Guía Plataforma Chatbot

Versión 2.3 (2020-02)

Lo nuevo:

- ✓ Nodo transforma, permite enviar un mensaje de variados tipos.
- ✓ Nodo Operador, soporte campañas con transferencia por grupos o token.
- ✓ Nodo Token, permite evaluar otros nodos.
- ✓ Nodo desvío
- ✓ Definición de estadísticas.

Canales

Se refiere a los medios por los que el usuario se comunicaría al Bot, es decir, estos pueden ser propios como una App que utilice la API o las aplicaciones conocidas de mensajería como; WhatsApp, Telegram, Twitter DM, Facebook Messenger, Webchat, SMS, entre otras.

Apara activar los canales deben ser solicitados a Rovotio, por defecto se entrega uno Telegram para pruebas y desarrollo.

El administrador del servicio podrá una vez activos mover entre los distintos diálogos los canales , utilizando canales de prueba o no productivos para cambios y una vez probados hacer el swap de canales de forma autónoma.

Ejemplo:

Cana

ales	Dialogos	Inteligencia -	Datos I	stadisticas 👻	Envios 🗸	Operador				
		Lista de Configuración d	e Can le Canales	ales						
		Identificador						Тіро	Dialogo de Inicio	
		webChatHoros	scopo					webchat	Propiedad	T
		311291062:AA	AGTBgv_8w	JYPIYwD8xxk0	D6SpVhpCxn	ıf8s	1	Telegram	demo_ayuda	¥
		56989870904						Whatsapp	test	٣
		webchatdesar	rolllo				1	webchat	javiera	¥
		56947752877						Whatsapp	demo_ayuda	Ŧ

Diálogos:

Un diálogo es un conjunto de nodos que definen el bot o chatbot, define el comportamiento y respuestas que dará el sistema al recibir un mensaje de los canales conectados, por ejemplo dar una bienvenida si es el primer mensaje, hacer alguna integración con una fuente externa de información o solicitar alguna foto si se requiere.

Un diálogo en la actual versión 3 de la plataforma está compuesto principalmente por nodos y conectores, donde existen 21 tipos de nodos para distinto tipo de interacción, donde se considera el tratamiento de texto libre y lenguaje natural, imágenes, documentos, posición, agente e integraciones con fuentes externas. Un conector es lo que define la transición entre dos nodos.

Un diálogo además trabaja con variables de ambiente como el identificador del canal de origen y destino del mensaje, identificador único de sesión, fecha y hora de inicio del chat y tiempo y frase de cierre. Solo la frase y tiempo de cierre (timeout) es personalizable, el resto de las variables de ambiente las establece el sistema en tiempo de ejecución y pueden ser utilizadas en los nodos y transiciones.

Para agregar un diálogo es necesario estar logeado en el sitio de administración, ir al menú de diálogo. Se digita el nombre del diálogo, ojalá algo descriptivo de lo que hará y hace click en agregar, esto generará una nueva fila donde posteriormente se podrá editar y configurar los nodos y comportamiento del bot.

Rovotio	Canales	Dialogos	Inteligencia 🗸	Datos	Estadisticas -	Operador			Cerrar Session:admin@rovotio
		Lista Configur	a de Dial ación y desarollo d	OGOS le Dialogos					
		Nuevo	dialogo	Agre	gar				
		Nombr	e Dialogo						
		Messer	ngerBot			Editar	Eliminar		
		MegaB	ot			Editar	Eliminar		
		MetroB	ot			Editar	Eliminar		
		test_hu	b_wapp			Editar	Eliminar		
		Inmob	Cumbre01			Editar	Eliminar		
		FrankB	ot			Editar	Eliminar		

<u>Recomendaciones</u>: Es de ayuda antes de definir un bot es contar con un diagrama estilo BPM que ayude a entender cual es el flujo de información a cubrir y a que nivel, por ejemplo si un cliente quiere una encuesta de satisfacción al terminar la conversación se podrían definir dos bots en lugar de uno gigante que sea difícil de entender y mantener, en este caso se recomienda definir uno para la atención principal y otro para la encuesta, este último además podría ser utilizado desde más de un diálogo si es suficientemente genérico. Esta recomendación también aplica para casos donde antes de comenzar el diálogo principal se requiere enrolar al usuario y luego dependiendo del perfil derivarlo a uno u otro diálogo.

A continuación el listado de las variables de ambiente de un diálogo:

Nombre	descripción	ejemplo
Origen	identificador de canal de usuario	56994569878
	(alfanumérico)	
Destino	Identificador de canal asociado al	56964282200
	diálogo o servicio (alfanumérico)	
Id_session	Identificador único de sesión de	5b4c96a121d01
	chat, se genera con nodo inicio	
	del diálogo donde llega el primer	
	mensaje (alfanumérico)	
Canal	Identificador del driver del canal.	whatsapp
	(alfanumerico)	
Msg	Ultimo mensaje enviado por	"Hola mundo"
	usuario o recibido desde canal	
Historia	Chat completo del bot, a utilizar	
	desde nodo Operador o Agente	

Edición

Una vez definida la estrategia a seguir y creado los diálogos necesarios se debe comenzar a agregar los nodos a cada uno, al hacer click en editar se podrá acceder al framework de configuración de cada diálogo. En principio se verá vacio pero en la medida que se agreguen nodos estos aparecerán en la pantalla.

Lo primero a definir son los nodos de inicio y termino, los más simples pero internamente indican el inicio y término de una sesión de chat.

o:MetroBot		INICIO	🗉 Gráfica
uta Nodo	alternativas		
		Etiqueta:	
		ini	
		Siguiente:	
		es_gracias	T
			Cerrar
			adios
Ċ,		no	
		*	→ <mark>×</mark>

El nodo de inicio es obligatorio ya que además de generar una nueva sesión de chat con su identificador único da paso al siguiente nodo. Por lo que si este nodo no existe, no sera posible iniciar la conversación con el bot.

A continuación el listado de nodos, según el tipo de funcionalidad que se requiere, almacenamiento o registro y respuesta:

#	tipo	registra	responde
1	alternativas	si	si
2	alternativasWeb	si	si
3	audio	si	si
4	bd_know	si	no
5	condicion	no	no
6	consulta	si	si
7	datoWeb	si	no
8	desvio	no	si
9	fin	no	no
10	flujo	no	no
11	foto	si	si
12	guarda	no	no
13	informacion	no	si
14	inicio	no	no
15	limpiaData	no	no
16	numero	si	si
17	operador	no	si
18	posicion	si	si
19	texto	si	si
20	tokens	si	no
21	Memoria	Si	no
22	Multiplexor	No	no
23	Transforma	No	No

Recomendaciones:

- Para agilizar el proceso de configuración se recomienda agregar los nodos primero y luego sus configuraciones y conectores. Usar nombres descriptivos y hacer click en botón agregar una vez definido el nombre.
- ii. Para pruebas habilitar un canal Telegram (contactar a rovotio).
- iii. A veces dependiendo del tipo de diálogo es recomendable incluir un nodo de decisión para descartar las despedidas o agradecimientos de usuarios al término de las conversaciones.
- iv. Nombre de nodos y valores de retorno deben ser sin espacios ni acentos, si se requiere identificar algún nivel o secuencia con numeración inicial usar separador "_".
- v. Para referencia a output de otro nodo o variable de ambiente usar tags <<NOMBRE_O_VARIABLE>>.

- vi. Muy recomendable definir un tiempo (en minutos) máximo de sesión de chat, esto se define en la cabecera del diálogo junto a la frase de despedida una vez se cumpla el tiempo.
- vii. Para clonar un diálogo comunicarse con soporte de rovotio y solicitarlo, con fines de respaldo cuando se realizarán cambios.
- viii. Se recomienda no realizar modificaciones sobre diálogos que es encuentren en producción, para dichas modificaciones es mejor realizar el proceso de clonación del dialogo. Esto con la finalidad de no causar daños en el dialogo que están usando los clientes.

En detalle cada nodo se explica a continuación:

#1. Alternativas

Icono:



<u>Descripción</u>: Este nodo es utilizado para presentar un menú de opciones fijas, que permite realizar la selección de una y solo una alternativa. La cantidad de opciones que se pueden configurar en este nodo esta comprendido entre 1 y 10, siendo 10 el máximo permitido. Para configurar este nodo se deben completar los campos desplegados de la siguiente manera:

- i. **Mensaje:** Texto que se mostrara previo a las alternativas (ejemplo: "Seleccione una alternativa").
- ii. **Siguiente:** Corresponde al siguiente nodo en el proceso del dialogo.
- iii. Indice: Valor que deberá ser ingresado para seleccionar la alternativa, puede ser un numero, un texto o ambos separados por una coma(,).
- iv. Caption: mensaje alfanumérico correspondiente a la alternativa (ejemplo: opción 1).
- v. Valor: valor que se responderá en el Output al seleccionar la alternativa.
- vi. **Reintentos:** Corresponde a la cantidad de veces que se podrá errar la respuesta y solicitar que se ingrese nuevamente. Si se configura en **0** el menú admitirá cualquier respuesta como valida.
- vii. **Mensaje Reintentos:** Corresponde al mensaje que se desplegara cuando se cumpla la cantidad de reintentos configurada en el campo anterior.
- viii. **Opcional Nodo Reintentos:** Permite configurar hacia que nodo se debe continuar si se cumple la cantidad de reintentos establecido anteriormente.
- ix. Mensaje de Errror: Permite entregar información al cliente sobre el formato de la respuesta esperada al menú de alternativas. Este mensaje se concatenara al inicio del Mensaje cada vez que se ingrese una respuesta errónea.

Datos Generales:

Input: Mensaje selección de usuario.

<u>Output</u>: Valor de selección de alternativa. Esta salida puede ser evaluada en un nodo de condición o conocimiento.

<u>Reintento</u>: Si, personalizable en frase y transición.

	Layout:								
	ALTERNATI	VAS				Gráfica	_		
	Etiqueta:						Nombre de nodo		
	opciones								
	Mensaje:								
	¿que deseas	hacer? escoge ur	a opción:				Mensaje cabecera		
Indice de	Utilice < <nodo< td=""><td>>> para mostrar el</td><td>valor del nodo.</td><td></td><td></td><td></td><td>Siguiente nodo</td></nodo<>	>> para mostrar el	valor del nodo.				Siguiente nodo		
alternativas									
(monsaio)		Indice	Caption	V	alor				
(mensaje)		1	: menu principal	=	menu				
		3	: hablar con operador		salir				
		50		-			Malaw da wata wa		
				=			Valor de retorno		
		/					(output)		
Descripción							(output)		
alternativa				=		I			
(mensaje)							Número máximo do		
	itos						Numero maximo de		
	3						reintentos		
	Mensaje Reint	entos:							
	reintentos ag	otados							
							L		
	Mensaje de Er	ror:	and a state of the				Mensaje final al		
	Oops debes e	escoger el númer	o de tu opción				avcador raintantos		
						Mensaje de	reintento		

Este nodo solo permitirá el ingreso de las opciones configuradas, obligando al usuario su digitación según el índice y retornara lo configurado en la columna retorno. El mensaje al canal se compone de mensaje cabecera, índice y descripción de alternativa.

El uso de este nodo se complementa con nodos de base de conocimiento (bd_know), condición y multiplexor.

#2. alternativasWeb

lcono:



<u>Descripción</u>: Permite entregar un listado de alternativas dinámicas, utilizado para menú de opciones. Permite configurar el mensaje de cabecera, índice, mensaje y valor de alternativas a través de un webservice tipo GET que retorna un archivo CSV. Este nodo además permite la multiselección, si el usuario ingresa separado por espacio los índices de las distintas alternativas.

Para configurar este nodo se deben completar los campos desplegados de la siguiente manera:

- i. **Mensaje:** Texto que se mostrara previo a las alternativas (ejemplo: "Seleccione una alternativa"). Este texto puede eventualmente entregarse desde el web service que entrega las alternativas, si ese es el caso se debe dejar en blanco.
- ii. Siguiente: Corresponde al siguiente nodo en el proceso del dialogo.
- iii. **Url:** Se debe ingresar la url del web service que entrega las alternativas.

La respuesta del web service debe tener el siguiente formato: indice;caption;value por ejemplo:

1;. si;si

2;. no;no

Si se necesita entregar el **Mensaje** desde el web service este se debe concatenar a las alternativas anteponiendo los caracteres "||" mas el texto del mensaje. Por ejemplo:

- 1;. si;si 2;. no;no
- ||Seleccione una alternativa.
- iv. Reintentos: Corresponde a la cantidad de veces que se podrá errar la respuesta y solicitar que se ingrese nuevamente. Si se configura en 0 el menú admitirá cualquier respuesta como valida.
- v. **Mensaje Reintentos:** Corresponde al mensaje que se desplegara cuando se cumpla la cantidad de reintentos configurada en el campo anterior.
- vi. **Opcional Nodo Reintentos:** Permite configurar hacia que nodo se debe continuar si se cumple la cantidad de reintentos establecido anteriormente.
- vii. Mensaje de error: Permite entregar información al cliente sobre el formato de la respuesta esperada al menú de alternativas. Este mensaje se concatenara al inicio del Mensaje cada vez que se ingrese una respuesta errónea.

Input:

- Mensaje selección de usuario.
- Listado de alternativas desde webservice dinámico.

<u>Output</u>: Valor de selección de alternativa. Esta salida puede ser evaluada en un nodo de condición, conocimiento (bd_know) o multiplexor.

<u>Reintento</u>: Si, personalizable en frase y transición.

ALTERNATIVASWEB	♂ Gráfica	
Etiqueta:		Nombre de nodo
2_ultimas_compras		
Mensaje:		
En los últimos 7 días ¿compraste algo en? (indica el número separado por espacio)		Mensaje cabecera
Utilice < <nodo>> para mostrar el valor del nodo.</nodo>		
Siguiente:		Siguiente nodo
3_1_uso_rrss_diaria	,	
URL:		
http://w3.rovot.io/ws/cadem/cadem02_p2_ultimas_compras.php		ONE COV
utilice CVS [Opcion;Caprion;Valor] Seleccion Multiple		
Reintentos:		Número máximo de
3		reintentos
Mensaje Reintentos:		
reintentos agotados		
	Cerrar	Mensaje final al exceder reintentos

#3. Audio:

lcono:



Descripción: Permite solicitar, validar y registrar un audio.

Input: mensaje de usuario.

Output: URL o link a audio.

Reintento: Si, personalizable en frase y transición.

AUDIO	🗉 Gráfica	
Etiqueta:		Nombre de nodo
audio		
Mensaje:	4	
envia un audio		Mensaje cabecera
Utilice < <nodo>> para mostrar el valor del nodo.</nodo>		
Siguiente:		Siguiente nodo
fin	T	
Reintentos:		Número máximo de
3		reintentos
Mensaje Reintentos:		reintentos
reintentos agotados		
		Mensaje final al
Mensaje de Error:		exceder reintentos
Se esperaba un audio.		
		Mensaje de reintento

#4. Bd_know

Icono:



<u>Descripción</u>: Este nodo trabaja en conjunto con nodos cuyo output sean palabras claves o keywords, y reconoce las keywords entregando respuestas preconfiguradas, pueden ser varias de forma aleatoria para una misma palabra. Muy utilizado para preguntas frecuentes. Luego pasa al siguiente nodo.

Input: Keyword de nodo preliminar o indicado en formato <<NODO>>.

<u>Ouput</u>: Mensaje con respuesta asociada a keyword. En caso de no encontrar coincidencia retorna un mensaje de no encontrado personalizado.

Reintento: No aplica.

Layout:

BD_KNOW	🛛 Gráfica	Nombre de nodo
Etiqueta:		
bd		
Tokens o Nodo a buscar:		Nodo a evaluar
< <alternativas>></alternativas>		
ejemplo: < <token0>> <<nodo>></nodo></token0>	10	
Mensaje No Encontrado:		
Oops no tengo informacion para esa pregunta		Mensaje no encontrado
Escriba <option> para crear más de un mensaje</option>	.70	
Siguiente:		
opciones	τ	
		Nodo siguiente

Para registrar las respuestas y claves para cada nodo de conocimiento se genera una nueva fila en la opción del menú Inteligencia->Base de conocimiento, a continuación la interfaz donde se ingresa el par keyword y respuesta, esta respuesta es el mensaje que se enviará al usuario:

			Nombre de nodo
Inteligencia • Datos	Estadisticas - Envios - Dialogo:MegaBot Nodo:bd_programa Token	Operador	Agrega nueva keyword
	senal	Selar m Veo Onio http://www.mega.clisenal-en-vivo/ Espectaculos. Online Espectaculos. Soline	Keyword 1
	imperdibles	Impedibles. Online http://www.mega.climpedibles/	Mensaje(s) respuesta
	noticias teleseries	http://www.ahoranticius.clihome/ http://www.ahoranticius.clihome/ Teleseries.Online http://www.mesa.dl/capitulos-completoshalesaries/	
	superalimentos	Super Almentos: Orline http://www.mega.ofprograma.skuperslimentos/	Bornst

TIP: Para más de una respuesta a un mismo keyword en el mismo campo de respuestas separarlas con tag <option>.

#5. Condición

lcono:



<u>Descripción</u>: Este nodo permite evaluar la salida o output de otro nodo o el último mensaje del canal. Además de los operadores de comparación típicos (igual, mayor, menor) es posible programar una expresión regular simple utilizando el operador "contiene". Un uso recomendable es colocar como primer nodo de un bot y evaluar si un usuario esta dando gracias o despidiéndose no es necesario volver a iniciar sesión.

Input: salida de otro nodo o mensaje de usuario.

Output: No tiene.

Reintento: No aplica.

CONDICION	Gráfica	Nombre de nodo
Etiqueta:		
es_gracias		
Expresion a evaluar: msg V contiene V gracias hasta luego adios ha:		Nodo operador y valor
fin	~	a evaluar
Siguiente(no):		
opciones		Nodo siguiente si es
		verdadera la condición
		Nodo siguiente si NO es verdadera la condición

#6. Consulta (BETA)

Icono:



Descripción: Este nodo permite desplegar una lista resultado de una búsqueda desde URL y presentarla como alternativas.

Input: Selección de alternativas.

Output: Valor de opción seleccionada.

Reintento: Si, permite configurar cantidad y mensajes de reintento y falla.

Layout:	
CONSULTA	🗆 Gráfica
Etiqueta:	Nambro do nodo
lista_resultado	Nombre de nodo
Mensaje:	
escoge un proyecto	Mensaje cabecera
Utilice < <nodo>> para mostrar el valor del nodo.</nodo>	
Siguiente:	
audio	T
URL:	Nodo siguiento
http://w3.rovot.io/ws/sqm/proyecto.php	Nodo siguiente
Reintentos:	
3	URL con lista
Mensaje Reintentos:	alternativas en mensa
reintentos agotados	
Mensaje re	intento Número máximo de reintentos

#7. datoWeb



<u>Descripción</u>: Este nodo permite llamar a un webservice externo (por medio del metodo GET), este webservice debe retornar el mensaje a enviar o keyword o patrón a evaluar.

<u>Input</u>: No requiere input pero si en la llamada GET van variables de ambiente de la sesión y los valores de salida de todos los nodos anteriores.

Output: Depende del webservice. Idealmente una keywaord.

<u>Layout:</u>		
DATOWEB	🗉 Gráfica	Nombre de nodo
Etiqueta:		
infoweb		
Siguiente:		
opciones	*	
URL:		No. In structure to
http://api.rovot.io/rambler/login.php		Nodo siguiente
	URL webservice	

Estructura de la url: La url debe corresponder a la de un ws valido es decir que se pueda acceder a el desde la web. Por ejemplo: <u>http://w3.rovot.io/ws/turismo_sernatur/cercanos.php</u>

Al momento de el bot hacer la llamada al ws se incluirán a la url las variables de sesión mas las variables correspondiente a todos los nodos del dialogo que permiten almacenar valores. A continuación un ejemplo de la url a la que se realizara la llamada con sus distintas variables ya incluidas:

http://w3.rovot.io/ws/turismo_sernatur/cercanos.php?msg=-33.432329%2C-70.621733&canal=telegram&ini_session=2020-02-

14+11%3A48%3A41&msg_tipo=text&menu_inicial=puntoCercano&algo_mas=&select_lenguaj e=&mas_traduce=&Categoria=&subCategoria=&traduce_texto=&realiza_consulta=&posicion_ cercanos=-33.432329%2C-

70.621733&keyword_cercanos=cruz+verde&texto_traducir=&texto_comentario=&contexto_rut =Holalll&origen=877207720&destino=1069250109%3AAAHJaKDDssj7hne-HbPniwnim7KD-BU-QAQ&id_session=5e46b3267ec40&canal=telegram

Reintento: No aplica.

#8. Desvío (BETA):



<u>Descripción</u>: Este nodo permite poner en contacto dos números de whatsapp usando como moderador de conversación el bot. La conversación entre el agente y el cliente es de uno a uno por lo que los nuevos clientes quedaran a la espera para ser atendidos en orden de llegada.

Para configurar este nodo se deben completar los campos desplegados de la siguiente manera:

- i. Siguiente: Corresponde al siguiente nodo en el proceso del dialogo.
- ii. **Mensaje Inicio Cliente:** Corresponde al primer mensaje que recibirá el cliente cuando se ponga en contacto con el agente.
- iii. **Mensaje Inicio Agente:** Corresponde al primer mensaje que recibirá el agente cuando se inicie la conversación con el cliente.
- iv. **Mensaje Salida Cliente:** Corresponde al ultimo mensaje que se enviara al cliente una vez que el agente cierre la conversación.
- v. **Mensaje Salida Agente:** Corresponde al ultimo mensaje que se enviara al agente una vez que este cierre la conversación.
- vi. **Mensaje Entrada Cola:** Corresponde al mensaje que se le enviara al cliente cuando el agente se encuentre ocupado atendiendo a otro cliente.
- vii. Valor Agente: Corresponde al numero de teléfono con el cual se pondrá en contacto el cliente. Este valor se toma desde un nodo que debe encontrarse antes del nodo Desvio, este puede ser un nodo de tipo datoWeb o información y se debe respetar el formato internacional de números telefónicos sin incluir espacios ni signo + .

Input: mensaje de usuario o respuesta de agente.

<u>Output</u>: mensaje de usuario o respuesta de agente.

<u>Reintento</u>: no aplica.

Layout:

DESVIO (18417)	🗆 Gráfica	
Etiqueta:		Nombre del nodo
desvio		Nombre del 1000
Siguiente:		
info	¥	Siguiente nodo
Mensaje Inicio Cliente:		
hola en que puedo ayudarte		Mensaje inicio cliente
Mensaje Inicio Agente:		
hola estoy consultando por la propiedad < <cod_prop>><<busca_propiedad>></busca_propiedad></cod_prop>		Mensaje inicio agente
Mensaje Salida Cliente: Usted se comunico con < <agente>></agente>		Mensaje termino cliente
Utilice < <valor>> para mostrar el valor cliente,agente o bot</valor>		-
Mensaje Salida Agente:	1	
Usted se comunico con < <cliente>></cliente>		Mensaje termino agente
Utilice < <valor>> para mostrar el valor cliente,agente o bot</valor>		
Mensaje Entrada a Cola:		Mensaje cliente cuando
Hola el encargado de la propiedad se encuentra ocupado		agente esta ocupado
Valor Agente:		
busca_numero	¥	Número whatsapp (*)
	Cerrar	

A considerar: Para finalizar una conversación entre el agente y el cliente, el agente debe enviar el comando de cierre **FIN** una vez detectado este comando el agente podrá recibir un nuevo cliente para ser atendido.

#9. Fin

Icono:



Descripción: Termina sesión de chat.

Input: No aplica

Output: No aplica.

Reintento: No aplica.

Layout:

FIN	Gráfica	
Etiqueta:		Nombre de nodo

#10. Flujo:



Descripción: Permite saltar a otro diálogo dentro de la misma cuenta.

Para configurar este nodo se debe realizar de la siguiente manera

i. **Flujo:** se debe seleccionar el dialogo en el que se debe continuar la conversación. La lista incluye la totalidad de los diálogos disponibles.

<u>Input</u> : No aplica		
<u>Output</u> : No aplica		
<u>Reintento</u> : No aplica		
Layout:		
FLUJO	□ Gráfica	
Etiqueta: dialogo01		Nombre de nodo
Flujo: MegaBot		Diálogo siguiente

#11. Foto:



Descripción: Permite recibir y validar una foto (jpg).

Para configurar este nodo se deben completar los campos desplegados de la siguiente manera:

- i. Mensaje: Corresponde al texto por el cual se le solicita la imagen al cliente.
- ii. Siguiente: Corresponde al siguiente nodo en el proceso del dialogo.
- iii. **Reintentos:** Corresponde a la cantidad de veces que se podrá errar la respuesta y solicitar que se ingrese nuevamente.
- iv. **Mensaje Reintentos:** Corresponde al mensaje que se desplegara cuando se cumpla la cantidad de reintentos configurada en el campo anterior.
- Mensaje Error: Permite entregar información al cliente sobre el formato de la respuesta esperada. Este mensaje se concatenara al inicio del Mensaje cada vez que se ingrese una respuesta que no sea una imagen. Por defecto viene configurado con el mensaje "Se esperaba una imagen".

Input: Foto en jpg

Output: Link para descarga de foto.

Reintento: si personalizable en cantidad y frase.

<u>Layout</u> :		
FOTO	🗉 Gráfica	
Etiqueta:		I.
foto01		Nombre de nodo
Mensaje:		I
envia una imagen		Mensaje de solicitud
Utilice < <nodo>> para mostrar el valor del nodo.</nodo>		de loto
Siguiente:		
opciones		Siguiente nodo
Reintentos:		I
3		Cantidad de reintentos
Mensaje Reintentos:		
reintentos agotados		Mensaje de falla por reintentos agotados
Mensaje de Error:		
Se esperaba una imagen.		Mensaje de reintento.

#12. Guarda



<u>Descripción</u>: Genera un registro con input de usuario en todos los nodos de la rama, para ser visto desde opción **datos** en la web.

Input: mensaje de usuario.

Output: No aplica.

Reintento: No aplica.

Layout:

GUARDA	Gráfica

Etiqueta:	
registra	
Siguiente:	
opciones	Y

Registro

pdr01					Buscar	
destino	origen	fecha_hora	1_desea_contacto	§ 2_seguro_asistencia	3_nombre ()	notifica
56993683338	56967579732	2018-07-13 12:31:15	Si		Nicolas	ok
56993683338	56967579732	2018-07-13 12:32:48	No estoy interesado	No		
56993683338	56967579732	2018-07-13 12:34:11	No	Si		ok
56993683338	56967579732	2018-07-13 12:51:24	Si		Nicolas	ok
56993683338	56967579732	2018-07-17 11:10:07	Si			
56993683338	56967579732	2018-07-17 11:10:40	Si		Nicolas	ok
56993683338	56967579732	2018-07-17 11:11:40	No	Si		
56993683338	56967579732	2018-07-17 11:11:53	No	Si	Nicolas	ok
56993683338	56967579732	2018-07-17 11:13:54	Si			
56993683338	56967579732	2018-07-18 14:42:42	No estoy interesado	No me interesa		

#13. Información:



<u>Descripción</u>: Entrega un mensaje pre-configurado al canal. También permite mostrar lo que se encuentra almacenado en otro nodo por medio del uso de tags <<NODO>>, por ejemplo: mostrar la información entregada por un web service.

Para configurar este nodo se deben completar los siguientes campos.

- i. **Mensaje:** Corresponde al texto a mostrar al cliente. Admite el uso de tags <<<Nombre_nodo>> para incluir información almacenada en otros nodos.
- ii. Siguiente: Corresponde al siguiente nodo en el proceso del dialogo.

Input: No aplica

Output: Mensaje preconfigurado.

Reintento: No aplica.

INFORMACION	Gráfica	
Etiqueta: bienvenido		Nombre de nodo
Mensaje:		1
Hola, bienvenido al asistente virtual de "Parque del Recuerdo"		Mensaje
Utilice < <nodo>> para mostrar el valor del nodo.</nodo>		
Siguiente: 1_desea_contacto		Siguiente nodo

#14. Inicio



Descripción: Inicia el diálogo, uno por cada diálogo. Genera un nuevo identificador de sesión.

Input: No aplica.

Output: No aplica.

Reintento: No aplica.

INICIO	🛛 Gráfica	Nombre de nodo
Etiqueta:		Nombre de nodo
info		Siguiente nodo
Siguiente:		olgarente nouo
hay_interes0		

#15. limpiaData



Descripción: Permite limpiar los valores previos de nodos.

Input: No aplica.

Output: No aplica.

Reintento: No aplica.



#16. Numero



Descripción: Permite solicitar y validar un número

Input: Mensaje numérico del usuario.

Output: No aplica.

<u>Reintento</u>: No aplica

NUMERO	Gráfica	Nombre de nodo
Etiqueta:		Nombre de nodo
in_numero		
Mensaje:		Mensaje de solicitud
ingrese el numero de telefono		
Utilice < <nodo>> para mostrar el valor del nodo.</nodo>		Siguiente nodo
Siguiente:		5
hay_interes0	•	Máximo de Reintentos
Reintentos:		
3		Mensaie de falla nor
Mensaje Reintentos:		
reintentos agotados		reintentos
Mensaje de Error:		
Se esperaba un numero.		Mensaje de reintento

#17. Operador



Descripción: Permite hacer una transferencia a operador.

Para configurar este nodo se deben completar los siguientes campos:

- i. **Mensaje:** Corresponde al texto a mostrar al cliente. Admite el uso de tags <<Nombre_nodo>> para incluir información almacenada en otros nodos.
- **ii. Mensaje a Operador:** Mensaje que se entregara al agente encargado de la atención del cliente.
- iii. Id Campaña: corresponde al identificador de una campaña de atención para el cliente
- iv. Configuración: Este campo es opcional y se debe completar cuando el paso a operador requiera de un endpoint especifico o se este realizando una transferencia de tipo group(*) en el mensaje debe ir el token o keyword para que transferirir al grupo especifico.
- v. Siguiente: Corresponde al siguiente nodo en el proceso del dialogo.

<u>Input</u>: No aplica. Opcionalmente se agregan valores de nodos o variables de sesión como mensaje al operador.

Output: No aplica.

Reintento: No aplica.

Layout:

OPERADOR (11688)	🗉 Gráfica	
Etiqueta: operador		Nombre de nodo
Mensaje:		
< <alternativa>></alternativa>		Mensaje a cliente(*)
Utilice < <nodo>> para mostrar el valor del nodo.</nodo>		
Mensaje a Operador:		Mensaje a operador
480		ld Campaña
Configuracion(opcional): [tipo;endpoint;user;pass;client;timeOut]		iu campana
group		Endpoint o group
Siguiente:		
salir		Siguiente Nodo
	Cerrar	

NOTA: En el campo *Mensaje a Operador* es donde se puede agregar al chat completo del bot como mensaje al operador, se recomienda usar separador (***** o ------) para ayudar a la visualización del lado de la interfaz de agente. La forma de agregarlo al primer mensaje al operador es haciendo referencia a la variable de sesión *<<historia>>*.

(*)Tipo Group: es el tipo de transferencia que permite derivar a un agente que esta asociado a un grupo en especifico. Esto permite atención personalizada para cada segmento de clientes. Cuando se trabaja con este tipo de paso a agente en el campo **Mensaje** se debe especificar el identificador del grupo el cual se debe hacer haciendo referencia al nodo que contiene dicha información por medio del tag <<Nombre_nodo>>

#18. Posición



lcono:

Descripción: Solicita y recibe la posición del canal, en formato latitud, longitud.

Input: No aplica.

Output: Latitud, longitud.

<u>Reintento</u>: Si, permite cantidad de intentos y frase personalizada.

Etiqueta: in_xy Mensaje de solicitud Mensaje de solicitud Siguiente nodo Siguiente: netifica Reintentos: 3 Mensaje Reintentos reintentos reintentos Mensaje de reintento agotados Mensaje de reintento agotados	POSICION	□ Gráfica	Nombre de nodo
In_xy Mensaje Mensaje: Mensaje de solicitud Invite su positión Siguiente nodo Utilee «nodo»> para mostrar el valor del nodo. Siguiente nodo Siguiente: Máximo de reintentos notifica Máximo de reintentos S Mensaje Reintentos: Is Mensaje reintento agotados Mensaje de Error: Mensaje de reintento	Etiqueta:		
Mensaje: Mensaje de solicitud envie su posición Siguiente nodo Utilee «node»» para mostrar el valor del node. Siguiente nodo Siguiente: Máximo de reintentos notifica Mensaje Reintentos: 3 Mensaje Reintentos: reintentos agotados Mensaje de reintento agotados Mensaje de Error: Mensaje de reintento	in_xy		1
envie su posición Utilee ««nodo»» para mostrar el valor del nodo. Siguiente: notifica notifica Reintentos: 3 Mensaje Reintentos: reintentos agotados Mensaje de Error: Se esperaba una posicion.	Mensaje:		Mensaje de solicitud
Utilice « <nodo>> para mostrar el valor del nodo. Siguiente nodo Siguiente: retifica notifica v Sa Máximo de reintentos 3 Mensaje Reintentos: reintentos: reintentos: Mensaje Reintentos: Mensaje reintento agotados Mensaje de Error: Se esperaba una posicion.</nodo>	envie su posición		1
Siguiente:	Utilice < <nodo>> para mostrar el valor del nodo.</nodo>		Siguiente nodo
notifica Máximo de reintentos Reintentos: Máximo de reintentos 3 Mensaje Reintentos: reintentos agotados Mensaje reintento agotados Mensaje de Error: Mensaje de reintento	Siguiente:		-
Reintentos: Imaximo de reintentos Imaximo de reintentos Mensaje reintento agotados Mensaje de Error: Mensaje de reintento Se esperaba una posicion. Mensaje de reintento	notifica		
Immentos: Immentos: Immentos:			Maximo de reintentos
Mensaje Reintentos: reintentos agotados Mensaje de Error: Se esperaba una posicion. Mensaje de reintento	a a a a a a a a a a a a a a a a a a a		
reintentos agotados Mensaje de Error: Se esperaba una posicion. Mensaje do reintento	Mensaje Reintentos:		Mensaje reintento agotados
Mensaje de Error: Mensaje de reintento	reintentos agotados		
Se esperaba una posicion.	Mensaie de Error		Mensaje de reintento
	Se esperaba una posicion.	· `	

#19. Texto



Descripción: Solicita y recibe un ingreso en texto libre desde el canal.

Input: No aplica.

Output: Mensaje de usuario:

Reintento: Si, permite personalización de frase y cantidad de reintentos. Se incorpora función de validación de lo ingresado; RUT (chile), e-mail, nota de 1 a 7 o un webservice externo (debe retornar 0 o 1 en formato json).

Además tiene opción de pasar a otro nodo en caso que reintentos se agoten, por ejemplo al operador.

TEXTO	[⊗] Gráfica	
Etiqueta:	Nombre de nodo	
1_desea_contacto		
Mensaje:	Mensaie de solicitud	
¿Le gustaría ser contactado por uno de nuestros ejecutivos, para contarle sobre el descuento especial y otros beneficios?	87	
Utilice < <nodo>> para mostrar el valor del nodo.</nodo>	Siguianto nodo	
Siguiente:	Sigulette Houo	
hay_interes0		
Reintentos:	Máximo de reintentos	
3		
Mensaje Reintentos:	Monsaio reintento agotados	
Reintentos agotados	Internsaje reinterno agotados	
Opcional Nodo Reintentos:		
	Nodo para reintentos agota	ados
Magnie de Fran		
Se esperaba un texto.		
	Mensaje de reintento	
Validación de Datos: Sin Validación V Uri Valida:		
Función de velide	Webservice de validación	
Función de Valida	ación	

#20. Tokens



<u>Descripción</u>: Este nodo procesa un mensaje o la respuesta dada a un nodo por medio del reconocimiento de lenguaje natural. Hace uso de una técnica semi asistida para el aprendizaje del bot, lo que permite que este pueda ir aumentando su conocimiento. El analisis y reconocimiento de palabras claves se realiza por medio de un algoritmo configurado con un margen de error o precisión para cada clave. Retorna una keyword para respuesta o análisis posterior en otro nodo.

Para configurar este nodo se debe completar los siguientes campos:

- i. Siguiente: Corresponde al siguiente nodo en el proceso del dialogo.
- A Evaluar: Corresponde al mensaje(msg), nodo, o variable de entorno que se va a evaluar.
 Por defecto se evalua el ultimo mensaje ingresado por el cliente.
- iii. Nuevo Token: Se deben completar los tres campos de manera obligatoria (Token, Clave y Presición) ya que si falta alguno de ellos no se podrá aplicar el algoritmo de reconocimiento del lenguaje natural. A continuación se indica que significa cada campo:
 - a. Token: Palabra identificadora Para la expresión a evaluar. Esta sera la encargada de identificar una frase dentro del bot, con este identificador podremos rescatar datos desde una base de conocimiento, o analizar ese parámetro en un nodo de condición.

Se aconseja que en los Token no se incluyan acentos y ñ, ademas si se necesita separar palabras hacer uso de _ como conector y no dejar espacios en blanco.

- b. Clave: Son las palabras que se buscaran dentro del mensaje que envía el cliente. Si son mas de una deben ir separadas por un punto y coma (;) de la siguiente manera: palabra1;palabra2;....;Palabra-N.
 Se aconseja que en las claves no se incluyan acentos y ñ.
- c. Precisión: indica la precisión con la que se evaluara cada clave, por lo que debe existir un porcentaje de precisión para cada clave ingresada. Se ingresan de la siguiente manera: 80;80;....;80. La precisión se mide hasta el 100.

Input: Mensaje de usuario.

Output: Keyword asociada a reconocimiento.

Reintento: No aplica.

Layout:



Nombre de nodo

Siguiente nodo

Agregar token

Precisión en % de cada palabra clave separada por ; y mismo orden de campo anterior

Palabra(s) separadas por ; si es más de una

Keyword de retorno

Listado editable de keywords/claves/precicion

entorno a evaluar

Notas:

Para el aprendizaje es recomendable utilizar la opción en el menú *Inteligencia->Aprendizaje* (*ML+NLP*)

Donde se puede revisar la cantidad de frases o palabras por cada nodo token, editar y entrenar con nuevos criterios o keywords.



En la opción de edición además de poder editar y crear nuevas entradas de reconocimiento es posible ver el uso de las existentes, lo que es de mucha utilidad para evaluar la efectividad de una keyword en el contexto del chatbot.



La opción de edición trabaja sobre el keyword de la fila seleccionada por defecto y permite agregar o editar la actual configuración:

Token Dialogo

laves	Precision	
actualizo;datos	80;80	Borran
que;informacion;tienes	100;90;80	Borrar
		Nuevo

Cancelar

TIP:

- Para palabras cortas de 4 o menos letras es recomendable usar un 100% de precisión o coincidencia.

- Complementar con un reconocimiento de más de una palabra ayudar a detectar la intención de mejor forma.

- Precisión de menos de 50% no es recomendable.

- No olvidar siempre probar.

Entrenamiento:

La opción *Entrenar* permite asociar a keyword ya existentes frases o palabras no reconocidas, en el listado se muestran las de mayor uso a las de menos. Se debe seleccionar el token o keyword y configurar las palabras y precisión suficiente para que el sistema encuentre el keyword. Click en agregar una vez configurada o ignorar si no se desea responder (podría existir otro nodo que responda si el nodo de token no retorna resultados, por ejemplo una búsqueda en línea o en un webservice)

Entrenamiento

Mensaje	QT	oken	Claves	Precisión		
quiero un televisor	7	actualiza_datos			Agregar	Ignorar
Televisores	4	actualiza_datos 🔻	[Agregar	Ignorar
quiero un microondas	3	actualiza_datos 🔻]		Agregar	Ignorar
quiero comprar un televisor	3	actualiza_datos 🔻	1		Agregar	Ignorar
quiero un alisador de pelo	1	actualiza_datos 🔻	1		Agregar	Ignorar
quiero un tv samsung	1	actualiza_datos 🔻	1		Agregar	Ignorar
quiero un televisor <mark>samsung</mark>	1	actualiza_datos 🔻	1		Agregar	Ignorar
wafflera	1	actualiza_datos 🔻	1		Agregar	Ignorar
quiero una wafflera	1	actualiza_datos 🔻	1		Agregar	Ignorar
quiero comprar una wafflera	-12	actualiza_datos 🔻	[Agregar	Ignorar
quiero comprar un televisor samsung	1	actualiza_datos 🔻	1		Agregar	Ignorar

#21. Memoria

Icono:



<u>Descripción</u>: Este nodo permite registrar el valor de otro nodo en un momento del diálogo con el fin de utilizarlo posteriormente, también usarlo como contador para contar cuantas veces pasa por un nodo, conocer la fecha de inicio de la sesión o la hora del momento.

Input: salida de otro nodo, hora del sistema.

Output: lo que almacene.

Reintento: No aplica.



#22. Multiplexor

lcono:



<u>Descripción</u>: Este nodo permite evaluar múltiples salidas, hasta 5 de output de otros nodos, similar al de condición pero exactas, el operador único es igual (=).

Para configurar este nodo se debe completar los siguientes campos:

- i. **Valor a Evaluar:** Corresponde al nodo que se va a evaluar, puede ser por ejemplo un nodo de alternativas, alternativas web o tokens.
- ii. Valor: Corresponde al valor que se espera recibir desde el nodo antes seleccionado. Dicho valor debe ser idéntico a como lo va a entregar el nodo seleccionado.
 Configure este campo como 0 para determinar lo que se debe realizar cuando no se encuentre ninguna coincidencia entre el valor entregado y el valor digitado.
- iii. Siguiente Nodo: Corresponde al nodo hacia el cual va a avanzar el bot si se cumple la igualdad entre el valor entregado por el nodo seleccionado en el campo Valor a evaluar y lo digitado en el campo Valor.

Input: salida de otro nodo (alternativas o token).

Output: No tiene.

Reintento: No aplica.

Etiqueta:				
multi_arreindo4				Nombre de nodo
Valor a Evaluar:				_
diapo4				Nodo operador y valor
Valor => Siguiente	Nodo			a evaluar
1	diapo5	•		
0	token1			Nodo(s) siguiente(s) si
2	arriendo2	v		es verdadera la
	Î	T		condición
	1	¥		
Use 0 como valor	comodin			Con O (cero), va a nodo si
				alguna de las onciones no s

#23. Transforma:

lcono:



<u>Descripción</u>: Este nodo permite el envío de diferentes archivos multimedia, se debe especificar el formato del archivo a enviar.

Para configurar este nodo se debe completar los siguientes campos:

- i. Mensaje: Corresponde a la url del archivo multimedia a enviar.
- ii. Tipo: Corresponde al tipo de archivo a enviar, este esta restringido y limitado según el canal que se va a utilizar, por ejemplo: en el canal Telegram se pueden enviar archivos tipo image, video, pdf, animation, voice.
- iii. Siguiente: Corresponde al nodo hacia el cual va a avanzar el bot.

Input: no aplica.

Output: Archivo multimedia dispuesto en la url valida

<u>Reintento</u>: No aplica.

TRANSFORMA (20161)	Gráfica	
Etiqueta:		
envia_image		Nombre de nodo
Mensaje:		
http://api.rovot.io/jorge/pastasDoria.png		Url archivo
Utilice < <nodo>> para mostrar el valor del nodo.</nodo>	10	
Tipo:		
image		lipo de archivo a enviar
Siguiente:		
fin		Siguiente nodo
č	Cerrar	

Datos

Parte de la funcionalidad de registro de los nodos esta dada por que en cada ingreso de usuario (texto, alternativas, multimedia) se permite visualizar en tablas a través del menú Datos, al seleccionar en cada nodo el check box "*Grafica*" al costado superior derecho se podrá incorporar a este reporte el nodo para su posterior revisión.

En figura se muestra el índice de esta opción para 6 diálogos donde se seleccionaron algunos nodos de interés del cliente para este reporte, en el índice se muestra por columna; el nombre del diálogo o bot, la cantidad de conversaciones o chats, la última vez y el acceso a la table y gráficos con el detalle.

Inteligencia 👻	Datos	Estadisticas 👻	Envios 🚽	Operador		
Datos						
Dialogo				Registros	Ultimo	
cadem_conf	firma_outbo	ound		5830	2018-10-25 09:27:39	Detalle
cadem_enro	olamiento			1794	2018-10-24 22:21:45	Detalle
cadem_enro	plamiento_(02		44	2018-10-26 00:02:54	Detalle
encuesta01				626	2018-10-17 19:21:20	Detalle
encuesta02				1150	2018-10-23 23:16:46	Detalle
encuesta03				40	2018-10-26 00:36:11	Detalle

Al hacer click sobre una de las filas en el botón Detalle. Se puede visualizar la tabla con los ingresos de usuarios en los nodos seleccionados, como en todo reporte la tabla puede ser exportada y puede buscarse un patrón o dato específico.

Datos

encuesta02

Barras | Word Cloud

						Buscar	<u>a</u> .
destino 🕴	origen 🔶	fecha_hora	1_posicion_politica	10_presidente_brasil	2_aspectos_politicos	3_futuro_pais	4_votarias_fin_de_sen
56947745460	56933552200	2018-10-19 13:10:35	Desaprueba	Bolsonaro	Mal camino	Optimista	Carolina Goic
56947745460	56941317762	2018-10-19 12:59:15	Aprueba	Haddad	Buen camino	Ni optimista ni pesimista	No se
56947745460	56941317762	2018-10-19 12:59:16					
56947745460	56941372037	2018-10-18 12:21:28	Aprueba	Bolsonaro	Buen camino	Optimista	No se
56947745460	56941440748	2018-10-18 15:17:20	Desaprueba	No sé	Mal camino	Muy pesimista	Daniel jadue
56947745460	56941485990	2018-10-19 11:08:03	Desaprueba	No sé	Mal camino	Ni optimista ni pesimista	Ricardo lagos weber
56947745460	56941607361	2018-10-19 11:10:12	Aprueba	No sé	Buen camino	Ni optimista ni pesimista	Beatríz sanchez

Adicionalmente se dispone de dos tipos de gráficos que ayudan a entender como se esta comportando el diálogo de forma gráfica, el de barras para las opciones de alternativas y token, y el de nube de palabras para los nodos de tipo texto.

Estadísticas

En esta sección del menú se encuentran los reportes base de la plataforma, estos son;

- Atenciones con detalle de chat
- Nodos, entrega el uso de cada nodo.
- Chats y contactos, permite ver un resumen de la cantidad de chats versus contactos únicos.
- Nodos Datos, permite ver por opcion de usuario la cantidad de respuestas.

En todos se puede seleccionar un rango de fechas y el diálogo a reportear.

ESTADISTICAS POR CANAL

En esta sección se pueden obtener las estadísticas para cada canal que se haya habilitado en la cuenta, para obtener la data asociada a un canal en especifico debes realizar los siguientes pasos:

- Seleccionar la fecha desde la cual se iniciara la búsqueda de la data.
- Seleccionar la fecha hasta la que se deberá buscar la data.
- Seleccionar el canal del cual quieres visualizar la data.
- Dar click en el botón ver para que se muestre la data asociada al canal.



Una vez completado los campos antes mencionados y habiendo dado click sobre el botón **VER** se cargara la información asociada al canal seleccionado.

La información se muestra en cuatro columnas, con la siguiente distribución:

- > Fecha: Corresponde al día en el que se registro interacción en el canal
- > Chats: Corresponde al total de chats que se iniciaron durante el día
- Contactos: Corresponde a la cantidad de clientes distintos que interactuaron por el canal

> Msgs: corresponde al total de mensajes que se enviaron durante el día.

Adicionalmente la tabla permite descargar la data en los siguientes formatos:

- > JSON
- > XML
- > CSV
- ≻ TXT
- > SQL
- ➢ MS-Excel

Estadisticas Cana	al					
Desde: 01-01-2020	Hasta: 05-02-2020	Canal: 56962873654 (Whatsapp) Ver				
			Buscar		<u>_</u>	
Fecha	A Chats	Contactos	⇔ Msgs	JSON		
2020-01-13	7	3	62	CSV	1	
2020-01-14	6	1	78	TXT		
2020-01-15	2	1	28	MS-Excel		
2020-01-16	10	2	86			
2020-01-17	2	2	20			
2020-01-23	8	4	74			
2020-01-24	1	1	14			
2020-01-29	1	1	14			
2020-02-03	3	2	24			
Mostrando 1 a 9 de 9 filas						
						Exportar Da

ESTADISTICAS DE ATENCIONES

Esta sección permite obtener las estadísticas asociadas a la atenciones que se han llevado a cabo en los diversos diálogos presentes en la cuenta.

Para solicitar esta Data se deben completar los siguientes campos (todos obligatorios):

- > **Desde:** corresponde a la fecha desde la cual se comenzara a buscar la data.
- > Hasta: corresponde a la fecha hasta la cual se buscara la data.
- > **Dialogo:** corresponde al dialogo sobre el cual se quiere buscar la data.

Una vez completados los campos se debe proceder a dar click en el botón **VER**, esto desplegara la data solicitada.



La información asociada se desplegara en una tabla con los siguientes campos:

- Session: corresponde al id de sesión que se asigno en el bot a una atención.
- > **Origen:** Corresponde al numero desde el cual se realizo la consulta al bot.
- > **Destino:** Corresponde al id del canal por el cual respondió el bot.
- > Tipo de canal: Corresponde al tipo de canal por el cual respondió el bot.
- > Nick: Nombre del cliente que interactuo con el bot (si aplica)
- Mensajes: Cantidad de mensajes que se enviaron durante la conversación.
- > Inicio: Corresponde a la fecha y hora en la que se inicio la conversación.
- > **Termino:** Corresponde a la fecha y hora en la que termino la conversación.

> Ver: Permite visualizar la conversación que se llevo a cabo.

BOT X	+		4- 2020 01 019		9.45-1 C4					-	
orteRovotio Canales Dialogi	os Inteligencia -	Datos Estadisti	ae=2020-01-013	knasta=2020-02-05	otdialogo=64	4			🔊 Manual	Cerrar Session:admin@so	porteRo
	Atencione	S									
	Desde: 01-01-2020	Hasta	: 05-02-2020	Dialogo:	soporte_free	shdesk_basico	Ver		XLS		
								Buscar			
	Session \$	Origen \$	Destino	Tipo Canal 🕴	Nick	Mensajes	† Inicio	Termino	¢		
	5e220497869bf	56967552257	56962873654	Whatsapp	Jorge	12	2020-01-17 16:02:42	2020-01-17 16:05:16	Ver 👁		
	5e220bfe331d4	5215517729745	56962873654	Whatsapp	undefined	4	2020-01-17 16:34:16	2020-01-17 16:34:28	Ver 👁		
	5e29a03a97073	56994691714	56962873654	Whatsapp	Francisco	12	2020-01-23 10:32:42	2020-01-23 10:37:01	Ver 👁		
	5e29a294aa551	56967552257	56962873654	Whatsapp	undefined	12	2020-01-23 10:42:44	2020-01-23 10:44:28	Ver 👁		
	5e29bb31b6ad1	5215517729745	56962873654	Whatsapp	undefined	4	2020-01-23 12:27:45	2020-01-23 12:28:00	Ver 👁		
	5e29bc2ac98a5	5215517729745	56962873654	Whatsapp	Ismene	4	2020-01-23 12:31:54	2020-01-23 12:32:04	Ver 👁		
	5e29d65782c1d	56994691714	56962873654	Whatsapp	Francisco	14	2020-01-23 14:23:35	2020-01-23 14:28:20	Ver 👁		
	5e29e51376db6	56967552257	56962873654	Whatsapp	Jorge	4	2020-01-23 15:26:27	2020-01-23 15:26:44	Ver 👁		
	5e29e81a59471	56967552257	56962873654	Whatsapp	Jorge	12	2020-01-23 15:39:22	2020-01-23 15:43:23	Ver 👁		
	5e29fc7bd696e	56996824533	56962873654	Whatsapp	Pablo Silva	2	2020-01-23 17:06:19	2020-01-23 17:06:19	Ver 👁		
	Mostrando 1 a 10 de	15 filas 10 🔺 filas	por página					i C	12 >		

La data puede ser descargada mediante el botón XLS.

ESTADISTICA POR NODOS

Esta sección permite obtener la data asociada a los diversos nodos que componen un dialogo.

Para solicitar la data se deben completar los siguientes campos (todos obligatorios):

- > **Desde:** Fecha desde la que se solicitara la data.
- Hasta: Fecha hasta la que se solicitara la data.
- > **Dialogo:** Dialogo del cual se solicitara la data.

Una vez completados los campos se debe proceder a dar click en el botón **VER**, esto desplegara la data solicitada.



La información asociada se desplegara en una tabla con los siguientes campos:

- **Nodo:** Corresponde al nombre del nodo que se contabiliza.
- **Cuenta:** Corresponde a la cantidad de veces que se paso por el nodo.
- > **Time out:** Corresponde a la cantidad de sesiones que terminaron en ese nodo por inactividad.

La información mostrada, se puede descargar en los siguientes formatos:

- > JSON
- > XML
- CSV
- > TXT
- > SQL

Ms-Excel

😵 BOT 🗙	+			- 🗆 ×
← → C () No seguro w3.ro	vot.io/bot30/publico/nodos.php?desde=2020-02-01&hasta=202	0-02-06&dialogo=637		९ 🕁 🍩 :
NacionSeguros Canales Dialog	jos Inteligencia • Datos Estadísticas •		18 Ma	nual Cerrar Session:admin@nacionseguros
	Nodos			
	Desde: 01-02-2020 Hasta: 06-02-2020	Dialogo: nacion04_opcion7 v Ver		
			Buscar	
	Nodo	Cuenta	TimeOut	
	menu_texto	1586	271	T
	7_consultas	580	57	1
	7_anulacion	286	49	N.
	dni	230	2	Botón de descarga
	dni_encontrado	218	7	boton de desealgu
	7_docu	167	25	
	pago_opciones	146	14	Buscador de nodos
	7_docu_dni	141	2	
	MenuSiniestro	103	7	
	4_pidedni	94	4	
	Mostrando 1 a 10 de 15 filas 10 - filas por página	Data solicitada		
		•	Y	Listado de hojas de data

ESTADISTICAS NODOS DATOS

En esta sección se muestra de manera mas detallada la cantidad de mensajes que fueron contestados en cada nodo de un determinado flujo, se incluye ademas el mensaje que se le envió al cliente y las diversas respuestas recibidas de parte de estos.

Para solicitar la data se deben completar los siguientes campos (todos obligatorios):

- > **Desde:** Fecha desde la que se solicitara la data.
- Hasta: Fecha hasta la que se solicitara la data.
- > **Dialogo:** Dialogo del cual se solicitara la data.

Una vez completados los campos se debe proceder a dar click en el botón **VER**, esto desplegara la data solicitada.



La información asociada se desplegara en una tabla con los siguientes campos:

- Nodo: Corresponde al nombre del nodo que se contabiliza.
- > **Tipo:** Corresponde al tipo de nodo que se contabiliza
- Mensaje: mensaje que se le envió al cliente
- Sessiones: Cantidad de sessiones que pasaron por el nodo.
- > Ver: Detalle de las respuestas que los clientes entregaron en ese nodo.

La información mostrada, se puede descargar en los siguientes formatos:

> JSON

- > XML
- > CSV
- ≻ TXT
- > SQL
- Ms-Excel

S BOT ×	+									- 🗆 X
← → C ③ No seguro w3	rovot.io/bot30/publico/n	odos_datos.j	ohp?desde=2020-01	-01&hasta=2020-01-15	&dialogo=503					९ ☆ 🎯 :
NacionSeguros Canales Dia	logos Inteligencia •	Datos Es	tadisticas 👻						🔊 Manual	Cerrar Session:admin@nacionseguros
	Madaa									
	Nodos									
	Desde: 01-01-2020		Hasta: 15-01-2020	Dialogo:	nacion03 v	Ver				
							Buscar		2	
	Nodo 0	Tipo	Mensaje					Sessiones	φ.	
	menu_texto	texto	1) Querés denuncia 5) Cotización 6) Ap	ar un siniestro? 2) Servicio ps Oficiales 7) Otras consu	de asistencia 3) Pedido d ultas	le documentación 4) Informa	ición de cobranzas	1968	Ver	
	asistenciastexto	texto	¿Qué tipo de asiste	encia? 1) Mecánica 2) Hogi	ar 3) Consorcio o Comerci	io		69	Ver ③	
	textosi	texto	Bienvenido a la eno	cuesta: Del 1 al 5, cómo ca	alificarias mis respuestas?	Siendo el 1 muy malo y el 5	muy bueno.	173	Ver 💿	
	textorecomendacion	texto	Qué lástima! Qué fo	ue lo que no supe respond	ler o te contesté mal?			31	Ver ()	
	agente2	operador	Se deriva a un anal	lista de nuestro centro de c	contacto			706	Ver	
	MenuSiniestro	texto	¿Qué tipo de sinies	tro tuviste? 1) Auto 2) Otro	o siniestro			180	Ver	
	OtraConsulta	texto	¿Querés realizar ot	tra consulta? 1) Si 2) No				430	Ver	
	encuesta	texto	Hasta pronto, adá e	estoy para lo que necesites	s Querés ayudarnos a mej	jorar con una breve encuest	a? 1) Si 2) No	421	Ver	Exportar Dat
	agente_5	operador	Se deriva a un anal	lista de venta.				59	Ver	
	tipo_cotizacion	alternativas	Genial!! Qué buen	o que confiaste en nosotros	s. Por favor, seleccioná qu	le tipo de seguro querés cot	izar:	74	Ver	
	Mostrando 1 a 10 de 1	18 filas 10 🔺	filas por página					× 1	2 >	
								T		N I
				Data	1				\. \.	Botón Ver mei
				-					Y	Lista de paginas Da

ESTADISTICAS POR CHAT Y CONTACTO

Esta sección muestra la cantidad de chats que se iniciaron durante un determinado periodo de tiempo para un dialogo seleccionado. Ademas muestra la cantidad de clientes que se contactaron con el bot durante el periodo de tiempo seleccionado.

Para solicitar la data se deben completar los siguientes campos (todos obligatorios):

- > **Desde:** Fecha desde la que se solicitara la data.
- > Hasta: Fecha hasta la que se solicitara la data.
- > **Dialogo:** Dialogo del cual se solicitara la data.

Una vez completados los campos se debe proceder a dar click en el botón **VER**, esto desplegara la data solicitada.



La información asociada se desplegara en una tabla con los siguientes campos:

- **Día:** Corresponde al día en el que se contabilizan las interacciones.
- > Chats: Corresponde a la cantidad de chats que se iniciaron durante el día
- > Contactos: Corresponde a la cantidad de clientes que hablaron durante el día

La información mostrada, se puede descargar en los siguientes formatos:

- > JSON
- > XML
- > CSV
- ≻ тхт

- > SQL
- Ms-Excel

