

LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL MEJORA EL RENDIMIENTO Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Una aplicación que emplee la IA puede atender el 80% de dudas de los clientes. Solo para el 20% de las consultas se requiere de un humano.

Wellington Molina
wellington.molina@mediospublicos.com.ec

i Alguna vez solicitó información mediante un chat disponible en la página web de una empresa?, ¿pidió asesoría financiera a través de su cuenta bancaria virtual? u ¿ordenó y pagó comida rápida en línea?

Si su respuesta es afirmativa, usted posiblemente ha sido usuario de una aplicación que utiliza Inteligencia Artificial (IA).

La IA está revolucionando el mundo y los negocios. Su uso abre caminos a nuevas formas de automatización de procesos, comprensión del comportamiento humano y reducción de costos. Esto se traduce en competitividad y mejor atención al cliente.

Según un estudio divulgado por el Foro Económico Mundial, esta rama de la tecnología que ayudaría a impulsar los emprendimientos en la región ya que tiene un impacto directo en la rentabilidad de los negocios.

En Ecuador, la inteligencia artificial no está muy lejos de las empresas.

En Quito, por ejemplo, la firma Ecuabots ofrece servicios con IA desde hace un año. Esta desarrolla *chatbots* con inteligencia artificial. Este *software* responde a frases y comandos previamente programados, interactúa con los seres humanos; entiende el lenguaje, el comportamiento. Aprende de las interacciones y contestan en cuestión de segundos.

Christian Vorbeck, director de Ecuabots, señaló que gracias a los *chatbots*, los problemas, dudas y consultas se resuelven automáticamente.

Existen dos tipos de *chatbot*: los simples, que responden a preguntas preestablecidas, muy frecuentes que hay en las páginas web; y los que tienen inteligencia artificial que tienen más capacidad de respuesta y acción.

Vorbeck explicó que el 80% de las consultas que se hace en un *call center* pueden ser resueltas por un *chatbot*. Su sistema tiene la capacidad de hacer el trabajo de 100 personas simultáneamente. Solo se requiere un supervisor para hacer un control.

La International Business Machines (IBM), reconocida empresa multinacional estadounidense de tecnología y consultoría, también tiene un sistema de inteligencia artificial llamado IBM Watson. Es capaz de entender el lenguaje natural, responder a preguntas complejas en pocos segundos a partir de su avanzada capacidad para analizar grandes cantidades de datos. Además aprende de cada experiencia, lo que

DESDECERO INFOGRAFÍA

LOS CHATBOTS Y LA IA, SON EL FUTURO DEL TRABAJO COLABORATIVO

Un chatbot es un programa o robot que simula conversaciones humanas. Puede ser programado para atender consultas y requerimientos de manera automática sin la ayuda del ser humano.

¿Cómo funciona?

Los más sencillos responden a frases y comandos previamente programados. Los que utilizan inteligencia artificial tienen más capacidad de respuesta y acción.

¿Cuánto cuestan?

Tienen distintos valores ya que son construidos según los requerimientos y necesidades del cliente.

¿Dónde funcionan?

En las aplicaciones de mensajería, en las interfaces de chat, de las páginas web o en aparatos especiales.

Beneficios

Atienden 24 horas, los 365 días del año, eliminan los tiempos de espera, nunca están de mal humor, bajan costos, permiten al personal dedicarse a tareas creativas más que operativas, entre otros.

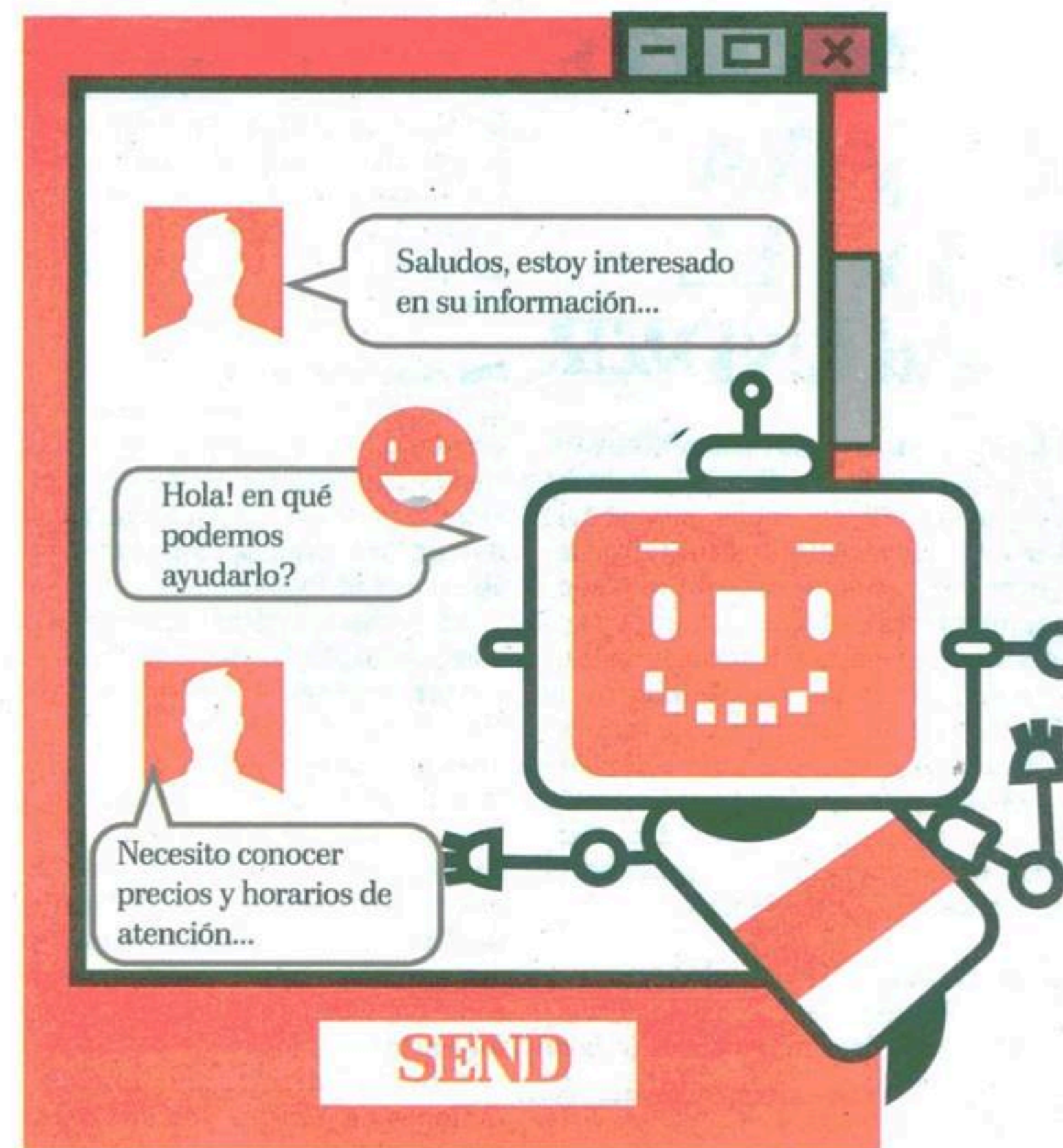
Fuente: www.ecuabots.com

la hace cada vez más inteligente.

Las herramientas tecnológicas y el uso de la IA ayudan a las marcas a conocer al cliente, entender su personalidad, emociones y comportamientos, para ofrecerles una mejor experiencia en el servicio.

Según un estudio de IBM, el 64% de los directores de *marketing* estarán listos para adoptar la IA en los próximos tres años.

El IBM Watson ya está siendo aplicado en hospitales, bancos, tiendas



ALGO MÁS

Ventajas de la inteligencia artificial

- La gente se vuelve más productiva con la ayuda de las máquinas.
- Las aplicaciones de IA pueden aprender y mejorar su propio rendimiento.
- Permite innovar más y fomentar nuevas ideas y modelos empresariales entre compañías.
- Las soluciones de IA juegan un rol creciente en solucionar problemas de clientes en la vida real.

El futuro de la IA

Las fábricas estarán en capacidad de tomar decisiones en tiempo real. No tendrán operarios sino supervisores. Las profesiones judiciales, periodísticas, contables y de ventas serán racionalizadas. (I) DC

100

millones de personas en la región utilizarán el programa IBM Watson en 2017.

minoristas y entidades educativas de toda la región. IBM anunció que 100 millones de personas en América Latina serán usuarias de este sistema en 2017.

“El 45% de las marcas tardan más de 24 horas en responder las preguntas de los clientes, en sus páginas y redes sociales. Es necesario acelerar ese proceso para mejorar la atención al cliente”, aseguró Camilo Valero, líder de Soluciones Experiencia de Cliente de IBM en la región. Agregó

que los consumidores cada vez exigen más información detallada sobre los productos y sus características.

Gracias a la información que los clientes dejan en sus redes, incluso mediante la interpretación del pronóstico del clima, las empresas pueden crear campañas de promoción en el momento adecuado y enviar a sus clientes mensajes personalizados.

Para Sergio Flores, presidente de la Zona Especial de Desarrollo Económico del Litoral (ZEDE), la IA como

herramienta transversal se está utilizando en todas las áreas tecnológicas, ya que toma gran cantidad de datos y las máquinas aprenden por su cuenta.

“El desarrollo tecnológico de los próximos 3 años será mayor al de los últimos 50, ese es el desafío que tienen las empresas a nivel mundial”. Añadió que la robótica se toma los puestos de trabajo por lo que los gobiernos necesitan una política de retrenamiento para las personas que están dejando esos empleos. (I) DC