

Bueno me confirman cuando puedan ver la presentación.

Bueno, la agenda de hoy consiste de seis puntos, el primero sobre el que hablaremos es el asistente digital o la propuesta de solución que se tiene para el laboratorio medico LAPI. Segundo veremos las consideraciones de dicha propuesta, hablaremos de las funciones principales de la solución, el problema de LAPI. Veremos las propuestas de solución en Telegram y Messenger y finalmente el estado del negocio.

Bueno LAPI es un laboratorio medico que ofrece sus servicios en sus distintitos canales de difusión como su pagina web o sus redes sociales. Cuentan con más de 1500 servicios de estudios de laboratorio entre ellos servicios a domicilio.

Lo que LAPI busca es un asistente digital que pueda ayudar a sus usuarios o clientes resolviendo dudas de preguntas frecuentes o automatizando procesos como la entrega de resultados. La propuesta inicial es un chatbot que pueda atender en todo momento a los clientes de LAPI mediante la plataforma de Facebook.

Dentro de la solución propuesta de la propuesta, tenemos varias consideraciones a tomar antes de decidir como desarrollar el chatbot.

En primera instancia se asume que LAPI Laboratorios ofrecerá todas las API's que requiera la solución. En caso contrario dicha escases nos da oportunidad de agrandar o tener nuevos proyectos con LAPI mediante mulesoft, tecnología que conocemos.

Es impórtate definir las tecnologías con las que se trabajara. Hablando de lenguajes de programación se propone Python o JavaScript en términos de consumo de servicios y aplicaciones web.

Un tercer punto es definir el alcance de las funcionalidades del chatbot. Es decir, hasta donde llegará el proyecto. Por ejemplo, por ahora, se prevé un chatbot que cuente con 100 preguntas, si dichas preguntas son estáticas el usuario final solo tendrá la oportunidad de seleccionar o formular cualquiera de las preguntas establecidas, en cambio con procesos de NLP se puede cambiar el paradigma de formular preguntas totalmente estrictas a formular preguntas que son similares, pero tienen el mismo énfasis.

Razón por la cual toco este punto, pues, puede cambiar el enfoque de desarrollo totalmente. Sin embargo, la propuesta de hoy se basa en la primera idea. Preguntas definidas con sus respectivas respuestas.

Por último, el análisis de datos, que puede verse como un extra para el desarrollo. ¿a qué datos me refiero? A los datos estadísticos, por ejemplo, si se quiere saber cuantos usuarios usan el chatbot al mes, cuáles son las preguntas más frecuentes o incluso la recurrencia de un usuario utilizando la herramienta. Todo eso podemos saberlo implementando a nuestra propuesta elasticsearch, y bueno no solo se puede conocer los datos de retroalimentación del asistente sino que incluso se puede monitorear el sistema. Por ejemplo, midiendo el estado del host.

Las funcionalidades principales que se necesitan dentro del asistente son la implementación de entrega de resultados, que como su nombre o dice, se entrega al cliente el resultado de algún estudio previamente hecho, proporcionando simples datos.

Y dos La implementación de preguntas y respuestas, esta funcionalidad trata de definir preguntas que podrían verse como “frecuentes” con sus respectivas respuestas.

LAPI ofrece sus servicios en su página web, en ella muestra distintas formas de comunicación para que sus clientes puedan contactar con ellos. El primero que podemos ver es un contacto de WhatsApp donde tú puedes copiar el número y mandar un mensaje, o dar clic sobre el número o el enlace que dejan a un costado de la pantalla que te redirige a la aplicación de WhatsApp para chatear con ellos. Si prestamos atención nos mencionan un horario de atención justo debajo del número telefónico.

Como segundo medio de contacto, tenemos algo que LAPI llama como Lapilínea que es un número telefónico que quizá sea atendido por un call center.

También tenemos un botón que nos da la oportunidad de marcar a un tercer número de contacto si es que visitamos la página desde nuestro celular.

En la esquina inferior derecha podemos ver un pequeño buzón que podría actuar como chatbot, sin embargo, este recuadro simplemente te pide que ingreses el problema que tienes y un correo para que ellos se comuniquen contigo más tarde.

Por último, pero no mostrado en pantalla, como pie de página tienen el formulario cliché para enviar un mensaje donde externas tus dudas y proporcionas un medio para que te contacten después.

En resumen, la solución propuesta, unifica todos estos servicios que muestra LAPI, Teniendo un solo asistente digital que pueda ser consumido tanto en su página web, como en Facebook, dejando de lado problemas como los horarios de servicio para los clientes y ahorrando el gasto de los servicios de call center.