



# SMARTCHAT

Flujos

## Contenido

Flujos .....	2
Creación de Flujos .....	3
Acciones que se pueden realizar en un paso .....	4
Vista previa del paso .....	5
Establecer un paso como inicial .....	5
Obtener enlace publicado del paso .....	6
Obtener ID del paso .....	6
Renombrar un paso.....	7
Duplicar un paso .....	7
Eliminar un paso.....	7
Agregar pasos.....	8
Conectar pasos.....	9
Configurar las propiedades de un paso .....	10
Enviar Mensaje.....	11
Iniciar Flujo.....	17
Acciones .....	17
Condición .....	23
Probar un flujo .....	26
Publicar un flujo .....	27

# Flujos

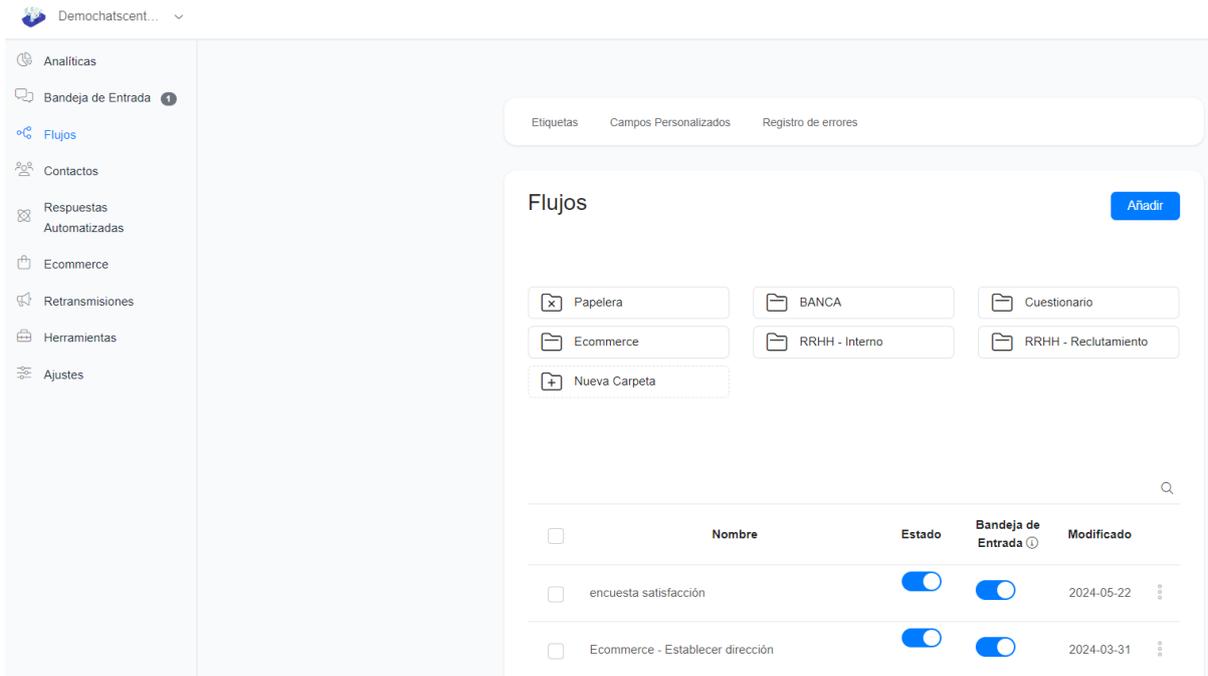
El módulo de Flujos permite gestionar los siguientes elementos:

- Flujos
- Etiquetas
- Campos personalizados
- Registro de errores

<input type="checkbox"/>	Nombre	Estado	Bandeja de Entrada	Modificado
<input type="checkbox"/>	encuesta satisfacción	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2024-05-22
<input type="checkbox"/>	Ecommerce - Establecer dirección	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2024-03-31

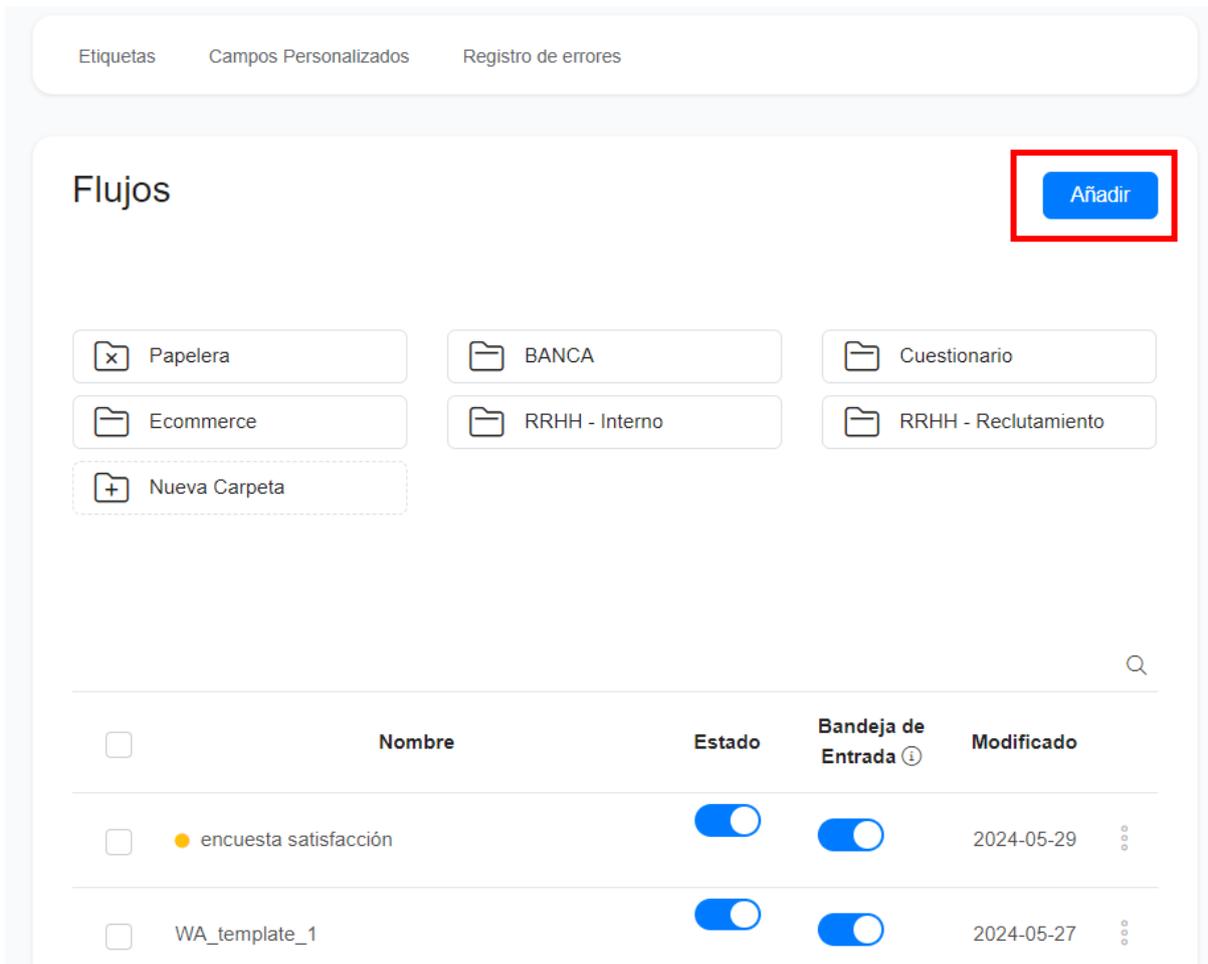
## Flujos

La sección de flujos ofrece un diseñador visual para automatizar procesos de atención, soporte y ventas.

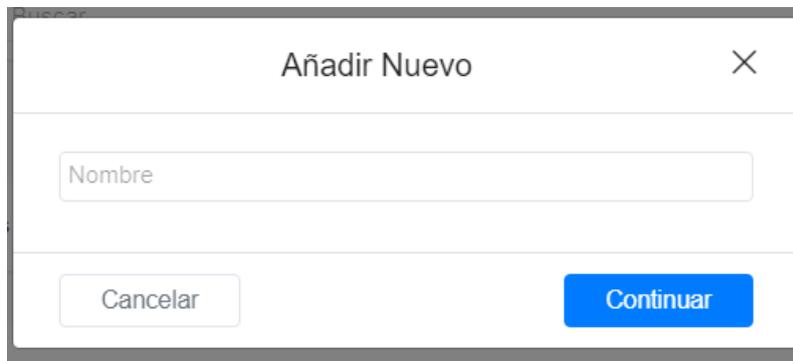


## Creación de Flujos

Para crear un flujo, hacer click en el botón **Añadir**

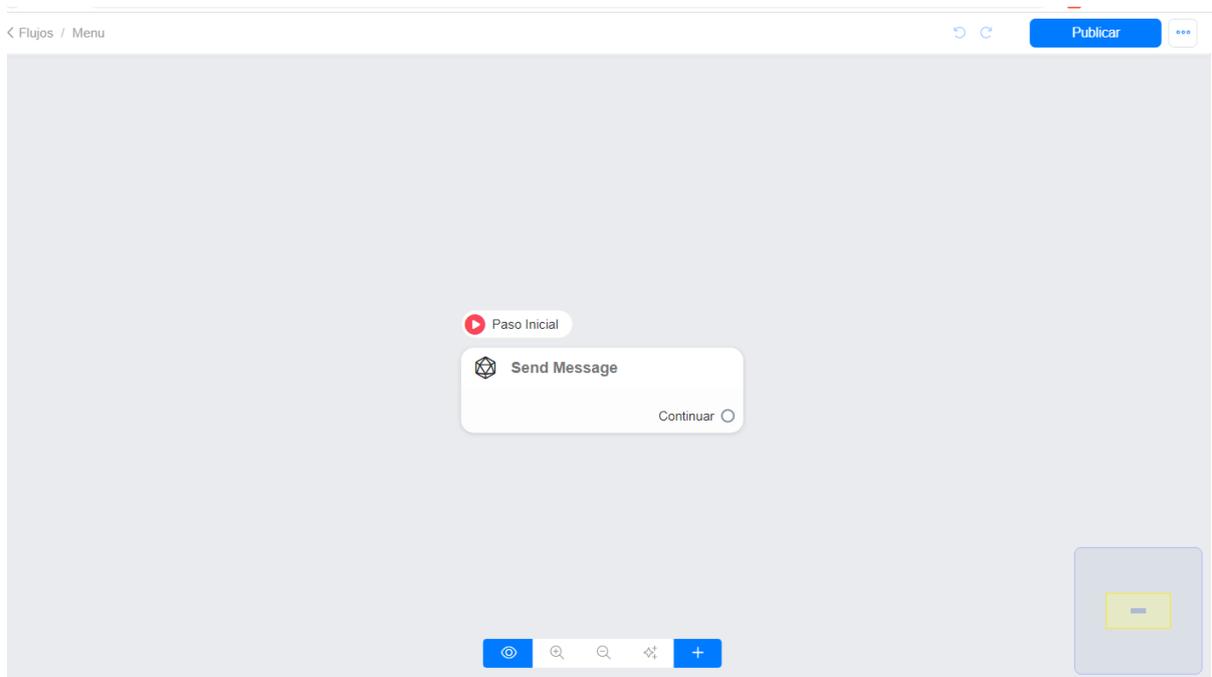


Se abrirá una ventana para ingresar el nombre de flujo. Luego de escribir el nombre hacer click en el botón **Continuar**



A modal window titled "Añadir Nuevo" with a close button (X) in the top right corner. Below the title is a text input field with the placeholder text "Nombre". At the bottom of the modal, there are two buttons: "Cancelar" on the left and "Continuar" on the right, which is highlighted in blue.

Se abrirá el editor visual para iniciar con la creación del flujo

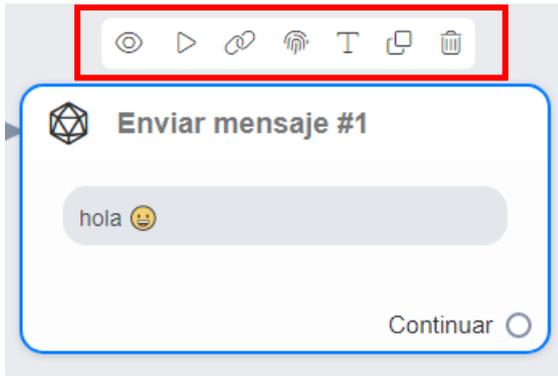


Por defecto, el flujo presenta un paso inicial que corresponde al envío de un mensaje.

En las siguientes secciones se explicarán los aspectos más destacados para el diseño de un flujo.

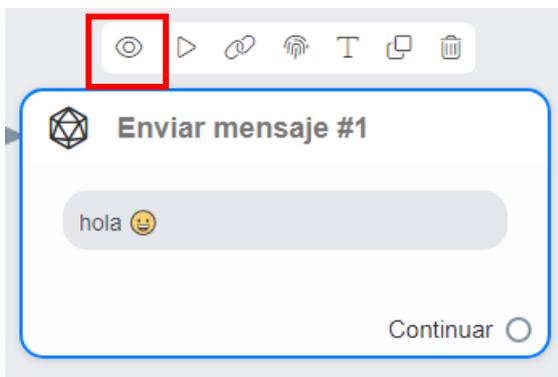
Acciones que se pueden realizar en un paso

Al poner el ratón sobre un paso, se habilitan un panel con iconos en la parte superior del paso, que corresponden a las acciones que se pueden realizar sobre él.



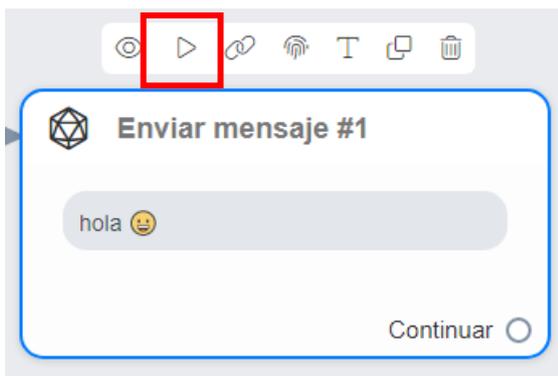
#### *Vista previa del paso*

Hacer click en el icono del ojo. Permite ver la ejecución del paso en el canal que se seleccione de entre los conectados a la plataforma.



#### *Establecer un paso como inicial*

Hacer click en el icono de Play. Convierte al paso en el primero que se ejecutará dentro del flujo. Este icono esta disponible solo si el paso no es el primero del flujo.

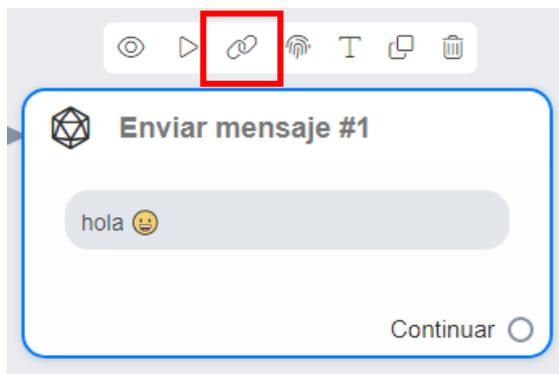


Luego de hacer click en el icono aparecerá el indicador de paso inicial



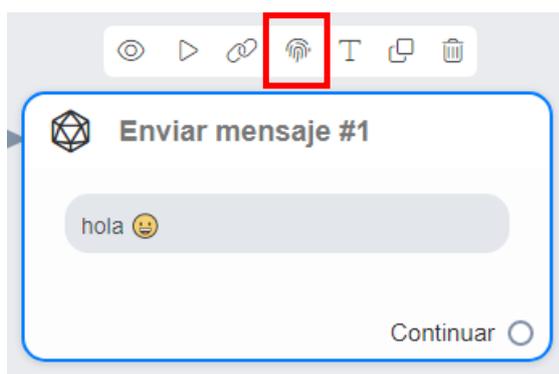
*Obtener enlace publicado del paso*

Hacer click en el icono de la cadena. Copia en el portapapeles la URL del paso publicado para ver la ejecución en el canal seleccionado de entre los conectados en la plataforma.



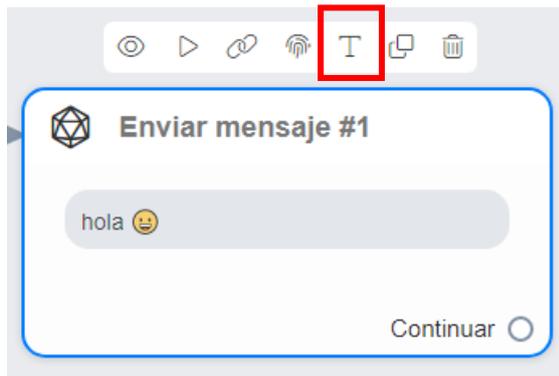
*Obtener ID del paso*

Hacer click en el icono de la huella digital. Copia en el portapapeles el id del paso (identificador único del paso)



### Renombrar un paso

Hacer click en el icono de la T. Se abrirá una ventana para renombrar el paso.

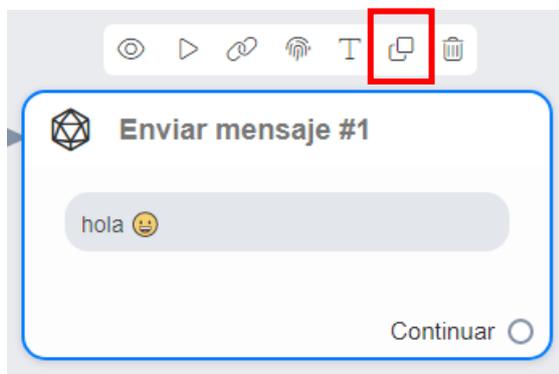


Luego de renombrar el paso, hacer click en el botón **Guardar**



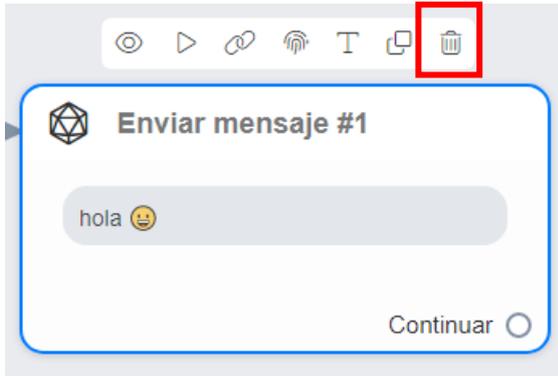
### Duplicar un paso

Hacer click en el icono de las dos paginitas. Creará una copia exacta del paso en el mismo flujo.



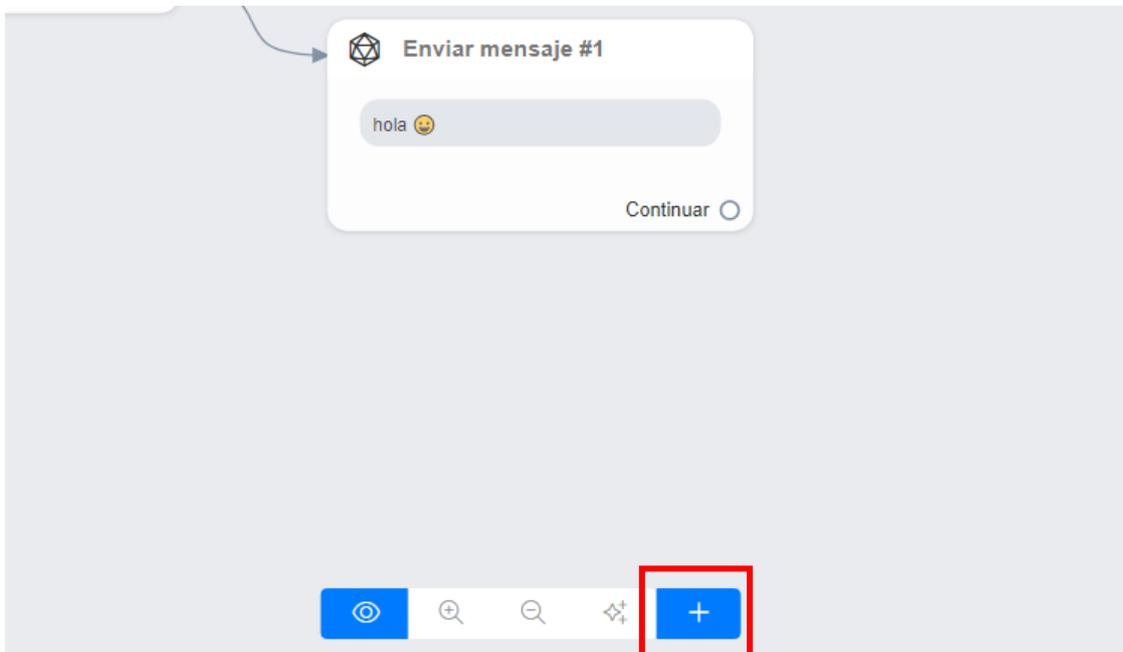
### Eliminar un paso

Hacer click en el icono del basurero. Eliminará el paso del flujo.

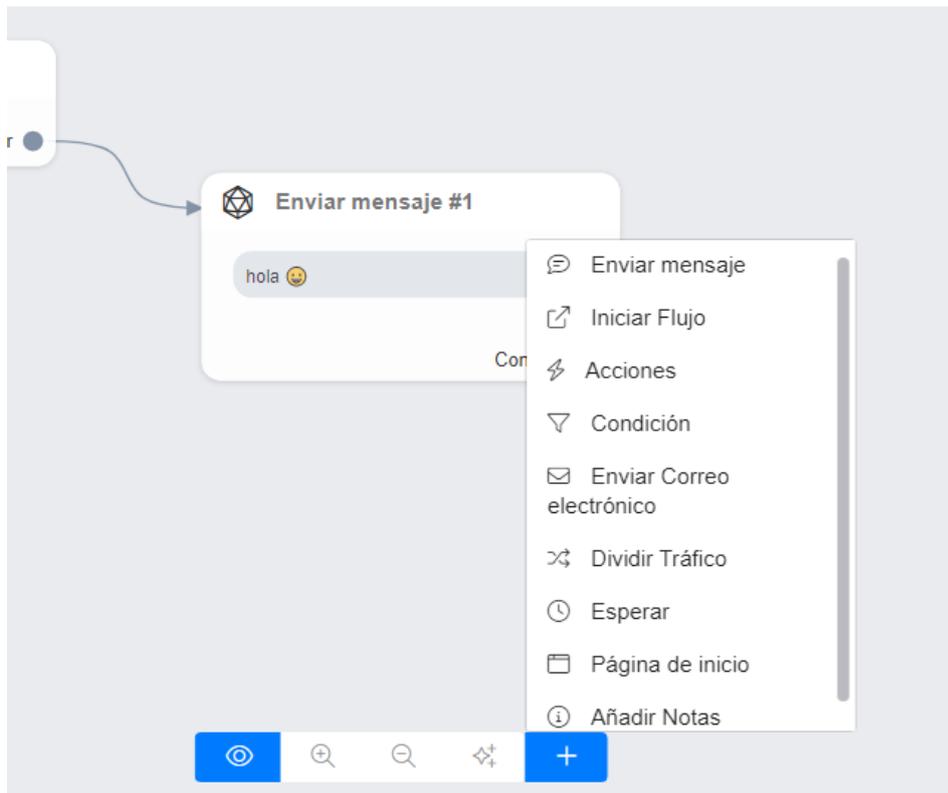


### Agregar pasos

Para agregar pasos, hacer click en el botón + que aparece en la parte inferior del diseñador de flujos. Se presentará un listado de los tipos de pasos disponibles.



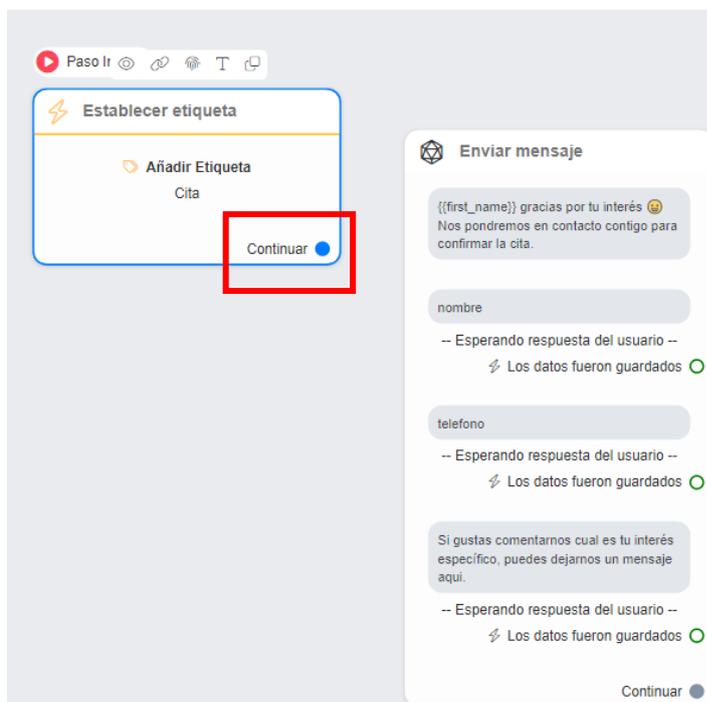
Al seleccionar uno de los tipos de pasos listados, se agregará una cajita al diseñador, que representará el paso. Es necesario configurar sus propiedades para que el paso sea 100% funcional. Revisar la sección anterior **Configurar las propiedades de un paso**



## Conectar pasos

Para conectar pasos:

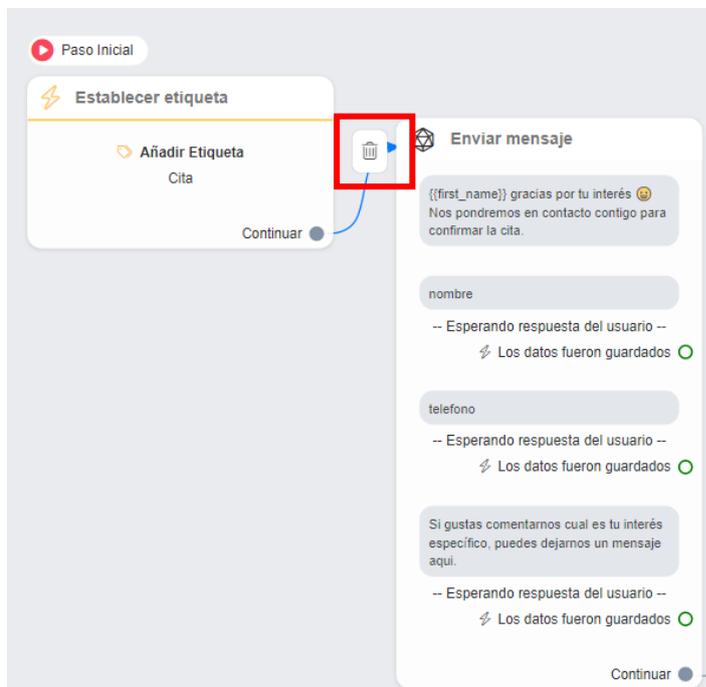
Paso 1: hacer click sobre la esquina inferior derecha del paso inicial justo en el círculo al lado de la palabra **Continuar**,



Paso 2: sostener el botón del ratón presionado y arrastrar hasta llegar al paso destino (éste se enmarcará en un borde azul) en ese momento soltar el botón del ratón para que la conexión quede creada.



Si se quiere eliminar la conexión, posicionar el ratón sobre la conexión, aparecerá un icono de basurero, hacer click sobre él.



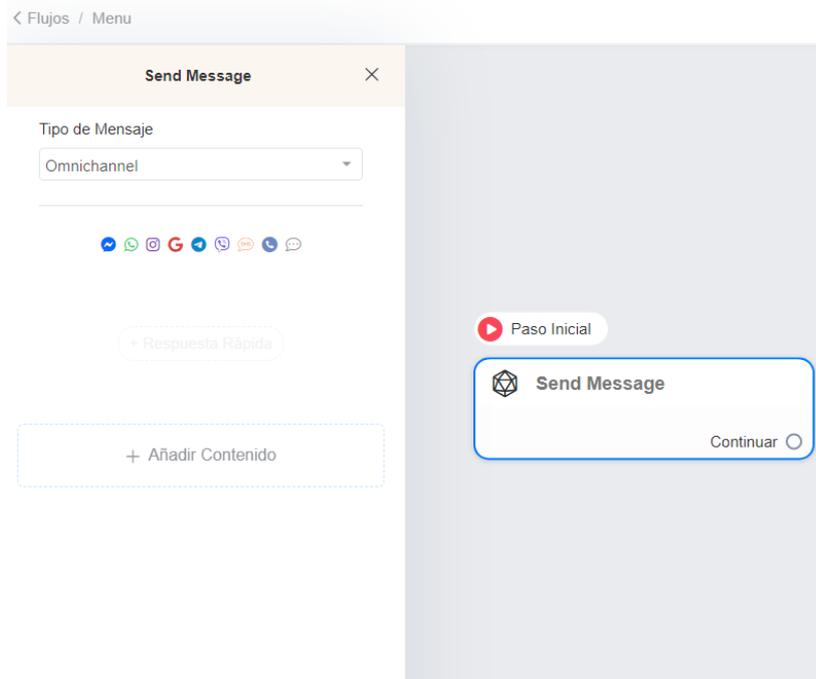
Configurar las propiedades de un paso

Para ver las propiedades del paso hacer click sobre él. Aparecerá un panel a la izquierda. Las propiedades que se pueden configurar variarán de acuerdo con el tipo de paso.

## Enviar Mensaje

Las propiedades que se pueden configurar son las siguientes:

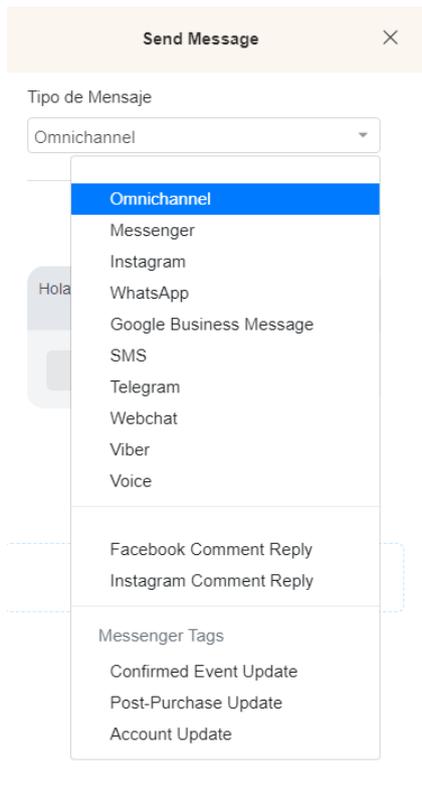
- Tipo de Mensaje
- Añadir Contenido



### Tipo de Mensaje

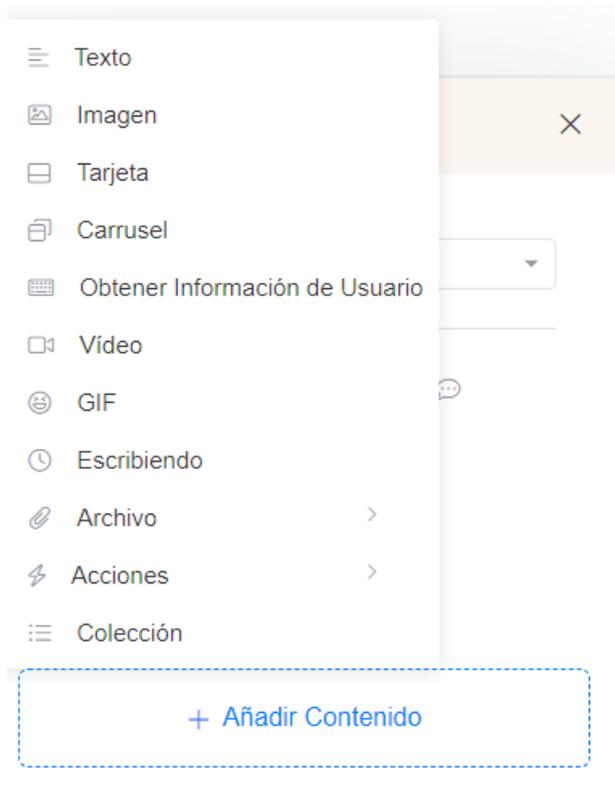
Esta propiedad está asociada a la capacidad que cada canal tiene para formatear los mensajes que se envían. Algunos canales como Facebook tienen elementos más enriquecidos como tarjetas y carruseles, que no se pueden visualizar en WhatsApp o Telegram.

Por defecto está seleccionado **Omnichannel**, es decir que el mensaje que se enviará se adecuará a todos los canales conectados a la plataforma de acuerdo con las limitantes de cada uno. Es decir que si se envía un carrusel, se verá en Facebook pero no en WhatsApp.



### Añadir Contenido

Hacer click en el botón **Añadir Contenido**, se presentará un listado de los tipos de contenido que se puede agregar.



Permite enviar estos tipos de contenido:

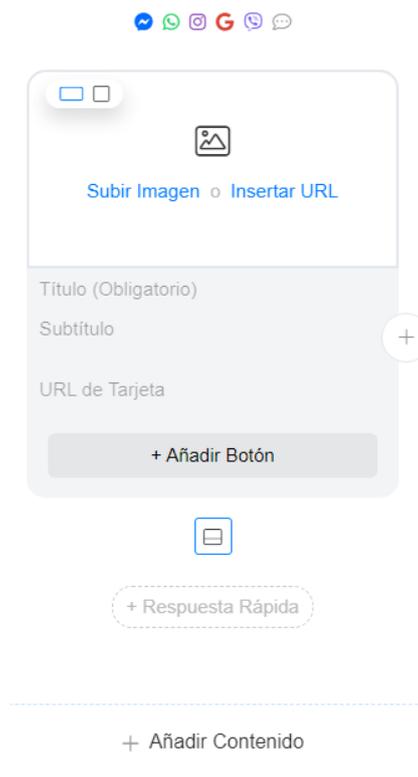
- Texto: acepta emojis y se pueden agregar botones



- Imagen: se puede subir una imagen de la computadora o ingresar una URL si está publicada



- Tarjeta: Permite agregar una o varias imágenes, las cuales puede subir de la computadora o ingresar una URL si está publicada. Para cada imagen se debe ingresar un título para la imagen. Opcionalmente se puede poner un subtítulo, una URL y agregar botones que realicen alguna acción (enviar un mensaje, abrir un sitio web o ejecutar otro paso o flujo) Para agregar más tarjetas, hacer click en el signo + que aparece a la derecha de la última tarjeta.  
Las tarjetas solo se pueden visualizar en los canales indicados en la parte superior.



- Carrusel: Permite agregar dos o más imágenes, las cuales puede subir de la computadora o ingresar una URL si está publicada. Para cada imagen se debe ingresar un título para la imagen. Opcionalmente se puede poner un subtítulo, una URL y agregar botones que realicen alguna acción (enviar un mensaje, abrir un sitio web o ejecutar otro paso o flujo) Para agregar más tarjetas al carrusel, hacer click en el signo + que aparece a la derecha de la última tarjeta. El carrusel solo se puede visualizar en los canales indicados en la parte superior.



- Obtener información del usuario: Permite agregar una pregunta para obtener una respuesta del usuario. En la caja de texto ingresar la pregunta. Luego hacer click en el botón editar para establecer el tipo de respuesta que se espera.



Se abrirá una ventana para definir:

- Tipo de respuesta (número, texto, imagen, archivo, email, fecha, etc.)
- Campo personalizado donde se guardará la respuesta. Si ya existe seleccionar de la lista, sino se puede crear uno en ese momento haciendo click en el link Añadir Nuevo

- Para algunos tipos de datos dará opción de poner un mensaje para notificar que el formato de la respuesta ingresada no es correcto y solicitar ingresarlo nuevamente.
- Etiqueta del botón para omitir la repuesta, por defecto es Saltar. Si se deja en blanco no permite dejar la pregunta sin responder.
- Indicar si después de un tiempo se permitirá omitir la respuesta.

The screenshot shows a configuration window titled "Obtener Información de Usuario" with a close button (X) in the top right corner. The window contains the following fields and options:

- Tipo de Respuesta:** A dropdown menu currently set to "Dirección Email".
- Guardar respuesta en un campo personalizado:** A dropdown menu currently set to "Email", with a link "Añadir Nuevo" next to it.
- Reintentar el mensaje si la respuesta no es válida:** A text input field containing the message: "Lo que ha introducido no es un email aceptado. Por Favor, inténtelo de nuevo".
- Etiqueta del botón Saltar:** A text input field containing the word "Saltar".
- Auto Saltar Después:** An unchecked checkbox.

At the bottom of the window, there are two buttons: "Cancelar" (light gray) and "Guardar" (blue).

- Video: se puede subir un video que se encuentre en la computadora o ingresar una URL si está publicado

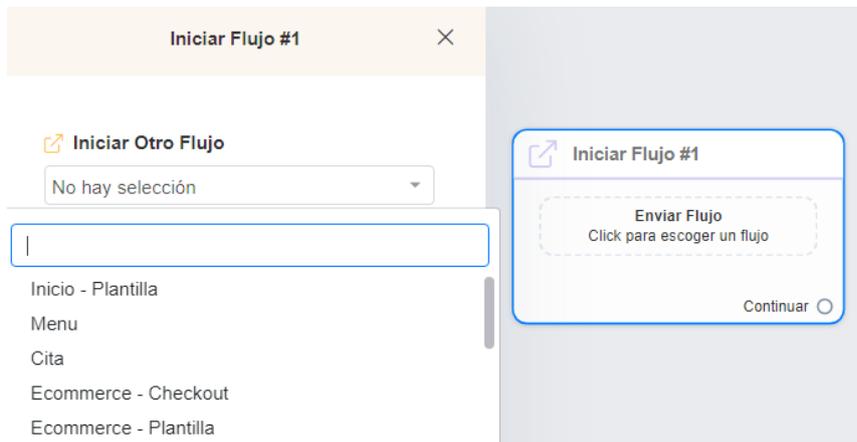


- Archivo: se puede subir un archivo que se encuentre en la computadora o



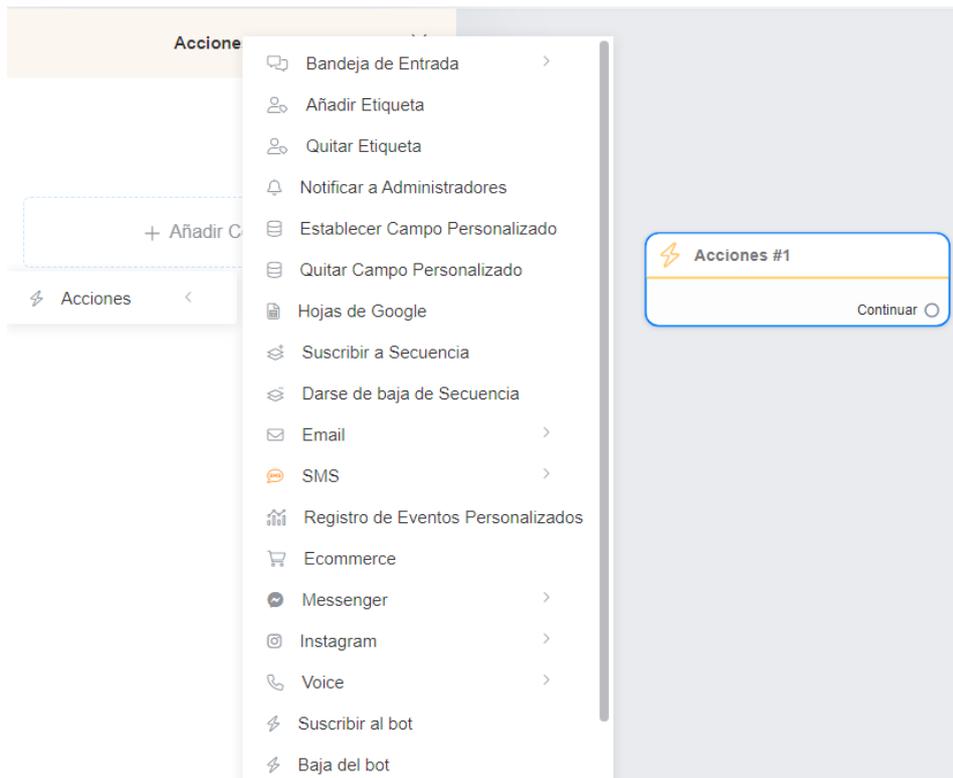
### Iniciar Flujo

Seleccionar de la lista desplegable el flujo que a iniciar.



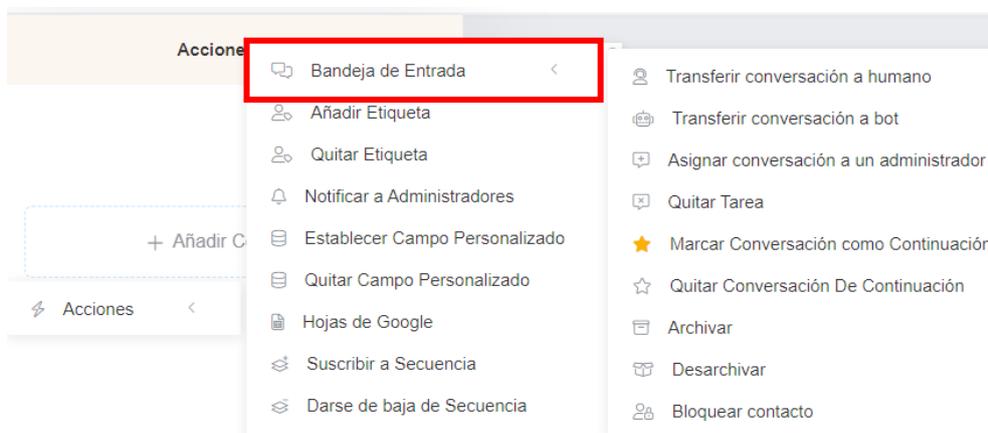
### Acciones

Hacer click en el botón **Añadir Contenido**, seleccionar la opción **Acciones**. Se mostrará un listado de acciones que se pueden realizar. Las propiedades a configurar dependerán de la acción seleccionada.



## Bandeja de Entrada

Permite automatizar las acciones que los agentes realizan en la Bandeja de Entrada.



## Añadir Etiqueta

Permite añadir una o varias etiquetas de las listas

### Añadir Etiqueta

- carrito enviado
- Cita
- Vip

### Quitar Etiqueta

Permite quitar una o varias etiquetas de las listadas

### Quitar Etiqueta

- carrito enviado
- Cita
- Vip

### Notificar a Administradores

Permite notificar por correo a uno o varios administradores o agentes de algún evento que requiere su atención.

### Notificar a Administradores

Texto de Notificación

### Establecer Campo Personalizado

Permite establecer un valor a un campo personalizado

Flujos / Menu

Acciones #1

Asignar a ---

+ Añadir Contenido

#### Establecer Campo Personalizado

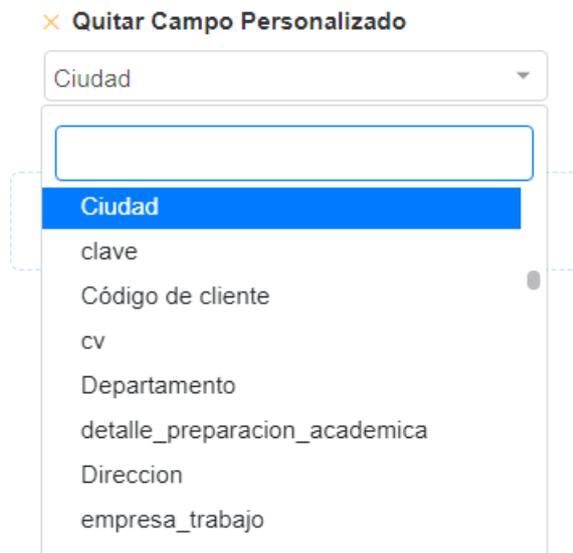
**Campos Personalizado** [Añadir Nuevo](#)

  
**Operación**  
**Valor**  

Cancelar Guardar

## Quitar Campo Personalizado

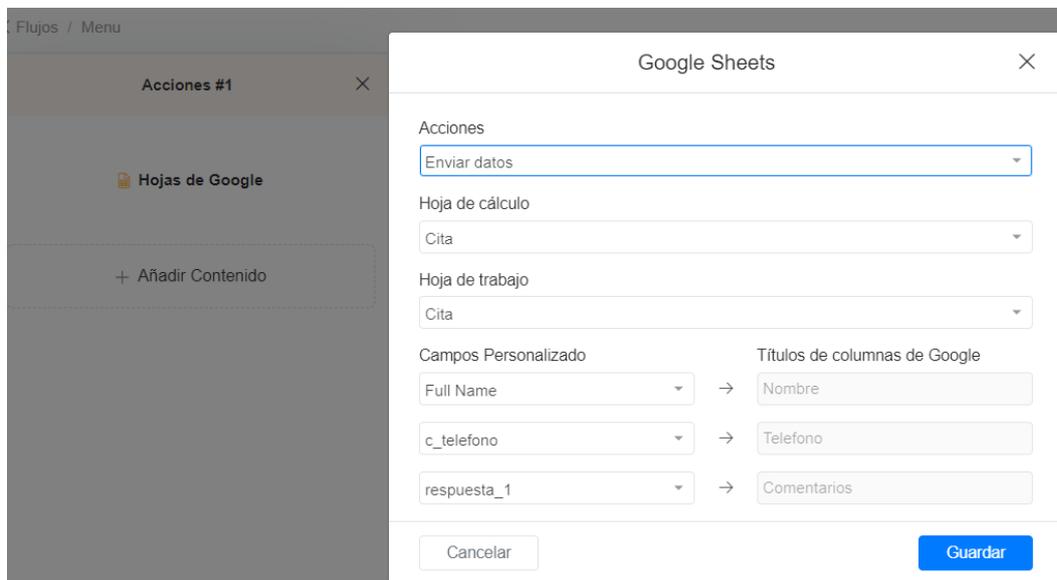
Permite eliminar el valor a un campo personalizado



## Hojas de Google

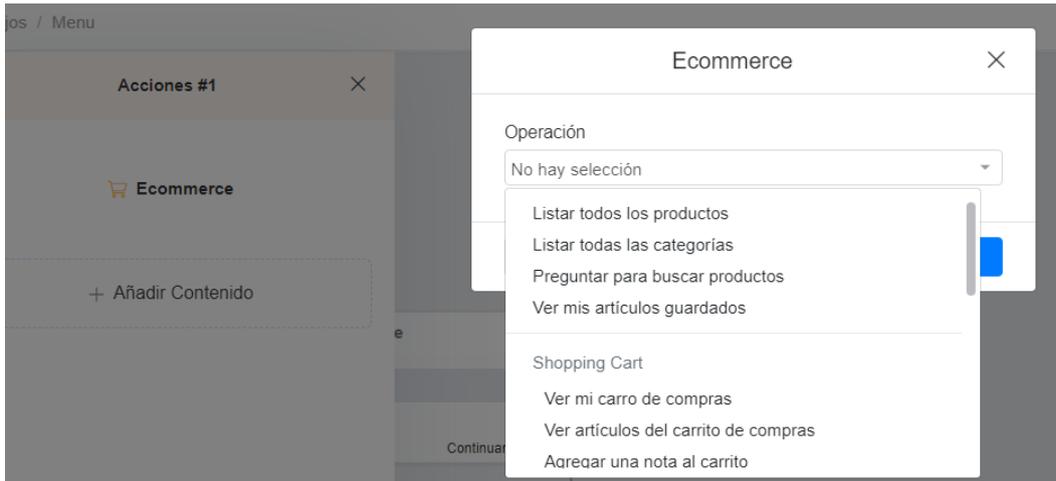
Permite integrarse con una hoja de Google Sheet para enviar datos, obtener una fila y actualizar o vaciar una fila.

Seleccionar la acción a realizar, la hoja de cálculo a usar (archivo), la hoja de trabajo y mapear las columnas de la hoja a campos personalizados.



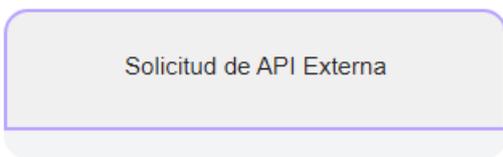
## Ecommerce

Permite seleccionar una acción asociada a la tienda en línea.

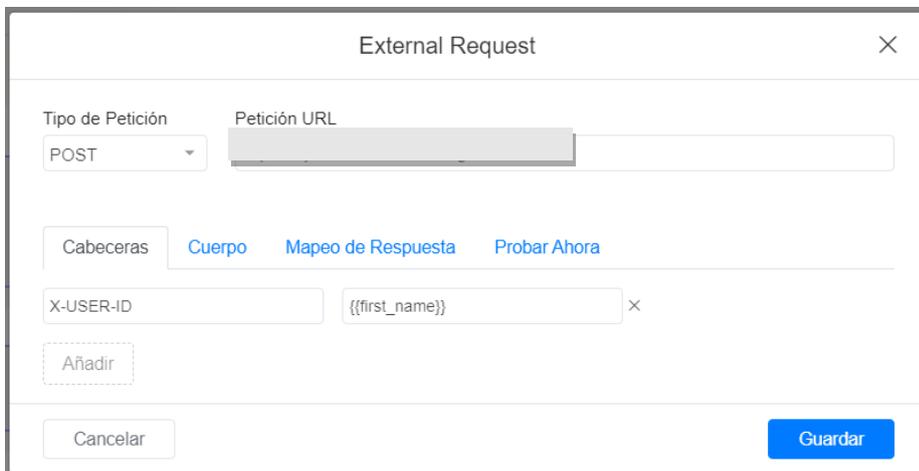


### Solicitud de API Externa

Permite hacer una llamada a un webhook para obtener o recibir información de sistemas externos.



Se debe establecer el tipo de petición, la URL y encabezados.



Si aplica, se debe ingresar el cuerpo de la petición en el formato que entienda el webhook

External Request

Tipo de Petición: POST

Petición URL: [Redacted]

Cabeceras | **Cuerpo** | Mapeo de Respuesta | Probar Ahora

Todos los datos de contacto  JSON  Form-encoded

```
{
  "queryResult": {
    "action": "smart_menu_plaza",
    "parameters": {
      "area": "{{opcion_menu_area}}",
      "tipo_contrato": "{{opcion_menu_tipo_contrato}}"
    }
  }
},
```

Cancelar Guardar

Si el webhook regresa alguna respuesta se puede mapear a campos personalizados para su posterior uso en el flujo

External Request

Tipo de Petición: POST

Petición URL: [Redacted]

Cabeceras | Cuerpo | **Mapeo de Respuesta** | Probar Ahora

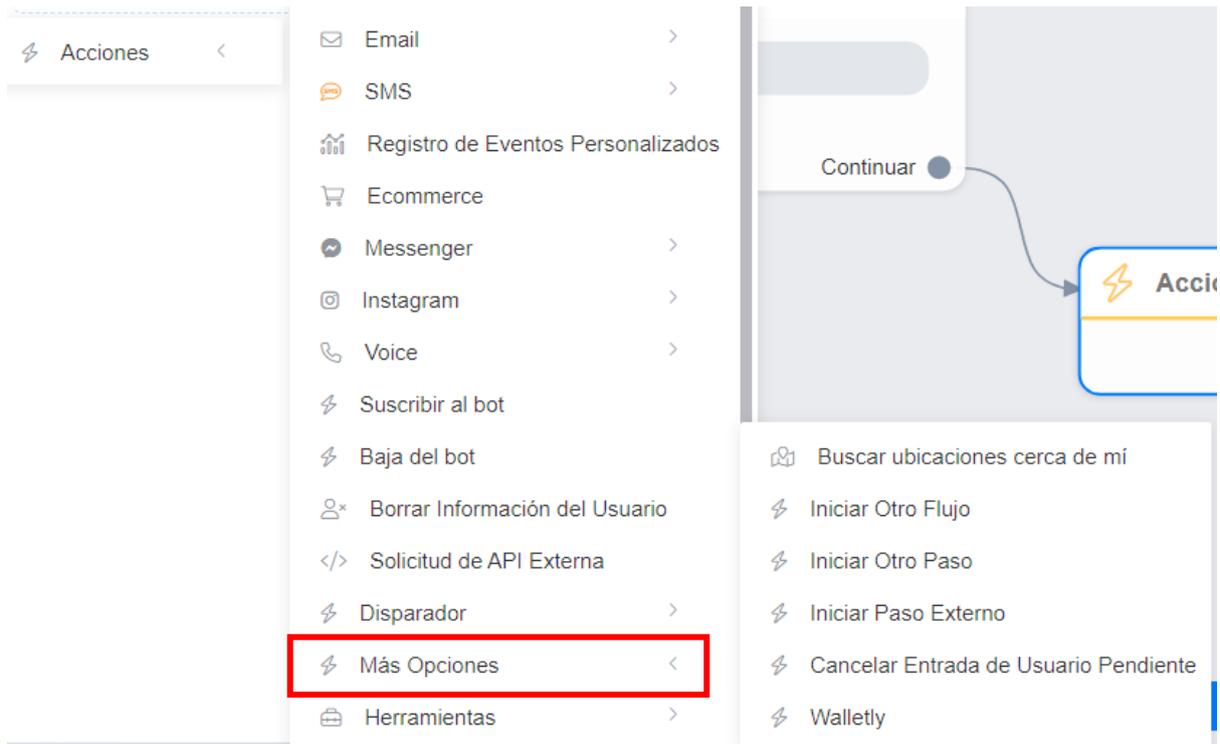
JSONPath ⓘ	Guardar en Campo Personalizado
\$.messages[0].message1.text1	respuesta_1 ×
\$.messages[1].message1.text1	respuesta_2 ×
\$.messages[1].message1.indice	indice ×

Añadir

Cancelar Guardar

### Más Opciones

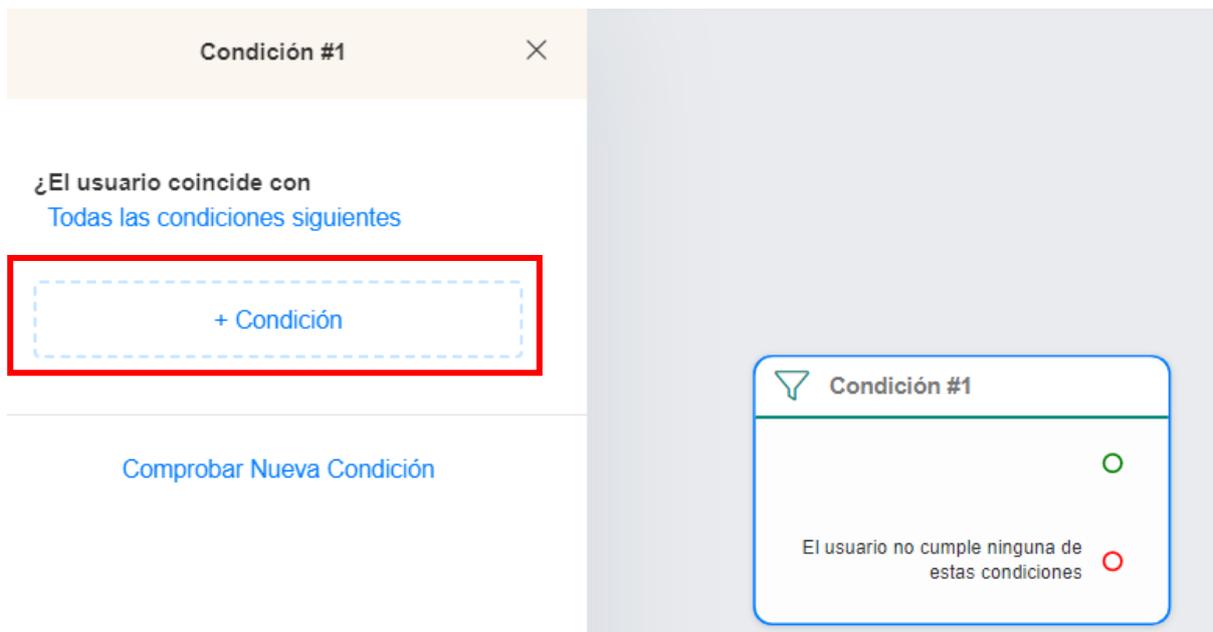
Permite realizar acciones como iniciar otro flujo, otro paso o un paso externo



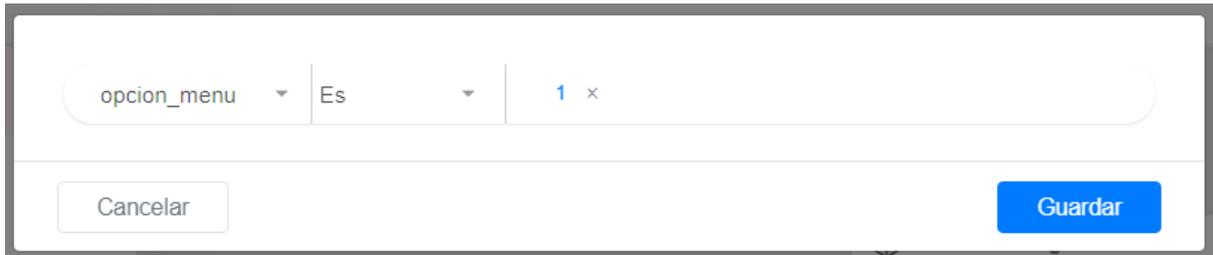
### Condición

Permite evaluar una condición basado en campos personalizados, etiquetas, variables del sistema y eventos.

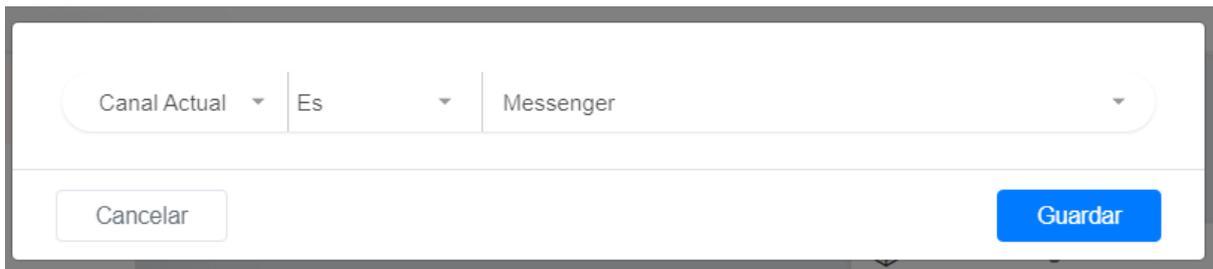
Para agregar una condición hacer click en el botón **Condición**



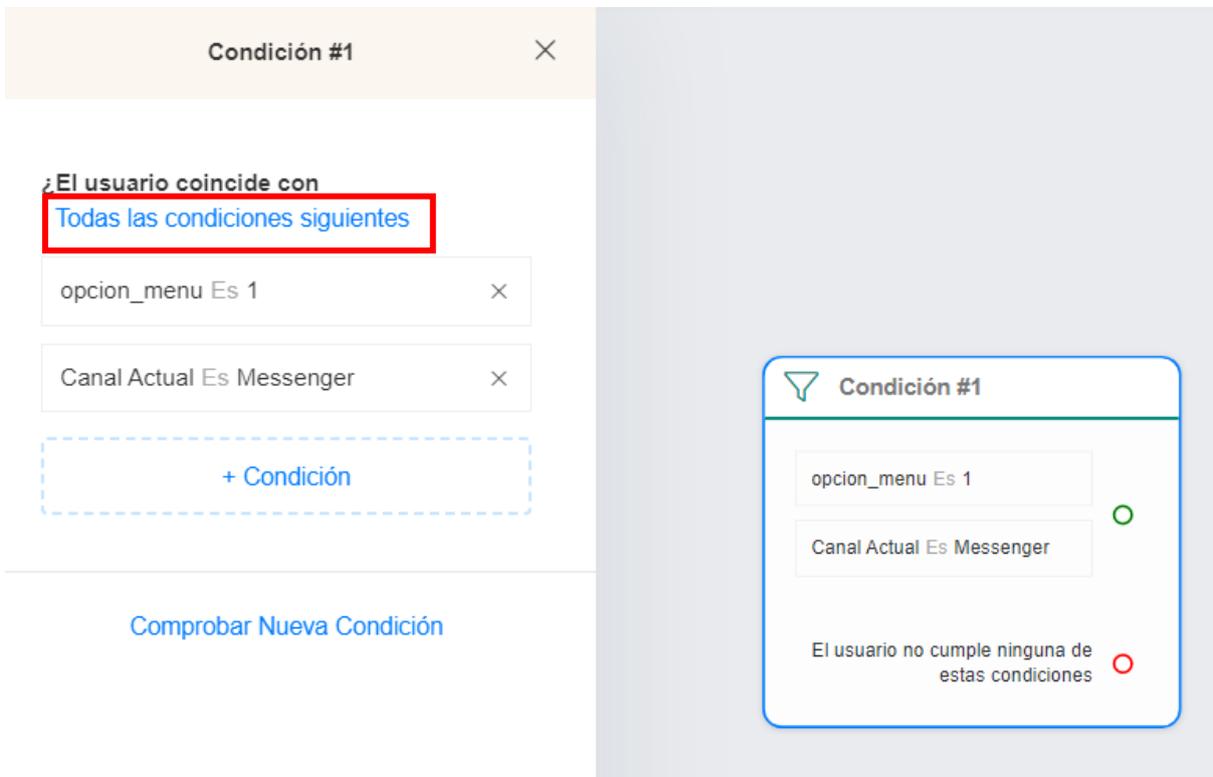
Se abrirá una ventana para formular la condición. Al finalizar, hacer click en el botón **Guardar**



Para agregar otra condición al mismo bloque de condiciones, hacer click nuevamente en el botón **Condición** y establecer la condición.



Por defecto, se deben cumplir todas las condiciones del bloque para que éste se evalúe como cierto. Haciendo click sobre el link **Todas las condiciones siguientes**, cambia el criterio a **Cualquiera de las siguientes condiciones**, es decir que al menos una de las condiciones del bloque debe cumplirse para que éste se evalúe como cierto.



Para agregar otro bloque de condiciones hacer click en el link **Comprobar Nueva Condición**

Condición #1
✕

¿El usuario coincide con  
Todas las condiciones siguientes

opcion\_menu Es 1
✕

Canal Actual Es Messenger
✕

+ Condición

Comprobar Nueva Condición

Condición #1
✕

opcion\_menu Es 1
○

Canal Actual Es Messenger
○

El usuario no cumple ninguna de estas condiciones ○

Se habilitará otro bloque para ingresar las condiciones, según lo explicado previamente.

Condición #1
✕

¿El usuario coincide con  
Cualquiera de las siguientes condiciones

opcion\_menu Es 1
✕

Canal Actual Es Messenger
✕

+ Condición

¿El usuario coincide con  
Todas las condiciones indicadas debajo?

+ Condición

Comprobar Nueva Condición

Condición #1
✕

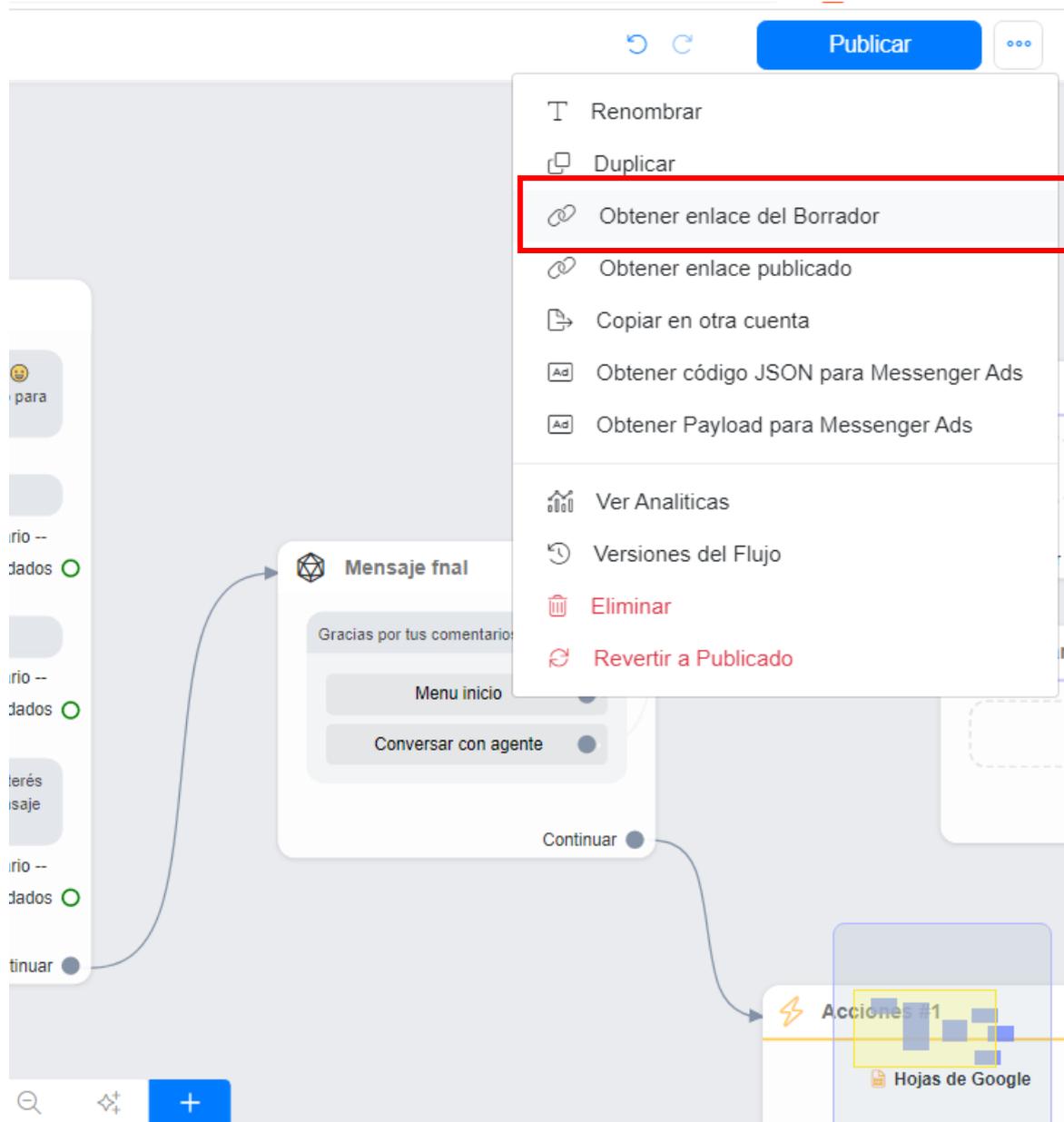
opcion\_menu Es 1
○

Canal Actual Es Messenger
○

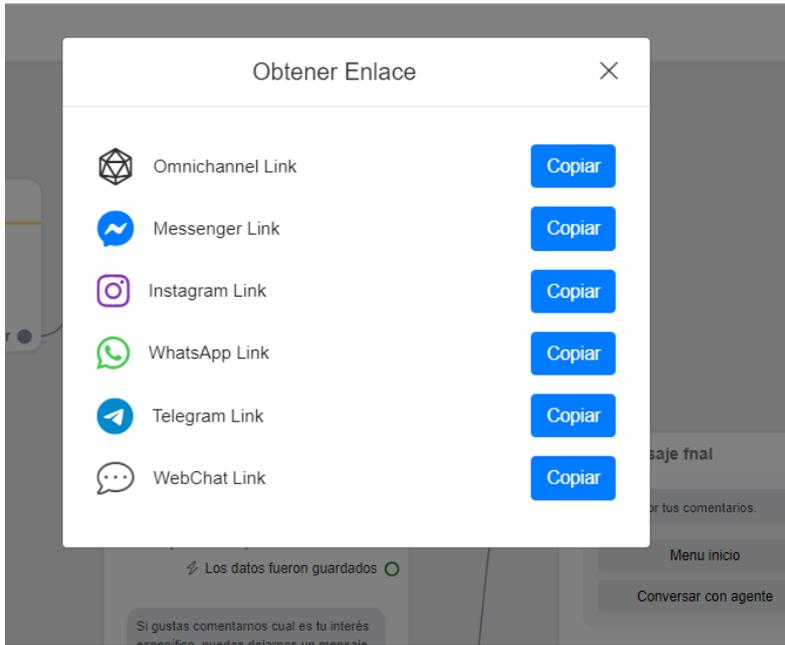
El usuario no cumple ninguna de estas condiciones ○

## Probar un flujo

Para probar un flujo que está en desarrollo, se puede generar un link para probarlo en cualquiera de los canales conectados a la plataforma antes de publicarlo. Para generar ese link de pruebas, hacer click sobre el botón de los 3 puntitos que aparece en la esquina superior derecha del diseñador de flujos. Se presentará un menú de opciones, seleccionar **Obtener enlace del Borrador**



Se presentará la lista de canales conectados a la plataforma para copiar en el portapapeles el link del canal en el que se quiere probar el flujo. Ese link se debe pegar en un navegador para iniciar con la prueba.



### Publicar un flujo

Para publicar un flujo, hacer click sobre el botón **Publicar** que aparece en la esquina superior derecha del diseñador de flujos.

