

“Chat bots will fundamentally revolutionize how computing is experienced by everybody”

Microsoft CEO - Satya Nadella

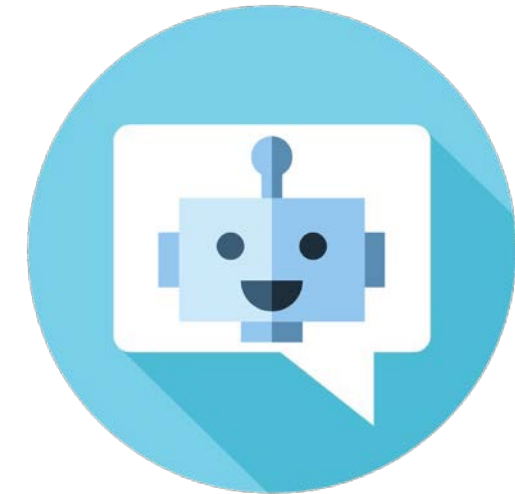
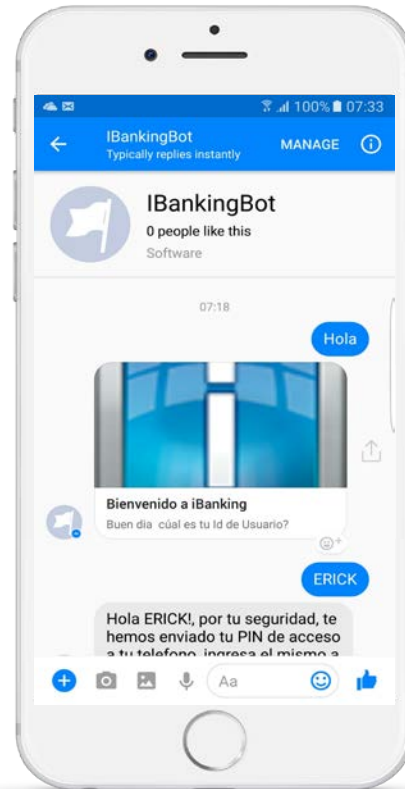


¿QUE ES?

Un Chatbot es un software de inteligencia artificial (AI) diseñado para comportarse como un ser humano, con quien se puede interactuar, para realizar tareas u obtener información.

Los bots son utilizados principalmente para llevar a cabo las funciones de atención al cliente, por lo que pueden resolver las necesidades de una persona

Los bots desarrollan su actividad fundamentalmente en las aplicaciones de mensajería y para lo cual incorporan una interfaz conversacional.



HOLABOT



Mejora la Experiencia de Servicio



Los clientes tienden a frustrarse tratando con sistemas telefónicos automatizados para ayudar a resolver su consulta u obtener experiencias inconsistentes con agentes de servicio al cliente.



Al tratar con un **Chatbot**, un cliente puede estar seguro de que la experiencia que tienen será coherente y las respuestas serán oportunas y precisas.



El uso de **Chatbots** puede ayudar a reducir el tiempo necesario para resolver los problemas de los clientes en un 50%. Además, pueden atender 365x24x7, y pueden crecer muy fácilmente.



La utilización de IA llevará la experiencia **Chatbot** a un nivel diferente y no sólo puede facilitar mejores conversaciones, sino también ayudar a los clientes a realizar transacciones con una nueva experiencia personalizada.



La tasa de éxito en el tratamiento de las consultas de los clientes utilizando **Chatbots** es superior al 90%.



Reducción de tiempos de llamadas de los clientes para resolución de problemas/consultas.



Capacidad de aprovecharlos mas allá del servicio al cliente. De hecho, allí radica la verdadera diferenciación en el uso de **Chatbots**.



También reduce el volumen de llamadas y uso de chats convencionales (presencia humana) en un 35%.



Retos Digitales en la Banca



USO

Estadísticas de la Reserva Federal sugieren que el 43% de todos los propietarios de teléfonos móviles con una cuenta bancaria habían utilizado la banca móvil en 2016, un salto del 10% en los dos años anteriores.



APROVECHAMIENTO

Canales digitales no se aprovechan para pasar a un papel más influyente y de asesor en finanzas, productos, gastos, objetivos de vida, etc.



EXPANSION DE SERVICIOS

Uso transaccional de la banca móvil. La mayoría de los clientes la utilizan para ver saldos de cuenta, realizar una transacción o recibir una alerta.



NUEVA GENERACION

Entre los baby boomers, Generación X y los millenials, el porcentaje de clientes totalmente comprometidos disminuye de 33% a 23%, y los clientes activamente desvinculados aumentan de 20% a 31% (según Gallup).



INTEGRACION

Los **Chatbots** pueden integrarse con las soluciones existentes de canales digitales de la banca, proporcionando un medio para llegar a los clientes de un mejor y más rápida forma.



Nuestra Solución

Hemos combinado múltiples plataformas que proveen solución totalmente integrada y funcional.



Máquina IA

Máquina de Procesamiento de Lenguaje Natural: interpretación de frases de los usuarios. Capacidad de entrenamiento en tiempo real.



Seguridad

Procesos de autenticación robustos e intercambio de mensajes con Certificados Digitales (SSL).



Aplicación

Totalmente escalable y soporte a múltiples lenguajes. Puede estar en la nube o en las instalaciones del cliente.



Análisis

Análisis de datos en tiempo real e histórico, no sólo del estado del servicio, sino de la interacción con los usuarios.



Diferentes Canales de Distribución



SLACK

5 MILLONES
DE USUARIOS



TELEGRAM

100 MILLONES
DE USUARIOS



SKYPE

300 MILLONES
DE USUARIOS



FB MESSENGER

1 BILLON
DE USUARIOS

Nuestra solución soporta otros canales: GroupMe, Kik, Microsoft Teams, SMS, Chat propio y canales directos.

*A marzo 2017.



Procesamiento de Lenguaje Natural

INTERPRETA FRASES

La interpretación se basa en frases proporcionadas y se le enseña cómo catalogarlas.

Entre más frases tiene el modelo, más fácil será clasificar las intenciones y las entidades.

01

02

DESCUBRE INTENCIONES

Cuando el usuario escribe, el sistema detecta las intenciones.

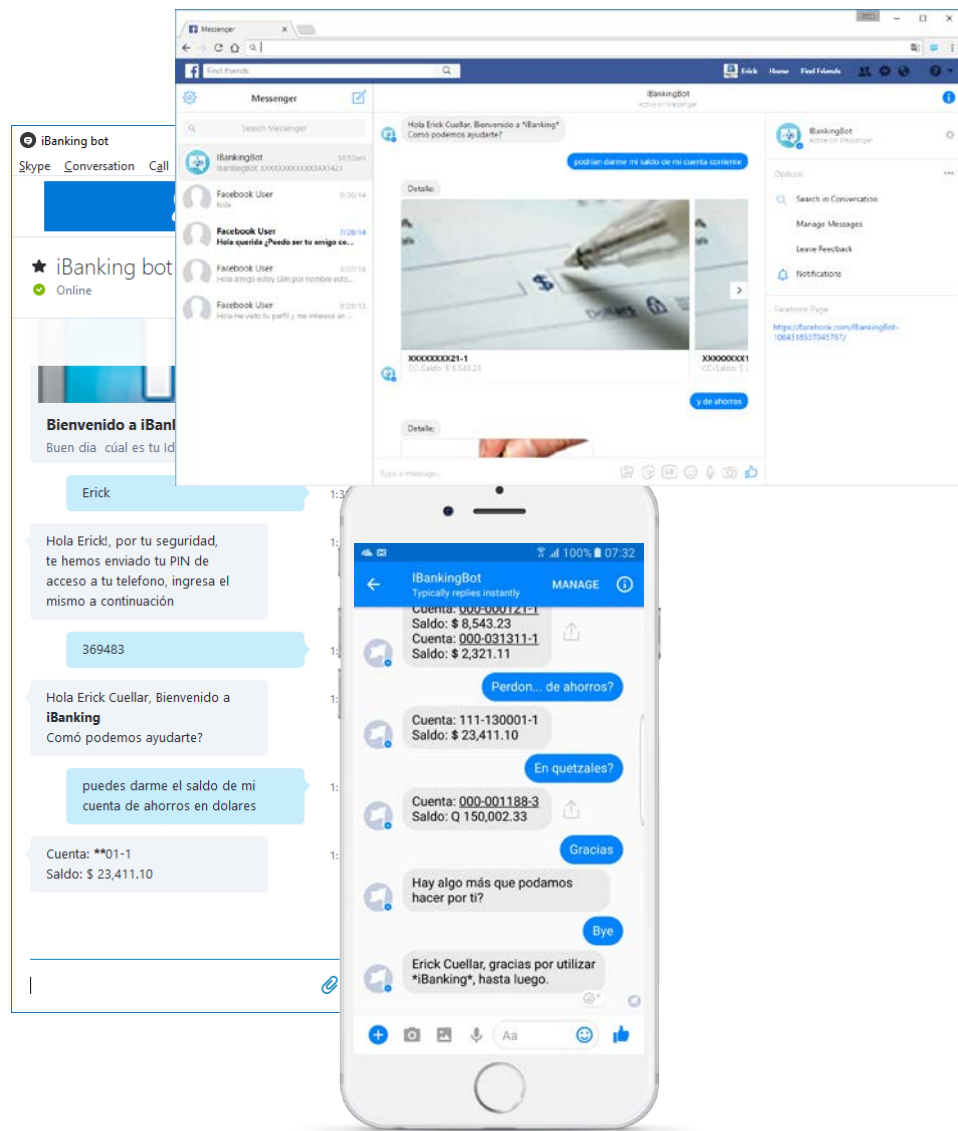
03

CLASIFICA ENTIDADES

Luego clasifica las entidades que el modelo tiene.



La Aplicación



- La aplicación es la encargada de interactuar entre el cliente, la maquina IA, autenticación y las interfases.
- Comunicación encriptada entre cliente y el **Chatbot**. Seguridad propia o a través de terceros (Entrust, RSA, LDAP).
- Esta puede ser reactiva (respondiendo a solicitudes del cliente), o proactiva (enviando mensajes al usuario sin requerirlos (alertas, avisos)).
- Puede estar en las premisas del cliente u hospedada en la nube (idealmente con Azure Services).
- Soporta múltiples lenguajes (por defecto, Español e Inglés).



Análisis y Reportes

01

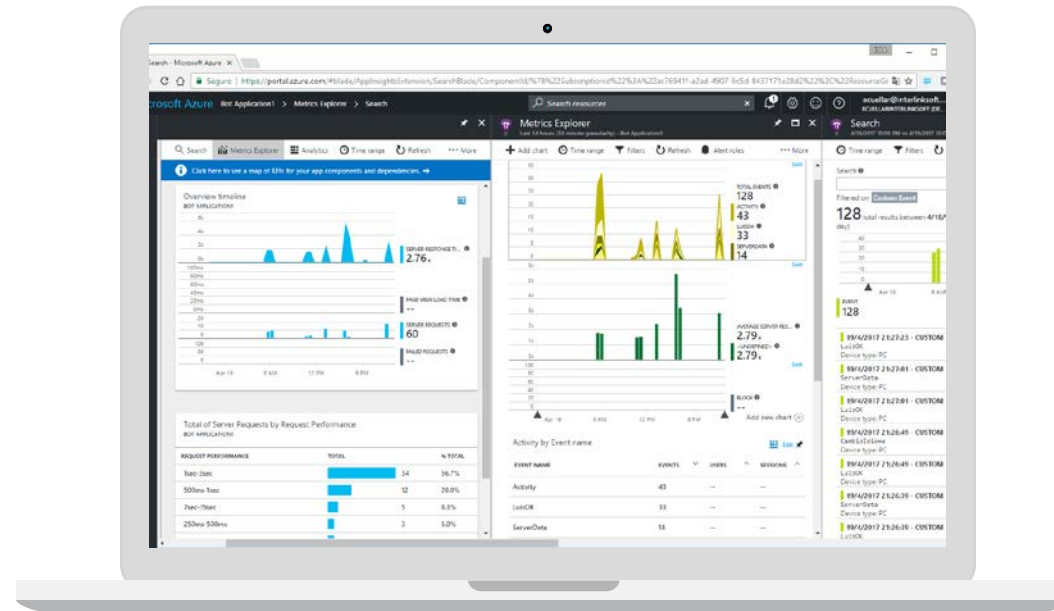
Datos del Servidor

Disponibilidad, capacidad

03

Telemetría de Maquina IA

Frases recibidas, frases inválidas,
frases aprendidas, excepciones.



Soportado por Azure Analytics

02

Datos del Servicio

Tiempos de respuesta,
requerimientos atendidos,
errores

04

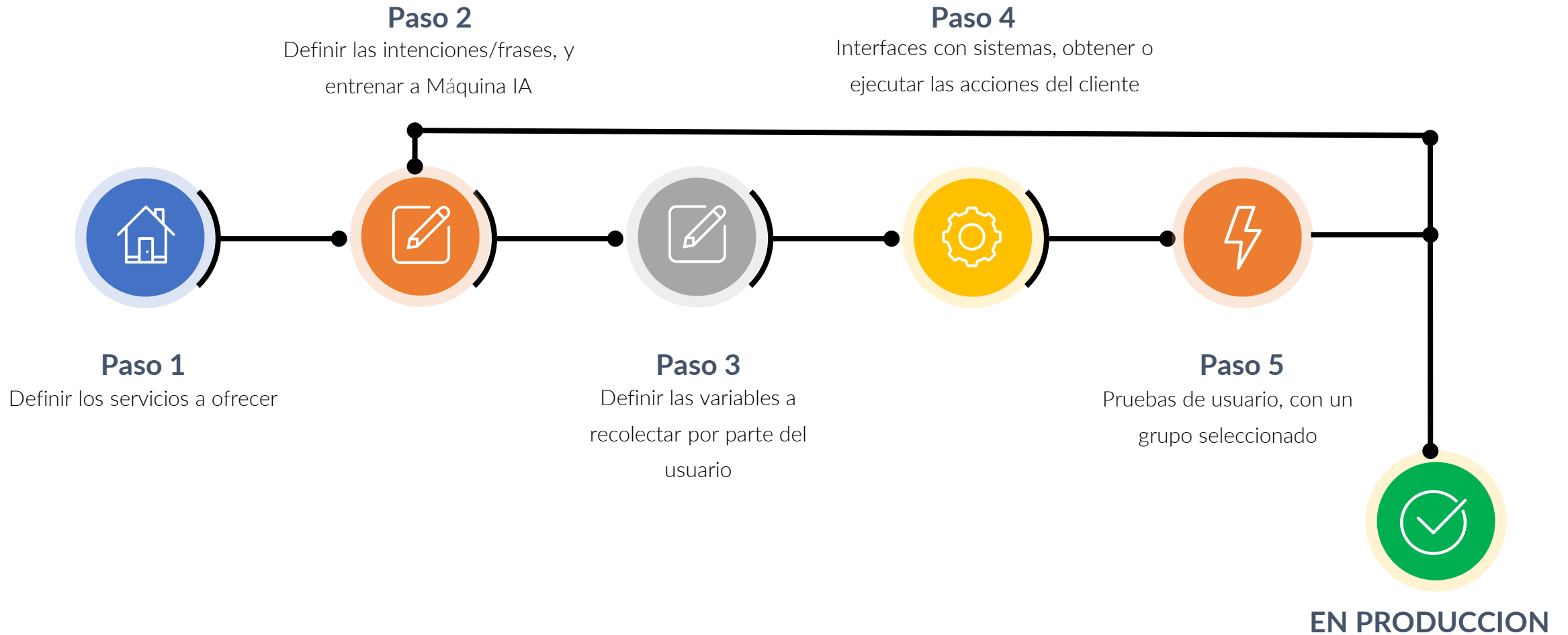
Información de la App

Consultas por tipo,
autenticaciones fallidas,
consultas inválidas.



Proceso de Implementación

Ejemplo



Historias de Éxito en el Uso de Chatbots



BCP, PERU

<https://www.youtube.com/watch?v=scPn3mLpiTw>



MASTER CARD

<https://www.youtube.com/watch?v=m-nbznORjaY>



IMAGINBANK, ESPANA

<https://www.youtube.com/watch?v=agm714-YCsQ>



CAPITAL ONE, USA

<https://www.youtube.com/watch?v=jvyHcjZoGJk>



VENTA DE SEGUROS, CHILE

https://www.youtube.com/watch?v=LkiXANo_pdk



IBANKING DEMO, INTERLINK

<https://youtu.be/D7m3cxXHq8o>





CONTACTANOS

—
INFO@INTERLINKSOFT.NET



GUATEMALA INTERLINK SOFTWARE

Blv. Los Próceres 18 calle 24-69, Z. 10
Empresarial Zona Pradera
Torre II, Oficina 1004-1006
Ciudad de Guatemala, Guatemala
Tel: +502 5202 9913 - +502 2244 3914



UNITED STATES CSW SOLUTIONS

307 n. Michigan Ave
Suite #2018
Chicago IL, 60601
Tel: +1 312 263 7704