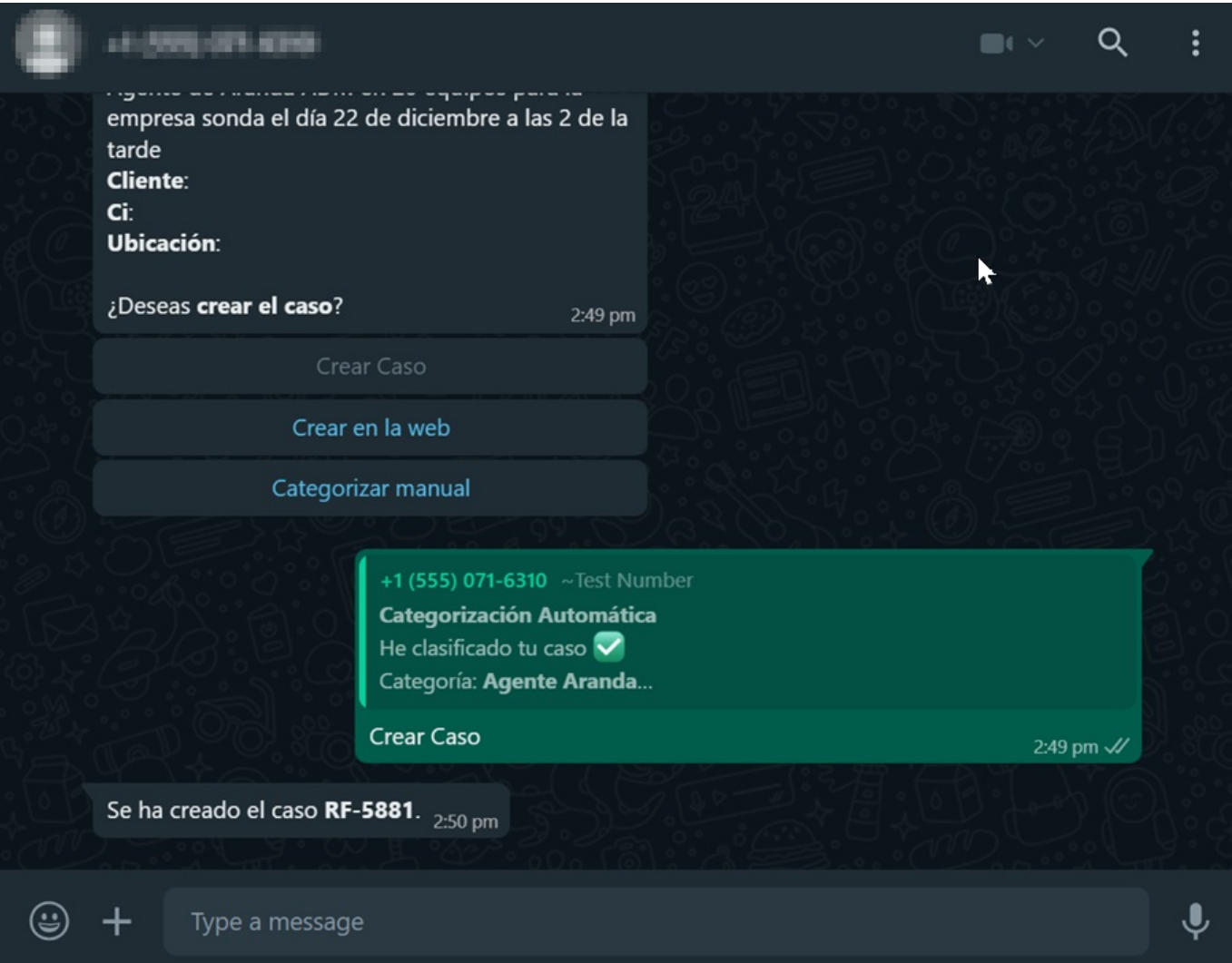
- Caso não seja possível extrair todos os valores necessários para a criação do caso, e se a função “Pedir ao usuário campos adicionais ausentes” estiver habilitado, o bot exibirá o “Continuar” e clicar solicitará que o usuário preencha os valores correspondentes para os campos adicionais do tipo permitido.



5. Após categorizar a solicitação e preencher os valores dos campos adicionais, três botões serão exibidos:



- Criar caso: Clicar criará o caso e o bot retornará o número da solicitação.

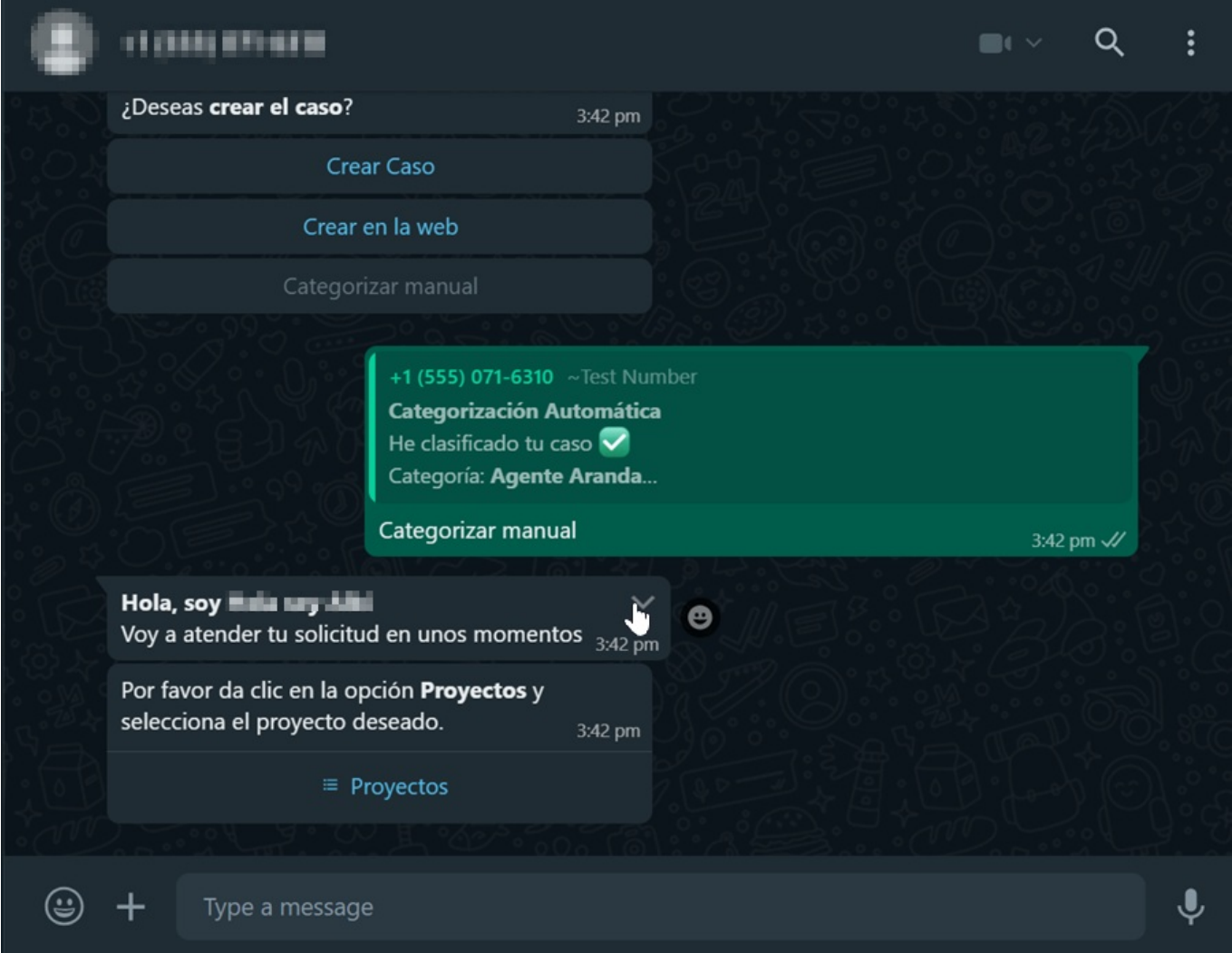


- Criar na web: Caso você queira modificar algum valor das informações extraídas, clicando neste botão, O bot solicitará que você clique no link ou botão “Criar caso”.



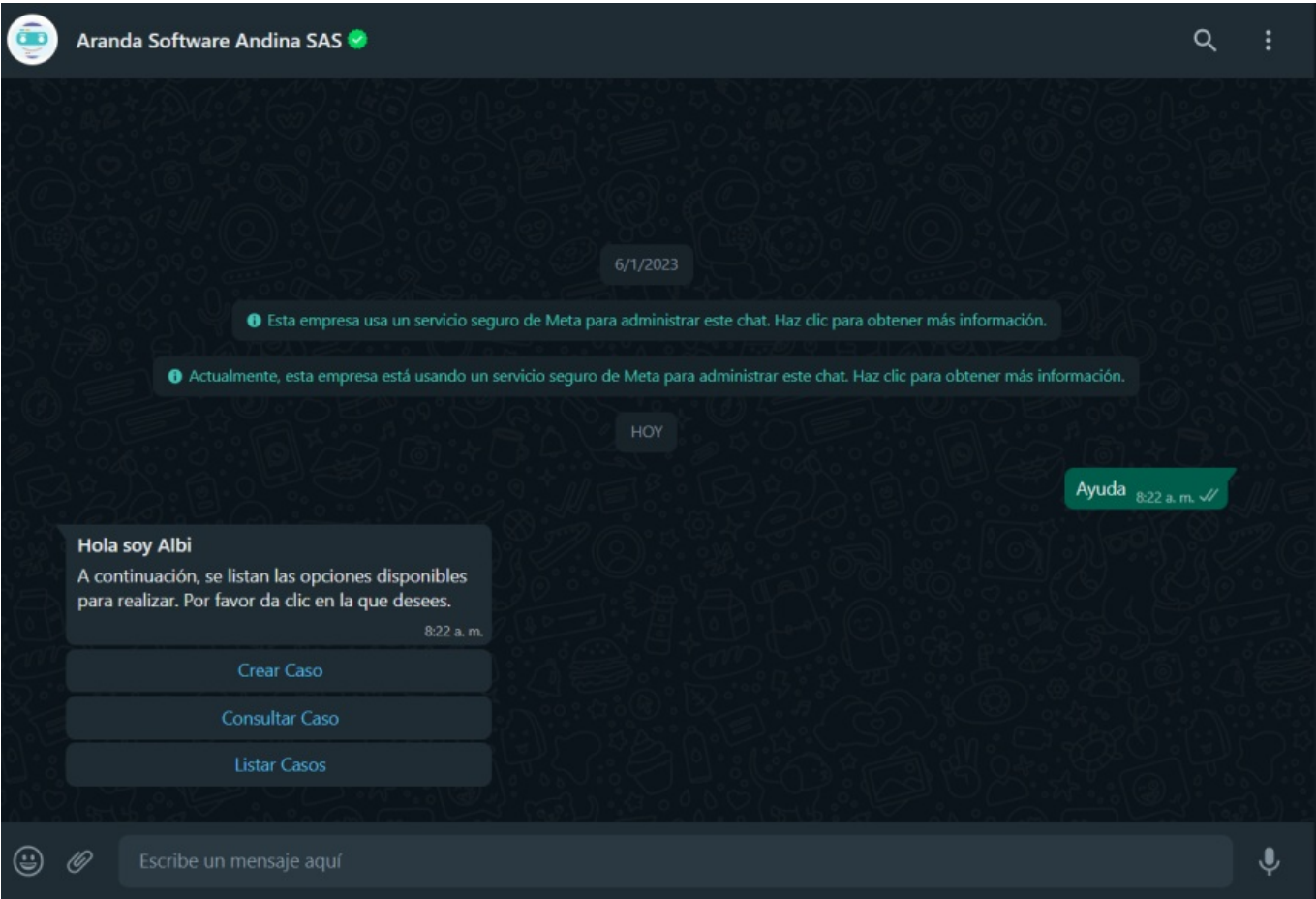
Faça as modificações necessárias. Ao clicar no botão "Criar caso" A solicitação será gerada e fornecida o identificador correspondente.



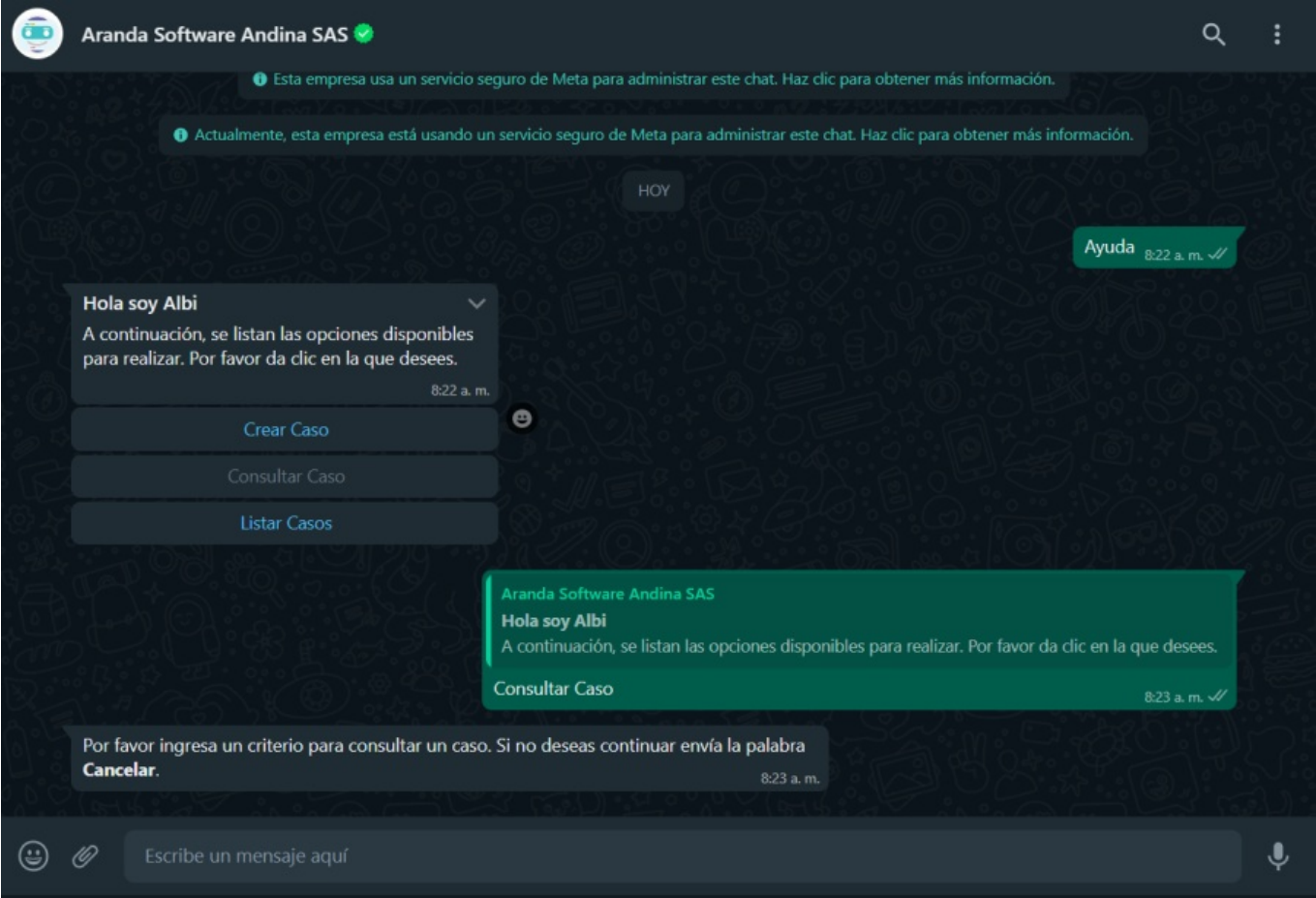


Consultar um caso

1. No WhatsApp web ou aplicativo móvel, inicie o bate-papo com o número de contato do Bot, invoque-o digitando “qualquer texto”; o Bot responderá com uma mensagem de saudação e as opções disponíveis serão listadas; Selecione a opção Consultar Caso.



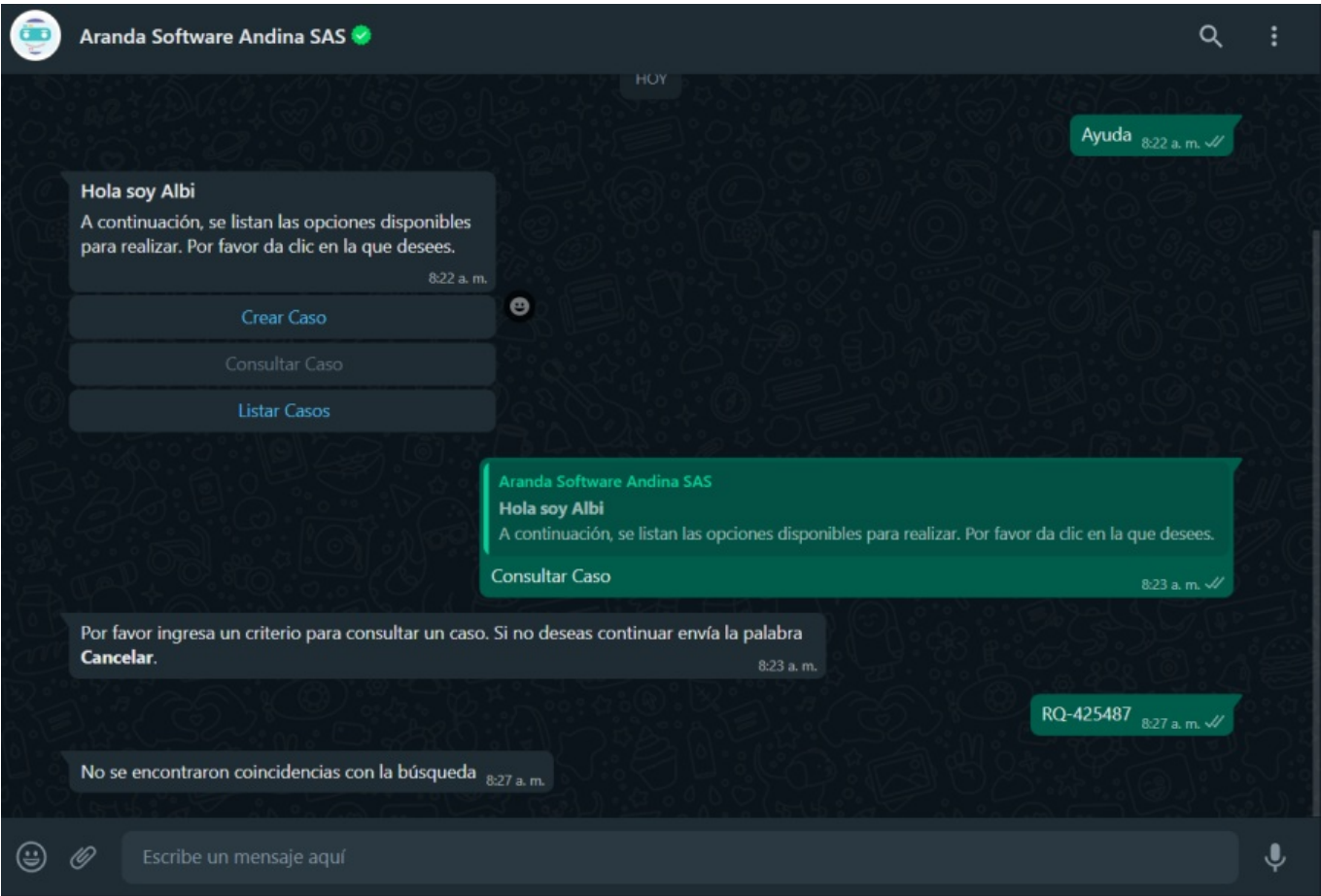
2. A opção Consultar Caso é enviado como resposta à conversa; o Bot exibirá uma mensagem solicitando que você insira um critério para a consulta. Se você não deseja continuar, você deve enviar a mensagem Cancelar.



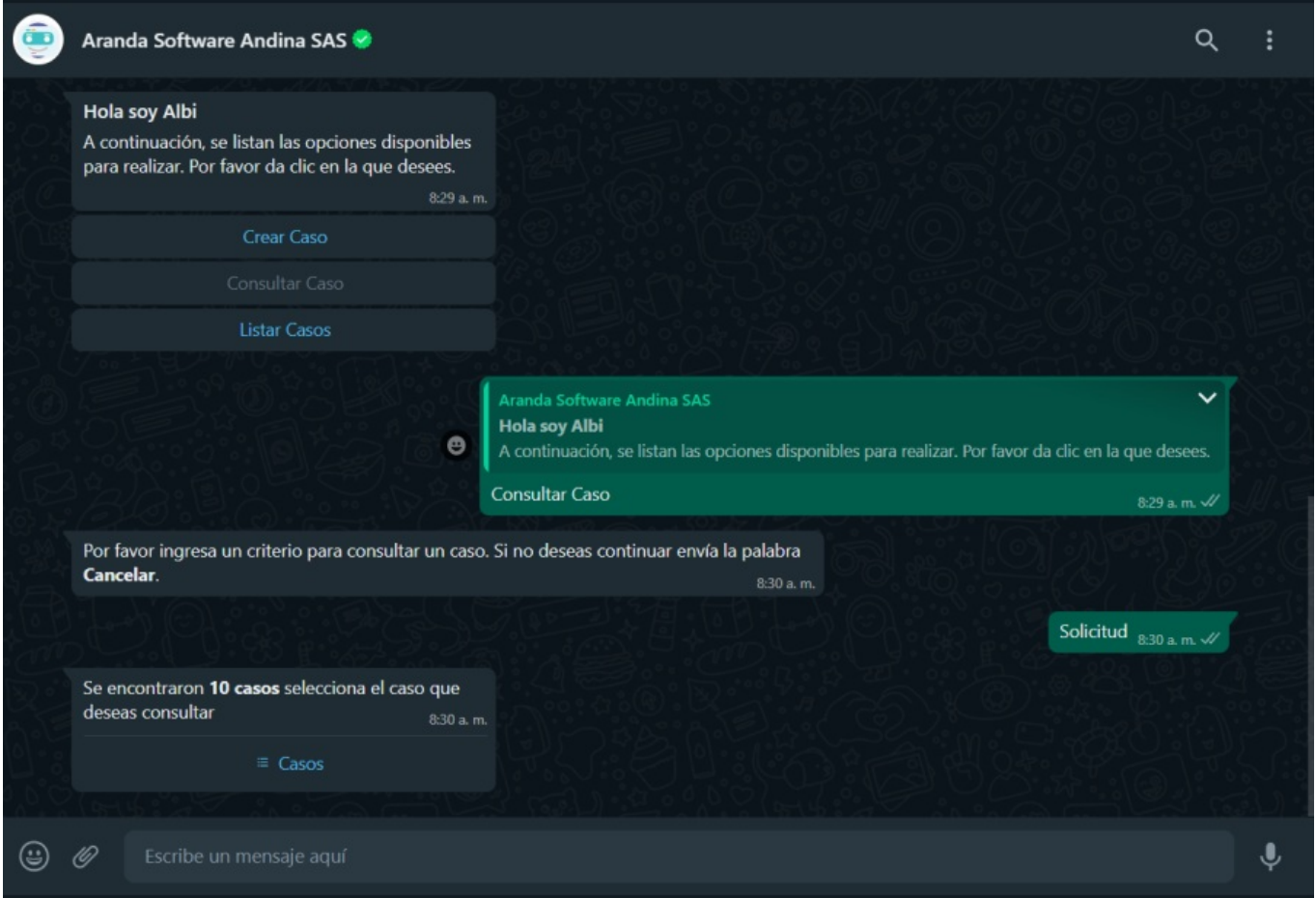
3. Digite o texto que deseja visualizar e clique em Enviar. Para pesquisas de casos, o Bot as faz levando em consideração os seguintes operadores e campos:

Operador	Descrição	Campo consultado
GOSTAR	Encontre os caracteres inseridos	COMPOSEDID (ID composto)
CONTÉM-SOBRE	O motor omite separadores, conectores, palavras de parada	-Assunto - Descrição não HTML

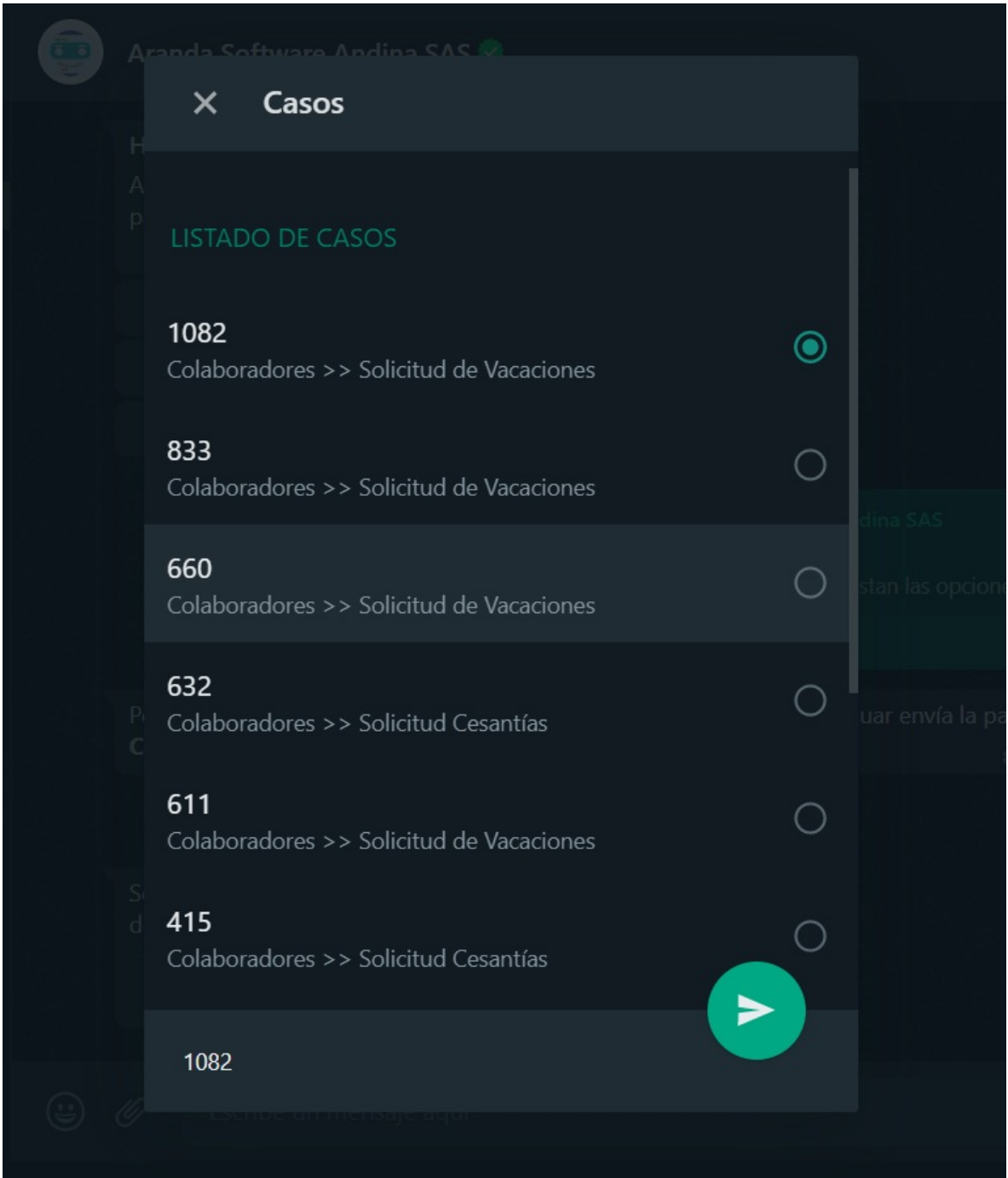
4. Se nenhuma correspondência for encontrada para os critérios de pesquisa inseridos, o Bot responderá ao Nenhuma correspondência foi encontrada com a pesquisa e o Consultar Caso Termina; Você deve começar de novo se quiser fazer a consulta com um novo critério.



5. Quando o resultado da pesquisa produz uma ou mais correspondências, o Bot entrega como resposta o número de casos encontrados associados ao usuário com um máximo de 10 casos; 0 Casos.

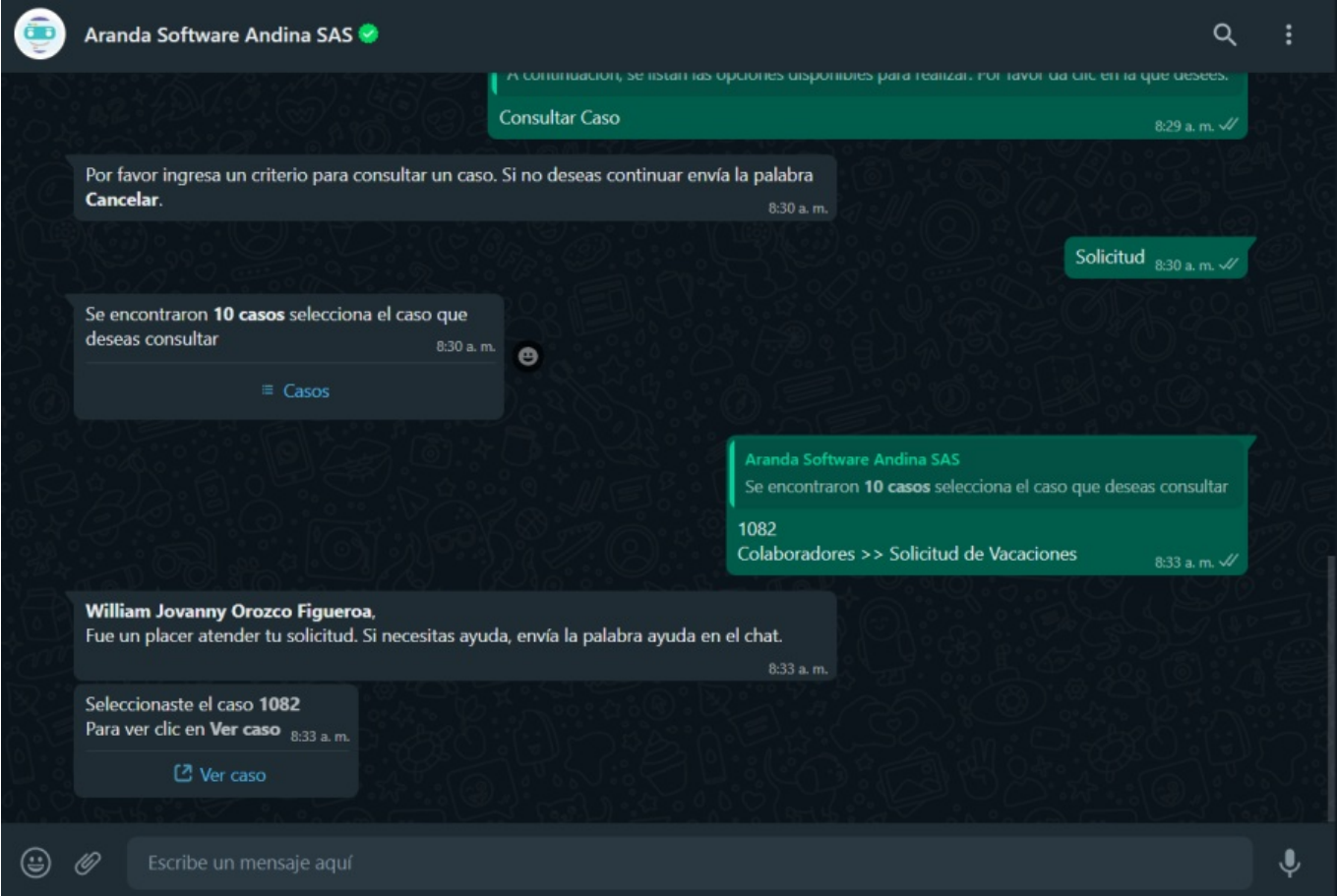


5. Você pode visualizar a lista de casos encontrados (máximo de 10 casos), selecionar o caso que deseja visualizar e clicar em Enviar.

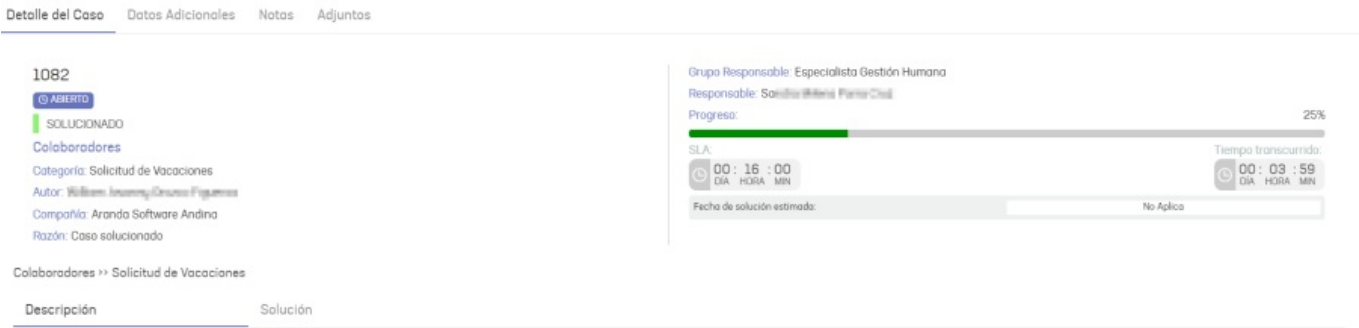


6. O caso selecionado é enviado como resposta na conversa, o Bot exibirá uma mensagem notificando o número do caso selecionado e pedirá para clicar no link ou botão Ver Caso se você tiver um modelo personalizado.

- Nota:
- 1 A mensagem gerada pelo bot deve corresponder à configurada ao criar o modelo personalizado – Ver caso [Exibir configurações do modelo](#).
 - 2 Se o Bot responder com a mensagem Modelo ver caso não identificado, entre em contato com o Administrador, valide se o modelo personalizado, caso de exibição, está no status ativo [Exibir status do modelo de configurações](#) e/ou que o nome atribuído ao modelo personalizado corresponde ao inserido no [Configuração do aplicativo no ambiente do Bot](#) no campo Exibir modelo de caso.

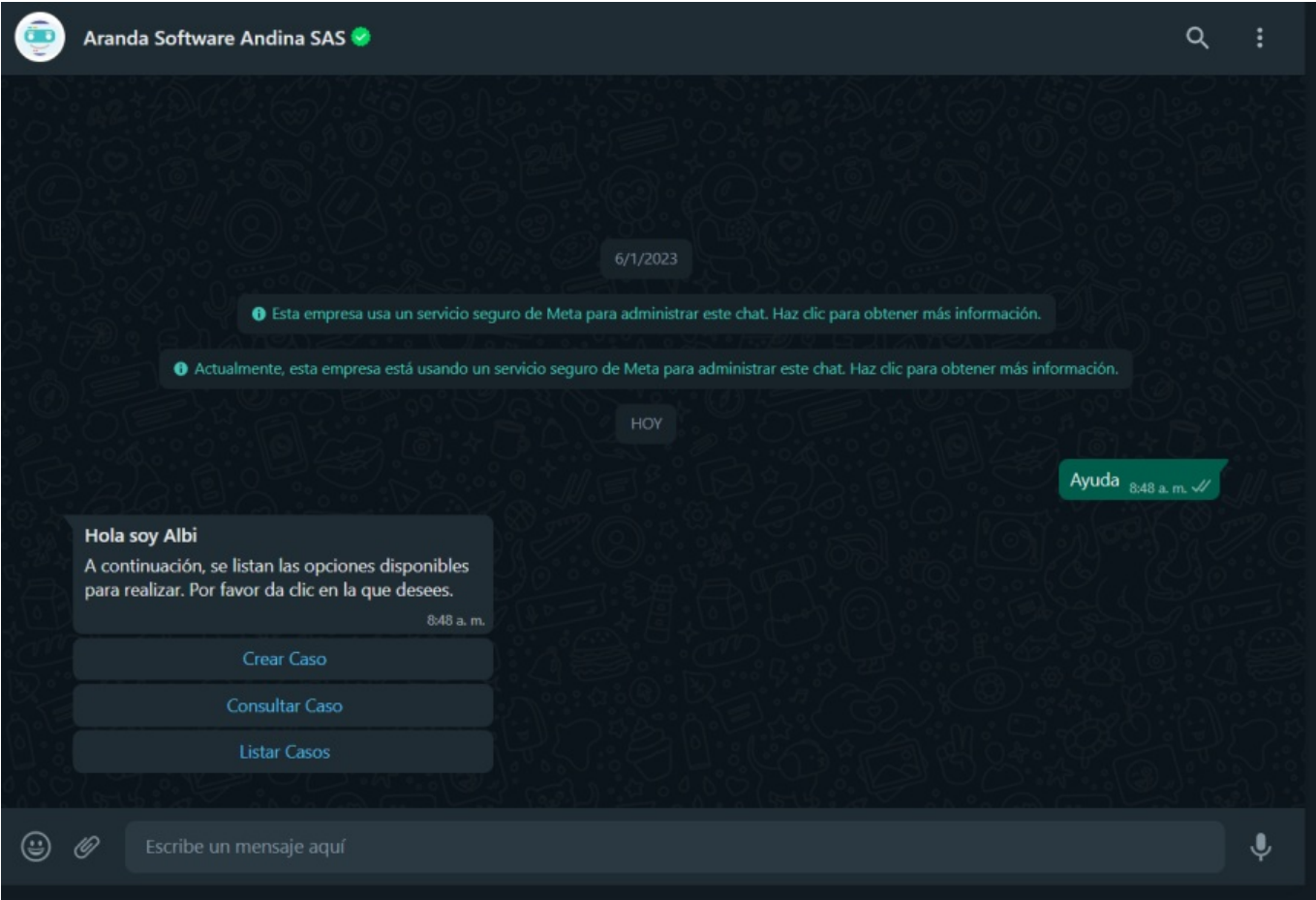


7. Se você tiver um modelo personalizado, selecionar o ícone Ver caso, uma nova janela é aberta com o formulário para visualizar o caso; Se você tiver as permissões, poderá fazer alterações em campos adicionais, adicionar anotações manuais e anexar arquivos.

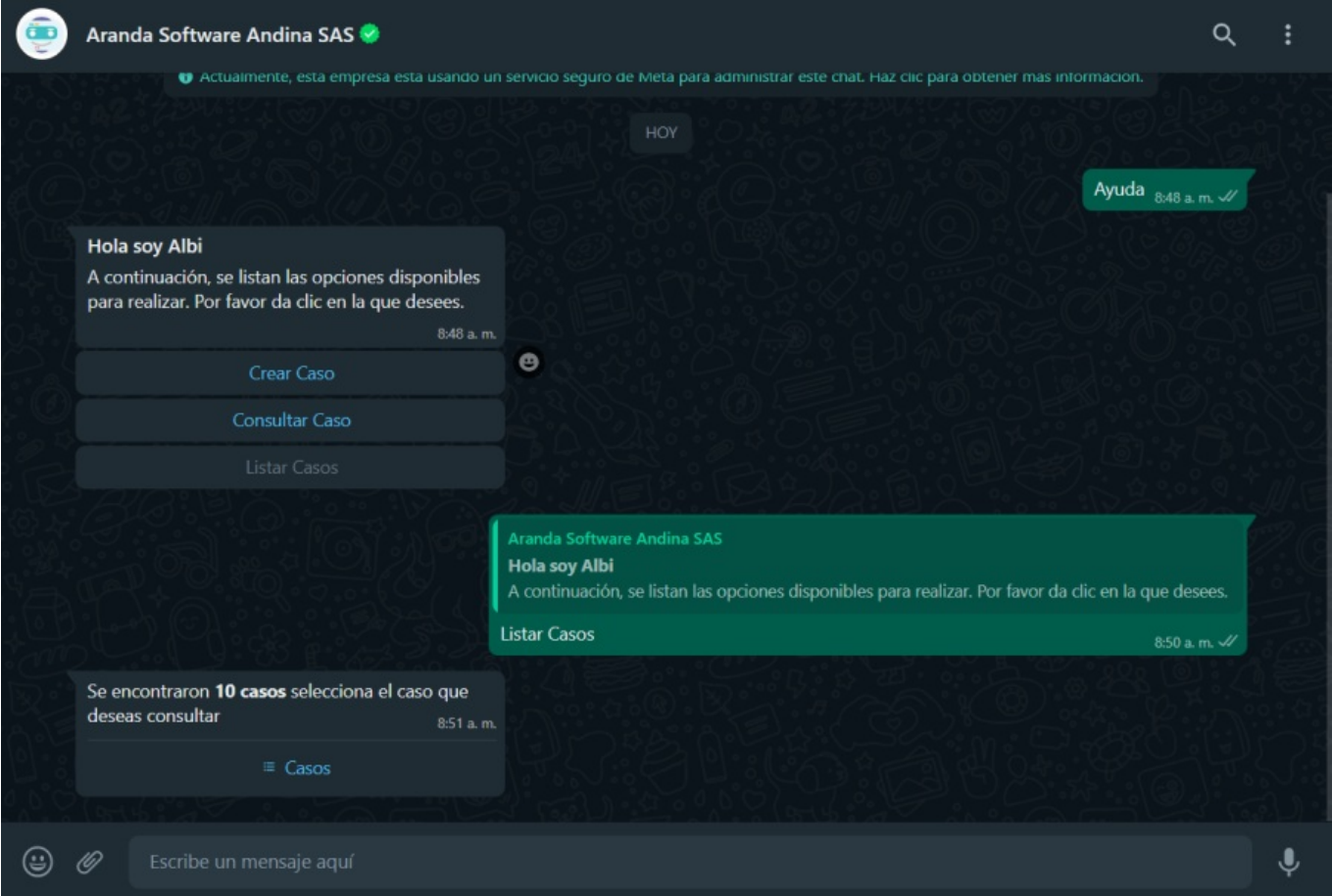


Listar casos

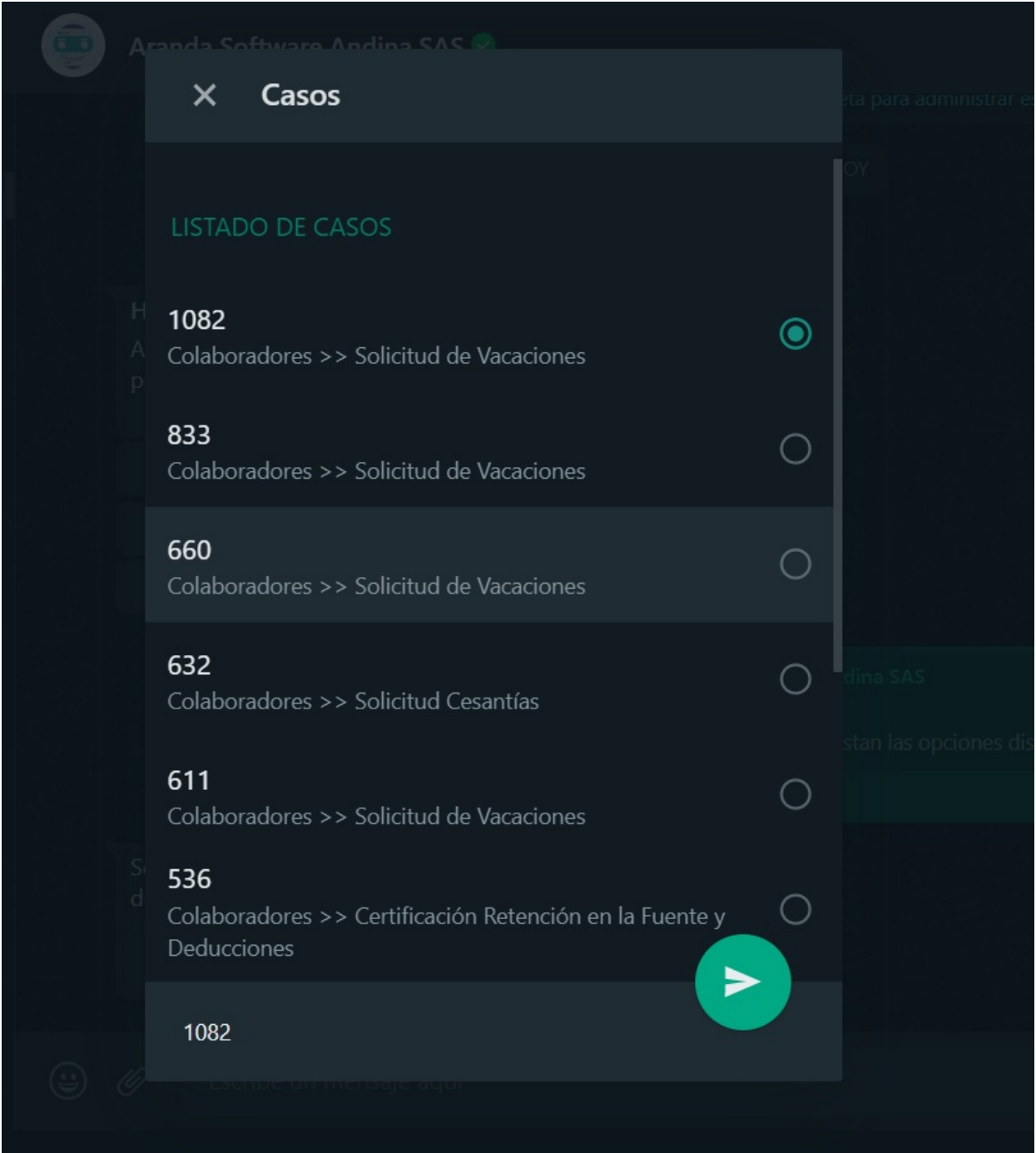
1. No WhatsApp web ou aplicativo móvel, inicie o bate-papo com o número de contato do Bot, invoque-o digitando “qualquer texto”; o Bot responderá com uma mensagem de saudação e as opções disponíveis serão listadas. Selecione a opção Listar casos.



2. Se o usuário na sessão tiver um ou mais casos associados, o Bot entrega como resposta o número de casos encontrados associados ao usuário com no máximo 10 casos, o botão é habilitado Casos.



3. Quando você seleciona o Casos, você pode visualizar a lista de casos encontrados (máximo de 10 casos), selecionar o caso que deseja visualizar e clicar em Enviar.

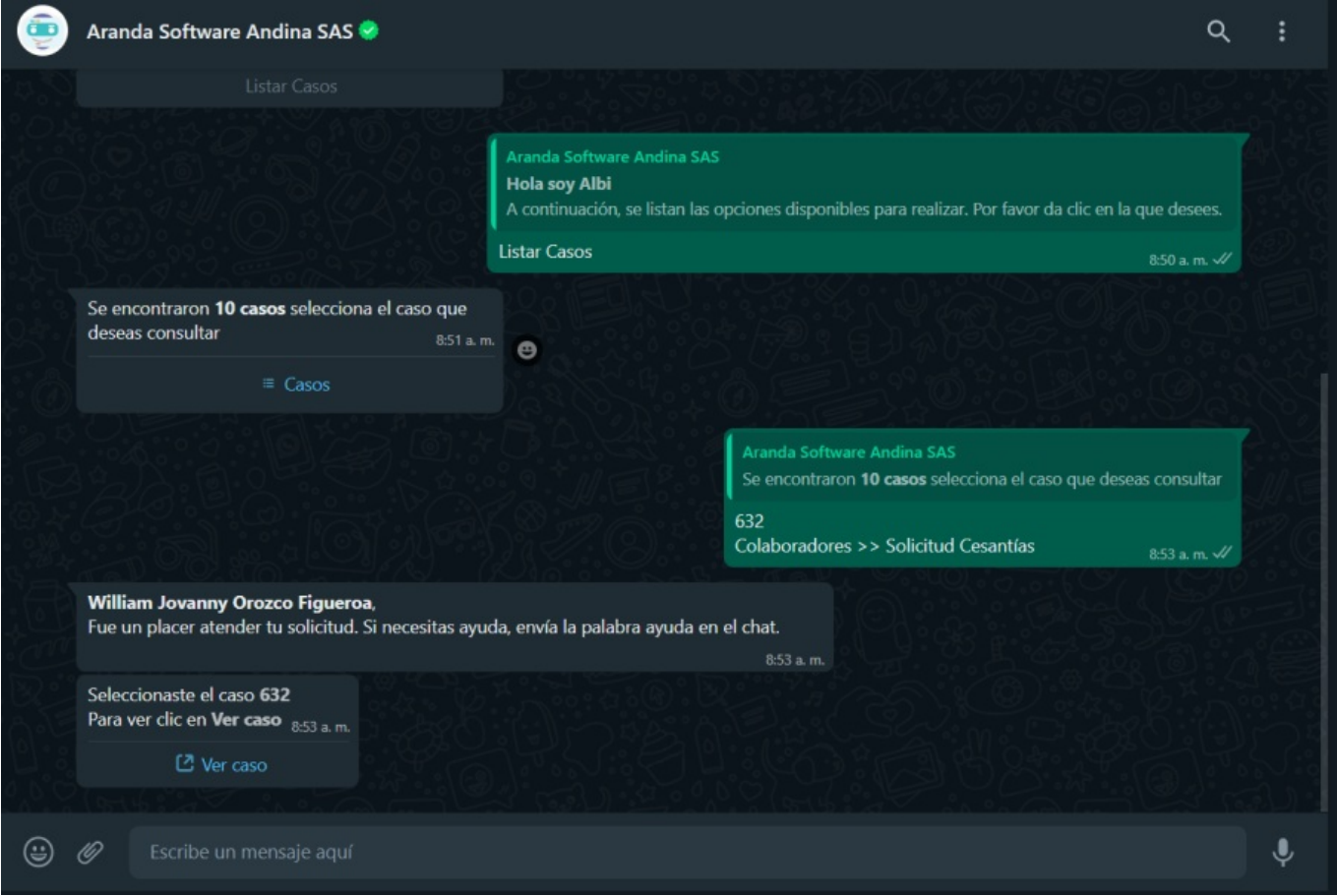


4. O caso selecionado é enviado como uma resposta na conversa; o Bot exibirá uma mensagem notificando o número do caso selecionado e pedirá para clicar no link ou botão Ver Caso se você tiver um modelo personalizado.

Nota:

1 A mensagem gerada pelo bot deve corresponder à configurada ao criar o modelo personalizado - Ver caso [Exibir configurações do modelo](#).

2 Se o Bot responder com a mensagem Modelo ver caso não identificado, entre em contato com o Administrador, valide se o modelo personalizado, caso de exibição, está no status ativo [Exibir status do modelo de configurações](#) e/ou que o nome atribuído ao modelo personalizado corresponde ao inserido no [Configuração do aplicativo no ambiente do Bot](#) no campo Exibir modelo de caso.

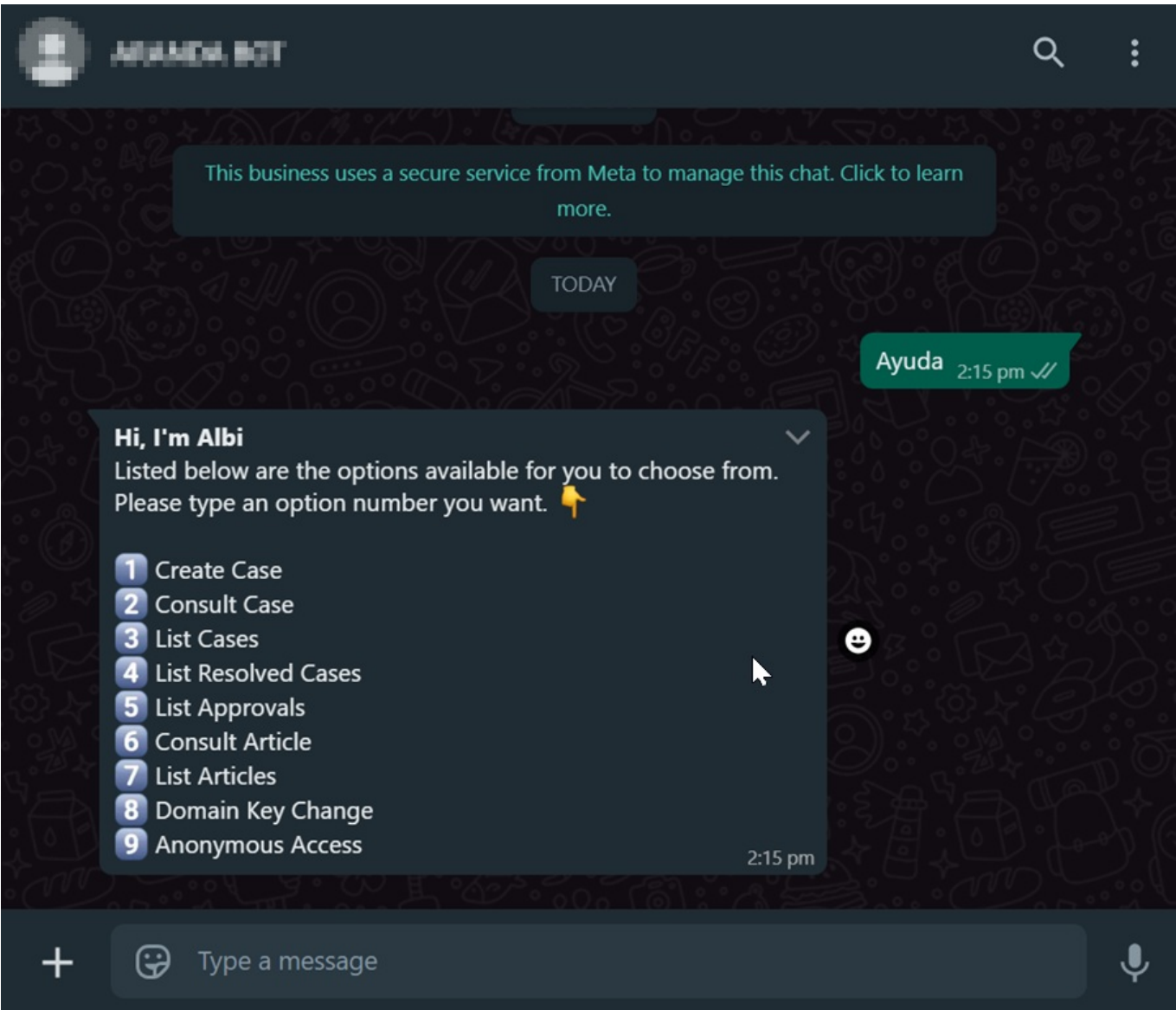


5. Se você tiver um modelo personalizado, selecionar o ícone Ver caso, uma nova janela é aberta com o formulário para visualizar o caso; Se você tiver as permissões, poderá fazer alterações em campos adicionais, adicionar anotações manuais e anexar arquivos.

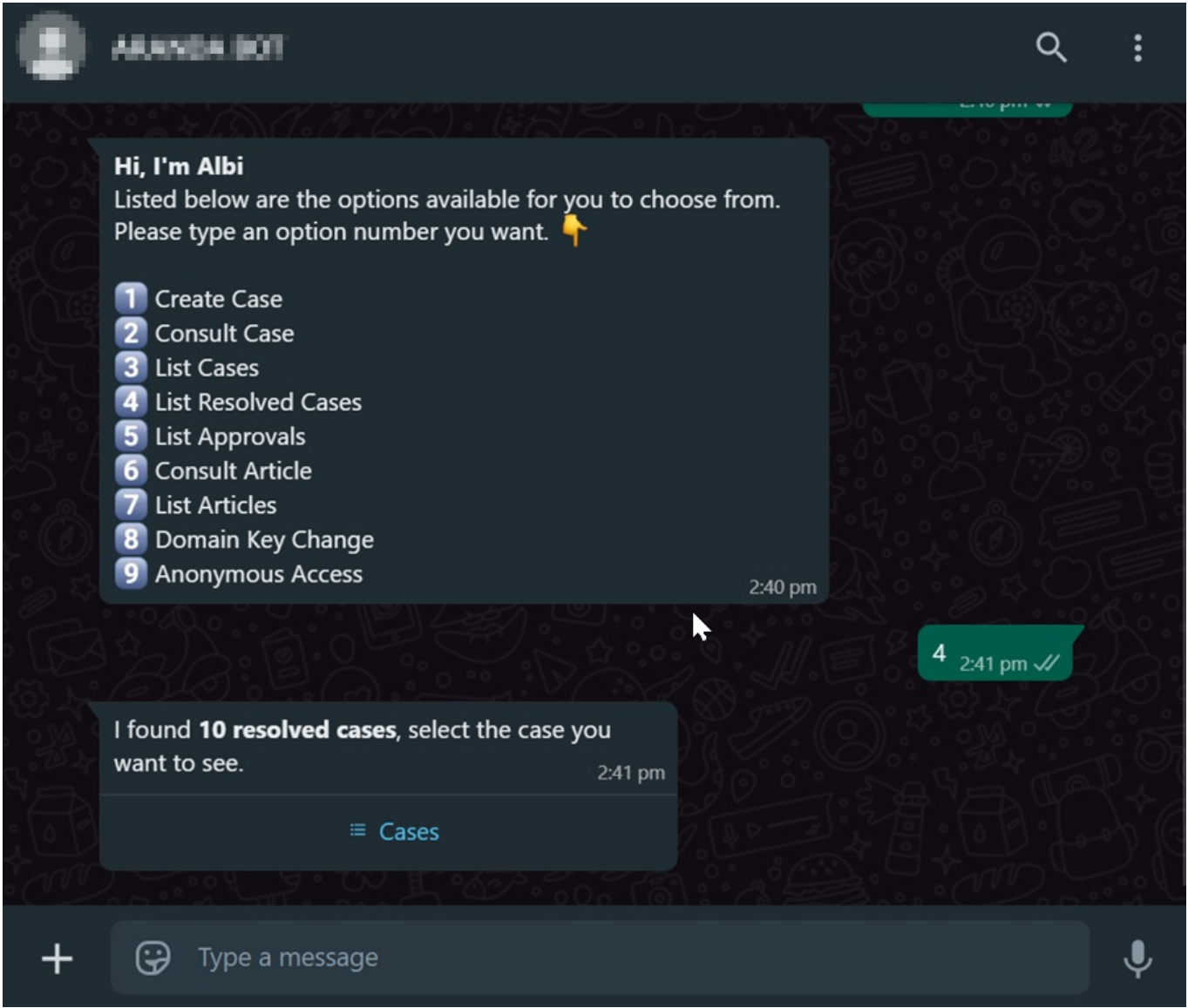


Ver Meus Casos Resolvidos

1. Para invocar o Bot, inicie um bate-papo com o número de contato por meio do WhatsApp web ou aplicativo móvel. Em seguida, digite qualquer texto e o Bot responderá com uma mensagem de saudação e as opções disponíveis. Selecione a opção “Listar casos resolvidos” Escrever o número correspondente como resposta.



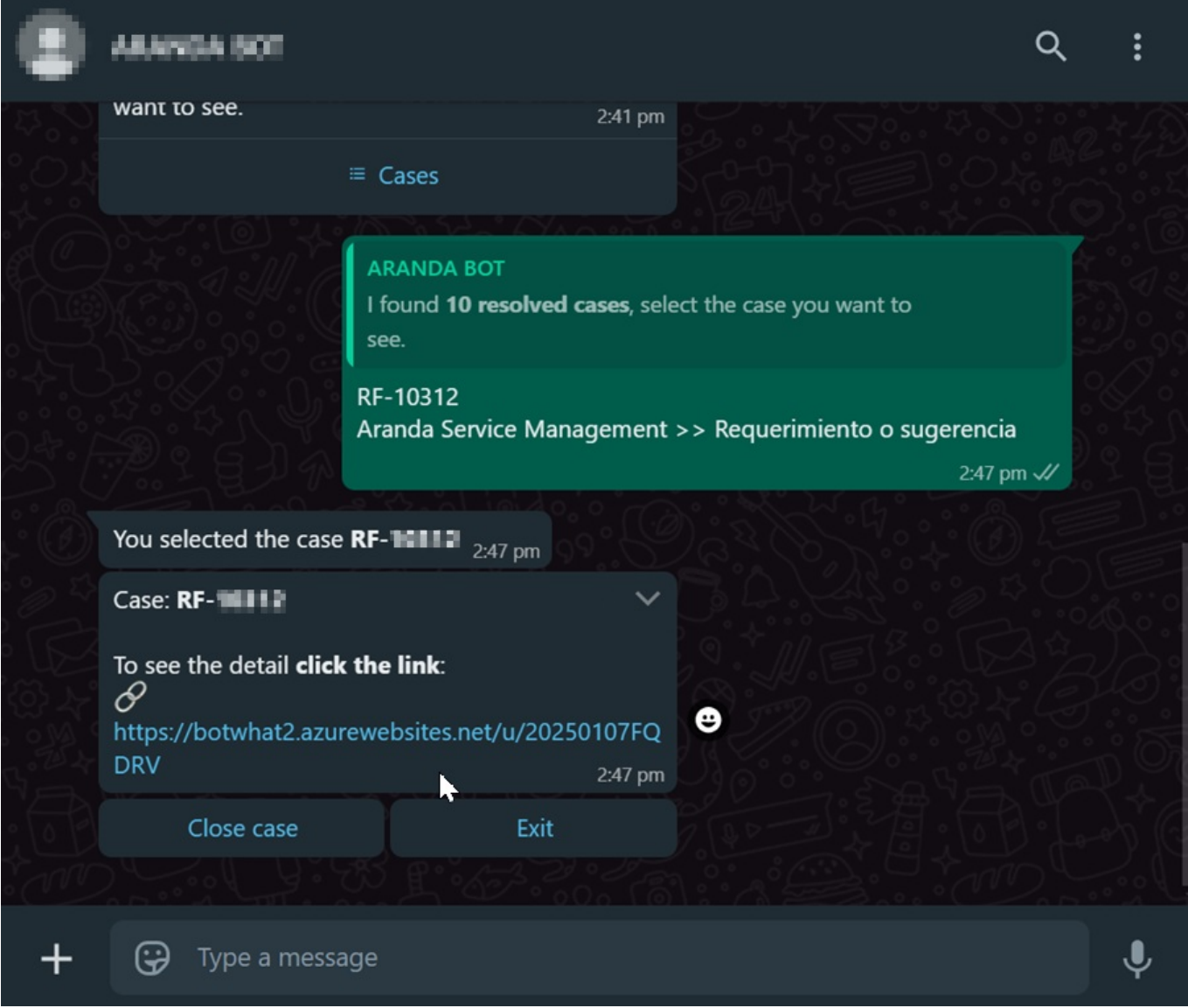
2. Se o usuário tiver um ou mais casos resolvidos, o Bot fornecerá o número de casos encontrados (máximo de 10 casos) como resposta. O Casos.



3. Quando você seleciona o Casos, você pode visualizar a lista de casos encontrados, selecionar o caso que deseja visualizar e clicar em Enviar.

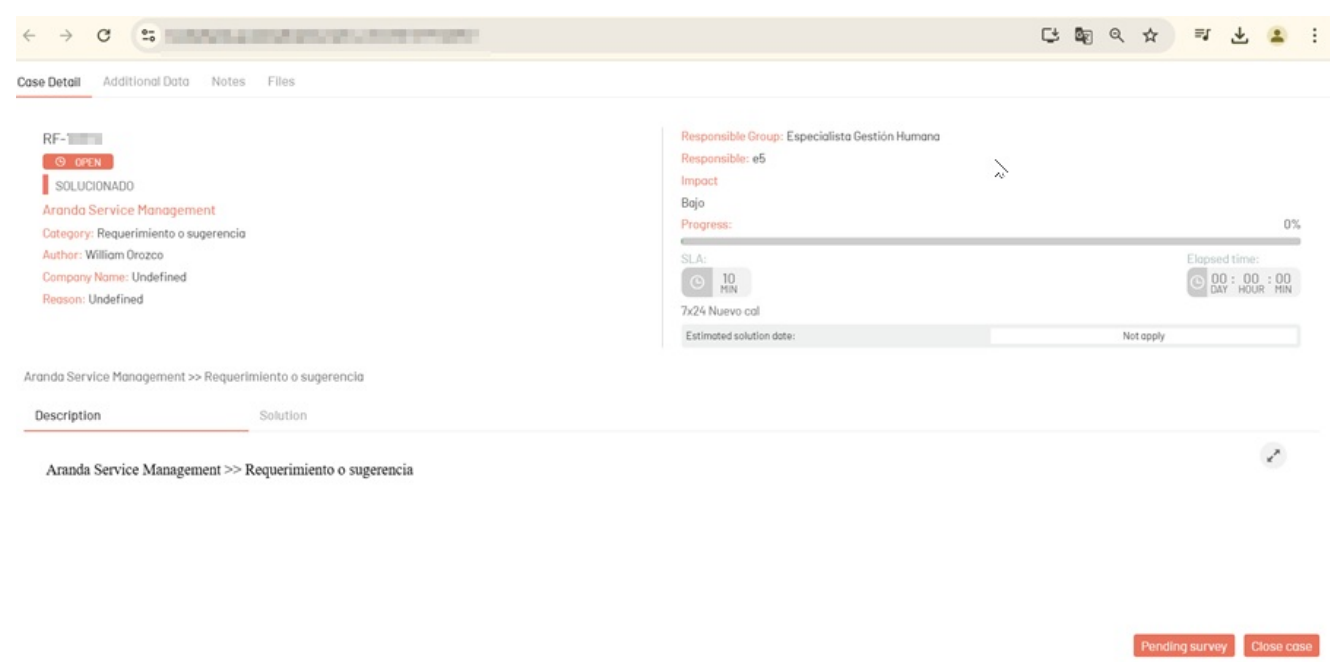


4. O caso selecionado é enviado como uma resposta na conversa; o Bot exibirá uma mensagem notificando o número do caso selecionado com três opções:



- Link para detalhes do caso

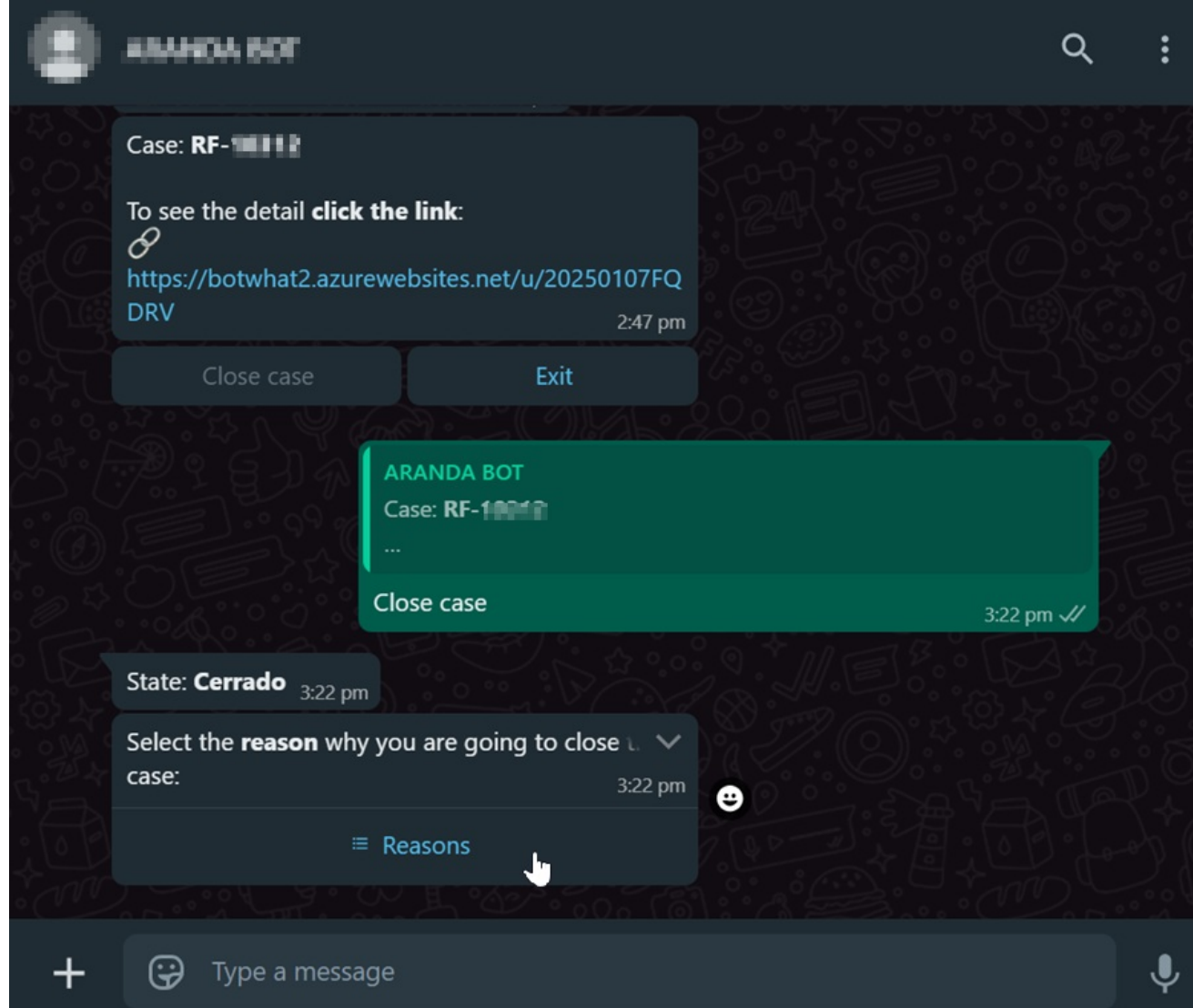
Abre uma página com informações detalhadas sobre o caso.



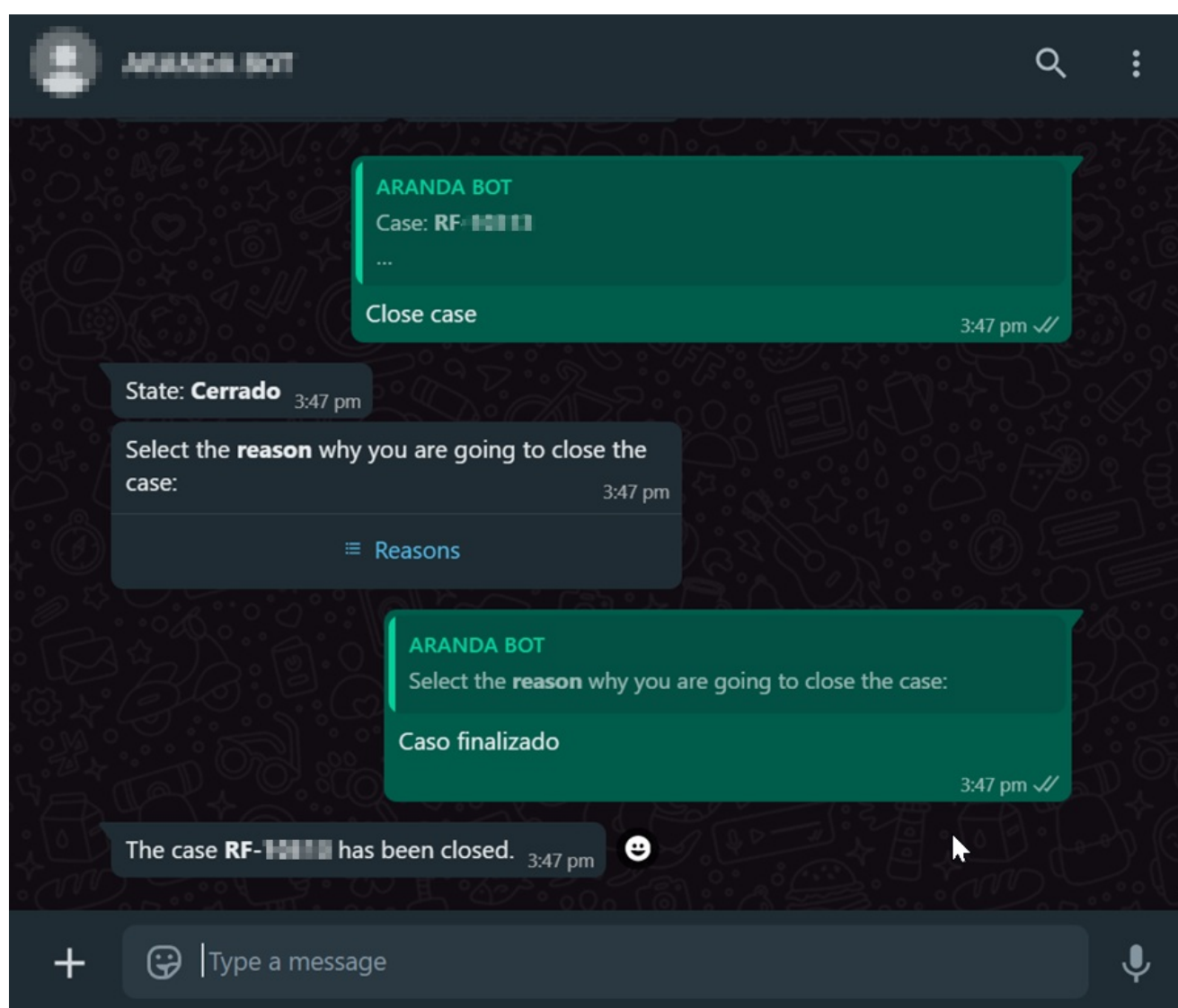
- Fechar Caso

Este botão estará disponível se o botão “Permitir que o cliente encerre o caso” está ativo no site de administração. Clicando:

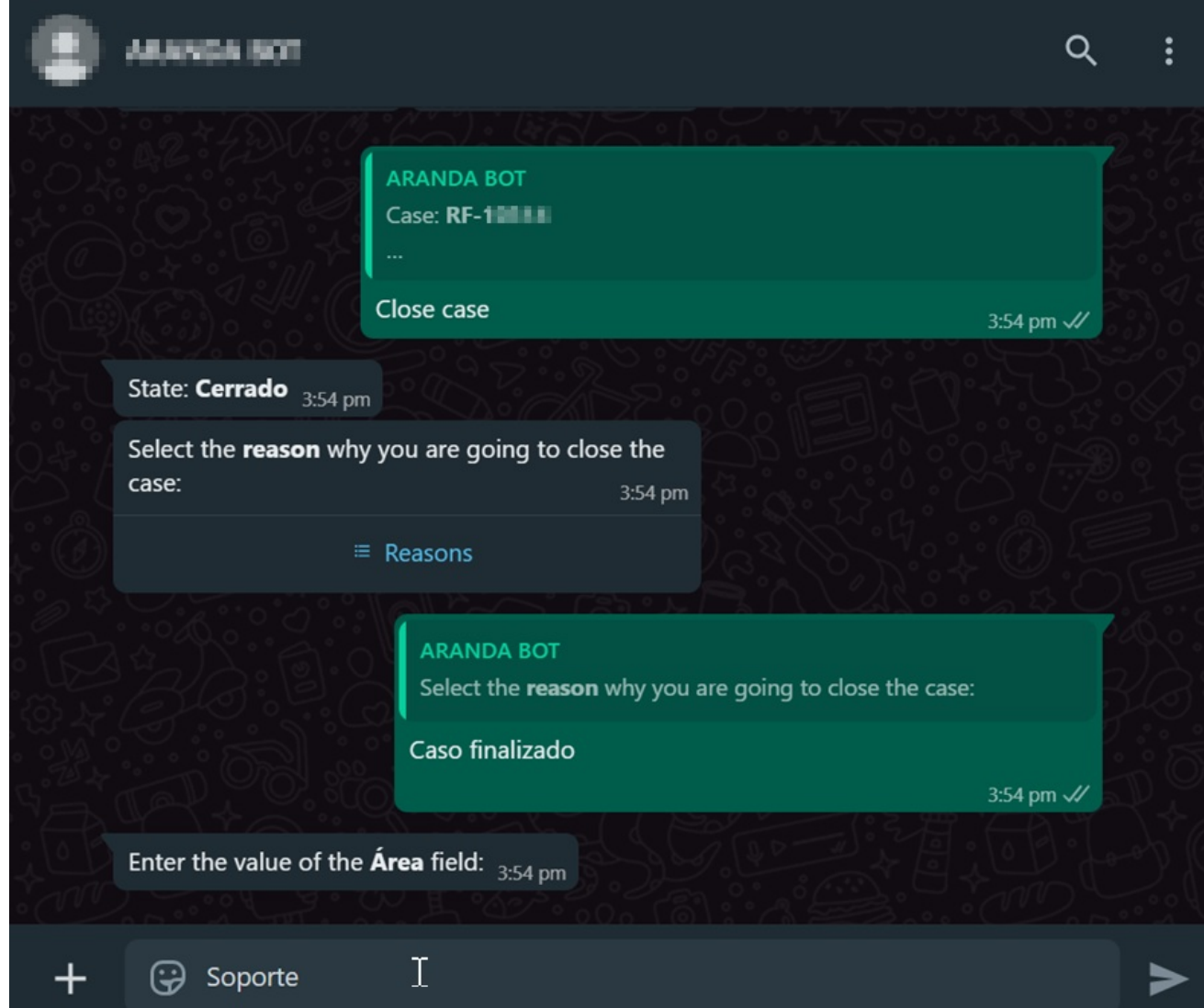
- Se houver uma transição para um único estado final, ele será selecionado automaticamente.
- Um motivo para o fechamento (se configurado) será solicitado.



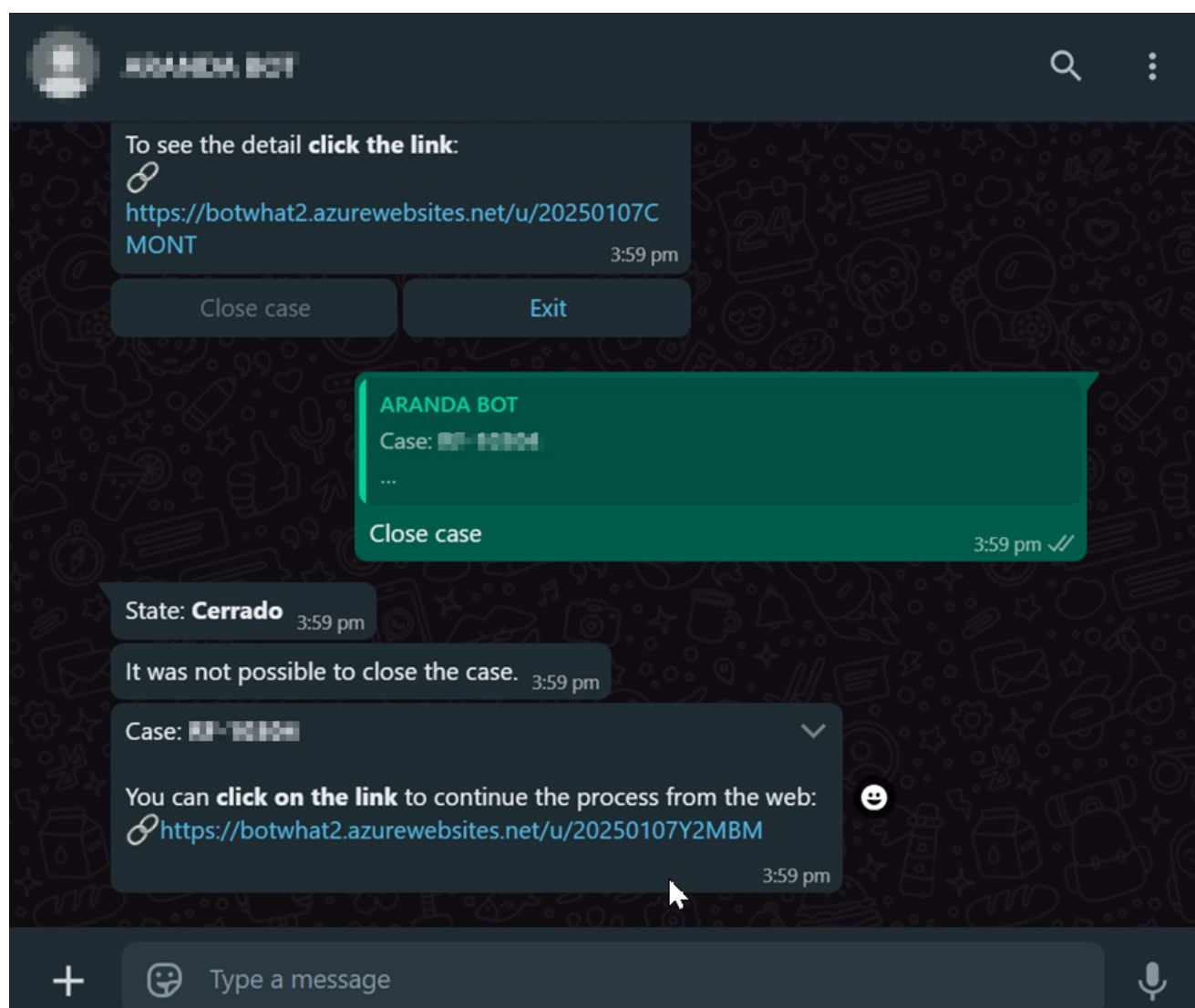
Selecionando o motivo e clicando em Enviar, será exibida uma mensagem confirmando o encerramento do caso.



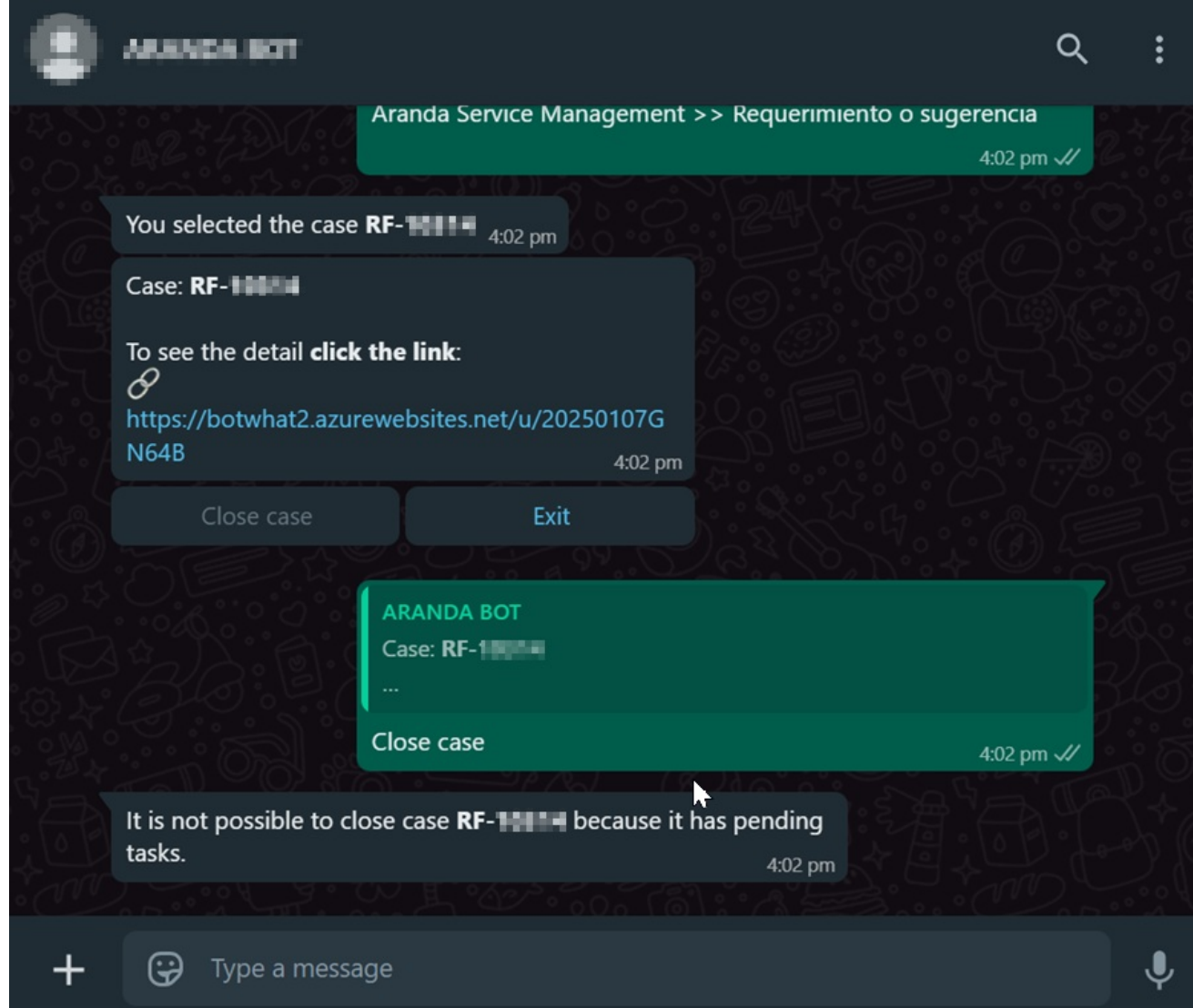
- Se houver campos adicionais necessários para o fechamento, eles serão solicitados sequencialmente antes que o processo seja finalizado.



- Se houver alguma lista, árvore, seleção múltipla ou campos dependentes obrigatórios que não tenham sido preenchidos, uma mensagem será exibida indicando que o caso não pode ser fechado e um link para concluir o processo será gerado a partir da página correspondente.

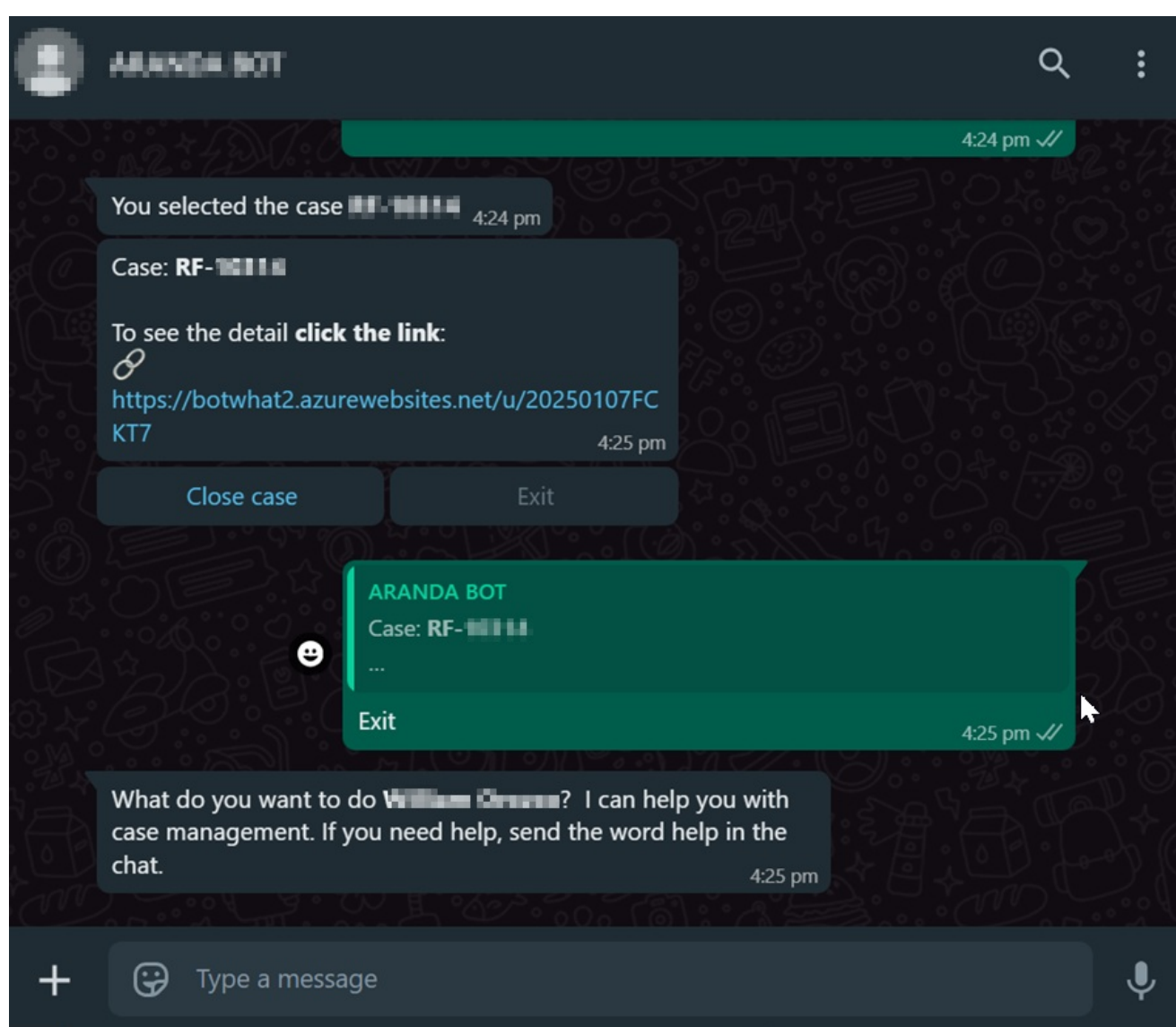


- Se houver tarefas pendentes associadas ao caso, você será notificado de que o fechamento não é possível devido a essas tarefas.



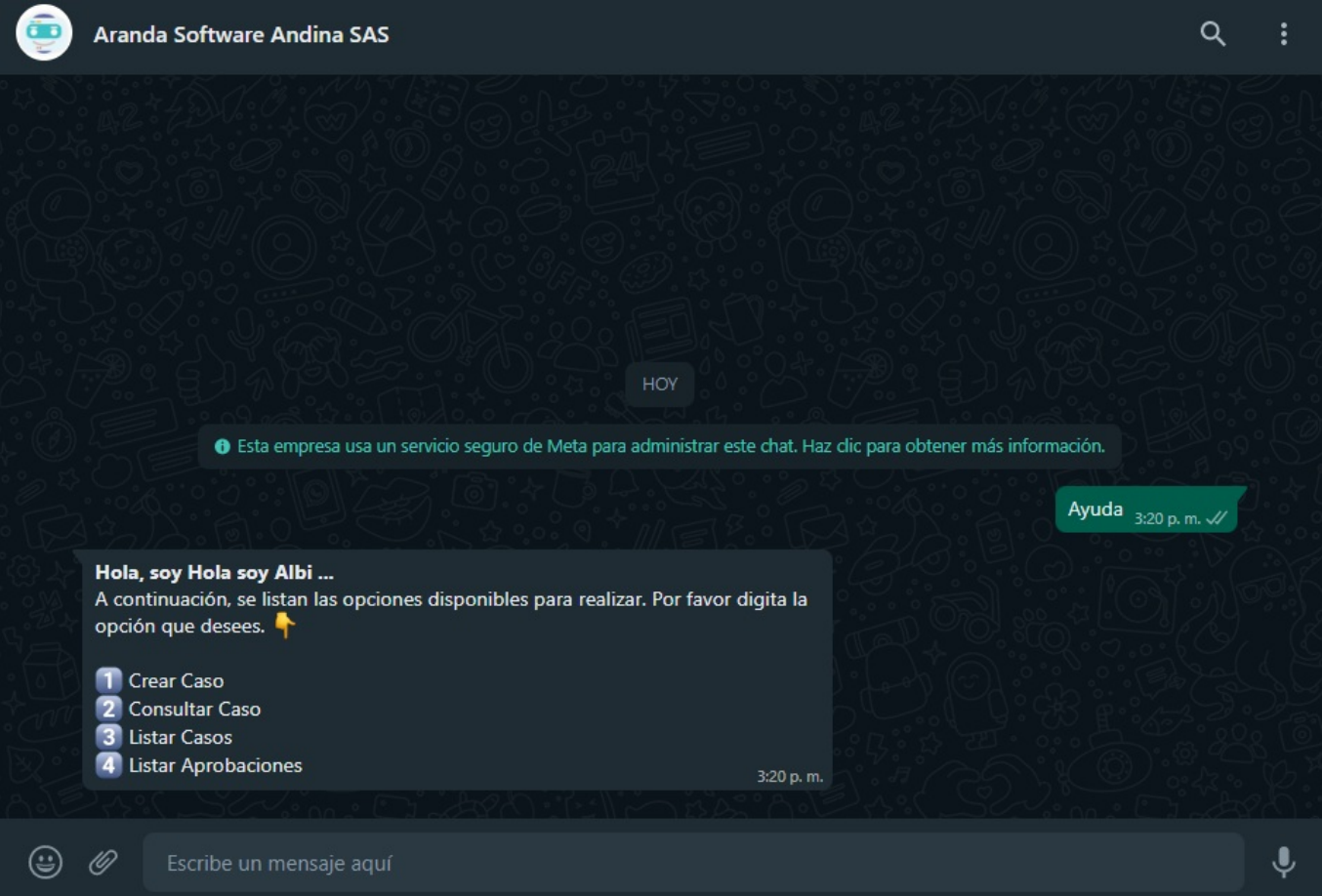
- Fora

Permite encerrar a interação com o comando, exibindo a mensagem inicial.

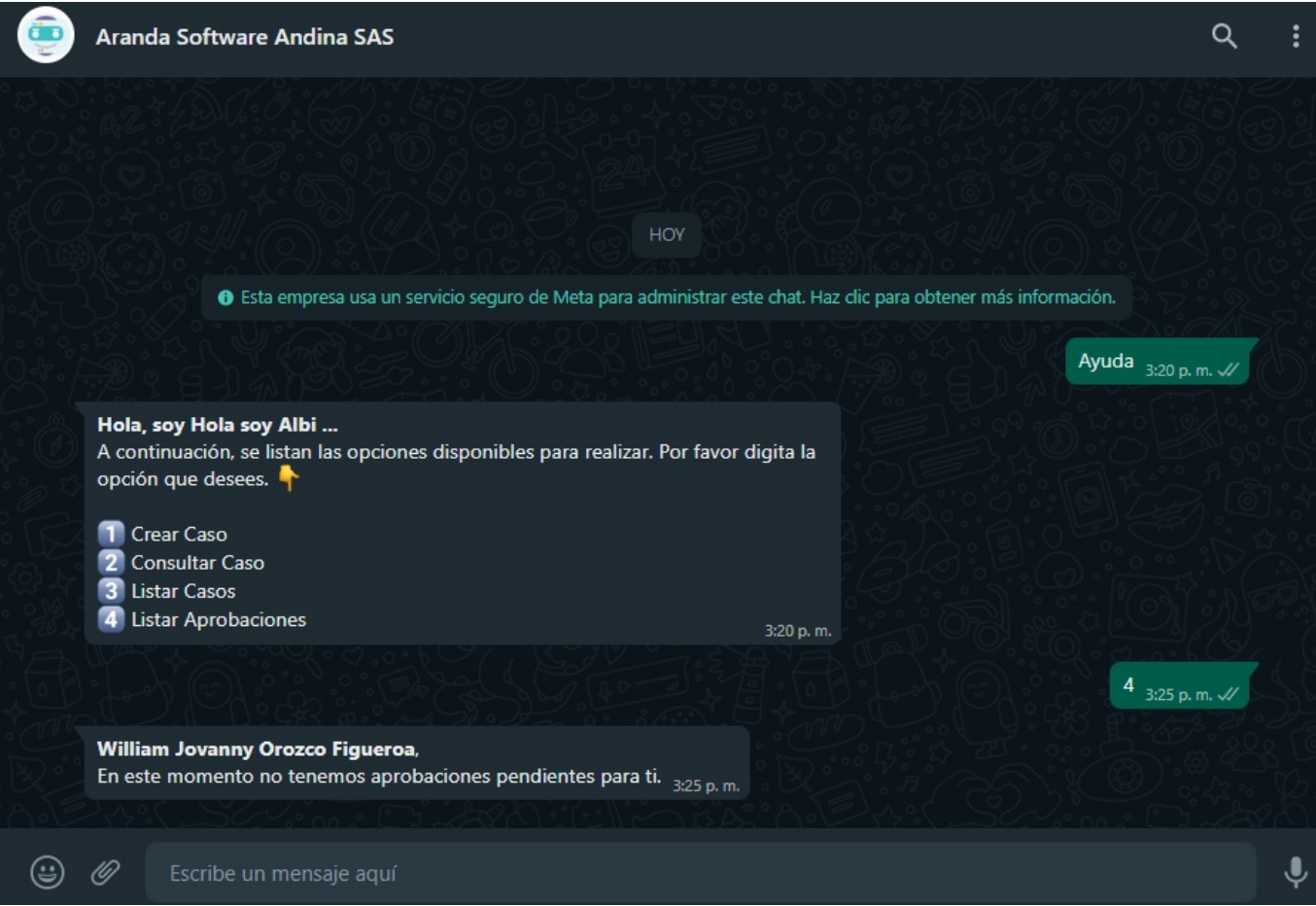


Aprovações de lista

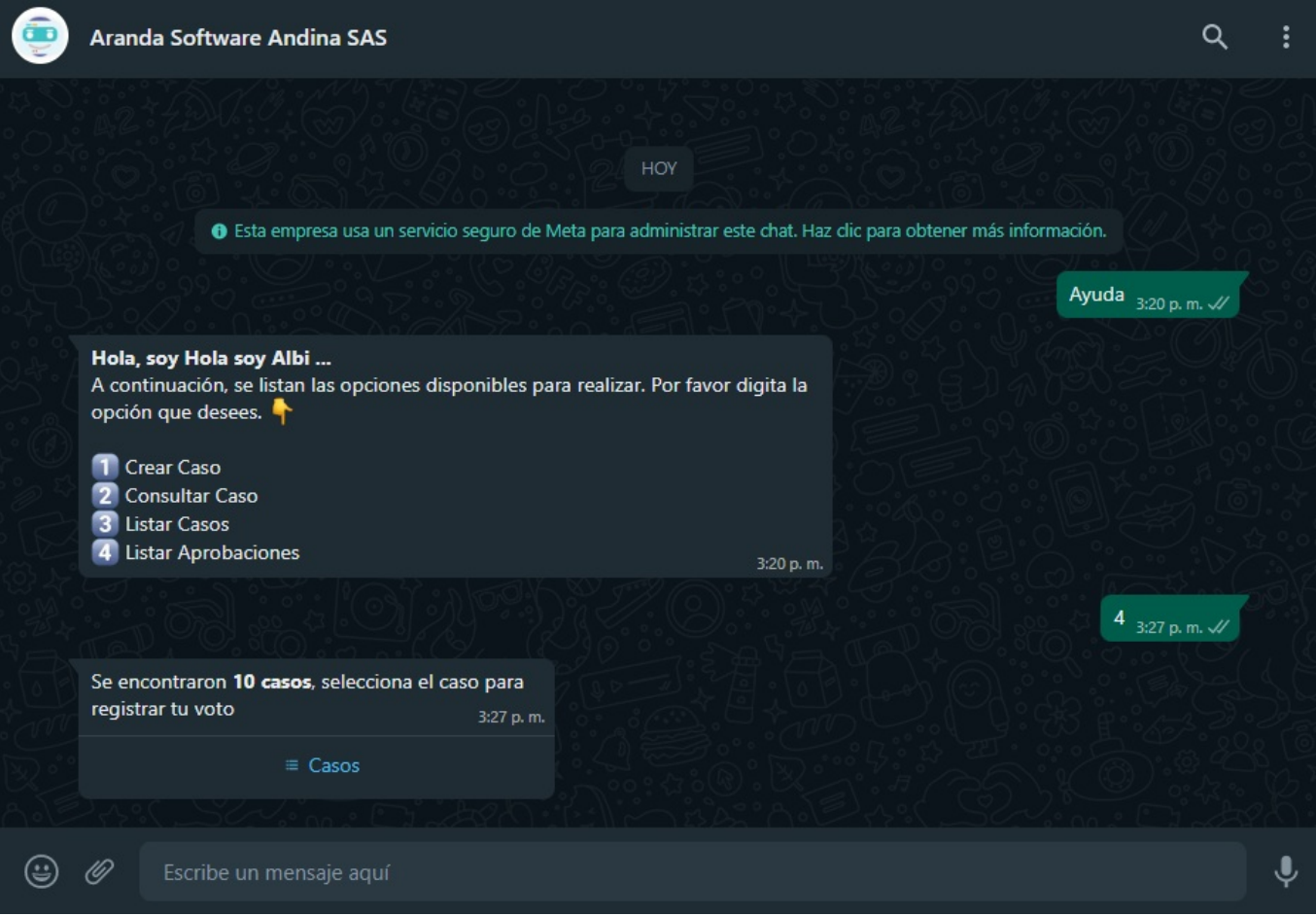
1. Para invocar o Bot, inicie um bate-papo com o número de contato por meio do WhatsApp web ou aplicativo móvel. Em seguida, digite qualquer texto e o Bot responderá com uma mensagem de saudação e as opções disponíveis. Selecione a opção Aprovações de lista escrevendo o número 4 como resposta.



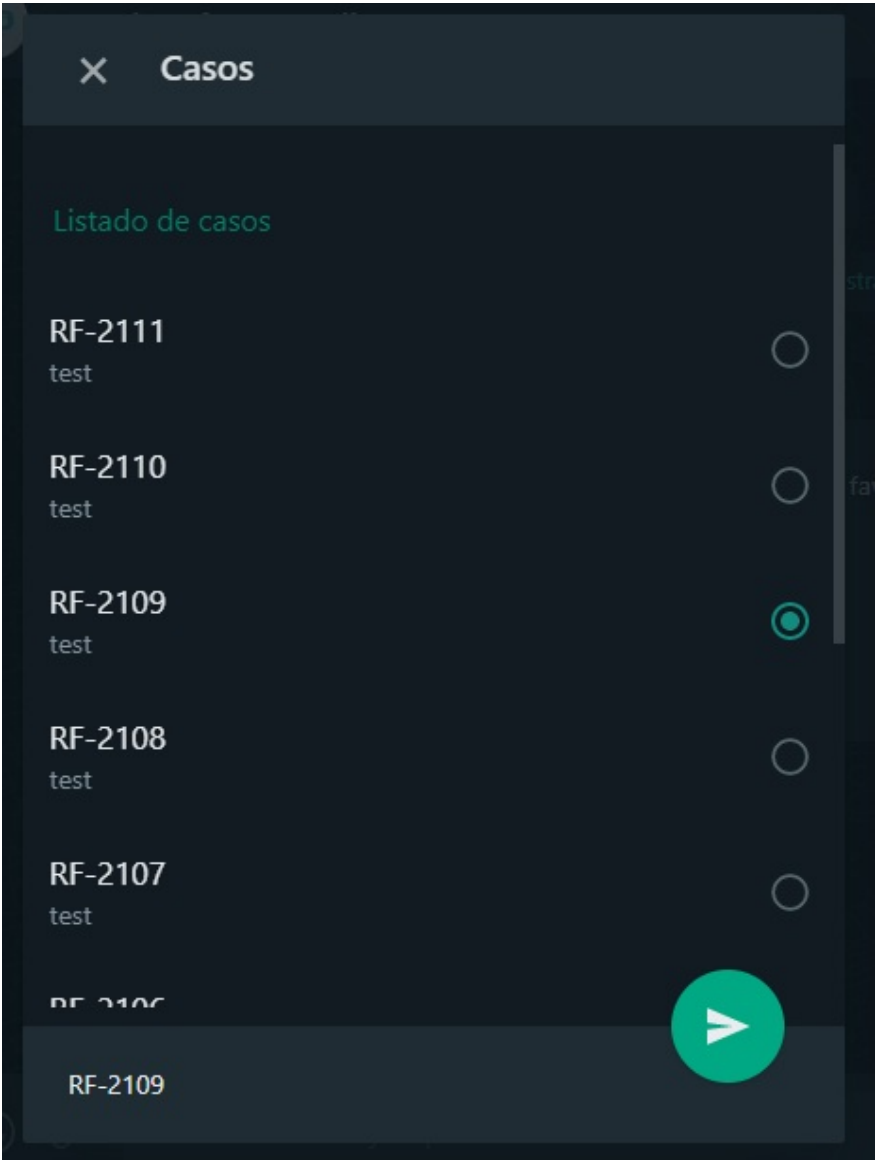
2. O Bot recebe a resposta do usuário e realiza uma pesquisa dos casos associados ao usuário na sessão que possuem um processo de aprovação ativo. Caso o usuário não tenha casos associados, o Bot entrega a mensagem em resposta Não foram encontrados casos associados e a opção termina Aprovações de lista.



3. Se o usuário na sessão tiver um ou mais casos associados a um processo de aprovação ativo, o Bot retornará o número de casos encontrados (máximo de 10 casos) e habilitará o Casos.

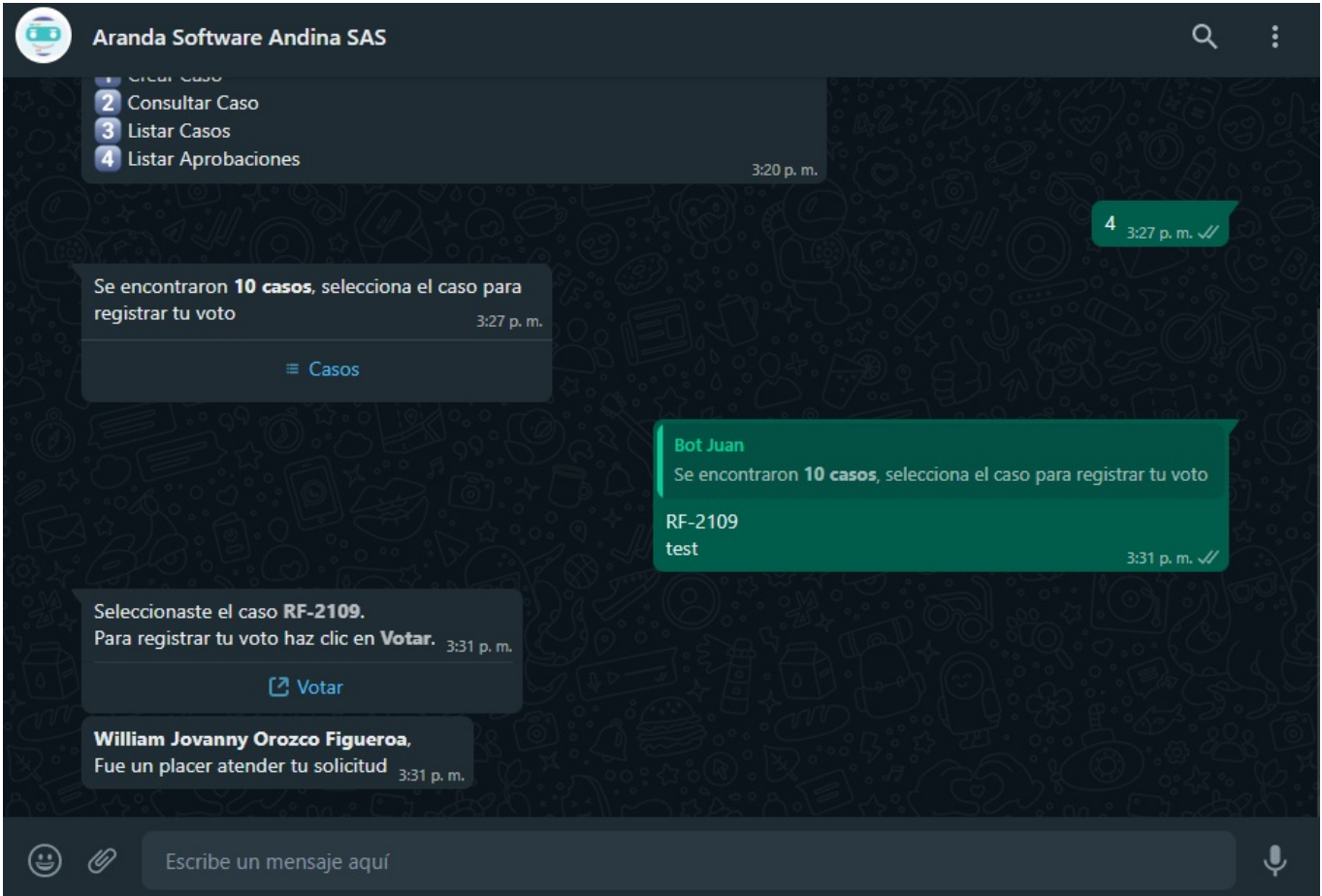


4. Quando você seleciona o Casos, uma lista de ocorrências encontradas é exibida classificada pela ID de ocorrência global, da mais alta para a mais baixa. Selecione a ocorrência que deseja gerenciar e clique em Enviar.



5. O caso selecionado é enviado como uma resposta na conversa; o Bot responde a uma mensagem notificando o número do caso selecionado e pede para clicar no link ou botão Votar se você tiver um modelo personalizado.

- Nota:
- 1 A mensagem gerada pelo bot deve corresponder à configurada ao criar o modelo personalizado - Aprovação de visualização [Exibir configurações do modelo](#), se você tiver um modelo personalizado
 - 2 Se o Bot responder com a mensagem Aprovar modelo de caso não identificado, entre em contato com o Administrador, valide se o modelo personalizado, Aprovar caso, está no status ativo [Exibir status do modelo de configurações](#) e/ou que o nome atribuído ao modelo personalizado ou ao modelo predefinido corresponde ao que foi inserido no [Configuração do aplicativo no ambiente do Bot](#) no campo Aprovar modelo de caso.



6. Selecione o ícone Votar (se você tiver um modelo personalizado) ou o link gerado, para ser redirecionado para a página de gerenciamento de aprovação apropriada.

Solicitud de aprobación

#

Código: RF-2111

Proyecto: Gestión Humana

Cliente: c2

Estado: En Ejecución

Servicio: Afiliación Fondo de Empleados

Categoría: Retiros

Grupo Responsable: Especialista Gestión Humana

Responsable: APPLICATION ADMINISTRATOR

Estado de la votación: Activo

Asunto: test

Rechazar

Aprobar

Campos Adicionales

Historial

Adjuntos

Estado de la votación

Porcentaje del Salario

Seleccione

Cantidad de Cuotas

Seleccione

Nombres y apellidos del colaborador

Número de documento

Vicepresidencia

Área

Fecha de ingreso a la empresa

Número de días

d/m/a

Nombre de la capacitación

Descripción

Bienvenido, a continuación, describa la solicitud presentada. Recuerde que es importante incluir toda la información relevante.

DETALLE DEL CASO

Detalles adicionales:

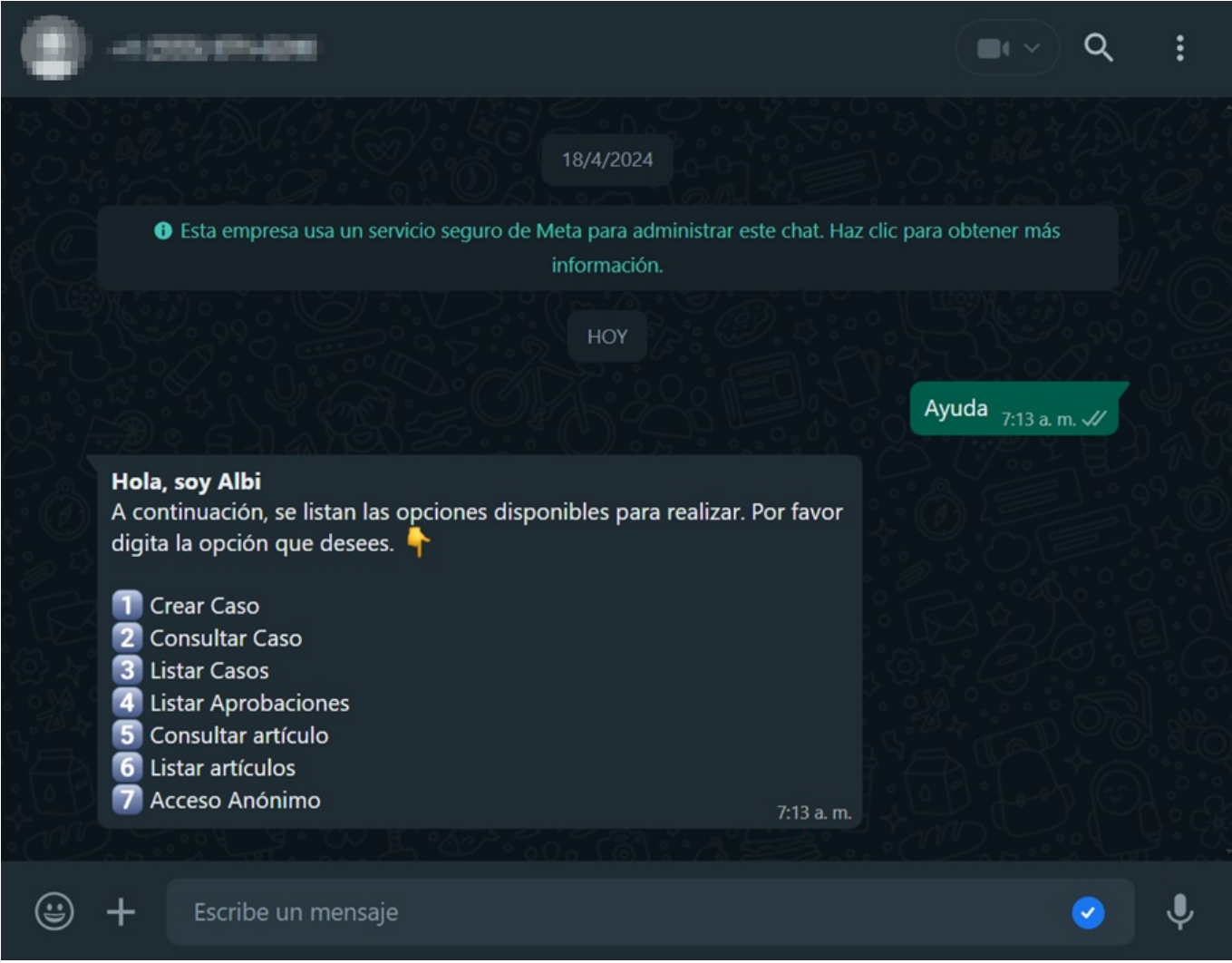
Por favor adjuntar documentación necesaria.

ARANDA SOFTWARE - SOPORTE

Consultar artículo

Pesquisa básica de artigos

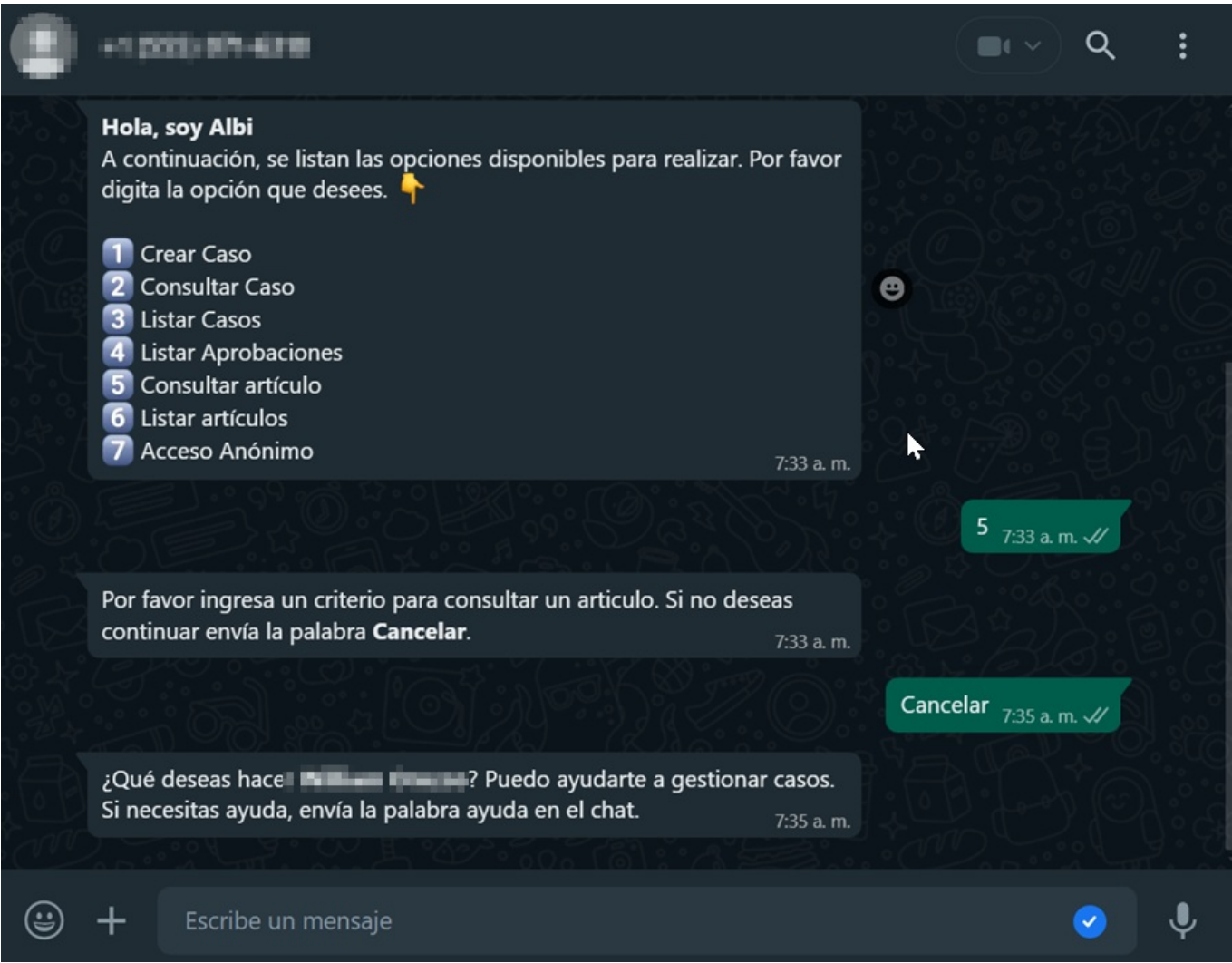
1. Para invocar o Bot, inicie um bate-papo com o número de contato por meio do WhatsApp web ou aplicativo móvel. Em seguida, digite qualquer texto e o Bot responderá com uma mensagem de saudação e as opções disponíveis. Selecione a opção Consultar artigo escrevendo o número 5 como resposta.



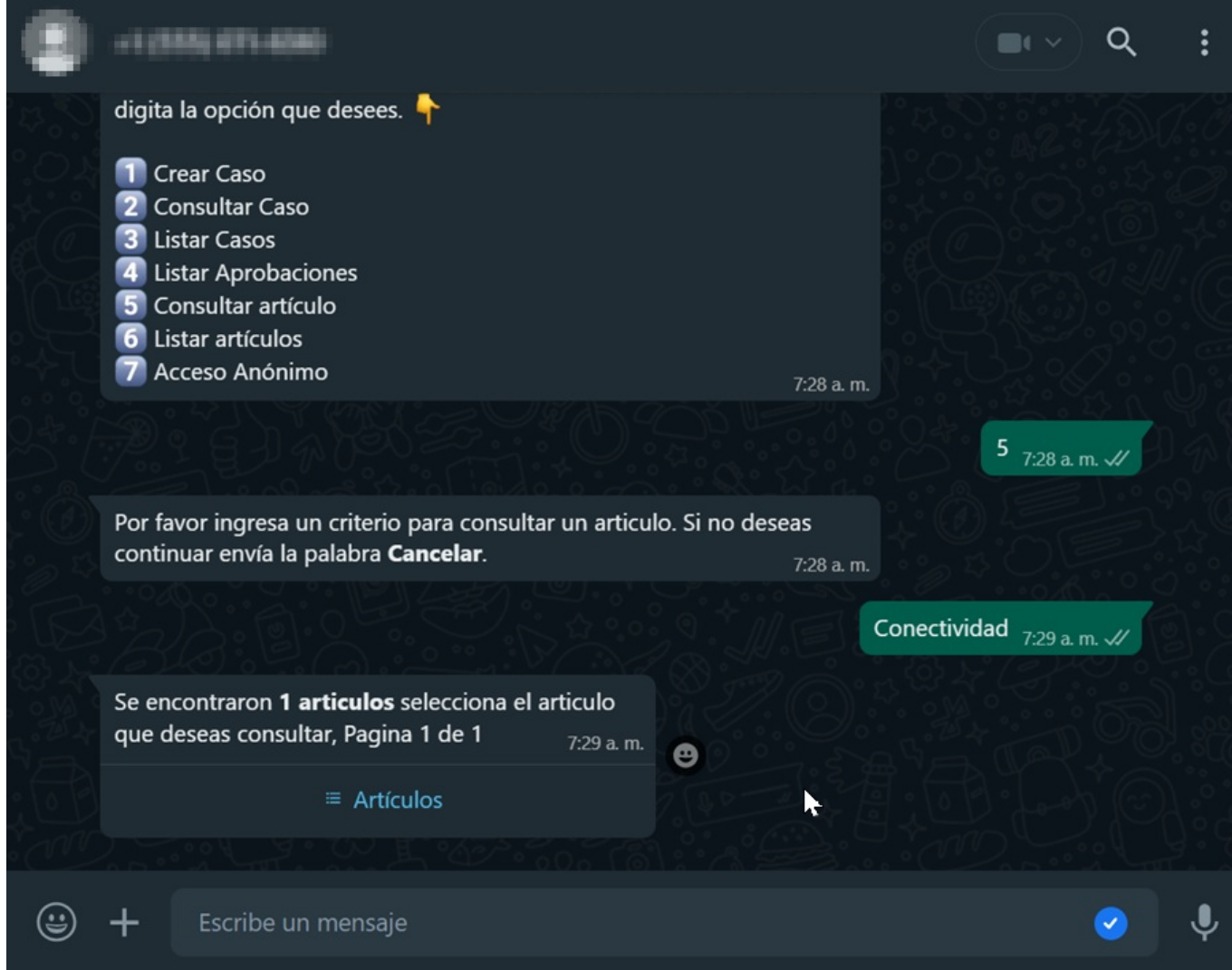
2. O Bot recebe a resposta do usuário e exibe a seguinte mensagem:



Caso não pretenda prosseguir com a consulta do artigo, por favor envie a palavra Cancelar e o Bot responderá com a seguinte mensagem:



3. Insira seus critérios de pesquisa. Se o Bot encontrar mais de um resultado, ele responderá com o número de itens encontrados (máximo de 15 itens) e habilitará o Artigos.



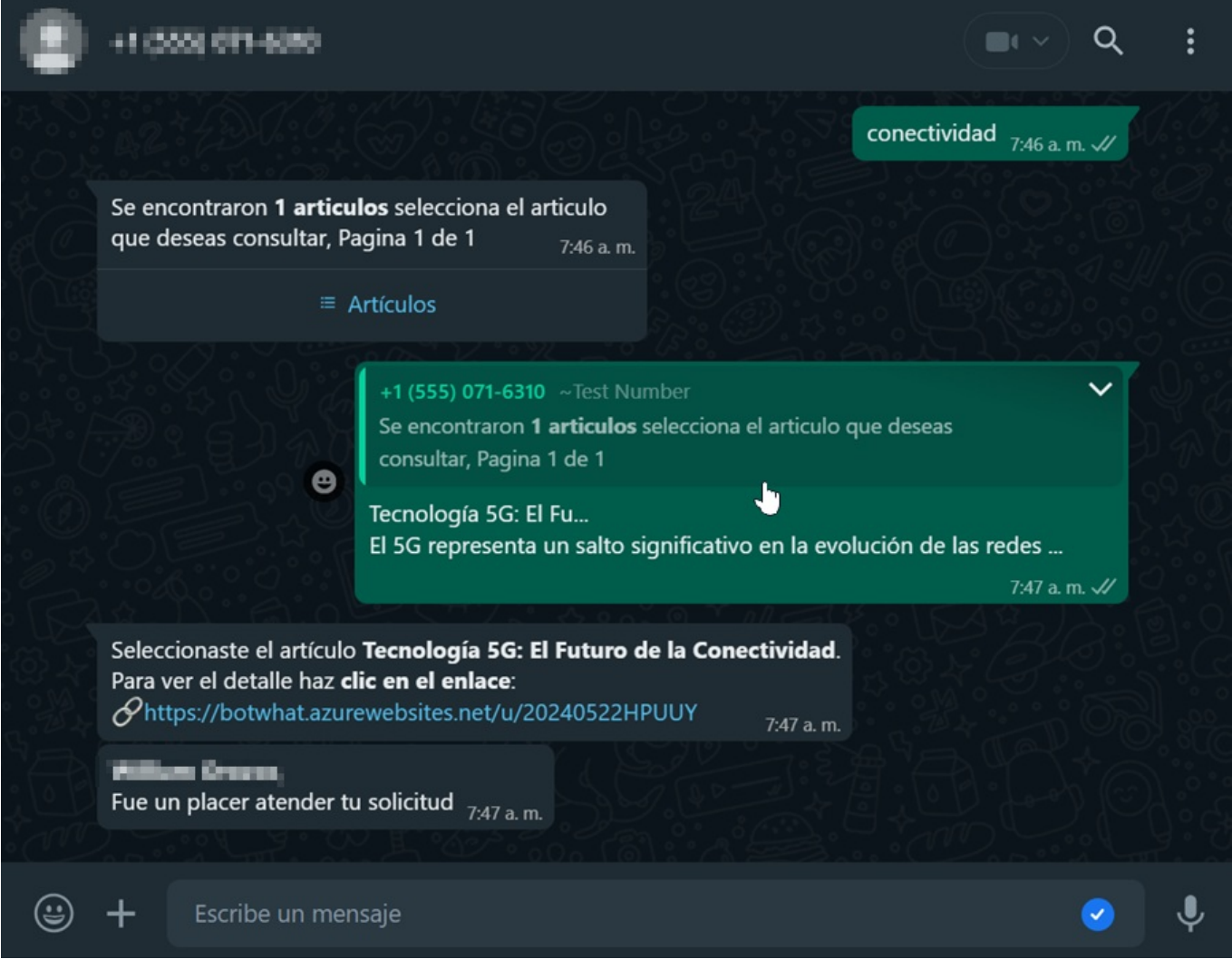
As pesquisas de artigos no bot do WhatsApp são realizadas levando em consideração os seguintes campos:

- Descrição
- Conteúdo
- Título
- Identificador do item
- Keywords

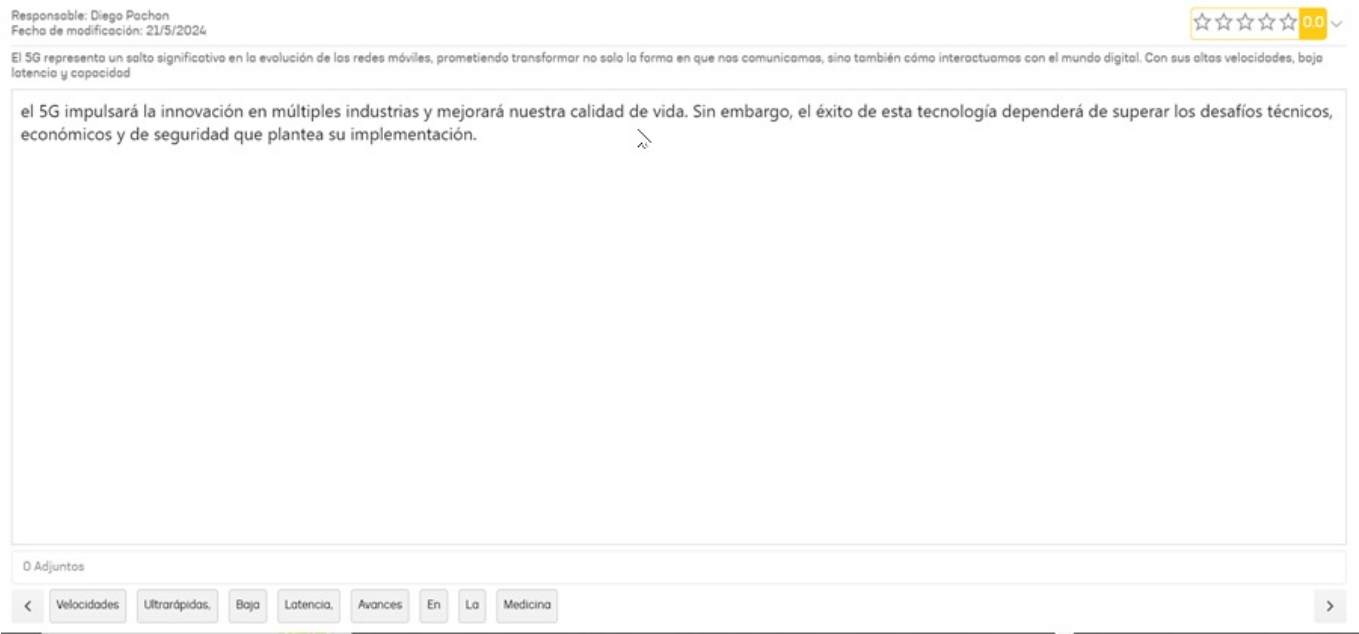
4. Quando você seleciona o Artigos, a lista de itens encontrados é exibida. Selecione o artigo que deseja consultar e Clique Enviar.



5. O artigo selecionado é enviado como resposta na conversa. O Bot responde com uma mensagem notificando o item selecionado e pede para clicar no link.



6. Clicar no link abre uma nova janela com o formulário para visualizar o artigo.

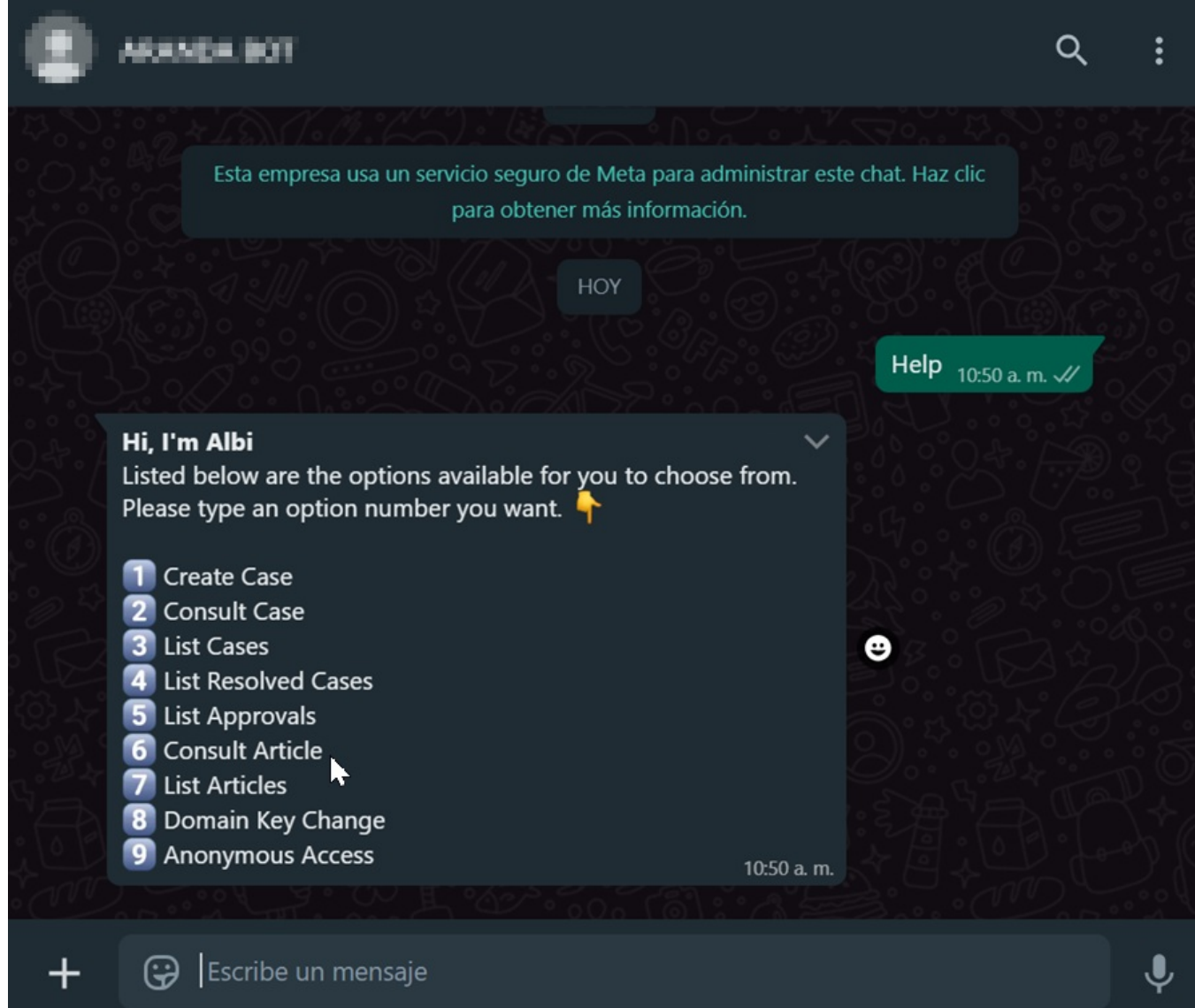


Pesquisa inteligente de artigos

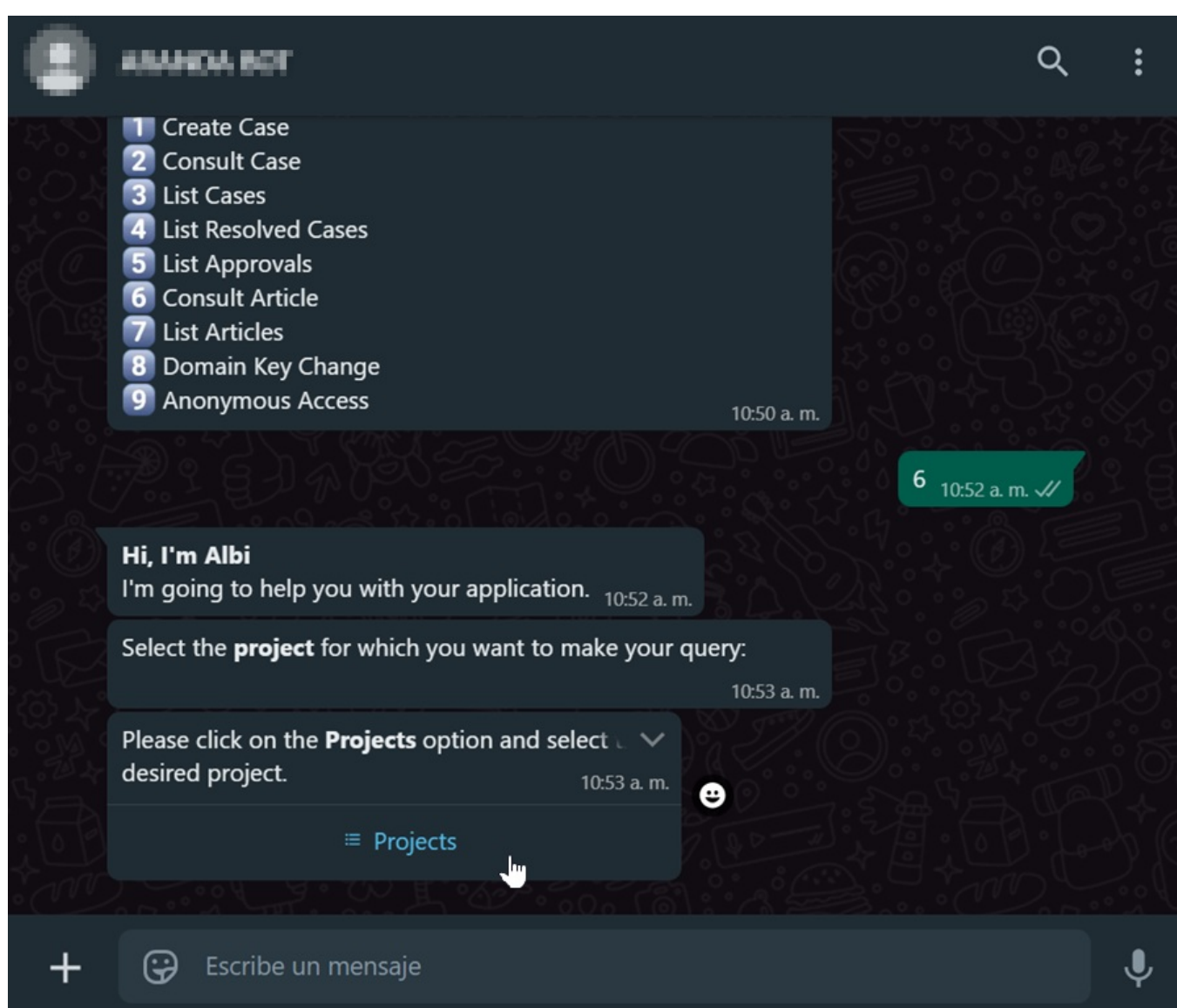
Pré-condições

Para usar a Pesquisa de Item Inteligente, você precisa ter a ação correspondente configurada no site de administração. Para obter mais informações, consulte o [Configurações de IA](#)

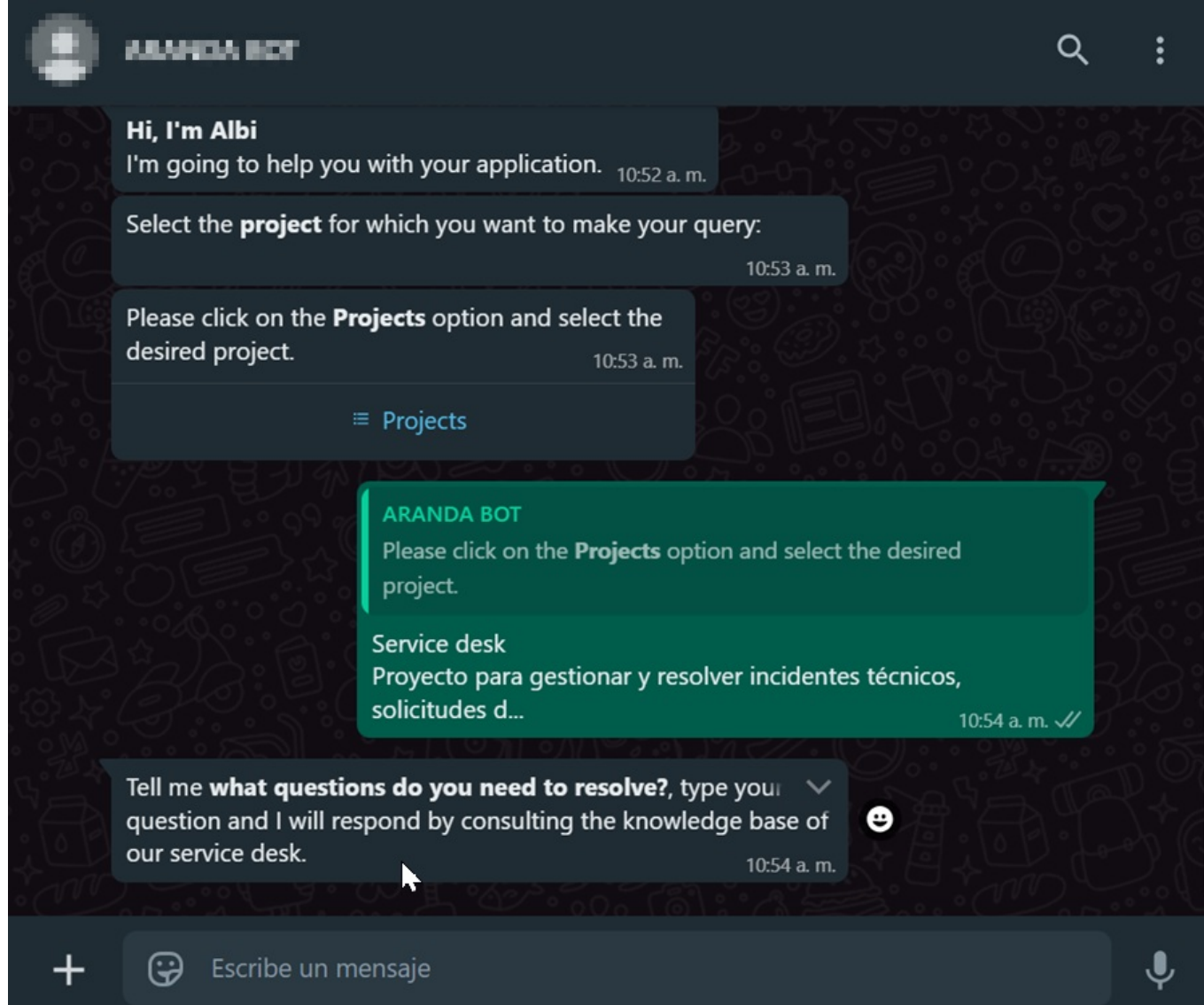
1. Para invocar o Bot, inicie um bate-papo com o número de contato por meio do WhatsApp web ou aplicativo móvel. Em seguida, digite qualquer texto e o Bot responderá com uma mensagem de saudação e as opções disponíveis. Selecione a opção Consultar artigo Escrever o número correspondente como resposta.



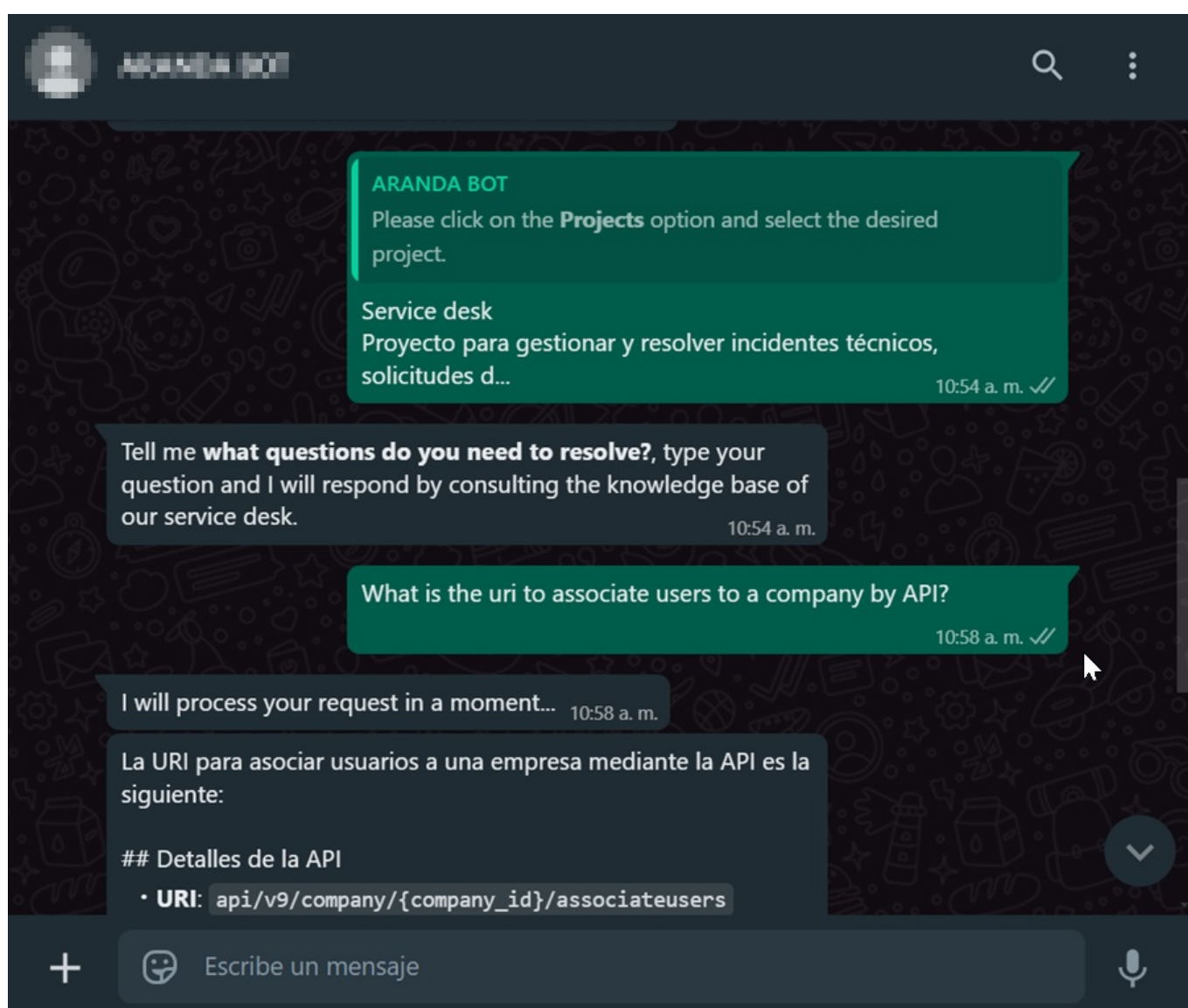
2. Se o usuário pertencer a mais de um projeto, o bot solicitará que você selecione o projeto no qual a pesquisa será realizada.



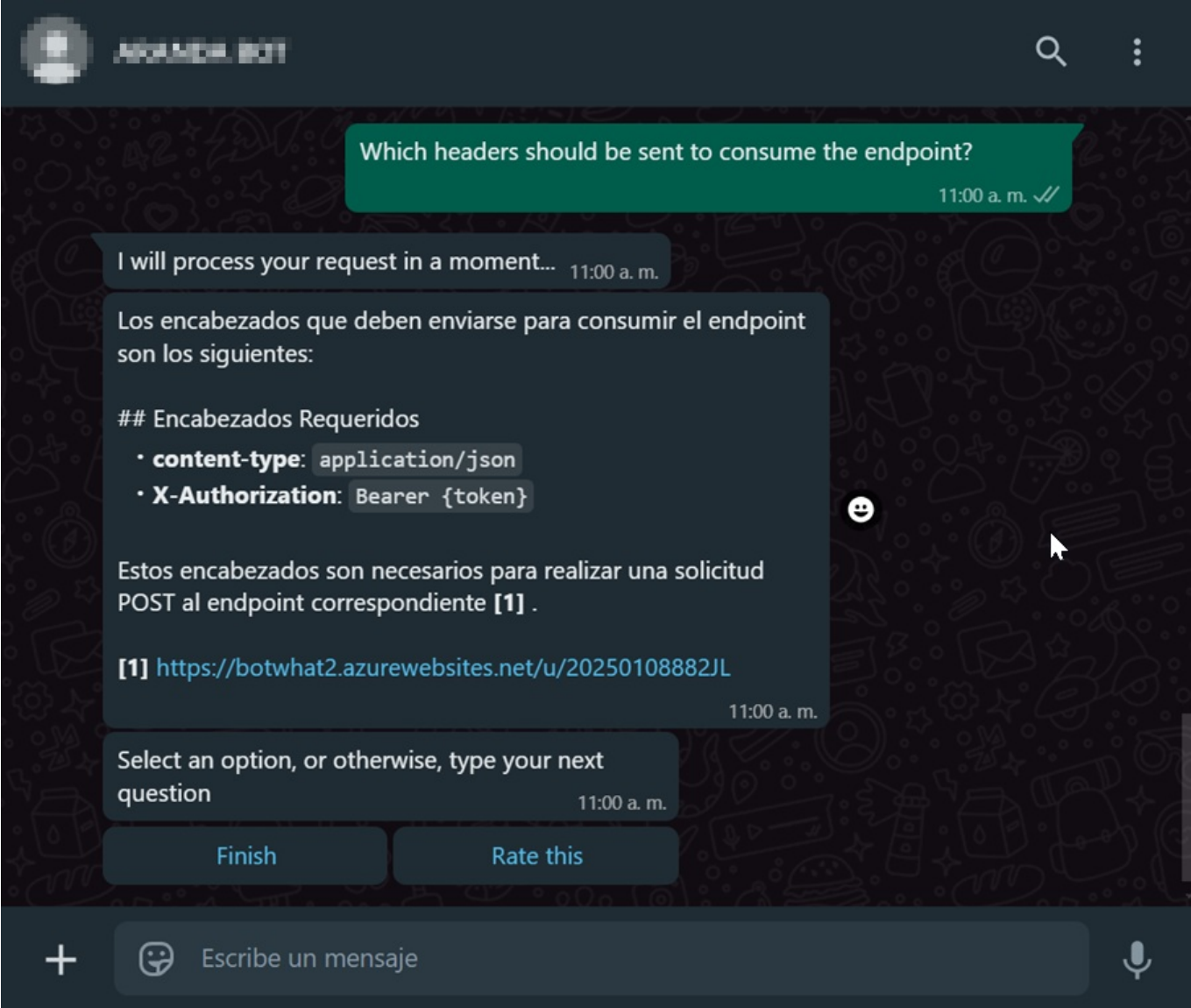
3. Depois que o projeto for selecionado, o bot exibirá uma mensagem de boas-vindas e solicitará que você insira sua consulta.



4. Ao inserir a solicitação, o bot realizará uma pesquisa avançada nos itens disponíveis e fornecerá uma resposta com base nas informações encontradas.



5. Você pode fazer perguntas de acompanhamento para refinar a consulta ou fazer novas consultas ao bot.



📌 Nota: Cada resposta incluirá referências aos artigos dos quais as informações foram obtidas, permitindo o acesso direto a eles.

6. No final de cada resposta, aparecerão dois botões:

- Fim

```
Encerrar interação com o comando ***"Consultar artigos".**

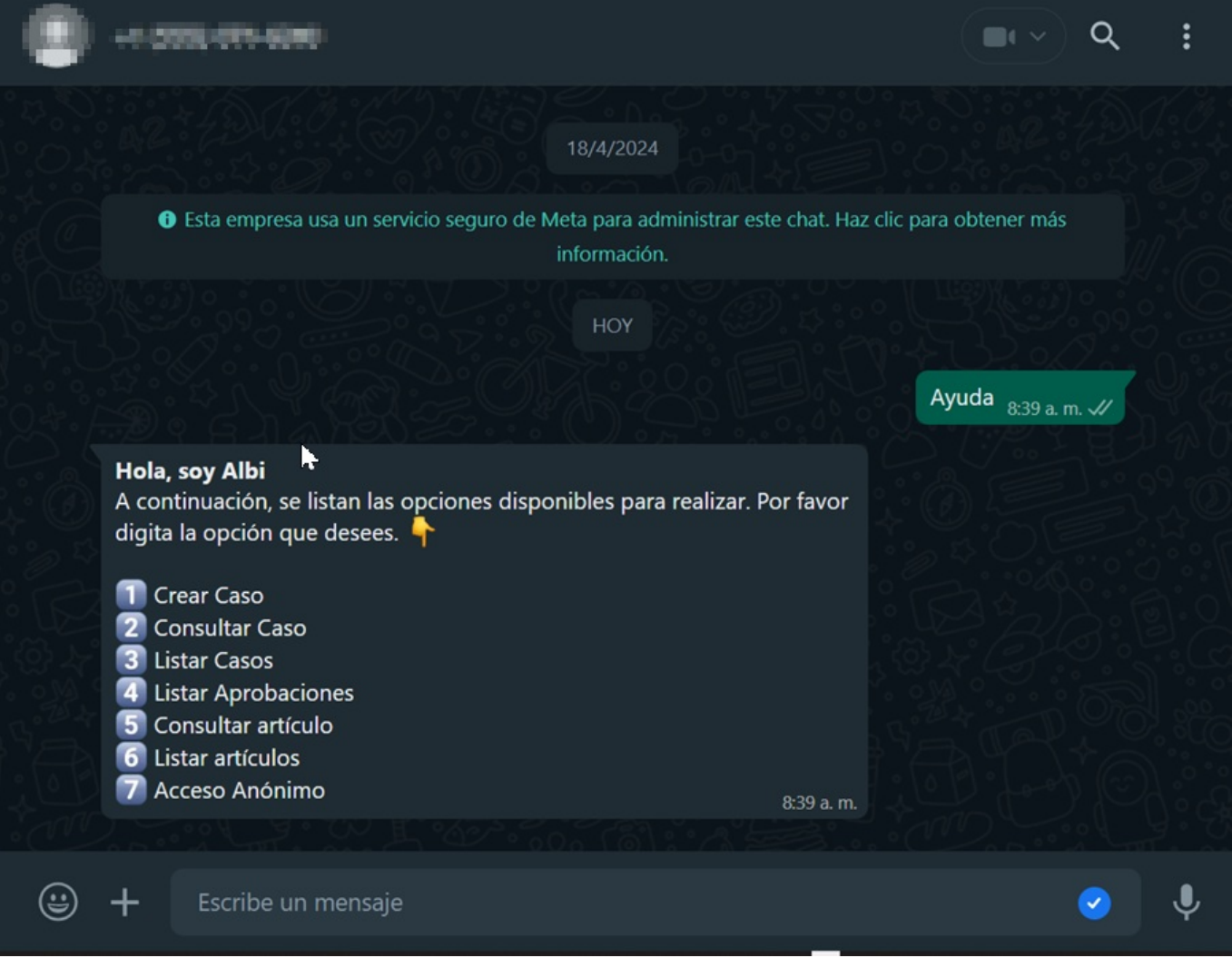
<br />
<center></center>
<br /> - **Qualificar**

Ele permite que o usuário avalie a utilidade da resposta.

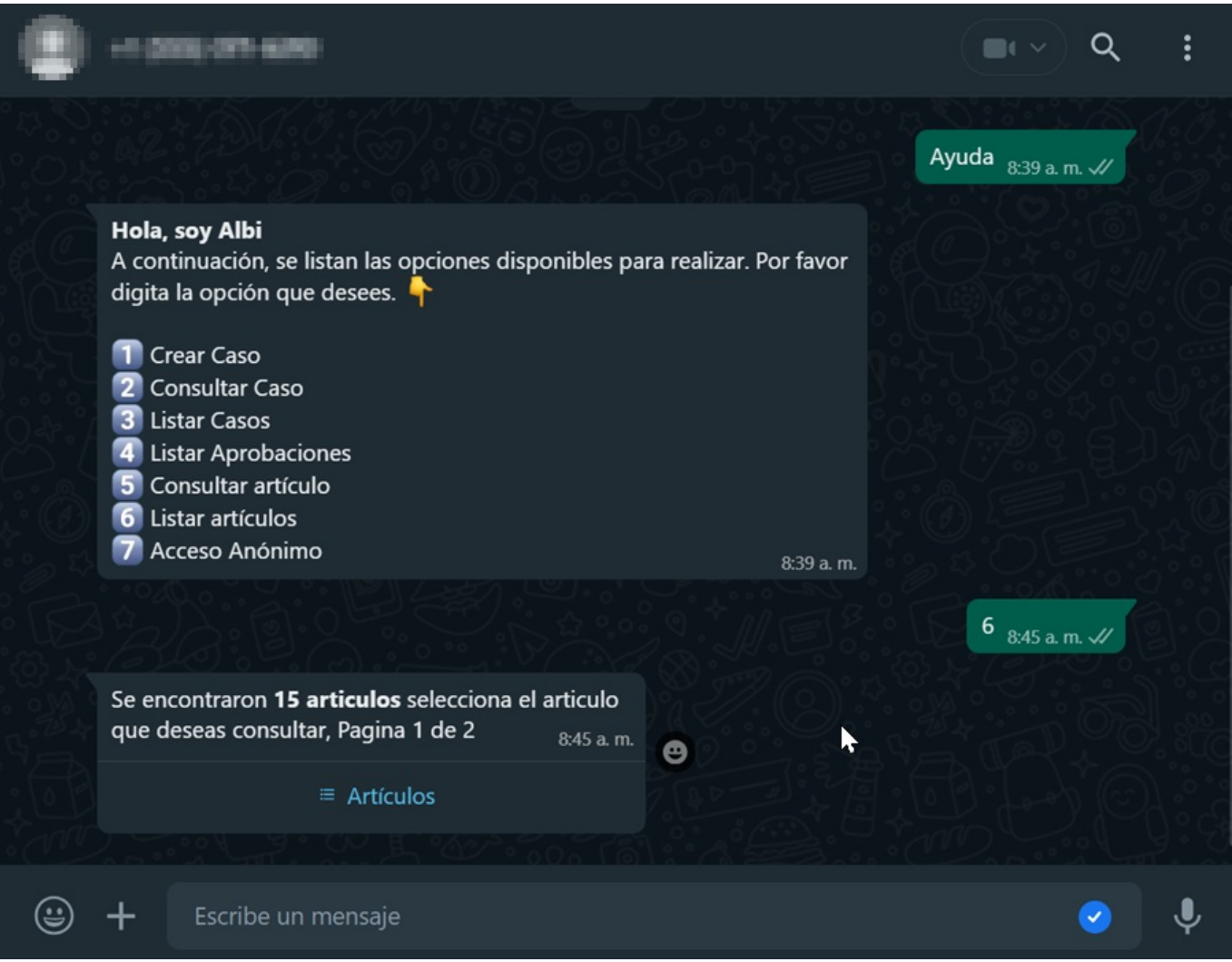
<br />
<center></center>
<br />
```

Itens de lista

1. Para invocar o Bot, inicie um bate-papo com o número de contato por meio do WhatsApp web ou aplicativo móvel. Em seguida, digite qualquer texto e o Bot responderá com uma mensagem de saudação e as opções disponíveis. Selecione a opção Itens de lista escrevendo o número 6 como resposta.



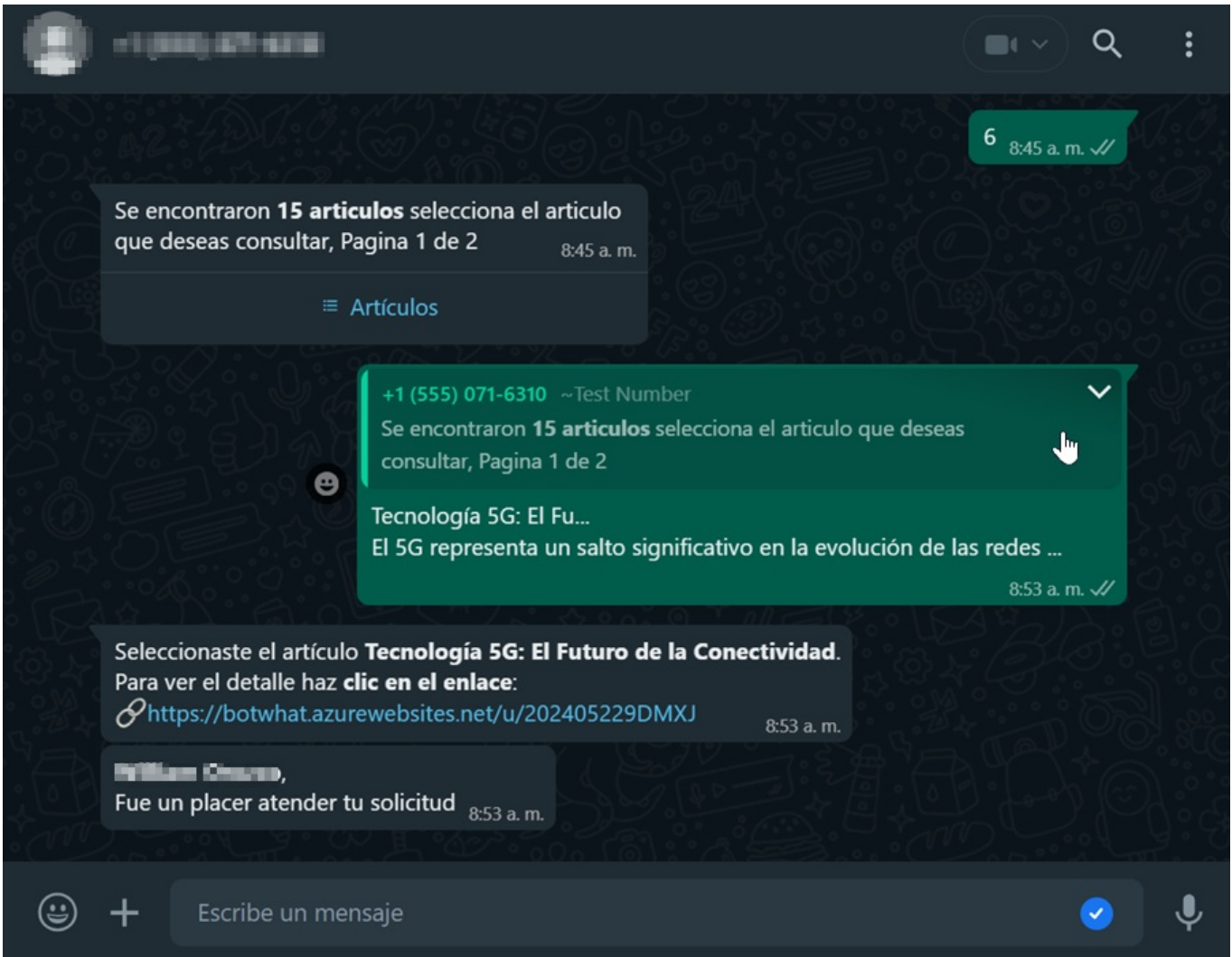
2. O bot responde ao número de itens encontrados (máximo de 15 itens) e habilita o Artigos.



3. Quando você seleciona o Artigos, a lista de itens encontrados é exibida. Selecionar o artigo que você deseja visualizar e clicar em Enviar.



4. O artigo selecionado é enviado como resposta na conversa, o Bot responde a uma mensagem notificando o artigo selecionado e pede para clicar no link.



5. Clicar no link abre uma nova janela com o formulário para visualizar o artigo.

Responsable: Diego Pachon
Fecha de modificación: 21/5/2024

☆☆☆☆☆0.0

El 5G representa un salto significativo en la evolución de las redes móviles, prometiendo transformar no solo la forma en que nos comunicamos, sino también cómo interactuamos con el mundo digital. Con sus altas velocidades, baja latencia y capacidad

el 5G impulsará la innovación en múltiples industrias y mejorará nuestra calidad de vida. Sin embargo, el éxito de esta tecnología dependerá de superar los desafíos técnicos, económicos y de seguridad que plantea su implementación.

0 Adjuntos

<

Velocidades

Ultrarápidas.

Baja

Latencia.

Avances

En

La

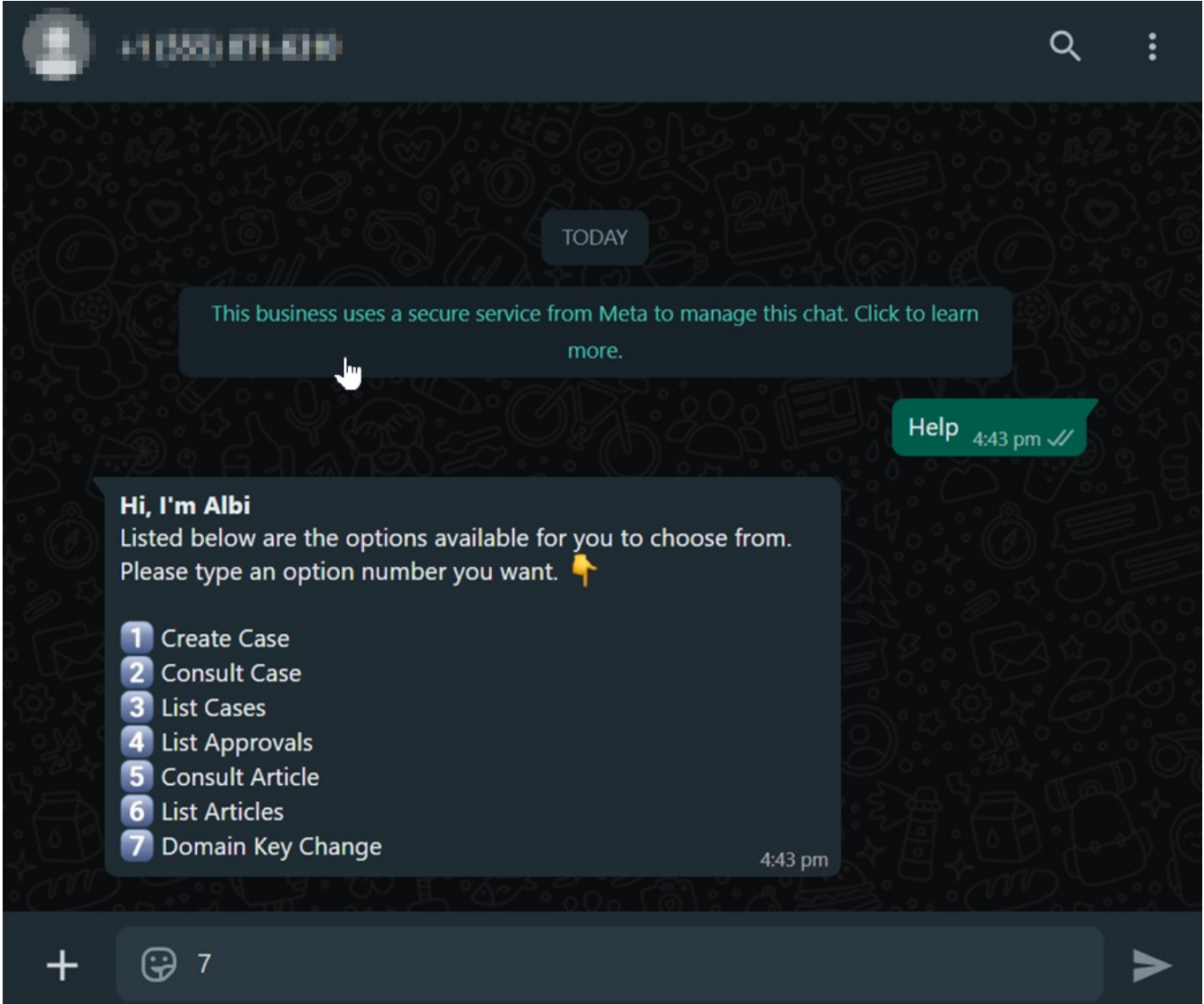
Medicina

>

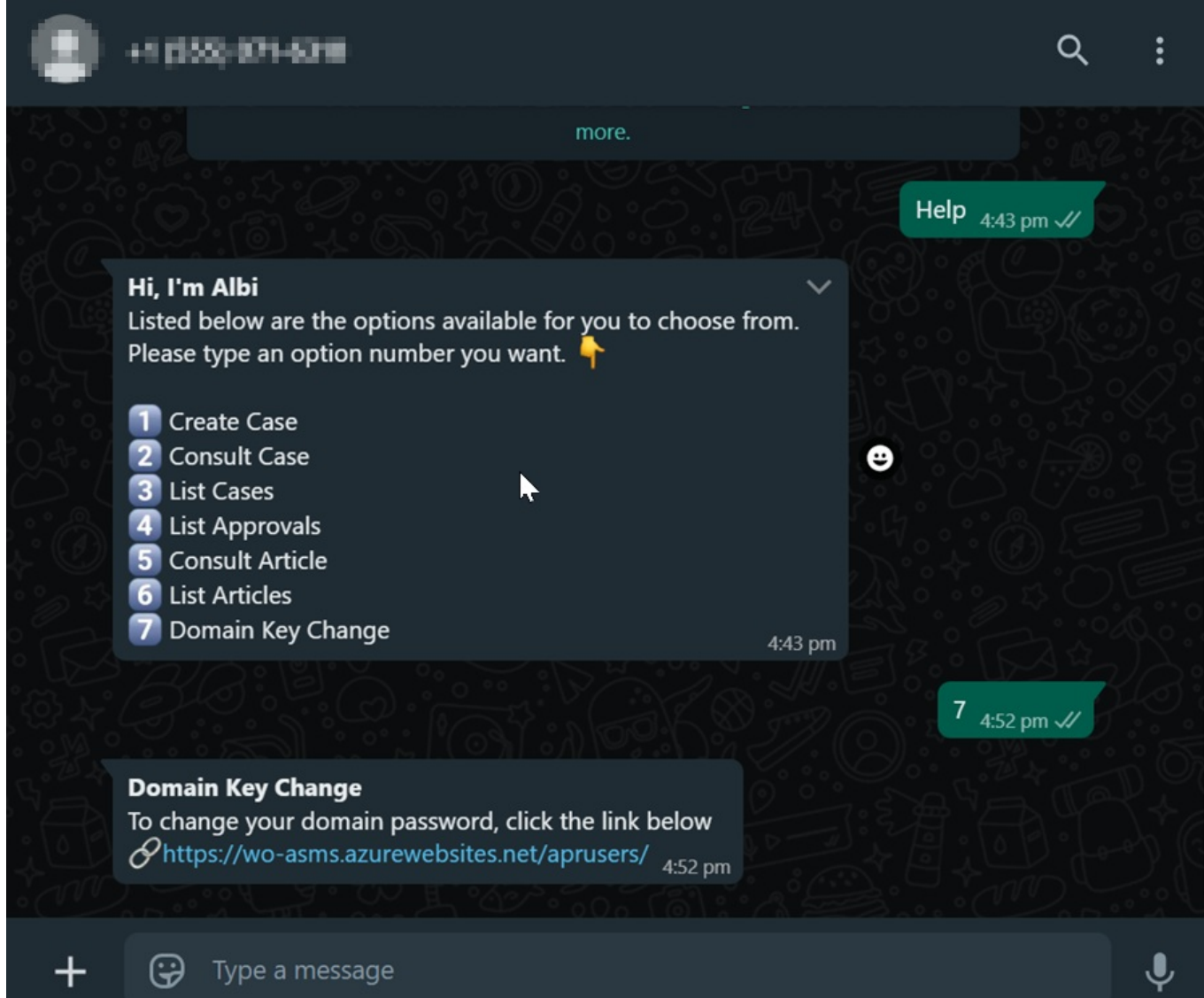
Alteração de chave de domínio

Pré-condições:

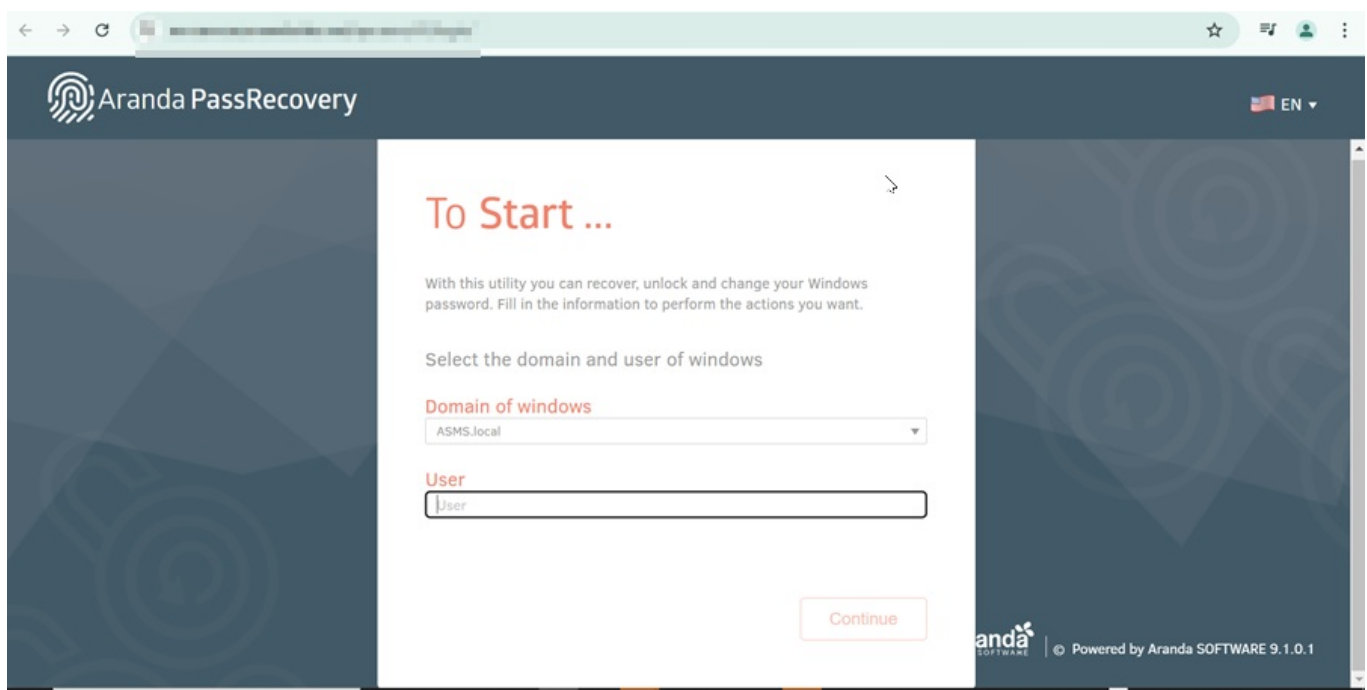
- Para acessar o “Alteração de chave de domínio”, o URL do site do usuário do Aranda Pass Recovery deve ser configurado no site de administração. Ver [Configurações →](#)
1. Para invocar o Bot, inicie um bate-papo com o número de contato por meio do WhatsApp web ou aplicativo móvel. Em seguida, digite qualquer texto e o Bot responderá com uma mensagem de saudação e as opções disponíveis. Selecione a opção “Alterar senha de domínio” Escrever o número correspondente como resposta.



2. O bot recebe a resposta e exibe uma mensagem acompanhada de um link para acessar o site do usuário do Aranda Pass Recovery.



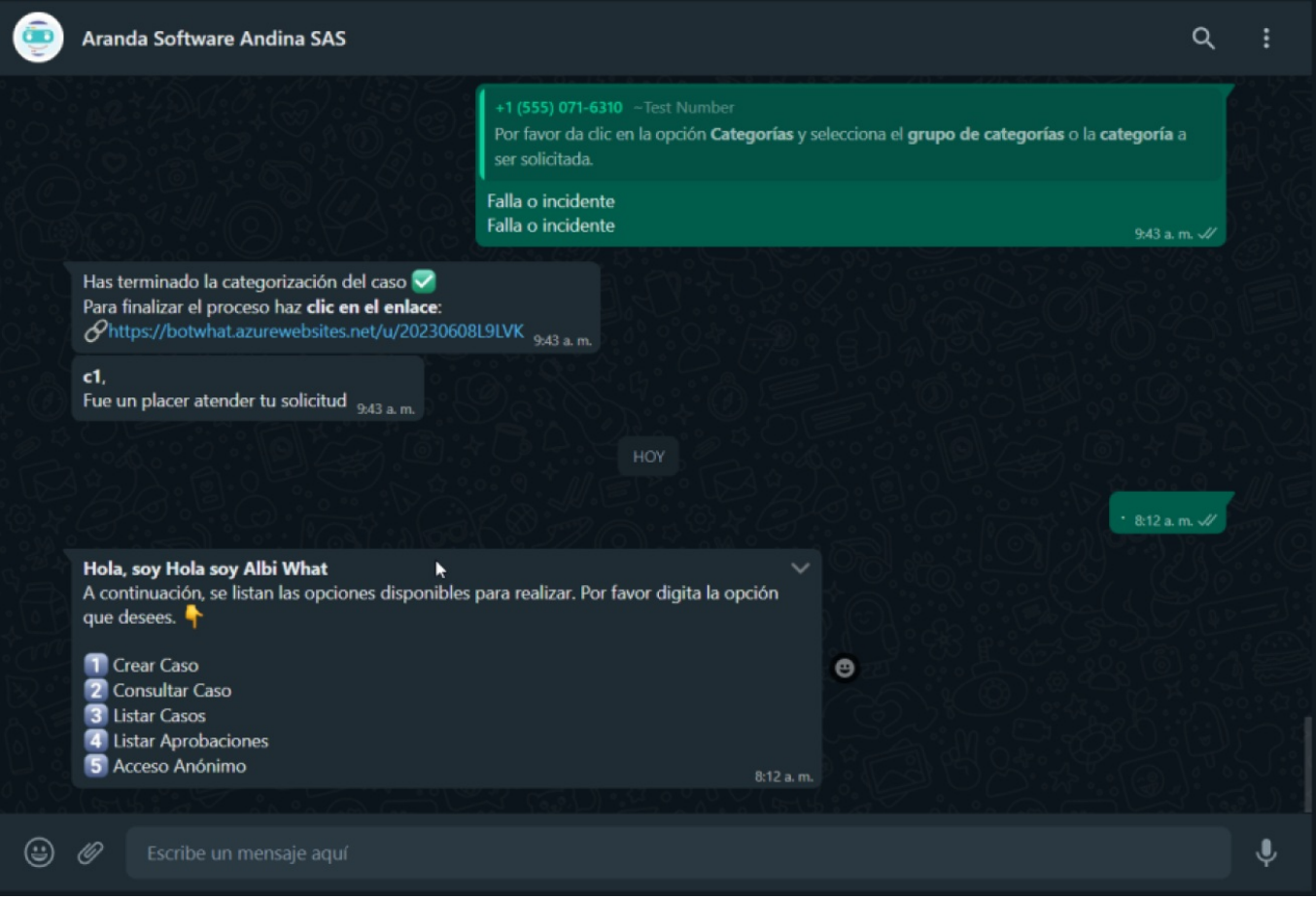
3. Clicar no link abrirá o site do usuário em uma guia do navegador. Recuperação do Passe de Aranda. A partir daí, você pode alterar a chave de domínio. Para obter mais informações, consulte [Alteração de senha](#)



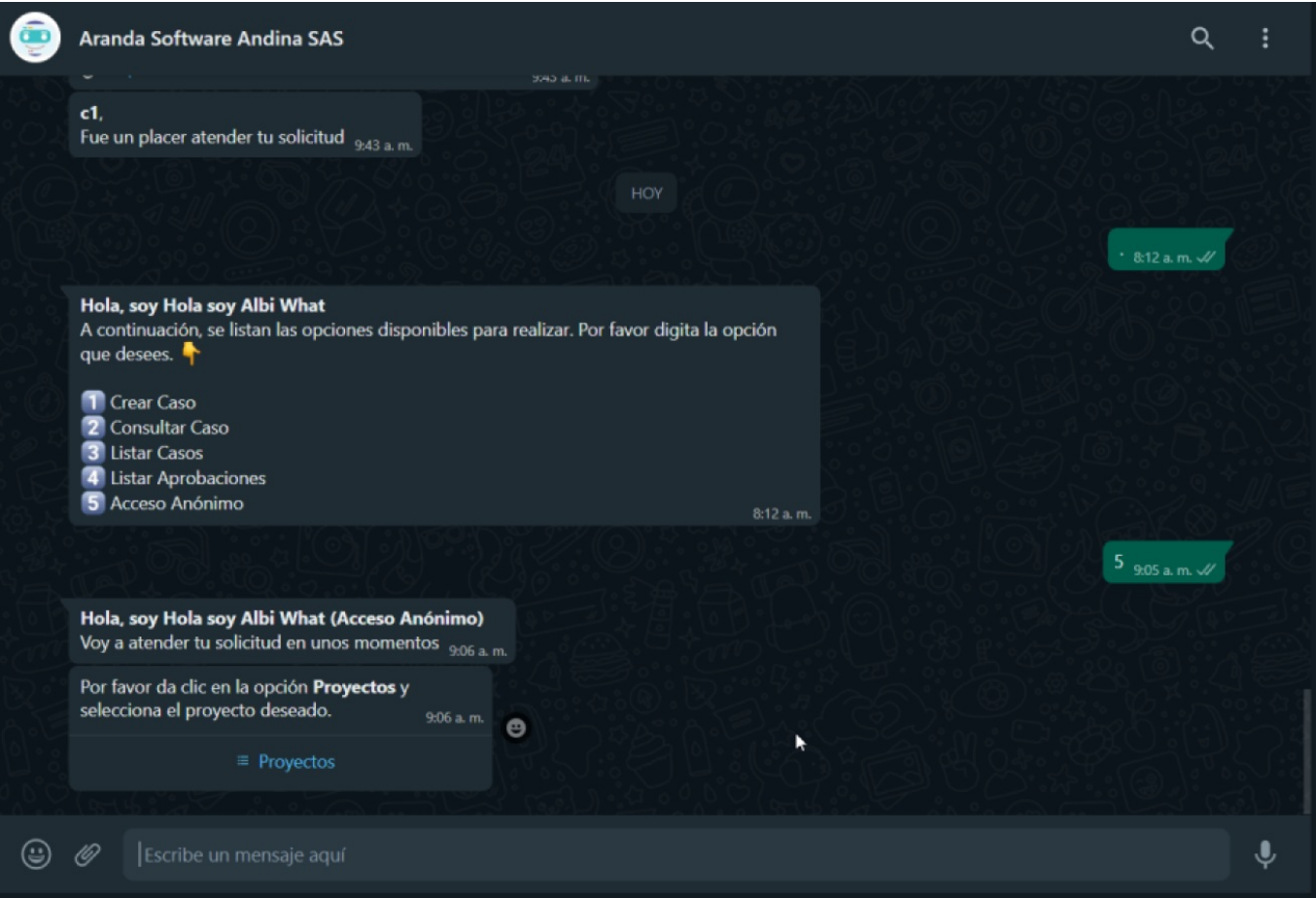
Criar um caso anônimo

Para poder registrar um caso anonimamente a partir do WhatsApp Bot, é necessário habilitar a opção “Habilitar acesso anônimo” no Console de Configuração da Web (ASMSAdministrator). [Ver Projetos](#)
Usuários registrados e não registrados poderão criar casos anonimamente.

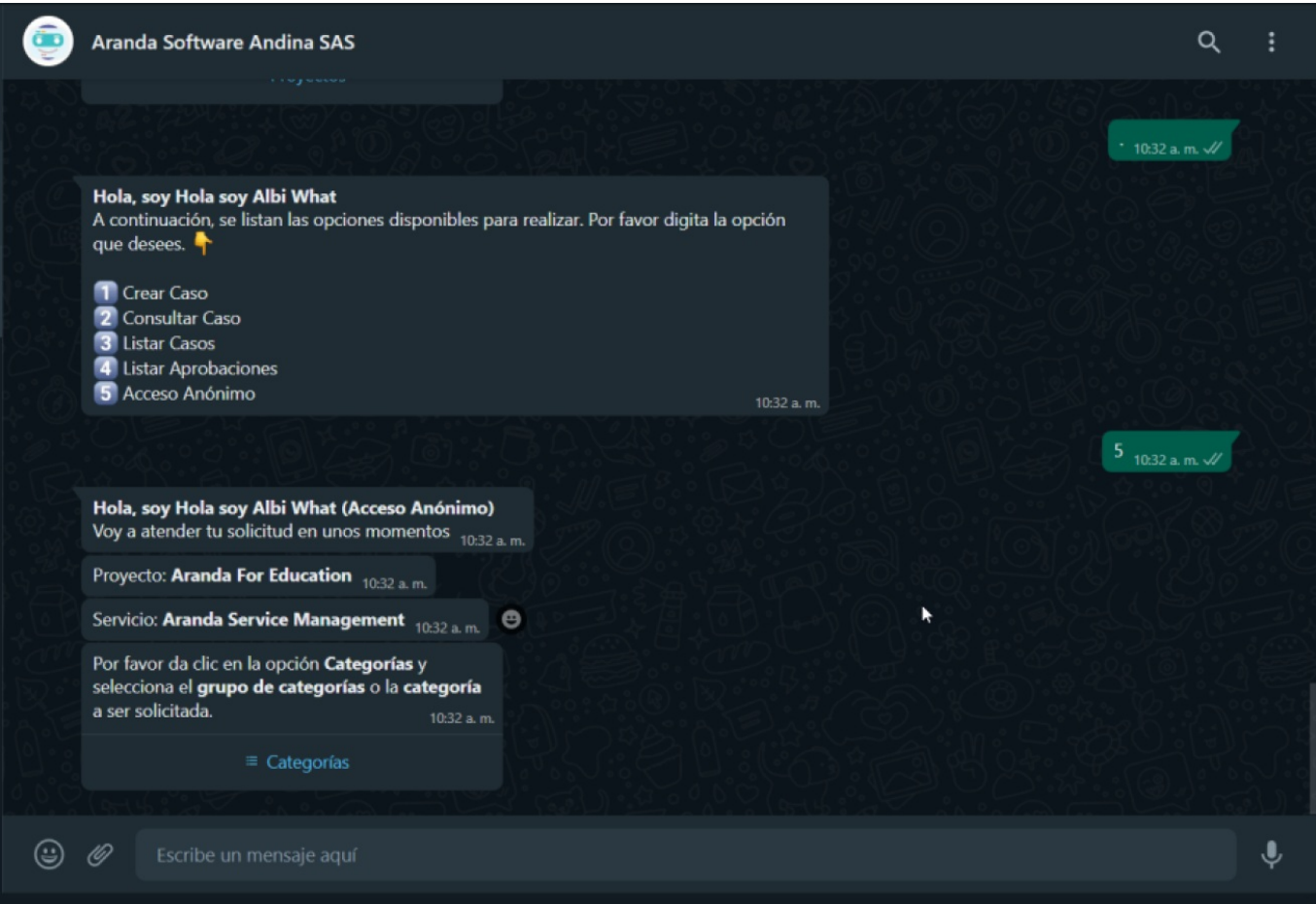
1. Se o número que interage com o Bot estiver associado a um usuário ativo, quando você iniciar a conversa, o Bot responderá com uma mensagem e exibe as opções disponíveis. Selecione a opção Acesso anônimo escrevendo o número 5 como resposta.



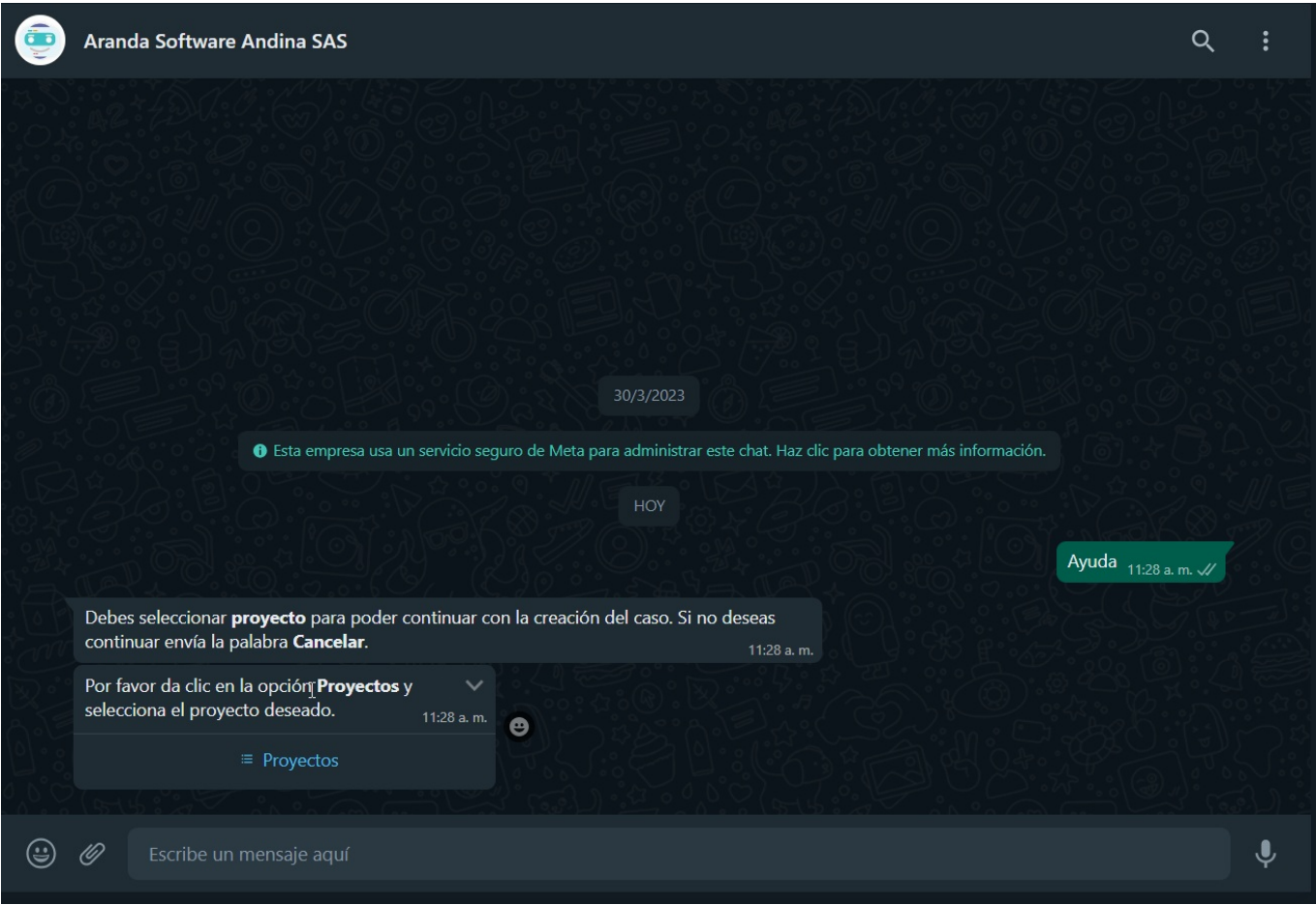
a) Si no tiene configurado un código por proyecto para el acceso anónimo en la configuración del entorno del bot, se le solicitará que seleccione un proyecto.



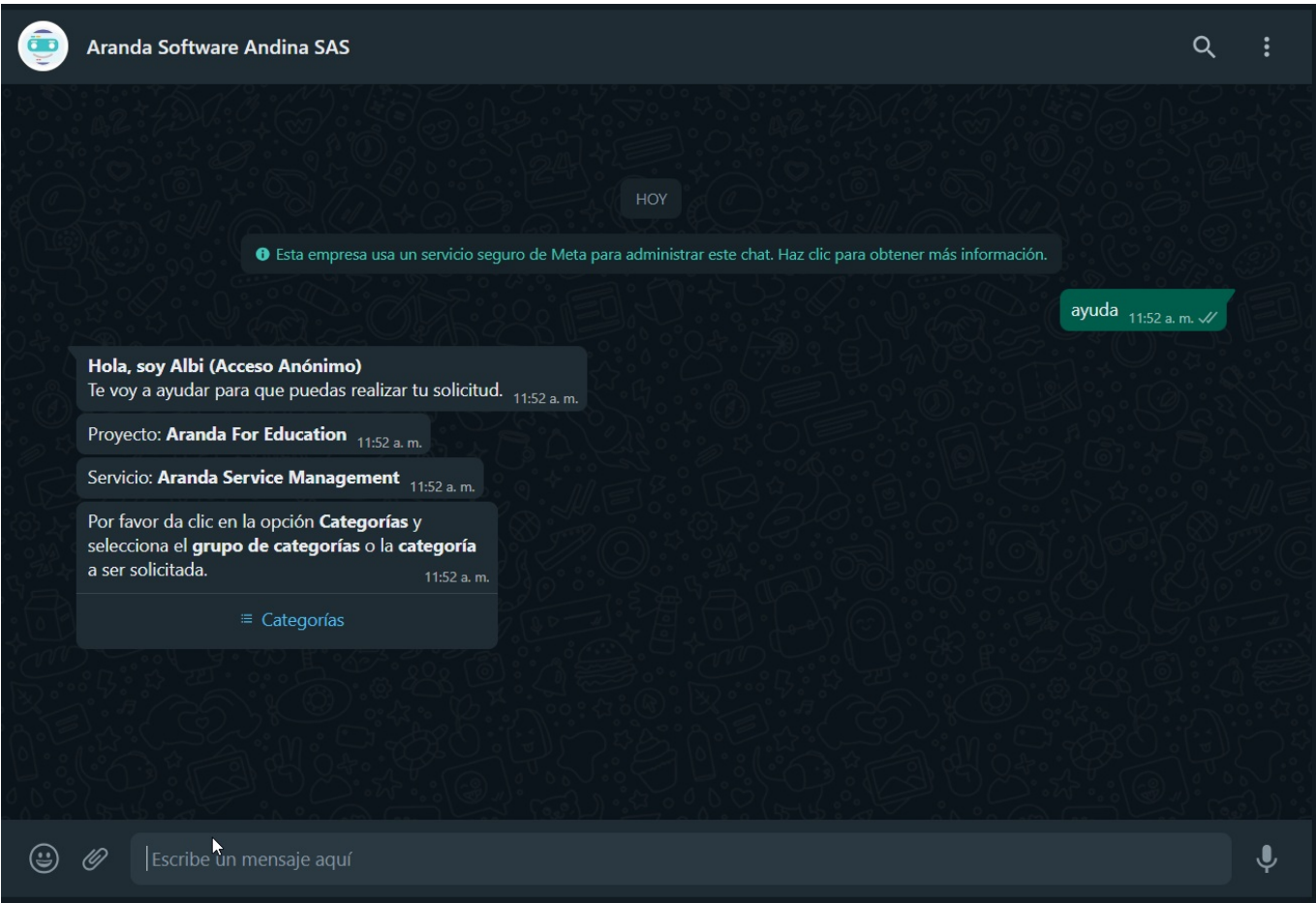
b) Si tiene configurado un código por proyecto para acceso anónimo en la configuración en el entorno del bot, el proyecto se seleccionará automáticamente.



2. Si el número que interactúa con eBot NO está asociado a un usuario activo, cuando inicie la conversación,el Bot responderá con un mensaje de saludo, sin embargo se pueden presentar los siguientes escenarios: a) Se você não tiver um código por projeto configurado para acesso anônimo nas configurações do ambiente do bot, o bot responderá com um mensagem de saudação. Se houver mais de um projeto com acesso anônimo habilitado, você será solicitado a selecionar um projeto.



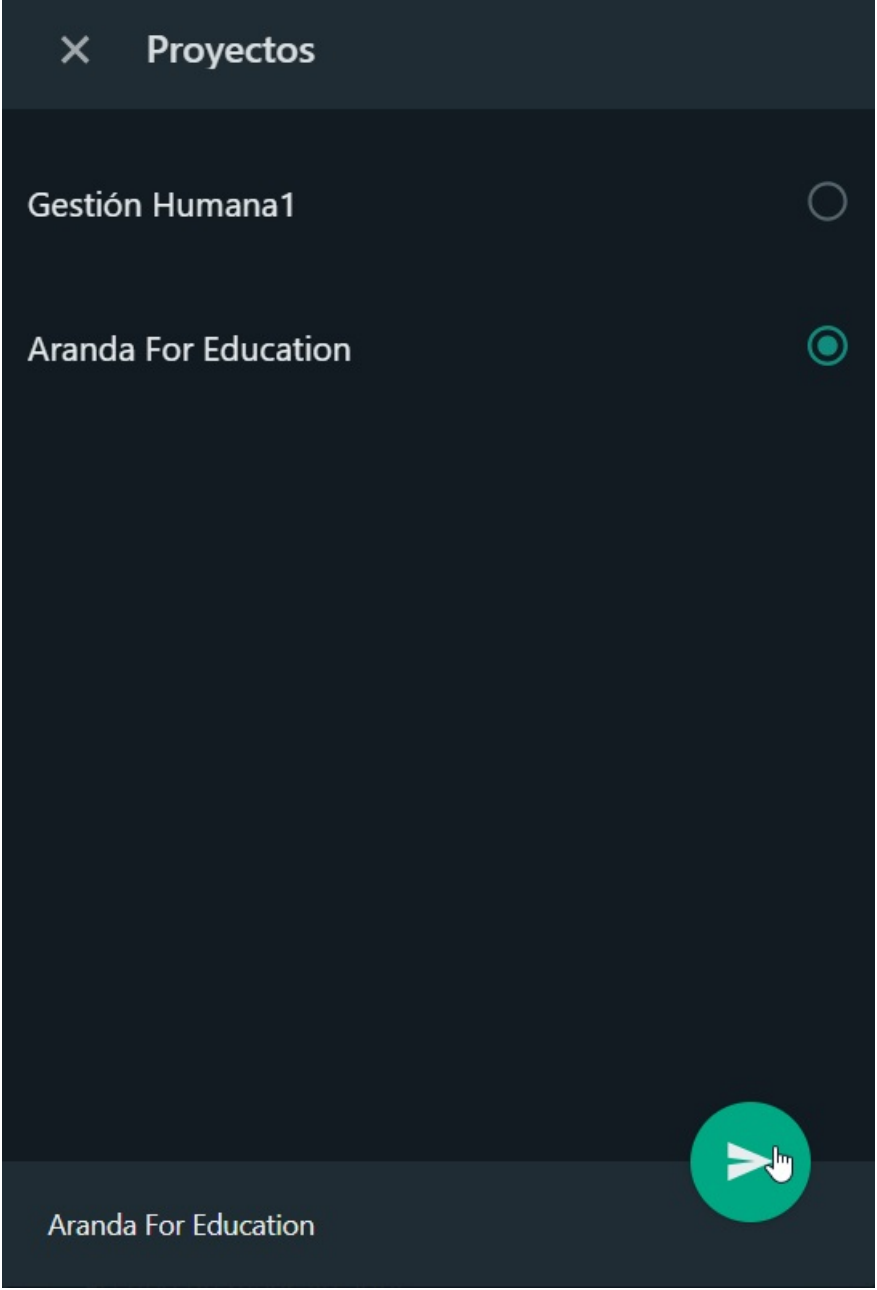
b) Si tiene configurado un código por proyecto para acceso anónimo en la configuración en el entorno del bot, el proyecto se seleccionará automáticamente.



[Consulte Login e configuração no ambiente do Bot](#) 3. Ao selecionar o Projetos, você poderá visualizar a lista de projetos aos quais o usuário anônimo está associado. Se o usuário definido como Anônimo estiver associado a mais de 10 projetos, 9 serão listados e uma opção será habilitada Seguinte que será enviado como resposta ao chat e gera uma segunda lista de projetos.

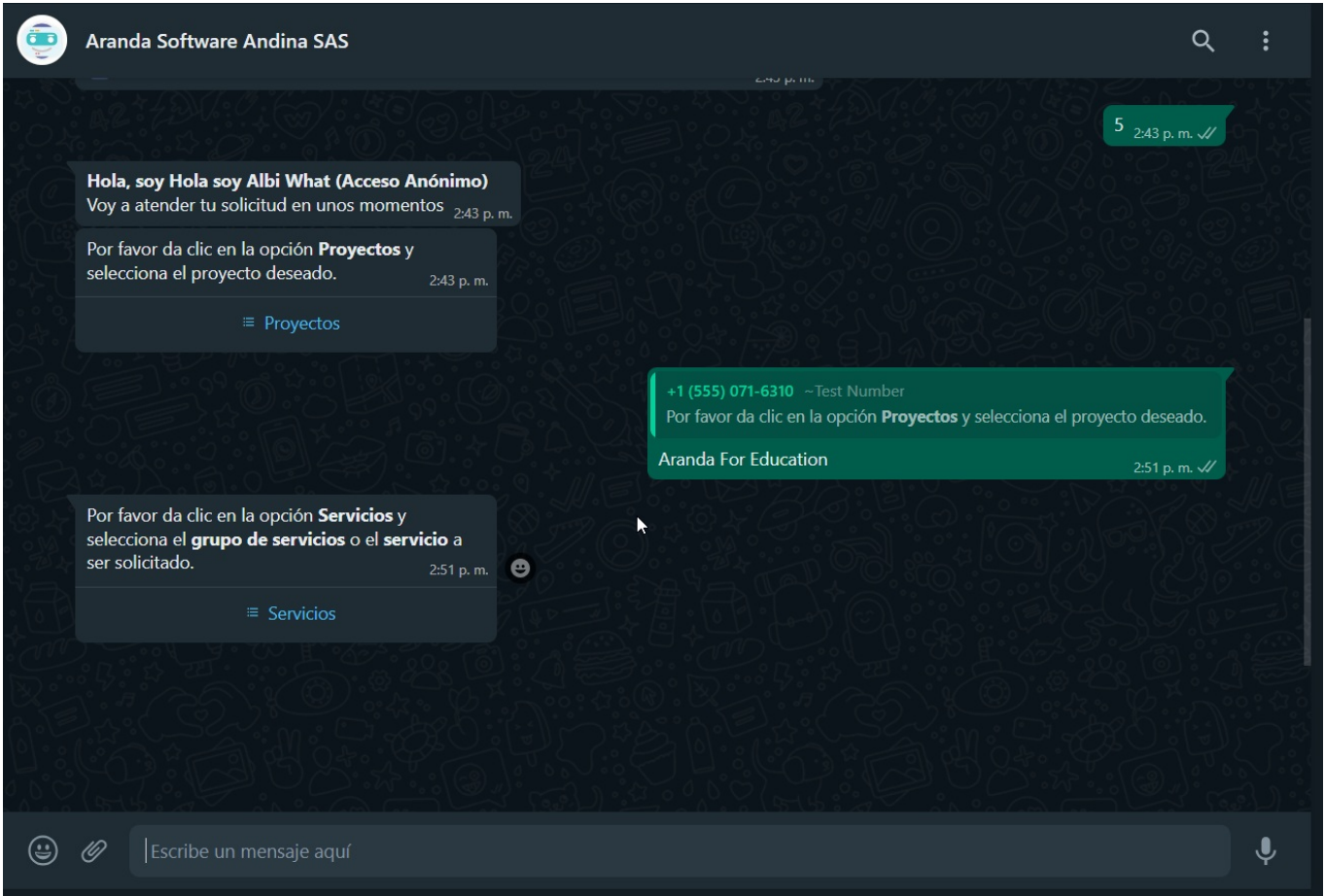
Essa ação pode ser repetida até que a última listagem não tenha mais de 10 projetos. O usuário em sessão poderá selecionar um projeto das listas geradas, selecionar o projeto desejado e clicar no botão Enviar.

📌 Nota: Após definir um projeto, o Bot não permite alterar a seleção e deve enviar o texto Cancelar para encerrar o diálogo e recomençar a categorização do caso com Acesso Anônimo.



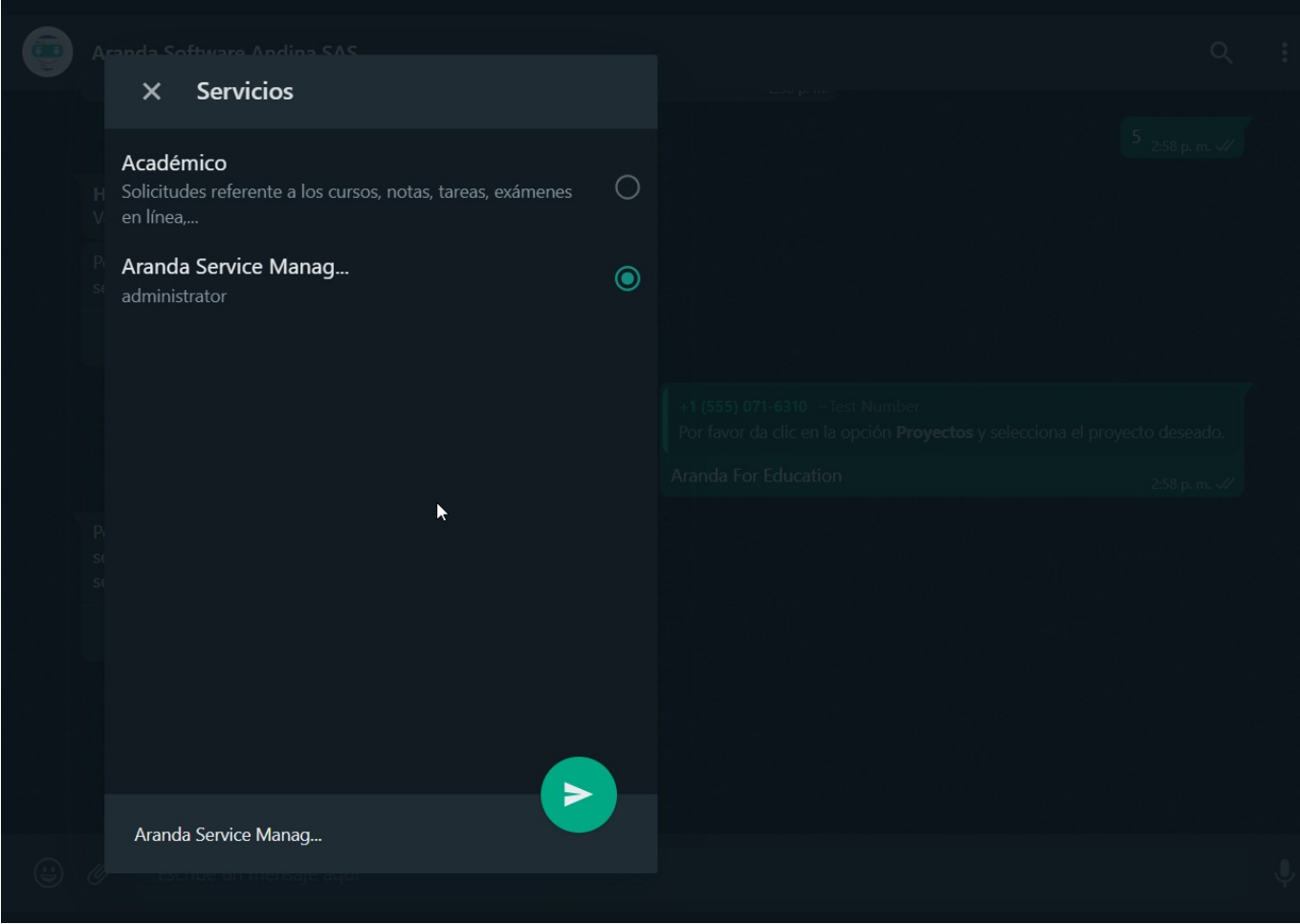
4. Al enviar el proyecto, se mostrará un mensaje solicitando seleccionar el grupo de servicios (cuando se tiene agrupaciones de servicios) o el servicio.

Nota: Se o usuário definido como Anônimo estiver associado a um único serviço em um projeto, ao selecionar o projeto, o Bot selecionará automaticamente o serviço.

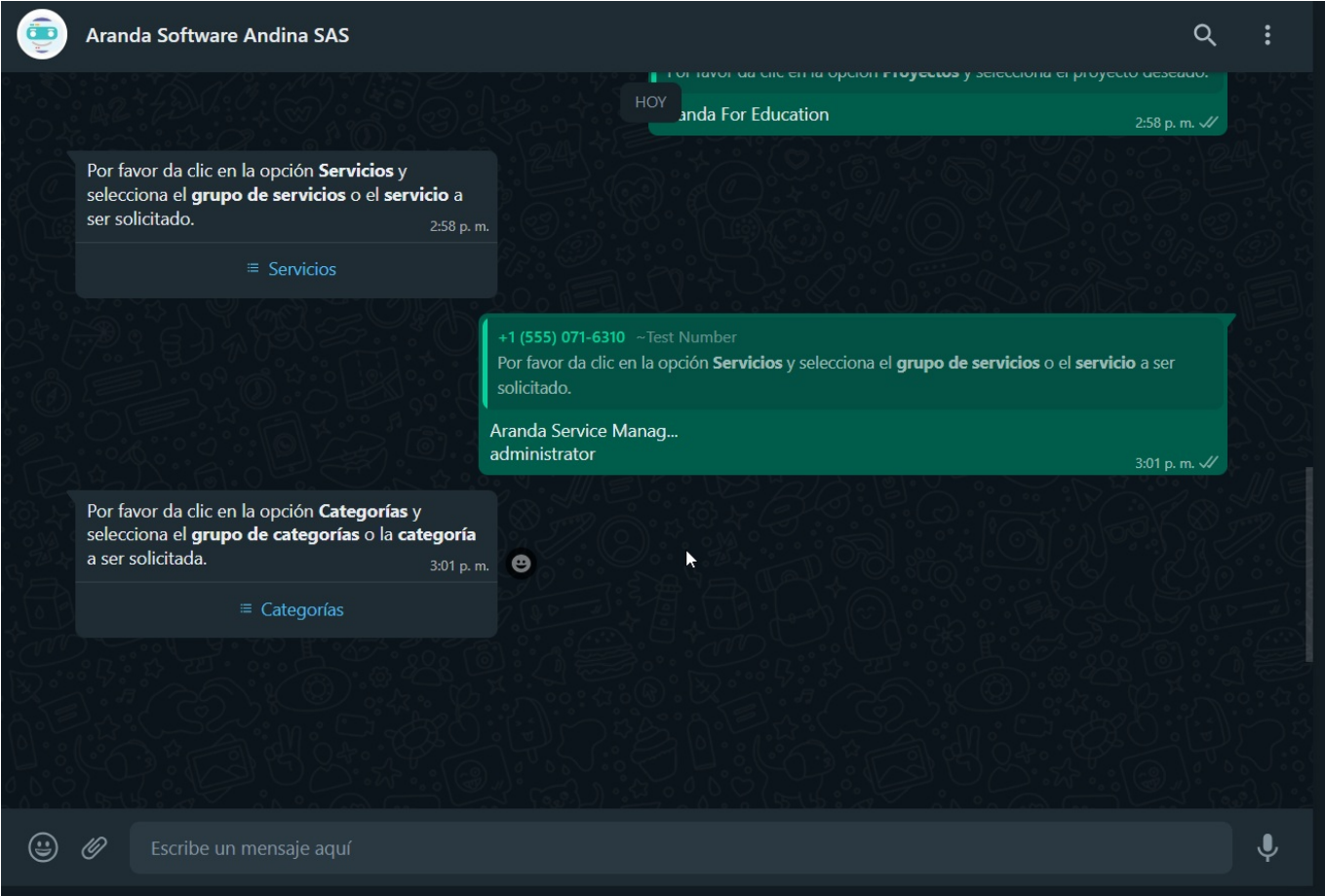


5. Si selecciona la opción Servicios, podrá visualizar el listado de los grupos de servicios o servicios en los que está asociado el usuario. Si el usuario en sesión está asociado a más de 10 servicios, se listan 9 y se habilita una opción con el texto Siguiente, que se enviará como respuesta al chat y genera un segundo listado de servicios. Essa ação pode ser repetida até que a última listagem não tenha mais de 10 serviços. O usuário em sessão poderá escolher o grupo de serviços ou serviço desejado a partir das listagens geradas, seleccionar o serviço desejado e clicar em Enviar.

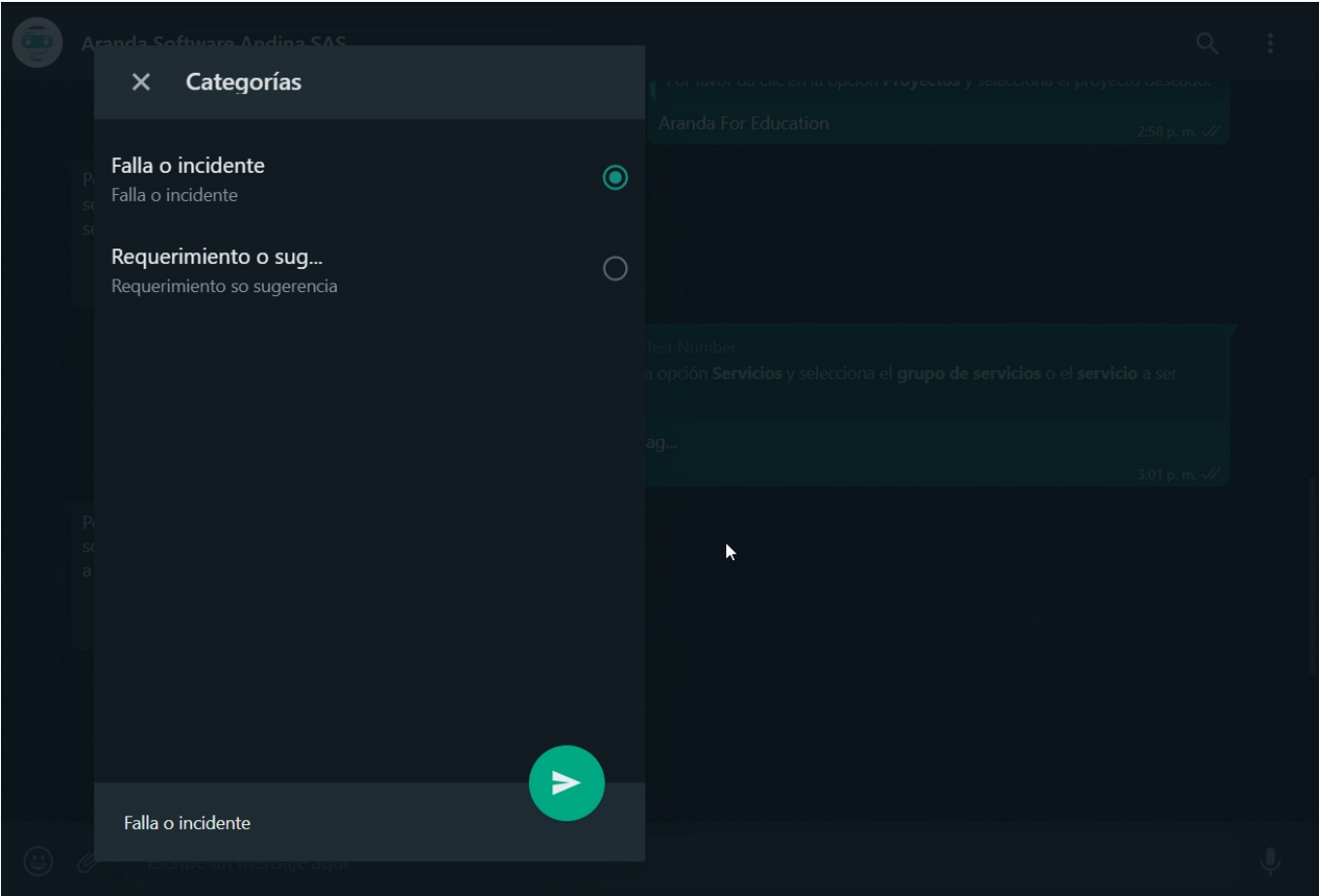
Nota: Depois que um serviço é selecionado, o Bot não permite que você altere a seleção e deve enviar o texto Cancelar para encerrar o diálogo e iniciar a categorização do caso novamente.



6. O serviço selecionado é enviado como resposta na conversa, o Bot retorna uma mensagem solicitando a seleção da categoria.



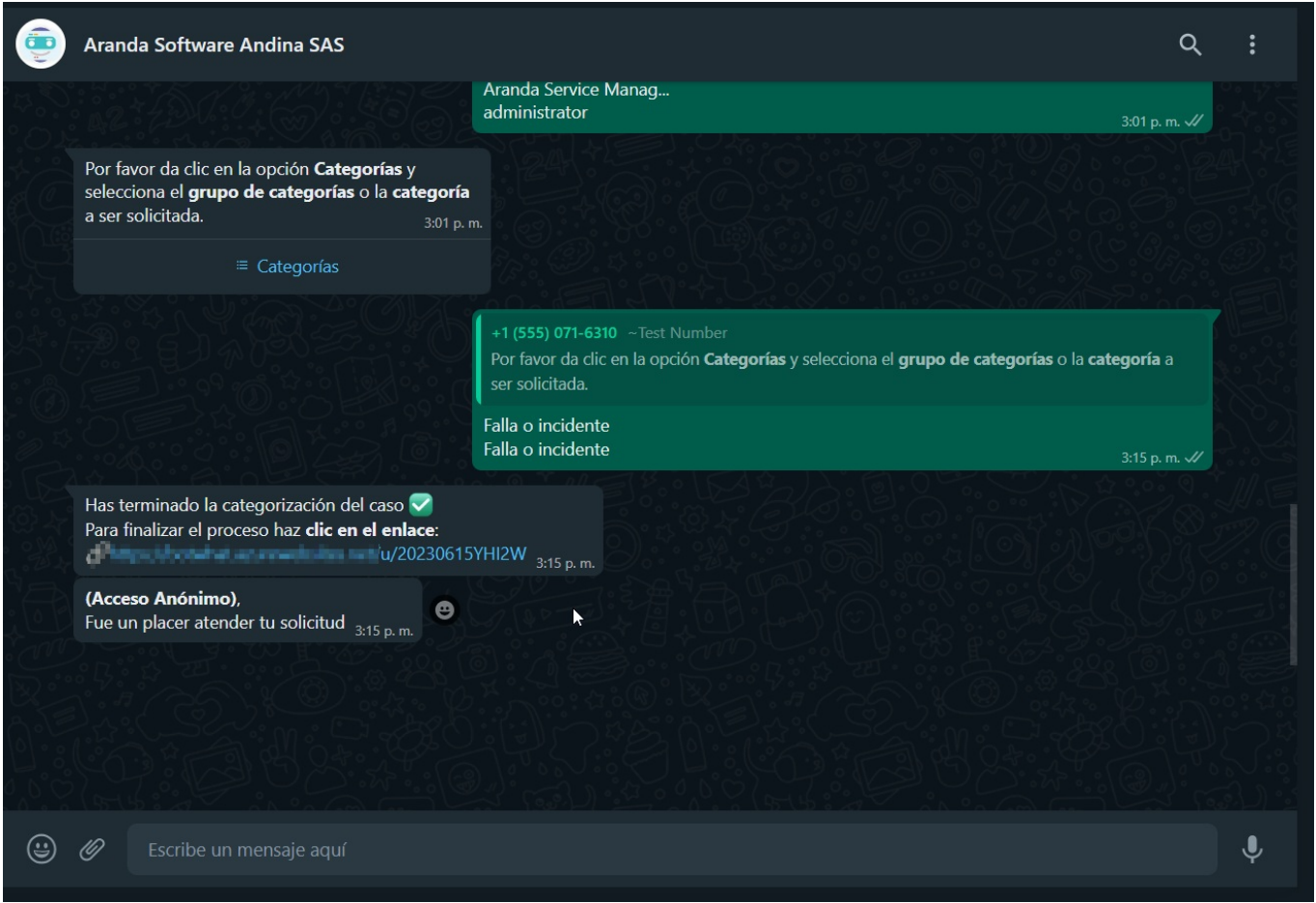
7. Ao selecionar o Categorías você poderá visualizar a lista de categorias relacionadas ao serviço selecionado e associadas ao usuário; Se o número de categorias for maior que 10, o comportamento será semelhante ao das etapas anteriores. Selecione a categoria desejada e clique em Enviar.



8. A categoria selecionada é enviada como resposta na conversa, o Bot exibirá uma mensagem notificando que a categorização do caso foi finalizada e pedirá para clicar no link ou botão Criar caso se você tiver o modelo personalizado configurado.

Nota:

- 1 A mensagem de confirmação deve corresponder à configurada ao criar o modelo personalizado – Criar caso. [Criação de modelo de exibição – Criar caso](#).
- 2 Se o Bot responder com a mensagem Crie um modelo de caso não identificado, entre em contato com o administrador, valide se a configuração do modelo está em um estado ativo [Exibir status do modelo de configuração](#) e/ou que o nome atribuído ao modelo personalizado corresponde ao inserido no [Configuração do aplicativo no ambiente do Bot](#) no campo Criar modelo de caso.



9. Seleccione a opção Criar caso (se você tiver um modelo personalizado) ou o link gerado, para ser redirecionado para o formulário que permite criar o caso.

Configuración Avanzada

Asunto

Aranda Service Management >> Falla o incidente

Cliente

Anonimo

CI

Responsable y uso del CI

Digite mínimo tres letras

Ubicación

Digite por lo menos una letra o tecla espaciadora

Descripción

A

B

I

U

Aranda Service Management >> Falla o incidente

Texto corto

Hora y fecha

d/m/a h:min:s

Lista

Seleccione

Párrafo

Crear caso

10. Clicar no botão “Criar caso” confirmará a criação do caso e abrirá uma janela mostrando o link de rastreamento do caso. Certifique-se de copiar e salvar este link, pois é o único meio de acompanhar o caso.

Configuración Avanzada

Asunto

Aranda Service Management >> Falla o incidente

Cliente

Anonimo

CI

Responsable y uso del CI

Digite mínimo tres letras

Ubicación

Digite por lo menos una letra o tecla espaciadora

Descripción

A

B

I

U

Aranda Service Management >> Falla o incidente

Texto corto

Hora y fecha

d/m/a h:min:s

Lista

Seleccione

Párrafo

Seguimiento del caso

Link de seguimiento del caso

https://vm-asms-wo01.arandasoft.com/443

Copiar

IM-104660 creado exitosamente

Crear caso

Considerações importantes

Considerações importantes

- O número de telefone celular do usuário que está interagindo com o Bot não deve ser atribuído a mais de um usuário no ambiente do Aranda Service Management.
- O e-mail do usuário que está interagindo com o Bot não deve ser atribuído a mais de um usuário no ambiente de Gerenciamento de Serviços Aranda.
- O usuário de Gerenciamento de Serviços associado ao número de celular utilizado no WhatsApp deve estar ativo e ter pelo menos um projeto e serviço associado a ele no Aranda Service Desk.
- Se o Bot não conseguir se comunicar com o ambiente Aranda Service Management, ele exibirá uma mensagem de resposta "Não consigo me comunicar com o servidor. Entre em contato com o administrador da Aranda."
- O funcionamento do WhatsApp Bot requer a configuração correta do aplicativo Meta e do Aranda Service Management.
- O usuário do WhatsApp Client (wclient) usa uma licença do Aranda Service Management para fazer solicitações ao banco de dados por meio do Bot. O período de validade da licença é determinado pelas configurações definidas no Admin Console.
- Quando o WhatsApp Bot funciona nas instalações do cliente, é responsabilidade do cliente garantir a configuração correta do Aranda Sevice Management.
- O uso massivo dessa integração com o WhatsApp Bot pode demandar mais recursos (redes, comunicações, servidores) na infraestrutura e nos servidores que executam o Aranda Service Management. Ao operar nas instalações do cliente, é responsabilidade do cliente analisar o impacto que isso pode ter em sua infraestrutura e fazer os ajustes necessários para suportar qualquer aumento na demanda da central de serviços no Aranda Service Management.
- A versão desktop do WhatsApp instalada a partir da Microsoft Store não é compatível com as mensagens da API usadas neste Bot.
- Ao interagir com o ambiente Aranda Service Management, o Bot utiliza um cache de requisições de 5 minutos a fim de não saturar o ambiente com requisições, quando são feitas alterações nos dados ou em ajustes é o tempo máximo que se deve esperar para que elas sejam refletidas no Bot.