

Chatbot: una propuesta viable para la atención al cliente en el Centro de Soporte de la UCI

¹Rosbel Caballero Ramírez

¹Universidad de las Ciencias Informáticas (UCI), Cuba

Los chatbots son capaces de simular una conversación humano-máquina a través de un determinado conocimiento, permitiendo que estos puedan automatizar la interacción que antes era llevada a cabo por un humano en una determinada actividad, logrando así disminuir los tiempos de respuestas y los costes de tecnología y empleo de personal, y aumentar la disponibilidad del servicio a todas horas. Hoy en día crece exponencialmente el número de interesados en adoptar chatbots para aprovechar las bondades de su uso, ya que el avance vertiginoso de la inteligencia artificial y el procesamiento de datos han hecho muy loable la adopción de esta alternativa, y ha permitido que cada vez sea más difícil diferenciar el trato entre un humano y una máquina. Por esta razón se impone la adopción de esta tecnología como una alternativa para la atención al cliente, para llenar el vacío que a veces deja el no cumplir con las expectativas de la atención al cliente en cuanto a rapidez y disponibilidad. A partir del estudio de soluciones actuales, se desarrolló una propuesta de chatbot para el centro de soporte de la Universidad de las Ciencias Informáticas, utilizando la

plataforma Rasa como una herramienta auxiliar para mejorar la calidad del soporte técnico.

Este trabajo fue seleccionado para publicarse en el Número Especial UCIENCIA 2021 de la Revista Cubana de Ciencias Informáticas (RCCI)