

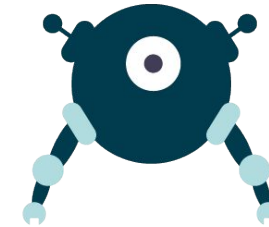
CAPACITACIÓN

Bots.

¿Qué es un bot?

Un bot es un **programa informático que efectúa de forma automática tareas repetitivas a través de internet**, evitándole así una tarea imposible o tediosa a un ser humano.

Los bots permiten la ejecución de flujos y utilizan un motor de Javascript que les permite realizar casi cualquier acción si se poseen los conocimientos necesarios de programación. Pueden brindar respuestas simples o incluso realizar transferencias, efectuar consultas a bases de datos, ejecutar servicios web, y más.



<ChatBot



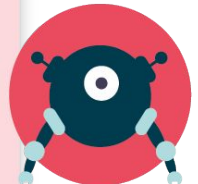
Samantha

Hi, I need some information

Integra Chatbot

Welcome to our automatic attention system.
Who do you want to talk to?

1. Support Team
2. Sales Team
3. Customer Success



Samantha

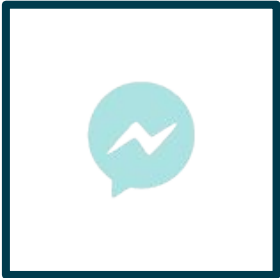
3 Customer Success please



Webchat



WhatsApp



**Facebook
Messenger**



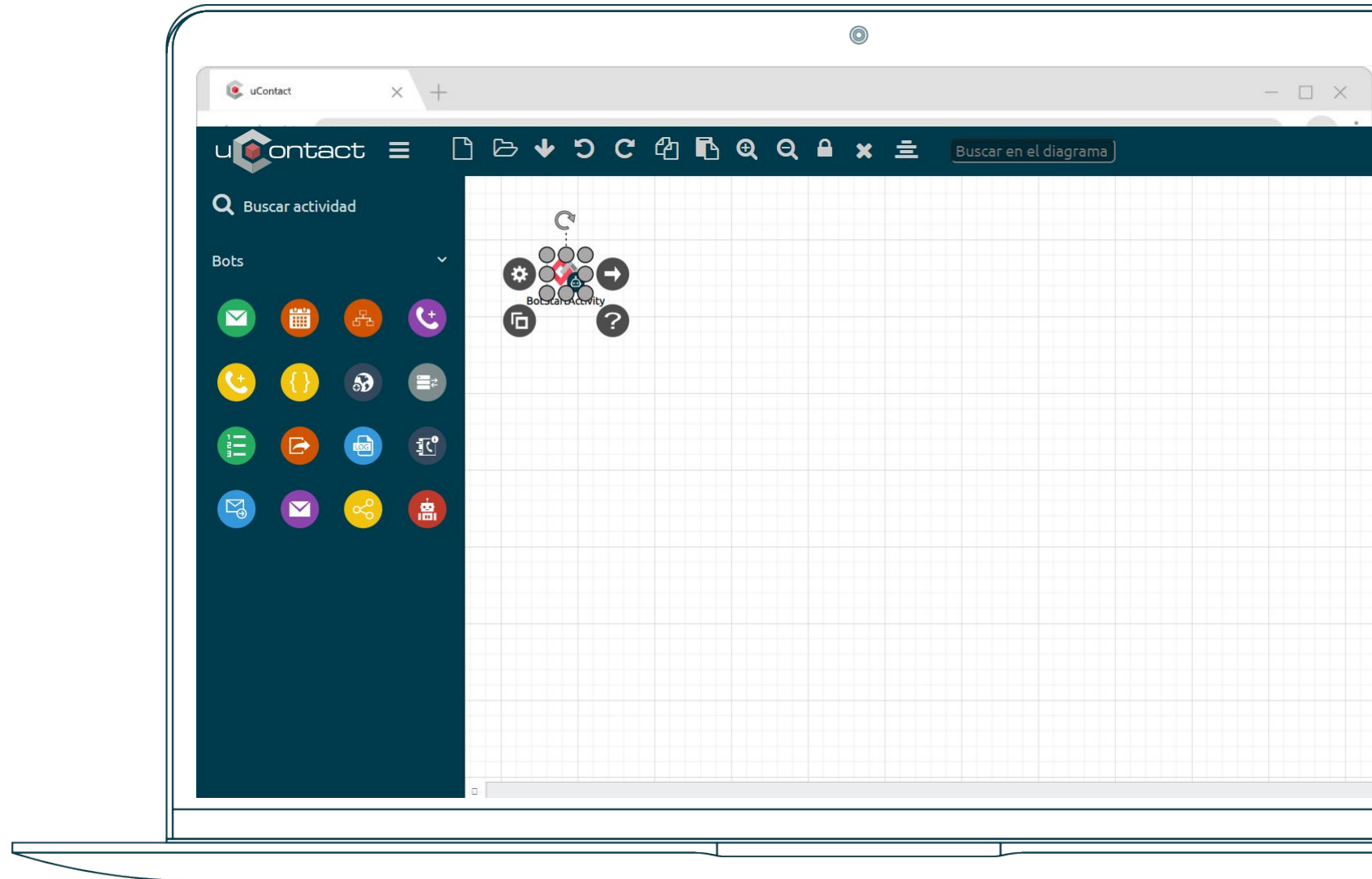
SMS



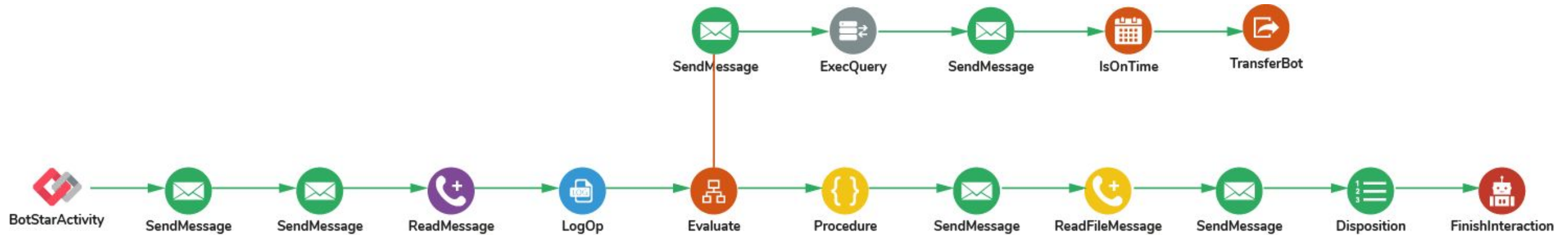
**Correo
electrónico**

Ingresa a uContact con un usuario de tipo 'Supervisor', el cual cuenta con permisos para utilizar el Diseñador de Flujos de la plataforma.

1. Acceder al Diseñador de Flujos, en el que se abrirá una pantalla en blanco y, sobre la izquierda, se verá en el menú de actividades un desplegable nombrado 'Bots' al final de la lista.
2. Seleccionar y, utilizando un sistema simple de Drag-and-Drop, arrastrar a la sección de la derecha de la pantalla todas las actividades que se quiere que realice el Bot, armando así su flujo de trabajo.



Las **actividades** del bot son los nodos que conforman el flujo y que determinarán el comportamiento del mismo. Para crear el bot, estas actividades se combinan y forman un flujo completo, que se ajustará al funcionamiento que se pretende lograr.





BotStartActivity:

Esta actividad es la primera del flujo, que, como lo indica su nombre, le ordena al Bot iniciar su actividad. Esto hace, entonces, que sea imprescindible para el correcto funcionamiento del mismo, debiendo siempre estar incluida en cualquier flujo creado.

Campos:

name	botTimeout
Nombre con el cual se identificará el bot.	El tiempo (en minutos) que deberá esperar el bot sin recibir respuesta para dar por terminada su actividad.



SendMessage:

Esta actividad le permite al Bot enviar mensajes a los clientes.

Este campo puede funcionar de tres formas diferentes:

Enviar mensaje simple

Para ello, simplemente escribimos el mensaje que se desea enviar en el campo 'Mensaje'.

Enviar opciones

Luego de presentarse, puede querer darle opciones al cliente y así tomar decisiones basadas en su respuesta. Para ello, debe redactar en el campo 'message' las opciones indicando el número de la opción, separándolas

Enviar mensaje con resultados

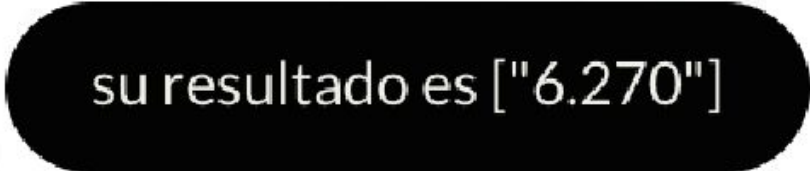
Otras actividades le permiten crear y almacenar datos en variables, los cuales luego pueden ser utilizados para mostrarle al cliente como resultados.

Por ejemplo:

En caso de que su flujo haga una consulta a una Base de Datos con el objetivo de devolverle un número de cliente, se puede almacenar ese número con una variable y luego utilizar un 'SendMessage' para enviar un mensaje que diga:

“Su número de cliente es \${Variable}”

El cliente, entonces, recibirá este mensaje con el resultado de su consulta en lugar de 'variable'.



su resultado es ["6.270"]



IsOnTime:

Esta actividad permite evaluar si el horario introducido en la actividad está dentro del período de tiempo establecido. Si lo está, el Bot deberá continuar con su flujo de trabajo por la flecha verde y, si no, debe continuar por la flecha roja.

Ejemplo:

El cliente escribe al Bot y selecciona la opción de 'Hablar con un agente'. Este, tras leer la respuesta del cliente puede decidir si enviarlo a una campaña u otra dependiendo del horario establecido.

El formato del horario debe ser:

mon,tue,wed,thu,fri,sat,sun;09:00-18:00

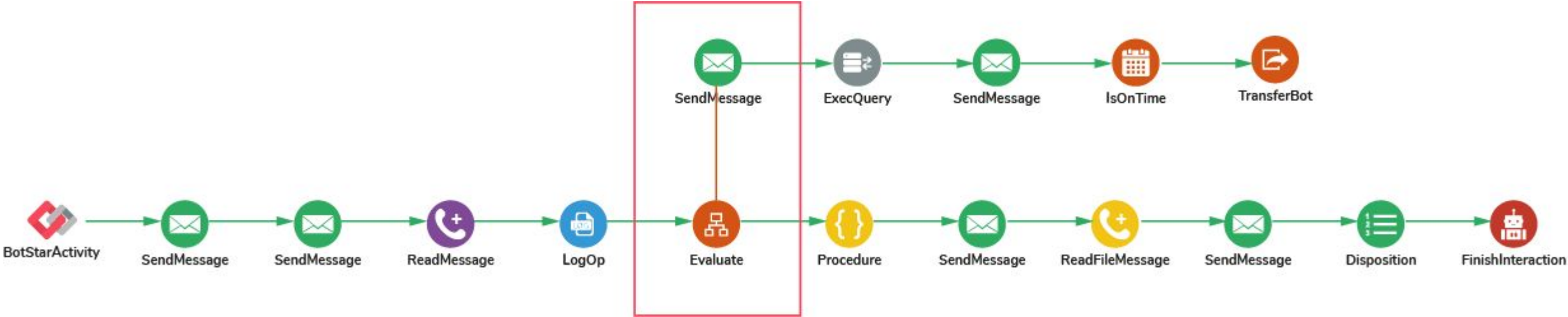
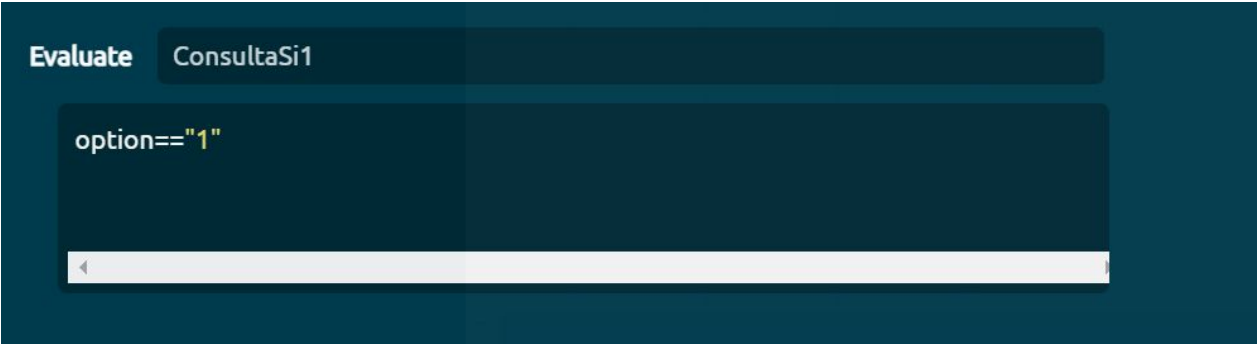
Y puede concatenar varios horarios con '&':

mon,tue,wed,thu,fri;09:00-18:00&sat,sun;09:00-13:00



Evaluate:

Permite evaluar una respuesta y, en base a ella, decidir por un camino u otro. Las actividades 'evaluate' pueden encadenarse unas tras otras en caso de existir varias opciones que resulten en diferentes acciones. Si la variable se cumple, irá por el camino verde que se desprende del 'Evaluate' y, si no se cumple, va por el rojo.





ReadMessage:

Esta actividad permite al Bot leer la respuesta enviada por el agente para luego poder evaluarla o guardarla en una variable.

variable

Nombre de la variable a la que se le asignará el mensaje escrito por el cliente.

time-out

Tiempo máximo en minutos para esperar con ese valor. En caso de que se supere ese tiempo, el flujo seguirá su ejecución normal y la variable quedará con valor vacío.

ReadMessage

Description

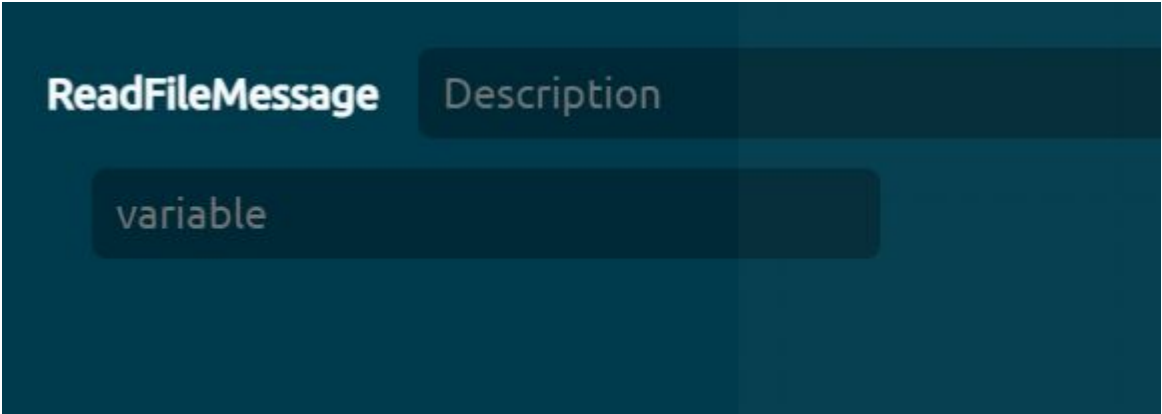
variable

0



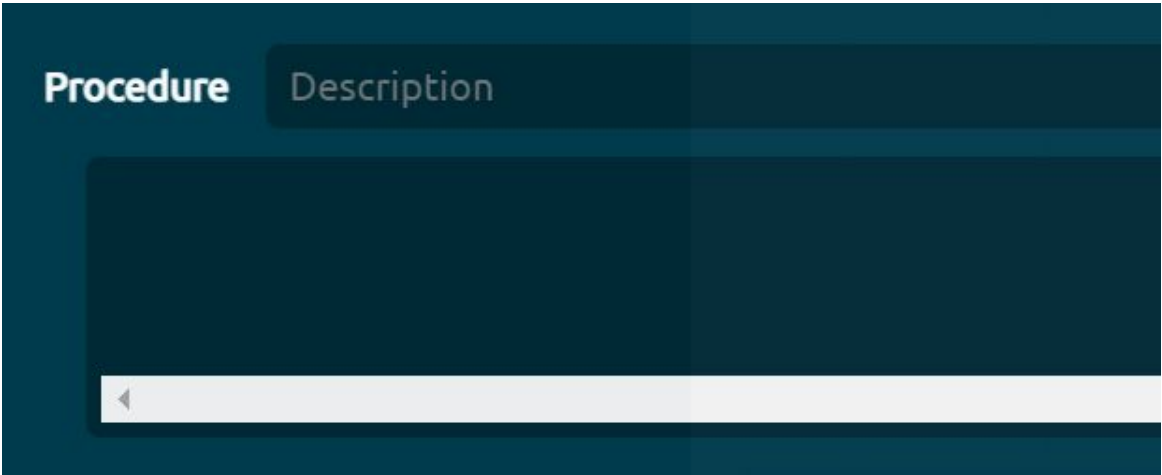
ReadFileMessage:

Esta actividad es similar a la anterior, con la única diferencia que se utiliza para guardar un archivo adjunto y hacérselo llegar con éxito al cliente.



Procedure:

Esta actividad permite ejecutar un código de JavaScript para parsear una respuesta de un Web Service, aumentar el valor de una variable, crear funciones para poder utilizarlas en el futuro, entre otros.





ExecWebService:

Como lo adelanta su comando, permite ejecutar un Web Service.
Para ello, se deben completar los siguientes campos:

variable	method	URL	body	headers	content-type
Nombre de la variable donde va a quedar guardada la respuesta del Web Service	Método del Web Service.	URL del Web Service	Cuerpo del request.	Se escriben en minúscula y son separados con un 'Enter'.	Tipo de header que viene con opciones precargadas para facilitar el cargado del contenido.

ExecWebService

WebService

result

POST

https://integraccs.com/resources/Wavy/message

"total":1,
"data":[

Content-Type:application/json

application/json



ExecQuery:

Esta actividad permite al Bot realizar consultas a una Base de Datos. Para ello, tiene en cuenta los siguientes campos:

base de datos	variable	script
Nombre de la Base de Datos que se pretende consultar.	Nombre de la variable en la que quedará configurada la respuesta del Web Service.	Lista de contactos que no quieren (o no pueden) ser contactados y que serán bloqueados por el marcador.

ExecQuery

ConsultaVersion

data

```
select value from ccdata.configuraciones where config = 'version'
```



Disposition:

Esta actividad permite realizar una tipificación a la interacción del Bot, pudiendo así hacerle seguimiento a los clientes. Las tipificaciones se insertan directamente en la **BD**, por ende, no tienen por qué ser creadas en el sistema. A su vez, por más de que sean creadas en uContact, las mismas no ejecutarán acciones como 'respool' o 'schedule' ya que pertenecen a otro canal.

The screenshot displays the configuration for a 'Disposition' activity in the uContact system. The interface is dark-themed. At the top, the title 'Disposition' is followed by a dropdown menu currently showing 'Dispositionlf4'. Below this, there are two input fields: 'Select' and 'Number'. The 'Select' field contains the text 'Este usuario seleccionó 4', and the 'Number' field contains the value '4'. To the right of these fields is a large text area containing the word 'extra'. A green circular refresh icon is located at the bottom right of the 'Select' field.

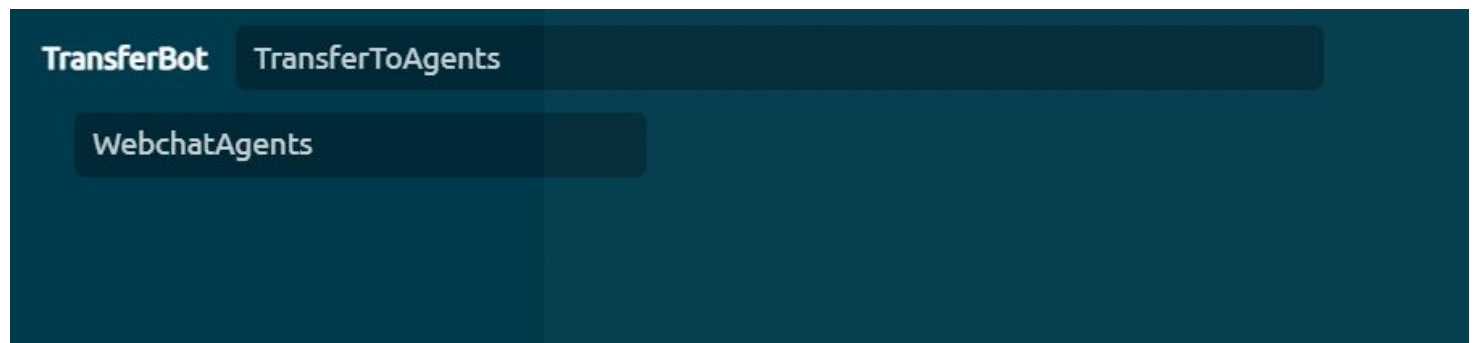


TransferBot:

Con esta actividad, es posible transferir una interacción desde un Bot a una campaña del mismo canal que se está utilizando (WebChat, WhatsApp, SMS, entre otros). Para que se ejecute correctamente, se debe indicar el nombre exacto de la campaña a la que se desea transferir.

Si se utiliza esta función, se recomienda no utilizar el mismo bot para 2 campañas de distintos canales ya que el bot no podrá transferir a otro canal.

Nota: Tras una actividad 'TransferBot' no se debe incluir un 'FinishInteraction'.





LogOp:

Permite imprimir un resultado o una respuesta en el IntegraServer log en modo 'SEVERE'.

Formato

`${log}`

LogOp CreateOptionValue

`${result}`



FinishInteraction:

Esta actividad le indica al Bot que terminó su recorrido y cierra la interacción con el cliente, por lo que debe ser la última en su flujo de trabajo. .

Luego de un ‘FinishInteraction’, el cliente del WebChat verá un mensaje para abandonar el chat o permanecer en él y ver la conversación, pero se le inhabilitan las llamadas y el área de texto.

FinishInteraction	Description

Bot Function.

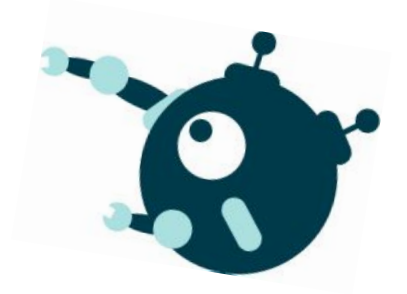


Los bots function son bots que se utilizan como funciones. Su propósito es poder modularizar ciertas secciones de los bots para poder facilitar el desarrollo, las pruebas y el mantenimiento de los mismos. Para poder crear un Bot Function, se debe agregar la actividad 'BotFunctionStartActivity'.

Esta actividad a diferencia de la **StartBotActivity** únicamente posee el campo 'nombre'. Es decir que la actividad inicial de un bot function no posee el campo 'bot_timeout', ni tampoco el campo 'timeout_message', lo que significa que el timeout que se tomará en cuenta es el del bot que llama al bot function.



BotFunctionStartActivity



Nota: Los bots function no consumen licencias de bots y se suben al servidor con el contexto 'botsFunction'.

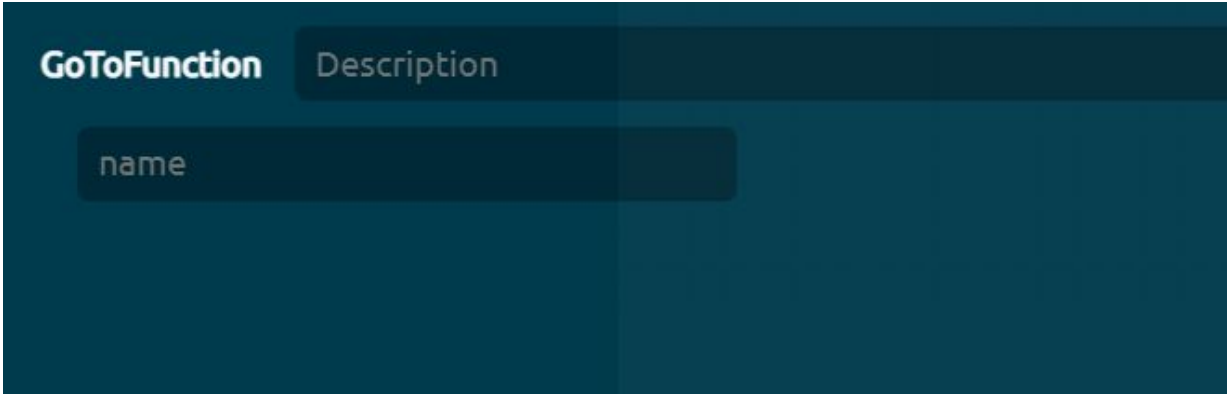
Go-To-Function.



GoToFunction:

El ‘Go-To-Function’ es una actividad que **permite anidar Bots y Bot Functions**. Por ejemplo, si se cuenta con un Bot denominado ‘B’ y un BotFunction denominado ‘BF’, y ‘B’ tiene asociada actividad ‘Go-To-Function’ con el campo ‘Nombre’ igual a BF; al momento de ejecutar esta actividad, se detiene la ejecución del Bot ‘B’ y se comienza a ejecutar ‘BF’. Luego de que termine su flujo, se retoma el de ‘B’.

De esta forma, **se logra anidar varios Bots y BotFunctions a un Bot inicial**.



name

Campo que contiene el nombre del bot o del bot function al cual se pasará el control una vez que se ejecute esta actividad.

Variables globales del BOT.

Variables globales del Bot

Existen algunos datos de los clientes que se obtienen a partir de las diversas interacciones con ellos y que pueden ser utilizadas para distintas actividades en el futuro.

Para ello, los Bots tienen asociadas distintas variables globales (para todos los canales) y particulares (según cada canal en particular).

Las variables globales, es decir, comunes a todos los canales, son las siguientes:

Para todos los channel:

- CHANNEL
- CLIENT_ID

Webchat

- PHONE_NUMBER
- CLIENT_NAME

SMS - WhatsApp

- SMS_PROVIDER_TYPE

Messenger:

- CLIENT_NAME
- PAGE_NAME

Email:

- EMAIL_SUBJECT
- EMAIL_BODY

Antes de pasar a ver una implementación de un bot hay que tener en consideración los siguientes aspectos:



BotStarActivity

BotStarActivity

Siempre se debe iniciar un bot con la actividad BotStarActivity



FinishInteraction

FinishInteraction

Siempre se debe finalizar un bot con la actividad FinishInteraction



TransferBot

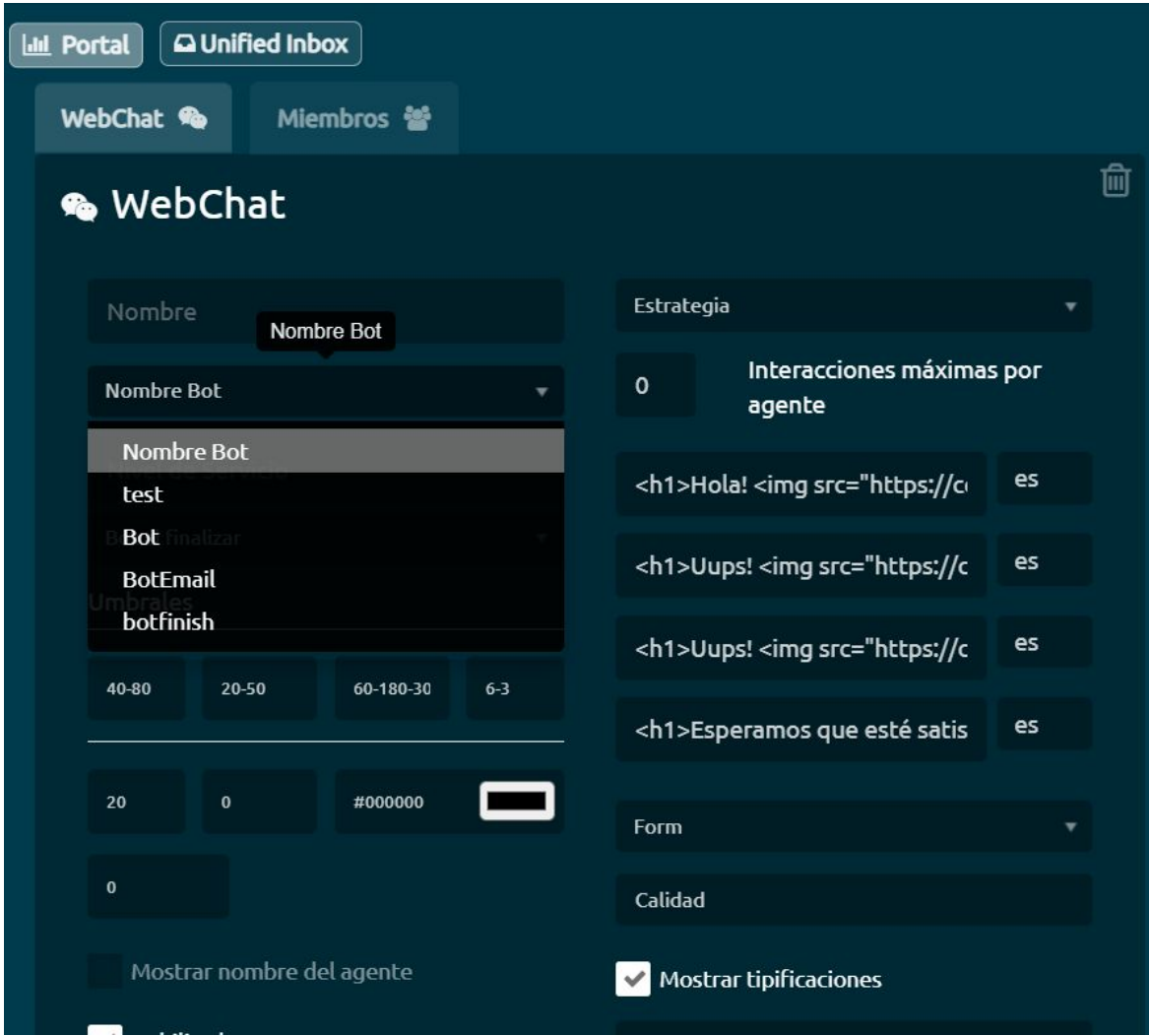
TransferBot

Tras una actividad TransferBot no se debe incluir FinishInteraction

Administración del Bot.

Para crear o comenzar a configurar un Bot se debe primero acceder a la sección de **Configuración de Campañas** del canal en el que se desea implementarlo (SMS, WebChat, entre otros) y, dentro del menú desplegable, seleccionar la opción **‘Nombre del Bot’**. Al desplegarlo, aparecerán todos los flujos de Bots creados hasta el momento y disponibles para seleccionar.

Una vez seleccionado el Bot que se desea ejecutar para la campaña, simplemente se debe **presionar ‘Guardar’** y esta comenzará a trabajar con Bots.



Existen dos formas de utilizar un Bot:

- 1. Asignar el Bot a la campaña:** Si la campaña tiene un Bot, todas las interacciones que entren van a ser atendidas por este sin importar que la misma tenga agentes asignados.
- 2. Con el campo BotWhenFinish:** Funciona como una campaña con agentes, pero, cuando el agente finalice la interacción esta no va a finalizar, va a ser transferida al Bot y finalizará cuando termine la ejecución del Bot. Generalmente, esto se usa para hacer encuestas de satisfacción al final de la interacción.



Las interacciones que se encuentren abiertas o en lista de espera en el momento de efectuar cualquier cambio en la campaña se verán afectadas.

Las campañas que cuentan con Bots no necesitan de agentes en vivo, ya que estos tomarán las interacciones y las podrán distribuir luego a otras campañas más específicas.

Las interacciones que se generen luego de haber agregado un Bot en la campaña sí comenzarán a utilizarlo.

Los chats con los Bots quedan grabados y pueden ser consultados en la sección de grabaciones del respectivo canal.

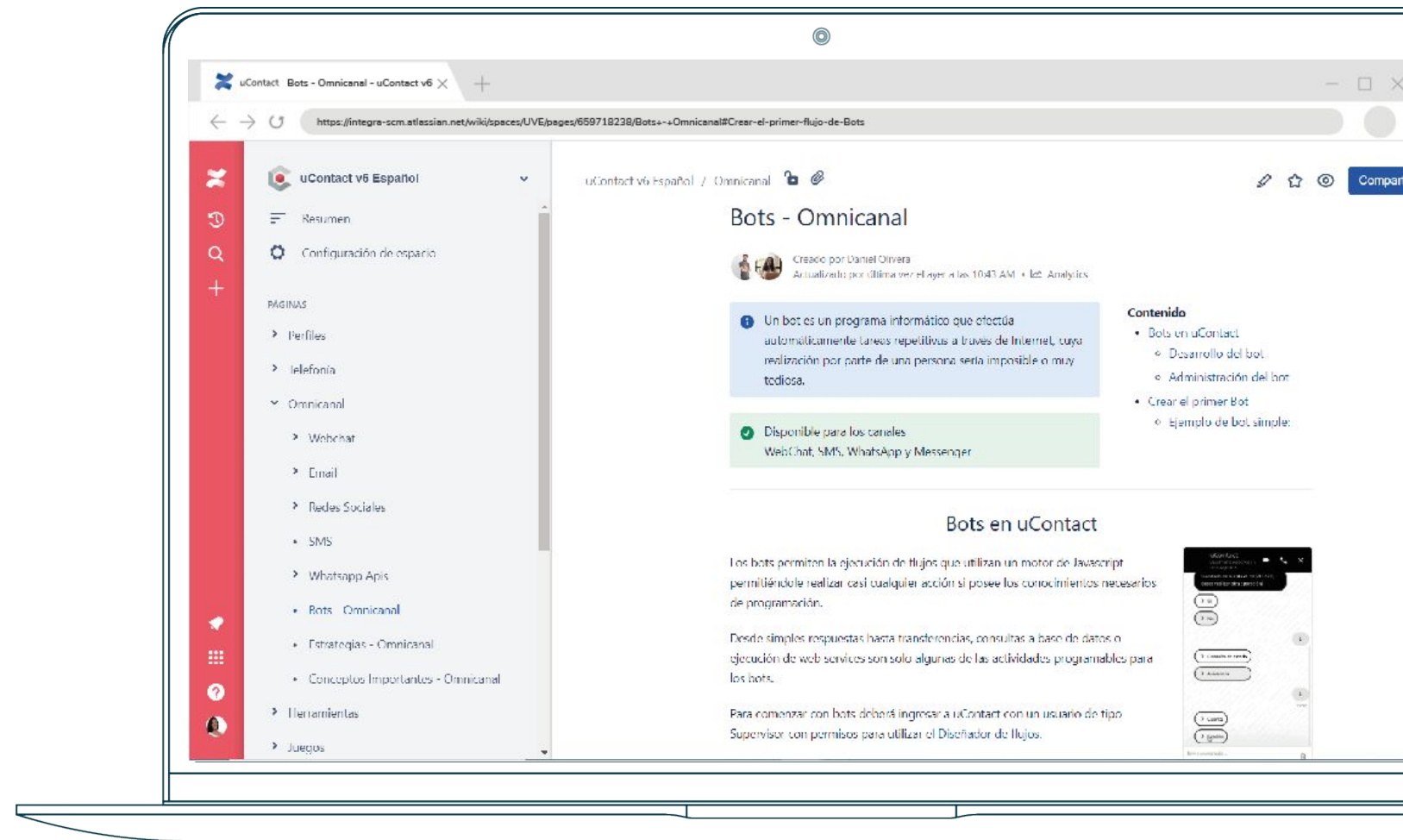
Los Bots cumplen la función de un agente, lo cual permite realizar reportes a partir de los datos obtenidos de estos.

En la tabla de Mensajes de cada canal, el parámetro 'agent' es el nombre del Bot.

Para poder obtener más información y un instructivo paso a paso de cómo configurar un Bot en una campaña, haz clic en el siguiente enlace:

[Tutorial: Diseñador de Bots](#)

Por otra parte, puedes solicitar un documento .json con un ejemplo de flujo de Bot ya creado a info@integraccs.com.



¡Gracias!



INTEGRA