

A

**AUNNA**  
innovation technologies

# MANUAL DE USUARIO

Presentado a:



**Murcia, a 06 de marzo de 2024**

© AUNNA IT – Reservados todos los derechos.



[www.aunnait.es](http://www.aunnait.es)



Título documento	<b>Manual de usuario</b>		
Destinado a:	Diputación de Alicante		
Preparado por:	AUNNA IT	Fecha de versión	06/05/2024
Revisado por:	AUNNA IT	Fecha de revisión	24/07/2024

Versión	Fecha versión	Autor	Descripción
1.0	06/05/2024	AUNNA IT	Versión inicial del documento.
1.1	13/05/2024	AUNNA IT	Se añaden los apartados “1.6. Conversaciones” y “1.7. Ajustes generales”.
1.2	17/05/2024	AUNNA IT	Se completan el resto de apartados del documento.
1.3	04/06/2024	AUNNA IT	Se añaden nuevos permisos en los roles. Se incluye la modificación de la imagen de Bot y agente para el chat del ciudadano. Nueva funcionalidad para consultar el estado de un Chatbot.
1.4	24/07/2024	AUNNA IT	Nueva funcionalidad para personalizar las respuestas ante un contexto que no se encuentre en el conjunto de términos de su lista asociada.



## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	5
2. Métricas y KPI .....	5
3. Clientes .....	8
4. Chatbots .....	9
4.1. Creación de flujo conversacional .....	11
4.2. Base de conocimiento .....	14
4.2.1. Temáticas .....	15
4.2.2. Intenciones .....	15
4.2.3. Contextos y lista de términos .....	19
4.3. Ajustes .....	23
4.4. Opciones .....	26
4.4.1. Editar .....	26
4.4.2. Entrenamiento .....	26
4.4.3. Probar .....	27
4.4.4. Estado .....	28
4.4.5. Histórico .....	28
4.4.6. Eliminar .....	29
5. Entrenamiento supervisado .....	29
6. Entrenamiento manual .....	31
7. Conversaciones .....	33
8. Ajustes generales .....	35
9. Usuarios .....	38
10. Roles .....	40
10.1. Permisos métricas .....	41
10.2. Permisos ajustes Chatbots .....	41
10.3. Permisos Chatbots .....	42
10.4. Permisos base de conocimiento .....	44
10.5. Permisos temáticas .....	44
10.6. Permisos intenciones .....	45
10.7. Permisos contextos .....	45
10.8. Permisos listas de términos .....	46
10.9. Permisos clientes .....	46
10.10. Permisos entrenamiento supervisado .....	46



10.11.	Permisos entrenamiento manual .....	47
10.12.	Permisos conversaciones.....	48
10.13.	Permisos configuración .....	49
10.14.	Permisos usuarios.....	50
10.15.	Permisos roles .....	50

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo proporcionar una guía detallada sobre la operativa de la aplicación web de gestión diseñada para administrar y realizar el seguimiento oportuno del proyecto.

La herramienta proporciona una interfaz intuitiva que permite a los usuarios configurar el aspecto visual del chatbot, crear y gestionar usuarios con roles específicos, y visualizar los principales indicadores clave de rendimiento (KPI) del proyecto. Estos KPI incluyen el número total de ciudadanos que utilizan el chatbot, las intenciones más demandadas, las conversaciones abandonadas y el tiempo medio de atención de las conversaciones.

Con esta plataforma, se pueden crear múltiples usuarios y administras detalladamente los roles y permisos, cada uno con acceso a uno o varios Chatbots. Para cada Chatbot, se pueden definir flujos conversacionales, la base de conocimiento y determinados ajustes y configuraciones.

La plataforma también incluye herramientas para construir la base de datos de conocimiento del chatbot, definir temas e intenciones, así como la capacidad de aprendizaje supervisado y la importación masiva de intenciones para mejorar la experiencia del usuario.

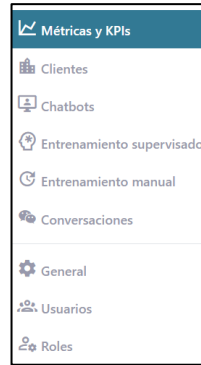
Este manual proporciona instrucciones detalladas sobre cómo utilizar cada una de estas funciones y aprovechar al máximo el sistema de chatbot municipal de la Diputación de Alicante. A continuación, se entrará en detalle sobre cada uno de los módulos de la plataforma web:

- Métricas y KPI.
- Clientes.
- Chatbots.
- Entrenamiento supervisado.
- Entrenamiento manual.
- Conversaciones.
- Ajustes generales.
- Usuarios.
- Roles.

## 2. Métricas y KPI

El módulo de métricas y KPIs está diseñado para medir y analizar el rendimiento del Chatbot. Proporciona una visión detallada de la interacción de los ciudadanos con el Chatbot, así como métricas clave para evaluar su eficacia.

El acceso a este módulo se realiza por medio del menú “Métricas y KPIs”:

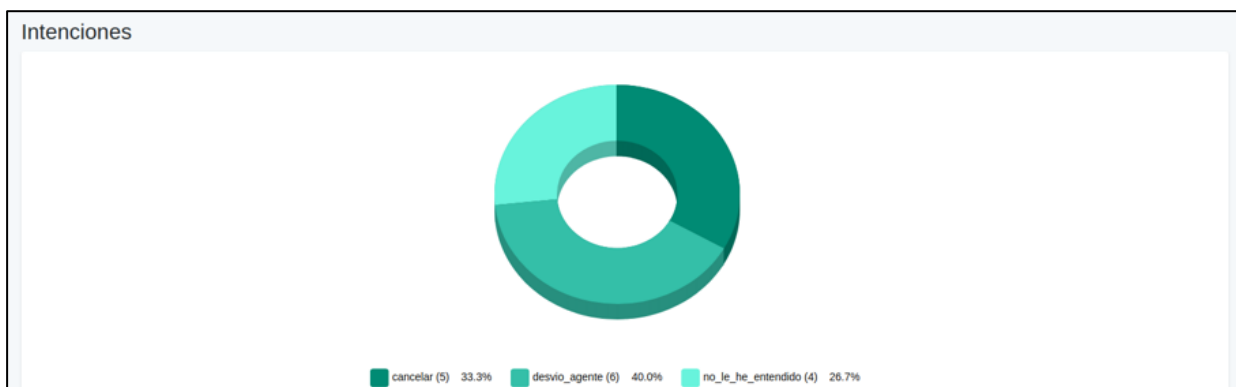


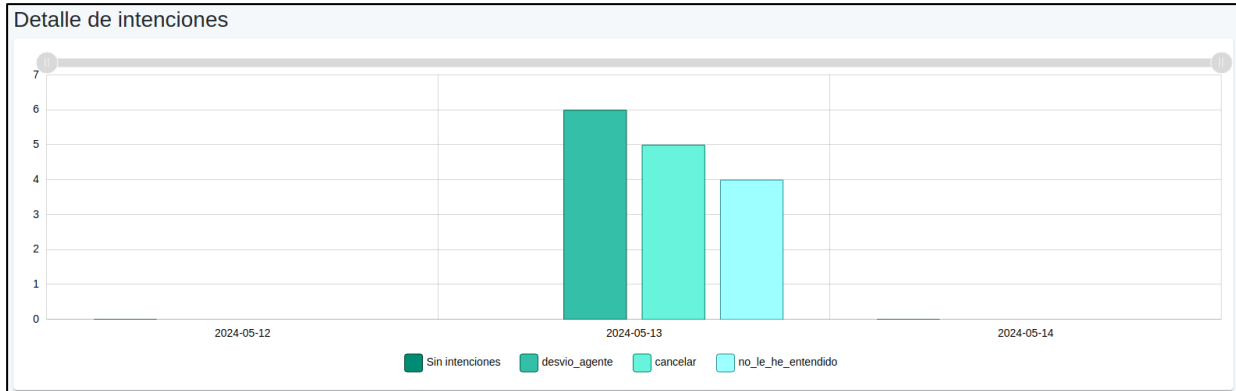
Las métricas principales son:

Ciudadanos 58	Tiempo medio 00:03:15 (hh:mm:ss) por conversacion	Tasa de éxito 92% de preguntas libres resueltas	Tasa de abandono 5% de conversaciones abandonadas
------------------	--	--	--

- **Total de Ciudadanos:** Mide el número total de ciudadanos que interactúan con el Chatbot durante un período de tiempo específico, lo que proporciona un indicador sobre la participación de los usuarios.
- **Tiempo Medio de Conversación:** Calcula el tiempo promedio que un ciudadano pasa interactuando con el Chatbot en una conversación. Una conversación puede finalizar en los siguientes casos:
  - El ciudadano indica que ya no quiere interactuar más con el Chatbot.
  - El ciudadano abandona la conversación.
- **Tasa de Éxito:** Evalúa la proporción de interacciones exitosas frente al total de interacciones, lo que proporciona información sobre la capacidad del Chatbot para resolver consultas o satisfacer las necesidades de los usuarios. Esta información es aportada por parte del Ciudadano.
- **Tasa de Abandono:** Mide la cantidad de chats que se abandonan antes de completarse, lo que puede indicar insatisfacción del usuario o que directamente el usuario no quiera aportar este *feedback*.

Por otro lado, también se ofrece información sobre las intenciones más utilizadas por los ciudadanos, junto con su porcentaje de uso. Esto permite identificar las áreas de mayor demanda y focalizar los esfuerzos de mejora y optimización del Chatbot.

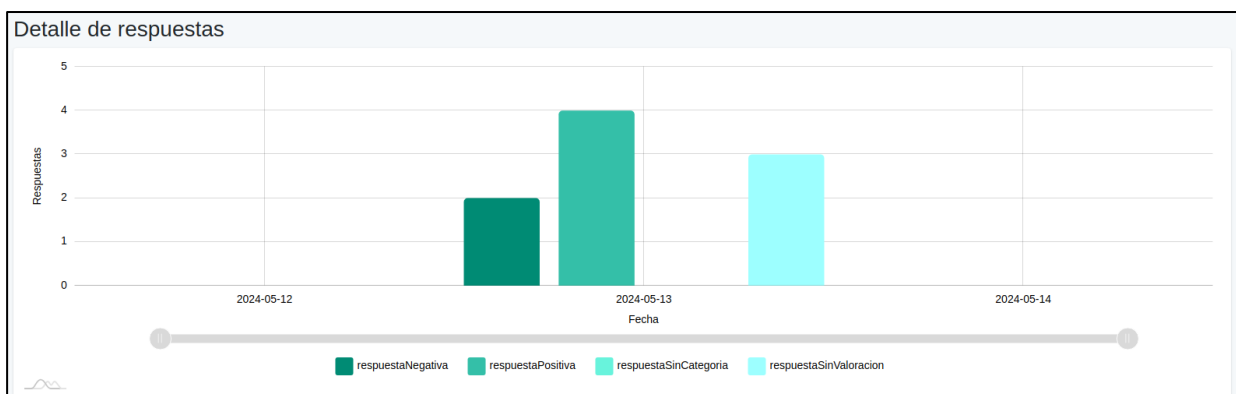
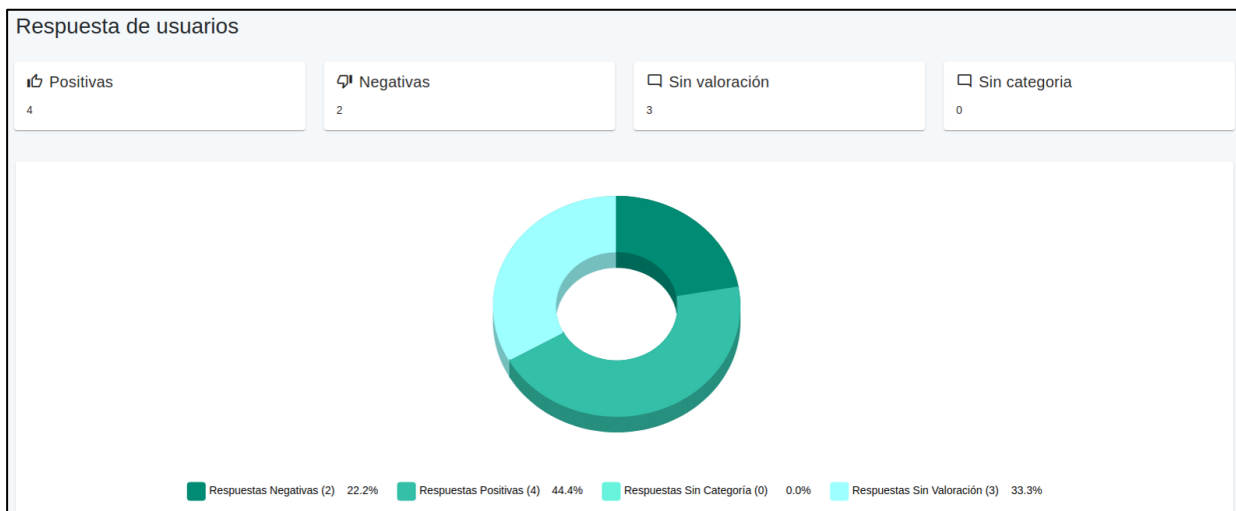




### Respuestas del Ciudadano:



Además, se registran y categorizan las respuestas proporcionadas por los ciudadanos, incluyendo respuestas positivas, negativas, sin valoración y sin categoría. Estas respuestas se obtienen a través del *feedback* proporcionado por los propios usuarios, lo que brinda información valiosa sobre la satisfacción y la efectividad del chatbot.



Como funcionalidad adicional, el módulo cuenta con un buscador que permite filtrar los datos por rango de fechas, clientes y Chatbots.

### 3. Clientes

La herramienta de gestión permitirá crear, visualizar, editar y modificar los diferentes clientes.

Nombre	Información	Creador / último modificador	Fecha creación	Opciones
Ayuntamiento de Elche	Información adicional sobre Ayto. Elche	devAunna SuperAdmin	07/05/2024, 07:10:47	[User] [Chatbots] [Edit] [Delete] [Settings]
Ciudad prueba	Ayuntamiento de prueba	devAunna SuperAdmin	06/05/2024, 16:22:53	[User] [Chatbots] [Edit] [Delete] [Settings]


Cada cliente registrado en el sistema cuenta con la siguiente información:

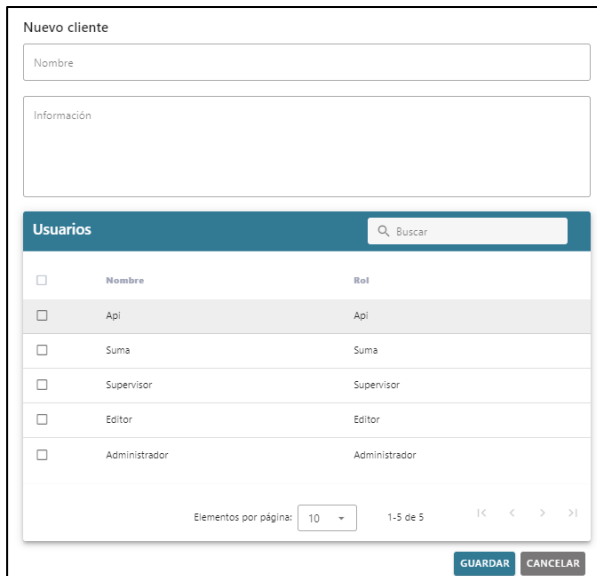
- Nombre del cliente.
- Información adicional de interés.
- Usuario que realizó la creación del cliente.
- Fecha de creación.
- Opciones.

Desde la columna de opciones se tiene acceso a las siguientes acciones:

- [User] Listado de usuarios asignados con permisos para visualizar o gestionar el cliente.
- [Chatbots] Acceso al listado de Chatbots del cliente.
- [Edit] Edición de datos del cliente y usuarios asignados.
- [Delete] Eliminar el cliente.
- [Settings] Configuración del logo, pie de página y color corporativo para un cliente.



La creación de un nuevo cliente se realiza por medio del siguiente botón 



**Nuevo cliente**

Nombre

Información

**Usuarios**

<input type="checkbox"/>	Nombre	Rol
<input type="checkbox"/>	Api	Api
<input type="checkbox"/>	Suma	Suma
<input type="checkbox"/>	Supervisor	Supervisor
<input type="checkbox"/>	Editor	Editor
<input type="checkbox"/>	Administrador	Administrador

Elementos por página: 10 1-5 de 5

**GUARDAR** **CANCELAR**

**Nombre.** Nombre del cliente a crear.

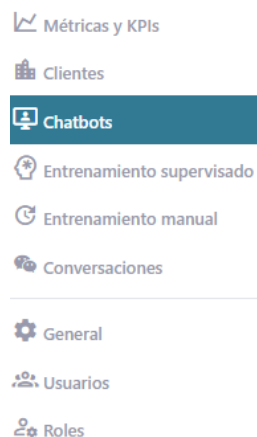
**Información.** Información adicional que se desee aportar sobre el cliente.

**Usuarios.** Usuarios que deben tener acceso al cliente. Las funcionalidades disponibles para cada usuario están definidas por su rol dentro del sistema.













Como funcionalidad adicional, el módulo cuenta con un buscador que permite filtrar los datos por rango de fecha de creación. Además, el listado de clientes incluye una función de búsqueda de texto libre que permite buscar en cualquier campo.

## 4. Chatbots

La herramienta permite la creación, visualización, edición y modificación de los diferentes Chatbots. El acceso a este módulo se realiza por medio del menú "Chatbots".







El sistema mantendrá una lista actualizada de todos los Chatbots existentes, segmentados por cliente, con una serie de datos asociados a cada uno de ellos.







Búsqueda						
Chatbots						
Nombre	Cliente	Creador	Idiomas	Fecha creación	Activo	Opciones
Elche_BotV2	Ayuntamiento de Elche	devAunna SuperAdmin	 Castellano	09/05/2024, 06:54:41		   
Elche_BotV1	Ayuntamiento de Elche	devAunna SuperAdmin	 Castellano	07/05/2024, 14:47:50		   

Esta información incluye:

- **Nombre.** Nombre del Chatbot.
- **Cliente.** Cliente al que pertenece el Chatbot.
- **Creador.** Usuario que realiza la creación del Chatbot.
- **Idiomas.** Idiomas configurados para el Chatbot.
- **Fecha creación.** Fecha y hora en la que se realiza la creación del Chatbot.
- **Activo.** Con esta acción podemos activar y desactivar el Chatbot. En caso de estar inactivo, el Chatbot no será visible en la página web donde se encuentre incluido.
- **Opciones.**

Con respecto a las opciones, estas son las acciones que se pueden llevar a cabo sobre un Chatbot.

-  Acceso a construir el flujo conversación del Chatbot.
-  Creación y gestión de la base de conocimiento.
-  Acceso a los ajustes personalizados del Chatbot.
- 

<ul style="list-style-type: none"> <li> Editar</li> <li> Entrenamiento</li> <li> Probar</li> <li> Estado</li> <li> Histórico</li> <li> Eliminar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Editar.</b> Editar nombre del Chatbot.</li> <li>• <b>Entrenamiento.</b> Inicia el entrenamiento de toda la base de datos de conocimiento. El entrenamiento debe ejecutarse con prudencia, es una operación muy costosa, que requiere de recursos del servidor y tiempo.</li> <li>• <b>Probar.</b> Permite realizar pruebas sobre el Chatbot.</li> <li>• <b>Estado.</b> Comprobar el estado del Chatbot (procesos activos / parados).</li> <li>• <b>Histórico.</b> Acciones realizadas sobre el Chatbot.</li> <li>• <b>Eliminar.</b> Permite eliminar el Chatbot.</li> </ul>
--	---

La creación de un nuevo Chatbot se lleva a cabo por medio del botón 

Nuevo ChatBot

Cliente

Ayuntamiento de Benidorm

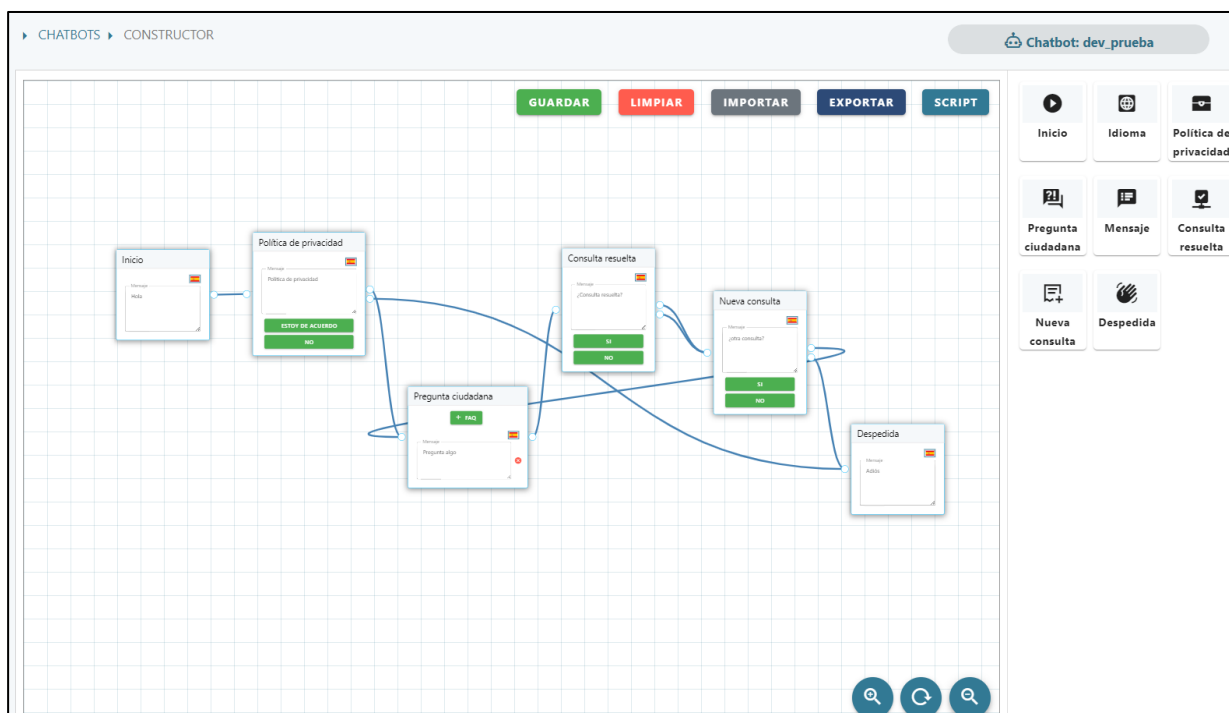
Nombre del Chatbot

GUARDAR

CANCELAR

## 4.1. Creación de flujo conversacional

La herramienta permitirá definir, para cada Chatbot, el flujo conversacional correspondiente, de manera visual, mediante la configuración de un sistema de estados y transiciones.



Por medio del diagrama de flujo anterior podremos disponer de las siguientes operaciones:

- **Inicio.** Estado inicial desde el que arrancará la lógica conversacional. Este estado será único. Se deben indicar los textos para todos los idiomas configurados. Este nodo es obligatorio.
- **Idioma.** Se solicita al usuario la selección del idioma en el que quiere ser atendido. Previamente se debe indicar los idiomas que gestionará el Chatbot hasta un máximo de tres: castellano, valenciano e inglés. El aspecto visual será el siguiente:

The visual representation of the 'Selección idioma' state is a dialog box with the title 'Selección idioma'. It contains a text input field labeled 'Mensaje' and a green button labeled 'CASTELLANO'.

Si no se añade la selección de idioma anterior, el sistema instanciará el idioma al idioma configurado en el navegador web.

- **Política de privacidad.** El usuario debe aceptar la política de privacidad para poder continuar con la conversación. Se deben indicar los textos para todos los idiomas configurados.

Política de privacidad

Mensaje

Con el fin de...

<https://www.diputacionalicante.es/aviso-legal/politica-de-privacidad/>

ESTOY DE ACUERDO

NO

- **Preguntas frecuentes.** Configuración de los diferentes botones de acceso rápido a las preguntas frecuentes. Cada botón estará asociado a una intención. Aparecerá un listado con todas aquellas intenciones que no tengan contextos asociados, estas últimas serán atendidas por el Chatbot en la pregunta libre.

Pregunta ciudadana

+ FAQ + PREGUNTA LIBRE

Intención

la\_ciudad

Esta acción se puede combinar con la de pregunta libre:

Pregunta ciudadana

+ FAQ

Intención

la\_ciudad

Mensaje

Indique a continuación su solicitud

- **Pregunta libre.** El usuario podrá realizar libremente la pregunta que desee. Se deben indicar los textos para todos los idiomas configurados.

Pregunta ciudadana

+ FAQ

Mensaje

Indique a continuación su solicitud

- **Mensaje.** Cuadro de texto para configurar un mensaje a trasladar al usuario tras una determinada acción. Se deben indicar los textos para todos los idiomas configurados.

- **Consulta resuelta.** Se podrá solicitar al usuario que indique si la solicitud ha sido resuelta de manera satisfactoria. Esta información es de gran utilidad para proceder, posteriormente con el aprendizaje supervisado, ver apartado “Entrenamiento supervisado”. Se deben indicar los textos para todos los idiomas configurados.

- **Otra gestión.** Se da la opción al usuario para poder realizar otra gestión. Se deben indicar los textos para todos los idiomas configurados.

- **Despedida.** Estado final de la conversación, contendrá un cuadro de texto para configurar el mensaje de despedida. Se deben indicar los textos para todos los idiomas configurados. Este nodo es obligatorio.

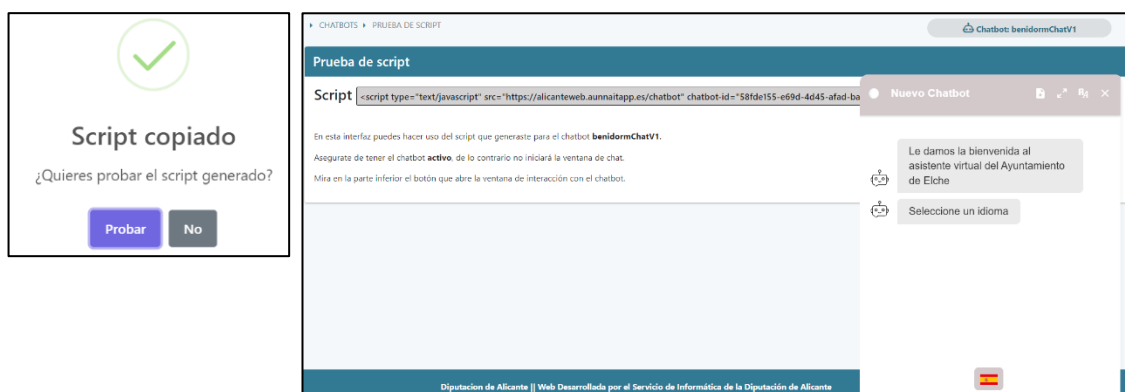
Dentro del asistente de configuración de flujo conversacional encontramos los siguientes botones:



- **Guardar.** Guarda los últimos cambios realizados. El usuario será alertado si el diagrama queda incompleto. Se notificará, por tanto, los siguiente casos:
  - El nodo “inicio” no ha sido incluido.
  - La salida de alguno de los nodos está vacía.
  - No se han completado todos los mensajes.
- **Limpiar.** Elimina el diagrama para comenzar la configuración de nuevo.
- **Importar.** Podemos volver a una versión anterior del diagrama. También se permite cargar la configuración exportada de otro Chatbot



- **Exportar.** El diagrama de flujo creado puede ser exportado con la idea de clonar el Chatbot y partir de esta configuración.
- **Script.** Desde botón accedemos a la opción de copiar el código para ser incluido en la página web del Ayuntamiento. También permite la posibilidad de probar el Chatbot.



## 4.2. Base de conocimiento

La base de datos de conocimiento del Chatbot se organiza en cuatro secciones principales: temáticas, intenciones, contextos y listas.

#### 4.2.1. Temáticas

Las temáticas son categorías que abarcan un conjunto específico de temas relacionados, intenciones. Estas temáticas proporcionan un marco para organizar las intenciones.

CHATBOTS

CONOCIMIENTO

Chatbot: prueba\_developer

TEMÁTICAS

INTENCIONES

CONTEXTOS

LISTAS

Búsqueda

Temáticas

Buscar

IMPORTAR

AGREGAR


RECARGAR


Nombre	Creador	Fecha creación	Opciones
Gobierno	devAunna SuperAdmin	15/05/2024. 15:59:23	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Mensajes chatbots	devAunna SuperAdmin	15/05/2024. 15:45:18	<div><div></div></div>

Elementos por página:



10

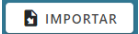
1-2 de 2

Para crear una nueva temática utilizamos el botón 



### Nueva Temática



Otra de las acciones que podemos realizar sobre la temática es importar temáticas (con todo el conjunto de intenciones y contextos) pertenecientes a otros Chatbots por medio del botón 

Para exportar una temática, seleccionamos el siguiente botón 

Por último, podremos editar el nombre de la temática y eliminarla.

#### 4.2.2. Intenciones

















Las intenciones representan los objetivos o propósitos detrás de las preguntas o solicitudes de los usuarios. Cada pregunta o solicitud puede asociarse con una intención específica que el Chatbot intenta comprender y abordar. Las intenciones ayudan al Chatbot a determinar la mejor respuesta o acción a tomar en función de lo que el usuario está tratando de lograr.

CHATBOTS > CONOCIMIENTO Chatbot: prueba\_developer

TEMÁTICAS INTENCIONES CONTEXTOS LISTAS

Búsqueda

Intenciones  PLANTILLA IMPORTAR AGREGAR RECARGAR


Intención	Información	Temática	Fecha creación	Fecha modificación	Método creación	Creador	Opciones
prueba_intencion	N/A	Gobierno	15/05/2024, 16:55:02	16/05/2024, 20:34:37	WEB	devAunna SuperAdmin	   
pago_impuesto	Pago impuesto	Gobierno	15/05/2024, 15:59:23	16/05/2024, 20:34:37	IMPORT	devAunna SuperAdmin	   
cancelar	N/A	Mensajes chatbots	15/05/2024, 15:45:18	16/05/2024, 20:34:37	WEB	devAunna SuperAdmin	   
desvio_agente	N/A	Mensajes chatbots	15/05/2024, 15:45:18	16/05/2024, 20:34:37	WEB	devAunna SuperAdmin	   

- **Intención.** Nombre de la intención. Debe escribirse en minúsculas y sin espacios. Se puede utilizar el guion como separador.
- **Información.** Información adicional sobre la intención.
- **Temática.** Temática a la que pertenece la intención.
- **Fecha creación.** Fecha en la que se crea la intención.
- **Fecha modificación.** Fecha en la que se modifica la intención.
- **Método creación.** Las intenciones pueden ser creada por medio de la propia herramienta a través del formulario de creación, mediante API o importando un fichero.
  - La importación a través de fichero Excel se realiza sobre el siguiente botón IMPORTAR
  - La plantilla Excel podemos descargarla pulsando sobre el siguiente botón PLANTILLA

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
TEMÁTICA	INTENCIÓN	INTENCIÓN CASTELLANO	INTENCIÓN INGLÉS	INTENCIÓN VALENCIANO	PREGUNTA CIUDADANO CASTELLANO	PREGUNTA CIUDADANO INGLÉS	PREGUNTA CIUDADANO VALENCIANO	RESPUESTA CASTELLANO	RESPUESTA INGLÉS	RESPUESTA VALENCIANO

- **Temática.** Nombre de la temática.
- **Intención.** Nombre de la intención.
- **Intención castellano.** Nombre en castellano que aparecerá en el botón de la FAQ.
- **Intención inglés.** Nombre en inglés que aparecerá en el botón de la FAQ.
- **Intención valenciano.** Nombre en valenciano que aparecerá en el botón de la FAQ.
- **Pregunta ciudadano castellano.** Pregunta/s en castellano de la intención. Se utiliza el separador # para introducir más de una pregunta.
- **Pregunta ciudadano inglés.** Pregunta/s en inglés de la intención. Se utiliza el separador # para introducir más de una pregunta.
- **Pregunta ciudadano valenciano.** Pregunta/s en valenciano de la intención. Se utiliza el separador # para introducir más de una pregunta.
- **Respuesta castellano.** Respuesta/s en castellano de la intención. Se utiliza el separador # para introducir más de una respuesta.
- **Respuesta inglés.** Respuesta/s en inglés de la intención. Se utiliza el separador # para introducir más de una respuesta.
- **Respuesta valenciano.** Respuesta/s en valenciano de la intención. Se utiliza el separador # para introducir más de una respuesta.



- **Creador.** Usuario que realiza la creación de la intención.
- **Opciones.**
  - Acceso a la información de la intención 

prueba\_intencion

Intención

Información general

Nombre: prueba\_intencion

Temática: Gobierno

Descripción: N/A

Fecha de creación: 15/05/2024, 16:55:02

Metodo de creacion: WEB

Creador: devAunna SuperAdmin

Nombre en **castellano**: hola, intencion prueba


Preguntas


Respuestas

CANCELAR

- Editar una intención 
- Histórico de acciones realizadas sobre una intención 

Histórico intención			Buscar
Acción	Usuario	Fecha creación	
Intención prueba_intencion creada	devAunna SuperAdmin	15/05/2024, 16:55:02	
Intención prueba_intencion modificada	devAunna SuperAdmin	15/05/2024, 17:01:23	
Intención prueba_intencion modificada	devAunna SuperAdmin	15/05/2024, 17:26:39	
Elementos por página: 10			1-3 de 3
			CANCELAR

- Eliminar una intención 

Para acceder al formulario de creación de una intención utilizamos el botón 

- **Datos de intención.** Se debe indicar la temática a la que pertenece, el nombre de la intención (en minúscula y sin espacios, se puede utilizar el guion como separado), el nombre del botón para la FAQ e información adicional de manera opcional.

TEMÁTICAS INTENCIONES CONTEXTOS LISTAS

**Agregar Intención** ← VOLVER

☒ Datos intención
 ☐ Preguntas
 ☐ Respuestas

Temáticas

Nombre

Intención (Castellano)

Intención (Inglés)

Intención (Valenciano)

Información

- **Preguntas.** Relación de las diferentes preguntas asociadas a la intención.

TEMÁTICAS INTENCIONES CONTEXTOS LISTAS

**Agregar Intención** ← VOLVER

☐ Datos intención
 ☒ Preguntas
 ☐ Respuestas

Pregunta (Castellano)

Pregunta (Castellano)

ANTERIOR GUARDAR

Se pueden añadir todas las preguntas que se deseen por medio del botón

- **Respuestas.** Respuestas asociadas a la intención y que recibirá el ciudadano tras su solicitud.

TEMÁTICAS INTENCIONES CONTEXTOS LISTAS


**Agregar Intención** ← VOLVER

☐ Datos intención
 ☐ Preguntas
 ☒ Respuestas

Respuesta (Castellano)

Respuesta (Castellano)

ANTERIOR SIGUIENTE

Se pueden añadir todas las respuesta que se deseen por medio del botón . El Chatbot seleccionará aleatoriamente qué respuesta proporcionar, lo que añade un mayor dinamismo a las respuestas ofrecidas.

### 4.2.3. Contextos y lista de términos

El sistema permite a los usuarios con los roles y permisos adecuados adaptar el comportamiento del Chatbot a necesidades específicas mediante la creación Contextos. Esta sección describe el mecanismo a través del cual se logra esta adaptabilidad



La interfaz muestra la pestaña 'CONTEXTOS' seleccionada. Encabezado: CHATBOTS > CONOCIMIENTO. Botón de usuario: Chatbot: benidormChatV1. Menú de navegación: TEMÁTICAS, INTENCIONES, CONTEXTOS (seleccionado), LISTAS. Barra de búsqueda: Búsqueda. Sección principal: Contextos. Botones: AGREGAR, RECARGAR. Tabla de datos:

Nombre	Fecha de creación	Opciones
municipios	17/05/2024, 09:35:08	[Opciones]
tipo_impuesto	17/05/2024, 09:31:56	[Opciones]

Elementos por página: 10. 1-2 de 2.

Algunos ejemplos de contextos podrían ser:

- Contexto: “Servicios municipales”: limpieza, seguridad, aperturas, etc.
- Contexto: “Horarios de atención”: de mañana, de tarde, todo el día, etc.
- Contexto: “Impuestos”: IVTM, IAE, IBI, etc.
- Contexto: “Municipios”: Elche, Benidorm, Cox, etc.

La creación de los contextos se realiza en dos pasos. Primero debemos crear la lista de términos con los sinónimos asociados, en su caso.



La interfaz muestra la pestaña 'LISTAS' seleccionada. Encabezado: CHATBOTS > CONOCIMIENTO. Botón de usuario: Chatbot: benidormChatV1. Menú de navegación: TEMÁTICAS, INTENCIONES, CONTEXTOS, LISTAS (seleccionado). Barra de búsqueda: Búsqueda. Sección principal: Listas. Botones: AGREGAR, RECARGAR. Tabla de datos:

Nombre	Fecha de creación	Opciones
municipios	17/05/2024, 09:34:50	[Opciones]
impuestos	17/05/2024, 09:25:46	[Opciones]

Elementos por página: 10. 1-2 de 2.

Para ello accedemos a la pestaña LISTAS y pulsamos sobre el botón



- Indicamos un nombre a la lista, por ejemplo, impuestos.

- Agregamos todos los impuestos:

### Agregar término

Nombre

(Castellano) 

Sinónimos (Castellano) 

✕

GUARDAR
CANCELAR

Por último creamos la entidad Contexto y asociamos la lista de términos creada previamente.


CHATBOTS
 CONOCIMIENTO
 Chatbot: Chatbot0001


TEMÁTICAS
 INTENCIONES
 CONTEXTOS
 LISTAS

### Agregar Contexto

← VOLVER

Nombre del Contexto

Pregunta (Castellano) 

Respuesta (Castellano) 

Listas
 
RECARGAR

Listas
 ☐ impuestos
 ☐ municipios

Es necesario especificar la pregunta que el Chatbot realizaría al ciudadano para solicitarle el tipo de impuesto que desea gestionar en este caso.

El campo de respuesta es utilizado para informar al usuario que el término aportado no se corresponde con la lista de términos asociada al contexto.

A la hora de crear la intención, se añade un nuevo paso para poder seleccionar el/los contexto/s creado/s previamente.

CHATBOTS > CONOCIMIENTO

Chatbot: benidormChatV1

TEMÁTICAS INTENCIONES CONTEXTOS LISTAS

Agregar Intención [← VOLVER](#)

Datos intención Contextos Preguntas Respuestas

Contextos  [+ AGREGAR](#) [↻ RECARGAR](#)

<input checked="" type="checkbox"/>	Nombre	Fecha de creación	Opciones
<input checked="" type="checkbox"/>	municipios	17/05/2024, 09:35:08	
<input checked="" type="checkbox"/>	tipo_impuesto	17/05/2024, 09:31:56	

Elementos por página: 10 1-2 de 2 [<](#) [>](#)

[< ANTERIOR](#) [SIGUIENTE >](#)

En las preguntas de las intenciones debemos incorporar ejemplos de estos contextos como, por ejemplo:

Agregar Intención [← VOLVER](#)

Datos intención Contextos Preguntas Respuestas

Pregunta (Castellano) [+](#)

quiero pagar un impuesto

Pregunta (Castellano) [+](#)

Quiero pagar el impuesto [IBI](tipo\_impuesto)

Pregunta (Castellano) [+](#)

Necesito que me ayudes con el pago del impuesto [IBI](tipo\_impuesto) en el municipio [Elche](municipios)

[< ANTERIOR](#) [SIGUIENTE >](#)

Los contextos en las preguntas son añadidos por medio del botón

The screenshot shows a list of questions in Spanish. A modal titled "Agregar contexto" is open, allowing the user to select a context and a term. A red arrow points from the modal's "Termino" field to the question text "Quiero pagar el impuesto [IBI](tipo\_impuesto)".

**Pregunta (Castellano)**

quiero pagar un impuesto

**Pregunta (Castellano)**

Quiero pagar el impuesto [IBI](tipo\_impuesto)

**Pregunta (Castellano)**

Necesito que me ayudes con el pago del impuesto [IBI](tipo\_impuesto) en el municipio [Elche](municipios)

**Modal: Agregar contexto**

Contexto:

Termino:

**AGREGAR** **CANCELAR**

Por último, nos enfocamos en la configuración de las respuestas. En este caso, hay diferencias con respecto a las intenciones simples, ya que debemos proporcionar tanto una respuesta positiva como una negativa. El tipo de respuesta que se enviará al ciudadano se determina mediante un sistema de combinaciones de contextos.

The screenshot shows the "Agregar Intención" configuration screen. It has a header with a "← VOLVER" button and a progress bar with four steps: "Datos intención", "Contextos", "Preguntas", and "Respuestas" (which is currently active). The main area contains two response configurations: a "Respuesta correcta" (green header) and a "Respuesta incorrecta" (red header). Each response has a text input field for the answer text. At the bottom, there are "ANTERIOR" and "GUARDAR" buttons.

**Agregar Intención** ← VOLVER

☒ Datos intención ☐ Contextos ☐ Preguntas ☒ Respuestas

**Respuesta correcta**

**Respuesta (Castellano)**

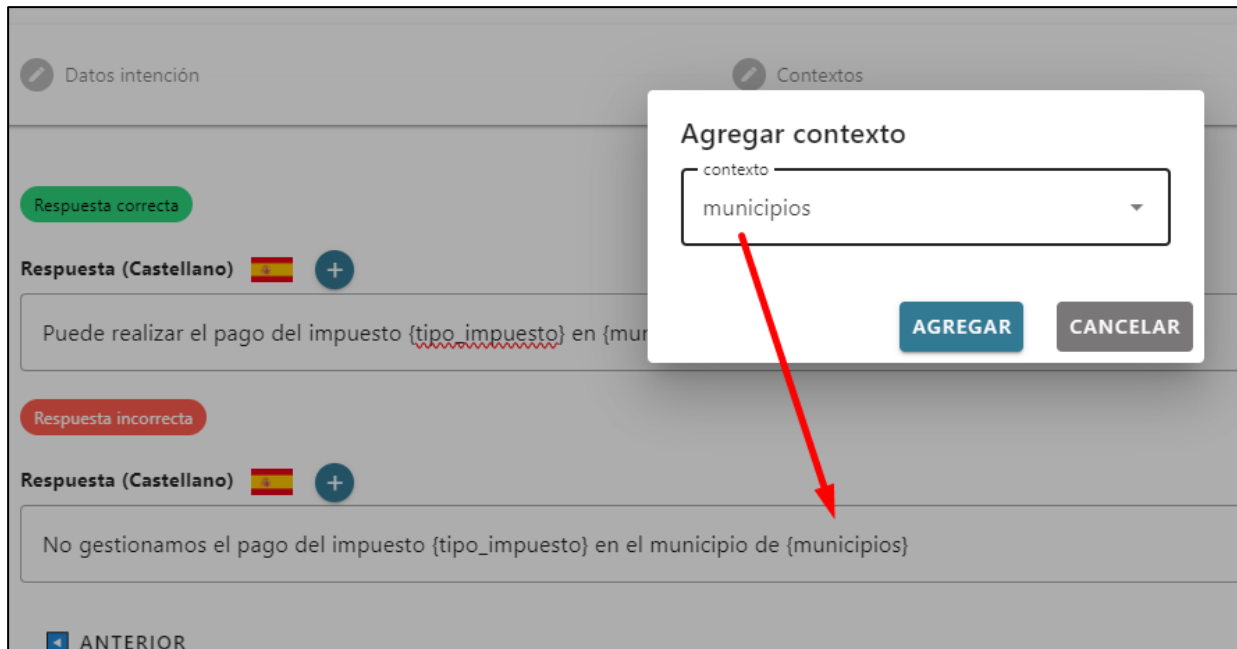
Puede realizar el pago del impuesto (tipo\_impuesto) en (municipios) acudiendo a...

**Respuesta incorrecta**

**Respuesta (Castellano)**

No gestionamos el pago del impuesto (tipo\_impuesto) en el municipio de (municipios)

**ANTERIOR** **GUARDAR**



Para las intenciones con contextos se habilita un nuevo botón desde el que gestionaremos las combinaciones de los contextos 

Intenciones							Buscar	Plantilla	Importar	Agregar	Recargar
Intención	Información	Tarifa	Fecha creación	Fecha modificación	Método creación	Creador	Opciones				
tipo_impuesto	N/A	Pago	17/05/2024, 09:43:23	17/05/2024, 09:43:23	WEB	devLuna SuperAdmin					
la_ciudad	N/A	Ciudad	16/05/2024, 14:30:50	16/05/2024, 14:30:50	WEB	devLuna SuperAdmin					

Tras pulsar sobre dicho botón, debemos ejecutar la generación de combinaciones. Este proceso debe ser repetido si la lista de términos es modificada



### 4.3. Ajustes

Cada Chatbot admite una serie de ajustes personalizados. Estos ajustes toman, por defecto, los valores definidos en los ajustes generales, “General” > “Predeterminados” > “Ajustes predeterminados de Chatbot”. Para más información sobre estos ajustes generales, ver apartado “35Ajustes generales”.

Predeterminados			Buscar
Nombre	Valor	Opciones	
Logo		B	
Color	#03C9C8	B	
Título	Nuevo Chatbot	B	
Inactividad	5	B	
Idioma principal	Castellano	B	
Castellano	Activo	B	
Inglés	Inactivo	B	
Valenciano	Inactivo	B	
Porcentaje éxito	40 %	B	
Módulo agente	Inactivo	B	
Ruta agente		B	
Mensaje solicitar agente	Un agente está siendo asignado a tu solicitud, te atenderá inmediatamente.	B	
Mensaje fuera de horario	Lamentablemente no hay agentes disponibles en este momento.	B	
Mensaje reiniciar	Esta no es la primera vez que estás aquí ¿Que te gustaría hacer?	B	
Mensaje comenzar nuevamente	Si deseas reiniciar la conversación, pulsa el siguiente botón.	B	
Mensaje comenzar nuevamente inactividad	Su conversación ha sido finalizada por inactividad. Si desea iniciar una nueva pulsa el siguiente botón.	B	
Icono Bot		B	
Icono Agente		B	

- **Color.** Color corporativo que afectará a la ventana del Chat del ciudadano.
- **Título.** El título de la cabecera del Chat del ciudadano es personalizable por medio de esta opción.



- **Inactividad.** Tiempo que debe transcurrir para cerrar una conversación por inactividad.
- **Idioma principal.** Idioma por defecto del Chatbot.
- **Castellano.** Si esta opción se encuentra activa, el Chatbot será capaz de mantener la conversación en castellano.
- **Inglés.** Si esta opción se encuentra activa, el Chatbot será capaz de mantener la conversación en inglés.
- **Valenciano.** Si esta opción se encuentra activa, el Chatbot será capaz de mantener la conversación en valenciano.
- **Porcentaje de éxito.** Porcentaje mínimo para determinar si el bot es capaz de encontrar una respuesta que satisfaga la solicitud realizada por el ciudadano. En caso de encontrarse por debajo de este porcentaje, el bot solicitará al ciudadano que reformule su solicitud.
- **Módulo agente.** Con este ajuste podemos activar o desactivar el módulo de agente. Si esta opción se encuentra desactivada, la conversación nunca será desviada a un agente. En cuanto el módulo de agente se encuentra activo, se habilitan dos nuevas configuraciones, las de fuera de horario y festivos. La conversación nos será desviada a un agente si nos encontramos fuera de horario de atención humana o si hay un festivo configurado.



CHATBOOTS • AJUSTES

Chatbot: Ekibe\_BotV2

GENERAL

HORAS

FESTIVOS

Configuración del horario

Lunes

Inicio horario107:00

Fin horario11:00

Inicio horario212:00

Fin horario216:00

Martes

Inicio horario107:00

Fin horario11:00

Inicio horario212:00

Fin horario216:00

Miércoles

Inicio horario107:00

Fin horario11:00

Inicio horario212:00

Fin horario216:00

Jueves

Inicio horario107:00

Fin horario11:00

Inicio horario212:00

Fin horario216:00

Viernes

Inicio horario107:00

Fin horario11:00

Inicio horario212:00

Fin horario216:00

Sábado

Inicio horario107:00

Fin horario11:00

Inicio horario212:00

Fin horario216:00

Domingo

Inicio horario107:00

Fin horario11:00

Inicio horario212:00

Fin horario216:00

Horario especial

Horario especial

Lunes

Inicio horario  
07:00

Fin horario  
11:00

Inicio horario  
12:00

Fin horario  
16:00

Martes

Inicio horario  
07:00

Fin horario  
11:00

Inicio horario  
12:00

Fin horario  
16:00

Miércoles

Inicio horario  
07:00

Fin horario  
11:00

Inicio horario  
12:00

Fin horario  
16:00

Jueves

Inicio horario  
07:00

Fin horario  
11:00

Inicio horario  
12:00

Fin horario  
16:00

Viernes

Inicio horario  
07:00

Fin horario  
11:00

Inicio horario  
12:00

Fin horario  
16:00

Sábado

Inicio horario  
07:00

Fin horario  
11:00

Inicio horario  
12:00

Fin horario  
16:00

Domingo

Inicio horario  
07:00

Fin horario  
11:00

Inicio horario  
12:00

Fin horario  
16:00

GUARDAR

25



- Nombre. Nombre del festivo.
- Día. Día del festivo.
- Descripción. Mensaje que será enviado al ciudadano en caso de necesitar la intervención de un agente.
- **Ruta agente**. Dirección URL a la que se enviará la notificación sobre la necesidad de que un agente intervenga en una conversación. Esta notificación incluirá el registro completo de la conversación entre el ciudadano y el bot.
- **Mensaje solicitar agente**. Mensaje que será trasladado al ciudadano cuando un agente vaya a intervenir en la conversación. Este mensaje estará disponible si el módulo de agente se encuentra habilitado.
- **Mensaje fuera horario**. Mensaje que será trasladado al ciudadano cuando el agente se encuentre fuera de horario. Este mensaje estará disponible si el módulo de agente está habilitado.
- **Mensaje reiniciar**. Mensaje que será trasladado al ciudadano tras abrir una nueva conversación después de haber interactuado previamente con el Chatbot.
- **Mensaje comenzar nuevamente**. Mensaje que será trasladado al ciudadano una vez que la conversación ha finalizado, con opción de reiniciarla y comenzar nuevamente.
- **Mensaje comenzar nuevamente inactividad**. Es un caso similar al de “Mensaje comenzar nuevamente” pero en este caso se produce cuando la conversación finaliza por inactividad, el tiempo indicado en la opción “Inactividad” ha sido excedido.
- **Icono bot**. Se permite modificar la imagen del Bot que aparecerá en el chat del ciudadano. Esta imagen identifica los mensajes emitidos por parte del Bot.
- **Icono agente**. Se permite modificar la imagen del agente que aparecerá en el chat del ciudadano. Esta imagen identifica los mensajes emitidos por parte de un agente.

## 4.4. Opciones

### 4.4.1. Editar

Por medio del siguiente botón  Editar será posible editar el nombre del chatbot.

Editar ChatBot


Nombre del Chatbot

Elche\_BotV2

GUARDAR

CANCELAR


### 4.4.2. Entrenamiento

Cada vez que se produzca un cambio en la base de conocimiento del Chatbot, será necesario volver a entrenar el sistema. Esta operación se realiza una vez todas las noches. También es posible ejecutarlo manualmente por medio del siguiente botón  Entrenamiento

Esta operación es exigente en recursos y puede llevar varios minutos. Además, utiliza recursos del servidor, lo que puede causar ralentizaciones en el sistema durante el proceso de entrenamiento. Por esta razón, se sugiere realizar esta operación en momentos de baja carga para no afectar al rendimiento del sistema.

Tras cada ejecución de entrenamiento, se debe esperar en torno a dos minutos para que el Chatbot responda correctamente ante las nuevas modificaciones.

#### 4.4.3. Probar

El Chatbot puede ser sometido a pruebas directamente desde la propia herramienta a través del siguiente botón  Probar



Desde este apartado también es posible acceder al *script* que debe ser incluido en la página web del Ayuntamiento para habilitar el acceso al Chatbot.

```
<!DOCTYPE html>
<html>
  <head>
    <title></title>
  </head>

  <body>
    <script type="text/javascript"
      src="https://alicanteweb.aunnaitapp.es/chatbot"
      chatbot-id="70950f0c-f955-43a0-8ebb-7c12127ab594"></script>
  </body>
</html>
```

También es posible indicar el idioma del Chatbot informando la siguiente variable:

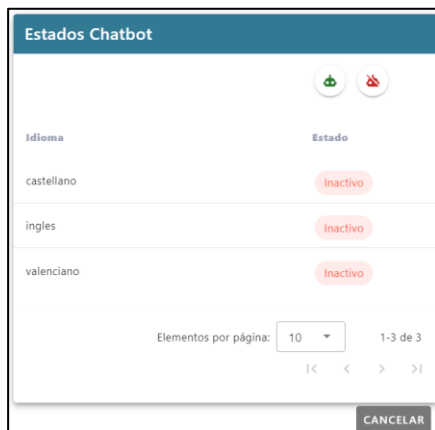
```
<script type="text/javascript"
src="https://alicanteweb.aunnaitapp.es/chatbot" chatbot-id="70950f0c-f955-43a0-8ebb-7c12127ab594" lang="idioma"></script>
```



Los valores posibles de la variable idioma son:

- es -> castellano.
- en -> inglés.
- va -> valenciano.

#### 4.4.4. Estado

Esta funcionalidad permite comprobar el estado en el que se encuentran las instancias del Chatbot (una para cada idioma). Si las instancias se encuentran inactivas, el Chatbot no podrá ser entrenado responderá.



Para cada idioma se indica el estado en el que se encuentra. Podemos activar y desactivar todas las instancias haciendo uso, respectivamente, de los botones  .

Tras cada activación, se debe esperar en torno a dos minutos para que el Chatbot responda correctamente ante las nuevas modificaciones.


#### 4.4.5. Histórico

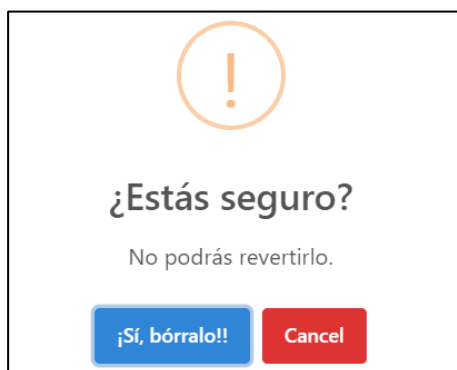
Por medio de este botón es posible acceder al histórico de acciones realizadas sobre un Chatbot

 Histórico

Histórico chatbot			Buscar
Acción	Usuario	Fecha creación	
Chat creado	devAunna SuperAdmin	09/05/2024, 06:54:41	
Temática test creada	devAunna SuperAdmin	09/05/2024, 10:17:55	
Lista test creada	devAunna SuperAdmin	10/05/2024, 09:49:34	
Contexto test creado	devAunna SuperAdmin	10/05/2024, 09:49:47	
Flujo de conversación modificado	devAunna SuperAdmin	14/05/2024, 11:40:57	
Intención prueba creada	devAunna SuperAdmin	14/05/2024, 11:42:10	
Chat habilitado	devAunna SuperAdmin	14/05/2024, 11:43:01	
Intención intencionada_2321 creada	devAunna SuperAdmin	14/05/2024, 19:16:23	
Intención intencionada_2321 creada	devAunna SuperAdmin	14/05/2024, 19:16:37	
Intención intencionada_2321 creada	devAunna SuperAdmin	14/05/2024, 19:16:50	

#### 4.4.6. Eliminar

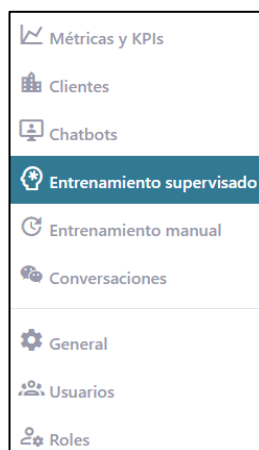
Por medio del siguiente botón será posible eliminar un Chatbot  Eliminar



### 5. Entrenamiento supervisado

La herramienta dispone de un entorno de entrenamiento supervisado, donde los usuarios con los roles y permisos adecuados pueden mejorar las respuestas del Chatbot. Para lograr esto, la herramienta proporciona una interfaz intuitiva para la revisión y validación de las intenciones inferidas por parte del Chatbot ante las diferentes solicitudes realizadas por parte de la ciudadanía.

El acceso a este módulo se realiza por medio del menú "Entrenamiento supervisado".



NEGATIVA

SIN VALORACIÓN

POSITIVA

SIN CATEGORÍA

Búsqueda

Entrenamiento supervisado

Buscar

Chatbots prueba\_develop...

RECARGAR

<input type="checkbox"/>	Fecha creación	Pregunta ciudadano	Intención	Respuesta Bot	Validación manual
<input type="checkbox"/>	16/05/2024, 13:56:06	Pago impuesto	pago_impuesto	Puede pagar el impuesto acudiendo a la oficina más cercana	<div><div></div><div></div><div></div></div>

Elementos por página:

10

1-1 de 1


<

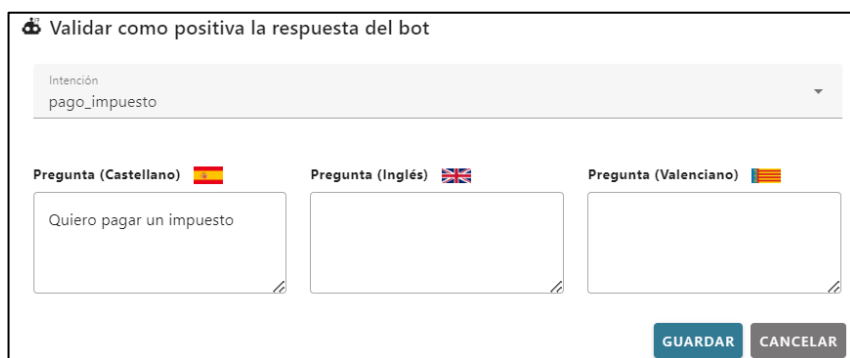
>

Esta interfaz estará estructurada en cuatro secciones claramente definidas.

- **Respuestas negativas:** El usuario ha indicado que la solicitud no ha sido resuelta de manera satisfactoria por parte del Chatbot. Esto permite identificar las respuestas que necesitan mejorar o ajustarse para ofrecer una mejor experiencia al usuario.
- **Respuestas sin valoración:** El usuario no ha indicado si la respuesta del Chatbot fue satisfactoria o no. Esta categoría puede ayudar a identificar áreas de mejora donde los usuarios podrían no estar completamente satisfechos con la respuesta proporcionada.
- **Respuesta positiva:** El usuario indica que la solicitud ha sido resuelta de manera satisfactoria por parte del Chatbot. Esto permite identificar qué respuestas son efectivas y están cumpliendo con las expectativas de los usuarios.
- **Sin categorizar:** Solicitudes que no pueden ser asociadas a ninguna intención existente. Esto puede deberse a que la intención aún no ha sido creada o que la solicitud realizada se encuentra fuera del alcance de las respuestas definidas para el Chatbot. Esta categoría proporciona información valiosa sobre áreas donde el Chatbot puede necesitar ampliar su base de datos de conocimiento.

Las acciones que se pueden realizar sobre cada una de las categorías anteriores son las siguientes:


-  Validar como positiva la respuesta del Chatbot. La solicitud del ciudadano se añadirá a la base de datos de conocimiento relacionada con la intención identificada. Se brinda la opción de ajustar la pregunta formulada por parte del ciudadano y agregar la traducción en los diferentes idiomas configurados.



Validar como positiva la respuesta del bot


Intención: pago\_impuesto

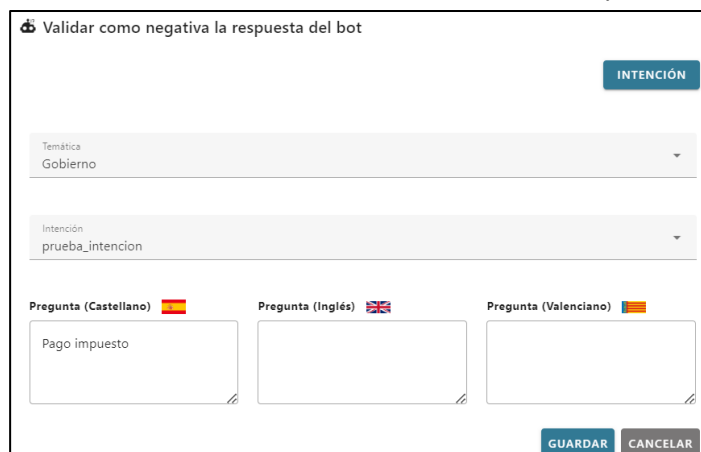
Pregunta (Castellano) : Quiero pagar un impuesto

Pregunta (Inglés) 

Pregunta (Valenciano) 

**GUARDAR** **CANCELAR**

-  Validar como negativa la respuesta del bot. En este caso aparece un nuevo pop-up para asociar la solicitud del ciudadano a otra intención y temática.





Validar como negativa la respuesta del bot


**INTENCIÓN**

Temática: Gobierno

Intención: prueba\_intencion

Pregunta (Castellano) : Pago impuesto

Pregunta (Inglés) 

Pregunta (Valenciano) 

**GUARDAR** **CANCELAR**

- La solicitud del ciudadano pertenece a otra intención y temática existentes:
  - Selección de la temática adecuada.
  - Tras seleccionar la temática, se carga la lista de intenciones de esa temática.
- La solicitud del ciudadano pertenece a otra intención diferente a la seleccionada por parte del asistente virtual y NO existe. En este caso se debe crear la nueva intención por medio del siguiente botón **INTENCIÓN**

Intención	Información	Temática	Fecha creación	Fecha modificación	Método creación	Creador	Opciones
prueba_intencion	N/A	Gobierno	15/05/2024, 16:55:02	16/05/2024, 20:34:37	WEB	devAunna SuperAdmin	[Icons]
pago_impuesto	Pago impuesto	Gobierno	15/05/2024, 15:59:23	16/05/2024, 20:34:37	IMPORT	devAunna SuperAdmin	[Icons]

- Descartamos la asignación realizada por el bot, no se desea incorporar a la intención.

## 6. Entrenamiento manual

La herramienta también incluye un módulo de entrenamiento manual. Utilizando un archivo de datos estructurados, el sistema puede vincular cada solicitud del archivo a una intención existente. En caso de no poder asociarse a ninguna intención, se etiquetará como "sin intención".

El acceso a este módulo se realiza por medio del menú “Entrenamiento manual”:

- Métricas y KPIs
- Clientes
- Chatbots
- Entrenamiento supervisado
- Entrenamiento manual**
- Conversaciones
- General
- Usuarios
- Roles

La información es importada por medio de un fichero Excel. La plantilla puede ser descargada por medio del botón **PLANTILLA**

PREGUNTA	IDIOMA
Quiero realizar un pago	castellano
Me gustaría pagar un impuesto	castellano
Información sobre Elche	castellano

- **Columna pregunta.** Aquí debemos incluir la solicitud que realizaría un ciudadano.
- **Columna Idioma.** Idioma en el que estamos expresando la solicitud.

A partir de esta información, intentará asociar las solicitudes a las intenciones ya creadas en el sistema. En caso de no poder realizar dicha asociación, se tipificarán en la pestaña SIN INTENCIÓN.

CON INTENCIÓN

SIN INTENCIÓN

Búsqueda

Entrenamiento manual

🔍

Buscar

Chatbots

benidormChat...

▼

↺

RECARGAR

📄

PLANTILLA

📁

IMPORTAR

<input type="checkbox"/> Fecha creación	Pregunta ciudadano	Intención	Validación manual
<input type="checkbox"/> 16/05/2024, 14:32:36	Información sobre Elche	la_ciudad	<div><div>👍</div><div>👎</div><div>📍</div></div>

Elementos por página:

10

▼



1-1 de 1

|<

<

>

|>


- **Fecha creación.** Fecha en la que se importa la información.
- **Pregunta ciudadano.** Solicitud que realizaría un ciudadano sobre el Chatbot.
- **Intención.** Intención que el sistema ha conseguido asociar a la solicitud indicada.
- **Validación manual.** Un usuario de la herramienta, con los permisos y roles adecuados, debe validar si la asignación es correcta.
  -  La solicitud se da de alta a la intención detectada, de manera que el conjunto de preguntas de la intención es enriquecido.
  -  La solicitud no se da de alta en la intención detectada y se ofrece la posibilidad de cambiar de temática e intención.

Validar como negativa la respuesta del bot

INTENCIÓN

Temática  
Ciudad

Intención  
la\_ciudad

Pregunta (Castellano)   
Información sobre Elche

GUARDAR CANCELAR

En caso de no existir en el sistema la intención adecuada, será posible crearla por medio del siguiente botón

INTENCIÓN

Validar como negativa la respuesta del bot

INTENCIÓN

Búsqueda

Intenciones

Buscar

PLANTILLA

IMPORTAR

AGREGAR

RECARGAR


Intención	Información	Temática	Fecha creación	Fecha modificación	Método creación	Creador	Opciones ↑
Listado vacío							

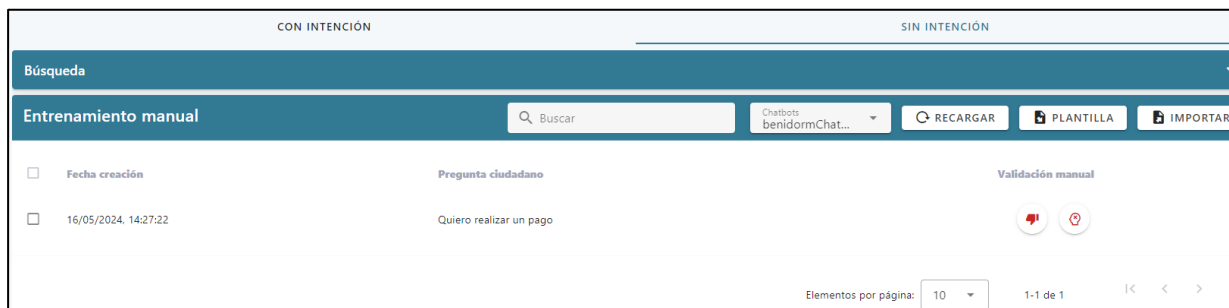
Elementos por página: 10 0-0 de 0



CANCELAR

GUARDAR CANCELAR



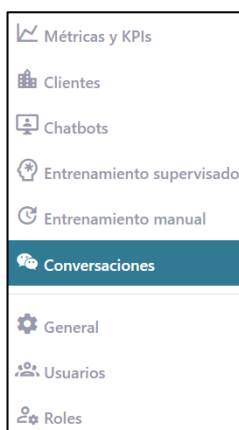
-  Finalmente no se desea incorporar la propuesta a la base de conocimiento, se descarta.



- **Fecha creación.** Fecha en la que se importa la información.
- **Pregunta ciudadano.** Solicitud que realizaría un ciudadano sobre el Chatbot.
- **Validación manual.** Un usuario de la herramienta, con los permisos y roles adecuados, debe realizar una acción:
  -  La solicitud no se da de alta en la intención detectada y se ofrece la posibilidad de cambiar de temática e intención. Mismo comportamiento que la sección CON INTENCIÓN.
  -  Finalmente no se desea incorporar la propuesta a la base de conocimiento, se descarta.

## 7. Conversaciones

Por medio de este apartado se pueden consultar todas las conversaciones mantenidas entre ciudadano y el Chatbot o agente. El acceso se realiza por medio del Menú “Conversaciones”.



Búsqueda								
Conversaciones					Buscar	Chatbots Elche_Bot...	RECARGAR	
Identificador	Fecha de creación	Fecha primer mensaje	Fecha último mensaje	Duración de la conversación (H:M:S)	Mensajes totales	Agente	Estado	Acción
218	13/05/2024, 10:07:30	2024-05-13 10:07:30	2024-05-13 10:07:37	00:00:07	8	N/A	En Curso	
217	13/05/2024, 10:03:02	2024-05-13 10:03:02	2024-05-13 10:03:36	00:00:34	19	N/A	Abandono	
216	13/05/2024, 09:53:21	2024-05-13 09:53:21	2024-05-13 09:53:21	00:00:00	2	N/A	Abandono	
215	13/05/2024, 07:59:22	2024-05-13 07:59:23	2024-05-13 07:59:23	00:00:00	2	N/A	En Curso	
212	10/05/2024, 19:52:29	2024-05-10 19:52:30	2024-05-10 19:52:40	00:00:10	12	N/A	En Curso	

La información registrada para cada conversación es la siguiente:

- **Identificador.** Identificador único de cada conversación.
- **Fecha de creación.** Fecha y hora en la que se crea la conversación.
- **Fecha del primer mensaje.** Fecha y hora del primer mensaje generado en la conversación.
- **Fecha del último mensaje.** Fecha y hora del último mensaje de la conversación.
- **Duración de la conversación.** Duración total de la conversación.
- **Mensajes totales.** Mensajes totales intercambiados en la conversación.
- **Agente.** Indica si un agente ha intervenido en la conversación.
- **Estado.** Estado en el que se encuentra una conversación. Este estado puede adoptar los valores:
  - En curso. La conversación todavía se encuentra activa.
  - Finalizada. La conversación ha finalizado correctamente, el ciudadano ya no desea realizar otra solicitud.
  - Inactividad. La conversación finaliza por inactividad, el ciudadano deja de escribir y el tiempo por defecto de inactividad es excedido.
  - Abandono. El cliente abandona la conversación cerrando o recargando la página.
- **Acción.** Acceso al detalle de la conversación

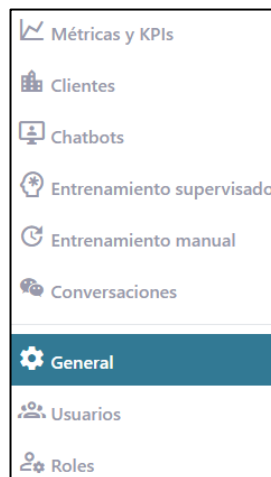
Conversación		
Fecha de creación	Tipo usuario	Mensaje
10/05/2024, 20:04:55	bot	Hola
10/05/2024, 20:04:55	bot	Política de privacidad
10/05/2024, 20:04:56	ciudadano	Estoy de acuerdo
10/05/2024, 20:04:56	bot	Intención:Sobre la ciudad Intención:Corporación municipal Intención:Comercio Pregunta abierta: Pregunta abierta
10/05/2024, 20:04:59	ciudadano	agente
10/05/2024, 20:05:00	bot	Un agente en idioma español
10/05/2024, 20:05:23	agente	hasta luego
10/05/2024, 20:05:43	ciudadano	hola
10/05/2024, 20:06:00	bot	

- **Fecha de creación.** Fecha y hora de creación del mensaje intercambiado.

- **Tipo usuario.** Usuario que genera el mensaje.
  - Bot.
  - Ciudadano.
  - Agente.
- **Mensaje.** Contenido del mensaje intercambiado.

## 8. Ajustes generales

La plataforma web está configurada para implementar una variedad de ajustes específicos para cada cliente. El acceso a este módulo se realiza por medio del menú “General”:



El sistema cuenta con una serie de ajustes predeterminados que pueden ser editables. Todo cliente nuevo adquiere, por defecto, estos permisos en el momento de la creación:

AJUSTES PREDETERMINADOS DEL SISTEMA			AJUSTES PREDETERMINADOS DE CHATBOT
Ajustes predeterminados del sistema			Buscar
Nombre	Valor	Opciones	
Logo			
Color	#327994		
Pie de página	Diputacion de Alicante    Web Desarrollada por el Servicio de Informática de la Diputación de Alicante		
Título del login	Bienvenidos		
Subtítulo del login	Iniciar sesión en su cuenta		
Imagen del login			
Recuperar clave	Activo		

El acceso a los ajustes predeterminados de la captura anterior se realiza por medio del botón

**PREDETERMINADOS**

- **Logo.** Imagen corporativa de la plataforma. Este logo aparecerá en la parte izquierda del menú superior de la herramienta.
- **Color.** Color corporativo de la plataforma.

- **Pie de página.** Título del pie de página.
- **Título del login.** Título que aparecerá en el login.



Mockup of a login form. At the top, there is an illustration of two people. Below it, the word **Bienvenidos** is displayed in a large, bold, blue font and is highlighted with a red rectangular box. Underneath, the text 'Iniciar sesión en su cuenta' is shown in a smaller font. The form includes two input fields: 'Correo electrónico' with the value 'dev@aunnait.es' and 'Contraseña' with masked characters. A blue 'Acceder' button is at the bottom.

- **Subtítulo del login.** Subtítulo que aparecerá en el login.

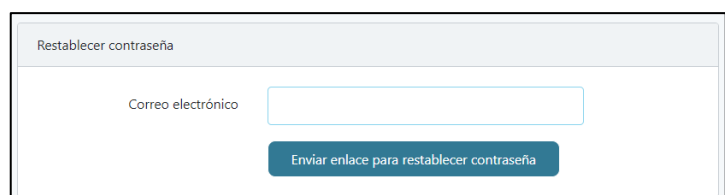


Mockup of a login form, similar to the previous one. The word **Bienvenidos** is at the top. The subtitle 'Iniciar sesión en su cuenta' is highlighted with a red rectangular box. The input fields and the 'Acceder' button are also present.


- **Recuperar clave.** Esta opción ofrece al usuario la posibilidad de cambiar la contraseña desde el login. Será necesario configurar la cuenta SMTP de un correo electrónico para generar el envío del e-mail con el enlace para reestablecer dicha contraseña:



Mockup of a login form. The word **Bienvenidos** is at the top. Below the input fields and the 'Acceder' button, the link '¿Olvidaste tu contraseña?' is highlighted with a red rectangular box.



Mockup of a 'Restablecer contraseña' (Reset password) form. It has a title bar 'Restablecer contraseña'. Below it, there is an input field for 'Correo electrónico'. At the bottom, there is a blue button labeled 'Enviar enlace para restablecer contraseña'.

Estos ajustes pueden ser redefinidos para cada uno de los clientes, de manera que es posible personalizar el logo, color y pie de página. Esta acción se lleva a cabo por medio del botón 

Al igual que el sistema cuenta con una serie de ajustes predeterminados, el Chatbot también dispone de los suyos propios. Todos los Chatbots se crearán por defecto con los siguientes ajustes:

AJUSTES PREDETERMINADOS DEL SISTEMA		
AJUSTES PREDETERMINADOS DE CHATBOT		
Predeterminados		
Nombre	Valor	Opciones
Logo		
Color	#D3C9CB	
Título	Nuevo Chatbot	
Inactividad	5	
Idioma principal	Castellano	
Castellano	Activo	
Inglés	Inactivo	
Valenciano	Inactivo	
Porcentaje éxito	40 %	
Módulo agente	Inactivo	
Ruta agente		
Mensaje solicitar agente	Un agente está siendo asignado a tu solicitud, te atenderá inmediatamente.	
Mensaje fuera de horario	Lamentablemente no hay agentes disponibles en este momento.	
Mensaje reiniciar	Esta no es la primera vez que estás aquí ¿Que te gustaría hacer?	
Mensaje comenzar nuevamente	Si deseas reiniciar la conversación, pulsa el siguiente botón.	
Mensaje comenzar nuevamente inactividad	Su conversación ha sido finalizada por inactividad. Si deseas iniciar una nueva pulsa el siguiente botón.	

- **Logo.** El logo de la cabecera del Chat del ciudadano es configuración por medio de esta opción.



- **Color.** Color corporativo que afectará a la ventana del Chat del ciudadano.
- **Título.** El título de la cabecera del Chat del ciudadano es personalizable por medio de esta opción.



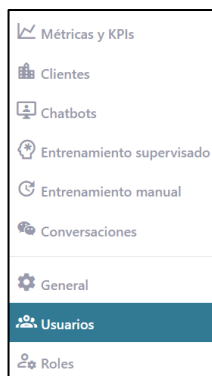
- **Inactividad.** Tiempo que debe transcurrir para cerrar una conversación por inactividad.
- **Idioma principal.** Idioma por defecto del Chatbot.
- **Castellano.** Si esta opción se encuentra activa, el Chatbot será capaz de mantener la conversación en castellano.
- **Inglés.** Si esta opción se encuentra activa, el Chatbot será capaz de mantener la conversación en inglés.
- **Valenciano.** Si esta opción se encuentra activa, el Chatbot será capaz de mantener la conversación en valenciano.
- **Porcentaje de éxito.** Porcentaje mínimo para determinar si el bot es capaz de encontrar una respuesta que satisfaga la solicitud realizada por el ciudadano. En caso de encontrarse por debajo de este porcentaje, el bot solicitará al ciudadano que reformule su solicitud.
- **Módulo agente.** Con este ajuste podemos activar o desactivar el módulo de agente. Si esta opción se encuentra desactivada, la conversación nunca será desviada a un agente.
- **Ruta agente.** Dirección URL a la que se enviará la notificación sobre la necesidad de que un agente intervenga en una conversación. Esta notificación incluirá el registro completo de la conversación entre el ciudadano y el bot.
- **Mensaje solicitar agente.** Mensaje que será trasladado al ciudadano cuando un agente vaya a intervenir en la conversación. Este mensaje estará disponible si el módulo de agente se encuentra habilitado.
- **Mensaje fuera horario.** Mensaje que será trasladado al ciudadano cuando el agente se encuentre fuera de horario. Este mensaje estará disponible si el módulo de agente está habilitado.
- **Mensaje reiniciar.** Mensaje que será trasladado al ciudadano tras abrir una nueva conversación después de haber interactuado previamente con el Chatbot.
- **Mensaje comenzar nuevamente.** Mensaje que será trasladado al ciudadano una vez que la conversación ha finalizado, con opción de reiniciarla y comenzar nuevamente.
- **Mensaje comenzar nuevamente inactividad.** Es un caso similar al de “Mensaje comenzar nuevamente” pero en este caso se produce cuando la conversación finaliza por inactividad, el tiempo indicado en la opción “Inactividad” ha sido excedido.

Todos estos ajustes pueden ser personalizados para cada Chatbot desde su apartado correspondiente (menú “Chatbots” > Ajustes).

## 9. Usuarios

El módulo de gestión de usuarios facilita la administración de los accesos a la herramienta web. Desde esta sección, se pueden añadir, editar y eliminar las diferentes cuentas de usuario.

El acceso a este módulo se realiza por medio del menú “Usuarios”:



Búsqueda

Usuarios

Buscar

AGREGAR

RECARGAR

Usuario	Email	Rol	Estado	Fecha creación	Opciones
<div><div></div><div>Aunna test</div></div>	a@a.com	Administrador	<div><div></div>Activo</div>	10/05/2024, 10:46:44	<div><div></div><div></div><div></div></div>
<div><div></div><div>Api</div></div>	api@api.es	Api	<div><div></div>Activo</div>	06/05/2024, 16:22:49	<div><div></div><div></div><div></div></div>
<div><div></div><div>Suma</div></div>	suma@suma.es	Suma	<div><div></div>Activo</div>	06/05/2024, 16:22:47	<div><div></div><div></div><div></div></div>
<div><div></div><div>Supervisor</div></div>	supervisor@gmail.com	Supervisor	<div><div></div>Activo</div>	06/05/2024, 16:22:45	<div><div></div><div></div><div></div></div>
<div><div></div><div>Editor</div></div>	editor@gmail.com	Editor	<div><div></div>Activo</div>	06/05/2024, 16:22:43	<div><div></div><div></div><div></div></div>
<div><div></div><div>Administrador</div></div>	admin@gmail.com	Administrador	<div><div></div>Activo</div>	06/05/2024, 16:22:41	<div><div></div><div></div><div></div></div>
<div><div></div><div>devAunna SuperAdmin</div></div>	dev@aunnait.es	SuperAdmin	<div><div></div>Activo</div>	06/05/2024, 16:22:40	<div><div></div><div></div><div></div></div>

Elementos por página:

10

1-7 de 7

<

>

>>

La información que proporciona este módulo sobre cada uno de los usuarios es la siguiente:

- **Usuario.** Nombre del usuario.
- **Email.** Correo electrónico utilizado para realizar el login sobre la plataforma.
- **Rol.** Rol del usuario que define los permisos sobre cada uno de los módulos de la plataforma.
- **Estado.** Estado en el que se encuentra el usuario, puede estar Activo o Inactivo.
- **Fecha creación.** Fecha en la que se da de alta el usuario en la plataforma.
- **Opciones.** Historial, edición y eliminación.

Desde la columna de opciones se tiene acceso a las siguientes acciones:

- Historial de inicio de sesión de los usuarios.
- Editar la información de un usuario.
- Eliminar un cliente.

Los datos que se pueden editar de un usuario son los siguientes:

- Nombre.
- Correo electrónico.
- Contraseña.
- Clientes asociados.

Editar usuario

Nombre completo: devAunna

Correo electrónico: dev@aunna.ites

Rol: SuperAdmin

Contraseña: Admin-1234

Confirmar contraseña: .....

Clientes

Nombre	Información
Ayuntamiento de Elche	Información adicional sobre Ayto. Elche
Ciudad prueba	Ayuntamiento de prueba

Elementos por página: 10 1-6 de 6

El historial de acceso contiene la siguiente información:

- Nombre y rol que accede a la herramienta.
- IP desde la que se realiza el acceso.
- Navegador utilizado.
- Sistema operativo.
- Fecha y hora del inicio de sesión.

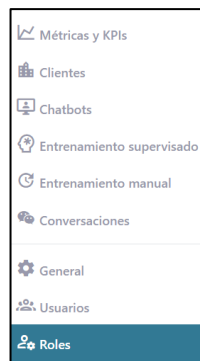
Histórico Inicio Sesión				
Buscar				
Datos de sesión	Dirección IP	Navegador	Plataforma	Fecha y hora
ID: 1 Nombre: devAunna SuperAdmin Rol: SuperAdmin	95.131.167.80	Chrome 124.0.0.0	Windows	10/05/2024, 13:08:00
ID: 1 Nombre: devAunna SuperAdmin Rol: SuperAdmin	186.97.199.66	Firefox 124.0	Linux	10/05/2024, 13:07:45
ID: 1 Nombre: devAunna SuperAdmin Rol: SuperAdmin	186.97.199.66	Firefox 124.0	Linux	10/05/2024, 12:58:35
ID: 1 Nombre: devAunna SuperAdmin Rol: SuperAdmin	186.97.199.66	Chrome 120.0.0.0	Linux	10/05/2024, 11:59:51

## 10. Roles

La herramienta ofrece la capacidad de crear roles personalizados. Cada rol tiene la opción de configurar los permisos para acceder a cualquier módulo de la herramienta web.

El acceso a este módulo se realiza por medio del menú “Roles”:





La creación de cualquier rol implica un nombre y una asignación de permisos sobre los diferentes módulos de la plataforma. La creación se lleva a cabo por medio del botón **AGREGAR**

**Nuevo rol**

Nombre:\*  
Nombre

Permisos:\*

Métricas	▼
Chatbots	▼
Conocimientos	▼
Tématicas	▼
Intenciones	▼
Contextos	▼
Listas	▼
Clientes	▼
Entrenamiento supervisado	▼
Entrenamiento manual	▼
Conversaciones	▼
Configuración	▼
Usuarios	▼
Roles	▼

**GUARDAR CANCELAR**

### 10.1. Permisos métricas

Métricas

☐ Gestión Métricas

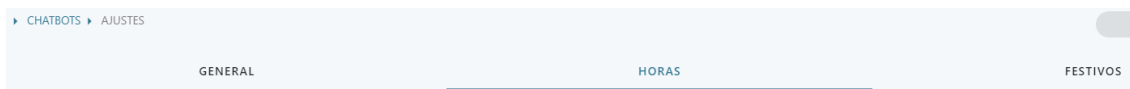
El acceso a este módulo se realiza por medio del menú “Métricas y KPIs”. El único permiso disponible es el de visualización del apartado de métricas. Si este permiso no está activo, el usuario no podrá acceder al módulo de estadísticas.

### 10.2. Permisos ajustes Chatbots

Ajustes Chatbots

<input checked="" type="checkbox"/> Configuración Horas	<input checked="" type="checkbox"/> Configuración Festivos	<input checked="" type="checkbox"/> Ver información General
<input checked="" type="checkbox"/> Editar configuración ChatBot	<input type="checkbox"/> Agregar festivo	<input type="checkbox"/> Ver festivo
<input type="checkbox"/> Editar festivo	<input type="checkbox"/> Eliminar festivo	

- **Configuración horas.** Permisos que permite modificar el horario de atención de agente si el módulo de agente está activo. Esta gestión se realiza dentro de los ajustes de un Chatbot.



- **Configuración festivos.** Permisos que permite modificar el módulo de festivos si el módulo de agente está activo. Esta gestión se realiza dentro de los ajustes de un Chatbot.



- **Agregar, ver, editar y eliminar festivo.** Permite gestionar los festivos.
- **Editar configuración Chatbot.** Permite editar la configuración personalizada del cada Chatbot.
- **Ver información general.** Permite consultar el detalle de un ajuste personalizado del Chatbot.

### 10.3. Permisos Chatbots



El acceso a este módulo se realiza por medio del menú "Chatbots".

- **Gestión Chatbot.** Permitir acceso al módulo de Chatbots. Si este permiso no está activo, no se podrá acceder a dicho apartado y el resto de permisos carecerán de sentido.
- **Construir Chatbot.** Este permiso permite definir y construir el flujo conversacional de un Chatbot



- **Ajustes Chatbot.** Acceso al módulo de Ajustes del Chatbot
- **Historial Chatbot.** Acceso al apartado sobre el histórico de los cambios realizados en un Chatbot



Histórico



- **Agregar Chatbot.** Este permiso permite la creación de nuevos Chatbots
- **Guardar construcción Chatbot.** Permite modificar el flujo conversacional del Chatbot






- **Eliminar Chatbot.** Este permiso permite eliminar un Chatbot



Eliminar

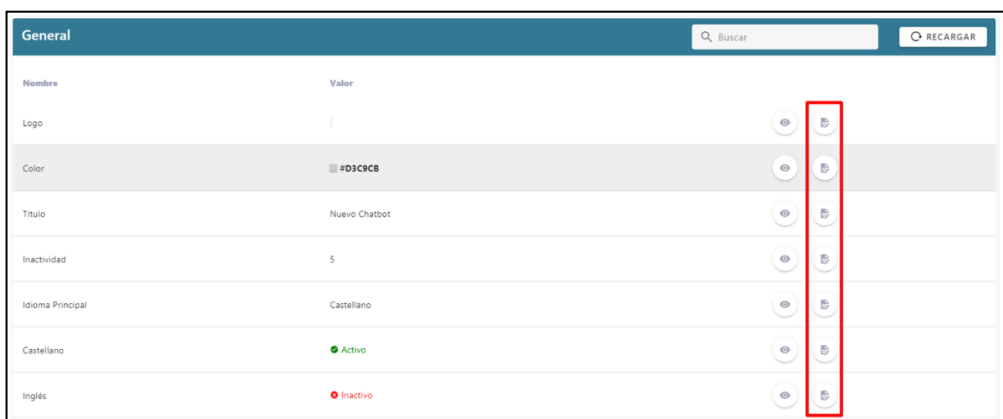
- **Probar Chatbot.** Acceso al Chat que permite comprobar y validar los últimos ajustes realizados sobre el Chatbot   Probar






- **Editar Chatbot.** Acceso a editar el nombre del Chatbot   Editar
- **Gestión conocimiento Chatbot.** Este permiso permite acceder a toda la base de conocimiento de un Chatbot (temáticas, intenciones, contextos y lista de términos y sinónimos) 



- **Editar configuración Chatbot.** Este permiso permite modificar la configuración del apartado Ajustes.



- **Entrenamiento Chatbot.** Con este permiso podremos activar el entrenamiento del Chatbot para ampliar la base de datos de conocimiento con nuevas intenciones  Entrenamiento
- **Recuperar Chatbot.** Consultar el estado del Chatbot, permitiendo activar o desactivar las diferentes instancias.

Estados Chatbot	
	 
Idioma	Estado
castellano	Inactivo
ingles	Inactivo
valenciano	Inactivo

## 10.4. Permisos base de conocimiento

Conocimientos


☒ Gestión Intenciones
☒ Gestión Temáticas
☒ Gestión Conceptos
☒ Gestión Listas






- **Gestión Temáticas.** Acceso a la gestión de Temáticas.
- **Gestión Intenciones.** Acceso a la gestión de intenciones.
- **Gestión Contextos.** Acceso a la gestión de contextos.
- **Gestión Listas.** Acceso a la gestión de listas de términos.

## 10.5. Permisos temáticas

Tématicas

☒ Agregar Temáticas
☒ Editar Temáticas
☒ Eliminar Temáticas
☒ Exportar Intenciones
☒ Importar Intenciones

El acceso a la gestión de las listas se realiza a través de menú “Chatbots” >  > Pestaña “TEMÁTICAS”.

- **Agregar temáticas.** Permite crear nuevas temáticas 
- **Editar temáticas.** Este permiso permite editar el nombre de la temática 
- **Eliminar temáticas.** Permisos para eliminar una temática 
- **Exportar intenciones.** Permisos para poder exportar la temática junto a todas las intenciones, contextos y listas de términos 
- **Importar intenciones.** Permisos para poder importar la temática junto a todas las intenciones, contextos y listas de términos 

## 10.6. Permisos intenciones

Intenciones

☒ Información Intenciones

☒ Agregar Intenciones

☒ Editar Intenciones

☒ Eliminar Intenciones


☒ Gestionar respuestas










☒ Historial Intenciones

☒ Generar combinaciones

☒ Plantilla intenciones

☒ Importar plantilla Intenciones

El acceso a la gestión de las listas se realiza a través de menú “Chatbots” >  > Pestaña “INTENCIONES”.

- **Información intenciones.** Permite acceder a la información de la intención 
- **Editar intenciones.** Permite editar una intención 
- **Gestionar respuestas.** Este permiso permite gestionar la combinación de respuestas cuando una intención cuenta con un conjunto de contextos asociados 
- **Agregar intenciones.** Permite añadir nuevas intenciones a la base de conocimiento  AGREGAR
- **Eliminar Intenciones.** Permite eliminar una intención 
- **Intenciones historial.** Acceso al historial de cambios sobre la intención 
- **Generar combinaciones.** Permite generar las combinaciones de todos los contextos entre sí  GENERAR COMBINACIONES
- **Importar plantilla intenciones.** Permite importar las intenciones vía Excel  IMPORTAR
- **Plantilla intenciones.** Permite descargar la plantilla de intenciones  PLANTILLA

## 10.7. Permisos contextos


Contextos





☒ Agregar Contextos

☒ Ver Contextos

☒ Editar Contextos

☒ Eliminar Contextos





El acceso a la gestión de los Contextos se realiza a través de menú “Chatbots” >  > Pestaña “CONTEXTOS”.

- **Agregar contextos.** Permiso que permite agregar un nuevo contexto  AGREGAR
- **Editar contextos.** Permite editar la información sobre un contexto 
- **Ver contextos.** Permite acceder a la información de un contexto 
- **Eliminar contextos.** Permiso que permite eliminar un contexto 

## 10.8. Permisos listas de términos

Listas		^
<input checked="" type="checkbox"/> Agregar Listas	<input checked="" type="checkbox"/> Información Listas	
<input checked="" type="checkbox"/> Editar Listas	<input checked="" type="checkbox"/> Eliminar Listas	






El acceso a la gestión de las listas se realiza a través de menú “Chatbots” >  > Pestaña “LISTAS”.

- **Agregar listas.** Permiso que permite agregar una nueva lista de términos  AGREGAR
- **Editar listas.** Permite editar la información sobre una lista de términos 
- **Información listas.** Permite acceder a la información de una lista de términos 
- **Eliminar listas.** Permiso que permite eliminar una lista de términos 

## 10.9. Permisos clientes

Clientes		^
<input checked="" type="checkbox"/> Gestión Clientes	<input checked="" type="checkbox"/> Agregar Clientes	
<input checked="" type="checkbox"/> Editar Clientes	<input checked="" type="checkbox"/> Eliminar Clientes	
<input checked="" type="checkbox"/> Ajustes Clientes	<input checked="" type="checkbox"/> Chatbots	

El acceso a la gestión de clientes se realiza por medio del menú “Clientes”.

- **Gestión clientes.** Permiso que permite acceder al módulo de clientes. Sin este permiso, el resto carecen de sentido.
- **Editar clientes.** Permiso que permite editar un cliente 
- **Ajustes clientes.** Permite configurar el aspecto visual de la plataforma para un cliente, así como, la imagen y color corporativo 
- **Agregar clientes.** Permite crear un nuevo cliente  AGREGAR
- **Eliminar clientes.** Permite eliminar un cliente 
- **Chatbots.** Acceso a los Chatbots creados para un cliente 

## 10.10. Permisos entrenamiento supervisado

Entrenamiento supervisado		^
<input checked="" type="checkbox"/> Gestión Aprendizaje Supervisado	<input checked="" type="checkbox"/> Gestión respuesta negativa	
<input checked="" type="checkbox"/> Gestión respuesta sin valoración	<input checked="" type="checkbox"/> Gestión respuesta positiva	
<input checked="" type="checkbox"/> Gestión respuesta sin categoría	<input checked="" type="checkbox"/> Validar positiva la respuesta	
<input checked="" type="checkbox"/> Validar negativa la respuesta	<input checked="" type="checkbox"/> Descartar la respuesta	


El acceso a este módulo se realiza por medio del menú “Entrenamiento supervisado”.

- **Gestión aprendizaje supervisado.** Este permiso permite al usuario acceder al módulo de aprendizaje supervisado. Sin este permiso, el resto carecen de sentido.
- **Gestión respuesta sin valoración.** Permite gestionar las respuestas que no recibieron *feedback* por parte del ciudadano.

NEGATIVA	SIN VALORACIÓN	POSITIVA	SIN CATEGORÍA
----------	----------------	----------	---------------

- **Gestión respuesta sin categoría.** Permite gestionar las respuestas que no pudieron ser categorizadas por parte de la IA.



NEGATIVA	SIN VALORACIÓN	POSITIVA	SIN CATEGORÍA
----------	----------------	----------	---------------

- **Validar negativa la respuesta.** Permiso que permite al usuario validar como negativa la respuesta 
- **Gestión respuesta negativa.** Permite validar las respuestas que fueron marcadas como negativas por parte del ciudadano.

NEGATIVA	SIN VALORACIÓN	POSITIVA	SIN CATEGORÍA
----------	----------------	----------	---------------

- **Gestión respuesta positiva.** Permite validar las respuestas que fueron marcadas como positivas por parte del ciudadano.

NEGATIVA	SIN VALORACIÓN	POSITIVA	SIN CATEGORÍA
----------	----------------	----------	---------------

- **Validar positiva la respuesta.** Permiso que permite al usuario validar como positiva la respuesta 
- **Descartar la respuesta.** Permiso que permite al usuario descartar la solicitud realizada por parte del ciudadano. En este caso, esta propuesta no será incluida a la base de datos de conocimiento 

## 10.11. Permisos entrenamiento manual

Entrenamiento manual

☒ Gestión Entrenamiento manual
☒ Gestión pregunta con intención

☒ Gestión pregunta sin intención
☒ Validar positiva la respuesta

☒ Validar negativa la respuesta
☒ Descartar la respuesta



☒ Descargar plantilla
☒ Importar plantilla

El acceso a este módulo se realiza por medio del menú “Entrenamiento manual”.




- **Gestión entrenamiento manual.** Este permiso permite al usuario acceder al módulo de aprendizaje manual. Sin este permiso, el resto carecen de sentido.

- **Gestión pregunta sin intención.** Este permiso permite gestionar las solicitudes que no han podido ser categorizadas por parte de la IA.

CON INTENCIÓN	SIN INTENCIÓN
---------------	---------------

- **Validar negativa la respuesta.** Permiso que permite al usuario validar como negativa la respuesta 
- **Descargar plantilla.** Permite descargar la plantilla a importar con las nuevas solicitudes para que la IA las pueda categorizar y agregar a la base de datos de conocimiento 
- **Gestión pregunta con intención.** Este permiso permite gestionar las solicitudes que han sido categorizadas a una intención por parte de la IA.

CON INTENCIÓN	SIN INTENCIÓN
---------------	---------------


- **Validar positiva la respuesta.** Permiso que permite al usuario validar como positiva la respuesta 
- **Descartar la respuesta.** Permiso que permite al usuario descartar la categorización realizada por parte de la IA. En este caso, esta propuesta no será incluida a la base de datos de conocimiento 
- **Importar plantilla.** Este permiso permite importar el listado de solicitudes para que la IA las categorice a una intención y así ampliar la base de datos de intenciones 

## 10.12. Permisos conversaciones

Conversaciones

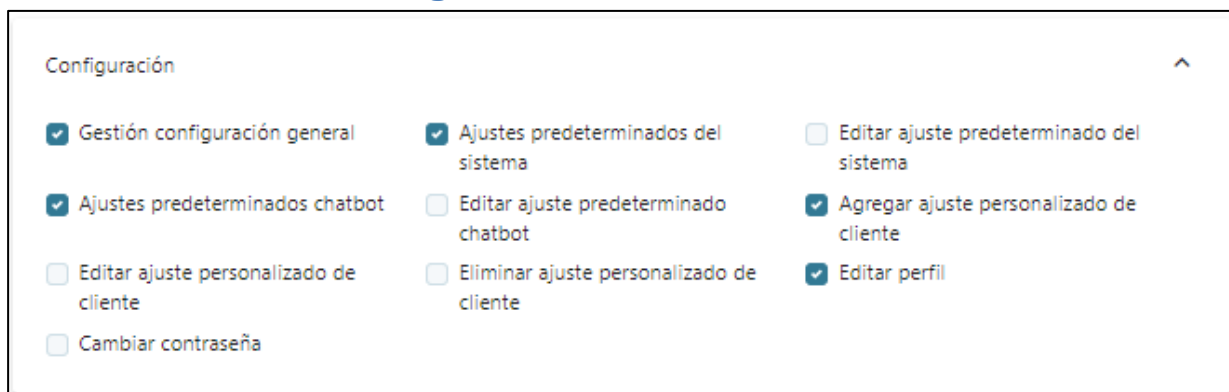
☒ Gestión Conversaciones
☒ Detalle Conversación

El acceso a este módulo se realiza por medio del menú “Conversaciones”.

- **Gestión conversaciones.** Este permiso permite al usuario acceder al módulo de conversaciones. Sin este permiso, el resto carecen de sentido.
- **Detalle conversación.** Permite acceder al detalle de una conversación 



## 10.13. Permisos configuración



- **Gestión configuración general.** Este permiso permite al usuario acceder al módulo de configuración. A dicho módulo se accede desde el menú “General”.

- **Agregar ajuste personalizado de cliente.** Permite agregar una ajuste personalizado a un cliente

 AGREGAR

- **Editar ajuste personalizado de cliente .** Permite editar un ajuste personalizado de un cliente.



- **Eliminar ajuste personalizado de cliente.** Permite eliminar un ajuste personalizado de un cliente



- **Cambiar contraseña.** Permiso que permite al usuario modificar su contraseña. Esta modificación se realiza accediendo al perfil del usuario, pulsando sobre el nombre del usuario en la parte superior derecha de la herramienta y seleccionando “Editar perfil”. Una vez dentro,


 CAMBIAR CONTRASEÑA

encontramos un botón que permite realizar esta gestión

- **Ajustes predeterminados del sistema.** Acceso a los ajustes predeterminados de la herramienta


 PREDETERMINADOS



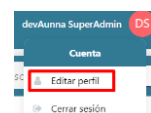
- **Editar ajustes predeterminado del sistema.** Permite editar los ajustes predeterminados del sistema 

- **Ajustes predeterminados Chatbot.** Permiso que permite modificar los ajustes predeterminados del Chatbot.



- **Editar ajuste predeterminado Chatbot.** Permiso que permite editar los ajustes predeterminados del Chatbot 

- **Editar perfil.** Permiso que permite editar el perfil del usuario.



## 10.14. Permisos usuarios

Usuarios

☒ Gestión Usuarios





☒ Agregar Usuarios

☒ Editar Usuarios

☒ Eliminar Usuarios

☒ Historial Usuarios

A este módulo se accede desde el menú “Usuarios”.

- **Gestión usuarios.** Acceso al módulo de usuarios, sin este permiso el resto carecen de sentido.
- **Editar usuarios.** Permiso que permite editar un usuario 
- **Historial usuarios.** Acceso a la información de inicio de sesión de un usuario 
- **Agregar usuarios.** Permiso que permite agregar usuarios al sistema 
- **Eliminar usuarios.** Permiso que permite eliminar un usuario del sistema 

## 10.15. Permisos roles

Roles



☒ Gestión Roles

☒ Agregar rol

☒ Editar rol

☒ Eliminar rol

El acceso a este módulo se realiza por medio del menú “Roles”.

- **Gestión roles.** Acceso al módulo de roles, sin este permiso el resto carecen de sentido.
- **Editar rol.** Permiso que permite editar un rol 
- **Agregar rol.** Permiso que permite agregar roles 
- **Eliminar rol.** Permiso que permite eliminar un rol 