

Welcome to

dreamOle[®]



omega^{CTM}



Cognizant



FORMTITAN

resco.net
technology on the move



MAKEMECLLOUD
consulting



aircall



FINANCIALFORCE



wefox

BLACKBIRD

#dreamOle18

Barcelona 2018



The Magic of Bots

Francisco José Lopez (Adidas)
Gorka Barrón (NTS)

QUIENES SOMOS

salesforce commerce cloud

salesforce platform

salesforce service cloud

salesforce analytics cloud

salesforce marketing cloud

salesforce heroku



ALGUNOS NUMEROS:

- > 2.000 licencias de Service Cloud
- > 20.000 licencias de Community
- ≈ 80 SFDC desarrolladores
- Co-desarrollo con Salesforce en proyectos piloto
- > 800 M visitas a la web por año
- > 40 países gestionados con service cloud
- ≈ 2B emails enviados

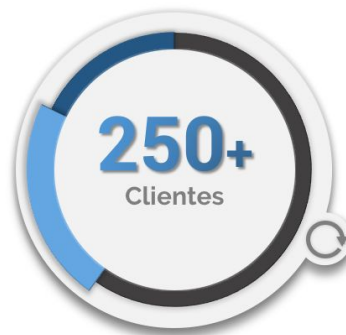
adidas

¿QUÉ HACEMOS?

NTS presta servicios de consultoría tecnológica

DESARROLLO & INTEGRACIÓN

Prestamos servicios de desarrollo de software e integración de sistemas de información que ayudan a las empresas a ser más productivas e innovadoras, incrementando la eficiencia de sus equipos y procesos, y por tanto la rentabilidad de su negocio.



Datos a Abril 2018

NTS

↓ Solicite detalle

♥ Resultados auditables



Stats:

- 🕒 16 años
- 🌐 250.000 Usuarios
- 📄 150.000 h/año
- 👥 +90 Ingenieros
- 📁 +900 Proyectos

¿Qué vamos a ver?

Definición

¿Qué es un ChatBot?

Justificación

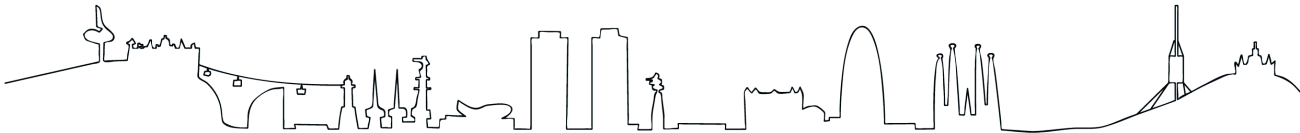
¿Qué lo hace interesante para tu cliente y/o compañía?

Arquitectura

¿Cómo trabaja y se estructura un ChatBot?

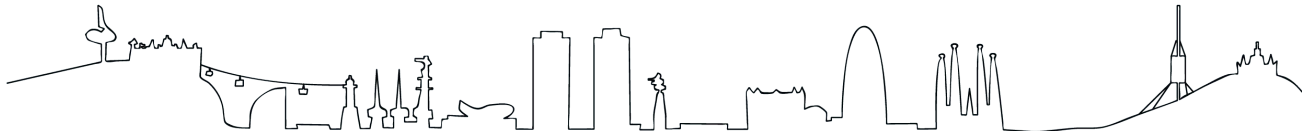
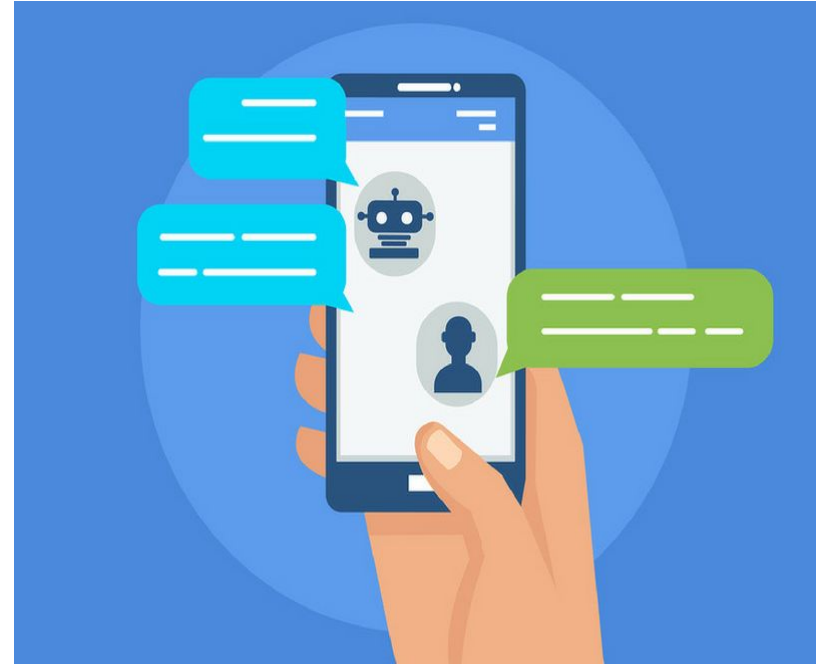
Implementación

Dos acercamientos al desarrollo de un ChatBot



¿Qué es un ChatBot?

- Un **chat robot** es una interfaz que simula una conversación humana con un usuario usando inteligencia artificial (IA) e interactúa a través de una interfaz de chat.
- Dan información y realizan acciones. Un chatbot entiende lo que estás pidiendo (*NPL – Natural Language processor*) y rápidamente satisface tu petición.





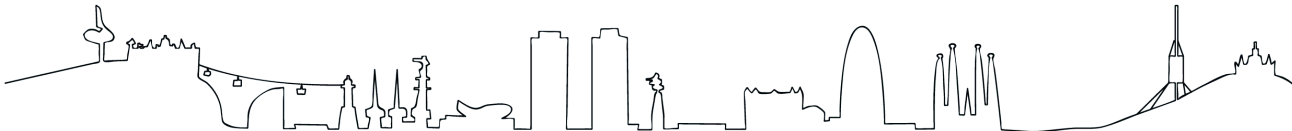
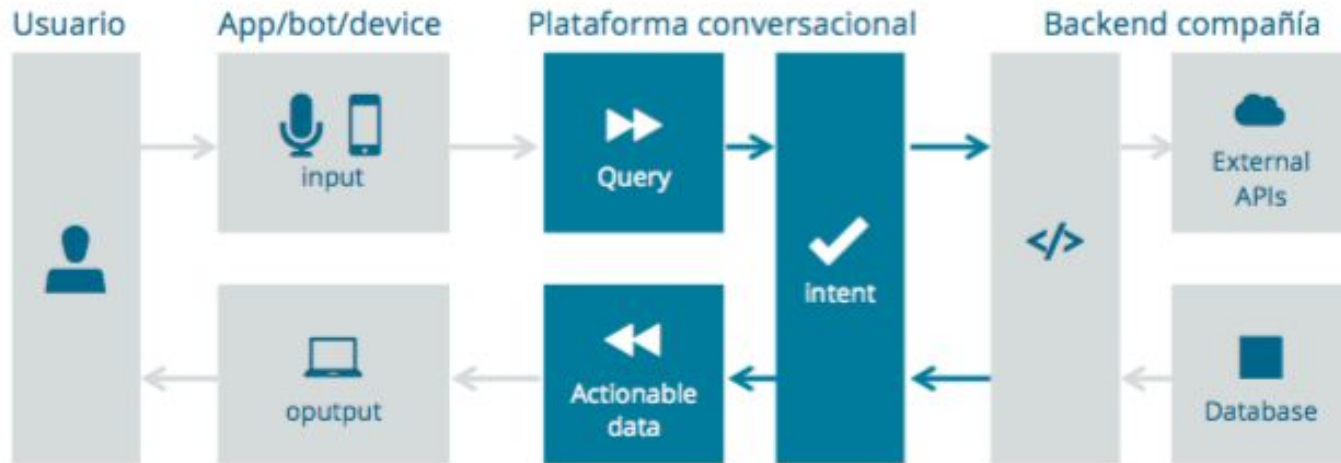
¿Por qué nos interesa?

- Era Emoji 🐼
- “Customer Centric”
- Respuesta Rápida
- 24/7/365
- Facilidad de uso
- Cada vez más inteligentes

“Deberías poder mandar un mensaje a un negocio, tal y como se lo mandas a un amigo”.



Estructura



Natural Language Processing

Intenciones

¿Cuál es su objetivo?

- Intents o Utterances

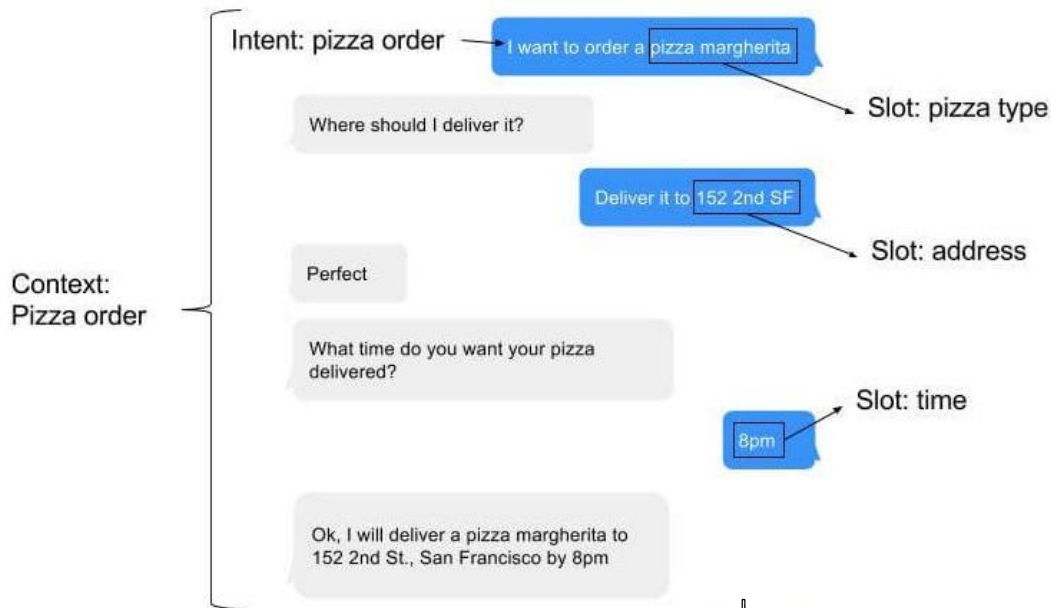
Variables

¿Qué datos necesitamos?

- Slots o Entities

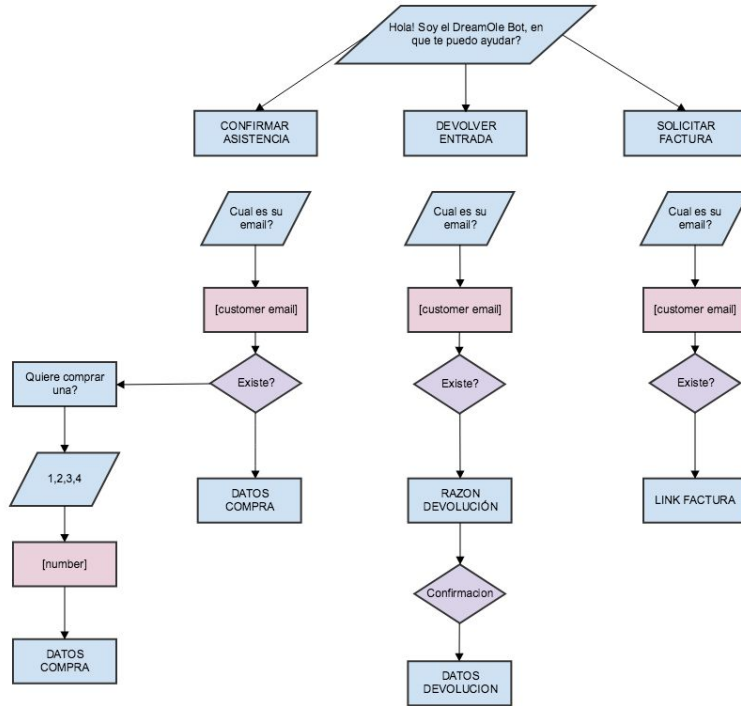
Machine Learning

Flujos o Contextos

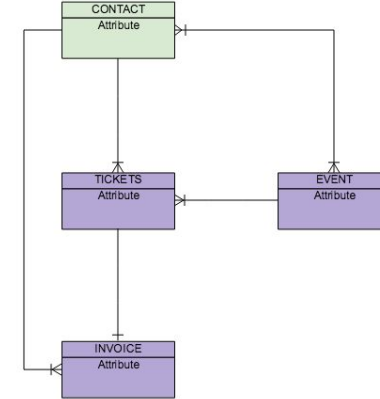


DEMO Salesforce Einstein Bots

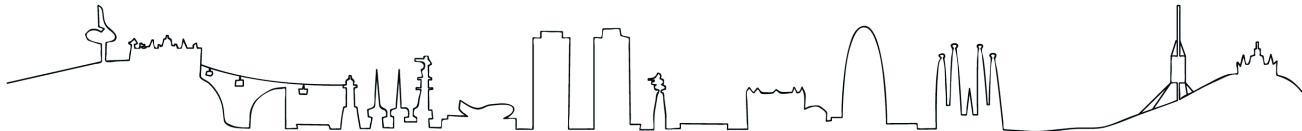
BOT FLOW



SFDC DATA MODEL



Desarrollo a Medida



Comunicaciones

JSON

```
1 {  
2   "id": "bd798161-d308-42c3-9729-2d4f97d3df47",  
3   "timestamp": "2018-04-26T12:58:00.004Z",  
4   "lang": "es",  
5   "result": {  
6     "source": "agent",  
7     "resolvedQuery": "qué vinos tenéis?",  
8     "action": "consulta.Catalogo",  
9     "actionIncomplete": false,  
10    "parameters": {},  
11    "contexts": [  
12      {  
13        "name": "gestion_pedido",  
14        "parameters": {},  
15        "lifespan": 1  
16      }  
17    ],  
18    "metadata": {  
19      "intentId": "13d6c3c7-c3ec-47f3-8a33-68712f6066b8",  
20      "webhookUsed": "true",  
21      "webhookForSlotFillingUsed": "false",  
22      "webhookResponseTime": 154,  
23      "intentName": "Consulta >> Catalogo"  
24    }  
25  }
```

```
35   "data": [  
36     {  
37       "vista": "Catalogo",  
38       "cabecera": "Éste es nuestro catálogo: ",  
39       "datos": [  
40         {  
41           "nombre": "VinoA",  
42           "imagen": "https://ntschatbotdemo.herokuapp.com/media/botella1.png"  
43         },  
44         {  
45           "nombre": "VinoB",  
46           "imagen": "https://ntschatbotdemo.herokuapp.com/media/botella2.png"  
47         },  
48         {  
49           "nombre": "VinoC",  
50           "imagen": "https://ntschatbotdemo.herokuapp.com/media/botella3.png"  
51         },  
52         {  
53           "nombre": "VinoD",  
54           "imagen": "https://ntschatbotdemo.herokuapp.com/media/botella4.png"  
55         },  
56         {  
57           "nombre": "VinoE",  
58           "imagen": "https://ntschatbotdemo.herokuapp.com/media/botella5.png"  
59         }  
60       ]  
61     }  
62   ]  
63 }
```



Entities

 Dialogflow

NTS_Chatbot_Demo ▾ ⚙

es +

💬 Intents +

👤 **Entities** +

🎓 Training ^[beta]

🔄 Integrations

📊 Analytics ^[new]

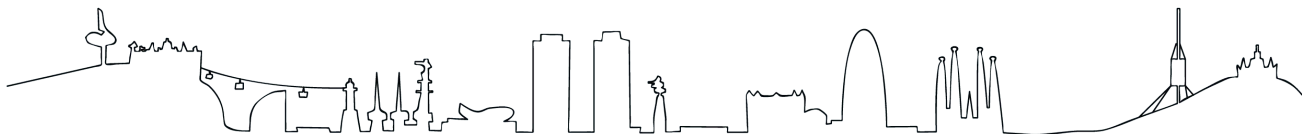
⚡ Fulfillment

Vino

☒ Define synonyms ⓘ ☐ Allow automated expansion

VinoA	vinoa, vino a
VinoB	vinob, vino b
VinoC	vinoc, vino c
VinoD	vinod, vino d
VinoE	vinoe, vino e
Enter reference value	Enter synonym

+ Add a row



Intents

Contexts

Add input context

2

gestion_pedido

Add output context

User says

Add user expression

Ver mis pedidos

Mis pedidos

mis pedidos

pedidos

mis pedidos?

mis pedidos por favor

quiero ver mis pedidos

que tal va mi pedido?

quisiera consultar mis pedidos

Quería consultar mis pedidos

" quiero otras 3 botellas de vinoe

PARAMETER NAME

ENTITY

RESOLVED VALUE

nbotellas

@sys.number

3

vino

@Vino

vinoe

" nuevo pedido

1

OF 6

Events ?

Action

nuevo.consultarStock

REQUIRED ?

PARAMETER NAME ?

ENTITY ?

VALUE

IS LIST ?

PROMPTS ?

☒

vino

@Vino

\$vino

☐

¿Qué vino dese
a...

☒

nbotellas

@sys.number

\$nbotellas

☐

¿De cuántas bo
t...

☐

Enter name

Enter entity

Enter value

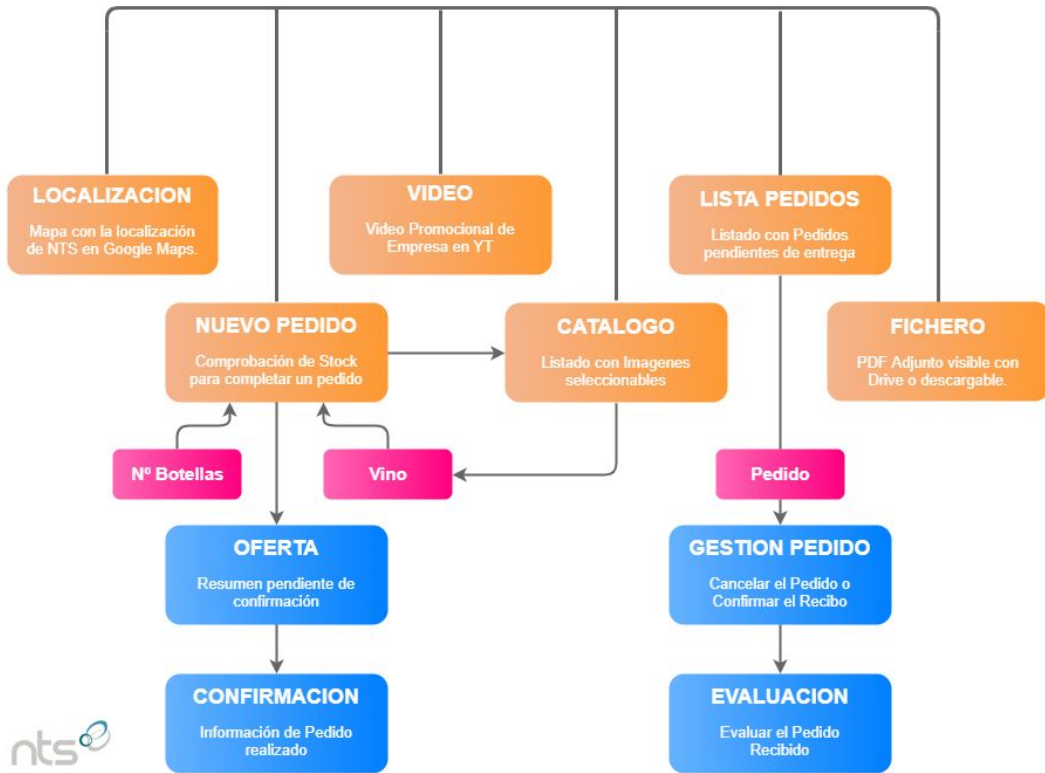
☐

—

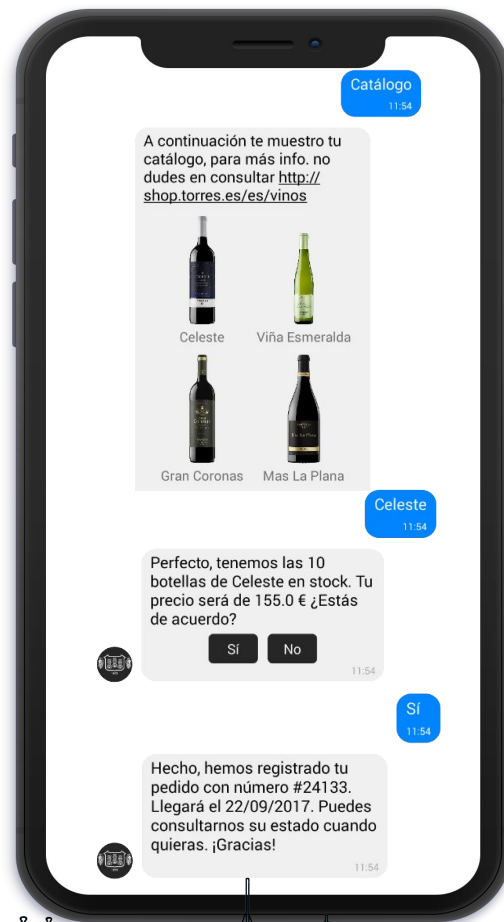
Contextos

DIAGRAMA CONVERSACIONAL

NTS CHATBOT DEMO



DEMO TIME



Q & A



Cognizant



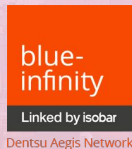
FORMTITAN



MAKEMECLLOUD
consulting



aircall



FINANCIALFORCE



wefox

BLACKBIRD

#dreamOle18

dreamOle®

Barcelona 2018