



GUIA DO GESTOR • PRIMEIROS PASSOS

Manual de Primeira Utilização

Field.Elo — o hub de inteligência artificial da
Field Control

Um passo a passo para dar os primeiros comandos
e tirar o melhor de cada recurso.

UMA SOLUÇÃO



Comece a usar o Field.Elo

O Field.Elo é o hub de inteligência artificial da Field Control: ele reúne agentes especializados e funcionalidades inteligentes, conectados aos dados reais da sua operação, para você cuidar do dia a dia conversando, em vez de percorrer telas e filtros. Este manual mostra, passo a passo, como dar os primeiros comandos e como extrair o melhor de cada recurso.

Você não precisa instalar nada nem trocar a forma como já trabalha na Field Control. Se você acessa a Field Control, o Field.Elo está lá.



UMA REGRA VALE PARA TUDO NESTE MANUAL

O Field.Elo nunca age sozinho. Ele sempre mostra o que vai fazer e espera a sua confirmação. Revise as informações antes de confirmar qualquer ação. A IA pode cometer erros, e a palavra final é sempre sua.

Onde encontrar o Field.Elo

Os recursos do Field.Elo ficam dentro do painel da Field Control. Cada agente tem o seu ponto de acesso no “Menu Lateral”:



Field.Elo Chat

abra pelo “Menu Lateral”, em “Novo Chat”.



Field.Elo Organizador de Agenda

em “Central de IA” > “Organizador de Agenda”.



Field.Elo Validador de OS

em “Central de IA” > “Validador de OS”.



Outros agentes e funcionalidades estão a caminho — você conhece cada um nos próximos capítulos.

A um passo de uma conversa

Como fazer seu primeiro pedido e usar o Chat no dia a dia.

PASSO 1

Abra o Chat.

No “Menu Lateral”, clique em “Novo Chat”. O Field.Elo abre uma tela de boas-vindas com o seu nome e a pergunta “Como posso te ajudar?”.

PASSO 2. OPÇÃO A

Comece sem digitar.

Abaixo da saudação aparecem sugestões prontas com as perguntas mais comuns, como “Quais as atividades de hoje?” ou “OS atrasadas?”. É só clicar em uma delas para começar.

PASSO 2. OPÇÃO B

Ou escreva do seu jeito.

No campo “Pergunte alguma coisa...”, digite o que precisa, com as palavras que você já usa no dia a dia.



Dica: ao lado, dois botões permitem anexar conteúdo e arquivos à conversa quando for útil.

SEU PRIMEIRO PEDIDO

Se estiver em dúvida por onde começar, digite “O que precisa da minha atenção hoje?”. Pronto; esse pode ser o seu primeiro comando ao Field.Elo.

O que o Chat faz por você

O Chat ajuda de duas formas:

**Consultar**

pergunte e receba a informação na hora: o que está atrasado, quais peças estão acabando, as atividades do dia, e mais.

**Executar**

peça uma ação e veja acontecer: criar ou atualizar uma OS, criar uma atividade, aceitar uma solicitação, registrar entrada e saída de estoque, cadastrar ou instalar um equipamento.



Antes de executar qualquer ação, o Chat resume o que vai ser feito e espera a sua confirmação.

Elo
Chat

Exemplos para você começar

PARA CONSULTAR A SUA OPERAÇÃO

“O que precisa da minha atenção hoje?”

veja o que está atrasado, pendente ou exige decisão.

“Quais peças estão acabando?”

saiba o que repor antes de faltar num atendimento.

“Quais ordens de serviço estão atrasadas?”

receba a lista pronta, sem configurar filtro.

“Quais técnicos têm atividades agendadas para amanhã?”

antecipe a distribuição da equipe.

PARA EXECUTAR AÇÕES

“Crie uma ordem de serviço para o cliente Aurora amanhã, às 14h.”

o Chat monta a OS e mostra tudo para você confirmar.

“Registre a saída dessas peças para esta OS.”

confira itens e quantidades antes de confirmar.

“Aceite esta solicitação e atualize o responsável.”

revise a ação preparada e confirme.

Não é preciso decorar comandos. Fale com o Chat como você falaria com alguém da sua equipe.

Retomar conversas anteriores

Você pode voltar a uma conversa de duas formas: pela lista abaixo do campo de texto (antes de iniciar uma nova conversa) ou pelo botão “Histórico” (com uma conversa já aberta).

Seu primeiro planejamento

Como montar a agenda da equipe pela primeira vez.

O Organizador de Agenda monta o planejamento da agenda e das rotas dos técnicos. Você define o período; ele analisa as atividades pendentes e monta uma proposta completa de distribuição, considerando deslocamento, prazos e SLA, disponibilidade dos técnicos, habilidades necessárias e as janelas de horário já agendadas. A proposta só entra na agenda depois que você aprova.



Onde acessar

No “Menu Lateral”, vá em “Central de IA” > “Organizador de Agenda”.
Na aba “Visão geral” você vê os planejamentos gerados; na aba “Auditoria”, o histórico.

Fazendo seu primeiro planejamento (pelo chat do organizador)

PASSO 1

Peça um novo planejamento.

Na tela do “Organizador”, clique em “Novo planejamento”.

PASSO 2

Diga o período.

Informe o intervalo que quer planejar. Por exemplo, “Planeje a próxima semana”. O agente busca as atividades, monta a proposta e pede a sua confirmação antes de processar.

PASSO 3

Revise antes de aplicar.

A proposta abre em pré-visualização, com duas visões: “Linha do tempo” (as atividades por técnico e horário) e “Rotas” (o mapa dos deslocamentos). Confira a distribuição.

PASSO 4

Ajuste ou aplique.

Se algo não estiver bom, ajuste pedindo em linguagem natural (“priorize o cliente X”, “tire o técnico Y”) ou rejeite e peça uma nova proposta. Quando estiver adequada, clique em “Aplicar planejamento”.

Deixando o Organizador trabalhar sozinho

Quando pegar o jeito, você pode ativar a geração automática: em “Configurações”, defina a frequência (diária ou semanal), o dia e o horário, e o agente passa a trazer propostas sozinho, que continuam esperando a sua revisão antes de irem para a agenda.

Acompanhando o histórico

A aba “Auditoria” registra todos os planejamentos, aprovados, recusados e pendentes. Pelo botão “Ver detalhes”, é possível abrir cada um em linha do tempo ou mapa.



Toda OS revisada, sem você revisar uma por uma

Como criar sua primeira regra e revisar uma análise.

O Validador de OS audita automaticamente as ordens de serviço concluídas e verifica se elas estão dentro do padrão que a sua empresa definiu. Em vez de você abrir uma por uma, ele lê os formulários, os anexos, a descrição e a duração de cada OS e a classifica como conforme, em atenção ou fora do padrão, entregando para você só o que precisa de atenção. Tudo funciona com base em regras que você configura.



Conforme



Em atenção



Fora do padrão



Onde acessar

No “Menu Lateral”, vá em “Central de IA” > “Validador de OS”. A aba “Fila” mostra as OS analisadas que aguardam a sua revisão; as abas “Métricas” e “Histórico” trazem o desempenho e o registro completo das análises.

Crie a sua primeira regra

É a regra que diz quais OS analisar, o que avaliar e o que fazer ao encontrar um problema.

PASSO 1

Clique em “Configurações” e depois em “Nova regra”.

PASSO 2

Dê um nome à regra e escolha os tipos de OS que ela vai analisar (cada tipo de OS só pode estar em uma regra).

PASSO 3

Ative os critérios de validação que fazem sentido para a sua operação. Ao ativar cada um, abre um campo de instruções para você explicar, com as suas palavras, o que considerar adequado. Os critérios são:



Semântica de respostas — interpreta o conteúdo do formulário e detecta respostas incompletas, fora do padrão ou com indício de risco.



Respostas contraditórias — identifica respostas que, juntas, se contradizem.



Inconsistência de anexos — verifica se os anexos condizem com o que a pergunta pede e com o equipamento vinculado.



Duração acima do padrão — sinaliza OS com tempo de execução muito acima do histórico daquele tipo de OS, o que pode indicar uma complicação não registrada.



Duração abaixo do padrão — sinaliza OS com tempo muito abaixo do histórico, o que pode indicar uma etapa pulada ou execução incompleta.

PASSO 4

Em “Instruções gerais”, descreva o contexto do seu negócio. Quanto mais detalhe, mais precisas as análises.

PASSO 5

Escolha as ações que o agente pode tomar ao encontrar um problema: comentar na OS, aplicar etiquetas ou criar uma nova OS. A criação de OS sempre exige a sua aprovação, mesmo no modo automático.



A regra fica salva em “Configurações” > “Regras”, onde você pode editá-la, desativá-la ou excluí-la.

Manual ou automático?

No topo da tela, você alterna o modo do agente:

**Manual**

as análises são geradas, mas as ações ficam numa fila esperando a sua decisão.

**Automático**

as ações são aplicadas sozinhas, com uma exceção: criar OS sempre depende da sua aprovação.

Revise uma análise

Quando uma OS é classificada como fora do padrão, clique em “Revisar” no card da fila. Você vê o que o agente encontrou (o “achado”), o raciocínio por trás da classificação, os critérios avaliados e quantos créditos a análise consumiu. A partir daí, você pode aplicar as ações sugeridas, contestar a análise ou revisar sem ação. Comentários e etiquetas são reversíveis; a criação de OS, não; por isso ela pede atenção antes de confirmar.

Fique de olho

O Validador envia notificações (no painel e por e-mail) sobre OS que precisam de revisão, classificações fora do padrão e ações que aguardam aprovação. Você escolhe quais receber em "Validador de OS" > “Configurações” > “Notificações”. O técnico também é avisado no aplicativo quando uma OS que ele executou é analisada.



Seu atendimento ao cliente, no automático

EM BREVE

Veja o que vem por aí.

O Elo Atendimento é um agente de IA multicanal que vai atender os seus clientes automaticamente, respondendo dúvidas e até executando ações, sempre dentro das regras que você definir. Ele ainda está em construção e será lançado em breve; enquanto isso, veja o que ele vai trazer para a sua operação.

Atendimento em vários canais

O agente vai poder atuar em até quatro canais, cada um ativado de forma independente:



Área do cliente

responde quem acessa o portal do cliente.



Chat do site

atende visitantes em tempo real por um widget no site.



E-mail

responde os e-mails recebidos na caixa conectada.



WhatsApp

responde mensagens pelo número conectado.

Mais do que responder: resolver

Além de tirar dúvidas, o agente vai poder executar ações a partir da própria conversa:



Criar uma solicitação.



Criar uma ordem de serviço, registrada como pendente para você organizar depois.



Criar um orçamento, já pré-preenchido com o que foi conversado.



Criar ou editar um cliente.

Você define as regras do jogo

O atendimento acontece dentro dos limites que você configura: o tom de comunicação do agente, uma base de conhecimento (os arquivos que ele consulta para responder) e o grau de autonomia, o que ele pode resolver sozinho e quando deve aguardar você.

Você acompanha tudo

Um painel de monitoramento vai mostrar as conversas em andamento, quem está conduzindo cada uma (o agente ou uma pessoa) e um registro do que o agente fez. Quando uma conversa precisar de você, o painel sinaliza, e você pode assumir a qualquer momento. Como em todo o Field.Elo, o controle continua sendo seu.

Consumo de créditos

Como os demais recursos de IA, o Elo Atendimento consome créditos conforme é utilizado. Você acompanha esse consumo pelo painel, junto com o restante do Field.Elo.

Recursos inteligentes

Além dos agentes, o Field.Elo reúne recursos que aplicam inteligência artificial a etapas específicas da rotina. Menos tempo revisando registros e mais clareza sobre a qualidade do trabalho feito em campo.



Score de Formulários

O Field.Elo analisa os formulários enviados pelos técnicos e gera uma pontuação de qualidade, considerando critérios como clareza das informações, qualidade das imagens e correspondência entre os registros e o serviço realizado. Assim, você acompanha a qualidade dos registros da equipe sem abrir um por um.



Reescrita de Formulários

A inteligência artificial aprimora os textos preenchidos pela equipe de campo, deixando as informações mais claras, organizadas e fáceis de compreender, sem alterar o sentido do que foi registrado.



Resumo Automático de OS

O Field.Elo transforma as informações de uma ordem de serviço em um resumo objetivo, facilitando a revisão do atendimento e a identificação dos pontos mais importantes em menos tempo.

Como funcionam os seus créditos

O essencial para usar os recursos de IA com controle, e sem surpresas.

Os recursos de IA do Field.Elo funcionam com créditos: você tem um saldo e, cada vez que usa um agente, ele consome uma parte dele. Cada recurso consome uma quantidade diferente, porque faz um trabalho diferente. A seguir, você verá o essencial para o seu dia a dia; e, caso queira saber mais, o “Guia de Créditos do Field.Elo” tem as instruções completas.



Você começa com um bônus

Assim que o Field.Elo chega na sua conta, você recebe um bônus de créditos para testar os agentes. Dá para começar a usar antes de escolher qualquer pacote.

Como ter mais créditos

São duas formas, ambas na página de assinaturas: um pacote recorrente, que faz parte da sua mensalidade e renova todo mês; ou pacotes avulsos, que você compra quando quiser ou precisar.



Pacote recorrente

faz parte da sua mensalidade e renova todo mês.



Pacotes avulsos

você compra quando quiser ou precisar.

UMA REGRA PARA NÃO SE ESQUECER

Os créditos zeram todo mês

Os créditos não acumulam. Na virada de cada ciclo, o saldo zera e você recebe de novo a quantidade do seu pacote recorrente. Por isso, na escolha do seu pacote, opte por um que acompanhe o seu uso. Já os créditos avulsos valem apenas para o mês em que foram comprados.

Se os créditos acabarem

Uma ação que já estava em andamento é concluída normalmente. Só os novos usos ficam pausados. Você recebe um aviso, e os agentes voltam assim que você comprar créditos avulsos ou o ciclo renovar.

Acompanhe e controle o consumo

No painel de acompanhamento, você vê os gastos por período, por recurso e por usuário, com o histórico completo. E, para não ser pego de surpresa, dá para definir limites de consumo por recurso e por usuário em “Configurações” > “Assinaturas” > “Uso de créditos IA”, assim você controla quanto cada ação ou cada pessoa da equipe pode gastar.



Quer saber mais? Pacotes, preços e todos os detalhes estão no “Guia de Créditos do Field.Elo”.

Tirando o melhor do Field.Elo

Poucos hábitos fazem toda a diferença e valem para qualquer agente:



Quanto mais detalhes, melhor.

Pedidos simples já funcionam. Mas, se precisar de algo mais específico, é só acrescentar o detalhe: cliente, período, técnico. Quanto mais contexto, mais precisa a resposta.



Comece pelas sugestões.

Os atalhos cobrem as dúvidas mais comuns e servem de ponto de partida quando você não sabe como pedir.



Refine conversando.

Se a resposta não foi o que você esperava, continue a conversa com mais detalhes. O Field.Elo considera o que já foi dito para ajustar.



Revise antes de confirmar.

A IA pode cometer erros. Toda informação e toda ação devem ser conferidas antes de virarem decisão, ainda mais quando envolvem dinheiro ou o cliente.

PRECISA DE AJUDA?

Estamos por perto

Ficou com alguma dúvida? Fale com o seu Executivo de Conta da Field Control. E lembre: com o Field.Elo, muitas respostas estão a uma conversa de distância, é só perguntar.