



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

Informe

Número:

Referencia: Anexo I - Proyecto de Resolución Asistencia Virtual Automatizada

ANEXO I

Asistencia Virtual Automatizada para Atención al Ciudadano

Plataforma Digital del Sector Público Nacional

Asistencia Virtual Automatizada para Atención al Ciudadano

Definición

El servicio de Asistencia Virtual Automatizada, está compuesta por diferentes Asistentes Virtuales, también conocidos como bot de charla o bot conversacional, programas que simulan mantener una conversación con una persona al proveer respuestas automáticas a entradas hechas por el usuario.

Los Asistentes Virtuales pueden responder al usuario y asistirlo en múltiples actividades; entre ellas están aprender, buscar, recordar, conectar con otros sistemas o integrar servicios.

Los Asistente Virtuales pueden interactuar a través de textos y/o voz.

Los Asistente Virtuales pueden estar integrados a una plataforma de inteligencia artificial que permita ampliar la complejidad de servicios a brindar.

Canales / Plataformas de implementación

- Plataforma Digital del Sector Público Nacional
- Argentina.gob.ar
- Mi.Argentina
- Aplicaciones Móviles
- Facebook Messenger
- Whatsapp
- Instagram
- Twitter

- Telegram
- SMS
- Sistemas de IVR
- Plataformas de Call Center
- WeChat