



TUTORIAL DO ASSISTENTE VIRTUAL (QUICK START)

VERSÃO DO ASSISTENTE VIRTUAL: 1.3.1

POR

ADS DIGITAL (WWW.ADSDIGITAL.COM.BR)

1 ° Passo:

Endereços do Assistente Virtual

Para uso/perguntas

codigo_cliente.adsdigital.com.br

Para Administração

codigo_cliente.adsdigital.com.br/adm

2 ° Passo:

Entrar no módulo de administração com senha e login

Se preferir, pode cadastrar novo usuário (no menu inicial, [Cadastro de novo administrador / especialista](#))

3 ° Passo:

Cadastrar imagens ou fotos

No menu inicial, [cadastro de imagem \(foto\) para o Assistente Digital](#)

Cuidados:

- a) nomes de arquivos sem espaços
- b) arquivos JPG ou GIF

Obs:

- a) dar um título para lembrar/associar a imagem
- b) título não precisa estar associado ao nome do arquivo (pode ser diferente)
- c) título pode ter espaços

Se preferir, pode apagar as imagens padrão que vêm com o Assistente (personagem padrão). Para tanto, entrar no módulo [relatórios do sistema](#) (a partir do menu inicial) e então entrar na função [fotos cadastradas no sistema](#). Ao visualizar a foto que deseja apagar, clicar em [remover](#).

4 ° Passo:

Cadastrar Conhecimento = Pergunta + Resposta + Imagem Associada

No menu inicial: Cadastro de Respostas

Pergunta deve ser formada por um conjunto de palavras. Não é preciso colocar preposições ou artigos ou cedilha; e caracteres que não letras serão removidos () [] { } ! / ? " ' + - | \ _ @ # \$ % ^ & * ` ~ ; : . , =

Lembre-se que o Assistente procura a pergunta cadastrada que é mais similar à do usuário (fornecida pelo usuário no uso do Assistente). O Assistente seleciona perguntas similares por combinação das palavras cadastradas.

Exemplo:

Pergunta cadastrada: "qual quanto valor preço custo análise texto"

Permite responder perguntas como: "qual o valor da análise de texto", "quanto custa para analisar textos"

Quando houver sinônimos (ex: preço, valor, custo), procure cadastrá-los no Assistente através do módulo cadastro de sinônimos, acessível a partir do menu inicial. Você pode visualizar a lista de sinônimos pré-cadastrados através do módulo relatório de sinônimos, acessível a partir do menu relatórios do sistema. Mais detalhes e cuidados no cadastro de sinônimos são discutidos no manual.

Dica 1: conjunto mínimo de palavras → basta fornecer o menor conjunto de palavras que já identifica uma informação requerida.

Exemplo: preço serviço

Permite perguntas como "qual o preço do serviço", "podes me dizer o preço do serviço", "desejo saber o preço do serviço"

Cuidado 1: uma pergunta não pode ser sub-conjunto de outras (já cadastradas ou futuras), senão o ASSISTENTE poderá se confundir.

Exemplos:

- a) qual preço serviço
- b) qual serviço tem menor preço

No momento do cadastro de respostas, o Assistente procura por perguntas já cadastradas que poderiam ser semelhantes à que está sendo cadastrada e informa o usuário da existência (avisa somente se houver perguntas semelhantes). Este procedimento funciona como que o Assistente fizesse a pergunta que está

sendo cadastrada através do mesmo mecanismo de inteligência usado para responder perguntas de usuários. Isto permite saber se já há respostas cadastradas para a pergunta em questão.

Uma exceção é quando existir somente uma palavra significativa (simples ou composta) na menor pergunta; neste caso, o ASSISTENTE permite e não se confunde.

Exemplos corretos:

- c) qual seu endereço
- d) qual seu endereço eletrônico

Palavras não-significativas são todos os pronomes, artigos e preposições.

Outra exceção é quando a pergunta menor é constituída de somente uma palavra significativa; neste caso, o ASSISTENTE permite e não se confunde.

Exemplos corretos:

- e) preço → linkar para página Web com preços
- f) preço produto XYZ → dizer o preço do produto XYZ

Note que, quando se cadastra uma pergunta como "qual preço produto", se o usuário fornecer uma pergunta com somente uma destas palavras, a resposta correspondente não será dada (será fornecida uma resposta padrão "como assim _____, seja mais específico). Isto ocorre porque o ASSISTENTE identificou que existe uma pergunta semelhante mas que a precisão não é a mesma (a pergunta do usuário não foi específica o suficiente para o ASSISTENTE). A vantagem deste procedimento é que evita que respostas erradas sejam dadas, principalmente quando há duas ou mais respostas semelhantes (neste caso, o ASSISTENTE armazena a pergunta como desconhecida para depois ser tratada).

Dica 2: não é necessário colocar variações das palavras ("análise" = "analisar") → há um pré-processamento das palavras (stemming) reduzindo-as a seus radicais (análise, analisar → analis).

Cuidado 2: palavras com acentos devem ser cadastradas "com" e "sem"; isto permite ao usuário entrar com uma ou outra variação.

Dica 3: pode-se usar sinônimos na mesma pergunta cadastrada; alguns sinônimos já vem pré-cadastrados;

Exemplo: qual quanto custa valor preço serviço

Cuidado 3: perguntas onde haja somente uma palavra significativa, simples ou composta (tipo “que é ...” e “como é...”) não podem usar sinônimos. Neste caso, deve-se cadastrar duas perguntas com respostas semelhantes ou então se cadastram os sinônimos no módulo apropriado.

Exemplos corretos:

- a) que é hospital
- b) que é centro clínico

Exemplos incorretos:

- c) que é hospital clínica

Neste último caso, o ASSISTENTE compreende que “hospital clínica” é um termo composto e somente dará a resposta caso o usuário entre com a pergunta exata “que é hospital clínica”.

Dica 4: pode-se cadastrar várias vezes a mesma pergunta, com respostas diferentes; neste caso, o ASSISTENTE seleciona aleatoriamente uma delas (permite variar as respostas para não ser monótono).

Cuidado 4: não há garantia que o ASSISTENTE irá apresentar todas as variações, pois a seleção é aleatória.

Dica 5: o formato das respostas é HTML, portanto a resposta segue as regras de uma página Web, podendo incluir links e e-mails (href e mailto) ou códigos Javascript.

Cuidado 5: cuide para que o texto esteja sendo visualizado antes de completar a tarefa.

Dica 6: cadastro especial para palavras muito fortes; quando uma determinada palavra aparecer e se quiser dar uma resposta específica não importando que

outras palavras aparecerem juntas, utilizar o sinal de MAIS (+) concatenado com a palavra.

Exemplo: reclamação+

Dica 7: data de expiração do conhecimento

5 ° Passo:

Edição ou atualização (alterar ou remover):

- a) títulos de fotos/imagens → opção "fotos cadastradas no sistema"
- b) conhecimentos (respostas ou imagens) → opção "relatório de respostas cadastradas"

Obs: não é permitido alterar perguntas; se for necessário alterar perguntas, deve-se excluí-la e cadastrar novo conhecimento (nova pergunta e resposta).

6 ° Passo:

Relatório de perguntas desconhecidas: são aquelas perguntas de usuários que não puderam ser respondidas pelo ASSISTENTE (sendo fornecida uma resposta padrão – ver próximo passo).

Permite ver, excluir ou cadastrar (ir direto para cadastro).

7 ° Passo:

Cadastro de respostas padrão

Quando o ASSISTENTE não encontra resposta adequada, uma das respostas padrão cadastradas será apresentada (aleatoriamente) ao usuário e a pergunta do usuário será armazenada para tratamento posterior (passo anterior).

8 ° Passo:

Cadastro de ofertas padrão

As ofertas são apresentadas em momentos de "silêncio" do usuário, ou seja, após um intervalo de tempo pré-determinado desde a última pergunta do usuário.

Se o usuário estiver digitando sua pergunta, as ofertas não serão mostradas; isto evita confundir o usuário que demora para digitar.

Para alterar o tempo de silêncio, acessar a partir do menu inicial Definir tempo oferta padrão.

9 ° Passo:

Cadastro de mensagem de boas-vindas (saudação inicial). Permite alterar o texto e a imagem a serem apresentados quando o ASSISTENTE é carregado ou iniciado para perguntas.

10 ° Passo:

Configuração (escolha) da interface

11 ° Passo:

Problemas ou dúvidas: enviar e-mail para suporte@adsdigital.com.br ou pelo site www.adsdigital.com.br, seção suporte.