

IBM Watson lanza nuevas funciones de automatización e IA para que las empresas transformen el servicio al cliente

IBM anunció el lanzamiento de nuevas capacidades de automatización e inteligencia artificial (IA) en **IBM Watson Assistant**, diseñadas para facilitar a las empresas la creación de experiencias mejoradas de servicio al cliente en cualquier canal.

Los asistentes virtuales crecen en popularidad debido a las continuas mejoras en el **procesamiento del lenguaje natural** (PLN) y la automatización. Según el **informe *Global AI Adoption Index1 2021 de IBM***, el 52% de los profesionales de TI encuestados a nivel mundial indican que su organización está utilizando o considerando emplear soluciones de PLN para mejorar las experiencias que ofrecen a los clientes.

IBM está agregando nuevas funciones en Watson Assistant, su asistente virtual inteligente, para ayudar a las empresas a utilizar la inteligencia artificial y PLN para resolver los problemas de los clientes en el primer contacto. Watson Assistant está diseñado para proporcionar a los clientes respuestas rápidas y precisas por teléfono, SMS, web o cualquier plataforma de mensajería, y permite transferir el contacto a un agente en vivo en forma transparente cuando se necesita asistencia adicional. Entre las nuevas funciones se destacan:

- **Ayudar a los clientes a resolver problemas en el primer contacto con Watson Assistant Search Skill:** La función Search Skill de Watson Assistant ahora incluye la recuperación de respuestas cortas, que se basa en un innovador sistema de preguntas-respuestas (QA, en inglés) de IBM Research. Esto permite al agente virtual devolver la respuesta precisa, en unas pocas palabras, a partir de oraciones o pasajes más largos, y proporcionar el contexto sobre el origen de la respuesta. La extracción de preguntas frecuentes (FAQ Extraction, en inglés) ahora también está disponible en Search Skill. La extracción de preguntas frecuentes está diseñada para ayudar a los administradores a mantener actualizado el agente virtual con fuentes de información más amplias, sin tener que realizar actualizaciones manuales constantemente.
- **Facilitar un traspaso fluido con la nueva App de Agente:** La nueva función Agent App de Watson Assistant está diseñada para ayudar a los agentes de servicio al cliente a continuar con la interacción con un usuario justo donde el agente virtual la dejó. Cuando un cliente llama, los modelos de detección de voz de IBM, que están diseñados para proporcionar transcripciones más precisas y listas para usar, brindan una transcripción en tiempo real de la conversación. Cuando se produce el traspaso, la nueva Agent App proporciona al agente de servicio al cliente la última transcripción directamente en su pantalla. Esto significa que los clientes no tienen que repetir sus preguntas y los agentes pueden resolver problemas con mayor rapidez.
- **Agregar capacidades de voz a Watson Assistant en minutos:** La plataforma como servicio IntelPeer Atmosphere ahora está disponible² como un complemento en Watson Assistant para que los usuarios con un plan Plus y Enterprise puedan configurar rápidamente las capacidades de

voz y un nuevo número de teléfono para un agente virtual. Si las empresas ya tienen un Contact Center con sistema telefónico, IntelPeer también puede proporcionar la conexión entre Watson

Assistant y el sistema telefónico existente utilizando los estándares de la industria. Con IntelPeer, Watson Assistant está ahora diseñado para conectarse a casi todas las principales plataformas de Contact Center que utilizan el protocolo SIP en solo media hora, y sin necesidad de código.

“Un desafío crítico al que se enfrentan casi todas las empresas en la actualidad es la necesidad de mejorar la comunicación con sus clientes y empleados, en todos los canales”, comentó **Daniel Hernández, Gerente General de Datos e Inteligencia Artificial de IBM**. “Permanentemente estamos lanzando innovaciones en las áreas de procesamiento de lenguaje natural, automatización e IA responsable, y construyendo un ecosistema abierto y sólido con asociados como IntelPeer, para colaborar con las organizaciones que desean transformar la atención al cliente con Watson Assistant”.

Además de las nuevas funciones, IBM también anunció que organizaciones de todos los tamaños han recurrido a Watson Assistant para ayudarlas a abordar los problemas de los clientes frente al aumento del volumen de llamadas. Por ejemplo, Clip, la plataforma de pago digital líder en México, anunció la disponibilidad de un asistente virtual basado en inteligencia artificial que utiliza IBM Watson en IBM Cloud para mejorar la experiencia de sus clientes y acelerar el tiempo de respuesta. Implementado por NDS Cognitive Labs, el asistente virtual proporciona respuestas rápidas y útiles a miles de preguntas sobre productos y servicios, como qué tarjetas se pueden recibir con Clip, dónde comprar uno, información sobre comisiones, problemas con las transacciones y otros, a través de sus diferentes canales digitales como WhatsApp, Facebook Messenger y Webchat.