**MÓDULO 6. Demostrar el valor comercial de Power Virtual Agents**

**PREGUNTA 1: Tu empresa utiliza Power Virtual Agents y crea un bot de atención al cliente.**

**Debe agregar más contenido al bot de atención al cliente.**

**¿Qué tres acciones debe realizar?**

Crear nuevos temas. *Un tema tiene frases desencadenantes y acciones. Un tema permite a su bot tener conversaciones naturales. Cuantas más conversaciones agregue a su bot, más inteligente será.*

Agregar frases desencadenantes. *A los temas, de esta forma, es más probable que los temas desencadenen una conversación.*

Crear un bot. *No, esto creará un nuevo bot en su entorno.*

Hacer una pregunta o mostrar un mensaje. *Para obtener más información y proporcionar información relevante.*

**PREGUNTA 2: Tu empresa utiliza Power Virtual Agents. Necesitas crear un bot de registro. ¿qué tipos de nodos debes usar para cumplir con sus requisitos?**

**Proporcione detalles del evento.** Mensaje

**Obtener confirmación de edad.** Pregunta

**Enviar correo electrónico de confirmación.** Acción

**PREGUNTA 3: Tu empresa utiliza Power Virtual Agents y crea un bot de interacción social.**

**Debes agregar este bot a diferentes canales para aumentar el compromiso social.**

**¿Qué 3 canales deberías usar?**

Equipos de Microsoft.

Flojo.

Servicio de bots de Azure. *No es un canal social*

Facebook.

**PREGUNTA 4: Cread y publicas un bot conversacional utilizando Power Virtual Agents y conecta el bot conversacional a múltiples canales.**

**Actualizas los temas en el chatbot. Los usuarios ven los cambios después de guardar sus actualizaciones en la app Power Virtual Agents.**

Pruebe su bot en el sitio web de demostración.

No se necesita ningún cambio

Vuelva a conectar el chatbot a los canales.

Publique el chatbot dentro de la app Power Virtual Agents.

**PREGUNTA 5: Creas un bot conversacional usando Power Virtual Agents. Requieres que los usuarios inicien sesión.**

**¿Qué deberías usar?**

Autenticación multifactor

Inicio de sesión

OAuth2.

Acceso condicional

**PREGUNTA 6: Creas un bot conversacional usando Power Virtual Agents. Necesitas un chatbot para identificar si una dirección de correo electrónico está en la respuesta de un usuario a su chatbot.**

**¿Qué se utiliza para descubrir direcciones de correo electrónico?**

Temas

Variables

Entidades personalizadas

Entidades precontruidas

**PREGUNTA 7: Tu compañero de trabajo crea un bot de atención al cliente con un tema llamado voz de usuario. Encuentra que el tema de la voz del usuario no responde a ningún mensaje.**

**Necesitas arreglar el problema.**

**¿Cuáles son las dos acciones que deberías llevar a cabo?**

Agregar frases desencadenantes al tema de la voz del usuario

Agregar un mensaje de fin de conversación al tema de la voz del usuario

Establecer el estado del tema de la voz del usuario en activado

Agregar un mensaje de saludo al tema de la voz del usuario.

**PREGUNTA 8: Tu empresa utiliza Power Virtual Agents.**

**Debes crear un bot de registro que recopile nombres de usuario y direcciones de correo electrónico para enviar correos electrónicos de confirmación.**

**¿Qué cuatro acciones debes realizar en secuencia?**

Crear un nuevo tema

Agregar frases desencadenantes

Agregar preguntas para el nombre de usuario y el correo electrónico

Agregar ‘llamar a una acción’ y configurar la acción ‘Enviar correo electrónico’

**PREGUNTA 9: Tu empresa utiliza Power Virtual Agents y publica un bot de atención al cliente.**

**Debe monitorear el rendimiento y el uso del bot de atención al cliente.**

**¿Qué dos informes de Analytics puedes utilizar para alcanzar tu objetivo?**

El informe de satisfacción del cliente

El informe de temas

El informe de resumen

El informe de las sesiones.

**PREGUNTA 10: Tu empresa utiliza Power Virtual Agents.**

**Un compañero de trabajo modifica algunos temas existentes en un bot de atención al cliente.**

**Debes asegurarte de que el bot de servicio al cliente funcione correctamente.**

**¿Qué opciones debes usar para cumplir con los requisitos?**

**Marque un modo de pregunta.** Verificador de temas.

**Transferencia de cheques a nodo agente.** Prueba tu bot.

**Mostrar lista de ciudades disponibles.** Prueba tu bot