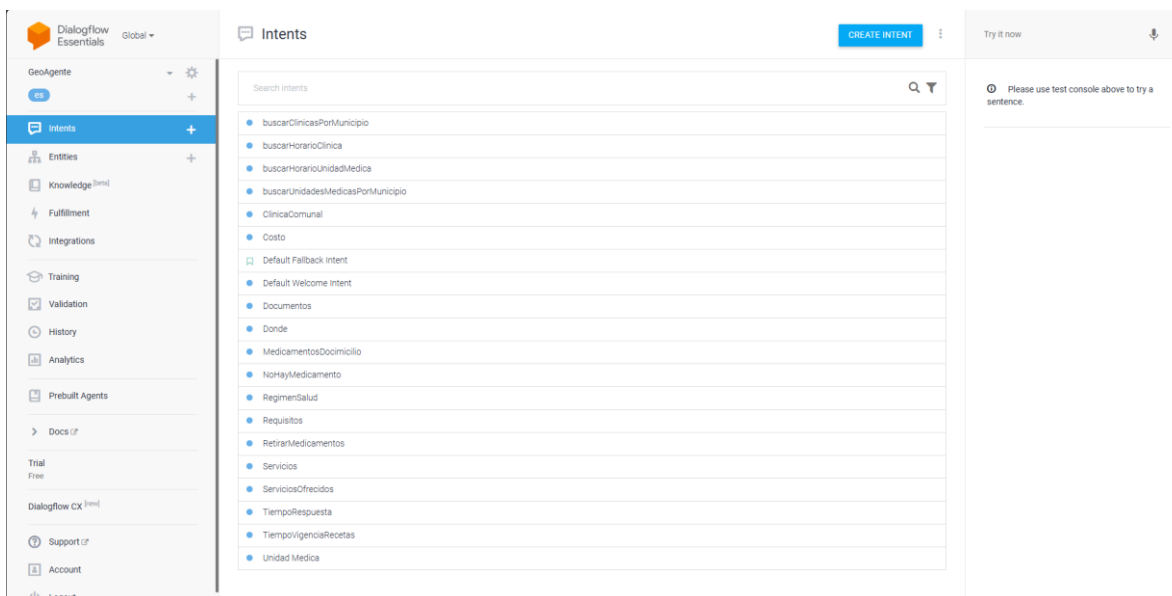
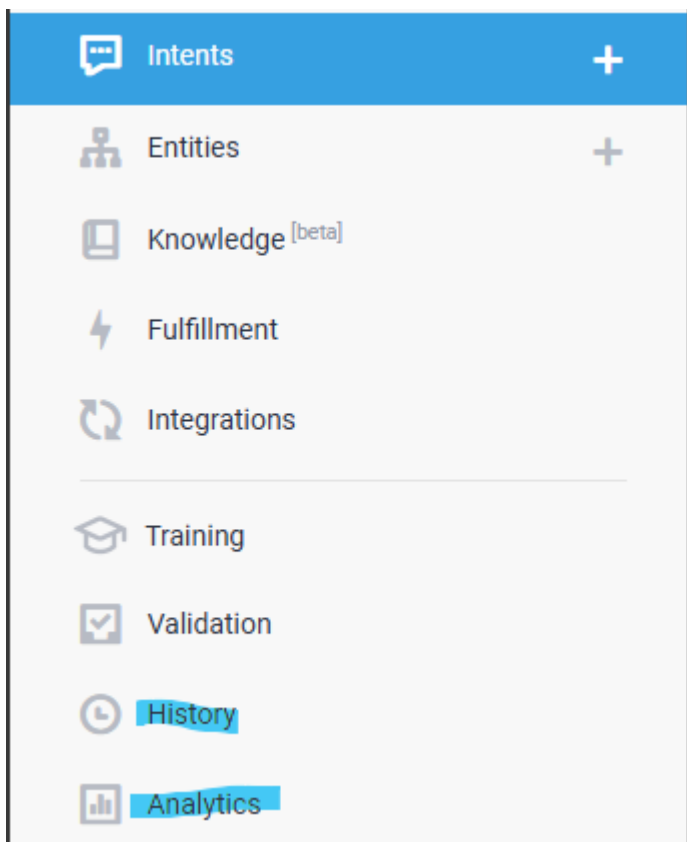


## Manual sobre el uso de DialogFlow para chatbot de biblioteca.



En la barra de la izquierda tenemos varias herramientas, de las cuales nos interesan dos en particular



**History.**

Esta herramienta permite ver el historial de conversaciones del bot con los diferentes usuarios, almacenando la siguiente información.

- Duración de la conversación.
- Mensajes de la conversación.
- Mensajes que **no** han logrado ser contestados.

El último punto es uno de los más importantes, ya que desde aquí puede saberse si ha habido algún problema por una pregunta que haya ingresado el usuario.

Duration: 1 min   Environment: draft		<	>	■
USER	WELCOME	Event	Jul 7, 1:23 PM	
AGENT	¡Hey! Soy el ChatBot del Geoportal de Centros de Asistencia Médica. ¿En qué puedo ayudarte?		Jul 7, 1:23 PM	⋮
USER	*Clínica Comunal Barrio San Francisco		Jul 7, 1:23 PM	
AGENT			Jul 7, 1:23 PM	⋮
USER	Clínica Comunal Barrio San Francisco		Jul 7, 1:23 PM	
AGENT			Jul 7, 1:23 PM	⋮
USER	Clinicas en San Salvador		Jul 7, 1:23 PM	
AGENT	No matched intent		Jul 7, 1:23 PM	⚠ ⋮
USER	Clinicas en San Salvador		Jul 7, 1:23 PM	
AGENT	No matched intent		Jul 7, 1:23 PM	⚠ ⋮
USER	Clinicas en San Salvador		Jul 7, 1:24 PM	
AGENT			Jul 7, 1:24 PM	⋮

En este caso vemos que hay una advertencia que nos indica que no hubo "match" entre preguntas y respuestas, es decir que no se pudo dar una respuesta y salto el intent Fallback.

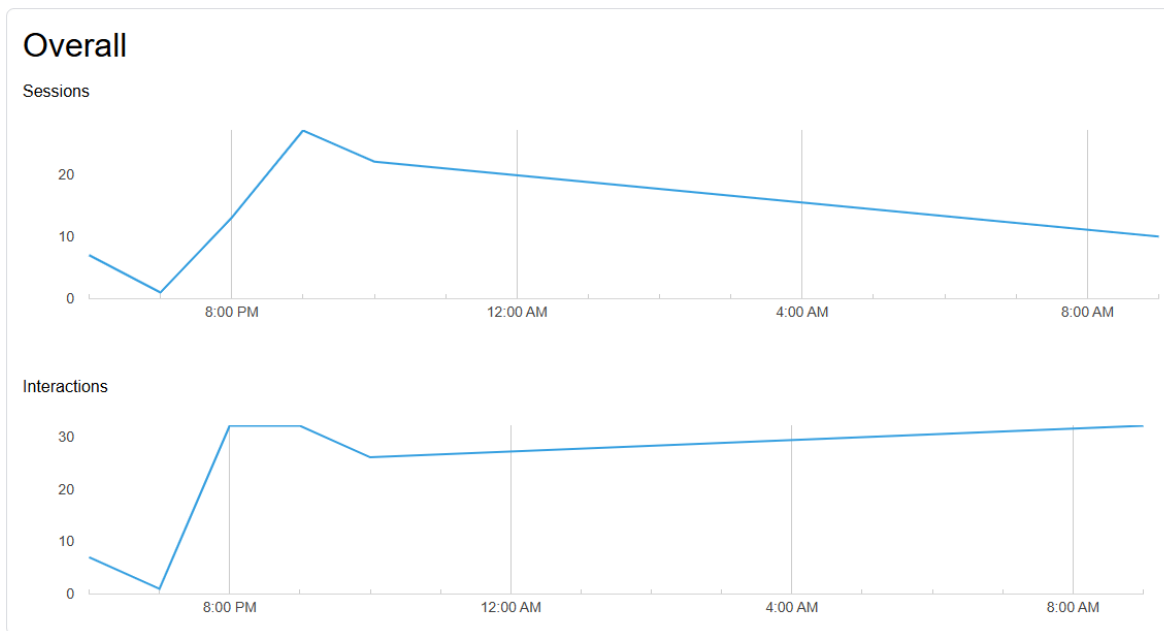
## **Analytics.**

Aquí encontraremos dos pestañas, la que nos interesa es la de "**Legacy**", aquí encontraremos información importante sobre el uso del bot, como:

- Sesiones
- Queries por sesión.
- Intents realizados.
- Flujo de sesiones.

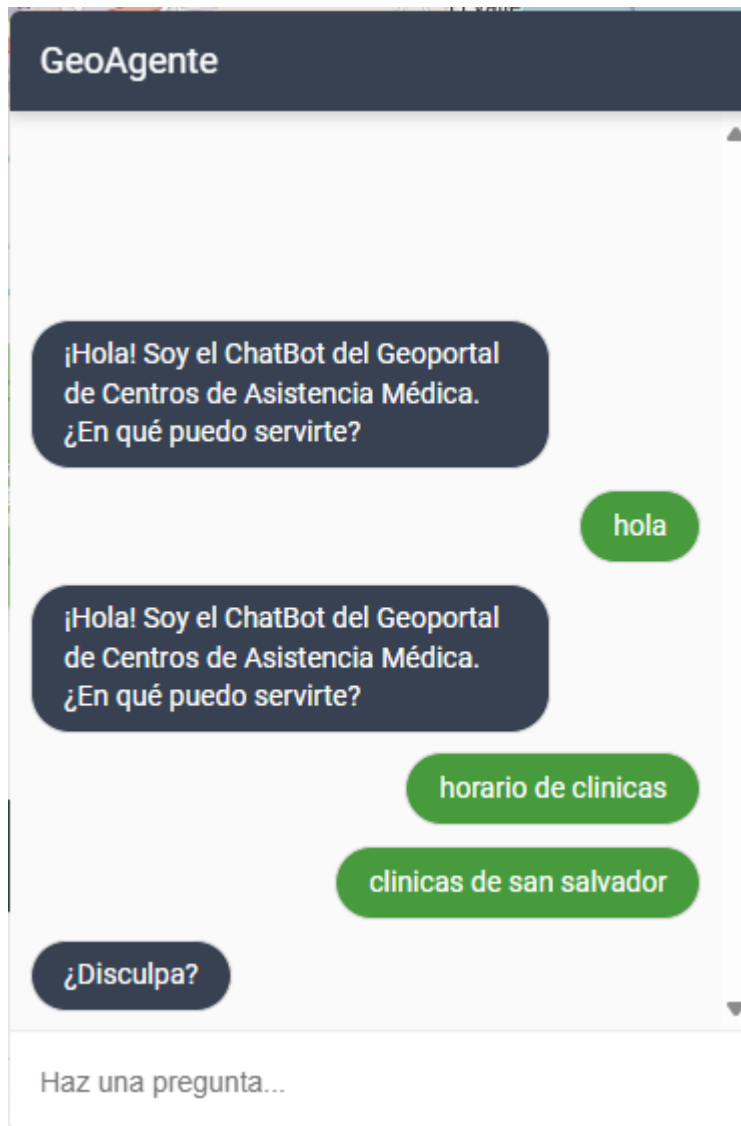
## **Sesiones.**

Aquí puede encontrarse información sobre las conexiones que se han hecho con el chatbot, además de las consultas realizadas por sesión como un promedio en forma de gráfica.



### Agregar preguntas

Una vez identificada la pregunta que debe agregarse es necesario agregarla a DialogFlow, de lo contrario, si más usuarios tienen la misma duda la respuesta siempre será la siguiente:



Una vez en la pantalla principal de DialogFlow, es necesario ubicarse en la sección de Intents:

Dialogflow Essentials

Global

GeoAgente

es

Intents

Entities

Knowledge [beta]

Fulfillment

Integrations

Training

Validation

History

Analytics

Prebuilt Agents

Docs

Trial Free

Dialogflow CX [new]

Support

Account

Logout

Intents

CREATE INTENT

Search intents

●

buscarClinicasPorMunicipio

●

buscarHorarioClinica

●

buscarHorarioUnidadMedica

●

buscarUnidadesMedicasPorMunicipio

●

ClinicaComunal

●

Costo

☐

Default Fallback Intent

Add follow-up intent

●

Default Welcome Intent

●

Documentos

●

Donde

●

MedicamentosDocimicilio

●

NoHayMedicamento

●

RegimenSalud

●

Requisitos

●

RetirarMedicamentos

●

Servicios

●

ServiciosOfrecidos

●

TiempoRespuesta

●

TiempoVigenciaRecetas

●

Unidad Medica

Seleccionar la opción "CREATE INTENT", lo cual nos llevara a la siguiente ventana en la que crearemos nuestro instent, colocaremos un nombre para identificarlo, en este caso "Horario".

●

Horario

SAVE

Contexts

Events

### Agregar frases de entrenamiento. Preguntas que harán los usuarios.

Horario de la Clínica de Olocuilta

PARAMETER NAME

ENTITY

RESOLVED VALUE

location



@sys.location

la Clínica de Olocuilta

### Agregar respuestas del bot. (Deben ser dos)

Estas serán las respuestas del bot frente a la pregunta que se le haga. La segunda respuesta debe ser la pregunta "¿Puedo ayudarte con algo más?" para que de esta manera la conversación no se mantenga estática.

DEFAULT 

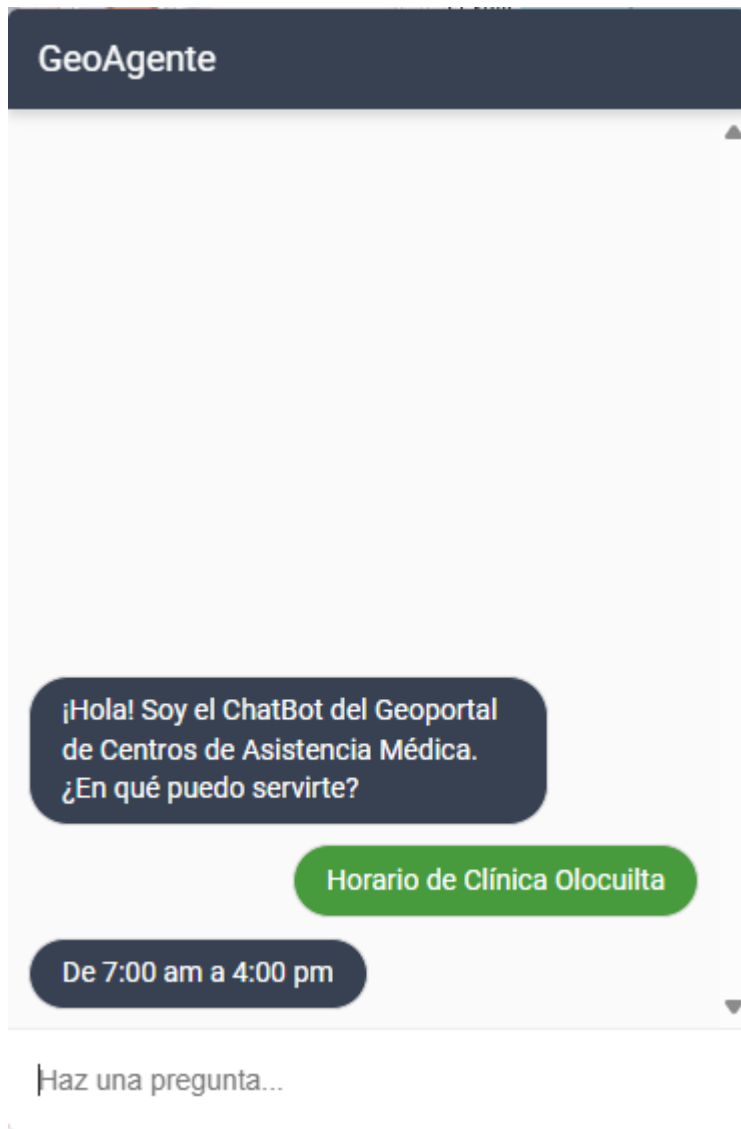
Text or SSML Response		
1	De 7:00 am a 4:00 pm	
2	¿Puedo ayudarte con algo más?	
3	Enter a text or SSML response variant	

**Guardar los cambios.**

En la parte superior se encuentra un botón para guardar los cambios realizados, de esta manera el bot aprenderá lo que se acaba de agregar al intent.

**Realizar una prueba.**

Ahora al realizar la pregunta al bot nuevamente, si tendrá una respuesta.






### **Agregar FollowUp**

Los FollowUps son necesarios para darle seguimiento a una conversación y no solamente mantenerlo como pregunta-respuesta, para este caso será necesario agregar los FollowUps "yes" y "no".

### **Agregar FollowUps.**

Para agregarlo hay que buscar el intent agregado con anterioridad, y seleccionar la siguiente opción:

<ul style="list-style-type: none"><li>● buscarClinicasPorMunicipio</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● buscarHorarioClinica</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● buscarHorarioUnidadMedica</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● buscarUnidadesMedicasPorMunicipio</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● ClinicaComunal</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Costo</li></ul>	
 Default Fallback Intent	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Default Welcome Intent</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Documentos</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Donde</li></ul>	
<input type="checkbox"/> Horario	Add follow-up intent  
<ul style="list-style-type: none"><li>● MedicamentosDocimicilio</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● NoHayMedicamento</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● RegimenSalud</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Requisitos</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● RetirarMedicamentos</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Servicios</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● ServiciosOfrecidos</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● TiempoRespuesta</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● TiempoVigenciaRecetas</li></ul>	

**Seleccionar "yes" y luego seleccionar "no".**

• Horario ^	custom
• ↳ Horario - no	fallback
• ↳ Horario - yes	yes
• MedicamentosDocimicilio	no
• NoHayMedicamento	later
• RegimenSalud	cancel
• Requisitos	
• RetirarMedicamentos	

Al acceder al FollowUps creado notaremos que ya tiene una lista de frases, por lo que únicamente es necesario agregar las respuestas.



”	no lo creo
”	no me interesa
”	no mucho
”	no
”	en absoluto
”	no estoy de acuerdo
”	no lo quiero
”	gracias pero no
”	no hacerlo