

## **Tema 7. SuperAgent: A Customer Service Chatbot for E-commerce Websites**

### **1. ¿Cuál es la diferencia entre los chatbots convencionales y SuperAgent?**

Los chatbots convencionales de servicio al cliente generalmente se basan en el diálogo humano, con único motor de búsqueda que se construye a través de preguntas y respuestas frecuentes, mientras que SuperAgent, es un chatbot de servicio al cliente que a través de cuatro motores de búsqueda, aprovecha datos de comercio electrónico a gran escala y disponibles al público, datos de descripciones de productos en la página, así como el contenido generado por el usuario de los sitios web de comercio electrónico, lo que lo hace más práctico y rentable al responder las preguntas de los clientes.

### **2. ¿Cuáles son los motores usados por super agent? Haga una breve descripción de cada uno de estos.**

El funcionamiento de SuperAgent se basa en cuatro motores de búsqueda que son:

1. Motor para preguntas de información del producto: Recopila la información detallada de los productos y con base en aprendizaje profundo busca las coincidencias entre las preguntas de los clientes y la información de los productos.
2. Motor de preguntas y respuestas frecuentes: Se encarga de buscar las preguntas de los clientes entre un conjunto de preguntas y respuestas existentes, usando funciones de mapeo y métricas de similitud semántica entre dos preguntas para indicar si transmiten el mismo significado.
3. Motor de opiniones y comentarios del producto: Realizados por diferentes usuarios, su funcionamiento se basa en minería de opinión para extraer los aspectos y opiniones, clasificando las opiniones para determinar la polaridad de la oración y así dar una respuesta clara al cliente.
4. Motor de conversaciones casuales o irrelevantes: Diseñado para responder saludos y consultas que no pueden ser contestadas por los tres motores anteriores. Este motor se basa en la atención y es alimentado por los 5 millones de respuestas cortas no duplicadas más frecuentes de conversaciones de twitter, para hacer la salida del motor coherente con el tema conversado por el usuario.

### **3. ¿Qué es *crawler* y cómo funciona?**

Un *crawler*, comúnmente conocido como rastreador, es un programa que analiza los documentos de los sitios web. Los motores de búsqueda cuentan con rastreadores muy potentes que navegan y analizan los sitios web y crean una base de datos con la información recolectada. Un *crawler* es como un bibliotecario, busca información en el sitio web, la categoriza y la indexa. El tipo de información que obtiene el *crawler* depende exclusivamente de las normas que se le hayan establecido.

### **4. ¿SuperAgent es un chat *third party* o *first party*? Explique por qué.**

SuperAgent se cataloga como un chatbot *third party*, se le da esta categoría porque utiliza datos de terceros disponibles públicamente, pues, además de usar la información del sitio web de comercio electrónico sobre el que se está usando, mejora la experiencia de compra usando información de diferentes sitios web de diversos tipos para dar respuestas más acertadas a los usuarios.

### **5. Mencione tres ejemplos de chatbots, algunas de las empresas que ofrecen los servicios de SuperAgent. Adicionalmente, explique 5 funcionalidades de los asistentes virtuales inteligentes tipo chatbot o SuperAgent.**

-Chatbots: Jarvis, Siri, Alexa, Google Now, Cortana.

-Empresas que ofrecen SuperAgent: Ultimate, Microsoft, TechSee, Sitegroup y Moph.

-Funcionalidades:

- \* Responder en lenguaje natural preguntas sobre clima, tráfico, noticias, ubicación, planificación de rutas, etc.
- \* Reproducir música de servicios como Spotify, Apple Music, Youtube, TuneIn y Amazon Music.
- \* Crear listas de comprobación (Checklists) en programación de actividades (lista de tareas, lista de mercado, etc.).
- \* Activar alarmas y temporizadores, controlar dispositivos inteligentes, activar y desactivar electrodomésticos.
- \* Reproducir podcasts y audiolibros.