

DOCUMENTO



Tecnológico
de Monterrey



Chatbot Ficha Técnica

Jessica Viridiana Gómez Otero A01378414

Itzel Themis Vargas Tejada A01378973

Romina Rivas Escobar A01378229

Emilio Villacis Mora A01750148



Índice

[IBM Cloud](#)

[IBM Watson Assistant](#)

[Acerca del Asistente de Watson](#)

[Funcionamiento](#)

[Instrucciones de creación- Pasos](#)

[Chatbot prototipo desarrollado descargar json. link](#)

Chatbot Ficha Técnica

A partir de la creación del asistente virtual, se tomó como estructura al servicio de Watson Assistant proporcionado por IBM Cloud, mismo que se procederá a explicar a continuación:

IBM Cloud

IBM Cloud es una plataforma que abarca diferentes tipos de servicios de nube creando soluciones para empresas que buscan transformarse y modernizar su flujo de trabajo. Aparte de una alta seguridad y de ofrecer todo lo necesario para el trabajo de Devs y TI, ofrece también recursos de datos avanzados e IA.

Dentro de IBM cloud se encuentran varios servicios como es:

IBM Watson Assistant

Watson Assistant se centra en el uso de acciones para generar conversaciones con los clientes, está diseñada para que sea lo suficientemente simple para que cualquiera pueda crear un asistente virtual. Crear, probar, publicar y analizar un asistente ahora se puede hacer en una interfaz simple e intuitiva.

- Se proporciona un flujo de trabajo para crear, previsualizar, publicar y analizar su asistente.
- Cada asistente tiene una página de inicio con una lista de tareas para ayudarlo a comenzar.
- Cree conversaciones con acciones, que representan las tareas con las que desea que su asistente ayude a sus clientes. Cada acción contiene una serie de pasos que representan intercambios individuales con un cliente.
- Una nueva forma de publicar le permite revisar y depurar su trabajo en un entorno de borrador antes de publicarlo para sus clientes.
- Utilice un nuevo conjunto de análisis para mejorar su asistente. Revise qué acciones se están completando para ver con qué necesitan ayuda sus clientes.

Acerca del Asistente de Watson

Con IBM Watson Assistant se puede crear un propio chatbot en vivo de marca en cualquier dispositivo, aplicación o canal. Un chatbot, que también se conoce como asistente, se conecta a los recursos de participación del cliente que ya utiliza para brindar una experiencia de resolución de problemas atractiva y unificada a sus clientes, mismos que en este caso pueden ser los habitantes de Cuautitlán Izcalli.

Características:

Crear flujos de conversación impulsados por IA

El asistente utiliza capacidades de inteligencia artificial líderes en la industria para comprender las preguntas que hacen sus clientes en lenguaje natural. Utiliza modelos de aprendizaje automático que se crean a medida a partir de sus datos para brindar respuestas precisas en tiempo real.

Conexión con equipos de atención al cliente

Si los habitantes necesitan más ayuda o quieren hablar sobre un tema que requiere un toque personal, se pueden conectar con agentes humanos de atención al cliente existente.

Lleve el asistente a sus clientes, donde estén

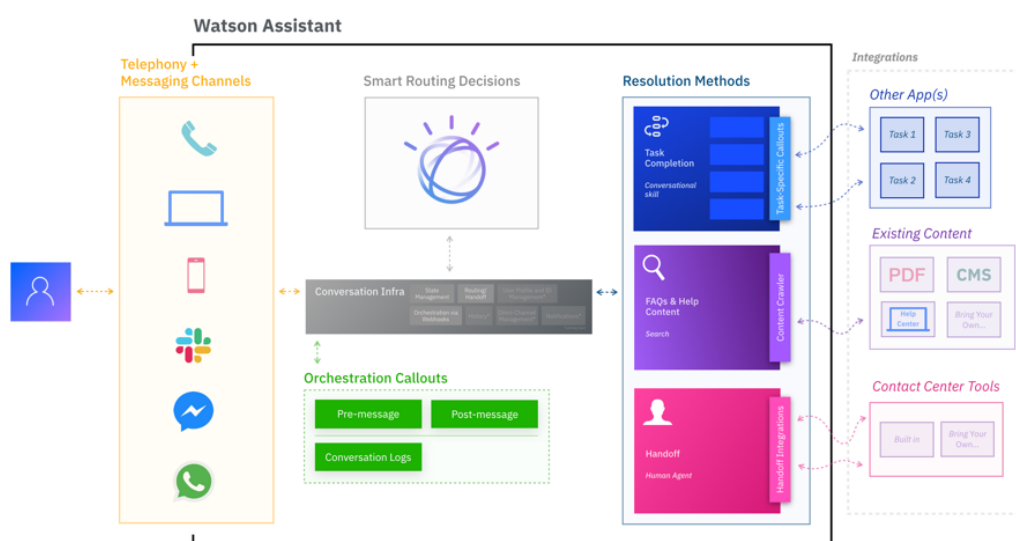
Se puede configurar una o más integraciones para publicar rápidamente el asistente en plataformas de redes sociales populares como Facebook Messenger o WhatsApp.

Seguimiento del compromiso y la satisfacción del cliente

Se puede utilizar métricas integradas para analizar los registros de las conversaciones entre los clientes y su asistente para evaluar qué tan bien lo está haciendo e identificar las áreas de mejora.

Funcionamiento

Este diagrama ilustra cómo IBM Watson™ Assistant ofrece una experiencia de cliente omnicanal excepcional:



Los Ciudadanos interactúan con el asistente a través de uno o más de estos canales:

- Un chat web que integra en el sitio web del municipio y que puede transferir solicitudes complejas a un representante de atención al cliente.
- Una plataforma de mensajería de redes sociales existente Facebook Messenger o WhatsApp.
- Una llamada telefónica o un mensaje de texto.
- Una aplicación personalizada que desarrolle, como una aplicación móvil o un robot con una interfaz de voz.

El asistente recibe un mensaje de un cliente y lo envía por la ruta de resolución apropiada. El asistente elige la resolución adecuada entre estas opciones:

- Una acción interpreta aún más el mensaje del cliente y luego dirige el flujo de la conversación. La acción recopila cualquier información que necesita para responder o realizar una transacción en nombre del cliente.
- Una integración de búsqueda utiliza preguntas frecuentes existentes u otro contenido seleccionado de su propiedad para encontrar respuestas relevantes a las preguntas de los clientes.
- Si un cliente desea una ayuda más personalizada o quiere hablar sobre un tema delicado, el asistente puede conectar al cliente con alguien de su equipo de soporte a través del chat web o la integración telefónica.

Instrucciones de creación- Pasos

Con el objetivo de un mejor entendimiento, IBM Cloud ha proporcionado una guía de usuario para la creación del asistente, mismo que es el siguiente:

<https://cloud.ibm.com/docs/assistant?topic=assistant-gs-dialog>

Chatbot prototipo desarrollado descargar json. link

Para la creación de nuevos diálogos y skills, el chatbot puede exportarse con el siguiente archivo:

<https://drive.google.com/file/d/1B7BIau3C5PLK9Nx8D0TKwq8XZMMrUZiI/view?usp=sharing>

* Es importante mencionar que es requerido el uso de cuenta profesional.