



# AI & CHATBOT

## WATSON ASSISTANT E VARIÁVEIS DE CONTEXTO

# Personalização

Capturar o nome do usuário para personalização

# Capturar o nome do usuário para personalização

IBM Watson Assistant Lite Upgrade FIAP Vendas 2 Learning resources

Actions

All items  
Created by you  
**Set by assistant**  
Variables  
Created by you  
Set by assistant  
Set by integration  
Saved responses

Name	Last edited	Examples Count	Status
Greet customer	20 days ago	0	✓
No action matches	20 days ago	1	✓
Trigger word detected	20 days ago	0	✓
Fallback	20 days ago	5	✓

# Capturar o nome do usuário para personalização

Greet customer

Assistant starts with step 1

Conversation steps

1	Bem-vindo, como posso ajudá-lo?
2	This step has no content

New step +

Step 1

Is taken without conditions

Set variable values

Assistant says

Bem-vindo, como posso ajudá-lo?

Define customer response

And then

Continue to next step

# Capturar o nome do usuário para personalização

Greet customer

Assistant starts with step 1

Conversation steps

1 Bem-vindo, como posso ajudá-lo?

↓ Continue to next step

2 This step has no content

↓ Continue to next step

New step +

Step 2

Is taken without conditions

Set variable values  $f_x$

Assistant says

B I @  $f_x$  [Image] [Audio] [Video] [Code] [More]

For example: What type of transfer would you like to make?

Define customer response

And then

# Capturar o nome do usuário para personalização

Greet customer

Assistant starts with step 1

Conversation steps

1	Bem-vindo, como posso ajudá-lo?	↓ Continue to next step
2	This step has no content	↓ Continue to next step

New step +

Step 2

Is taken without conditions

Delete variable values

Variable values

Set variable values. [Learn more.](#)

Set new value +

Assistant says

For example: What type of transfer would you like to make?

# Capturar o nome do usuário para personalização

Greet customer

Assistant starts with step 1

Conversation steps

1 Bem-vindo, como posso ajudá-lo?  
↓ Continue to next step

2 This step has no content  
↓ Continue to next step

New step +

Step 2

Is taken without conditions

Delete variable values

Variable values

Set variable values. [Learn more.](#)

Set new value +

Integration variables >

Expression </>

+ New session variable

# Capturar o nome do usuário para personalização

Session variable

Name

nome

Variable ID ⓘ

nome

Type

Tr Free text

Initial value (optional) ⓘ

Use expression

Description (optional)

Nome do usuário

Cancel

Apply



# Capturar o nome do usuário para personalização

IBM Watson Assistant Lite Upgrade FIAP Vendas 2

Greet customer

Assistant starts with step 1

Conversation steps

1

Bem-vindo, como posso ajudá-lo? Qual seu nome?

Continue to next step

2

This step has no content

Continue to next step

New step

Variable values

Set variable values. [Learn more.](#)

Set new value

Assistant says

B I @ f\_x [Image] [Music] [Video] [Image] [Audio]

Bem-vindo, como posso ajudá-lo?








Qual seu nome?

Define customer response


And then

# Capturar o nome do usuário para personalização




**Assistant says**

**B** *I*   $f_x$        </>

Bem-vindo, como posso ajudá-lo?  
Qual seu nome?



User enters free text

Edit response   Edit validation     

# Capturar o nome do usuário para personalização

IBM Watson Assistant Lite Upgrade FIAP Vendas 2

Greet customer

Assistant starts with step 1

Conversation steps

1 Bem-vindo, como posso ajudá-lo? Qual seu nome? Free text

↓ Continue to next step

2 This step has no content

↓ Continue to next step

New step +

Step 2

Is taken without conditions

Delete variable values  $f_x$

Variable values

Set variable values. [Learn more.](#)

Set new value +


Session variables



Integration variables

Expression


+ New session variable

# Capturar o nome do usuário para personalização

Step 2 


Is taken without conditions  Delete variable values 


---

Variable values 


Set variable values. [Learn more.](#)

Set new value +


 |


 All variables


lt nome




# Capturar o nome do usuário para personalização

**Step 2** 




Is taken without conditions 


Delete variable values 

---

Variable values 










Set variable values. [Learn more.](#)

**Set** Tr nome  **To**   

Set new value 

---


**Assistant says**


        


For example: What type of transfer would

- Enter text >
- Expression >
- Action step variables >
- Assistant variables >


# Capturar o nome do usuário para personalização

**Step 2** 





Is taken without conditions 


Delete variable values 

---

Variable values 



Set variable values. [Learn more.](#)


 **Set** Tt nome  **To** 1. Bem-vindo, como p  

Set new value 

---

**Assistant says**

 All variables

1. Bem-vindo, como posso ajudá-lo? Qual ...

# Capturar o nome do usuário para personalização

Variable values ^








Set variable values. [Learn more.](#)

⋮ **Set**  To  ×

[Set new value](#) +

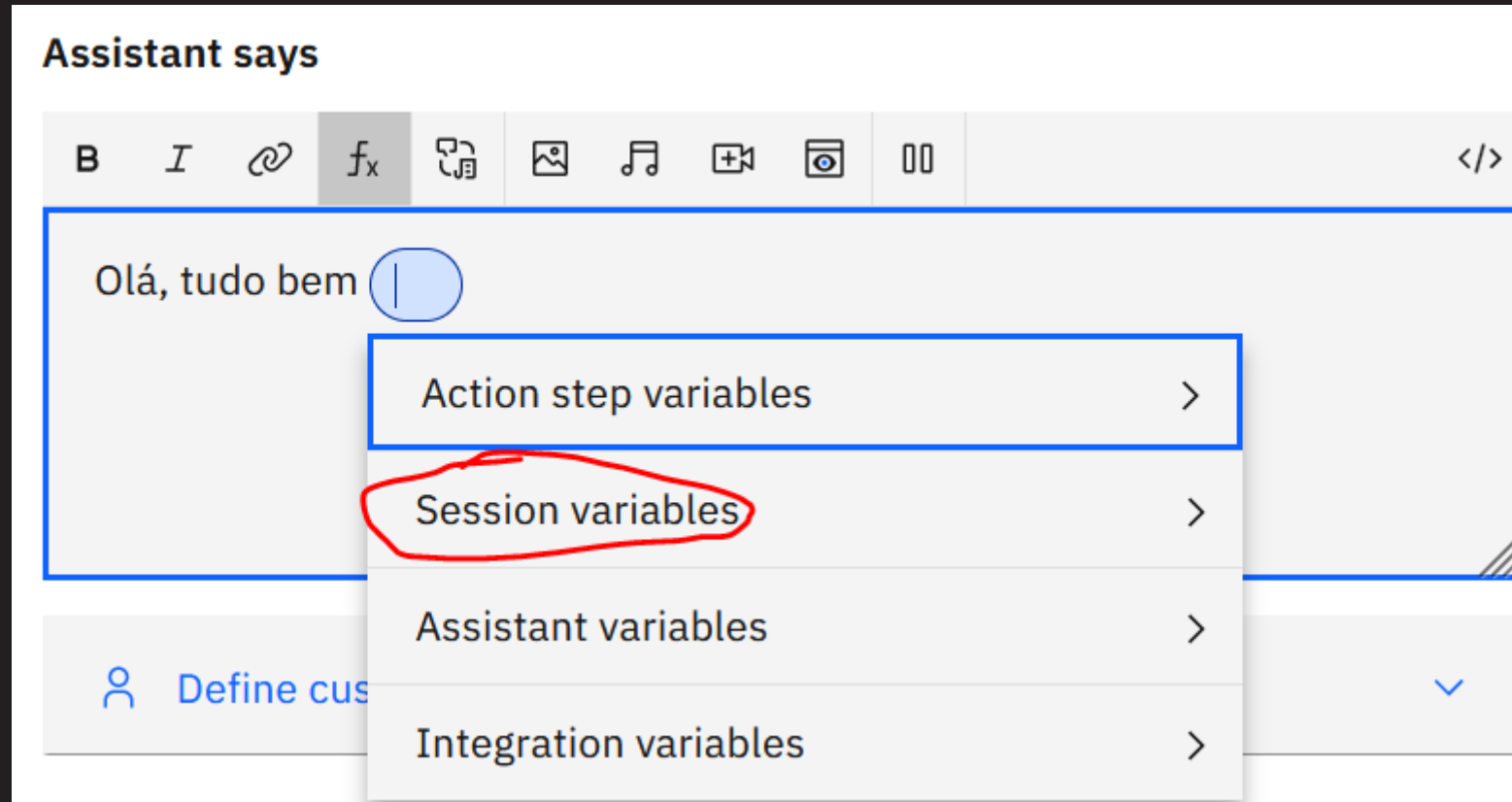
---

**Assistant says**

**B** *I* @ *f<sub>y</sub>*       

Olá, tudo bem |










# Capturar o nome do usuário para personalização







# Capturar o nome do usuário para personalização



**Assistant says**

B I  ****       

Olá, tudo bem 








< All variables

** nome**


 Define customer response 

# Capturar o nome do usuário para personalização


## Assistant says

**B** *I*   $f_x$        </>

Olá, tudo bem Tt nome

 Define customer response ▼

## And then

 End the action ▼

# Capturar o nome do usuário para personalização

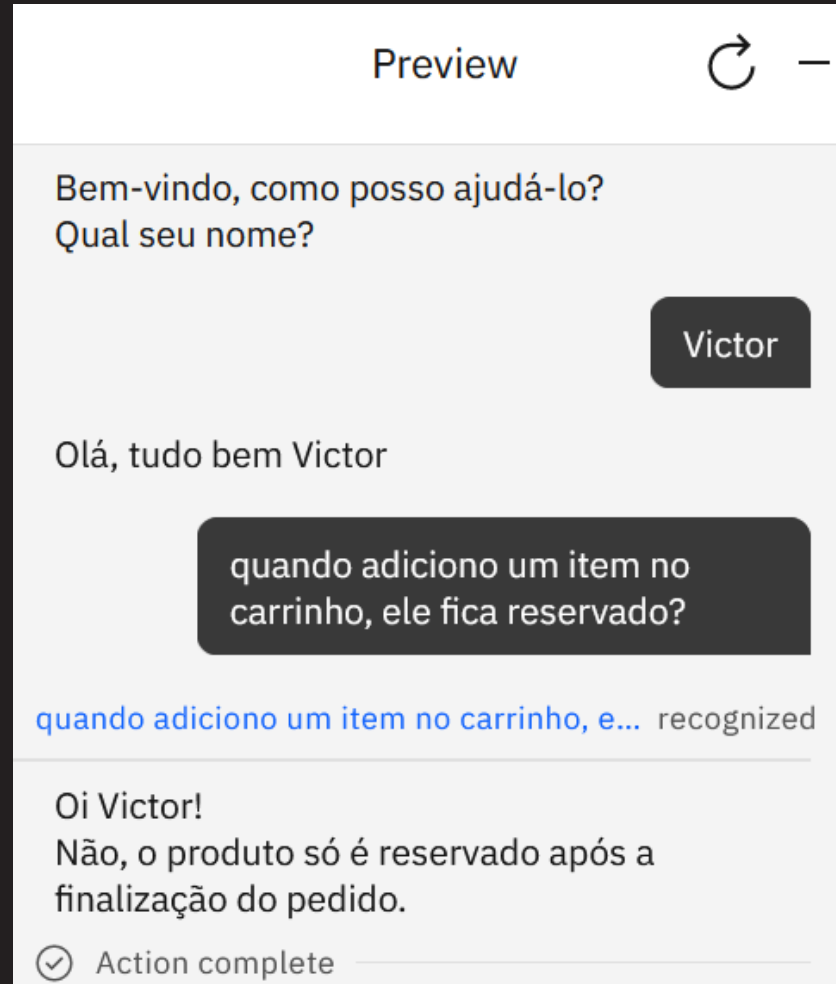
The screenshot displays a chatbot configuration interface. On the left, a sidebar contains a 'Set new value +' button and a 'Variable values' panel. The 'Variable values' panel includes a tooltip that reads: 'Variable values. You can see each variable value getting filled by step when this option is turned on.' Below the tooltip, a red circle highlights a button with the symbol 'fx'. The main area is divided into two panels: 'Variable values' and 'Preview'.

The 'Variable values' panel has two tabs: 'Action variables' (selected) and 'Session variables'. Under 'Action variables', the 'Greet customer' action is listed. Its variables are shown as follows:

Action name	Value
Greet customer	
Bem-vindo, c...	Victor
Olá, tudo be...	true

The 'Preview' panel shows a chat conversation. The first message is 'Bem-vindo, como posso ajudá-lo? Qual seu nome?'. The second message is 'Olá, tudo bem Victor', where 'Victor' is highlighted with a red circle. A red circle also highlights a 'Victor' label in the chat bubble. At the bottom of the preview, there is a text input field labeled 'Type something...' and a send button.

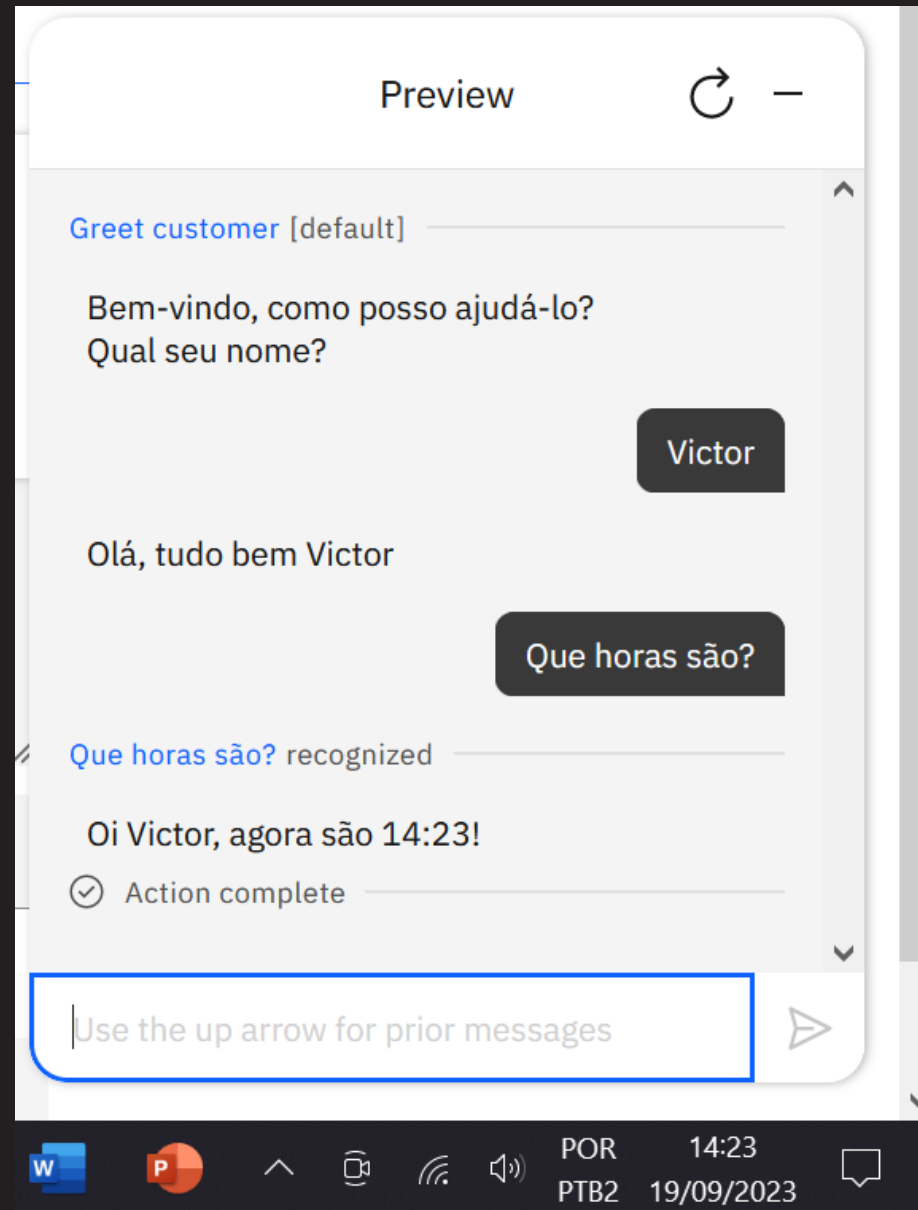
# Agora, utilize o nome do usuário para personalizar alguma outra Action



# Usar o contexto atual

Que horas são?

# Que horas são?








# Que horas são?


Que horas são?


**Customer starts with:**  
Que horas são?


**Conversation steps**

1	Oi  nome , agora são  Current time !  Action complete  
---	--












**New step** +



**Step 1** 



Is taken without conditions 

Set variable values 



**Assistant says**

Oi  nome , agora são  Current time !

 Define customer response 

**And then**

 End the action 

# Usar o contexto atual

Horário de funcionamento



# Horário de funcionamento

Qual o horário de funcionamento?

**Customer starts with:**  
*Qual o horário de funcionamento?*

**Conversation steps**

1

Em dias úteis, funcionamos das 8h00 até 17h00.  
Aos sábados, das 8h00 até 12h00. Não abrimos...

✓ Action complete

**New step** +

**Step 1**

Is taken without conditions

**Set variable values**

**Assistant says**

Em dias úteis, funcionamos das 8h00 até 17h00.  
Aos sábados, das 8h00 até 12h00.  
Não abrimos aos domingos.

**Define customer response**

**And then**

**End the action**

**Preview**

Qual seu nome?

Olá, tudo bem Victor

Qual o horário de funcionamento?


Qual o horário de funcionamento? recognized


Em dias úteis, funcionamos das 8h00 até 17h00.  
Aos sábados, das 8h00 até 12h00.  
Não abrimos aos domingos.

✓ Action complete

Use the up arrow for prior messages


# Horário de funcionamento


**Step 1** 



Is taken with conditions 

Set variable values  $f_x$

---

Conditions 1 condition 

If All  of this is true:

$T_r$ nome	is	defined	
and			
<div>  </div>			
Session variables >			
Assistant variables >			
Integration variables >			
Expression			

New

Assistant says

# Horário de funcionamento

Conditions 1 condition

If All of this is true:

📅 Current ... is on 09/19/2023 ×

and Add condition +

New condition group +

Assistant says

B I   $f_x$

Em dias úteis, funcionamos das 8h00 até

☐ Specific date

☒ Specific day(s) of the week

☐ User's local date

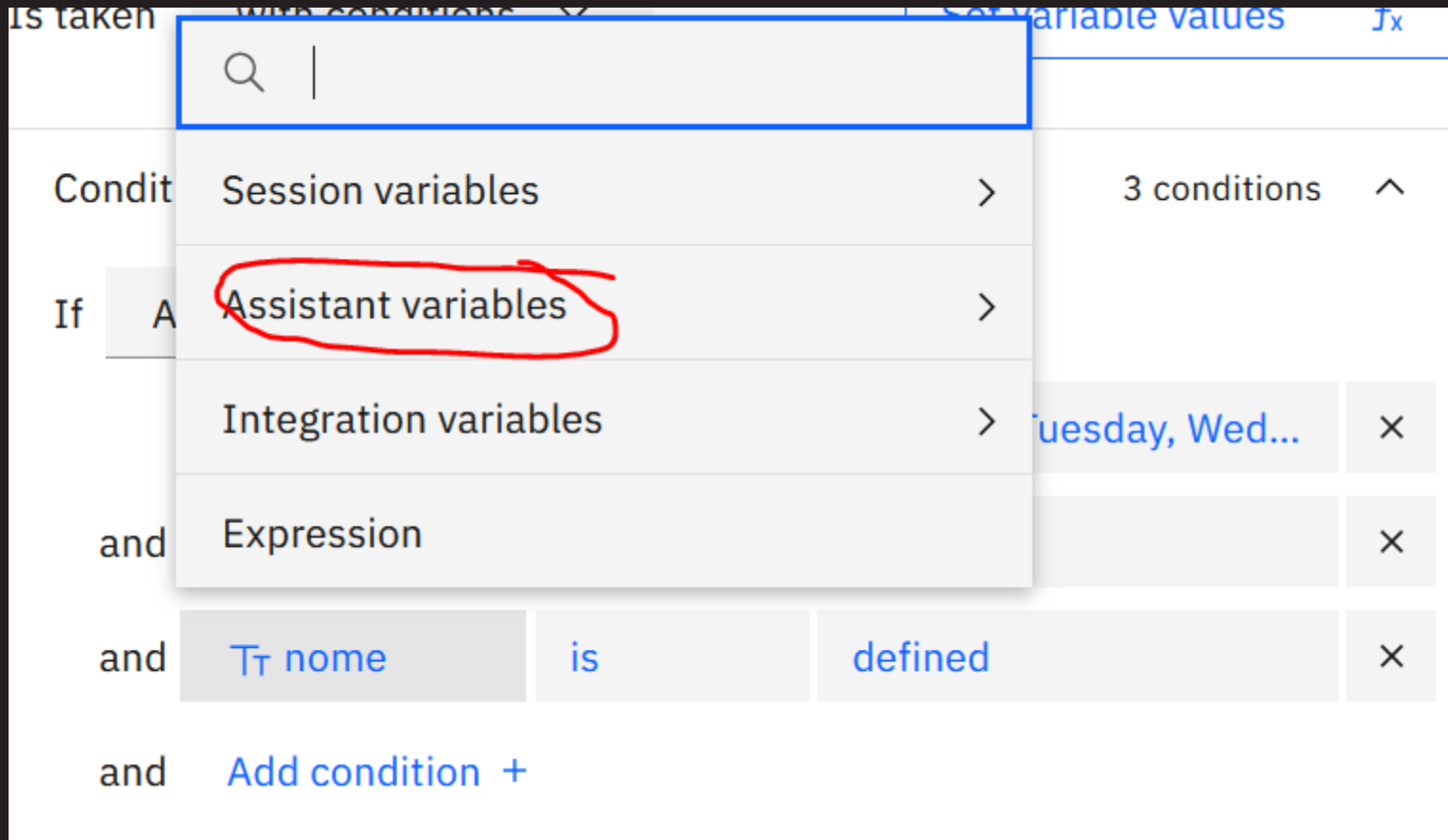
Choose days of week

Days !

At least 1 should be selected

Close Apply

# Horário de funcionamento



# Horário de funcionamento

**Customer starts with:**  
*Vocês estão abertos?*

**Conversation steps**

1	<div><div>📅 Current date</div><div>is any of</div><div>Monday, Tuesday,...</div></div> <div><div>🕒 Current time</div><div>&gt;</div><div>08 ...</div></div> <div>Estamos abertos!</div> <div><div>✅ Action complete</div><div>📄</div><div>🗑️</div></div>
---	--

**New step** +

**Conditions**

If **All** of this is true:

📅 Current ...	is on	Monday, Tuesday, Wed...	×	
and	🕒 Current t...	is after	08:00 AM	×
and	🕒 Current t...	is before	05:00 PM	×
and	Add condition +			

**New condition group** +

**Assistant says**

B I 🔗 f<sub>x</sub> 🔄 🖼️ 🎵 📺 📷 00 </>

Estamos abertos!

# Horário de funcionamento

Qual o horário de funcionamento?

**Customer starts with:**  
*Vocês estão abertos?*

**Conversation steps**

	📅 Current date	is any of	Monday, Tuesday,...
	🕒 Current time	>	08 ...
1	Estamos abertos!		
	↓ Continue to next step		
2	📅 Current date	is any of	Saturday
	🕒 Current time	>	08 ...
	Estamos abertos!		
	↓ Continue to next step		

**Step 2** ✎

Is taken with conditions ☐ [Set variable values](#)  $f_x$

**Conditions** 3 conditions ^

If All of this is true:

and	📅 Current ...	is on	Saturday	×
and	🕒 Current t...	is after	08:00 AM	×
and	🕒 Current t...	is before	12:00 AM	×
and	<a href="#">Add condition +</a>			

[New condition group +](#)

[New step +](#)

# Horário de funcionamento

1

Current date

is any of

Monday, Tuesd...

Current time

>

08

...

Estamos abiertos!

✓

Action complete

2

Current date

is any of

Saturday

Current time

>

08

...

Estamos abiertos!

✓

Action complete

3

Estamos fechados!


✓

Action complete

📄


🗑️

New step +










Step 3 

Is taken 


without conditions ▼

Set variable values 


Assistant says

B I         

Estamos fechados!

 Define customer response ▼

And then

 End the action ▼

# Horário de funcionamento

Preview

Greet customer [default]

Bem-vindo, como posso ajudá-lo?  
Qual seu nome?

Victor

Olá, tudo bem Victor

Vocês estão abertos?

Qual o horário de funcionamento? recognized

Estamos abertos!

✓ Action complete

Type something...



# Exercícios

Para praticar

# Exercício 1

**Intenção:** Pesquisa de Produto

Usuário: "Estou procurando [produto]."

Chatbot: "Ótimo! Temos várias opções de [produto]. Qual [tipo/atributo] você prefere? (Por exemplo, cor, tamanho, marca)"

Neste caso, a variável é [produto], que pode ser substituída pelo nome do produto que o usuário está procurando.

# Exercício 2

## Intenção: Adição ao Carrinho

Usuário: "Quero adicionar [produto] ao meu carrinho."

Chatbot: "Claro! [Produto] foi adicionado ao seu carrinho. Você deseja continuar comprando ou finalizar a compra?"

Aqui, [produto] é uma variável que contém o nome do produto escolhido pelo usuário.

# Exercício 3

**Intenção:** Finalização de Compra

Usuário: "Quero finalizar minha compra."

Chatbot: "Excelente! O produto que está no carrinho é [produto].

Aqui, [produto] é uma variável que contém o nome do produto escolhido pelo usuário na intenção do exercício 2.

## Exercício 4

Agora, adicione a personalização com o nome do cliente em cada uma das 3 interações anteriores.

## Exercício 5

Baseado no horário do dia (se o pedido for feito até as 15h00 em dias úteis), informe ao usuário que o pedido poderá ser entregue no mesmo dia, desde que ele/ela esteja na cidade de São Paulo.

# Estudo Complementar

Dicas, links e livros

# Estudo Complementar

Documentação do Watson Assistant:

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

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

<https://cloud.ibm.com/docs/assistant?topic=assistant-expression-language#expression-language-shorthand-context>

Exemplos de manipulação de variável de contexto:

<https://www.ibm.com/cloud/blog/enhance-chatbot-conversation-context-variables-system-entities>



# Próximos Passos

O que veremos na próxima aula

# Na próxima aula...

- Programação com Node RED
- Integrando o Watson Assistant para utilizar outros serviços em nuvem

**Copyright © 2023**

**Slides revisados por Victor Hayashi, baseado no material de Henrique Ferreira e Miguel Bozer, adaptados do material do Prof. Andrey Masiero e Marcelo Grave - FIAP**

Todos direitos reservados. Reprodução ou divulgação total ou parcial deste documento é expressamente proibido sem o consentimento formal, por escrito, do Professor (autor).