



## **Ecuador utiliza la inteligencia artificial para atender al cliente**

Sophi tiene una cuenta de Facebook y en su foto de perfil aparece sonriente. Al enviarle un mensaje, se presenta. “Soy Sophi tu agente virtual de Banco del Pacífico. ¿En qué puedo ayudarte?”.

El saludo de Ada cuando alguien le escribe en el chat del sitio web del Banco Guayaquil es similar. “Hola, soy Ada, tu agente virtual. ¿En que puedo ayudarte?”

Las dos responden a cualquier hora, todos los días. Poseen un nombre y lenguaje humano, pero son los denominados chatbots.

Un bot es una herramienta que realiza tareas automáticas y un chatbot es un tipo de bot que gracias a motores de inteligencia artificial mantiene conversaciones con personas.

Sophi y Ada son dos de los 23 chatbots de bancos en América Latina, que la firma española Latinia identificó en su informe Banca, nuevas formas de vida inteligente del 2018. Ecuador tiene casi el 10% de los chatbots hallados en la región, según el estudio.

En la décima edición de este sondeo, presentado en julio pasado, Latinia encuestó a 100 bancos de 16 países de Sudamérica y Centroamérica sobre cómo implementan aplicaciones para celulares y tablets, mensajería sms, web móvil, notificaciones push y chatbots.

Según el estudio, el número de estos “asistentes virtuales” entre los bancos encuestados pasó de cinco en el 2017 a 23 en lo que va del 2018; es decir, registran un crecimiento de 360%.

En el caso de Ecuador, Latinia sondeó a seis de los mayores bancos del país, señala Oriol Ros, director de marketing de Latinia.

Según Ros, que de seis entidades financieras encuestadas, dos tengan chatbots funcionando y que otras entidades hayan manifestado que están en proceso de implementarlos “pone a Ecuador entre los líderes de innovación en la región” en esta materia.

Produbanco, del grupo Promérica, es una de las entidades que tiene previsto implementar un asistente de este tipo en 2018.

A Ros le sorprende el ritmo de crecimiento de esta tecnología en instituciones tan tradicionalistas, como los bancos. “Esto no se ha visto en ninguna otra de las tecnologías que el estudio viene analizando anteriormente”.

El entusiasmo por implementar estas herramientas se viene dando en los últimos 18 meses, añade.

Christian Vorbeck, director de Ecuabots, una Pyme que desarrolla estas herramientas, considera que una de las razones que explican el boom de este tipo de bots es que el gigante tecnológico Facebook ofrece facilidades para que desarrolladores puedan implementarlos sobre sus plataformas.

Otras aplicaciones de chat como Telegram y Slack ofrecen este espacio para los asistentes virtuales. Este año Whatsapp anunció que se suma a la tendencia.

Juan Luis Reza, vicepresidente de tecnología y operaciones del Banco Guayaquil, señala que la entidad implementó en mayo del año pasado a Ada porque identificó que sus clientes estaban cambiando sus hábitos de comunicación de forma muy rápida.

En esta entidad, cada mes registran 300 000 sesiones en el canal chatbot. El crecimiento ha sido del 500% en el último año, asegura el directivo bancario.

“Desde la masificación de los sistemas de mensajería, nos planteamos la utilización de robots que dieran con calidad razonable respuestas automáticas a los clientes”, comenta.

Jürgen Schuldt, propietario de Mensajea, una aplicación que permite al usuario crear su propio chatbot, cuenta que de los 135 asistentes creados con la herramienta en países como Ecuador, Perú y México. Los sectores con más demanda son eCommerce, banca y finanzas, y seguros, señala. No obstante, advierte que en otras áreas productivas como la alimentación hay potencial.

RL