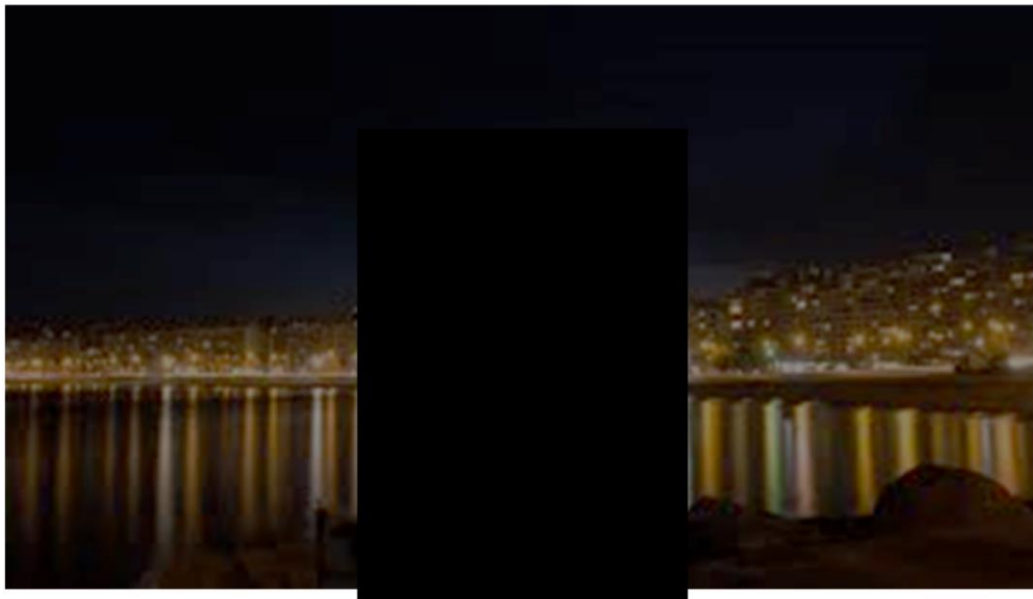


# Uso de un Chatbot en GeneXus

## Introducción

*GeneXus® 16*

Los chatbots son programas que simulan mantener una conversación y pueden brindarnos información o ejecutar una acción, en respuesta a determinadas preguntas o “intenciones” del usuario. Generalmente la interacción se realiza por texto, pero puede haber una interface multimedia, de sonido a texto o viceversa, como en el caso de Cortana, Siri o Google Assistant. Veamos a continuación una pequeña demo de la interacción de una persona con un chatbot mediante texto.

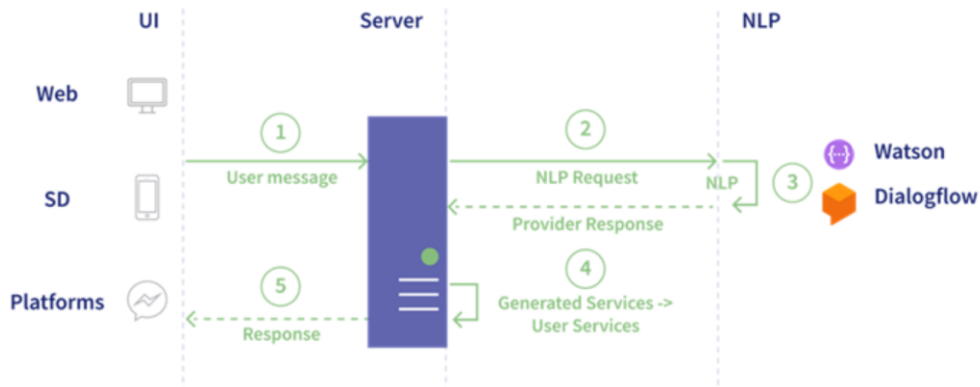


En el video vemos en acción un asistente de información ciudadana.

El usuario inicia una consulta, el chatbot ofrece las alternativas (consultar sobre actividades o realizar un trámite administrativo).

El usuario elige actividades, nuevamente el bot le da las opciones disponibles y el usuario realiza la solicitud de información de actividades al aire libre. El chatbot muestra paneles con la información de lugares como un jardín botánico, mercado o jardín japonés. . Luego vemos como el usuario solicita agendar una visita, elige día y hora y el chatbot agenda la visita a la actividad.

## Arquitectura del generador de chatbots



¿Cómo funciona esto que vimos?

Los chatbot utilizan librerías de vocabulario y algoritmos de inteligencia artificial para extraer las palabras claves de la consulta y armar la respuesta.

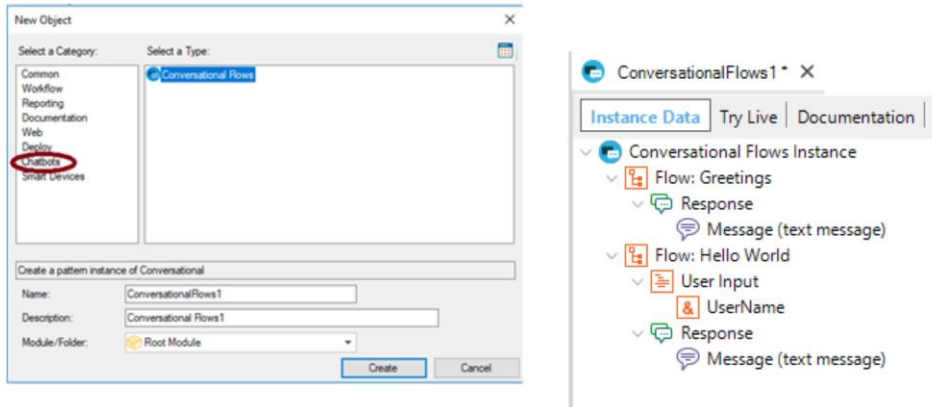
Aquí vemos la arquitectura básica del funcionamiento de un chatbot.

Un cliente web, sd o de mensajería permite ingresar un mensaje, el que se envía a un servidor web que se comunica con un proveedor de servicios de procesamiento de lenguaje natural (Natural Language Processing-NLP).

Los servidores que estamos utilizando actualmente son Watson de IBM y Dialogflow de Google. Como estos servidores utilizan inteligencia artificial, los resultados van mejorando cuanto más se usan estos servicios.

El proveedor de NLP envía una respuesta que es interpretada por el servidor web, quien le da formato y arma la respuesta final que se muestra al usuario.

## Objeto Conversational Flow



Por más información:

<https://wiki.genexus.com/commwiki/servlet/wiki?38520>

4

En GeneXus para crear un chatbot, creamos un objeto del tipo Conversational Flow.

Luego definimos los flujos que son los tipos de conversación, con los mensajes, respuestas posibles y demás datos.

Por más información sobre chatbots, vea el siguiente link del Wiki:

<https://wiki.genexus.com/commwiki/servlet/wiki?38520>

# GeneXus™

**The power of doing.**

More videos

Documentation

Certifications

[training.genexus.com](http://training.genexus.com)

[wiki.genexus.com](http://wiki.genexus.com)

[training.genexus.com/certifications](http://training.genexus.com/certifications)