

Análisis de Mensajería en Teams, WhatsApp y Otros Mensajeros

El API `/virtualbot/best_option` está diseñado para analizar mensajes de texto en diversas plataformas de mensajería instantánea, como Teams, WhatsApp y Slack, permitiendo extraer información relevante, clasificar conversaciones y detectar patrones. Este API recibe tanto datos en formato **JSON** como archivos adjuntos de mensajes, automatizando la gestión de grandes volúmenes de mensajes en áreas como soporte técnico, colaboración de equipos, ventas y más.

Criterios Comunes de Evaluación en Mensajes:

- **Clasificación de conversaciones:** Agrupar conversaciones en categorías como soporte, ventas, operaciones, consultas.
 - **Análisis de sentimiento:** Detectar si el tono de los mensajes es positivo, negativo o neutral.
 - **Extracción de datos específicos:** Captura de información como números de pedido, fechas, nombres de clientes, direcciones, etc.
 - **Detección de intenciones:** Identificación de las intenciones detrás de los mensajes (e.g., solicitud de ayuda, seguimiento, queja, propuesta).
 - **Identificación de palabras clave:** Filtrado de mensajes que contengan términos como "urgente", "problema", "emergencia", etc.
 - **Resúmenes automáticos:** Generar resúmenes de conversaciones largas, destacando los puntos más importantes.
-

Ejemplos de Solicitud al API:

1. Clasificación de mensajes por tema en Teams:

Descripción: Clasificar mensajes de un equipo de trabajo en diferentes categorías, como "consultas técnicas", "operaciones", "soporte".

Solicitud JSON:

```
{  
  "user": "admin@empresa.com",  
  "type": "teams",  
  "prompt": "Clasifique los mensajes en las categorías: Soporte, Ventas, Operaciones."  
}
```

2. Análisis de sentimiento en WhatsApp:

Descripción: Analizar el tono de las conversaciones en un grupo de WhatsApp, útil

para identificar si los clientes están satisfechos o frustrados.

Solicitud JSON:

```
{  
  "user": "soporte@empresa.com",  
  "type": "whatsapp",  
  "prompt": "Analice el sentimiento de los mensajes en el grupo 'Soporte Técnico'."  
}
```

3. Detección de intenciones en mensajes de Slack:

Descripción: Identificar si los mensajes enviados por un equipo de ventas son solicitudes de seguimiento o cierre de ventas.

Solicitud JSON:

```
{  
  "user": "ventas@empresa.com",  
  "type": "slack",  
  "prompt": "Identifique si los mensajes en el canal 'Ventas' son solicitudes de información, propuestas o seguimiento de clientes."  
}
```

4. Extracción de datos de pedidos en WhatsApp:

Descripción: Extraer automáticamente información relevante como número de pedido y nombre del cliente a partir de mensajes de WhatsApp.

Solicitud JSON:

```
{  
  "user": "ventas@empresa.com",  
  "type": "whatsapp",  
  "prompt": "Extraiga el número de pedido y el nombre del cliente de todos los mensajes recibidos."  
}
```

5. Detección de palabras clave en Microsoft Teams:

Descripción: Identificar mensajes urgentes o prioritarios basados en palabras clave.

Solicitud JSON:

```
{  
  "user": "admin@empresa.com",  
  "type": "teams",  
  "prompt": "Identifique los mensajes que contengan las palabras 'urgente', 'prioridad' o 'problema'."  
}
```

6. Generación de resúmenes automáticos de conversaciones en Slack:

Descripción: Resumir conversaciones largas en un canal de Slack, destacando los puntos más importantes.

Solicitud JSON:

```
{  
  "user": "gestor@empresa.com",  
  "type": "slack",  
  "prompt": "Genere un resumen de la conversación en el canal 'ProyectoX'. "  
}
```

Aplicaciones Reales en la Gestión de Mensajería Instantánea:

1. Soporte Técnico en WhatsApp:

El API `/virtualbot/best_option` puede analizar conversaciones de soporte técnico, clasificando consultas según la naturaleza del problema (técnico, administrativo, facturación), analizando el sentimiento de los clientes, y resaltando los casos urgentes.

Ejemplo: Una empresa que usa WhatsApp para soporte puede filtrar automáticamente los mensajes que contienen las palabras "problema", "ayuda", "urgente", y generar alertas para que el equipo de soporte priorice estas consultas.

2. Colaboración en Proyectos en Microsoft Teams:

En un entorno de trabajo colaborativo, el API puede categorizar mensajes por tareas, identificar bloqueos en proyectos y generar resúmenes automáticos de las discusiones más importantes.

Ejemplo: Un equipo de desarrollo que utiliza Microsoft Teams puede recibir resúmenes automáticos diarios que destaquen los problemas discutidos o los hitos alcanzados, mejorando la coordinación del proyecto.

3. Ventas y Prospección en Slack:

El API puede analizar conversaciones de ventas en Slack, detectar intenciones de compra, extraer detalles importantes de clientes y generar reportes automáticos de seguimiento.

Ejemplo: Un equipo de ventas puede utilizar Slack para comunicarse con sus representantes. El API puede extraer automáticamente los nombres de clientes interesados, sus pedidos, y generar un reporte de seguimiento.

4. Gestión de Equipos en WhatsApp o Teams:

Equipos que se comunican mediante WhatsApp o Teams pueden utilizar el API para clasificar mensajes por tareas o proyectos, y detectar cualquier problema potencial basado en palabras clave como "retraso" o "dificultad".

Ejemplo: Un equipo de logística que usa WhatsApp puede detectar automáticamente los mensajes que mencionan problemas con envíos o entregas, facilitando una respuesta rápida.

5. Auditoría de Mensajes en Slack o Teams:

En sectores como finanzas o legal, el API puede ser utilizado para auditar conversaciones y detectar menciones de riesgos, incumplimientos o alertas relacionadas con el cumplimiento de normativas.

Ejemplo: Un equipo de auditoría puede analizar automáticamente las conversaciones en Slack para identificar menciones de problemas relacionados con la seguridad o la legalidad, generando un reporte para acciones inmediatas.

Ventajas del Uso del API en Plataformas de Mensajería Instantánea:

- **Automatización de la gestión de mensajes:** Analizar automáticamente mensajes en tiempo real ahorra tiempo y permite a los equipos enfocarse en las tareas más importantes.
 - **Análisis de sentimiento y urgencia:** Identificar rápidamente los mensajes que contienen problemas urgentes o clientes insatisfechos mejora la capacidad de respuesta.
 - **Clasificación y filtrado inteligente:** Categorizar mensajes en temas específicos mejora la organización y facilita la priorización de tareas.
 - **Extracción de información clave:** Capturar automáticamente datos importantes, como números de pedido, nombres de clientes y fechas relevantes.
 - **Monitoreo de riesgos y cumplimiento:** Auditar conversaciones para detectar menciones de riesgos o problemas relacionados con el cumplimiento normativo.
 - **Resúmenes automáticos:** Facilitar la toma de decisiones mediante la generación de resúmenes automáticos de largas conversaciones.
-

Casos de Uso Relevantes:

- **Soporte y atención al cliente:** Equipos de soporte técnico que usan WhatsApp o Teams pueden beneficiarse del API para priorizar mensajes de clientes insatisfechos o problemas urgentes.
 - **Colaboración y gestión de proyectos:** Equipos que usan plataformas como Microsoft Teams o Slack pueden utilizar el API para resumir conversaciones y detectar bloqueos en el proyecto, mejorando la eficiencia de la colaboración.
 - **Ventas y seguimiento de clientes:** Equipos de ventas pueden utilizar el API para analizar mensajes de prospectos en WhatsApp o Slack, extrayendo información clave para hacer un seguimiento adecuado.
 - **Auditoría de conversaciones:** En sectores como finanzas o legal, el API puede ayudar a monitorear conversaciones internas en Slack o Teams para garantizar el cumplimiento de normativas o identificar riesgos.
-

Resumen:

Aplicar la lógica del **API /virtualbot/best_option** a plataformas de mensajería instantánea permite automatizar la clasificación de mensajes, la detección de intenciones, el análisis de sentimiento y la extracción de información clave. Esto mejora significativamente la gestión de conversaciones en tiempo real, proporcionando a los equipos herramientas eficientes para priorizar y organizar el flujo de mensajes en entornos colaborativos, de ventas, soporte técnico y más.

