

IA al servicio de las empresas y la sociedad

Andrés P. Lloret

1million **bot**

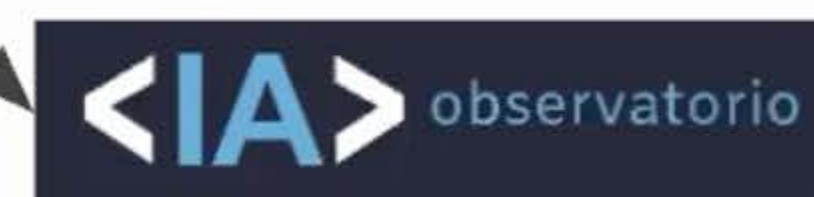
Virtual Demo Smart Day

euoresidentes.
pasión por la vida

- 18M de usuarios únicos al mes
- Mejor sitio web 2006
- +20 años experiencia

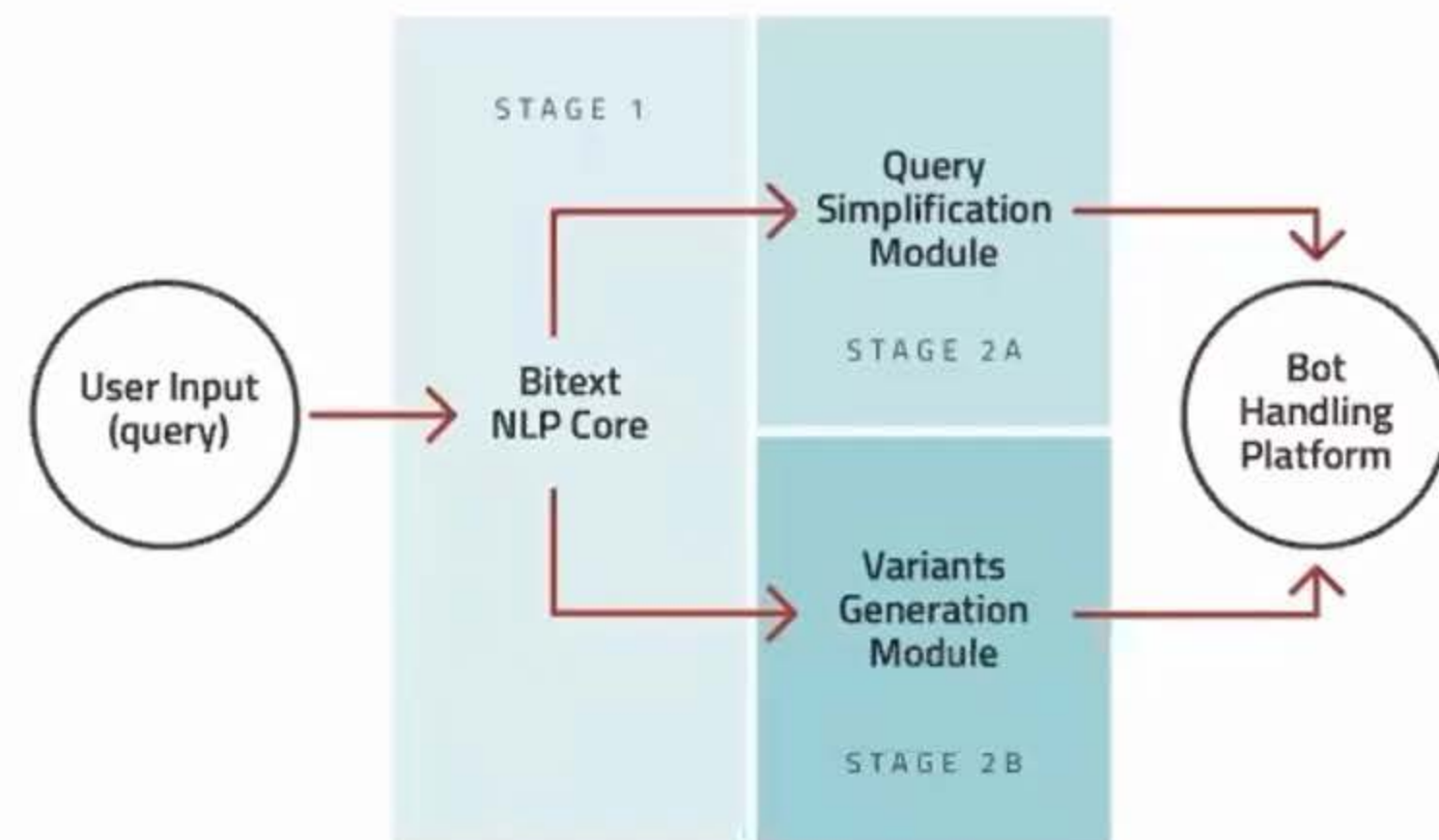
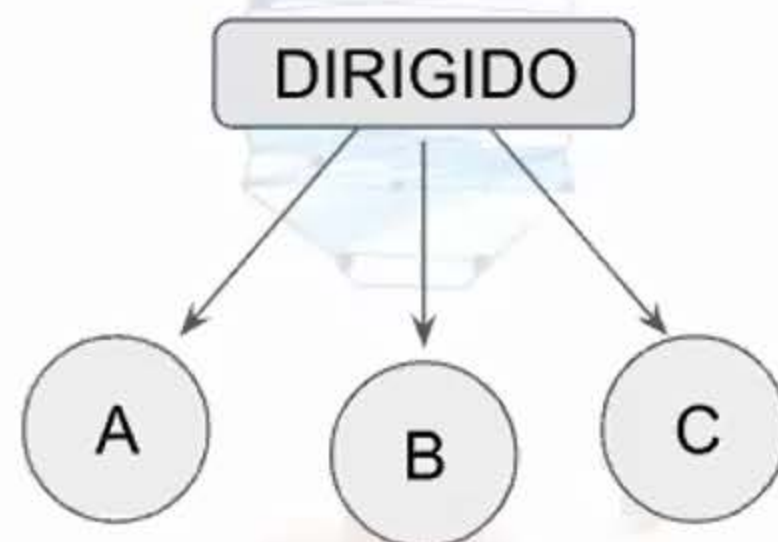


1million **bot**



¿Qué es un chatbot?

- Sistemas conversacionales que conducen a una conversación a través de métodos auditivos o textuales.
- Diferencia entre dirigido y conversacional.



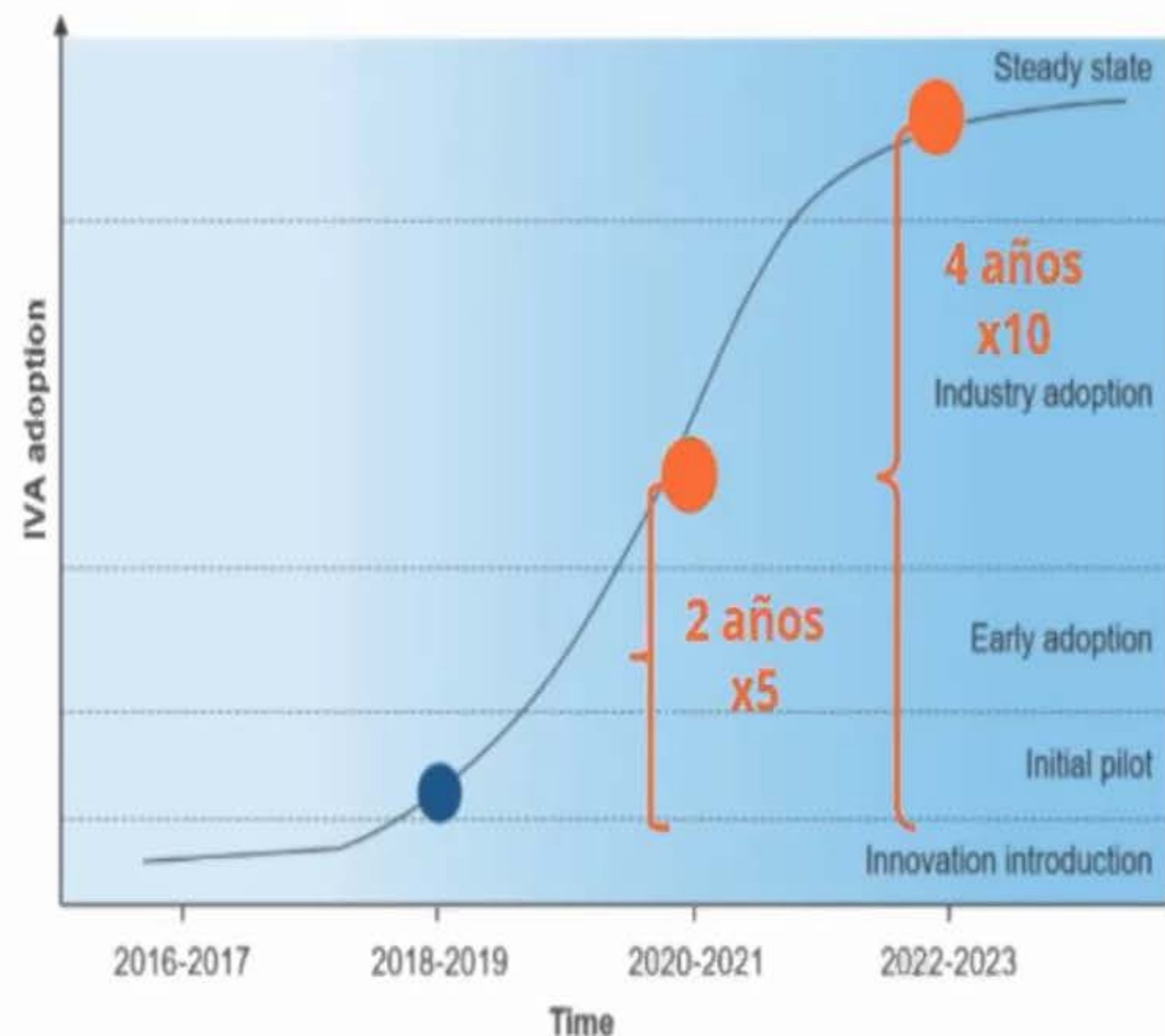
Por qué empezar por los chatbots

- **Experiencia empleado** : Interfaz sencilla y natural (móvil, web, voz)
- Amazon, Google, Apple están creando la costumbre
- Ahorran tiempo y costes
- Facilitan la **analítica de datos** incluido el sentimiento (ej. engagement)
- Se conectan para captar información actualizada o **ejecutar** acciones.



Por qué empezar por los chatbots

every 10 years



Adopción de los Asistentes Virtuales, EVEREST

Beneficios de los chatbots

- Es una manera ideal de comenzar con un proyecto y ver si utilidad.
- Solución Coste- Efectiva
- Disponibles 24/7
- Mejora la experiencia de Usuario.
- Captación de Datos.
- Multicanalidad.



Áreas de implantación



Comercio online y Marketing digital

Escucha a tus clientes y crea una estrategia diferente según sus necesidades.



Comunicación interna

Organización eficiente de tu empresa, discurso homogeneizado.



Atención al cliente

Sustitutivos o complementarios al *call center*, disponibilidad 24/7.



Leads y Big Data

Estrategias basadas en datos, perfil del cliente y conexión CRM.

Comunicación Interna

Gestión de crisis

Legal y normativo

Formación, talento

Procesos tediosos

RRHH



Organización
operativa

Teletrabajo

Protocolos internos

HORARIOS

Normas Covid

Comercio On-line, Marketing Digital

Ahorro de tiempo

Jóvenes lo usan más

Información
inmediata

Procesos tediosos

Identificación de
necesidades



Atención al cliente/Ciudadano



Trámites

Quejas/incidencias

Información
inmediata

Turismo

Identificación de
necesidades

Captación de Leads y Data

- Genera información de utilidad para el usuario que busca información general.
- Cuando el cliente necesita información más específica entonces aplicamos lenguaje de captación.
- Identificar data de mucho valor



Gestión de Crisis

- Información en temas que en COVID-19 son importantes, como la higiene, seguridad...
- Identificación masiva de necesidades y preferencias no cubiertas.
- Normas de seguridad e higiene.
- Protocolos de actuación



Necesidad del chatbot Carina



Coronavirus Outbreak | **LIVE** Latest Updates | Maps | **LIVE** Markets | What You Can Do | Newsletter

N.Y.C.'s 911 System Is Overwhelmed. 'I'm Terrified,' a Paramedic Says.

- Colapso de todos los servicios de información en todo el mundo.
- La falta de información se traduce en congestión de los centros sanitarios.
- Ante la desinformación la gente se angustia ante el más mínimo síntoma.

Fuentes de información



- OMS (Organización Mundial de la Salud), Ministerios de Sanidad.
- Center For Disease, Control and Prevention Artículos científicos.
- Normativas Gubernamentales derivadas de la crisis del coronavirus.
- Adicionalmente se enriquece con la información de artículos de prensa que contrastamos previamente.

Servicio Público

Gráfica



- Cesión gratuita a instituciones de todo el mundo.
- Insertado en más de 10 Países, aproximadamente unas 300 Webs. (Entidades públicas 65%, Empresas 22% y medios de comunicación 10%).
- Consultas generales sobre el Coronavirus, más su evolución en torno a la información de los reales decretos sobre los estados de alarma.
- 120 días de conversaciones en 20 de funcionamiento.

Catalina, Covid -19 Chatbot in Ecuador



Where it is

- 100 sitios web del Gobierno de Ecuador financiados por el PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo).
- El chatbot se ha mostrado como una herramienta social, que captura información sobre las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos y permite al gobierno actuar sobre esas necesidades.

Economic measures and procedures



Chatbots Universidades



PUBLICACIÓN

Lola, el chatbot caso de éxito en la Universidad de Murcia, referido en Harvard Business Review

Alicante Plaza



- Aplicable en diferentes departamentos. CAU, Internacional, Preinscripción y matrícula.
- Resuelve preguntas repetitivas dejando al funcionario ocuparse de las dudas que realmente requieren tiempo y empatía.
- Universidad de Murcia, Universidad Politécnica de Valencia, Universidad complutense de Madrid.

Chatbot comunicación Interna



- Presta soporte a más de 240.000 empleados
- Preguntas relacionadas con: aparcamientos, reserva de salas, manipulación de equipos de impresión, qué hacer en caso de emergencia o accidente, objetos perdidos, seguridad, etc

Cuadro de mando



Usuarios
122.382
+8.781

Mensajes
422.092
+27.657

Conversaciones
135.690
+9.240

Tiempo conversado
124 d
+8

Tiempo medio conversado
1,32 min
+0,06

Tasa de Acierto
90,55 %
-0,36

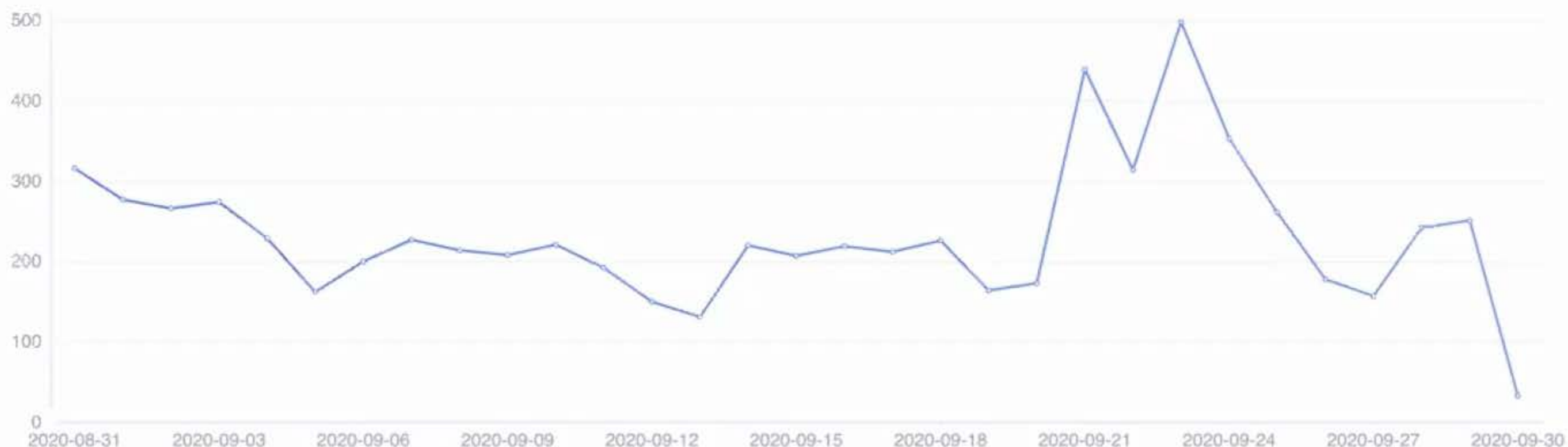
USUARIOS

MENSAJES

CONVERSACIONES

Día

Aug 31, 2020 - Sep 30, 2020



📈 📉



JUNTA DE EXTREMADURA

1million bot

1million



¡Gracias!



Andrés Pedreño Lloret
andresplorete@1millionbot.com