

CHATBOT OLL-E



**CARLOS ALFONSO ALBERTO SALAZAR
ALEJANDRO RAMOS CONTRERAS
DAVID CLEMENTE CARLOS
ALEJANDRO MÉNDEZ GODOY
OLIVER BURGUETE LÓPEZ**

PROBLEMÁTICA



DIFICULTADES PARA
ENCONTRAR INFORMACIÓN
RELEVANTE



FALTA DE
PERSONALIZACIÓN EN LA
EXPERIENCIA



DIFICULTAD PARA OFRECER
RECOMENDACIONES
RELEVANTES

Puede generar una
desconexión entre el **banco** y
los **clientes**, resultando en
una baja lealtad hacia la
marca y limita la importancia
que tiene el cliente.

OBJETIVO: HIPERPERSONALIZACIÓN



**NECESIDADES
INDIVIDUALES**



**EXPERIENCIA
A MEDIDA**



OMNICANAL

Integración de varios **canales de servicio** de la empresa para obtener una **experiencia fluida** entre ellos, y brindarle un **servicio personalizado y completo** al cliente.

AGENTES

Se crearon tres agentes especialistas, cada uno estará enfocado en un servicio clave para el cliente.

WEBSITE EXPERT

Agente especialista en la información de la página web de Banorte. Está diseñado para responder preguntas de los usuarios que tengan que ver con los productos y servicios que ofrece el banco, desde respuestas informativas, hasta respuestas más personalizadas basadas en el perfil del usuario.

PROFILE MANAGER

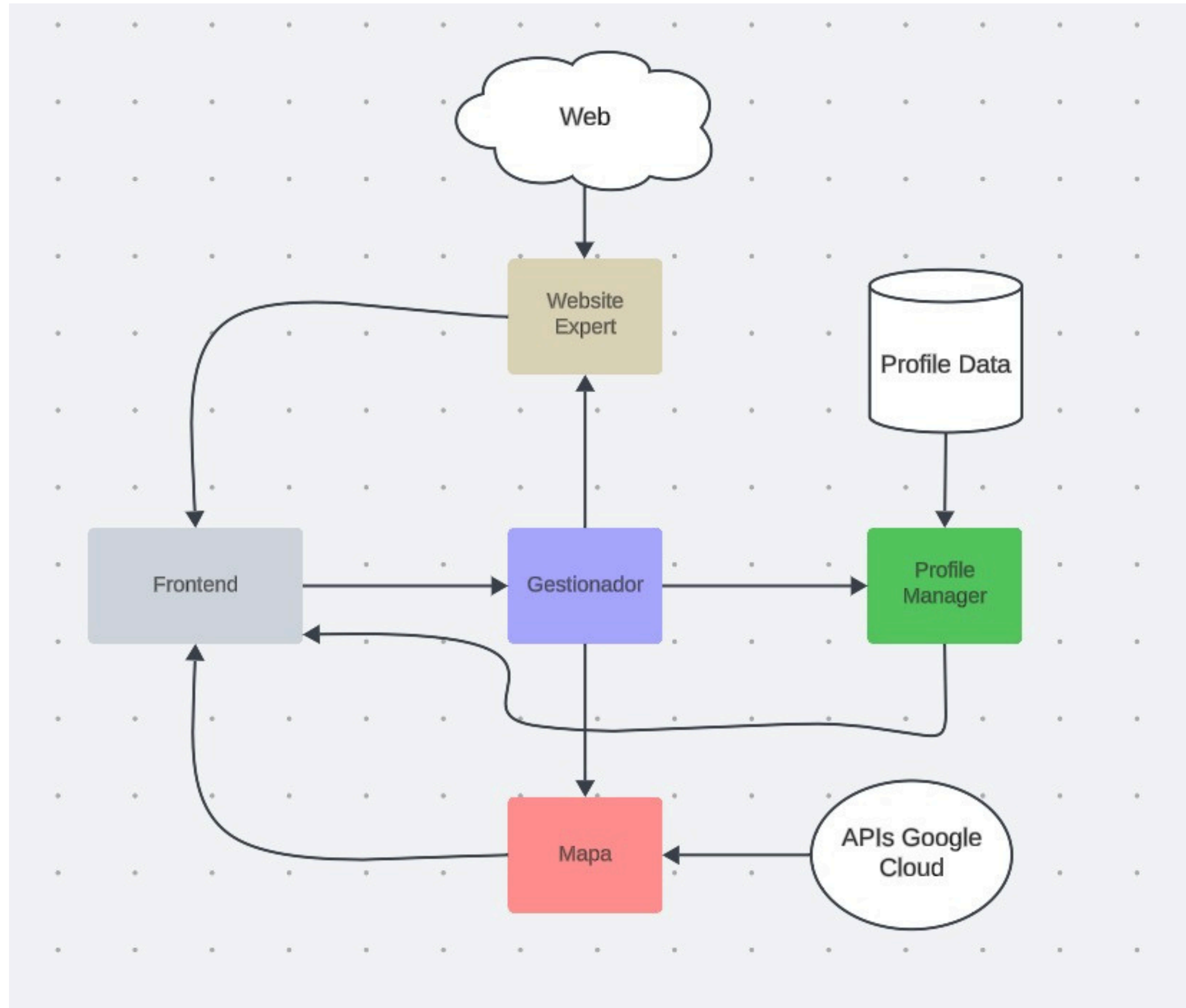
Agente especialista en obtener insights de salud financiera del cliente. Está diseñado para dar más información e incluso recomendaciones respecto a los gastos o ingresos del cliente. Este agente se comunica con una función que resume la base de datos a ciertos estadísticos clave para que el agente los interprete.

LOCATION AGENT


Agente especialista en la localización de los ATM o sucursales Banorte más cercanas al usuario. Está diseñado para obtener la dirección del usuario (recibe una autorización para obtenerla) y con ayuda de la API de Google encontrar la ubicación del ATM o sucursal más cercano al cliente, trazando la ruta a seguir a un costado del chat.

CHATBOT OLL-E

- El chatbot va a recibir los prompts del usuario
- Interpreta el prompt y manda a llamar al agente correspondiente especialista en el tema con un prompt predefinido para mejorar la calidad de la respuesta
- Una vez el agente devuelve la respuesta, el chatbot lo interpreta y devuelve el resultado en la aplicación
- Es capaz de diferenciar entre varios temas, incluso diferenciar entre sí la respuesta debe ser solo texto, o incluir el mapa en dado caso que lo requiera



IMPLEMENTACIÓN

 **GRUPO FINANCIERO
BANORTE**

OLL-E

Hola, oye una pregunta, como tramito una tarjeta banorte?

Para tramitar una tarjeta Banorte, puedes acudir a cualquier sucursal Banorte y hablar con un ejecutivo para que te asesore en el proceso. También puedes explorar opciones y realizar la solicitud a través de la app Banorte Móvil si ya la tienes instalada. Como tú, Laura, ya tienes una tarjeta de débito, podrías considerar los beneficios adicionales que una tarjeta de crédito te ofrecería y evaluar si te interesa alguna de las opciones que Banorte tiene disponibles para mujeres, como la tarjeta Mujer Banorte.

Me podrías co

Enviar

VALOR AGREGADO

01

HIPERPERSONALIZACIÓN ADAPTATIVA

- Datos en tiempo real por cliente
- Análisis de preferencias y comportamientos
- Recomendaciones y contenidos adaptados automáticamente
- Interacciones más relevantes

02

RESPUESTA MULTIMODAL

- Respuestas en formatos variados
- Adaptándose a las necesidades del cliente
- Interacción flexible y personalizada

03

SIMPLICIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES

- Genera respuestas sencillas, directas y relevantes
- Generación de insights personalizados
- Mejora en la toma de decisiones efectiva del cliente

04

INTUITIVIDAD

- Interfaz simple y fácil de usar
- Interacción natural y fluida
- Reducción de la curva de aprendizaje
- Mejora en la satisfacción del cliente

PASOS A SEGUIR

01

Implementación de App y Servicio de Nube

Implementar el diseño y desarrollo de aplicación móvil, así como mejorar el desarrollo del Front.

Implementar los servicios necesarios para ser escalables.

02

Pruebas y validación con usuarios reales

Poner el chatbot en disposición de los usuarios para obtener su retroalimentación. Detectar problemas de uso y garantizar que las respuestas sean relevantes.

03

Desarrollo de nuevos agentes

Implementación de agentes capaces de hacer nuevas tareas más complejas que mejoren la experiencia del usuario. Por ejemplo: Predicciones con ML, gráficos descriptivos generados con los datos del usuario, etc.

**GRACIAS POR SU
ATENCIÓN**