



David García Barbero
Solution Developer en CONVISTA

CONVISTA

Haz tu empresa más inteligente con SAP Conversational AI

La inteligencia artificial (IA) está cada vez más presente en nuestras vidas y esto no es menos en el mundo empresarial, siendo uno de los ámbitos más afectados el de las interfaces conversacionales, conocidas como "chatbots", con un cliente que busca cada vez más la simplicidad y la respuesta instantánea de un servicio digital. Para hacer frente a esta realidad SAP nos presenta su nueva herramienta: SAP Conversational AI.

Son cada día más los estudios que afirman que los clientes prefieren un medio de comunicación digital para relacionarse con las compañías, y es que los "chatbots" inteligentes ofrecen una experiencia de usuario más personalizada, omnicanal y en tiempo real, pudiéndose encargar de tareas específicas repetitivas, precalificar las solicitudes o dirigir a los clientes a los recursos correctos. A pesar de ello, tan sólo un pequeño porcentaje de las empresas incluyen tecnologías conversacionales basadas en la Inteligencia Artificial (Conversational AI).

La solución de SAP a este problema se llama SAP Conversational AI, una plataforma de desarrollo de bots que permite al equipo de tu empresa entrenar, desarrollar, conectar y monitorizar chatbots inteligentes de una manera sencilla y rápida.

Esta plataforma cuenta con cuatro funcionalidades diferentes agrupadas en una interfaz única:

- **Bot Builder (desarrollador del bots)** permite a los usuarios crear de una forma fácil y rápida potentes flujos conversacionales y "skills" o habilidades, con opciones para la colaboración entre ellos y opciones para mejorar hasta el mínimo detalle.

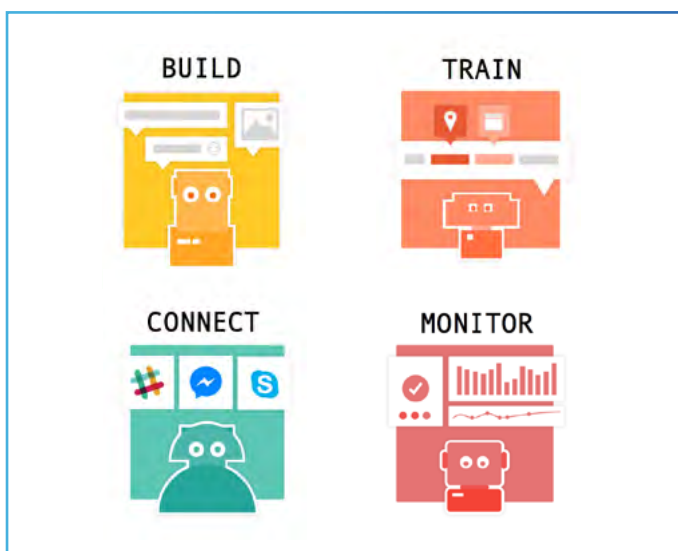
Un "skill" se basa en un bloque de conversación que tiene un propósito claro y que un bot puede ejecutar para lograr un objetivo. Los skills están compuestos de tres partes:

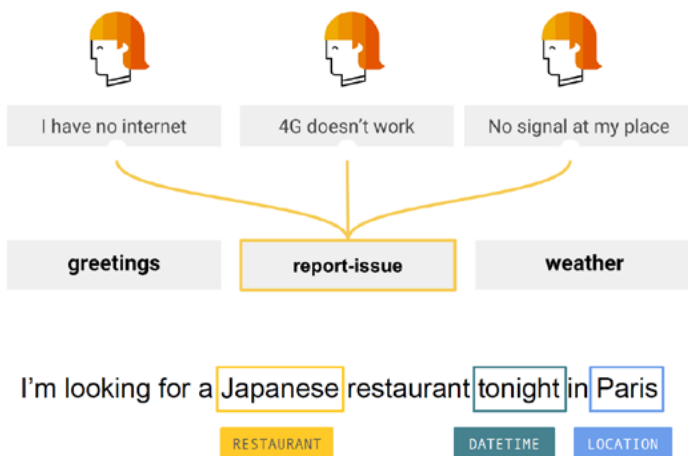
- Triggers -> las condiciones que determinan si un skill ha de ser activado.
- Requirements -> determina la información que el bot necesita del usuario y cómo conseguirla.
- Actions -> realizadas por el bot una vez los requisitos se han completado.

- **Bot Training (entrenamiento de bots)** trabaja con tecnología multilinguaje NLP (Natural Language Processing) propietaria que analiza el texto, en cualquier lenguaje, que envía el cliente, para mejorar la experiencia de usuario. Esta tecnología está basada en la clasificación de lo que se denomina "intents" o intenciones y en la detección de "entities" o entidades.

- **Bot Connector (conector de bots)** conecta los chatbots de una manera perfecta a cualquier solución de SAP, canales de comunicación externa y sistemas back-end.

- **Bot Monitor (monitor de bots)** ayuda a los usuarios a comprender cómo los clientes interactúan con el chatbot, y de esa manera reaccionar para mejorar la experiencia de usuario y la precisión basada en los datos recogidos.





¿CUÁLES SON LOS PASOS PARA EMPEZAR CON BUEN PIE EN SAP CONVERSATIONAL AI?

1. Diseño horizontal del robot mediante el "patrón del recepcionista": En el denominado "patrón del recepcionista" el bot se coloca al inicio de toda interacción con el usuario y a través de él pasan todas las solicitudes o preguntas realizadas. A pesar de que el bot está diseñado para entender todas las solicitudes, no necesariamente se hace cargo de todas ellas, escogiendo, según la situación una de las tres posibles opciones:

- Se encarga él mismo de la solicitud de una forma autónoma.
- Recoge información importante y deriva la solicitud a un agente humano.
- Automáticamente deriva la solicitud al servicio correcto o a un agente humano.

El patrón del recepcionista asegura que toda solicitud realizada por un cliente es atendida de forma correcta.

2. Expansión de los escenarios por fases para obtener los mejores resultados: Una vez que se posee un patrón del recepcionista que funciona bien, se debe seleccionar una pequeña cantidad de escenarios para automatizar. SAP recomienda automatizar el 30% de los procesos de la empresa antes de expandir a nuevos escenarios.

3. Conexión con otras tecnologías inteligentes: SAP Conversational AI puede tener un impacto enorme en la experiencia de usuario por sí mismo, pero con la capacidad de poder conectar este servicio con otros servicios inteligentes del catálogo de SAP como Machine Learning (para poder proveer una experiencia más personalizada y una respuesta más precisa) o Intelligent Robotic Process Automation (para poder automatizar procesos y tareas repetitivas), el valor de SAP Conversational AI aumenta de manera drástica.

¿CÓMO BENEFICIA SAP CONVERSATIONAL AI AL CLIENTE?

- 1. El servicio al cliente es mucho más accesible:** El hecho de que un chatbot se integre perfectamente con una página web hace que el usuario no haya de buscar complicados manuales o ayudas. Una simple ventana emergente (popup) permite al usuario comenzar la interacción con el servicio técnico e ir directamente al problema, ya que se basa en lo que el cliente pide.
- 2. Las respuestas son más rápidas:** Los clientes hoy en día requieren una atención rápida, concisa y a cualquier hora del día, no quieren estar esperando al teléfono o a un email para que resuelva sus problemas. Los chatbots consiguen que esto sea posible, ya que las conversaciones se desarrollan en tiempo real.
- 3. La experiencia es perfecta:** Un chatbot podrá contar con toda la información del usuario si éste está registrado en la página desde la cual accede al servicio, pudiendo evitar pasos innecesarios, haber de introducir de nuevo cierta información de contacto o relativa a la resolución del problema. Además, es capaz de derivar a un usuario al agente humano correcto en caso de que se necesite su ayuda, o de ofrecerle links o archivos multimedia de forma sencilla.

¿CÓMO BENEFICIA SAP CONVERSATIONAL AI AL NEGOCIO?

- 1. Mejora de la fidelización del cliente:** Una buena experiencia de usuario mejora la fidelización del cliente. Un chatbot consigue que esta experiencia sea perfecta reduciendo para el cliente, al buscar una solución, el tiempo empleado, la complejidad del proceso y la frustración.
- 2. Aumento de las ganancias y los ingresos:** El aumento de la demanda de soporte por parte de los clientes a las empresas se traduce en la necesidad de contratar más personal para abordar dicha demanda. Los chatbots pueden ofrecer aquí una solución, al poder encargarse de ciertas tareas humanas sin necesidad de contratar más personal, lo cual se traduciría en mayores ganancias.
- 3. Mejora de la productividad:** El hecho de que un chatbot pueda encargarse de ciertas tareas, sin intervención humana, libera al personal para que pueda focalizar su esfuerzo en otras tareas más importantes.

