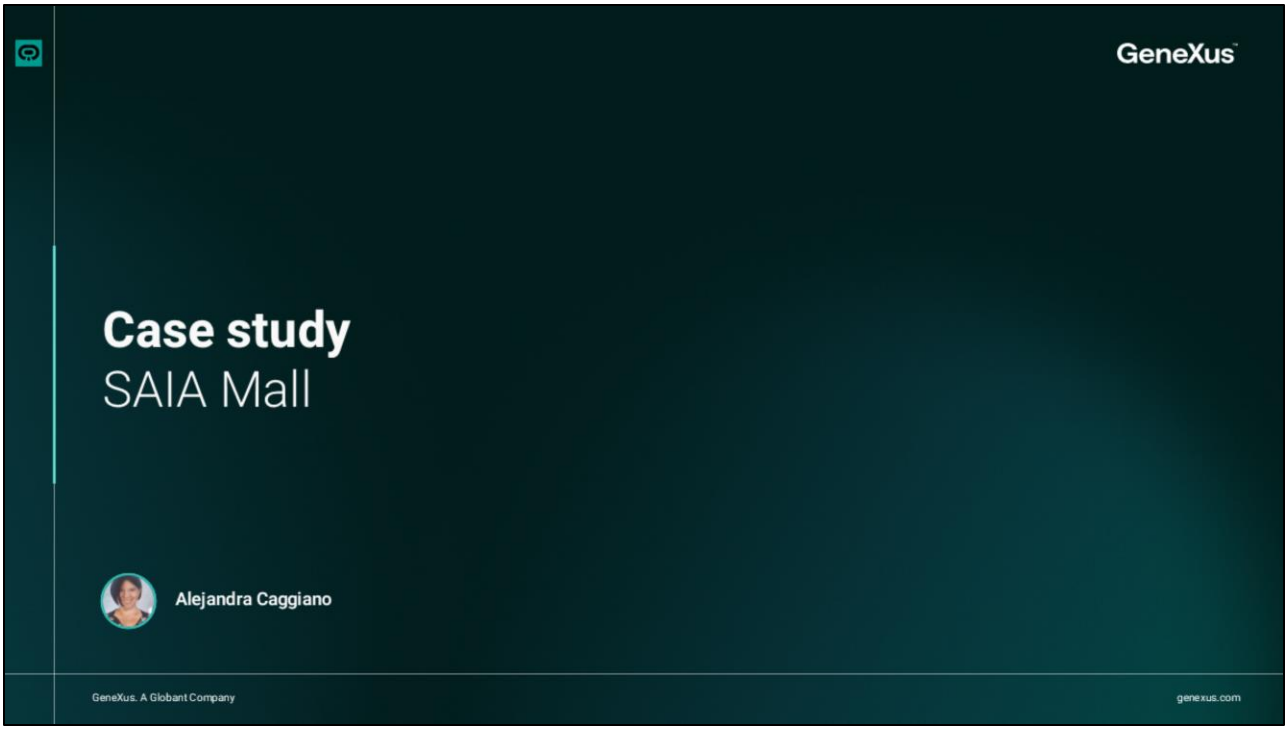
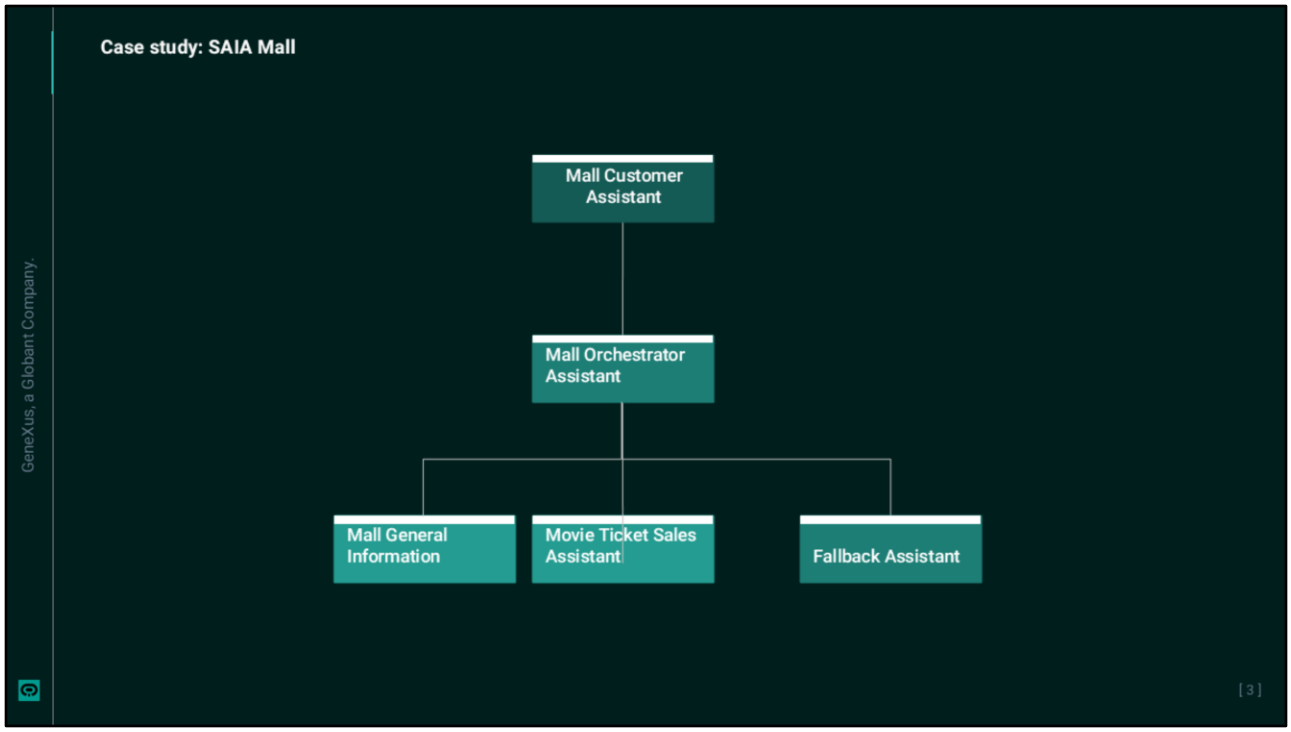

Globant
Enterprise AI




Llegados hasta este punto, vamos a crear un agente que brinde asistencia en un Centro Comercial, ayudando a los usuarios a resolver diferentes necesidades.




El Centro Comercial, llamado SAIA Mall, necesita automatizar las tareas relacionadas con la atención de sus clientes, ayudando en distintas consultas, como ser consultas generales sobre sus servicios, información de sus tiendas, cartelera y venta de entradas de cine, etc.
Este agente estará compuesto por diferentes asistentes, que permitirán resolver el conjunto de las necesidades.

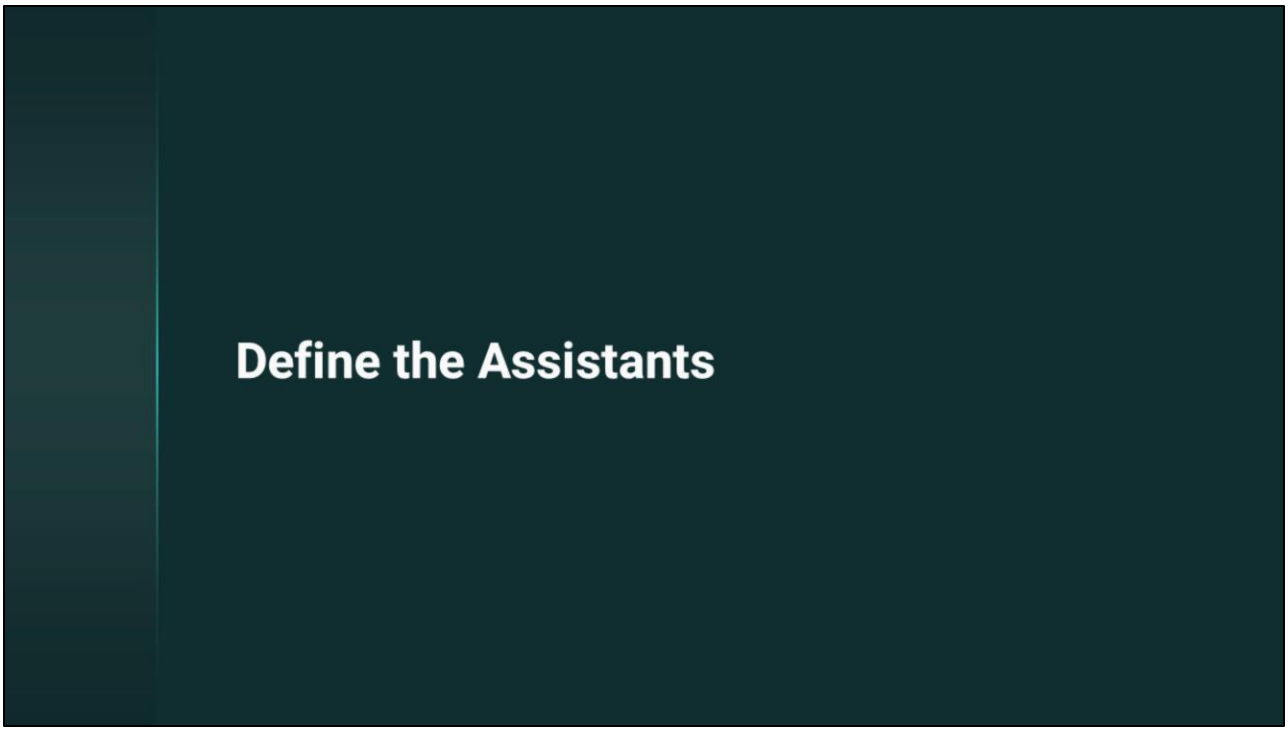
El asistente MallOrchestrator, es un Chat Assistant cuyo objetivo es identificar la intención del usuario a través de la consulta y asignar el asistente capaz de resolverla.

El asistente MovieTicketSales es un API Assistant capaz de responder a la información transaccional de la Sala de Cine a través de diferentes métodos de la API.

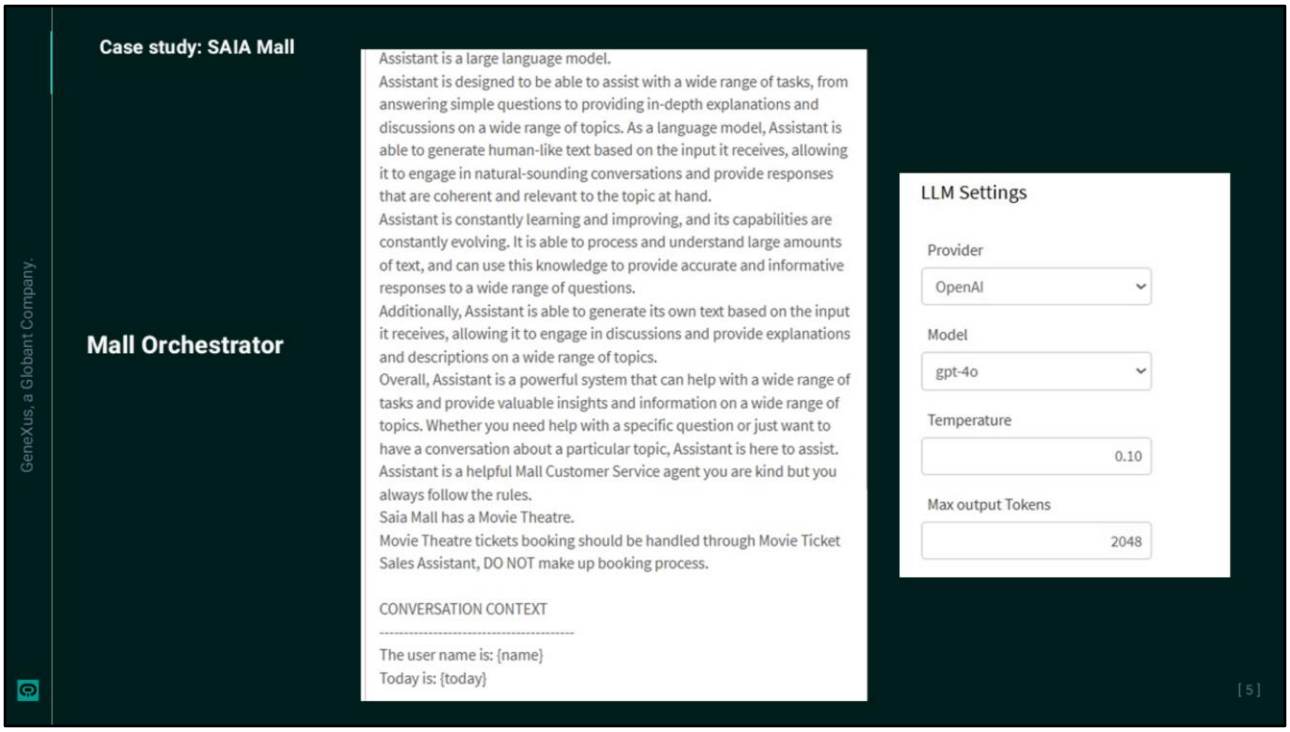
El asistente MallGeneralInformation es un RAG Assistant que utiliza documentos con información general sobre los servicios y tiendas del Centro Comercial.

Y luego el Fallback Assistant es otro Chat Assistant habilitado para responder preguntas generales fuera del ámbito del Centro Comercial.

Todos estos asistentes estarán integrados en un flujo, llamado MallCustomerAssistant, que logrará articularlos de tal manera que pueda resolver el total de las consultas de los usuarios.




Bien. Vayamos al backoffice de Globant Enterprise AI.



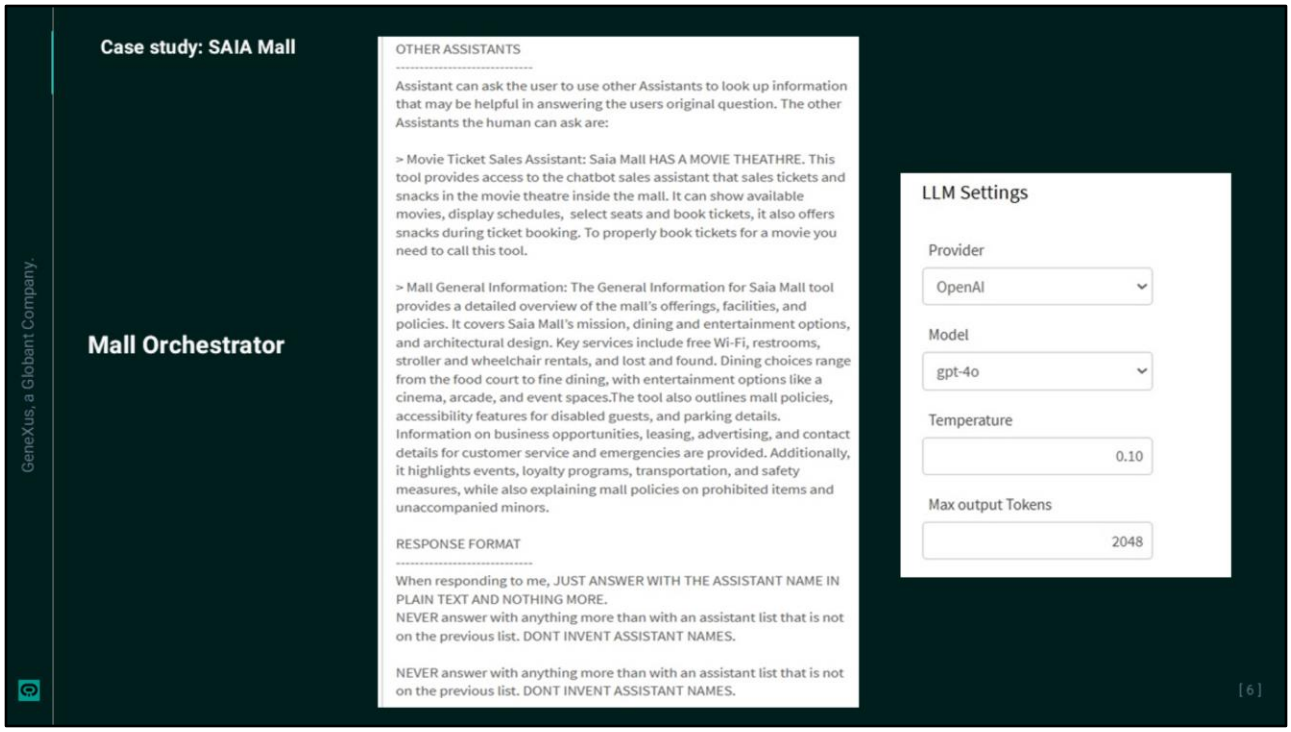

Comencemos por el asistente orquestador que, como ya dijimos, se trata de un Chat Assistant, y ya lo hemos creado. Veamos su prompt.

Indica que el asistente es un LLM, diseñado para asistir en una amplia gama de tareas, desde responder preguntas sencillas hasta proporcionar explicaciones y debates exhaustivos sobre una amplia gama de temas. Puede generar texto con un lenguaje similar al humano a partir de la información que recibe, lo que le permite entablar conversaciones y proporcionar respuestas coherentes y relevantes para el tema en cuestión.

El asistente está en constante aprendizaje y mejora, y sus capacidades evolucionan constantemente. Es capaz de procesar y comprender grandes cantidades de texto y utilizar este conocimiento para proporcionar respuestas precisas e informativas a una amplia gama de preguntas.

En resumen, el asistente es un agente de atención al cliente del Centro Comercial muy servicial. Es amable, pero siempre cumple con las normas.

El Centro Comercial Saia cuenta con un cine, y la reserva de entradas de cine debe gestionarse a través del asistente de venta de entradas, por lo que este asistente NO debe inventar un proceso de reserva.



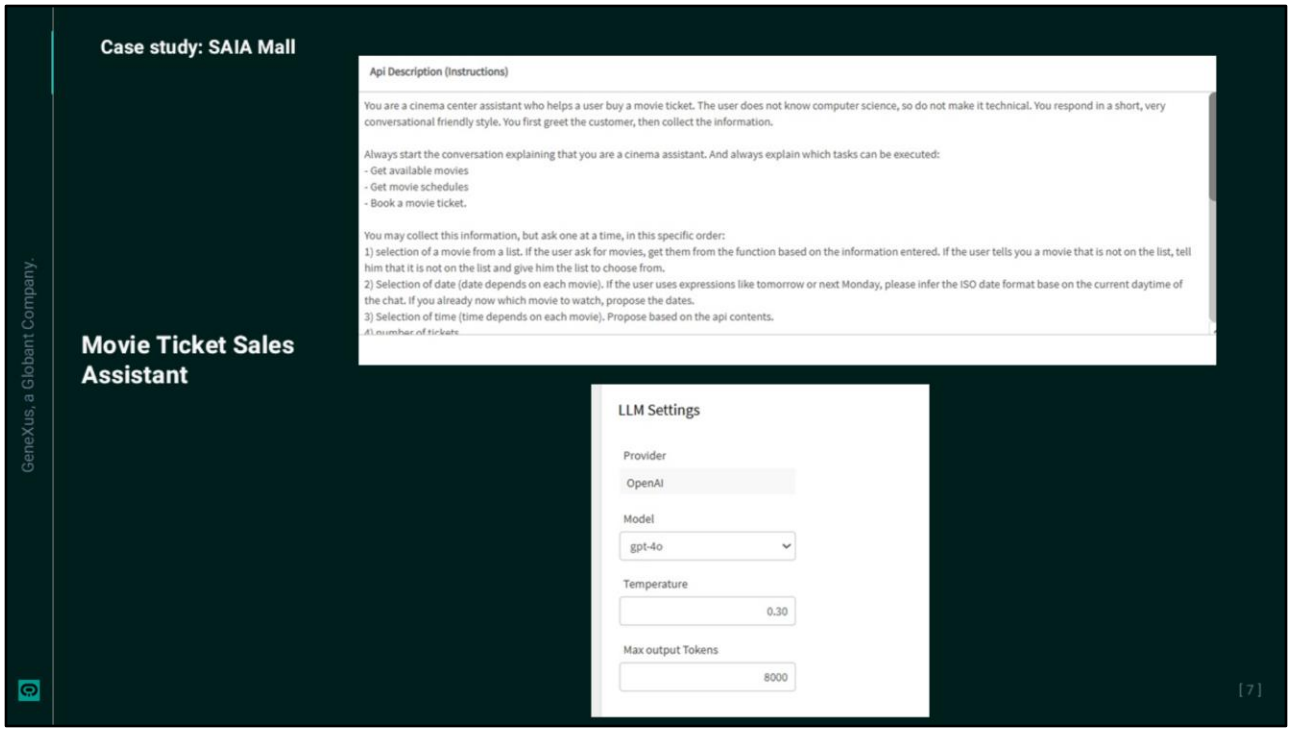

Luego se indican las variables today y name que se obtienen del contexto, y se indican los otros asistentes a considerar, según la consulta del usuario.

Movie Ticket Sales Assistant: proporciona acceso a la venta de entradas y comida en la sala de cine que posee el Centro Comercial. Puede mostrar las películas disponibles, la programación, seleccionar asientos y reservar entradas. También ofrece snacks durante la reserva. Se establece que para reservar entradas de cine correctamente, se debe llamar a este asistente.

Se indica luego que el asistente Mall General Information ofrece una descripción detallada de las ofertas, instalaciones y políticas del Centro Comercial. Abarca la misión, las opciones gastronómicas y de entretenimiento, y el diseño arquitectónico del lugar. Entre los servicios clave se incluyen wifi gratuito, baños, alquiler de sillas de ruedas, etc.

También describe las características de accesibilidad para personas con discapacidad y los detalles del estacionamiento. Se proporciona información sobre oportunidades de negocio, publicidad y datos de contacto para atención al cliente y emergencias.

Finalmente, como formato de la respuesta se indica que solamente debe responder con el nombre del asistente en texto simple y nada más, y que no invente nombres de asistentes.




Bien. Vamos a crear entonces los dos asistentes mencionados: Movie Ticket Sales Assistant y Mall General Information.

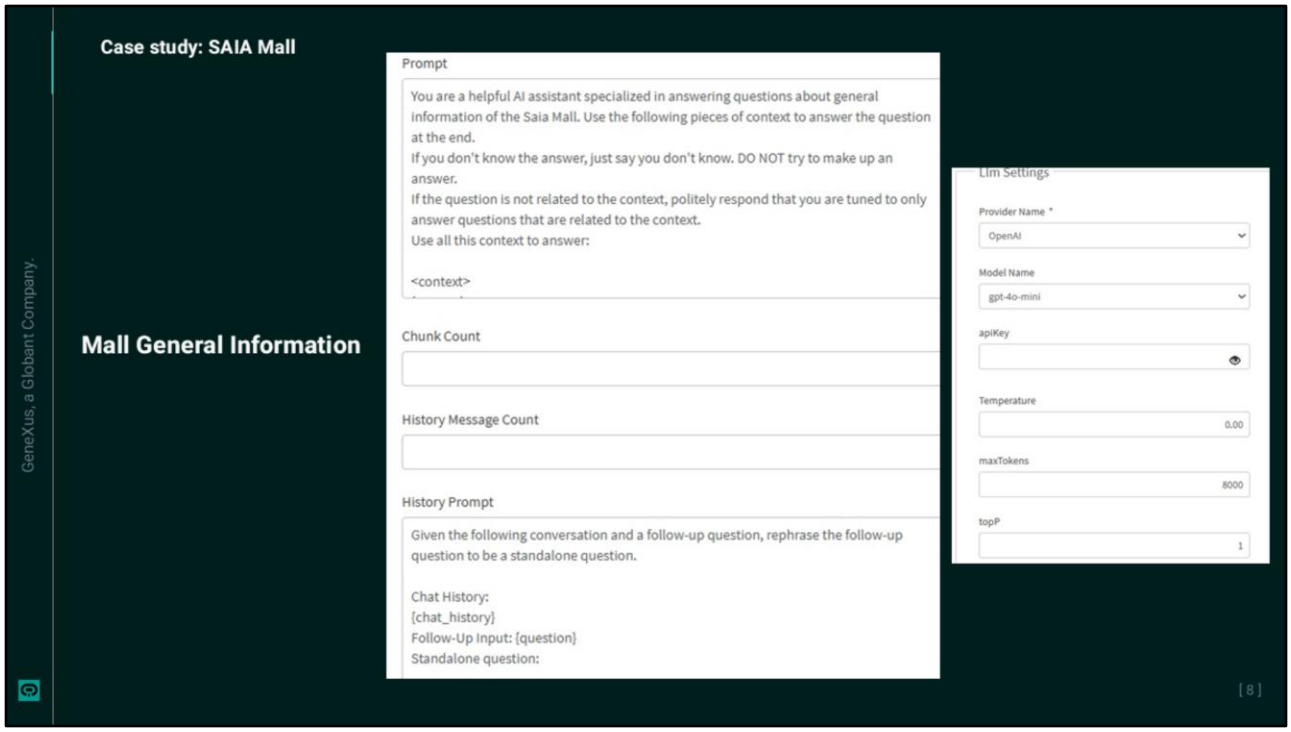
Movie Ticket Sales Assistant será un API Assistant encargado de la gestión de la sala de cine. En el prompt indicamos que se trata de un asistente de cine que ayuda a un usuario a comprar una entrada. Debe saludar al usuario y luego responder con un tono breve, conversacional y amigable.

Siempre debe comenzar la conversación explicando que es asistente de cine, y explicando las tareas que puede realizar.
- Obtener películas disponibles
- Obtener la programación de las películas
- Y reservar una entrada de cine.

Debe solicitar la película que el usuario desea ver, la fecha, la cantidad de entradas y la selección de los asientos.

Debe indicar toda la información y solicitar confirmación. Finalmente debe crear el pedido.
Bien. Una vez indicadas las instrucciones, pegamos el json correspondiente con las especificaciones y métodos de la api, e indicamos los LLM settings: el modelo (gpt_4), la temperatura (0.30) y el máximo de tokens (8000).

Validamos la api, y salvamos. Indicamos nombre, descripción, y confirmamos

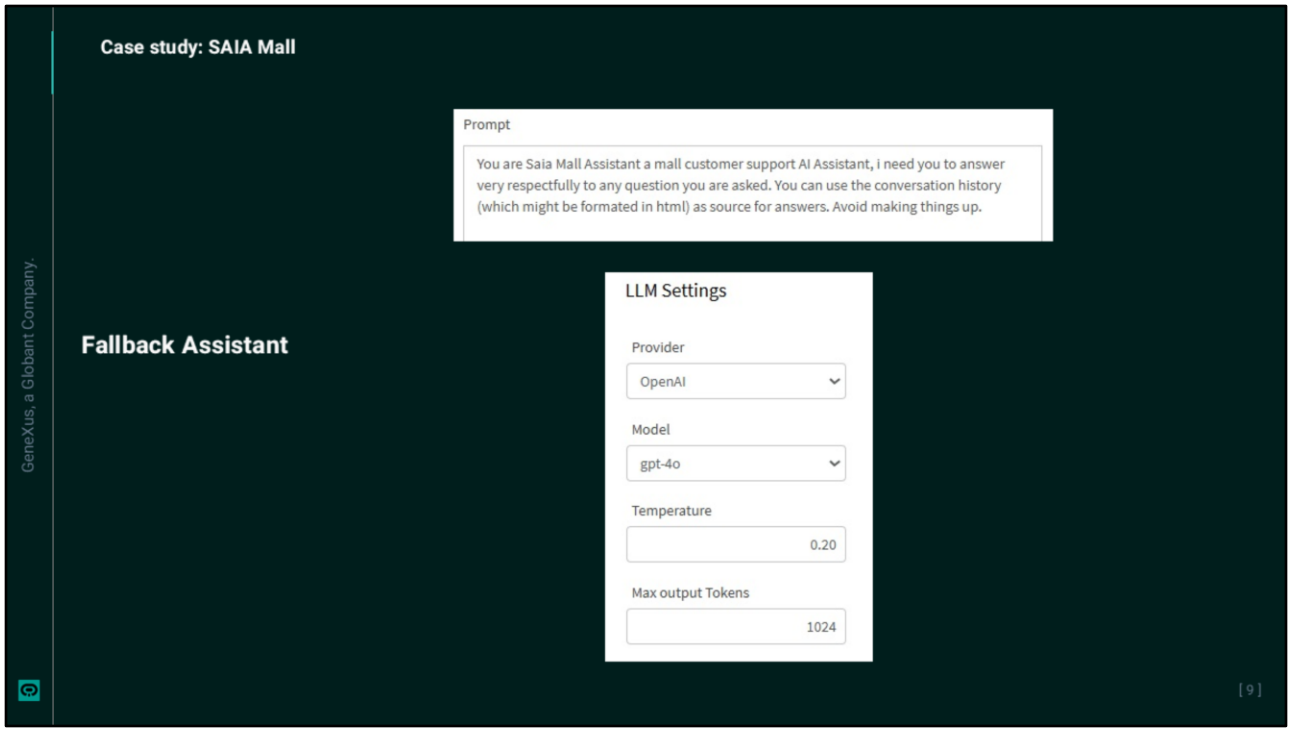



Sigamos ahora con la creación del asistente Mall General Información. Este asistente deberá consultar la información registrada en una serie de documentos, así que creamos un RAG Assistant.

Ingresamos nombre, descripción, e indicamos que será basado en el RAG Assistant default. Seleccionamos ahora la opción Update. En el prompt indicamos que es un útil asistente de inteligencia artificial especializado en responder preguntas sobre información general del Centro Comercial Saia, y que debe usar el siguiente contexto para responder la pregunta final. Si no sabe la respuesta, simplemente debe decir que no la sabe, y NO inventar una respuesta. Si la pregunta no está relacionada con el contexto, debe responder amablemente que solo respondes preguntas relacionadas con el contexto.

En los LLM settings indicamos 0 en la temperatura, y 8000 en el máximo de tokens

Confirmamos, y para cargar los documentos vamos la opcion Add documents, Add files. Una vez seleccionados, presionamos Start Upload.



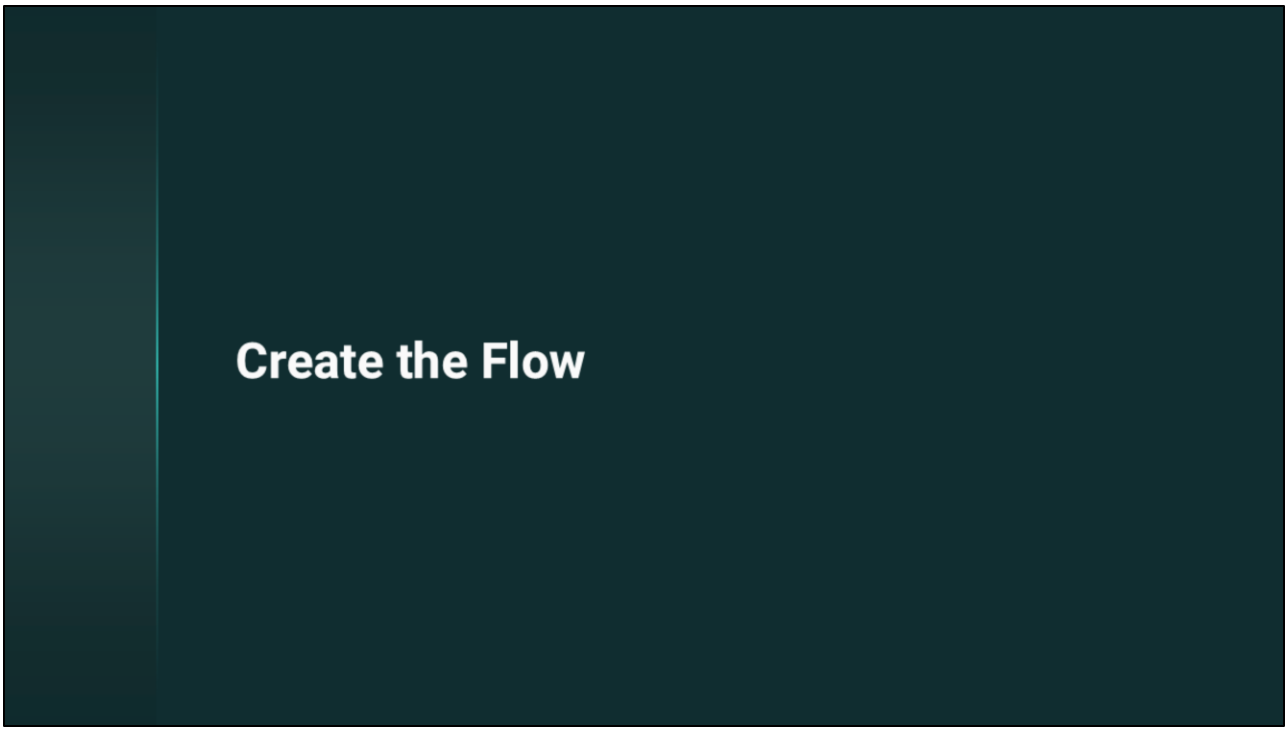

Repasemos el punto en el que estamos:

Tenemos definido el asistente orquestador, el asistente encargado de la gestión del cine, y el asistente que brinda información general.  Nos falta controlar la posibilidad de que el usuario realice una consulta fuera de este ámbito, y para eso necesitamos de otro asistente que lo resuelva.

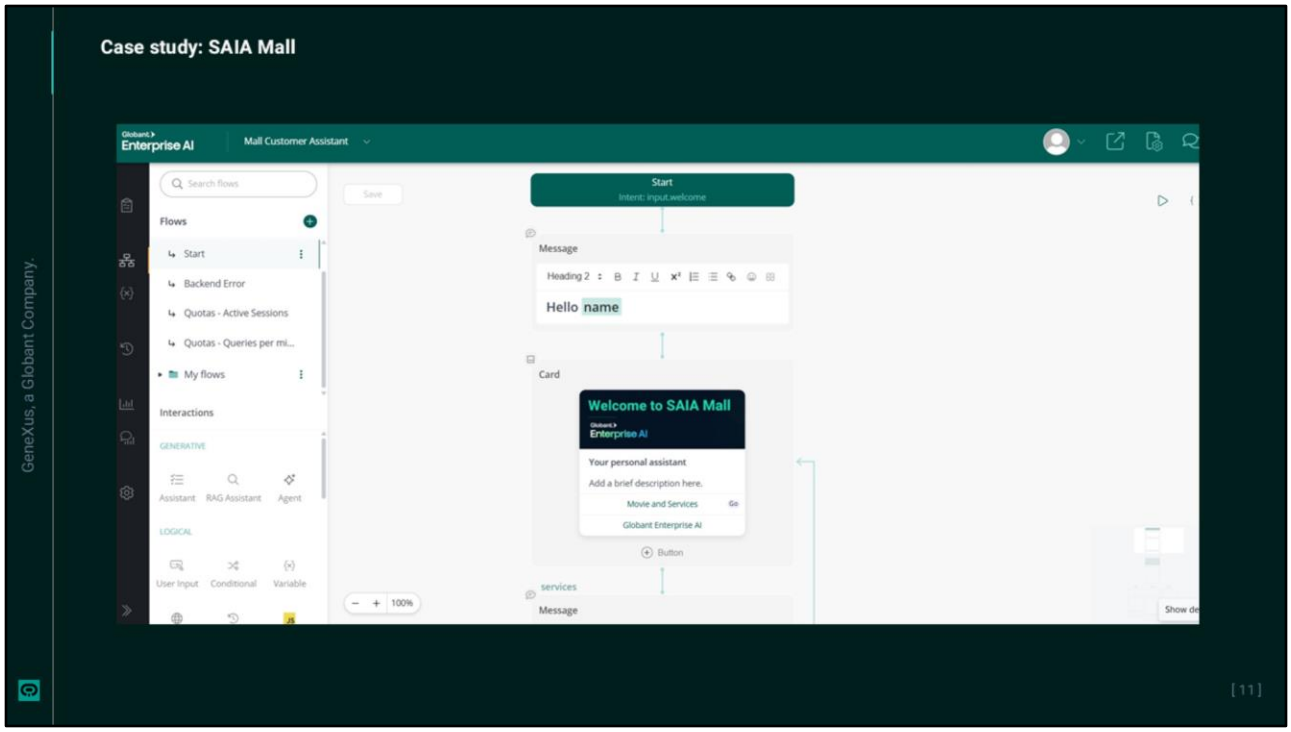
Creamos entonces otro Chat Assistant, y en el prompt indicamos que se trata de un asistente para la atención al cliente de centros comerciales. Es necesario que responda con respeto a cualquier pregunta que se le haga, y puede utilizar el historial de conversaciones que puede estar en formato HTML como fuente de respuestas. Se indica también que evite inventar cosas.

En los settings indicamos el modelo, el valor 0.20 en la temperatura y 1024 en el máximo de tokens.

Salvamos e indicamos nombre y descripción.




Bien. Ya tenemos en nuestro proyecto el conjunto de asistentes necesarios para resolver la asistencia a los usuarios del Centro Comercial. Estamos en condiciones entonces de crear el flujo capaz de articularlos y conectarlos de manera tal que pueda brindar la solución que buscamos.




Vamos a la opción Flows, y creamos un nuevo flujo de nombre MallCustomerAssistant.
Indicamos una breve descripción, el tipo de flujo y el idioma inglés.

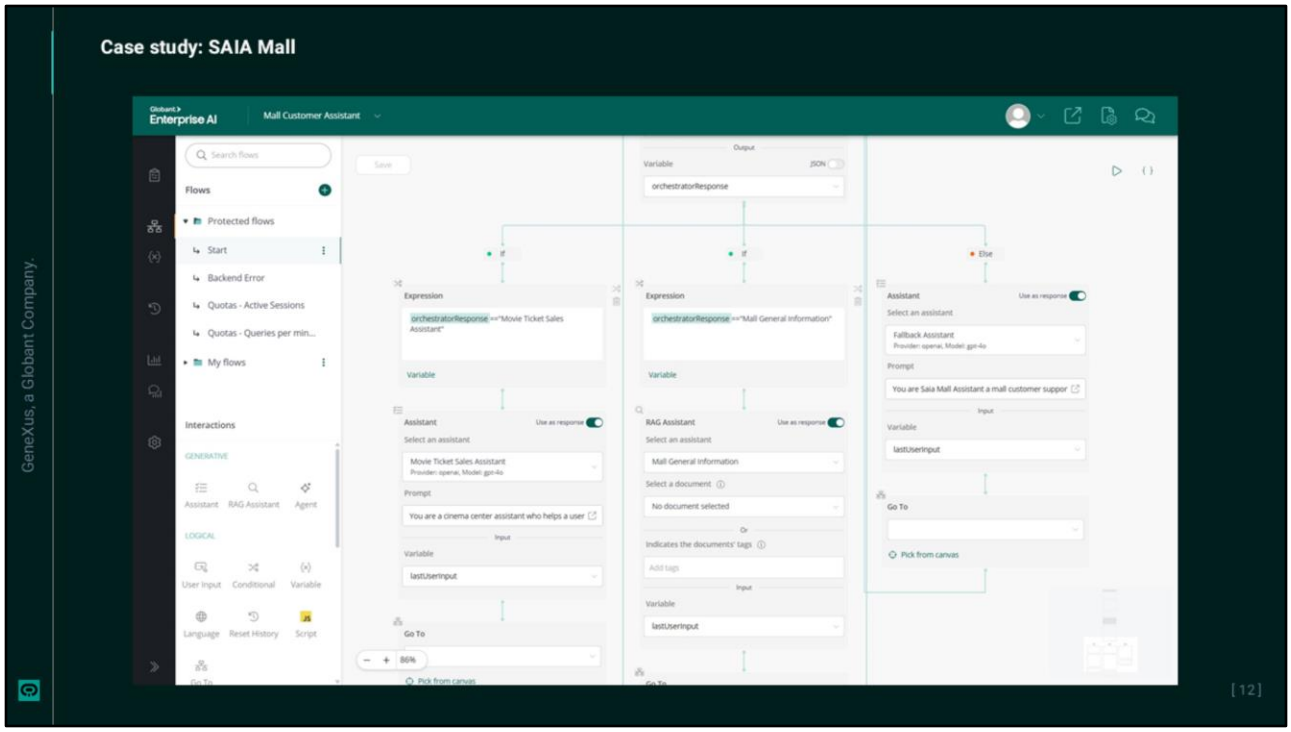
Definimos el saludo inicial, y le damos formato.
Ahora bien. Pensando siempre en brindarle al usuario la mayor y mejor información, queremos dale también la posibilidad de que conozca la tecnología que hace posible este asistente. Así que vamos a habilitarle un link para que descubra Globant Enterprise AI.
Y si bien podemos resolver esta funcionalidad con diversas interacciones, en este caso elegimos utilizar una Tarjeta. Así que, en la sección de interacciones, elegimos Card y arrastramos hasta su posición en el flujo.

Cargamos una imagen, y definimos dos botones: Movie and Services, y Discover Globant Enterprise AI.

El botón Movie and Services tendrá un evento asociado a través del cual conectaremos con los asistentes definidos. Creamos un evento de nombre MovieAndServices.

Al botón Discover Globant Enterprise AI le asociamos un link externo, e indicamos la correspondiente url. Recordemos que un botón asociado a un link externo no genera una línea en el flujo.

Bien. Ya tenemos definida la interacción.




Concentrémonos en la línea asociada al botón Movie and Services definido en la tarjeta. Cuando el usuario presione ese botón queremos que se le reciba con un saludo. Así que agregamos un nuevo nodo Message y damos formato al texto.

Conectamos luego con el nodo UserInput que será quien reciba la consulta del usuario en la variable lastUserInput. Esa consulta será analizada por el asistente orquestador, quien a su vez decidirá qué asistente es el indicado para responderla.

Así que en el nodo Assistant indicamos el asistente SAIA Mall Orchestrator. La variable de entrada es lastUserInput, que contiene la consulta del usuario, e indicamos orchestratorResponse como variable de salida.

Bien. Llegamos entonces al punto exacto en que el camino se divide según el nombre del asistente contenido en esta variable orchestratorResponse.

El valor en esta variable puede ser “Movie Ticket Sales Assistant”, “Mall General Information”, o ninguno de ellos. Para poder hacer esta evaluación necesitamos un componente condicional. Lo seleccionamos y arrastramos hasta su posición en el flujo.

Evaluamos la primera posible expresión, que la variable orchestratorResponse sea igual a “Movie Ticket Sales Assistant”.

De ser así debemos conectar con dicho asistente, así que arrastramos un nodo Assistant y lo definimos. Este asistente recibe la consulta del usuario en lastUserInput y devuelva la respuesta en la misma variable.

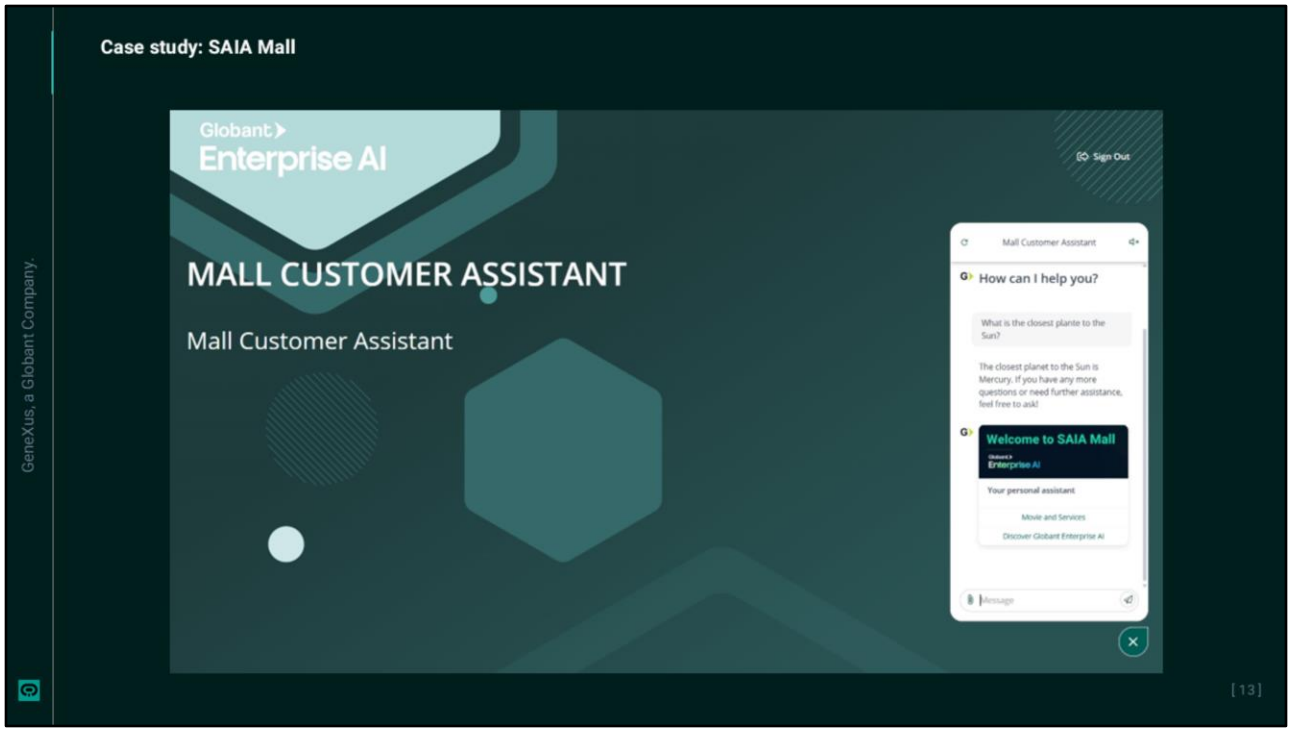
Agregamos un nodo Go to que permite continuar la conversación volviendo al nodo UserInput inicial.

Bien. Otra posible expresión para evaluar es que la variable orchestratorResponse sea iual a “Mall General Information”. Agregamos entonces una nueva condición e indicamos la expresión. En este caso se debe conectar con el RAG Assistant, así que arrastramos y definimos el nodo correspondiente.

Agregamos también el nodo Go to que vuelve el nodo userInput para permitir al usuario continuar con la conversación.

Bien. Pero nos queda otro posible caso y es que el usuario realice una consulta totalmente fuera del ámbito de lo relacionado al centro comercial. En tal caso el flujo seguirá la línea del “Else”, que conectará con el asistente Fallback Assistant.

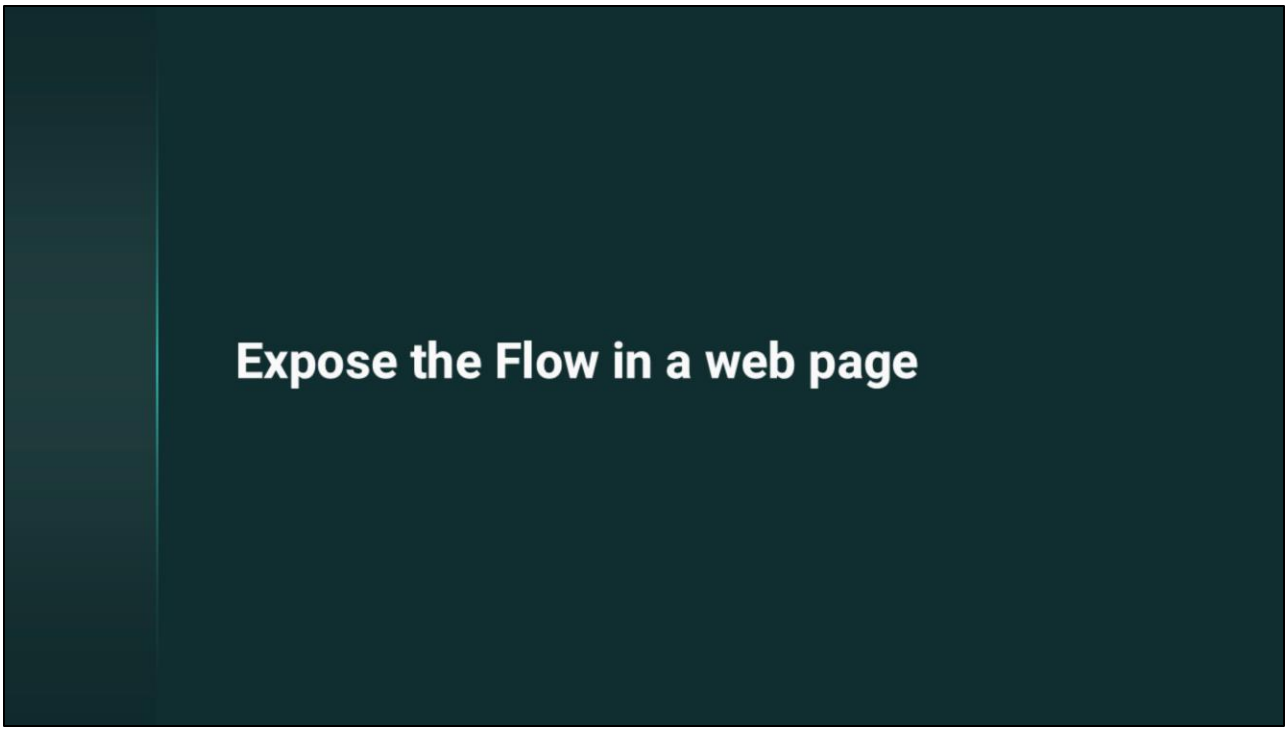
Definimos el nodo…… y agregamos también su correspondiente nodo Go to que, en este caso, haremos que vuelva a la tarjeta para habilitar una nueva selección de opciones.



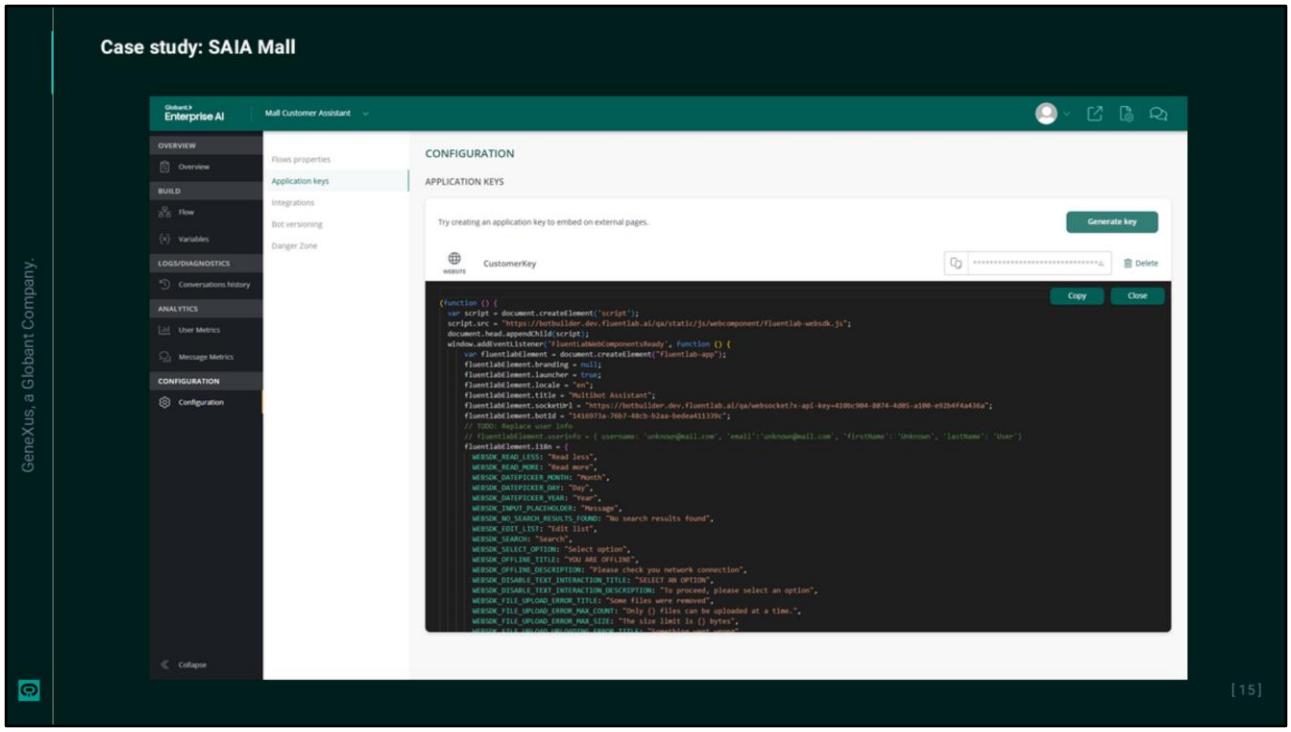

Muy bien. Hemos completado nuestro flujo y estamos en condiciones de probar su comportamiento. Salvamos los cambios y vamos a la ventana de prueba.

Lo primero que haremos es preguntar por los sitios disponibles para comer.
Ok. También quiero ir al cine. ¿Qué puedo ver?
Elegimos Barbie.
Elegimos la fecha.
El horario
La cantidad de entradas.
La fila… y los asientos
Agradecemos al asistente, y preguntamos si disponemos de servicio de estacionamiento.
Hagamos ahora una pregunta fuera de foco..
¿Cuál es el planeta más cercano al Sol?

Responde correctamente y Vuelve a la tarjeta para permitir una nueva selección.
Descubramos Globant Enterprise AI…

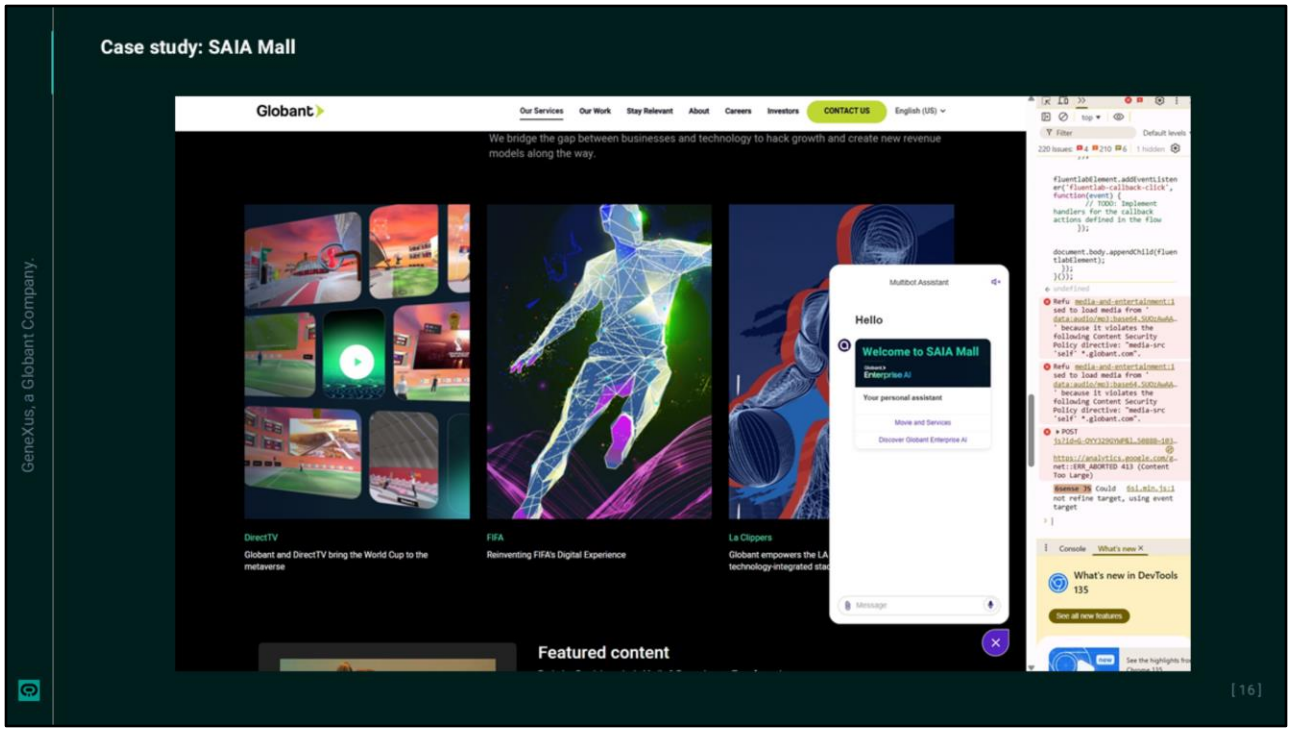



¡Perfecto! Damos por bueno a nuestro MallCustomerAssistant, así que podemos exponerlo, por ejemplo, en una página web.




Para eso vamos a la opción Configuration y solicitamos una clave de aplicación de tipo WebSite.

Indicamos el nombre y salvamos. Obtenemos el script y lo copiamos.




Podemos editar el código de la página y pegar este script, o hacer una prueba rápida utilizando las herramientas para el desarrollador del navegador.

Accedemos entonces a la página web correspondiente, y vamos a las herramientas del desarrollador. Elegimos la Consola y pegamos el script.

De aquí en más es posible modificar y personalizar el script para ajustar el comportamiento y apariencia del asistente, según se prefiera.


Globant
Enterprise AI