

Tellya - FAQ

1. Non riesco ad effettuare l'accesso alla piattaforma

Se non si è in possesso di credenziali (username e password) per accedere alla piattaforma, contattare il referente di progetto (o un altro utente "amministratore") per richiedere la creazione di una nuova utenza personale.

Nel caso non si riesca ad effettuare l'accesso tramite il proprio username (indirizzo email) e password pur disponendo di un account personale, è possibile seguire il processo di recupero delle credenziali, selezionando l'opzione "Forgot Password?"

Se tale procedura non dovesse andare a buon fine (ad esempio a causa di utenza bloccata o sospesa), contattare il supporto all'indirizzo mail support@tellya.ai.

2. Come posso modificare la password del mio account?

Per modificare la password di accesso al proprio account è necessario accedere alla piattaforma, selezionare il proprio nome utente in alto a destra, l'icona delle impostazioni e l'opzione "Reset Password".

3. Ogni volta che accedo alla piattaforma visualizzo un messaggio "Alert consumption"

La finestra di "Alert consumption" che appare all'accesso in piattaforma avverte del fatto che si stanno per superare (o si sono superate) le quote previste all'interno della licenza acquistata per uno o più servizi a consumo utilizzati. È quindi necessario contattare il supporto selezionando l'opzione "Quota increase" proposta dalla finestra per accedere ad un nuovo pacchetto di consumi.

4. Vorrei avere a disposizione un nuovo agente da selezionare all'interno del connettore NLU

Il numero di agenti disponibili per l'utilizzo all'interno delle journey come connettore di NLU varia a seconda della tipologia di licenza.

Per richiedere un'estensione che preveda uno o più agenti virtuali da utilizzare all'interno delle journey è necessario contattare il supporto all'indirizzo mail support@tellya.ai.

5. Non riesco ad aggiungere uno o più connettori all'interno della board del Process Flow

Nel caso risulti inibita l'aggiunta di uno o più connettori all'interno di una journey (ed essi appaiono in colore "grigio") è possibile che:

- Il connettore non sia supportato all'interno della tipologia di journey a cui si sta tentando di aggiungere. Maggiori dettagli riguardo alla possibilità di inserire un determinato connettore all'interno delle diverse tipologie di journey sono presenti in [documentazione](#).
- Il connettore non sia compreso nella licenza. In questo caso è possibile valutare l'acquisto dello stesso o di un'estensione della licenza, contattando il supporto all'indirizzo support@tellya.ai.

6. Non riesco a posizionare uno o più connettori nella posizione desiderata all'interno della board del Process Flow

Alcuni connettori presentano dei vincoli di ordinamento e possono essere quindi posizionati e/o spostati solo se preceduti o seguiti da altri connettori specifici ad essi correlati.

L'impossibilità di spostamento o inserimento di un connettore in una specifica posizione viene segnalata all'interno della board da un'icona di alert/errore, la quale impedisce di completare l'operazione.

7. Alcune voci del menu principale non sono presenti e/o alcune funzionalità di piattaforma non sembrano essere disponibili

Non tutte le voci di menu e le funzionalità di piattaforma sono sempre disponibili, ma la loro possibilità di utilizzo è vincolata alla tipologia di journey selezionata e alla tipologia di motore di NLU in essa configurato. Inoltre, la visibilità di sezioni e le funzionalità, è vincolata dai permessi associati alla propria utenza.

- Verificare di aver selezionato una tipologia di journey coerente con la funzionalità desiderata (maggiori dettagli presenti in [documentazione](#), all'interno delle pagine dedicate alle singole funzionalità/sezioni di piattaforma).
- Verificare di aver configurato all'interno della journey selezionata un motore di NLU per cui la funzionalità ricercata è disponibile (maggiori dettagli presenti in [documentazione](#), all'interno delle pagine dedicate alle singole funzionalità/sezioni di piattaforma).
- Verificare con il referente di progetto (o un altro utente "amministratore") i permessi associati alla propria utenza: è anche possibile che il ruolo assegnato non sia sufficiente per poter visualizzare una o più sezioni o agire al loro interno.

8. Alcune risorse configurate all'interno del motore di NLU non risultano visibili ed utilizzabili all'interno delle sezioni di piattaforma

Ogni volta che vengono create delle risorse (intenti, entità, pagine, rotte, ecc...) direttamente all'interno del motore di NLU e non sfruttando le funzionalità offerte dalla piattaforma, è necessario effettuare una sincronizzazione tra i due strumenti.

- Per sincronizzare *intenti, flussi, pagine e rotte* è necessario selezionare l'icona *refresh* posta in alto a destra nella sezione "Design" > "Page settings" > "Page Status" oppure "Design" > "Intents settings" > "Intent Status".
- Per sincronizzare *entità* è necessario selezionare l'icona *refresh* posta in alto a destra nella sezione "Design" > "Entities" > "Entity".

9. All'interno dei grafici della sezione "Billing" non visualizzo i dati attesi

I grafici presenti all'interno della sezione "Billing" mostrano l'utilizzo che viene fatto dei servizi a consumo configurati all'interno delle differenti journey.

- Non sempre i dati del giorno corrente sono aggiornati in tempo reale e quindi potrebbero non essere da subito precisi
- Il calcolo dei consumi dei singoli servizi prende in esame unità di misura differenti e specifiche del servizio (richieste effettuate, caratteri processati, interazioni analizzate): verificare che si stia considerando l'unità di misura corretta per il servizio di interesse (sempre riportata accanto ad ogni grafico o come legenda).

10. Non riesco ad assegnare un "topic" ad un utente tramite la funzionalità "Training Team"

Per assegnare un "topic" ad un utente è necessario che esso possieda almeno uno dei permessi di "Trainer" ("training.read", "training.write"): verificare con il referente di progetto (o un altro utente "amministratore") i permessi associati all'utenza.

11. Le interazioni tra utenti e agente virtuale configurato in una journey ES di "fulfillment" non vengono visualizzate nel Training

Le journey "fulfillment" permettono di integrare Tellya all'interno di un processo di gestione delle richieste utente in cui è vi è già un collegamento diretto tra il touchpoint di interazione (sito web, applicazione mobile, ecc...) e motore di NLU.

Affinché le interazioni tra utenti e agente virtuale siano visibili all'interno della sezione "Training" è necessario abilitare l'opzione "Enable webhook call" nei singoli intenti presenti all'interno del motore di NLU Dialogflow ES.

Maggiori dettagli sono disponibili all'interno della [documentazione di prodotto](#) e della [piattaforma Google Dialogflow](#).