

ChatBot Telefónico Conversacional

Toni Blasco Calafat

Universitat Politècnica de València
MIARFID

7/02/2023

- 1 Implementación
- 2 Herramientas
- 3 Flujo de diálogo



- ➊ saludo: Intent encargado de dar la bienvenida al sistema
- ➋ despedirse: Intent que se encarga de despedir al bot
- ➌ confirmar: confirmar una oferta específica
- ➍ denegar: Usado para el descarte de la oferta seleccionada
- ➎ interes: El usuario demuestra interés sobre alguna de las ofertas sin determinar ninguna en específico, el bot responde sobre cuál de todas o que escriba alguna palabra clave para mostrar todas
- ➏ dudaTiempo: Muestra de interés por parte del usuario en la duración de las ofertas
- ➐ informacionOferta: información sobre alguna oferta en específico



- ➊ darseBaja: Intent que demuestra el usuario cuando quiere darse de baja de la compañía telefónica, el bot responde preguntando si quiere una mejora en sus prestaciones actuales antes de darse de baja.
- ➋ esperarfeedback: Intent que tiene el usuario cuando se le pregunta si realmente quiere darse de baja o quiere una mejora en la oferta que tiene actualmente, esperando tanto un si como un no.
- ➌ seleccionOferta: Intent del usuario por el que si quiere mejorar la oferta, indicando su oferta actual
- ➍ informacionOfertas: El usuario quiere que se muestren todas las ofertas que hay en la tienda.
- ➎ seleccionInteresOferta: El usuario elige una de las ofertas, como respuestas el bot le pregunta si realmente está interesado en la oferta o no para asegurar.



- 1 confirmarOferta: El usuario responde con una palabra fija.
- 2 ayuda: Intent relacionado a la ayuda por parte del bot sobre el usuario, proporcionandole toda la información que le es posible sobre la plataforma.



- ❶ oferta: Es la entidad relacionada a cuando el usuario requiere una información sobre alguna oferta en específico.
- ❷ tiempo: Es la entidad que se relaciona con el intent dudaTiempo, donde el usuario requiere información sobre la duración de alguna oferta de forma específica.
- ❸ mejoraP: Se encarga de mejorar la oferta actual del usuario en el caso de que quiera darse de baja
- ❹ feedback: Espera el feedback del usuario actuando de forma diferente en cada caso.
- ❺ ofertas: Entidad relacionada a dar información sobre todo tipo de ofertas.
- ❻ seleccionoferta: Entidad que se hace uso para dar de alta a un usuario de la oferta que ha elegido.



- Uso de RASA como lenguaje utilizado para la programación del bot
- Implementado en Telegram
- Requiere de Ngrok para poder lanzarlo como servidor local y funcionar



Flujo de diálogo

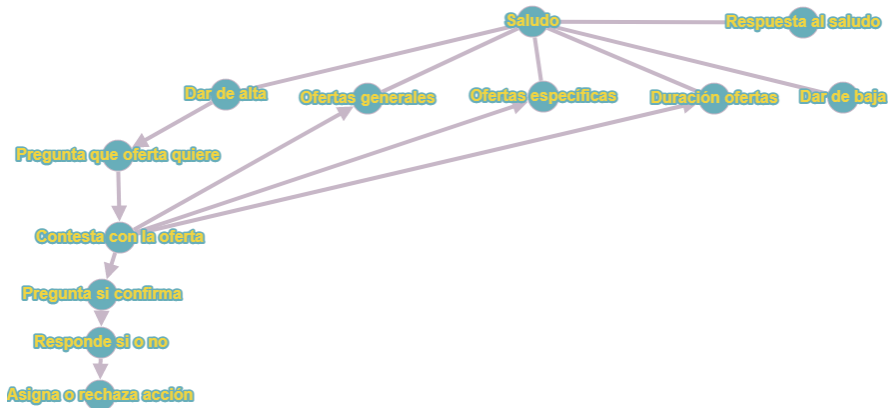


Figura: Diagrama de flujo conversacional



- ① En todo momento puedes preguntar que tipo de ofertas tienes
- ② Antes de cualquier acción el bot repregunta al usuario
- ③ Cada acción tiene una respuesta (feedback) por parte del bot
- ④ Siempre se puede volver atrás



Presentación de la demo: <https://youtu.be/zbaIWlHTG0c>

