

Yo, Cobot: humanos y máquinas se unen para combatir el fraude

Es una nueva palabra de moda para mí: cobot o robot colaborativo, “un robot diseñado para la interacción directa entre los humanos y los robots dentro de un espacio compartido”. Y sentí algunos [escalofríos HAL](#) mientras leía el [artículo del Harvard Business Review](#) sobre cobots, que dice:

“Las compañías obtienen las más importantes mejoras de rendimiento cuando los humanos y las máquinas trabajan juntos. A través de esa inteligencia colaborativa, los humanos y los modelos de IA mejoran activamente las fortalezas complementarias de cada uno: el liderazgo, trabajo en equipo, creatividad y habilidades sociales de los primeros, al igual que la velocidad, escalabilidad y capacidades cuantitativas de los últimos.”

Pues bien, resulta que FICO es un líder en tecnologías de cobot: estamos a la vanguardia del uso de la colaboración humano-máquina para combatir el fraude.

FICO CCS: Un Pionero en Cobot

Si alguna vez han recibido una alerta de fraude en su smartphone, lo más probable es que hayan interactuado con un cobot. [FICO® Customer Communication Services \(CCS\) for Fraud](#) utiliza una comunicación multicanal bidireccional para involucrar activamente a los clientes en la protección de sus cuentas a través de alertas de fraude automáticas y digitales que les permiten resolver o identificar actividades sospechosas en sus cuentas en tiempo real, en el punto de venta.

Aparentemente simple, CCS for Fraud logra que los humanos y las máquinas colaboren en un espacio compartido: SMS, correo electrónico, voz interactiva o la aplicación móvil de su banco. Esta solución de comunicación utiliza los datos y analítica predictiva de [FICO® Falcon® Fraud Manager](#) para identificar las transacciones potencialmente fraudulentas y luego se comunica con los clientes en su canal de preferencia. Tras confirmar si la transacción en cuestión es legítima o no, el cliente ordena a la máquina dar el siguiente paso, es decir, autorizar o rechazar la transacción.

CCS for Fraud se usa ampliamente porque es un cobot muy eficaz. Las investigaciones de FICO muestran que los bancos y emisores de tarjetas que utilizan CCS for Fraud han [aumentado en 95% la satisfacción del cliente, disminuido en un 30% las transacciones rechazadas e incrementado en un 250% la resolución de casos de fraude](#), sin costos adicionales. Además, debido a que automatiza la estrategia de contacto digital, CCS for Fraud ofrece mejoras operativas como:

- Identificación inmediata de actividad sospechosa y contacto más rápido con el cliente
- Mayor penetración de volúmenes de transacciones en fila
- Automatización del trabajo manual, como revisiones de alertas y llamadas al cliente
- Aumento de ingresos mediante la autorización de las transacciones innecesariamente referidas o rechazadas

“Cobotización” de próximo nivel: Automatización de procesos robóticos

Los humanos y las máquinas también colaboran en la gestión de casos de delitos financieros a

través de las soluciones de delitos financieros de FICO. [FICO® Alert & Case Manager](#) consolida las alertas y la gestión de casos a través de la automatización de procesos robóticos (RPA, por sus siglas en inglés) para priorizar el manejo e investigación de alertas.

En esta instancia de cobot, existe una interacción entre los modelos de IA, las reglas y la gestión de casos. Comienza con FICO Alert & Case Manager supervisando y consolidando las alertas y casos desde múltiples sistemas de originación. Las reglas y analítica eliminan muchos procesos manuales y determinan si se requiere intervención humana para canalizar los casos a un investigador. Cuando la probabilidad de fraude es difícil de determinar, la máquina selecciona los casos para evitar que los investigadores pierdan tiempo con falsos positivos. Esto permite enfocar los esfuerzos humanos en investigar y resolver los casos más importantes.

Cómo funciona la priorización de alertas basada en IA

Si profundizamos en esa explicación, una puntuación analítica basada en IA clasifica las alertas y define una jerarquía para priorizar los recursos de investigación. Estas tareas son de alto volumen, repetitivas y lentas, de modo que son las principales candidatas para realizarse por robots. La automatización de procesos robóticos (RPA) asegura que los procesos y las decisiones sean consistentes, además de reducir errores, incrementar la precisión y permitir que los procesos de gestión de fraude operen de forma autónoma 24 horas del día, 7 días de la semana.

Solo por dar un ejemplo de lo potentes que pueden ser los cobots, una institución financiera internacional de primer nivel (y cliente de FICO Alert & Case Manager) que implementó RPA logró que el [95% de las alertas funcionaran automáticamente dentro de su contrato de nivel de servicio \(SLA\). Asimismo, la tasa semanal de revisiones disminuyó un 67%, de media, en todas las regiones.](#)