

# Tell it



ALDEAMO

## Manual de uso BOTS

# Contenido

1.	Control de Cambios.....	2
2.	Introducción.....	3
3.	Bots .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.1	Métricas / Metrics.....	4
3.1.1	Métricas / Statistics .....	4
3.1.2	Métricas / Surveys .....	7
3.2	Tu BOT / Your BOT .....	7
3.3	Centro de Contacto / Contact Center.....	9
3.4	Bot de Facebook / Facebook Bot .....	11
3.5	Bot de WhatsApp / WhatsApp Bot .....	11
3.6	Bot de Twitter / Twitter Bot.....	12
3.7	Bot de Web / Webchat .....	12
3.8	Usuarios / Users.....	14
3.9	Perfil / Profile .....	15

# 1. Control de Cambios

<i>Versión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Descripción de la Modificación</i>	<i>Responsable (s)</i>
1	05/09/2018	Creación del manual de uso para Bots	Luis Eduardo Rodríguez
2	15/06/2019	Actualización del módulo de la plataforma Centro de Contacto / Contact Center	Luis Eduardo Rodríguez
3	28/10/2019	Se modifico el formato del documento	Luis Eduardo Rodríguez

## 2. Introducción

Bienvenido a la aplicación de Bots de Aldeamo. La plataforma de creación y configuración de flujos automáticos con procesamiento de lenguaje natural conectada a diferentes canales de interacción de Bots.

A través del sitio <http://bots.aldeamo.com> podrás realizar la creación, edición, eliminación de flujos de autorespuesta automática con Inteligencia Artificial para interacción a través de canales como Web, Facebook Messenger, Twitter y WhatsApp.

Esta herramienta te garantiza que tus clientes recibirán exactamente la información que deseas transmitir a través de flujos creados por ti, los cuales podrás utilizar las veces que desees. Además, podrás tener integraciones con tus sistemas, módulo de contact center, módulo de configuración de canales y manejo de usuarios.

## 3. Bots

Acceda a nuestra herramienta de Bots a través del siguiente enlace: <https://bots.aldeamo.com>

### 3.1 Métricas / Metrics

La sección de Inicio lo llevará al tablero de reportes en donde podrá ver las estadísticas y reportes que su ChatBot genera. Los gráficos representan tendencias de “Tiempo Real” de sus usuarios por canal de comunicación.

#### 3.1.1 Métricas / Statistics

Inicialmente la herramienta le dará la posibilidad de descargar sus datos y de visualizar el total de interacciones del mes. Para acceder a esta información debe ir al menú en la parte izquierda de la plataforma e ingresar al módulo “**Metrics**” en el apartado llamado “**Statistics**”

#### Aldeamo BOTS Dashboard

These are the statistics and indicators that your customers generate. The graphs represent **Real Time** trends of your users by channel of communication. *This data does not include replies made by your bot.*

These are your total intereactions for September: 116

[Download Data](#)

Para descargar su reportería presione el botón **Download Data**.

Los canales Web y Twitter le pedirán segmentar la información desde una fecha inicial hasta una fecha final para delimitar la reportería.

Download Data

#### Web Messages

Start Date

End Date

[Update Data](#)

#### Twitter Messages

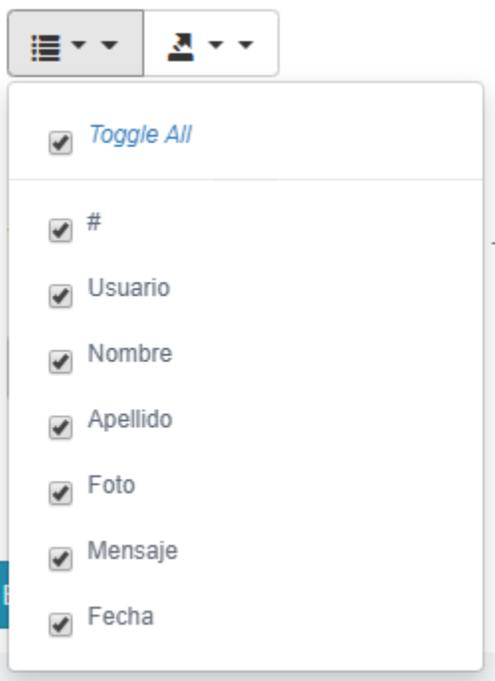
Start Date

End Date

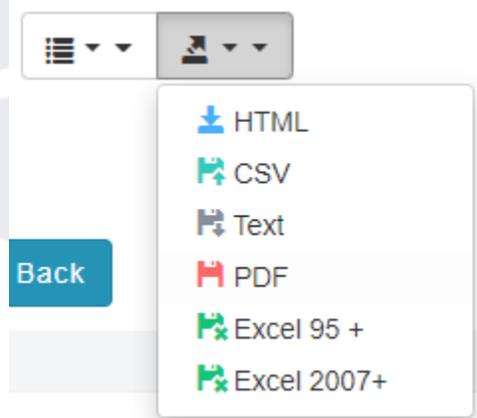
[Update Data](#)

Presione el botón **Update Data**.

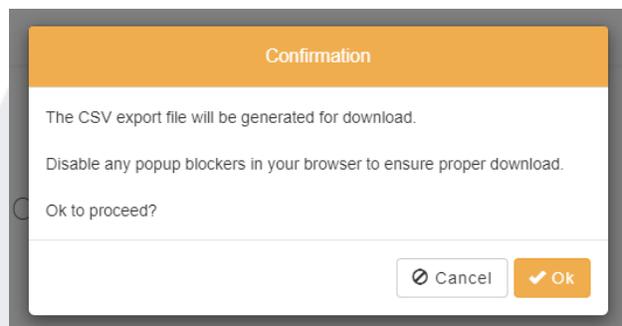
Los canales Facebook y WhatsApp le permitirán segmentar el reporte por diferentes variables siempre y cuando el usuario con cuenta en cada canal tenga los datos solicitados y el manejo de esa información sea público.



Adicional, la información se podrá descargar en los siguientes formatos:

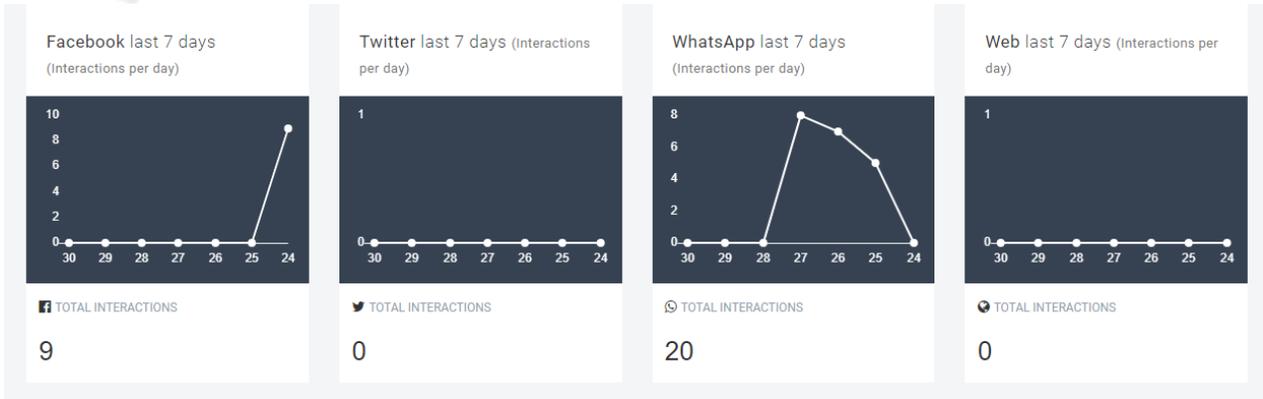


A continuación, la plataforma le mostrará el formato del reporte y le solicitará que confirme la descarga del reporte.

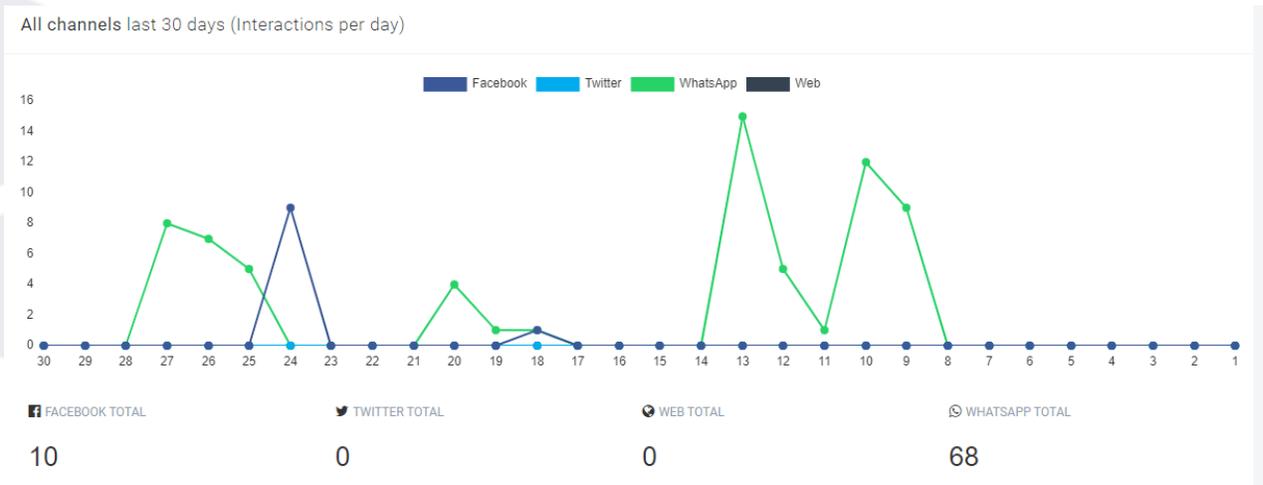


Presione el botón **OK**.

Posteriormente, la aplicación le mostrará gráficos lineales de interacción por día dependiendo del canal y del comportamiento del Bot en los 7 días anteriores al momento de la publicación. Los canales habilitados con estadísticas hasta el momento son Web, WhatsApp, Twitter y Facebook.



Después de tener los gráficos de consumo de cada canal semanalmente, el aplicativo le entregará un reporte de interacciones por día y por canal teniendo en cuenta los últimos 30 días desde la fecha de consulta. El reporte muestra el total de interacciones consumidas en cada canal y se muestra así:



El último reporte que entrega la plataforma en esta sección contiene un resumen de las palabras más buscadas en los canales Web, Facebook y las preguntas más frecuentes teniendo en cuenta las interacciones con los usuarios con el Bot. Este reporte se entrega para que se pueda monitorear las consultas más requeridas con el ChatBot y pueda conocer qué es lo que más solicitan sus usuarios.

Most searched keywords Facebook	Most searched keywords Website	Frequently asked question
hola 44	No Answer 103	
Hola 29	menu 41	
menu 14	hola 31	
Consulta tu planilla 14	consulta tu planilla 22	
Colombia 10	kidzania 20	
Corporativo 6	precios 20	
Saldo 6	centrosur 18	
Código cliente 6	nuevos servicios 16	
Hi 5	cuenta contrato 14	
totto 5	colombia 11	

### 3.1.2 Métricas / Surveys

Aquí se presentan las estadísticas e indicadores que sus usuarios generan. Los gráficos representan las tendencias, en tiempo real, de todos los usuarios que interactúan con cada canal en el que se encuentre habilitada su encuesta para Bots.

## 3.2 Tu BOT / Your BOT

En este módulo de la aplicación usted puede añadir y editar todas las palabras clave para que su BOT pueda entender y entregar respuestas dependiendo de lo que usted configure. La inteligencia artificial es tan buena como las respuestas que usted haya creado en esta sección. A continuación, se explica cómo crear un flujo de respuesta utilizando esta herramienta:

Para configurar una nueva entrada de su ChatBot es necesario que ingrese las palabras y respuestas en la sección “New Entry”

New entry

<p>Write keywords or questions</p> <input type="text" value="Press ENTER"/>	<p>BOT answer <span>TYPE -</span></p> <input type="text"/>
---	--

Escriba en la entrada “Write keywords or questions” las palabras o frases que el usuario que interactúe con su bot podría utilizar o escribir.

Write keywords or questions

desarroll x

desarrollo x

quiero un desarrollo x

Press ENTER

Para cada palabra, frase o entrada utilizada, el BOT entregará una respuesta. Las respuestas pueden ser de diferentes tipos y dependerán de la tecnología que permite cada canal. Tenga en cuenta que WhatsApp y Twitter no permiten mensajes con botones.

Es necesario que para definir la respuesta para cada palabra o frase configurada usted seleccione un tipo de respuesta desde las siguientes opciones:

The screenshot shows a configuration interface for a chatbot. At the top, there is a search bar with the text 'Write keywords or questions' and three buttons labeled 'desarroll x', 'desarrollo x', and 'quiero un desarrollo x', followed by the text 'Press ENTER'. Below this, there is a section for configuring a 'BOT answer'. A dropdown menu labeled 'TYPE' is open, showing the following options: 'TEXT', 'BUTTONS', 'BUTTONS WITH IMAGES', 'IMAGES', 'IMAGE GALLERY', and 'SURVEY'. The background of the interface is light blue and grey, with a plus sign icon in the top right corner.

A continuación, se explican los diferentes tipos de respuestas disponibles en su ChatBot:

**Texto /Text:** Cree un texto plano y sencillo.

**Botones / Buttons:** Escriba un texto plano con botones de indicación. Recuerda que tienes máximo 10 botones.

**Botones con imágenes / Buttons with images:** Escriba un texto con botones. Cada botón en esta opción tendrá una imagen asociada.

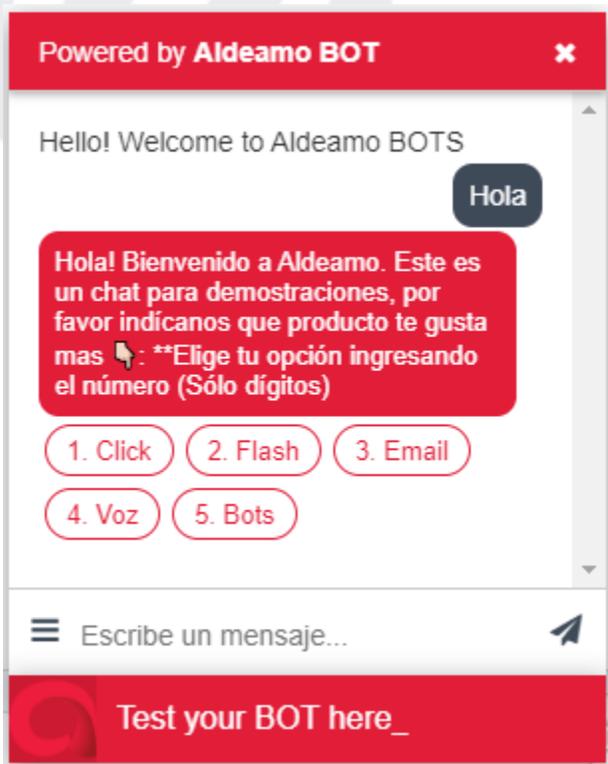
**Imagen / Images:** Cree un texto plano con una imagen que desee. Recuerde que el peso máximo de cada imagen es de máximo 500 Kb.

**Galería de imágenes / Image Gallery:** Cree una galería interactiva, muestre varias imágenes con su propio título, descripción y botón de redireccionamiento.

**Encuesta / Survey:** Desarrolle encuestas de satisfacción, medición de procesos, califique tendencias o nuevos productos. Recuerde agregar un agradecimiento y botones para continuar el flujo.

Usted puede seguir creando flujos. Diríjase a “New Entry” y configure nuevas entradas.

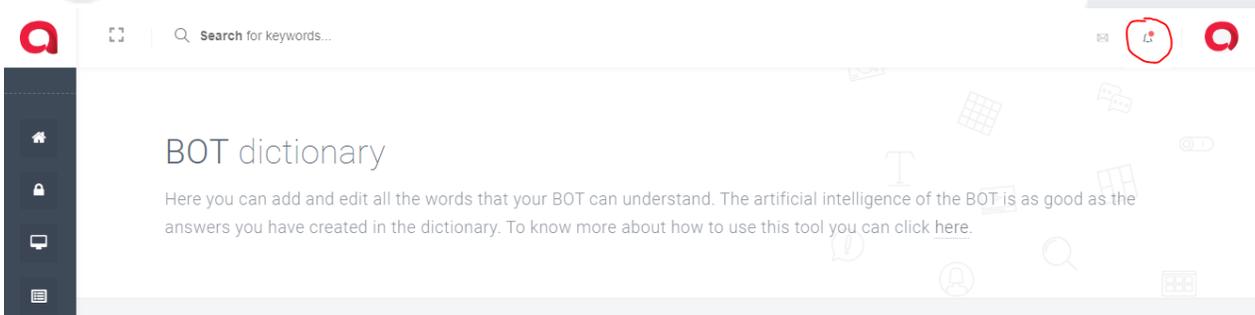
Para probar su flujo de comunicación de forma **inmediata** usted puede testear lo que acaba de configurar en el siguiente recuadro:



Actualice su flujo de comunicación en cualquier momento y agregue más diálogos digitales. En esta sección es posible agregar emojis, editar textos, eliminar lo que no le guste, crear, automatizar y varias opciones más.

### 3.3 Centro de Contacto / Contact Center

La plataforma de Bots de Aldeamo le permite interactuar con el usuario como un Chat Online. Cuando un usuario está interactuando con su ChatBot en vivo o si lo hará en un futuro. Usted sabrá que alguien está interactuando y que debe responder a la conversación cuando la campaña de notificaciones se encienda, justo en la parte superior derecha de su aplicativo web:



Usted puede configurar con qué palabras se iluminará la campaña de notificaciones para que le sea notificado en el momento en que un usuario utilice esas palabras dentro de una conversación con su Bot. Para configurar las palabras que generarán las alertas es necesario que usted vaya a la sección “Your Bot” contenida en el punto 3.2 del presente manual y elija la opción **Send Alert**.

Write keywords or questions

desarroll x

desarrollo x

quiero un desarrollo x

New keyword

Send alert

Después de haber configurado las palabras que generarán alarmas, es necesario que vaya a Contact Center. Aquí usted podrá ver cada conversación o interacción que su usuario base haga con el ChatBot. Seleccione un usuario y el Bot será pausado, usted podrá desde ese momento empezar el Bot de nuevo presionando el botón Off.

All Channels List

Showing 1-62 of 62 items.

ID	Channel	Status	Date Created	Last Active	Agent	Bot
53		New	2019-09-09 18:56:37	09/26/2019 14:58:39		On
8919		New	2019-09-24 03:20:41	09/24/2019 11:07:59		On
54		New	2019-09-12 20:12:08	09/19/2019 12:05:31		On
7842		New	2019-09-18 17:21:54	09/18/2019 09:21:54		On
55		New	2019-09-12 21:56:07	09/12/2019 13:56:42		On

Para seleccionar una conversación específica, usted debe dar clic sobre cualquier dato de la conversación y le aparecerá un cuadro de texto en donde podrá dar respuestas a las consultas que tenga el cliente.

**Luis Eduardo Rodriguez**  
Email  
573183937552

Hola  
08/22/2019 08:42:58

menu  
08/22/2019 08:48:18

hola  
08/22/2019 08:48:24

Menu  
08/22/2019 08:48:31

Alejandro  
08/22/2019 08:49:29

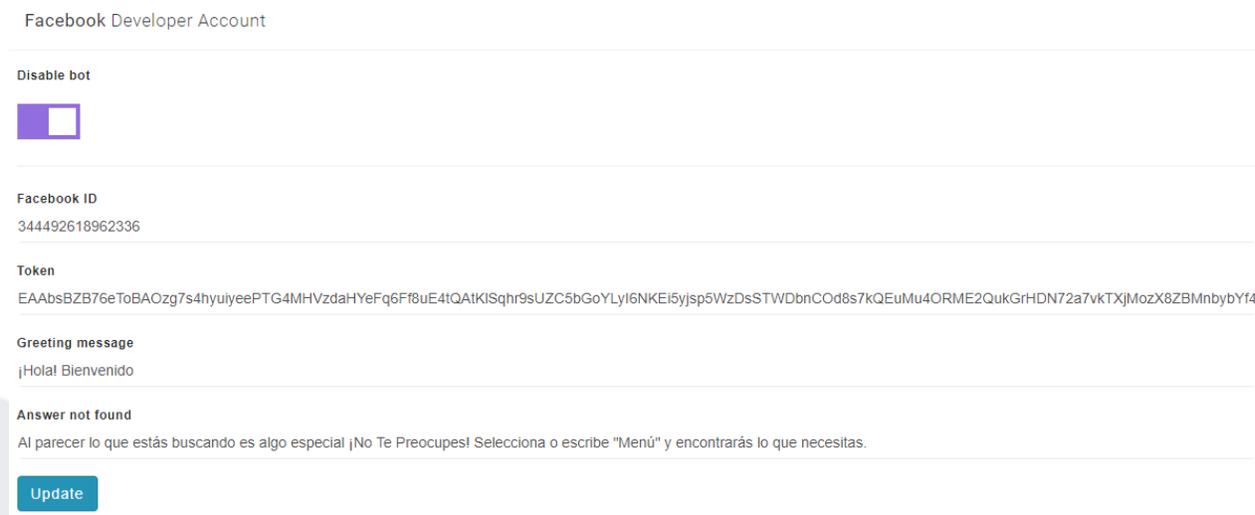
Alejandro es lo siguiente:

Type your message...

Dark mode

### 3.4 Bot de Facebook / Facebook Bot

En la configuración del Bot de Facebook usted podrá configurar la integración de su ChatBot con el API de Facebook. Cada uno de los campos solicitados es necesario para la operación correcta del BOT. Para obtener su Access Token de Facebook usted debe ingresar a <https://developers.facebook.com> y administrar una nueva aplicación de Facebook. Utilice nuestro Callback <https://bots.aldeamo.com/aldeamobot/> y Token de verificación “aldeamobots” para conectar con el Webhook de Facebook. Solicite el manual de configuración a su ejecutivo de cuenta de Aldeamo.



Facebook Developer Account

Disable bot

Facebook ID  
344492618962336

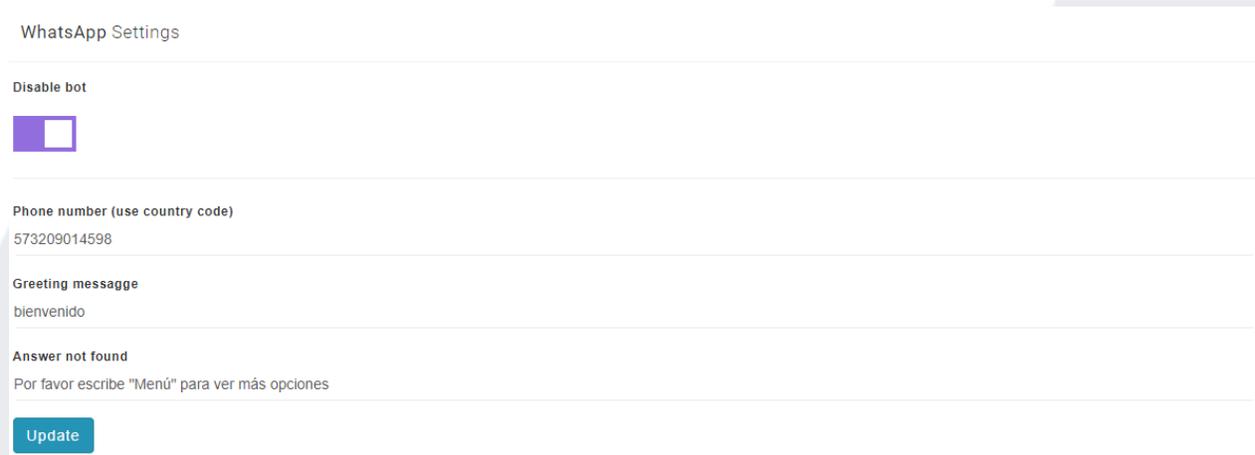
Token  
EAAbsBZB76eToBAOzg7s4hyuiyeePTG4MHVzdaHYeFq6F8uE4tQAtKISqhr9sUZC5bGoYlYl6NKEi5yjsp5WzDsSTWDbnCOd8s7kQEumu4ORME2QukGrHDN72a7vkTjXjMozX8ZBMnbyYf4

Greeting message  
¡Hola! Bienvenido

Answer not found  
Al parecer lo que estás buscando es algo especial ¡No Te Preocupes! Selecciona o escribe "Menú" y encontrarás lo que necesitas.

### 3.5 Bot de WhatsApp / WhatsApp Bot

En la configuración del Bot de WhatsApp es necesario el número celular para el correcto funcionamiento de su ChatBot. Usted puede desactivar el Bot con el botón “Disable Bot” cuando lo considere necesario. Cuando el número de teléfono sea incluido en esta sección no debe contener el signo “+”. La activación de esta línea de WhatsApp requiere tener un celular disponible, encendido, siempre con conexión a internet y con la aplicación de WhatsApp en primer plano. La activación se hará con la mesa de ayuda de Aldeamo NOC quien enviará un código QR para que sea leído por el celular de la misma manera como se hace con WhatsApp Web.



WhatsApp Settings

Disable bot

Phone number (use country code)  
573209014598

Greeting message  
bienvenido

Answer not found  
Por favor escribe "Menú" para ver más opciones

### 3.6 Bot de Twitter / Twitter Bot

En la configuración del Bot de Twitter usted podrá configurar la integración de su ChatBot con el API de Twitter. Cada uno de los campos solicitados es necesario para la operación correcta del BOT. Para obtener su Access Token de Twitter usted debe ingresar a <https://developer.twitter.com> y administrar una nueva aplicación de Twitter con lectura, escritura, y mensajes directos (Access Level). Solicite el manual de configuración a su ejecutivo de cuenta de Aldeamo.

Twitter Developer Account

Twitter Account ID

46757559

API secret key

BoeCZK9Nn5kqPDIdBLbn0ZDE9

API key

FD169Qavk4rmqxiDR8NsJzDIUpwkAMLYVqb3OEHdFYLuYnvsKk

Accesstoken

46757559-YSiqVXZg5MzpwbiTaY0IkSdlDG8DdjFBctLqE5NW

Accesstokensecret

GUvfnIpJh8VledKLmfxkT0vvhq2Q6jkt6ItvBE1jIKraa

Update

### 3.7 Bot de Web / Webchat

En esta página usted encontrará todo lo que necesita para instalar el Widget de Aldeamo para instalación del ChatBot en su página web.

#### Chatbot Widget

On this page you will find everything you need to install the Aldeamo BOTS Widget. Click on the "Create" button to start. First you must complete the Aldeamo BOTS form then install the widget in your Website. Your Authentication Key is unique to your ChatBot.

HTML Widget for Aldeamo BOTS [Create](#)

Authentication Key [a4e388697131441454f1c7f3333004d4450e1](#)

Presione el botón **Create**.

Inicialmente usted debe completar el formulario de Bots para conocer cada detalle del Bot que se ubicará en su página web y posteriormente instalar el Widget en su administrador de página web. Su llave de autenticación es única para su ChatBot.

Seleccione el botón “New Widget” para obtener un código para un Bot nuevo para su página web.

## Widget List

Create a new HTML Widget for Aldeamo BOTS clicking in the "New Widget" button. To get the `code` for another Widget, click on the "Update" button.

New Widget

Configure y personalice cada uno de los campos solicitados en el formulario del widget para su página web.

Token  
a4ec9860713e1940b50f17f222e900abde15021

Chat Background Color  User Background Color  Bot Background Color

BOT LOGO 

Greeting Message  
Bienvenido a Aldeamo

Menu Button  
Menu

LEADS  
On

Call To Action  
Aldeamo

Position  
Left

Update

Presione el botón **Update**.

Tenga en cuenta que los datos seleccionados se verán reflejados en el aspecto del Bot de su página web, el ejemplo con los datos de la imagen anterior se presenta a continuación:

Powered by Aldeamo ×

Bienvenido a Aldeamo

 Aldeamo\_

A continuación se presenta un ejemplo de código Widget que usted deberá copiar y pegar después de la etiqueta `<body>` en su página web para utilizar los Bots de Aldeamo. Los recursos CDN están en el código si son necesarios.

## Widget Code

Copy and paste this code after the `<body>` tag in your webpage to use Aldeamo BOTS. CDN resources are in the code if needed.

```
<!-- Aldeamo BOTS CSS -->
<link rel="stylesheet" id="fogata-styles-css" href="https://bots.aldeamo.com/assets/1.1/css/aldeamo-chat.css" type="text/css" media="all">
<!-- CDN resources -->
<link rel="stylesheet" href="https://use.fontawesome.com/releases/v5.3.1/css/all.css" crossorigin="anonymous">
<script src="https://code.jquery.com/jquery-2.2.4.min.js" integrity="sha256-Bbhd1vQf/xTY9gja0Dq3HiwQF8LaCRTxXZKRutelT44=" crossorigin="anonymous"></script>
<script src="https://code.jquery.com/ui/1.12.1/jquery-ui.min.js" integrity="sha256-VazP97ZCwtekAsvgPBSUwPFKdrwD3unUFSGVYrahUqU=" crossorigin="anonymous"></script>
<script src="https://cdn.jsdelivr.net/npm/typed.js@2.0.9"></script>
<!-- Aldeamo BOTS JS -->
<script>
  var fogataAuthKey = 'a4ec9860713e1940b50f1f7f222e900abde15021';
  var fogataMenu = 'Menu';
  var fogataChatBg = '#3E495C';
  var fogataUserBg = '#EC0928';
  var fogataBotBg = '#233746';
  var botLogo = 'https://bots.aldeamo.com/logos/img_471545927397.jpg';
  var botCalls = ["Aldeamo"];
  var botGreeting = 'Bienvenido a Aldeamo';
  var botPosition = 'left';
```

## 3.8 Usuarios / Users

Usted puede ver todos los usuarios que tendrán acceso al aplicativo con los datos de su ChatBot. Agregue nuevos usuarios, edítelos o elimínelos. Usted puede administrar los accesos de usuarios a tareas o páginas a través de asignación de roles específicos para cada uno de los usuarios.

Para crear un nuevo usuario presione el botón **New User**.

### Users Administration

You can view all users that have access to your Back-End. Add new users, edit them or delete users. You can manage the user access to tasks and pages by assigning a specific role to each of the users.

New User

Configure los datos necesarios para la creación de un usuario

 CHANGE IMAGEN

---

Username

Name

Email

Password

---

Role

Editor ▼

Argentina ▼

City

Color

---

Address

Create Return

Presione el botón **Create**.

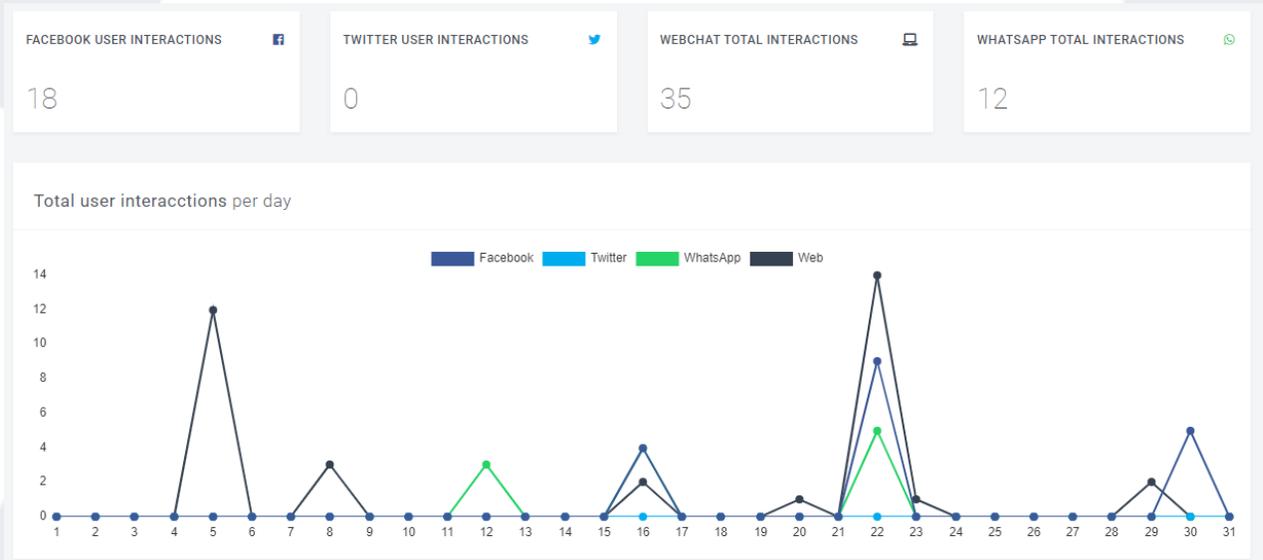
### 3.9 Perfil / Profile

Administre y configure su información personal. Los datos que podrá ingresar a la plataforma son: Email, Nombre de usuario, Imagen, País, Ciudad, Dirección y Zona Horaria. Seleccione la opción Profile y después Edit Profile

The screenshot shows a user profile configuration form. At the top left is a red circular logo with a white '@' symbol. To its right is a 'CHANGE AVATAR' button. The form contains several input fields: 'Username' (Admin), 'Name', 'Webpage', 'Email' (noc@aldeamo.com), 'Password' (masked with dots), and 'Repeat Password' (masked with dots). Below these are dropdown menus for 'Country' (Colombia) and 'City'. There is also an 'Address' field and a 'Time Zone' dropdown (Africa/Algiers). At the bottom are 'Update' and 'Return' buttons.

Presione el botón **Update**.

En esta sección usted también podrá ver estadísticas generales del Bot y un recuento de interacciones por agente y por canal.



FACEBOOK AGENT INTERACTIONS



4

WECHAT AGENT INTERACTIONS



3

WHATSAPP AGENT INTERACTIONS



7

FACEBOOK INTERACTIONS PER AGENT



Admin: 4



WECHAT INTERACTIONS PER AGENT



Admin: 3



WHATSAPP INTERACTIONS PER AGENT



Admin: 7

