

¿Conoces que es un CHATBOT?

Areli Ramírez Cabañas

Ingeniera de Preventa de Soluciones Móviles

Los chatbots utilizan las capacidades de reconocimiento de lenguaje natural para discernir la intención de lo que un usuario está diciendo (llamado Inteligencia artificial), a fin de responder a preguntas y solicitudes este se debe de entrenar de acuerdo al negocio del cliente, PRAXIS utiliza como ayuda la herramienta de Watson de IBM, los chatbots son utilizados por las empresas principalmente para llevar a cabo tareas y funciones de atención al cliente y posibilita una interacción muy ágil con el cliente.

De acuerdo a un análisis realizado por el equipo de móviles investigaron la tendencia sobre los Chatbot en México y el resto del mundo lo cual obtuvimos que el diseño de un Chatbot siempre dependerá del negocio del cliente y que será un servicio que se dará a los clientes finales.

El diseño de un Chatbot es tal cual como si fuera una conversación por medio de un WhatsApp, Telegram, etc; por lo tanto es un diseño amigable en donde se va teniendo una conversación con preguntas concretas y el Chatbot va contestando, es muy importante entrenar este ya que la interacción que debe tener es ser lo más amigable y cercana a como si estuviera con una persona real, a lo que nos referimos con entrenar, es adecuarlo al idioma, modismos, palabras clave que se utilizan en el negocio en cual se quiera ocupar el Chatbot, esto nos ayudará a tener una mejor convivencia con los usuarios finales.

Lo que utilizamos para la creación de un Chatbot es Watson que es una Plataforma de Inteligencia Artificial que habilita la creación de Sistemas con Inteligencia Artificial o Sistemas Cognitivos para aumentar, escalar y acelerar la inteligencia humana.

Principales características de un Sistema Cognitivo:

- Entienden lenguajes, imágenes y otros datos no estructurados como los humanos.
- Pueden entender conceptos a partir de hipótesis e inferir y extraer ideas.
- Con cada dato, interacción y resultado aprenden y mejoran su conocimiento así que nunca dejan de aprender.
- Habilidades para ver, hablar y oír; los sistemas cognitivos interactúan en forma natural con los humanos.





Los sistemas cognitivos forjan una nueva alianza entre el hombre y la maquina:

- Humanos: Dilemas, Compasión, Soñar, Abstracción Imaginación moral y Generalización de sentido común.
- Sistemas Cognitivos: Lenguaje natural, Encontrar conocimiento, Identificación de Patrones, Machine Learning, Eliminar parcialidad y Capacidad Infinita.

Los humanos y las máquinas siempre llegan a mejores respuestas juntos que solo humanos o máquinas por separado.

PRAXIS busco una alianza con IBM para poder utilizar Watson Assistant ya que su oferta para crear interfaces de conversación en cualquier aplicación móvil es bastante amigable con Android y iOS.

La mayoría de los chatbots intentan imitar las interacciones humanas, lo que puede frustrar a los usuarios cuando surge un malentendido. Asistente de Watson, es más, sabe buscar una respuesta de una base de conocimientos, pedir claridad y dirigirse a un humano, siempre y cuando se le entrene adecuado al negocio del cliente, identificándolo y enfocándolo adecuadamente.

Ya que el mercado en la actualidad del Chatbot se ha convertido una forma de comunicación innovadora, en PRAXIS contamos con este desarrollo utilizando el Watson Assistant de IBM y lo incorporamos en nuestro producto propio llamado Merca móvil, esto ayudará con la calidad y tiempos de respuesta a los clientes finales.

