



Whatsapp

Menu Principal



1

Abrir um chamado

2

Ver status de um chamado

3

Pesquisar chamado pela descrição

0

Encerrar atendimento

1

Abrir um chamado - início



Olá ! Bem-vindo(a) a CATI, o canal de atendimento de TI do TJCE. Sou sua assistente virtual, e meu aprendizado é constante. Hoje posso lhe ajudar com as seguintes opções:

Digite **1** se deseja abrir um chamado.

Digite **2** se deseja ver o status de um chamado.

Digite **3** para pesquisar por chamados pela descrição.

Para encerrar a conversa digite **0**.

Você deseja registrar uma **solicitação** ou relatar um **erro ou falha**?

1- Erro/Falha

2-Solicitação

Exemplo de erro/falha: Impressora não está imprimindo, Erro no cadastro de Processo no PJE.

Exemplo de solicitação: Solicito acesso a VPN, instalar um software.

Entendi. Por favor, descreva a sua ocorrência.



Oi

1

1

Chamado teste. Favor desconsiderar.



1 Abrir um chamado - continuação



Você digitou: "**Chamado teste. Favor desconsiderar.**", está correto? Digite **Sim** ou **Não**.

Poderia me informar qual o seu setor e um telefone para contato? Essas informações podem agilizar o atendimento.

Gostaria de inserir algum anexo?
Ele pode ajudar na resolução.

Você pode anexar uma imagem.(Formatos suportados: JPG, JPEG, PNG)
Você pode anexar um documento.(Formatos suportados: PDF)
Você também pode mandar um áudio e ele será anexado ao seu chamado.(Formatos suportados: OGG)

Digite **Sim** ou **Não**.

Por favor, anexe seu arquivo.



Sim

Infra 8532321234

Sim



2_- ACORDO_DE_NIVEL_DE_SER... ⋮



1 Abrir um chamado - conclusão



Pronto, seu chamado **754917** foi registrado com sucesso!

Descrição: Chamado teste. Favor desconsiderar.

Sector: Infra 8532321234

Um técnico entrará em contato em breve para realizar o atendimento.

Posso te ajudar em algo a mais?

Na conclusão do registro do chamado o chatbot apresenta o **NÚMERO DO TICKET** e a descrição informada pelo usuário.

2

Ver o status de um chamado



Olá ! Bem-vindo(a) a CATI, o canal de atendimento de TI do TJCE. Sou sua assistente virtual, e meu aprendizado é constante. Hoje posso lhe ajudar com as seguintes opções:

Digite **1** se deseja abrir um chamado.

Digite **2** se deseja ver o status de um chamado.

Digite **3** para pesquisar por chamados pela descrição.

Para encerrar a conversa digite **0**.

Por favor, digite o número do chamado, de acordo com um dos formatos abaixo:

Rnnnn - Se seu chamado for uma **solicitação** (requisição) (ex.: **R1234**)

nnnn - Se seu chamado for referente a **erro/falha** (incidente) (ex.:**1234**)

Chamado: **R987396**

Descrição: **Chamado teste. Favor desconsiderar.**

Status: **Fechado**

Usuário Afetado: **PAULO**

Departamento: **1N CATI**

Última Ação: **Fechamento**



Oi

2

R987396

3 Pesquisar chamado pela descrição



Olá ! Bem-vindo(a) a CATI, o canal de atendimento de TI do TJCE. Sou sua assistente virtual, e meu aprendizado é constante. Hoje posso lhe ajudar com as seguintes opções:

Digite **1** se deseja abrir um chamado.

Digite **2** se deseja ver o status de um chamado.

Digite **3** para pesquisar por chamados pela descrição.

Para encerrar a conversa digite **0**.

Informe o texto na descrição do chamado que deseja pesquisar.

Seus chamados que contem **Chamado teste** em sua descrição:

Chamado | Status

R912923 Fechado

R912928 Fechado

R912934 Fechado

R987396 Aberto

Consulte individualmente para obter mais detalhes.

Posso ajudar em algo mais?



Oi

3

Chamado teste

0



Encerrar atendimento e Pesquisa

Olá ! Bem-vindo(a) a CATI, o canal de atendimento de TI do TJCE. Sou sua assistente virtual, e meu aprendizado é constante. Hoje posso lhe ajudar com as seguintes opções:

Digite **1** se deseja abrir um chamado.

Digite **2** se deseja ver o status de um chamado.

Digite **3** para pesquisar por chamados pela descrição.

Para encerrar a conversa digite **0**.

Estou encerrando a conversa, é isso mesmo que você quer?

Digite **Sim** ou **Não**.

Deseja avaliar como foi conversar comigo? 😊

Digite **Sim** ou **Não**.

Para avaliar é simples, digite algum número entre 1 e 5 considerando o número **1** como "**Muito Insatisfeito**" e o número **5** como "**Muito Satisfeito**".

Obrigado por entrar em contato com o CATI e por avaliar a nossa conversa! Sua avaliação é muito importante para o meu aprendizado. Até a próxima! ❤️



Oi

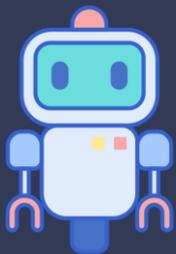
0

Sim

Sim

5

Como acessar o CHATBOT no Whatsapp pela primeira vez



Se você tentou utilizar o BOT Whatsapp e recebeu a mensagem "Infelizmente seu número não está cadastrado no sistema. Por favor, entre em contato em outro canal de atendimento e solicite a atualização de seu cadastro, informando seu contato WhatsApp." entre em contato com a CATI para incluir e/ou corrigir o cadastro do seu celular(exatamente nesse formato: 5585MCDUNNNN) no Assyst.



Salve na agenda de seu celular, o qual tenha aplicativo Whatsapp instalado, e esteja cadastrado no Assyst, o número do chatbot +55 85 2180 5320 (exatamente nesse formato).