

INFORMACION-DIGITAL/)

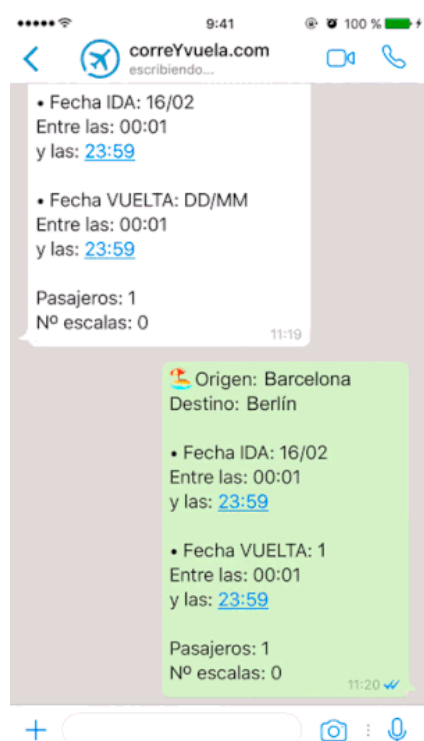
CATEGORY=APPS)
ARTIFICIAL (/BLOG/
=INTELIGENCIA+AF
INNOVACIÓN (/BLOG
ORY=INNOVACI%C

Por favor, ¿será tan amable de pasarme con un chatbot?

March 27, 2017 (/blog/2017/3/27/por-favor-sera-tan-amable-de-pasarme-con-un-chatbot)

Internet, tal y como la conocemos ahora, no tiene nada que ver con la de hace cinco minutos. Ahora funciona desde un móvil, desde cualquier lugar y conectado a cualquier cosa. Todas estas características se suman a otro

factor cada vez más determinante: la automatización de todo (<https://e27.co/excited-iot-home-automation-benefits-smart-connected-home-20170324/>). Poco a poco, millones de procesos en los que había algún tipo de intervención humana a partir de herramientas digitales están siendo sustituidos por los denominados 'chatbots (https://www.marcvidal.net/blog/2016/4/13/facebook-presenta-su-chatbot-y-abre-la-puerta-a-las-conversaciones-sintticas))'. Ya he hablado de ellos en varias ocasiones porque tengo la impresión de que van a marcar el desarrollo de la red en los próximos dos o tres años.



No hablo de automatizar sólo un elemento de respuesta comercial. Ya sabemos que los chatbots son algo mucho más sofisticado.

(<https://www.forbes.com/sites/blakemorgan/2017/03/21/how-chatbots-will-transform-customer-experience-an-infographic/#599aa16f7fb4>)
Generan conocimiento a la marca y es ahí donde está el verdadero valor de estas rutinas sofisticadas de inteligencia artificial o de sistemas expertos (<https://www.marcvidal.net/blog/2017/2/27/no-temas-a-los-robots-por-suerte-no-son-humanos>). Desde inicios de año he ayudado a casi una decena de empresas a poner en marcha proyectos de transformación digital (/transformacion-digital) que tenían como elemento incorporado un chatbot. Los hay de diversos tipos, pero está claro que los asistentes virtuales están revolucionando el sector de los servicios. Permite incrementar el volumen de negocio a la vez que atiendes mejor las

incidencias y conoces al detalle a tu cliente. La derivada son predicciones muy interesantes de que se puede hacer.

(<http://customerthink.com/customer-service-beyond-the-chatbot-hype/>)

En España destaca una startup que tiene como hilo conductor la relación entre clientes potenciales y un chatbot vinculado a Whatsapp, Telegram y Facebook Messenger. Con un simple 'hola' que escribas a su contacto vinculado, CorreyVuela (<http://correyvuela.com/>) se pondrá a tu servicio inmediatamente. No estarás hablando con un humano pero ese software te va a buscar el mejor vuelo posible. El lenguaje natural y la búsqueda semántica ya pueden sustituir la mitad del empleo que tiene que ver con este tipo de relación entre usuarios y empresa. En el caso de los 'callcenter' esa opción es casi del 100%.

Tengo la impresión que en un par de años vamos a comprar por Whatsapp. Nos dirigimos a la reducción absoluta del hecho comercial. Ya empezó esa revolución del retail (<https://www.marcvidal.net/blog/2017/3/3/la-transformacin-digital-del-retail-y-su-necesaria-estrategia-mobile-first>) o de la venta de servicios cuando las apps comerciales hicieron aparición. Te conectas a la aplicación de tu marca y compras en su entorno. Poco o nada pasa ya fuera de ahí. Pocos compran en la web responsive o mobile. De ahí que el siguiente paso, en este punto de madurez digital, es hablar con robots que utilicen nuestras herramientas de conectividad básica como Whatsapp, Messenger o Telegram.

Pero el salto definitivo está por llegar. **El punto exacto en el que una persona tenga problemas para identificar si quien habla con nosotros es ciertamente un software o una persona.** Si a ese momento le añadimos un rostro, una imagen humanizada que pueda responder al modo en el que hablamos con un operador de servicios, el límite se traspasa definitivamente. La combinación entre inteligencia artificial, aplicaciones de comunicación tradicionales, asistente personal e hiperrealismo gráfico nos conducen a un entorno apasionante.

Si el software comercial que esconde un chatbot sirve para identificar patrones, gustos y necesidades de los clientes para ser más eficiente a la empresa, ¿hasta donde llegará si quien haga esa tarea tenga aspecto absolutamente humano? Aquí está el desarrollo más hiperrealista que existe en este ámbito. Se trata del chatbot que Soul Machines (<https://www.soulmachines.com/>) creó para el gobierno australiano. Su trabajo trata de ofrecer información sobre servicios de discapacidad. La empresa no obstante ya ha dicho que tiene pedidos de entidades bancarias, médicas y jurídicas. ¿Te gustaría que un chatbot con apariencia humana ‘haciendo un Skype’ contigo frunciera el ceño cuando tu respuesta no fuera la idónea? Pues de eso va.

Customer Service Chatbots Are About to Become Frighteningly 2



Como decía, **este chatbot que ha presentado Soul Machines está destinado para el gobierno australiano.** Su nombre es Nadia y la voz que utiliza proviene de la síntesis de la que tiene la actriz Cate Blanchett. El software que alimenta su ‘cerebro’ es Watson de IBM (<https://www.marcvidal.net/blog/2017/2/21/elemental-querido-watson-la-inteligencia-artificial-combate-el-cibercrimen>). Su misión es ofrecer información conversando. Se supone que esa cara reconocible por sus gestos facilita la relación. Pero también, ese chatbot reconoce tus

expresiones faciales. De modo que un gesto de sorpresa provocará que el chatbot Nadia reduzca la complicación de la explicación o la repita. De este modo se genera empatía. Algo realmente complicado en un entorno sintético.

Esto no es algo anecdótico. Los chatbots empresariales en texto ya son más de 50.000 sólo vía Facebook. Amazon ya explora con Alexa (<http://www.cnbc.com/2017/03/02/google-assistant-challenges-amazon-alexa-as-battle-of-voice-ai-heats-up.html>) y una docena de empresas de alto valor tecnológico tienen prototipos a punto de lanzar al mercado. En un par de años, preferirás que tus problemas los soluciones una máquina. Pasaremos de aquel 'quiero que me atienda un humano' al 'por favor señorita, ¿me puede pasar con un chatbot'?

Tagged: soul machines (</blog/?tag=soul+machines>), chatbot (</blog/?tag=chatbot>), watson (</blog/?tag=watson>), ibm (</blog/?tag=ibm>), australia (</blog/?tag=australia>), Cate Blanchett (</blog/?tag=Cate+Blanchett>), amazon (</blog/?tag=amazon>), nadia (</blog/?tag=nadia>), alexa (</blog/?tag=alexa>)

↩ Share

Newer Post

Cuando la tecnología, la innovación y el talento se convierten en algo maravilloso.

(</blog/2017/3/28/cuando-la-tecnologa-la-innovacin-y-el-talento-se-convierten-en-algo-maravilloso>)

Older Post

El debate sobre los datos, los avances tecnológicos y la ética.

Privacidad y autonomía.
(</blog/2017/3/24/el-debate-sobre-los-datos-los-avances-tecnologicos-y-la-tica-privacidad-y-autonomia>)

TÉRMINOS Y CONDICIONES (/NEW-PAGE/)

CEITHRE SEAMAIL DUILLEOG LTD, DIGITAL HUB, DUBLIN