

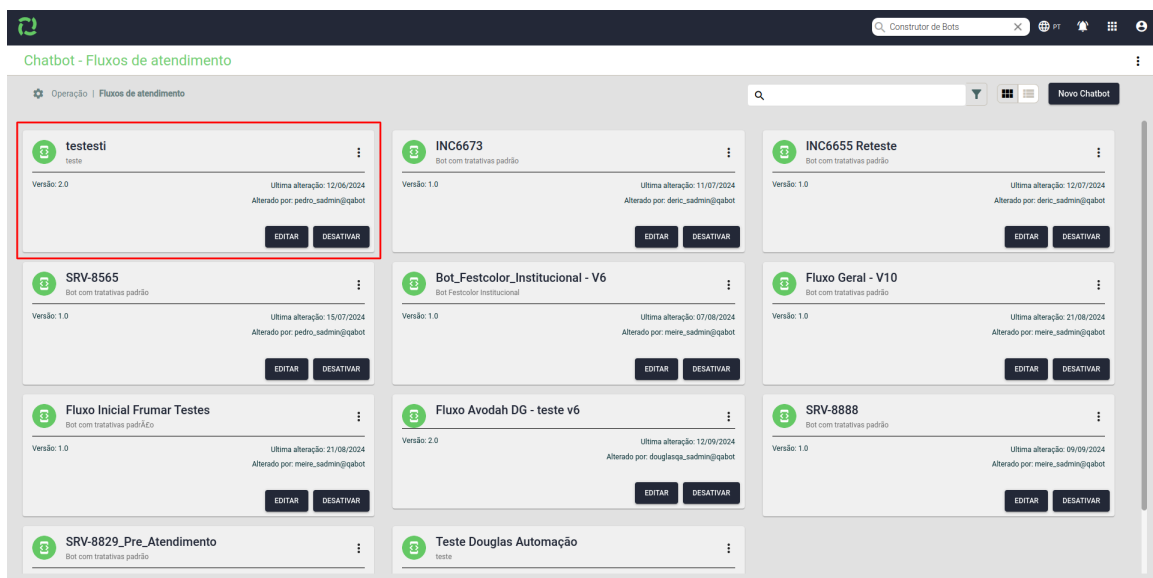


Passo a passo para validar canais de atendimento

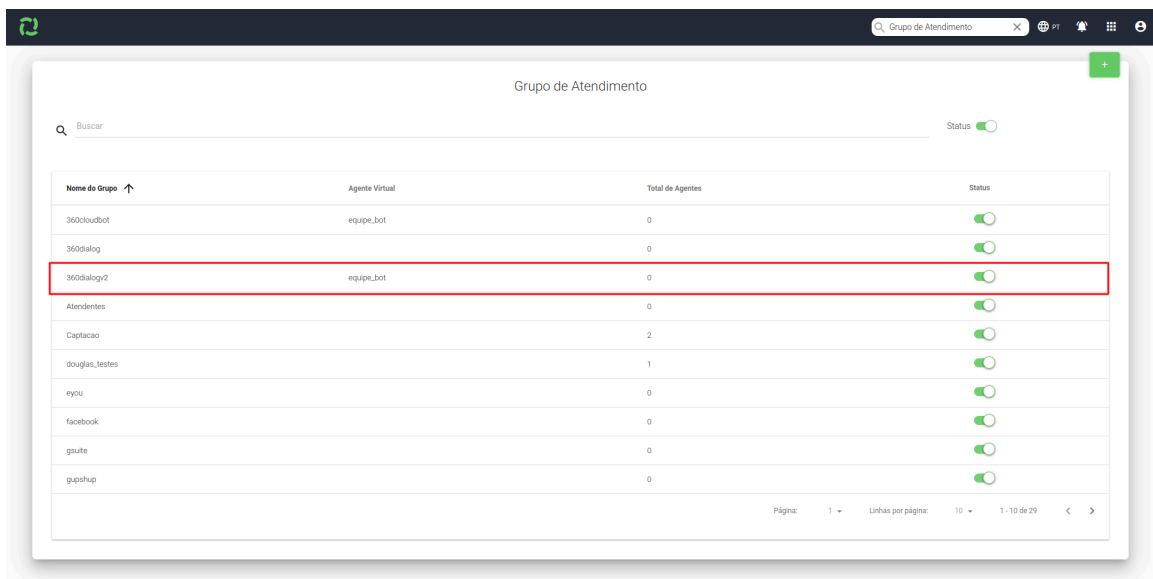
Bot

Para validar um bot, primeiro temos que configurá-lo. Para isso devemos ter as seguintes configurações no sistema.

- Um bot configurado no módulo **Construtor de Bot**;



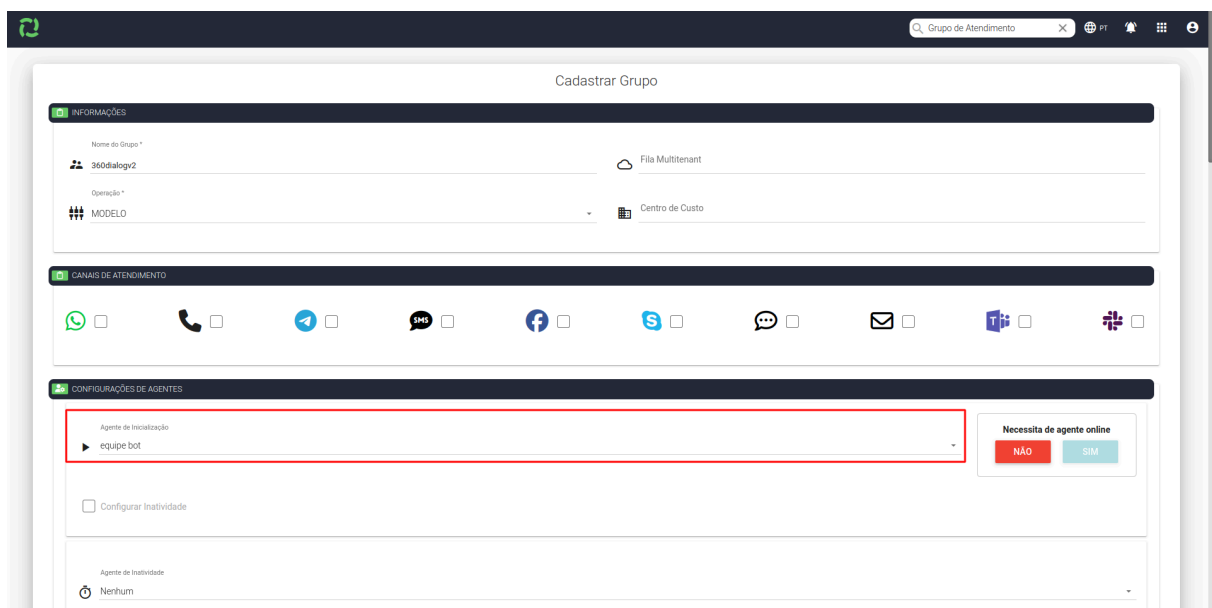
- Um grupo de atendimento configurado;
 - No ambiente **qabot** temos os canais do **360dialogv2**;



Nome do Grupo ↑	Agente Virtual	Total de Agentes	Status
360cloudbot	equipe_bot	0	☒
360dialog		0	☒
360dialog2	equipe_bot	0	☒
Atendentes		0	☒
Captacao		2	☒
douglas_testes		1	☒
eyou		0	☒
facebook		0	☒
gsuite		0	☒
gushup		0	☒

Passa a passo para testar:

1. Associar o bot configurado ao grupo de atendimento nas **Configurações de Agentes**;



Cadastrar Grupo

INFORMAÇÕES

Nome do Grupo * 360dialog2 Fila Multitenant

Operação * MODELO Centro de Custo

CANAL DE ATENDIMENTO

WhatsApp, Telefone, Telegram, SMS, Facebook, Skype, Chat, Email, Microsoft Teams, Slack

CONFIGURAÇÕES DE AGENTES

Agente de Inicialização: equipe bot

☐ Configurar Inatividade

Agente de Inatividade: Nenhum

Necessita de agente online: NÃO SIM

2. Salvar o número de telefone configurado no grupo de atendimento em seu celular;
 - a. Para sabermos qual o número no grupo de atendimento devemos acessar o **Gateway Manager** e verificar no ambiente que está sendo testado, qual o número configurado referente ao grupo;

Gateway Manager Clientes Tipo de Gateways WhatsApp

Q Novo cliente

Teste	Teste
qax	hml
qaz	hml
qa	hml
qaa	hml
qab	hml
qac	hml
qabot	hml
botian	preprd
testebotfusohorario	hml
hmlvendadigital	hml

Gateway Manager Clientes Tipo de Gateways WhatsApp

Nome do cliente qabot Unidade de negócio hml Endereço do TM2 Server http://hml-qabot-neppchat-server:8080/chat

VOLTAR SALVAR

Configurar Gateways

NOVO

360cloudbot	DIALOG_360_CLOUD	✓
360dialog	DIALOG_360	✗

Gateway Manager Clientes Tipo de Gateways WhatsApp

Configurar Gateway

Nome da Gateway 360cloudbot

Tipo DIALOG_360_CLOUD

☒ Ativo

Propriedades

authenticationToken hOWiGThbKohr13gSZ1mmnoMAK

chatGroup 360cloudbot

☐ sandbox

locale pt_BR

phone 553432563205

startSessionDelayMs 1

Foto de perfil

3. Abrir o whatsapp e enviar uma mensagem para o número salvo;
4. Verificar se o bot está respondendo conforme o **fluxo configurado**.

E-mail

Existem duas formas de validar o disparo de emails que são pelo **Chat embarcado** e pelo **Disparo Ativo**.

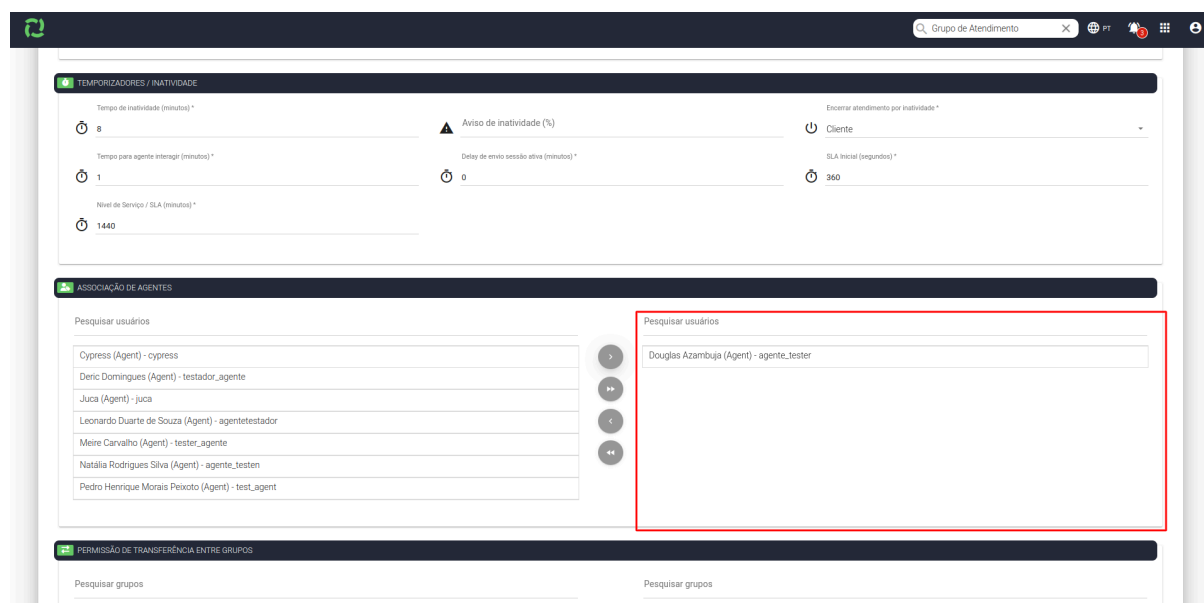
Disparo Ativo

Para validarmos o disparo ativo de e-mail precisamos ter as seguintes configurações no ambiente:

- Grupo de atendimento configurado com o a opção de **Envio Ativo de Email** marcado;
- Agente cadastrado;
- Template de Campanha configurado com o canal de EMAIL

Passo a passo Disparo Ativo

1. Devemos associar o agente ao grupo de atendimento de Email, por exemplo, gsuite;



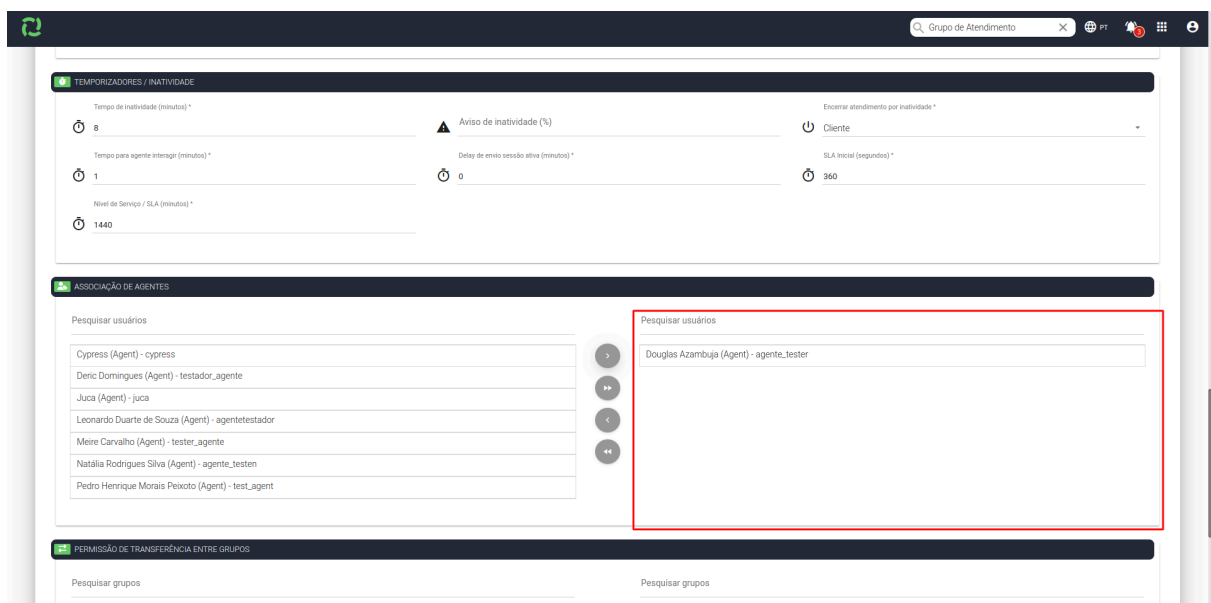
Chat Embarcado(Em desenvolvimento)

Para validarmos o chat embarcado, devemos primeiro ter as seguintes configurações no ambiente:

- Grupo de atendimento configurado com o a opção de **Envio Ativo de Email** marcado;
 - Podemos utilizar 3 de grupos configurados no ambiente que são **360office, zimbra e gsuite**;
 - os emails de cada são:
 - **office365** - qa@neppo365.onmicrosoft.com
 - **zimbra** - gwqa@neppoti.com.br
 - **gsuite** - gwqa@neppo.com.br
- Agente cadastrado;

Passo a passo Chat Embarcado

1. Devemos associar o agente ao grupo de atendimento de Email, por exemplo, 360office;



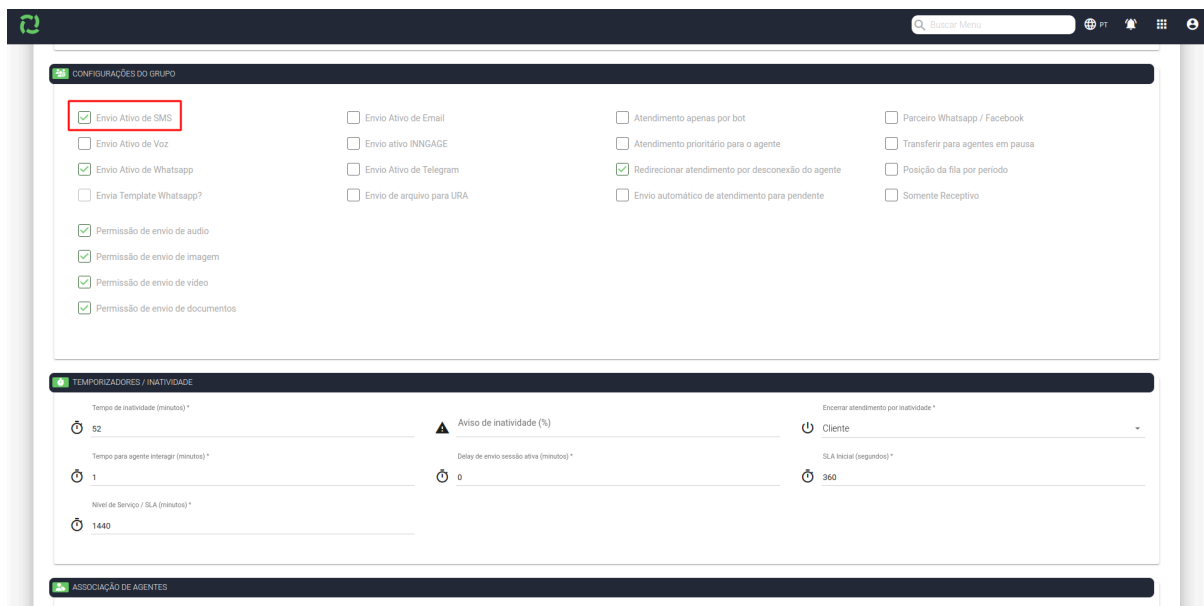
2. Abrir o agente configurado e gerar um chat do agente;

3. Pegar o código gerado e inserir no final do link ⇒
https://qax.neppo.com.br/chat/api/chat-agent/inject/{token_do_chat_agente}
4. Abrir um navegador anônimo o link do chat do agente;
5. Enviar um e-mail para o 365office ⇒ qa@neppo365.onmicrosoft.com
6. Verificar se o e-mail está chegando para o agente;

SMS

Para validarmos o SMS, devemos verificar com o pessoal de Infra se o **sandbox** de sms do **Zenvia** está funcionando. Após verificar que está funcionando, devemos ter as seguintes configurações no sistema:

- Grupo de Atendimento configurado com o **Envio Ativo de SMS** marcado;
 - Temos o grupo **zenviasms** cadastrado no ambiente de QA



- Agente deve estar associado ao grupo;

Passo a passo disparo ativo SMS

1. Abrir o módulo **Disparo Ativo**;
2. Criar um novo disparo ativo;
3. Configurar o novo disparo ativo com o grupo de atendimento configurado;
4. Selecionar o canal **SMS**;
5. Inserir as configurações de mensagem;
6. Inserir o número que será enviado a mensagem;
7. Verificar se o SMS chegou para o número inserido.

Passo a passo retorno SMS

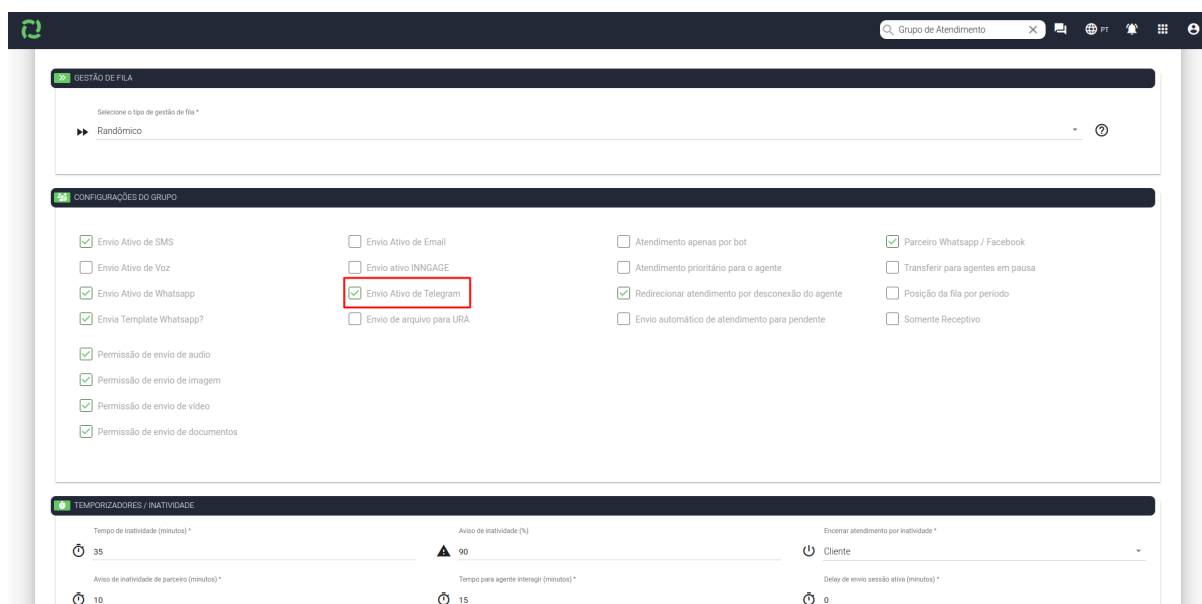
1. Enviar uma a mensagem **worried-okapi** para o número **28577**;
2. Verificar se será respondido com a mensagem automática.

Telegram

Para validarmos o Telegram nos ambientes, primeiro devemos verificar se o grupo de atendimento do telegram está configurado, após isso verificar qual o número que está configurado para o ambiente que será realizado os testes.

Temos dois tipos de testes para Telegram, **Disparo Ativo** e Chat **Embarcado**, aqui está as configurações necessárias:

- Grupo de atendimento configurado com o a opção de **Envio Ativo de Telegram** marcado;



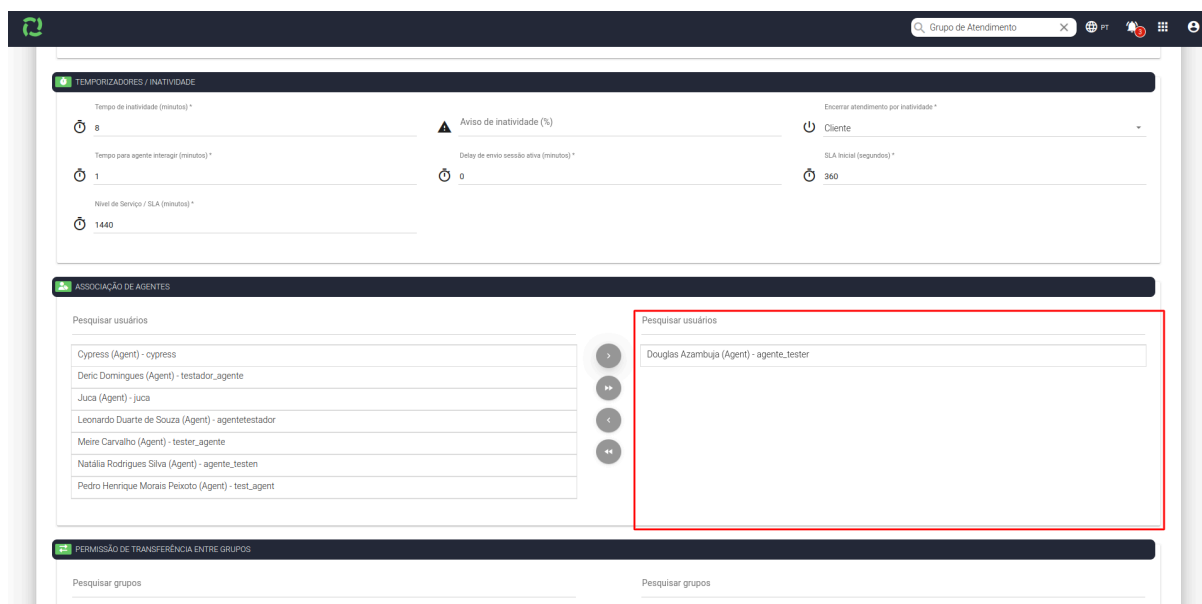
- Agente cadastrado;
- Agente associado ao grupo de atendimento do Telegram;
- Número do Telegram cadastrado no ambiente (verificar com a Infra).
 - Pré Produção: +55 (34)99917-6647
 - QA: +55 (34)99802-7111

Passo a passo Disparo Ativo Telegram

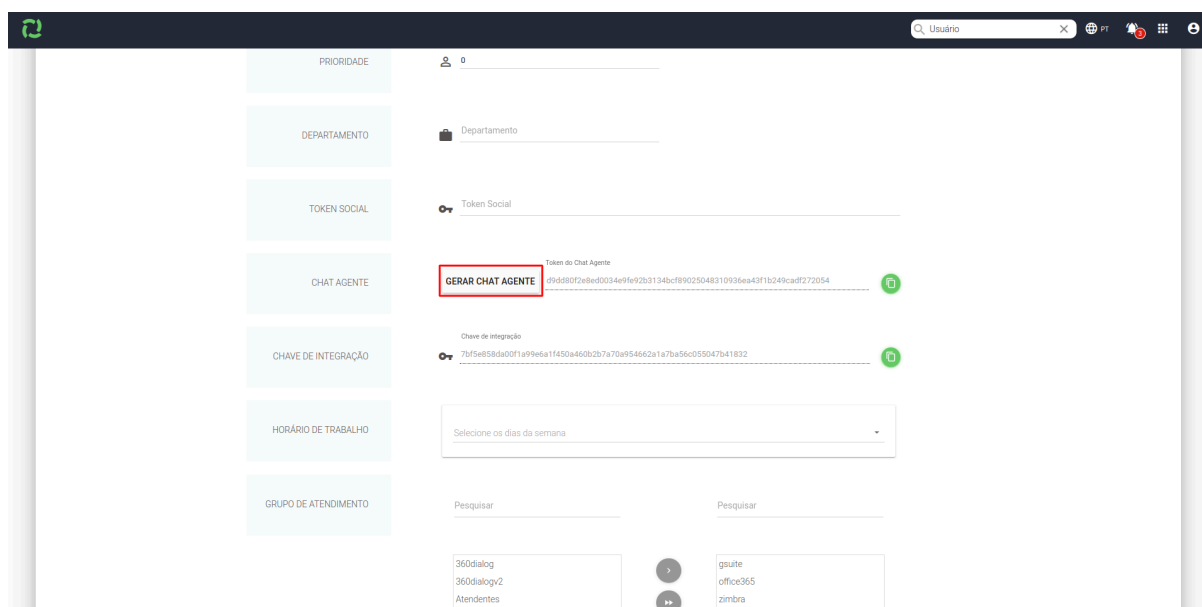
1. Abrir o módulo **Disparo Ativo**;
2. Criar um novo disparo ativo;
3. Configurar o novo disparo ativo com o grupo de atendimento configurado;
4. Selecionar o canal **Telegram**;
5. Inserir as configurações de mensagem;
6. Inserir o número que será enviado a mensagem;
7. Verificar se a **mensagem do Telegram** chegou para o número inserido.

Passo a passo Chat Embarcado Telegram

1. Devemos associar o agente ao grupo de atendimento de Telegram, vamos validar no ambiente de pré produção no momento, então o grupo será o **Atendentes**;



2. Abrir o agente configurado e gerar um chat do agente;



3. Pegar o código gerado e inserir no final do link ⇒
https://qax.neppo.com.br/chat/api/chat-agent/inject/{token_do_chat_agente}

4. Abrir um navegador anônimo o link do chat do agente;
5. Enviar uma mensagem para o número configurado em pré produção ⇒ **+55 (34)99917-6647;**
6. Verificar no chat embarcado se está recebendo a mensagem;
7. Responder com o Agente pelo Chat Embarcado;
8. Verificar se a mensagem chegou para o telegram do usuário.

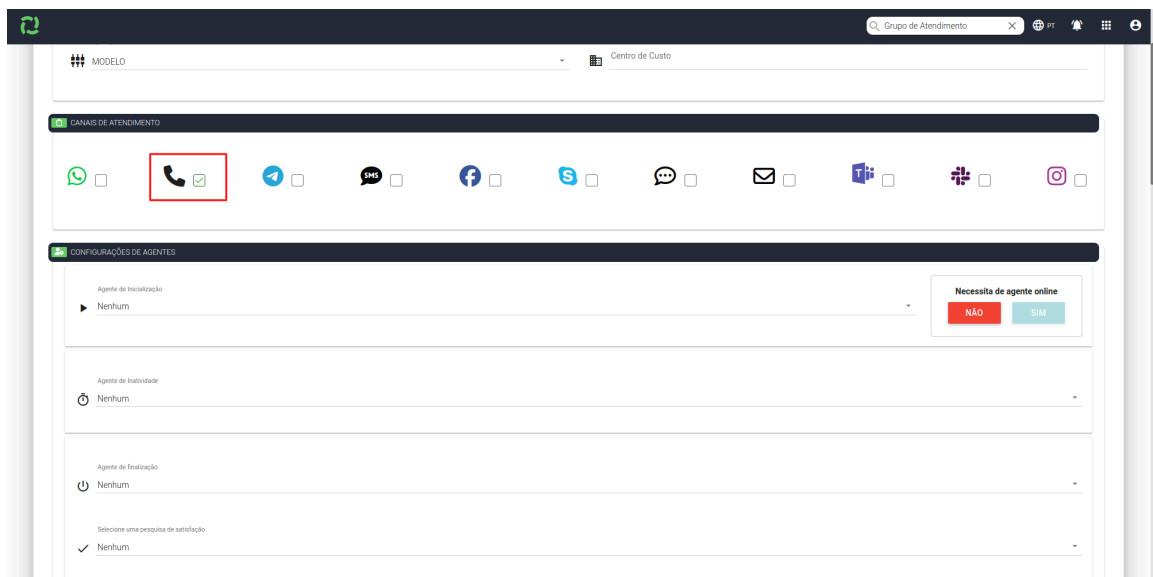
Voice

Para validarmos o voice usaremos a ambiente de testes **uat e** será necessário verificar alguns pontos de configuração:

- **PBX** estar configurado para a plataforma;
 - Devemos abrir as **Configurações da Plataforma** e inserir os seguintes dados;
 - Alterar configurações propriedades:
 - Neppo Voz ⇒ <https://qa-pbx.neppo.com.br>
 - <https://qaz-pbx.neppo.com.br/>
 - Configurações do Serviço de voz:
 - **URL:** <https://ocivoiphml1-voice-service.neppo.com.br>
 - **Configuração:** qa-pbx.neppo.com.br
 - **Token :** ey7b9FidxJBnkdh2mclo
 - Configurações de Voz ⇒ <http://hml-qa-13-voice-gateway:7034>
- Grupo de atendimento **voice** configurado;
- Agente associado ao grupo de atendimento voice;
- Número de telefone válido para testes;

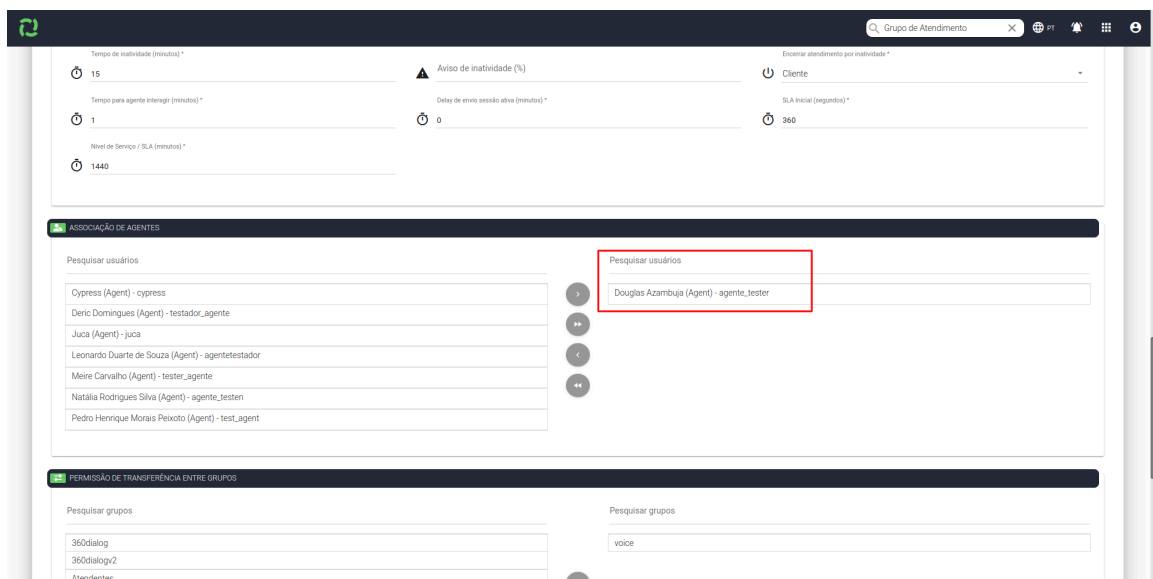
Passo a passo voice com agente logado

1. Configurar o grupo voice;
 - a. Canal de atendimento voice marcado;

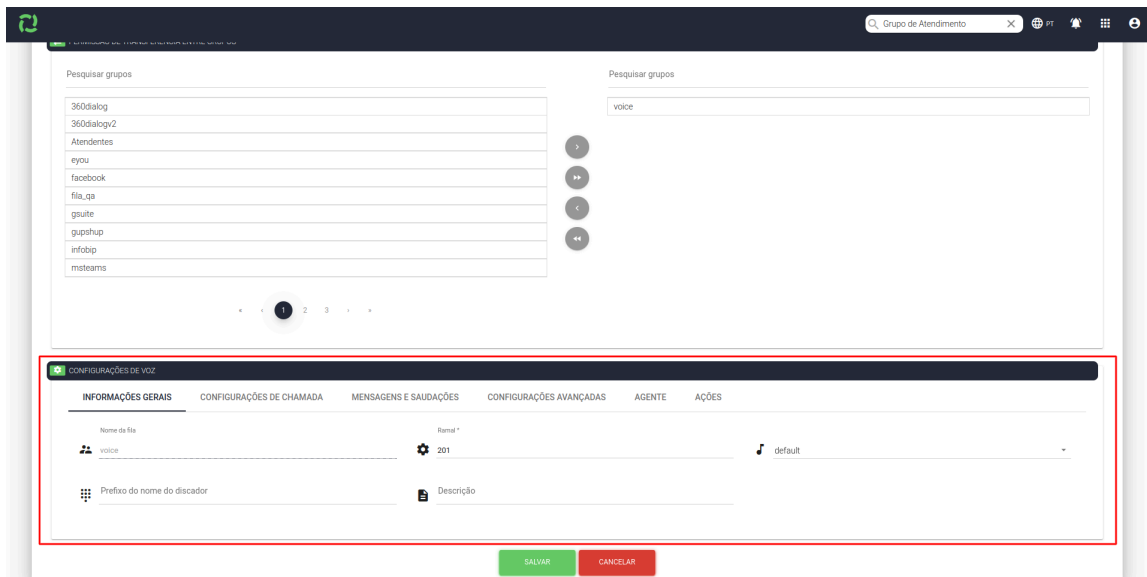


b. Configuração de grupo **Envio Ativo de Voz** marcado;

c. Agente associado;



d. **Configurações de Voz** estão já feitas;



2. Acessar a plataforma com usuário agente;
3. Ligar para o número voice ⇒ **+55 34 3256-3219**;
4. Verificar se a ligação irá cair para o agente associado e logado;
5. Verificar se os dados do usuário foram pré cadastrados;
6. Fazer a ligação com o usuário agente para o número de telefone válido para testes;
7. Verificar se a ligação será realizada e os dados do usuário foram pré cadastradas;

Passo a passo Chat Embarcado voice

1. Realizar o passo 1 do **Passo a passo voice com agente logado**;
2. Acessar o link do chat embarcado do agente ⇒
https://qax.neppo.com.br/chat/api/chat-agent/inject/{token_do_chat_agente}
3. Ligar para o número voice ⇒ **+55 34 3256-3219**;
4. Verificar se a ligação irá cair para o chat embarcado do agente;
5. Verificar se os dados do usuário foram pré cadastrados;
6. Fazer a ligação com o usuário agente para o número de telefone válido para testes;
7. Verificar se a ligação será realizada e os dados do usuário foram pré cadastradas;

