

# EL CHATBOT, UNA VENTANA ABIERTA PARA LOS USUARIOS

Texto: Redacción Séptimo Día

ENTIDADES DE DIVERSA ÍNDOLE OPTAN POR ESTA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA QUE, A TRAVÉS DE UNA CHAT EN LÍNEA, OFRECE SOPORTE EN ÁREAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO. LA ESPOL ESTRENÓ A POLY Y EL MUNICIPIO DE GUAYAQUIL TIENE A NÍA.

Generalmente tiene nombre y apariencia de mujer con un look entre intelectual y moderna. Responde a los usuarios casi todas las preguntas relacionadas con la labor de la institución a la que representa.

Aunque tiene todas las características de una persona que trabaja en el área de atención al cliente, no lo es. Es un chatbot, un robot virtual -muchas veces con apariencia humanoide- que ofrece asistencia mediante una conversación en línea, con un lenguaje muy natural, a través de una página web o redes sociales de la entidad a la que pertenece.

Esta herramienta de inteligencia artificial empieza a ser una tendencia en Ecuador y es un apoyo importante para entidades de diversa índole como la Municipalidad de Guayaquil, que tiene a Nía; Claro, con Laura y desde el pasado 12 de junio la Escuela Politécnica del Litoral (Espol) con Poly.

Alfredo Zambrano, gerente general de Indiproh, encargada de desarrollar este servicio para la Espol, afirma que si bien hay empresas que ya empiezan a implementar chatbots en Ecuador, todavía es una acción incipiente.

"Hay compañías que aún desconocen sus beneficios, pero se enteran y se muestran interesadas en el producto". En 2017 Indiproh creó 4 chatbots y 4 más este 2018 para entidades enfocadas en área de servicio al cliente, aunque Zambrano prevé que en el mundo académico los chatbots tendrán mucho auge.

En el caso de Poly, está disponible los 365 días del año y las 24 horas del día para responder los requerimientos de los estudiantes. Desde su funcionamiento se han realizado cerca de 700 sesiones de conversaciones y de esa cifra, aproximadamente 4.000 interacciones que han servido para que la humanoide vaya respondiendo más preguntas, explica Zambrano. La más frecuente es dónde queda la Espol y la estación de buses, a lo que Poly responde con texto acompañado de un link con el mapa de ubicación.

En dos semanas este personaje estará también en las cuentas de Facebook y de Twitter de la universidad.

Adriana Echeverría, gerente de Comunicación de la Espol, señala que el personaje fue diseñado por el área que dirige. "Es un humanoide joven con personalidad alegre, una nerd cool, con una imagen muy cercana a nuestra universidad".

Ecuabots señala que el alcance del chatbot lo define el cliente. "Podemos construir un chatbot que responda a unas pocas preguntas básicas de tu proceso de negocio o uno provisto de inteligencia artificial que interactúe con tus clientes prácticamente como si fuera un humano y le ayude en cosas como: dar soporte técnico, vender un producto o servicio, entre otras interacciones". D7A

## D7A INFOGRAFÍA

### ¿QUÉ ES UN CHATBOT?

Los chatbots empiezan a ser tendencia y a posicionarse en el mercado, pues son una excelente solución para empresas que buscan optimizar el presupuesto invertido en atención al cliente. Sin embargo, aún hay muchas dudas al respecto y conviene aclararlas.

### ¿Qué son exactamente los chatbots y para qué sirven?

Se trata de un programa automatizado capaz de procesar lenguaje natural y mantener una conversación coherente con una persona a través de un chat.

### ¿Cómo funciona?

Están programados bajo los conceptos de inteligencia artificial y *machine learning* (aprendizaje automático). Por eso, más allá de responder de acuerdo a datos almacenados en su memoria, interpretan lo que dice el cliente, dan respuestas coherentes y aprenden de cada una de sus interacciones.

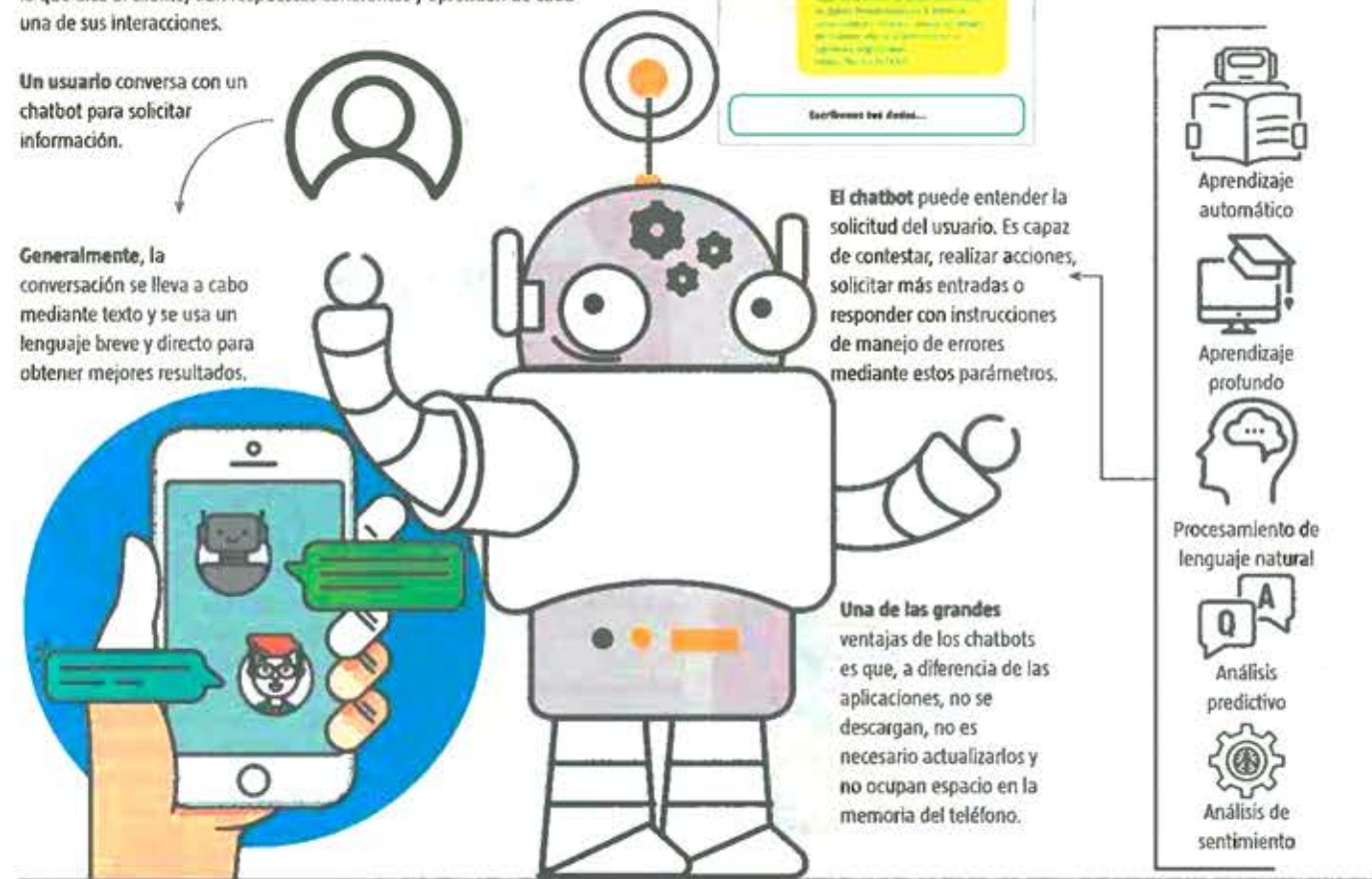
Un usuario conversa con un chatbot para solicitar información.

Generalmente, la conversación se lleva a cabo mediante texto y se usa un lenguaje breve y directo para obtener mejores resultados.

La Escuela Superior Politécnica del Litoral (Espol) acaba de estrenar en su página web un chatbot: un avatar conocido como Poly (nombre derivado de *Politechnique*). Su imagen es la de una chica de unos 27 años que refleja una personalidad tecnológica vanguardista.



Poly responde preguntas académicas, como por ejemplo: ¿Qué requisitos se necesitan para dar el examen de ingreso? Incluso se le puede consultar dudas acerca de las materias.



Fuente: Espol - Indiproh

eltelegrafo