



# **MANUAL DE USUARIO PATHPOINT**





PathPoint

Página 2 de 40

# ÍNDICE

ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN	4
PATHPOINT	5
STAGES, STEPS Y TOUCHPOINTS	6
STAGES	7
STEPS	9
TOUCHPOINTS	12
REQUERIMIENTOS INICIALES	14
FUNCIONALIDAD	16
CABECERA	16
Banner KPI	16
Botón Canario	16
Botón de Flama	21
Select de tiempo	23
MENÚ	24
SETUP	24
JSON Configuration	24
SUPPORT	27
LOGO	28
STAGES	29
STEPS	30
TOUCHPOINTS	30
Prender o apagar Touchpoints	31
Tune	31
Query	32
Touchpoint tipo Standard	32
Touchpoint tipo Especial	34
MODIFICACIÓN DEL CÓDIGO JSON( Pathpoint_Json_v1.1.json )	35
Modificación de Banner KPI	36
Modificación del área de Stages	37
Modificación del área de Steps	38



PathPoint Página 3 de 40

Modificación del área de Touchpoints

39



PathPoint

Página 4 de 40

#### **INTRODUCCIÓN**

Este manual tiene como objetivo orientar al usuario en el uso del Pathpoint, para darle a conocer el funcionamiento del mismo, el significado y propósito de los módulos que posee, además su correcta lectura en cuanto a los datos y un correcto uso.



**PathPoint** 

Página 5 de 40

#### **PATHPOINT**

Pathpoint captura y une los diversos procesos operativos que permiten funcionar su negocio, en un "Panel Único", logrando lo que llamamos Omni Observabilidad.

La pantalla unificada de Pathpoint está cuidadosamente diseñada y es fácil de navegar a través de las Stages, Steps y Touchpoints.

Pathpoint es una herramienta que atrae el interés de los altos ejecutivos, permitiéndoles observar rápidamente dónde se encuentran los problemas y encontrar las oportunidades que sirven para mejorar la toma de decisiones en sus negocios.

Pathpoint captura y unifica los datos en vivo, procesos y funciones comerciales más complejas de múltiples fuentes y las muestra en una forma muy simple.

Hemos implementado con éxito pathpoint en varias empresas de Fortune 100 (principalmente en los sectores de comercio electrónico y bienes de consumo empaquetados) que ahora están utilizando Pathpoint como un indicador de alto nivel de la salud de sus operaciones técnicas y procesos comerciales relacionados.

Pathpoint es un rastreador de plataforma de negocio que modela el estado del sistema en relación con las etapas comerciales reales que afectan al usuario.

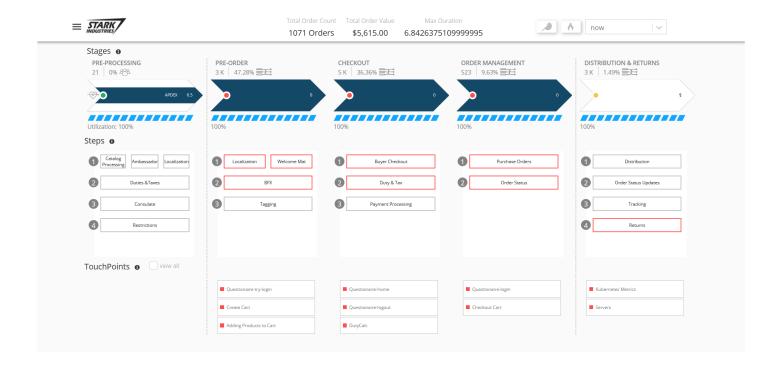
#### **Resumen Funcional**

- Pathpoint es un rastreador de rendimiento de procesos de negocio empresarial
- Modela el estado del proceso empresarial utilizando la telemetría del sistema como base.
- Asigna el flujo del proceso empresarial a la telemetría mediante: Stages, Steps y Touchpoints.
- Puede aprovechar cualquier telemetría en el NRDB (Newrelic Data base)
- La vista jerárquica simple presentada por Pathpoint brinda un enfoque común para que las personas comerciales y técnicas hablen un lenguaje común en torno a los KPI operativos y de experiencia del cliente.



**PathPoint** 

Página 6 de 40



#### STAGES, STEPS Y TOUCHPOINTS

La vista jerárquica simple presentada por Pathpoint brinda un enfoque común para que las personas comerciales y técnicas hablen un lenguaje común en torno a los KPI operativos y de experiencia del cliente.

PathPoint le brinda un vistazo a las siguientes capas:





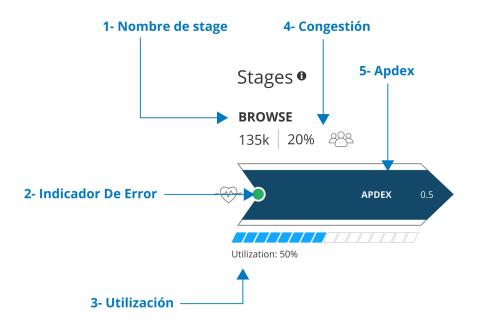
PathPoint

Página 7 de 40

#### **STAGES**

Representan las etapas de más alto nivel de su negocio. Aquí se muestra el resumen de mediciones de muchos servicios y métodos. PathPoint nos dará una visión de la latencia, utilización, congestión y errores para cada etapa de alto nivel de su negocio.

# Los STAGES son las etapas de más alto nivel de su Negocio



- 1. Nombre del Stage Nombre de la etapa en particular del proceso.
- 2. Indicador de Error Muestra el estado actual de los servicios subyacentes, se muestra en rojo si los errores están fuera de tolerancia, en amarillo si estan dentro de un rango de advertencia y en verde para un comportamiento aceptable.



PathPoint

Página 8 de 40

- **3. Utilización** Es el porcentaje de uso actual de todos los procesos que intervienen en el STAGE en comparación con el uso más alto visto desde que se implementó PathPoint.
- **4. Congestión** Dependiendo del ICONO que aparece a la derecha el valor mostrado representa 2 distintas mediciones, una mide la cantidad de personas y la otra el tráfico.



Porcentaje de personas que permanecen más de 5 minutos en el mismo STAGE.



Porcentaje de USO ( tráfico de transacciones ) del STAGE en comparación del USO TOTAL ( trafico de transacciones de todos los STAGES )

5. Apdex- Representa la satisfacción del usuario con respecto al tiempo de respuesta de los servicios vinculados al STAGE. El valor mostrado es del TOUCHPOINT con menor índice de entre todos los TOUCHPOINTS que pertenecen al STAGE. El ancho de la flecha azul se volverá más gruesa a medida que el índice disminuya su valor.

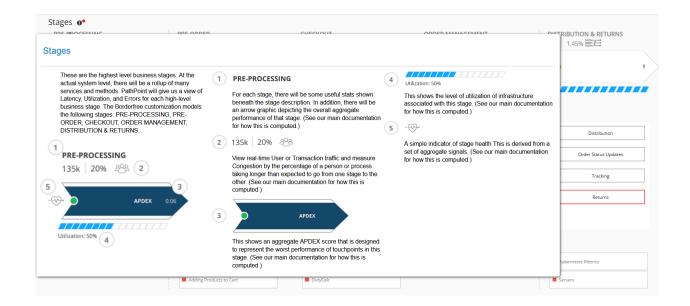
> 1 ==> Buen estado ==> Ancho de flecha 0% 0 ==> Mal estado ==> Ancho de flecha 100% 0.5 ==> Condición promedio ==> Ancho de flecha 50%

**6. Icono de Ayuda**.- Sobre el icono de ayuda (Stages), si pasamos el mouse por encima saldrá un cuadro de ayuda donde se resume lo anterior y da algunos alcances, como se muestra en la siguiente imagen.



**PathPoint** 

Página 9 de 40



#### **STEPS**

Son sub etapas del STAGE, se puede decir que representan las diversas rutas que sigue un proceso, las cuales van numeradas del 1 al 5, cuando se tienen varios STEPS con la misma numeración representa que la sub ruta tiene varias opciones en paralelo, como se muestra en el siguiente gráfico, el numeral 1 tiene 3 SUP-STEPS.



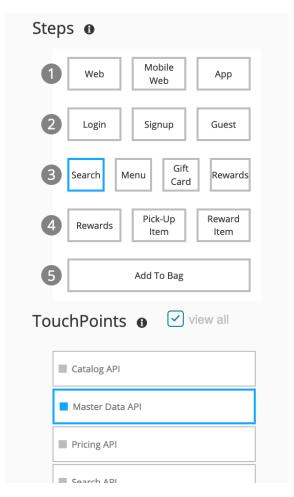


PathPoint

Página 10 de 40

# STEPS representan una agregación más granular de servicio

Cuando se hace CLICK en uno de los STEPS, se muestra con un recuadro azul y también resalta del mismo modo todos los TOUCHPOINTS que están relacionados con el respectivo STEP.

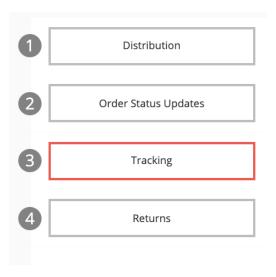




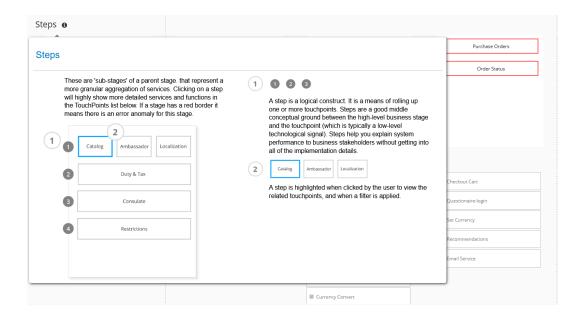
**PathPoint** 

Página 11 de 40

Cuando un STEP se muestra con un recuadro Rojo, significa que alguno de sus Touchpoinsts Relacionados están presentando ERRORES.



**Icono de Ayuda**.- Sobre el icono de ayuda (Steps), si se pasa el mouse por encima saldrá un cuadro de ayuda donde se resume lo anterior y da algunos alcances como se muestra en la siguiente imagen.





**PathPoint** 

Página 12 de 40

#### **TOUCHPOINTS**

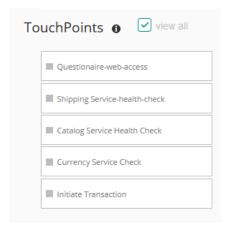
Los Touchpoint son los encargados de realizar las mediciones de los procesos, en esta versión de Pathpoint se tienen 2 tipos de Touchpoints, el **Standard** y el **Especial**.

Con el tipo Standard, se pueden realizar mediciones del tráfico de transacciones en aplicaciones APM, la cantidad de usuarios en sus aplicaciones Browser, la tasa de errores y la calidad del servicio ( Apdex ).

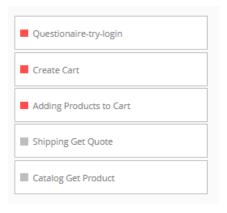
Con el tipo especial se permite hacer una medición más generalizada, para ello se utiliza el comando FILTER del NRQL, donde se encontrará la query llamada Full Open Query.

TOUCHPOINT son las entidades más granulares del modelo PathPoint

Se aprecia el checkbox "*view all*" este cuadro al ser seleccionado muestra todos los touchpoints sea que estén activos o no lo estén.



Condición de ERROR del Touchpoint: el cuadrado del lado izquierdo se vuelve ROJO.

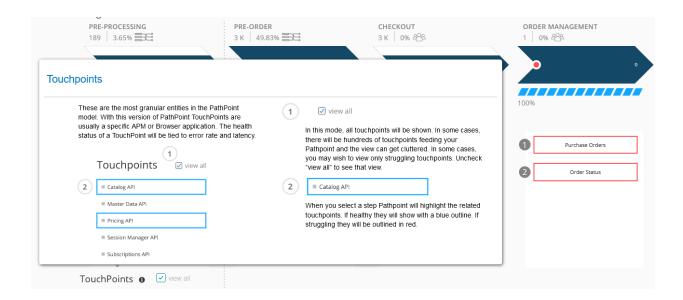




**PathPoint** 

Página 13 de 40

1. Icono de Ayuda.- Sobre el icono de ayuda (Touchpoints), si se pasa el mouse por encima saldrá un cuadro de ayuda donde se resume lo anterior y da algunos alcances como se muestra en la siguiente imagen.



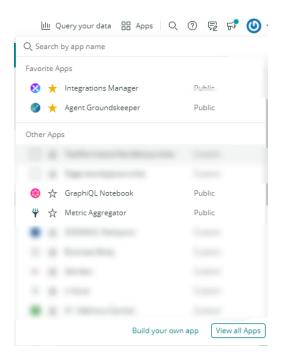


PathPoint

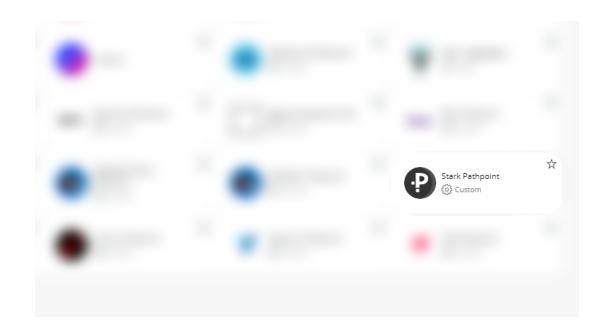
Página 14 de 40

#### **REQUERIMIENTOS INICIALES**

- 1. Acceder a tu cuenta de New Relic One (newrelic)
- 2. Acceder al apartado de Apps



#### 3. Ingresar al Pathpoint





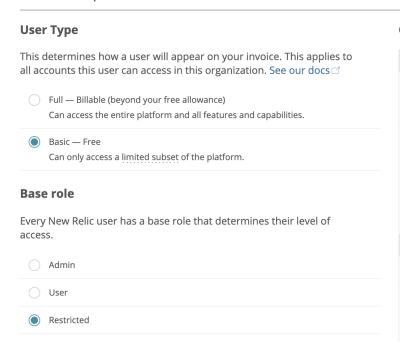
PathPoint

Página 15 de 40

#### **USUARIO FINAL**

#### Requerimientos mínimos del usuario: Usuario Básico Restringido

#### Roles & capabilities





**PathPoint** 

Página 16 de 40

#### **FUNCIONALIDAD**

En el siguiente módulo se apreciará la interacción en PathPoint y el significado de las acciones que se realizan cuando interactúan los campos de la cabecera, Stages, Steps y Touchpoints.

#### 1. CABECERA

#### 1.1. Banner KPI

En este banner se permiten mostrar mediciones personalizadas de 3 parámetros de gran importancia para tu negocio. Por ejemplo se podría mostrar la cantidad total de órdenes de compra que están ingresando en un determinado periodo de tiempo, el ingreso total que representan las órdenes de compra, la transacción que tiene la mayor latencia, etc.

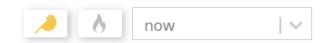
Estos datos pueden ser personalizados mediante el archivo JSON de configuración (más adelante encontrarás cómo hacer las modificaciones).

Total Order Count Total Order Value Max Duration

1157 Orders \$5,813.00 7.041092507



Al activar esta herramienta se apagan automáticamente todos los Touchpoints y permite seleccionar un STEP en específico para poder visualizar las mediciones de un área en particular del proceso.





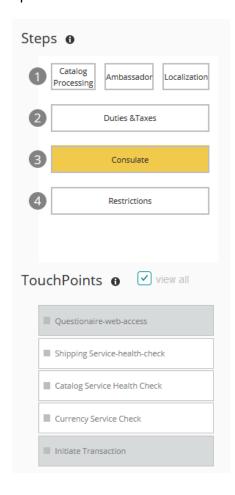
**PathPoint** 

Página 17 de 40



Cuando los Touchpoints están deshabilitados se muestran con el fondo Gris

Para seleccionar un STEP se hace CLICK, lo cual cambia el color de fondo del recuadro con amarillo, activando a su vez los Touchpoints relacionados con el STEP en particular. Se puede desactivar dicho STEP haciendo CLICK nuevamente, cabe mencionar que se puede activar varios STEP.

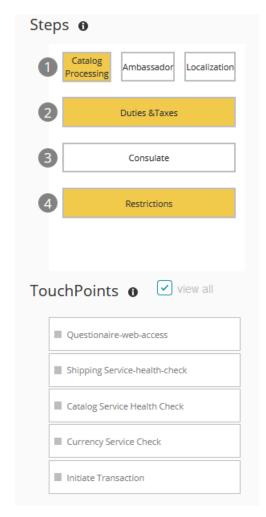




PathPoint

Página 18 de 40

La imagen anterior es un ejemplo en el que se dio CLICK al Step, con nombre "Consulate" y junto a este mismo se prendieron tres Touchpoints (Shipping Service-health Check, Catalog Service Health Check y Currency Service Check), estos tres touchpoints están directamente relacionados al Step "Consulate".



En esta imagen se muestra 3 STEP activados con sus respectivos touchpoints relacionados



PathPoint

Página 19 de 40

Los touchpoints al ser activados, están relacionados directamente con el área de Stages, teniendo la variación de "Indicador de error", "Apdex", "Utilización" y "Congestión" (se indico el significado en la sección de stages)



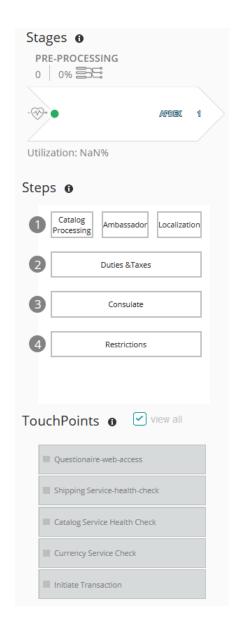


PathPoint

Página 20 de 40

En la imagen anterior se muestra el cambio con los Steps seleccionados , los Touchpoints activos y al área de Stages.

A continuación se mostrarán los Touchpoints apagados y ningún Step seleccionado, de modo que el área de Stages cambiará ya que está relacionado directamente.





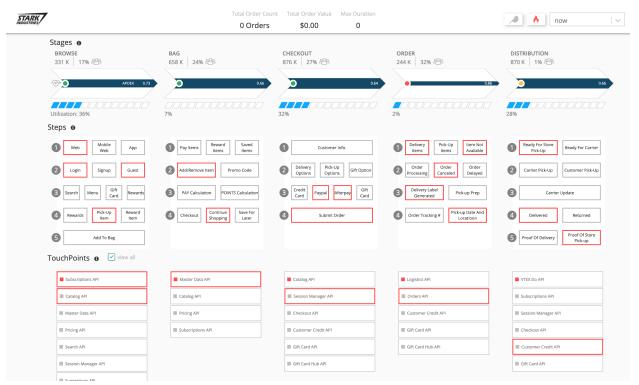
**PathPoint** 

Página 21 de 40

# 1.3. Botón de Flama

Esta herramienta sirve para visualizar los Touchpoints que más problemas hayan tenido en los últimos días y se resalta los Steps que están relacionados con dichos touchpoints.





los recuadros rojos muestran tanto los touchpoints como los steps que con mayor índice de errores



**PathPoint** 

Página 22 de 40

Al dar click derecho al botón flama este muestra los siguiente parámetros de configuración de su funcionamiento.



#### Flame - In the last:

En el primer campo (in the last) se define el parámetro donde muestra todos los errores en los últimos "n" (número ingresado) días, que se presentaron.

En la imagen anterior se muestra el ejemplo que data los errores de los últimos 10 días.

#### Flame - Highlight:

En el segundo campo (highlight) se define el porcentaje de touchpoints a mostrar (previamente ordenados de acuerdo a los mas problematicos)

En la imagen anterior se muestra el valor de "20%" lo cual quiere decir que solo se van a mostrar el 20% de los Touchpoints más problemáticos de los últimos 10 días



PathPoint

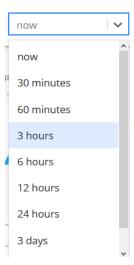
Página 23 de 40

#### 1.4. Select de tiempo

El "select" de tiempo inicialmente está por default con el valor "now" que muestra el estado y la medición de los últimos 5 minutos.

El cual se puede cambiar por los siguientes valores:

- Now: Los últimos 5 minutos
- **30min:** Muestra lo que ocurrió hace 30 minutos de la hora actual.
- 60min: Muestra lo que ocurrió hace 60 minutos de la hora actual.
- 3 hours: Muestra lo que ocurrió hace 3 horas de la hora actual.
- 6 hours: Muestra lo que ocurrió hace 6 horas de la hora actual.
- 12 hours: Muestra lo que ocurrió hace 12 horas de la hora actual.
- 24 hours: Muestra lo que ocurrió hace 24 horas de la hora actual.
- 3 days: Muestra lo que ocurrió hace 3 días en la misma hora de la hora actual.
- 7 days: Muestra lo que ocurrió hace 7 días en la misma hora de la hora actual.





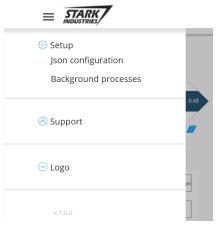
**PathPoint** 

Página 24 de 40

#### 2. MENÚ

El siguiente botón abre las posibles configuraciones de Pathpoint

Dentro del apartado Setup se encuentran:



## 2.1. SETUP

#### 2.1.1. JSON Configuration

#### ¿Qué necesitas para realizar este trabajo?

Pathpoint está diseñado para ser personalizado por el cliente. Esto se hace a través de un archivo de configuración JSON. (en el último apartado se realizará la revisión de cómo modificar el archivo JSON).

Descarga la configuración existente, la modificas, y luego la cargas y actualizas. Esto le permitirá mantener su configuración JSON en un sistema de control de versiones para guardarla.

#### Setup : Json Configuration

Pathpoint is designed to be customized by the customer. This is done through a JSON configuration file. (See our main documentation for a detailed description of the file structure.)

- 1. Download the existing configuration
- 2. Modify it
- 3. Upload & Update it

This will allow you to keep your JSON configuration in a version control system for save keeping.

Demo



**PathPoint** 

Página 25 de 40

#### 2.1.2. Background processes

Esto te permite bajar los scripts de SYNTHETICS que son necesarios para mantener algunos procesos que requiere el Pathpoint.

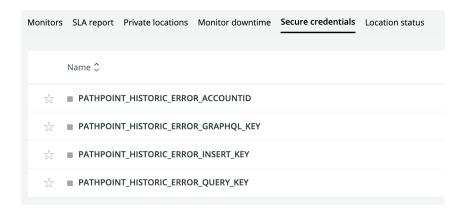
En esta versión solo se requiere de un script para el correcto funcionamiento de la herramienta de la **Flama** ( Fire Filter ).

# BACKGROUND SERVICES Pathpoint is a powerful interactive tool that pulls most of its telemetry from real-time NRQL queries. However for some views like the "Fire Filter", Pathpoint relies on historical data that is maintained through a background job. 1. Use the download link to download a pre-generated Node script. 2. Install this script as a synthetics check and the data will be collected continuously. You will need to update the script to contain your key information. You may also make customizations to the script as needed, but remember any updates will not be maintained by Pathpoint. (See our main documentation for a detailed reference on these background jobs.) Click here

Paso 1.- Utilice el enlace, para descargar un script (Fire Filter)

↓ Fire filter

Paso 2.- Crear las llaves de acceso en el "Secure Credentials" del SYNTHETIC con los siguientes nombres:





**PathPoint** 

Página 26 de 40

PATHPOINT\_HISTORIC\_ERROR\_ACCOUNTID: número de cuenta donde se instala el pathpoint.

PATHPOINT\_HISTORIC\_ERROR\_GRAPHQL\_KEY: API key necesario para realizar consultas con el GraphQL API de Newrelic.

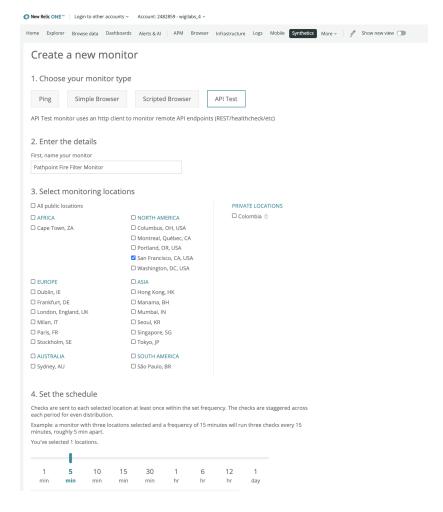
PATHPOINT\_HISTORIC\_ERROR\_INSERT\_KEY: API key requerido para insertar data mediante el Insights API de Newrelic.

PATHPOINT\_HISTORIC\_ERROR\_QUERY\_KEY: Apy key requerido para hacer consultas con el Insights API de Newrelic.

Para más detalles de cómo se pueden crear las API key revisar la documentación en el siguiente enlace:

https://one.newrelic.com/launcher/api-keys-ui.api-keys-launcher

Paso 3.- Crear un nuevo "Synthetic Monitor" de tipo "API Test" le defines un nombre, seleccionas una sola locación de monitoreo y finalmente le defines un periodo de monitoreo de cada 5 minutos, como se muestra en la siguiente imagen.



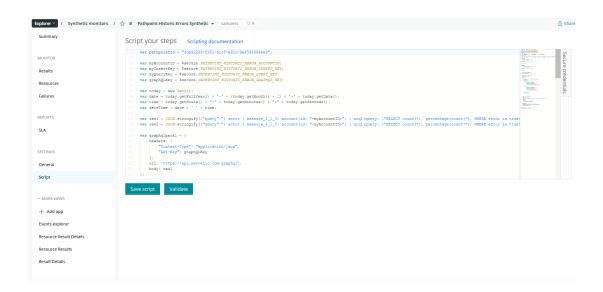


**PathPoint** 

Página 27 de 40

Paso 4.- Una vez creado el "Synthetic Monitor" pegar en la sección de "Script your Steps" el script previamente bajado en el "Paso 1"

**Paso 5.-** verificar que el script funcione correctamente pulsando el botón de "Validate"



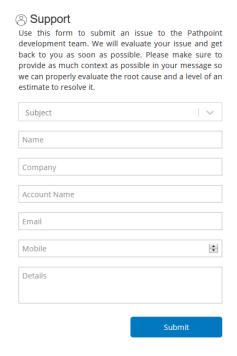
# 2.2. SUPPORT

Se utilizará el botón de support para abrir un ticket de incidente y/o problema con el uso del Pathpoint. El formulario será enviado al equipo de desarrollo. Evaluaremos su problema y nos pondremos en contacto con usted lo antes posible. Se recomienda proporcionar la mayor cantidad de contexto posible en su mensaje para que podamos evaluar adecuadamente la causa raíz y brindarle una estimación para resolverla.



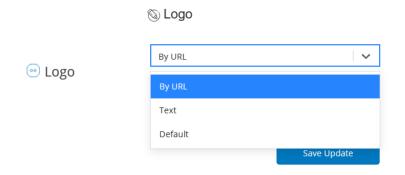
**PathPoint** 

Página 28 de 40



# 2.3. O LOGO

En el logo nos permite elegir un nuevo logo por medio de una URL, puede ser solamente texto o el que viene por default.



Importante: la dimensión más adecuada para el logo es de 45 x 27 píxeles.

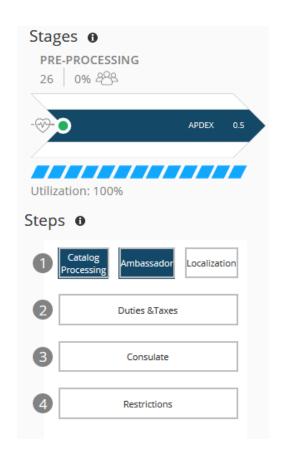


PathPoint

Página 29 de 40

#### 3. STAGES

**3.1.** En la sección de STAGES al darle CLICK en la flecha azul, se resaltarán los STEPS relacionados con el índice que se está visualizando, esto permite ver la parte del proceso que presenta los índices APDEX de satisfacción más bajos.



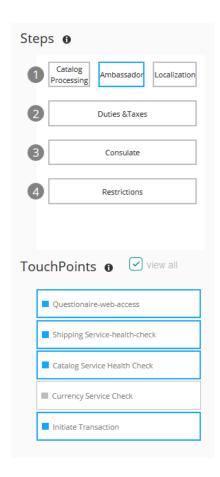


PathPoint

Página 30 de 40

#### 4. STEPS

**4.1.** Dar CLICK en un Step resaltará los Touchpoints relacionados a este, cada Touchpoint siempre tendrá uno o varios Step relacionados.



#### 5. TOUCHPOINTS

Al dar CLICK-DERECHO sobre un Touchpoint se abre un menú contextual que te permitirá lo siguiente:



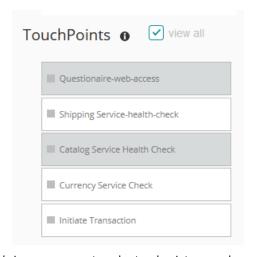


PathPoint

Página 31 de 40

# 5.1. Prender o apagar Touchpoints

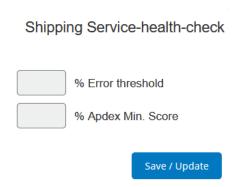
El primer botón te permite prender o apagar el Touchpoint. Un Touchpoint apagado deja de realizar las mediciones que tiene configuradas y se representa con el color de fondo en gris.



En la imagen se muestran dos touchpoints apagados (Questionaire-web-access y Catalog Service Health Check).

# 5.2. (([)) Tune

El segundo botón con nombre "Tune" sirve para configurar los umbrales que activan la condición de error de los Touchpoints.





**PathPoint** 

Página 32 de 40

- Error threshold: Establece el porcentaje del umbral que activa la condición de error del Touchpoint, se hace con respecto a la medición de tipo "Error Percentage Query"
- Apdex Min. Score: Establece el porcentaje del umbral que activa la condición de error del Touchpoint, se hace con respecto a la medición de tipo "Apdex Query"

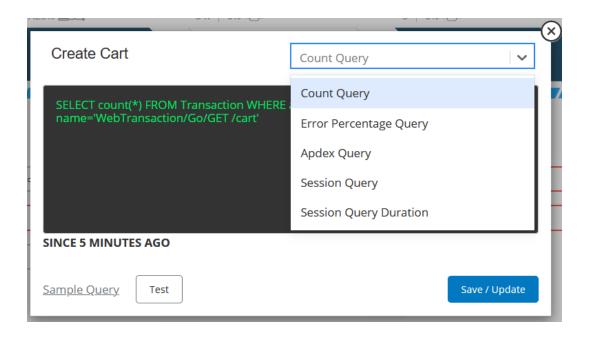
# 5.3. Query

Existen 2 tipos de Touchpoints:

- El tipo **Standard**, que permite hacer 5 tipos de mediciones específicas.
- El tipo **Especial**, que permite hacer una medición más genérica.

Cabe mencionar que todas las mediciones de los Touchpoints se hacen sobre un periodo de 5 minutos.

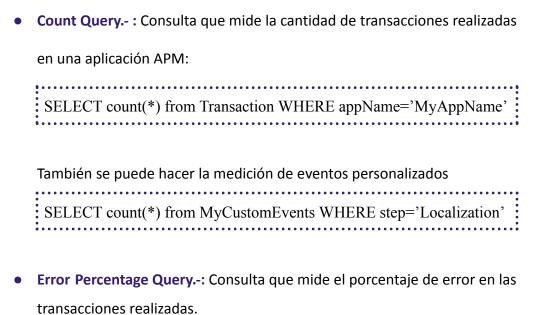
#### 5.3.1. Touchpoint tipo Standard





**PathPoint** 

Página 33 de 40



SELECT percentage(count(\*), WHERE error is true) as percentage FROM Transaction WHERE appName='MyAppName'

 Apdex Query.-: Consulta que miden la satisfacción del usuario con respecto al tiempo de respuesta de su aplicación.

SELECT apdex(duration, t:0.5) FROM Transaction WHERE appName='MyAppName'

 Session Query.-Consulta que mide la cantidad de personas haciendo uso de su aplicación.

SELECT uniqueCount(sesion) AS sesion FROM PageView WHERE appName='MyAppName'



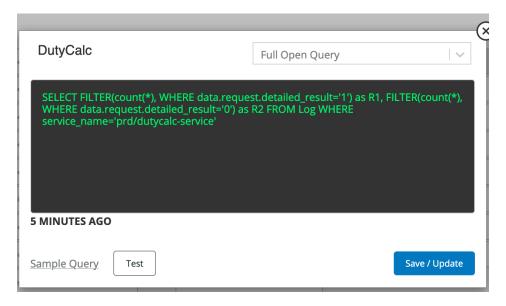
PathPoint

Página 34 de 40

 Session Query Duration.-Consulta que mide la cantidad de personas que permanecen por más de 5 minutos en un proceso específico de su aplicación.

```
SELECT count(*) FROM PageView WHERE appName='MyAppName' AND name='WebTransaction/Action/Checkout' FACET session LIMIT MAX
```

#### 5.3.2. Touchpoint tipo Especial



 Full Open Query.- Este tipo de consulta te permite hacer una medición más generalizada, para ello se utiliza el comando FILTER del NRQL. Puedes hacer la medición de 2 valores definidos por los nombres R1 y R2.

R2 debe ser un valor que representa una parte de R1.

ejemplo:

R1 = 1260

R2 = 567

Entonces R2 sería el 45% de R1



**PathPoint** 

Página 35 de 40

SELECT FILTER (count(\*), WHERE container\_name='main')as R1, FILTER(count(\*)), WHERE container\_name='kube-state-metrics') as R2 FROM Log

En este ejemplo se utilizó una medición desde la tabla "Log"

#### MODIFICACIÓN DEL CÓDIGO JSON( Pathpoint\_Json\_v1.1.json )

Aquí nos referimos a las modificaciones que se pueden realizar en el archivo de configuración que se obtiene desde el menú de "Setup → Json Configuration"



En la primera parte del código se muestra la versión del Pathpoint:

"pathpointVersion": "1.0.0",

la versión sirve para verificar la compatibilidad del archivo de configuración con la versión actual instalada del Pathpoint, en general serán compatibles las versiones 1.0.x



PathPoint

Página 36 de 40

#### 1. Modificación de Banner KPI

Total Order Count Total Order Value Max Duration

1094 Orders \$5,428.00 7.044967243

Siguiendo el orden del código .json se tiene la parte de "Banner KPI"

```
"banner_kpis": [
    "description": "Total Order Count",
    "prefix": "",
    "suffix": "Orders",
    "query": "SELECT count(*) as value FROM Transaction SINCE 1 minute AGO"

,
    "description": "Total Order Value",
    "prefix": "$",
    "suffix": "",
    "query": "SELECT count(*) as value FROM Transaction SINCE 5 minutes AGO"
},
    {
        "description": "Max Duration",
        "prefix": "",
        "suffix": "",
        "query": "SELECT max(duration) as value FROM Transaction SINCE 30 minutes AGO"
},
}
```

En la imagen anterior del ejemplo del .json descargado, se muestran tres banners kpis los cuales para modificarlos tienen cuatro parámetros que son los siguientes:

 Description: Dónde irá la descripción simple que irá en el encabezado del banner como título, deberá de ser resumida para que no ocupe demasiado espacio.

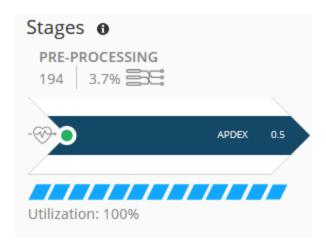


PathPoint

Página 37 de 40

- **Prefix:** En este lugar se pone el prefijo en caso se requiera uno, en el ejemplo se muestra el prefijo "\$" (dólar que va antes, que podría ser cualquier otro prefijo).
- Suffix: En este lugar se pone el sufijo en caso se requiera uno.
- Query: En este parámetro se debe realizar la consulta (query) que traerá los datos que se requieran mostrar.

#### 2. Modificación del área de Stages



#### Donde se define:

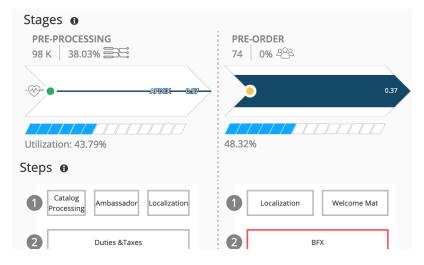
- *title*: El nombre que se le designa al Stage.
- active\_dotted: Este parámetro posee solo dos estados "none" (para que no aparezcan líneas punteadas que separan los Stages) y "dashed" (que hace que aparezcan líneas punteadas al costado izquierdo del Stage).
  - Se puede observar de ejemplo que el Stage "*Pre-Processing*" tiene el estado de active\_dotted en "none" por lo cual no muestra las líneas punteadas a su



**PathPoint** 

Página 38 de 40

izquierda mientras que el stage "*Pre-Order*" si tiene el estado "dashed" y por lo cual muestra las líneas punteadas.



Cabe mencionar que se puede agregar hasta 10 STAGES como máximo.

#### 3. Modificación del área de Steps

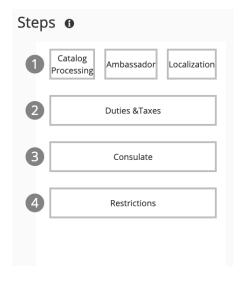
Los STEPS se definen por líneas y como máximo se puede definir hasta 5 líneas, a su vez en cada línea se puede definir uno o más STEPS con un máximo de 5 por línea.



**PathPoint** 

Página 39 de 40

• *line*: se define el numero de linea a la que pertenece el step, se tiene que crear en orden ascendente comenzando por la línea 1.



En la imagen se muestran 3 STEPS en la primera línea, y se definieron 4 líneas en total

- values: Sirve para definir el Nombre ( title ) del STEP y un identificador que debe ser ÚNICO para cada STEP. Cabe mencionar que los identificadores ( id ) no requieren tener ninguna codificación en particular.
- 4. Modificación del área de Touchpoints



**PathPoint** 

Página 40 de 40

Los Touchpoints permiten cambiar algunos de sus atributos más relevantes.

- title: Se define el nombre del Touchpoint.
- **status\_on\_off:** Este parámetro permite prender o apagar el Touchpoint, posee dos estados "true" para prender y "false" para apagar.
- dashboard\_url: En este parámetro se pondrá el link que nos pueda llevar a un dashboard luego de hacer CLICK en el touchpoint.
- related\_steps: En este parámetro se ingresaran los "id's" de los steps antes definidos que estén relacionados con el touchpoint, pueden ser varios id's separados por una "," (coma).
- queries: por último se definen las queries (consultas de NRQL) que poseen dos parámetros que son "type" que es el tipo de consulta (definidos en la página 32) y la "query" la consulta que realiza la extracción de los datos.

En el ejemplo de la imágen anterior se muestra el touchpoint con "title" "Questionaire-web-access" el cual está encendido y por tanto su valor en el parámetro "status\_on\_off" es "true", el parámetro "related\_steps" posee dos valores de los "id's" de los STEPS definidos previamente. En la siguiente imagen se muestra esa relación resaltada con la línea turquesa.

