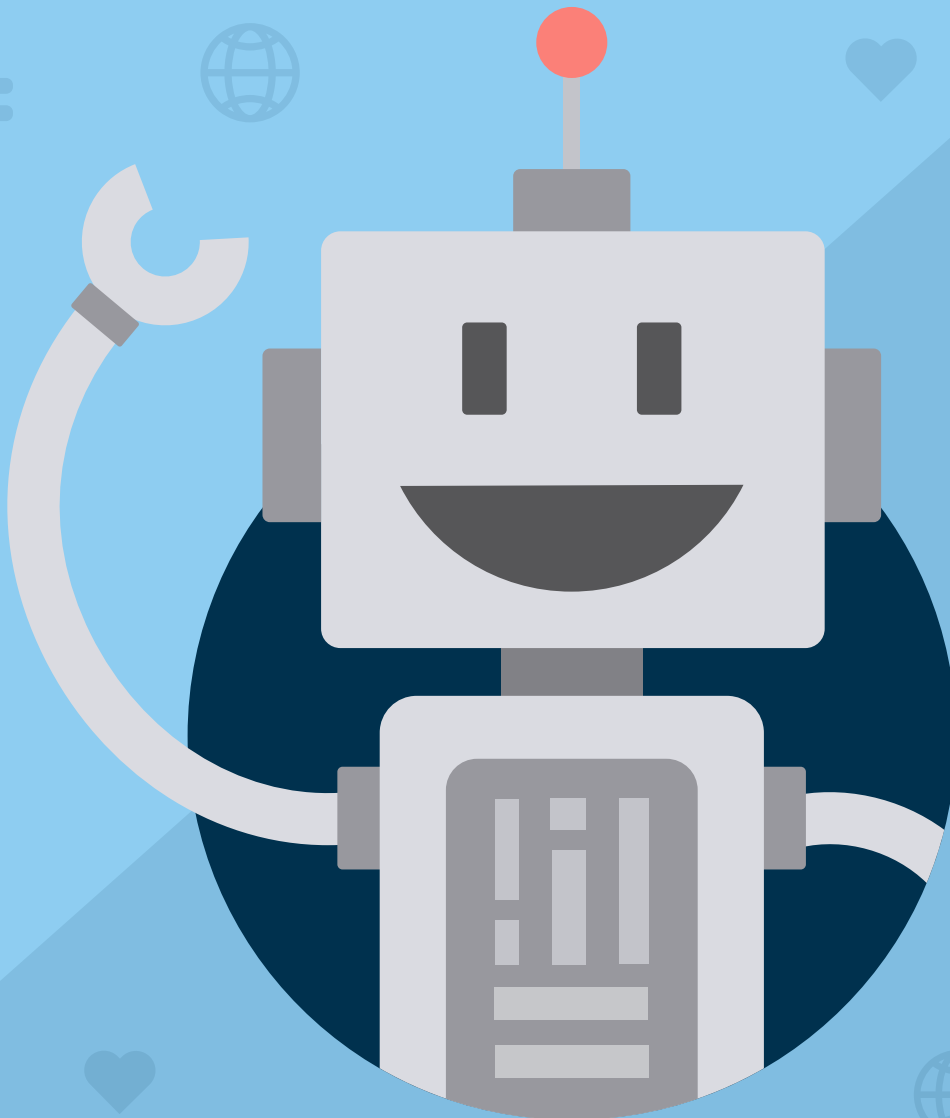


icm

CHATBOTS

LA TENDENCIA EN COMUNICACIÓN
CON EL CLIENTE



“

UN CHATBOT es un programa informático con el que es posible mantener una conversación, tanto si queremos pedirle algún tipo de información o que lleve a cabo una acción.

”



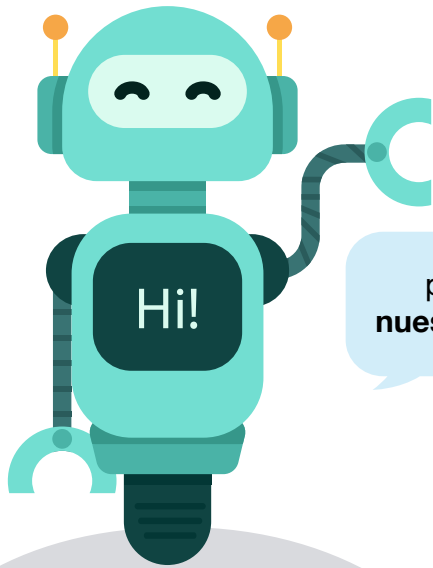
También llamados como, **“bot de charla o bot conversacional”**, estas aplicaciones simulan mantener una conversación con una persona al proveer **respuestas automáticas a entradas hechas por el usuario**.

Habitualmente, la conversación se establece mediante texto, aunque también **hay modelos que disponen de una interfaz de usuario multimedia**.

Más recientemente, algunos comienzan a utilizar programas conversores de texto a sonido (CTV), dotando de mayor realismo a la interacción con el usuario.

Para establecer una conversación debe utilizarse frases fácilmente comprensibles y que sean coherentes, aunque la mayoría de los bot conversacionales no consiguen comprender del todo. En su lugar, tienen en cuenta las palabras o frases del interlocutor, que les permitirán usar una serie de respuestas preparadas de antemano. De esta manera, **el bot es capaz de seguir una conversación con más o menos lógica, pero sin saber realmente qué está hablando**.

Una de las grandes ventajas de los chatbots es que, a diferencia de las aplicaciones, no se descargan, no es necesario actualizarlos y no ocupan espacio en la memoria del teléfono. Otra es que podemos tener integrados varios bots en un mismo chat. De esta forma nos evitaríamos estar saltando de una app a otra, según lo que necesitemos en cada momento. ¿Las principales consecuencias? Experiencias de usuario más agradables e interacciones con el servicio de atención al cliente más rápidas y sencillas.



Los chatbots incorporan sistemas de **inteligencia artificial**,

por tanto tienen la posibilidad de **aprender sobre nuestros gustos y preferencias** con el paso del tiempo.

Siri o Cortana, por ejemplo, funcionan gracias a este sistema, aunque todavía presentan un gran margen de mejora.

Otros lugares en los que han estado en funcionamiento en los últimos años, ha sido en chats como **Facebook Messenger**, o en aplicaciones de mensajería instantánea como **Telegram o Slack**; en estas últimas los chatbots están incorporados como si fueran un contacto más.

Durante los dos próximos años veremos cómo proliferará el uso de los **chatbots**, ya que cada vez serán más las compañías que comiencen a introducirlos para tareas tan cotidianas como realizar una reserva en un restaurante, pedir una cita, consultar el precio de un vuelo, o para nuestras operaciones financieras.

Desde la aparición de los SMS y los chats, y posteriormente el Messenger de Hotmail, una parte de **la comunicación conversacional pasó a ser escrita**, algo que ha crecido exponencialmente esta última década gracias, sobre todo, a la **aparición de las apps de mensajería**. En este contexto, ¿quién no ha enviado alguna vez mensajes de voz vía WhatsApp?

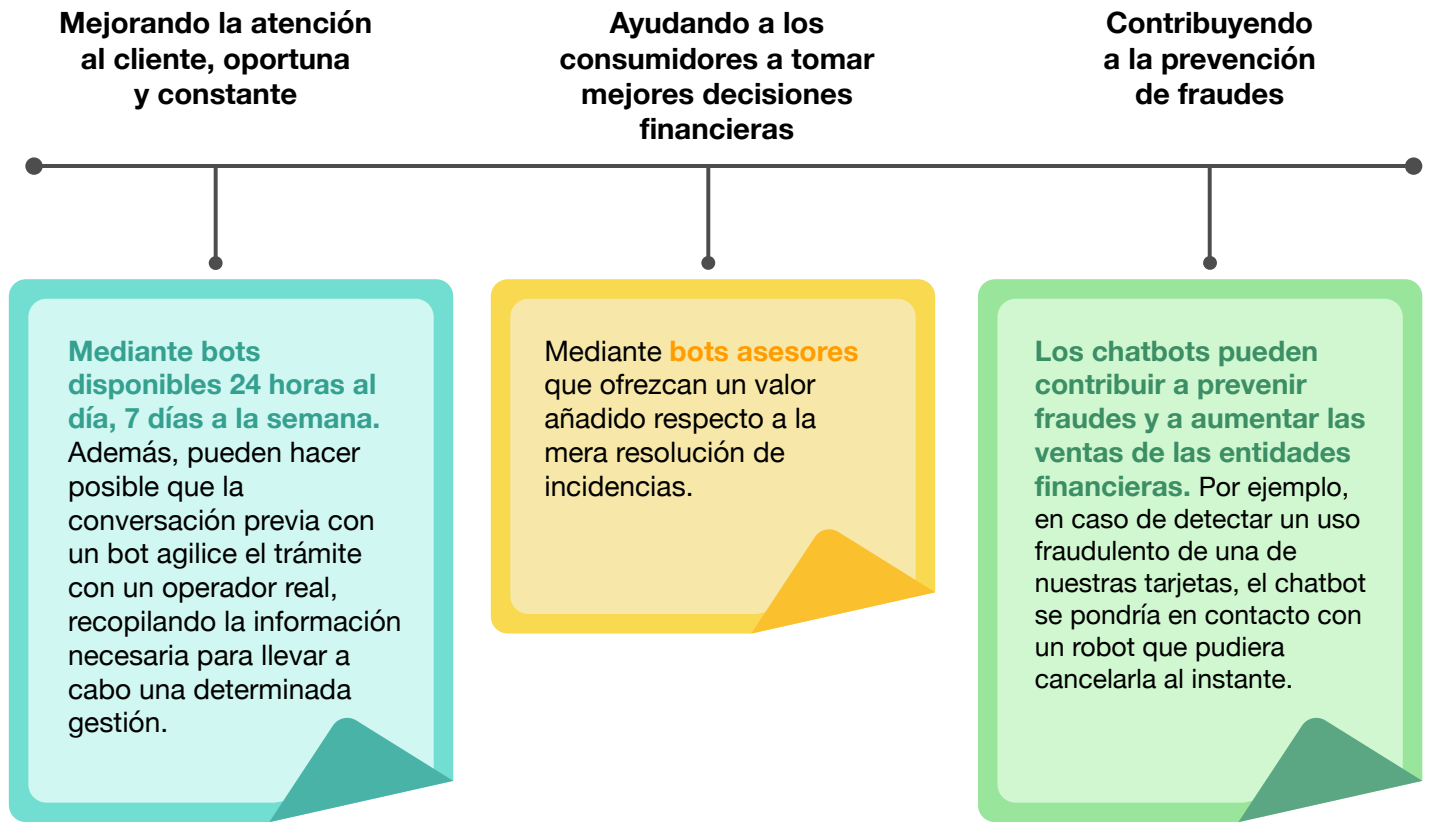
Es una realidad imparable, y en múltiples ocasiones, un mensaje de voz lo es. Es cómodo y rápido, y a diferencia de una llamada, es asíncrona, por tanto, para mantener una conversación no se necesita que las dos personas estén en el mismo momento disponibles, es decir, se puede dejar un mensaje de voz a un familiar, que responderá cuando pueda, sin importar que en ese momento no se le localice.

La industria financiera es una de las que más incorporó en los últimos tiempos las posibilidades de mejora en la atención al cliente que ofrecen los chatbots.

Esta tecnología, que viene atrayendo inversiones de hasta 4 mil millones de dólares en todo el mundo, está beneficiando ampliamente al sector.



¿CÓMO BENEFICIAN LOS BOTS A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS?



Sin embargo, como toda innovación, esta presenta retos, tales como:

01

Limitaciones en el procesamiento del lenguaje natural

El primero y más conocido lo establecen las limitaciones que caracterizan todavía al procesamiento del lenguaje natural y al análisis predictivo, que condujo a una reportera de Bloomberg a acuñar la expresión según la cual los chatbots son “nuestros nuevos y más tontos compañeros de trabajo”; no obstante, este inconveniente es probable que se resuelva en los próximos años, a medida que avancen estas tecnologías.

02

Capacidad de asesoramiento y responsabilidad de los chat bots

Otro reto surge por el hecho de que, si cada entidad cuenta con su propio chatbot, su capacidad de asesorarnos financieramente será limitada, porque carecerá de información sobre los servicios, cuentas o tarjetas que tenemos contratadas con otros bancos; eso significa que sería necesario el desarrollo de chatbots transversales a todo el sector. El problema en este sentido es que, además del difícil consenso que requeriría su lanzamiento, llevarían asociado otro inconveniente: ¿quién se responsabilizaría en caso de que el asesoramiento de ese bot resultase equivocado?

03

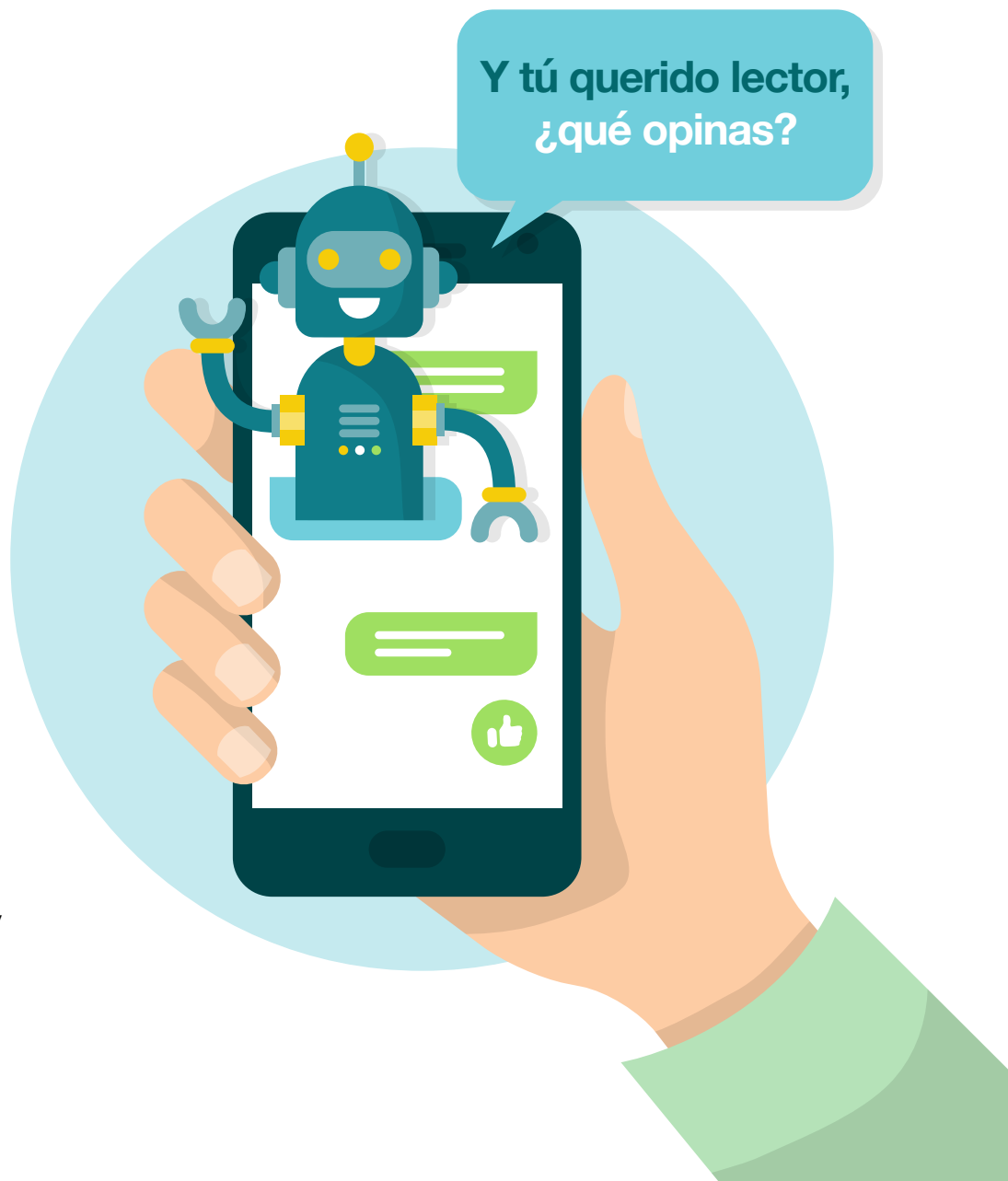
¿Llegarán los chatbots a sustituir a las apps?

Un tercer reto consiste en la generalización del uso de chatbots en sustitución de las apps, una tendencia que muchos se han apresurado a preconizar, pero que no cuenta todavía con una base empírica en un momento en que las aplicaciones móviles siguen siendo la vía preferida por la mayoría de usuarios para la compra de productos y la contratación de servicios.

04

Lentitud en los cambios regulatorios necesarios

Y, por último, no podemos olvidar que, como en otros ámbitos en que la tecnología está llamada a jugar un papel disruptivo, la revolución de los chatbots bancarios ha de ir de la mano de profundos cambios regulatorios, y todos sabemos que este tipo de cambios siempre va con retraso respecto al avance de la innovación.



AUTOR:
Redacción Ciclo de Riesgo

FUENTES:
<https://www.s1gateway.com/blog/>
<https://www.40defiebre.com/>
<https://planetachatbot.com/>
<https://www.cyberclick.es>
<https://blog.signaturit.com>