

# Autodesk e IBM Watson integran ahora

## Otto

**Autodesk e IBM** que tienen un acuerdo para proporcionar y mejorar la experiencia de clientes y socios de Autodesk globalmente, se han unido a **Otto**, un conserje digital que utiliza la tecnología cognitiva de IBM Watson “para resolver consultas de clientes y socios, como solicitar un código de activación de suscripción o responder a una consulta, todo esto en cuestión de minutos”, según explican desde las empresas.



Autodesk e IBM Watson han completado una prueba piloto de Otto y **ahora están por entrar en plena producción para entregar en cualquier momento servicio**, soporte e información a clientes y socios en cualquier lugar. Dice un comunicado de prensa que este mejorado nivel de soporte llega al mismo tiempo que Autodesk se ha cambiado completamente a un servicio basado en suscripción, donde existe un nivel de expectativa más alto por parte del cliente en cuanto a soporte y servicio en

tiempo real.

Gregg Spratto, Vicepresidente de Operaciones en Autodesk ha explicado que la “colaboración con IBM Watson **nos permite expandir el servicio de consejería Otto**; y comprometernos a entregas rápidas, efectivas y auténticas a nuestros clientes”.

Dice un comunicado de prensa que “cuando un cliente o socio necesite ayuda para activar una suscripción, se conectan a Otto mediante el canal en línea de soporte de Autodesk. **Otto comienza a controlar las solicitudes de activación de códigos a través de una combinación de procesamiento de lenguaje natural y servicios web**. Los servicios web validan que el cliente posea una licencia y posteriormente automatiza las operaciones administrativas necesarias para generar un nuevo código de activación.

El procesamiento de lenguaje natural (**NLP** por sus siglas en inglés) y las tecnologías de aprendizaje de Watson, **ayudan a Otto a entender la intención de las preguntas del cliente y así responder más rápidamente**. Dentro del proceso de entrenamiento y desarrollo, Autodesk se alimenta de datos históricos de registros de chats, casos de uso y publicaciones en foros de Otto, para asegurar que pueda entender y responder a un amplio rango de consultas.