

# Guía Plataforma Chatbot

Versión 2.5 (2021-05)

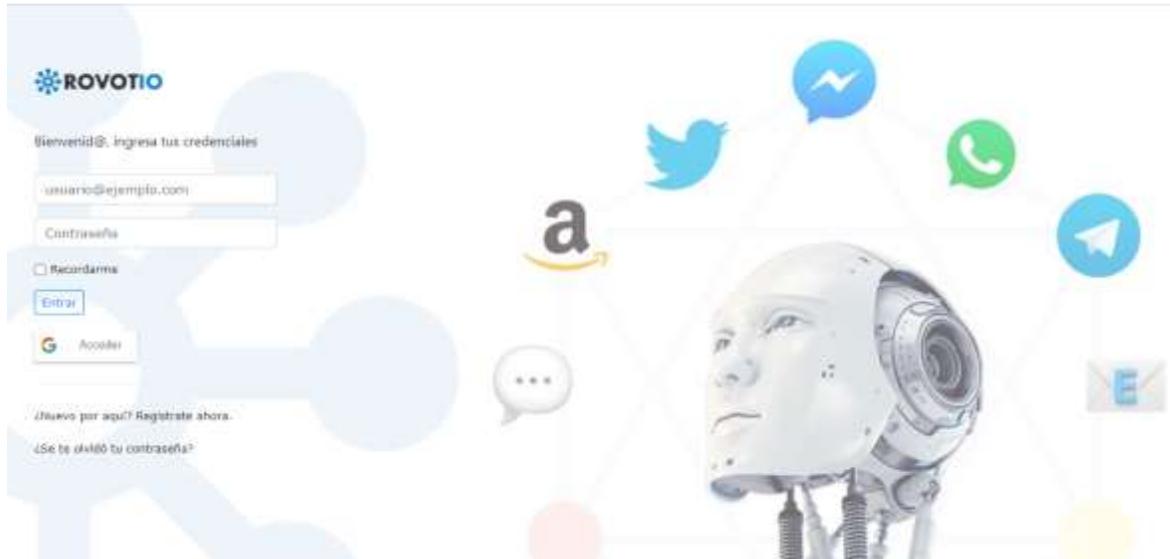
## **Lo nuevo:**

- ✓ Mejoras en reportes de nodos
- ✓ Creación del nodo Contexto.
- ✓ Nuevas funcionalidades en HTML (carrusel, acordeón, estilos) en widget
- ✓ Transcripción de audios a texto
- ✓ Reconocimiento de códigos de barras o QR en fotografías o documentos recibidos.

## Ingreso

Para realizar el ingreso a plataforma rovotio se debe ingresar a la siguiente url:

<http://w3.rovot.io/bot40/login.html>



en donde se debe ingresar con las credenciales entregadas, en el caso de que la contraseña entregada sea olvidada se realiza la solicitud de la contraseña ingresando a la opción **¿Se te olvidó tu contraseña?** Donde se le solicitaran los datos mencionados en la imagen y a través del correo electrónico se le notificara la nueva contraseña.



## 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.

Para 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.

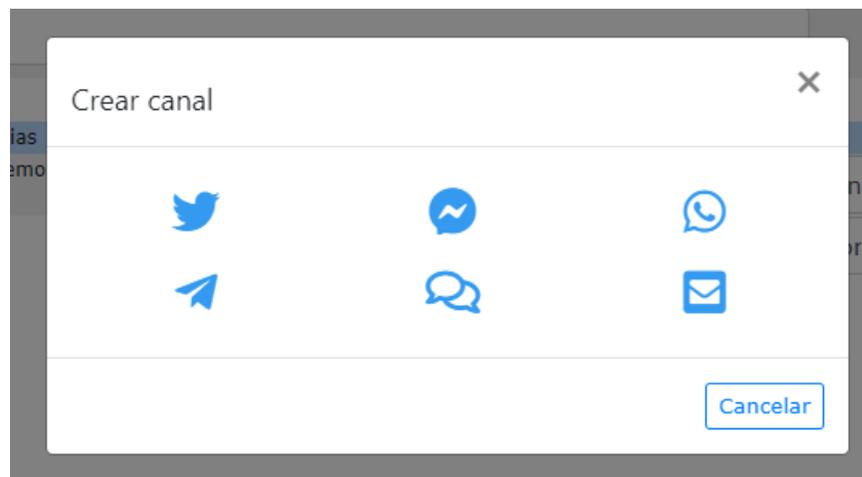
Ejemplo:



The screenshot shows the Rovotio interface with a search bar at the top left and a user profile 'Starki admin@starki' at the top right. Below is a table of channels with columns for 'Identificador', 'Alias', 'Canal', 'Mensaje', 'Editar', and 'Diálogo'. A blue plus icon is visible on the right side of the table, with a green arrow pointing to it from the text 'Agregar Canal'. Another green arrow points from the text 'Diálogo asociado' to the 'Diálogo' column of the table.

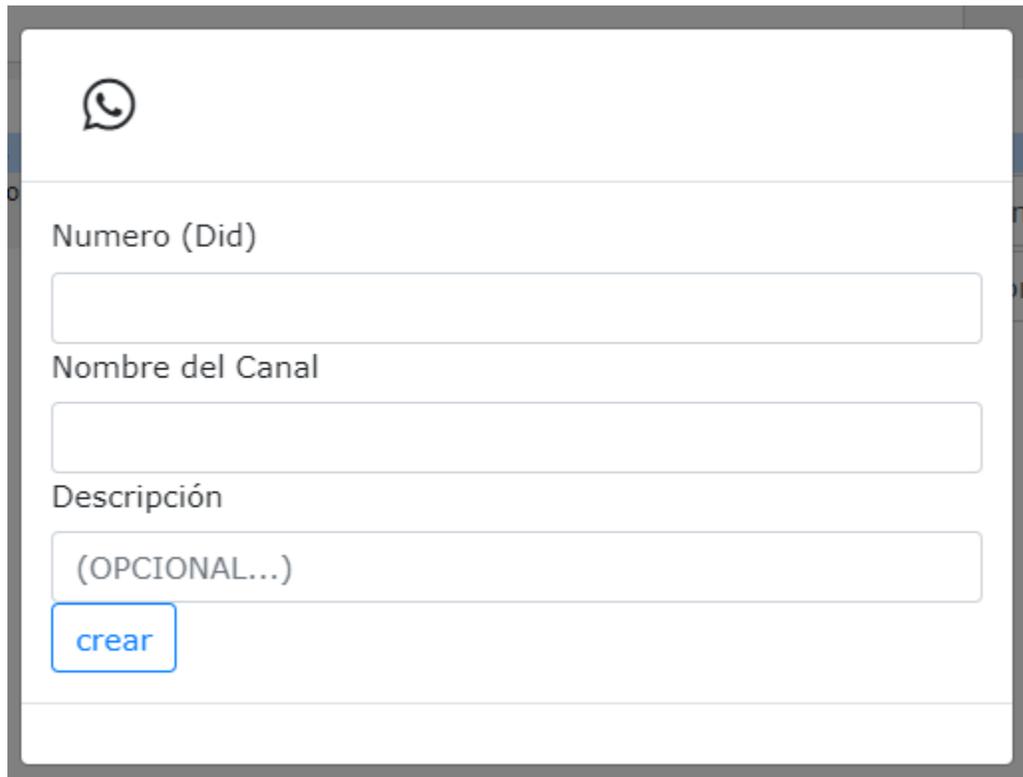
Identificador	Alias	Canal	Mensaje	Editar	Diálogo
1044535517:AAEHTA7yH99PCDvK188fD11e214-GU	STKNTST_Bot	Telegram		...	TEST_AH
16961941240	Whatsapp Se Aware	WhatsApp	735704	...	Starken_Bot_V1
1777274075838254		Telegram		...	Starken_Bot_RRSS_
2513800896		Twitter		...	Starken_Bot_RRSS_
starken2@WC	Chat Starken Principal	WhatsApp	365288	...	Starken_Bot_V1

Para crear un nuevo canal se debe seleccionar la opción más y una vez hay seleccionar qué tipo de canal se quiere crear



The screenshot shows a dialog box titled 'Crear canal' with a close button (X) in the top right corner. Inside the dialog, there are six icons representing different communication channels: Twitter, Telegram, WhatsApp, Facebook Messenger, Email, and SMS. A 'Cancelar' button is located at the bottom right of the dialog.

Una vez seleccionado el tipo de canal que se quiere crear se debe poner el did o identificador del canal este puede ser el numero en caso de whatsapp, el identificador en caso de Telegram, etc.



The image shows a screenshot of a web form for creating a channel. At the top left is a WhatsApp icon. Below it are three input fields: 'Numero (Did)', 'Nombre del Canal', and 'Descripción'. The 'Descripción' field contains the placeholder text '(OPCIONAL...)'. At the bottom left of the form is a blue button labeled 'crear'.

Para esto obligatorio se debe ingresar el Did para crearlo y una vez creado dar aviso a Rovotio para que sea configurado los endpoint de entrada (solo en caso que no sea cliente directo de Rovotio).

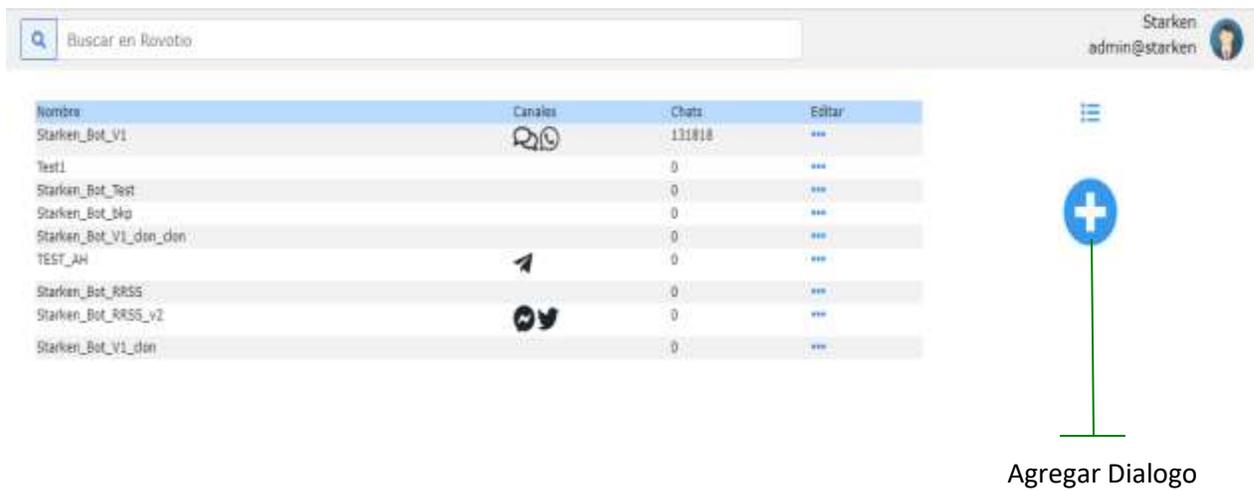
## Diálogos:

Un diálogo es el proceso de atención que se transforma en el conjunto de nodos entrelazados 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 4 de la plataforma está compuesto principalmente por nodos y conectores, donde existen 24 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.

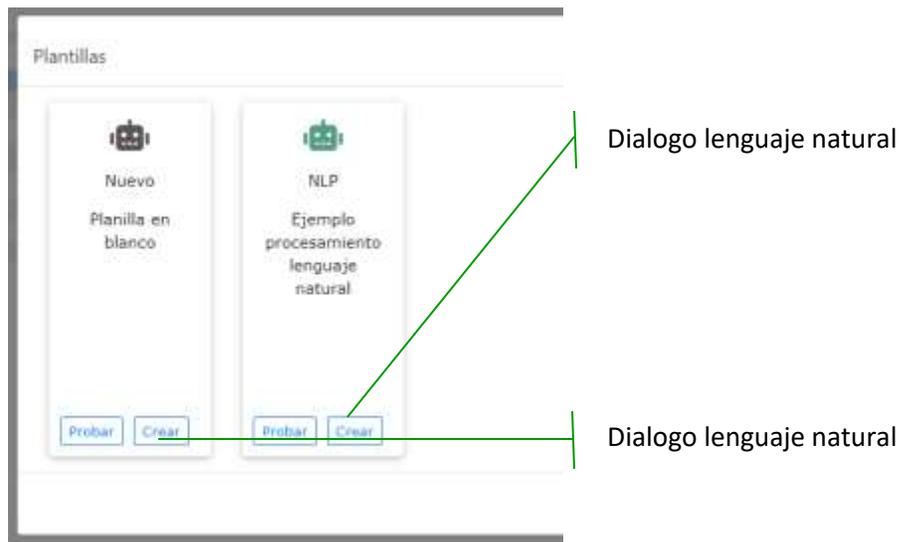
Para agregar un diálogo es necesario estar logeado en el sitio de administración, ir al menú de diálogo. Se digita el nombre del diálogo, ojalá algo descriptivo de lo que hará y hace click en agregar, esto generará una nueva fila donde posteriormente se podrá editar y configurar los nodos y comportamiento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



The screenshot shows the Rovotio administration interface. At the top, there is a search bar labeled 'Buscar en Rovotio' and a user profile for 'Starken admin@starken'. Below this is a table listing various dialogues. The table has columns for 'Nombre', 'Canales', 'Chats', and 'Editar'. A blue plus sign icon with a white cross is positioned to the right of the table, with a green line pointing down to the text 'Agregar Dialogo'.

Nombre	Canales	Chats	Editar
Starken_Bot_V1		111818	...
Test1		0	...
Starken_Bot_Test		0	...
Starken_Bot_blp		0	...
Starken_Bot_V1_den_den		0	...
TEST_AH		0	...
Starken_Bot_RRSS		0	...
Starken_Bot_RRSS_v2		0	...
Starken_Bot_V1_den		0	...

Para crear un nuevo dialogo se debe seleccionar la opción más y seleccionar la opción con la cual quiere trabajar, para esto se cuenta con dos opciones tanto para la planilla para realizar el dialogo desde cero y la opción de procesamiento de lenguaje natural.



### Recomendaciones:

Es de ayuda antes de definir un bot es contar con un diagrama estilo BPM que ayude a entender cuál es el flujo de información a cubrir y a qué 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 (alfanumérico)	56994569878
Destino	Identificador de canal asociado al diálogo o servicio (alfanumérico)	56964282200
Id_session	Identificador único de sesión de chat, se genera con nodo inicio del diálogo donde llega el primer mensaje (alfanumérico)	5b4c96a121d01
Canal	Identificador del driver del canal. (alfanumérico)	whatsapp
Msg	Ultimo mensaje enviado por usuario o recibido desde canal	"Hola mundo"

## 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 vacío, 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.



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 será 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	condición	no	no
6	consulta	si	si
7	datoWeb	si	no
8	desvió	no	si
9	fin	no	no
10	flujo	no	no
11	foto	si	si
12	guarda	no	no
13	información	no	si
14	inicio	no	no
15	limpiaData	no	no
16	numero	si	si
17	operador	no	si
18	posición	si	si
19	texto	si	si
20	tokens	si	no
21	memoria	si	no
22	multiplexor	no	no
23	transforma	no	no
24	contexto	si	no

### Recomendaciones:

- i. 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 se 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:



Descripción: 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 está 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. **Indicé:** Valor que deberá ser ingresado para seleccionar la alternativa, puede ser un número, 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 válida.
- vii. **Mensaje Reintentos:** Corresponde al mensaje que se desplegará 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 Error:** Permite entregar información al cliente sobre el formato de la respuesta esperada al menú de alternativas. Este mensaje se concatenará al inicio del **Mensaje** cada vez que se ingrese una respuesta errónea.

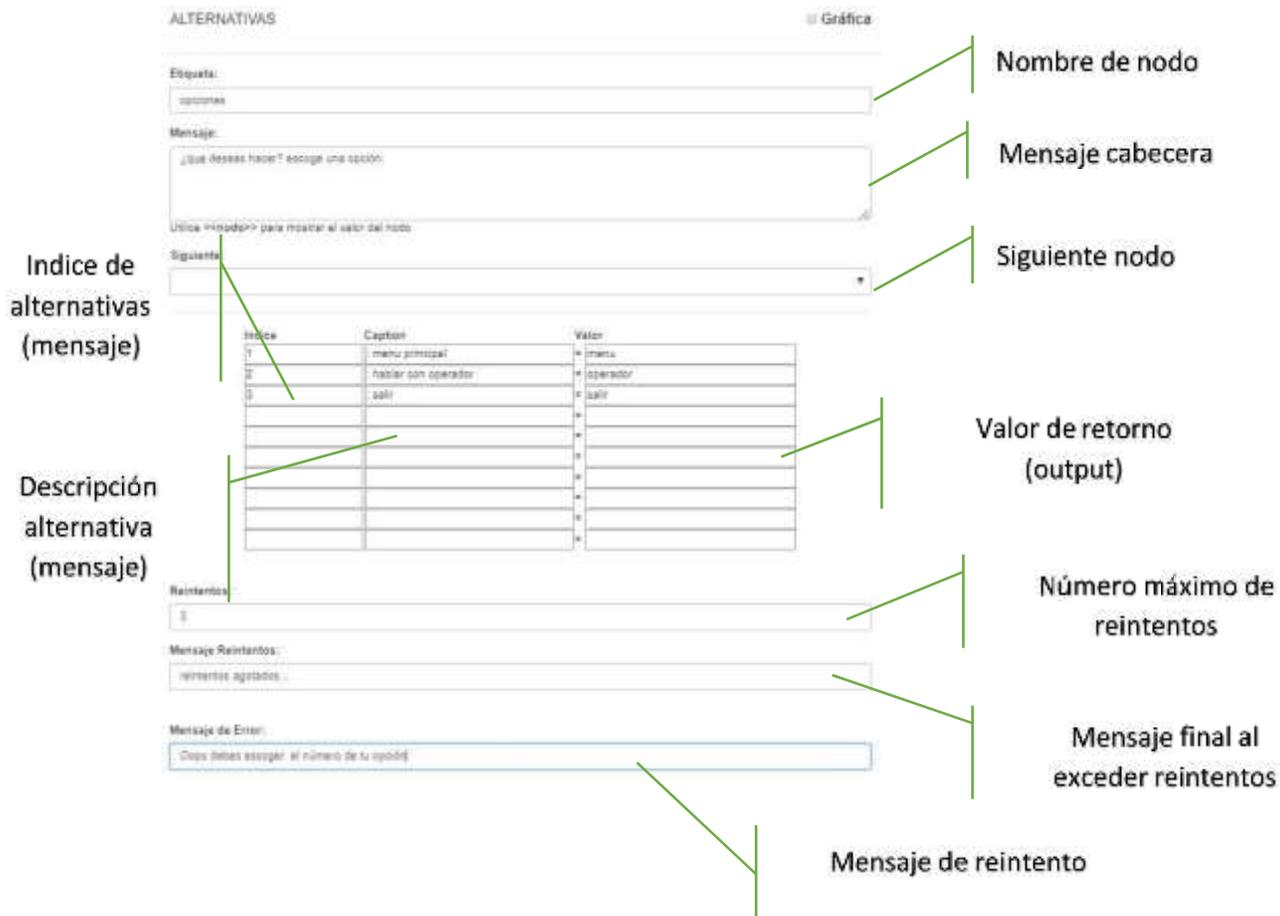
### Datos Generales:

**Input:** Mensaje selección de usuario.

**Output:** Valor de selección de alternativa. Esta salida puede ser evaluada en un nodo de condición o conocimiento.

**Reintento:** Si, personalizable en frase y transición.

**Layout:**



Este nodo solo permitirá el ingreso de las opciones configuradas, obligando al usuario su digitación según el índice y retornará 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

Icono:



Descripción: 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 “||” **más 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 válida.
- 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 concatenará al inicio del **Mensaje** cada vez que se ingrese una respuesta errónea.

## Datos Generales:

### Input:

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

**Output:** Valor de selección de alternativa. Esta salida puede ser evaluada en un nodo de condición, conocimiento (bd\_know) o multiplexor.

**Reintento:** Si, personalizable en frase y transición.

### Layout:



ALTERNATIVASWEB Gráfica

**Etiqueta:**  
2\_ultimas\_compras

**Mensaje:**  
En los últimos 7 días ¿compraste algo en? (indica el número separado por espacio)

Utilice <<nodo>> para mostrar el valor del nodo

**Siguiente:**  
3\_1\_uso\_msa\_dinam

**URL:**  
http://w3.rovotio/insicadematicadem02\_02\_ultimas\_compras.php

utilice CVS {Opcion;Caption;Valor} **Selección Múltiple**

**Reintentos:**  
3

**Mensaje Reintentos:**  
reintentos agotados

**Cambiar**

Nombre de nodo

Mensaje cabecera

Siguiente nodo

URL CSV

Número máximo de reintentos

Mensaje final al exceder reintentos

### #3. Audio:

Icono:



Descripción: Permite solicitar, validar y registrar un audio.

#### Datos Generales:

**Input:** mensaje de usuario.

**Output:** URL o link ha audio.

**Reintento:** Si, personalizable en frase y transición.

#### Layout:

AUDIO Gráfica

Etiqueta:  Nombre de nodo

Mensaje:  Mensaje cabecera

Utilice <<nodo>> para mostrar el valor del nodo.

Siguiente:  Siguiente nodo

Reintentos:  Número máximo de reintentos

Mensaje Reintentos:  Mensaje de reintento

Mensaje de Error:  Mensaje final al exceder reintentos

#### #4. Bd\_know

Icono:



**Descripción:** 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.

#### Datos Generales:

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

**Output:** Mensaje con respuesta asociada a keyword. En caso de no encontrar coincidencia retorna un mensaje de no encontrado personalizado.

**Reintento:** No aplica.

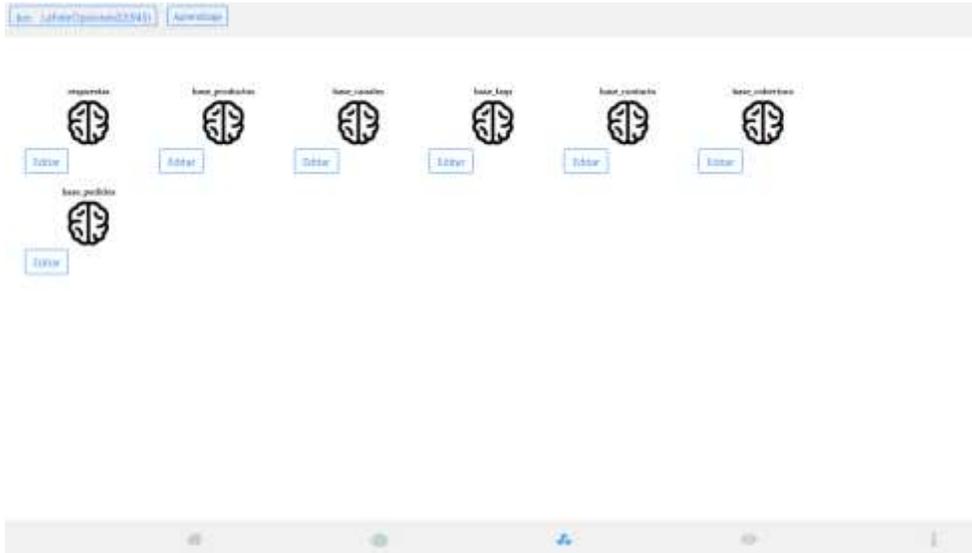
#### Layout:



The image shows the configuration interface for the BD\_KNOW node. It includes a title bar with 'BD\_KNOW' and a 'Gráfica' button. Below are several input fields with labels pointing to them:

- Nombre de nodo:** Points to the title bar area.
- Nodo a evaluar:** Points to the 'Etiqueta:' field containing 'bd'.
- Mensaje no encontrado:** Points to the 'Mensaje No Encontrado:' field containing 'Oops no tengo información para esa pregunta' and 'Escriba <option> para crear más de un mensaje'.
- Nodo siguiente:** Points to the 'Siguiente:' field containing 'opciones'.

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



Una vez ingresado en la opción editar para hacer ingreso de los datos asociados a los token los cuales son Token y Glosa.

### Conocimiento

Token Agregar

Search

Token	Glosa <option> para alternativas.	Opciones
compra	Te invitamos a comprar online! solo debes acceder a : <a href="http://www.lafetechocolat.com">www.lafetechocolat.com</a> donde podrás ver nuestros productos, Club La Fête y mucha información de interés. Según tu dirección de despacho te ofreceremos los servicios de despacho y	Borrar
modificacion	Para cambios en la información ingresada, dirección de entrega, mensajes u otros, debes solicitar la cancelación del pedido y generar una nueva compra. Solo se podrá cancelar el pedido hasta 3 horas antes de su horario de despacho, de lo contrario ya estará en producción y posiblemente se encuentre	Borrar
incompleto	Si tu pedido no llegó de acuerdo a tu compra, te invitamos a ingresar <a href="https://cl.lafetechocolat.com/pasoTMP.php?orgh=2">https://cl.lafetechocolat.com/pasoTMP.php?orgh=2</a> aquí, rellenar este formulario y una de nuestras asesoras se pondrá en contacto contigo a la brevedad para ayudarte.	Borrar
devoluciones	En La Fête, debido a la calidad de las materias primas y procesos utilizados, contamos con un estricto protocolo de control y cuidado durante todo el proceso de fabricación, despacho y venta. Es por lo que no hacemos ningún cambio o devolución luego de que el producto por no tener certeza de las	Borrar
confirmado_sin_despach	Si recibiste confirmación del pedido y no cumplimos con la fecha de entrega acordada, te solicitamos ingresar <a href="https://cl.lafetechocolat.com/pasoTMP.php?orgh=2">https://cl.lafetechocolat.com/pasoTMP.php?orgh=2</a> aquí, rellenar este formulario y una de nuestras asesoras se pondrá en contacto contigo a la brevedad para ayudarte.	Borrar

Agregar token

Borrar token

Glosa

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

## #5. Condición

Icono:



**Descripción:** 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 está dando gracias o despidiéndose no es necesario volver a iniciar sesión.

### Datos Generales:

**Input:** salida de otro nodo o mensaje de usuario.

**Output:** No tiene.

**Reintento:** No aplica.

**Layout:**



CONDICION Gráfica

Etiqueta:

Expresion a evaluar:

Siguiente(s):

Siguiente(no):

Annotations:

- Nombre de nodo
- Nodo operador y valor a evaluar
- Nodo siguiente si es verdadera la condición
- Nodo siguiente si NO es verdadera la condición

## #6. Consulta

Icono:



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

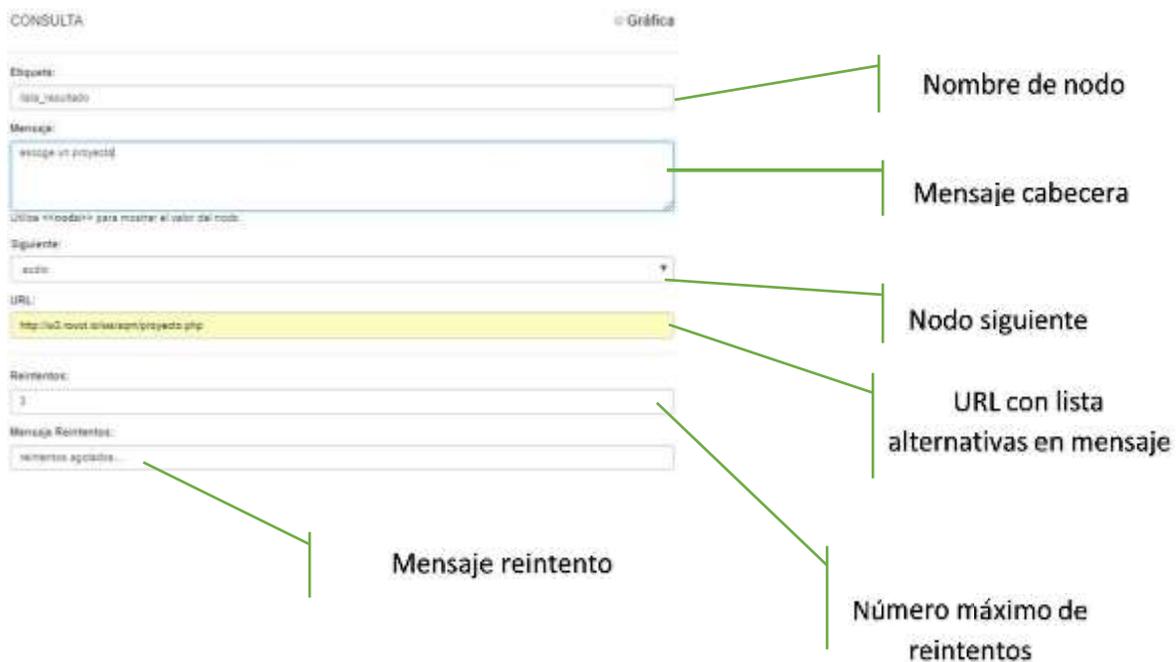
### Datos Generales:

**Input:** Selección de alternativas.

**Output:** Valor de opción seleccionada.

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

### Layout:



The image shows a configuration form for a 'CONSULTA' node. The form includes the following fields and labels:

- Etiqueta:** 'test\_resultado' (Label: Nombre de nodo)
- Mensaje:** 'mensaje en proyecto' (Label: Mensaje cabecera)
- siguiente:** 'action:' (Label: Nodo siguiente)
- URL:** 'http://2.rovot.rovot.com/proyecto.php' (Label: URL con lista alternativas en mensaje)
- Reintentos:** '3' (Label: Número máximo de reintentos)
- Mensaje Reintentos:** 'reintentos agotados...' (Label: Mensaje reintento)

## #7. datoWeb

Icono:



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

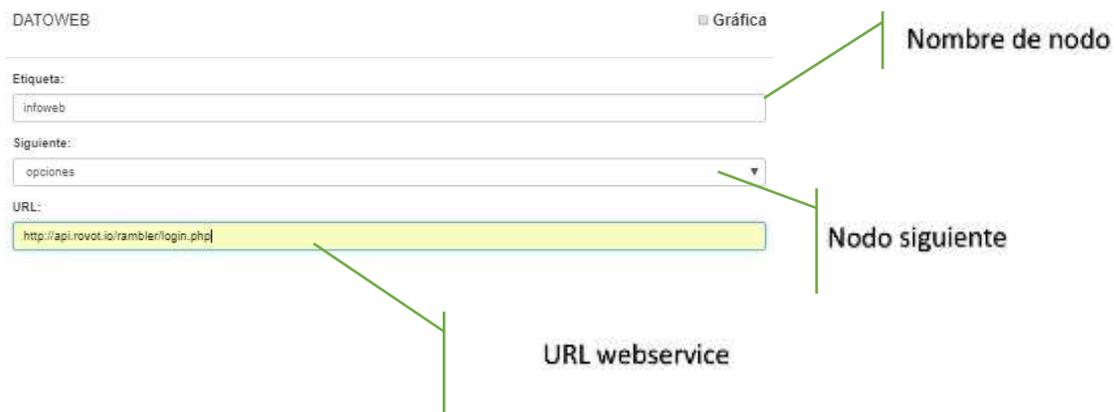
### Datos Generales:

**Input:** 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 keyword.

**Reintento:** No aplica.

### Layout:



DATOWEB  Gráfica

Etiqueta:  
infoweb

Siguiente:  
opciones

URL:  
http://api.rovot.io/rambler/login.php

Nombre de nodo

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 él desde la web. Por ejemplo:

[http://w3.rovot.io/ws/turismo\\_sernatur/cercanos.php](http://w3.rovot.io/ws/turismo_sernatur/cercanos.php)

Al momento del bot hacer la llamada al ws se incluirán a la url las variables de sesión más las variables correspondientes 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-](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\_lenguaje=&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

## #8. Desvío:

Icono: 

**Descripción:** 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 último mensaje que se enviara al cliente una vez que el agente cierre la conversación.
- v. **Mensaje Salida Agente:** Corresponde al último 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 número de teléfono con el cual se pondrá en contacto el cliente. Este valor se toma desde un nodo que debe encontrarse antes del nodo Desvío, 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 + .

## Datos Generales:

**Input:** mensaje de usuario o respuesta de agente.

**Output:** mensaje de usuario o respuesta de agente.

**Reintento:** no aplica.

## Layout:



Field Name	Value	Description
Etiqueta:	desvio	Nombre del nodo
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>>	Mensaje inicio agente
Mensaje Salida Cliente:	Usted se comunico con <<agente>> Utilice <<valor>> para mostrar el valor cliente agente o bot	Mensaje termino cliente
Mensaje Salida Agente:	Usted se comunico con <<cliente>> Utilice <<valor>> para mostrar el valor cliente agente o bot	Mensaje termino agente
Mensaje Entrada a Cola:	Hola el encargado de la propiedad se encuentra ocupado	Mensaje cliente cuando agente esta ocupado
Valor Agente:	busca_numero	Número whatsapp (*)

## **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.

### Datos Generales:

**Input:** No aplica

**Output:** No aplica.

**Reintento:** No aplica.

**Layout:**



## #10. Flujo:



Icono:

**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.

### Datos Generales:

**Input:** No aplica

**Output:** No aplica

**Reintento:** No aplica

**Layout:**



## #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.
- v. **Mensaje Error:** Permite entregar información al cliente sobre el formato de la respuesta esperada. Este mensaje se concatenará 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**”.

### Datos Generales:

Input: Foto en jpg

Output: Link para descarga de foto.

Reintento: si personalizable en cantidad y frase.

### hola Layout:

FOTO Gráfica

---

Etiqueta:  Nombre de nodo

Mensaje:  Mensaje de solicitud de foto

Utilice <<nodo>> para mostrar el valor del nodo.

Siguiente:  Siguiente nodo

---

Reintentos:  Cantidad de reintentos

Mensaje Reintentos:  Mensaje de reintento.

Mensaje de Error:  Mensaje de falla por reintentos agotados

## #12. Guarda



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

### Datos Generales:

**Input:** mensaje de usuario.

**Output:** No aplica.

**Reintento:** No aplica.

### Layout:

GUARDA Gráfica

---

Etiqueta:  Nombre de nodo

Siguiente:  Siguiete nodo

### *Registro*

Datos

0001

id_nodo	origen	fecha_hora	f_datos_cantado	Z_registro_terminado	Z_nombre	notifica
0000000000	0000707070	2018-07-13 12:01:15	Si		Nodos	ok
0000000000	0000707070	2018-07-13 12:32:49	No estoy interesado	No		
0000000000	0000707070	2018-07-13 12:34:17	No	Si		ok
0000000000	0000707070	2018-07-13 12:51:24	Si		Nodos	ok
0000000000	0000707070	2018-07-17 11:10:07	Si			
0000000000	0000707070	2018-07-17 11:10:45	Si		Nodos	ok
0000000000	0000707070	2018-07-17 11:11:40	No	Si		
0000000000	0000707070	2018-07-17 11:11:55	No	Si	Nodos	ok
0000000000	0000707070	2018-07-17 11:13:04	Si			
0000000000	0000707070	2018-07-18 14:42:42	No estoy interesado	No me interesa		

Mostrando 1 a 10 de 10 filas | 10 | 1

### #13. Información:

Icono:



Descripción: 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.

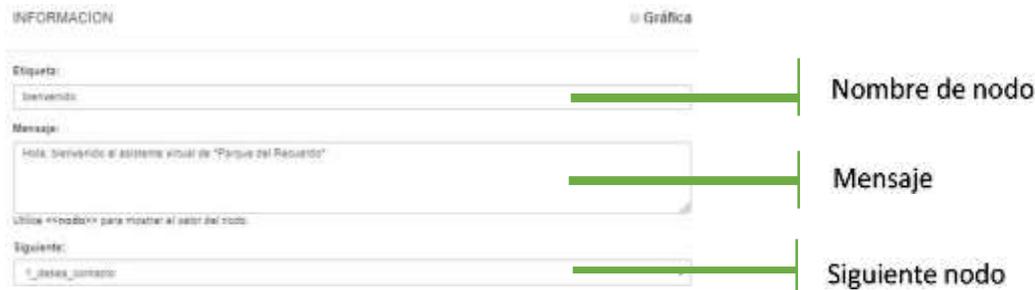
### Datos Generales:

**Input:** No aplica

**Output:** Mensaje pre configurado.

**Reintento:** No aplica.

### **Layout:**



INFORMACION Gráfica

**Etiqueta:**  
bienvenido Nombre de nodo

**Mensaje:**  
Hola, bienvenido al sistema visual de "Parque del Recuerdo" Mensaje

Utilice «<nodo>» para mostrar el valor del nodo.

**Siguiente:**  
s\_ultima\_carrera Siguiete nodo

## #14. Inicio

Icono: 

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

### Datos Generales:

**Input:** No aplica.

**Output:** No aplica.

**Reintento:** No aplica.

**Layout:**



The screenshot shows a configuration form for a node named 'INICIO'. At the top left is the node name 'INICIO' and at the top right is a 'Gráfica' button. Below these are three input fields: 'Etiqueta:' with the value 'info', 'Siguiete:' with the value 'hay\_interes0', and a dropdown menu. Two green arrows point from the right side of the form to labels: 'Nombre de nodo' pointing to the 'INICIO' text, and 'Siguiete nodo' pointing to the 'hay\_interes0' dropdown.

## #15. limpiaData

Icono. 

Descripción: Permite limpiar los valores previos de nodos.

### Datos Generales:

**Input:** No aplica.

**Output:** No aplica.

**Reintento:** No aplica.

### **Layout:**



Nombre de nodo

Siguiente nodo

Listado de nodos del diálogo y opción de limpieza

## #16. Numero



Icono:

Descripción: Permite solicitar y validar un número

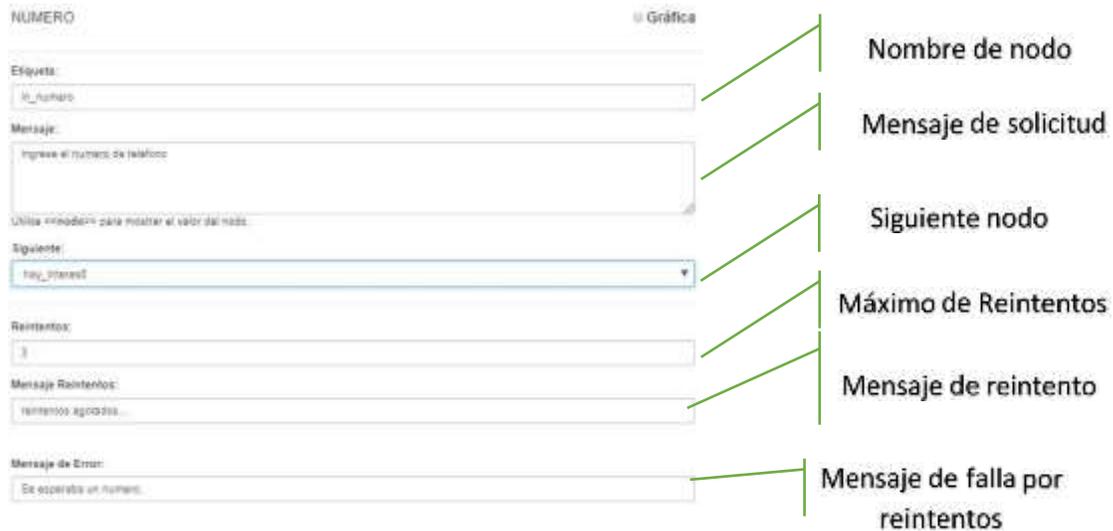
### Datos Generales:

**Input:** Mensaje numérico del usuario.

**Output:** No aplica.

**Reintento:** No aplica

### **Layout:**



NUMERO Gráfica

Etiqueta: id\_numero

Mensaje: Ingrese el número de teléfono

Utilice **reintentos** para mostrar el valor del nodo.

Siguiete: siguiente

Reintentos: 3

Mensaje Reintentos: reintentos agotada...

Mensaje de Error: Se esperaba un número...

Nombre de nodo

Mensaje de solicitud

Siguiete nodo

Máximo de Reintentos

Mensaje de reintento

Mensaje de falla por reintentos

## #17. Operador



Icono:

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 específico o se esté realizando una transferencia de tipo group(\*) en el mensaje debe ir el token o keyword para que transferir al grupo específico.
- v. **Siguiente:** Corresponde al siguiente nodo en el proceso del dialogo.

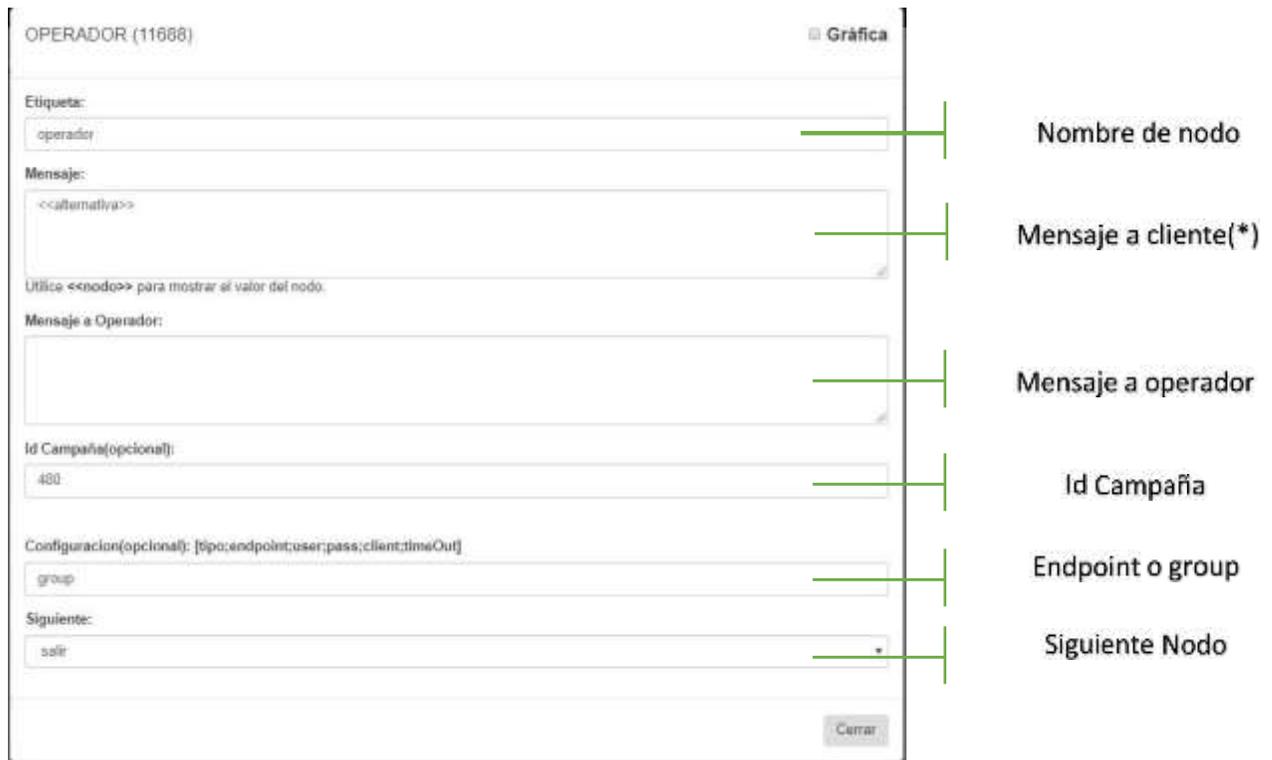
### Datos Generales:

**Input:** No aplica. Opcionalmente se agregan valores de nodos o variables de sesión como mensaje al operador.

**Output:** No aplica.

**Reintento:** No aplica.

## Layout:



The image shows a configuration form for an operator named 'OPERADOR (11688)'. The form contains several input fields and a dropdown menu, each with a green line pointing to a label on the right. The labels are: 'Nombre de nodo' (pointing to the 'Etiqueta' field), 'Mensaje a cliente(\*)' (pointing to the 'Mensaje' field), 'Mensaje a operador' (pointing to the 'Mensaje a Operador' field), 'Id Campaña' (pointing to the 'Id Campaña(opcional)' field), 'Endpoint o group' (pointing to the 'Configuracion(opcional)' field), and 'Siguiete Nodo' (pointing to the 'Siguiete:' dropdown menu). A 'Cerrar' button is located at the bottom right of the form.

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 está asociado a un grupo en específico. 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



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

### Datos Generales:

Input: No aplica.

Output: Latitud, longitud.

Reintento: Si, permite cantidad de intentos y frase personalizada.

### Layout:



POSICION Gráfica

Etiqueta:

Mensaje:

Utiliza «<» para mostrar el valor del nodo.

Siguiente:

Reintentos:

Mensaje Reintentos:

Mensaje de Error:

- Nombre de nodo
- Mensaje de solicitud
- Siguiente nodo
- Máximo de reintentos
- Mensaje de reintento
- Mensaje reintento agotados

## #19. Texto



Icono

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

### Datos Generales:

**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.

### Layout:



The image shows a configuration interface for a 'TEXTO' node. The interface includes the following fields and labels:

- Nombre de nodo:** 'TEXTO' (top left)
- Mensaje de solicitud:** 'Etiqueta: 1\_descuento' (top left)
- Siguiente nodo:** 'siguiente: sig\_mensaje' (middle left)
- Máximo de reintentos:** 'Reintentos: 1' (middle left)
- Nodo para reintentos agotados:** 'Mensaje Reintentos: Reintentos agotados' (middle left)
- Mensaje de reintento:** 'Opcional Modo Reintentos' (middle left)
- Mensaje reintento agotados:** 'Mensaje de Error: De esperar un texto' (middle left)
- Función de validación:** 'Validación de Datos: Sin Validación' (bottom left)
- Webservice de validación:** 'Un Valid' (bottom left)

## #20. Tokens



**Descripción:** 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 análisis 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.
- ii. **A Evaluar:** Corresponde al mensaje(msg), nodo, o variable de entorno que se va a evaluar. Por defecto se evalúa el último mensaje ingresado por el cliente.
- iii. **Nuevo Token:** Se deben completar los tres campos de manera obligatoria (Token, Clave y Precisión) 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 será 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, además si se necesita separar palabras hacer uso de \_ como conector y no dejar espacios en blanco.
  - b. **Clave:** Son las palabras que se busquen dentro del mensaje que envía el cliente. Si son más 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.

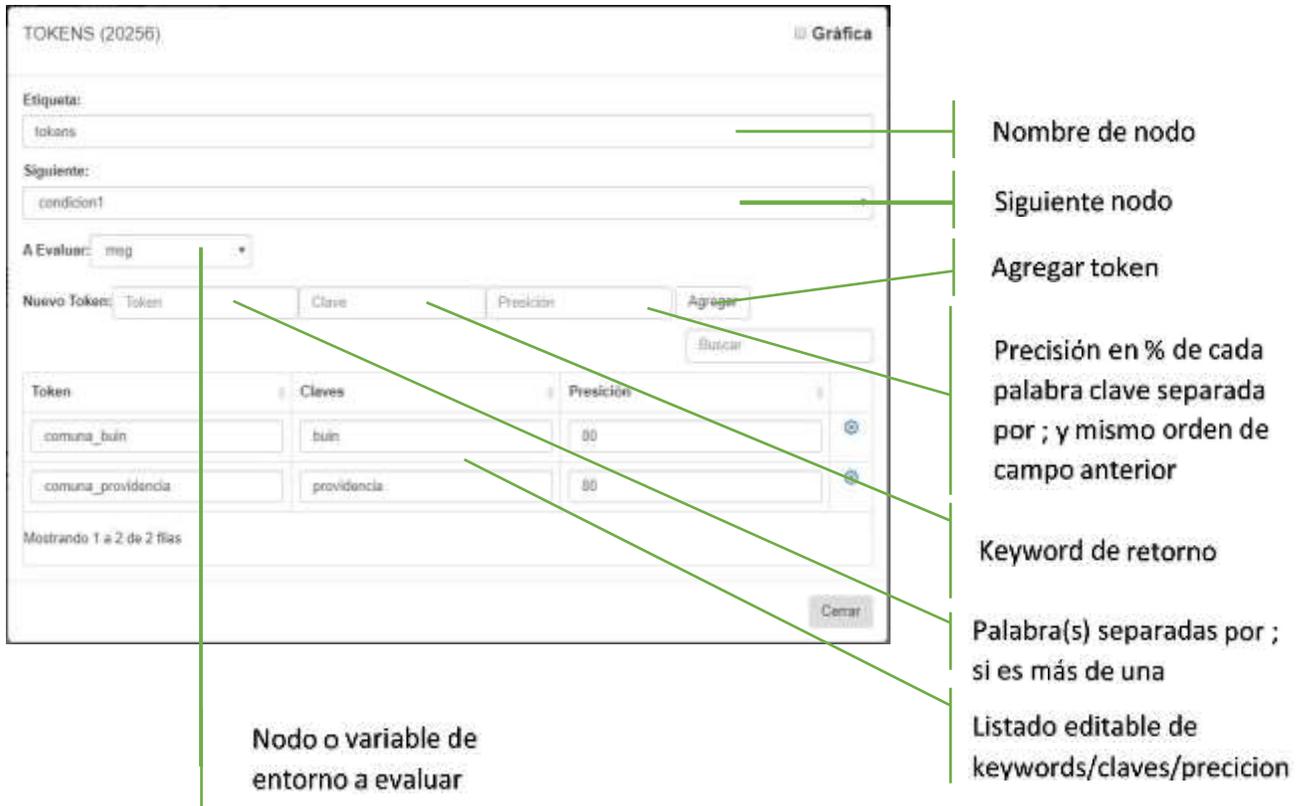
## Datos Generales:

Input: Mensaje de usuario.

Output: Keyword asociada a reconocimiento.

Reintento: No aplica.

Layout:



TOKENS (20256) Gráfica

Etiqueta: tokens

Siguiete: condicion1

A Evaluar: msg

Nuevo Token: Token Clave Precision Agregar

Token	Claves	Precision
comuna_buin	buin	80
comuna_providencia	providencia	80

Mostrando 1 a 2 de 2 filas

Cerrar

Nombre de nodo

Siguiete nodo

Agregar token

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

Keyword de retorno

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

Listado editable de keywords/claves/precision

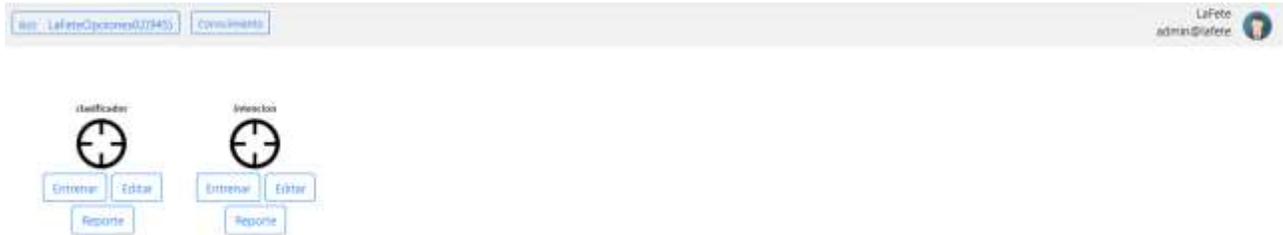
Nodo o variable de entorno a evaluar

Notas:

Para el aprendizaje es recomendable utilizar la opción en el menú

*Aprendizaje*

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 editar 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.

Nuevo Token		clasificador	
Token	Uso	Claves	
alto_en_cacao	2	5 alto_cacao alto_en_cacao Regansa.vicente:taguafagua soymaria:pinto:Regan,hasta:aca: yola	<a href="#">Editar</a>
asistida	1	asistida dametelefono esurgente llamado:numero nadia:com:esta que:amen	<a href="#">Editar</a>
beneficios_cacao		beneficio:cacao beneficios_cacao	<a href="#">Editar</a>
beneficios_club		beneficios:club beneficios_club codigo:de:cuenta:bombones como:hago:socio cumpleaños:retiro:bombones donde:reviso:puntos quiero:inscribirme quiero:saber:donde:pongo:cupones:de:cuanto:	<a href="#">Editar</a>
cambios_pedido		cambios_pedido confirmando:direccion equivocados:direccion:pedido quiero:cambio	<a href="#">Editar</a>
cancelacion		cancelacion cancelar:pedido	<a href="#">Editar</a>

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

Token Dialogo

Claves	Precisión	
actualizo;datos	80;80	Borrar
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*, se debe seleccionar el rango de fecha en el cual se quiere trabajar y una vez seleccionado 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	QToken	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 ▼			Agregar Ignorar
quiero un alisador de pelo	1	actualiza_datos ▼			Agregar Ignorar
quiero un tv samsung	1	actualiza_datos ▼			Agregar Ignorar
quiero un televisor samsung	1	actualiza_datos ▼			Agregar Ignorar
wafflera	1	actualiza_datos ▼			Agregar Ignorar
quiero una wafflera	1	actualiza_datos ▼			Agregar Ignorar
quiero comprar una wafflera	1	actualiza_datos ▼			Agregar Ignorar
quiero comprar un televisor samsung	1	actualiza_datos ▼			Agregar Ignorar

En la opción reporte se puede descargar el registro de la cantidad de ingresos, este archivo se descarga en formato CSV.

## #21. Memoria

Icono:



**Descripción:** 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.

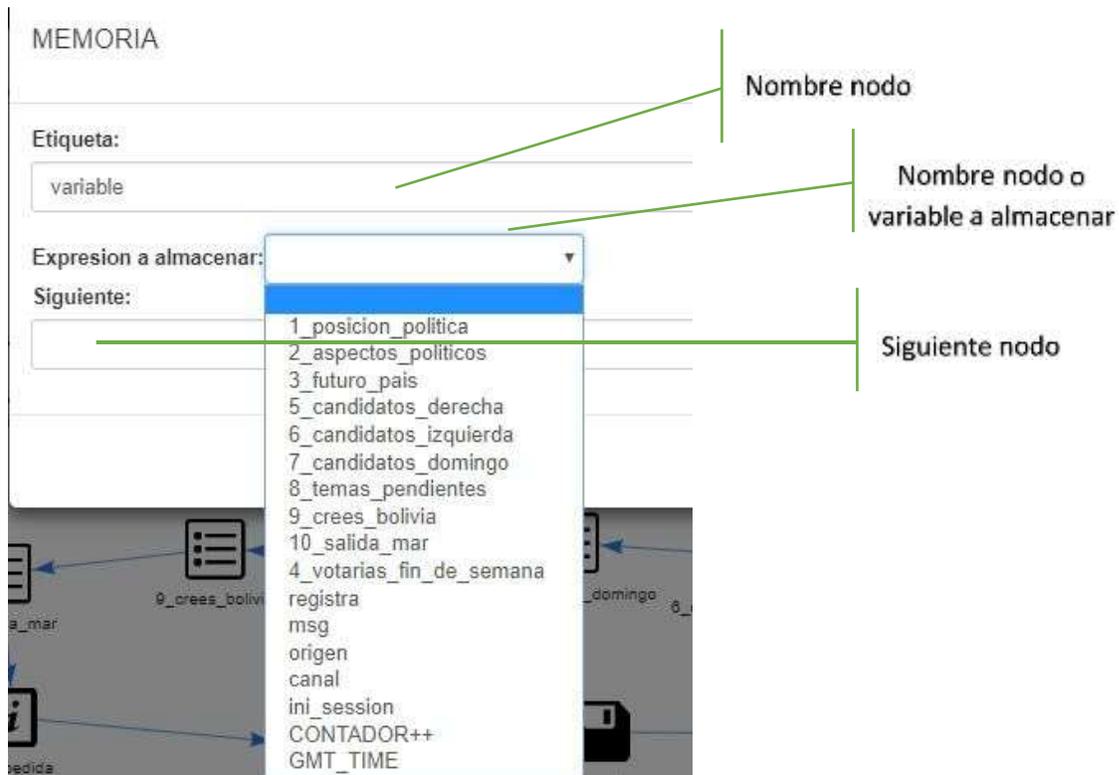
### Datos Generales:

**Input:** salida de otro nodo, hora del sistema.

**Output:** lo que almacene.

**Reintento:** No aplica.

## Layout:



MEMORIA

Etiqueta: variable

Expresion a almacenar:

Siguiente:

Nombre nodo

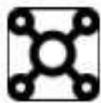
Nombre nodo o variable a almacenar

Siguiente nodo

1\_posicion\_politica  
2\_aspectos\_politicos  
3\_futuro\_pais  
5\_candidatos\_derecha  
6\_candidatos\_izquierda  
7\_candidatos\_domingo  
8\_temas\_pendientes  
9\_crees\_bolivia  
10\_salida\_mar  
4\_votarias\_fin\_de\_semana  
registra  
msg  
origen  
canal  
ini\_session  
CONTADOR++  
GMT\_TIME

## #22. Multiplexor

### Icono:



Descripción: 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**.

### Datos Generales:

MULTIPLEXOR Gráfica

---

**Etiqueta:**  
multi\_arriendo4 Nombre de nodo

**Valor a Evaluar:**  
diapo4 Nodo operador y valor a evaluar

**Valor => Siguiente Nodo:**

1	diapo5	Nodo(s) siguiente(s) si es verdadera la condición
0	token1	
2	arriendo?	

Use 0 como valor comodín Con 0 (cero), va a nodo si alguna de las opciones no se encuentra

## #23. Transforma:

Icono:



Descripción: 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.

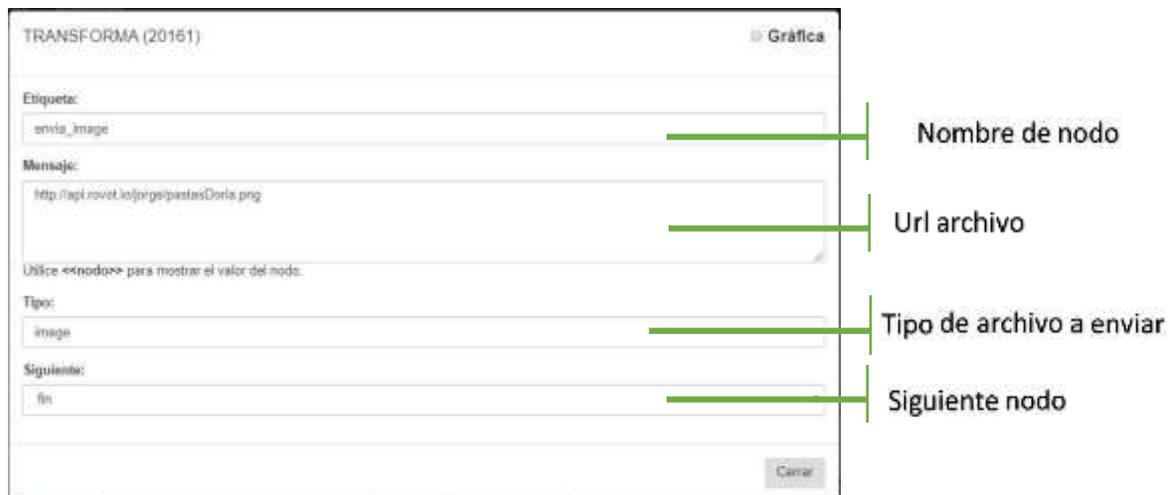
### Datos Generales:

**Input:** no aplica.

**Output:** Archivo multimedia dispuesto en la url valida

**Reintento:** No aplica.

**Layout:**



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

### Datos

Dialogo	Registros	Ultimo	
cadem_confirma_outbound	5830	2018-10-25 09:27:30	<a href="#">Detalle</a>
cadem_enrolamiento	1794	2018-10-24 22:21:45	<a href="#">Detalle</a>
cadem_enrolamiento_02	44	2018-10-26 00:02:54	<a href="#">Detalle</a>
encuesta01	626	2018-10-17 19:21:20	<a href="#">Detalle</a>
encuesta02	1150	2018-10-23 23:16:46	<a href="#">Detalle</a>
encuesta03	40	2018-10-26 00:36:11	<a href="#">Detalle</a>

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

Items | Word Cloud



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	Carlina Golic
56947745460	56941317762	2018-10-19 12:59:15	Aproba	Haddad	Buen camino	Ni optimista ni pesimista	No sé
56947745460	56941317762	2018-10-19 12:59:15					
56947745460	56941372037	2018-10-18 12:21:28	Aproba	Bolsonaro	Buen camino	Optimista	No sé
56947745460	56941440748	2018-10-18 15:17:20	Desaprueba	No sé	Mal camino	Muy pesimista	Daniel judeu
56947745460	56941485660	2018-10-19 11:08:03	Desaprueba	No sé	Mal camino	Ni optimista ni pesimista	Ricardo lagos weber
56947745460	56941607391	2018-10-19 11:10:12	Aproba	No sé	Buen camino	Ni optimista ni pesimista	Beatriz sanchez

Adicionalmente se dispone de dos tipos de gráficos que ayudan a entender cómo se está 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.

## #24. Contexto

Icono:



Descripción: Este nodo permite pasar la información que se considere importante de un diálogo a otro, para así poder tener disponible información ingresada previamente en la conversación y poder usarla sin necesidad de solicitarla nuevamente al cliente

Para configurar este nodo se debe completar los siguientes campos:

- i. **Expresión a almacenar:** Corresponde a cualquier valor de un nodo del dialogo o alguna variable de sesión, siendo este el único nodo que rescata la información almacenada para ser utilizada en otros diálogos.
- ii. **Siguiente:** Corresponde al nodo hacia el cual va a avanzar el bot.

### Datos Generales:

**Input:** no aplica.

**Output:** no aplica.

**Reintento:** No aplica.



CONTEXTO (23269)  Gráfica

Etiqueta:  Nombre de nodo

Expresion a almacenar:

Siguiente:  Siguiente nodo

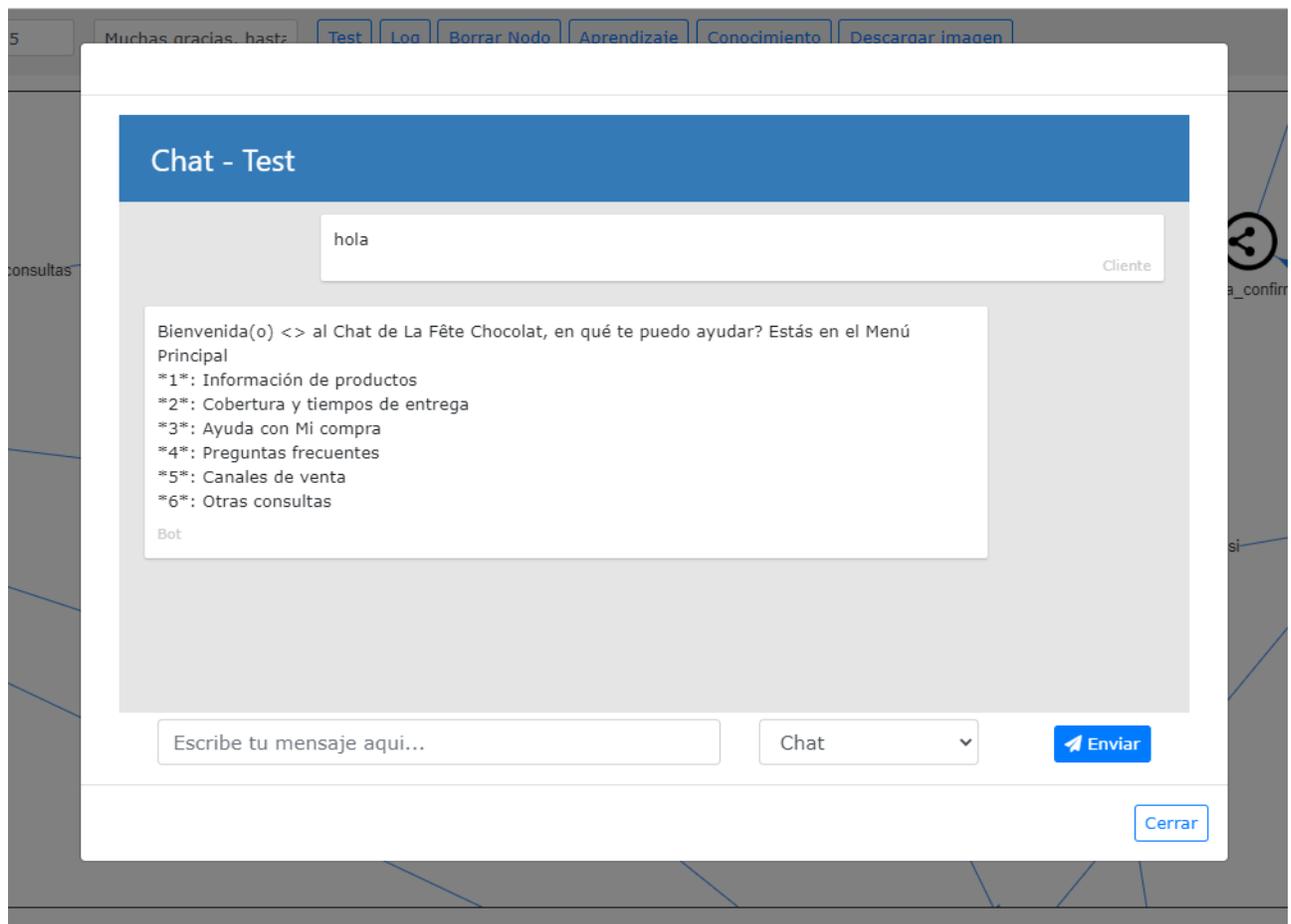
## Otras Funcionalidades

Además de las funciones del dialogo ya presentadas se tiene las siguientes:



**Tiempo de espera:** Se puede personalizar el tiempo y mensaje de espera para la respuesta del cliente una vez superado establecido se manda el mensaje configurado.

**Test:** Permite hacer pruebas de cómo se visualizaría el dialogo



**Log:** Muestra los logs de las interacciones del dialogo en las últimas 2 horas

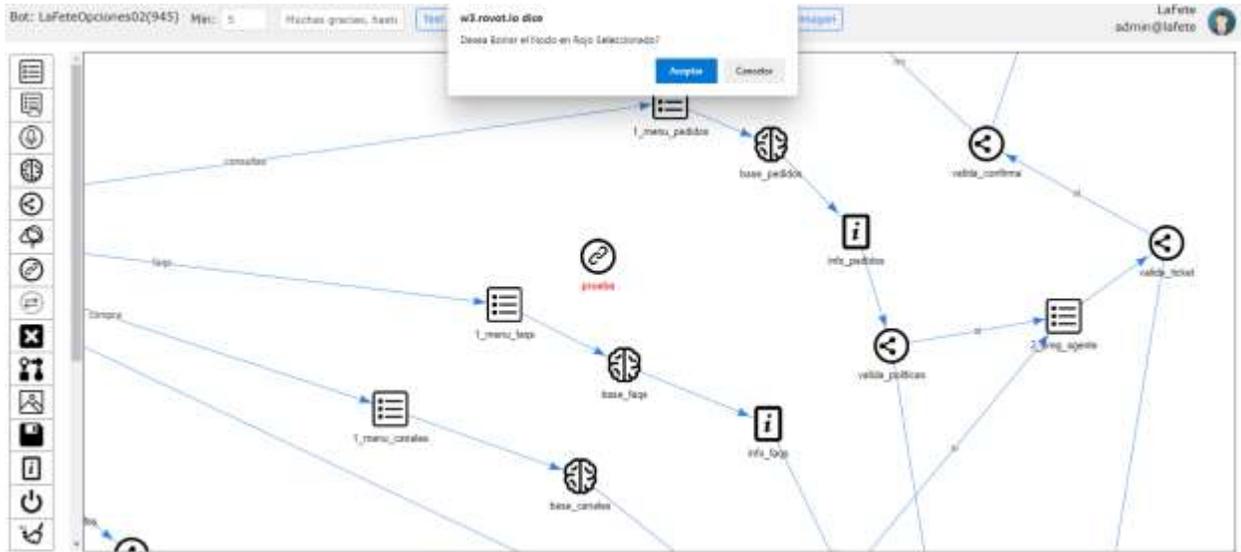
Muchas gracias, bastz [Test](#) [Log](#) [Borrar Nodo](#) [Aprendizaje](#) [Conocimiento](#) [Descargar imagen](#)

Log Ultimas 2 Horas.

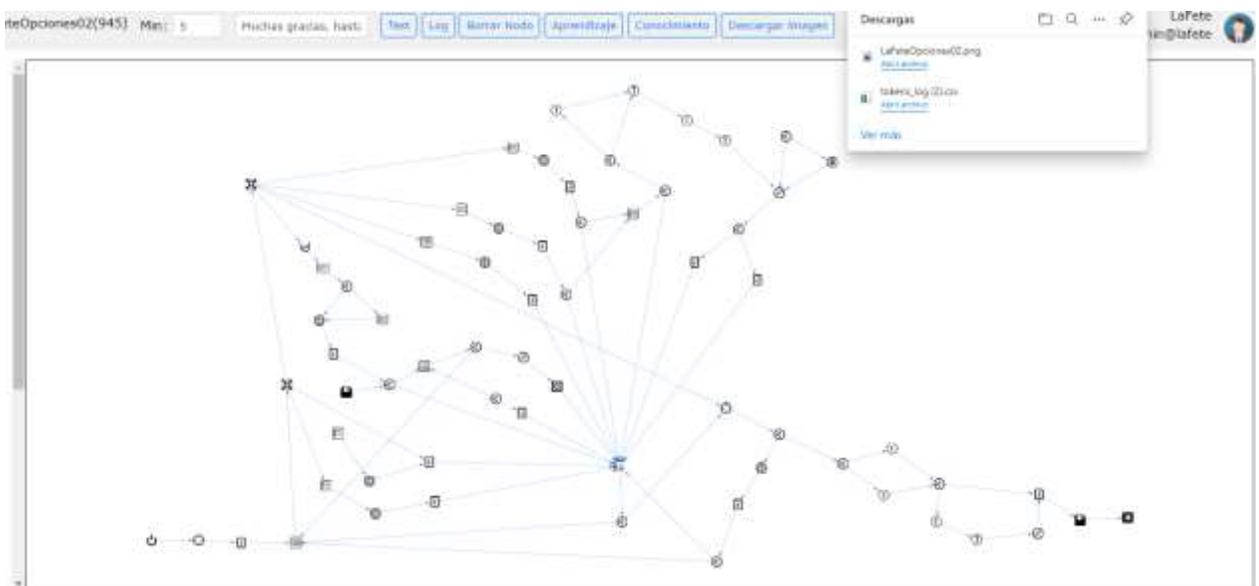
Search

ID	Origen	Label	Tipo	FechaHora	Log
74895-0008	665c160b-0404-4885-b52b-bb5620f64772	0_menu	alternativas	2021-04-26 19:08:54	nodo alternativas
74895-0006	665c160b-0404-4885-b52b-bb5620f64772	4_algo_mas	alternativas	2021-04-26 19:08:54	nodo alternativas
74894-9526	665c160b-0404-4885-b52b-bb5620f64772	4_algo_mas	alternativas	2021-04-26 19:08:46	nodo alternativas
74894-9525	665c160b-0404-4885-b52b-bb5620f64772	info_cobertura	informacion	2021-04-26 19:08:46	salida:En La Fête Chocolat contamos con distintas opciones de despacho según la zona de envío: - Express: despacho en menos de 2 horas. - AM/PM: despacho en menos de 12 horas hábiles. - PM: despacho en menos de 24 horas. - Normal: despacho de 1 a 3 días hábiles. - Programado: puedes programar tu despacho para el día que quieras, con entrega dentro del día entre 10:30 y 20:00 horas.
74894-9524	665c160b-0404-4885-b52b-bb5620f64772	0_menu	alternativas	2021-04-26 19:08:46	nodo alternativas
74894-9216	665c160b-0404-4885-b52b-bb5620f64772	0_menu	alternativas	2021-04-26 19:08:40	nodo alternativas
74894-9214	665c160b-0404-4885-b52b-bb5620f64772	bienvenida	informacion	2021-04-26 19:08:40	salida:Bienvenida(o) <<nick>> al Chat de La Fête Chocolat, en qué te puedo ayudar?
74894-9213	665c160b-0404-4885-b52b-bb5620f64772	intencion	tokens	2021-04-26 19:08:40	var:intencion=

**Borrar Nodo:** Permite borrar un nodo, para esto se debe seleccionar el nodo a borrar y una vez el nombre cambie a color rojo este se puede eliminar



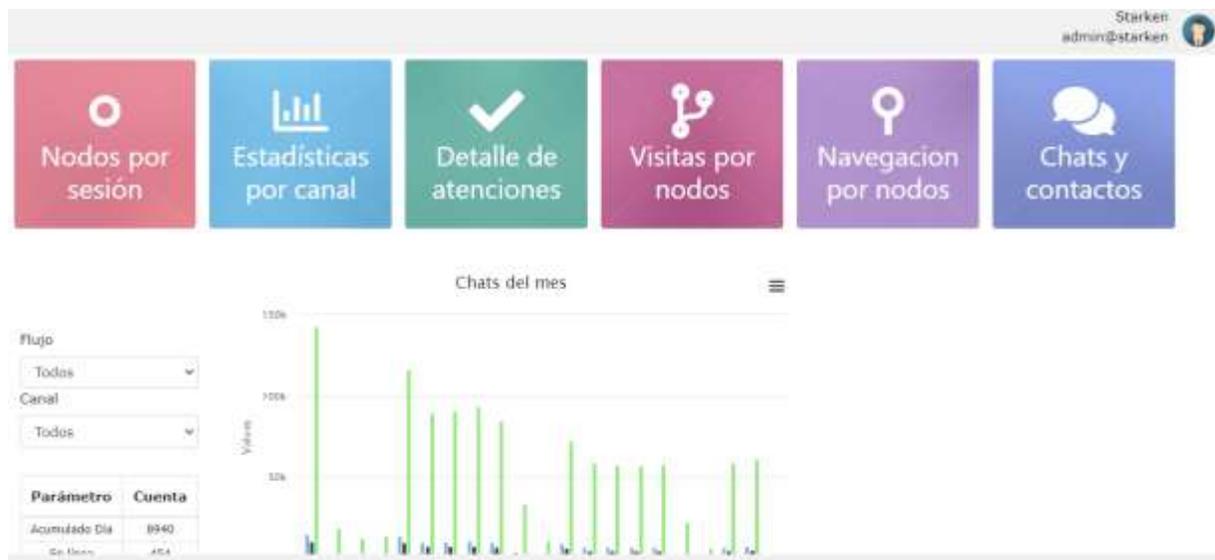
**Descargar Imagen:** Permite descargar el diagrama del dialogo completo en un archivo png



## Reportes y Estadísticas

En esta opción de la plataforma se pueden encontrar los reportes y/o estadística del flujo de información que hay en el bot, estas estadísticas se encuentran separadas en seis grupos los cuales son:

- i. Nodos por sesión
- ii. Estadísticas por canal
- iii. Detalles de atención
- iv. Visitas por nodo
- v. Navegación por nodo
- vi. Chat y contactos



Mostrando a su vez la gráfica del movimiento de mensajes en los canales definidos. En todos se puede seleccionar un rango En esta sección del menú se encuentran los reportes base de la plataforma.

## NODOS POR SESION

Esta sección permite obtener los registros tabulados de puntos de interés programados en el dialogo (**Solo nodos guarda**) por sesión o atención, por dialogo y rango de fecha.

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 solicitará la data.

Estadísticas de Nodos por sesión

Desde: 05-04-2021 Hasta: 09-04-2021 Dialogo: selecciona un dialogo

selecciona un dialogo

- selecciona un dialogo
- LaFeteOpciones
- La Fete NLP
- LaFeteOpciones02

registros que coinciden

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

Estadísticas de Nodos por sesión

Desde: 05-04-2021 Hasta: 09-04-2021 Dialogo: LaFeteOpciones02

destino	origen	fecha_hora	clasificador	intencion	nombre_usuario	comentarios	numero_pedido	razon_evaluacion	datos_contacto	5_calido
watchdogkita	12c1e780-0a0c-44b1-b4ca-7b189b71a2b5	2021-04-05 07:21:46	no		Hindán López-Cayacán	a la dirección ingresada la falta detalles	133282			

Una vez visualizada la data se puede exportar en diferentes formatos tales como:

- JSON
- XML
- CSV
- TXT
- SQL
- MS-Excel

## ESTADÍSTICAS 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 específico debes realizar los siguientes pasos:

- Seleccionar la fecha desde la cual se iniciará 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.

### Estadísticas por Canal

Desde:   Hasta:   Canal:   Ver

Una vez completado los campos antes mencionados y habiendo dado click sobre el botón **VER** se cargará 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 registró 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

- Mensajes: corresponde al total de mensajes que se enviaron durante el día.

### Estadísticas por Canal

Desde: 05-04-2021 Hasta: 10-04-2021 Canal: 56939196149(Whatsapp) Ver

Buscar

Día	Chats	Contactos	Mensajes
2021-04-05	207	176	1676
2021-04-06	435	350	3428
2021-04-07	279	204	2066
2021-04-08	187	150	1252
2021-04-09	251	199	1976
2021-04-10	40	40	340
<b>Total</b>	<b>1399</b>	<b>1119</b>	<b>10738</b>

Mostrando 1 a 6 de 6 filas

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

- JSON
- XML
- CSV
- TXT
- SQL
- MS-Excel

## DETALLE DE ATENCIONES

Registros por atenciones o sesiones con detalle de cada conversación o chat por dialogo y rango de fecha.

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

- **Desde:** corresponde a la fecha desde la cual se comenzará a buscar la data.
- **Hasta:** corresponde a la fecha hasta la cual se buscará 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 desplegará en una tabla con los siguientes campos:

- **Session:** corresponde al id de sesión que se asignó en el bot a una atención.
- **Origen:** Corresponde al número desde el cual se realizó 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 interactuó 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 inició la conversación.
- **Termino:** Corresponde a la fecha y hora en la que termino la conversación.
- **Ver:** Permite visualizar la conversación que se llevó a cabo.

La data puede ser descargada mediante el botón XLS.



## ESTADÍSTICAS VISITAS POR NODOS

Registro diario de cantidad de respuestas y timeout por nodos donde el usuario ingreso información.

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 solicitará la data.

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

### Estadísticas Visitas por Nodos

Desde:  Hasta:  Dialogo:  Ver

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

- **Nodo:** Corresponde al nombre del nodo que se contabiliza.
- **Cuenta:** Corresponde a la cantidad de sesiones activas que pasan por un nodo.
- **Time out:** Cantidad de mensaje que se le envió al cliente
- **Total:** Cantidad total de sesiones que pasaron por el nodo.

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

- JSON
- XML
- CSV
- TXT
- SQL
- Ms-Excel

## Estadísticas Visitas por Nodos

Desde: 12-04-2021 Hasta: 18-04-2021 Dialogo: Coopeuch01\_v3 Ver Detalle

  Buscar

Nodo	Cuenta	Time out	Total
agente	579	0	579
texto_motivo	331	46	377
motivo_no_sigue	17	3	20
liquidacion_3	77	2	79
liquidacion_2	82	19	101
liquidacion_1	101	8	109
interesado	283	15	298
imagen_cedula	116	51	167
<b>Total</b>		<b>144</b>	

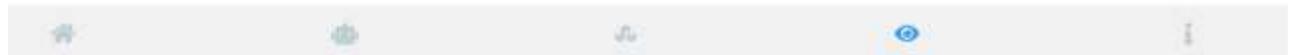


## Estadísticas de Navegación por Nodos

Desde: 12-04-2021 Hasta: 18-04-2021 Diálogo: Coopeuch01\_v3 Ver

Nodo	Tipo	Mensaje	Sesiones	Opciones
motivo_no_sigue	texto	Podría indicarnos por qué no sigue interesado (por favor indicar escribiendo la letra de la alternativa). A) Ya no lo necesito B) Solicité el crédito en otra institución financiera C) Prefiero hablar con un ejecutivo	17	Ver
texto_motivo	texto	Queremos preguntarte si ¿Sigues interesado? 1.- "SI", sígo interesado. 2.- "No", no sígo interesado. 3.- Número equivocado. ¿Por qué no sígo el proceso? A.- Prefiero ir a Sucursal B.- No confío en WhatsApp C.- Otros	342	Ver
liquidacion_3	foto	Envíanos por favor la tercera imagen.	78	Ver
liquidacion_2	foto	Envíanos por favor la segunda imagen.	85	Ver
liquidacion_1	foto	Por favor, envíanos la primera imagen.	104	Ver
imagen_cedula	foto	Envíanos primero la Fotocopia de tu Cédula de Identidad por ambos lados.	129	Ver
agente	operador	Conectando con un ejecutivo, un momento por favor	572	Ver
		Para continuar con el proceso de solicitud es necesario que nos envíes algunos documentos para la evaluación.		

Mostrando 1 a 8 de 8 filas



Al seleccionar ver en las opciones se despliega el detalle y la cantidad de mensajes que se enviaron desde el nodo en particular.

Además, esta información se puede descargar como archivo CSV desde la opción Detalle.

Detalle

TEXTO

Cantidad	Msg
7	A
7	C
1	Ya lo solicité
1	Ya no lo necesito
1	Ya tome el crédito en otro lado \nYa que cuando se lo solicité se negaron

Detalle Diario

[Cerrar](#)

## ESTADÍSTICAS POR CHAT Y CONTACTO

Esta sección muestra la cantidad de chats que se iniciaron durante un determinado periodo de tiempo para un dialogo seleccionado. Además, 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 solicitará la data.

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

### Estadísticas Chats y Contactos

Desde:   Hasta:   Dialogo:

La información asociada se desplegará 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
- TXT
- SQL
- Ms-Excel

## Estadísticas Chats y Contactos

Desde: 12-04-2021  Hasta: 18-04-2021  Dialogo: Coopeuch01\_v3  Ver

Dia	Chats	Contactos	Mensajes
2021-04-12	189	189	1046
2021-04-13	174	174	836
2021-04-16	126	126	684
2021-04-14	139	139	662
2021-04-15	134	134	592
2021-04-17	1	1	14
<b>Total</b>	<b>763</b>	<b>763</b>	<b>3834</b>

## Reconocimiento de texto en imágenes

### Objetivo:

Entrega el texto detectado dentro de una imagen.

### Como utilizarlo:

Para hacer uso de este servicio se debe realizar una llamada desde un nodo de tipo datoWeb en el Bot el cual debe llamar a la siguiente url:

- [http://api.rovot.io/ws/lee\\_imagen/revisa\\_imagen.php?img\\_busqueda=<<imagen>>](http://api.rovot.io/ws/lee_imagen/revisa_imagen.php?img_busqueda=<<imagen>>)

Donde se debe reemplazar el parámetro **imagen** por el nombre del nodo de tipo foto que contiene la imagen a analizar.

El servicio está limitado por IP por lo que solo es accesible desde el bot, cualquier intento de llamarlo desde otra IP resultara en una respuesta de error del tipo: **ERROR: IP invalida para esta llamada**

Si no se incluye la variable **img\_busqueda** la respuesta a la llamada será del tipo: **ERROR: Falta el parámetro img\_busqueda.**

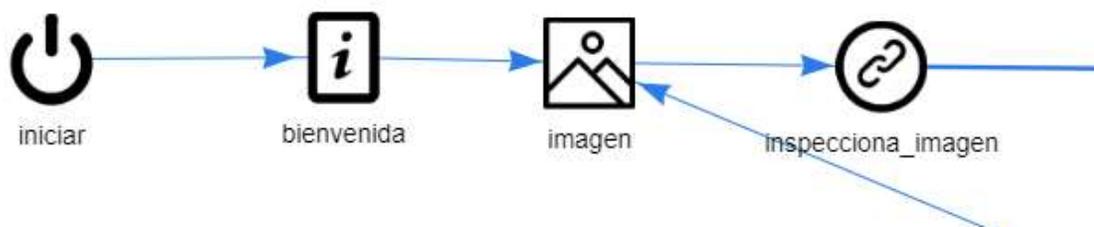
En caso de ocurrir un error en la llamada al servicio de Google Cloud Vision el servicio retornara una respuesta del tipo: **ERROR: No se logró realizar la llamada**

Para el caso de éxito el servicio responderá con el texto detectado en la imagen que se pase al resto del flujo.

Para el caso de éxito si el servicio no detecta texto en la imagen analizada se retornará una respuesta del tipo: **NO SE DETECTA TEXTO EN LA IMAGEN**

El texto reconocido o retorno de la ejecución del endpoint queda disponible en la variable de sesion con el nodo datoWeb que la llama para ser utilizado a continuación en el flujo.

### Ejemplo de configuración de secuencia en el Bot



## Ejemplo de configuración nodo DatoWeb

DATOWEB (74855)

Gráfica

Etiqueta:

inspecciona\_imagen

Siguiente:

procesa\_img

URL:

http://api.rovot.io/ws/lee\_imagen/revisa\_imagen.php?img\_búsqueda=<<imagen>>

Cerrar

## Transcripción de audio (Speech-to-Text)

### Objetivo:

El servicio de transcripción permite reconocer lo que se dice en un archivo de audio y entregarlo como texto.

### Costo:

Sobre audios de 60 segundos, el costo es de 0,03 USD el minuto transcrito.

### Como se usa:

Para hacer uso de este servicio se debe realizar una llamada desde un nodo de tipo datoWeb en el Bot el cual debe llamar a la siguiente url:

- [http://api.rovot.io/google\\_transcripcion/transcripcion.php?aud\\_transcribir=<<audio>>](http://api.rovot.io/google_transcripcion/transcripcion.php?aud_transcribir=<<audio>>)

Donde se debe reemplazar el parámetro **audio** por el nombre del nodo de tipo foto que contiene el archivo de audio a analizar.

El servicio está limitado por IP por lo que solo es accesible desde el bot, cualquier intento de llamarlo desde otra IP resultara en una respuesta de error del tipo: **ERROR: IP invalida para esta llamada**

Si no se incluye la variable **aud\_transcribir** la respuesta a la llamada será del tipo: **ERROR: Falta el parámetro aud\_transcribir.**

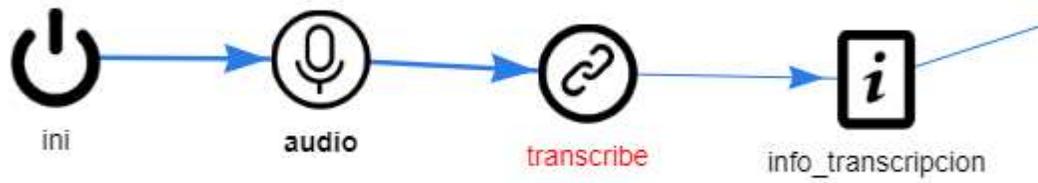
En caso de ocurrir un error en la llamada al servicio de Google Transcripción el servicio retornara una respuesta del tipo: **ERROR: No se logró realizar la llamada**

Para el caso de éxito el servicio responderá con el texto transcrito del audio que se pase para el resto del flujo o diálogo.

Para el caso de éxito si el servicio no detecta audio que se pueda transcribir en el audio analizado se retornará una respuesta del tipo: **NO SE LOGRO TRANSCRIBIR EL ARCHIVO**

El texto reconocido o retorno de la ejecución del endpoint queda disponible en la variable de sesion con el nodo datoWeb que la llama para ser utilizado a continuación en el diálogo.

## Ejemplo de configuración de secuencia en el Bot



## Ejemplo de configuración nodo DataWeb

DATOWEB (60441)  Gráfica

---

Etiqueta:

Siguiente:

URL:

## Servicios lectura de códigos: Reconocimiento de texto en códigos

### Objetivo:

Entrega el valor de los códigos detectados dentro de una imagen tanto de barra como QR.

### Como utilizarlo:

Para hacer uso de este servicio se debe realizar una llamada desde un nodo de tipo datoWeb en el Bot el cual debe llamar a la siguiente url:

- [https://api.rovot.io/ws/get\\_barcode.php](https://api.rovot.io/ws/get_barcode.php)

Este datoWeb debe estar inmediatamente después del nodo imagen ya que toma el parámetro “msg” de forma automática.

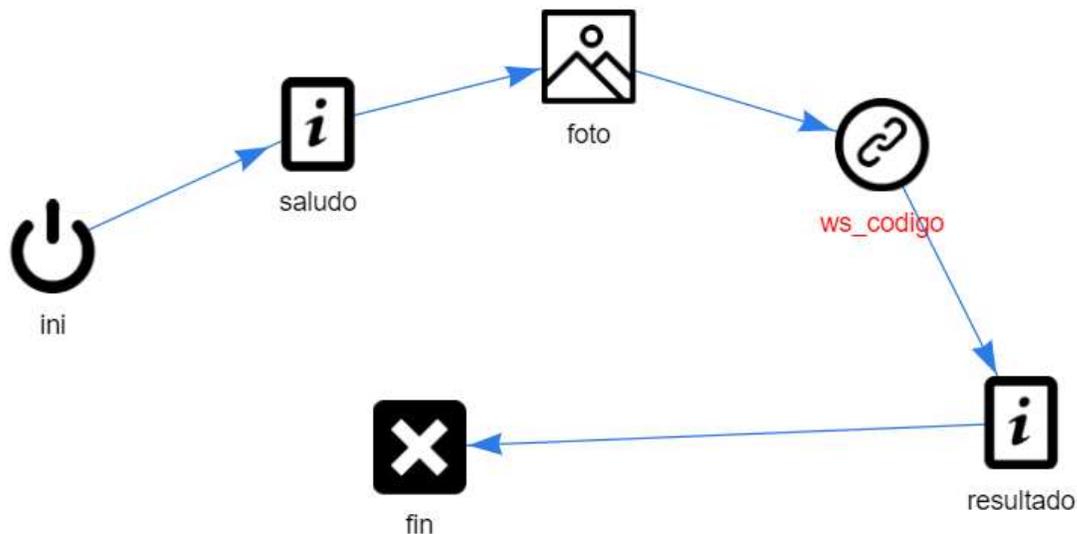
Considerar que los códigos de barra tienen distintos formatos y la librería admite EAN / UPC, Code 128, Code 39, Interleaved 2 of 5 y QR Code, por lo que se debe probar con un código antes de realizar cualquier propuesta

En caso de éxito retornara todos los códigos entregados en la imagen, considerar que si van un código de barras y un código QR retornara ambos

En caso de no encontrar nada en la imagen retornara el mensaje “no se encontraron codigos en la imagen... toma una con mejor calidad :)”

El texto reconocido o retorno de la ejecución del endpoint queda disponible en la variable de sesion con el nodo datoWeb que la llama para ser utilizado a continuación en el flujo.

### Ejemplo de configuración de secuencia en el Bot



## Ejemplo de configuración nodo DatoWeb

DATOWEB (64923)  Gráfica

Etiqueta:

Siguiente:

URL:

## Ejemplo en telegrama

Puedes encontrar un ejemplo en el bot de telegram llamado “@Demo\_barcode\_bot”



Luciano

17:23:13



Demo\_barcode

17:23:16

Código reconocido:

CODE-128:5330068279398710013301131240

Hasta pronto