



SOSTENIA



## Ghid de interacțiune cu **Sonia**, Asistentul tău Inteligent

Obții rapid  
rapoartele  
despre proiecte  
sau tichete

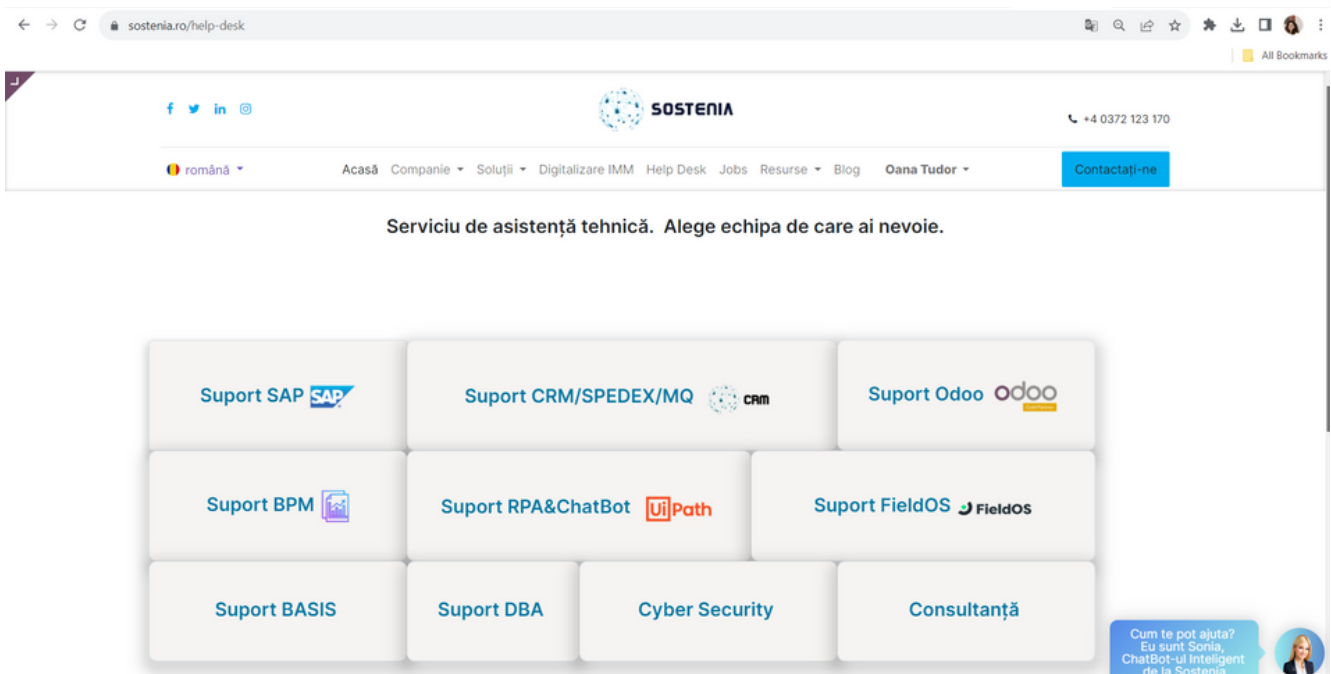
Poți accesa  
ChatBot-ul 24/7,  
de pe orice  
dispozitiv

Cu doar câteva  
click-uri, fără  
asistență umană

Pentru a micșora timpul de rezolvare al solicitărilor și îmbunătățirea colaborării pe care o avem cu dvs, clienții noștri, am lansat ChatBot-ul Inteligent Sonia.

Bazat pe tehnologii avansate ca Robotic Process Automation (RPA) și Conversational AI, acest ChatBot vă stă la dispoziție oricând și de oriunde.

Dacă înainte procesul dura aproape **două ore**, acum cu ajutorul Soniei puteți obține prin **câteva click-uri** rapoartele pe proiecte sau tichete.



## Iată care sunt pașii:

1. Accesați **pagina Help Desk** a site-ul Sostenia:

[www.sostenia/help-desk](http://www.sostenia/help-desk)

2. Automat, va fi afișat ChatBot-ul Sonia

3. Meniul principal are 6 secțiuni

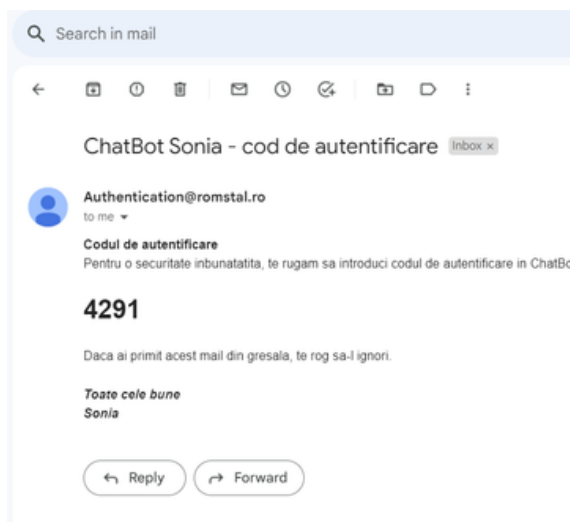
4. Butonul 1 - **SUNT CLIENT CU ABONAMENT ȘI AM NEVOIE DE RAPOARTE**



4.1. Autentificați-vă folosind **adresa dvs. de email** și **codul** trimis\* de Sonia pe email

\*Confidențialitate este extrem de importantă pentru Sonia. Doar dacă aveți **drepturi pentru accesarea rapoartelor** din partea Romstal veți putea continua cu autentificarea.

## ✓ AUTENTIFICARE





4.2. Selectați din listă unul dintre rapoartele pe care doriți să îl generați: **Raport Proiecte sau Raport Tichete** și setați perioada de interes

4.3. Click **"Trimite parametri"**

4.4. Raportul se va genera automat și îl veți primi pe mail

4.5. Puteți continua cu generarea celui alt raport



## GENERAREA RAPORTULUI

Sonia

✓ Autentificarea s-a efectuat cu succes. 👍👍

👉👉 Selectează parametrii raportului din Odoo: 👉👉

Tipul raportului \*

Alege din lista

Raport Proiecte

Raport Tichete

Data sfarsit

08 Aug 2023

Trimite parametri

Mai multe mesaje

Tastați mesajul

Sonia

✓ Autentificarea s-a efectuat

August, 2023

Mo Tu We Th Fr Sa Su

31 1 2 3 4 5 6

7 8 9 10 11 12 13

14 15 16 17 18 19 20

21 22 23 24 25 26 27

28 29 30 31 1 2 3

4 5 6 7 8 9 10

Clear Today

01 Aug 2023

Data sfarsit

08 Aug 2023

Trimite parametri

Mai multe mesaje

Tastați mesajul

Sonia

✓ Cererea ta de raport a fost preluata de Odoo. 👍👍

📧📧📧 In cateva minute pe [oana.tudor@sostenia.ro](mailto:oana.tudor@sostenia.ro) - Odoo o sa-ti trimita raportul, te rog sa verifici mailul. 🔍🔍

👉👉 Ai nevoie de alt raport? 👉👉

Da

Sonia - Chiar acum

Tastați mesajul

## 5. Butonul 2 - AM NEVOIE DE SUPTOR TEHNIC

5.1. Completați datele de contact - nume și email

5.2. Selectați echipa de suport:

5.3. Scrieți subiectul solicitării și descriere cât mai detaliată

👉👉 Selectează echipa de care ai nevoie: 👉👉 \*

Selectează echipa

SAP

CRM / SPEDEX / MQ

Odoo

BPM

RPA & ChatBot

FieldOS

BASIS

DBA

Cyber Security

Consultanță

Tastați mesajul

Sonia

👉👉 Spune-mi cum te numești: 👉👉 \*

Numele

👉👉 Spune-mi mail-ul tau: 👉👉 \*

Email

👉👉 Selectează echipa de care ai nevoie: 👉👉 \*

Selectează echipa

👉👉 Te rog să descrii subiectul solicitării tale: 👉👉 \*

Descrie subiectul solicitării

👉👉 Te rog să descrii solicitarea cât mai detaliat: 👉👉 \*

Descrie solicitarea ta

Trimite cerere

Mai multe mesaje

Tastați mesajul



## 6. Butonul 3 - SPUNE-MI MAI MULTE DESPRE SERVICIILE SOSTENIA

The first screenshot shows a chat window for 'Sonia' with a blue header. A message from Sonia says: "Mă bucur să aud asta! 😊  
Sostenia oferă servicii complete de **consultanță de business, implementare, dezvoltare software, training și suport.**  
Ne bazăm pe soluții de top cum ar fi SAP, Odoo, UiPath, DRUID, FieldOS, ContentSpeed, plus soluțiile noastre proprii: TMS, DMS, CRM, WS, SKU.  
Iar dacă vrei să **dezvoltăm o soluție de la 0**, perfect adaptată afacerii tale, avem toată expertiza necesară."

Below the message are two buttons: "Exact ce am nevoie, vreau să aflu mai multe detalii" (highlighted in blue) and "Inapoi in meniu".

The second screenshot shows the chat window after clicking the first button. A blue button "Exact ce am nevoie, vreau să aflu mai multe detalii" is at the top. Below it is a grey button "Inapoi in meniu". A system message says "Sonia - Acum un minut". Then a grey message bubble says "Exact ce am nevoie, vreau să aflu mai multe detalii" with the sender "anonymous - Chiar acum". Below that is a message from Sonia: "Lasă-ne datele tale în formular și te vom contacta cât mai repede: [www.sostenia.ro/contactus](\"http://www.sostenia.ro/contactus\")". At the bottom is a blue button "Inapoi in meniu".

## 7. Butonul 4 - VREAU O DEMONSTRAȚIE DEMO

The screenshot shows a chat window for 'Sonia' with a blue header. A system message says "Sonia - Chiar acum". Below it is a grey button "Vreau o demonstrație DEMO". A system message says "anonymous - Chiar acum". Then a message from Sonia: "Suntem nerăbdători să-ți arătăm soluțiile noastre software! Pentru o prezentare personalizată, spune-ne care este domeniul de activitate al companiei.  
Mai ai doar un pas! Completează formularul și te vom contacta cât mai repede pentru o întâlnire: [www.sostenia.ro/contactus](\"http://www.sostenia.ro/contactus\")". At the bottom is a blue button "Inapoi in meniu". A system message says "Sonia - Chiar acum". At the very bottom is a text input field "Tastați mesajul" with a send button.



## 8. Butonul 5 - AJUTĂ-MĂ SĂ TRANSMIT UN MESAJ UNUI REPREZENTANT SOSTENIA

Sonia



anonymous - Acum un minut



Sigur! Te rog să scrii aici mesajul tău iar eu mă voi asigura că ajunge la persoana potrivită. Acum trebuie doar să mai scrii numele și adresa ta de mail, ca să poți primi un răspuns.

 Spune-mi cum te numești:  \*

 Scrie adresa ta de email:  \*

 Te rog să scrii aici mesajul tau:  \*

Mai multe mesaje

 Tastați mesajul 

## 9. Butonul 6 - VREAU SĂ FAC PARTE DIN ECHIPA SOSTENIA. TE ROG AJUTĂ-MĂ SĂ TRANSMIT CV-UL MEU LA RESURSE UMANE

Sonia



Sostenia. Ajută-mă să-mi trimit CV-ul la resurse umane

Sonia - Chiar acum

Vreau să fac parte din echipa Sostenia. Ajută-mă să-mi trimit CV-ul la resurse umane

anonymous - Chiar acum



Ce veste bună! Avem mai multe poziții deschise, răsfoiește-le și aplică direct pe site. Dacă ai nevoie de ajutor, sunt aici. 😊 [www.sostenia.ro/jobs](http://www.sostenia.ro/jobs)

Inapoi in meniu

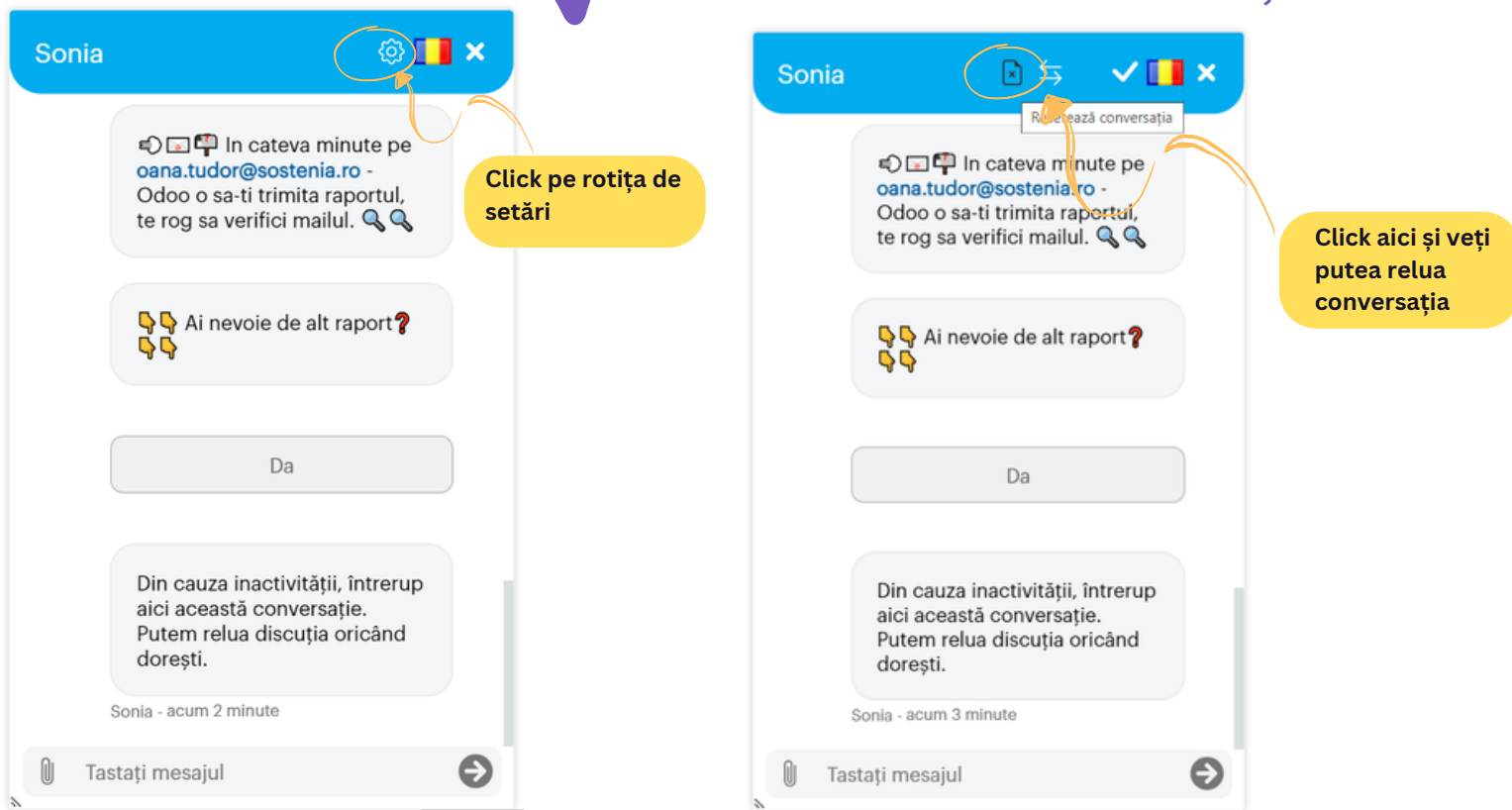
Sonia - Chiar acum

 Tastați mesajul 

5

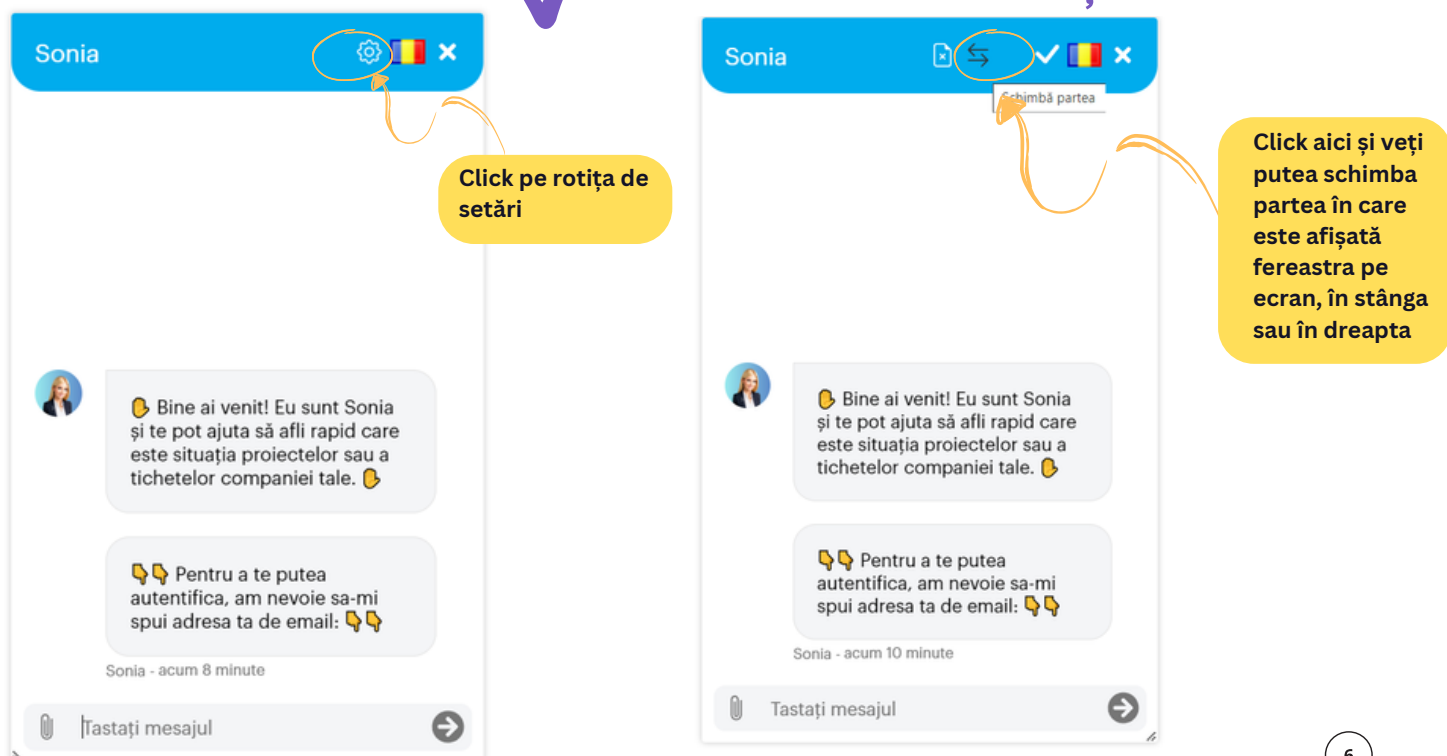
10. Pentru a relua conversația cu Sonia, dați **click pe roțița Setări** din colțul din dreapta sus și reîncepeți procesul de autentificare descris la punctele 1-3.

## ✓ RELUAREA CONVERSAȚIEI



11. Pentru a muta fereastra de chat în stânga sau în dreapta ecranului, dați click pe roțița Setări din colțul din dreapta sus și apoi pe cele două săgeți.

## ✓ SCHIMBAREA PĂRȚII





## Suport

Dacă întâmpinați dificultăți în utilizarea ChatBot-ului, vă rugăm să deschideți un **tichet către echipa RPA&ChatBot**.

Pentru a deschide tichet, puteți apela direct la Sonia (Butonul 2) sau accesați pagina Help Desk, secțiunea RPA&ChatBot:

[www.sostenia.ro/helpdesk](http://www.sostenia.ro/helpdesk)

Sonia

Spune-mi cum te numești: \*

Spune-mi mail-ul tau: \*

Selectează echipa de care ai nevoie: \*

Selectează echipa

Te rog să descrii subiectul solicitării tale: \*

Te rog să descrii solicitarea cât mai detaliat: \*

Trimite cererea

Mai multe mesaje

Tastați mesajul

Help Desk | Sostenia

sostenia.ro/help-desk

Suport SAP

Suport CRM/SPEDEX/MQ

Suport Odoo

Suport BPM

Suport RPA&ChatBot

Suport FieldOS

Suport BASIS

Suport DBA

Cyber Security

Consultanță

Link-uri utile

Acasă

Despre noi

Cu peste 17 ani de experiență în afaceri digitale,

la legătura cu noi

București, strada Clucerului 2

7