"Chatbots", sistemas clave para abordar con competitividad la transformación digital - Mediterráneo - 14/10/2018

INTELIGENCIA ARTIFICIAL

'Chatbots', sistemas clave para abordar con competitividad la transformación digital

La adaptación de contenidos, derivados de la interacción con los clientes, se suma a la optimización de tiempo y recursos

SemanticBots, vinculada al Espaitec, genera un entorno comunicativo en base a la retroalimentación empresa/cliente

NOEMÍ GONZÁLEZ

Las nuevas formas de comunicación, basadas en las redes y la inmediatez, se han convertido en un *modus vivendi* para las nuevas generaciones (*Millenial* y *Z*), que se implanta progresivamente y de manera generalizada. Algunos países, como EEUU, han sabido detectar esta evolución y han apostado, hace años, por el desarrollo de sistemas capaces de cubrir estas nuevas necesidades mediante el empleo de la inteligencia artificial.

Europa, España y la provincia distan mucho todavía de los niveles alcanzados por estos países pero, como señalan los expertos y algunos sectores políticos, «en la cuarta revolución industrial, si las empresas no evolucionan y aplican estas herramientas de vanguardia, podrían quedarse atrás e incluso morir».

En este proceso de eficiencia juegan un papel esencial los *chatbot*, un servicio que automatiza tareas que requieren una interacción directa con el cliente (*on line*), mediante un lenguaje natural. Estas herramientas pueden funcionar desde cualquier dispositivo y emplear las aplicaciones de mensajería instantánea que usamos diariamente.

GABRIEL UTIEL

CREACIÓN. El CEO de SemanticBots, Hugo Ferrer, muestra el desarrollo de la firma de Castellón.

SEMANTICBOTS

Castellón cuenta ya con una empresa que desarrolla y ofrece este tipo de sistemas: SemanticBots. Hugo Ferrer es el CEO de esta firma de base tecnológica vinculada al Espaitec, que «nace en base a la tecnología desarrollada a partir de las investigaciones del Temporal Knowledge Bases de la UJI (TKBG), especializada en el análisis semántico y el Big Data, y su aplicación», explica Ferrer.

La empresa está formada por un grupo de profesores e investigadores vinculados a la UJI: el director del TKBG, Rafael Berlanga, y los especialistas en análisis de la web semántica y procesamiento de textos y datos, Victoria Nebot, María Pérez e Ismael Sanz.

La aplicación del sistema ideado por SemanticBots se convierte en una herramienta fundamental para la competitividad de las grandes, medianas y pequeñas empresas, según estudios desarrollados en los países en los que ya se ha iniciado la implantación de esta nueva tecnología. «El empleo de aplicaciones de mensajería por parte de las empresas para comunicarse con sus clientes va en aumento, por lo que la interactuación vía chat es cada vez más natural. No obstante, en muchas ocasiones, las preguntas se repiten, por lo que la automatización de la información supone una mayor accesibilidad a la misma, la optimización de tiempo y recursos y una mayor productividad», señala Ferrer. Es en este marco en el que el *chatbot* desarrollado por SemanticBots juega un papel clave. El funcionamiento es sencillo y efectivo. Se trata de la implantación de este sistema en una plataforma, web o aplicación de cualquier empresa. Este crea un entorno comunicativo vía chat con un robot, en el que la información proporcionada se pauta en función de las preferencias de cada individuo.

BENEFICIOS

Este sistema plurilingüe mejora la atención 'on line', y la comunicación con los usuarios durante las 24 horas

La característica que proporciona la inteligencia artificial frente a otros sistemas es que «no es un mecanismo cerrado, ya que cuando los usuarios interactúan con el *chatbot*, éste adquiere conocimientos sobre ellos y generan contenidos adaptados a sus necesidades. Es una especie de democratización de la información, mediante la retroalimentación entre usuario y sistema».

FACTORES DETERMINANTES

Los beneficios de este sistema para incrementar la competitividad y efectividad son numerosos, puesto que «ayuda a las empresas a valorar que productos y/o servicios despiertan más interés entre el público. Asimismo, supone una nueva forma de márketing, puesto que es un sistema abierto en el que el usuario marca el contenido en función de sus consultas o preferencias. Por último, favorece la innovación abierta o la cooperación entre demanda y oferta a través de la retroalimentación», explica Ferrer.

El sistema de SemanticBots, que además es plurilingüe, proporciona un mayor conocimiento de los clientes y sus necesidades; mejora la atención *on line* y llega a más gente; aprovecha el conocimiento que generan las interacciones; posibilita la atención a más usuarios en menos tiempo, durante las 24 horas.