

ChatBOTS

ARTIFICIAL INTELLIGENCE

Hi I'm YOSI
Can I help
you?





Who's YOSI?

YOSI is an Azure-based solution that enables you to provide a virtual assistant that grants help, 24/7/365 support, and immediate response to users outside your organization.



Hi I'm YOSI
Can I help
you?



VALUE PROPOSAL OF THE BOT

YOSI, it is able to automate repetitive processes of the organization, thus freeing up the workload in man hours and, likewise, providing a continuous service 24/7/365. Minimizes customer response times, because it's an online and immediate service.

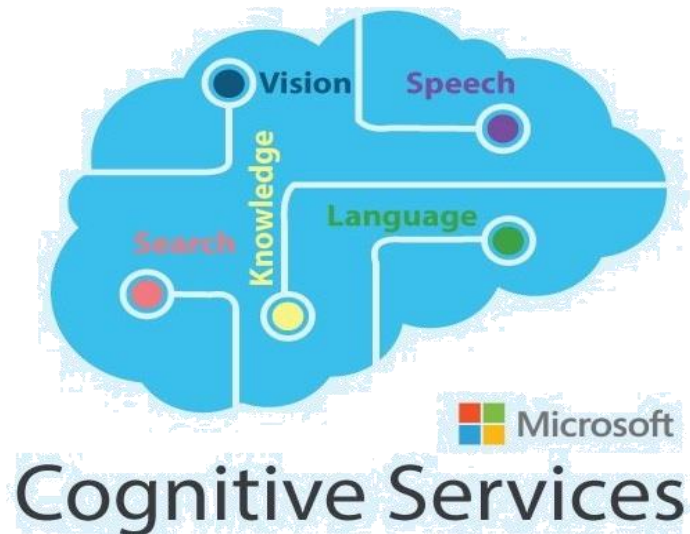


Hi I'm YOSI
Can I help
you?



COMPONENTS OF THE BOT

YOI it is composed of a number of cloud technologies, such as: Storage, Cognitive Services, WebApps, Application Insights, among others, that allow to grant that component of Artificial Intelligence required to understand the natural language, with which we communicate commonly, to be able to attend and process based on that layer of intelligence, requests, doubts and / or claims of external users.



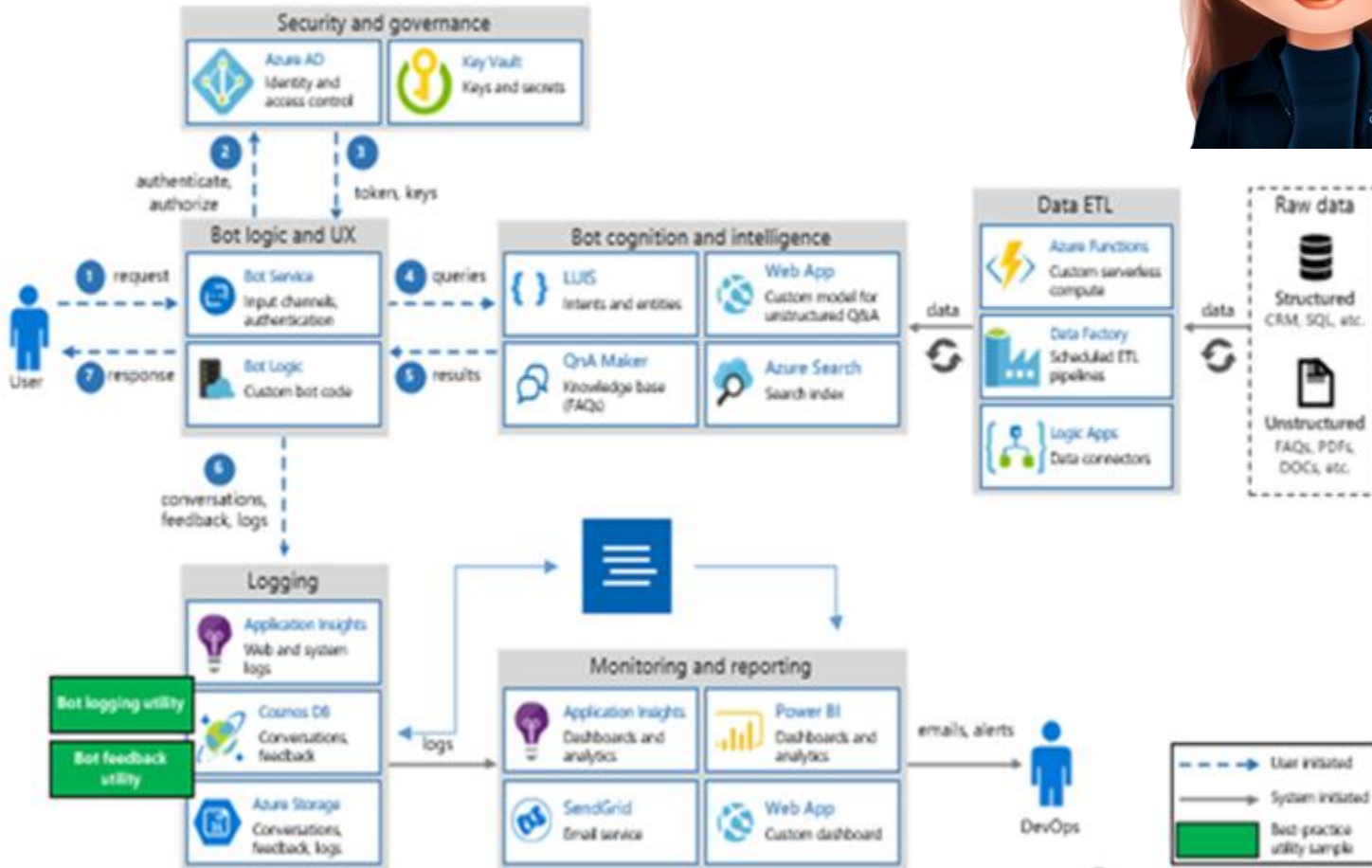
Hola Soy YOI
¿Puedo ayudarte?



Hi I'm YOSI
Can I help
you?



CHATBOT VISION COMPONENTS



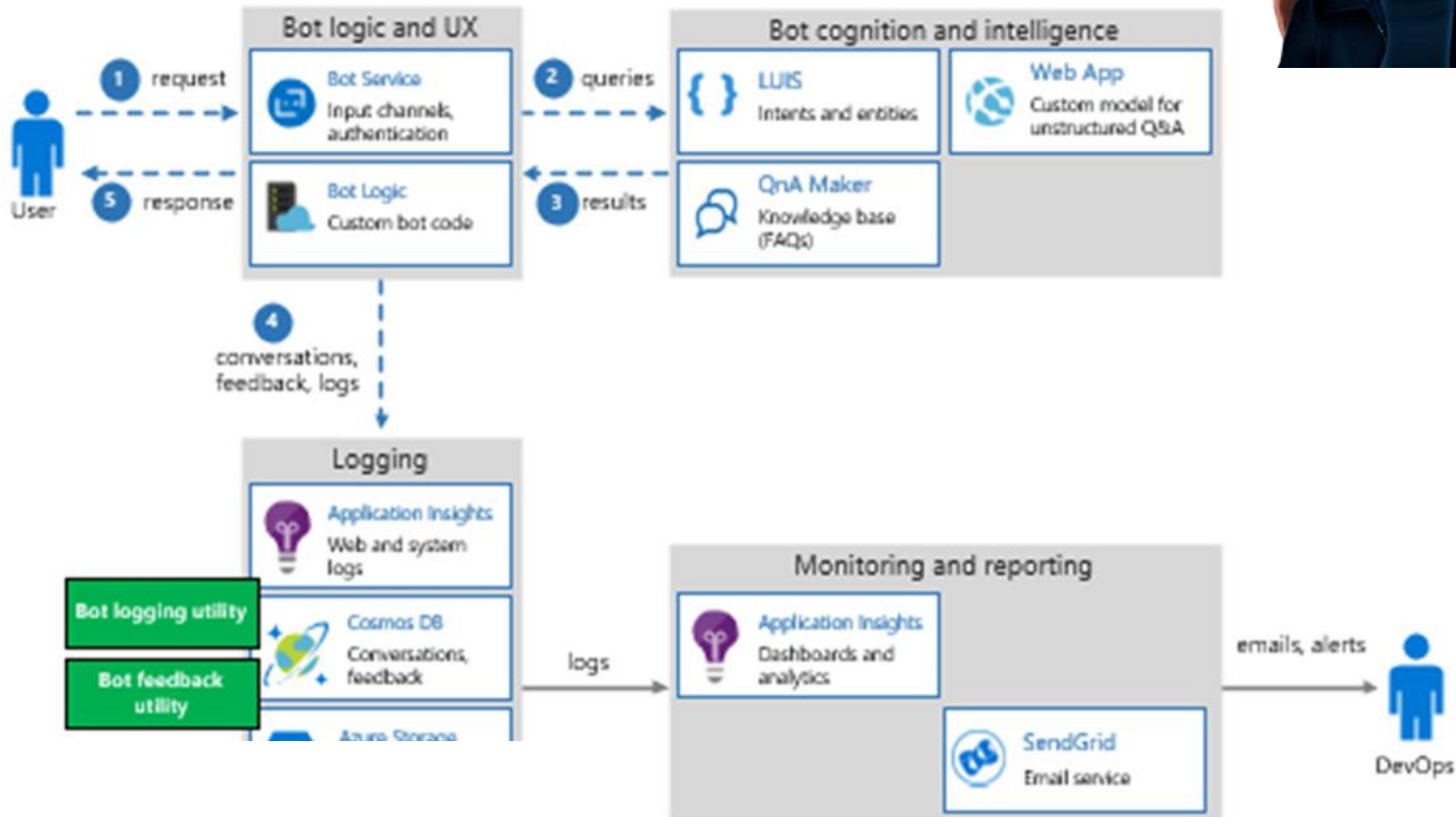
1. The user performs an interaction with the Bot through any channel where it is published.
2. Bot Service authenticates to Azure Active Directory.
3. Keys are retrieved from key vault so that the Bot can make requests and consume services.
4. User interaction is sent to services as scheduled the conversation flow for example to check if it is a known intent and, if not, verify through the knowledge base whether it has a response.
5. Returns the response of the consultation made to the services.
6. Stores the conversation received feedback and Bot status logs.
7. Returns to the user the response corresponding to the query made to the services.

Once conversations are stored, a Machine Learning model is applied that performs a sentiment analysis, this through the Text Analytics API.

Hi I'm YOSI
Can I help you?



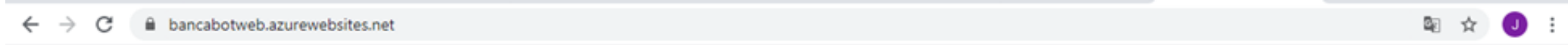
COMPONENTS OF THE CURRENT CHATBOT REACH



1. The user interacts with the Bot through any channel where it is published (Teams Web).
2. User interaction is sent to services as scheduled conversation flow for example check if it is a known intent and otherally verify through the knowledge base if you have a response.
3. Returns the response of the consultation made to the services.
4. Stores the conversation with received feedback and Bot status logs.
5. Returns to the user the response corresponding to the query to the services.



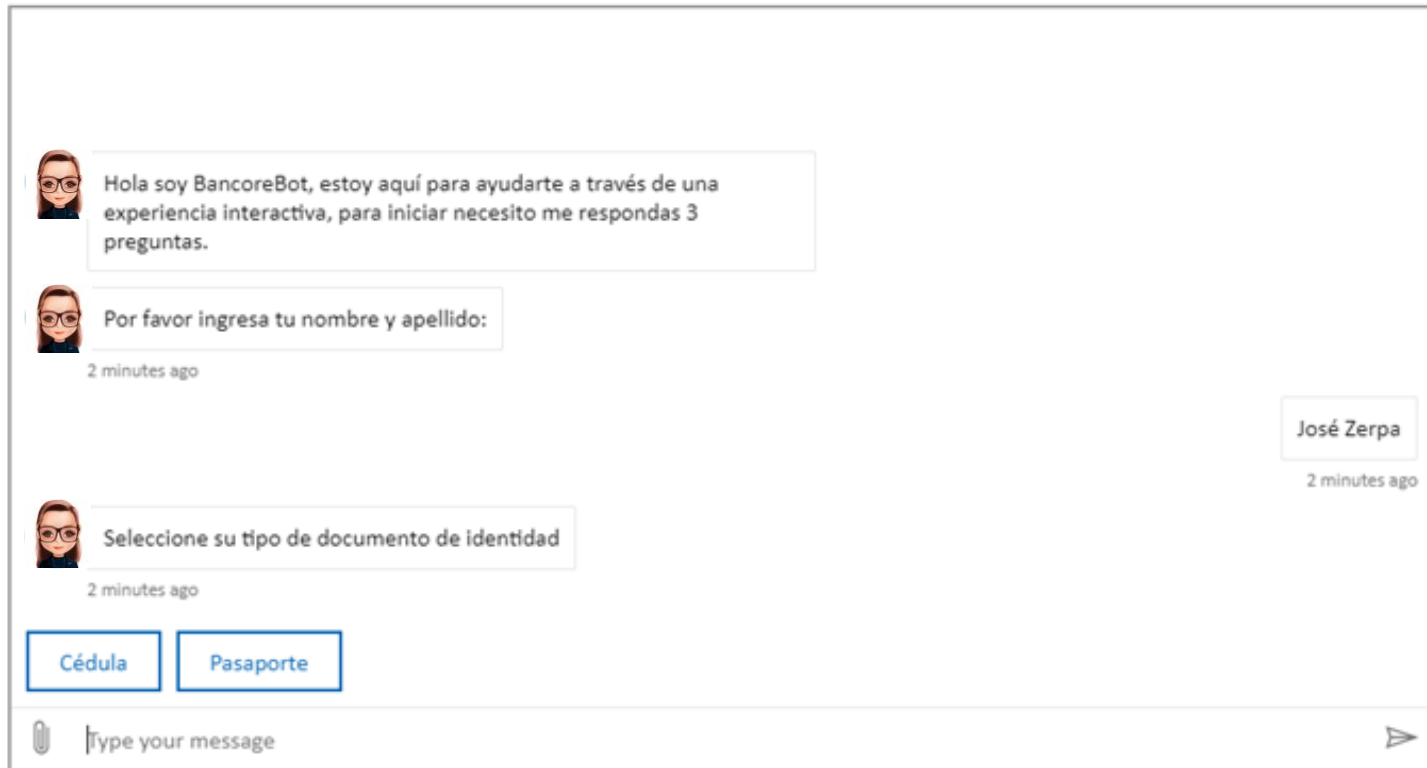
Hi I'm
YOSI Can I
help you?



*El presente ChatBot esta en desarrollo
por CONSEIN, C.A.
para el cliente BANCARIBE*

*Este es un ambiente de prueba
para que se pueda verificar el
funcionamiento y operación
del ChatBot*

*Gracias por usarlo
Nos pueden escribir para comentarios
y sugerencias a
jzerpa@consein.com
wrvias@consein.com*



Hola soy BancoreBot, estoy aquí para ayudarte a través de una experiencia interactiva, para iniciar necesito me respondas 3 preguntas.

Por favor ingresa tu nombre y apellido:



2 minutes ago

José Zerpa

2 minutes ago

Seleccione su tipo de documento de identidad

2 minutes ago

 |Type your message 

Hi I'm
YOSI Can I
help you?



*El presente ChatBot esta en desarrollo
por CONSEIN, C.A.
para el cliente BANCARIBE*

*Este es un ambiente de prueba
para que se pueda verificar el
funcionamiento y operación
del ChatBot*

*Gracias por usarlo
Nos pueden escribir para comentarios
y sugerencias a
jzerpa@consein.com
wrivas@consein.com*

 Por favor ingrese su número de cédula:
3 minutos ago

2 minutos ago

 Por favor ingresa tu número de teléfono incluyendo el código de área u operadora:
2 minutos ago

2 minutos ago

 Muchas gracias estimado(a) José Zerpa, ¿en que le puedo ayudar?
2 minutos ago

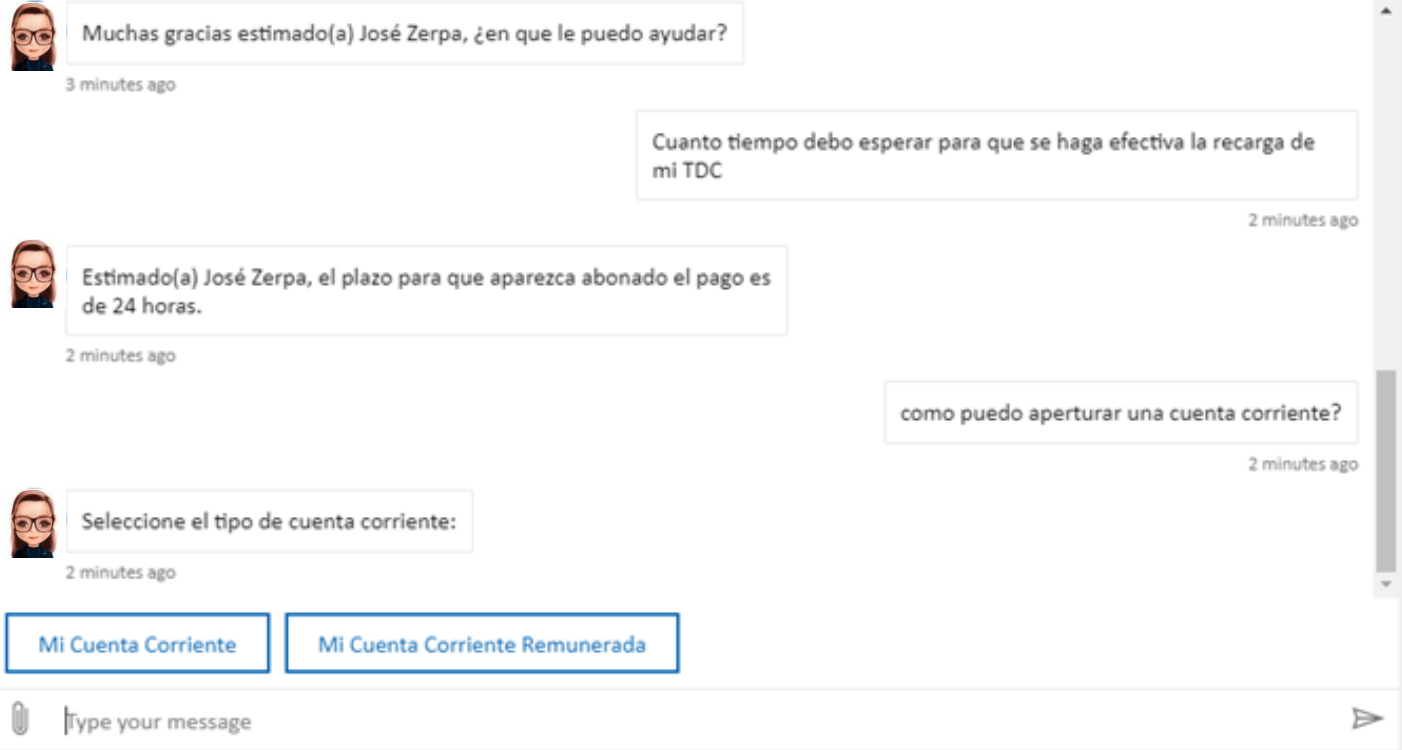
Hi I'm
YOSI Can I
help you?



El presente ChatBot esta en desarrollo por CONSEIN, C.A. para el cliente BANCARIBE

Este es un ambiente de prueba para que se pueda verificar el funcionamiento y operación del ChatBot

*Gracias por usarlo
Nos pueden escribir para comentarios y sugerencias a
jzerpa@consein.com
wrvivas@consein.com*





Muchas gracias estimado(a) José Zerpa, ¿en que le puedo ayudar?
3 minutos ago

Cuanto tiempo debo esperar para que se haga efectiva la recarga de mi TDC
2 minutos ago

Estimado(a) José Zerpa, el plazo para que aparezca abonado el pago es de 24 horas.
2 minutos ago

como puedo aperturar una cuenta corriente?
2 minutos ago

Seleccione el tipo de cuenta corriente:

 | type your message 

Hi I'm
YOSI Can I
help you?




**El presente ChatBot esta en desarrollo
por CONSEIN, C.A.
para el cliente BANCARIBE**

*Este es un ambiente de prueba
para que se pueda verificar el
funcionamiento y operación
del ChatBot*


*Gracias por usarlo
Nos pueden escribir para comentarios
y sugerencias a
jzerpa@consein.com
wrivas@consein.com*



tengo problemas para conectarme a la banca en línea
2 minutes ago

 Para ayudarte necesito que me respondas lo siguiente: ¿Ústed posee solo tarjetas de crédito con la institución?
2 minutes ago

No
2 minutes ago

 Le recomendamos eliminar los cookies o archivos temporales de su navegador o en su defecto intente el ingreso por un navegador distinto, en dado caso que persista el error, debe enviarnos el print de pantalla a la siguiente dirección de correo electrónico: ventatelefonicas@bancaribe.com.ve, con sus datos personales y números telefónicos de fácil contacto para validar la información.

New messages

Type your message

Hi I'm
YOSI Can I
help you?




Bot Banca <jzerpa@consein.com>













✓ Jose A. Zerpa

10:23 p. m.

Solicitud de creación de un reclamo - codigo 4.02

 Este mensaje contiene saltos de línea adicionales.

Un usuario ha solicitado la creación de un reclamo, a continuación la información recopilada en la conversación

-  Nombre del reclamo: Formulario Recarga No Abonada
-  Código del reclamo: 4.02
-  Nombre y Apellido: jose z
-  Documento de identidad: Cédula 13444555
-  Teléfono: 04123445566
-  Correo: jzerpa@gmail.com
-  Celular a recargar: 04248779966
-  Fecha: 10/12/2019
-  Monto del reclamo: 877900
-  Últimos 4 dígitos de la cuenta: 3467
-  Últimos 4 dígitos de la tarjeta: 8709
-  Descripción: recargue y no recibí el saldo

Customer Service 24/7/365

Claims Solution



Immediate Response

Continuous Learning

Cost Reduction