



Transforme su empresa con **SAP Conversational AI**

Revolucione las experiencias de los clientes y los empleados con chatbots

PÚBLICA

THE BEST RUN



Disclaimer

The information in this presentation is confidential and proprietary to SAP and may not be disclosed without the permission of SAP. Except for your obligation to protect confidential information, this presentation is not subject to your license agreement or any other service or subscription agreement with SAP. SAP has no obligation to pursue any course of business outlined in this presentation or any related document, or to develop or release any functionality mentioned therein.

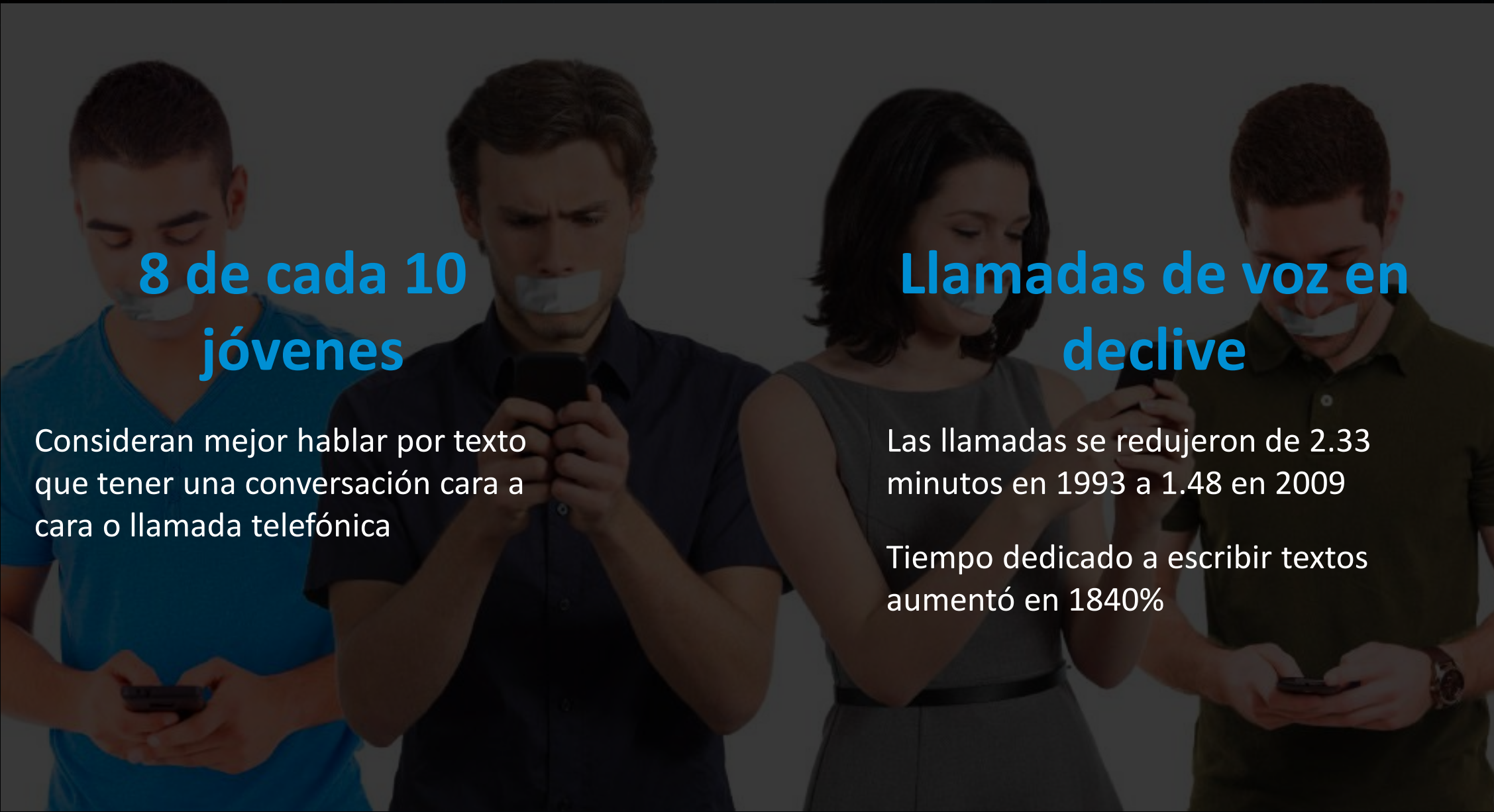
This presentation, or any related document and SAP's strategy and possible future developments, products and or platforms directions and functionality are all subject to change and may be changed by SAP at any time for any reason without notice. The information in this presentation is not a commitment, promise or legal obligation to deliver any material, code or functionality. This presentation is provided without a warranty of any kind, either express or implied, including but not limited to, the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement. This presentation is for informational purposes and may not be incorporated into a contract. SAP assumes no responsibility for errors or omissions in this presentation, except if such damages were caused by SAP's intentional or gross negligence.

All forward-looking statements are subject to various risks and uncertainties that could cause actual results to differ materially from expectations. Readers are cautioned not to place undue reliance on these forward-looking statements, which speak only as of their dates, and they should not be relied upon in making purchasing decisions.

“Para 2022, el 70% de trabajadores de profesionales asalariados, interactuarán diariamente con plataformas de conversación”

Source: Chatbots Will Appeal to Modern Workers. Gartner



A photograph of four young adults (three men and one woman) standing in a row, all looking down at their smartphones. They have pieces of white tape over their mouths, preventing them from speaking. The image is dimmed to serve as a background for the text.

8 de cada 10 jóvenes

Consideran mejor hablar por texto
que tener una conversación cara a
cara o llamada telefónica

Llamadas de voz en declive

Las llamadas se redujeron de 2.33
minutos en 1993 a 1.48 en 2009

Tiempo dedicado a escribir textos
aumentó en 1840%

Inteligencia Artificial

Pensar / Tomar Decisiones

Machine Learning
Deep Learning

Actuar

RPA

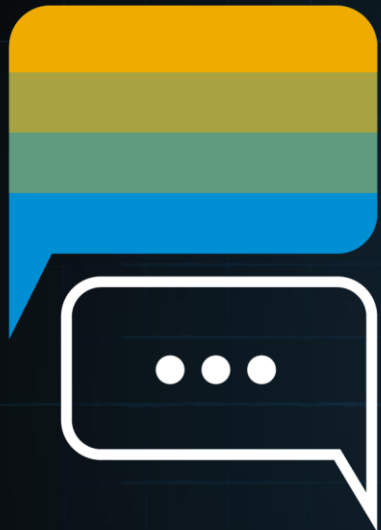
Escuchar & Hablar

PLN

Vida propia

Inteligencia embebida

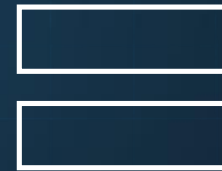
Combinando la tecnología



Mundo Chat



PLN / NLP



- **Chatbots**
- **Buscadores**
- **Clasificador de documentos**
- **Detectar topics**
- **Servicios de traducción**

Machine Learning Powers Conversational AI at SAP

Using Neural Networks and Sophisticated Language Technologies

Using
Machine Learning
to **Comprehend**
Natural Language
And to Generate
Meaningful
Business
Results



**Machine Learning-based
Intent Classification**
Convolutional Neural Networks, Similarity Matching



Semantic Word Embeddings
Word Vectors, Co-occurrence of Terms,
Neural Networks, Word2Vec



**Named Entity Recognition
& Parts-of-Speech Tagging**
HANA Text Analysis, LSTM, RNN



Ontologies & Annotations
Graphs, Terms, Relationships, Concept Discovery,
Similarity Matching



Spelling Correction
Auto-completion & -translation

SAP ESTA AUMENTANDO SUS PRODUCTOS CON CHATBOTS SUS PRODUCTOS CON CHATBOTS

The image shows a screenshot of the SAP 'My Leave Request' interface. The interface is divided into two main sections: 'Entitlement' and 'Request Overview'. The 'Entitlement' section displays a table with leave types, validity periods, and available/planned days. The 'Request Overview' section includes a calendar view for September 2019, where the 23rd is highlighted. A chatbot overlay titled 'Chat with me!' is positioned on the right side of the interface, showing a conversation about vacation days.

Leave Type	Validity	Available	Planned
Vacation days	Jun 1, 2019 – Jun 30, 2020	12 Days	0 Days
Personal days	Jun 1, 2019 – Jun 30, 2021	2 Days	0 Days
Sick leaves	Jan 1, 2019 – Mar 31, 2020	3 Days	0 Days

Request Overview

Calendar: September 2019

Select a start and end date to create a new request; click an existing request to display

September 2019 calendar view showing dates 1 through 30. The 23rd is highlighted.

Legend: Today, Selected, Working Day, Non-Working Day, Approved / Informed, Sent, Reject

Chat with me!

Hi there!

Can you tell me how many vacation days I have?

You have a total of 17 remaining days

Vacation days 12 days [Request](#)

Personal days 2 days [Request](#)

Sick leaves 3 days [Request](#)

Your last leave request was of type vacation and booked from June 10th 2019 to June 17th 2019.

Thanks

Any time :)

Todos los productos principales de SAP están integrando chatbots disponibles directamente en la interfaz de la solución, capaces de:

- Guiar al usuario en la página derecha
- Responder a las preguntas más frecuentes
- Ejecutar tareas simples

TODOS LOS ELEMENTOS DE SAP SE PUEDEN PERSONALIZAR PARA ADAPTARSE A LAS NECESIDADES EXCLUSIVAS DE SU EMPRESA

The image shows a screenshot of the SAP 'My Leave Request' web interface on the left and a chatbot overlay on the right. The SAP interface displays a table of leave entitlements and a calendar for September 2019.

SAP My Leave Request - Entitlement

Leave Type	Validity	Available	Planned
Vacation days	Jun 1, 2019 – Jun 30, 2020	12 Days	0 Days
Personal days	Jun 1, 2019 – Jun 30, 2021	2 Days	0 Days
Sick leaves	Jan 1, 2019 – Mar 31, 2020	3 Days	0 Days

Request Overview

Calendar | Items (5)

Select a start and end date to create a new request; click an existing request to display

September 2019

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue
1	2	3	4	5	6	7			
8	9	10	11	12	13	14	41	6	7
15	16	17	18	19	20	21	42	13	14
22	23	24	25	26	27	28	43	20	21
29	30						44	27	28

Chatbot Overlay:

Welcome to your Leave Request bot

Hi

Hi there!

Can you tell me how many vacation days I have?

You have a total of 17 remaining days

- Vacation days 12 days [Request](#)
- Personal days 2 days [Request](#)
- Sick leaves 3 days [Request](#)
- Bonus days [Claim](#)
As part of our Feelgood program, you received 1 bonus day.

Thanks

Any time :)

Write a reply

Si ha adaptado soluciones SAP a sus propios procesos, puede hacer lo mismo con el chatbot.

Puede utilizar la misma herramienta que se utilizó para crear los elementos de SAP para ajustarlos a sus necesidades: nuestra plataforma de construcción de chatbots.

TODOS LOS CHATBOTS SE INTEGRAN EN UNA ÚNICA INTERFAZ: SAP DIGITAL ASSISTANT



En lugar de tener que chatear a muchos bots de soluciones específicas, puede reagruparlos todos en un asistente digital.

CHATBOT PUEDE AYUDAR A SUS DOS PÚBLICOS MÁS IMPORTANTES Y **DEBE ACTUAR** **ACTUAR**



Sus clientes



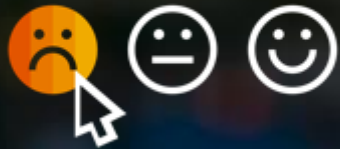
Sus empleados



EXPERIENCIA DEL EMPLEADO

Transforme la vida laboral de sus empleados

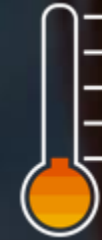
UNA MALA EXPERIENCIA DEL EMPLEADO CREA



Empleados
insatisfechos



Menor productividad



Mala reputación

¿LA SOLUCIÓN? UTILICE **CHATBOTS** PARA AYUDA A LOS USUARIOS



Disponible en sus
portales corporativos



Responder a las
preguntas más
frecuentes



Ejecutar
tareas de poco valor

COMUNICACIÓN ES DE CONVERSACIÓN EN SUS FEUROS DE TRABAJO, LOS EMPLEADOS



Más productivo



Más comprometidos



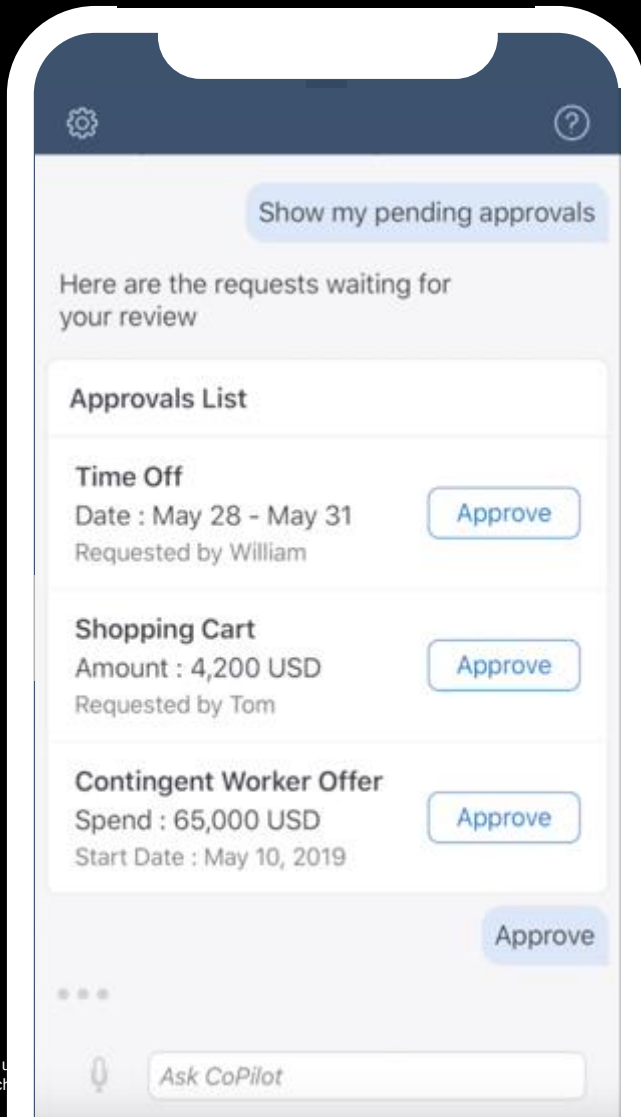
En una empresa innovadora

¡AQUÍ HAY EJEMPLOS!

SAP SuccessFactors 

SAP Concur 

ACCESO RAPIDO A SUCCESSFACTORS



RETO

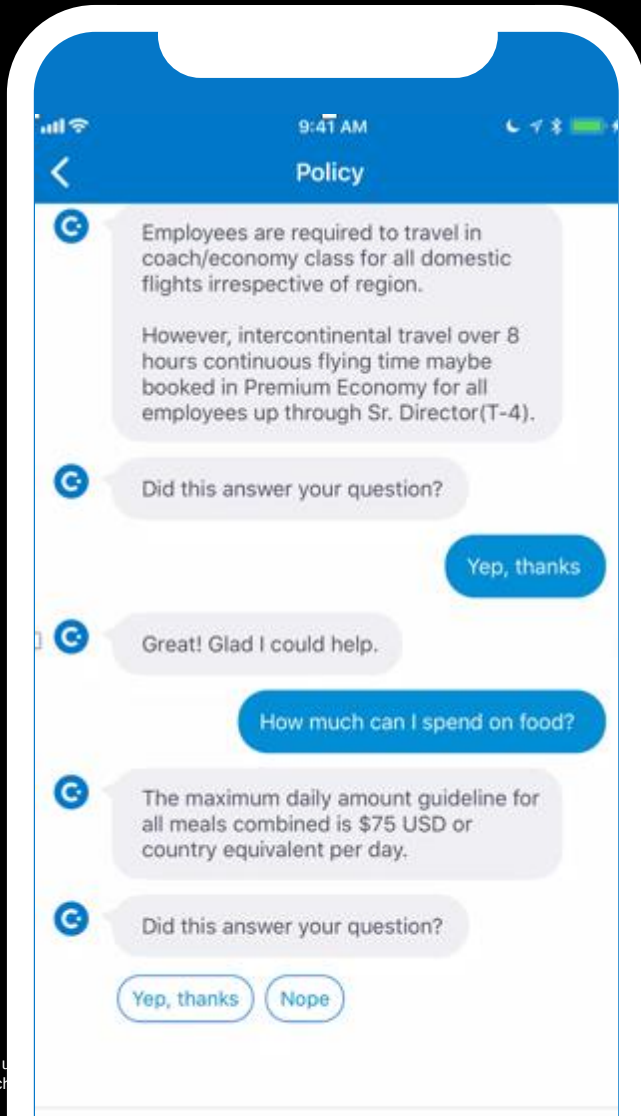
El usuario de SuccessFactors promedio no ejecuta tareas de HR como función primaria y no utiliza la solución todos los días. Como la solución es tan rica, a veces se olvida cómo hacer las cosas.

SOLUCIÓN

Proporcionar una interfaz de conversación (chatbot) que pueda ayudar a completar las tareas de HR simples, responder a las preguntas basadas en el conocimiento de los recursos humanos y navegar al usuario al punto correcto dentro del objetivo de SuccessFactors

El asistente digital, conduce a una puntuación mejorada del compromiso de los empleados, una reducción del tiempo de administración de recursos humanos que se dedica a responder preguntas y una mejor experiencia de usuario.

EL CONOCIMIENTO DE CONCUR



RETO

A menudo, la política de viajes es difícil de comprender y difícil de encontrar, dejando a los viajeros confundidos y a veces "fuera del cumplimiento".

Para aumentar la claridad, los administradores de viajes pasan innumerables horas a responder a las preguntas, y tenemos que optimizarlo.

SOLUCIÓN

Ofrezca un chatbot en Concur que ayude a los usuarios a obtener respuestas sobre las políticas de viajes de SAP mediante una interfaz eficiente y fácil.

PERSPECTIVAS

Al proporcionar información crítica a los usuarios finales, se reducirá los errores de cumplimiento ayudando a la reducción de los gastos de la empresa y una mayor satisfacción de los empleados. El equipo también reducirá la carga de trabajo de los administradores de viajes, lo que les permitirá centrarse en temas con un valor mayor.



EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Aumento de la productividad, ingresos y la retención de clientes

**SUS CLIENTES ESPERAN EL MEJOR SERVICIO
DE SU MARCA DE SU MARCA**



EL NÚMERO DE SOLICITUDES DE
EL NÚMERO DE SOLICITUDES DE CLIENTE AUMENTA
CLIENTE AUMENTA DRÁSTICAMENTE, LOS SERVICIOS
DRÁSTICAMENTE, LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA AL
DE ASISTENCIA AL CLIENTE SE VUELVEN
CLIENTE SE VUELVEN INSUFICIENTES.
INSUFICIENTES.



Un cliente es **cuatro veces** mas probable que se mueva a la competencia a raíz de un mal servicio



El 93 % de los clientes repite una compra con la misma empresa si el servicio al cliente fue bueno

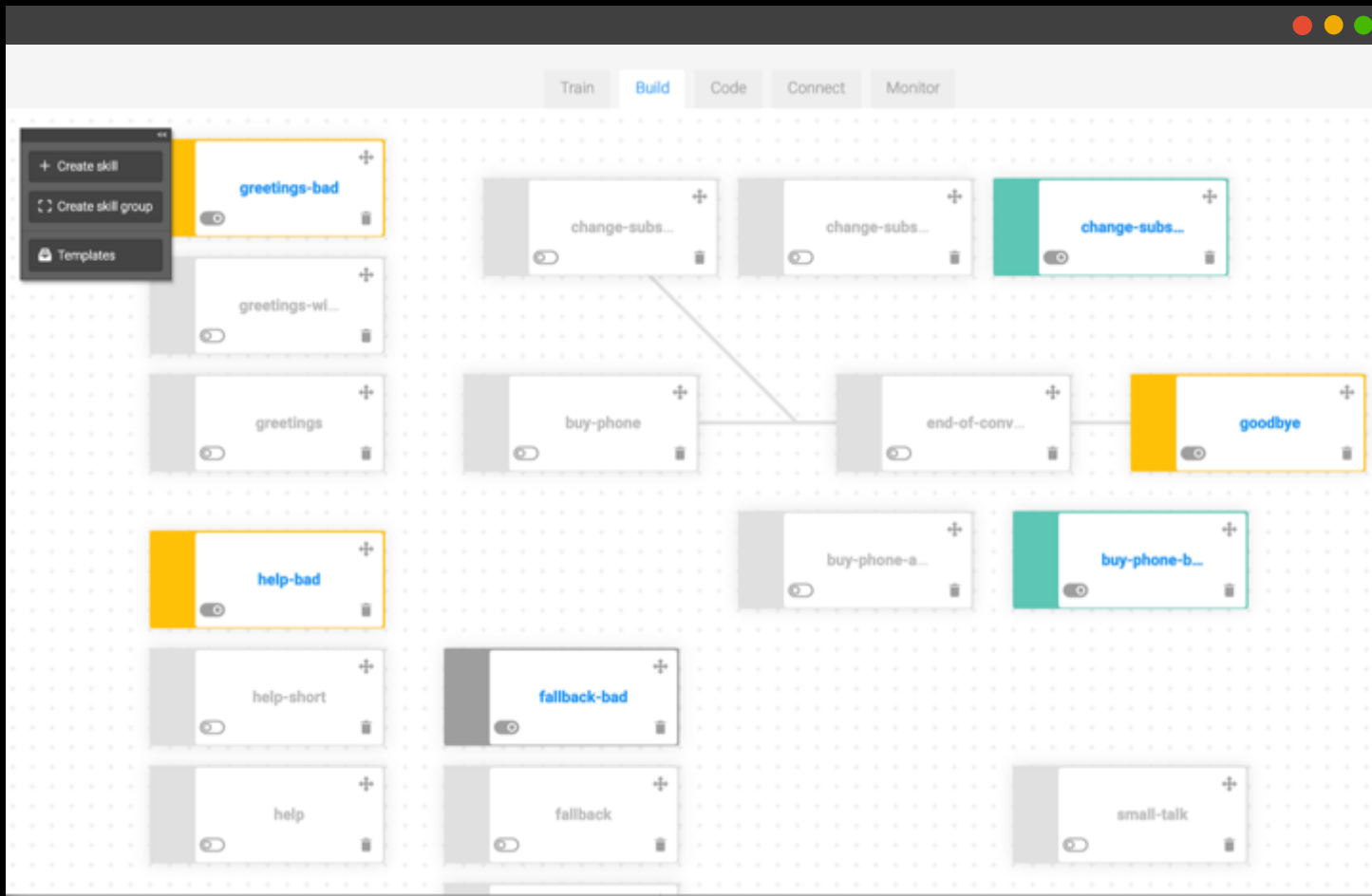
ESCALAR EL **SERVICIO AL CLIENTE** CON AGENTES HUMANOS ES
ESCALAR EL SERVICIO AL CLIENTE CON AGENTES HUMANOS
ES DIFÍCIL Y COMPLEJO, POR OTRO LADO
ESCALAR CHATBOTS ES FÁCIL.

Me gustaría obtener una
copia de
mi última factura

¿Cómo agrego la opción «
datos ilimitados» a mi
teléfono?

No he recibido la tarjeta
SIM que ordené la
semana pasada

PROPORCIONAMOS UNA PLATAFORMA POTENTE PARA LA CONSTRUCCIÓN FACIL DE CHATBOS PARA LA CONSTRUCCIÓN FACIL DE CHATBOS



Nuestra plataforma permite formar, crear, conectar y supervisar chatbots potentes en una única herramienta de SAP.

DEMO

MÁS DE 50 DE LOS CLIENTES HAN CONSTRUIDO CON NOSOTROS.
LAS MEJORES HISTORIAS
LAS MEJORES HISTORIAS



AYUDANDO A SFR AYUDANDO A SFR

Compañía de telecomunicaciones líder en Francia Ingresos de 140.000 millones de euros en 2017 –

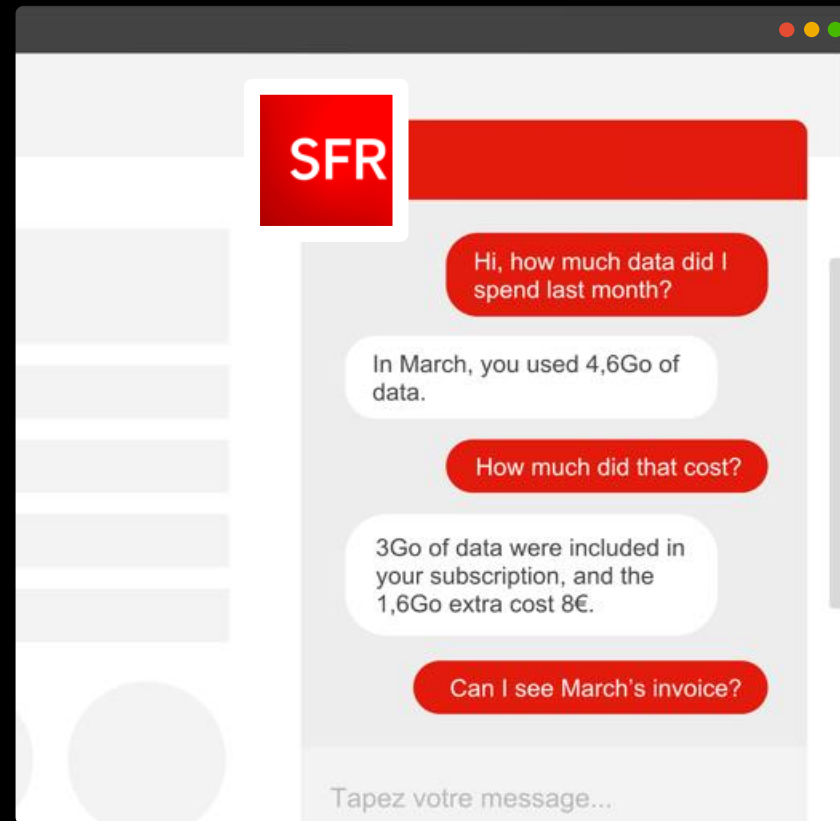
Compañía de telecomunicaciones líder en Francia Ingresos de 140.000 millones de euros en 2017 – 7000 empleados

RETO

Aumento de la cantidad de solicitudes para gestionar, clients en espera de un servicio de soporte de calidad.

SOLUCIÓN

Automatice el servicio al cliente con un chatbot para proporcionar soporte inmediato 24/7 al mismo tiempo que se reduce la carga de trabajo del escritorio de soporte.



RESULTADO



La duración de la conversación se reduce **a la mitad** porque los clientes tienen acceso directo a toda la información relevante.



90% los clientes SFR están hablando con el agente correcto la primera vez



El 22% de las conversaciones se gestionan por completo

UN ALIADO DE BOUYGUES TELECOM

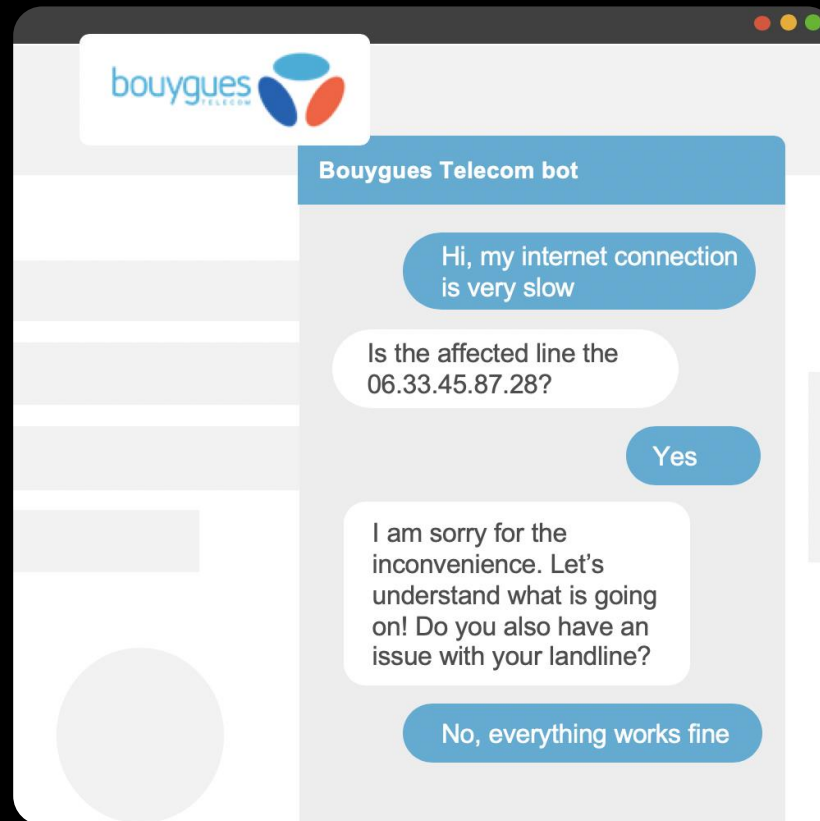
Compañía de telecomunicaciones líder en Francia: ingresos de 5 000 millones de euros en 2017 – 8000 empleados
Compañía de telecomunicaciones líder en Francia: ingresos de 5 000 millones de euros en 2017 – 8000 empleados

RETO

Atender el número creciente de solicitudes y mejora de la experiencia del cliente.

SOLUCIÓN

Integrar un chatbot en el sitio web y en la aplicación móvil para gestionar problemas sencillos relacionados a Internet y suscripciones móviles.



RESULTADO



La duración de la conversación se ha reducido en **un 15 %**.



El 30% de todas las interacciones relacionadas con el cliente están automatizadas.



De 15 % a **0 %**, conversaciones *abortadas por el usuario*

DE LA MANO DE GROUPE MUTUEL

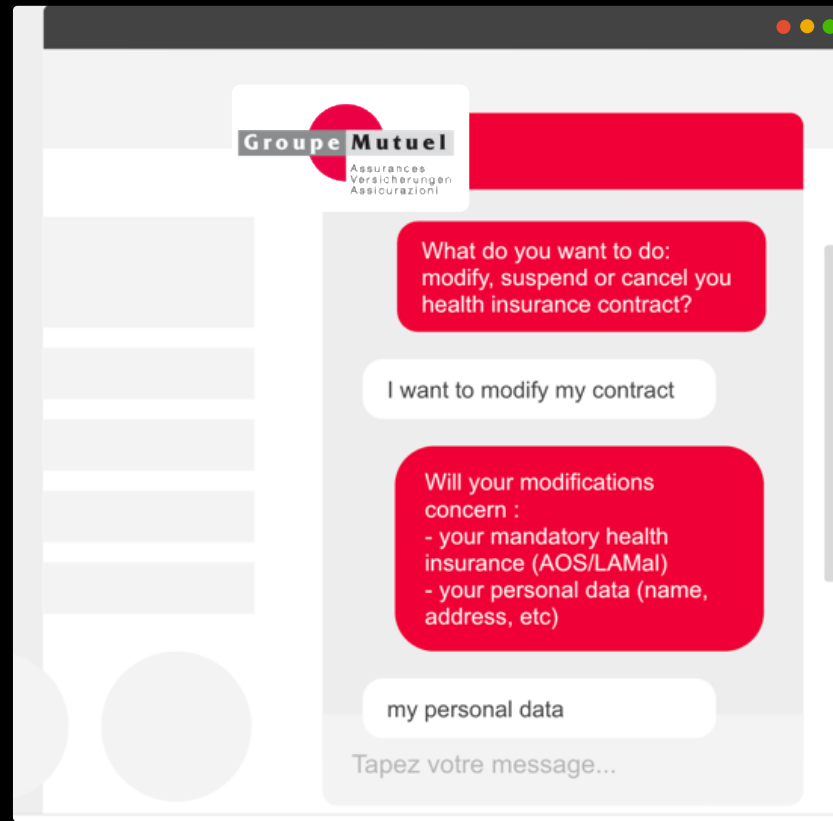
Compañía de seguros en Suiza: ingresos de 308 millones de euros en 2018 – 2.260 empleados

RETO

Reducir el número de llamadas al centro de servicio al cliente, al mismo tiempo dando soporte de calidad.

SOLUCIÓN

Automatizar el proceso de modificación, cancelación o suspensión de contratos de seguros con un chatbot.



RESULTADO



El 75 % de las preguntas pueden responderse inmediatamente.



El equipo ahora gestiona los **2 meses de críticos** del año con 100 personas y el bot, antes eran necesarias 400 personas.

¿QUE HACEMOS **DIFERENTE?**



Conexiones nativas de código directo

Conversational AI de SAP es nativo para el ecosistema de SAP y se puede conectar fácilmente con soluciones SAP



Contenido empresarial listo

SAP entrega contenido listo para que los clientes pueden personalizar y ampliar. No empiece desde cero, ahorre 1 año de desarrollo.

¡OH, Y TAMBIÉN, DESEA AUTOMATIZAR LOS PROCESOS QUE NO PERTENECEN A SAP CON BOTS?



Cree cualquier caso de uso con nuestro
Creación de la plataforma de la A a la Z



Integrarlos sin problemas en
SAP Digital Assistant

SAP permite que las tecnologías inteligentes trabajen juntas para la tener inteligencia artificial de extremo a extremo



Interactuar

Conversational AI (CAI)

Chatbots para la interfaz y entrega a la ejecución bot



Interconexión

Ejecutar

Intelligent RPA (iRPA)

Múltiples flujos de trabajo de bot para ejecución (asistidos desatendidos)



Realizar tareas

Optimizar

Aprendizaje Automático (ML)

Bots de autoaprendizaje con adaptabilidad dinámica.



Aprender de las excepciones

Tecnologías inteligentes integradas

EN POCAS PALABRAS:



Al construir chatbots con nuestra plataforma Conversational AI, está aumentando su productividad, su retención de clientes, por lo tanto sus ingresos, y se está convirtiendo en la empresa inteligente.

EN POCAS PALABRAS



Saque provecho de las interfaces de conversación de cada solución SAP



Simplificar la experiencia con un único asistente digital de SAP



Personalice los chatbores de SAP y cree su propio

Modificar **la vida laboral de sus empleados**
y convertirse en la **empresa inteligente última**

¿DESEA EMPEZAR?



PÓNGASE EN CONTACTO CON NUESTRO EQUIPO

businesscai@sap.com



SÍGANOS EN LÍNEA

Twitter: [@SAPCAI](https://twitter.com/SAPCAI)

LinkedIn: [SAP convers..IA](#)

YouTube: [SAP Conversor IA](#)

[SAP Community](#) & [SAP Developers](#)



EMPIECE CREANDO SU PRIMER BOT.

[Inscribirse en nuestra plataforma](#)

[Cómo crear su primer chatbot siguiendo este tutorial](#)

[Empezar con una utilización productiva](#)

[Explorar la documentación del producto](#)

Gracias!

Contact information:

John Rincon

Head Conversational AI for LAC

Natural Language Processing

john.rincon@sap.com

Contact me on [LinkedIn](#) or [Twitter](#)





¡GRACIAS!
