



ILUSTRACIÓN PRENSA LIBRE: MARIO MONTERO

Por Natiana Gándara
ngandara@prensalibre.com.gt

Un socio llamado chatbot

Los llamados bots, son el camino hacia el futuro de la atención y fidelización del cliente, además de que permiten captar nuevos mercados que a los negocios les tomaría un exhaustivo trabajo de investigación, inversión y tiempo. Estos programas atienden a clientes de manera automática y pueden responder a sus preguntas, apoyarlos a hacer compras, y darles recomendaciones.

En su mayoría son imperceptibles a las personas que quieren recibir respuestas de las empresas cada vez más rápido, de manera instantánea, sin tener que esperar en el teléfono a ser atendidas o tener que bajar una aplicación que ocupa lugar en su teléfono celular.

Con los bots, desde una aplicación ya instalada, el cliente conversa de manera automática con la empresa.

Esta función ya es una realidad, y contrario a pensar que reemplazarán a las personas se convierten en un aliado para optimizar los procesos y reducir los costos internos de las empresas.

La inteligencia artificial se aplica como una forma de crear relaciones personalizadas con los clientes.

Cinco sectores donde los chatbots emergen

La utilización de chatbots supondrá, para las empresas, un ahorro de US\$8 mil millones al año en 2022.



TURISMO

Los bots se están convirtiendo en el asistente perfecto de viaje. En España el 50% de la población afirma haber utilizado alguna vez uno de estos sistemas informáticos, según el estudio Mobile Travel Report 2017 hecho por Kayak.



BANCA

El sector bancario mundial será el principal contribuyente al gasto en inteligencia artificial (IA), representando el 20% de los casi US\$50 millones que se invertirán en sistemas cognitivos de IA a escala mundial en 2020, según la firma IDC.



SALUD

La inteligencia artificial y los chatbots están transformando este sector. Un ejemplo de ello es Billy Farnobot, que suministra información de más de 22 mil medicamentos directamente desde WhatsApp, Facebook Messenger o Telegram.



COMERCIO ELECTRÓNICO

Según un informe de Business Insider, más de 200 millones de usuarios en China han agregado información de pagos a WeChat, aplicación de mensajería, y su empresa tiene 37% de cuota de mercado de pagos móviles.

GESTIÓN EMPRESARIAL

Si bien no se trata de un sector en concreto, en la actualidad, muchos departamentos de grandes empresas están introduciendo bots con el objetivo de mejorar la eficiencia e, incluso, para utilizar la tecnología internamente antes de lanzarla.

Ejemplo de resolución de casos frecuentes

A través de Inteligencia Artificial se detecta la intención de lo que escriben sus clientes. Esto es ideal para empresas grandes con varios servicios y productos.

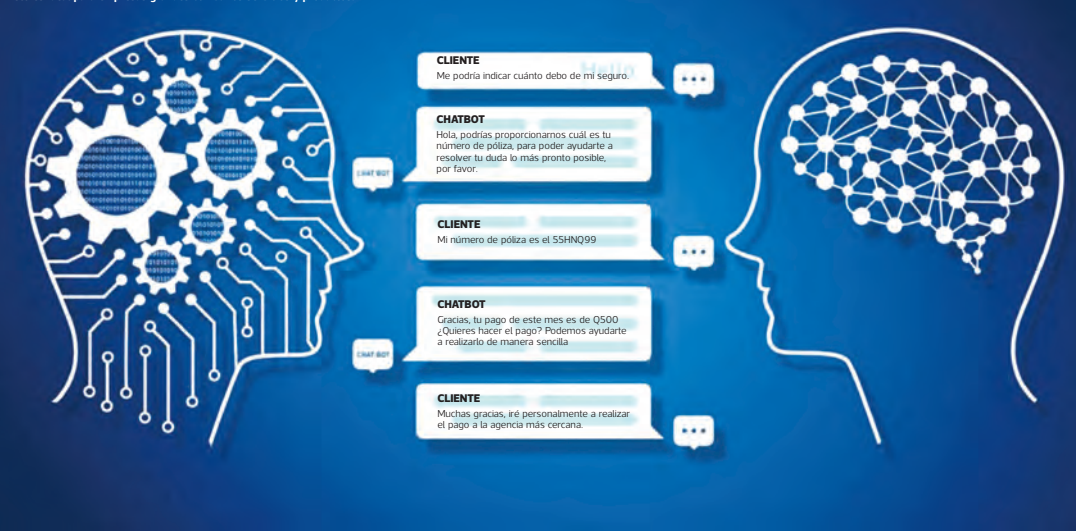


FOTO PRENSA LIBRE. SERVICIOS

COMPLEMENTO IDEAL

Un chatbot utiliza respuestas prediseñadas para consultas frecuentes. Para utilizarlas es necesario usar frases simples, sencillas y directas que incluyan palabras claves que puedan ser reconocidas.

Estas palabras claves son temáticas que el chatbot identifica para buscar en su base de respuestas frecuentes y dar así, una solución útil y continuar con una conversación, refiere María Zaghi, de la Comercializadora de Tecnología, Campus Tec y otros Hubs.

Por lo tanto, los chatbots son excelentes herramientas, pues funcionan como una especie de guía para dar información en temas específicos ahorrando tiempo y recursos para cualquier organización que los quiera usar para temas educativos, informativos, empresariales e incluso gobierno.

Zaghi explica que un chatbot es un software de inteligencia artificial diseñado para comportarse como un ser humano, con quien se puede interactuar en lenguaje natural, para hacer tareas u obtener información. Para ello cuenta con una máquina de aprendizaje lingüístico, que entiende las conversaciones humanas, y en base a eso realiza las tareas solicitadas.

Normalmente utiliza un servicio de mensajería –Facebook Messenger, Skype, Telegram, Slack, etc.– o bien se puede utilizar una aplicación de chat propio en un sitio web.

Los chatbots hechos en Guatemala Para Javier Baez, líder de ventas de la empresa guatemalteca especializada en crear chatbots, Yalo, estos permiten a las empresas grandes a crear

relaciones personalizadas con cada cliente a gran escala. El beneficio de esta herramienta es incrementar las ventas, reducir los costos de servicio al cliente y mejorar la experiencia de los clientes, dice Baez.

La empresa Yalo ha hecho alianzas con empresas como Facebook y presta sus servicios a empresas como Nike, Elektra y Aeroméxico.

De acuerdo a un reporte emitido por Facebook Business, luego de aplicar los chatbots de Yalo en Aeroméxico se

y la eficiencia de respuestas por correo electrónico y chat fue 250 veces mejor.

Recordemos que Facebook anunció en abril del 2016 que los desarrolladores podrían empezar a crear sus propios chatbots en Messenger. Utilizan una plantilla en la cual se pueden incluir imágenes, textos y llamados a la acción y conectarlos con otras plataformas compatibles con Messenger, inclu-

das iOS, Android y sitios web. Por lo anterior, Guatemala no es la excepción. Según el Ingeniero Erick Cuellar, gerente general de Interlink Software y quien ya tiene la iniciativa de comercializar su herramienta HolaBot, un chatbot que permite la implementación de bots de conversación de atención al cliente, para la toma de pedidos, resolución de casos, so-

litud de servicios, citas, entre otros.

AGENTE VIRTUAL Ali Lemus, especialista en Inteligencia Artificial y director de Investigación y Desarrollo de la Carrera de Sistemas de la Universidad Galileo, comenta que uno de los sectores que más utilizan esta herramienta es el comercio electrónico.

En base a este planteamiento, si los bots permiten ahorrar tiempo a los usuarios es posible que se adopten modelos de suscripción para disponer de ellos. Además, si un bot reemplaza a las funciones de los motores

de búsqueda de Google, puede que incorporen contenidos publicitarios. Y por último, si el bot influye en la decisión de una compra de comercio electrónico, el creador del software podría obtener una comisión.

En 2030, el Producto Interno Bruto (PIB) mundial será un 14% mayor gracias a la inteligencia artificial, y la introducción de estos asistentes virtuales supondrá un ahorro de US\$8 mil millones al año en 2022, según datos de Juniper Research.

Sus características los convierten en una de las herramientas más atractivas para las empresas y junto a la inteligencia artificial prometen ser el punto de encuentro entre compañías y usuarios en un futuro cada vez más cercano como complemento de servicio.

Sus características los convierten en una de las herramientas más atractivas para las empresas y junto a la inteligencia artificial prometen ser el punto de encuentro entre compañías y usuarios en un futuro cada vez más cercano como complemento de servicio.

El ChatBot es un programa de computadora, el cual normalmente usa inteligencia artificial para comunicarse, principalmente, por medios escritos.

¿Cómo puede crear su propio chatbot?

Un chatbot puede funcionar de muchas maneras. Dependiendo del tipo, puede responder e interactuar de manera básica.

continuarán le enumeramos algunas herramientas para generar chatbots, que sugiere la página Incula Web.

Si tiene una página en Facebook debería considerar Chatfuel, un generador de chatbots para Facebook Messenger y Telegram.

Crear un chatbot con Chatfuel es sencillo, solo tiene que seguir unos simples pasos. No tendrá que escribir nada de código. Puede editar las respuestas, así como agregar contenido con enlaces.

Si, por ejemplo, tiene una página de Facebook para un hotel, el chatbot puede indicarle al usuario las habitaciones disponibles para una fecha concreta. Además, puede crear distintos pasos para guiar a los clientes en el proceso de reserva de habitaciones, para que sea más amigable.

Botify, es un creador de chatbots que ha sido diseñado para usuarios

de Facebook. Para utilizar Botify solo tiene que visitar su web, loguearse con tu cuenta de Facebook, configurar el webhook, escribir los comandos para el chatbot y dejar que haga el trabajo por usted. Cuenta con planes de pago, en los que puede crear más de un chatbot.

Botify permite listar sus servicios y mostrarlos para que el cliente pueda navegar por ellos. También puede añadir imágenes para facilitar las conversaciones. En fin, todo lo posible para ofrecer a sus clientes un servicio de una calidad exquisita.

Facebook Messenger cuenta con su propia plataforma para crear bots conversacionales o chatbots. Es un poco más avanzada que las demás herramientas de esta lista, puesto que algunas funciones las tendrá que configurar usted mismo.

Debe tener listas ciertas herramientas antes de poder crearlo, el plu-

gin de Messenger, los enlaces y los códigos de Messenger, plantillas, así como una pantalla de bienvenida.

Beep Boop es una plataforma de hosting de pago para desarrolladores que quieren crear su propio chatbot para Facebook, Messenger o Slack. Los slackbots creados con Beep Boop pueden conectarse a Slack usando la API Real Time Messaging, la cual le permite que su slackbot conteste mensajes.

Una de las mejores opciones de Telegram es la posibilidad de ejecutar bots dentro de la propia aplicación de mensajería instantánea. Telegram hizo público el código de su chatbot, así como la API de Telegram, e incluso cuenta con una API para bots y una plataforma desarrollada por terceros para generar bots.

Los bots creados con la API Bot de Telegram pueden hacer muchas funciones, como enviar notificaciones personalizadas y noticias, mensajes de alerta, pueden ser integrados con otros servicios como GitHub o YouTube e incluso puede utilizarse para desarrollar juegos dentro de un bot juego ajedez.



FOTO PRENSA LIBRE. SERVICIOS

El ChatBot es un programa de computadora, el cual normalmente usa inteligencia artificial para comunicarse, principalmente, por medios escritos.

“Crear chatbots que sean lo suficientemente buenos y robustos para que billones de personas los usen a diario”

Ali Lemus
Experto en Inteligencia Artificial.

“La inversión para crear un chatbot oscila entre Q14 mil 660 —US\$2 mil— y Q146 mil —US\$20 mil—, depende de sus etapas”.

Javier Baez,
líder de ventas de Yalo

MODELO DE NEGOCIO Las empresas tecnológicas no están centrando todos sus esfuerzos en la creación de bots por casualidad. Está claro que con este mercado se pue-

de obtener importantes beneficios económicos de tal manera que existen oportunidades para generar ingresos a través de las suscripciones, la publicidad y el comercio electrónico.

De esta manera se lograría una atención más rápida –atendidos inmediatamente por el chatbot– y más personalizada –pocos casos los atendería un humano experto–. Además de beneficiar al cliente, reduciría costos para las empresas.

Sin embargo, mucho del servicio al cliente se puede automatizar, debido a que generalmente se tienen las mismas preguntas o los mismos problemas, un chatbot po-

dría ayudar con las tareas más repetitivas y sencillas que son la mayoría de los clientes y escalar únicamente los casos más complicados para ser atendidos por humanos, explica Lemus.

En base a este planteamiento, si los bots permiten ahorrar tiempo a los usuarios es posible que se adopten modelos de suscripción para disponer de ellos. Además, si un bot reemplaza a las funciones de los motores

de búsqueda de Google, puede que incorporen contenidos publicitarios. Y por último, si el bot influye en la decisión de una compra de comercio electrónico, el creador del software podría obtener una comisión.

En 2030, el Producto Interno Bruto (PIB) mundial será un 14% mayor gracias a la inteligencia artificial, y la introducción de estos asistentes virtuales supondrá un ahorro de US\$8 mil millones al año en 2022, según datos de Juniper Research.

Sus características los convierten en una de las herramientas más atractivas para las empresas y junto a la inteligencia artificial prometen ser el punto de encuentro entre compañías y usuarios en un futuro cada vez más cercano como complemento de servicio.

Sus características los convierten en una de las herramientas más atractivas para las empresas y junto a la inteligencia artificial prometen ser el punto de encuentro entre compañías y usuarios en un futuro cada vez más cercano como complemento de servicio.

El ChatBot es un programa de computadora, el cual normalmente usa inteligencia artificial para comunicarse, principalmente, por medios escritos.