

## CTWebRTC® Chat server y Chatbot

Los datos están en todas partes, pero los bytes no piensan, los datos están en todas partes, pero ¿por qué no están vinculados?

En la actualidad existe un auge de la inteligencia artificial enfocado en ayudar a las personas en recordar y prevenir acciones sobre las labores diarias.

Gracias a CTWebRTC Chat Server usted podrá tener un bot que atienda a sus clientes en primera instancia y luego automáticamente los transfiera a su cola de chat, en nuestra plataforma es un robot el que hace el primer contacto con sus clientes.

### Situación actual

El conocimiento de los agentes y supervisores facilita la solución eficiente de las llamadas telefónicas.

Las operaciones del Contact Center registran las soluciones en los sistemas de conocimiento con manuales, scripts y capacitaciones.

Se cuentan con canales de atención multicanal (voz, video, email y chat, videollamada)



### Situación deseada

Establecer el conjunto de respuestas y atención susceptibles de automatizar en un sistema de procesamiento de lenguaje natural.

Tomar la documentación relevante en cualquier formato y alimentar el sistema de conocimiento empresarial.

Establecer los mecanismos de comunicación idóneos entre los clientes y la operación del Contact Center.

### Componentes de la solución



CTWebRTC Chatserver

Servicio de comunicación instantánea y orquestación de las interacciones con soporte de formularios, encuestas, agentes, búsqueda de chats e integración de Chatbots.



CTWebRTC SocialMedia

Conector de redes sociales públicas y privadas para recibir interacciones de chat y multimedia en CTWebRTC Chatserver



Redes sociales soportadas

Twitter, Facebook, WhatsApp (API oficial y WA Business), Instagram



Redes sociales privadas y colaboración

Cisco WebEx Teams, Alcatel Rainbow, Google Chat, Circuits



Plataforma de Contact Center - Call Center

Infraestructura de Contact Center, operación de los agentes, supervisores y reportes.



Interfaz de Agente

Permite la integración Omnichannel con CTWebRTC Chatserver.



CTWebRTC BotBuilder

APIs de integración para construir bots tipo agente virtual para CTWebRTC.

Compatible con Google Dialogflow, IBM Watson, Facebook, Wit.ai y Azure bot.



Business Logic

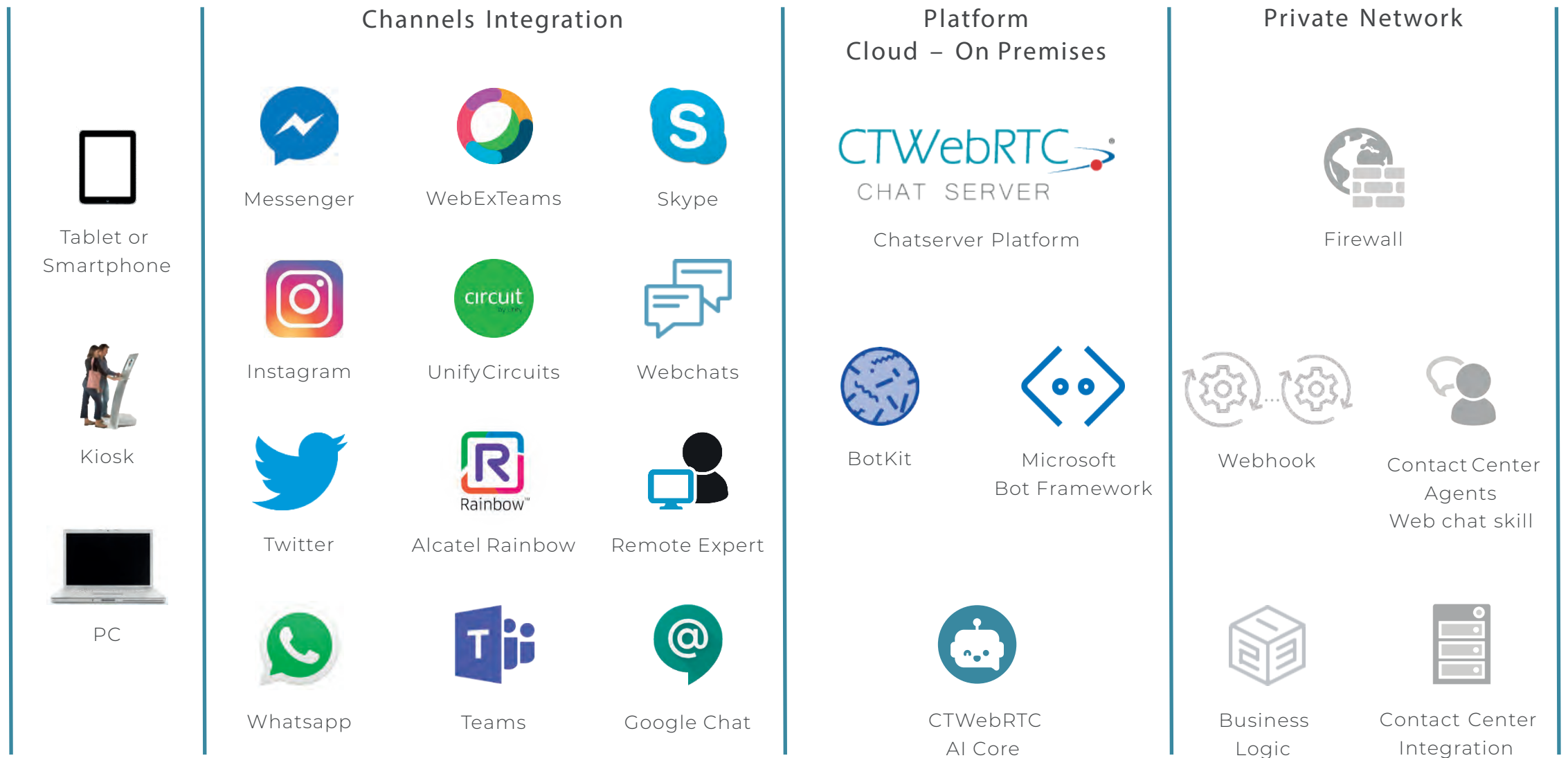
Sistema de información del cliente para extraer la base de conocimiento para el chatbot o el chatserver. Puede ser una base de datos, Webservices, RPC, Sockets, bases de datos o RESTFul. CTWebRTC Chatserver soporta popup y tipificado automático en este tipo de herramientas.



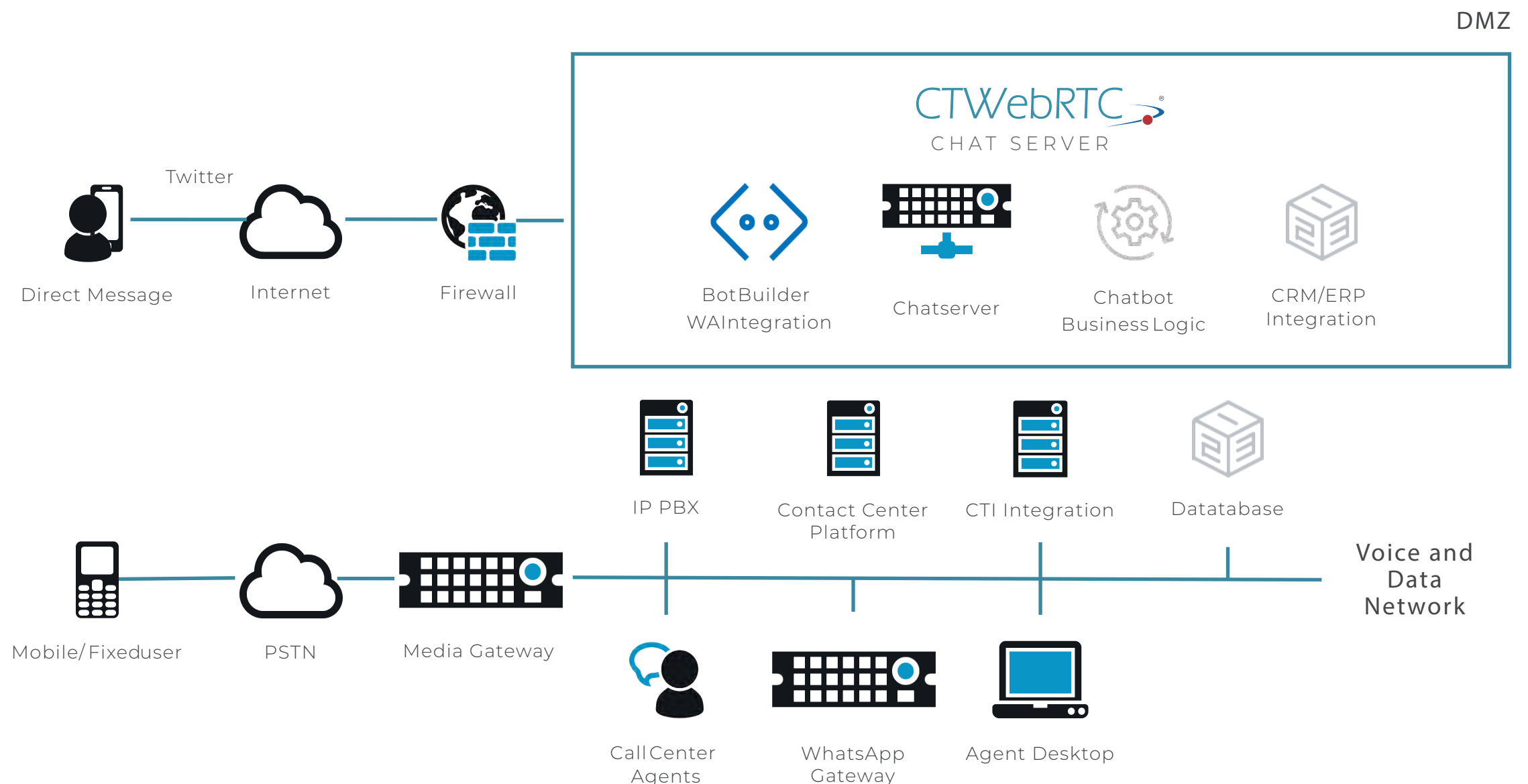
Contact Center Integration

Integración tipo CTI (Computer Telephony Integration) para brindar servicios omnicanal con soluciones de Contact Center. Herramientas de Contact Center compatibles: Cisco UCCX, Avaya Aura, Genesys. Mitel Solidus.

### Arquitectura de CTWebRTC Chatbots



### Arquitectura CTWebRTC Chatserver – Webchat & Chatbot



Síguenos en: @calltechsa

## Detalle de los Componentes

| Componentes   |  |
|---|--|
| Botbuilder<br>API de integración del chatbot con CTWebRTC con los siguientes eventos y métodos: | Envío y recepción de mensajes.   |
|   | Envío y recepción de mensajes multimedia.                                |
|   | Creación, transferencia y cierre de interacciones.                       |
|   | Envío y recepción de metadata por cada una de las interacciones.         |
| Core AI<br>Integración de procesamiento de lenguaje natural para Chatbots, incluye:             | Interfaz de configuración de entidades e intenciones.                    |
|   | Integración con CTWebRTC Botbuilder en C# para consumo.                  |
|   | Interfaz para entrenamiento y reportes del chatbot.                      |
| Estadísticas:   | Monitoreo en tiempo real de interacciones del chatbot.                   |
| Reportes:   | Transcript de interacciones atendidas por el Chatbot.                    |
|   | Tiempos de atención del chatbot.   |
|   | Tiempos de respuesta del chatbot.  |
| Bots Marketplace:   | Bot de habeas data.  |
|   | Control de tiempos en una conversación.                                  |
|   | Encuestas.   |
|   | Creación de tickets (Service Now y Jira, HP Service Manager)             |
|   | Integración a información del cliente (Base de datos, Web Service, APIs) |
| CTI:  | Integración CTI para manejo de estado de agentes (Chat y telefonía)      |

## Características técnicas

| Plataforma                            |   |
|---------------------------------------|---|
| Opciones de implementación:           | Onpremise. Servidor físico o virtual.<br>Cloud.                                   |
| Sistemas operativos soportados:       | Windows Server 2012, 2016 y 2019<br>Linux CentOS, RHEL, Ubuntu.                   |
| Base de datos:                        | SQL Server, MySQL.  |
| Arquitectura:                         | Abierta.  |
| Interfaz de agente:                   | Web, compatible con Google Chrome, Firefox, IE, Edge, Safari.                     |
| Integraciones CTI:                    | Opcional. TAPI, TSAPI, CSTA, AMI, Corba, Webservices y XMPP.                      |
| Contact Center compatibles:           | Opcional. Avaya Aura, Cisco UCCX, Mitel, Genesys.                                 |
| Soporte de colas y departamentos:     | Si, soportado.  |
| Segmentación de colas:                | Si, soportado.<br>Por página, formulario, número de whatsapp, página de Facebook. |
| Encuestas:                            | Si, soportado.  |
| Horarios de atención:                 | Si, soportado.  |
| Opciones de tipificación:             | Si, múltiples campos de tipificación.   |
| Autenticación externa:                | Si, soportado. LDAP y Cisco Finesse.  |
| Manuales de usuario y administración: | Si, incluidos en español.   |

Síguenos en:     @calltechsa



## Operaciones de agente

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Tranferencia:                 | Si, soportado (Agente, departamento o chatbot).   |
| Mensajes multimedia:          | Links tipo URL, emoticones.   |
| Mensajes predefinidos:        | Plantillas de mensajes por campañas y globales.<br>Soporte de hashtags.                             |
| Archivos adjuntos:            | Biblioteca global.<br>Archivos individuales.  |
| Cobrowsing:                   | Soportado, solo disponible para Webchat.<br>Permite solicitar y visualizar la pantalla del cliente. |
| Perfil de agente:             | Solo Webchat, con nombre y fotografía.  |
| Videochat:                    | Opcional, a través de CTWebRTC Click2Video  |
| Alarmas audibles y visibles:  | Si, soportado.  |
| Envío de transcripción:       | Si, soportado.  |
| Cliente de agente en móviles: | Si, soportado iOS y Android.  |
| Dictado:                      | Si, soportado.  |

## Reportes

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Tiempo real:                          | Si, opcional.  |
| Reportes detallados:                  | Detalle de interaccion, con el contenido opcional.   |
| Filtros de búsqueda:                  | Usuario, email, departamento, grupos de departamento, agente, grupos de agente, rango de fechas, rango de horas,<br>Tiempo de espera de campañas, estado de chat, producto, id de chat, duración y datos personalizados. |
| Reportes consolidados o estadísticas: | Estadísticas, estadísticas de chat, estadística de agentes.  |
| Integración con BI                    | Si, incluido, acceso a vistas en base de datos.  |

## Integración con redes sociales

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Facebook:               | Si, opcional. Página de Facebook Messenger.              |
| Twitter:                | Si, opcional. Mensajes DM y menciones.                   |
| Google Chat:            | Si, opcional. Chat y chatbot con procesos empresariales. |
| Instagram:              | Si, opcional. Instagram direct.                          |
| WebEx Teams:            | Si, opcional. Chatbots o usuarios.                       |
| Microsoft Teams:        | Si, opcional. Chatbots.                                  |
| Alcatel Rainbow:        | Si, opcional. usuarios.                                  |
| Unify Circuits:         | Si, opcional. usuarios.                                  |
| Telegram, Line y Slack: | Si, opcional. usuarios.                                  |

## Webchat

|   |  |
|---|--|
| Presentación:                           | Formulario y widget código HTML y JavaScript.                        |
| Responsive:                             | Si, soportado.   |
| Formularios por campaña:                | Si, soportado.   |
| Personalización de widget y formulario: | Campos de texto, selección y aceptación de política de uso de datos. |
| Tracking de navegación:                 | Si, incluido.  |
| Visitantes en línea:                    | Si, incluido, basado en CSS.   |

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.  
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia  
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535  
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com  
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

### WhatsApp

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Mecanismos de integración:      | Gateway Android Routero.<br>API oficial de WhatsApp (Requiere una cuenta de Facebook Business compatible) |
| Mensajes multimedia soportados: | Texto, voz, fotografías, galería, archivos PDF, contactos, ubicación.                                     |
| Tipo de interacciones:          | Inbound (únicamente).   |

### Botbuilder

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| API de integración Chatserver: | HTTP.   |
| API de integración Chatbots:   | Botbuilder, Microsoft Bot Framework y Watson. |
| Interconexión a Chatbots:      | Watson, Google DialogFlow, Facebook WIT.ai.   |
| Interfaz de flujo chatbot:     | Soportado, opcional. BotCMS.                  |
| Analítica de texto:            | Google Analytics.                             |

### Bot Marketplace

|   |  |
|---|--|
| Habeas data:                            | Chatbot tipo anfitrión de solicitud y autorización de la política de uso de datos de la república de Colombia, ley 1582 de 2.012 SIC.  |
| Control de tiempos en una conversación: | Chatbot de control de tiempos de respuesta del agente o el cliente en la interacción de chat con tiempos parametrizables.  |
| Encuestas:                              | Chatbot de preguntas para medición de calidad de servicio basados en texto o multimedia.   |
| Help desk:                              | Chatbot tipo anfitrión para preguntas frecuentes con creación automática del ticket en la herramienta de Helpdesk.<br>Sistemas compatibles: Zoho Desk, Jira, ServiceNow, HP ServiceManager |
| Preguntas frecuentes:                   | Chatbot de preguntas frecuentes con inteligencia artificial basada en NLP<br>(Procesamiento de lenguaje natural) conectado con una base de datos local.                                    |
| Grabación de WebEx Teams:               | Chatbot que inicia el servicio de grabación de videoconferencia.   |



## ¿Cómo se construye un Chatbot?

Definición de la campaña

Definición de los temas de interés

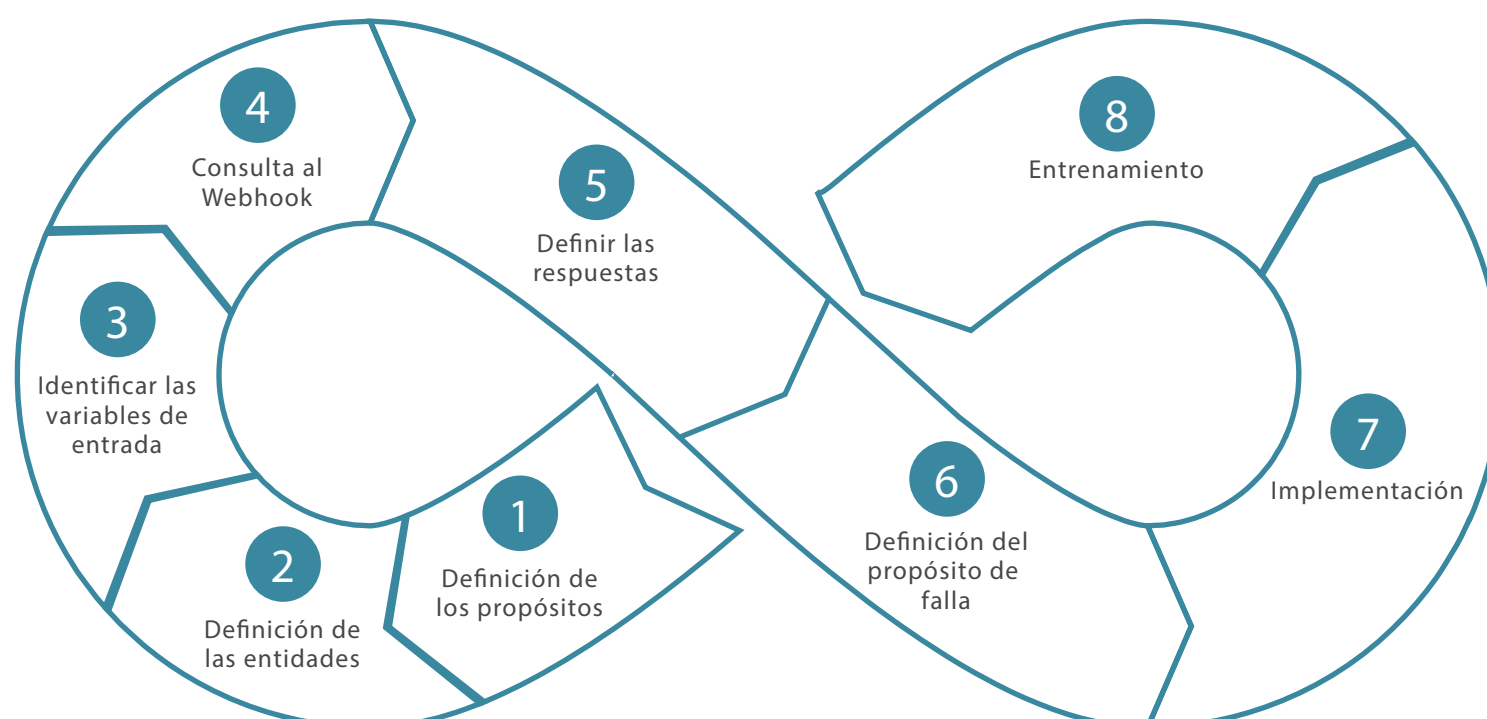
Definición de la tecnología de integración

Recolección de los datos

Definición del Business Logic

Definición de los saludos

## Design thinking for chatbot



Síguenos en: @calltechsa



Calltech S.A.  
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia  
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535  
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com  
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com