

FUNCIONAMENTO



Conheça o futuro da gestão

O que é a Ema.IA?

A Ema.IA é uma ferramenta baseada em Inteligência Artificial (LLMs) projetada para atuar como o seu assistente virtual integrado as nossas soluções Deskop.

Com ela, você pode interagir e obter insights valiosos utilizando linguagem natural. O grande diferencial da Ema.IA é a sua capacidade de entender o contexto da tela em que você está trabalhando, auxiliando na análise das informações visíveis, tirando dúvidas e simplificando a sua rotina de gestão de forma rápida e conversacional.

Também disponibilizamos o acesso Mobile iOS e Android, você pode baixar o aplicativo acessando [aqui](#)

<https://ema.ia.br/download?platform=mobile>

Desde o lançamento da primeira versão no ano passado, incorporamos varios recursos para melhorar a adoção e engajamento dos clientes nos mantendo competitivos no mercado e acompanhando as evoluções e tendências da Inteligência Artificial.

Um dos principais recursos implementados é o acesso ao banco de dados para consultar informações, desde que o usuário tenha as devidas permissões.

Pré requisitos

- Cliente na versão 21.9 ou superior
- L.U. Ema.IA contratada ou disponibilizada cortesia por até 5 dias*

- *Este prazo pode depender da negociação, detalhes vide fluxo comercial 'VENDAS' mais abaixo
- Versão do Sistema operacional Windows compatível
 - Windows 10 ou superior
 - Windows Server 2016 ou superior
 - Windows Server 2012 somente o aplicativo mobile funciona, para utilizar o Ema.IA no desktop oriente o cliente a atualizar a versão do seu S.O. visto que podemos ter uma oportunidade comercial da venda deste serviço.
- Banco de dados: Oracle ou Postgress (**Firebird NAO funciona!**)
- Conexão com a internet sempre disponível
- vcredist14 instalado no servidor e em todas as maquinas que terão acesso ao Ema.IA desktop
 - Normalmente ele já vem instalado no windows, caso precise realizar alguma intervenção técnica, conteudo disponivel **aqui[Samantha vai disponibilizar conteudo]**
- Acesso a <https://ema.ia.br> liberado no firewall, detalhes acesso [aqui](#)

Resumo operacional

O Ema.IA é diferente de todas as funcionalidades e/ou soluções que já disponibilizamos, pois o objetivo é que ele seja Plug And Play, ou seja vendemos, já liberamos no contrato (Temos opção cortesia/degrustação por alguns dias) e o cliente já sai usando.

Não vendemos LUs e sim planos contratados que vão iniciar pelo Copiloto, especialista e personalizado.

Lembrando que é um produto novo, já temos alguns clientes piloto utilizando e dando feedback e estamos melhorando gradativamente.

Não deveria dar suporte, pois duvidas sobre o retorno da consulta o usuário deve perguntar para a própria IA, todavia poderá ser aberto chamados caso tenha algum problema com o produto em si, e não necessariamente com a informação que a IA interpretou.

Abaixo vamos documentar os principais passos das nossas operações bem como a configuração e utilização do EmaIA pelos nossos clientes para que possamos Vender / Entregar / Suportar e escalar esta solução.

VENDAS

- Material comercial disponivel [aqui](#), onde temos informações sobre o Ema.IA bem como os planos disponiveis.
 - **MKT está providenciando novos materiais e André vai gerar conteudos para chamada, apresentando o produto e já direcionando para baixar, como funciona e cobranças**
 - Você sabia que comissionamos 50% da primeira mensalidade, não perca esta oportunidade.

- Na abordagem ao cliente ofertamos o Ema.IA no plano copiloto. lembrando que temos a opção desgustação(Cortesia) por até 5 dias, todavia dependendo da oportunidade já convertemos e adicionamos a LU no contrato.
 - Além do plano copiloto, temos os planos Especialista e Personalizado e por ser um produto novo, estamos conhecendo, acompanhando os consumos e ajustando para maior adoção. Duvidas sobre os planos podem conversar com **Gerente comercial e/ou CEO**.
- O consumo do Ema.IA é feito por Token(Unidade de texto processada pela IA), não haverá apuração de volumetria com cobranças adicionais e não vendemos L.U. por usuário, será 1 LU unica no contrato com modalidade ilimitado, então a estratégia comercial é vender planos e isso poderá acontecer naturalmente conforme consumo pelo cliente e seus usuários.
- Disponibilizamos informações comerciais também no cadastro do item(Rodapé da tela) do nosso sistema e também são apresentadas via app Ema Shop, são Premissas Técnicas, Premissas Vendas, Serviços e Alertar ao cliente.

IMPLANTAÇÃO

Não haverá implantação feita pelo time de consultores, como é feito com a nossa familia de produtos.

Se o cliente optar pela degustação/cortesia por alguns dias, você deve executar o processo DOX BPMs disponivel no portal Conceder cortesia Ema.IA - acesso [aqui](#)

- No processo Informe o cliente, o sistema vai trazer padrão 5 dias de cortesia, lembre-se de acompanhar este periodo pois após expirar o DOX automaticamente retira da cortesia do contrato, então nossa visão comercial é fechar este ciclo convertendo a Cortesia para faturamento do contrato e você ganha comissaoamento.
- **ATENÇÃO!** Para liberar o acesso da Ema.IA pelo app mobile, é necessário seguir previamente estes procedimentos, você pode inclusive orientar o próprio cliente a fazer isso:
 - Acessar o Ema Desktop (Que pode ser o ERP, ERPx, DOX Estudio, APS, Bal), clicar no Ema.IA que fica disponivel na barra superior do sistema:



- O sistema irá emitir mensagem de 'aguarde' que está realizando a instalação do Ema.IA para acesso desktop bem como os respectivos serviços, este procedimento deve ser feito independente se o acesso ao sistema é via atalho, wts, remoteAPP. (**Acesso Escalonavel ainda estamos trabalhando para implementar em futuras versões**).
- A primeira pessoa a acessar o Ema.IA deve ter permissão de administrador no sistema (Grupo usuário = 1), que poderá liberar os acessos aos demais usuários da empresa.

- Somente usuários vinculados a colaboradores tem acesso ao Ema.IA (Este ponto é diferente da configuração do DOX Portal e aplicativos mobiles Shop, APS, DOX Formulário).
- Caso o processo não seja concluído com sucesso, favor registrar tarefa e encaminhar para DEV.
- Próxima etapa é orientar o cliente a revisar seu próprio cadastro do colaborador os campos e-mail(Próprio) e Fone(whats) pois será necessário para realizar os acessos ao Desktop e app.
 - ERP acesso em Serviços > Colaboradores > Editar > Aba Identificação
 - ERPx acesso Comercial > Colaboradores > Editar > Aba Identificação
 - O login pelo app é feito conforme credenciais do colaborador descritos anteriormente, e no Desktop é automático conforme usuário logado.

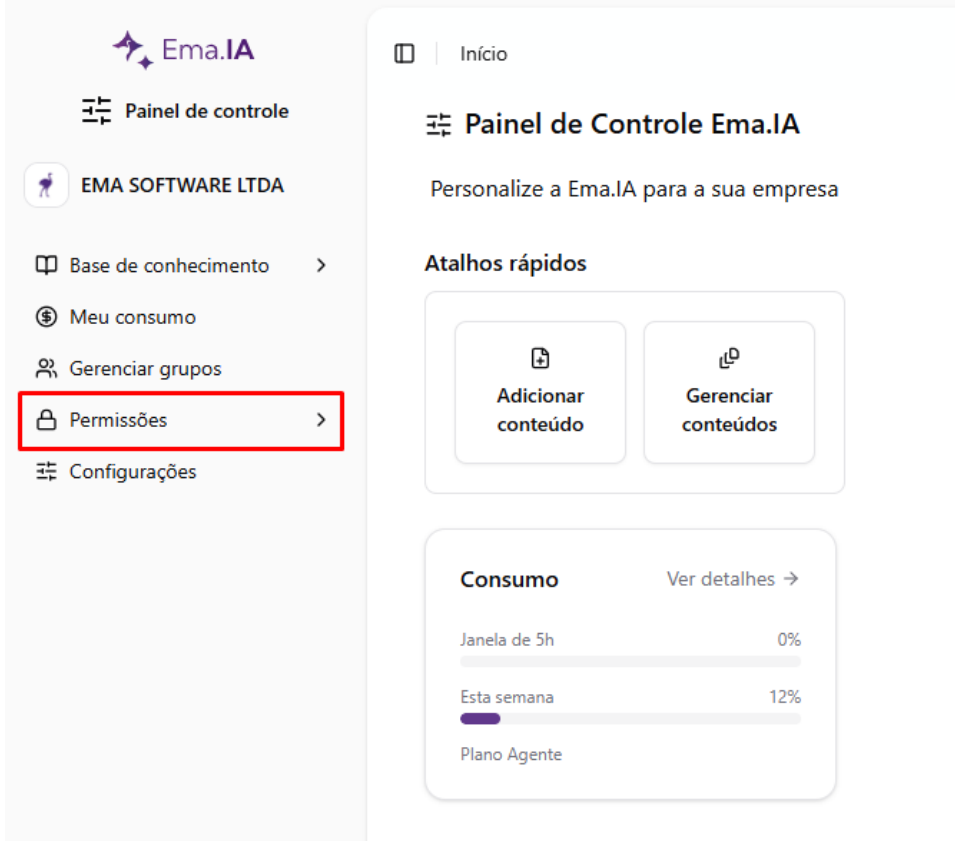
Como é feito a liberação de novos usuários para utilização do Ema.IA

- Acesse o painel <https://ema.ia.br/> para realizar o Login informando o mesmo

sempre é necessário
informar o mesmo no

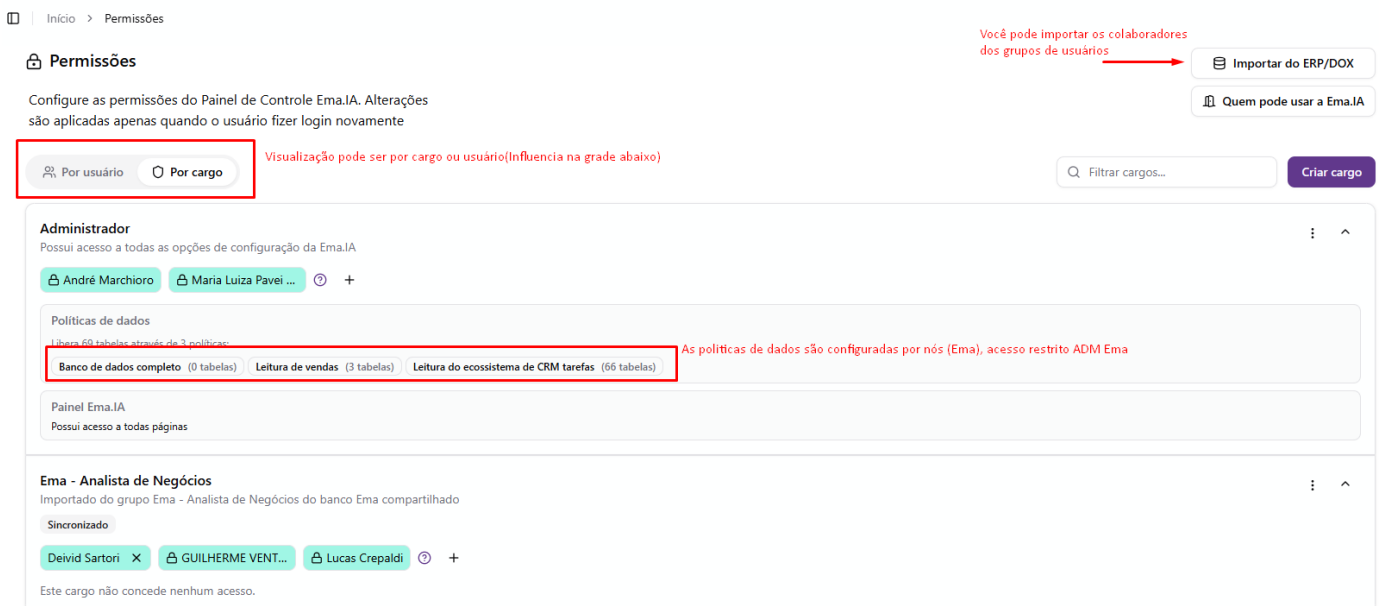
colaborador em seu sistema Ema.

- Ao realizar o login, você deve acessar Permissões



E posteriormente o cliente terá acesso a tela de permissionamento de acesso. As regras do que se pode acessar é feita via política de dados que são mapeamentos realizados por nós da Ema conforme modelo do nosso BD.

É para definir limites de consulta, ex: Vendedores não terão retorno da IA sobre informações de folha de pagamento.



- O fluxo de suporte continua da mesma forma, registrar tarefa do Tipo SAC 'Ema.IA' e realiza o devido atendimento. Caso o incidente seja algo relacionado a produto deve encaminhar para fluxo Gestor Fila, será encaminhando a Samantha, todavia é importante deixar claro alguns aspectos sobre o Suporte do Ema.IA:
 - Dúvidas de uso: o usuário deve perguntar diretamente à IA
 - Incidentes relacionados ao produto tais como NCs (comportamento inesperado, mensagens de erro em inglês, instabilidade, lentidão extrema como respostas acima de 2 minutos todavia isso dependerá da complexidade da pergunta e/ou tipo de informações que ele pediu para IA buscar em nosso banco de dados) - Nestes casos deve registrar chamado, documentar o incidente e dar encaminhamento no fluxo como já o nosso padrão
 - Permissionamento, liberação de novos usuários: Isso é feito pelo próprio cliente e documentação está [aqui](#)
- Sugestões de melhorias solicitadas por clientes: Registrar tarefa como SM/Programada e encaminhar para Samantha, que irá avaliar com Gabriel/André e Deivid em reuniões de produto/RoadMap.

UPSELL E DOWNSSELL

- A operação de mudança de planos, novos clientes e/ou UpSell/CrosSell bem com DownSell(Churn) continuam da mesma forma como é hoje com nossos produtos.
- O que devemos entender é que a forma de comercializar e distribuir é diferente - Como citado no tópico VENDAS a negociação é por plano da IA e não por Usuários LU.

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES

- O Ema.IA tem diversos resumos tais como:
 - Acompanhamento do consumo de crédito, se precisar contratar mais créditos entre em contato com nosso comercial.
 - Histórico de conversas
 - Multi empresa, então se nosso cliente tiver 2 empresas em BDs distintos, se ele configurar e-mail e fone/whats a IA vai conseguir identificar e ele pode alternar empresas.
 - Permite anexos
 - Microfone
 - Nivel de inteligência configuravel (Baixo, Médio, Alto), quanto maior, mais consumo de créditos.
 - A versão Copiloto do Ema.IA não entende relatórios customizados nem tabelas PEX*
 - *Exceto tabelas criadas pelo repositório.
 - Relatórios customizados vai entender se anexar, continua igual da primeira versão.
- Abaixo apresentamos ilustração do Ema.IA e suas principais funcionalidades
 - APP Mobile



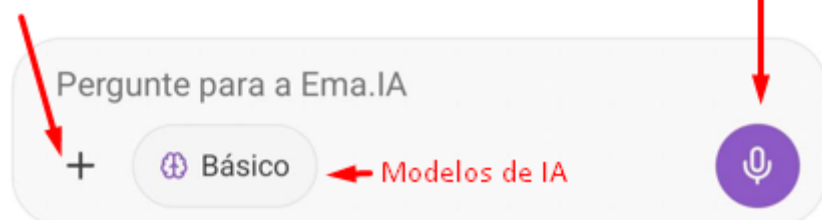
Menu de opções



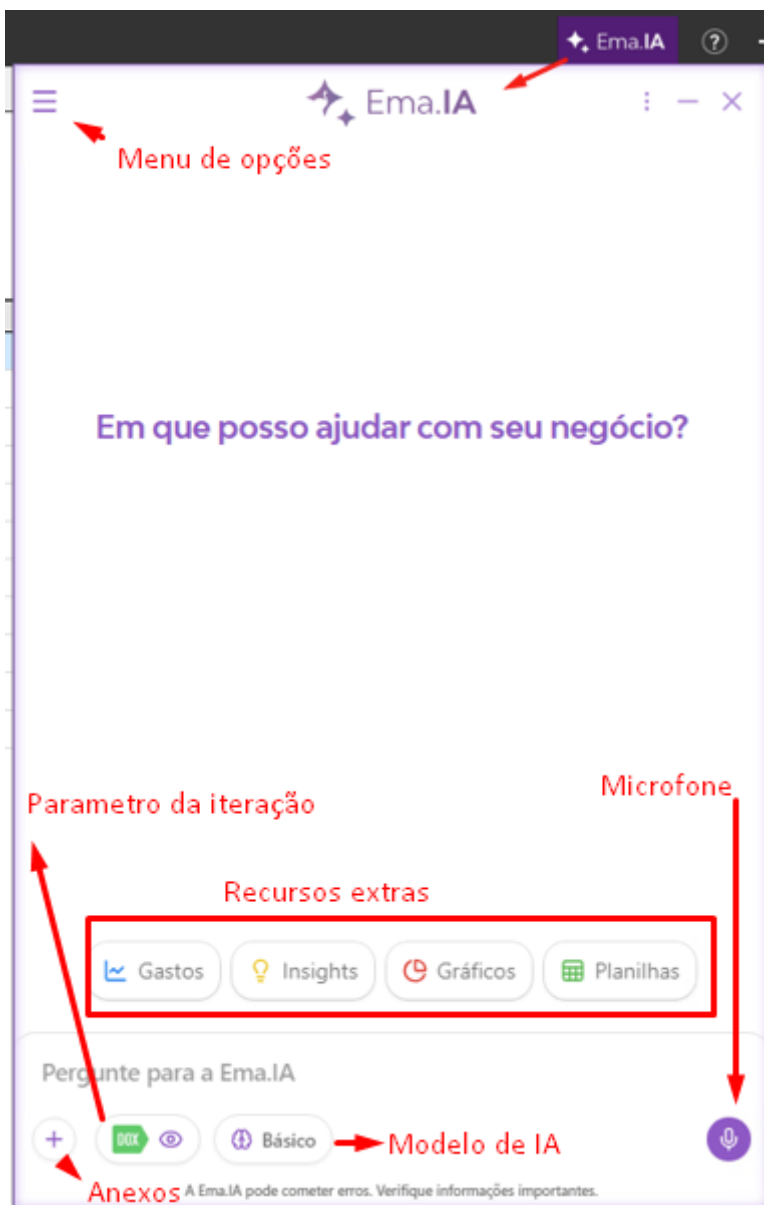
Em que posso ajudar
com seu negócio?

Permite anexos

Microfone



- Desktop



• OUTROS

- O acompanhamento do consumo do Ema.IA, configurações, parametrizações entre outros é feita por um painel Administrativo que atualmente André, Deivid, Igor e Gabriel tem acesso.
- Desta forma, toda e qualquer duvida nesta etapa inicial de engajamento dos clientes para escala pode ser enviada a estas respectivas personas, como já citado este produto é um recurso novo e também estamos aprendendo conforme adoções e feedback de clientes.

Considerações Gerais

[Descrever]

Conteudos adicionais

Acesso ao ambiente demo - O Objetivo é abordar o cliente e ofertar o Ema.IA já integrado na sua própria base de dados, então não haverá conteúdo de acesso ao ambiente demo.

RFP / Dicas de implantação disponível [aqui](#)

Hora do aprender, acesso [aqui](#)

Informações comerciais - [Acesse o APP Ema SHOP](#)

Revision #20

Created 21 August 2026 12:51:48 by Deivid Sartori

Updated 21 August 2026 17:27:15 by Deivid Sartori