

T800!

BOT Avanzado de Soporte y Tramitación

turingbots.cloud
info@turingchallenge.com

turing

Algunos conceptos innovadores



Listo para usar

Funcionalidad disponible de caja, sin necesidad de desarrollos adicionales.



Servicios de Soporte

Implemente servicios de soporte a preguntas más frecuentes, reutilizando las bases de conocimiento de su negocio.



Trámites y procesos

Capaz de automatizar cualquier proceso de negocio en base a flujos condicionales y versátiles.



Personalizable

Configurable desde un único Manager que permite desde cambiar el aspecto hasta editar sus bases de conocimiento.



Integrable

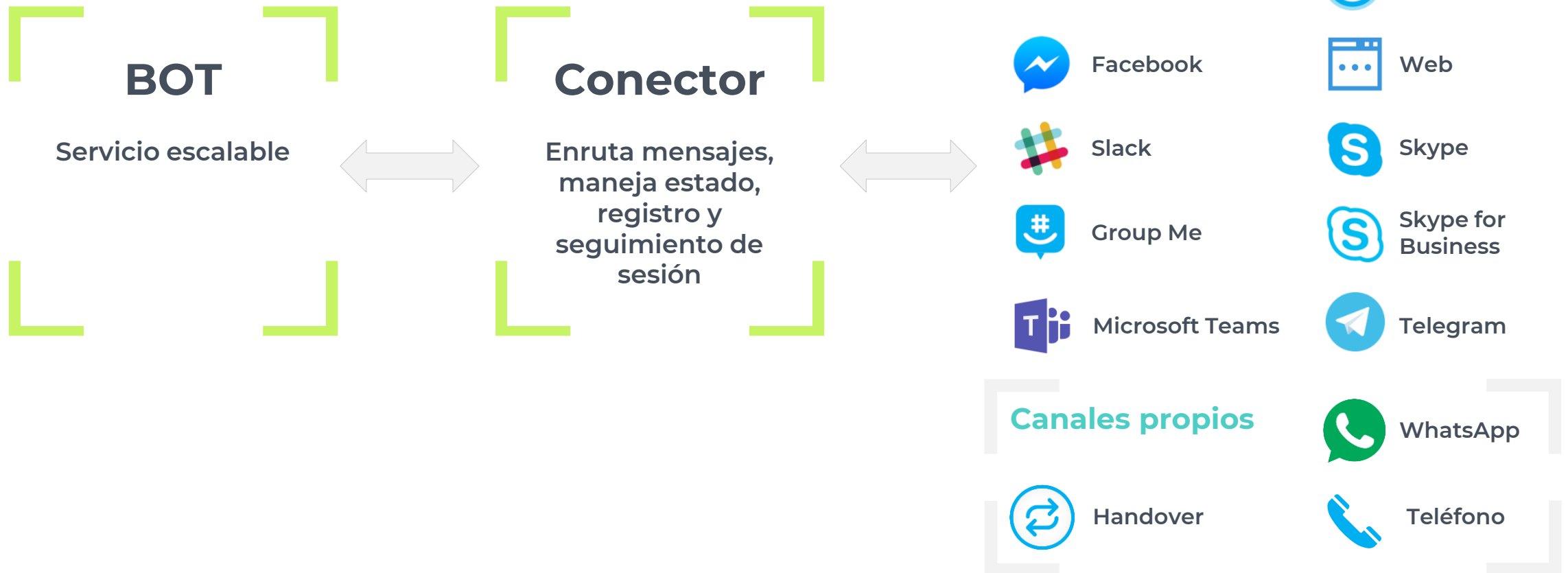
Añada nodos en sus flujos que permitan integrarse con diferentes WebServices o utilice orquestadores como Logic Apps.



Multicanal y multilinguaje

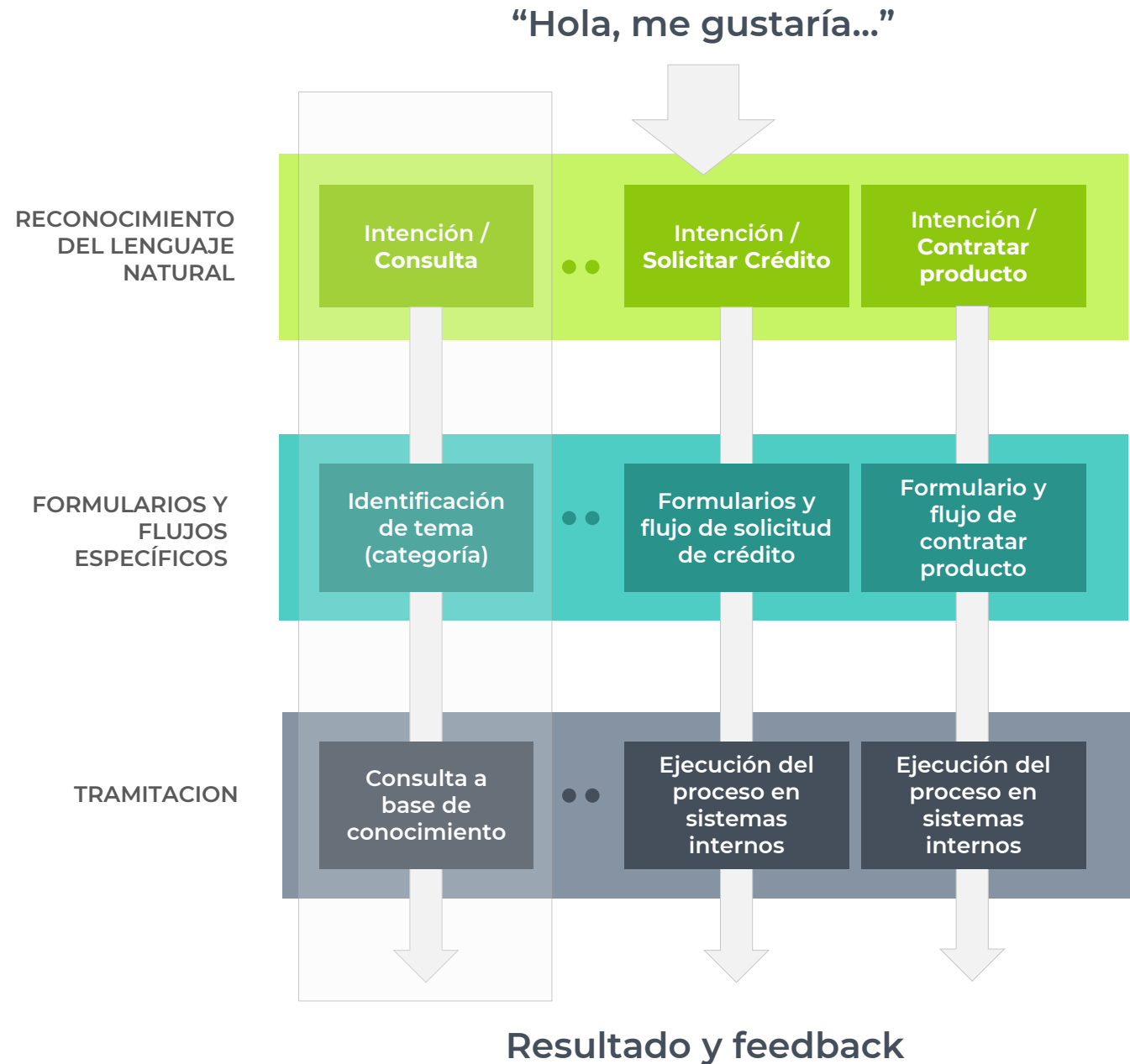
Implemente su BOT en más de 16 canales diferentes, incluyendo voz o Whatsapp, soportando múltiples lenguajes al mismo tiempo.

Omni-canal



Arquitectura multi-trámite

Permite comenzar por tareas de consulta y extender en el futuro a otro tipo de actividades.





Multiflow

Implementación de procesos mediante flujos

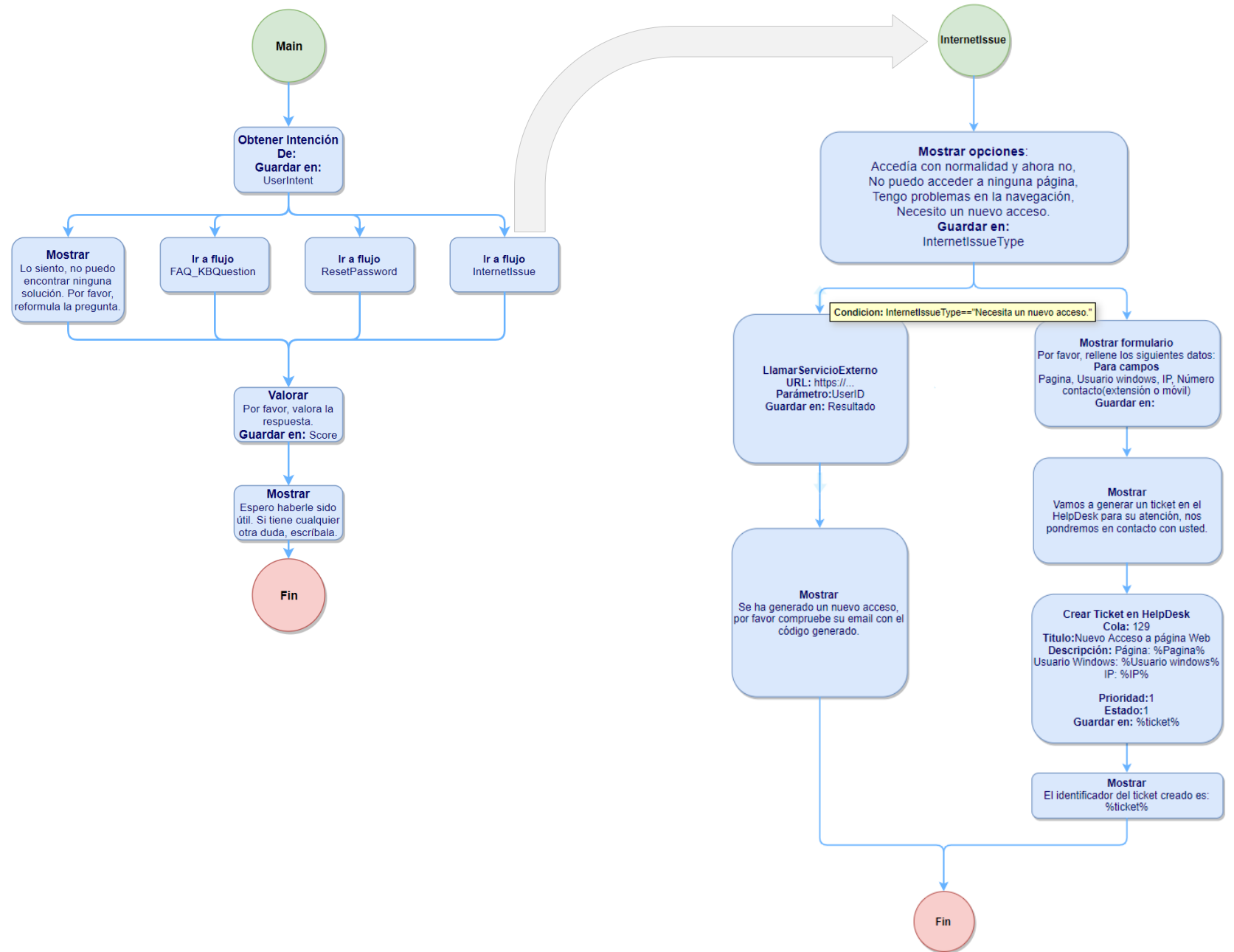
Implemente cualquier BOT que necesite

- Nodos con acciones preconfiguradas.
- Flujos condicionales y anidados.
- Llamadas a servicios externos.

Plataforma abierta para la gestión de múltiples servicios de soporte y trámite.

Procesos flexibles

Implemente flujos condicionales y anidados, manteniendo el contexto.



Algunos tipos nodos preconfigurados

- Diálogos con texto o contenido rico.
- Consulta a diferentes bases de conocimiento.
- Análisis de lenguaje natural.
- Identificación y autenticación.
- Llamada a servicios cognitivos.
- Llamada a Logic Apps.
- Valoración de servicio (feedback).

...y si no existe el que necesita, nosotros lo construimos.



Manager

Configuración y análisis del BOT

Funcionalidad del manager

- Seguridad basada en roles.
- Personalización de la imagen del BOT.
- Gestión de bases de conocimiento.
- Gestión de flujos o procesos.
- Gestión de las capacidades de NLP.
- Servicio de ticketing básico.
- Configuración de diferentes idiomas.
- Estadísticas de uso.
- Apartado personalizable para funciones específicas de cada negocio.

Question	Answered	Source
¿Cómo puedo invitar a un proveedor a la plataforma?	Los proveedores acceden por invitación a la plataforma. Para encontrar la invitación, accede a través del menú desplegable de la izquierda de PROCUR-e, haz clic en Gestor Documental >>> Lista de Directorios . Una vez dentro, accede a la carpeta Invitación a proveedores_Suppliers Invitation . Abre el documento, cópialo y pégalo en un correo electrónico para enviárselo al proveedor. Lo podrás encontrar en español, portugués e inglés.	http://acciona-procure-mgr.turingbots.cloud/tmp/e6ebbafef52-4c37-8fac-d1c2ae1c5bfa.tsv
¿Cómo accede un proveedor a PROCUR-e?	Los proveedores acceden por invitación a la plataforma. Para encontrar la invitación, accede a través del menú desplegable de la izquierda de PROCUR-e, haz clic en Gestor Documental >>> Lista de Directorios . Una vez dentro, accede a la carpeta Invitación a proveedores_Suppliers Invitation . Abre el documento, cópialo y pégalo en un correo electrónico para enviárselo al proveedor. Lo podrás encontrar en español, portugués e inglés.	http://acciona-procure-mgr.turingbots.cloud/tmp/e6ebbafef52-4c37-8fac-d1c2ae1c5bfa.tsv
¿Cómo puedo cambiar el idioma de la plataforma?	Para ver cómo cambiar el idioma de la plataforma, haz clic en Idioma en el menú desplegable de la izquierda de PROCUR-e. Una vez dentro, selecciona el idioma que deseas utilizar. El idioma de la plataforma se cambiará automáticamente.	http://acciona-procure-mgr.turingbots.cloud/tmp/e6ebbafef52-4c37-8fac-d1c2ae1c5bfa.tsv
¿Dónde puedo encontrar la información relacionada con la plataforma?	Puedes acceder al gestor documental a través del menú desplegable de la izquierda de PROCUR-e. Para ello, en el menú desplegable de Gestor Documental >>> Lista de Directorios . Aquí podrás encontrar toda la información relacionada con la plataforma.	http://acciona-procure-mgr.turingbots.cloud/tmp/e6ebbafef52-4c37-8fac-d1c2ae1c5bfa.tsv
¿Cómo puedo cambiar la zona horaria de mi usuario?	Para ver cómo cambiar la zona horaria de tu usuario, haz clic en Idioma en el menú desplegable de la izquierda de PROCUR-e. Una vez dentro, selecciona la zona horaria que deseas utilizar. La zona horaria de tu usuario se cambiará automáticamente.	http://acciona-procure-mgr.turingbots.cloud/tmp/e6ebbafef52-4c37-8fac-d1c2ae1c5bfa.tsv
¿Cómo puedo invitar a un proveedor a la plataforma?	Los proveedores acceden por invitación a la plataforma. Para encontrar la invitación, accede a través del menú desplegable de la izquierda de PROCUR-e, haz clic en Gestor Documental >>> Lista de Directorios . Una vez dentro, accede a la carpeta Invitación a proveedores_Suppliers Invitation . Abre el documento, cópialo y pégalo en un correo electrónico para enviárselo al proveedor. Lo podrás encontrar en español, portugués e inglés.	Editorial

**Edición en línea de
bases de conocimiento
con capacidad de
exportación e
importación masiva de
preguntas y respuestas.**

View Ticket

Ticket Data

Questions 3

Date

2019-02-20T15:54:04.461+00:00

E-Mail

carlos.sanchez@gmail.com

State

Opened

On hold

Awaiting Reply

Completed

Completed-Bot

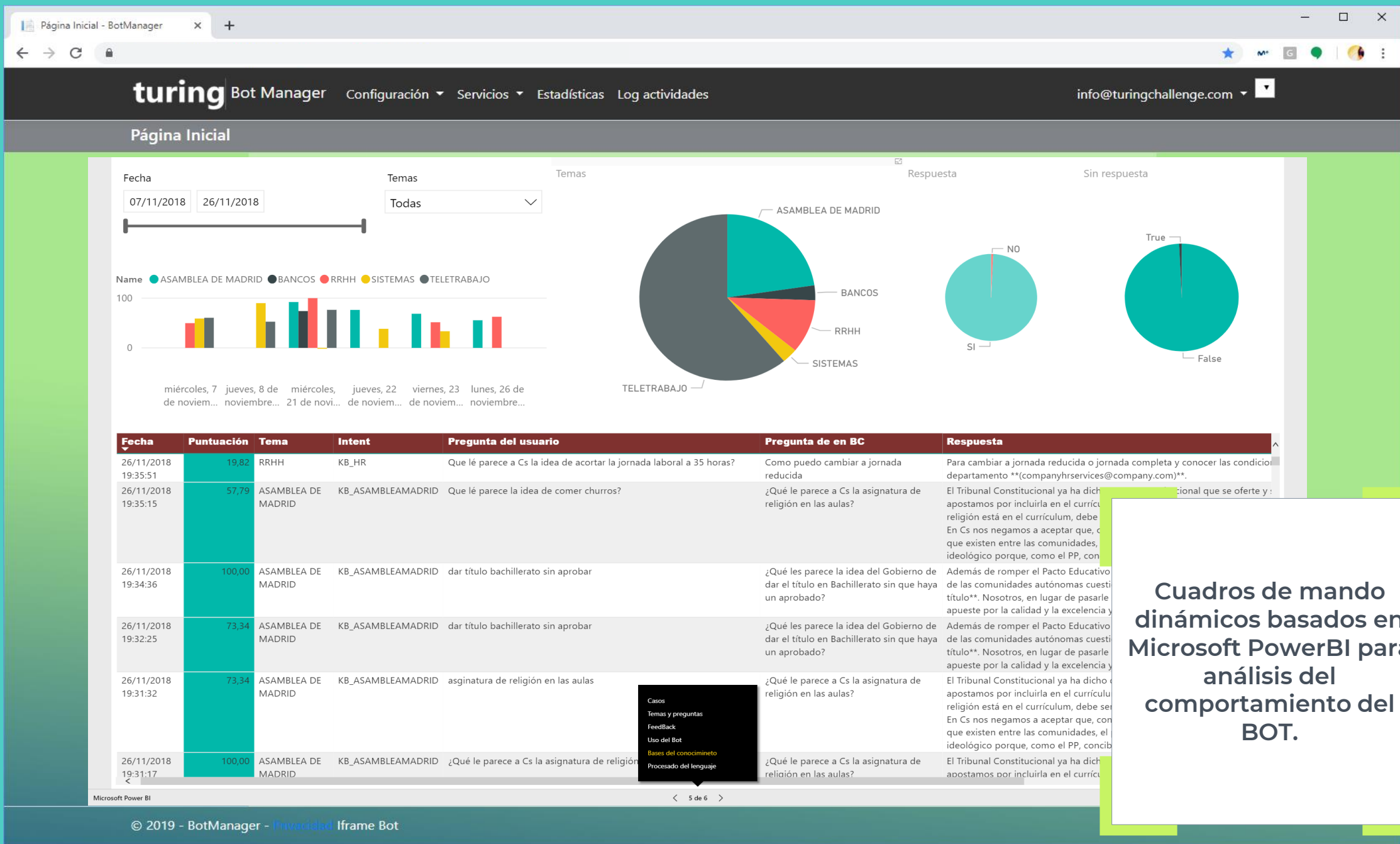
CANCEL

SUBMIT

Sistema de ticketing básico para seguimiento de casos en base a conversaciones con preguntas sin contestar.

Time	From	To	Message
20/02/19 15:51 UTC (+00)	User	T100SupportDemo	Hola
20/02/19 15:51 UTC (+00)	T100SupportDemo	User	
20/02/19 15:51 UTC (+00)	T100SupportDemo	User	Antes de empezar necesito unos datos tuyos.
20/02/19 15:51 UTC (+00)	T100SupportDemo	User	Por favor, ¿podrías indicarme tu correo electrónico?
20/02/19 15:51 UTC (+00)	User	T100SupportDemo	carlos.sanchez@gmail.com
20/02/19 15:51 UTC (+00)	T100SupportDemo	User	Por favor, ¿podrías indicarme tu nombre completo?
20/02/19 15:51 UTC (+00)	User	T100SupportDemo	Carlos Sánchez
20/02/19 15:51 UTC (+00)	T100SupportDemo	User	
20/02/19 15:51 UTC (+00)	User	T100SupportDemo	Sí
20/02/19 15:51 UTC (+00)	T100SupportDemo	User	Gracias por identificarte.
20/02/19 15:51 UTC (+00)	T100SupportDemo	User	Ahora ya puedes interactuar conmigo.
20/02/19 15:52 UTC (+00)	User	T100SupportDemo	Como funciona el programa de cero interés?
20/02/19 15:52 UTC (+00)	T100SupportDemo	User	Creo que esto aclarará las cosas: <i>¿En qué consiste el programa cero interés?</i>
			Respuesta: El Programa consiste en brindar a las personas físicas o jurídicas, titulares de tarjeta de crédito del Banco Nacional, la oportunidad de realizar sus compras en los comercios sin el pago de intereses financieros.
20/02/19 15:52 UTC (+00)	T100SupportDemo	User	
20/02/19 15:52 UTC (+00)	User	T100SupportDemo	Sí
20/02/19 15:52 UTC (+00)	T100SupportDemo	User	
20/02/19 15:52 UTC (+00)	User	T100SupportDemo	3
20/02/19 15:52 UTC (+00)	T100SupportDemo	User	¡Estupendo! Siempre hay margen de mejora.
20/02/19 15:52 UTC (+00)	T100SupportDemo	User	¡Gracias por tu valoración!
20/02/19 15:52 UTC (+00)	User	T100SupportDemo	Donde están ubicados?

© 2019 - BotManager - [Unvalidated Iframe Bot](#)



Cuadros de mando dinámicos basados en Microsoft PowerBI para análisis del comportamiento del BOT.

Estadísticas |

- Uso de servicio de ticketing interno (Casos).
- Temas y preguntas consultados.
- Feedback de usuarios.
- Volumetría de uso del BOT.
- Bases de conocimiento consultadas.
- Comprensión del lenguaje natural.

Datos de uso utilizables desde herramientas de Business Intelligence externas.

Solución integral



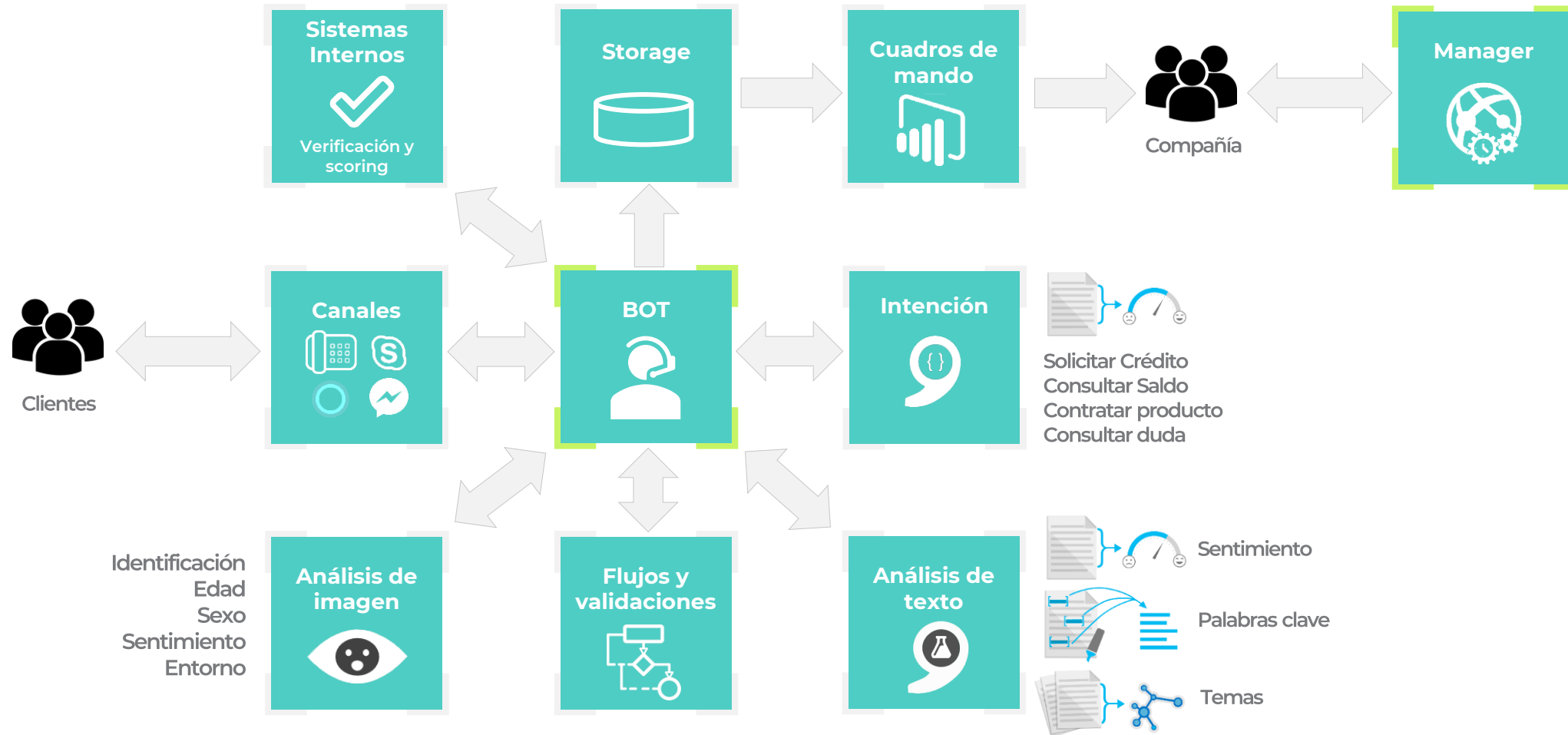
Plataforma escalable en la nube para todos los servicios necesarios

Gestión de la solución, introduciendo mejoras tecnológicas o funcionales, y dando soporte a las incidencias.

Entrenamiento del BOT para mejorar su comprensión y eficacia.

Monitorización del correcto funcionamiento gestionando alertas en tiempo real.


Solución integral








Soporte unificado


Resuelva dudas de clientes o empleados de manera inteligente.



☆ BOT Soporte Unificado


Conectado






Buenos días! En que puedo ayudarte?


9:20



Buenos días, no puedo imprimir




Ok, entiendo entonces que tu problema está relacionado con soporte técnico. Recuerda que también puedo ayudarte con el área de RRHH. ¿Podrías explicarme en más detalle el problema?




He mandado un documento a imprimir y a mitad de trabajo se ha atascado la impresora.

9:22



Entendido, según mis registros se trata de una HP8210

9:23




Apague y vuelva a encender la impresora

Siga estos pasos para reiniciar la impresora:

1.- Presione de manera continuada el botón de encendido. Si la impresora no se apaga desconecte el cable de alimentación.

2.- Espere 60 segundos.

3.- Presione el botón de encendido de nuevo.







¿Se solucionó con esto tu problema?

Sí, solucionado!

No, necesito más ayuda




Escribe un mensaje aquí.






☆ BOT Contratación productos


Conectado





Lo lamento! Mira por favor este video que he encontrado. ¿Se solucionó ahora tu problema?


9:25



Fixing a Paper Jam on the HP OfficeJet Pro 8210 Printer


Sí, solucionado!

No, necesito más ayuda




De acuerdo. He enviado un aviso al departamento de soporte, que se pondrán en contacto contigo lo antes posible.


9:32



Por favor, puntúa el servicio y deja tus comentarios

El servicio ha sido bueno, aunque no se ha resuelto la incidencia.








Muchas gracias! Pasa un buen día. 😊

9:35


Escribe un mensaje aquí.








Tramitación


Implemente procesos que se integren con su BackOffice.


 **BOT Contratación productos**
Conectado


 Buenos días! En que puedo ayudarte? 9:20


 Buenos días, quería solicitar un crédito.


 De acuerdo! Necesitaré algunos datos tuyos para tramitarlo.
Para empezar, por favor facilítame tu nombre y número de DNI.

 Claro, mi nombre es Juan Carlos López y mi DNI es el 07563399K 9:22


 Creo que hay un error en tu DNI, la letra para el número que me facilitas debería ser la 'T'.

 Si, es correcto


 No, introduciré de nuevo el DNI

 Perfecto! 😊 Necesitaría también una imagen tuya para adjuntar en la solicitud. Podrías enviármela ahora? 9:23

Escribe un mensaje aquí.



 **BOT Contratación productos**
Conectado




 Gracias! Por lo que veo eres hombre y debes rondar los 25 años.
Tengo que hacerte varias preguntas más para tramitar tu crédito, continuemos!

Más tarde

 De acuerdo, ya tengo toda tu información. Déjame un minuto que obtenga la aprobación! 9:30

 Tu crédito **ha sido aceptado!** 👍
Por favor descarga, imprime y firma el siguiente contrato. 

 Todo listo! Si necesitas llevar a cabo alguna otra gestión, por favor dímelo. Si no, me despido de ti, no sin antes recomendarte el siguiente [seguro de rotura de gafas](#), que por tu perfil creo que puede interesarte! 😊 9:32

Escribe un mensaje aquí.



Acerca de nosotros

Especializados en AI |

Soluciones

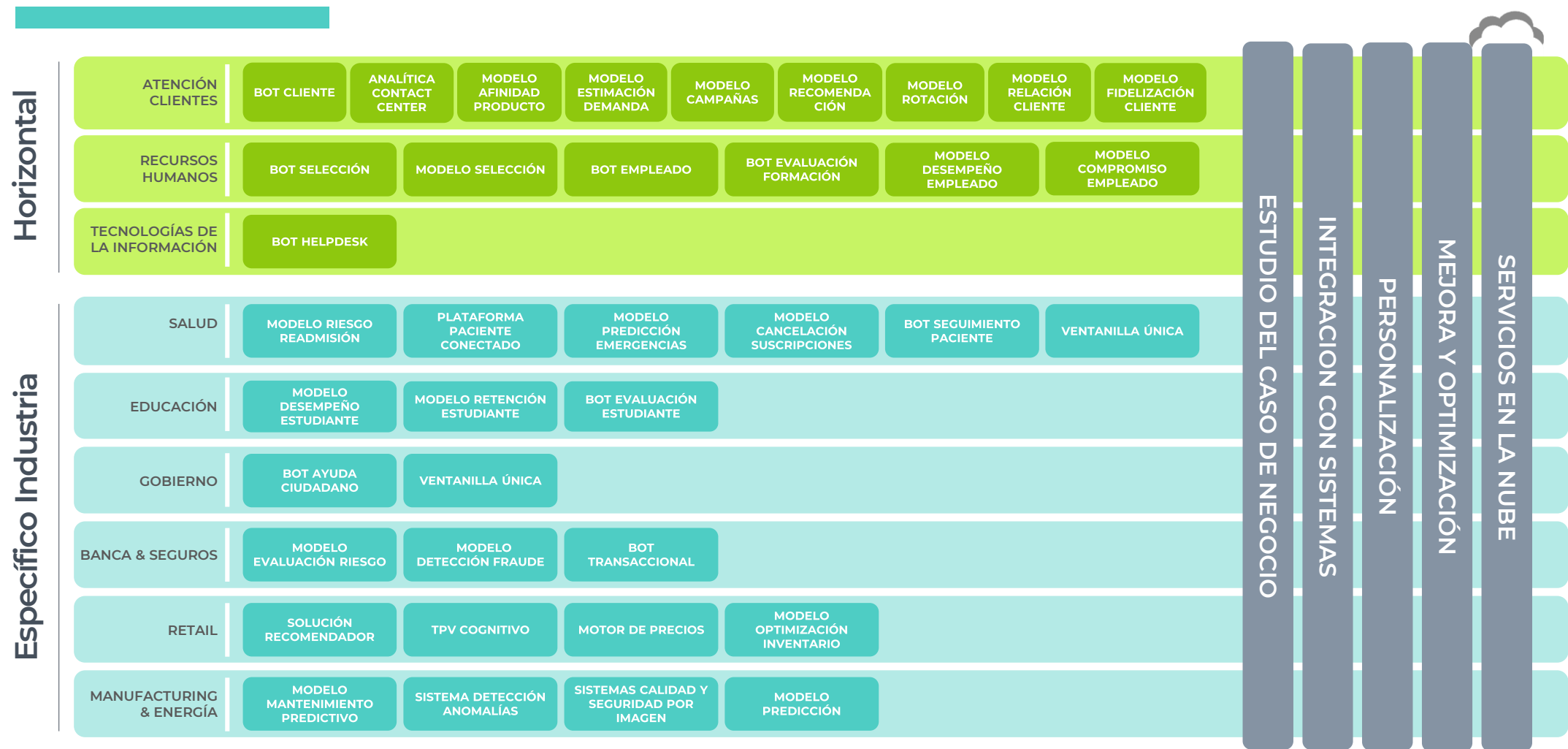
Servicios
Cognitivos

Analítica
Predictiva



Aplicaciones
Conversacionales

Mapa de soluciones



Gracias!

Dudas?



Nos puede encontrar en:
turingbots.cloud
info@turingchallenge.com

turing