



aFlow

---

# Manual de Uso

Versión 7.6

## Contenido

Contenido	2
Convenciones de este manual	6
Acerca de la Solución	6
Características Principales	7
Acceso a aFlow	7
Dashboard	8
Permisos de Usuario	9
Agregar un Nuevo Usuario al sistema	10
Aplicación de Permisos Independientes y Globales	10
Permisos Globales:	10
Permisos por Flujo:	11
Cambiar los permisos de un usuario existente	12
Estadísticas Globales	13
Flows Publicados	14
Clonar un Flow	15
Descargar un Flow	15
Eliminar un Flow	16
Flows En Desarrollo	16
Clonar un Flow	16
Descargar un Flow	16
Importar desde archivo un Flow	17
Eliminar un Flow	17
Restaurar un flow	18
Publicar un Flow	18
Componentes de aFlow	18
Flujo	18
Piezas	18
Disponibilidad de piezas por canal digital	21
Pieza Acciones	22
Pieza Acortar URL	22
Pieza Actualizar datos del caso	23
Pieza Actualizar Perfil	23
Pieza Adjunto	24

Pieza Adjuntos múltiples	25
Pieza Asignar variable	25
Pieza Calendario	25
Pieza Cerrar Caso (conocida previamente como Actualizar Caso)	26
Pieza Coordenadas	26
Pieza Coordenadas más cercanas	27
Pieza Condición	27
Pieza Condición de una variable	27
Pieza Concatenación	28
Pieza Elemento de un Array	28
Pieza Elementos de un Array	28
Pieza Etiquetar	28
Pieza Evaluar Cognitividad	29
Pieza Evaluar Comandos	29
Pieza Evento Estadístico	30
Pieza Galería	30
Pieza Galería Dinámica	32
Pieza Geocoder	33
Pieza Integración	33
Pieza Ingreso de Datos	34
Pieza Ingreso Multimedia	35
Pieza Invocar Bloque	36
Pieza JSON	36
Pieza Log	36
Pieza Mensaje	37
Pieza Mensaje Interactivo de botones	40
Pieza Mensaje Interactivo de lista	41
Pieza Múltiples Mensajes	43
Pieza Menú	44
Pieza Respuestas Rápidas	45
Pieza Restablecer Variables	46
Pieza Operador	46
Pieza Pasarela de pagos	47
Pieza Publicar Mensaje	47
Pieza Salto Condicional	48
Pieza Volver al Bloque Anterior	48

Pieza Vídeo	48
Organización en Bloques	49
Grupos de Bloques	52
Variables	53
Integraciones	58
Comandos	62
Ajustes	64
Configuración de integración con SMCC	64
Cognitividad	65
Bloque Respuestas HSM	65
Administración de Eventos Estadísticos	65
Menú persistente	65
Ice Breakers	66
Texto saludo	66
Vinculación de cuentas	67
Formato para expresiones	67
Formato de sistema	68
Formato de usuario	68
Agregar nuevo formato de usuario	68
Disponibilidad	68
Configuración de días de la semana en los cuales se presta servicio y sus horarios	69
Días no laborables	69
Lista de funciones	69
Historial	71
Estadísticas	72
Estadísticas Globales del aFlow seleccionado	73
Contabilización de casos iniciados por mensajes HSM	73
Estadísticas de Comandos de aFlow	74
Estadísticas de Bloques de aFlow	74
Estadísticas de Integraciones de aFlow	75
Estadísticas sobre las derivaciones de aFlow	75
Estadísticas sobre las respuestas por defecto de aFlow	76
Estadísticas sobre los eventos de aFlow	76
Estadísticas sobre Grupos	77
Estadísticas de Casos Abandonados	77
Estadísticas sobre Secuencia de Bloques y Secuencia de Grupos de Bloques	77

Tendencias diarias	78
Exportación automática de registros estadísticos mediante FTP	79
Configuración avanzada para aFlow	80
Formato para Expresiones	80
Nuevo Flow	80
Estructurar un Flow	82
Grupo de Bloques del Sistema	82
Bienvenida	82
Vinculación	82
Desvinculación	82
Respuesta por Defecto	82
Número de teléfono compartido	82
Email compartido	83
Crear Grupos de Bloques	83
Crear Bloques	84
Insertar Piezas en un Bloque	84
Guardar cambios	84
Buscar en un flow	85
Publicar un Flow	86
Búsqueda Dinámica de Flows	88
Salir de aFlow	88
Anexo	89
Ejemplo de uso de una integración	89
Consideraciones para el uso de aFlow Lite	90
Creación de un nuevo Flow del tipo Lite	90
Piezas disponibles por canal en aFlow Lite	90

## Convenciones de este manual

El objetivo de este manual es ser una guía de referencia rápida de uso para quienes utilizarán el sistema **aFlow**. Dentro del mismo se utilizarán íconos para representar en forma rápida sugerencias, observaciones o puntos importantes a tener en cuenta por el usuario

	Información importante
	Para tener en cuenta
	Ejemplos
	Atención
	Información de ayuda

## Acerca de la Solución

AFlow es una solución innovadora aplicada para potenciar ventas, reducir costos operativos y mejorar la experiencia de los clientes. La solución del asistente interactivo de Yoizen implementa tecnología para la interacción digital automatizada que se adapta a las estrategias de automatización de cada compañía.

La plataforma permite diseñar flujos de conversaciones con usuarios a través de menús dinámicos que permiten resolver en forma automática las consultas más frecuentes. A partir de una interfaz se puede diseñar el comportamiento de cada uno de los **Flujos (Flows)** que van a prestar atención en cada uno de los canales digitales. Para cada canal se puede crear un Flow que va a tener un comportamiento específico potenciando las características de cada red.

## Características Principales

- 1. Asistencia las 24hs.** Disponible en cualquier momento del día para brindar respuesta a los usuarios.
- 2. Configurable.** El diseñador de diálogos proporciona una herramienta que permite configurar el comportamiento del asistente. De esta manera cada compañía tiene el control del comportamiento de la conversación que puede ser modificado en cualquier momento en función de las necesidades del negocio.  
¡El mismo diálogo puede ser utilizado en múltiples canales de contacto para ofrecer una experiencia única!
- 3. Aplica para todos los canales digitales.** El mismo asistente virtual se habilita para todos los canales que cuenten con mensajería privada brindando una experiencia de atención única.

Canales disponibles: *Facebook Messenger*, *WhatsApp*, *Twitter*, *Skype*, *Mercado Libre*, *Instagram*, *Web Chat*, y *Telegram*.

- 4. Integración con backends.** Se integra con los sistemas de negocio de los clientes para brindar una solución integral.
- 5. Integración con SMCC.** Siempre que el asistente no pueda responder la consulta del usuario, la conversación puede ser derivada a un operador para ofrecer atención humana. Todo en una misma plataforma para brindar una experiencia de atención única.

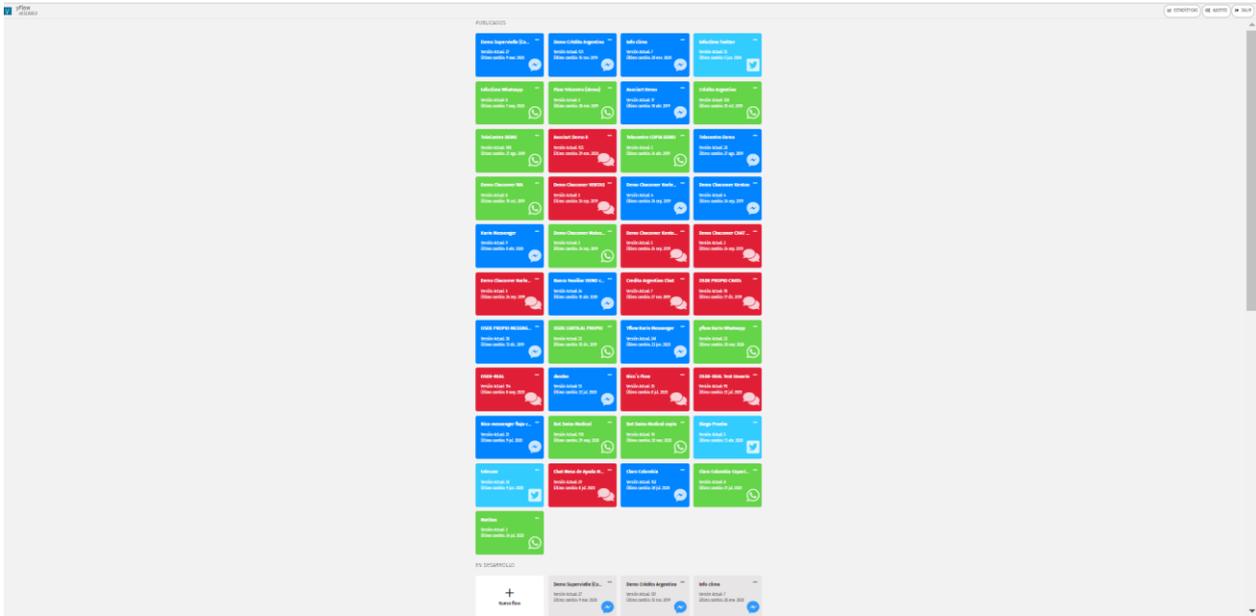
## Acceso a aFlow

Para acceder a aFlow se deberá en primera instancia habilitar y configurar el servicio en **Parámetros del Sistema > Otros Servicios**. Esta configuración se puede hacer accediendo a “Configuración de aFlow” en el “Manual del Administrador”. Luego de haber sido habilitada, en la parte inferior del menú lateral aparecerá la opción “Acceder a aFlow”. Se deberá clicar aquí y la ventana de la solución se abrirá. No se necesita loguearse en aFlow dado que éste se encuentra ligado a la cuenta del usuario que ingresó en SMCC.

## Dashboard

En la pantalla principal se listan los Flows disponibles en dos secciones:

- **Publicados:** Son los Flows que se encuentran activos y disponibles para ser utilizados en el servicio de SMCC para el que fueron creados.
- **En desarrollo:** Son los Flows que se encuentran en modo edición y que no están disponibles para ser utilizados en el servicio de SMCC para el que fueron creados.



Entre las opciones de la barra de navegación encontramos la sección de “Ajustes”, “Estadísticas” y el botón para “Salir” de aFlow.

Dentro de la sección “Ajustes” podremos cambiar la contraseña de login para aFlow. Si el usuario es administrador, podrá también cambiar la configuración de otro usuario y, también, ver qué usuarios pueden utilizar el sistema y qué podrán utilizar del mismo.



***Si un usuario NO es administrador, NO podrá publicar un Flow, el botón “Publicar” no estará visible.***

yFlow DASHBOARD

AJUSTES

**Cambiar contraseña**

**Contraseña actual:**

**Nueva contraseña:**

**Confirmación:**

[ACEPTAR](#)

**Usuarios**

Nombre de usuario	Habilitado	¿Puede editar?	¿Puede publicar?
administrador	✔	✔	✔

[NUEVO](#)

## Permisos de Usuario

Por otro lado, tendremos el acceso a la pantalla de Usuarios, donde veremos a todos los usuarios del sistema, y podremos editar las opciones de:

- Habilitado
- ¿Puede Editar
- ¿Puede Publicar?
- ¿Puede ver Estadísticas?

También podremos agregar un nuevo usuario al sistema.

**Usuarios**

Nombre de usuario	Habilitado	¿Puede editar?	¿Puede publicar?	¿Puede ver estadísticas?	
administrador	✔	✔	✔	✔	
ysocial	✔	✘	✘	✘	
langnator	✔	✔	✔	✘	<a href="#" style="font-size: 1em; color: #34495e;">✎</a>
pizzaboy	✘	✔	✘	✘	<a href="#" style="font-size: 1em; color: #34495e;">✎</a>
iboyfill	✔	✔	✔	✘	<a href="#" style="font-size: 1em; color: #34495e;">✎</a>
iboyfill	✔	✔	✔	✘	<a href="#" style="font-size: 1em; color: #34495e;">✎</a>
iboytruza	✔	✔	✔	✘	<a href="#" style="font-size: 1em; color: #34495e;">✎</a>
javimilei	✔	✔	✔	✘	<a href="#" style="font-size: 1em; color: #34495e;">✎</a>
ezequiel	✔	✔	✔	✔	<a href="#" style="font-size: 1em; color: #34495e;">✎</a>

[NUEVO](#)

## Agregar un Nuevo Usuario al sistema

Para ingresar un nuevo usuario al sistema, debemos hacer click en el botón Nuevo y se nos abrirá la siguiente ventana:

Este formulario, titulado "Nuevo usuario", permite crear un nuevo perfil. Incluye los siguientes elementos:

- Campo "Nombre de usuario:" con el texto "Nombre de usuario" como marcador de posición.
- Una barra de advertencia que indica: "Utilice mayúsculas, números y/o símbolos para generar una contraseña más segura".
- Campo "Contraseña:" con el texto "Contraseña" como marcador de posición.
- Campo "Confirmación:" con el texto "Confirmación" como marcador de posición.
- Tres opciones de permisos con interruptores de radio:
  - ¿Puede editar?:
  - ¿Puede publicar?:
  - ¿Puede ver estadísticas?:
- Botones "CANCELAR" y "ACEPTAR" al final.

Allí podremos agregar el nombre del usuario, su contraseña y definir los permisos del mismo. Para confirmar los cambios, hacemos click en **Aceptar**.

## Aplicación de Permisos Independientes y Globales

Al generar un nuevo perfil, se pueden crear perfiles con permisos personalizados a nivel global o independientes por flujo. Allí podrán seleccionarse los distintos permisos que se quieran aplicar a cada perfil creado. A continuación, una lista y una breve explicación de lo que permite cada uno:

### Permisos Globales:

Estos aplican a todos los flujos y pisarán las configuraciones personalizadas por flujo que existieren anteriormente. Se recomienda como buena práctica que al modificar permisos globales en un perfil se efectúe posteriormente un reinicio de sesión para el usuario editado.

Este formulario, titulado "Blanqueo de contraseña", permite resetear la contraseña de un usuario y configurar sus permisos. Incluye los siguientes elementos:

- Campo "Nueva contraseña:" con el texto "Nueva contraseña" como marcador de posición.
- Campo "Confirmación:" con el texto "Confirmación" como marcador de posición.
- Botón "ACEPTAR" rojo.
- Sección "Edición de usuario teste" con los siguientes permisos:
  - Administrador:
  - Habilitado:
  - ¿Puede editar?:
  - ¿Puede publicar?:
  - ¿Puede ver estadísticas?:
  - ¿Puede blanquear contraseñas?:
- Una barra de información que indica: "Recuerde que la actualización de permisos se aplicarán a todos los flujos".
- Botones "CANCELAR" y "ACEPTAR" al final.

**Administrador:** El perfil de administrador tiene asociados dos permisos principales: editar los permisos de los demás usuarios y modificar los reportes que se exportan a un servidor FTP. Al clicar este perfil, todos los otros permisos también se seleccionarán, pero podrá quitarlos clickeando los selectores. Precaución: Si se le otorgan a un usuario únicamente permisos de administrador, y se modifican los selectores de Editar/Publicar/Ver Estadísticas el mismo no podrá ver los flujos publicados ni en desarrollo, con lo cual la facultad de modificar los permisos por flujo de otros usuarios se verá bloqueada. Se recomienda que, al otorgar permisos de administrador, se agreguen junto a éstos también permisos de edición o publicación.

- **¿Puede Editar?:** El permiso de edición contempla poder crear, clonar y eliminar un flujo, como así también editar un flujo existente y guardar los cambios, pero la opción de publicar el flujo estará denegada.
- **¿Puede publicar?:** El permiso de publicación permite ver la lista de flows publicados y en desarrollo, abrir cada uno, descargarlos y publicarlos, pero no admitirá ningún tipo de modificación en los mismos.
- **¿Puede ver estadísticas?:** Este permiso faculta al usuario a poder consultar y descargar las estadísticas de cada uno de los flujos publicados. También se podrán descargar cada uno de los flows
- **¿Puede blanquear contraseñas?:** Este permiso permitirá al usuario blanquear las contraseñas de todos los usuarios, desde la página de ajustes, donde se encontrará con la lista de todos los usuarios cargados en el sistema. No se permitirá al usuario ver la lista de flows publicados ni en desarrollo.

Permisos por Flujo:

Estos permisos los podrá otorgar un usuario con permisos de administrador y deberán ser aplicados dentro de cada flujo, desde la pestaña ajustes. En esa pestaña, el usuario administrador encontrará una lista con todos los usuarios cargados en el sistema y haciendo doble click en los botones de cada columna

de permisos otorgará o quitará los mismos. Los permisos disponibles para habilitar por flujos son los siguientes:

Usuarios

Haga doble click en los círculos para modificarlos. Advertencia: Los cambios que se realicen en este ítem se guardan automáticamente.

Nombre de usuario	¿Puede editar?	¿Puede publicar?	¿Puede ver estadísticas?
ysocial			
María perez			
Mario Lopez			
Leonardo Gonzalez			

La flecha indica donde hacer doble click para activar y desactivar los permisos por flujo

**¿Puede Editar?:** Este permiso contempla poder ver, editar, clonar, importar desde archivo, descargar y eliminar el flujo seleccionado. Nótese que si el usuario clona el flujo, no podrá verlo listado a menos que se le otorgue permisos para el nuevo flujo clonado.

**¿Puede publicar?:** El permiso de publicación permite ver el flow en desarrollo, descargarlo y publicarlo, pero no admitirá ningún tipo de modificación en el mismo.

**¿Puede ver estadísticas?:** Este permiso permite al usuario poder consultar y descargar las estadísticas de cada uno de los flujos publicados. También se permitirá descargar el flow.

## Cambiar los permisos de un usuario existente

Para cambiar los permisos de un usuario ya existente en el sistema, debemos hacer click en el ícono



Usuarios

Nombre de usuario	Habilitado	¿Puede editar?	¿Puede publicar?	¿Puede ver estadísticas?	
administrador					
ysocial					
langnator					
pizzaboy					
iboyfill					
iboyfill					
iboytruza					
javimilei					
ezequiel					

**NUEVO**

A continuación, se nos desplegará un menú como el siguiente:

## Edición de usuario langnator

⚠ Utilice mayúsculas, números y/o símbolos para generar una contraseña más segura

Habilitado:

¿Puede editar?:

¿Puede publicar?:

¿Puede ver estadísticas?:

CANCELAR

ACEPTAR

Allí podremos seleccionar, si el usuario está habilitado, puede editar, publicar un aFlow o visualizar las estadísticas. Para confirmar los cambios, hacemos click en **Aceptar**.



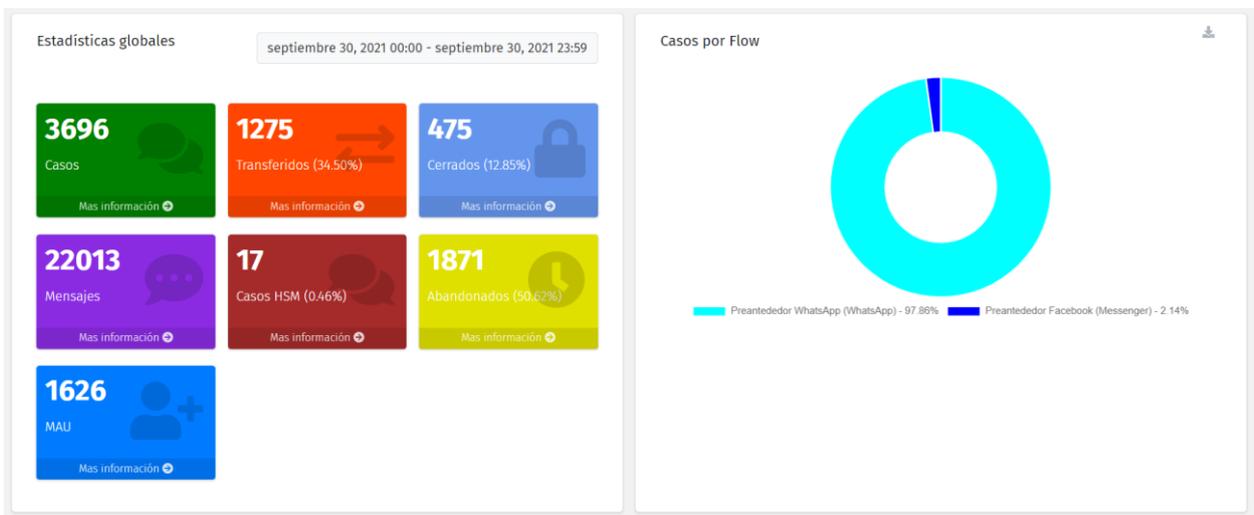
*Para un perfil de aFlow con el permiso de blanqueo de contraseña, este podrá realizar la regeneración de claves de un usuario Administrador.*

## Estadísticas Globales

Al ingresar al aFlow en la esquina superior derecha, podremos ver la opción **Estadísticas**



Allí podremos visualizar y definir las estadísticas del sistema.

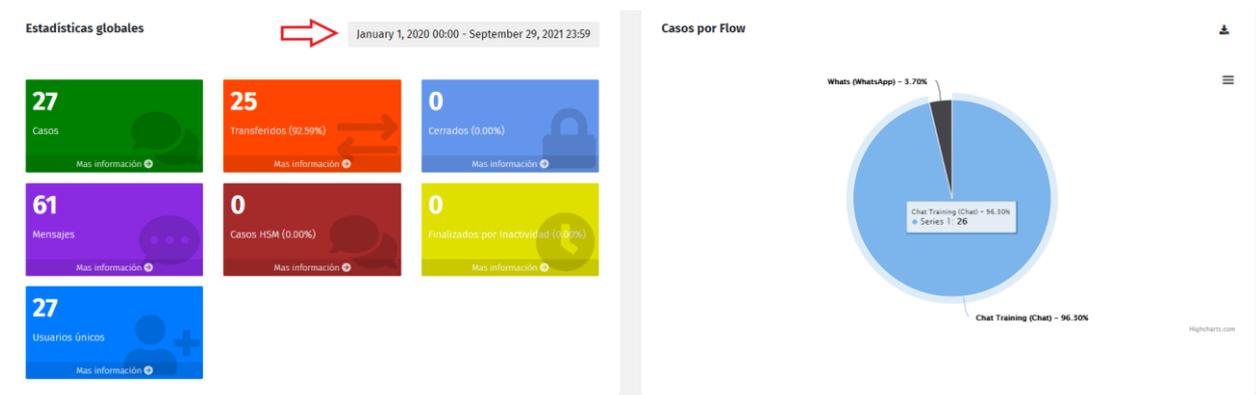


Los indicadores generales que veremos allí son estadísticas globales de todos nuestros aFlow.

Algunos de los indicadores son:

- Número de casos: cantidad de casos gestionados por la herramienta
- Transferidos: cantidad de casos atendidos por un bloque que finalmente fueron transferidos a un agente
- Cerrados: cantidad de casos cerrados por el bot
- Mensajes: cantidad de mensajes entrantes
- Casos HSM: cantidad de casos iniciados por mensajes HSM
- Finalizados por inactividad: cantidad de casos que solo fueron respondidos por aFlow y no tuvieron más interacción por parte del usuario final.
- Únicos usuarios: Se puede visualizar la cantidad de usuarios que se contactaron en el mes a través de un servicio vinculado con un Flow.

También tendremos una vista general por periodo y podremos definir el rango de fechas a visualizar en la esquina superior derecha de **Estadísticas Globales**:



Cada estadística tiene la opción de **“Más Información”**, donde se puede detallar con más precisión cada ítem. Allí se puede visualizar cada uno con mayor detalle, gráficos de torta y barras las estadísticas de cada

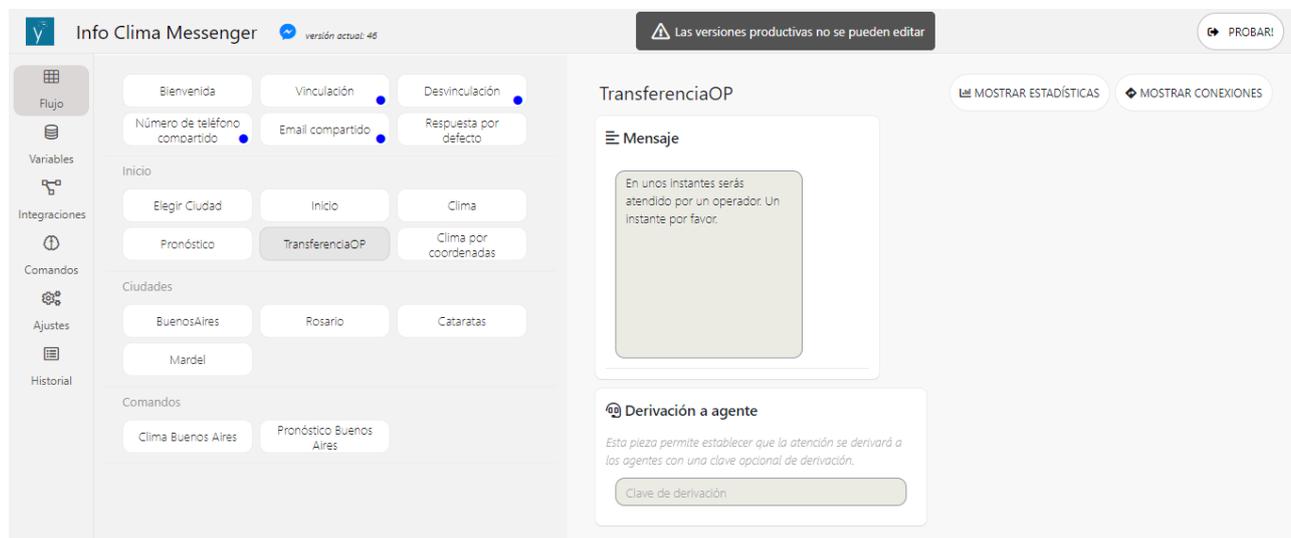
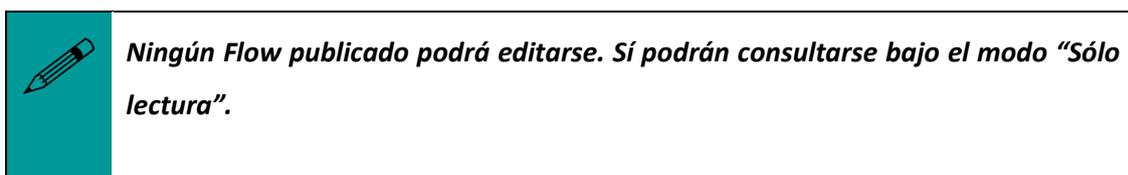
caso. También los mismos pueden ser descargados para Excel, haciendo click en el botón , que se encuentra en la esquina superior derecha de la pantalla.

## Flows Publicados

Se ubican en la parte superior de la pantalla. Para acceder a la lectura de un Flow publicado simplemente se deberá clicar sobre el que se desee visualizar.



Desde este menú desplegable estos Flows pueden clonarse, descargarse o eliminarse.



### Clonar un Flow

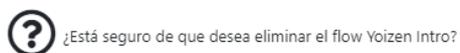
La opción “clonar” permite copiar un Flow en base a otro existente, para ser utilizado en el mismo canal para el que fue creado.

### Descargar un Flow

La opción “descargar” obtiene el JSON del Flow seleccionado y lo descarga localmente.

## Eliminar un Flow

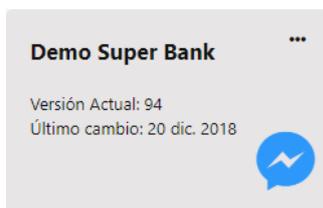
Eliminar un Flow publicado lo removerá de los flows a utilizar que podrán seleccionarse de SMCC. Para proceder a la eliminación de un Flow publicado se deberá antes confirmar esta acción:



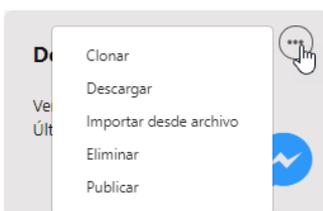
Ingrese ELIMINAR para confirmar. Esta acción es necesaria para evitar eliminar grupos de bloques accidentalmente.

## Flows En Desarrollo

Se ubican en la parte inferior de la pantalla. **Los flows EN DESARROLLO podrán editarse** haciendo click sobre el que se desee realizar la modificación.



Cada Flow EN DESARROLLO posee un menú desplegable al que se podrá ingresar haciendo click sobre el ícono situado en la esquina superior derecha del Flow.



Desde su menú, podrán clonarse, descargarse (en formato JSON), importarse desde un archivo (en formato JSON), eliminarse o publicarse para ser usados en el canal correspondiente.

### Clonar un Flow

La opción "clonar" permite copiar un Flow en base a otro existente, para ser utilizado en el mismo canal para el que fue creado.

### Descargar un Flow

La opción "descargar" obtiene el JSON del Flow seleccionado y lo descarga localmente.

## Importar desde archivo un Flow

La opción “importar” permite subir el JSON de un Flow. Esta acción podrá llevarse a cabo en el momento de ser creado el Flow (ver Nuevo Flow en la sección correspondiente) o bien, importarse una vez que el Flow fue creado. Para realizar esta acción es necesario que la estructura del JSON se corresponda con los parámetros del canal en el cual se está importando.



**En el caso de importar un JSON sobre un Flow previamente creado se deberá confirmar que efectivamente se desea sobrescribir la versión del Flow seleccionado.**



¿Está seguro de que desea sobrescribir la versión 595 del flow?

CANCELAR

ACEPTAR

## Eliminar un Flow

Para eliminar un Flow en desarrollo se deberá confirmar la acción.



¿Está seguro de que desea eliminar el flow Yoizen Intro?

ELIMINAR

Ingrese ELIMINAR para confirmar. Esta acción es necesaria para evitar eliminar grupos de bloques accidentalmente.

CANCELAR

ELIMINAR



**Un Flow podrá eliminarse si y sólo si éste no posee una versión publicada.**

 No se puede eliminar este flow

El flow tiene una versión productiva.

OK

## Restaurar un flow

Se podrá restaurar un Flow en DESARROLLO desde el Dashboard, o desde la edición de un Flow, si por algún motivo se desea volver a una versión anterior. Esta acción se realiza con el ícono 

## Versiones

Versión	Fecha	Usuario	¿Fue publicada?	
121	13/11/2019 11:22:37	administrador		
120	01/11/2019 13:00:28	ysocial		
119	01/11/2019 12:56:43	ysocial		

## Publicar un Flow

Se podrá publicar un Flow en DESARROLLO desde el Dashboard, o desde la edición de un Flow, si éste fue correctamente realizado.

## Componentes de aFlow

La configuración de un Flow está dada a partir del diseño de cada pieza que se corresponde con un Bloque de una conversación. Para una mejor organización, los bloques pueden organizarse en Grupos de Bloques. El comportamiento estará dado por la conexión entre las distintas piezas y bloques. De esta manera se define la navegación de un Flow entre cada opción.

## Flujo

### Piezas

Las piezas son los elementos disponibles para la construcción de un Flow, éstas permiten diseñar el comportamiento deseado. La disponibilidad de los tipos de piezas dependerá del canal para el cual se esté diseñando la conversación. Cada canal tiene un soporte diferente para los elementos que se pueden utilizar.



**Las marcas en color rojo dentro de una pieza indican que ésta posee algún tipo de error en su definición. Si existe en el Flow al menos una pieza destacada en rojo, ése no podrá publicarse.**

Asignar variable

+ AGREGAR CONDICIÓN

Expresión: Cataratas

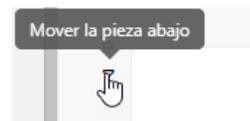
Guardar en: Nombre de la variable

Valor por defecto: Cataratas

Sobre las piezas se podrán ejercer las acciones de mover y eliminar. Para las piezas que pueden devolver mensaje/s, además de estas acciones, podrán ejercerse las acciones de exportar y clonar. Posicionándose sobre la pieza seleccionada, se mostrarán los íconos de las acciones posibles a realizarse sobre ésta.



- **Mover:** a la izquierda de cada pieza se encuentra/n el/los ícono/s para moverla hacia arriba o hacia abajo:



- **Eliminar:** Para eliminar, se deberá clicar sobre el ícono pertinente:



- **Exportar:** una pieza podrá exportarse a otro bloque del mismo Flow:



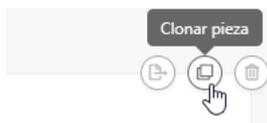
Al clicar sobre esta acción, aparecerá un popup para seleccionar el bloque al cual se desea exportar:

## Seleccionar un bloque

Bienvenida	Vinculación	Desvinculación
Respuesta por defecto	Número de teléfono compartido	Email compartido
Grales. 1		
Bloque Distribuidor		
Grales.		
Consulta Gral.	Bloque 25	Serv. Móvil
Serv. Web	Alcance Serv.	Bs. As. (GBA/CABA)
Bloque 125	Bloque 128	
Serv. Técni.		
Servicio Técnico		

ACEPTAR CANCELAR

- **Clonar:** Una pieza podrá clonarse dentro del mismo bloque en el que se encuentra:



## Disponibilidad de piezas por canal digital

Pieza/Canales Disponibles	Facebook Messenger	Chat	Twitter	Telegram	Whatsapp	Instagram
Pieza Acciones	X					X
Pieza Acortar URL	X	X	X	X	X	X
Pieza Actualizar datos del caso		X	X	X	X	X
Pieza Actualizar Perfil	X		X	X	X	X
Pieza Adjunto	X	X	X	X	X	X
Pieza Adjuntos múltiples	X	X	X	X	X	X
Pieza Calendario	X	X	X	X	X	X
Pieza Cerrar Caso (conocida previamente como Actualizar Caso)	X		X	X	X	X
Pieza Coordenadas más cercanas	X	X	X	X	X	X
Pieza Elemento de un Array	X	X	X	X	X	
Pieza Elementos de un Array	X	X	X	X	X	
Pieza Evaluar Comandos	X	X	X	X	X	X
Pieza Evento Estadístico	X	X	X	X	X	X
Pieza Geocoder	X	X	X	X	X	X
Pieza Ingreso Multimedia	X	X	X	X	X	X
Pieza Invocar Bloque	X	X	X	X	X	X
Pieza Mensaje	X	X	X	X	X	X
Pieza Mensajes Múltiples	X		X		X	X
Pieza Menú	X	X	X	X	X	X
Pieza Galería	X	X				
Pieza Galería Dinámica	X	X				
Pieza Respuestas Rápidas	X	X	X			X
Pieza JSON	X	X	X			
Pieza Integración	X	X	X	X	X	
Pieza Operador	X	X	X	X	X	X
Pieza Ingreso de Datos	X	X	X	X	X	X
Pieza Condición	X	X	X	X	X	X
Pieza Condición de una variable	X	X	X	X	X	X
Pieza Asignar variable	X	X	X	X		X
Pieza Ir a Bloque	X	X	X	X	X	X
Pieza Salto Condicional	X	X	X	X	X	X
Pieza Concatenación	X	X	X	X	X	X
Pieza Restablecer Variables	X	X	X	X	X	X
Pieza Log	X	X	X	X	X	X

Pieza Vídeo		X				
Pieza Etiquetar	X	X	X	X	X	X
Pieza Coordenadas	X	X	X	X	X	X
Pieza Evaluar Cognitividad	X	X	X	X	X	X
Pieza Pasarela de Pagos	X				X	X
Pieza Publicar Mensaje		X				
Pieza Mensaje Interactivo de botones					X	
Pieza Mensaje Interactivo de lista					X	

### Pieza Acciones

Esta pieza permite enviar acciones al usuario, representa el estado “typing...”, informa al usuario que se está realizando la escritura de un mensaje. Luego de transcurrir el tiempo configurado en la pieza, el Flow puede continuar con las piezas que se encuentran a continuación en el mismo bloque o bien, saltar a otro bloque.



**Esta pieza es únicamente soportada por el canal *Facebook Messenger*.**

### Pieza Acortar URL

Esta pieza sirve para acortar urls dinámicamente. Por ejemplo, si se quiere enviar un link por una red social y quiere evitarse que la URL completa se visualice, esta permite acortar el link. La url se deberá poner en expresión y el resultado acortado se guardará en la variable definida.

### </> Acortar Url

+ AGREGAR CONDICIÓN

Expresión:

Guardar en:

#### *Pieza Actualizar datos del caso*

Esta pieza permite actualizar los datos del usuario y aquellos datos extendidos. Se podrán actualizar los casos de dos maneras: Actualizar y combinar con lo existente o actualizar y combinar con los actuales.

### ✎ Actualizar datos del caso

Actualizar datos del caso:

#### Actualizar datos del negocio

Clave	Valor
No hay datos del negocio	

+ AGREGAR DATOS DEL NEGOCIO

#### *Pieza Actualizar Perfil*

Esta pieza permite actualizar información relacionada al perfil de usuario en SMCC. Dentro de la pieza tenemos Actualizar datos del negocio, Actualizar Usuario VIP, Actualizar datos base del perfil y Actualizar datos extendidos del perfil. En todos los casos, contamos con las opciones de No Actualizar, Actualizar y combinar con lo existente y Actualizar reemplazando lo actual. Se puede elegir la opción de acuerdo a lo que se prefiera.

### 👤 Actualizar perfil

*Esta pieza permite actualizar información relacionada al perfil de usuario en ySocial*

Actualizar Datos de negocio:

Actualizar usuario VIP:

Actualizar datos base del perfil:

Actualizar datos extendidos del perfil:

Se entiende por:

ADMINISTRACIÓN DE PERFILES DE USUARIO

Información de Patricia Yoizen

Información Cuentas

**Datos base del perfil**

Nombre: Patricia Yoizen  
 Mail principal: patricia.yoizen@gmail.com  
 Teléfono principal:

**Datos del negocio**

Códigos de cliente:

Código del Cliente	dni	nombre

**Datos extendidos**

Fecha creación: 10/21/2020 3:40:29 PM  
 Mensajes enviados: 1  
 Bloqueado: No  
 Nombre de la empresa: Nombre de la empresa  
 ¿Es cliente?:   
 Segmento: Segmento  
 cult: cult

Fecha última interacción: 10/21/2020 3:40:29 PM  
 Cantidad de casos: 1  
 VIP: No  
 Motivo de contacto:  
 mro de tel: mro de tel  
 Rol: Rol

VIP

ACEPTAR VOLVER

- **Datos base del Perfil:** Nombre, Mail Principal y Teléfono Principal
- **Datos del negocio:** Código de cliente
- **Datos extendidos del perfil:** Nombre de la empresa, motivo de contacto, es cliente, segmento, etc
- **Usuario VIP:** campo booleano donde se seleccionará SI o No para terminar que es una cuenta que se sumará al Listado de Perfiles VIP.

### Pieza Adjunto

Esta pieza devuelve un archivo adjunto al usuario con un menú de opciones para continuar la navegación. Para utilizar esta pieza deberá definirse el “Contenido”, el “Nombre” y el “Mimetype” del archivo. Para seleccionar el contenido, podrá seleccionarse alguno de los dos tipos de adjuntos soportados: uno donde el adjunto está publicado en una URL pública o el otro, cuyo contenido fue obtenido por una invocación a un servicio de integración. Esta pieza también permite agregar un set de Respuestas Rápidas.

Adjunto

*Usted puede seleccionar alguno de los dos tipos de adjuntos soportados. Uno donde el adjunto está publicado en una URL pública o uno cuyo contenido fue obtenido por una invocación a un servicio de integración*

URL  Variable

Nombre:

Mime Type:

+ AGREGAR RESPUESTA RÁPIDA



Esta pieza es soportada por los canales **Facebook Messenger** y **Whatsapp**.

## Pieza Adjuntos múltiples

Esta pieza permite adjuntar múltiples archivos de imágenes o PDF.

## Pieza Asignar variable

Esta pieza asigna una expresión a una variable -previamente creada en la sección “Variables”- para continuar la conversación. Para generar la asignación, se puede de manera opcional una condición en la pieza. **Es soportada por todos los canales.**

The screenshot shows the configuration interface for the 'Asignar variable' (Assign variable) block. It includes a title 'Asignar variable', a plus sign and 'AGREGAR CONDICIÓN' button, an 'Expresión:' field with the value 'test', a 'Guardar en:' dropdown menu with 'cantidadCuentas' selected and a 'Numérico' button, and a 'Valor por defecto:' field with the value 'test'.

## Pieza Calendario

Esta pieza permite muy fácilmente (tan solo pintando con el mouse) personalizar un cronograma de disponibilidad y derivar a otro bloque en caso de que un mensaje coincida (o no) con los días y horarios establecidos. No confundir con los ajustes de disponibilidad en la solapa “Ajustes”

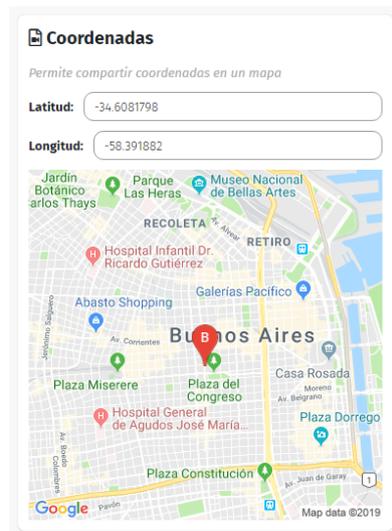
The screenshot shows the 'Calendario' (Calendar) configuration interface. It features a grid with columns for the days of the week (Domingo, Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado) and rows for hourly slots from 0:00 to 23:00. At the bottom, there is a dropdown menu with the text 'En caso de que los horarios coincidan' and a button labeled 'continuar en el bloque' followed by a text input field for 'Nombre del bloque'.

## *Pieza Cerrar Caso (conocida previamente como Actualizar Caso)*

Esta pieza sirve para cerrar un caso en SMCC. Al efectuar esto y al llegar un nuevo mensaje, el flow volver a comenzar. Por otro lado, al deshabilitar la opción de cerrar caso, se habilitará la opción de Marcar como pendiente, lo que permitirá marcar el caso como pendiente de respuesta del cliente, útil para que SMCC retome el caso ante inactividad. Dentro de las opciones de Marcar como Pendiente de respuesta se podrá seleccionar: NO, Si, saltando a un bloque específico o si, enviando un mensaje específico.

## *Pieza Coordenadas*

Esta pieza permite compartir las coordenadas. **Es soportada por todos los canales.**



**Desde cualquier pieza que redirija a otro bloque, puede consultarse el bloque al que derivará**





### Pieza Coordenadas más cercanas

La pieza sirve para obtener las coordenadas más cercanas de un array, dada una latitud y una longitud. Se deberán completar todos los campos.



### Pieza Condición

Esta pieza evalúa una expresión sobre el contenido de un campo para continuar la conversación. En caso de no cumplirse la condición, la pieza saltará a otro bloque. **Es soportada por todos los canales.**



### Pieza Condición de una variable

Esta pieza evalúa una variable para continuar la conversación. En caso de no cumplirse la condición, la pieza saltará a otro bloque. **Es soportada por todos los canales.**



## Pieza Concatenación

Esta pieza compone un texto que será guardado en una variable a partir de recorrer otra variable de tipo Arreglo y concatenar un encabezado, una plantilla para cada ítem del arreglo y un pie. Posee dos variables implícitas que podrán invocarse a la hora de usar esta pieza y en ella pueden utilizarse expresiones, variables y texto. **Es soportada por todos los canales.**

**Concatenación**

Esta pieza permite componer un texto que se guardará dentro de una variable a partir de recorrer una variable de tipo Arreglo y concatenar un encabezado, una plantilla para cada ítem del arreglo y un pie

Arreglo a iterar:

---

**Encabezado**

Movimientos posteriores al cierre de tu tarjeta

---

**Plantilla para ítem del arreglo**

Variables implícitas disponibles en la plantilla

Nombre	Descripción
index <input type="text" value="Número"/>	Índice del elemento que se está generando su plantilla
item <input type="text" value="Ítem"/>	Elemento del cual se está generando su plantilla. El tipo de esta variable puede ser cualquier tipo válido de Javascript

---

**Pie**

Guardar en:

## Pieza Elemento de un Array

La pieza sirve para obtener un elemento de un array. La pieza solicita una variable del tipo array, y luego con JavaScript se debe ingresar la expresión a evaluar.

**Obtener Elemento de un Array**

Esta pieza permite guardar en una variable el primer elemento de un array que cumpla con la condición dada

Variable:

## Pieza Elementos de un Array

La pieza funciona con la misma modalidad que la anterior mencionada, pero devuelve más de un elemento y no solo el primero que encuentra.

**Obtener Elementos de un Array**

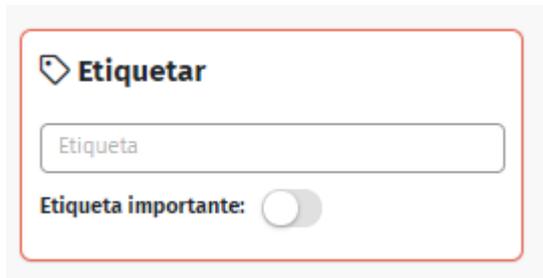
Esta pieza permite guardar en una variable del tipo array todos los elementos de otro que cumpla con la condición dada

Variable:

## Pieza Etiquetar

Esta pieza permite asignar etiquetas de SMCC al caso generado. Se establecerá en SMCC una clave por etiqueta. Esta clave será usada en aFlow para establecer la asignación de la etiqueta deseada. Además,

podrá marcarse una etiqueta como importante, habilitando la acción correspondiente en la pieza. Es soportada por todos los canales.



### *Pieza Evaluar Cognitividad*

A través de esta pieza se vinculan las prestaciones configuradas en ySmart en aFlow. Aquí podremos implementar un servicio de cognitivdad a partir del texto del mensaje o bien de una expresión. Puede utilizar la expresión `{{text}}` para utilizar el texto original del mensaje. Por otro lado, se podrá habilitar o deshabilitar el salto de bloque en caso de que se ejecute ySmart. Esto quiere decir que si aplica la cognitivdad a un comentario de un usuario y continua el flujo dentro del mismo bloque, se puede habilitar el salto de bloque para que esta condición sea evaluada por ySmart. Esta pieza solo se habilita de acuerdo al licenciamiento.



### *Pieza Evaluar Comandos*

Esta pieza permite indicar en alguna parte del flujo un texto para que sea evaluado por los comandos, y en caso de cumplirse se derive al bloque correspondiente.



## Pieza Evento Estadístico

La pieza sirve para guardar eventos que el cliente considere necesarios para sacar estadísticas. Se debe crear una clave para que se vaya sumando uno cada vez que el flujo pasa por esa pieza. A su vez también se puede guardar un mensaje asociado a ese evento el cual tiene 7 días de vigencia.



El formulario muestra un título "Evento Estadístico" con un ícono de lista. Contiene dos campos de entrada: "Nombre del evento" y "Mensaje".

## Pieza Galería

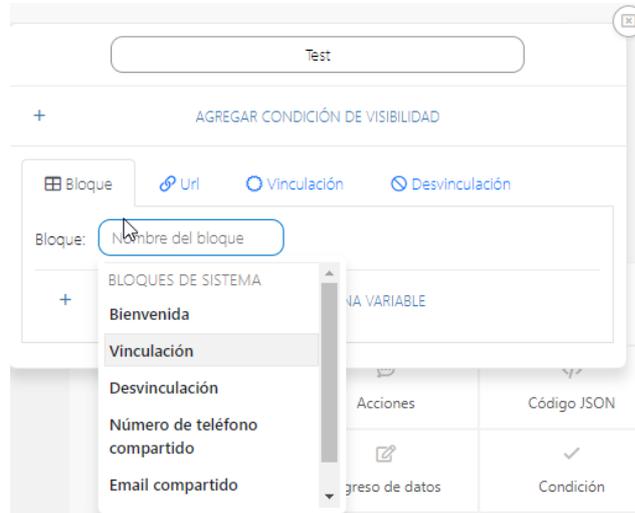
Esta pieza muestra una galería con un menú de opciones para continuar con la navegación. Soporta hasta 10 (diez) elementos. Cada elemento de la galería tiene la posibilidad de agregar una imagen vía URL (deberá encontrarse la imagen en una URL pública), ésta deberá tener una relación de aspecto de 1,91:1, de lo contrario se modificarán a escala o se recortarán. Además, los elementos podrán tener de 1 (uno) a 20 (veinte) botones, de los cuales serán visibles los primeros 3 (tres). Los botones ofrecen distintas acciones rápidas que sirven al usuario para poder organizar el Flow: pueden abrir una página web, Iniciar o finalizar proceso de autenticación o bien, continuar en otro bloque. En cada botón podrá agregarse una condición de visibilidad, es decir, un botón podrá mostrarse si cumple con la condición configurada. También podrá asignarse un valor a una variable: la utilización del botón guardará un valor configurado en la variable preestablecida.



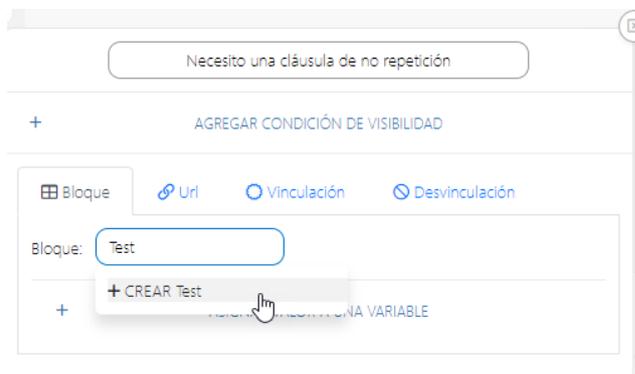
La imagen muestra la configuración de una galería con tres elementos. Cada elemento incluye una imagen, un campo de URL, un campo de texto para el botón, un campo de URL de acción y un campo de texto para "Conocé más >".

Elemento 1	Elemento 2	Elemento 3
<a href="https://my8.digitalexperience.ibm.com/f8d92c5b">https://my8.digitalexperience.ibm.com/f8d92c5b</a>	<a href="https://my8.digitalexperience.ibm.com/f8d92c5b">https://my8.digitalexperience.ibm.com/f8d92c5b</a>	<a href="https://my8.digitalexperience.ibm.com/f8d92c5b">https://my8.digitalexperience.ibm.com/f8d92c5b</a>
Clásicas	Premium	Plan Sueldo
Tus ahorros, en tus manos. Comodidad y seguridad	Cuentas Identité. Disfrute de beneficios y servicio	Disfruta de miles de beneficios al acreditar tu sue
URL Acción	URL Acción	URL Acción
Conocé más > <a href="https://www.superbank.com.ar/personas/cuan...">https://www.superbank.com.ar/personas/cuan...</a>	Conocé más > <a href="https://www.superbank.com.ar/personas/cuan...">https://www.superbank.com.ar/personas/cuan...</a>	Conocé más > <a href="https://www.superbank.com.ar/personas/cuan...">https://www.superbank.com.ar/personas/cuan...</a>
+ AGREGAR BOTÓN	+ AGREGAR BOTÓN	+ AGREGAR BOTÓN

Al crear un botón para continuar en otro bloque, si se hace foco sobre el campo “Bloque” se desplegará una lista de los bloques creados, ordenados por su fecha de creación. Se puede ingresar un fragmento parcial del nombre del bloque y el sistema lo reconocerá y sugerirá para su rápida selección:



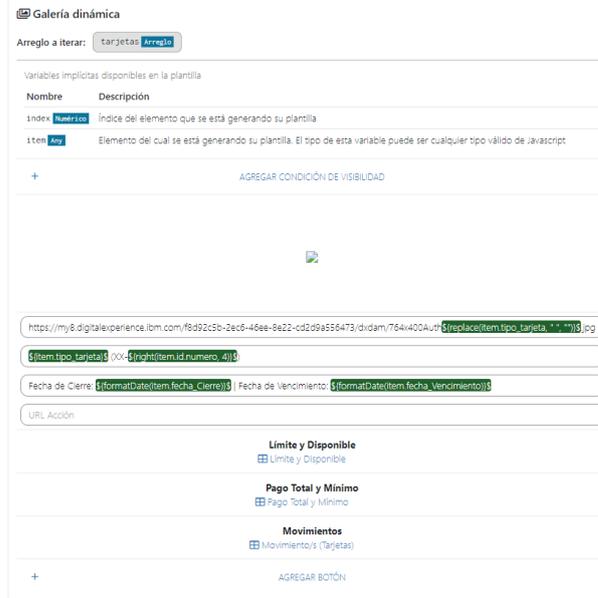
***Si el bloque hacia donde se deberá continuar aún no fue creado, se podrá generar desde el mismo buscador de bloques simplemente ingresando el nombre del bloque que se desea crear.***



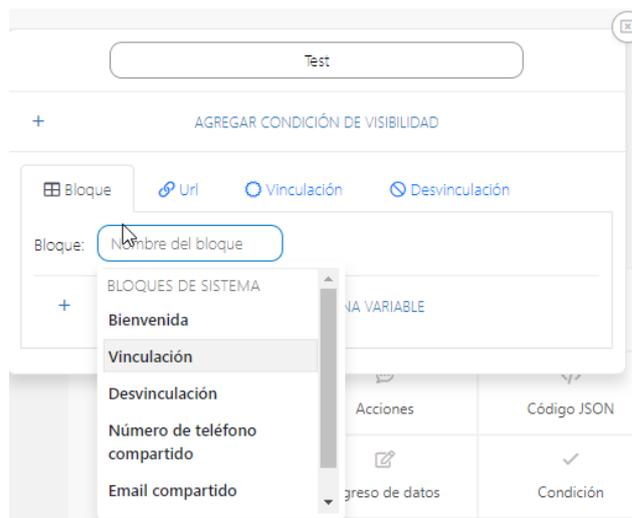
***La pieza “Galería” es soportada únicamente por el canal Facebook Messenger y chat.***

## Pieza Galería Dinámica

Esta pieza posee prácticamente las mismas características que la pieza “Galería”, se diferencia de aquella simplemente porque la pieza “Galería Dinámica”, para mostrar los datos, recorre previamente un array (arreglo) obtenido de una integración.



Al hacer foco sobre el campo “Bloque” se desplegará una lista de los bloques creados, ordenados por su fecha de creación. Se puede ingresar un fragmento parcial del nombre del bloque y el sistema lo reconocerá y sugerirá para su rápida selección:



Si el bloque hacia donde se deberá continuar aún no está, puede crearse desde el mismo buscador de bloques, ingresando el nombre del bloque a establecer. Cada bloque que se cree, creará a su vez, un nuevo grupo de bloques y se insertará en este nuevo grupo.

## Pieza Geocoder

La pieza sirve, dada una latitud y una longitud, para obtener una dirección a través de los servicios de Google Maps. De esta forma se puede almacenar en variables datos de la calle, altura, provincia, localidad, código postal, etc.

### Geocodificación inversa

Se deben ingresar las coordenadas de las cuales se quiere obtener una dirección. También se deberá ingresar un valor entre 0 y 5 para indicar que elemento del array de respuesta se quiere utilizar. Son obligatorios

Latitud:

Longitud:

Índice de la lista de respuesta:

---

Se guardará en una variable el campo asignado. Se podrá guardar en una variable de tipo string o en un objeto (este estará compuesto por el campo long\_name y short\_name). Cualquiera de estos campos son de uso opcional.

Calle:

Número de calle:

País:

Provincia:

Departamento:

Localidad:

Sub-localidad:

Código postal:

Sufijo del código postal:

---

Se guardará en una variable de tipo string el campo asignado. Cualquiera de estos campos son de uso opcional.

Dirección completa:

ID de Google Place:

---

Se guardará el objeto completo tal cual se obtiene. Para más información visite <https://developers.google.com/maps/documentation/geocoding/intro#GeocodingResponses>

Objeto:

## Pieza Integración

La pieza Integración traerá la invocación a un servicio REST, ésta se encontrará listada en [la administración de las integraciones](#). Una vez seleccionado el servicio previamente creado se asignará un valor a cada uno de los campos declarados (tanto de entrada como de salida) en el servicio de integración. En caso de fallar la pieza, se podrá elegir el bloque en el cual se desea continuar. **Es soportada por todos los canales.**

**Integración**

Servicio de Integración a utilizar

+ AGREGAR CONDICIÓN

**Campos de Entrada**

Expresión a asignar	Nombre del campo
<input type="text" value="{{wsbase}}"/>	wsbase <input type="text" value="Texto"/>
<input type="text" value="{{codPais}}"/>	codPais <input type="text" value="Texto"/>
<input type="text" value="{{codDoc}}"/>	codDoc <input type="text" value="Texto"/>
<input type="text" value="{{nroDoc}}"/>	nroDoc <input type="text" value="Texto"/>

**Campos de Salida**

Nombre del campo	Se asignará a la variable
cuentas <input type="text" value="Arreglo"/>	<input type="text" value="cuentas Arreglo"/>
cantidadCuentas <input type="text" value="Numérico"/>	<input type="text" value="cantidadCuentas Numérico"/>

Continuar en caso de error

### Pieza Ingreso de Datos

La pieza Ingreso de Datos esperará el ingreso de texto por parte del usuario, validará el contenido del mismo y lo guardará en una variable a especificar. En caso de no cumplirse con las validaciones incorporadas se podrá informar al usuario mediante un mensaje de error. Este proceso se puede repetir hasta la cantidad de reintentos especificados. Si se superan estos reintentos, podrá seleccionarse a qué bloque derivar el Flow. **Es soportada por todos los canales.**

**Ingreso de datos**

Variable donde se guardará el valor ingresado:

Expresión regular para validar:

+ AGREGAR VALIDACIÓN

En caso de no cumplir con las validaciones se puede informar un mensaje de error. Este proceso se puede repetir hasta la cantidad de reintentos especificados

Mensaje de error:

Reintentos:

Continuar en caso de error:

Para su correcto uso se deberá ingresar la variable en la cual se guardará le dato ingresado, configurar la expresión regular de los caracteres admitidos del dato, el mensaje en caso de un ingreso de dato erróneo, la cantidad de reintentos para volver a ingresar el dato y el bloque a continuar en caso de error. Opcionalmente puede agregarse una validación que se hará sobre el dato ingresado contra el operador y valor a comparar. Si no se cumple ésta, al usuario se le informará la invalidez mediante el mensaje configurado en caso de error y, este proceso podrá repetirse tantas veces como fueron configurados los reintentos.

- **Whatsapp:** la pieza admite un botón para **Verificar comandos** ante un input del usuario final.

### Ingreso de datos

Variable donde se guardará el valor ingresado:

Expresión regular para validar:

---

+ AGREGAR VALIDACIÓN

---

Elija si los comandos y cognitividad no se ejecutarán, lo harán sólo en caso de no cumplirse las validaciones, o se evaluarán siempre

	Nunca	Al no cumplirse la validación	Siempre
Comandos ★	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

En caso de no cumplir con las validaciones se puede informar un mensaje de error. Este proceso se puede repetir hasta la cantidad de reintentos especificados

Mensajes de error:

Reintentos:

Continuar en caso de error:

Esta opción permite marcar el caso como pendiente de respuesta del cliente, útil para que ySocial retome el caso ante inactividad

Marcar como pendiente de respuesta:



***Pueden sumarse hasta 3 mensajes de error, haciendo click en el ícono de “+” que se visualiza en la pieza. Esos mensajes se comparten de manera aleatoria en caso de que ocurra un error.***

### *Pieza Ingreso Multimedia*

Esta pieza permite incorporar distintos tipos de datos multimedia al mensaje que estamos escribiendo. La pieza es utilizada para solicitarle al cliente que ingrese un archivo multimedia que soporte la red social. El funcionamiento es igual al del ingreso de datos. Al llegar a esta pieza el flujo se frena. Se puede configurar un mensaje de error, cantidad de reintentos y los formatos que se aceptan.

**Ingreso multimedia**

**Tipo de datos disponibles**

Imagen Texto Pdf Word Audio Video

Excel Ppt Zip

**Tipo de datos habilitados**

Todos

En caso de no cumplir con las validaciones se puede informar un mensaje de error. Este proceso se puede repetir hasta la cantidad de reintentos especificados

Mensajes de error: Valor +

Reintentos: 0

Continuar en caso de error: Nombre del bloque

## Pieza Invocar Bloque

Esta pieza permite llamar a otro bloque existente en AFlow en forma de procedimiento. Esto quiere decir que se ejecuta todas las piezas de este bloque invocado y luego vuelve desde donde fue llamado y continua su ejecución.

**Saltar a otro bloque**

Próximo bloque

Nombre del bloque

## Pieza JSON

En esta pieza se pega el contenido en “crudo” para la respuesta en la red social. El sistema no realiza ninguna validación sobre éste, pero sí indica si el JSON es correcto en cuanto a su estructura. Es soportada por los canales **Facebook Messenger** y **Twitter**.

```
</> Pieza JSON
{
  "text": "Hola, gracias por contactarte, ¿cómo podemos ayudarte?",
  "ctas": [
    {
      "type": "web_url",
      "label": "Ir a Google",
      "url": "https://www.google.com"
    },
    {
      "type": "web_url",
      "label": "Ir a Diario Clarin",
      "url": "https://www.clarin.com"
    }
  ]
}
```

## Pieza Log

Esta pieza permite registrar datos en el archivo log. **Es soportada por todos los canales.**

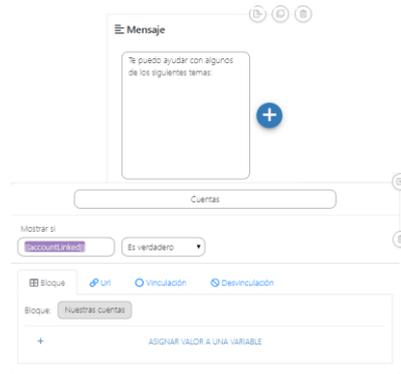


### *Pieza Mensaje*

Esta pieza permite devolver un mensaje de texto al usuario con un menú de opciones para continuar con la navegación. Es obligatorio ingresar al menos un texto. En forma opcional se podrán ingresar otros dos textos que van a mostrarse de manera aleatoria al devolver el mensaje al usuario. Cada pieza de mensaje tiene la posibilidad de agregar bajo ésta una pieza de “Respuestas rápidas”.

A su vez, la pieza “Mensaje” podrá reflejar de 1 (uno) a 3 (tres) botones visibles. Podrán configurarse hasta 20 (veinte) botones, pero para visualizarlos deberá establecerse bajo la pieza “Mensaje” una pieza de “Respuestas rápidas” que, mediante la configuración de condiciones de visibilidad y asignaciones de variables traerán el resto de los botones configurados de a tres volviendo a llamar al mismo bloque en el que se encuentra la pieza.

Los botones ofrecen distintas acciones que servirán al usuario para organizar el Flow según el servicio: pueden abrir una página web, iniciar un proceso de autenticación, desvincular una cuenta previamente autenticada, o bien, continuar en otro bloque. En cada botón podrá agregarse una condición de visibilidad, es decir, un botón podrá mostrarse si cumple con la condición configurada. También podrá asignarse un valor a una variable: la utilización del botón guardará un valor configurado en la variable preestablecida.



Se puede poner formato al texto de las siguientes formas para cada canal:

### Facebook Messenger:

- Negrita: **\*negrita\***
- Cursiva: *\_cursiva\_*
- Tachado: ~tachado~

### Chat:

- Negrita: **<b>negrita</b>**
- Cursiva: *<i>cursiva</i>*
- Tachado: <u>tachado</u>

### WhatsApp:

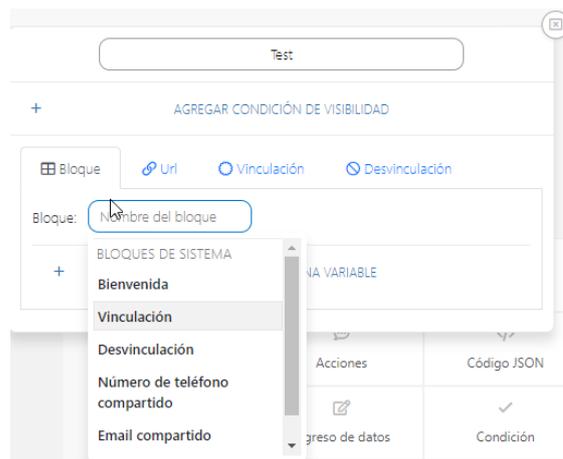
- Negrita: **\*negrita\***
- Cursiva: *\_cursiva\_*
- Tachado: ~tachado~

Si bien esta pieza es soportada por todos los canales, posee algunas diferencias entre los mismos:

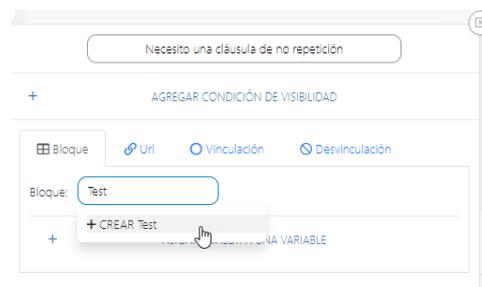
- **Facebook Messenger:** pueden agregarse al texto botones y/o respuestas rápidas. Los botones pueden abrir una página Web, Iniciar o finalizar un proceso de autenticación, o bien, continuar en otro bloque.



Si se selecciona la opción para redirigir hacia otro bloque, al hacer foco sobre el campo “Bloque” se desplegará una lista de los bloques creados, ordenados por su fecha de creación. Se puede ingresar un fragmento parcial del nombre del bloque y el sistema lo reconocerá y sugerirá para su rápida selección:



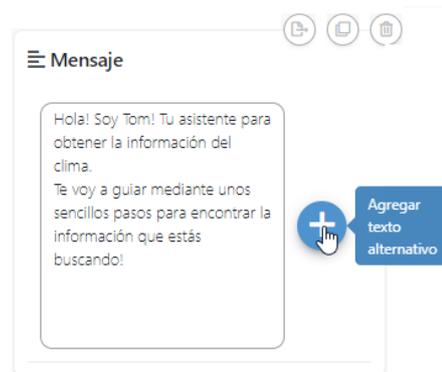
*Si el bloque hacia donde se deberá continuar aún no fue creado, se podrá generar desde el mismo buscador de bloques simplemente ingresando el nombre del bloque que se desea crear.*



- **Twitter:** Los botones redirigen únicamente a sitios web.



- **WhatsApp:** la pieza admite únicamente texto.



### *Pieza Mensaje Interactivo de botones*

Esta pieza permite que el usuario interactúe con el bot a través del uso de botones en los mensajes de Whatsapp. Para la pieza de Mensaje Interactivo de botones se deberá configurar el tipo de encabezado donde podrá obviarse su uso seleccionando la opción Ninguno o podrá hacerse uso de texto, una imagen, un video o documento. En estos tres últimos, se deberá indicar la URL donde se encuentra alojado el archivo multimedia y la variable donde se alojará. Además, se deberá indicar en la sección cuerpo el mensaje y el pie de texto en caso de ser necesario. Para incorporar un botón se hará click en la opción “Agregar botón” al igual que se realiza en la pieza Mensaje.

### ☰ Mensaje interactivo de botones

**Encabezado**

Tipo de encabezado:

---

**Cuerpo**

La longitud máxima de los mensajes interactivos de Whatsapp es de 1024 caracteres

Valor

+

---

**Pie**

Texto:

+
AGREGAR BOTÓN

### *Pieza Mensaje Interactivo de lista*

Esta pieza permite que el usuario interactúe con el bot a través del uso de listas con diferentes opciones en los mensajes de Whatsapp. Allí podrán configurarse variables destino de la opción elegida, en secciones cada una de las opciones que integrarán la lista.

### ☰ Mensaje interactivo de lista

La longitud máxima de los mensajes interactivos de Whatsapp es de 1024 caracteres

Valor

+

Texto botón para mostrar el listado de opciones:

Bloque por defecto:

Variable destino:

---

**Secciones**

Las secciones agrupan distintas opciones a mostrar, requiriendo al menos una sección y como máximo 10. El total máximo de botones entre todas las secciones debe ser 10

Título:

Título:

Descripción:

Valor:

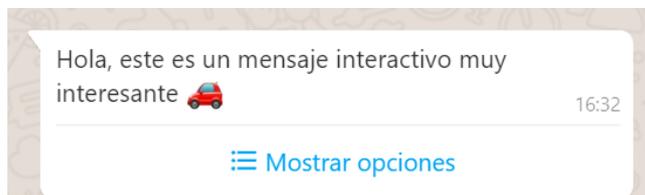
Bloque:

+

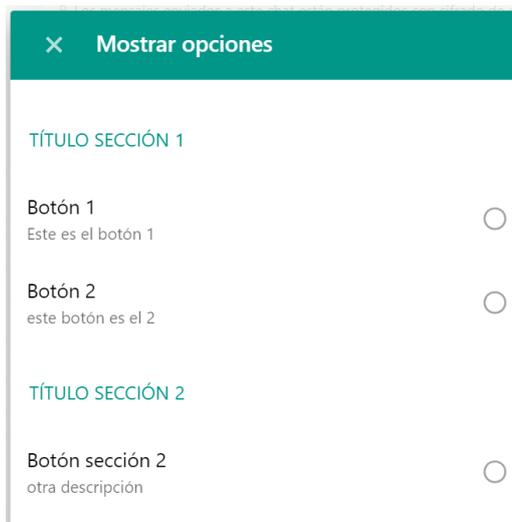
+
AGREGAR BOTÓN

Esta pieza cuenta con un mensaje de encabezado, el cual se pueden tener hasta 3 opciones de distintas como la pieza de Ingreso de datos. Por otro lado, deberemos colocar un texto por el cual nos mostrará el acceso a las opciones de la sección, en la sección "Texto Botón para mostrar listado de opciones". Este campo debe completarse de manera obligatoria. Además, deberá elegirse un bloque por defecto, y una variable de destino para almacenar en ella la opción seleccionada.

El usuario al realizar click en ese botón, en Whatsapp visualizará un modal con las opciones a seleccionar de la siguiente manera:



Al hacer click en mostrar opciones, el usuario lo visualizará de la siguiente manera:



Cada sección contará con al menos un botón, de los cuales deberá configurarse su título, y su valor de manera obligatoria. El valor es de carácter obligatorio y único, ya que identificará la opción seleccionada de la sección. La descripción de la sección es de carácter opcional.



***La longitud máxima de los mensajes interactivos de Whatsapp es de 1024 caracteres y la cantidad máxima de botones configurarse es 10.***

***Ejemplo: puedo tener 10 secciones con 1 botón cada una, o una sección con 10 botones. Nunca se puede exceder la cantidad de 10 botones.***



***Para visualizar las piezas Mensajes Interactivos de botones y Mensaje interactivo de lista es necesario previamente, habilitar su uso en la opción Ajustes del flujo, en la opción "Utilizar funcionalidad de mensajes interactivos"***



**La variable en el encabezado deberá ser del tipo binario.**



**Transcurridas 24 hs de la recepción de un mensaje de Whatsapp, no puedo enviar un mensaje interactivo, si puedo realizar el envío de un mensaje HSM.**

### *Pieza Múltiples Mensajes*

Esta pieza permite devolver enviar múltiples mensajes al mismo tiempo y requiere en envío de un array, el cual se iterará, de manera tal que cada elemento contendrá una URL, un tipo de dato y un nombre.

#### Múltiples mensajes

Esta pieza permite devolver múltiples mensajes que hay dentro de una variable de tipo Arreglo, definiendo una plantilla para cada ítem del arreglo

Arreglo a iterar:

---

#### Plantilla del mensaje

Variables implícitas disponibles en la plantilla

Nombre	Descripción
index <small>Numérico</small>	Índice del elemento que se está generando su plantilla
item <small>Any</small>	Elemento del cual se está generando su plantilla. El tipo de esta variable puede ser cualquier tipo válido de Javascript

## Pieza Menú

La pieza Manú contiene en sí misma las funcionalidades de las piezas Mensaje, Ingreso de datos y Salto Condicional combinadas. Esta nueva pieza se podrá utilizar de la misma manera que anteriormente eran usadas las piezas Mensaje, Ingreso de datos y Salto condicional por separado, solo que de manera unificada.

**Menú**

La longitud máxima de los mensajes de Whatsapp es de 4096 caracteres

Valor

+

**Condiciones de salto**

No hay definidas condiciones de salto

+ AGREGAR CONDICIÓN DE SALTO

Expresión regular para validar: Lista de opciones ()

En caso de no cumplir con las validaciones se puede verificar si el texto ingresado cumple algún comando definido

Verificar comandos:

Verificar comandos si el texto ingresado cumple con alguno definido

Verificar comandos:

En caso de no cumplir con las validaciones se puede informar un mensaje de error. Este proceso se puede repetir hasta la cantidad de reintentos especificados

Mensajes de error: Valor

+

Reintentos: 0

Continuar en caso de error: Nombre del bloque

Esta opción permite marcar el caso como pendiente de respuesta del cliente, útil para que ySocial retome el caso ante inactividad

Marcar como pendiente de respuesta: NO

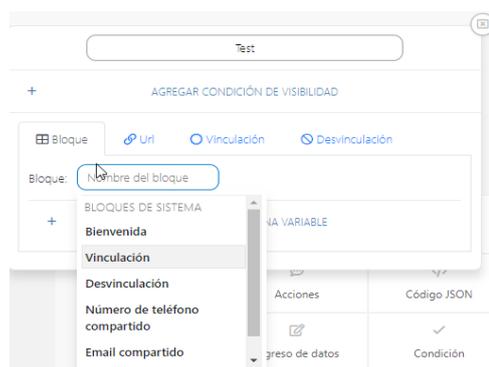
La pieza Menú puede interpretar la condición de salto condicional, aunque el usuario escriba con algunas diferencias a lo configurado en el Flow, como, por ejemplo:

- texto ingresado con minúsculas o mayúsculas
- texto con o sin acentos
- texto con espacios delante y al final
- texto con un punto al final

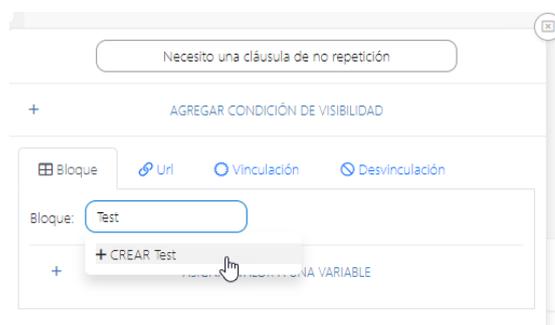
## Pieza Respuestas Rápidas

Esta pieza consiste en un conjunto de botones que permiten acompañar otras piezas para ofrecer acciones rápidas. Se pueden configurar hasta: 10 (diez) elementos. Varía levemente en cada canal por el que es soportada:

**Facebook Messenger:** para habilitarla en este servicio se deberá agregar el “Texto del botón” y el Nombre del Bloque en el que se continuará. En cada botón podrá agregarse una condición de visibilidad, es decir, un botón podrá mostrarse si cumple con la condición configurada. También podrá asignarse un valor a una variable: la utilización del botón guardará un valor configurado en la variable preestablecida. Los botones de la pieza Respuestas Rápidas pueden intercambiar su lugar. Las acciones sobre esta pieza pueden guardarse en una variable. Las respuestas rápidas pueden derivar a otro bloque o bien, pueden imprimir la ubicación, el teléfono o el e-mail del usuario. Si la respuesta redirigirá a otro bloque, al hacer foco sobre el campo “Bloque” se desplegará una lista de los bloques creados, ordenados por su fecha de creación. Se puede ingresar un fragmento parcial del nombre del bloque y el sistema lo reconocerá y sugerirá para su rápida selección:



Si el bloque hacia donde se deberá continuar aún no está, se puede crear desde el mismo buscador de bloques ingresando el nombre del bloque a establecer. Cada bloque que se cree, creará a su vez, un nuevo grupo de bloques y se insertará en este nuevo grupo.





**El uso de esta pieza está permitido únicamente luego de piezas de Mensaje, Galería o Adjunto.**

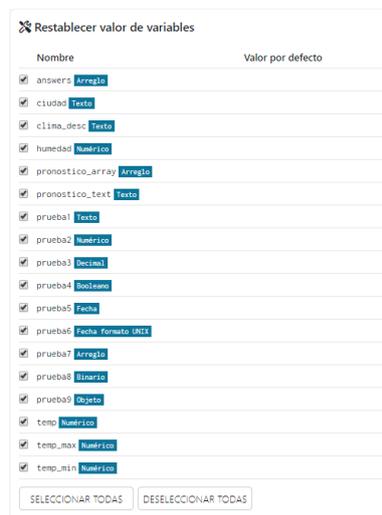
**Twitter:** para habilitarla en este servicio se deberá agregar el “Texto del botón” y el Nombre del Bloque en el que se continuará. En cada botón podrá agregarse una condición de visibilidad, es decir, un botón podrá mostrarse si cumple con la condición configurada. También podrá asignarse un valor a una variable: la utilización del botón guardará un valor configurado en la variable preestablecida. En cada botón puede agregarse una condición de visibilidad y/o asignar un valor a una variable. Los botones de la pieza Respuestas Rápidas pueden intercambiar su lugar. Las acciones sobre esta pieza pueden guardarse en una variable. Las respuestas rápidas solamente derivan a otro bloque.



El uso de esta pieza está permitido únicamente luego de piezas de Mensaje, Galería o Adjunto.

### Pieza Restablecer Variables

Esta pieza permite restablecer una o todas las variables utilizadas en el Flow. **Es soportada por todos los canales.**



### Pieza Operador

Esta pieza se utilizará para derivar el Flow a una cola de atención de SMCC. Opcionalmente puede agregarse una “Clave de Derivación” que enviará el caso a una cola específica (configurada en SMCC) para

generar la llegada de éste a un agente especializado (la configuración de la cola a derivar deberá hacerse en SMCC). **Es soportada por todos los canales.**

 **Derivación a agente**

*Esta pieza permite establecer que la atención se derivará a los agentes con una clave opcional de derivación.*

### *Pieza Pasarela de pagos*

Esta pieza permite la integración a un sistema de pagos. A través de ella, se genera un token, el cual guarda información sobre a donde tiene que ejecutarse en caso de que esta transacción falle y en caso de que sea exitosa. Posterior a esto, la empresa recibe el pago y con este token informa a aFlow el pago realizado.

 **Pasarela de pagos**

*Permite abrir una pasarela de pago para un tercero*  
Expiración del token: 1 hs

**Bloque en caso de éxito**

**Bloque en caso de error**

### *Pieza Publicar Mensaje*

Esta pieza salta del bloque en el que se encuentra la conversación hacia otro bloque a seleccionar evaluando una condición sobre una variable. Las variables a evaluar no podrán ser booleanas ni arreglos ni objetos ni binarias. **Es soportada por todos los canales.**

 **Publicar mensaje**

*Permite enviar un mensaje a la ventana que embebe al chat a través de window.postMessage()*

**Mensaje**

**Origen de la ventana (targetOrigin)**

## Pieza Salto Condicional

Esta pieza salta del bloque en el que se encuentra la conversación hacia otro bloque a seleccionar evaluando una condición sobre una variable. Las variables a evaluar no podrán ser booleanas ni arreglos ni objetos ni binarias. **Es soportada por todos los canales.**

Salto condicional

Variable a evaluar: alias **Texto**

Condiciones de salto

Valor	Bloque
Test	Vinculación

+ AGREGAR CONDICIÓN DE SALTO

## Pieza Volver al Bloque Anterior

Esta pieza permite devolver el control al bloque anterior que invocó al bloque donde se encuentra la pieza. Deberá ubicarse obligatoriamente al final del bloque. No debe configurarse nada para su uso.



**Esta pieza es únicamente soportada por el canal *Facebook Messenger* y no puede utilizarse en los Bloques del sistema.**

Volver al bloque anterior

Esta pieza permite devolver el control al bloque anterior que invocó al bloque donde pertenece la pieza

## Pieza Vídeo

Esta pieza permite embeber un vídeo en un chat. Dicho vídeo, debe estar en una URL pública.

**Video**

Permite embeber un video en el chat que esté en alguna URL pública

<https://www.youtube.com/watch?v=n52ZIX5xlZA>

+ AGREGAR RESPUESTA RÁPIDA

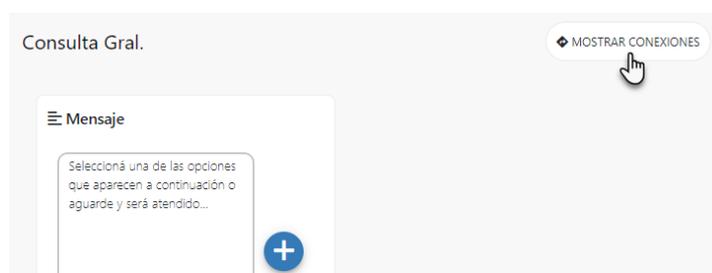


*Esta pieza es soportada únicamente por el canal **Chat**.*

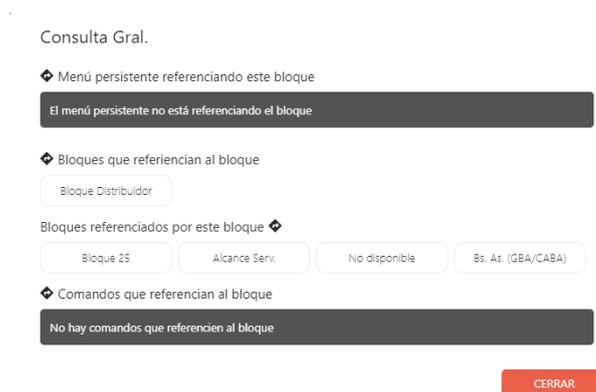
## Organización en Bloques

Todas las piezas de un Flow se organizan en BLOQUES. Éstas representarán una secuencia específica que habilitará la navegación dentro del Flow.

Al ingresar a un BLOQUE podrá verse en la esquina superior derecha un botón denominado MOSTRAR CONEXIONES:



Haciendo click sobre éste, aparecerá un popup donde se podrá ver si el menú persistente (en caso de tener menú persistente -ver información acerca de esto más adelante-) referencia al presente bloque, qué bloques lo referencian y qué bloques son referenciados por éste:



Un bloque podrá clonarse, moverse de un grupo a otro, eliminarse o importarse desde otro Flow.

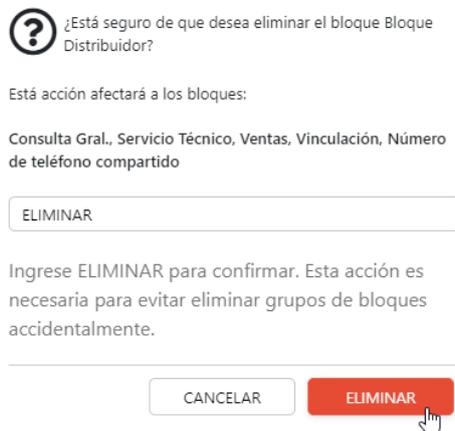
- **Clonar un Bloque:** un bloque podrá clonarse dentro del mismo Flow en el que se encuentra:



- **Eliminar un bloque:**



Eliminar un bloque podría afectar el funcionamiento de otros bloques, por lo que para llevar a cabo esta acción deberá confirmarse:



- **Importar un bloque desde otro Flow:** para importar un bloque desde otro Flow se deberá seleccionar la opción situada en la esquina superior derecha del GRUPO DE BLOQUES (ver definición a continuación) en donde se desea importar:



A continuación, se deberá seleccionar el Flow desde el que se importará el bloque, la selección podrá hacerse tanto desde un Flow que esté PUBLICADO como desde un Flow EN DESARROLLO:

Seleccionar un flow

Publicados

Grid of published flows:

- Bienvenido a yFlow en Twit... (Twitter icon)
- Info Clima Messenger (Messenger icon)
- Demo Supervielle (Completo) (Messenger icon)
- test whatsapp 001 (WhatsApp icon) - **Selected**
- Info Clima WA (WhatsApp icon)
- Yoizen Intro (Messenger icon)
- Telecentro Demo (WhatsApp icon)

CANCELAR

Seleccionar un flow

Grid of published flows:

- Bienvenido a yFlow en Twit... (Twitter icon)
- Costos de Servicio (Twitter icon)
- Info Clima Messenger (Messenger icon)
- Demo Supervielle (Completo) (Messenger icon)
- Info Clima WA (WhatsApp icon)
- SPV Messenger Test 01 (Messenger icon)
- Yoizen Intro (Messenger icon)
- Telecentro Demo (WhatsApp icon) - **Selected**

CANCELAR

Luego de haber seleccionado el Flow desde el cual se desea importar el bloque, se deberá seleccionar éste:

Seleccionar un bloque del flow test whatsapp 001

Warning: Si importa un bloque de otro flow perteneciente a otro tipo de canal, algunas piezas pueden no ser compatibles

Available blocks:

- Bienvenida
- Respuesta por defecto
- Nuevo grupo
- Solicitar crédito
- Nuevo grupo 1
- Agente de Ventas
- Nuevo grupo 2
- Bs. As. (GBA/CABA)
- Bs. As. (GBA/CABA) 106
- Nuevo grupo 3

Buttons: VOLVER, ACEPTAR, CANCELAR



**Si se importa un bloque desde un Flow de un servicio hacia otro Flow perteneciente a otro servicio, algunas piezas no serán compatibles, por lo que, en caso de incompatibilidad, esas piezas NO estarán en el bloque importado.**

Las marcas en color rojo en un bloque indican que éste posee algún tipo de error en su definición.



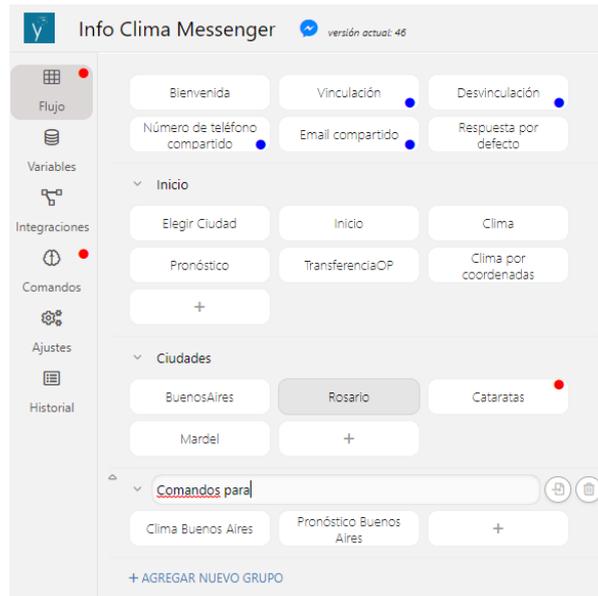
**Si dentro de un Flow existe al menos un bloque con esta marca, ése no podrá ser publicado.**

Las marcas en color azul en un bloque indican que éste no devolverá un mensaje.

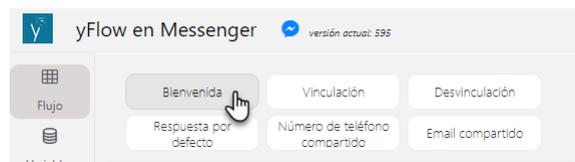
Desvinculación

## Grupos de Bloques

Los bloques pueden ordenarse dentro de uno o varios GRUPOS DE BLOQUES. Éstos sirven para organizar a todos los bloques que puedan existir dentro de un Flow. Desde el editor de Flow se podrá crear un grupo, mover un grupo de bloques o eliminar un grupo.



Existe un bloque llamado BLOQUE PRINCIPAL que está disponible por defecto y es desde donde se inicia un Flow.



**Es obligatorio que los bloques de “Bienvenida” y “Respuesta por defecto” devuelvan cada uno al menos un mensaje o no será posible publicar el Flow.**

## Variables

Las variables son contenedores de información cuyo valor puede ser contante o dinámico de acuerdo a la ejecución de los Flows. Será constante si no se le asigna nunca un valor por defecto, de lo contrario, su información irá cambiando a medida que se establezcan nuevos valores a través de las piezas que componen los bloques de los Flows.

En sección variables existen algunas por defecto, es decir, que vienen precargadas en el sistema, como el nombre del usuario, el flag de bloqueado, si el usuario está autenticado, si es VIP, la cantidad de casos, mail, etc.:

### Variables de Sistema

Nombre	Descripción
accountLinked <span>Booleano</span>	Indica si el usuario ha iniciado sesión en yFlow
accountLinkedToken <span>Texto</span>	Información adicional al inicio de sesión del usuario
alias <span>Texto</span>	Alias del usuario
areAgentsConnected <span>Booleano</span>	Indica si hay agentes conectados en este momento en ySocial
areAgentsConnectedInSharedQueues <span>Booleano</span>	Indica si hay agentes conectados en las colas especificadas por el servicio en este momento en ySocial
areMessagesEnqueued <span>Booleano</span>	Indica si hay mensajes encolados en este momento en ySocial
areMessagesEnqueuedInSharedQueues <span>Booleano</span>	Indica si hay mensajes encolados en las colas especificadas por el servicio en este momento en ySocial
attachFileName <span>Texto</span>	Nombre del archivo si el mensaje tiene archivos adjuntos
attachFileSize <span>Decimal</span>	Tamaño del archivo si el mensaje tiene archivos adjuntos
attachMimeType <span>Texto</span>	Tipo de archivo si el mensaje tiene archivos adjuntos
attachUrl <span>Texto</span>	Url desde donde sse puede descargar el archivo adjunto si el mensaje lo tiene
attachmentsTotal <span>Número</span>	Indica la cantidad total de archivos adjuntos que tiene el mensaje
blockId <span>Número</span>	Código del bloque actual
blockName <span>Texto</span>	Nombre del bloque actual
browserName <span>Texto</span> 	Indica el nombre del browser utilizado por el cliente de chat
browserUserAgent <span>Texto</span> 	Indica el User-Agent del browser utilizado por el cliente de chat
browserVersion <span>Texto</span> 	Indica la versión del browser utilizado por el cliente de chat
businessData <span>Texto</span>	Datos de negocio del usuario
businessDataParsed <span>Arreglo</span>	Arreglo con los distintos códigos de negocio dentro de los datos de negocio separados por cada campo definido en ySocial
businessDataParts <span>Arreglo</span>	Arreglo con los distintos códigos dentro de los datos de negocio

businessDataPartsLength	Numérico	Indica la cantidad de códigos cargados en los datos de negocio
caseId	Numérico	Código de caso de ySocial
caseIsNew	Booleano	Indica si el caso de ySocial es nuevo
connectedAgents	Numérico	Indica la cantidad de agentes conectados que hay en este momento en ySocial
day	Numérico	Indica el día de la fecha actual
dayOfWeek	Numérico	Indica el día de semana de la fecha actual
derivationEnabled	Booleano	Indica si la derivación a agentes está habilitada en este momento en ySocial
email	Texto	Email del usuario
emptyMessage	Booleano	Indica si el mensaje no contiene texto
errorMessage	Texto	Indica mensaje de error cuando alguna pieza falla
flowId	Numérico	Código de Flow
hasAttach	Booleano	Indica si el mensaje tiene archivos adjuntos
hasBusinessData	Booleano	Indica si el usuario tiene datos de negocio
hasBusinessDataParsed	Booleano	Indica si el código de cliente pudo ser interpretado y armado la variable businessDataParsed
hasCoordinates	Booleano	Indica si el mensaje tiene coordenadas
hasIceBreaker	Booleano	Indica si el mensaje tiene payload a partir de un Ice Breaker
hasPayload	Booleano	Indica si el mensaje tiene payload
hour	Numérico	Indica la hora de la fecha actual
isNonWorkingTime	Booleano	Indica si el momento actual es no laborable
isNonWorkingTimeException	Booleano	Indica si el momento actual es no laborable por excepción
isNonWorkingTimeHoliday	Booleano	Indica si el momento actual es no laborable por feriado
isWeekDay	Booleano	Indica si la fecha actual es día de semana
isWeekend	Booleano	Indica si la fecha actual es fin de semana
isWorkingTime	Booleano	Indica si el momento actual es laborable
isYSocialNonWorkingTime	Booleano	Indica si en ySocial el momento actual es no laborable
isYSocialWorkingTime	Booleano	Indica si en ySocial el momento actual es laborable
lastCognitivityId	Numérico	Código del último servicio de cognitividad ejecutado, siendo null si no se ejecuto ninguno
lastCognitivityName	Texto	Nombre del último servicio de cognitividad ejecutado, siendo null si no se ejecutó ninguno
lastCommandId	Numérico	Código del último comando ejecutado, siendo null si no se ejecutó ninguno
lastCommandName	Texto	Nombre del último comando ejecutado, siendo null si no se ejecutó ninguno
lastEntities	Arreglo	Lista de las entidades devueltas por el último servicio de cognitividad ejecutado
lastEntity	Arreglo	Última entidad evaluada por la pieza 'Salto condicional' o 'Condición de una variable'
lastIntegrationCallCode	Numérico	Indica el código de retorno HTTP de la última integración
lastIntegrationCallFailed	Booleano	Indica si la última integración falló
lastIntegrationCallFailedResult	Texto	Indica el mensaje de error de la última integración
lastIntegrationCallName	Texto	Indica el nombre de la última integración
lastIntegrationCallRequest	Objeto	Indica el request realizado por la última integración
lastIntegrationCallResponse	Objeto	Indica la data traída por el request de la última integración
lastIntegrationCallStatus	Texto	Indica el status de la última integración
lastIntegrationCallTimedOut	Booleano	Indica si la última integración falló por timeout
lastIntent	Objeto	Objeto que contiene la última intención cognitiva procesada, siendo null si no se ejecutó ningún servicio de cognitividad
latitude	Decimal	Latitud
longitude	Decimal	Longitud
menuInput	Texto	Último valor ingresado en la pieza menú
messageId	Numérico	Código de mensaje de ySocial
milliseconds	Numérico	Indica los milisegundos de la fecha actual

minutes	Numérico	Indica los minutos de la fecha actual
month	Numérico	Indica el mes de la fecha actual (empezando en cero para Enero)
name	Texto	Nombre del usuario
now	Fecha formato UNIX	Indica la fecha actual en formato Timestamp de Unix
nowDate	Fecha formato UNIX	Indica la fecha actual en formato Timestamp de Unix (sin incluir la parte de tiempo)
payload	Texto	Metadata del mensaje
paymentGatewayToken	Texto	Token para pasarela de pago
private	Booleano	Indica si el mensaje es privado
profileEmail	Texto	Email de perfil de usuario
profileList	Arreglo	Lista de perfiles de usuario
profileName	Texto	Nombre de perfil de usuario
profilePrimaryPhoneNumber	Numérico	Número de telefono de perfil de usuario
queryStringParameters	Objeto 	Contiene información que la navegación del chat obtuvo por parámetros dentro de la dirección URL
requestBody	Texto	Indica el cuerpo del request que originó la ejecución de yFlow
requestHeaders	Objeto	Indica los encabezados del request que originó la ejecución de yFlow
requestMethod	Texto	Indica el método del request que originó la ejecución de yFlow
requestUrl	Texto	Indica la URL del request que originó la ejecución de yFlow
seconds	Numérico	Indica los segundos de la fecha actual
serviceAccountId	Texto	Cuenta asociada de servicio de ySocial
serviceId	Numérico	Código de servicio de ySocial
serviceName	Texto	Nombre de servicio de ySocial
sharedQueuesConnectedAgents	Numérico	Indica la cantidad de agentes conectados en las colas especificadas por el servicio en este momento en ySocial
sharedQueuesEnqueuedMessages	Numérico	Indica la cantidad total de mensajes encolados en las colas especificadas por el servicio en este momento en ySocial
socialServiceTypeId	Numérico	Tipo de red social de mensaje
text	Texto	Texto del mensaje
totalEnqueuedMessages	Numérico	Indica la cantidad total de mensajes encolados en este momento en ySocial
userExtendedFields	Objeto	Campos extendidos del usuario (puede ser null si ySocial no utiliza estos campos o no está licenciado su uso)
userId	Texto	Código de usuario
vip	Booleano	Indica si el usuario es VIP
year	Numérico	Indica el año de la fecha actual
userMessagesSent	Numérico	Indica la cantidad de mensajes que recibió el sistema al día de hoy del usuario
verified	Booleano 	Indica si el usuario está verificado
vip	Booleano	Indica si el usuario es VIP
year	Numérico	Indica el año de la fecha actual

pero también, el usuario puede crear la cantidad que desee en la pantalla derecha de Variables de Usuario:

## Variables de Usuario

ⓘ Puede crear la cantidad de variables que quiera. Las variables deben empezar con una letra y pueden continuar con letras y números (sin espacios ni puntos). No está permitido duplicar los nombres de las variables (ni siquiera duplicar los nombres de las variables implícitas). Los nombres de variable `index` `Numérico` y `item` `Any` están reservados para el sistema.

Nombre de la variable	Tipo	Valor por defecto	Es constante
<input type="text" value="inputNumber"/>	Numérico	<input type="text" value="Valor por defecto"/>	
<input type="text" value="inputText"/>	Texto	<input type="text" value="Valor por defecto"/>	

+ AGREGAR VARIABLE  
IMPORTAR VARIABLES

editarlas:

+ AGREGAR VARIABLE  
IMPORTAR VARIABLES

o bien, eliminarlas:

Eliminar variable

Las variables deben empezar con una letra y pueden continuar con letras y números (sin espacios ni puntos). No está permitido duplicar los nombres de las mismas (ni siquiera duplicar los nombres de las variables implícitas). Los nombres `index` (Numérico) e `item` (Any) están reservados para el sistema.

Pueden importarse las variables de usuario de un Flow hacia el Flow en el que el usuario se encuentra. Para llevar a cabo esto, se deberá clicar sobre “Importar Variables”:

### Variables de Usuario

+ AGREGAR VARIABLE  
IMPORTAR VARIABLES

A continuación, seleccionar el Flow desde el cual serán importadas. Se podrán seleccionar las variables de un Flow en DESARROLLO o de un Flow PUBLICADO:

### Seleccionar un flow

Publicados

**Bienvenido a yFlow en Twit...**

Versión Actual: 241  
Último cambio: 20 dic. 2018

**Info Clima Messenger**

Versión Actual: 46  
Último cambio: 6 dic. 2018

**Demo Supervielle (Completo)**

Versión Actual: 471  
Último cambio: 9 ene. 2019

**whatsapp 001**

Versión Actual: 37  
Último cambio: 20 dic. 2018

**Info Clima WA**

Versión Actual: 9  
Último cambio: 6 dic. 2018

**Yoizen Intro**

Versión Actual: 23  
Último cambio: 21 dic. 2018

**Telecentro Demo**

Versión Actual: 2  
Último cambio: 7 ene. 2019

CANCELAR

### Seleccionar un flow

**Bienvenido a yFlow en Twit...**

Versión Actual: 241  
Último cambio: 20 dic. 2018

**Costos de Servicio**

Versión Actual: 4  
Último cambio: 29 nov. 2018

**Info Clima Messenger**

Versión Actual: 46  
Último cambio: 6 dic. 2018

**Demo Supervielle (Completo)**

Versión Actual: 471  
Último cambio: 9 ene. 2019

**Info Clima WA**

Versión Actual: 9  
Último cambio: 6 dic. 2018

**SPV Messenger Test 01**

Versión Actual: 4  
Último cambio: 10 dic. 2018

**Yoizen Intro**

Versión Actual: 23  
Último cambio: 21 dic. 2018

**Telecentro Demo**

Versión Actual: 2  
Último cambio: 7 ene. 2019

CANCELAR

Luego de haber seleccionado el Flow desde el cual se desearán importar, simplemente se deberá “Aceptar”:

Seleccionar las variables a importar del flow Info Clima Messenger

### Variables de Usuario

Nombre	Valor por defecto
ciudad <small>Texto</small>	
clima_desc <small>Texto</small>	
humedad <small>Número</small>	
pronostico_array <small>Arreglo</small>	
pronostico_text <small>Texto</small>	
temp <small>Número</small>	
temp_max <small>Número</small>	
temp_min <small>Número</small>	

VOLVER ACEPTAR CANCELAR

Así, estas variables serán agregadas a la lista de *variables de usuario* del Flow actual. Las variables pueden usarse dentro de los Flows para, por ejemplo, evaluar condiciones o mostrar los datos guardados en ellas.

Las variables podrán marcarse como **constantes** utilizando el botón deslizador emplazado a la derecha de las mismas.

### Variables de Usuario

Puede crear la cantidad de variables que quiera. Las variables deben empezar con una letra y pueden continuar con letras y números (sin espacios ni puntos). No está permitido duplicar los nombres de las variables (ni siquiera duplicar los nombres de las variables implícitas). Los nombres de variable **id**, **numero** y **idm** están reservados para el sistema.

Nombre de la variable	Tipo	Valor por defecto	Es constante
Apto	Numérico	Valor por defecto	<input type="checkbox"/>
BoxID	Numérico	Valor por defecto	<input type="checkbox"/>
DebitokAutomatico	Booleano	Valor por defecto	<input type="checkbox"/>
Mensaje	Texto	Valor por defecto	<input type="checkbox"/>
TPlayPack	Objeto		<input type="checkbox"/>
TextobatosCliente	Texto	Valor por defecto	<input type="checkbox"/>
UtilidadNumerosTarjeta	Texto	Valor por defecto	<input type="checkbox"/>
WAID	Texto	Valor por defecto	<input type="checkbox"/>
accessToken	Texto	Valor por defecto	<input type="checkbox"/>
accessTokenExpresat	Fecha formato UNIX	1555421634000	<input checked="" type="checkbox"/>
ani	Texto	Valor por defecto	<input type="checkbox"/>
apellidoNombre	Texto	Valor por defecto	<input type="checkbox"/>

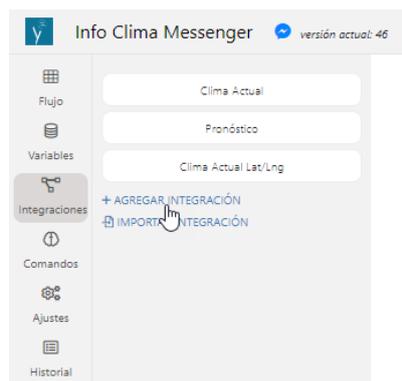
## Integraciones

Las **integraciones** son utilizadas para generar un Flow dinámico en cuanto a opciones y a respuestas. Se determinará el listado de definiciones de las integraciones que estarán disponibles dentro de cada Flow para ser utilizadas dentro de la pieza [Integraciones](#).

Por cada integración se definen los atributos necesarios para poder realizar la invocación a un servicio HTTP REST.

Una invocación puede ser utilizada para enviar datos u obtener datos de un servicio externo, ésta puede o no esperar una respuesta, pero cada respuesta que el sistema reciba e interprete deberá ser un JSON válido.

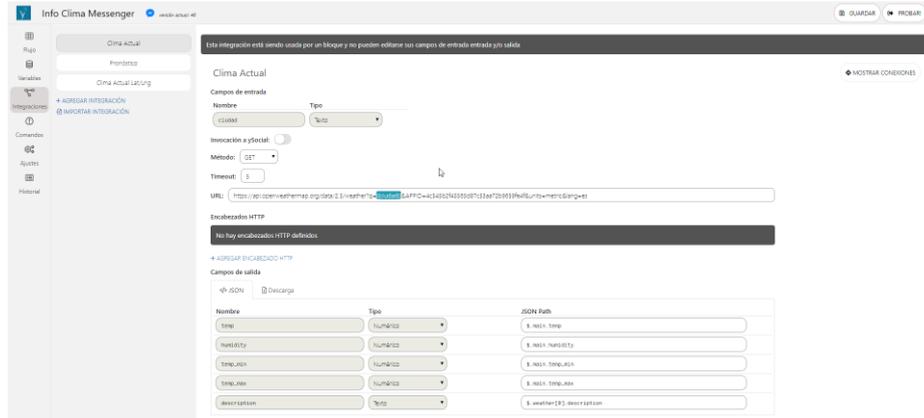
Se podrán crear tantas integraciones como se deseen:



Al crear una nueva integración se deberán completar los campos presentes en ella:

Atributo	Descripción
<b>Campos de Entrada</b>	
<b>Nombre</b>	Listado de campos variables que esperan la invocación a la integración para solicitarse al diseñar la pieza.
<b>Tipo</b>	Indica el tipo de dato que se enviará. Es un listado desplegable con las opciones: Texto (por defecto), Numérico, Decimal, Booleano, Fecha String, Fecha Formato Unix.
<b>Definiciones</b>	
<b>Invocación a SMCC</b>	Facilitador para invocar a SMCC. Al seleccionar esta opción aFlow sabrá cómo invocar a SMCC pasándole los parámetros necesarios para definir la integración.
<b>Método</b>	POST, GET, PUT, DELETE
<b>Body</b>	Cuerpo del mensaje con la posibilidad de incluir campos
<b>Timeout</b>	Tiempo en segundos
<b>URL</b>	Dirección URL con la posibilidad de incluir campos
<b>Headers</b>	<p>Cabeceras para enviar en el pedido HTTP. Las cabeceras deben estar escritas una por línea, manteniendo el estilo:</p> <p>Nombre de cabecera (sin espacios): Valor</p> <p>Ejemplo:</p> <p>Content-Type: application/json</p> <p>Con la posibilidad de incluir campos</p>
<b>Campos de Salida</b>	
<b>Nombre</b>	Nombre del campo que almacenará el dato de retorno
<b>Tipo</b>	Indica el tipo de dato que se recibirá en el campo de retorno. Es un listado desplegable con las opciones: Texto (por defecto), Numérico, Decimal, Booleano, Fecha String, Fecha Timestamp Unix, Arreglo, Objeto, Any.
<b>Valor</b>	JsonPath o valor fijo de la respuesta

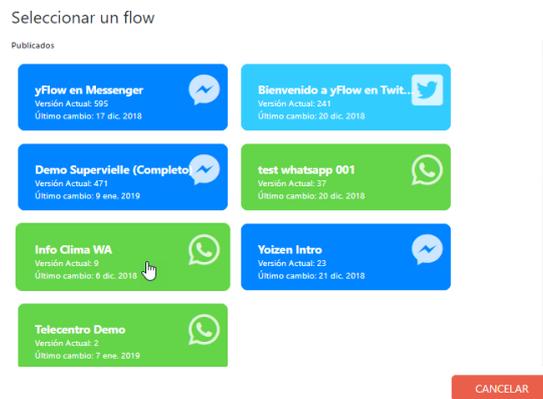
Podrán editarse siempre todos sus campos siempre y cuando no estén siendo utilizadas por una pieza “Integración” dentro del Flow. En caso de estar siendo utilizadas, los únicos campos posibles de editar son “Método”, “Timeout”, “URL” y “Encabezados HTTP”.



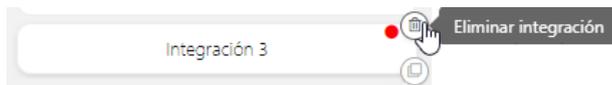
Las integraciones podrán clonarse dentro del mismo Flow:



Importarse desde otro Flow (de a una por vez):



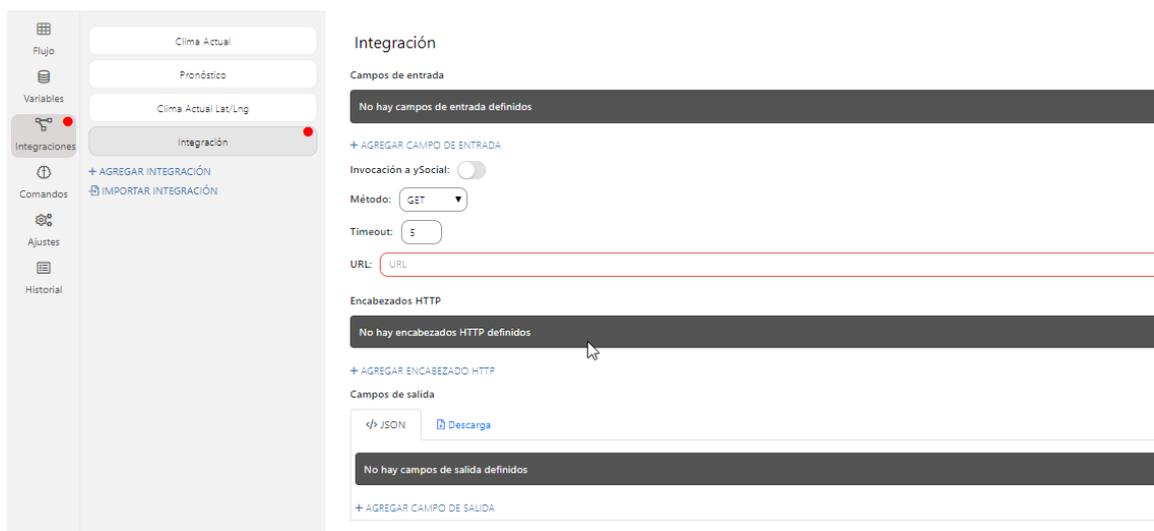
Eliminarse:



O bien, descargarse en formato json:



Las marcas en color rojo en una integración indican que ésta posee algún tipo de error en su definición. Si existe en el Flow al menos una integración destacada en rojo, ese Flow no podrá publicarse.



## Comandos

Los **comandos** permitirán al usuario navegar directamente hacia algún bloque dentro del Flow mediante *keywords*, evaluando el texto ingresado por el usuario. El Bloque hacia donde se dirija el comando no necesariamente deberá estar conectado al resto del flujo.

Para agregar un comando se deberá seleccionar la opción correspondiente:



Para su correcto funcionamiento, se deberá seleccionar el bloque al cual se dirigirá el comando y, agregar las condiciones necesarias para su redirección:

Comando

Bloque destino

Nombre del bloque

Respuesta por defecto

- INICIO
- Elegir Ciudad
- Inicio
- Clima
- Pronóstico
- TransferenciaOP

+ AGREGAR GRUPO + AGREGAR CONDICIÓN

Clima Rosario

Bloque destino

Clima Buenos Aires

Condición

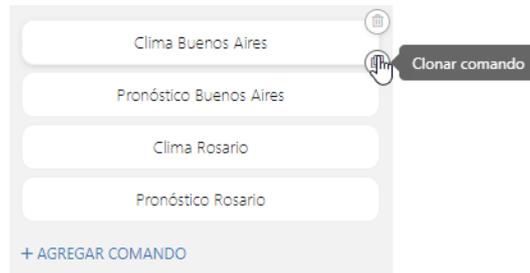
Y

+ AGREGAR GRUPO + AGREGAR CONDICIÓN

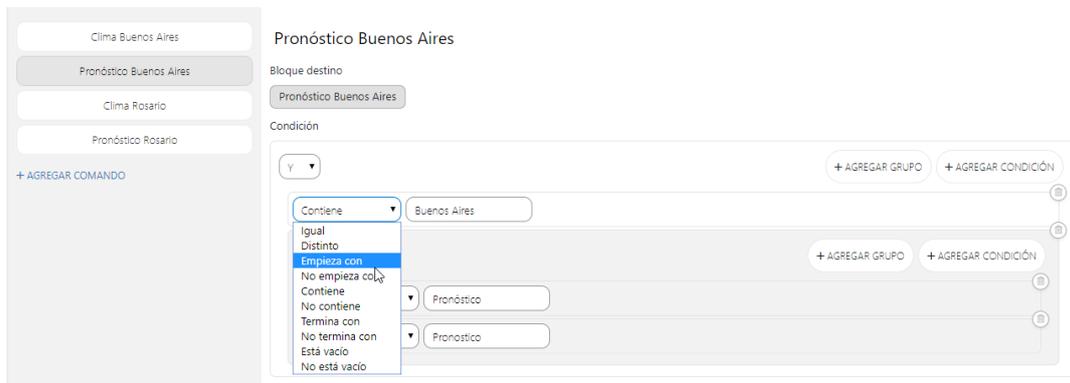
Contiene clima

Contiene Rosario

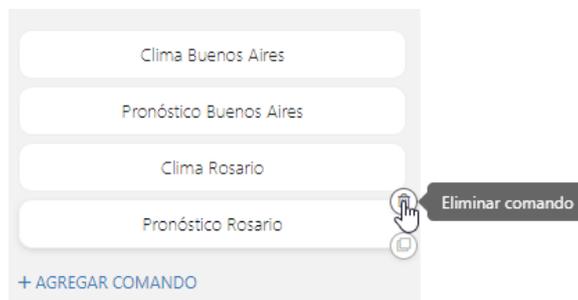
Los comandos podrán clonarse dentro del mismo Flow:



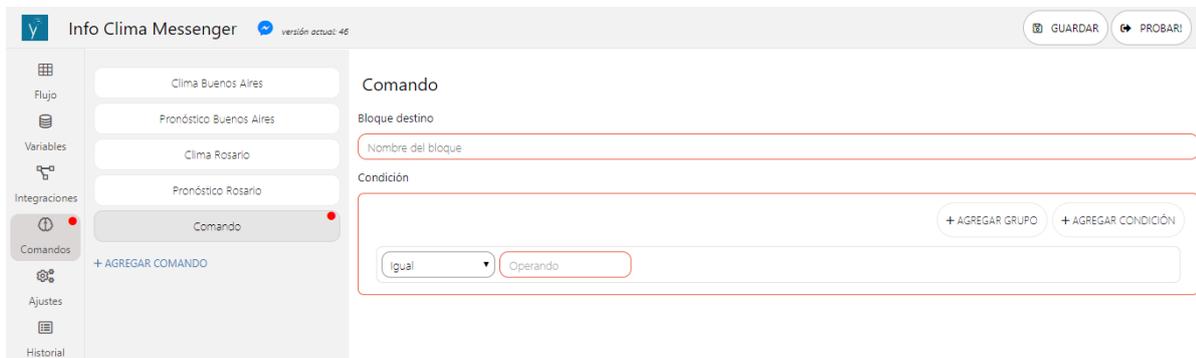
Editarse:



O bien, eliminarse:



Las marcas en color rojo en un comando indican que éste posee algún tipo de error en su definición.





**Si dentro de un Flow existe al menos un bloque con esta marca, ése no podrá ser publicado.**

## Ajustes

En esta sección se configurarán los parámetros necesarios para el correcto funcionamiento del Flow

### Configuración de integración con SMCC

En esta sección se configurará la URL para la correcta integración con SMCC.

#### Configuración de integración con ySocial

Configuración de parámetros para la correcta integración con ySocial

URL

La configuración de esta sección es obligatoria para poder publicar un Flow.

**Whatsapp:** en este canal, hay algunas consideraciones extras a tener en cuenta:

- Transferencias desde agentes: Cada transferencia debe constar de un nombre (textos y números sin espacios, entre 5 y 50 caracteres), una descripción amigable de para indicar a los agentes a qué bloque irá esta transferencia y el bloque de destino. Haciendo click en “+ Agregar transferencia desde agente” podemos configurarla.
- Utilizar funcionalidad de mensajes interactivos: La funcionalidad de mensajes interactivos no la tienen implementado todos los proveedores de Whatsapp y permite enviar mensajes con botones o mensaje con lista de opciones. Es importante habilitar esta función para que las piezas correspondientes se visualicen y puedan ser utilizadas en el flujo.
- Configuración de plantillas HSM de las cuentas de WhatsApp: en el que caso de que se encuentren creadas plantillas de HSM en SMCC las mismas podrán ser configuradas en aFlow para ser utilizadas.

#### Configuración de plantillas HSM de las cuentas de Whatsapp

Servicio de ySocial	Número de teléfono	Descripción del HSM	¿Es multimedia?	¿Tiene botones?
Whatsapp Yoizen Oficial 2013	5491151992013	Saludo de bienvenida d968a4b2_8420_4c8a_92cc_d72bd351f53c - saluda_de_bienvenida - es		
Whatsapp Yoizen Oficial 2013	5491151992013	confirmacion_visita_action d968a4b2_8420_4c8a_92cc_d72bd351f53c - confirmacion_visita_action - es		3 x

RECARGAR

## Cognitividad

A través de la habilitación, se permite integrar a aFlow a un proyecto que utilice servicios de cognitividad. También se podrá priorizar la cognitividad sobre los comandos previamente configurados.

### Cognitividad

Permite integrar yflow a un proyecto que utlice servicios de cognitividad

Habilitar cognitividad

Priorizar cognitividad sobre comandos

QALanding - Confianza: 70%



**Enlazar un proyecto de aFlow a Cognitividad y contar con esta funcionalidad, depende del licenciamiento adquirido.**

## Bloque Respuestas HSM

**Whatsapp:** A través de la habilitación de esta sección, todos los mensajes entrantes provenientes de una respuesta a un HSM se enviarán directamente al bloque del sistema 'Respuesta HSM'.

## Administración de Eventos Estadísticos

Permite cambiar los nombres de los eventos estadísticos y deshabilitarlos. Recuerde que si el evento está desactivado se ignorará por más que la pieza esté siendo utilizada.

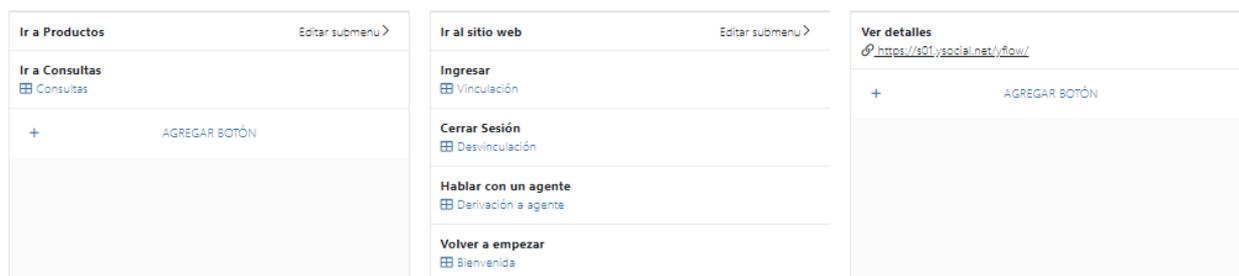
## Menú persistente

**Facebook Messenger:** en este canal, el menú persistente es abierto por defecto y puede ser minimizado en cualquier momento. El menú es cacheado, pero se actualiza periódicamente. Para refrescar el menú, borre la conversación y pruebe nuevamente.

Dentro de las opciones del menú persistente, se puede encontrar un switch button para "Permitir ingreso de Datos": por defecto, los usuarios tienen permitido ingresar mensajes de texto al bot. Se puede deshabilitar esta funcionalidad presionando el switch. Los usuarios podrán únicamente interactuar con el bot a través de los botones en las piezas de Galería y Mensajes, botones de Respuestas rápidas, y el Menú Persistente. Deshabilitar el ingreso de datos remueve esta funcionalidad en todos los lugares del flujo.

Un botón del menú persistente puede redirigir a un bloque del Flow, a una URL o bien, abrir otro submenú donde podrán agregarse de 1 (uno) a 5 (cinco) botones más, los cuales también podrán redirigir a un bloque del Flow, a una URL o bien, abrir otro submenú donde podrán agregarse de 1 (uno) a 5 (cinco) botones más.

Permitir ingreso de datos:



**Twitter:** en este canal, el menú persistente consiste en botones del tipo *Respuestas Rápidas*, que redirigirán a algún bloque del Flow. Pueden agregarse de 1 (uno) a 20 (veinte) botones

Menú persistente



Ice Breakers

**Facebook Messenger:** los ice breakers son un mecanismo de saludo inicial donde se le ofrecen múltiples opciones de preguntas frecuentes para iniciar la conversación. Generalmente se visualizan como botones y su configuración necesita de un texto para el nombre del botón y el nombre del bloque correspondiente para su redirección en caso que elija esa opción de navegación.



Texto saludo

**Facebook Messenger:** en este canal, el “Texto Saludo” permite especificar un mensaje de saludo que verán las personas en la pantalla de bienvenida del bot. La pantalla de bienvenida muestra a las personas que interactúan por primera vez con el bot. Se pueden utilizar las siguientes variables dentro del texto de saludo:

`user_first_name` Nombre del usuario

`user_last_name` Apellido del usuario

## user\_full\_name Nombre completo del usuario

### Texto de saludo

Permite especificar el mensaje de saludo que verán las personas en la pantalla de bienvenida del bot. La pantalla de bienvenida se muestra a las personas que interactúan por primera vez con el bot. Puede utilizar las siguientes variables dentro del texto de saludo.

Nombre	Descripción
user_first_name <b>Texto</b>	Nombre del usuario
user_last_name <b>Texto</b>	Apellido del usuario
user_full_name <b>Texto</b>	Nombre completo del usuario

### Textos

Hola **user\_full\_name** gracias por registrarte.

**Twitter:** permite especificar un mensaje de saludo que verán las personas en la pantalla de bienvenida del bot. La pantalla de bienvenida se muestra a las personas que interactúan por primera vez con el bot. En este canal no pueden utilizarse variables.

### Texto de saludo

Permite especificar el mensaje de saludo que verán las personas en la pantalla de bienvenida del bot. La pantalla de bienvenida se muestra a las personas que interactúan por primera vez con el bot.

### Textos

¡Hola! ¿Cómo podemos ayudarte hoy?

## Vinculación de cuentas

Esta sección es exclusiva para **Facebook Messenger**. Permite especificar la URL para el proceso de vinculación de cuentas. La URL debe ser pública y segura. Puede utilizar la siguiente variable dentro de la URL:

## flowId Código de Flow

### Vinculación de cuentas

Permite especificar la URL para el proceso de vinculación de cuentas. La URL debe ser pública y segura.

Puede utilizar las siguientes variables dentro de la URL

Nombre	Descripción
flowId <b>Número</b>	Código de Flow

### URL

URL

## Formato para expresiones

Esta sección permite especificar formatos a utilizar en expresiones para aplicar sobre determinados valores a utilizarse en un Flow.

## Formato para expresiones

Permite especificar formatos a utilizar en expresiones para aplicar sobre valores

### Formatos de sistema

Nombre	Tipos	Definición	Ejemplo de valor	Resultado luego de aplicar formato
Fecha y hora completa (datetime)	Fecha formato UNIX Fecha Texto	DD/MM/YYYY hh:mm:ss	23 de enero de 2019 17:25	23/01/2019 05:25:39
Fecha (date)	Fecha formato UNIX Fecha Texto	DD/MM/YYYY	23 de enero de 2019 17:25	23/01/2019
Hora (time)	Fecha formato UNIX Fecha Texto	hh:mm:ss	23 de enero de 2019 17:25	05:25:39
Entero (integer)	Texto Numérico Decimal	0.0	123456780.54321	123.456.781
Decimal (decimal)	Texto Numérico Decimal	0.0[,100]	123456780.54321	123.456.780,54
Moneda (currency)	Texto Numérico Decimal	\$ 0.0[,100]	123456780.54321	\$ 123.456.780,54

### Formatos de usuario

Nombre	Tipos	Definición	Ejemplo de valor	Resultado luego de aplicar formato
año	Fecha	YY	23 de enero de 2019 17:25	19
mes	Fecha	MM	23 de enero de 2019 17:25	01

+ AGREGAR NUEVO FORMATO

### Formato de sistema

Los formatos del sistema vienen por defecto, no obstante, su definición puede editarse.

Hora (time)	Fecha formato UNIX Fecha Texto	hh:mm:ss	23 de enero de 2019 17:25	05:25:39
-------------	--------------------------------------	----------	---------------------------	----------

### Formato de usuario

Son formatos que el usuario puede crear para facilitar la navegación del Flow.

### Agregar nuevo formato de usuario

Para agregar un nuevo formato de usuario se deberá clicar en el botón “AGREGAR NUEVO FORMATO”:

### Formatos de usuario

Nombre	Tipos	Definición	Ejemplo de valor	Resultado luego de aplicar formato
año	Fecha	YY	23 de enero de 2019 17:25	19
mes	Fecha	MM	23 de enero de 2019 17:25	01

+ AGREGAR NUEVO FORMATO

Los formatos de usuario pueden crearse, editarse y eliminarse.

Nombre	Tipos	Definición	Ejemplo de valor	Resultado luego de aplicar formato
año	Fecha	YY	23 de enero de 2019 17:25	19

Eliminar formato

### Disponibilidad

Esta sección permite configurar la disponibilidad de negocio, cargando los días y horarios laborales, así también los feriados y días no laborables.

## Configuración de días de la semana en los cuales se presta servicio y sus horarios

Configuración de días de la semana en los cuales se presta servicio y sus horarios

Día	¿Se trabaja?	Rango horario
Lunes	Se trabaja en cierto rango horario ▼	Desde las: 13:00 ▼ Hasta las: 16:00 ▼
Martes	Se trabaja todo el día ▼	
Miércoles	Se trabaja todo el día ▼	
Jueves	Se trabaja en cierto rango horario ▼	Desde las: 7:00 ▼ Hasta las: 18:00 ▼
Viernes	Se trabaja todo el día ▼	
Sábado	No laborable ▼	
Domingo	No laborable ▼	

### Días no laborables

Se pueden marcar los feriados presionando una vez en el día (azul) o marcarlos como excepciones presionando dos veces sobre el día (rojo):

Días no laborables

Puede marcar los días como feriados presionando una vez en el día (azul) o marcarlos como excepciones presionando nuevamente sobre el día (rojo):

ene. 2019							feb. 2019							marzo 2019																							
LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO	LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO	LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO																	
31	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10	4	5	6	7	8	9	10																	
14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17	11	12	13	14	15	16	17																	
21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24	18	19	20	21	22	23	24																	
28	29	30	31				25	26	27	28				25	26	27	28	29	30	31																	
													1	2	3	4	5	6	7																		

### Lista de funciones

Esta sección ofrece diferentes funciones que se encuentran disponibles en el sistema y contiene un resumen a modo de ayuda memoria para que sean utilizadas.

## Lista de funciones

Nombre	Descripción	Parametros
substr(str, startIndex, length)	Permite recortar una cadena de texto <a href="#">🔗</a>	str <b>string</b> Texto a recortar (*) startIndex <b>number</b> Posición en la cadena desde la que se desea cortar (*) length <b>number</b> Cantidad de caracteres a obtener (*)
right(str, length)	Recorta una cadena de texto desde la derecha	str <b>string</b> Cadena de texto a recortar (*) length <b>number</b> Cantidad de caracteres que se desea obtener (*)
left(str, length)	Recorta una cadena de texto desde la izquierda	str <b>string</b> Cadena de texto a recortar (*) length <b>number</b> Cantidad de caracteres que se desea obtener (*)
padLeft(str, length, character)	Agrega relleno a una cadena de texto por la izquierda <a href="#">🔗</a>	str <b>string</b> Cadena a rellenar (*) length <b>number</b> Longitud esperada de la nueva cadena (*) character <b>char</b> Caracter de relleno
padRight(str, length, character)	Agrega relleno a una cadena de texto por la derecha <a href="#">🔗</a>	str <b>string</b> Cadena a rellenar (*) length <b>number</b> Longitud esperada de la nueva cadena (*) character <b>char</b> Caracter de relleno
replace(str, textToFind, textToReplace)	Busca una cadena de texto adentro de otra y la reemplaza por el valor deseado <a href="#">🔗</a>	str <b>string</b> Cadena sobre la que se realizará la operación (*) textToFind <b>string</b> Texto que se desea reemplazar (*) textToReplace <b>string</b> Texto por el que se reemplazará (*)
escape(str)	Codifica un componente URI en base a una cadena <a href="#">🔗</a>	str <b>string</b> Texto sobre el que se realizará la operación (*)
escapeStringForJson(str)	Permite escapar una cadena para json	str <b>string</b> Cadena a escapar (*)
isNumeric(n)	Permite saber si la entrada es un numero	n <b>any</b> Entrada (*)
iif(condition, true, falseExp)	Permite mostrar diferentes resultados segun una condición <a href="#">🔗</a>	condition <b>condition</b> Condición a evaluar (*) true <b>expressionExp</b> Resultado devuelto si la condición es verdadera (*) falseExp <b>expression</b> Resultado devuelto si la condición es falsa (*)
formatDateTime(obj, format)	Permite dar formato una fecha y hora <a href="#">🔗</a>	obj <b>any</b> Fecha y hora a formatear (*) format <b>string</b> Formato obtenido de la sección formato para expresiones
formatDate(obj, format)	Permite dar formato a una fecha <a href="#">🔗</a>	obj <b>any</b> Fecha a formatear (*) format <b>string</b> Formato obtenido de la sección formato para expresiones
formatTime(obj, format)	Permite dar formato a una hora <a href="#">🔗</a>	obj <b>any</b> Hora a formatear (*) format <b>string</b> Formato obtenido de la sección formato para expresiones
formatInteger(obj, format)	Permite dar formato de número entero	obj <b>any</b> Numero a formatear (*) format <b>string</b> Formato obtenido de la sección formato para expresiones
formatDecimal(obj, format)	Permite dar formato a un número decimal	obj <b>any</b> Numero a formatear (*) format <b>string</b> Formato obtenido de la sección formato para expresiones

formatCurrency(obj,format)	Permite dar formato a una moneda	obj <b>any</b> Numero a formatear (*) format <b>string</b> Formato obtenido de la sección formato para expresiones
getMonthName(month)	Permite obtener el nombre de un mes <a href="#">↗</a>	month <b>any</b> Mes (*)
getDayOfWeekName(dayOfWeek)	Permite obtener el nombre de un día de la semana <a href="#">↗</a>	dayOfWeek <b>any</b> Día de la semana (*)
dateStartOfTime(unit,date)	Devuelve el comienzo de una unidad de tiempo con respecto a una fecha <a href="#">↗</a>	unit <b>string</b> Unidad de tiempo (*) date <b>date</b> Fecha (*)
dateEndOfTime(unit,date)	Devuelve el fin de una unidad de tiempo con respecto a una fecha <a href="#">↗</a>	unit <b>string</b> Unidad de tiempo (*) date <b>date</b> Fecha (*)
dateAdd(date,count,unit)	Agrega una cierta cantidad de unidades de tiempo a una fecha <a href="#">↗</a>	date <b>date</b> Fecha (*) count <b>number</b> Cantidad de tiempo (*) unit <b>string</b> Unidad de tiempo (*)
dateSubtract(date,count,unit)	Resta una cierta cantidad de unidades de tiempo a una fecha <a href="#">↗</a>	date <b>date</b> Fecha (*) count <b>number</b> Cantidad de tiempo (*) unit <b>string</b> Unidad de tiempo (*)
dateDiff(date1,date2,unit)	Devuelve la diferencia de tiempo entre dos fechas <a href="#">↗</a>	date1 <b>date</b> Fecha 1 (*) date2 <b>date</b> Fecha 2 (*) unit <b>string</b> Unidad de tiempo (*)
timeBetween(date,from,to,format)	Retorna true si una hora se encuentra en un intervalo <a href="#">↗</a>	date <b>date</b> Fecha que se desea verificar (*) from <b>time</b> Desde la fecha (*) to <b>time</b> Hasta la fecha (*) format <b>string</b> Formato de la hora
parseDate(date,format,defaultValue)	Permite parsear una fecha <a href="#">↗</a>	date <b>date</b> Fecha (*) format <b>string</b> Formato defaultValue <b>date</b> Valor retornado si la fecha no se puede parsear
uuid()	Genera un identificador unico universal	
xmlToObj(xml)	Convierte un xml a un objeto	xml <b>string</b> XML a convertir (*)
capitalizePhrase(phrase)	Pone una frase con la primera letra en mayúsculas y el resto en minúsculas	phrase <b>string</b> Frase que se desea capitalizar (*)

— (\*) Campo Obligatorio

## Historial

En el historial se encuentran todas las versiones guardadas de un Flow. Las mismas estarán listadas de 10 (diez) en 10 (diez), desde la última versión guardada hasta la primera. El listado indica la fecha de creación de cada una de ellas y si éstas fueron o no publicadas.

Versión	Fecha	¿Fue publicada?
241	20/12/2018 12:39:30	Restaurar versión
240	20/12/2018 12:37:30	
239	20/12/2018 12:36:37	
238	20/12/2018 11:54:08	
237	20/12/2018 11:48:10	
236	20/12/2018 11:47:34	
235	10/12/2018 16:45:46	
234	07/12/2018 17:50:45	
233	07/12/2018 17:50:35	
232	07/12/2018 17:48:34	



**Todas las versiones existentes podrán restablecerse o descargarse (en formato JSON).**

## Estadísticas

También podremos ver las estadísticas de cada aFlow que hayamos generado. Para acceder, hacemos click en el aFlow seleccionado en la pantalla principal e ingresamos al menú del aFlow.



En el menú lateral izquierdo, seleccionamos **Estadísticas**.



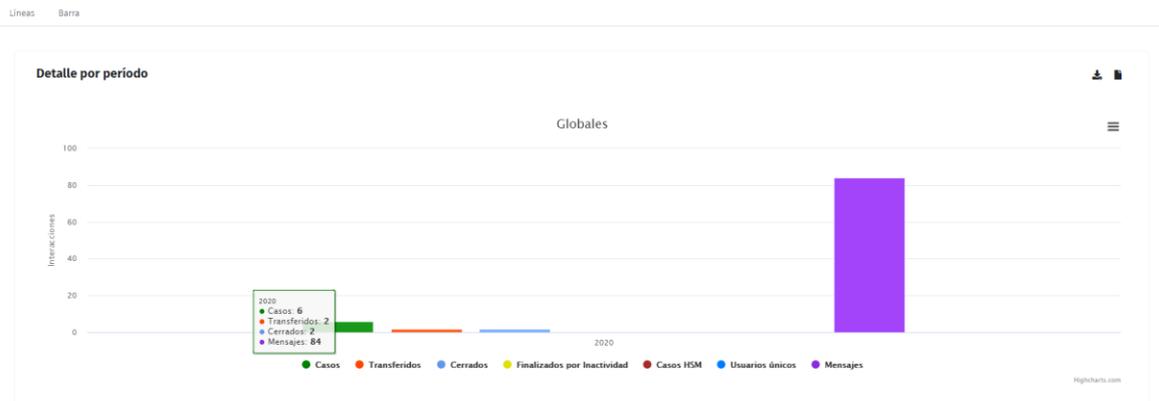
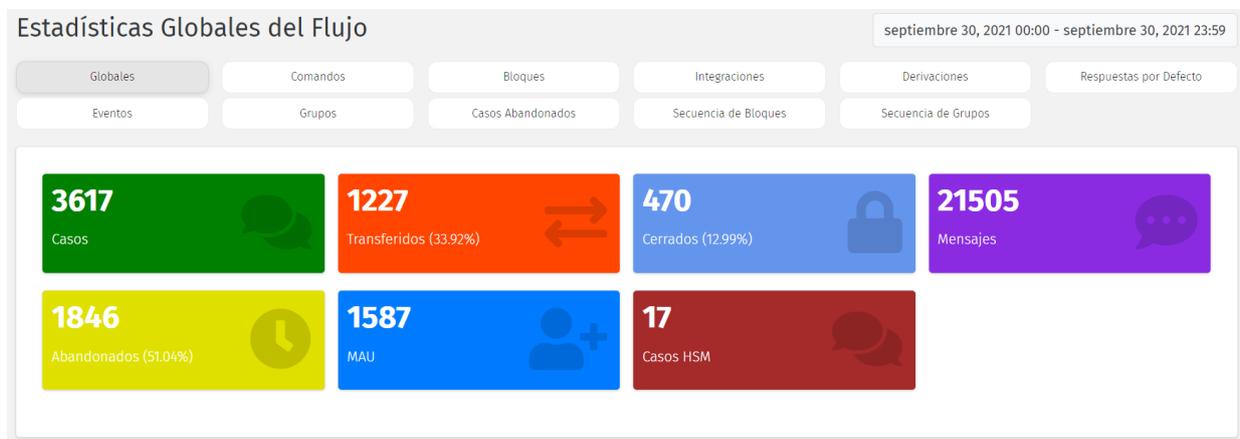
Allí podremos ver distintos tipos de Estadísticas de acuerdo al rango de fechas seleccionado.

- Estadísticas Globales del aFlow seleccionado
- Estadísticas sobre los Comandos que contiene el aFlow
- Estadísticas sobre los Bloques que contiene el aFlow
- Estadísticas sobre las Integraciones que contiene el aFlow
- Estadísticas sobre las Derivaciones que contiene el aFlow
- Estadísticas sobre las Respuestas por Defecto que contiene el aFlow

- Estadísticas sobre los Eventos que contiene el aFlow
- Estadísticas por grupos
- Estadísticas por Casos Abandonados
- Estadísticas de Secuencia de Bloques
- Estadísticas de Secuencia de Grupos

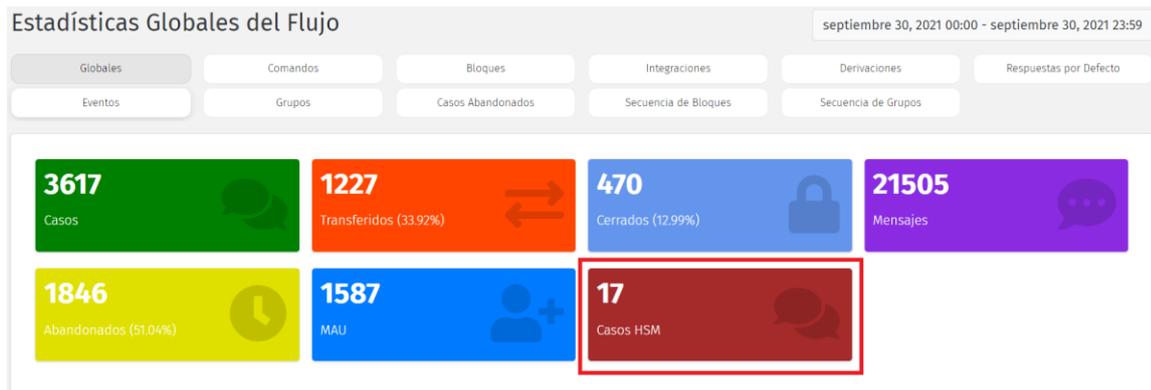
## Estadísticas Globales del aFlow seleccionado

Son estadísticas pertenecientes a todos los aFlow que se encuentran activos hasta el momento. Dentro de esa estadística se analizan: la cantidad de casos, los casos que fueron transferidos a un agente, la cantidad de casos cerrados, y la cantidad de mensajes recibidos.



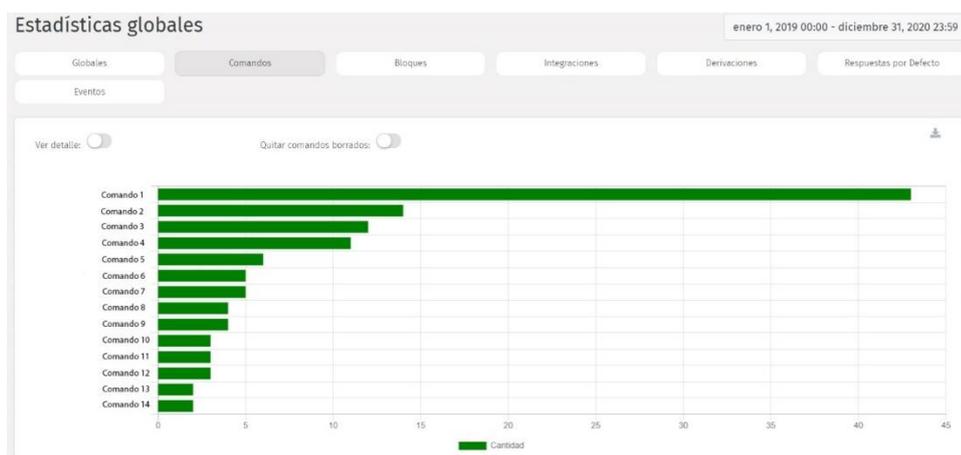
## Contabilización de casos iniciados por mensajes HSM

En la métrica HSM disponible en las estadísticas globales y por flujo, podrán contabilizarse los casos iniciados por mensajes HSM. Los casos HSM están contabilizados en el contador total de casos. Podrán visualizarse de la siguiente manera:



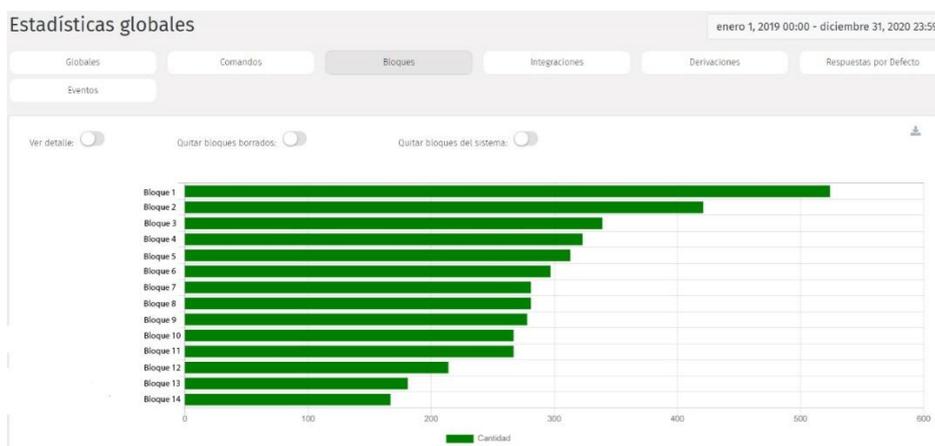
## Estadísticas de Comandos de aFlow

Se refiere a aquellos comandos más frecuentemente navegados por el usuario hacia algún bloque dentro del Flow mediante *keywords*, donde generalmente el usuario ingresa un texto para indicar el evento sobre el cual se encuentra interesado solucionar.



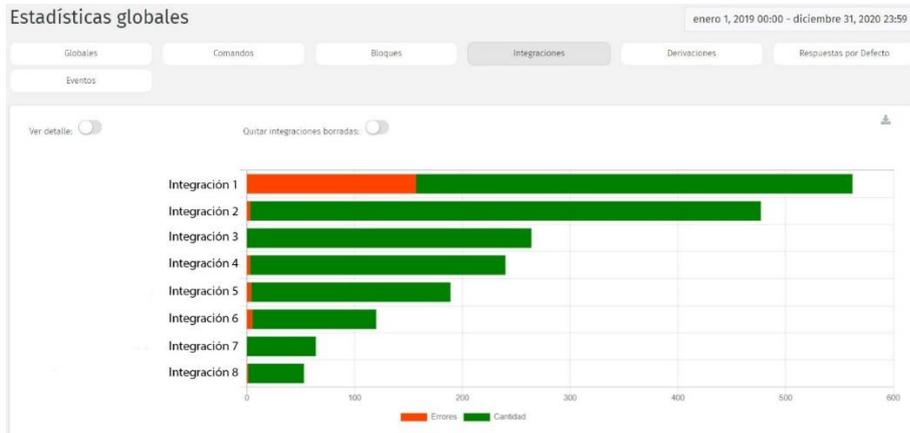
## Estadísticas de Bloques de aFlow

Son las estadísticas referidas a los bloques más utilizados por el usuario. Si seleccionamos la opción “Ver Detalle” allí visualizaremos la totalidad de los bloques y su correspondiente porcentaje de consulta.



## Estadísticas de Integraciones de aFlow

Son las estadísticas referidas a las integraciones realizadas en el sistema. En las estadísticas también podremos observar la cantidad de errores en las integraciones y así como en los demás reportes, al utilizar la opción “Ver Detalle” se podrán visualizar la totalidad de las Integraciones.



## Estadísticas sobre las derivaciones de aFlow

Las estadísticas por derivaciones de aFlow se refieren a la cantidad de mensajes que han sido derivados a los agentes.



## Estadísticas sobre las respuestas por defecto de aFlow

Las estadísticas por derivaciones de aFlow se refieren a la cantidad de veces que las respuestas por defecto fueron disparadas por acciones del usuario.



## Estadísticas sobre los eventos de aFlow

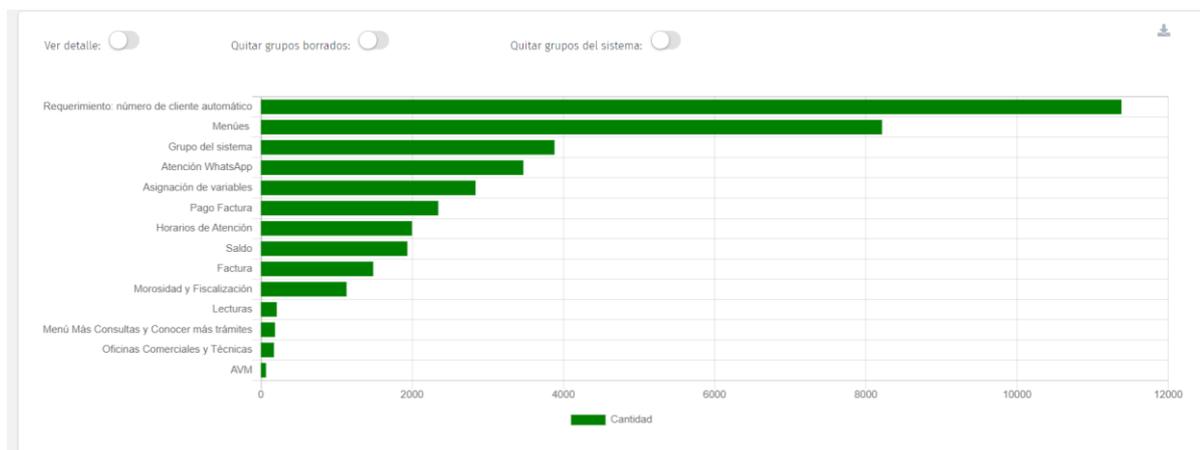
Las estadísticas por eventos estadísticos de aFlow sirve para guardar eventos que el cliente considere necesarios para sacar estadísticas. Estas estadísticas corresponden a la pieza "Evento Estadístico".



**aFlow almacena sólo por 30 días el detalle de los eventos estadísticos para descargar, por lo que se recomienda descargar este reporte para no perder la información.**

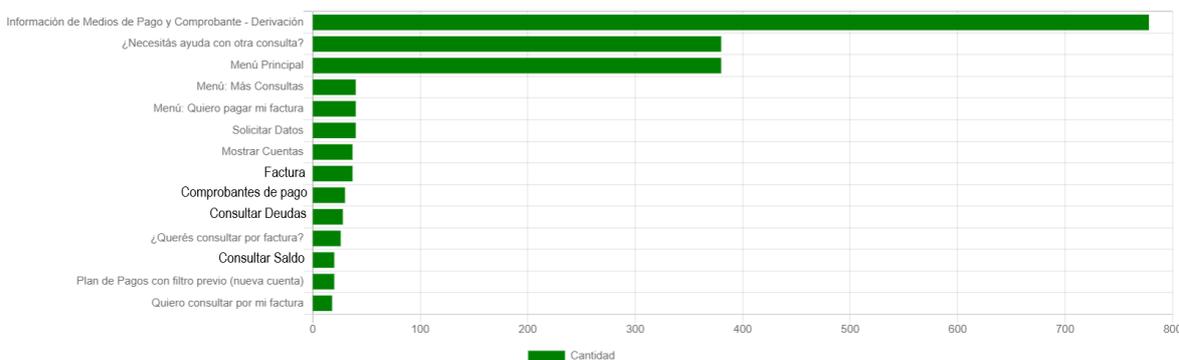
## Estadísticas sobre Grupos

Son estadísticas que permiten analizar los grupos de bloques más utilizados por el usuario. Si seleccionamos la opción “Ver Detalle” allí visualizaremos la totalidad de los grupos y su correspondiente porcentaje de consulta. También al activar la opción quitar grupos del sistema podremos visualizar solamente los grupos creados por nosotros.



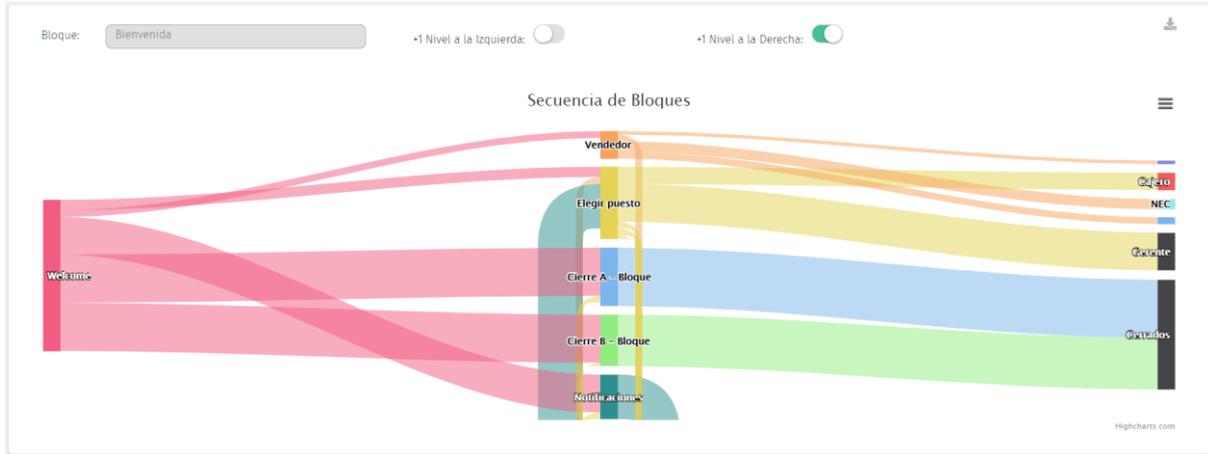
## Estadísticas de Casos Abandonados

Esta estadística contabiliza los casos que solo fueron respondidos por aFlow y que no tuvieron más interacción por parte del usuario final. Esta métrica está disponible tanto para estadísticas globales como también para las estadísticas por flujo, pudiendo así diferenciar las mismas en forma precisa.



## Estadísticas sobre Secuencia de Bloques y Secuencia de Grupos de Bloques

Son estadísticas que permiten analizar el flujo de la navegación que realizaron los usuarios durante el lapso de tiempo seleccionado. Se pueden visualizar tanto los movimientos por bloques como movimientos entre grupos de bloques.



## Tendencias diarias

Si accedemos a las estadísticas por bloques, integraciones, comandos, siempre y cuando las mismas cuenten con datos, podremos acceder a visualizar las tendencias diarias de cada una de ellas.

Para eso, debemos activar la opción “**Ver Detalle**” y seleccionar aquellos ítems que estamos interesados



en extraer sus tendencias diarias. Luego debemos hacer click en el ícono

Estadísticas globales enero 1, 2019 00:00 - diciembre 31, 2020 23:59

Globales
  Comandos
  Bloques
  Integraciones
  Derivaciones
  Respuestas por Defecto

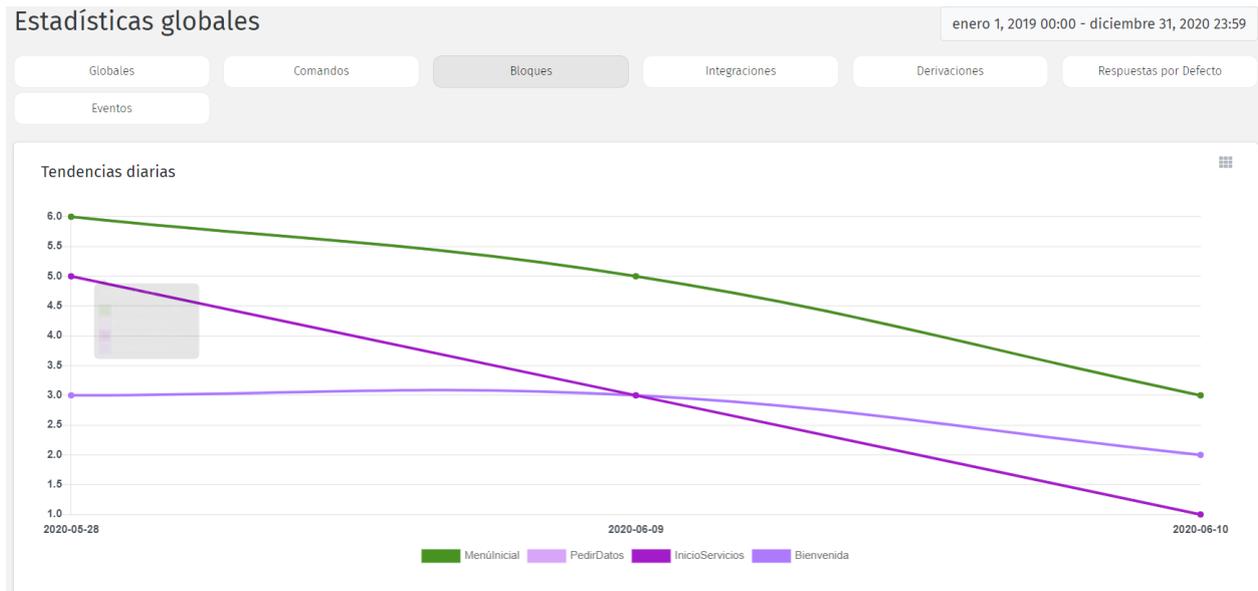
Eventos

Ver detalle: 
 Bloque: 
 Quitar bloques borrados: 
 Quitar bloques del sistema:

<input type="checkbox"/>	Bloque	Total	Porcentaje	Elimiado	Sistema	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	MenúInicial	14	21.88 %			
<input checked="" type="checkbox"/>	PedirDatos	14	21.88 %			
<input checked="" type="checkbox"/>	InicioServicios	9	14.06 %			
<input checked="" type="checkbox"/>	Bienvenida	8	12.50 %			
<input type="checkbox"/>	PaquetesTV	6	9.38 %			

Items por página: 5 | 1 - 5 de 11 | < > >>

El sistema nos devolverá un gráfico como el siguiente, el cual nos proporciona una tendencia diaria de los ítems seleccionados.



## Exportación automática de registros estadísticos mediante FTP

Se puede realizar la exportación de registros de estadísticas automáticamente utilizando un servidor FTP. Definiendo un repositorio donde exportar los registros y activando la funcionalidad estarán las estadísticas disponibles en el servidor, con la mayor velocidad.

Generación automática de reportes

Generar reportes automáticos

**CONEXIÓN FTP**

Bloques

Derivaciones

Globales

Usuarios

Nombre de usuario					
administrador	✓	✓	✓	✓	✓
ysocial	✓	✗	✗	✗	✗
langnator	✓	✓	✓	✗	✗

Puede blanquear contraseñas?

**Conexión FTP**

Nombre:  1

Servidor:  2

Ruta:  3

Puerto:  4

Anonimo  5

Usuario:  6

Contraseña:  7

1-Nombre de la conexión

2-IP o URL del servidor a utilizar

3-Ruta al directorio remoto donde se alojara la información

4-Puerto elegido para la conexión

5-Selector de conexión anónima o autenticada

6-Usuario para conexión autenticada

7-Contraseña para conexión autenticada

Para esto se completan los datos enumerados previamente y luego se podrá probar la conexión para luego hacer click en aceptar y efectuar la descarga correspondiente.

## Configuración avanzada para aFlow

### Formato para Expresiones

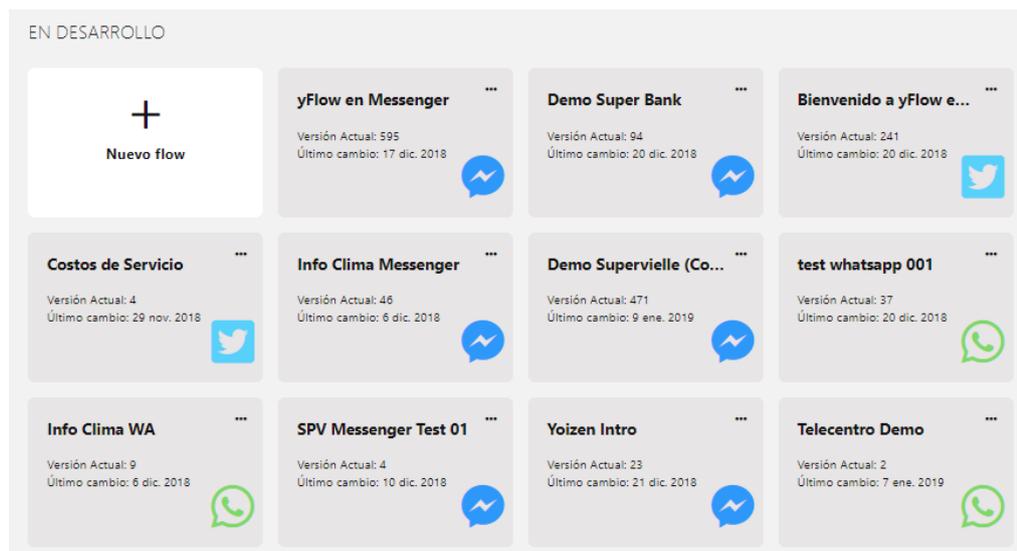
Dentro de las piezas podrán utilizarse expresiones para devolver datos. Las expresiones son unidades válidas de código que utilizará javascript para evaluar y resolver un valor. Utilizarán el siguiente formato (se tomó la siguiente expresión a modo de ejemplo):

```
`${formatDate(now, 'año')}`
```

Donde [formatDate](#) evalúa la definición del formato de la fecha (definición dada en el apartado “Ajustes”) y, entre paréntesis se delimita qué dato deberá resolver., en este caso, el año actual (definición dada en el apartado “Ajustes”).

## Nuevo Flow

En la pantalla principal, en la sección de flows EN DESARROLLO, se muestra el botón de “Nuevo Flow”.



Al clickear sobre éste, aparecerá un popup donde el usuario indicará el nombre del Flow que desea crear.

A continuación, se deberá seleccionar el canal para el cual desea crear el nuevo Flow:

## Propiedades del nuevo flow

Nombre del flow:

Canal del flow:

CANCELAR

CREAR

## Propiedades del nuevo flow

Nombre del flow:

Canal del flow:

- Chat
- Facebook Messenger
- Twitter
- Whatsapp

CANCELAR

CREAR

A partir de esta acción, se accede a la pantalla general para la creación del Flow.

Nuevo Flow versión actual: 1

Flujo

Variables

Integraciones

Comandos

Ajustes

Historial

Bienvenida

Número de teléfono compartido

Email compartido

Respuesta por defecto

+ AGREGAR NUEVO GRUPO

Bienvenida

El bloque no devuelve ningún mensaje

El bloque está vacío. Por favor, agregue piezas.

Agregar pieza

Mensaje	Galería	Galería Dinámica	Adjunto	...	Respuestas rápidas	Acciones	Código JSON	Integración
Operador	Ingreso de datos	Condición	Condición de una variable	Asignar variable	Ir a bloque	Salto condicional	Concatenación	
Restablecer variables								

GUARDAR

PROBAR

MOstrar CONEXIONES

## Estructurar un Flow

### Grupo de Bloques del Sistema

Existe en cada aFlow un grupo de bloques que está configurado por defecto.

#### *Bienvenida*

Para poder publicar un Flow es mandatorio que este bloque devuelva la menos un mensaje al usuario, de lo contrario el Flow no podrá publicarse. **Este bloque está presente en todos los servicios de aFlow.**

#### *Vinculación*

Dentro del canal de **Facebook Messenger** existe un bloque que utiliza la funcionalidad nativa de vinculación de cuentas para la autenticación de usuarios.

#### *Desvinculación*

Dentro del canal de **Facebook Messenger** existe un bloque que utiliza la funcionalidad nativa para la desvinculación de cuentas de usuarios previamente autenticados.

#### *Respuesta por Defecto*

Para poder publicar un Flow es mandatorio que este bloque devuelva la menos un mensaje al usuario, de lo contrario el Flow no podrá publicarse. **Este bloque está presente en todos los servicios de aFlow.**

#### *Número de teléfono compartido*

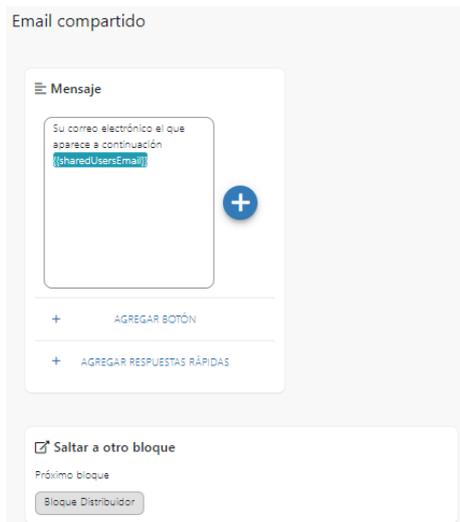
Este bloque, exclusivo del servicio aFlow para **Facebook Messenger**, permite configurar el ingreso de datos, como números de teléfono. Para utilizarlo correctamente es conveniente ingresar una pieza “Mensaje” donde se describa lo que se debería ingresar y ejemplificar el modo en el cual debería ingresarse el dato correspondiente. A continuación, la pieza “Ingreso de Datos” y a continuación la pieza “Saltar a otro bloque” para continuar con el Flow.

The screenshot shows the configuration interface for the 'Número de teléfono compartido' block. It is divided into three main sections:

- Mensaje:** A text input field containing the instruction: "Revisa si tu número es correcto, de lo contrario a continuación ingresa el número ingresando +5411 y su número sin el 15, por ejemplo: +541139999143". There is a plus icon to the right of the text.
- Ingreso de datos:** A section with a checked checkbox. It includes:
  - A dropdown menu for "Variable donde se guardará el valor ingresado:" set to "mobileNumber" with a "Texto" label.
  - A text input field for "Expresión regular para validar:" containing the regex "^[+54-810]20\$".
  - A plus icon and "AGREGAR VALIDACIÓN" button.
  - A note: "En caso de no cumplir con las validaciones se puede informar un mensaje de error. Este proceso se puede repetir hasta la cantidad de reintentos especificados".
  - A "Mensaje de error:" field containing "Ingresó un formato incorrecto. Por favor, reingrese su número nuevamente ingresando +5411 y su número sin el 15 o".
  - A "Reintentos:" field set to "10".
  - A "Continuar en caso de error:" dropdown set to "Bienvenida".
- Saltar a otro bloque:** A section with a checked checkbox and a dropdown menu for "Próximo bloque" set to "Bloque Distribuidor".

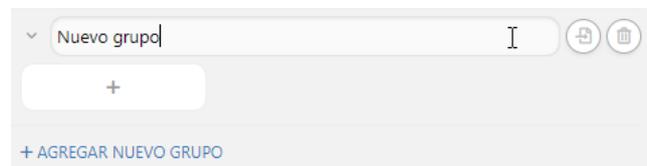
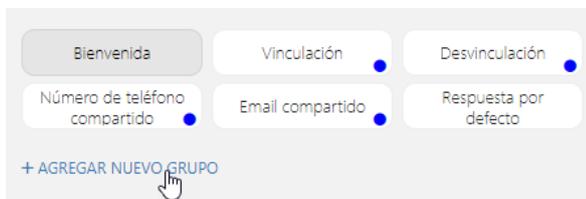
## Email compartido

Este bloque, exclusivo del servicio aFlow para **Facebook Messenger**, permite configurar el ingreso de datos, como un correo electrónico. Para utilizarlo correctamente es conveniente ingresar una pieza “Mensaje” donde se describa lo que debería ingresarse y, ejemplificar el modo en el cual debería ingresarse el dato correspondiente. A continuación, la pieza “Ingreso de Datos” y a continuación la pieza “Ir a bloque” o “Salto Condicional” para continuar con el Flow. Otra forma de utilizar este bloque es llamando en una pieza “Mensaje” a la variable del sistema **{{sharedUsersEmail}}** y, a continuación, agregar la pieza “Ir a Bloque” o “Salto Condicional” para continuar con el flujo de la conversación.



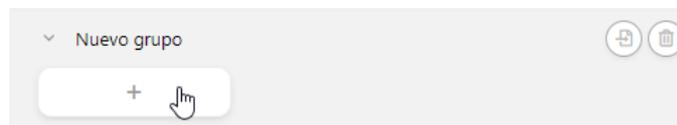
## Crear Grupos de Bloques

Los grupos de bloques fueron pensados para generar una mejor organización del Flow. Para crear un nuevo grupo de bloques, se deberá simplemente clicar en el botón “Agregar Nuevo Grupo” y editar su nombre:



## Crear Bloques

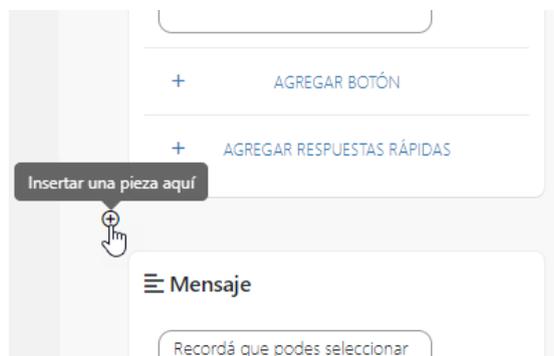
Dentro de los grupos de bloques creados, pueden agregarse tantos como sean necesarios o bien, importarlos desde otro Flow.



Es importante volver a mencionar que, si se importa un bloque desde un Flow de un servicio hacia otro Flow perteneciente a otro servicio, algunas piezas no serán compatibles, por lo que, en caso de incompatibilidad, éstas no estarán en el bloque importado.

## Insertar Piezas en un Bloque

Las piezas compatibles para cada Flow estarán disponibles en la parte inferior del Bloque al cual se ingresen para insertarlas. Cabe destacar que, a medida que se inserten piezas en un bloque, se habilitan las opciones de “Mover bloque hacia arriba/abajo” y la opción “Agregar pieza” arriba o en medio de cada bloque.



## Guardar cambios

Al efectuarse cambios dentro de un Flow en DESARROLLO, se deberá presionar sobre el botón “Guardar”.



Si el Flow fue bien configurado, el sistema mostrará las siguientes opciones:

¿Está seguro de que desea guardar los cambios?

Comentario opcional

CANCELAR

GUARDAR

GUARDAR Y PUBLICAR

Si el Flow posee algún/os error/es, el sistema podrá guardarlo pero no será posible su publicación y arrojará el siguiente popup:

¿Está seguro de que desea guardar los cambios?

Comentario opcional

⚠ El flow que está guardando contiene errores. No se lo podrá publicar

CANCELAR

GUARDAR

GUARDAR Y PUBLICAR

Por cada cambio guardado, aFlow generará una nueva versión, su número se irá incrementando y cada versión será guardado en el “[Historial](#)”.

### Buscar en un flow

Dentro de un Flow podrán buscarse palabras o cadenas de palabras utilizando la herramienta “Buscar”:



Al haber una o más coincidencias en la búsqueda efectuada, aFlow destacará el/los bloque/s donde existan aquéllas:



La búsqueda podrá limpiarse:

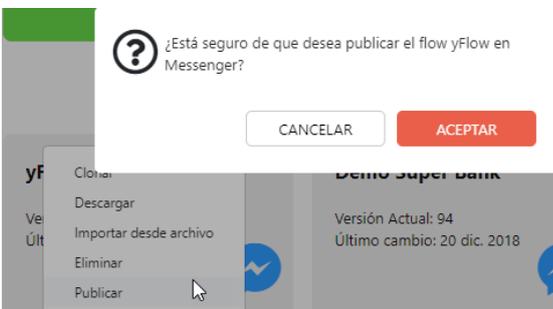
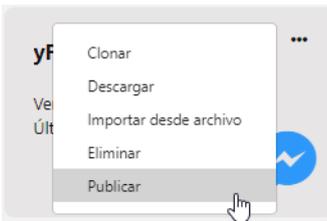
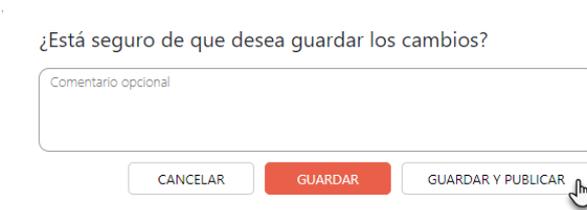


Para salir de la búsqueda deberá presionarse en el botón correspondiente:



## Publicar un Flow

Se podrá publicar un Flow en DESARROLLO desde el Dashboard, seleccionando la opción “Publicar” situada en el menú de cada Flow o bien, desde la edición de un Flow, presionando en “Guardar” y seleccionando “Guardar y publicar”, si éste fue correctamente configurado.



## 1. Vincular un Flow en un canal de SMCC

Cada aFlow PUBLICADO podrá utilizarse en el servicio para el cual fue creado. Para realizar esta configuración será necesario volver a SMCC > Configuración > Servicios. Una vez seleccionado el servicio correspondiente, se deberá buscar en la solapa “Configuración Básica” (“Servicio” para el caso de Chat) la siguiente opción:

A continuación, se deberá desplegar el manú y seleccionar la opción “Asociar”:

Asociar a : No asociar a yFlow ▾

 Si el servicio se asocia a yFlow algunas configuraciones y herramientas del sistema no estarán disponibles, como por ejemplo la utilización de Filtros.

Al asociar el servicio a aFlow aparecerá una solapa nueva en la configuración:

Asociar a : Asociar a yFlow ▾

No asociar a yFlow

Asociar a yFlow

Si el servicio se asocia a yFlow algunas configuraciones y herramientas del sistema no estarán disponibles, como por ejemplo la utilización de Filtros.

En ésta se encontrarán los siguientes parámetros:

En el menú desplegable *Flujo* se encontrarán todos los Flows PUBLICADOS, aquí se deberá seleccionar el que se usará en el servicio. *Código* indica el código del servicio. *Nombre* indica el nombre del Flow elegido. *Versión* indica la versión publicada del Flow seleccionado:

Configuración básica	Configuración avanzada 	Archivos adjuntos	Notificaciones por email
Flujo:	yFlow en Messenger ▾ 		
Código:	2		
Nombre:	yFlow en Messenger		
Versión:	2		
<b>MAPEO PARA TRANSFERENCIA A DISTINTAS COLAS</b>			
 ESTE MAPEO PERMITE CONFIGURAR DISTINTAS CLAVES QUE SE CONFIGURAN EN LA PIEZA DE YFLOW QUE PERMITE DERIVAR EL CHAT A AGENTE A DISTINTAS COLAS. EN CASO DE QUE NO SE ENCUENTRE NINGÚN MAPEO SE UTILIZARÁ LA COLA POR DEFECTO DEL SERVICIO			
	Clave		Cola
	Ventas		Prioridad ▾
			

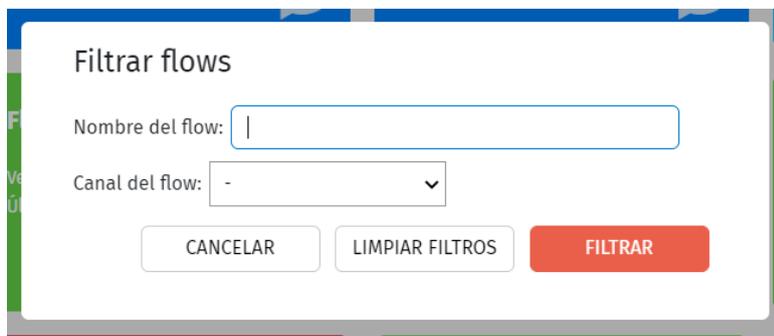
En la sección “Mapeo para transferencia a distintas colas” se podrá configurar la cola a la que se redirigirá cada pieza **Operador** presente en el Flow elegido. *Clave* indicará la palabra utilizada en la/s pieza/s que derivarán al usuario a la *Cola* a seleccionar en el menú desplegable que se encuentra a continuación.



**Si el Mapeo no se usa, aFlow redirigirá el caso a la cola por defecto configurada en el servicio.**

## Búsqueda Dinámica de Flows

Para realizar la búsqueda de un Flow en particular, en la barra superior derecha, haciendo click en Filtrar, se abrirá una ventana donde podremos realizar la búsqueda por nombre de Flow como se muestra a continuación.



Filtrar flows

Nombre del flow:

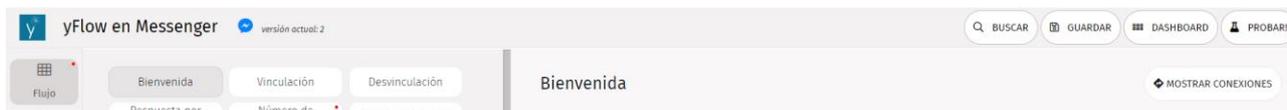
Canal del flow:

CANCELAR LIMPIAR FILTROS FILTRAR

Podemos buscar por nombre del Flow o por Canal del Flow (Facebook, Twitter, Chat, etc.)

## Salir de aFlow

Para salir de aFlow se deberá retornar al Dashboard clickeando en el botón:



Una vez que se regresa en el Dashboard deberá presionarse el botón "Salir" y la sesión de aFlow se cerrará.



## Anexo

### Ejemplo de uso de una integración

Mediante el uso de integraciones podemos invocar un servicio para, por ejemplo, enviar un mail:

Esta Integración está siendo usada por un bloque y no pueden editarse sus campos de entrada entrada y/o salida

Integración MAIL ROSTRAR CONEXIONES

Campos de entrada

Nombre:  Tipo:

Invocación a ySocial:

Método:

Timeout:

Método de ySocial:

Encabezados HTTP

No hay encabezados HTTP definidos

➤ AGREGAR ENCABEZADOS HTTP

ⓘ El encabezado HTTP Content-Length se agregará automáticamente a los encabezados y su valor se calculará a partir de la longitud del cuerpo

Cuerpo

```
{
  "to": "demo@demo.com",
  "subject": "Asunto",
  "body": "contactar a [user10]"
}
```

Campos de salida

⌄ JSON Descarga

No hay campos de salida definidos

Mediante la invocación del método **/flow/sendmail** podremos emitir un correo electrónico desde el flujo utilizando la pieza *integración*. Debemos configurar en el cuerpo los parámetros a enviar en el correo, tales como **“to”**, **“subject”** y **“body”**. Una vez configurada la integración, se dispondrá la pieza en el lugar del flujo desde donde se desee emitir el mail.

Mensaje

En breve se contactaremos a especialistas. ¡Muchos gracias!

+

AGREGAR BOTÓN

AGREGAR REQUISITOS BÁSICOS

Integración

Servicio de integración a utilizar:

➤ AGREGAR CONEXIÓN

Campos de Entrada

Expresión a asignar:  Nombre del campo:

Campos de Salida

No hay campos de salida definidos por la integración

➤ AGREGAR SALTOS DE BLOQUE POR SERVICIO

## Consideraciones para el uso de aFlow Lite

aFlow Lite es una versión simplificada de aFlow, que permite realizar las configuraciones básicas relacionadas con un pre atendedor.

### Creación de un nuevo Flow del tipo Lite

Para generar un nuevo Flow con aFlow Lite, el mismo se especifica en el momento de la creación. Allí seleccionamos en “Tipo de Flow”, la opción “Lite” como se ve a continuación:



***Si se crea un aFlow Lite siempre conservará su tipo y no podrá ser cambiado a un aFlow del tipo bot.***



***A la hora de realizar una importación de un flow, el mismo tiene que ser del mismo tipo.***

***No podrá importarse un Flow de tipo Bot a uno Lite o viceversa.***

## Piezas disponibles por canal en aFlow Lite

Piezas/Canal	Facebook	Chat	Twitter	Whatsapp	Skype	Mercado	Telegram	Instagram
Disponible	Messenger					Libre		
<b>Pieza Adjunto</b>	X	X	X	X	X	X	X	x
<b>Pieza Calendario</b>	X	X	X	X	X	X	X	x
<b>Pieza Cerrar Caso</b>	X		X	X	X	X	X	x

Pieza Ingreso Multimedia	X	X	X	X	X	X	X	x
Pieza Mensaje	X	X	X	X	X	X	X	x
Pieza Menu	X	X	X	X	X	X	X	x
Pieza Operador	X	X	X	X	X	X	X	x
Pieza Ingreso de datos	X	X	X	X	X	X	X	x
Pieza Condicion de una variable	X	X	X	X	X	X	X	
Pieza Ir a Bloque	X	X	X	X	X	X	X	x
Pieza Salto Condicional	X	X	X	X	X	X	X	x
Pieza Etiquetar	X	X	X	X	X	X	X	
Pieza Consultar Base de datos	X	X	X	X	X	X	X	



***aFlow Lite tiene una limitación en la cantidad de bloques (máximo 10) y comandos (máximo 5). Tampoco pueden crearse variables como en aFlow del tipo Bot. La cantidad de piezas que pueden utilizarse con ilimitadas.***