



MANUAL E DICAS

DO

ASSISTENTE VIRTUAL (AV)

POR

ADS DIGITAL (WWW.ADSDIGITAL.COM.BR)

VERSÃO DO ASSISTENTE VIRTUAL: 1.3.1

ÍNDICE

Introdução	3
Requisitos e Restrições do Assistente	3
Diferenças da Versão Corrente (1.3.1) para a Anterior (1.2)	3
Utilização - Início.....	4
Administração do Assistente Virtual.....	4
Menu Inicial	5
Funções Principais do Módulo Administrativo	6
Alterar meus dados.....	6
Busca por ID ou por palavra nas respostas	6
Cadastro de imagens.....	6
Cadastro de mensagem de boas-vindas	7
Cadastro de novo administrador/especialista	7
Cadastro de ofertas padrão	8
Cadastro de respostas (conhecimentos)	9
Cadastro de respostas padrão	10
Data de Expiração	10
Cadastro de sinônimos	10
Cópia de segurança.....	11
Definir tempo oferta padrão	13
Escolha de Interface do Assistente Virtual	13
Grupos de usuários	16
Relatório de perguntas e respostas cadastradas	17
Relatório de perguntas desconhecidas	19
Relatórios do sistema	20
Funções Administrativas – Relatórios do Sistema	20
Principais Relatórios do Sistema	21
Estatísticas	21
Fotos cadastradas no sistema	23
Relatório de acessos	23
Relatório de acessos por administrador	24
Relatórios de acessos por data	24
Relatórios de Conhecimentos a Expirar	24
Relatório de conversação	24
Relatório de boas-vindas.....	25
Relatório de ofertas padrão	25
Relatório de perguntas e respostas cadastradas	26
Relatório de respostas padrão	26
Relatório de sinônimos	26
Cadastro de Novos Conhecimentos	28

Introdução

Este é o manual de utilização do Assistente Virtual da ADS Digital. Nele, estão descritas as principais funções do módulo administrativo do Assistente, com o qual é possível armazenar conhecimentos para responder às perguntas dos usuários. No módulo administrativo também estão acessíveis as funções de configuração e manutenção do Assistente.

Requisitos e Restrições do Assistente

O Assistente (parte de perguntas) funciona em qualquer navegador Web e Sistema Operacional.

A parte administrativa também funciona em qualquer navegador. O único detalhe é que a edição de respostas utiliza um editor HTML no navegador Internet Explorer (IE) e nos demais navegadores é substituída por um editor de texto (onde podem ser colocados códigos HTML).

Diferenças da Versão Corrente (1.3.1) para a Anterior (1.2)

Esta nova versão inclui, como novidades e diferenças para a versão anterior:

a) a data de expiração dos conhecimentos: perguntas e respostas, ofertas, boas-vindas e respostas padrão agora podem ter associada a elas uma data, para que os administradores possam recuperar mais facilmente os conhecimentos que perdem valor com o tempo ou devem ser alterados (por exemplo, datas de eventos); uma observação que deve ser feita é que o conhecimento continua valendo mesmo após a data de expiração (aparece para os usuários); a única função desta data é permitir listar os conhecimentos que devem ser alterados ou excluídos;

b) relatórios gráficos: alguns relatórios agora podem ser vistos graficamente, através de gráficos de barras;

c) um único relatório de perguntas e respostas cadastradas: antes estes relatórios apareciam separados; agora é possível visualizar a pergunta fornecida no momento do cadastro de novos conhecimentos, além da correspondente resposta, data e usuário que cadastrou o conhecimento;

d) informação de data e usuário que cadastrou cada conhecimento: estes dados ficam registrados agora para maior controle sobre a segurança e confiabilidade da base de conhecimentos.

Utilização - Início

Para usar o Assistente (perguntar e obter respostas), e disponibilizar para seus clientes, acessar o seu domínio:

<http://SEUDOMINIO.adsdigital.com.br>
ou
<http://www.adsdigital.com.br/ad/SEUDOMINIO/>

A seguir, é apresentada a tela padrão do Assistente Virtual. O logo (à esquerda em cima) será o da empresa cliente, bem como a imagem inicial a ser apresentada, a frase de boas-vindas e o nome do personagem.



Administração do Assistente Virtual

Para usar módulo administrativo, acessar:

<http://SEUDOMINIO.adsdigital.com.br/adm/>
ou
<http://www.adsdigital.com.br/ad/SEUDOMINIO/adm/>

Informe seu LOGIN e SENHA de acordo com seu e-mail de ativação;



The screenshot shows the login interface for ADS Digital. At the top left is the ADS Digital logo. To the right, it says "Interface Administrativa". Below this, there are two input fields: "LOGIN:" and "SENHA:". Below the password field is a "CONECTAR" button and a link that says "Esqueci a senha!".

Menu Inicial

Módulo Administrativo versão: 1.3.1 Bem-Vindo Super-Usuário: stanley	
Alterar Meus Dados	
Avisos	
Busca por Id e Palavras nas Respostas	
Cadastro de Imagem (foto) para o Assistente Digital	
Cadastro de Mensagem de Boas Vindas	
Cadastro de Novo Administrador / Especialista	
Cadastro de Ofertas Padrão	
Cadastro de Respostas	
Cadastro de Respostas Padrão	
Cadastro de Sinônimos	
Cópia de Segurança	
Definir Tempo Oferta Padrão	
Escolha de interface do Assistente Virtual	
Grupos de Usuários	
Relatório de Respostas Cadastradas	
Relatórios de Perguntas Desconhecidas	
Relatórios do Sistema	
Stemmer para a Língua Portuguesa	
Desenvolvido por ADS Digital	
<<Voltar	Logout>>

Tela 1 – Menu principal da área administrativa

Funções Principais do Módulo Administrativo

Alterar meus dados

Permite trocar senha do próprio usuário.

Busca por ID ou por palavra nas respostas

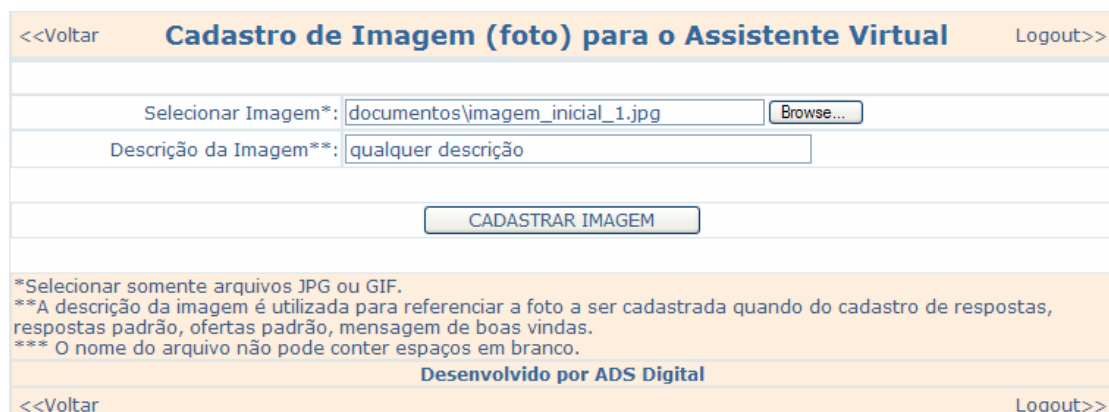
Permite encontrar rapidamente respostas ou por seu número (ID) ou por palavras presentes nas respostas; isto é útil para corrigir respostas sobre determinado assunto.



The screenshot shows a web interface titled "Busca" (Search). It features two search sections. The first section is for searching by ID, with a text input field labeled "Número de ID:" and buttons for "Busca" and "Limpar". The second section is for searching by keywords, with a text input field labeled "Palavra(s) que compõe(m) a Resposta:" and buttons for "Busca" and "Limpar". The interface includes navigation links "<<Voltar" and "Logout>>" at the top and bottom, and a footer that says "Desenvolvido por ADS Digital".

Cadastro de imagens

Permite incluir imagens e um título associado a cada uma. Assim, respostas diferentes poderão gerar imagens, dando um caráter dinâmico ao assistente. No momento do cadastro de respostas, a imagem poderá ser selecionada pelo seu título. Este título não precisa estar relacionado ao nome do arquivo e não tem restrições de número ou tipo de caracteres.



The screenshot shows a web interface titled "Cadastro de Imagem (foto) para o Assistente Virtual" (Image Registration for the Virtual Assistant). It includes a "Selecionar Imagem*" field with a file path "documentos\imagem_inicial_1.jpg" and a "Browse..." button. Below it is a "Descrição da Imagem**" field with the text "qualquer descrição". A large "CADASTRAR IMAGEM" button is centered below the form. The interface includes navigation links "<<Voltar" and "Logout>>" at the top and bottom, and a footer that says "Desenvolvido por ADS Digital".

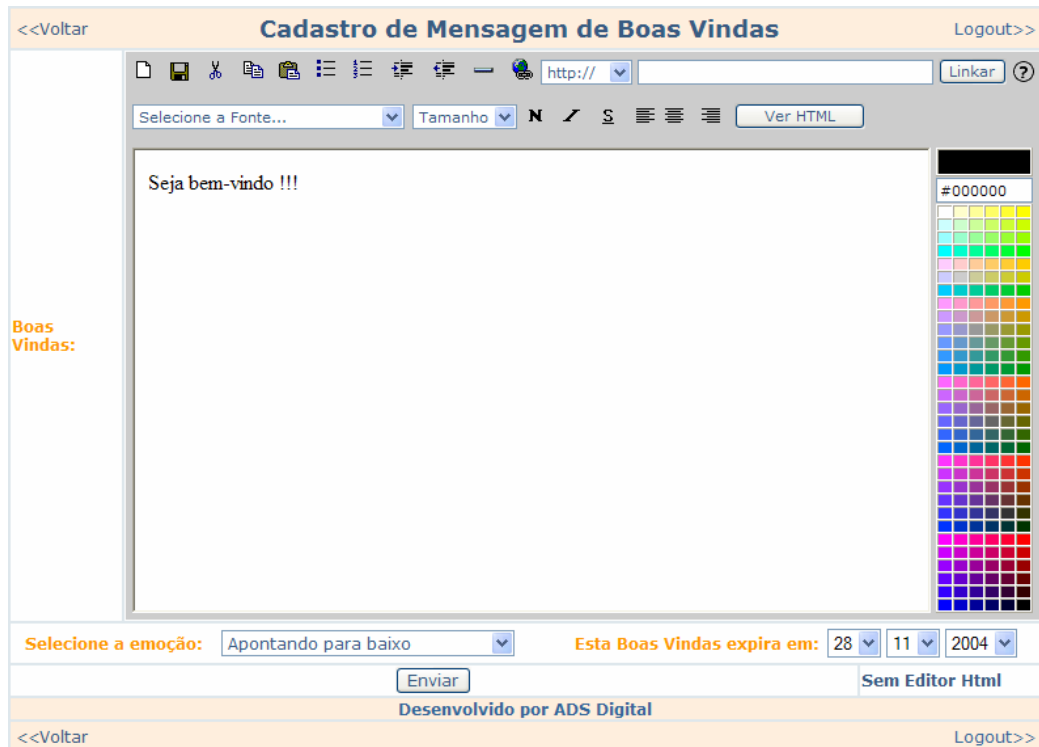
*Selecionar somente arquivos JPG ou GIF.
**A descrição da imagem é utilizada para referenciar a foto a ser cadastrada quando do cadastro de respostas, respostas padrão, ofertas padrão, mensagem de boas vindas.
*** O nome do arquivo não pode conter espaços em branco.

CUIDADOS:

- a) somente são aceitos arquivos de imagens GIF ou JPG;
- b) os arquivos de imagens não podem conter espaços em seu nome.

Cadastro de mensagem de boas-vindas

A mensagem de boas-vindas ou saudação inicial (texto e imagem correspondente) é apresentada quando o Assistente é carregado (quando inicia uma nova sessão).



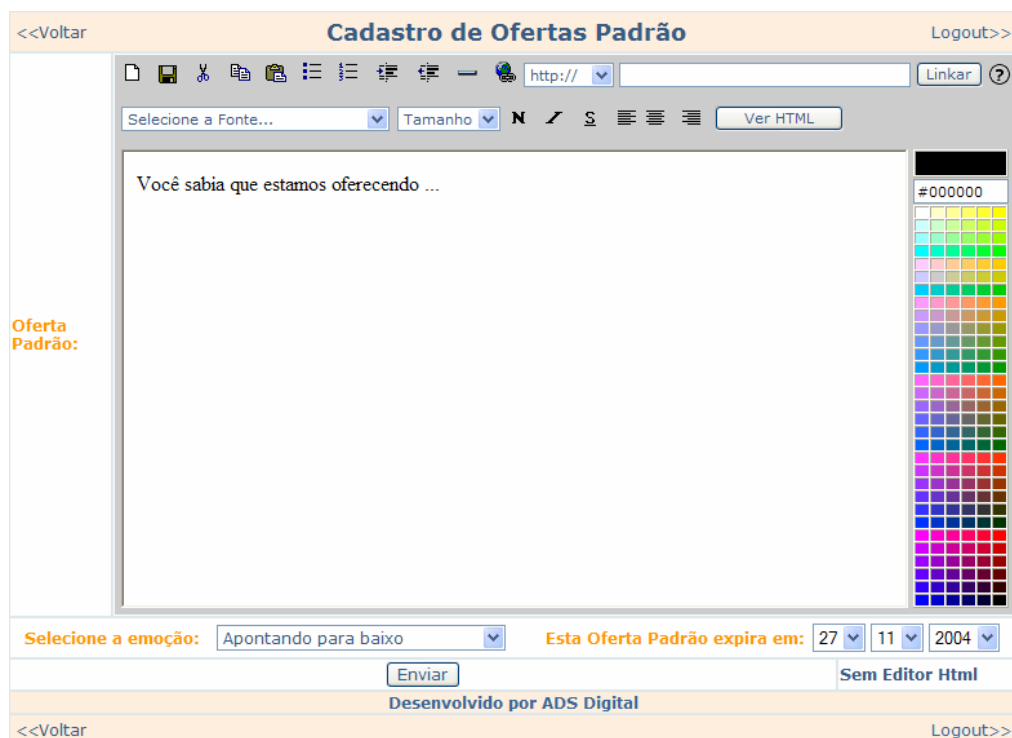
Cadastro de novo administrador/especialista

Permite incluir usuário administrador (todas as permissões) ou usuário instrutor ou especialista (só pode incluir e editar conhecimentos).

<<Voltar	Cadastro de Novo Usuário	Logout>>
Login:	<input type="text"/>	
Nome:	<input type="text"/>	
E-mail:	<input type="text"/>	
Tipo de Usuário:	administrador ▾	
Senha:	<input type="text"/>	
Redigitar Senha:	<input type="text"/>	
<input type="button" value="Incluir"/>		
Desenvolvido por ADS Digital		
<<Voltar		Logout>>

Cadastro de ofertas padrão

Estas ofertas são mostradas quando o usuário do AV não pergunta nada num intervalo de tempo determinado (que pode ser configurado), ou seja, quando há silêncio por parte do usuário; o AV então apresenta estas mensagens, que funcionam como *banners* de texto (se houver mais de uma oferta, a seleção é aleatória). O texto das ofertas aceita padrões HTML; isto quer dizer que podem ser colocados códigos HTML ou mesmo códigos Javascript.

<<Voltar	Cadastro de Ofertas Padrão	Logout>>
		
Desenvolvido por ADS Digital		
<<Voltar		Logout>>

Cadastro de respostas (conhecimentos)

Permite preencher a base de conhecimento do AV. Dicas e cuidados na inclusão de conhecimento são discutidos mais adiante.

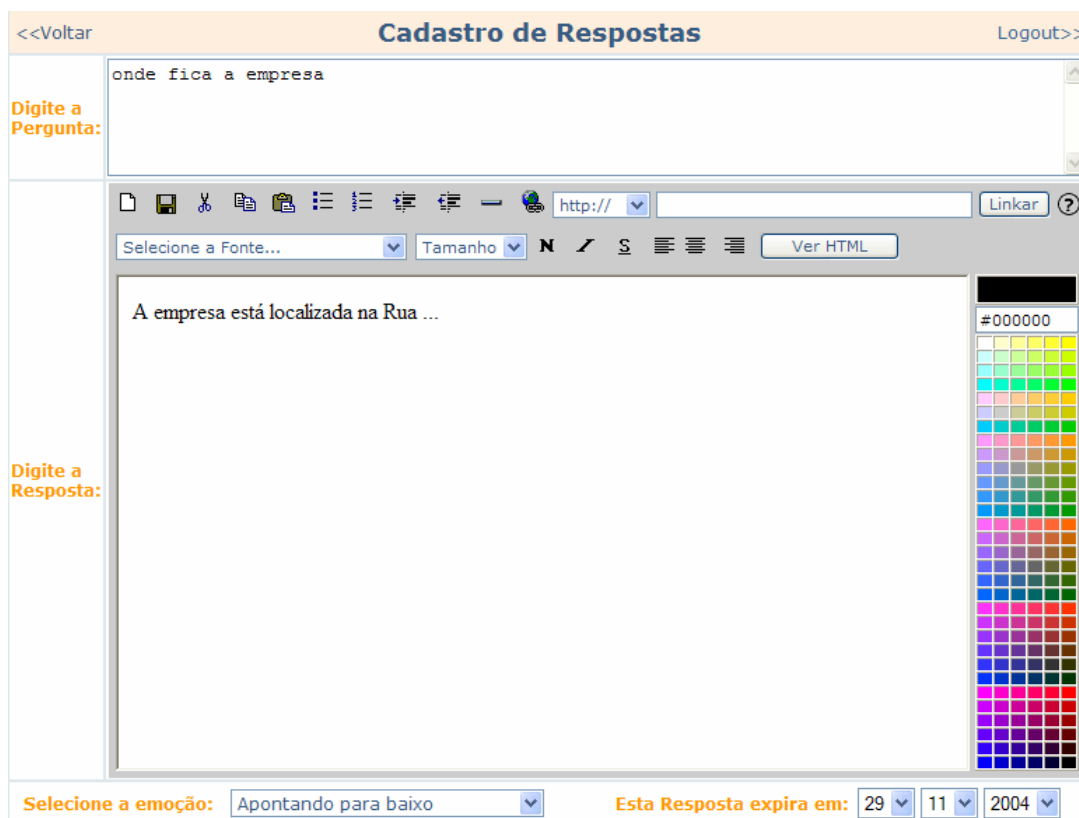
No primeiro campo, devem ser colocadas as palavras referentes à pergunta, separadas por espaços.

No segundo campo, escreve-se a resposta, como se quer que ela apareça para o usuário do Assistente.

Neste campo, podem ser colocados códigos HTML ou Javascript. Há um botão para visualizar o texto (como será apresentado ao usuário) ou para visualizar o código HTML. Para inserir links HTML ou "mailto", coloque a referência (URL ou e-mail) no campo após o tipo de referência (http ou mailto), selecione a parte do texto que será âncora e clique no botão "linkar".

Quando o usuário for cadastrar alguma resposta em HTML com recursos avançados (por exemplo, códigos JavaScript), é aconselhável que o faça sem a utilização do editor (clcando na opção "sem editor usar o editor HTML direto).

Abaixo das caixas de texto, há uma opção para selecionar a imagem associada a esta resposta, ou seja, a que será apresentada quando esta resposta for acionada.



<input type="button" value="Enviar"/>	Sem Editor Html
Desenvolvido por ADS Digital	
<<Voltar	Logout>>

Cadastro de respostas padrão

Quando o AV não encontra na base de conhecimento uma resposta adequada à pergunta do usuário, uma das respostas padrão é apresentada (seleção aleatória); uma boa sugestão é colocar “desculpe mas não tenho informações no momento para isto; sua pergunta está sendo repassada a um especialista e em poucos dias terei uma resposta para lhe dar”, pois permite ao usuário saber que a pergunta dele em breve será respondida.

A tela é semelhante ao Cadastro de Ofertas Padrão.

Data de Expiração

Perguntas e respostas, ofertas, boas-vindas e respostas padrão agora podem ter associada a elas uma data de expiração, para que os administradores possam recuperar mais facilmente os conhecimentos que perdem valor com o tempo ou devem ser alterados (por exemplo, datas de eventos). Uma observação que deve ser feita é que o conhecimento continua valendo mesmo após a data de expiração (aparece para os usuários); a única função desta data é permitir listar os conhecimentos que devem ser alterados ou excluídos;

Cadastro de sinônimos

No campo de cima (palavra), deverá ser indicada qual palavra será utilizada como padrão. Nos campos restantes, devem ser listados as palavras ou expressões sinônimas. Expressões (palavras compostas) podem ser utilizadas.

CUIDADO: na versão corrente do Assistente (versão 1.3.1), deve-se cuidar quando novos sinônimos forem incluídos: deve-se cuidar para não haver alteração nas respostas; por exemplo, havendo uma resposta cadastrada para a pergunta “custo produto”, o termo “custo” deverá ser padrão, pois se outro termo for colocado como padrão (ex: preço) e o termo “custo” figurar como sinônimo, esta resposta cadastrada nunca será alcançada.

<<Voltar	Cadastro de Sinônimos	Logout>>
Palavra: <input type="text"/>		
Adicione nos campos abaixo os sinônimos:		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="button" value="CADASTRAR"/>		
Obs: Escreva corretamente as palavras, inclusive com acentos se for o caso. Não utilize caracteres de pontuação, tais como: vírgula, ponto etc. Sinônimos repetidos serão desconsiderados.		
Desenvolvido por ADS Digital		
<<Voltar		Logout>>

Cópia de segurança

É uma espécie de backup dos dados do AV; é responsabilidade do cliente realizar esta cópia periodicamente, para evitar perder todo conhecimento cadastrado ou este serviço pode ser contratado com a ADS Digital.

Todos os dados do AV ficam armazenados num único arquivo (zippado e criptografado), que poderá ser gravado (download) na máquina do próprio cliente. Pode-se especificar um local em um disco rígido remoto ou no próprio computador do cliente (ex: disco c:\).

Os passos para realizar a cópia de segurança estão descritos nas telas a seguir.

Clicar em “Fazer Download da Cópia de Segurança”

<<Voltar	Cópia de Segurança	Logout>>
Fazer Download da Cópia de Segurança		
Restauração da Cópia de Segurança		
Desenvolvido por ADS Digital		
<<Voltar		Logout>>

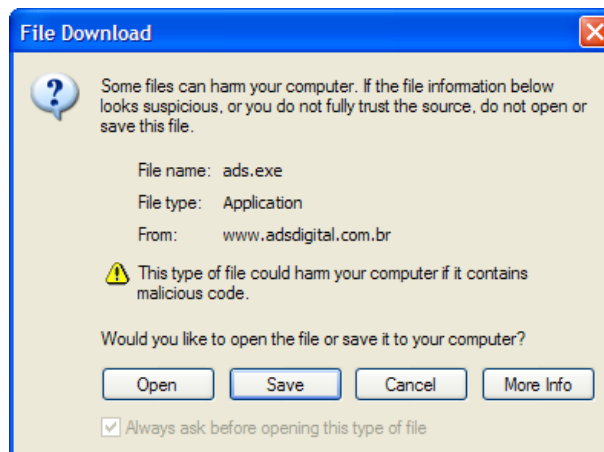
Clicar no botão “Fazer Download da Cópia de Segurança”

<<Voltar	Fazer Download da Cópia de Segurança	Logout>>
Sobre a sua cópia de segurança:		
<ul style="list-style-type: none">• Contém todo o banco de dados de conhecimento de seu Assistente Virtual;• É importante que após o download você guarde este arquivo em local seguro;• Não tente visualizar, pois isto irá corromper o arquivo da sua cópia de segurança;• A ADS Digital não armazena em seus servidores a sua cópia de segurança;• Após pressionar o botão, aguarde alguns instantes até surgir a janela de download de arquivo;• Dúvidas em restaurar a sua cópia de segurança entre em contato com: suporte@adsdigital.com.br;		
Fazer Download da Cópia de Segurança		
Desenvolvido por ADS Digital		
<<Voltar		Logout>>

Aguardar alguns instantes.

<<Voltar	Fazer Download da Cópia de Segurança	Logout>>
Aguarde alguns instantes até abrir a janela de download de seu arquivo de Cópia de Segurança!		
Desenvolvido por ADS Digital		
<<Voltar		Logout>>

Ao abrir a janela para salvar o arquivo, selecionar um local e fornecer um nome para o arquivo.



Para restaurar a cópia de segurança, abrir arquivo gravado (clcando em Browse) e depois clicar em "Fazer Restauração da Cópia de Segurança".

<<Voltar	Restauração da Cópia de Segurança	Logout>>
<ul style="list-style-type: none">• Clique em "Procurar..." para selecionar o seu arquivo de cópia de segurança;• Após selecionar o arquivo, clique em "Fazer Restauração da Cópia de Segurança" para iniciar a restauração;• Dúvidas em restaurar a sua cópia de segurança entre em contato com: suporte@adsdigital.com.br;		
Arquivo com a cópia de segurança: <input type="text"/>		<input type="button" value="Browse..."/>
<input type="button" value="Fazer Restauração da Cópia de Segurança"/>		
Desenvolvido por ADS Digital		
<<Voltar		Logout>>

Definir tempo oferta padrão

Permite definir o tempo de silêncio do usuário para apresentação das ofertas, ou seja, se o usuário não fizer nenhuma pergunta no intervalo de tempo definido aqui, será apresentada uma oferta. E assim por diante, iniciando um novo intervalo, permitindo que ofertas diferentes sejam apresentadas. Se houver mais de uma oferta cadastrada, a escolha será aleatória.

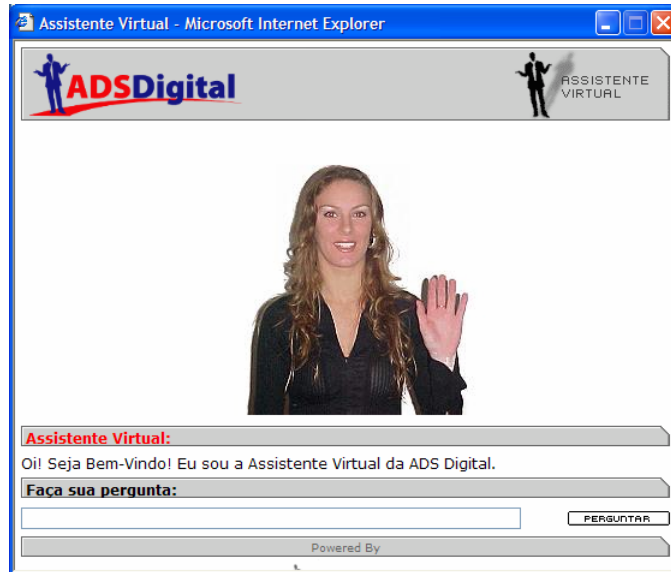
Enquanto o usuário estiver digitando uma pergunta, o tempo não será contado.

<<Voltar	Definir Tempo Oferta Padrão	Logout>>
Tempo em Segundos: <input type="text" value="27"/> <input type="button" value="v"/>		
<input type="button" value="OK"/>		
O intervalo de atualização das ofertas padrão será de 27 segundos.		
Desenvolvido por ADS Digital		
<<Voltar		Logout>>

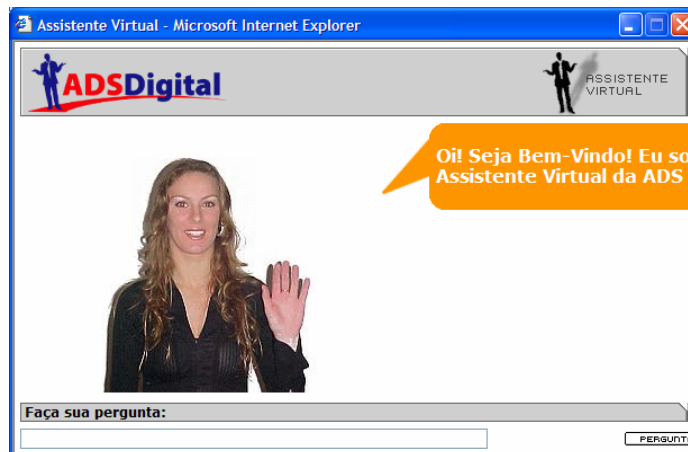
Escolha de Interface do Assistente Virtual

É possível definir o design gráfico que o Assistente terá para interagir com usuários.

Interface 1



Interface 2



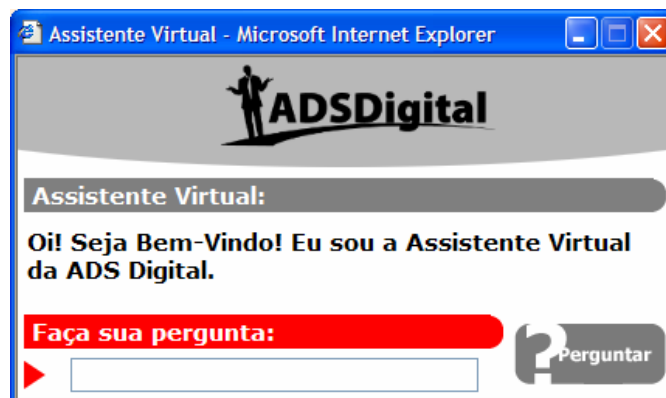
Interface 3



Interface 4



Interface 5 (não mostra imagens)



Todas as interfaces permitem ao usuário escolher o texto que aparecerá:

- no título da janela;
- no título da pergunta;
- no título da resposta;

e também definir o endereço do site que ficará associado ao logotipo no Assistente, conforme tela a seguir.

<<Voltar	
Nome da Interface:	Interface 1
Título da Janela:	Assistente Virtual
Título para Pergunta:	Faça sua pergunta:
Título para Resposta:	Assistente Virtual:
Endereço do seu site:	http://www.adsdigital.com.br
<input type="button" value="Salvar Configurações"/>	
Desenvolvido por ADS Digital	
<<Voltar	Logout>>

Grupos de usuários

Permite criar grupos de pessoas com permissões diferentes.

<<Voltar	Grupos de Usuários	Logout>>
Cadastrar Grupo de Usuários		
Cadastrar Novas Aplicações		
Definir Privilégios para Grupo de Usuários		
Desenvolvido por ADS Digital		
<<Voltar		Logout>>

Pode-se criar um grupo novo de usuários além dos previamente existentes (administrador e especialista). Basta colocar o nome do grupo e “gravar”.

<<Voltar	Cadastrar Grupos de Usuários	Logout>>
Grupo : <input type="text"/>		
<input type="button" value="Grava"/> <input type="button" value="Limpar"/>		
Desenvolvido por ADS Digital		
<<Voltar		Logout>>

Também é possível definir os privilégios para cada grupo, ou seja, que funções administrativas cada grupo poderá acessar. Primeiro selecione o grupo.

<<Voltar	Definir Privilégios para Grupo de Usuários	Logout>>
<input checked="" type="radio"/> administrador <input type="radio"/> especialista		
<input type="button" value="Enviar"/>		
Desenvolvido por ADS Digital		
<<Voltar		Logout>>

Depois marque as funções que o grupo selecionado poderá acessar.

<<Voltar	Definir Privilégios para Grupo de Usuários	Logout>>
<input checked="" type="checkbox"/> Alterar Meus Dados <input type="checkbox"/> Administração de Banco de Dados <input checked="" type="checkbox"/> Cadastro de Respostas <input checked="" type="checkbox"/> Cadastro de Imagem (foto) para o Assistente Digital <input type="checkbox"/> Cadastro de Novo Administrador / Especialista <input checked="" type="checkbox"/> Cadastro de Respostas Padrão* <input type="checkbox"/> Stemmer para a Língua Portuguesa <input type="checkbox"/> Relatórios do Sistema <input type="checkbox"/> Cópia de Segurança <input type="checkbox"/> Relatórios de Perguntas Desconhecidas <input type="checkbox"/> Relatório de Respostas Cadastradas <input type="checkbox"/> Grupos de Usuários <input checked="" type="checkbox"/> Cadastro de Ofertas Padrão <input type="checkbox"/> Busca por Id e Palavras nas Respostas <input type="checkbox"/> Definir Tempo Oferta Padrão <input type="checkbox"/> Cadastro de Mensagem de Boas Vindas <input type="checkbox"/> Cadastro de Sinônimos		
<input type="button" value="Enviar"/>		
Desenvolvido por ADS Digital		
<<Voltar		Logout>>


Relatório de perguntas e respostas cadastradas

Lista todas as perguntas e correspondentes respostas cadastradas (conhecimento armazenado na base). Mostra também a imagem associada, o usuário que fez a última modificação (ou inclusão deste conhecimento), bem como data e hora em que foi feita, e mostra a data de expiração se houver.

Neste módulo, é permitido editar uma resposta (alterar o texto das respostas ou trocar a imagem associada) ou remover uma resposta por completo (conhecimento).

Relatório de Perguntas e Respostas		Logout>>
Foram encontradas 360 ocorrências em 36 páginas de resultados - visualizando 10 resultados por página		
Pergunta: oi <input type="checkbox"/> Resposta ID: 1: Oi ! Tudo bem ... Que desejas saber ?		Editar
		
Foto ID 65 : Oi, abano de leve Última Modificação feita por: adsdigital Data e Hora da Última Modificação: 01/01/2003 - 00:00:00 Data de Expiração: Não há.		
Pergunta: que vc sabe conhece fala diz conversa informa responde <input type="checkbox"/> Resposta ID: 2:		
Eu respondo perguntas sobre Assistentes Virtuais e sobre a ADS Digital.		

Para apagar perguntas e respostas cadastradas (serão eliminadas juntas), basta selecionar a resposta (no quadrado tipo "checkbox") e clicar em "Apagar selecionados".

<input checked="" type="checkbox"/> Resposta ID: 11: Um Assistente Virtual responde perguntas feitas em linguagem natural consultando uma base de conhecimento. Com isto, pode-se obter atendimento digital automático e diminuir custos com atendimento de clientes e colaboradores.		Editar
		
Foto ID 50 : Argumentando 1 Última Modificação feita por: adsdigital Data e Hora da Última Modificação: 01/01/2003 - 00:00:00 Data de Expiração: Não há.		
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 36 - Próximo >>		
<input type="button" value="Apagar Selecionados"/>		
mostrando 1 - 10 sobre 360 A pesquisa demorou 0.019 segundos		
Desenvolvido por ADS Digital		
<<Voltar		Logout>>

<<Voltar **Editar** Logout>>

ID: 1








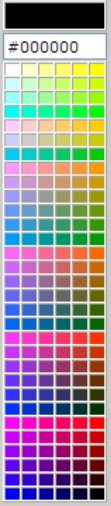


Foto: Oi, abano de leve - Esta Resposta expira em: -- -- --

Pergunta:oi

Selecione a Fonte... Tamanho N       Ver Texto

Oi ! Tudo bem ... Que desejas saber ?



Enviar Sem Editor Html

Desenvolvido por ADS Digital

<<Voltar Logout>>

Relatório de perguntas desconhecidas

As perguntas de usuários que não puderem ser respondidas (quando é apresentada uma resposta padrão; ver função “cadastro de respostas padrão”) são armazenadas e podem ser visualizadas neste módulo.

A partir daqui, o administrador ou especialista pode gerar um conhecimento novo (cadastrar a pergunta com a resposta); é este mecanismo que permite ao AV “aprender” novos conhecimentos e assim aumentar sua base.

<<Voltar		Relatórios de Perguntas Desconhecidas		Logout>>			
Foram encontradas 5 ocorrências em 1 páginas de resultados - visualizando 20 resultados por página							
Versão para impressão: HTML							
3278 - ivirtua		Cadastrar	Deletar				
3279 - ivirtua		Cadastrar	Deletar				
3280 - trauma zero		Cadastrar	Deletar				
3281 - traumazero		Cadastrar	Deletar				
3282 - e a cotação de ontem?		Cadastrar	Deletar				
1							
mostrando 1 - 5 sobre 5 A pesquisa demorou 0.003 segundos							
Desenvolvido por ADS Digital							
<<Voltar						Logout>>	

Relatórios do sistema

Neste menu, estão disponíveis as funções de relatórios, com listagens e funções de edição/alteração.

Funções Administrativas – Relatórios do Sistema

<<Voltar		Relatórios do Sistema		Logout>>			
Relatório de Acessos dos Usuários Administrativos							
Relatório de Acessos por Grupo de Usuários Administrativos							
Relatório de Acessos dos Usuários Administrativos por Data							
Relatório de Conhecimentos a Expirar							
Relatório de Conversação entre Usuário e Assistente Virtual							
Relatório de Estatísticas de Utilização do Assistente Virtual							
Relatório de Fotos do Assistente Virtual							
Relatório de Mensagem de Boas Vindas							
Relatório de Ofertas Padrão							
Relatório de Perguntas Desconhecidas							
Relatório de Perguntas e Respostas Cadastradas							
Relatório de Respostas Padrão							
Relatório de Sinônimos							
Relatório de Usuários Administrativos Cadastrados							
Desenvolvido por ADS Digital							
<<Voltar						Logout>>	

Tela 2 – Relatórios do Sistema

Principais Relatórios do Sistema

Estatísticas

O Módulo de Estatísticas reúne vários relatórios com informações sobre o uso do Assistente pelos usuários finais.

Este módulo só está disponível para os clientes da ADS Digital que possuem o Plano Diamante.

<<Voltar	Relatório de Estatísticas de Utilização do Assistente Virtual	Logout>>
Relatório de Número de Acessos de Usuários ao Assistente Virtual (por período)		
Relatório de Palavras mais Utilizadas nas Perguntas dos Usuários ao Assistente Virtual		
Relatório de Respostas mais Fornecidas pelo Assistente Virtual		
Relatório de Tempo de Conversação entre Usuários e Assistente Virtual (por período)		
Relatório Gráfico de Estatísticas		
Desenvolvido por ADS Digital		
<<Voltar		Logout>>

O Relatório de Acessos mostra o número total de acessos (sessões diferentes) de usuários que perguntam ao Assistente num período determinado (é necessário selecionar a data inicial e a data final do período). Também mostra a média de acessos (sessões de perguntas) por dia durante este período.

<<Voltar	Relatório de Acessos	Logout>>	
Escolha o período para visualizar estatísticas de acessos			
Data Início:	01 ▾	08 ▾	2003 ▾
Data Fim:	01 ▾	09 ▾	2003 ▾
<input type="button" value="ENVIAR"/>			
Desenvolvido por ADS Digital			
<<Voltar		Logout>>	

O Relatório de Palavras mostra todas as palavras utilizadas nas perguntas dos usuários desde o início de uso do Assistente, ordenadas a partir da mais freqüente (mais usada). Este relatório permite identificar quais os temas mais procurados pelos usuários.

O relatório completo mostra todas as palavras e o parcial, somente as palavras significativas (não serão apresentadas preposições, conjunções, pronomes e artigos).

<<Voltar
Relatório de Palavras mais Utilizadas nas Perguntas dos Usuários ao Assistente Virtual
Logout>>

Completo

Parcial (Sem preposições, pronomes, conjunções e artigos)

Pesquisa por Palavra(s)

Palavra(s) a pesquisar:

Desenvolvido por ADS Digital

<<Voltar
Logout>>

O Relatório de Respostas (ordem por hit) mostra as respostas mais fornecidas pelo Assistente (resposta + número de vezes que foi dada).

Resposta Cadastrada	Foto	Hit
Foram encontradas 59 ocorrências em 3 páginas de resultados - visualizando 25 resultados por página		
Versão para impressão: HTML		
8 - Para falar com a ADS, clique aqui .	Apontando para baixo	23
3 - Um Assistente Virtual é um software que recebe perguntas em linguagem natural irrestrita e responde também desta forma, consultando uma base de conhecimento.	Argumentando 2	15
1 - Oi ! Tudo bem ... Que desejas saber ?	Oi, abano de leve	13
55 - Assistentes Virtuais são software capazes de responder perguntas escritas em linguagem natural irrestrita, consultando uma base de conhecimentos.	Séria 1	13
4 - A ADS Digital é uma empresa especializada em desenvolver e implantar Assistentes Virtuais.	Séria 1	12
16 - Um Assistente Virtual diminui custos com atendimento, pois:		

O Relatório de Tempo de Conversação apresenta os tempos mínimo, máximo e médio de uso do Assistente, considerando um período determinado (usuário fornece as datas iniciais e finais). Os tempos são calculados/monitorados por sessão. Este relatório permite saber quanto tempo os usuários estão gastando conversando com o Assistente.

<<Voltar **Relatório de Tempo de Conversação** Logout>>

Escolha o período para visualizar estatísticas de tempo de conversação

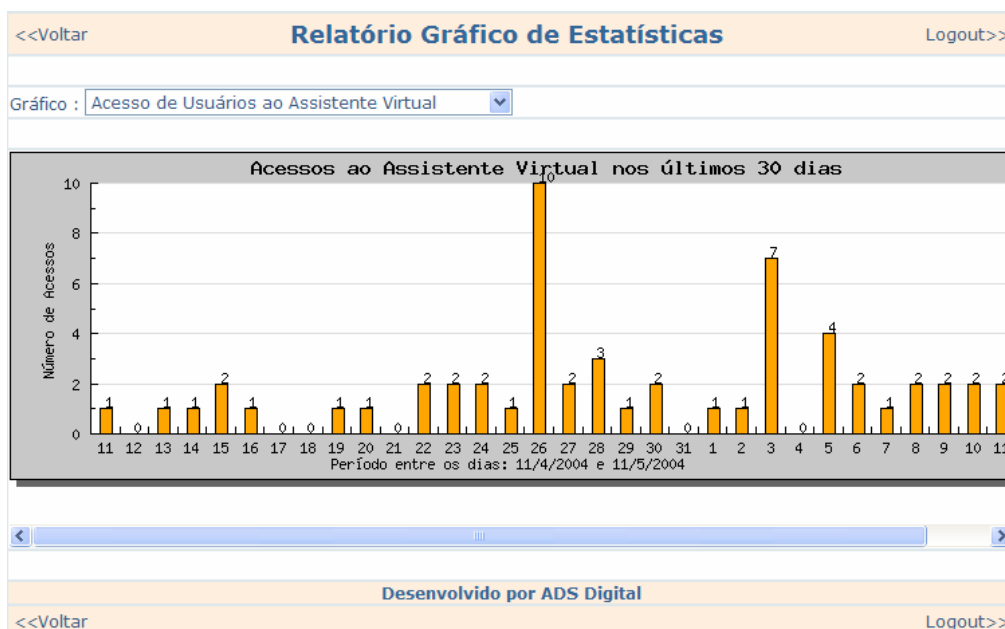
Data Início: 01 08 2003

Data Fim: 01 09 2003

ENVIAR

Desenvolvido por ADS Digital

<<Voltar Logout>>



Fotos cadastradas no sistema

Permite visualizar todas as imagens ou fotos já cadastradas, bem como o título associado a cada uma. Também permite remover alguma imagem ou alterar o título ou mesmo alterar a imagem mantendo o título e o número de identificação. Este último recurso é útil para alterar uma imagem que está sendo utilizada em respostas já cadastradas.

Relatório de acessos

Permite monitorar quando os administradores e instrutores/especialistas acessam o módulo administrativo.

Relatório de acessos por administrador

O mesmo que o anterior só que listando os acessos por administrador.

Relatórios de acessos por data

Fornecendo uma data, é possível saber quem acessou o módulo administrativo nesta data.

Relatórios de Conhecimentos a Expirar

Mostra os conhecimentos por tipo (boas-vindas, ofertas, respostas-padrão ou perguntas e respostas) que irão expirar no período fornecido, analisando a data de expiração que foi associada ao conhecimento quando de sua inclusão.

<<Voltar	Relatórios de Conhecimentos a Expirar	Logout>>
Tipo de Conhecimento:	Boas-Vindas	
Período:	07 06 2004 até 07 07 2004	
<input type="button" value="Enviar"/>		
Desenvolvido por ADS Digital		
<<Voltar		Logout>>

Relatório de conversação

Este relatório lista todas as perguntas feitas por usuários e as respectivas respostas fornecidas pelo usuário. A listagem é feita para um período determinado. A vantagem deste relatório é poder avaliar o grau de acerto do Assistente (se as respostas fornecidas são adequadas às perguntas feitas e se o Assistente está identificando precisamente a semântica das perguntas dos usuários).

<<Voltar	Relatório de Conversação	Logout>>	
Escolha o período para visualizar a conversação entre Assistente e Usuário			
Data Início:	01 ▾	08 ▾	2003 ▾
Data Fim:	01 ▾	09 ▾	2003 ▾
ENVIAR			
Desenvolvido por ADS Digital			
<<Voltar		Logout>>	

Relatório de boas-vindas

Permite alterar a mensagem de boas-vindas ou saudação inicial, isto é, o texto e a imagem a serem apresentados quando o Assistente é carregado (quando inicia uma nova sessão).

<<Voltar	Relatório de Boas Vindas	Logout>>
Foram encontradas 1 ocorrências em 1 páginas de resultados - visualizando 10 resultados por página		
Versão para impressão: HTML		
Mensagens de Boas Vindas	Foto	Hit
1 - Oi! Seja Bem-Vindo!	Braços 2	0
1		
mostrando 1 - 1 sobre 1 A pesquisa demorou 0.003 segundos		
Desenvolvido por ADS Digital		
<<Voltar		Logout>>

Relatório de ofertas padrão

Permite visualizar as ofertas cadastradas e alterá-las ou remover alguma; não permite cadastrar novas (para isto, usar módulo próprio disponível a partir do menu inicial).

<<Voltar	Relatório de Ofertas Padrão	Logout>>
Foram encontradas 8 ocorrências em 1 páginas de resultados - visualizando 10 resultados por página		
Versão para impressão: HTML		
Ofertas Padrão	Foto	Hit
2 - Muitos textos para analisar? Acesse hoje mesmo www.intext.com.br	Braços 2	0
3 - O que você acha de receber diariamente um noticiário direcionado ao seu ramo de negócios? www.baguete.com.br	É mesmo! (Meio Indignada)	0
4 - Eu fui idealizada para o Terceir@Terca com design da Plancta e pela ADS Digital em inteligência e conversação.	Mostrando..	0
5 - Já pensou em diminuir custos com seu departamento de suporte? Fale com o pessoal da ADS Digital.	Braços 2	0
7 - Se sua empresa precisa mais que um lugar para colocar sites, a solução é o Plug Hosting .	Braços 2	0
8 - Espacio Digital . O lugar onde você encontra a Web.	Braços 1	0
9 - Você já pensou em dar suporte 24/7 na casa do seu cliente? Procure a ADS Digital.	Você sendo apontado	0
10 - Sabias que eu sei a cotação do dólar atualizada? E que eu também sei te dizer qual é a fase da lua atual?	Leve sorriso	0
1		
mostrando 1 - 8 sobre 8 A pesquisa demorou 0.004 segundos		
Desenvolvido por ADS Digital		
<<Voltar		Logout>>

Relatório de perguntas e respostas cadastradas

O mesmo módulo descrito anteriormente no meu inicial (tela 1).

Relatório de respostas padrão

Permite visualizar as respostas padrão cadastradas e alterá-las, ou remover alguma; não permite cadastrar novas (para isto, usar módulo disponível a partir do menu inicial - tela 1).

<<Voltar		Relatório de Respostas Padrão		Logout>>	
Foram encontradas 4 ocorrências em 1 páginas de resultados - visualizando 25 resultados por página					
Versão para impressão: HTML					
Resposta Cadastrada	Foto				
1 - Hmm.. Fiquei meio confusa! Quem sabe trocamos de assunto?	Mmmmm		Editar	Deletar	
2 - Me desculpa, mas não sei te dizer nada sobre isso.	Braços 1		Editar	Deletar	
3 - Acho que não entendi direito. Podes repetir a pergunta de outra forma ?	Braços 1		Editar	Deletar	
4 - Eu não tenho informações sobre isto. Mas se quiseres saber algo sobre a Terceira Terça, aqui estou eu!	Braços 2		Editar	Deletar	
1					
mostrando 1 - 4 sobre 4 A pesquisa demorou 0.004 segundos					
Desenvolvido por ADS Digital					
<<Voltar				Logout>>	

Relatório de sinônimos

Apresenta todos os sinônimos cadastrados no Assistente.

Este módulo permite adicionar palavras a uma lista de sinônimos e alterar ou remover a lista.

<<Voltar		Relatório de Sinônimos		Logout>>	
Foram encontradas 27 ocorrências em 2 páginas de resultados - visualizando 25 resultados por página					
1 - Palavra: você	Adicionar	Editar	Deletar	Sinônimos: voce, vc, oce, ocê, cê, ce, tu, vancê, vance, usted, v6,	
2 - Palavra: seu	Adicionar	Editar	Deletar	Sinônimos: seus, sua, suas, teu, teus, tua, tuas,	
3 - Palavra: este	Adicionar	Editar	Deletar	Sinônimos: estes, esta, estas, esse, esses, essa, essas,	
4 - Palavra: aquele	Adicionar	Editar	Deletar	Sinônimos: aqueles, aquela, aquelas,	
5 - Palavra: isso	Adicionar	Editar	Deletar	Sinônimos: isto,	

Para adicionar palavras a uma lista (mantendo a mesma palavra padrão), basta acrescentá-las nos campos. Na versão corrente do Assistente (v.1.2) não se deve marcar as opções "considerar variações".

<<Voltar	Adicionar Sinônimos	Logout>>
ID: 1		
Palavra:		
você		
Sinônimos:		
voce, vc, oce, ocê, cê, ce, tu, vancê, vance, usted, v6, te,		
Adicione nos campos abaixo os novos sinônimos:		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="button" value="ADICIONAR"/>		
Obs: Coloque até dois sinônimos em cada caixa de texto. Escreva corretamente as palavras, inclusive com os acentos se for o caso. Não utilize caracteres de pontuação, tais como: vírgula, ponto etc. Sinônimos repetidos serão desconsiderados.		
Desenvolvido por ADS Digital		
<<Voltar		Logout>>

Para alterar uma palavra, basta modificá-la no campo apropriado. E para remover uma palavra da lista, basta deixar o campo em branco.

<<Voltar	Editar Sinônimos	Logout>>
ID: 7		
Palavra		
<input type="text" value="que"/>		
Sinônimos		
<input type="text" value="oq"/>		
<input type="text" value="q"/>		
<input type="text" value="porque"/>		
<input type="text" value="oque"/>		
<input type="button" value="EDITAR"/>		
Obs: Para deletar algum sinônimo, apenas deixe a caixa de texto em branco. É obrigatório manter pelo menos um sinônimo para cada palavra. Escreva corretamente as palavras, inclusive com os acentos se for o caso. Não utilize caracteres de pontuação, tais como: vírgula, ponto etc. Coloque até duas palavras em cada caixa de texto.		
Desenvolvido por ADS Digital		
<<Voltar		Logout>>

Observação: quando novos sinônimos forem incluídos, deve-se cuidar para não haver alteração nas respostas; por exemplo, havendo uma resposta cadastrada para a pergunta "custo produto", o termo "custo" deverá ser padrão, pois se outro termo for colocado como padrão (ex: preço) e o termo "custo" figurar como sinônimo, esta resposta cadastrada nunca será alcançada.

Cadastro de Novos Conhecimentos

1) Entre com as palavras correspondentes à pergunta:

- a) Não precisa ser em ordem; o AV seleciona a resposta pela combinação de palavras, portanto, a ordem das palavras não altera o método;
- b) Não é necessário colocar preposições e artigos;
- c) Outros caracteres que não letras serão desconsiderados → () [] { } ! / ? " ' + - | \ _ @ # \$ % ^ & * ` ~ ; : . , =
- d) Não é necessário colocar cedilha;
- e) Palavras com acentos devem ser cadastradas dos dois modos: com e sem acento (ex: previsão previsao) no módulo de sinônimos;
- f) Dica: coloque somente o conjunto mínimo de palavras que permite identificar o que o usuário deseja, Isto permite ao usuário entrar com variações de perguntas e ainda obter a resposta precisa.

Ex.: compra produto X

Este conjunto de palavras responde perguntas tais como:

- onde posso comprar o produto X
- como faço para comprar o produto X
- onde se compra o produto X
- desejo comprar o produto X

Após, escreva a **resposta** correspondente em formato texto ou html. Podem ser usados padrões html (mailto, href) e formatações de texto (cores, negritos, itálico, etc). Códigos Javascript também são aceitos.

Você pode visualizar o texto ou o formato HTML; **CUIDE PARA QUE O TEXTO ESTEJA SENDO VISUALIZADO ANTES DE TERMINAR O CADASTRO (e não o formato HTML).**

Por último, selecione uma **imagem** a ser apresentada junto com a resposta para a pergunta cadastrada (as imagens devem ter sido previamente cadastradas no sistema).

2) Na mesma pergunta, podem ser colocados sinônimos:

Ex.1: quanto custa vale qual preço produto X

Ex.2: serve uso aplica produto X

Existe um módulo onde sinônimos podem ser cadastrados. Prefira sempre colocar sinônimos através deste módulo para evitar problemas. Alguns já são pré-definidos no AV.

Sinônimos **não devem** ser colocados em perguntas tipo “que é” e “como é”, onde apenas uma palavra significativa aparece.

Exs. válidos:

que é av

que é assistente virtual (neste caso, há duas palavras significativas, mas ambas juntas indicam o mesmo conceito)

Exs. não recomendados:

que é av assistente virtual

que é extração exclusão

3) Podem ser cadastradas várias respostas para a mesma pergunta:

Ex. A: que faz XYZ → resposta: *XYZ serve para ...*

Ex. B: que faz XYZ → resposta: *XYZ permite ...*

Neste caso, o AV seleciona aleatoriamente uma delas para apresentar ao usuário.

Este mecanismo permite ao AV variar as respostas, mesmo quando a mesma pergunta for solicitada.

4) Processo de *stemming*

O sistema reduz as palavras a seus radicais, portanto não é necessário colocar variações (gênero, número, grau, conjugações verbais; estas últimas, somente de verbos irregulares)

5) Há dois casos especiais de cadastro de conhecimento:

a) Quando se deseja dar uma resposta específica quando aparecer determinada **palavra forte** na pergunta (não importando o que mais estiver presente na pergunta), deve-se utilizar o sinal + (imediatamente colado antes ou depois da palavra)

Ex: compra+ → resposta: *Para comprar nossos produtos ...*

Neste exemplo, se a palavra “compra” (ou uma de suas variações) aparecer na pergunta do usuário (não importando que outras palavras aparecerem juntas a esta), a resposta “*Para comprar ...*” será apresentada.

b) **Palavras sozinhas**

Se uma resposta como “quanto custa produto” for cadastrada e o usuário fornecer uma pergunta com somente uma palavra (ex: “produto”), o Assistente dará uma resposta padrão para o usuário ser mais específico. Isto evita que o Assistente dê respostas erradas somente porque encontrou uma palavra comum.

Se o especialista desejar dar uma resposta para estes casos de palavras sozinhas, deverá cadastrar uma resposta com a palavra única (ex: palavra “produto” no campo da pergunta no módulo de cadastro de respostas).

Neste caso, o Assistente não fará confusão, entendendo que a palavra sozinha se refere a esta segunda resposta e que a palavra junta com as outras se refere à primeira resposta.

6) Dica:

Cadastre “que é XYZ” ao invés de “que XYZ”. Este conhecimento responde perguntas como “o que é XYZ”, “que é XYZ”, “o que é XYZ”. O único cuidado é para não utilizar termos sinônimos juntos na pergunta: por exemplo “o que é av assistente virtual” (ver item 2).

7) Cuidado com perguntas que são sub-conjunto de outras (cadastradas ou possíveis):

Deve-se ter cuidado com perguntas que são sub-conjunto de outras, já que o método interno do AV encontra a resposta mais adequada pela combinação de palavras cadastradas.

Quando houver duas respostas possíveis para a mesma pergunta, o Assistente seleciona aleatoriamente uma delas.

No momento do cadastro, o Assistente procura e avisa se há outras respostas já cadastradas que poderiam ser fornecidas para a mesma pergunta sendo cadastrada.

A seguir, são explicados alguns exemplos:

Pergunta 1: quanto custa

Pergunta 2: quanto custa produto

Se na pergunta menor (contida em outra), existir somente uma palavra significativa (substantivo ou verbo), como no caso 1, não haverá problema, ou seja, o usuário pode perguntar “quanto custa” ou “quanto custa o produto” que o sistema corrige a ambigüidade, apresentando a resposta 1 no primeiro caso e a resposta 2 no segundo.

Entretanto, haverá confusão de respostas se houvesse uma terceira resposta cadastrada, com a seguinte pergunta:

Pergunta 3: quanto custa enviar produto correio

Nos casos 2 e 3, se o usuário perguntar “quanto custa o produto”. O sistema apresenta aleatoriamente uma das duas.

Um exemplo onde não há problema (o sistema corrige a ambigüidade):

Ex.4: qual seu nome

Ex.5: qual nome seu cachorro

Um caso especial é quando uma única palavra é cadastrada na pergunta

Ex. 6: preço

Ex. 7: qual preço produto

Neste caso, também não haverá ambigüidade se a palavra única for significativa (substantivo, adjetivo ou verbo). Assim, se o usuário perguntar somente "preço" a resposta 6 será apresentada. Caso o usuário pergunte "qual o preço do produto", a resposta 7 será apresentada.

8) Lembre-se que: nas perguntas dos usuários, caracteres que não letras serão desconsiderados → () [] { } ! / ? " ' + - | \ _ @ # \$ % ^ & * ` ~ ; : . , =