feending

INFORMACIÓN PARA EQUIPOS DE TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD

Tecnología al servicio de tu comunidad.

Cómo funciona Feending y cómo se adapta a tu organización: identidad corporativa, funcionalidades, protección de la información e integración con tus sistemas y proveedores.

Dossier técnico · Edición 1.2

Información para clientes

Feending es una plataforma SaaS para gestionar comunidades. Reúne la experiencia de los miembros y las herramientas de administración en un entorno configurable, con servicios de comunicación, contenidos, eventos, networking e inteligencia artificial.

Feending opera la plataforma y su infraestructura. La plataforma se adapta a la identidad, los contenidos y las necesidades de la organización, que gestiona su comunidad, sus módulos y los permisos de las personas que participan en ella.

Alojamiento en Europa

Los servicios principales de la plataforma y sus bases de datos se alojan en infraestructura cloud en Europa.

Arquitectura flexible

La plataforma permite separación lógica entre comunidades y, cuando el cliente lo desea, una base de datos propia y dedicada.

01 Arquitectura y flujo de información

02 Una plataforma adaptada a tu organización

03 Alojamiento y gestión del dato

04 Seguridad y control de acceso

05 Integraciones con sistemas y proveedores

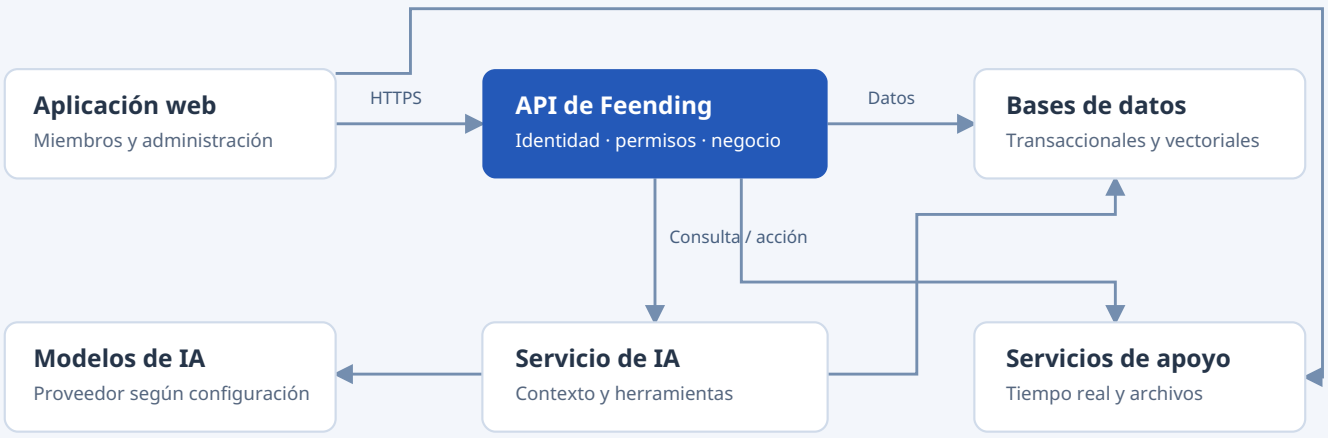
06 Inteligencia artificial

07 Operación y continuidad

01 / ARQUITECTURA

Servicios conectados, una experiencia común.

La plataforma organiza sus capacidades en servicios de aplicación, datos, comunicación e inteligencia artificial. Las aplicaciones de miembros y administración utilizan estos servicios para ofrecer una experiencia adaptada a cada comunidad.



Relación entre los servicios principales de la plataforma.

Las aplicaciones acceden a los servicios de Feending con el contexto de la persona y su comunidad. Los servicios de datos, archivos e IA dan soporte a las funciones habilitadas.

Capa	Función en la plataforma
Aplicaciones	Interfaces web para participar en la comunidad y administrar sus miembros, contenidos y actividades.
Servicios de negocio	Gestionan las operaciones, comprueban permisos y aplican las reglas de cada módulo: eventos, inscripciones, reservas, publicaciones y otras funciones.
Bases de datos	Capacidades transaccionales para conservar la información de negocio y capacidades vectoriales para búsqueda semántica y funciones de inteligencia artificial.
Archivos y comunicación	Almacenamiento de documentos y recursos multimedia, actualizaciones en tiempo real y entrega de comunicaciones.
Inteligencia artificial	Asistencia y procesamiento de información mediante contexto, herramientas y modelos, de acuerdo con la función utilizada.

02 / PERSONALIZACIÓN

Una plataforma con identidad propia.

Feending se adapta a la imagen corporativa, el lenguaje y la forma de trabajar de cada organización. La personalización abarca tanto la presentación visual como la estructura de la experiencia, las funciones y los recorridos de las personas que utilizan la plataforma.

Ámbito de adaptación	Qué puede personalizarse
Identidad corporativa	Nombre de la plataforma, logotipos, imágenes de marca, iconos y recursos gráficos para que la comunidad se identifique con la organización.
Diseño visual	Colores, tipografías, fondos, estilos de componentes, densidad y distribución de los elementos, incluidos modos de apariencia adaptados a la marca.
Dominio y presencia digital	Uso de dominio propio y adaptación de la identidad visible de la aplicación, sus accesos e iconos.
Textos e idiomas	Nombres de secciones, etiquetas, mensajes, ayudas y contenidos adaptados a la terminología de la organización, con los idiomas de su comunidad.
Navegación y página de inicio	Menús, accesos, cabeceras, bloques de contenido y organización de la página de inicio para destacar las funciones y contenidos relevantes.
Módulos y funcionalidades	Selección y configuración de módulos según los objetivos de la comunidad, sus perfiles de usuario y las condiciones de uso de cada función.
Registro y perfiles	Recorridos de alta y bienvenida, pasos de registro, campos de información y secciones del perfil adaptados a las necesidades de la organización.
Participación y gestión	Roles, audiencias, condiciones de acceso y opciones de participación, aprobación o moderación que ofrecen los módulos de la plataforma.
Pantallas y funciones propias	Incorporación de componentes, páginas y módulos específicos, así como adaptación de pantallas y recorridos para casos de uso particulares.
Servicios conectados e IA	Integraciones con el ecosistema del cliente y selección de las capacidades de asistencia y herramientas conectadas a la comunidad.

> **Desde la configuración hasta el desarrollo específico.** La adaptación combina las opciones de la plataforma con extensiones a medida cuando el proyecto lo requiere. Así, cada organización puede ofrecer una experiencia propia y aprovechar la evolución de los servicios comunes de Feending.

03 / ALOJAMIENTO Y DATOS

Infraestructura europea y gestión de la información.

Los servicios principales de Feending y sus bases de datos se alojan en **infraestructura cloud en Europa**. La plataforma utiliza Google Cloud para su infraestructura principal y servicios especializados para funciones como almacenamiento, comunicaciones e inteligencia artificial.

Separación por comunidad

La información se organiza por comunidad, con identidad, pertenencia, roles y audiencias que determinan quién puede consultar o modificar cada recurso.

Base de datos dedicada

La arquitectura permite disponer de una base de datos propia y dedicada para el cliente que lo desee, como modalidad de su implantación.

Cómo se organiza el dato

Tipo de información	Tratamiento en la plataforma
Datos transaccionales	Perfiles, pertenencias, actividades, inscripciones y otras operaciones de negocio, vinculadas a su contexto de comunidad.
Información vectorial	Representaciones de contenido que permiten localizar información por su significado y dar soporte a búsquedas y funciones de IA.
Archivos y contenidos	Documentos, imágenes y otros recursos asociados a las funciones de la comunidad y a sus condiciones de visibilidad.
Comunicaciones	Mensajes y avisos gestionados por sus circuitos específicos, con destinatarios y permisos propios.

Ejemplo: inscripción en una actividad

1 · SOLICITUD

La persona participa

Accede a su comunidad y solicita inscribirse en una actividad.

→

2 · VALIDACIÓN

El servicio comprueba

Se aplican los permisos, las condiciones de participación y la disponibilidad.

→

3 · RESULTADO

La información se actualiza

Se registra la operación y se generan las comunicaciones correspondientes.

La conservación, el intercambio y la salida de información se encuadran en las condiciones del servicio contratado y en las políticas de la organización. Las integraciones permiten incorporar datos y compartir los recursos incluidos en su alcance.

Datos transaccionales, vectoriales y archivos

Modalidad de datos compartida o dedicada

Acceso según identidad, permisos y audiencia.

La protección de la información combina controles de acceso de la aplicación con mecanismos de seguridad de la infraestructura cloud. Cada operación se realiza dentro del contexto de la persona, la comunidad y la función utilizada.

Ámbito	Enfoque de protección
Identidad	Los servicios identifican la sesión y su relación con la comunidad para aplicar el acceso correspondiente.
Roles y permisos	La participación y la administración tienen ámbitos diferenciados. Las operaciones administrativas aplican sus propios controles de autorización.
Audiencias	Los contenidos pueden ser públicos, visibles para miembros o restringidos a una audiencia, según el recurso y la configuración de la comunidad.
Comunicaciones cifradas	Las aplicaciones utilizan conexiones seguras para el intercambio de información con los servicios de la plataforma.
Protección de infraestructura	La infraestructura incorpora mecanismos de protección de acceso, cifrado de almacenamiento y supervisión de servicios.
Integraciones	El intercambio utiliza credenciales y permisos asociados a la conexión y al ámbito de la comunidad.
Inteligencia artificial	Las herramientas del asistente trabajan con el contexto y los permisos de la persona, y aplican controles sobre las fuentes que pueden consultar.

> **La visibilidad forma parte del dato.** Pertenecer a una comunidad no concede acceso a toda su información. Los permisos de un recurso y su audiencia determinan cómo puede utilizarse desde la aplicación y sus funciones conectadas.

Seguridad del proveedor cloud

Google Cloud dispone de certificación ISO/IEC 27001 para los servicios incluidos en su alcance. Esta acreditación corresponde al proveedor de infraestructura y a su sistema de gestión de seguridad.

Información oficial sobre la certificación de Google Cloud · Protección del almacenamiento mediante cifrado

05 / INTEGRACIONES

Conexión con tus sistemas, servicios y proveedores.

Feending ofrece una API y webhooks para intercambiar información con otros sistemas. La API permite enviar y consultar datos; los webhooks comunican cambios a las aplicaciones conectadas para que puedan reaccionar a ellos.

También diseñamos y desarrollamos integraciones con los servicios y proveedores que ya utiliza el cliente. Estas conexiones permiten incorporar a la experiencia de la comunidad herramientas corporativas y servicios especializados, mediante sus interfaces y mecanismos de integración compatibles.

Intercambio de información

ORGANIZACIÓN

Sistemas y proveedores

Herramientas de la organización y servicios de los proveedores con los que trabaja.

↔

CONEXIÓN

API y webhooks

Intercambio mediante credenciales, permisos y contratos de datos.

↔

COMUNIDAD

Servicios de Feending

Aplican las reglas de negocio y relacionan los registros de ambos sistemas.

Capacidad	Aplicación
Intercambio de datos	Lectura y actualización de recursos como miembros, eventos, grupos, publicaciones e inscripciones, según las operaciones de la API.
Avisos de cambios	Webhooks para que los sistemas conectados reciban los eventos incluidos en la integración.
Correspondencia de registros	Relación entre los identificadores de Feending y los del sistema de origen para dar continuidad a la conexión.
Importaciones	Incorporación de información mediante los mecanismos de importación y conectores disponibles para cada caso de uso.
Identidad corporativa	Posibilidad de incorporar acceso corporativo mediante los mecanismos compatibles con el proveedor de identidad de la organización.
Servicios y proveedores del cliente	Desarrollo de conexiones con herramientas corporativas y proveedores de servicios; por ejemplo, gestión empresarial, formación, comunicación, pagos, calendarios o control de acceso.

Un alcance definido para cada conexión

Cada conexión se adapta al servicio del cliente, a las interfaces del proveedor y al caso de uso. La integración identifica los recursos que se intercambian, el sentido de los cambios, los permisos y la forma de tratar altas, actualizaciones y bajas. Los identificadores permiten mantener la relación entre registros a lo largo del tiempo.

La documentación específica de la API describe las operaciones, formatos y respuestas que utiliza el equipo técnico del cliente. El acceso a las bases de datos internas no forma parte del circuito habitual de integración.

06 / INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Asistencia conectada a la comunidad.

La capa de IA de Feending da soporte a capacidades de asistencia, búsqueda semántica, generación de contenido y matching. Utiliza el contexto de la comunidad y las herramientas conectadas a cada función para ayudar a las personas a consultar información y realizar gestiones.

Consultas con contexto

La búsqueda y las herramientas de consulta permiten recuperar información relacionada con la pregunta y con los recursos accesibles para la persona.

Acciones conectadas

Las acciones conversacionales habilitadas reutilizan los servicios de negocio y su autorización, con propuesta y confirmación en los recorridos que lo requieren.

De la pregunta al resultado

1 · CONTEXTO

Persona y comunidad

La solicitud incorpora la identidad y el ámbito desde el que se utiliza el asistente.

→

2 · CONSULTA

Información autorizada

Las herramientas consultan las fuentes y servicios permitidos para esa función.

→

3 · RESULTADO

Respuesta o propuesta

El asistente presenta información o acompaña una gestión mediante el flujo habilitado.

Permisos y uso de la información

El asistente conserva el contexto del actor y la comunidad. Sus herramientas están asociadas a capacidades concretas y respetan el ámbito de acceso de los recursos que consultan. Los contenidos privados mantienen sus condiciones de acceso.

Datos transaccionales y vectoriales

La información transaccional aporta el estado de las operaciones y recursos. Las capacidades vectoriales permiten recuperar contenido por afinidad semántica. Ambas se utilizan para resolver las consultas dentro del contexto de la función.

Configuración de capacidades

Los módulos y las funciones de IA se configuran para la comunidad. El procesamiento utiliza servicios y modelos adecuados a cada capacidad, con mecanismos de protección de información en los recorridos que los incorporan.

Una plataforma operada como servicio.

Feending se ocupa de la operación técnica de la plataforma: alojamiento, mantenimiento, actualización y supervisión de sus servicios. La organización utiliza las herramientas de administración para gestionar la experiencia de su comunidad.

Copias y recuperación

La información transaccional dispone de copias automáticas y mecanismos de recuperación para proteger la continuidad de los datos.

Supervisión del servicio

La operación incorpora seguimiento de servicios y registro de incidencias para apoyar su diagnóstico y mantenimiento.

Actualización de la plataforma

Los procesos de construcción, validación y despliegue permiten mantener y evolucionar las aplicaciones y sus servicios.

Condiciones de servicio

El acuerdo contratado recoge las condiciones de soporte, mantenimiento y continuidad aplicables a la organización.

Preguntas habituales

¿Necesitamos instalar servidores?

La modalidad SaaS permite utilizar Feending sin gestionar la infraestructura de la plataforma.

¿Podemos tener una base de datos propia?

Sí. La arquitectura permite una base de datos dedicada para el cliente que lo desee.

¿Podemos conectar nuestros sistemas y proveedores?

Sí. Además de la API y los webhooks, podemos desarrollar integraciones con los servicios y proveedores que utiliza la organización.

¿Podemos utilizar nuestra imagen corporativa?

Sí. La identidad visual, el dominio, los textos y los idiomas pueden adaptarse a la organización.

¿Dónde se aloja la plataforma?

Los servicios principales y las bases de datos se alojan en infraestructura cloud en Europa.

¿Cómo se protege el acceso?

Mediante identidad, pertenencia a la comunidad, roles, permisos y audiencias asociadas a cada recurso.

¿Cómo se incorpora la IA?

Mediante funciones y herramientas conectadas a los servicios de la plataforma, con contexto y controles de acceso.

¿Podemos adaptar la experiencia y las funciones?

Sí. La plataforma permite configurar módulos, navegación, registro y perfiles, e incorporar pantallas y funciones específicas.