

TIVIT

CONECTANDO TECNOLOGÍA
PARA UN MUNDO MEJOR.

Webinar

Help Desk: Conversaciones Inteligentes



Una Jornada hacia la digitalización De los servicios de Workplace



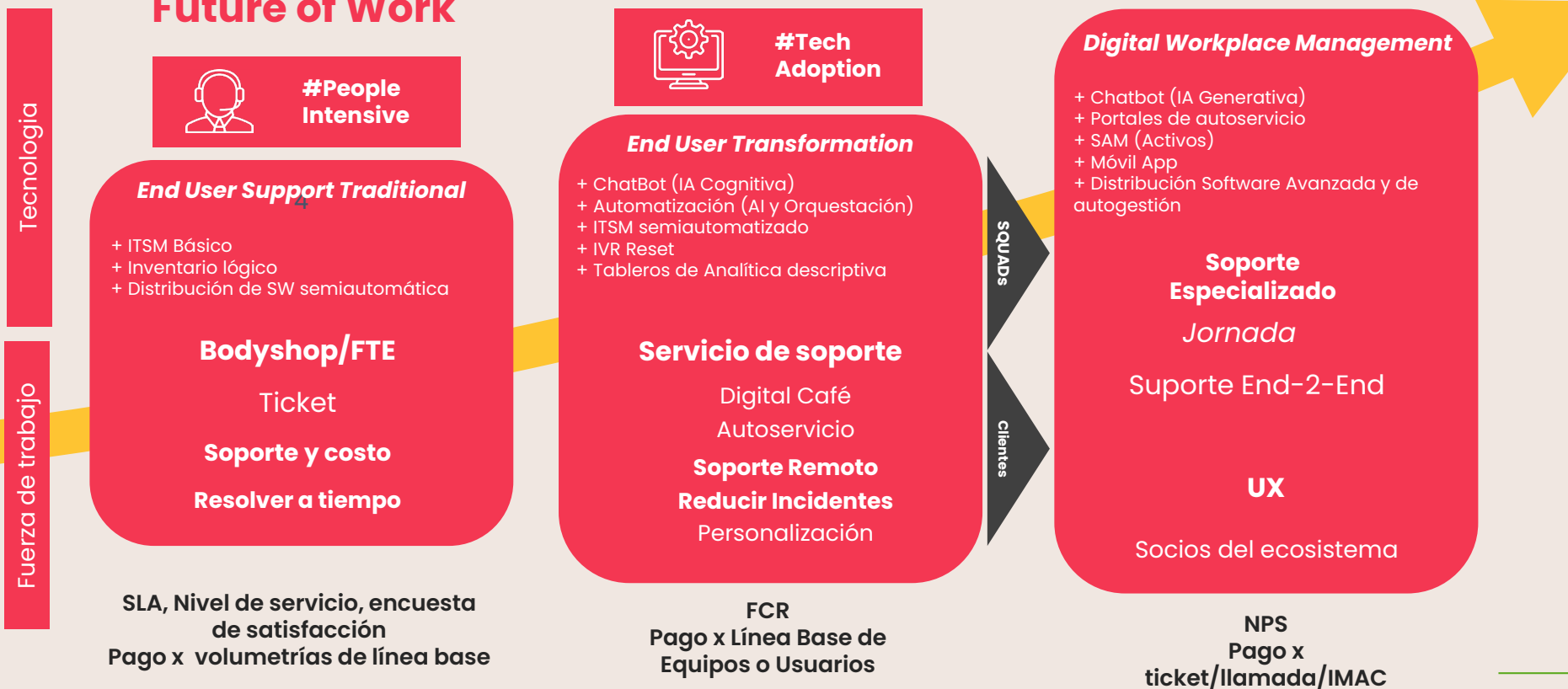
Digital Workplace

Asistimos en la creación y gestión de entornos de trabajo colaborativos

- 1 Transformación de los servicios de Workplace
- 2 Arquitectura del servicio
- 3 Breve evolución de los servicios workplace
- 4 Canales atención CCaaS y Video support
- 5 La IA Aplicada
- 6 Algunas estadísticas
- 7 Procesos entrenamiento y mantenimiento de los chatbot
- 8 Próximos pasos
- 9 Preguntas

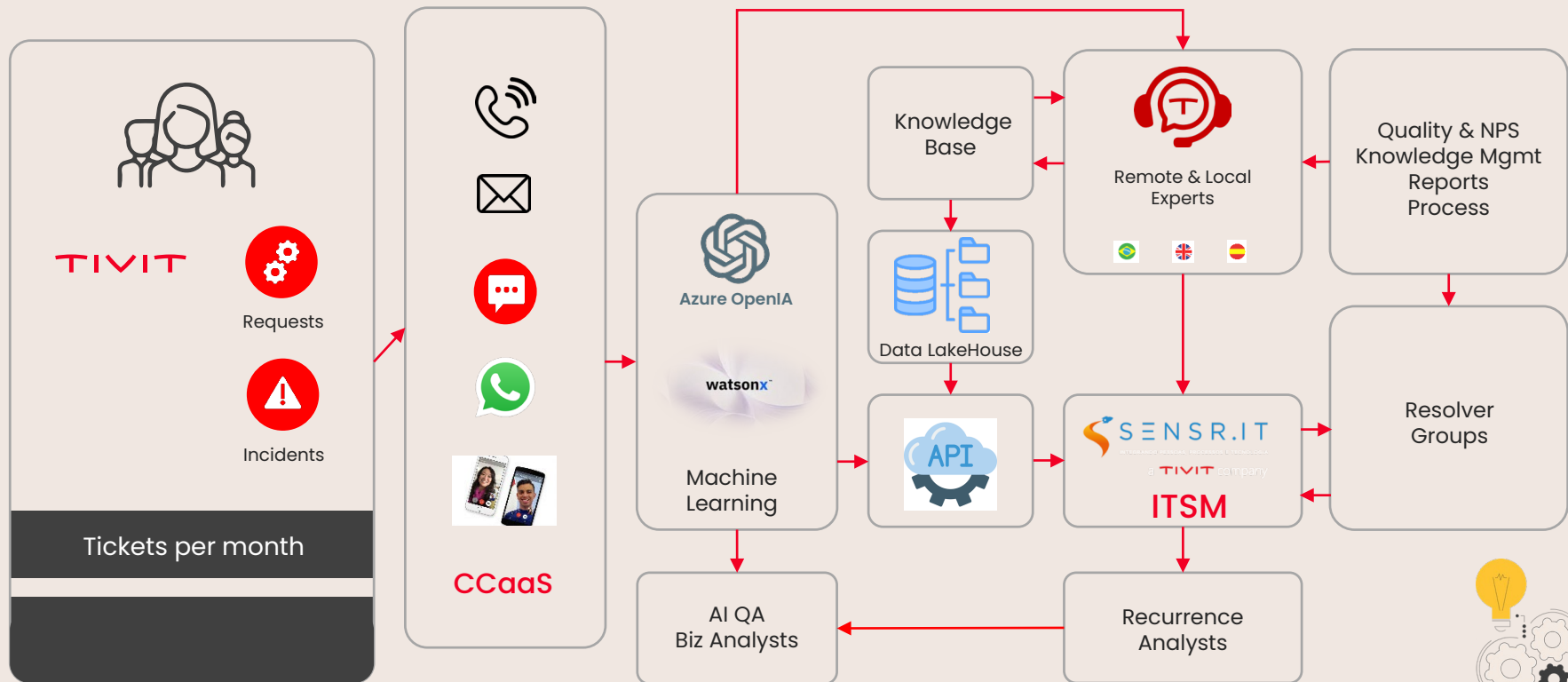
Transformación Servicios de Workplace

Workplace Digital



Arquitectura del servicio de Digital Workplace

Workflow AI Omnichannel Journey



Canales CCaaS

TIVIT



VOICE



SMS



E-MAIL



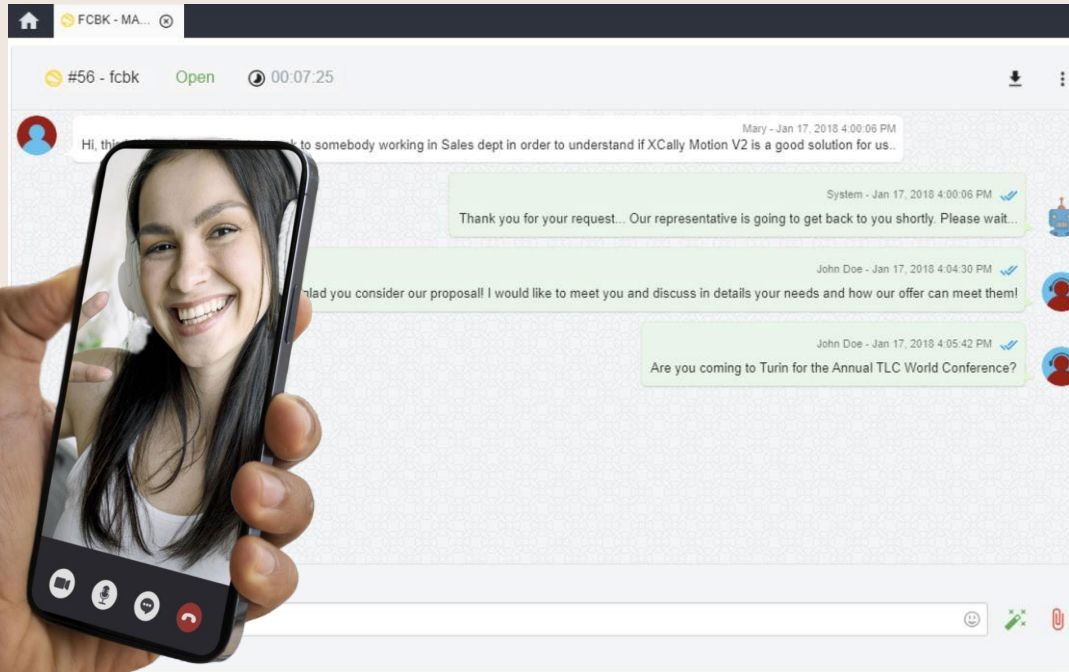
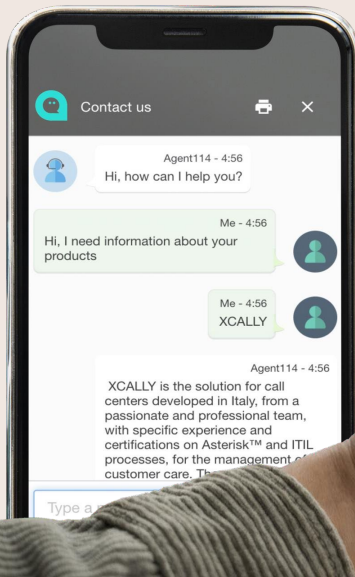
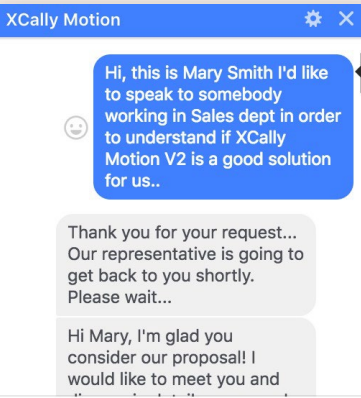
SOCIAL



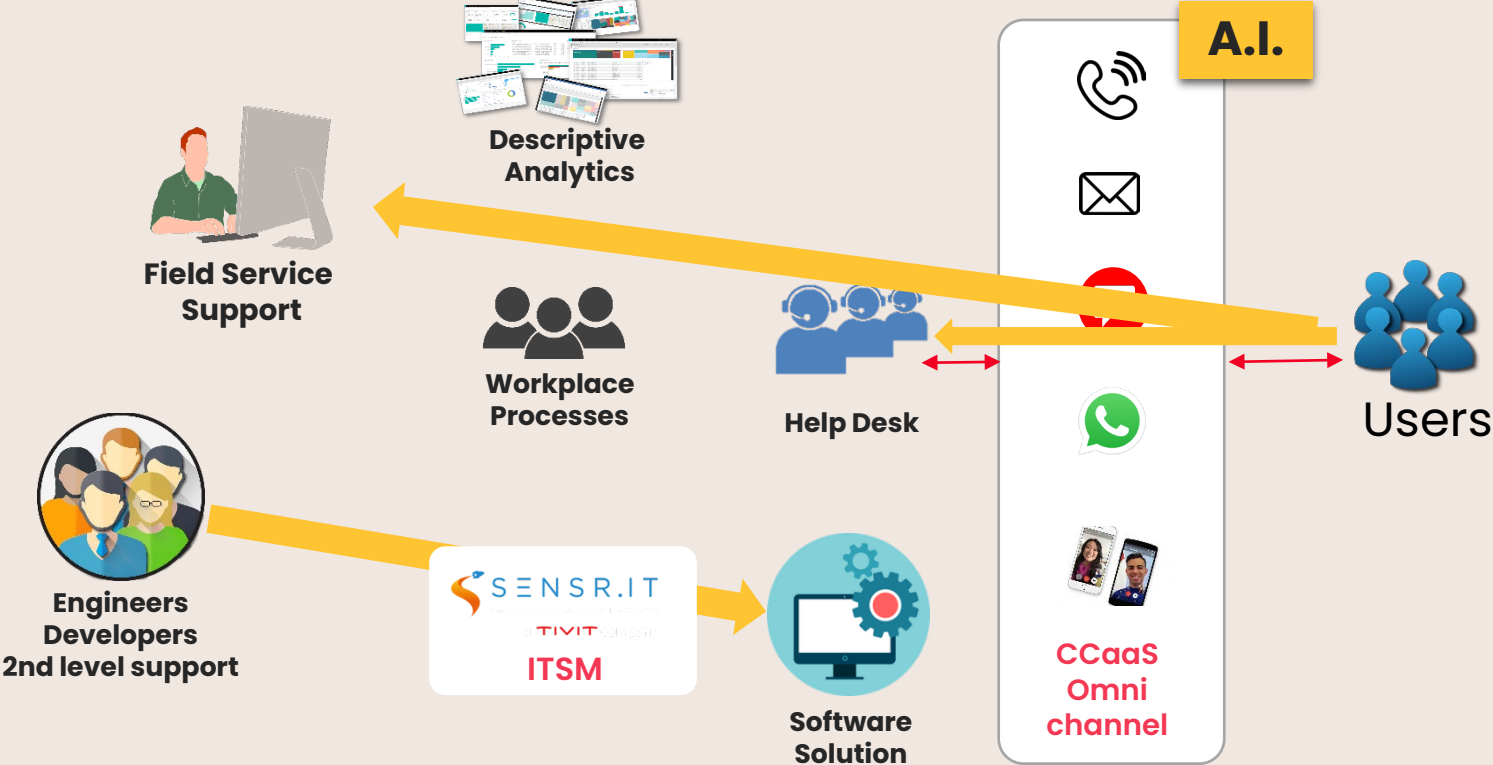
INSTANT
MSG



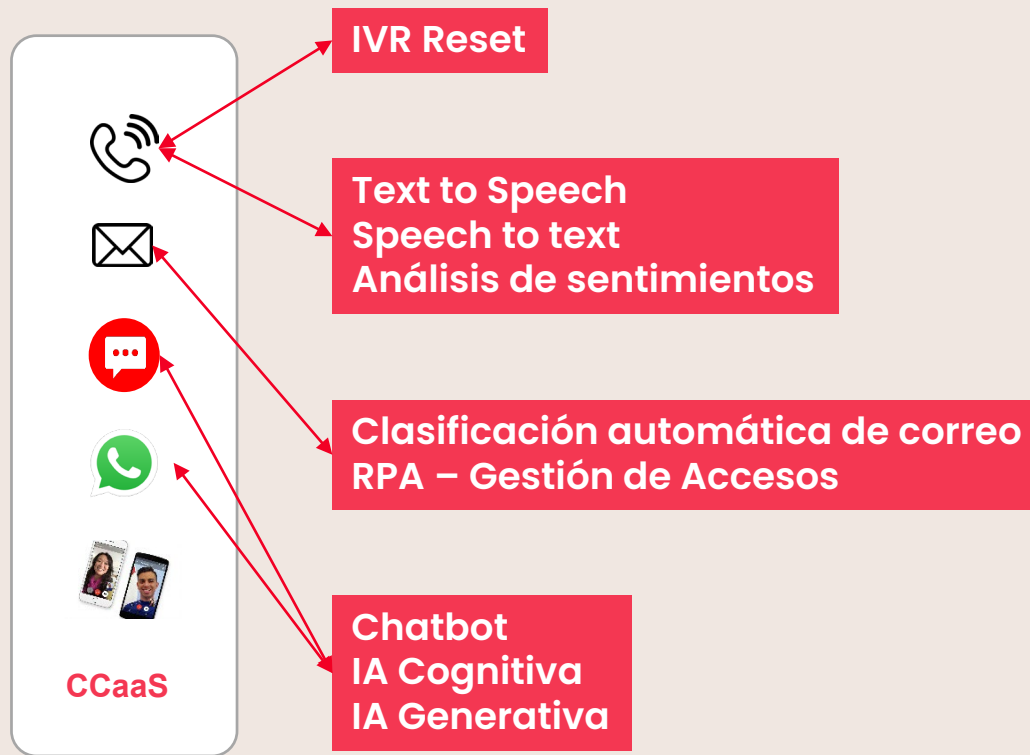
VIDEO



Historia del servicio de Digital Workplace

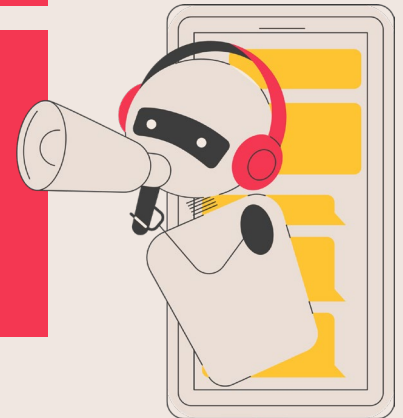


Automatizando los canales



Asistente virtual ¿Qué puede hacer?

TIVIT



ChatBot (Análisis Creación de Intenciones)



Análisis de Conversaciones



Encuesta o Calificación de la interacción del usuario con el Chat
Consultas que el Chatbot no puede resolver.
Análisis de tickets recurrentes.



Programación Intenciones



Se presenta propuesta en curaduría.
Se programa la intención en los ambientes de prueba y producción.



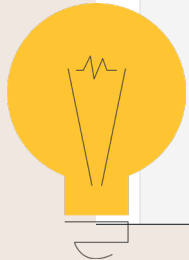
Salida a Producción



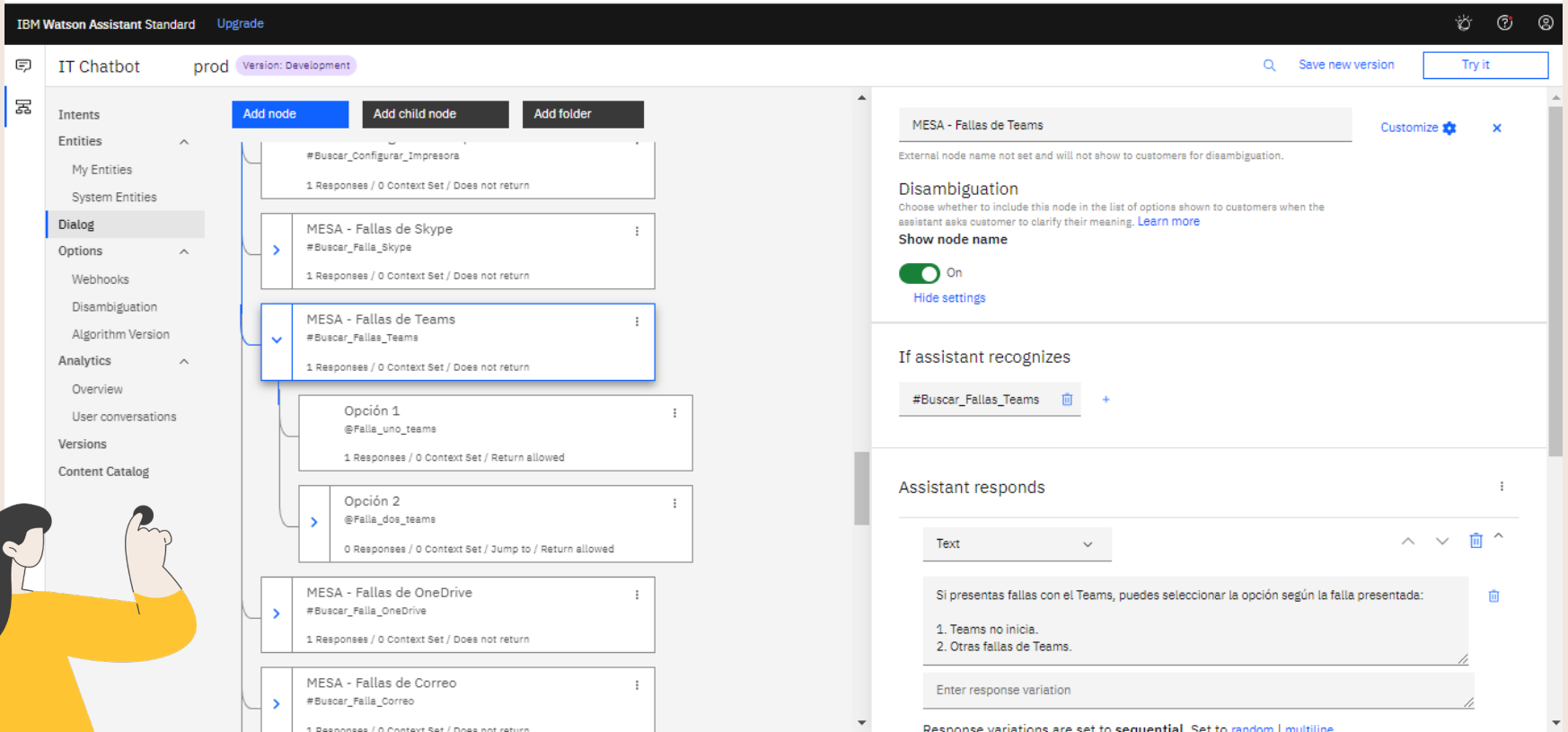
Se realiza la divulgación a usuarios y analistas.
Se realiza análisis de comportamiento cuantitativo de la intención.

Encuesta o Calificación de la interacción del usuario con el Chat

The screenshot displays the IBM Watson Assistant Standard interface for an IT Chatbot. The left sidebar contains navigation options: Intents, Entities, Dialog, Options, Webhooks, Disambiguation, Algorithm Version, Analytics, Overview, **User conversations**, Versions, and Content Catalog. The main area shows the configuration for 'IT Chatbot EPM - prod' with a 'Version: Development' tag. It includes a 'Refresh data' button and a timestamp 'Last updated: 4:27 PM'. Below this, there are filters for 'Intents' and 'Entities', and a search bar for 'Search user statements...'. A list of user conversations is shown, each with a date and time, and an 'Open conversation' link. The right panel shows a chatbot conversation with the user. The chatbot asks: '¿Algo mas con lo que pueda ayudarte?' and '¿Qué tan satisfecho estás con la interacción que acabas de tener?'. The user responds with 'Muy Satisfecho'. The chatbot then says: 'Muchas gracias por utilizar nuestros servicios, estamos para servirte'. The chatbot's response is timestamped '8:24 PM'. A summary box at the top right of the chatbot interface shows: 8 Turns, 0 Minutes, 13/8/2024 @ 8:23 PM, and 4 Intents.



Creación de Intenciones



The screenshot displays the IBM Watson Assistant Standard interface for configuring an intention. The left sidebar shows the navigation menu with 'Dialog' selected. The main workspace shows a list of nodes, with 'MESA - Fallas de Teams' highlighted. The right sidebar shows the configuration options for this node.

IBM Watson Assistant Standard Upgrade

IT Chatbot prod Version: Development

Search Save new version Try it

Intents

- Entities
 - My Entities
 - System Entities
- Dialog**
- Options
 - Webhooks
 - Disambiguation
 - Algorithm Version
- Analytics
 - Overview
 - User conversations
- Versions
- Content Catalog

Add node **Add child node** **Add folder**

- #Buscar_Configurar_Impresora
1 Responses / 0 Context Set / Does not return
- MESA - Fallas de Skype
#Buscar_Falla_Skype
1 Responses / 0 Context Set / Does not return
- MESA - Fallas de Teams**
#Buscar_Fallas_Teams
1 Responses / 0 Context Set / Does not return
- Opción 1
@Falla_uno_teams
1 Responses / 0 Context Set / Return allowed
- Opción 2
@Falla_dos_teams
0 Responses / 0 Context Set / Jump to / Return allowed
- MESA - Fallas de OneDrive
#Buscar_Falla_OneDrive
1 Responses / 0 Context Set / Does not return
- MESA - Fallas de Correo
#Buscar_Falla_Correo
1 Responses / 0 Context Set / Does not return

MESA - Fallas de Teams Customize ✖

External node name not set and will not show to customers for disambiguation.

Disambiguation
Choose whether to include this node in the list of options shown to customers when the assistant asks customer to clarify their meaning. [Learn more](#)

Show node name

On
[Hide settings](#)

If assistant recognizes

#Buscar_Fallas_Teams ✖ +

Assistant responds

Text

Si presentas fallas con el Teams, puedes seleccionar la opción según la falla presentada:

1. Teams no inicia.
2. Otras fallas de Teams.

Enter response variation

Response variations are set to sequential. Set to random | multiline

Creación de Intenciones

IBM Watson Assistant Standard [Upgrade](#)

← | #Buscar_Fallas_Teams

Intent name

#Buscar_Fallas_Teams

Name your intent to match a customer's question or goal

Description (optional)

Pasos para solucionar fallas de Teams

User example

Type a user example here

Add unique examples of what the user might say. (Pro tip: Add at least 5 unique examples to help Watson understand)

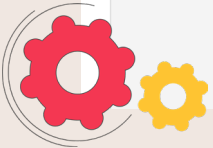
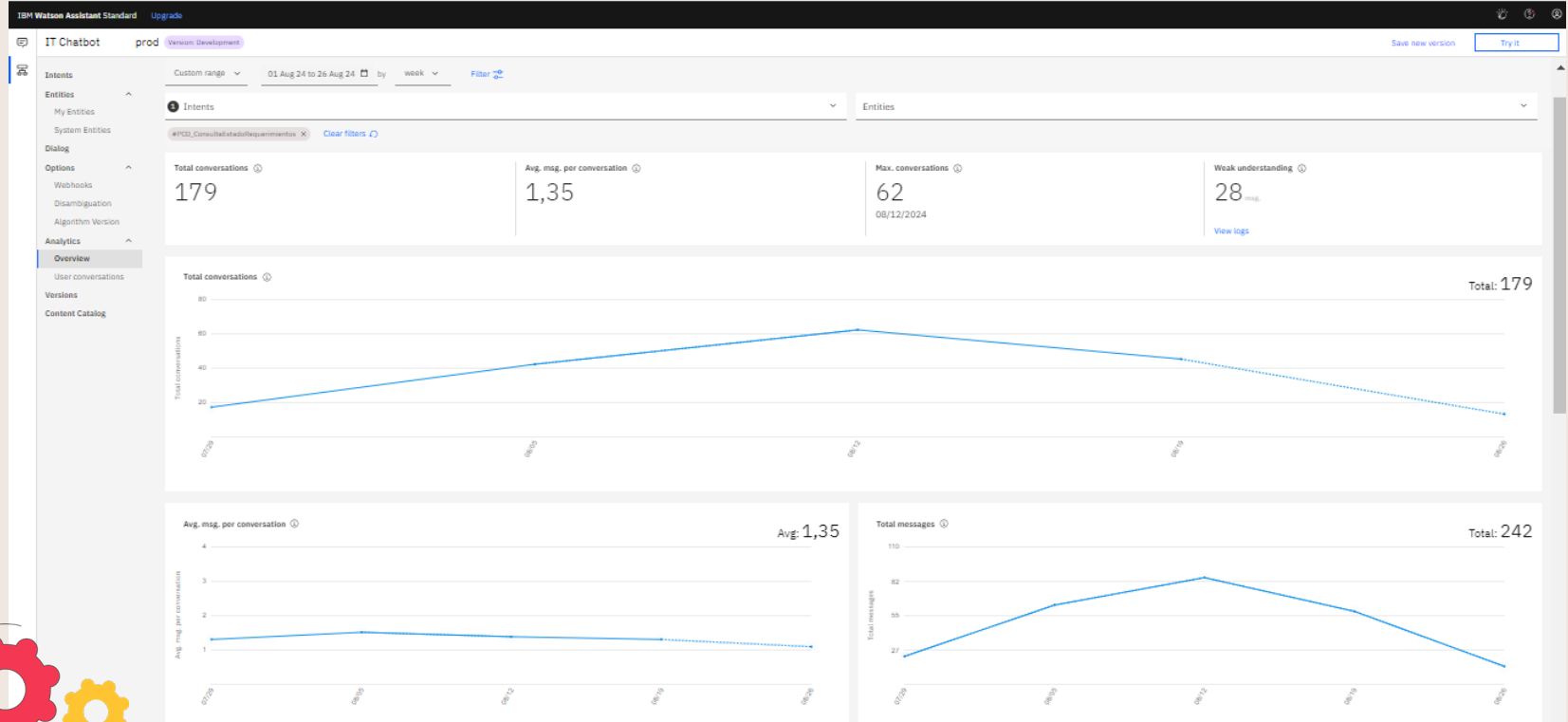
Add example

User examples (4) ↑

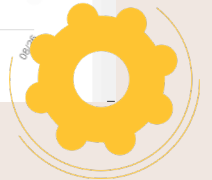
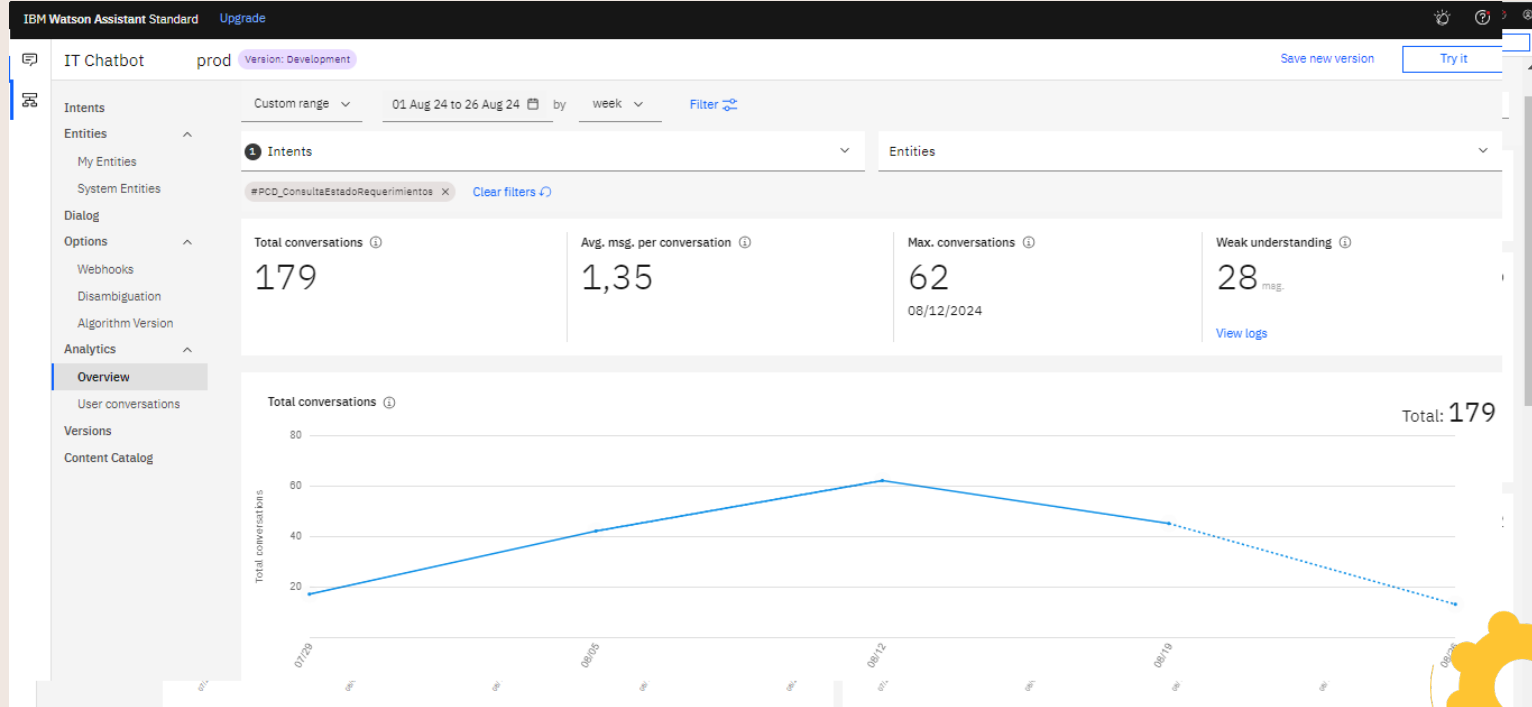
- Falla teams
- Me falla teams
- No abre el teams
- No me funciona el teams



Estadísticas Intenciones



Estadísticas Intenciones



ChatBot (Tipo de Intenciones)

Informativas

- Procedimientos Informáticos
- Consulta de Tickets
- Preguntas Frecuentes

Catálogo Avanzado

- Creación, escalamiento y cierre de tickets automáticos
- Equipo fuera del dominio
- Fallas Físicas o de Hardware
- Generar PQRS



Autogestión

- Falla aplicativos de uso frecuente.
- Solicitud de información.
- Configuraciones en el equipo
- Internet de Visitantes

Atención con Analista

- Atención personalizada con analista.

Información al Usuario

4

Si presentas fallas con el Teams, puedes seleccionar la opción según la falla presentada:

1. Teams no inicia.
2. Otras fallas de Teams.

1

Si la aplicación Teams no inicia o no abre en tu equipo, puedes hacer estos pasos para dar solución:

1. Finaliza el proceso de Teams en el equipo ingresando al administrador de tareas.
2. Verifica que te encuentres conectado a la red:
Si estas conectado por cable, valida tus conexiones físicas, desconectando y conectando el cable red. Si tu punto de red se encuentra en mal estado o presenta algún tipo de daño que no permita una conexión adecuada, genera una OT a través de OneWorld para revisión de tu punto de red. Si estás intentado realizar la conexión desde tu vivienda y estás conectado a tu wifi, apaga y enciende el módem de internet, prueba conectándote a otra red wifi o desde otro dispositivo, puede ser desde un equipo móvil o celular.
3. Verifica si se encuentra dentro de la red corporativa o conectado a la VPN para iniciar sesión por primera vez, en caso de cerrarse la sesión también es necesario realizar esta misma validación.
4. Si te encuentras desde la oficina se debe verificar que el proxy se encuentre activo. Para ingresar a las opciones de proxy, ubica el icono de la lupa en el costado inferior izquierdo de la pantalla o del escritorio del equipo y escribe la palabra "Proxy", después da clic en la opción "Configuración del proxy".
5. Si la falla persiste reinicia el equipo.

Si tienes dudas con los anteriores pasos, puedes consultar el siguiente manual que tiene el paso a paso gráfico para dar solución:

[Manual de solución - No abre o no inicia la aplicación Teams en el equipo](#)

-dwp.onbmc.com/dwp/app/#/knowledge/KBA00027512/rkm

< Personal

Detalles



Manual de solución - No abre o no inicia la aplicación Teams en el equipo

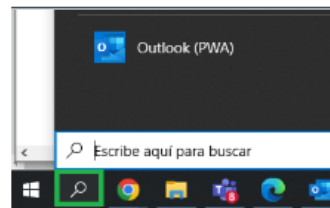
Referencia

No abre o no inicia la aplicación Teams en el equipo

Si la aplicación Teams no inicia o no abre en el equipo, puedes hacer estos pasos para solucionar:

Finaliza los procesos de Teams en el equipo.

1. Ubica en el costado inferior izquierdo de la pantalla o del escritorio del equipo y ubica el icono de la lupa.



2. En el espacio en blanco en donde aparece "Escribe aquí para buscar" ingresa la frase "Administrador de tareas".

Arquitectura para GenAI Chat Empresarial

TIVIT



Base Conocimiento de la Organización

- PDF
- Imágenes
- Videos
- XML

Arquitectura para GenAI Chat Empresarial

TIVIT



Base Conocimiento de la Organización

- PDF
- Imágenes
- Videos
- XML



Reconocimiento y transformación

Optimizado para
una búsqueda
más eficiente

Arquitectura para GenAI Chat Empresarial

TIVIT



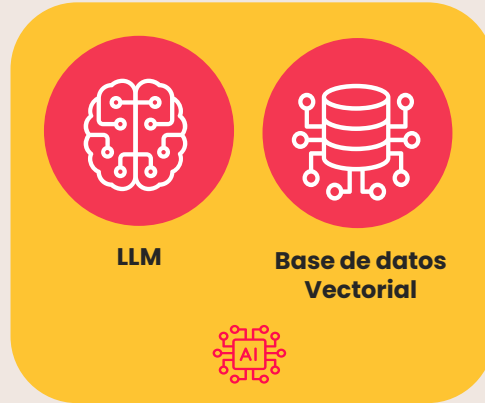
Base Conocimiento de la Organización

- PDF
- Imágenes
- Videos
- XML



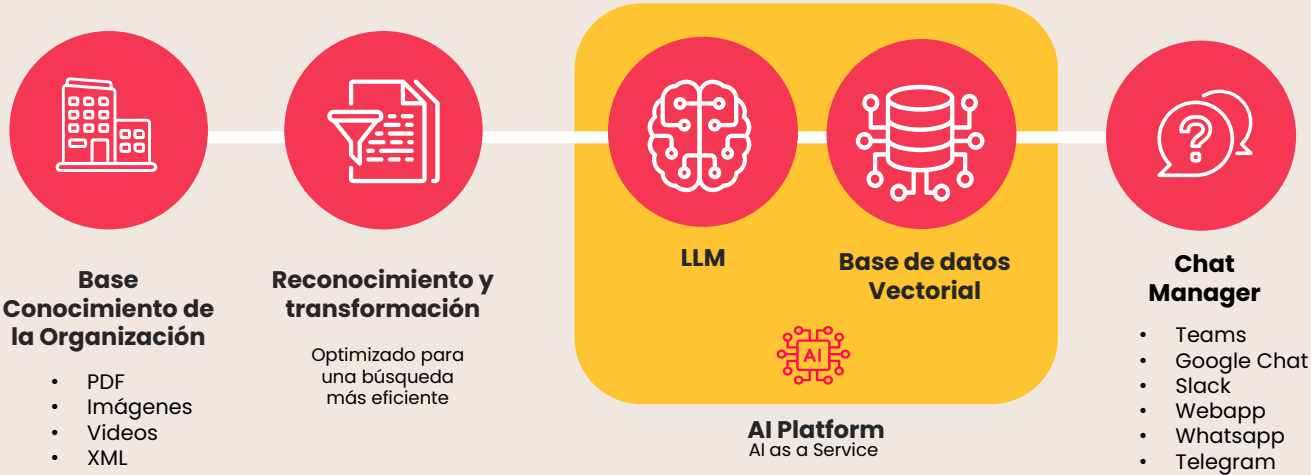
Reconocimiento y transformación

Optimizado para
una búsqueda
más eficiente

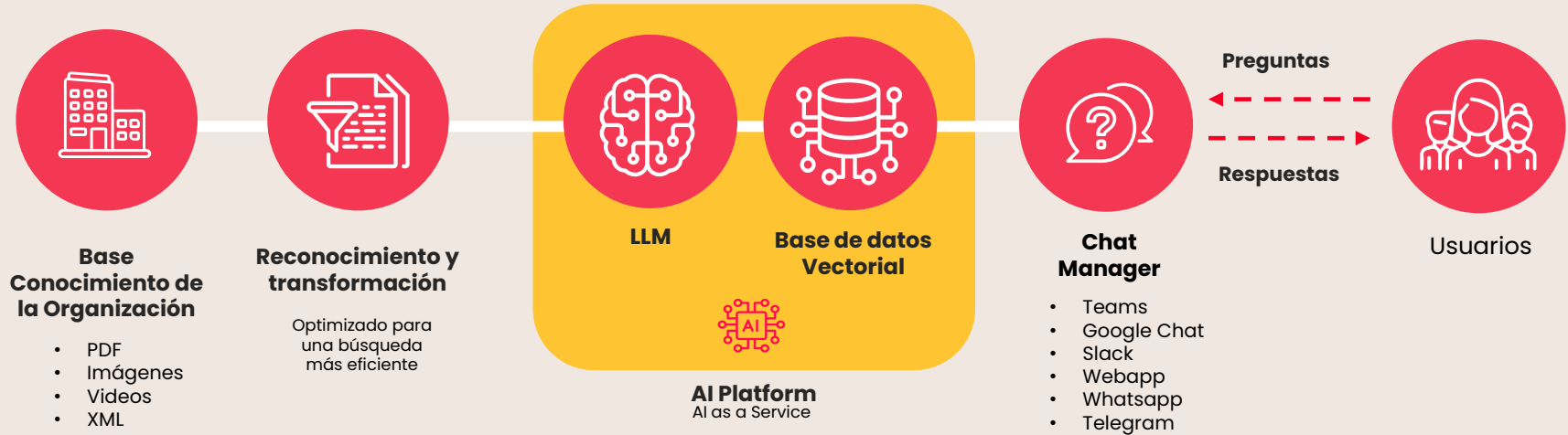


AI Platform AI as a Service

Arquitectura para GenAI Chat Empresarial



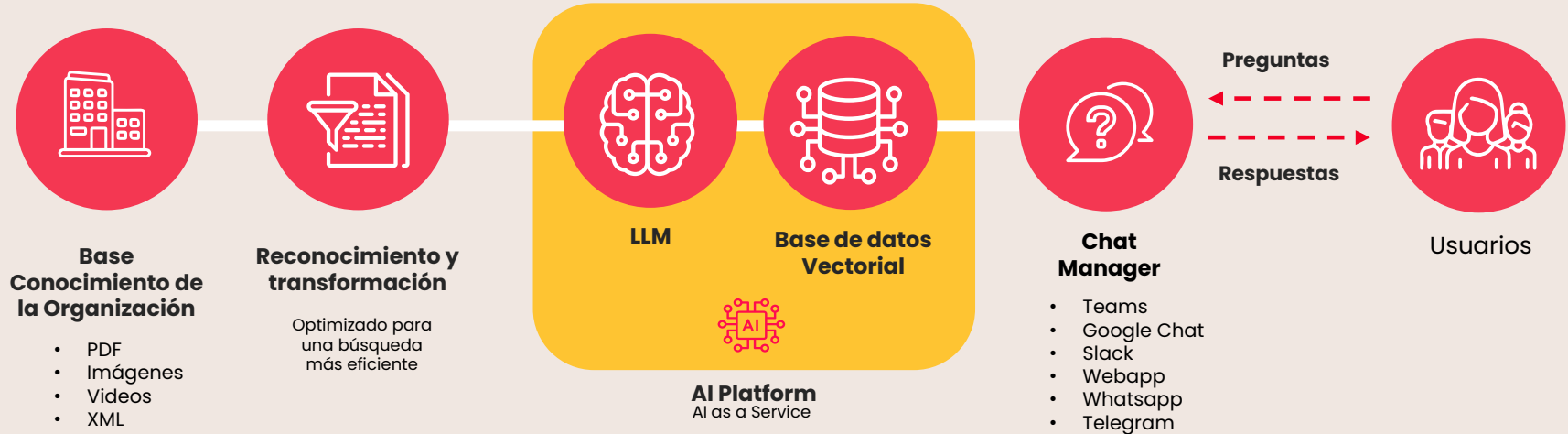
Arquitectura para GenAI Chat Empresarial



Arquitectura para GenAI Chat Empresarial

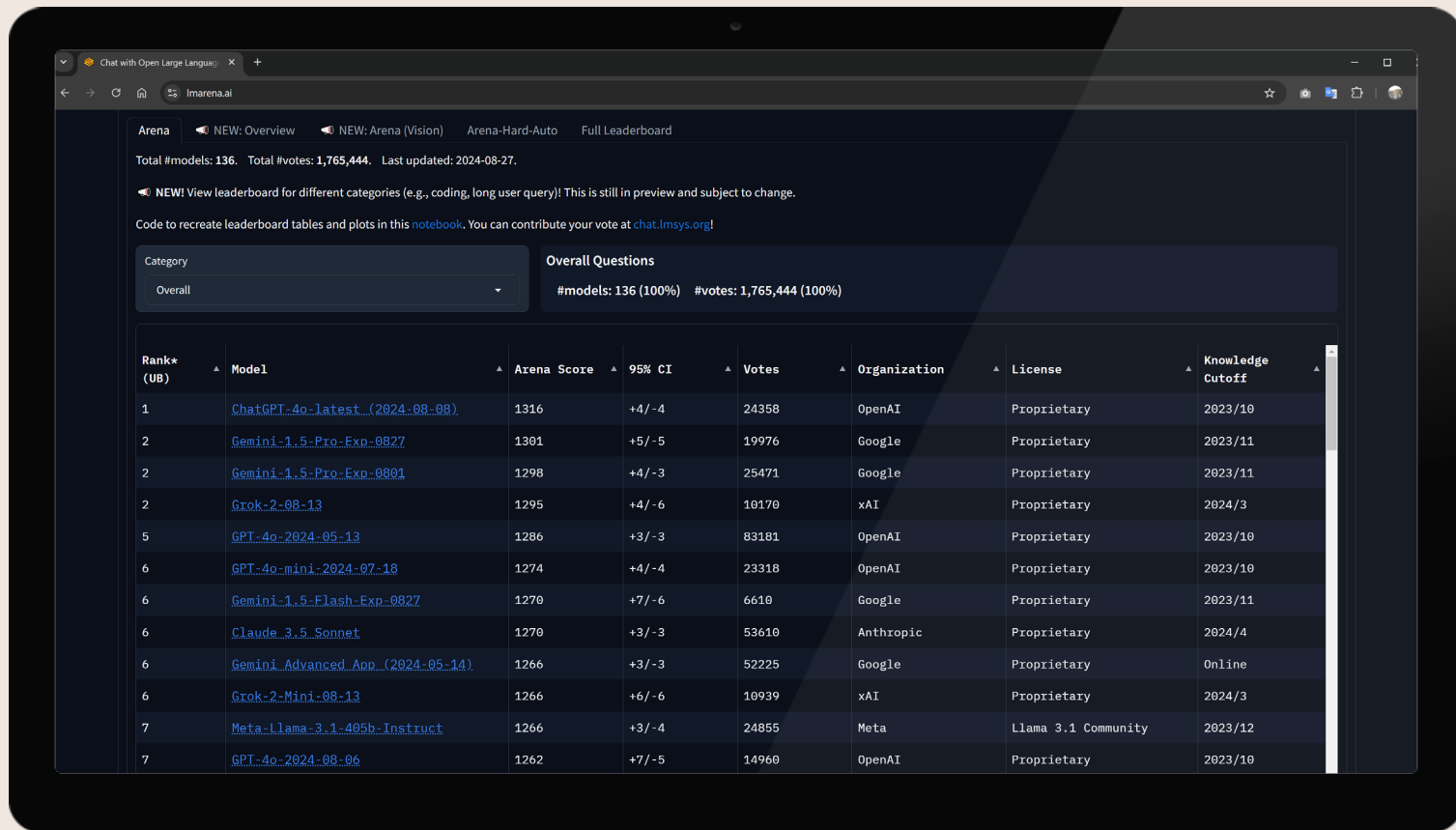
TIVIT

- Asistente de RRHH
- Asistente legal
- Asistente de mesa de ayuda
- Asistente de uso de aplicación
- Asistente de procesos
- Asistente de atención al cliente



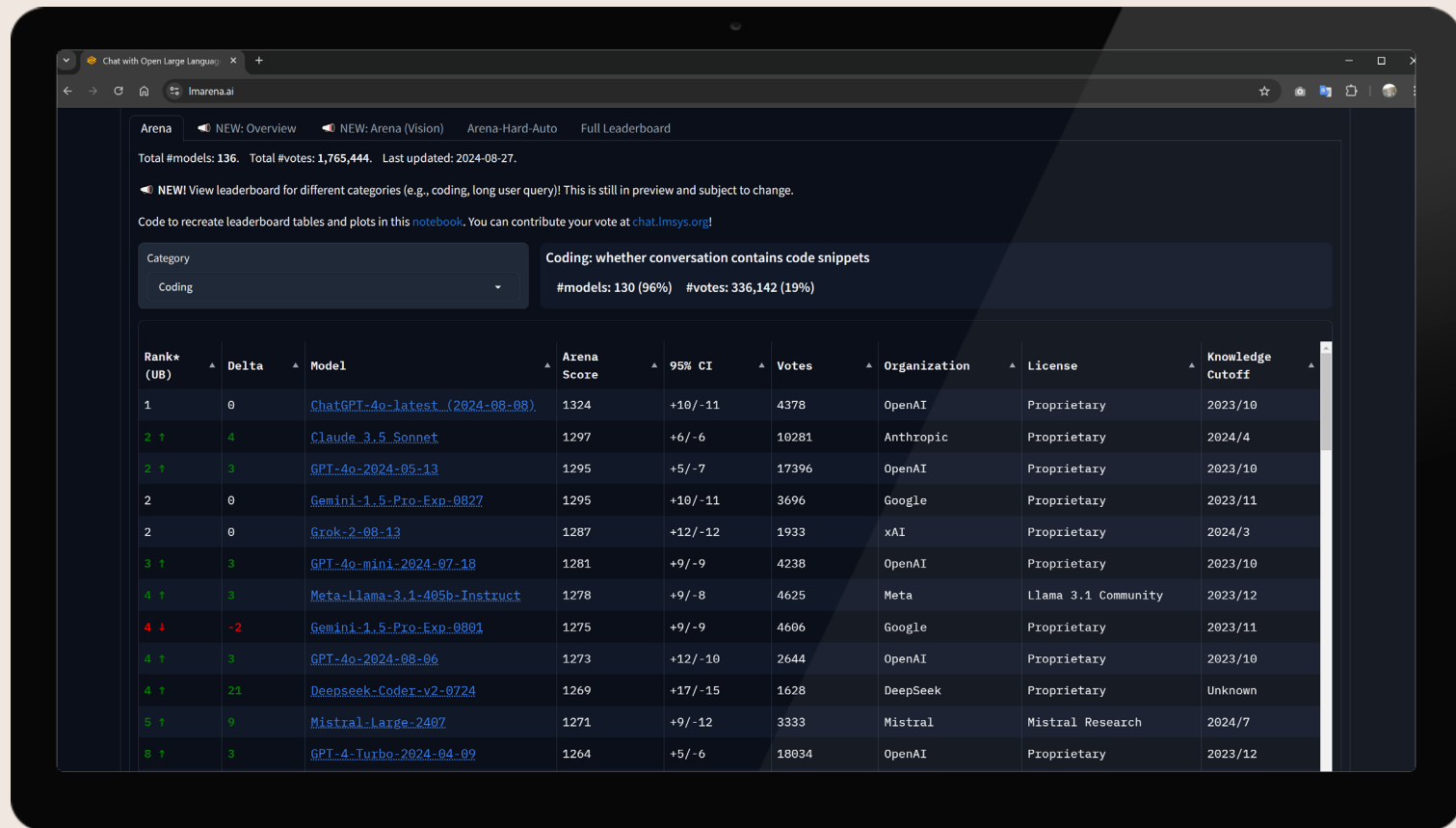
Sobre los Large Language Models (LLM)

En general



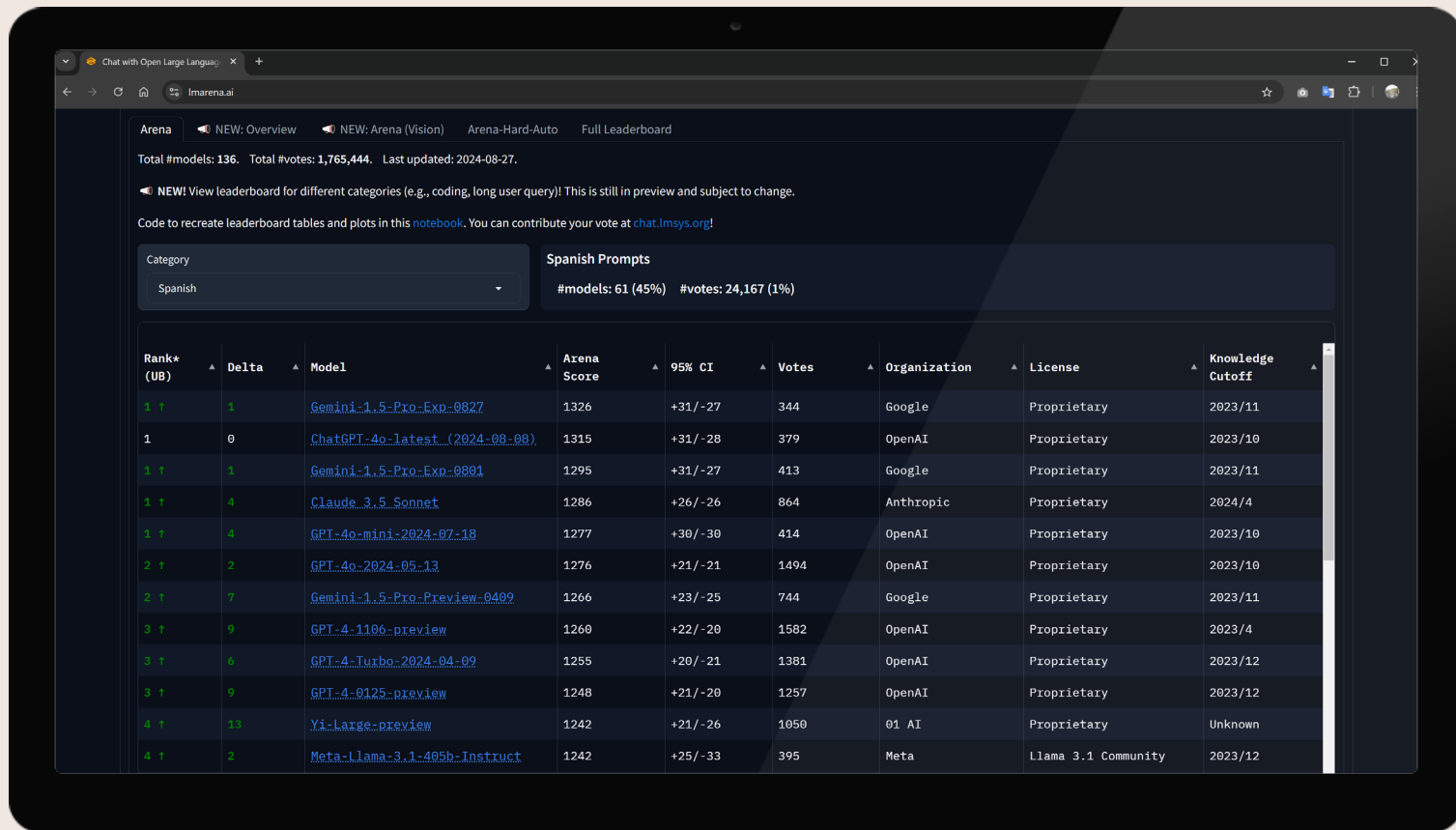
Sobre los Large Language Models (LLM)

Codificando























Sobre los Large Language Models (LLM)

En español



Sobre los Large Language Models (LLM)

MODEL NAME	PROVIDERS	1 M INPUT TOKENS	1 M OUTPUT TOKENS	SOURCE
open-mistral-7b		\$0.20	\$0.20	Mistral
codestral-mamba-latest		\$0.20	\$0.20	Mistral
claude-3-haiku		\$0.25	\$1.25	Google
claude-3-haiku		\$0.25	\$1.25	AWS
codey-for-code-generation-32k		\$0.25	\$0.50	Google
codey-for-code-chat		\$0.25	\$0.50	Google
codey-for-code-chat-32k		\$0.25	\$0.50	Google
palm-2-for-chat-chat-bison		\$0.25	\$0.50	Google
palm-2-for-chat-32k-chat-bison-32k		\$0.25	\$0.50	Google
codey-for-code-generation		\$0.25	\$0.50	Google

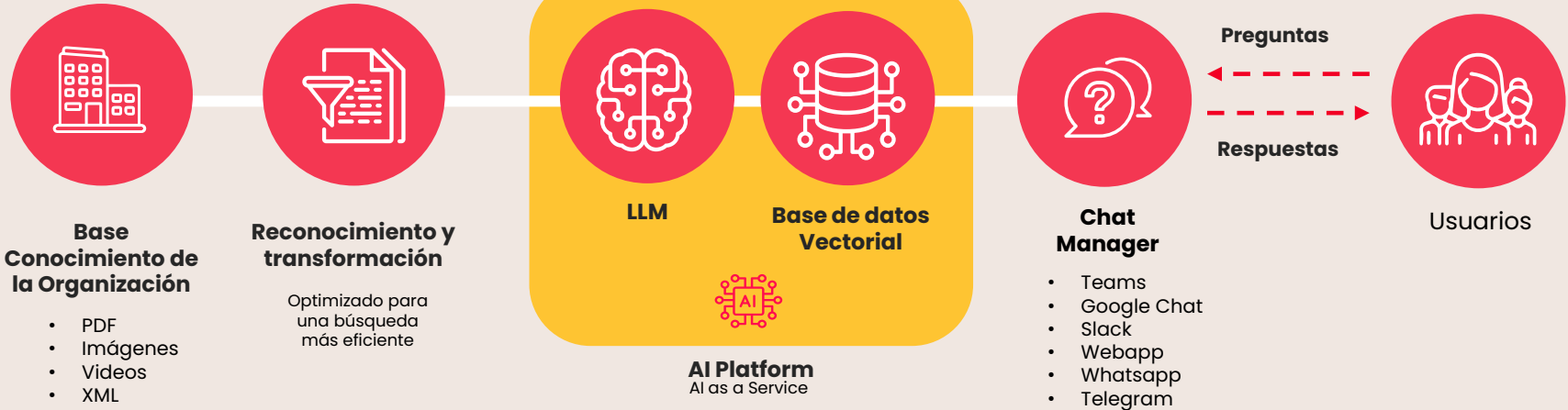
MODEL NAME	PROVIDERS	1 M INPUT TOKENS	1 M OUTPUT TOKENS	SOURCE
sdxl-1.0		\$40.00	\$80.00	AWS
sdxl-0.8-larger-than-512x512		\$36.00	\$72.00	AWS
gpt-4		\$30.00	\$60.00	OpenAI
gpt-3.5-turbo-0613		\$30.00	\$40.00	Azure
codey-for-code-completion		\$25.00	\$50.00	Google
imagen		\$20.00	\$20.00	Google
imagen-image-editing		\$20.00	\$20.00	Google
imagen-image-generation		\$20.00	\$20.00	Google
davinci-002		\$20.00	\$20.00	Azure
jurassic-2-ultra		\$18.80	\$18.80	AWS

Tokens Characters
55 285

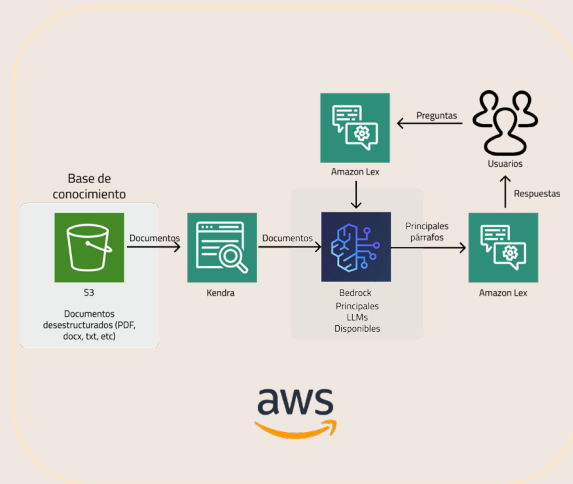
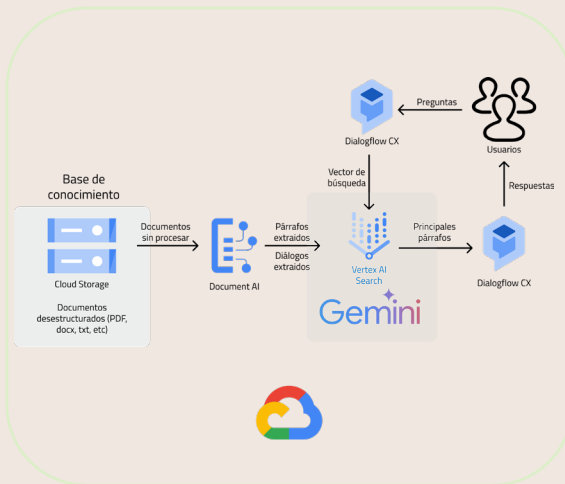
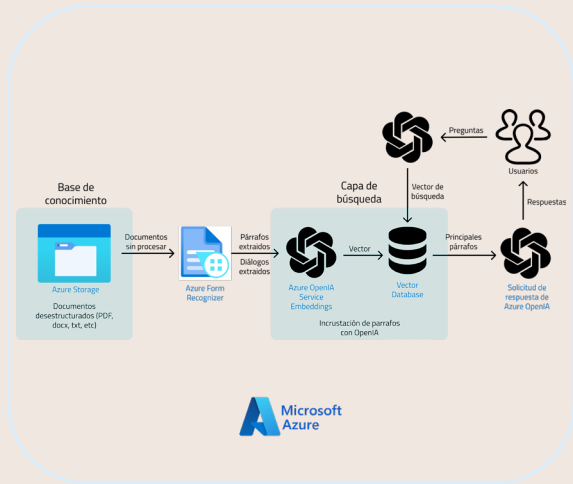
LLMs like ChatGPT generate tokens, not words. Although tokens often end up being complete words, understanding the distinction is essential for understanding how LLM settings affect their outputs, why oddities like universal adversarial triggers occur, how AI-text detectors work, etc.

Arquitectura para GenAI Chat Empresarial

- Asistente de RRHH
- Asistente legal
- Asistente de mesa de ayuda
- Asistente de uso de aplicación
- Asistente de procesos
- Asistente de atención al cliente



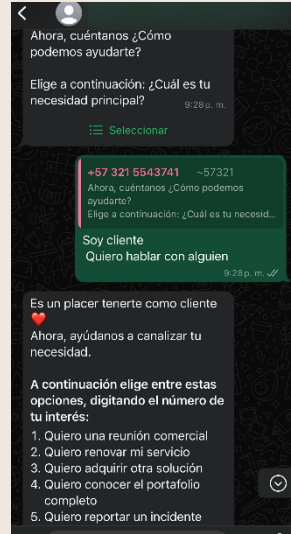
Arquitectura base para GenAI Chat Empresarial



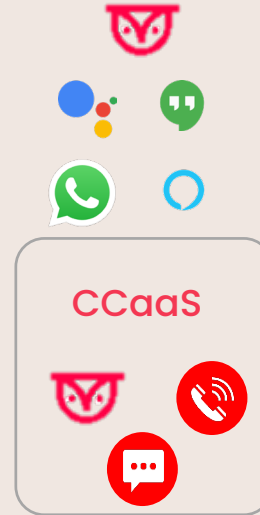
Tivit ha desarrollado soluciones con **GenAI** en los 3 principales cloud providers comprobando que se puede **ser agnóstico** a la hora de abordar el problema y **eficiente, NO exclusivamente en costos**, a la hora de plantear la solución.



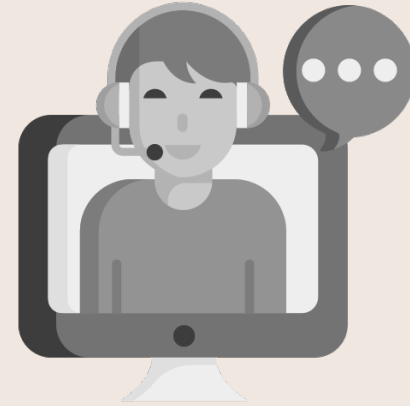
Canal Usuarios
Mesa de Ayuda
WhatsApp



Menú Intuitivo
de Navegación



Omnicanalidad
Punto Único
Contacto
Mesa de Ayuda



Atención
Mesa de Ayuda

Atención Mesa de Ayuda WhatsApp

Digital Workplace – Próximos pasos y Preguntas

TIVIT

- 1 Asignación de llamadas por sentimientos, y afinidad.
- 2 Cambio del agente virtual al agente humano (automático)
- 3 La automatización y la IA en el backend
- 4 Mejora de procesos internos basado en el aprendizaje de la IA

¡Hablemos!



Nuestro equipo de especialistas, es tu aliado ideal, para llevar tu Soporte TI a un nivel avanzado.

¡Déjanos tus datos!

