



**Chatbots, interfaces
conversacionales para
el servicio al cliente y
comercio electrónico!**



¿Quienes somos?

Soluciones Web
avanzadas



Natura Software es una empresa Colombiana dedicada al **desarrollo e integración** de plataformas Web, especializada en soluciones de atención, servicio y soporte al cliente.

Soluciones:

- ✓ Agenti® Chatbot.
- ✓ Desarrollo a la medida e Integración de aplicaciones Web y Móviles.
- ✓ Servicio de Plataforma LiveChat.
- ✓ Agenti® Text Analytics.

¡Haciendo fácil la Web!

Nuestros Clientes

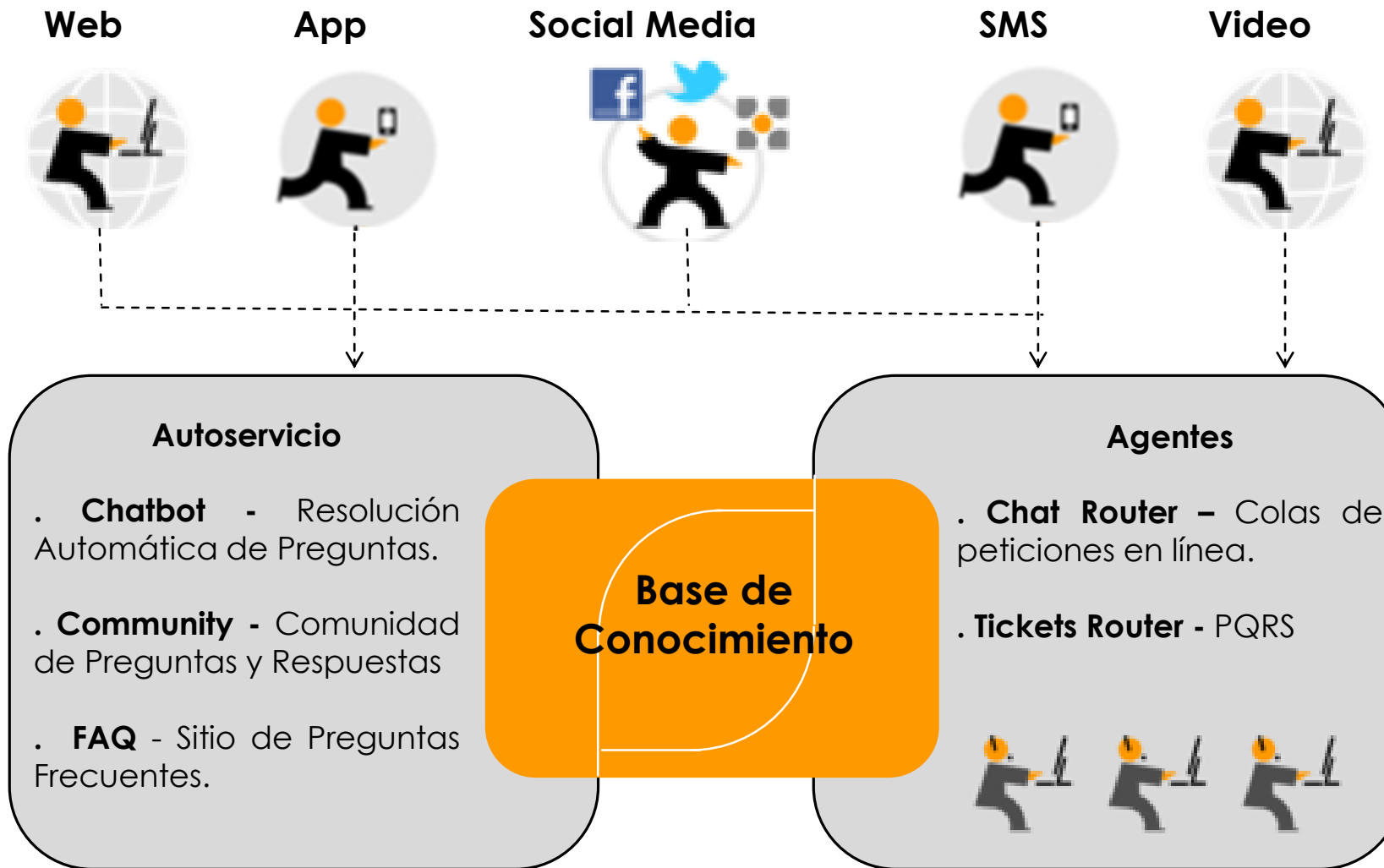


¿Qué es?

Agenti® es una plataforma modular de Atención al Cliente y Análisis Automático de Textos. En la plataforma Agenti se integran entre otros: interfaces conversacionales vía canales de texto (Agenti Chatbot), interfaces conversacionales vía canales de voz (Agenti Callbot), un módulo de Gestión de Colas y Peticiones (Agenti Livechat), un módulo de Análisis Automático de Textos que incluye modelos de aprendizaje supervisado y no supervisado para la Clasificación de Textos, el Análisis de Temas y Análisis de Sentimientos (Agenti Explorer).



¿Cómo Funciona Agenti Chatbot?



Optimiza los Costos

Agenti® no reemplaza al Call-center, lo hace **más eficiente**.

Aumenta la productividad de su personal de atención al cliente.

Atención personalizada a **múltiples usuarios** en forma simultánea.



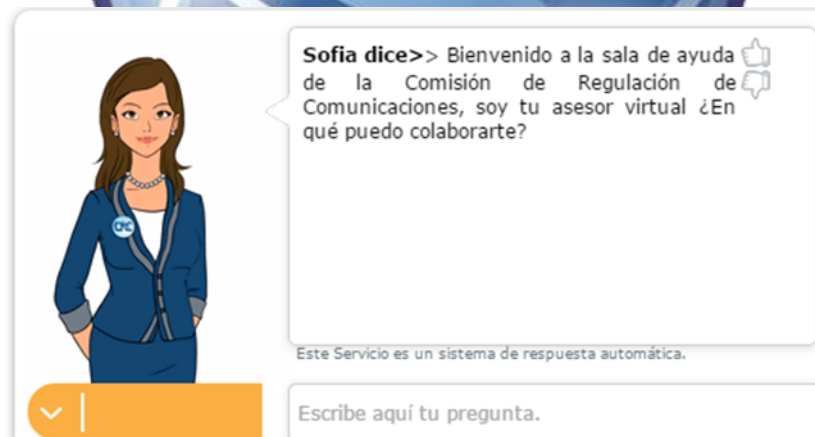
Mejora la Atención



Agenti® provee una respuesta en **tiempo real** (instantáneamente).

Funciona **24 horas al día** y siete días a la semana, desde cualquier lugar del mundo.

Capacidades **conversacionales** que amenizan las consultas de los clientes.



Apoya la Gestión

Agenti® almacena las conversaciones que constituyen una valiosa **fuentes de información**, para identificar las necesidades de los clientes.

Crecimiento de la base de conocimiento a medida que los clientes interactúan.

Agenti® dispone de reportes para **evaluar diferentes factores** como: desempeño, uso del sistema, satisfacción de los clientes y otros.



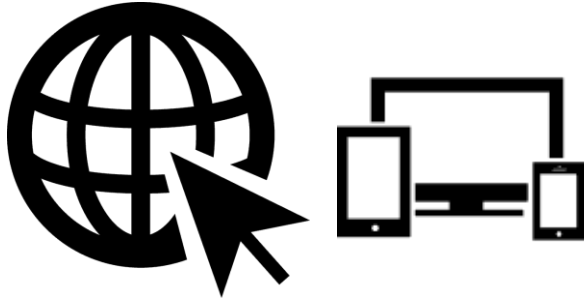
Distinguirse con Innovación



¿Cómo avanzar frente a la competencia?

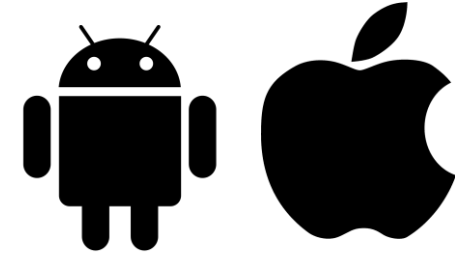
Entre tantas opciones disponibles, lo que importa son las experiencias que ofreces aplicando las nuevas tecnologías de **Inteligencia Artificial**.

Atención Multicanal



Web

Integración con páginas web por medio de ventanas flotante e interface responsiva



Móvil

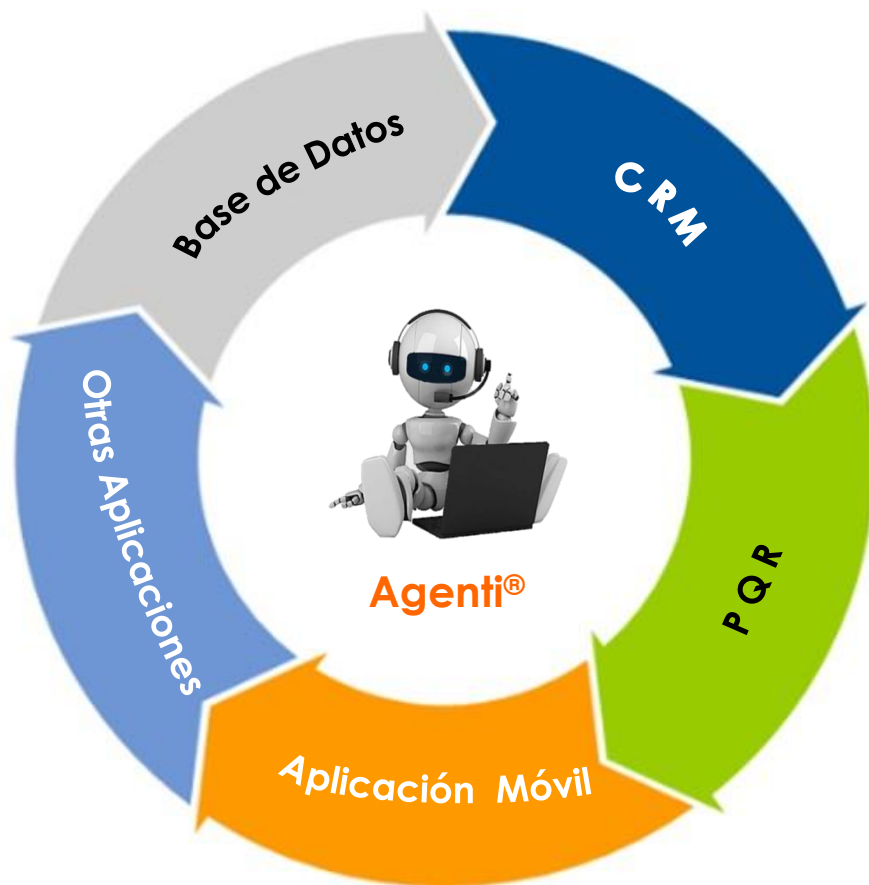
Creación e integración de Aplicaciones móviles en iOS y Android



MMS

Integración con plataformas de mensajería como Facebook y Skype

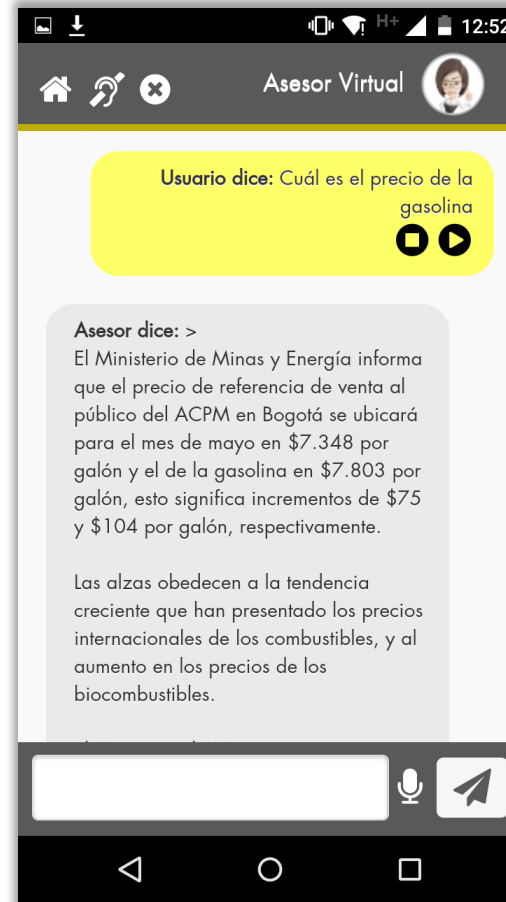
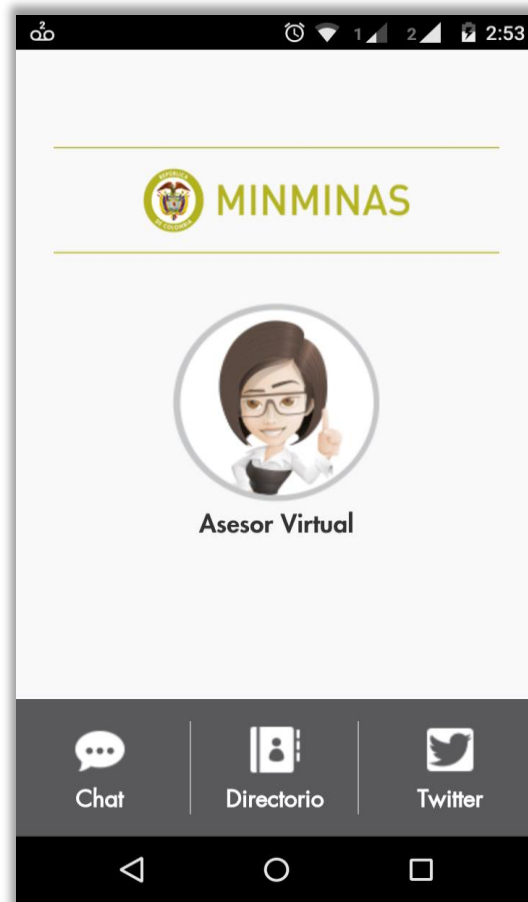
Fácil de integrar



Facilidad de integración en **forma segura** con otras bases de datos y otras aplicaciones.

Comunicación **enriquecida** con múltiple recurso tecnológicos.

Creación de Aplicación Móvil de Agenti®



Disponible para dispositivos móviles Android, iOS.

Reconocimiento y síntesis de voz.

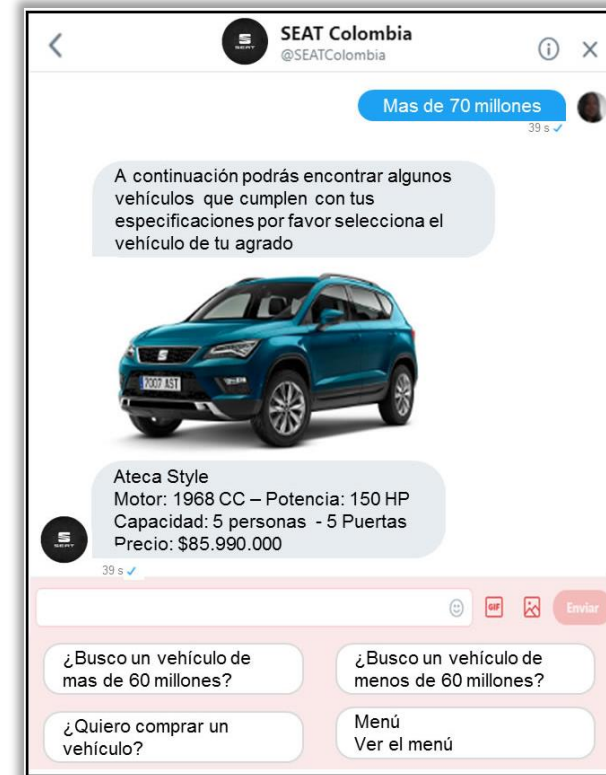
Creación o Integración.

Integración del Agenti[®] con Twitter

Interacción por medio de
Mensaje Directo



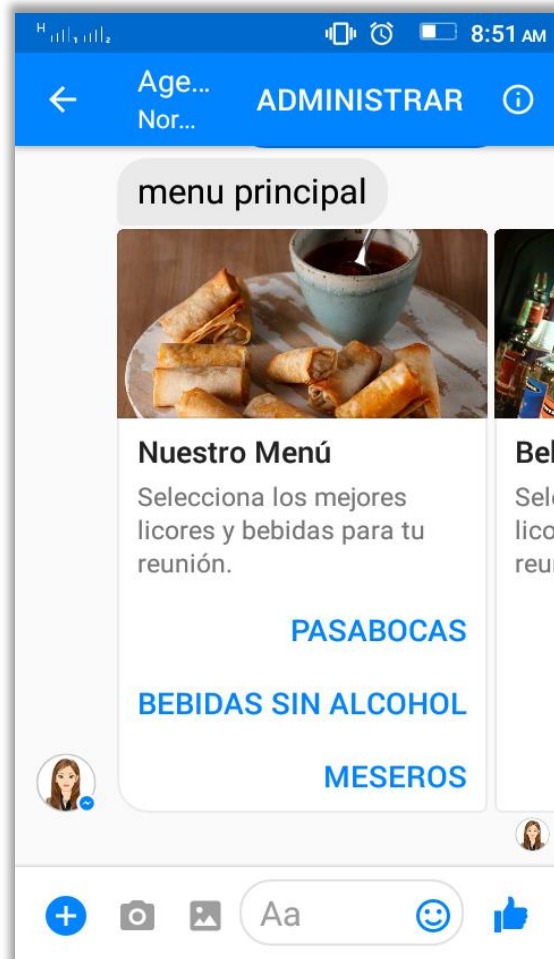
Uso de **Imágenes** y **Botones**



Monitoree los trinos, menciones y hashtag, para identificar tendencias o precontactos

Integración del Agenti® con Facebook

Interacción por **Galerías**

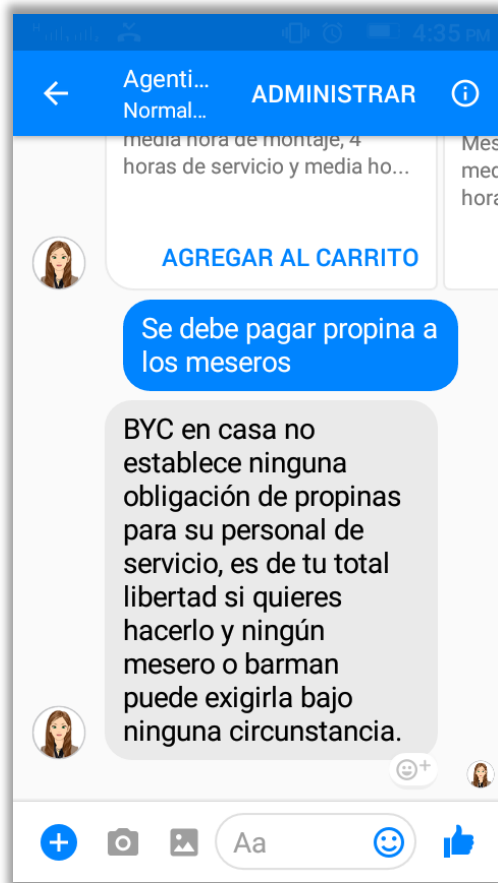


Interacción por **Preguntas encadenadas**



Integración del Agenti® con Facebook

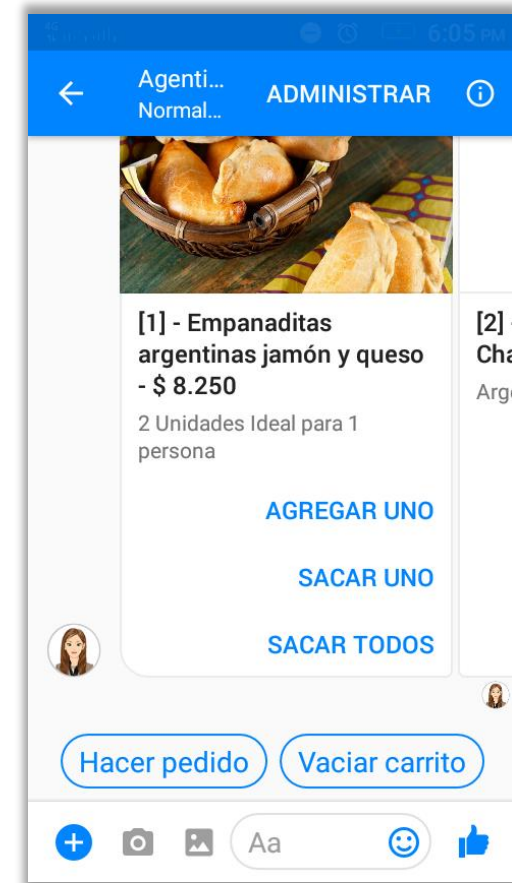
Interacción por **Preguntas abiertas.**



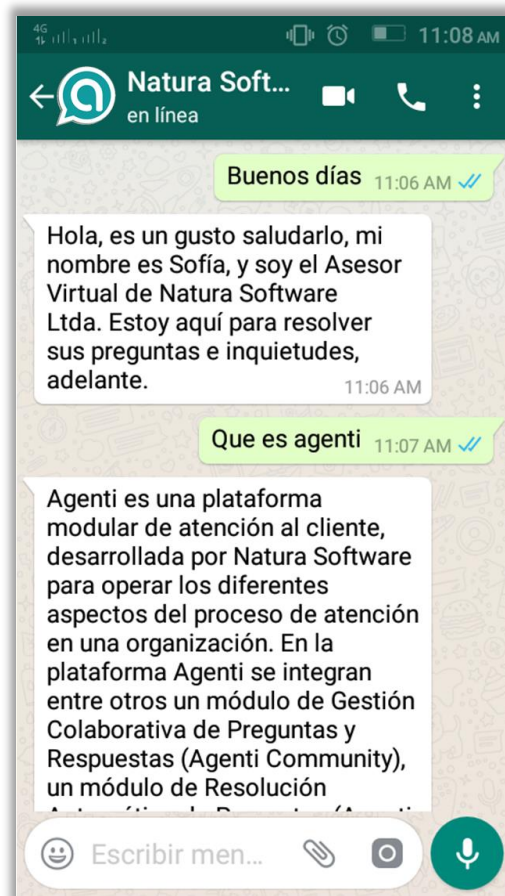
Enlace a **Detalle productos**



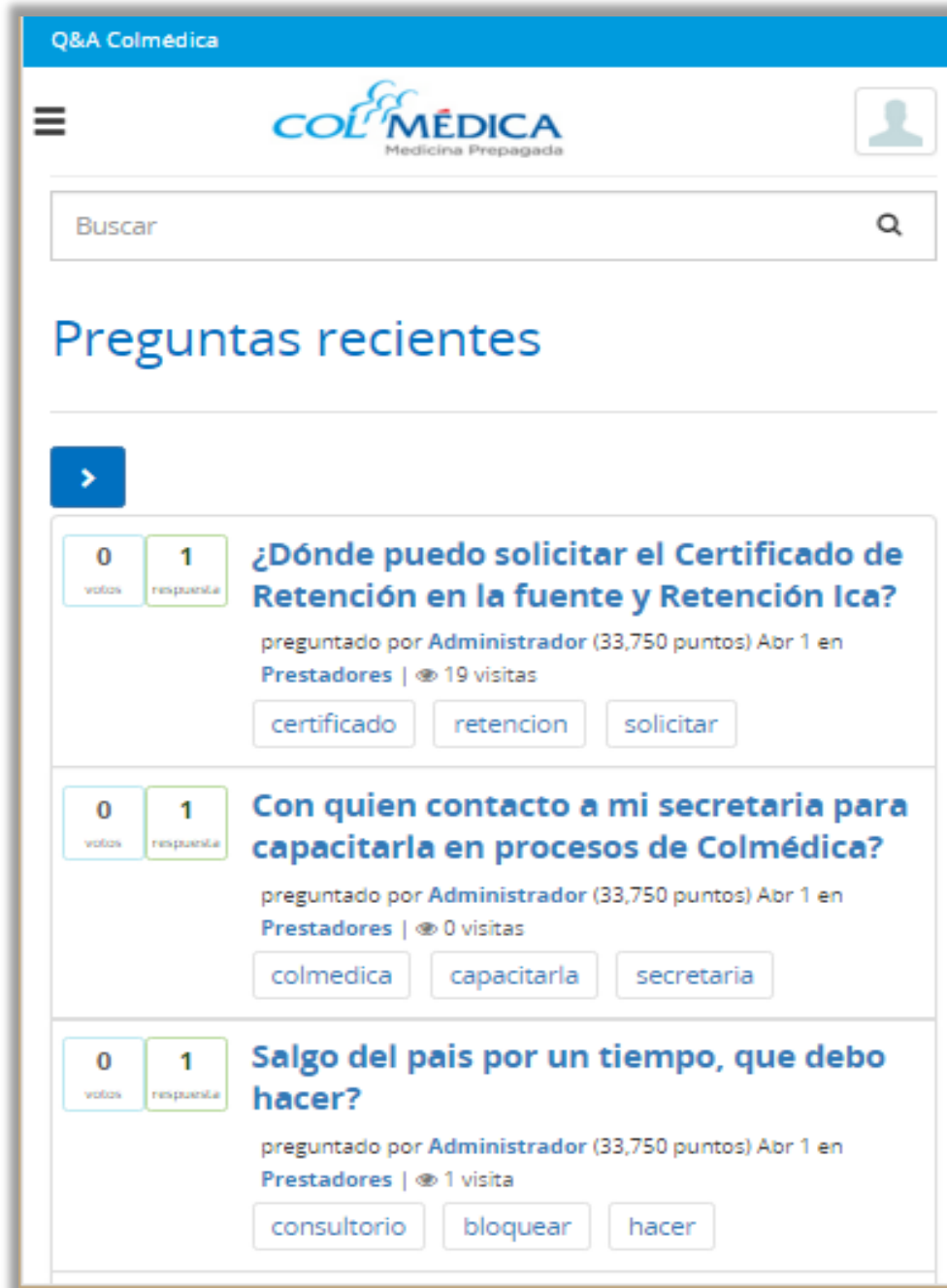
Agregar al carrito



Integración del Agenti® con WhatsApp



Habilitar chatbot de WhatsApp Business

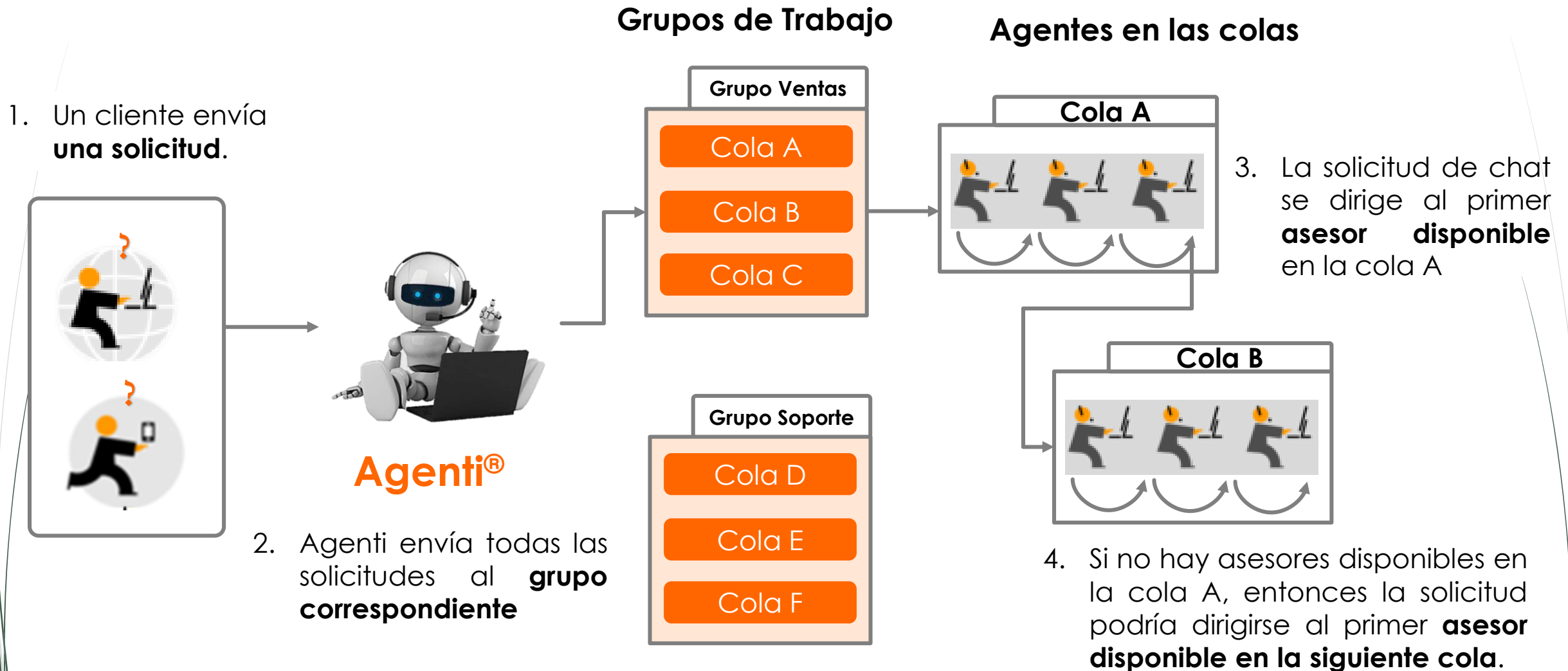


agenti
Community

Comunidad en la que se pueden **formular** y **responder** preguntas.

Pasan **automáticamente** a la base de conocimiento del sistema.

Sistema de Gestión de Colas y Peticiones



Integración entre los Agentes y el Chatbot

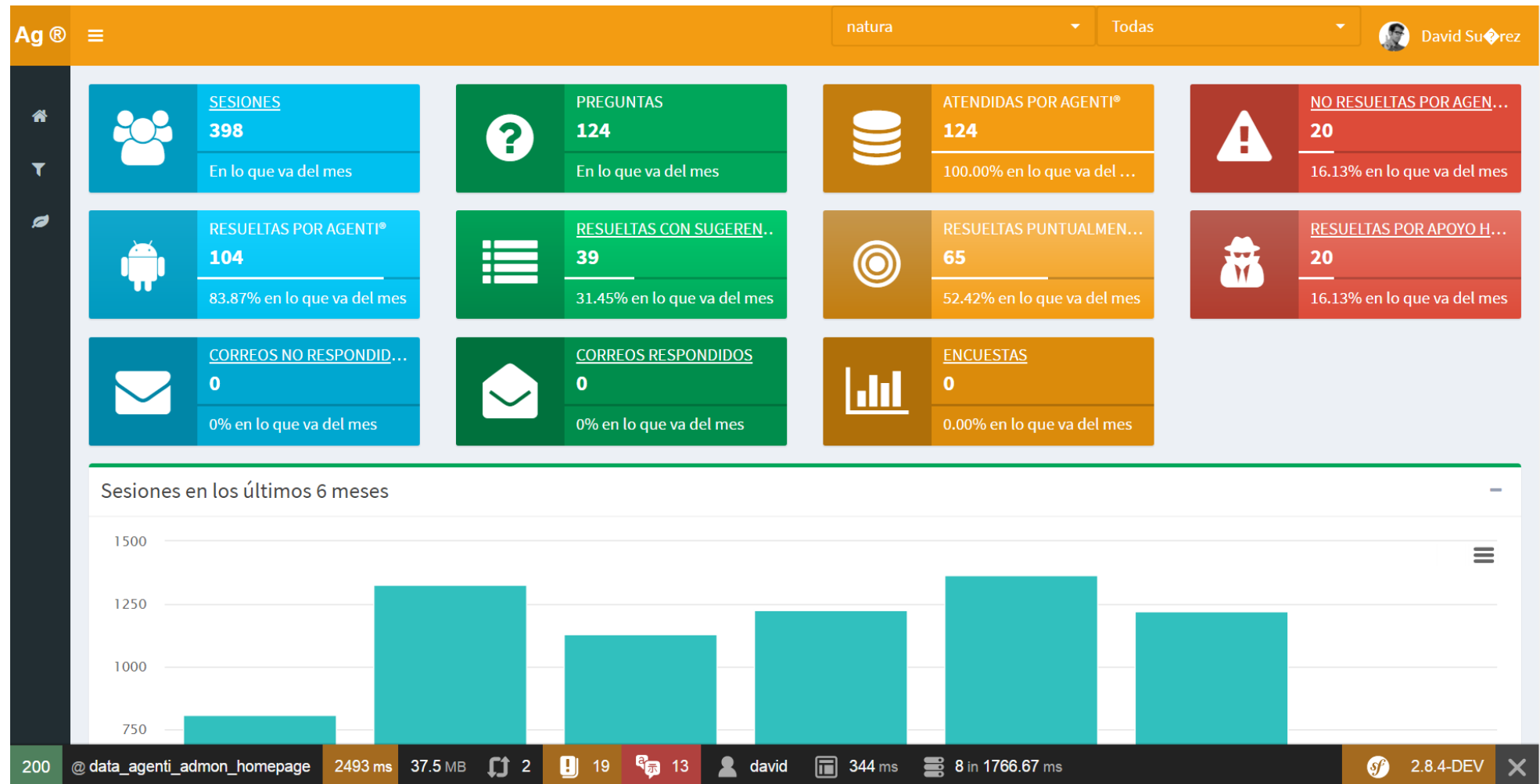
The screenshot displays a web-based chat interface for the Fondo Nacional del Ahorro (FNA) Virtual. The interface is divided into three main sections:

- Left Panel (User Area):** Contains the FNA logo, a header "Atención al Ciudadano / Asesor en Línea / Chat", a "Chat" button, and a "Historial de conversación" (Conversation History) section. The history shows a previous conversation with Juan Pérez regarding access codes.
- Right Panel (Agent Area):** Displays the agent's profile "erika.vargas" as "Conectado: crc" and "Disponible". It includes a "Cerrar Sesión" (Logout) button. The main chat area shows a conversation with David Suarez. The agent has provided contact information and answered questions about equipment homologation. A "Proporcionado por Natura Software SAS." notice is at the bottom.
- Bottom Panel (Input Area):** Features a text input field with the placeholder "Escribe aquí tu pregunta." and a "Enviar" (Send) button.

Below the interface, two brackets indicate the roles of the participants:

- Usuarios (Users):** Indicated by a bracket under the left panel.
- Agentes (Agents):** Indicated by a bracket under the right panel.

Módulo de Reportes



Proceso de Implementación

Activación

1

Asesoría. Recopilar y organizar toda la información.

2

Procesamiento. Llevar la información a nuestros servidores.

3

Despliegue. Activación del servicio, desde el portal Web

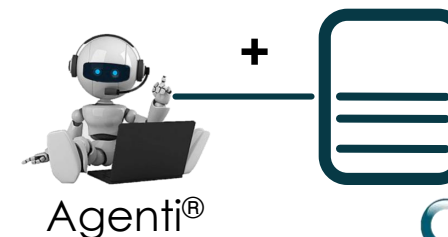
Funcionamiento

4

Uso. Acceder a Agenti® generan consultas y obtienen respuestas.

5

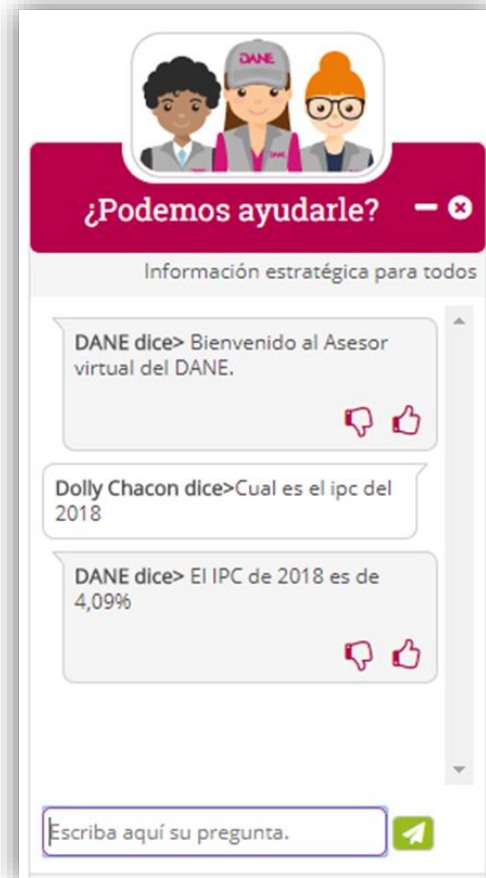
Actualización. Agregar preguntas y respuestas al sistema.



agenti
Atención Virtual

Casos de Éxito

Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE



Implementación:
Enero 2017

Sesiones Mes: 93.205

Porcentaje de efectividad: 70%

Agencia Nacional de Hidrocarburos



Implementación:
Diciembre 2016

Sesiones Mes: 361

Porcentaje de efectividad: 94%

Comisión de Regulación de Comunicaciones



Sofia dice> Bienvenido a la sala de ayuda de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, soy Sofia ¿En qué puedo colaborarte?

Preguntas relacionadas

- Tiene la Comisión de Regulación de Comunicaciones funciones de vigilancia y control?
- Debe mi operador recibir mi petición de cancelación de servicios?
- Puede el operador cobrarme un servicio que no he consumido o que ya he cancelado?
- ¿Qué derechos tengo ante las fallas en la...

☐ Deseo recibir la conversación en mi email

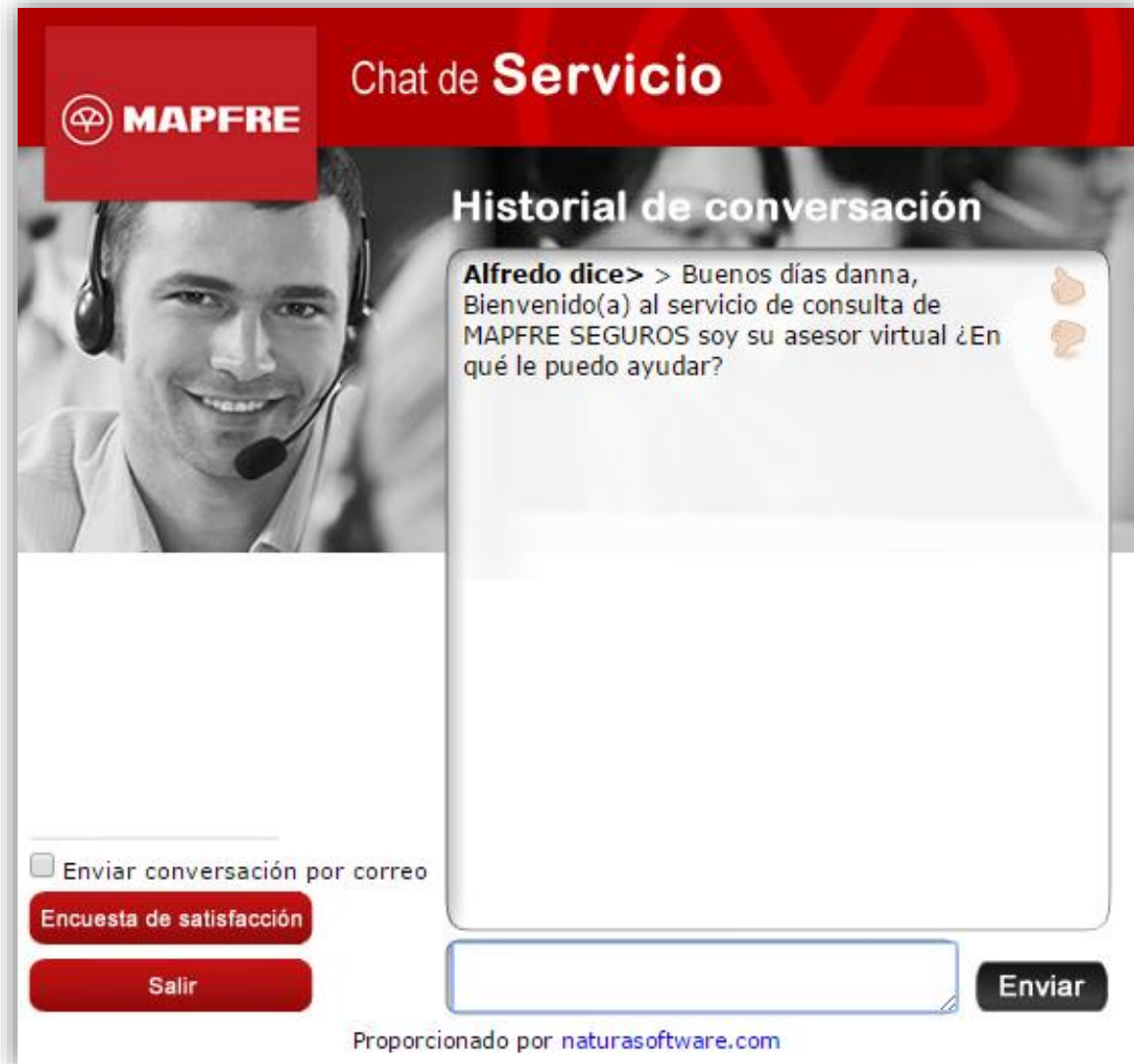
▼ |  Escribe aquí tu pregunta. **Preguntar** **Salir**

Implementación: Noviembre 2014

Promedio Sesiones Mes: 960

Porcentaje de efectividad: 82%

MAPFRE



Chat de Servicio

MAPFRE

Historial de conversación

Alfredo dice> > Buenos días danna,
Bienvenido(a) al servicio de consulta de
MAPFRE SEGUROS soy su asesor virtual ¿En
qué le puedo ayudar?

☐ Enviar conversación por correo

Encuesta de satisfacción

Salir

Enviar

Proporcionado por naturasoftware.com

Implementación:
Junio 2012

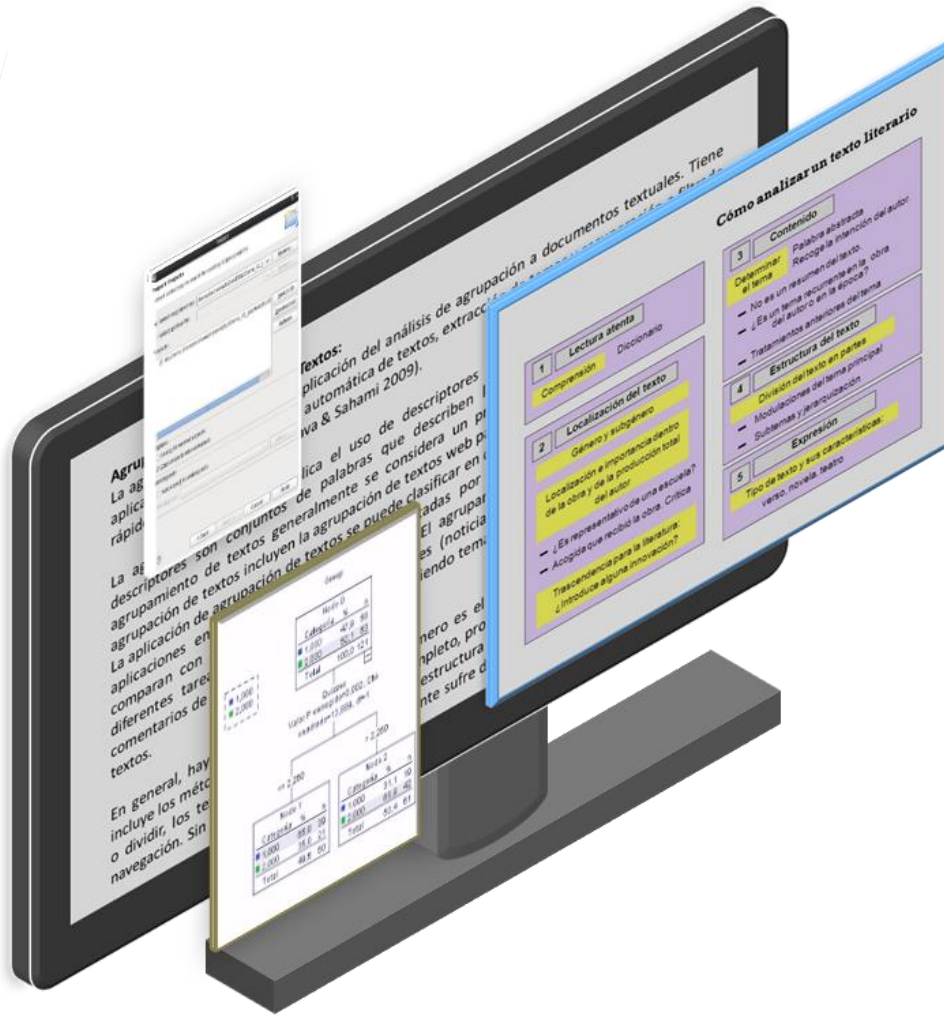
Promedio Sesiones Mes: 2605

Porcentaje de efectividad: 89%

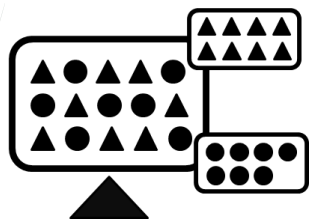
Agenti[®] Text Analytics

Plataforma de análisis automático de textos con algoritmos de Inteligencia Artificial

Su objetivo es entender la información no estructurada y convertirla en información estructurada, utilizando técnicas de procesamiento de lenguaje natural, aprendizaje de máquina y algoritmos de minería de textos.

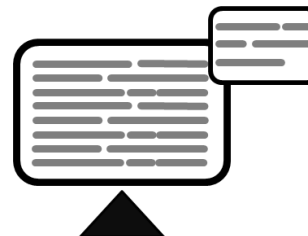


Aplicaciones de Agenti® Text Analytics



Clasificación y Enrutamiento Automático de Textos

Clasificamos o enrutamos los documentos en función del contenido y el contexto usando algoritmos de minería de textos. Detección de temas relevantes en textos usando sinónimos y hiperónimos.



Análisis de Temas

El Análisis de Temas es una técnica de procesamiento del lenguaje natural (PNL) que nos permite extraer automáticamente el significado de los textos mediante la identificación de temas o tópicos recurrentes.



Análisis de Sentimientos

A partir de análisis semántico de los textos identificamos el sentimiento de las opiniones o solicitudes. Analizamos los comentarios de sus clientes para averiguar que debe corregir y que debe seguir haciendo.

Clasificación y enrutamiento automático de textos



La clasificación de texto, también conocida como categorización de texto o etiquetado de texto, es la tarea de asignar un conjunto de categorías predefinidas al texto libre.

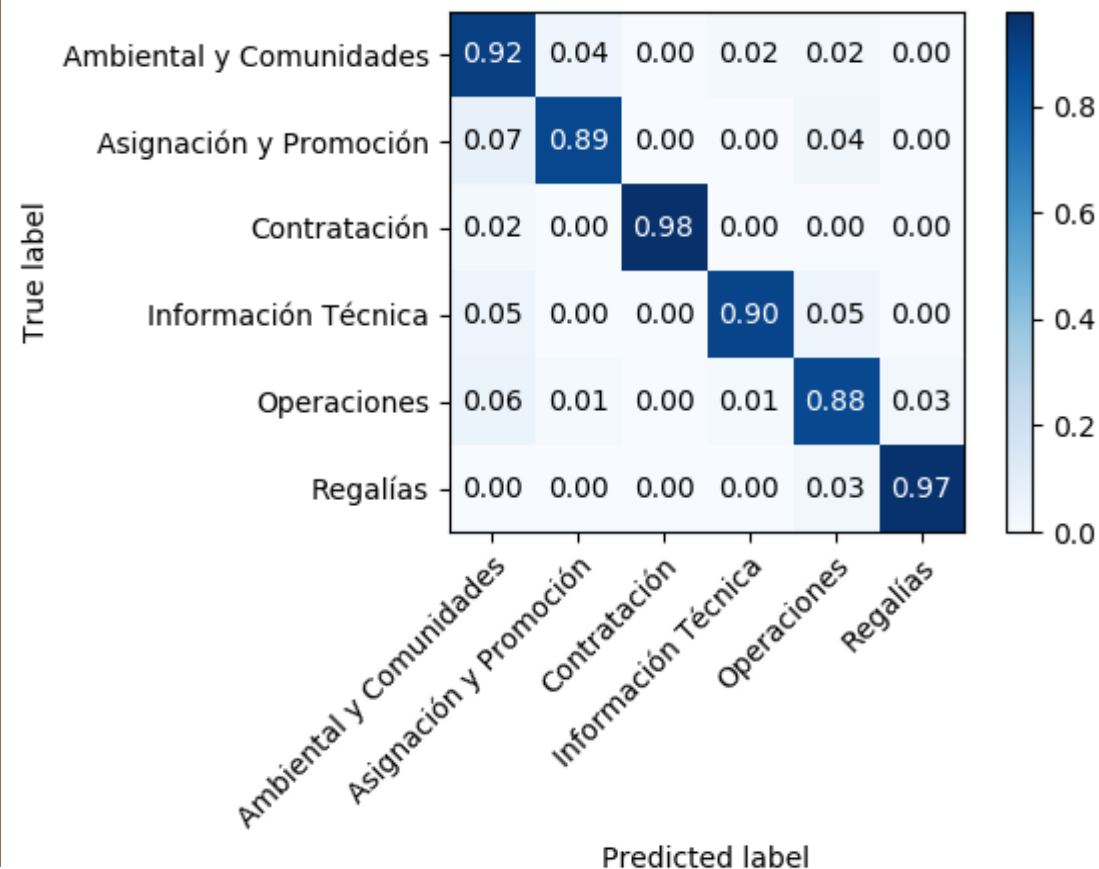
Las empresas están recurriendo a la clasificación de texto para estructurar el texto de una manera rápida y rentable para mejorar la toma de decisiones y automatizar los procesos.

Clasificación y enrutamiento automático de textos

Clasificador de PQRS por Tema - ANH

[illegible]

Normalized confusion matrix



Análisis de Sentimientos

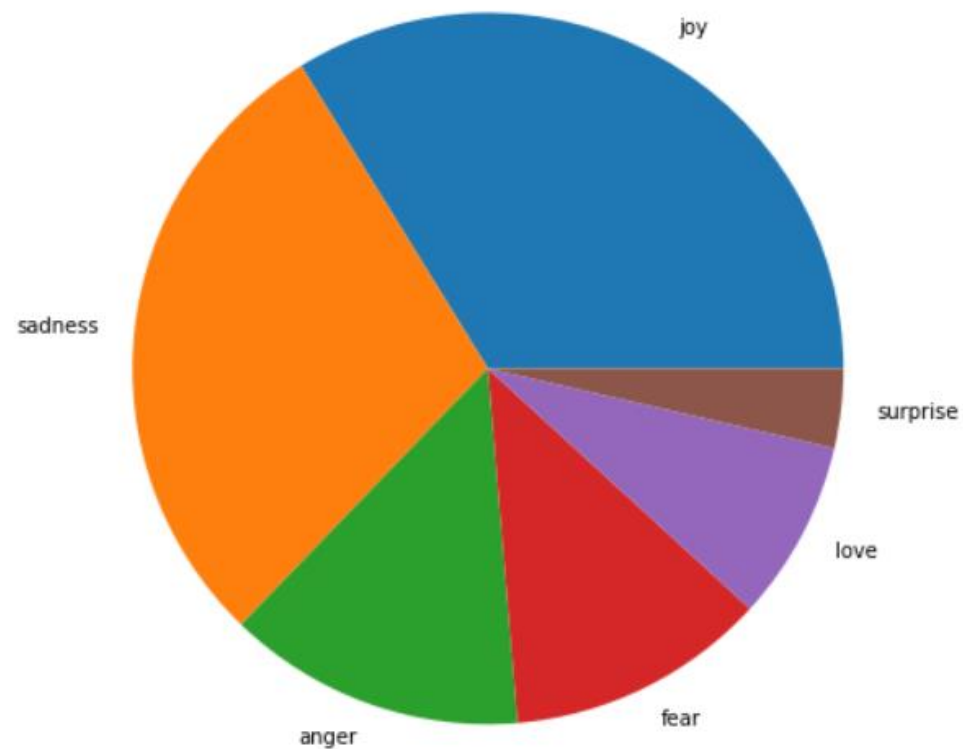


El análisis de sentimientos o minería de opiniones, utiliza el procesamiento del lenguaje natural y el aprendizaje automático para interpretar y clasificar las emociones en datos subjetivos.

Se utiliza a menudo en las empresas para detectar el sentimiento en los datos sociales, medir la reputación de la marca y comprender a los clientes.

Análisis de Sentimientos

	texts	labels
0	i didnt feel humiliated	sadness
1	i can go from feeling so hopeless to so damned...	sadness
2	im grabbing a minute to post i feel greedy wrong	anger
3	i am ever feeling nostalgic about the fireplac...	love
4	i am feeling grouchy	anger



Análisis de Temas



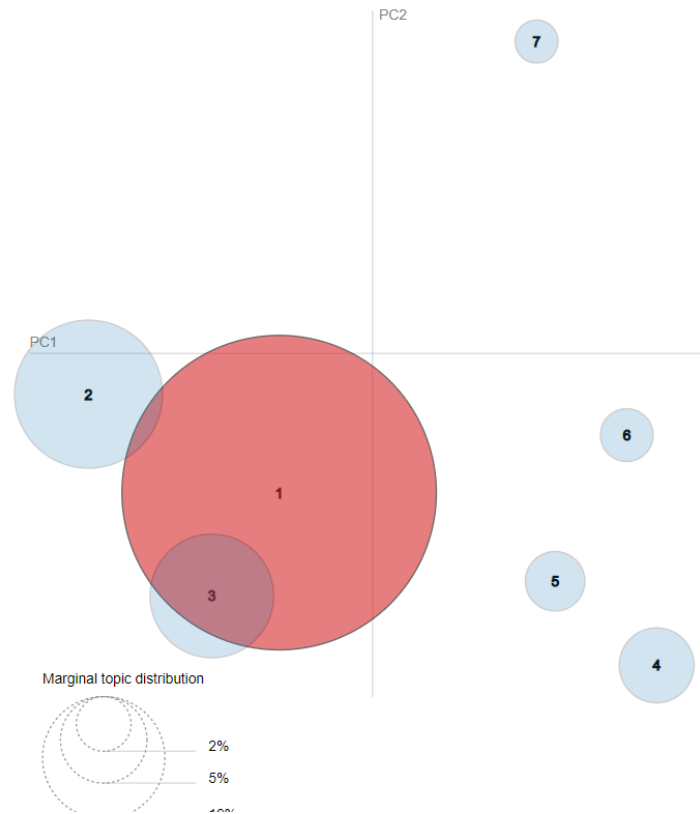
El análisis de temas es una técnica de procesamiento del lenguaje natural (PNL) que permite extraer automáticamente el significado de los textos mediante la identificación de temas o tópicos recurrentes.

El análisis ayuda a las empresas a ser más eficientes al ahorrar tiempo en tareas manuales repetitivas y recopila información de los datos de texto que administran a diario.

Análisis de Temas

Selected Topic: Previous Topic Next Topic Clear Topic

Intertopic Distance Map (via multidimensional scaling)

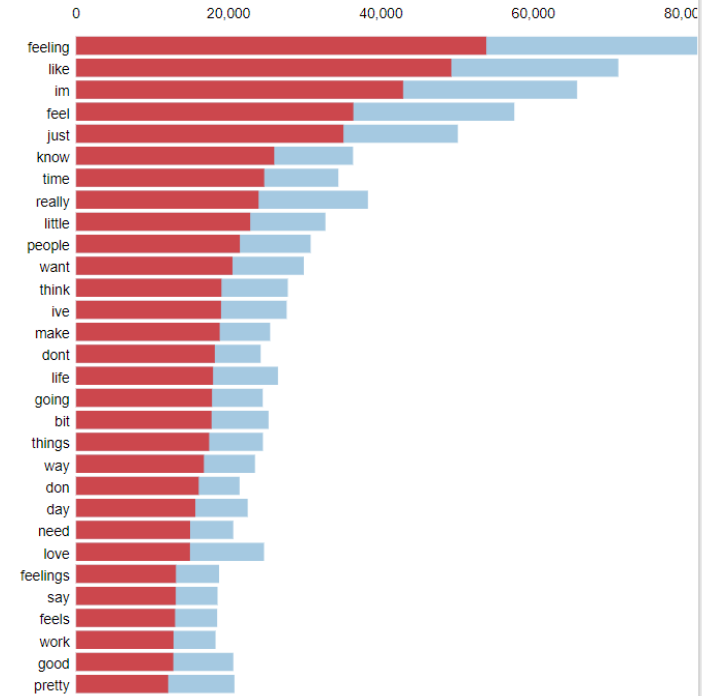


Slide to adjust relevance metric:(2)

$\lambda = 1$

0.0 0.2 0.4 0.6 0.8

Top-30 Most Relevant Terms for Topic 1 (66% of tokens)

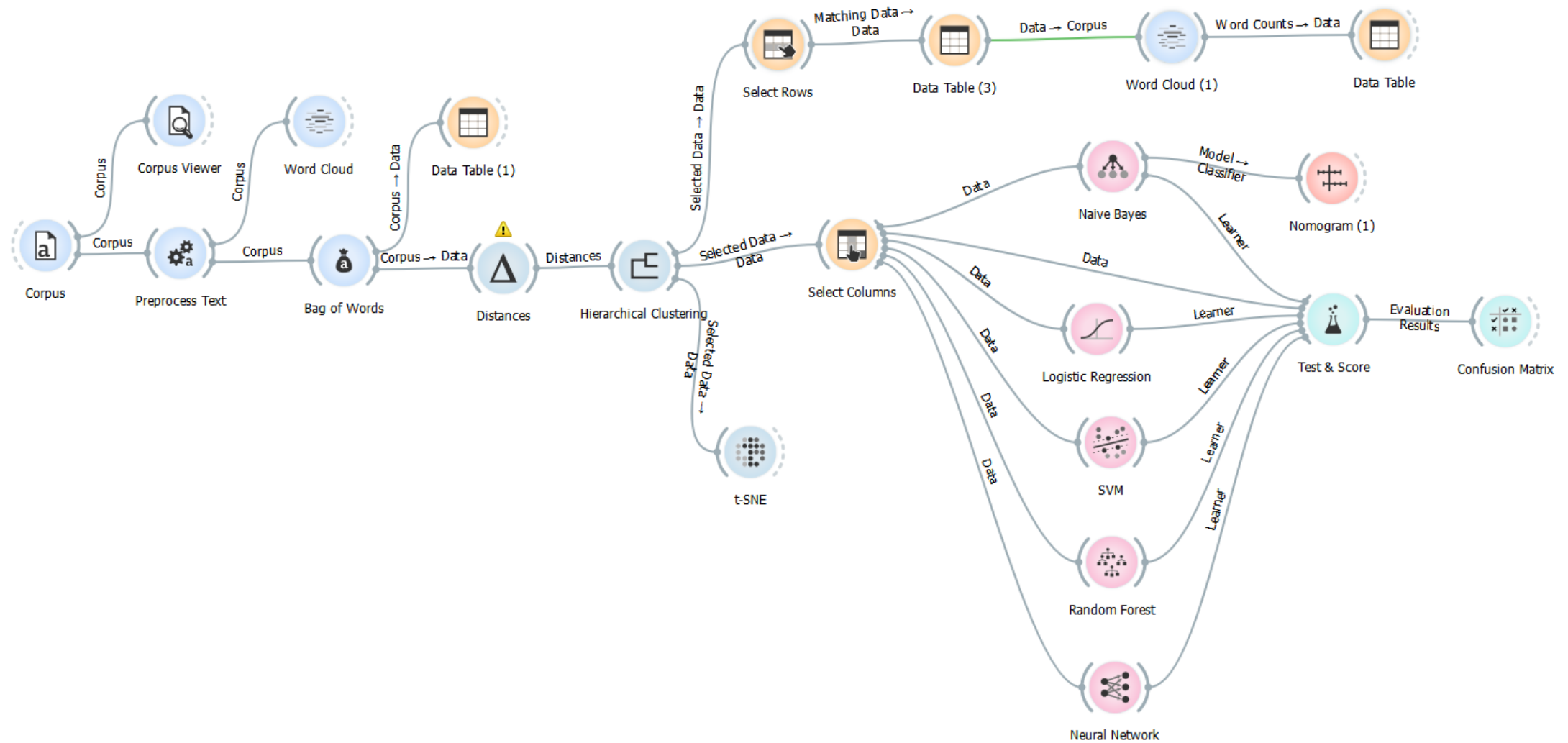


Overall term frequency

Estimated term frequency within the selected topic

1. saliency(term w) = frequency(w) * [sum_t p(t | w) * log(p(t | w)/p(t))]] for topics t; see Chuang et. al
2. relevance(term w | topic t) = $\lambda * p(w | t) + (1 - \lambda) * p(w | t)/p(w)$; see Sievert & Shirley (2014)

Diagrama de Flujo



Video - Chat



Herramienta que permite a los ciudadanos **ver y comunicarse** en tiempo real con un asesor de servicio, en forma rápida y eficiente.

- ✓ Funcionalidad de grabar, **almacenar** en discos y reproducir en línea todos los videos de las llamadas realizadas.
- ✓ Entrega de reportes.

Caso de Éxito

The screenshot displays a web browser window with the URL `videochatmovil.movistar.naturasoftware.com/videochatmovil.movistar/TalkToBot?modoAsesor=true`. The page features a blue header with the text "Video Chat" and the Movistar logo. A white box at the top left contains the message: "Bienvenido al Video Chat Movistar. Para iniciar video haz clic en Permitir." Below this, a large video window shows a virtual agent, a man with glasses and a purple shirt. To the right of the video window, a chat log shows the following exchange:

- Asesor:** Para iniciar video haz clic en Permitir, recuerda que también tienes la opción de comunicarte por chat. ¿Qué duda tienes?
- Usuario:** Buenos días
- Asesor:** Buenos días
- Asesor:** en que puedo colaborarte

Below the chat log is a text input field, a blue "Enviar" button, and a blue "Salir" button. At the bottom, a question "¿Te fue útil esta información?" is displayed.

Gracias!!!

Jorge Eliécer Posada Pinzón

Co Fouders & CTO

Natura Software.

jorge.posada@naturasoftware.com

+57 318-383-2499