

MANUAL DE MÉTRICAS EN LA SSCI

MISIÓN

Convertir datos sin procesar en información útil para tomar decisiones estratégicas.

OBJETIVOS

- Definir métricas e indicadores de la gestión de Boti .
- Conectar los datos con las necesidades de información de cada área .
- Comunicar de manera efectiva los insights relevantes para la toma de decisiones
- Acompañar a todos los squads en la mejora continua de sus operaciones diarias y programas.

VALORES

- ❖ **Innovación:** somos curiosos, creativos, tomamos la iniciativa y nos desafiamos siempre a encontrar nuevos y mejores caminos.
- ❖ **Flexibilidad:** nos adaptamos a las exigencias cambiantes del entorno.
- ❖ **Trabajo en equipo:** el trabajo colaborativo nos mejora, acelera y multiplica la confianza y el compromiso.
- ❖ **Calidad:** para que la información sea útil y confiable nos debemos asegurar de que los datos tengan :
 - **Exactitud** : los datos deben ser correctos y la información reflejar la situación real y actualizada. No importa la cantidad de datos recopilados , si son inexactos, no tiene sentido usarlos .
 - **Integridad:** los datos y la información deben estar completos. Si bien no es recomendable recopilar más de lo estrictamente necesario, sí asegúrate de que los valores imprescindibles sean obligatorios.
 - **Relevancia:** Menos es más. Es importante alinear los datos y la información con los objetivos de la tarea para evitar complejidades innecesarias. Tener datos innecesarios también puede saturar las herramientas, desperdiciando tiempo y esfuerzo en el análisis.
 - **Coherencia:** los datos no deben contradecirse entre distintas fuentes. Si la información no coincide con la almacenada en otras bases de datos, ponla en duda. La información inconsistente conduce a la confusión y la evaluación de las diferencias puede requerir demasiados recursos.

BUENAS PRÁCTICAS

- Nunca dejes que los **errores ocurran en silencio**. Si algo te parece equivocado comentalo para encontrar entre todos una solución.
- Rechaza la tentación de **adivinar ante la ambigüedad**, no supongas nada, primero investiga. Si tienes una duda, tomate 15 minutos para investigar si puedes resolverla, luego compártela con tus colegas y si aun así no llegan a una solución busca la ayuda de alguien con más experiencia.
- Busca la solución más obvia. A veces, la solución no será obvia al principio, toma el tiempo necesario para resolver el problema. Arrastrar problemas pequeños puede convertir una tarea simple en algo descomunal.
- Si es **difícil de explicar**, es una mala idea.
- Si es fácil de explicar y de entender, seguro puede ser una **buena idea**.
- **DOCUMENTA SIEMPRE**, aunque hoy te parezca una obviedad puedes ayudar a mejorar los procesos con una buena documentación.
- **Actualiza** tus presentaciones antes de cada reunión y **controla** el funcionamiento adecuado de cada filtro.
- Sigue estos 3 consejos para una presentación impactante:
 1. 🔍 Haz **buenas preguntas**. Trata de entender y acotar el objetivo. ¿Qué están tratando de lograr?, luego controla que el tablero que hiciste responda a esos objetivos.
 2. 🚫 Aprende a retroceder y decir no. Decir que no es difícil. Pero a largo plazo, las partes interesadas aprecian que solo trabajes en **proyectos impactantes**.
 3. 🗣️ **Comunicar valor**. No explique CÓMO ha creado su tablero o modelo. En su lugar, hable sobre **POR QUÉ es importante** o cuáles fueron los datos que más llamaron su atención.
- Nunca es tarde para empezar a implementar buenas prácticas.

GLOSARIO

Con el fin de alinear esfuerzos ,a continuación encontrarás la definición de conceptos , métricas e indicadores junto con su método de cálculo como así también información adicional relevante recopilada para facilitar el entendimiento de los datos.

SESIÓN

Definición

Una **Sesión** abarca el periodo de tiempo comprendido entre la primera interacción de un usuario con Boti y la inactividad durante 24 hs desde la última interacción.

Es decir que si el usuario vuelve a interactuar con Boti antes de que se completen las 24 hs del periodo de inactividad la sesión se mantiene activa.

Esta definición sirve sólo para WhatsApp (no aplica para las demás plataformas).

IMPORTANTE

- Los primeros 20 dígitos del session_id identifican al usuario único .
- Hemos identificado más de 1 sesión por usuario por día por lo que para los análisis se recomienda revisar el alcance de este error en la BBDD.
- Ver documentos de errores :
https://drive.google.com/drive/folders/1iqXx_2rxnKNX1VYs3C8AnaQYB5gsDqp3
- MONITOR DE ERRORES
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1tiJJxYJixCL2TbLT6NG9qdiEADSqYvb-l8ldt hUNSVs/edit#gid=0>

Cálculo

BD	QUERY	OBSERVACIONES
GCP	<p>Agrupando por mes y año</p> <pre>SELECT extract (year FROM session_creation_time) as year, extract (month FROM session_creation_time) as month, count(distinct(session_id)) as Cant_Sesiones FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.session_metrics` group by year,month order by year,month asc</pre> <p>Para un mes puntual</p> <pre>SELECT count(distinct(session_id)) as Cant_Sesiones FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.session_metrics` WHERE extract (year FROM session_creation_time)=2023 AND extract (month FROM session_creation_time)= 4</pre> <p>Para una session puntual</p> <pre>SELECT * FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.session_metrics` WHERE extract (year FROM session_creation_time)=2023</pre>	<p>Se mide desde la tabla session_metrics.</p> <p>Se cuentan los id de sesiones en función al tiempo determinado en session_creation_time por criterio de consistencia.</p>

	<pre> AND extract (month FROM session_creation_time)= 11 AND extract (day FROM session_creation_time)= 6 and session_id like ('41KHZCGGUXIUFL8KSNIA%') </pre>	
AWS	<p>Agrupando por mes y año. Opción 1</p> <pre> SELECT extract (year FROM session_creation_time) as year,extract (month FROM session_creation_time) as mes, count(distinct(session_id)) as Cant_Sesiones FROM "caba-piba-consume-zone-db"."boti_session_metrics" group by extract (year FROM session_creation_time),extract (month FROM session_creation_time) </pre> <p>Agrupando por mes y año. Opción 2</p> <pre> SELECT year, month, count(distinct(session_id)) as Cant_Sesiones FROM "caba-piba-consume-zone-db"."boti_session_metrics" group by year,month order by year,month asc </pre> <p>Para un mes puntual</p> <pre> SELECT year, month, count(distinct(session_id)) as Cant_Sesiones FROM "caba-piba-consume-zone-db"."boti_session_metrics" WHERE year= 2023 AND month=4 </pre>	<p>Cuidado al agrupar se debe utilizar la función y no el alias.</p> <p>La opción 1 se utilizó a los fines de comparar con GCP.</p> <p>La opción 2 da exactamente lo mismo que la 1.</p>

LINK A CONVERSACIONES

Uno de los requerimientos habituales son los links de las conversaciones a BM para hacer lectura de las mismas

BD	QUERY	OBSERVACIONES
GCP	<pre> select distinct session_id as ID, CONCAT('https://go.botmaker.com/#/chats/', SUBSTR(session_id, 1, 20)) AS link_conversacion from `botmaker-gcba-data.Metrics.message_metrics` where extract (year from creation_time) = 2023 and extract (month from creation_time) = 11 and extract (day from creation_time) >= 20 and msg_from = 'user' and message_type= 'Text' and ((message like ('%MIBA%')) or (message like ('%miba%'))or (message like ('%Miba%'))) group by ID limit 100 </pre>	

USUARIO

Definición

Un **Usuario** es una persona que interactúa con Boti desde cualquier plataforma en cualquier momento.

IMPORTANTE

Se puede seguir el historial de usuarios únicos de WhatsApp pero no de usuarios Web ya que cambia el ID cada vez que ingresan.

Cálculo

BD	QUERY	OBSERVACIONES
GCP	<p>Agrupando por mes y año</p> <pre>SELECT extract (year FROM session_creation_time) as year, extract (month FROM session_creation_time) as month, count(distinct(user_platform_contact_id)) as Cant_Usuarios FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.session_metrics` group by year,month order by year,month asc</pre> <p>Para un mes puntual</p> <pre>SELECT count(distinct(user_platform_contact_id)) as Cant_Usuarios FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.session_metrics` WHERE extract (year FROM session_creation_time)=2023 AND extract (month FROM session_creation_time)= 4</pre> <p><code>SELECT count(distinct(SUBSTR(session_id, 1, 20))) as Cant_Usuario FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.session_metrics` WHERE extract (year FROM session_creation_time)=2024 AND extract (month FROM session_creation_time)= 1</code></p>	<p>El ID único de usuario es el campo user_platform_contact_id. Se encuentra en la tabla session_metrics.</p>
AWS	-	<p>Se puede medir con los primeros 20 dígitos de session_id.</p>

USUARIOS NUEVOS

Definición

Utilizamos el campo user_created_this_day para entender el alcance del Bot . Lo que dice ese campo es si en esa sesión, se creó el usuario o ya existía. Si está en true el usuario no existía y se crearon usuario y sesión y si está en false el usuario ya existía y solo se creó la sesión. Es útil solo para Whatsapp ya que los usuarios de otros canales asumen un ID diferente cada vez que inician una sesión.

Cálculo

BD	QUERY	OBSERVACIONES
GCP	<p>Agrupando por mes y año</p> <pre>Select extract(year from session_creation_time) as year , extract(month from session_creation_time) as month, count(distinct(user_platform_contact_id)) as Us_nuevos from `botmaker-gcba-data.Metrics.session_metrics` WHERE (channel_id like '%whatsapp%') and (user_created_this_day = true) group by year , month order by year , month asc</pre> <p>POR DIFERENCIA</p> <pre>SELECT count(distinct(user_platform_contact_id)) as Cant_Usuarios FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.session_metrics` WHERE extract (year FROM session_creation_time)<=2022 and (channel_id like '%whatsapp%')</pre>	<p>Problema : Usuarios fantasmas , usuarios a los que se les envía una push y el número no existe.</p>
AWS	-	<p>Se puede medir con los primeros 20 dígitos de session_id.</p>

INTERACCIONES FANTASMAS

Definición

Son sesiones o usuarios a los que el bot les envía mensajes(pushes) pero nunca recibe respuesta , este comportamiento se da cuando el número de teléfono es incorrecto(le falta o sobran dígitos) , está fuera de servicio(se dió de baja) o simplemente hay un error de los nombrados por META.

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1NQA4cpRhd09FiK6tdLd6jomhjhLSrnNVmxxHkXHN4ql/edit#gid=0>

Cálculo

BD	QUERY	OBSERVACIONES
GCP	<pre>SELECT COUNT(DISTINCT SESSION_ID) FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.message_metrics` where extract (year from session_creation_time) = 2023 and extract (month from session_creation_time)= 8 AND session_id not in (select distinct(session_id) from `botmaker-gcba-data.Metrics.message_metrics` where extract (year from creation_time) = 2023 and extract (month from creation_time)= 8 and msg_from='user')</pre>	
AWS	-	Se puede medir con los primeros 20 dígitos de session_id.

Sesiones fantasmas por plataforma

Se realiza la agrupación para detectar el origen de los problemas

BD	QUERY	OBSERVACIONES
GCP	<pre>SELECT s.channel_id as Platform,count(DISTINCT m.session_id), FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.message_metrics` as m join `botmaker-gcba-data.Metrics.session_metrics` as s on m.session_id=s.session_id where extract (year from s.session_creation_time) = 2023 and extract (month from s.session_creation_time)= 9 AND m.session_id not in (select distinct(session_id) from `botmaker-gcba-data.Metrics.message_metrics` where extract (year from creation_time) = 2023 and extract (month from creation_time)= 9 and msg_from='user') group by Platform</pre>	

PLATAFORMA

Definición

Una **Plataforma** es cada uno de los portales que permiten al usuario interactuar con Boti. Los valores únicos de la plataforma son :Whatsapp , Facebook, Web, Twitter , Telegram y GBM (Google Business Messages).

Plataforma	Canal
PLBWX5XYGQ2B3GP7IN8Q-messenger-172674689422072	Disfrutemos BA
CoronaBoti-whatsapp-5491161856840	5491161856840
PLBWX5XYGQ2B3GP7IN8Q-telegram-5808573767:AAF5PSuvV VuEmRfd0-xWrfK5EuCABzQ5kCQ	Boti
PLBWX5XYGQ2B3GP7IN8Q-webchat-null-JVOP505AVG	Becas Alimentarias
PLBWX5XYGQ2B3GP7IN8Q-whatsapp-5491150500147	5491150500147
PLBWX5XYGQ2B3GP7IN8Q-webchat-null-PIVNYDN8IB	miBA
PLBWX5XYGQ2B3GP7IN8Q-webchat-null-EDR13F55RD	AGIP
PLBWX5XYGQ2B3GP7IN8Q-webchat-null-E7TF15GJV7	TurismoBA
PLBWX5XYGQ2B3GP7IN8Q-gbm-PLBWX5XYGQ2B3GP7IN8Q	Google Business Messages
PLBWX5XYGQ2B3GP7IN8Q-webchat-null-DC4MKJMY6M	Academia BA Emprende
PLBWX5XYGQ2B3GP7IN8Q-messenger-174970176018	Horacio Rodríguez Larreta
PLBWX5XYGQ2B3GP7IN8Q-webchat-null	GCBA

PLBW5XYGQ2B3GP7IN8Q-webchat-null-W4SIT135JP	TAD
PLBW5XYGQ2B3GP7IN8Q-messenger-487135334739165	BA Participación
PLBW5XYGQ2B3GP7IN8Q-webchat-null-PLBW5XYGQ2B3GP7IN8Q_test_chat	Test

Cálculo

BD	QUERY	OBSERVACIONES
GCP	<p>Agrupando por mes y año</p> <pre>SELECT extract (year FROM session_creation_time) as year, extract (month FROM session_creation_time) as month, channel_id as Platform, count(distinct(user_platform_contact_id)) as Cant_Usuarios FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.session_metrics` group by year,month,Platform order by year,month asc</pre> <p>Para un mes puntual</p> <pre>SELECT extract (year FROM session_creation_time) as year, extract (month FROM session_creation_time) as month, channel_id as Platform, count(distinct(user_platform_contact_id)) as Cant_Usuarios FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.session_metrics` WHERE extract (year FROM session_creation_time)=2023 AND extract (month FROM session_creation_time)= 4 group by year,month,Platform</pre>	<p>A los fines prácticos en las visualizaciones se miden las siguientes plataformas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Whatsapp • Facebook • Web • Otras
AWS	-	

Usuarios plataforma 'Whatsapp':

Para medir por 'Whatsapp' se puede seguir dos caminos:

- channel_id/plataforma/whatsapp
- channel_name/canales/5491150500147;5491161856840;15512958227:

BD	QUERY	OBSERVACIONES
GCP	<p>Para un trimestre particular</p> <pre>SELECT count(distinct(user_platform_contact_id)) as Cant_Usuarios FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.session_metrics` WHERE extract (year FROM session_creation_time)=2023 AND extract (month FROM session_creation_time) in (1,2,3) AND channel_id like '%whatsapp%'</pre>	Cálculo por plataforma de 'Whatsapp' .

GCP	<i>Para un trimestre particular</i> SELECT count(distinct(user_platform_contact_id)) as Cant_Usuarios FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.session_metrics` WHERE extract (year FROM session_creation_time)=2023 AND extract (month FROM session_creation_time) in (4,5,6) AND channel_name in ('5491150500147','5491161856840','15512958227')	Cálculo por canales de 'whatsapp': 5491150500147 5491161856840 15512958227
AWS	-	

CANAL

Definición

Un **Canal** es cada sitio digital particular que le permite al usuario llegar a través de una plataforma específica a interactuar con Boti .

Los valores que puede asumir canales son :

PLATAFORMA	CANALES
WHATSAPP	<ul style="list-style-type: none"> • 5491150500147 (Boti) • 5491161856840 (Corona Boti) • 15512958227 (no se usa)
FACEBOOK	<ul style="list-style-type: none"> • Horacio Rodriguez Larreta • Diego Santilli • BA Participación • Disfrutemos BA • Vamos Los Vecinos • Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires • Boti • Felipe Miguel • Instituto de Vivienda de la Ciudad • Juan Maqueira
WEB	<ul style="list-style-type: none"> • GCBA • AGIP • miBA • Becas Alimentarias • Esa es mi cuadra • BMTest • Conductores Responsables • AUSA • Grandes Choferes • Velocidad Permitida • Motociclistas seguros • WC2TEST

	<ul style="list-style-type: none"> • Corona Boti • Turismo BA • Academia BA Emprende • Test • TAD • Cultura • Personas Mayores
OTRAS	<ul style="list-style-type: none"> • Boti • BA Participación • Asistant • GCBA CONVERSACIONAL • Otro(Sin Dato)

Cálculo

BD	QUERY	OBSERVACIONES
GCP	<p>Agrupando por mes y año</p> <pre>SELECT extract (year FROM session_creation_time) as year, extract (month FROM session_creation_time) as month, channel_id as Platform , channel_name as Channel , count(distinct(user_platform_contact_id)) as Cant_Usuarios FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.session_metrics` group by year,month,Platform,Channel order by year,month asc</pre> <p>Para un mes puntual</p> <pre>SELECT extract (year FROM session_creation_time) as year, extract (month FROM session_creation_time) as month, channel_id as Platform , channel_name as Channel , count(distinct(user_platform_contact_id)) as Cant_Usuarios FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.session_metrics` WHERE extract (year FROM session_creation_time)=2023 AND extract (month FROM session_creation_time)= 4</pre>	
AWS	-	

EVENTO

Definición

Los eventos se refieren a aquellas acciones que tuvieron lugar en la sesión, tales como: cierre de sesión, silenciamiento del bot, asignación al agente (operador).

A continuación, se muestra listado de los valores únicos de eventos:

Valores que puede asumir events.name	Traducción	Significado
user-waiting-lock	usuario-esperando-bloqueo	
user-clicked-url	URL en la que el usuario hizo clic	
user-note	nota de usuario	
run-always	correr-siempre	
temporal_message	mensaje_temporal	
user-on-hold	usuario en espera	
context-does-not-pass	contexto-no-pasar	
notification-status-delivered	notificación-estado-entregado	PUSH - ENTREGADA
user_changed_number	número_cambiado_usuario	
notification-status-read	notificación-estado-leer	PUSH - LEIDA
queue-assigned	cola asignada	
user-unlocked	desbloqueado por el usuario	
inactivity	inactividad	
bot-muted	bot-silenciado	
conversation-close	conversación-cerrada	
notification-status-error	notificación-estado-error	PUSH-CON ERROR
user-locked	bloqueado por el usuario	
session-transferred	sesión transferida	
bot-unmuted	bot no silenciado	
update-attempted-lock-time	actualización-intento-bloqueo-tiempo	
notification-status-sent	notificación-estado-enviado	PUSH - ENVIADA
rule-invalid	regla no válida	
archived	archivado	
client-action-error	error de acción del cliente	

Cálculo

BD	QUERY	OBSERVACIONES
GCP	<i>Agrupando por mes y año</i> SELECT extract (year FROM session_creation_time) as year, extract (month FROM session_creation_time) as month, events.name as nombre Tipo de evento FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.event_metrics` Group by year, month, nombre, valor del campo, nombre del campo Order by year, month	Se mide desde la tabla event_metrics. Se cuentan los id de eventos en función al tiempo determinado en session_creation_time por criterio de consistencia.
AWS	-	

VARIABLES

Es dónde las acciones de código guardan los valores que necesitan para ejecutar sus acciones.

BD	QUERY	OBSERVACIONES
GCP	<code>SELECT distinct substr (session_id, 1, 20) as id, vas.name, vas.value FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.v_vars_metrics` , unnest (vars) as vas where vas.name in ('numerocelular') and extract (month from creation_time)= 9 and session_id in (select distinct session_id from `botmaker-gcba-data.Metrics.message_metrics` where rule_name in ('EP04CUX01 Apertura wa con registro'))</code>	Algunas de las más usadas numerocelular fechanacimiento numerodocumento (CUIL) email
AWS	-	

CUX

CUX significa experiencia del usuario conversacional , dicha experiencia se plasma en un documento que sigue la siguiente nomenclatura:

Las 2 letras iniciales indican el **Gran Tema** + 2 dígitos de **subtemas** + "CUX" + **Número Identificador del CUX**

Nomenclatura CUX= **CO13CUX08**

Cálculo

BD	QUERY	OBSERVACIONES
GCP	<pre>SELECT * FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.message_metrics` WHERE WHERE extract (year FROM session_creation_time)=2023 AND extract (month FROM session_creation_time)=5 AND rule_name like 'CO13CUX08%'</pre>	Medir una o varias CUX implica medir todos los rulenames que la componen por eso usamos LIKE
AWS	-	

RULENAME

Definición

Son los identificadores (ID) de los intents incluidos en documentos conversacionales y push.

Rulename o Nomenclatura del contenido representa a cada contenido que podemos encontrar dentro de un documento CUX y su nomenclatura se compone de: Nomenclatura CUX + Nombre del Intent

Rulename = **CO13CUX08 - Apertura**

Cálculo

BD	QUERY	OBSERVACIONES
GCP	<p>Devuelve Rulename de forma individual para un periodo</p> <pre>select rule_name as rulename, count(distinct (substr(session_id, 1, 20)))as cant_usuario, count(distinct session_id) as cant_sesiones from `botmaker-gcba-data.Metrics.message_metrics` mensajes</pre>	

	<pre> where extract(date from creation_time) BETWEEN (DATE_SUB(CURRENT_DATE(), INTERVAL 1 MONTH)) and CURRENT_DATE() and ((rule_name like ('TU01CUX08%'))) group by rule_name </pre>	
AWS	Devuelve Rulename de forma individual para un periodo <pre> select rule_name as rulename, count(distinct ("substr"(session_id, 1, 20)))as cant_usuario, count(distinct session_id) as cant_sesiones from boti_message_metrics where year = 2023 and month = '12' and ((rule_name like ('SE02CUX03%'))) group by rule_name </pre>	Consume menos recursos

TEMAS MÁS CONSULTADOS

Para la gestión y la toma de decisiones es importante saber los temas más consultados por los usuarios , pero medirlo no es una tarea sencilla. Por eso armamos un documento especial para ayudarte con esto:

<https://docs.google.com/document/d/1-0S5RztZRLtWMt0khA-qtU7Ts9U5YuxfEqWpVtoXMvg/edit>

IMPORTANTE

No usamos topic_path porque si bien en la mayoría de los casos nos trae el árbol de carpetas y subcarpetas de botmaker , cuando el flujo conversacional no tiene asociado un tag (de cantidad limitada) no devuelve el árbol completo sino el último nivel. La cantidad de Tags es limitada.

MESSAGE

Definición

Es cada interacción que ocurre dentro de una conversación entre el bot y el usuario. Puede ser de diferente tipo (ver message_type) .

IMPORTANTE

Si el objetivo de la medición es medir mensajes usamos la columna creation_time porque la sesión puede empezar un día/mes/año diferente al que se envió o recibió el mensaje.
Un mensaje from User nunca se asocia a un determinado Rulename

Cálculo

BD	QUERY	OBSERVACIONES
GCP	SELECT * (datos solicitados, puede ser la sesion o cualquier otro) FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.message_metrics` WHERE msg_from = 'user', AND channel_id = AND channel_name in () AND extract (year FROM creation_time)=2023 AND extract (month FROM creation_time)= 4 AND message like ('%mensaje pedido%')	Cuando nos piden buscar datos a partir de un mensaje específico es importante limitar la búsqueda lo más posible (año/mes y de ser posible día), plataforma, canal , de quien proviene el mensaje (bot, user) y cualquier otro criterio que permita acotar la búsqueda. Tener en cuenta que no es lo mismo un mensaje con mayúscula que con minúscula.
AWS	-	

MESSAGE_TYPE

Definición

Si bien las personas pueden enviar cualquier tipo de mensaje , por ahora Boti solo “entiende” mensajes tipo texto , por lo que para analizar la variedad de tipos de mensajes es necesario diferenciar de quien proviene(user/bot).

Tipo de Mensaje

Valores posibles	Significado
Buttons	Botonera que boti ofrece al usuario .Incluye el texto previo a la botonera
Carousel	Solo para Web. Es como deslizar una ppt en horizontal y en loop.
Image	Imágenes.
File	Archivos.
Text	Texto.

Button-click	Los botones que clickea el usuario.
Audio	Audios.
Video	Videos.

Cálculo

BD	QUERY	OBSERVACIONES
GCP	<p>Mensajes de usuarios por tipo:</p> <pre>SELECT EXTRACT (year FROM creation_time) as year, EXTRACT (month FROM creation_time) as month, message_type as tipo_mensaje, COUNT(DISTINCT(creation_time)) as Cant_MensajesFROM `botmaker-gcba-data.Metrics.message_metrics` WHERE msg_from = 'user' GROUP BY year,month, tipo_mensaje ORDER BY year,month</pre> <p>Mensajes de bot por tipo:</p> <pre>SELECT EXTRACT (year FROM creation_time) as year, EXTRACT (month FROM creation_time) as month, message_type as tipo_mensaje, COUNT(DISTINCT(creation_time)) as Cant_Mensajes FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.message_metrics` WHERE msg_from = 'bot' GROUP BY year,month, tipo_mensaje ORDER BY year,month</pre>	Si el objetivo es medir mensajes usamos creation_time.
AWS	-	

COMPREHENSION_TYPE

Definición

Valores posibles	Traducción
Understood	Comprendido
Not understood	No se entiende
Core intent: CLOSE_CONVERSATION	Intención principal: CLOSE_CONVERSATION
Core intent: CONTACT_SENT	Intención principal: CONTACT_SENT
Core intent: FIRST_MESSAGE	Intención principal: FIRST_MESSAGE

N/A	N/A
null	nulo
Core intent: RESET_USER	Intención principal: RESET_USER
Answer to question	respuesta a la pregunta
Core intent: CLIENT_ACTION_WITH_PARAMS	Intención principal: CLIENT_ACTION_WITH_PARAMS
Core intent: LOCATION_SENT	Intención principal: LOCATION_SENT

Cálculo

BD	QUERY	OBSERVACIONES
GCP	<i>Mensajes por tipo de comprensión:</i> SELECT EXTRACT (year FROM creation_time) as year, EXTRACT (month FROM creation_time) as month, comprehension_type as tipo_comprehension, COUNT(DISTINCT(creation_time)) as Cant_Mensajes FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.message_metrics` GROUP BY year,month, tipo_comprehension ORDER BY year,month	
AWS	-	

CÓMO ELIMINAR USUARIOS DE TEST

```

select count(distinct sesiones.user_platform_contact_id) as cant_usuario,extract
(month from mensajes.creation_time) as mes,extract (day from
mensajes.creation_time) as dia,mensajes.rule_name as rule_name
from `botmaker-gcba-data.Metrics.message_metrics` mensajes
JOIN
(SELECT sesiones.session_id ,sesiones.user_platform_contact_id ,variables.vars.name
from `botmaker-gcba-data.Metrics.user_vars_metrics` as variables
join `botmaker-gcba-data.Metrics.session_metrics` sesiones
ON variables.session_id=sesiones.session_id
where variables.vars.name not in ('botmakerenvironment')) as usuarios
ON mensajes.session_id=usuarios.session_id
where
extract (year from mensajes.creation_time) = 2023

```

```

and ((rule_name like ('TU01CUX08%')))
group by rule_name,dia,mes
order by mes asc

```

NO ENTENDIDOS

Definición

Mensajes no entendidos por Boti, recolectados con determinados criterios.

https://docs.google.com/presentation/d/1d6lkGLVA54B_HdBpAEe2Ki7KJMzAHCnU63anU3-30hs/edit#slide=id.g21c602a860b_0_0

BD	QUERY	OBSERVACIONES
GCP		
AWS	<pre> with nums as(select max(cast((ne.nada_de_eso + ne.ninguna_opcion_nuevo_texto) as double)) as no_ent, ne.month, count(distinct t.session_id) as total from "caba-piba-consume-zone-db"."boti_vw_metricas_ne" ne join "caba-piba-consume-zone-db"."boti_message_metrics" t on cast(ne.month as varchar)= t.month where t.year=2023 and t.month>cast((month(current_date)-4) as varchar) and t.msg_from='user' and t.message_type='Text' group by ne.month order by ne.month) select month, no_ent/total*100 as no_entendidos, 100-(no_ent/total*100) as entendidos from nums </pre>	<p>Versión hasta 07/2023</p> <p>Limita el alcance a sólo msj de Texto . Incluye no entendidos de QR y pushes . Mide No entendidos como aquellos que eligen No, Nada de eso o un nuevo texto.</p>

AWS	<pre> with nums as(select max(cast((ne.nada_de_eso + ne.otro_texto) as double)) as no_ent, ne.mes, count(distinct t.session_id) as total from "caba-piba-consume-zone-db"."boti_vw_metricas_ne" ne join "caba-piba-consume-zone-db"."boti_message_metrics" t on cast(ne.mes as varchar) = t.month where t.year = 2023 and t.month > cast((month(current_date) -4) as varchar) and t.msg_from = 'user' and t.message_type = 'Text' group by ne.mes order by ne.mes) select mes, no_ent / total * 100 as no_entendidos, 100 -(no_ent / total * 100) as entendidos from nums </pre>	Nueva versión 08/2023
-----	---	-----------------------

PUSH

Definición

Las notificaciones push son los mensajes que se envían desde un servidor remoto hasta los dispositivos que tienen instalada la aplicación (en este caso Whatsapp). Su característica principal es que hacen que se encienda automáticamente la pantalla de nuestro teléfono móvil cada vez que recibimos un nuevo mensaje.

BD	QUERY	OBSERVACIONES
GCP		Queremos medir cuántas conversaciones se inician desde una push.

AWS		
-----	--	--

DEFINICIÓN CORRECTA DE LOS EVENTOS ASOCIADOS A PUSHES

notification-status-sent	Un mensaje enviado se encuentra en tránsito .Equivale a 1 tilde gris de Whatsapp.
notification-status-error	No se pudo enviar el mensaje. Equivale a Triángulo de error rojo en Whatsapp.
notification-status-delivered	El dispositivo del usuario recibió el mensaje enviado. Equivale a los 2 tildes grises de Whatsapp.
notification-status-read	El usuario leyó un mensaje que envió tu empresa. Las notificaciones read solo están disponibles para los usuarios que tengan activadas las confirmaciones de lectura. Los usuarios que no las tengan activadas solo recibirán la notificación delivered . Equivale a las dos marcas de verificación azules.

TOTAL DE NÚMEROS DE TELÉFONO CARGADOS EN LA PUSH = notification-status-sent +notification-status-error

DE LOS ENVIADOS SE DESPRENDEN LOS ENTREGADOS(notification-status-delivered) Y POR DIFERENCIA PODEMOS SACAR LOS NO ENTREGADOS

MENSAJES NO ENTREGADOS= notification-status-sent - notification-status-delivered

DE LOS ENTREGADOS SE DESPRENDEN LOS LEIDOS (notification-status-read) Y POR DIFERENCIA PODEMOS SACAR LOS NO LEIDOS PERO NO SERIAN UN NÚMERO CONFIABLE PORQUE NO TODOS TIENEN ACTIVADO EL TILDE AZUL

TRÁMITES

Definición

Es un proceso que consta de varios pasos reglamentados que el vecino puede iniciar y finalizar dentro de Boti y donde obtiene un documento físico o virtual que le permite cumplir con sus obligaciones como ciudadano.

<https://buenosaires.gob.ar/tramites>

TRAMITES ACTUALIZADOS A 10/2023

CUX	Tema	INTENT APERTURA
Solicitud de Certificado de Deudor Alimentario	Deudor Alimentario	TR02CUX01 Apertura
Solicitud de Copia de Escritura	Viviendas	VI01CUX03 Apertura
Solicitud de Regularización Dominial	Viviendas	VI01CUX04 Apertura
Presentación de Constancia Regular para Ciudadanía Porteña	Certificado Escolar	TR02CUX05 - Apertura
Presentación de Constancia Regular para Estudiar es Trabajar	Certificado Escolar	TR02CUX06 - Apertura
Solicitud Partida de Nacimiento	Partidas	TR02CUX09 Partida de nacimiento SD
Solicitud Partida de Matrimonio	Partidas	TR02CUX12 Partida de Matrimonio SD
Solicitud Partida de Defunción	Partidas	TR02CUX13 Partida de defunción SD
Solicitud de Certificado de Legalidad de Licencia	Licencia de Conducir	TRA04CUX01 Apertura
Trámite de Otorgamiento de Licencia de Conducir	Licencia de Conducir	MO05CUX01 > Otorgamiento
Trámite de Renovación de Licencia de Conducir	Licencia de Conducir	MO05CUX01 > Tiene que renovar

--	--	--

BD	QUERY	Observaciones
GCP	<pre> select extract (YEAR from creation_time) as YEAR, extract (month from creation_time) as month, rule_name as rule_name, count(distinct SUBSTR(session_id, 1, 20)) as cant_usuario, count(distinct session_id) as cant_sesiones from `botmaker-gcba-data.Metrics.message_metrics` where (extract(year from creation_time) = 2023 and extract (month from creation_time) >= (extract(month from current_date) -4)) and rule_name in ('TR02CUX01 Apertura','VI01CUX03 Apertura','VI01CUX04 Apertura','TR02CUX05 - Apertura','TR02CUX06 - Apertura','TR02CUX09 Partida de nacimiento SD','TR02CUX09 Partida de nacimiento SD','TR02CUX12 Partida de Matrimonio SD','TR02CUX13 Partida de defunción SD','TRA04CUX01 Apertura','M005CUX01 > Otorgamiento','M005CUX01 > Tiene que renovar') group by YEAR, month, rule_name </pre>	Mide cantidad de trámites iniciados en el bot por mes


SOLICITUDES

Definición

Es el proceso por el cual un vecino realiza formalmente una petición al gobierno para obtener determinado servicio.

<https://gestioncolaborativa.buenosaires.gob.ar/prestaciones>

SOLICITUDES ACTUALIZADAS A 10/2023

CUX	Tema	INTENT APERTURA
[ON] 01 - SUACI Criadero de mosquitos  SUA01CUX01	Higiene Urbana	SUA01CUX01 Apertura
[ON] 02 - SUACI Retiro	Higiene Urbana	SUA01CUX02 Apertura

Residuos Voluminosos SUA01CUX02		
[ON] 05 - Suaci Autos abandonados SUA01CUX05	Vehículos	Apertura - Autos Abandonados
[ON] 03 - SUACI Poda de árboles SUA01CUX03	Árboles	SUA01CUX03 Apertura
[ON] 04 - Suaci Auto mal estacionado SUA01CUX04	Vehículos	Denuncia Vial - Solicitar foto de vehículo
[ON] 06 - SUACI Reparación de vereda SUA01CUX06	Reparaciones	SUA01CUX06 Apertura
[ON] 07 - SUACI Reparación de luminaria 	Reparaciones	SUACI - Reparación de luminaria * Apertura de flow
[ON] 08 - SUACI Mejora de barrido SUA01CUX08	Higiene Urbana	SUA01CUX08 Apertura
[ON] 11 - Suaci Extracción de árbol SUA01CUX11	Árboles	SUA01CUX11 Apertura
[ON] 12- Suaci Irregularidades en marquesinas, toldos o anuncios publicitarios SUA01CUX12	Reparaciones	SUA01CUX12 Apertura
[ON] 14 - Suaci Reparación de Baches SUA01CUX14	Reparaciones	SUA01CUX14 Apertura
[ON] 17. Pintura/hidrolavado sobre graffitis - SUA01CUX17 - Es un flujo que se bifurca	Higiene Urbana	SUA01CUX17 Apertura
[ON] 18 - Retiro de objetos en desuso SUA01CUX18	Higiene Urbana	SUA01CUX18 Apertura
[WIP] 13 - Suaci Falta de conservación o mantenimiento de fachada o balcón SUA01CUX13	Reparaciones	SUA01CUX13 Apertura SUA01CUX13 Desambiguar mantenimiento de fachada o limpieza de graffitis
[WIP] 19 - Desagote de pozo ciego SUA01CUX19	Barrios Populares	SUA01CUX19 Apertura
[WIP] 20 - Inconvenientes con la red de electricidad/agua	Barrios Populares	SUA01CUX20 Apertura

SUA01CUX20 - Es un flujo que se bifurca		
---	--	--

CONSULTAS

Definición

Pedido de información por parte del vecino a un organismo de gobierno determinado.

TURNOS

Definición

Es una solicitud de atención con fecha , hora y espacio determinados.

TURNOS ACTUALIZADOS A 10/2023

CUX		INTENT APERTURA
07. TUR01CUX07 - Consulta turno SIGECI	Consulta de Turnos	Apertura SIGECI
06. TUR01CUX06 - Turnera vacunación COVID	Vacunas	TUR01CUX06 Apertura
05. TUR01CUX05 - Turno para renovación de licencia de conducir	Licencias	TUR01CUX05 Apertura
04. TUR01CUX04 - Turno para Unión Civil Convivencial	Registro Civil	TUR01CUX04 - Apertura
03. TUR01CUX03 - Turno para Cambio de Identidad de Género	Registro Civil	TUR01CUX03 Apertura TUR01CUX03 Validar datos
02. TUR01CUX02 - Turno	Salud	TUR01CUX02 Apertura

para Validación Presencial		
01. TUR01CUX01 - Turno Nuevo ejemplar DNI	Registro Civil	TUR01CUX01 Apertura
06. MO05CUX06 / LIC00CUX01 - Otorgamiento de Licencias Exp unificada - Incluye el turno	Licencias	LIC00CUX01 Inhibido > No - Trámite > Si - Aprobado - Turno > No > Infracciones > No LIC00CUX01 - Validar datos - Turnos

COLAS DE ATENCIÓN

Definición

BD	QUERY	OBSERVACIONES
GCP	cantidad de sesiones y usuarios select extract (year from mensajes.creation_time) as year, extract (month from mensajes.creation_time) as mes, count(distinct sesiones.user_platform_contact_id) as cant_usuario, count(distinct sesiones.session_id) as cant_sesiones, from `botmaker-gcba-data.Metrics.message_metrics` mensajes JOIN `botmaker-gcba-data.Metrics.session_metrics` sesiones ON mensajes.session_id=sesiones.session_id where (extract (year from mensajes.creation_time) = 2023 and	SESIONES Y USUARIOS EN 1 COLA DE ATENCIÓN ESPECIFICA

	extract (month from mensajes.creation_time) >= 7) and mensajes.queue in ('ACOSO') group by year,mes	
	Cantidad de mensajes Select extract (year from mensajes.creation_time) as year, extract (month from mensajes.creation_time) as mes, msg_from, count(distinct mensajes.id) as cant_mensajes from `botmaker-gcba-data.Metrics.message_metrics` mensajes JOIN `botmaker-gcba-data.Metrics.session_metrics` sesiones ON mensajes.session_id=sesiones.session_id where (extract (year from mensajes.creation_time) = 2023 and extract (month from mensajes.creation_time) >= 7) and mensajes.queue in ('ACOSO') group by year,mes,msg_from	
AWS		

GPT

Definición

Estuvimos viendo el flujo de gpt y vimos que las intents no iban a servir por que a veces se ejecutaban las itnents pero no las acciones que llamaban a gpt. Por eso lo que hicimos, en la accion de codigo donde llamamos al servicio de gpt, seteamos unas variables exclusivas del flujo (userinputmsft y responsemsft) y pueden consultarlas en la tabla [user_vars_metrics. Cada vez que aparezca el seteo de esa variable es un llamado al servicio de gpt. Te paso algunas querys que estuvimos haciendo para que puedas probar.

```
SELECT count(session_id) FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.user_vars_metrics`,
unnest(vars) v
WHERE TIMESTAMP_TRUNC(session_creation_time, DAY) = TIMESTAMP("2023-10-31")
and substr(session_id, 0, 20) = 'BLQ2TAQVWQRXIJFASCOQ'
and case when v.name = 'userinputmsft' then v.value != " " end
group by session_id;
```

```
SELECT * FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.user_vars_metrics`,
unnest(vars) v
WHERE TIMESTAMP_TRUNC(session_creation_time, DAY) = TIMESTAMP("2023-10-31")
and substr(session_id, 0, 20) = 'BLQ2TAQVWQRXIJFASCOQ'
and case when v.name = 'responsemsft' then v.value != " " end
order by creation_time desc
```

Plan federal:

Definición:

```
select
sesiones.user_platform_contact_id as id_usuario,
mensajes.creation_time as creation_time,
mensajes.rule_name as rule_name
from `botmaker-gcba-data.Metrics.message_metrics` mensajes
JOIN `botmaker-gcba-data.Metrics.session_metrics` sesiones
on mensajes.session_id=sesiones.session_id
where
extract (year from mensajes.creation_time) = 2023
and ((mensajes.rule_name like ('C013CUX%'))
or (mensajes.rule_name like 'GA03CUX09%'))
```

```
and(sesiones.user_platform_contact_id not in
('5491131398256',
'5491156063020',
'5491131804433',
'5491133310148',
'5493816781879',
'5493572540750'))
```

- SATISFACCIÓN: (BOTMAKER)

```
SELECT vas.value as nombre, count(vas.value)
FROM `botmaker-gcba-data.Metrics.v_vars_metrics` ,
unnest (vars) as vas
where vas.name = 'calificaratencionwa'
and creation_time >= '2022-01-01' and creation_time <= '2022-06-19'
group by vas.value
```

oneShot

Boost

Original Buttons

oneShotSearch