

Knowledge Management for Bots using MadCap Flare

PRESENTED BY

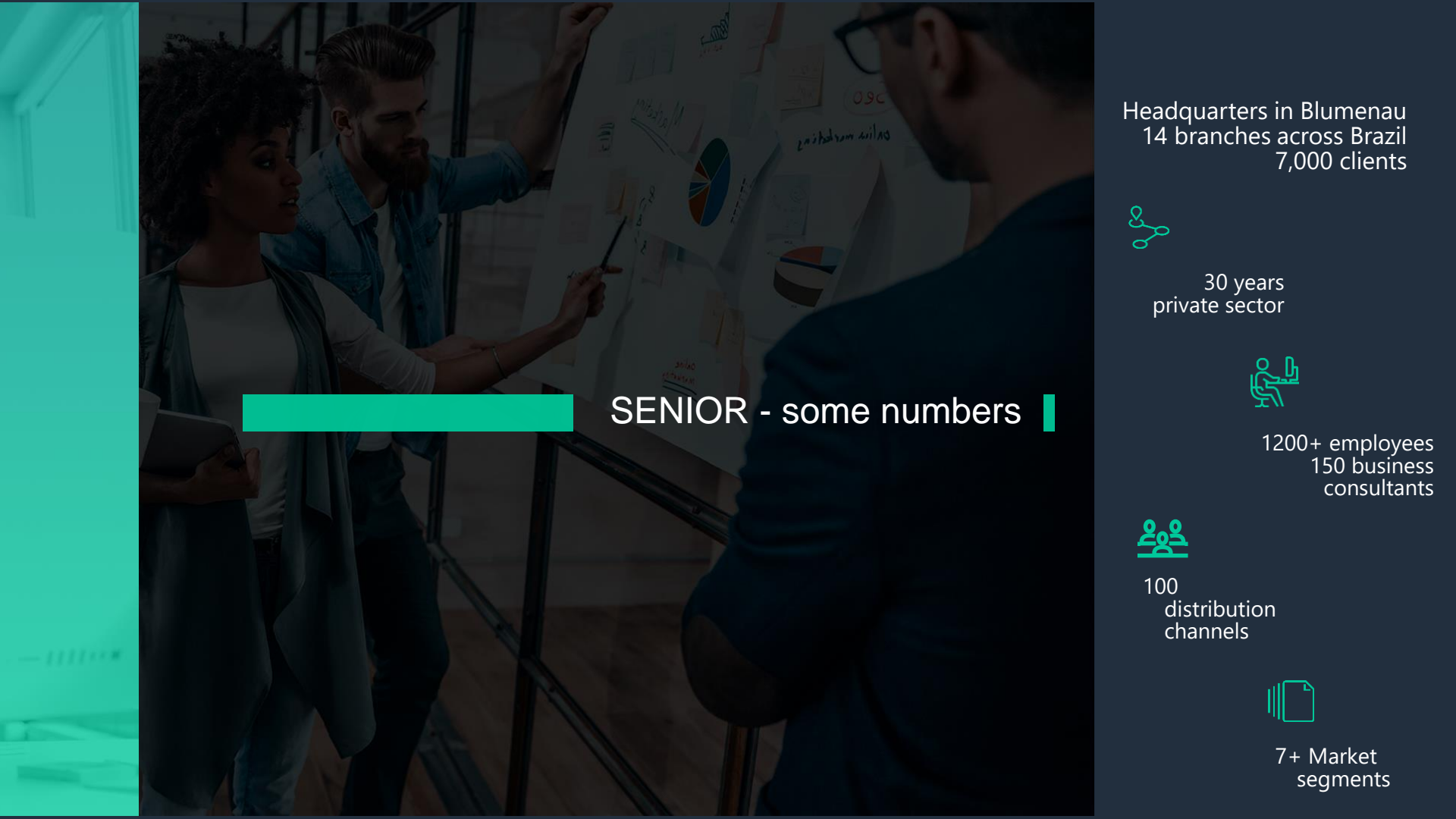
Luciana Alvear Voigt



LUCIANA ALVEAR VOIGT



- BS Business Administration – Productivity.
PUCE Catholic University Ecuador
- 5+ Coordinating a team of 20 Technical Writers, at a
Brazilian Software House.
- Online helps, business process manuals, implementation
methodology documentation, user manuals and corporate
social media communications.
- Content strategy roadmap Documentation and Legal
Requirements Portals: Portuguese, Spanish, English.



SENIOR - some numbers

Headquarters in Blumenau
14 branches across Brazil
7,000 clients



30 years
private sector



1200+ employees
150 business
consultants



100
distribution
channels



7+ Market
segments

CLIENTS



7,000+
clients



100,000+
contracts



200+
supermarkets



4 of the 5
major
manufacturers



6 of the 10
major
e-commerces



8 of the 10
major agriculture
cooperatives



10 of the 25
major
hospitals



10 of the 50
major
retailers



Featured in the "Technology for HR" category of the Top 100 HR Suppliers ranking 10 times in a row (2007-2016)



3 times winner of Prêmio Ser Humano (Human Being Award), by ABRH-SC



14 times among the Top 5 Human Capital Management Technology providers in the HR Top of Mind award



6 times Top of Mind by newspaper A Notícia/Instituto Mapa, in the Technology category



2 times Best Payroll by Brazil Retail Week



Best cognitive computing and artificial intelligence project for the Latin America agribusiness, by the Outstanding Watson IoT IBM Beacon Award



Best Cloud Computing Service by IBM Beacon Award 2014



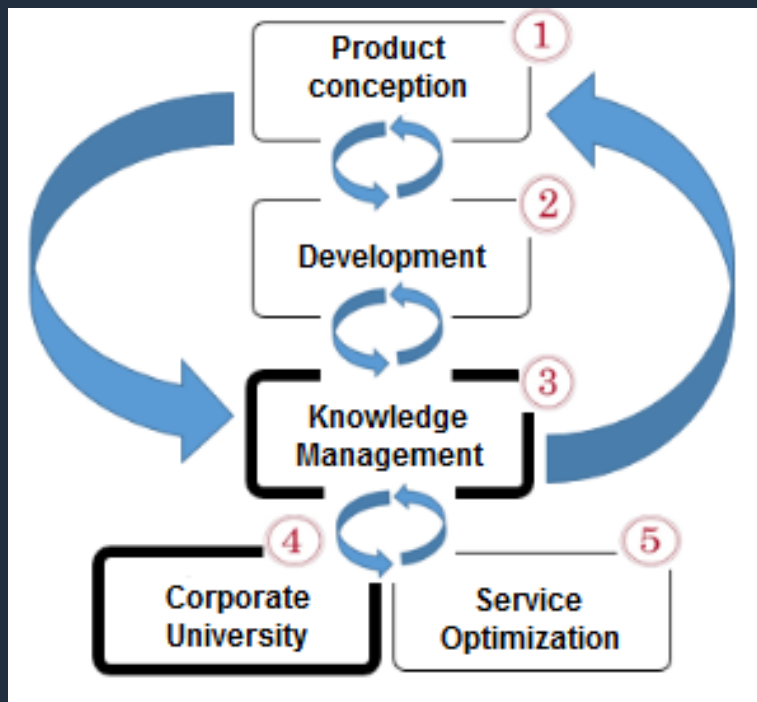
Technology-sector pioneer in receiving the ISO 9001:2000 certification audited by BVQI (Bureau Veritas Quality International)

KNOWLEDGE MANAGEMENT MODEL

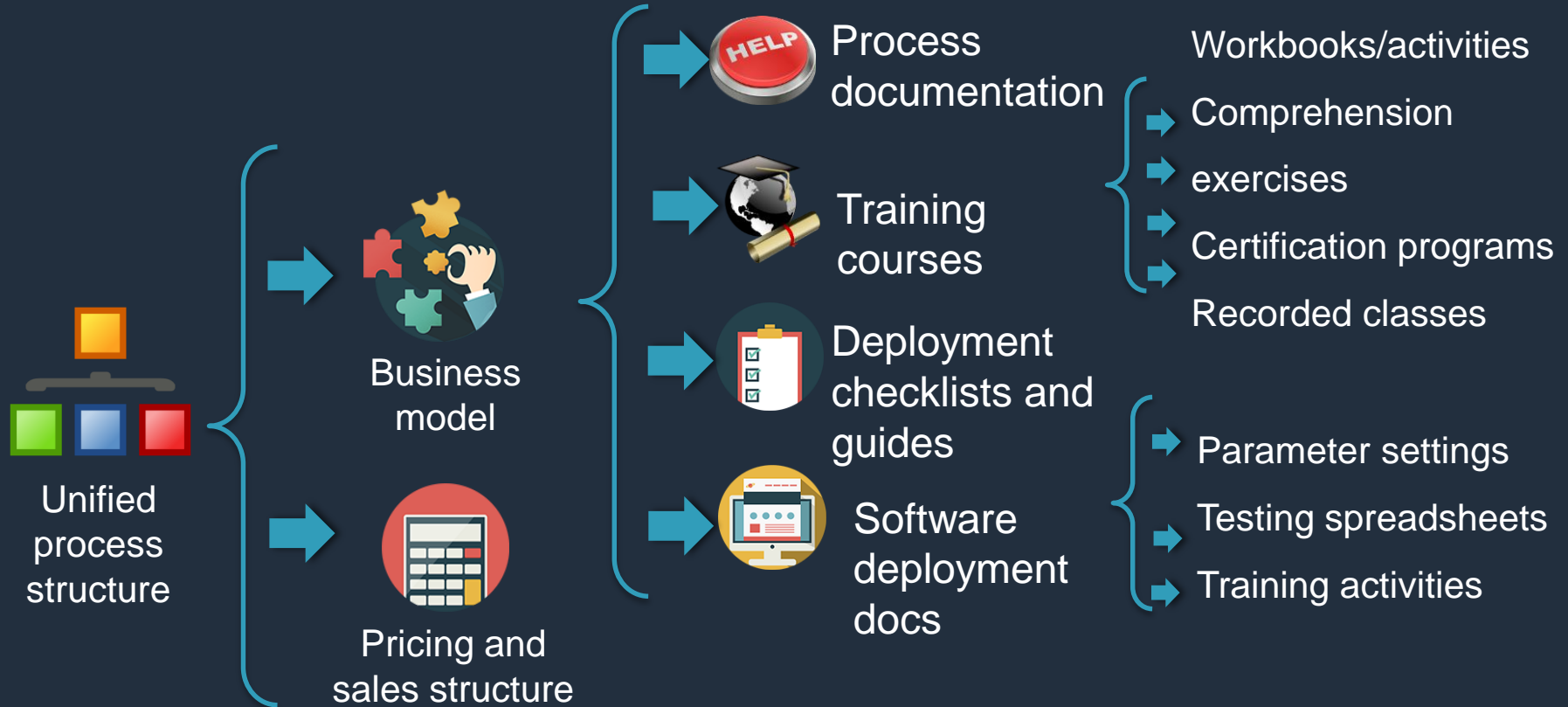
**PRODUCTIVITY
GAIN IN
PROJECTS → 42%**

**PRODUCTIVITY
GAIN IN
WORKBOOKS →
18%**

**WIN TAX
INDICATOR
→56,3%**



KNOWLEDGE BASE



SINGLE SOURCING

Haverá controle de teto de retenção de INSS nos pagamentos de terceiros?

Retorno:

O controle de eventuais liminares de recolhimento de valores ao INSS será feito por Empresa ou Filial?

Retorno:

As informações dos relatórios da Ficha Registro serão listadas de forma ascendente ou descendente pelas datas de registro?

Retorno:

Qual o valor mínimo que será recalculado eventos em folha de complemento de dissídio?

Retorno:

A seguir, estão descritas as principais definições que podem ser feitas nesta tela. Um guia completo de todos os campos pode ser consultado no [tópico correspondente da Ajuda por Telas](#). Muitas das etapas também estão ligadas diretamente com processos que podem executados depois que os cadastros principais estão concluídos. Consulte a documentação específica de cada processo para saber mais sobre seu funcionamento.


■ Todo o cadastro da empresa é realizado pela tela Empresas > Empresas ([FR030EMP](#))

Definições cadastrais

1. A parametrização da empresa se inicia pela guia Cadastro. Depois de ter definido um código e uma descrição para a empresa, acesse esta guia e insira as informações básicas, como uma descrição resumida, a sigla, o país, telefone de contato e home page.
2. No campo [Tabela de Eventos](#), informe qual a [tabela de eventos](#) será associada à empresa. A tabela pode ser única, sendo utilizada por todas as empresas cadastradas, ou uma entre várias, permitindo que se defina uma tabela específica para cada empresa.

[Nota](#)

Informações detalhadas sobre o que é uma tabela de eventos e como é utilizada pelo sistema podem ser consultadas no [tópico Eventos](#).

 DPS-RH-Definições Gerais <Logo do cliente>
Revisão: 1.0 Data: 01/12/2016

Informações do projeto			
Cliente			
Nome do projeto			
Gerente de projeto Senior			
Produto/Sistema	Gestão de Pessoas		
Área/Estrutura Organizacional			
Cadastro/Definições Gerais			

Histórico de revisões			
Data	Versão	Descrição	Autor

1. Objetivo do Documento de Processo e Sistema - DPS

Definições cadastrais

1. A parametrização da empresa se inicia pela guia Cadastro. Depois de ter definido um código e uma descrição para a empresa, acesse esta guia e insira as informações básicas, como uma descrição resumida, a sigla, o país, telefone de contato e home page.
2. No campo [Tabela de Eventos](#), informe qual a [tabela de eventos](#) será associada à empresa. A tabela pode ser única, sendo utilizada por todas as empresas cadastradas, ou uma entre várias, permitindo que se defina uma tabela específica para cada empresa.
3. O campo [Totalizador do PIS](#) deve ser preenchido com o totalizador de eventos que irá compor a base de cálculo do imposto do [DARF PIS](#). Esta informação é utilizada quando a empresa faz o pagamento deste imposto sobre a remuneração dos trabalhadores. Normalmente é destinada às empresas públicas.
4. Defina, através do campo [Hora Noturna 52:30 min](#), se as horas do período noturno devem ser consideradas como 60 minutos ou 52 minutos e 30 segundos, conforme previsto na CLT.

Definições cadastrais


1. A parametrização da empresa se inicia pela guia Cadastro. Depois de ter definido um código e uma descrição para a empresa, acesse esta guia e insira as informações básicas, como uma descrição resumida, a sigla, o país, telefone de contato e home page.
2. No campo [Tabela de Eventos](#), informe qual a [tabela de eventos](#) será associada à empresa. A tabela pode ser única, sendo utilizada por todas as empresas cadastradas, ou uma entre várias, permitindo que se defina uma tabela específica para cada empresa.

Nota

Informações detalhadas sobre o que é uma tabela de eventos e como é utilizada pelo sistema podem ser consultadas no [tópico Eventos](#).

KNOWLEDGE BASE



DOCUMENTATION PORTAL	LEGAL REQUIREMENTS	CORPORATE EDUCATION	SOFTWARE DEPLOYMENT 	SOLUTIONS
USER MANUALS	COMPLIANCE	DISTANCE LEARNING	SPECIALIZED CONSULTING	TROUBLESHOOTING
RELEASE NOTES	NEWS	LIVE CLASSES	SOFTWARE DEPLOYMENT	FAQs
BULLETINS	HIGHLIGHTS	WORKBOOKS AND ACTIVITIES	IMPLEMENTATION ACCELERATORS	



SARA
(Senior Automated and
Responsive Agent)

INTERNAL CONTENT

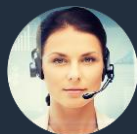
INTERNAL RELEASE
NOTES

MANUALS UNDER
CONSTRUCTION

TRANSLATION DIGITAL
LIBRARY

ARCHIVE

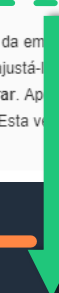
SARA – INTEGRATED WITH TECHNICAL CONTENT



Sara - 21/01 08:43:13

Para gerar a tabela S-1000 é preciso fazer os seguintes procedimentos:

- Certifique-se de que o serviço do **Motor eSocial** foi iniciado. Para isto, configure-o na tela Definições do Motor eSocial (**FR000DME**) e em seguida inicie-o através da tela de serviços do sistema operacional.
- No Administração de Pessoal, acesse o menu eSocial > Gerar Tabelas (**FRGERTAB**), selecione o código de cadastro da empresa e clique em Gerar.
- Ao término do processamento do leiaute S-1000, clique no botão **Log** para verificar as ocorrências e, se necessário, ajustá-las.
- Acesse o menu Empresas > Filiais > Filiais X Estabelecimento/Operador Portuário (**FR030EST**) e clique no botão **Gerar**. Após a geração, verifique se há filiais duplicadas no sistema. Caso identifique esta situação, defina quais estabelecimentos e operadores portuários devem ser enviados para o eSocial. Esta verificação é necessária para posterior geração do leiaute S-1005.



Motor eSocial

O Motor eSocial é responsável por montar os arquivos XML após a geração das informações no Gestão de Pessoas, executado como serviço do Windows.

Existem dois tipos de processamento, permitindo enviar os arquivos para o eDocs eSocial (via web service), ou salvar arquivos em disco (serviço de mensageria de terceiros).

Nota

As orientações abaixo se referem aos principais passos necessários para configurar o Motor eSocial. Para uma orientação campo a campo de como preencher as telas, consulte a documentação da tela Definições do Motor eSocial no Manual do Usuário.

Configuração

1. Após a instalação ou atualização do sistema Gestão de Pessoas | HCM, o Motor deve ser configurado no módulo Administração de Pessoal.
2. Em Diversos > Definições do Motor eSocial (**FR000DME**), preencha a guia Geral. Ela é de preenchimento obrigatório, e as configurações informadas nesta guia serão aplicadas para todas as empresas do sistema.
3. **Caso possua** mais de uma empresa cadastrada no eDocs, preencha também a guia Empresa. Ela deve obrigatoriamente ser configurada para cada uma das empresas cadastradas. Isto é preciso, pois cada empresa possui seu certificado digital, assim como os dados de usuário e senha.

Se **não possuir** mais de uma empresa cadastrada no eDocs, a guia Empresa não é de preenchimento obrigatório. Ela possibilitará cadastrar configurações específicas para uma ou mais empresas, desta forma, a empresa que estiver cadastrada nessa guia deixa de seguir as configurações cadastradas na guia Geral, ou seja, prevalecerá sobre as da guia Geral.

Definições do Motor eSocial

Atenção

Esta documentação se aplica somente ao módulo: AR

O Motor eSocial é responsável por montar os arquivos XML após a geração das informações no Gestão de Pessoas.

Ao alterar o tipo de ambiente na tela Definições do eSocial (**FR030DES**), é importante rever as definições do Motor eSocial nesta tela, para que os envios sejam transmitidos para o destino correto (URL do eDocs ou diretório para salvar em disco, dependendo do tipo de processamento).

As definições do Motor eSocial são recarregadas a cada execução dele, reduzindo a necessidade de reiniciar o Motor eSocial a cada alteração.

O Motor eSocial divide os logs em arquivos de até 30mb, no máximo. Após este tamanho ser atingido, é criado um novo arquivo para dar continuidade para a geração do log.

SARA – INTEGRATED WITH TECHNICAL CONTENT



User Manual



eSocial - User Manual



Release Notes



Solution Database




Legal Requirements






IBM WATSON + FLARE

We connected Watson Assistant, Watson Natural Language Understanding (NLU), Watson Knowledge Studio (WKS), Cloudbant NoSQL DB and Watson Discovery Services (WDS) in a chatbot application built on top of SDK for Node.js running on IBM Cloud.



Esocial domain experts were trained on Watson Assistant in order to build a more responsive dialogue tree.



The domain experts also worked along with the development team, using NLU and WKS to teach SARA for recognize specific terms related to eSocial.

SARA + ESOCIAL



+



SARA – USER’S JOURNEY



Olá!

Eu sou a Sara
e sou treinada
diariamente para
responder
suas dúvidas.

Caso a resposta não lhe
atenda, já posso registrar
um chamado
com você.

É rápido e fácil!

Converse comigo 😊

Conheça o
Suporte da Senior

▶ ESCOPO

▶ PROCESSO

▶ CONEXÃO
REMOTA

📄 GUIA DO
SUPORTE



Usuário:

Senha:

Autenticar em:
senior

Login



SARA – MACHINE LEARNING



Sara - 21/01 08:43:13

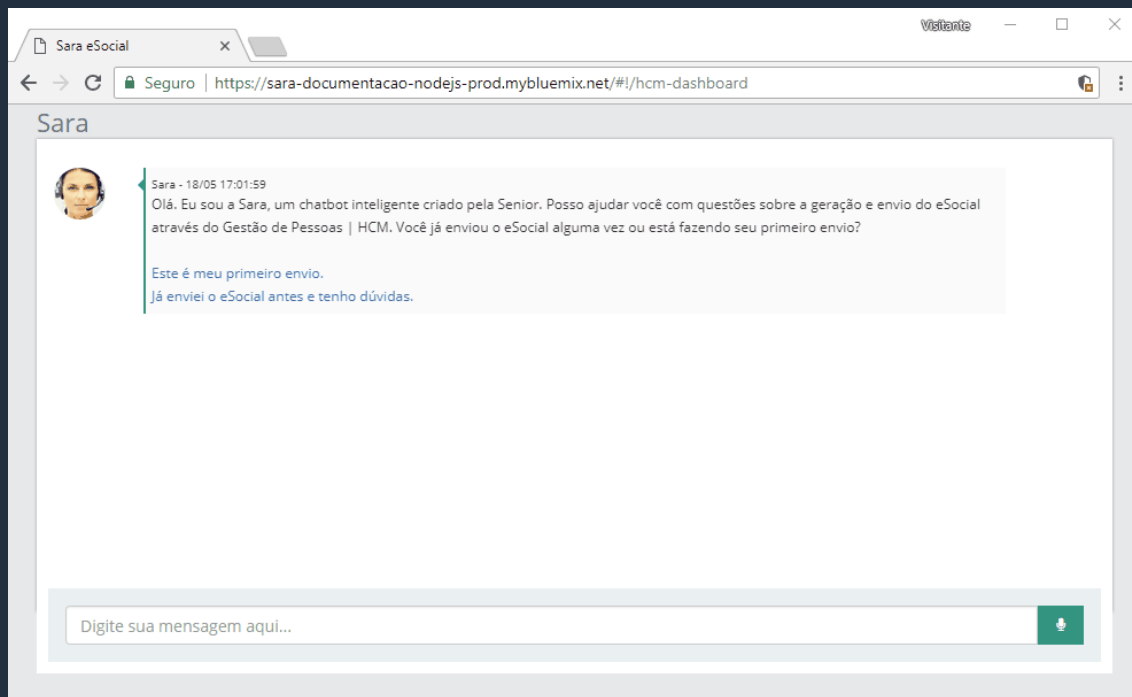
Para gerar a tabela S-1000 é preciso fazer os seguintes procedimentos:

- Certifique-se de que o serviço do **Motor eSocial** foi iniciado. Para isto, configure-o na tela Definições do Motor eSocial (**FR000DME**) e em seguida inicie-o através da tela de serviços do sistema operacional.
- No Administração de Pessoal, acesse o menu eSocial > Gerar Tabelas (**FRGERTAB**), selecione o código de cadastro da empresa e clique em Gerar.
- Ao término do processamento do leiaute S-1000, clique no botão Log para verificar as ocorrências e, se necessário, ajustá-las.
- Acesse o menu Empresas > Filiais > Filiais X Estabelecimento/Operador Portuário (**FR030EST**) e clique no botão **Gerar**. Após a geração, verifique se há filiais duplicadas no sistema. Caso identifique esta situação, defina quais estabelecimentos e operadores portuários devem ser enviados para o eSocial. Esta verificação é necessária para posterior geração do leiaute S-1005.



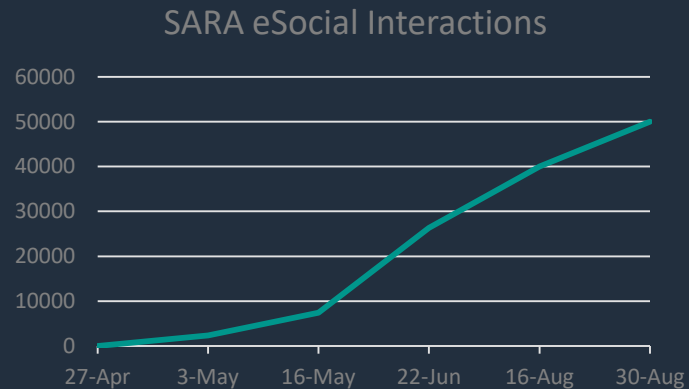
Feedback { Was this answer helpful?

SARA ESOCIAL



75,000+
questions
answered

SARA ESOCIAL



75,000+
accesses
in 6 months

- > Reduction of approx. 1600 simple-question service calls.
- > Reduction of approx. 880 hours of zero-level support.

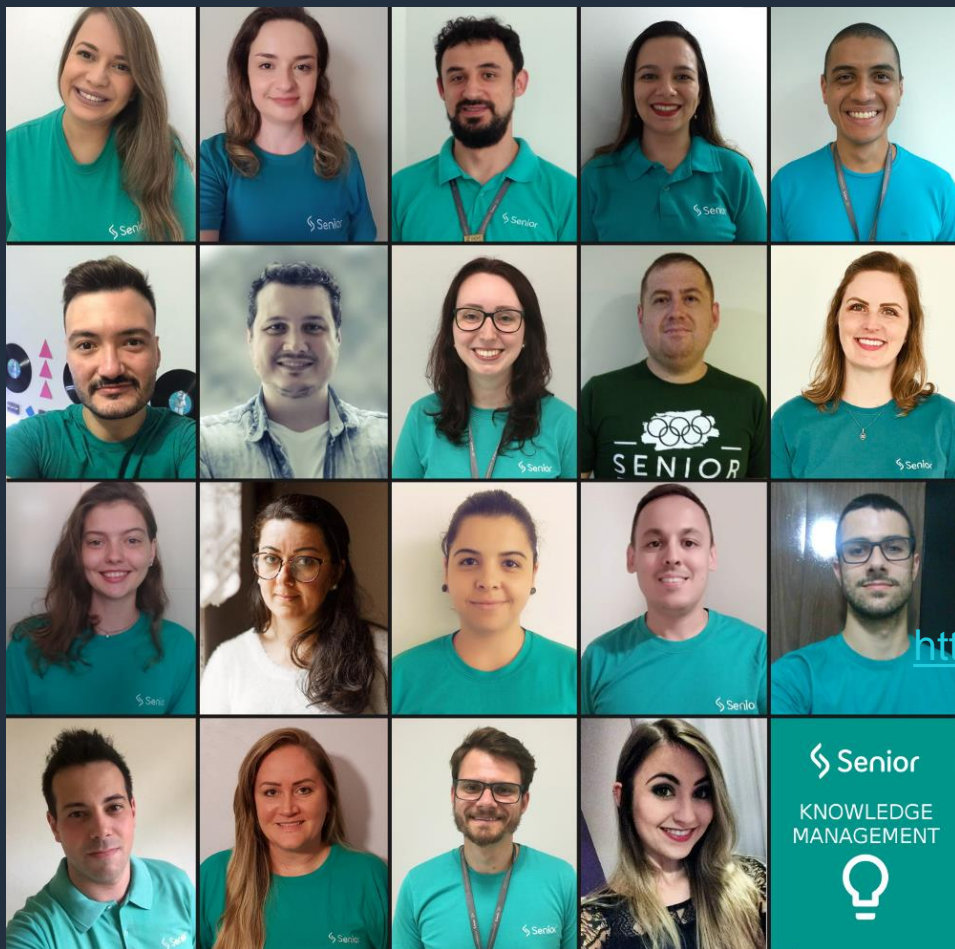


GAINS

- Faster knowledge update
- Knowledge base unification
- Time optimization for productive area specialists
- Documentation and training development based on the business process
- Synergy and exchanges between both teams
- Improvements in the client's experience

LESSONS LEARNED

- Detachment must be exercised.
- Collective development of the new process was vital.
- **Proofs of Concept were very important** (Ideation => Prototype => Process)
- **Infrastructure is critical** (Flare).
- **The training of everyone involved** in the new model is a decisive factor.
- Plan the structure of training artifacts considering several target audiences and contents.



Thank you!

luciana.alvearvoigt@gmail.com

<https://www.linkedin.com/in/luciana-alvear-voigt/>

MW