

Clarabot

Catálogo de características para equipos comerciales y técnicos

Este catálogo reúne las capacidades descritas para Clarabot en la documentación de producto, versión 2.4, y el sitio de VRWEB. Cada característica presenta primero su utilidad comercial y luego su alcance funcional.

Las capacidades disponibles se organizan por área. Las funciones anunciadas en desarrollo se identifican al final y no se presentan como prestaciones vigentes.

Contenido

01. Organización y administración de la plataforma
02. Conversación e identidad del asistente
03. Documentos, sitios web y búsqueda
04. Conocimiento compartido y alcance de recursos
05. Bases de datos y conexiones
06. Integración e-commerce y consulta de catálogos
07. Sincronización y filtros de PrestaShop
08. Etapas y flujos conversacionales
09. Identificación conversacional de usuarios
10. Canales de mensajería
11. Widget web y presentación de respuestas
12. Atención humana, tareas y notificaciones
13. Analíticas y reportes
14. Reportes periódicos por email
15. Roles, acceso y protección de datos
16. API, procesamiento y confiabilidad
17. Implementación, despliegue y aplicaciones
18. Capacidades anunciadas en desarrollo



01. Organización y administración de la plataforma

01.01 Plataforma central

Administración común de la infraestructura y los recursos que sostienen el servicio.

La plataforma central aloja la infraestructura y los recursos compartidos. Los superusuarios disponen de acceso total para su administración.

01.02 Espacios por empresa

Gestión independiente de los asistentes y la información de cada organización.

Cada empresa tiene un espacio separado para sus chatbots y recursos. Las empresas no pueden ver ni acceder a los datos de otras empresas.

01.03 Múltiples chatbots por empresa

Asistentes especializados para ventas, soporte, recursos humanos u otros objetivos.

Una empresa puede crear varios chatbots, cada uno con configuración, recursos, identidad e instrucciones propios.

01.04 Gestión del ciclo de vida de los chatbots

Autonomía para administrar los asistentes según las necesidades de la operación.

El panel permite crear, editar, eliminar, activar y desactivar chatbots, configurar sus instrucciones y revisar estadísticas individuales.

01.05 Dashboard administrativo

Visión general para supervisar la actividad y acceder a las funciones principales.

El panel muestra estadísticas en tiempo real, accesos rápidos, actividad global e indicadores de salud del sistema.

01.06 Administración de recursos

Control central sobre el contenido que utiliza la atención automatizada.

Permite subir y organizar documentos, incorporar sitios, configurar bases de datos, actualizar o eliminar contenidos y observar el progreso de indexación.

01.07 Capacidad de crecimiento

Expansión de los asistentes y recursos a medida que crece la organización.

La descripción del sistema contempla empresas, chatbots, usuarios y contenidos sin un límite funcional declarado, además de miles de conversaciones simultáneas. La capacidad operativa depende del despliegue y de los recursos asignados.

02. Conversación e identidad del asistente

02.01 Comprensión del lenguaje natural

Consultas expresadas con palabras propias, sin exigir comandos técnicos.

La IA interpreta lenguaje natural y genera respuestas contextuales para orientar al usuario según el propósito y las instrucciones del chatbot.

02.02 Memoria del diálogo

Continuidad al responder preguntas de seguimiento dentro de una conversación.

El asistente conserva el contexto conversacional para relacionar mensajes sucesivos y mantener el hilo del intercambio.

02.03 Atención permanente y simultánea

Autoservicio fuera del horario del equipo y atención de varias consultas a la vez.

La atención automatizada está disponible 24/7 y admite múltiples conversaciones simultáneas, según la capacidad del entorno desplegado.

02.04 Ocho idiomas

Atención de públicos que interactúan en distintos idiomas.

La documentación enumera español, inglés, francés, alemán, portugués, italiano, chino y japonés. El idioma de interacción se configura para el asistente.

02.05 Instrucciones y reglas de negocio

Respuestas alineadas con los objetivos y criterios de la organización.

Cada chatbot puede tener instrucciones específicas, reglas de negocio y un nivel de detalle definido para orientar su comportamiento.

02.06 Tono de voz

Comunicación coherente con la marca y el público de cada asistente.

Permite configurar un tono formal, casual, técnico, amigable u otro estilo mediante las instrucciones del chatbot.

02.07 Modelo y parámetros de IA

Ajuste del comportamiento y extensión de las respuestas según el caso de uso.

Se puede seleccionar el modelo de IA, controlar la temperatura y establecer un límite de tokens por respuesta. El sistema descrito utiliza IA de OpenAI y contempla GPT-4o-mini para conversación.

02.08 Identidad visual y bienvenida

Una experiencia reconocible para cada empresa o departamento.

Cada asistente admite logo, título y mensaje de bienvenida propios, junto con una presentación adaptable al sitio web.

03. Documentos, sitios web y búsqueda

03.01 Documentos como fuente de conocimiento

Consulta de manuales, políticas y catálogos desde el chat.

Admite PDF, Microsoft Word DOCX y texto plano TXT. El contenido se lee, procesa, indexa y busca automáticamente para apoyar las respuestas.

03.02 Procesamiento automático de documentos

Menos trabajo manual para incorporar nuevos contenidos a los asistentes.

La indexación comienza al subir los documentos y permite administrar su organización, actualización y eliminación desde el panel.

03.03 Indexación de sitios web

Disponibilidad de la información publicada en el sitio o páginas de ayuda.

El sistema rastrea páginas y procesa su contenido para incorporarlo al conocimiento del chatbot, dentro del alcance configurado.

03.04 Detección de idioma del contenido web

Aprovechamiento de sitios con información en varios idiomas.

Durante el rastreo se detecta el idioma de cada página para el procesamiento del contenido.

03.05 Reindexación programada

Conocimiento actualizado con menos intervención del equipo.

El contenido web puede volver a rastrearse de forma programada. El procesamiento contempla detección de cambios, actualizaciones y reintentos ante errores.

03.06 Seguimiento de rastreo e indexación

Visibilidad de los procesos que preparan el conocimiento del asistente.

El panel muestra progreso en tiempo real, estado de procesos y detalle de los trabajos de rastreo e indexación, incluidos errores y finalización.

03.07 Búsqueda semántica

Resultados relacionados con la necesidad del usuario, incluso cuando utiliza otras palabras.

La búsqueda considera el significado de la consulta mediante embeddings y una base vectorial, con selección y ordenamiento de resultados relevantes.

03.08 Combinación de fuentes

Respuestas con contexto procedente de distintas partes del negocio.

La recuperación puede combinar múltiples fuentes de información y utilizar el contenido disponible para la empresa, el chatbot y la etapa correspondiente.

03.09 Imágenes con búsqueda semántica

Recursos visuales accesibles desde la experiencia conversacional.

La documentación contempla imágenes con búsqueda semántica, disponibilidad compartida y presentación en línea dentro de las respuestas.

04. Conocimiento compartido y alcance de recursos

04.01 Conocimiento a nivel de empresa

Una actualización del contenido corporativo sirve a todos los asistentes de la organización.

Los recursos con alcance Empresa quedan disponibles automáticamente para todos sus chatbots, sin repetir su configuración individual.

04.02 Conocimiento específico por chatbot

Especialización de la atención sin mezclar información de distintas áreas.

Los recursos con alcance Chatbot están disponibles únicamente para el asistente al que se asignan.

04.03 Conocimiento por etapa

Información pertinente al momento del proceso que vive el usuario.

Los recursos con alcance Etapa se utilizan en una fase específica del flujo conversacional.

04.04 Tipos de recursos compartidos

Administración transversal de las conexiones y contenidos comunes.

Pueden compartirse documentos, sitios web, imágenes, conectores de bases de datos, acciones automatizadas e integraciones API y e-commerce.

04.05 Selector e indicadores de alcance

Claridad al decidir dónde estará disponible cada recurso.

Los formularios incluyen un selector visual de alcance y los listados muestran indicadores Empresa, Chatbot o Etapa según corresponda.

04.06 Panel y API de conocimiento empresarial

Gestión centralizada del conocimiento corporativo desde la plataforma o integraciones.

Cada empresa dispone de una sección dedicada al conocimiento compartido. La documentación contempla una API para administrarlo a nivel de empresa.

04.07 Búsqueda combinada de conocimiento

Uso conjunto de información corporativa y especializada durante la atención.

En cada conversación se combina automáticamente el conocimiento de empresa con el del chatbot, respetando el alcance configurado.

05. Bases de datos y conexiones

05.01 Conectores de bases de datos

Acceso conversacional a información que ya existe en los sistemas del negocio.

La plataforma admite conexiones con PostgreSQL, MySQL, SQL Server, Oracle, SQLite y otros motores contemplados por la integración.

05.02 Consultas en lenguaje natural

Usuarios que obtienen información sin escribir consultas SQL.

El asistente interpreta la solicitud en lenguaje natural y consulta los datos empresariales mediante el conector configurado.

05.03 Consulta de datos en tiempo real

Respuestas basadas en el estado actual de los sistemas conectados.

Los conectores pueden obtener información directamente de las bases de datos, según la conexión y los permisos definidos.

05.04 Conectores por alcance

Reutilización o especialización de los accesos a datos según el proceso.

Los conectores pueden compartirse en la empresa o asignarse a un chatbot o etapa para disponer de datos en el contexto correspondiente.

05.05 Consultas SQL de solo lectura

Consulta de información sin habilitar cambios de datos a través de este mecanismo.

La ejecución SQL admite únicamente SELECT y bloquea escrituras, borrados y modificaciones de estructura.

05.06 Protección de credenciales de conexión

Menor exposición de los accesos utilizados para consultar sistemas empresariales.

Las cadenas de conexión se almacenan con cifrado fuerte y las credenciales de las bases de datos no se exponen por la API.

06. Integración e-commerce y consulta de catálogos

06.01 Conexión con PrestaShop y Shopify

Asistentes comerciales conectados con los productos de la tienda.

La plataforma contempla integraciones mediante API REST con PrestaShop y Shopify. Las capacidades de sincronización detalladas en la documentación se describen principalmente para PrestaShop.

06.02 Descarga de productos desde PrestaShop

Incorporación del catálogo sin transcribir cada producto manualmente.

La integración obtiene los productos desde la API de PrestaShop y prepara su información para las consultas del asistente.

06.03 Repositorio unificado de productos

Comparación y análisis de productos sobre una base común de información.

La sincronización genera un documento unificado de productos y un catálogo CSV completo con datos como nombre, precio, stock, marca, categorías y características técnicas.

06.04 Búsqueda semántica de productos

Localización de artículos a partir de necesidades o descripciones del usuario.

La consulta del catálogo utiliza búsqueda vectorial para recuperar productos relacionados con el significado de la pregunta.

06.05 Búsqueda exacta por código

Respuesta a consultas comerciales que identifican un producto específico.

Permite buscar por SKU, referencia o código de producto y distinguir estas consultas de búsquedas generales.

06.06 Comparaciones, listados y filtros conversacionales

Orientación en decisiones de compra que requieren revisar un conjunto de productos.

La IA detecta comparaciones, solicitudes de listados y consultas por rangos o filtros, e incorpora el catálogo completo cuando la pregunta lo requiere.

06.07 Inyección selectiva del catálogo CSV

Contexto completo para consultas que dependen de la coherencia del conjunto de productos.

El CSV no se indexa en el buscador vectorial. Se incorpora directamente al contexto de la IA cuando se necesita para comparaciones, listados, códigos o filtros; en búsquedas semánticas simples se utiliza la recuperación vectorial.

06.08 Tarjetas visuales de producto

Información comercial comprensible dentro del chat.

Las respuestas pueden mostrar tarjetas con imagen, precio y descripción, junto con enlaces directos a la página del producto.

06.09 Idioma, moneda y precios

Presentación del catálogo adecuada al mercado atendido.

Se configura idioma para productos multilingües, moneda y formato de precios.

07. Sincronización y filtros de PrestaShop

07.01 Filtro de productos activos

Catálogo conversacional centrado en los artículos habilitados en la tienda.

Por defecto se sincronizan solo productos activos de PrestaShop. La configuración contempla incluir productos inactivos en casos especiales.

07.02 Filtro de stock

Selección de productos según su disponibilidad para la estrategia de atención.

Permite excluir productos con cantidad igual a cero. El filtro de stock se configura por integración.

07.03 Exclusión de categorías

Control sobre las familias de productos que consulta el asistente.

Se pueden excluir categorías por ID. Los filtros se aplican antes del enriquecimiento de los productos.

07.04 Sincronización incremental

Procesamiento de catálogos extensos con menor carga de memoria.

Los productos se procesan uno a uno y se indexan tras obtener cada artículo, en lugar de cargar todo el catálogo de forma masiva en memoria.

07.05 Progreso y fases de sincronización

Seguimiento claro del avance de la actualización del catálogo.

El panel muestra productos procesados, total y porcentaje, además de fases de obtención de IDs, procesamiento y finalización.

07.06 Reanudación de sincronizaciones

Continuidad del trabajo cuando una actualización se interrumpe.

El proceso puede reanudarse desde el punto alcanzado en una sincronización interrumpida.

07.07 Logs por producto

Diagnóstico de problemas y comprensión de las exclusiones del catálogo.

Se registran éxitos, fallos y productos saltados, con el motivo asociado a cada elemento.

07.08 Modo de prueba

Validación de la configuración antes de procesar el catálogo completo.

Permite establecer un límite de productos para probar la integración y ajustar filtros.

07.09 Sincronización automática programada

Actualización recurrente del catálogo con menos intervención operativa.

La integración contempla un programador en segundo plano para ejecutar sincronizaciones automáticas según su configuración.

08. Etapas y flujos conversacionales

08.01 Etapa inicial y múltiples etapas

Organización del recorrido del usuario según el objetivo de atención.

Cada chatbot inicia con una etapa Inicio por defecto y admite etapas adicionales para construir un flujo de negocio.

08.02 Instrucciones y recursos por etapa

Respuestas adaptadas a cada fase de la conversación.

Las etapas pueden tener instrucciones, documentos, sitios web, conectores, integraciones API y acciones automatizadas propios.

08.03 Transiciones automáticas con IA

Avance del diálogo según las respuestas del usuario.

Se configuran transiciones e instrucciones para su evaluación. Un motor de IA dedicado determina cuándo corresponde cambiar de etapa.

08.04 Historial de transiciones

Trazabilidad del recorrido de cada conversación.

Los cambios de etapa se registran con fecha y hora, y el listado de conversaciones permite visualizar la etapa actual.

08.05 Métricas por etapa

Detección de puntos donde los usuarios abandonan o encuentran dificultades.

La documentación contempla métricas por etapa y seguimiento de las transiciones para revisar la efectividad del flujo.

08.06 Flujos de ventas y compra

Orientación desde el interés inicial hasta la preparación de una oportunidad comercial.

Las etapas permiten configurar bienvenida, calificación, presentación y captura de contacto; o exploración, comparación, decisión y enlaces a productos o vendedor.

08.07 Flujos de soporte y onboarding

Guías paso a paso para resolver consultas o acompañar una incorporación.

Se pueden organizar etapas de identificación, diagnóstico, solución y seguimiento; o bienvenida, registro, configuración y activación.

08.08 Encuestas y feedback conversacional

Recopilación de opiniones mediante un recorrido estructurado dentro del chat.

Las etapas permiten preparar introducción, secuencia de preguntas, comentarios y cierre del diálogo.

08.09 Flujos de orientación en salud

Organización de información inicial para procesos de orientación y derivación.

El texto de producto incluye el triaje como caso de uso configurable mediante síntomas, antecedentes, urgencia y derivación. Esta descripción no acredita una función clínica validada ni diagnóstico autónomo.

08.10 Configuración sin programación del flujo

Autonomía para ajustar recorridos a cambios del negocio.

Las etapas, instrucciones, recursos y transiciones se configuran desde la plataforma, sin programar un flujo específico para cada conversación.

09. Identificación conversacional de usuarios

09.01 Campos de identificación configurables

Captura de datos relevantes para ventas, soporte y registro dentro del diálogo.

Se definen campos por chatbot o por acción. Se admiten texto, email, teléfono, nombre y respuestas booleanas de Sí/No.

09.02 Extracción de datos con IA

Menos interrupciones al recopilar información del usuario.

La IA extrae los datos de respuestas en lenguaje libre y los incorpora al flujo de identificación.

09.03 Validación de formato

Mejor estructura de los datos recopilados para su seguimiento.

El sistema valida formatos como email y teléfono. La validación de formato no equivale por sí sola a comprobar la identidad de una persona.

09.04 Pre-rellenado desde el canal

Evitar preguntas repetidas cuando la plataforma ya dispone de un dato.

Si el canal entrega información, como nombre y teléfono desde WhatsApp, esos campos se completan y se omiten en la solicitud conversacional.

09.05 Cancelación de la identificación

Control del usuario sobre la continuidad de la captura de datos.

El usuario puede abandonar el flujo mediante mensajes de salida configurables.

09.06 Detección de intención de salida

Una salida del proceso más clara y coherente con la conversación.

La IA evalúa cuándo el usuario quiere salir y confirma antes de cancelar. Los mensajes de salida se personalizan según el tono del chatbot.

09.07 Aplicaciones de la identificación

Datos de contacto disponibles para dar continuidad a una interacción.

La captura puede utilizarse en leads, soporte, onboarding, encuestas y otros procesos. Si se requiere verificar identidad antes de consultar información sensible, debe definirse el mecanismo específico del proyecto.

10. Canales de mensajería

10.01 Atención automática en WhatsApp

Conversación con clientes en un canal de uso habitual.

La integración permite recibir y responder mensajes automáticamente en WhatsApp, con funciones AWS Lambda para su operación.

10.02 Configuración de WhatsApp por nivel

Organización de la integración según el despliegue del negocio.

La configuración puede establecerse a nivel de chatbot, empresa o plataforma.

10.03 Enrutamiento de mensajes

Derivación de las consultas al asistente correspondiente.

La integración contempla enrutamiento inteligente hacia el chatbot adecuado e historial de las conversaciones.

10.04 Mensajería en Instagram y Facebook Messenger

Ampliación de la atención automatizada a canales sociales.

La documentación contempla integración con Instagram y Facebook Messenger mediante Graph API, con recepción y respuesta de mensajes.

10.05 Configuración y webhook de canales sociales

Conexión administrable entre la mensajería y los asistentes.

Se configura por chatbot mediante Page ID y Access Token, con verificación del webhook para eventos entrantes.

10.06 Historial por canal

Seguimiento de la atención desde los distintos puntos de contacto.

Se conserva el historial de conversaciones y su canal para la revisión desde la plataforma.

11. Widget web y presentación de respuestas

11.01 Chat adaptable a dispositivos

Acceso a la atención desde computadores, tablets y teléfonos.

El widget tiene diseño responsivo y la documentación contempla navegadores recientes Chrome, Firefox, Safari y Edge, incluyendo dispositivos iOS y Android.

11.02 Historial y estado de respuesta

Continuidad y claridad durante la interacción del usuario.

La interfaz muestra historial en la misma sesión, indicadores de escritura o procesamiento y mensajes para el manejo de errores.

11.03 Texto enriquecido y respuestas estructuradas

Información más fácil de leer y utilizar en el chat.

Admite negritas, cursivas, listas y presentación por secciones, con formato adaptable al tipo de contenido.

11.04 Imágenes y enlaces en las respuestas

Explicaciones y orientación comercial acompañadas de recursos visuales.

Permite imágenes en línea y enlaces a productos o páginas, además de tarjetas interactivas de producto.

11.05 Inserción mediante iframe

Incorporación del asistente a páginas existentes.

La plataforma entrega una modalidad de inserción del chat mediante iframe.

11.06 Widget JavaScript

Integración del chat con una presentación ajustable al sitio.

Se contempla un widget JavaScript personalizable para incorporar el asistente a sitios web.

11.07 Página independiente y dominios propios

Distribución del asistente fuera de una página ya existente.

El chatbot puede disponer de una URL independiente y soporte para dominios personalizados.

11.08 Marca blanca

Presentación del asistente con la identidad de la organización.

La interfaz contempla personalización de marca blanca y adaptación de su apariencia.

12. Atención humana, tareas y notificaciones

12.01 Toma de control manual

Intervención del equipo cuando una consulta requiere atención personal.

Los operadores pueden tomar el control de una conversación y alternar su modo entre Bot y Manual mediante un switch.

12.02 Indicadores y etiquetas del modo manual

Claridad para el equipo al revisar qué conversaciones están atendiendo personas.

El listado muestra el modo de atención. La etiqueta de mensajes manuales es configurable y puede ocultarse al usuario.

12.03 Acciones vinculadas a conversaciones

Continuidad de compromisos y casos que requieren trabajo posterior.

Se crean tareas asociadas a conversaciones con estados Pendiente, En Progreso y Completada.

12.04 Prioridades y asignación de responsables

Organización del seguimiento según importancia y responsabilidad.

Las tareas admiten prioridades Baja, Media y Alta, responsables y fechas de vencimiento.

12.05 Notas e historial de acciones

Contexto compartido para quienes participan en el seguimiento.

Las tareas permiten notas, comentarios e historial de cambios.

12.06 Centro de notificaciones

Visibilidad de eventos relevantes desde un único lugar.

El panel incluye notificaciones en tiempo real, marcadores de leído y no leído, y acciones rápidas.

12.07 Alertas operativas

Detección oportuna de eventos que necesitan revisión.

Se notifican nuevas conversaciones, errores de rastreo o indexación, tareas completadas y estados de procesos en segundo plano.

13. Analíticas y reportes

13.01 Actividad en tiempo real

Visión de la demanda que reciben los asistentes.

Se muestran conversaciones activas, total de mensajes, usuarios únicos y promedio de mensajes por sesión.

13.02 Duración y horarios de uso

Información para entender la intensidad y distribución de la atención.

Se registran duración promedio de conversaciones, horas pico y distribución de uso por hora.

13.03 Tendencias históricas

Revisión de cómo evoluciona el uso de la plataforma.

El análisis contempla últimos 7, 30 y 90 días o todo el historial, con gráficos de evolución temporal.

13.04 Comparación entre períodos y chatbots

Evaluación de distintos asistentes y cambios en su actividad.

Permite comparar períodos, revisar métricas por chatbot y analizar rendimiento entre múltiples asistentes.

13.05 Contenido más consultado

Identificación de los temas que concentran la demanda de información.

Los análisis históricos contemplan información sobre los contenidos más consultados.

13.06 Análisis de sentimientos

Señales para reconocer conversaciones que conviene revisar.

La IA clasifica sentimientos en Positivo, Neutral, Negativo y Mixto, y permite analizar resultados por chatbot, sesión y período.

13.07 Indicadores agregados de sentimiento

Seguimiento de la experiencia conversacional y detección de tendencias.

Se agregan resultados para revisar señales de satisfacción y conversaciones problemáticas. Son inferencias del diálogo, no una medición directa de satisfacción declarada por el cliente.

13.08 Resúmenes con IA

Revisión más rápida de interacciones sin leer cada mensaje completo.

Se generan resúmenes con puntos clave, temas principales e intenciones del usuario, manteniendo el contexto en formato conciso.

13.09 Resumen individual y por lotes

Adecuación del análisis al volumen de conversaciones.

La generación de resúmenes puede ejecutarse por conversación o mediante procesamiento de varias sesiones.

13.10 Visor de conversaciones

Acceso al detalle de la atención para análisis y seguimiento.

Permite consultar históricos, filtrar por fecha, chatbot o sesión, revisar resúmenes y sentimientos e identificar conversaciones que requieren seguimiento.

13.11 Exportación y reportes personalizables

Información disponible para análisis y revisión fuera de la plataforma.

Se exportan datos y conversaciones; los reportes pueden configurarse por fechas e incluir análisis de rendimiento, sentimientos y resúmenes ejecutivos.

14. Reportes periódicos por email

14.01 Envío automático por chatbot

Información recurrente para responsables de la operación sin preparar cada envío manualmente.

Los resúmenes de conversaciones por correo se habilitan o deshabilitan por chatbot, sin modificar las demás configuraciones.

14.02 Frecuencia, horario y zona horaria

Reportes en los momentos adecuados para la rutina del equipo.

La frecuencia puede ser diaria, dos veces al día, semanal, quincenal o mensual, con hora de envío y zona horaria configurables.

14.03 Destinatarios y contenido del reporte

Visibilidad compartida de los indicadores clave de atención.

Admite múltiples destinatarios. Incluye total de conversaciones, acciones ejecutadas, transiciones de etapas y usuarios únicos, mediante una plantilla visual de email.

15. Roles, acceso y protección de datos

15.01 Roles diferenciados

Funciones disponibles según la responsabilidad de cada persona.

Superusuarios controlan la plataforma; administradores gestionan empresas y chatbots; usuarios tienen acceso limitado según permisos.

15.02 Autenticación y protección opcional de acceso

Control del ingreso a la plataforma y a experiencias protegidas.

La documentación contempla autenticación con correo y contraseña, acceso por roles y permisos y protección opcional mediante clave de acceso, denominada passkey en el texto de producto.

15.03 Sesiones con expiración

Control de la duración del acceso autenticado.

Se utilizan tokens de sesión con expiración y tiempo de sesión configurable.

15.04 Cifrado de datos

Protección de la información durante su transmisión y almacenamiento.

La documentación contempla datos cifrados en tránsito y en reposo, además del cifrado de las cadenas de conexión.

15.05 Protección de contraseñas

Reducción de la exposición de claves de usuarios almacenadas.

Las contraseñas se almacenan mediante hash seguro.

15.06 Auditoría y permisos

Trazabilidad y delimitación del acceso a funciones de la plataforma.

Se contemplan auditoría de accesos, permisos granulares por rol y controles de acceso a los espacios empresariales.

15.07 Validación y protección de entradas

Mayor control sobre las solicitudes procesadas por la plataforma.

La documentación contempla validación de entradas y protección frente a ataques comunes.

15.08 Protección de peticiones salientes

Reducción del riesgo de utilizar conexiones externas para acceder a redes internas.

Se verifican las URLs antes de ejecutar peticiones HTTP salientes como protección frente a SSRF.

15.09 Aislamiento entre empresas

Separación de información para operar múltiples organizaciones en una plataforma.

La arquitectura multi-tenant restringe la visibilidad y el acceso a los datos de cada empresa.

16. API, procesamiento y confiabilidad

16.01 API REST y documentación

Integración de Clarabot con procesos y sistemas empresariales.

La plataforma incluye API REST documentada con OpenAPI/Swagger, ejemplos de uso y gestión de recursos.

16.02 Integraciones API y webhooks

Conexión de fuentes y procesos más allá de los canales incluidos.

Se contemplan integraciones API y webhooks, que pueden asociarse al alcance de empresa, chatbot o etapa según el recurso.

16.03 Procesamiento en segundo plano

Operación del servicio mientras se ejecutan tareas de preparación de contenido.

Las tareas pesadas de indexación, rastreo y sincronización se procesan en segundo plano.

16.04 Recuperación y manejo de errores

Continuidad operativa ante incidencias de procesamiento.

La plataforma contempla manejo de errores, recuperación automática y reintentos en procesos de actualización de contenido.

16.05 Respallos y recuperación de datos

Respaldo de la información que sostiene la operación.

La descripción del sistema contempla respaldos y recuperación de datos, de acuerdo con el despliegue.

16.06 Monitoreo y estado del sistema

Visibilidad sobre la operación y sus procesos.

Se contempla monitoreo continuo, indicadores de salud y seguimiento de procesos y notificaciones.

16.07 Evolución tecnológica

Incorporación de mejoras al servicio y sus capacidades.

La plataforma utiliza IA de OpenAI, búsqueda vectorial e interfaces responsivas, con actualizaciones de seguridad y nuevas capacidades.

17. Implementación, despliegue y aplicaciones

17.01 Puesta en marcha

Configuración del asistente a partir de los objetivos reales de la organización.

La implementación comprende configurar la empresa, crear chatbots, conectar fuentes, personalizar su comportamiento e integrar el sitio o canal.

17.02 Acompañamiento de VRWEB

Apoyo para definir y evolucionar una solución utilizada por el equipo.

El sitio describe definición de objetivos, carga de conocimiento, diseño de flujos, integración de canales, pruebas y mejora iterativa basada en uso real.

17.03 Documentación y guías

Mayor autonomía para configurar e integrar la plataforma.

Se contemplan documentación del sistema, guías paso a paso, ejemplos de integración, API documentada y actualizaciones.

17.04 Despliegue en nube

Operación con infraestructura de nube según el proyecto.

La documentación contempla modalidad cloud compatible con AWS, Azure y Google Cloud, con respaldos y opciones de alta disponibilidad y escalabilidad según arquitectura.

17.05 Instalación en infraestructura propia

Control del entorno de operación por parte de la organización.

Se contempla instalación on-premise en servidores propios, según las necesidades y configuración del proyecto.

17.06 Modalidad híbrida

Combinación de entornos según los requisitos de operación y seguridad.

La documentación contempla un despliegue híbrido que distribuye componentes entre nube e infraestructura propia.

17.07 Atención al cliente y autoservicio

Resolución de preguntas habituales y acceso a información sin depender de atención manual en cada consulta.

Los asistentes pueden orientar sobre productos, estados de pedidos y procesos; la consulta o ejecución de una tarea depende de las fuentes, integraciones y acciones configuradas.

17.08 Soporte técnico

Orientación inicial y continuidad de casos que requieren ayuda especializada.

Los asistentes pueden buscar en manuales, guiar soluciones paso a paso, identificar problemas recurrentes y preparar seguimiento o intervención humana.

17.09 Ventas, marketing y retail

Apoyo a la calificación de oportunidades y orientación de compra.

Puede recopilar datos de leads, responder sobre productos y apoyar cotizaciones o agendamiento mediante flujos e integraciones configurados, además de mostrar catálogos y enlaces.

17.10 Recursos humanos y onboarding

Información interna accesible y acompañamiento a nuevas incorporaciones.

Los asistentes pueden responder sobre políticas, beneficios y procesos, orientar onboarding y vincular solicitudes a acciones de seguimiento.

18. Capacidades anunciadas en desarrollo

Las siguientes capacidades figuran en la hoja de ruta proporcionada. Su disponibilidad y alcance final no están confirmados en la versión descrita.

18.01 Respuestas en streaming — en desarrollo

Una entrega progresiva podría mejorar la percepción de espera durante respuestas extensas.

La documentación presenta respuestas en streaming como capacidad futura. No se incluye entre las funciones disponibles de la versión descrita.

18.02 Entrada y salida de voz — en desarrollo

Una experiencia hablada ampliaría las formas de interacción con los asistentes.

La entrada y salida de voz aparecen en la hoja de ruta; el texto no acredita su disponibilidad actual.

18.03 Aplicaciones móviles nativas — en desarrollo

Acceso dedicado desde aplicaciones para dispositivos móviles.

Se anuncian aplicaciones nativas como función futura, distinta de la interfaz web responsiva ya descrita.

18.04 Nuevas plataformas de mensajería — en desarrollo

Ampliación futura de los canales atendidos por los asistentes.

La documentación anuncia más integraciones de mensajería sin identificar nuevos canales ni una fecha de disponibilidad.

18.05 Análisis predictivo — en desarrollo

Posibilidad futura de anticipar tendencias a partir de la actividad.

Se anuncia análisis predictivo con machine learning; no se presenta como una función vigente.

18.06 Temas visuales avanzados — en desarrollo

Mayor flexibilidad futura para adaptar la presentación del chat.

La personalización avanzada de temas aparece como una mejora prevista, adicional a la personalización disponible de identidad e interfaz.

18.07 WooCommerce y Magento — en desarrollo

Ampliación futura de la conexión con otras plataformas de comercio electrónico.

Se anuncian integraciones con WooCommerce y Magento como funciones futuras. No se equiparan a las integraciones actuales descritas para PrestaShop y Shopify.

Fuentes y alcance de la información

El contenido se basa en la descripción comercial del sistema Clarabot, versión 2.4, proporcionada por VRWEB, y en la página oficial del producto. Las novedades de versiones anteriores se integran en cada capacidad para evitar duplicaciones.

<https://www.vrweb.cl/productos/clarabot-chatbot/>

La configuración de recursos, permisos, integraciones y despliegue determina el alcance de cada implementación. Las capacidades previstas en la hoja de ruta se distinguen de las funciones disponibles. Los ejemplos de uso describen aplicaciones posibles que requieren sus flujos e integraciones correspondientes.