

UNA NUEVA FORMA DE ENTENDER EL DATA: LA CONVERSACIÓN INTELIGENTE

¿QUÉ ES UN CHATBOT?

Asistente virtual diseñado para hacer tareas por su cuenta sin la ayuda de un ser humano, con el objetivo de mejorar la relación entre el usuario y la marca.



¿CUÁNDO APARECIÓ EL PRIMER CHATBOT?

1966 Alan Turing hizo el primer test de Turing en 1966 con ELIZA. Fue el primer programa que lo superó respondiendo con coherencia a palabras clave.

¿EN QUÉ SECTORES PREFIEREN LOS USUARIOS RELACIONARSE CON UN CHATBOT?



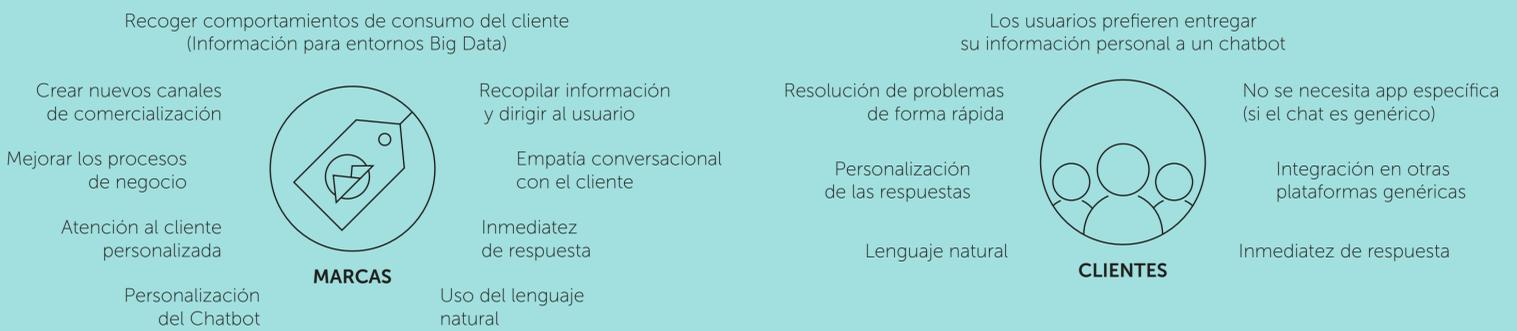
Fuente: ORC International

¿CÓMO SE ACTIVA UN CHATBOT? (Facebook Messenger)



- > En ningún caso el bot iniciará la conversación
- > Si ya le hemos hablado >> podrá volver a interactuar con nosotros de manera proactiva en un periodo de tiempo determinado.
- > En aplicaciones propias la activación puede variar

VENTAJAS DE LOS CHATBOTS



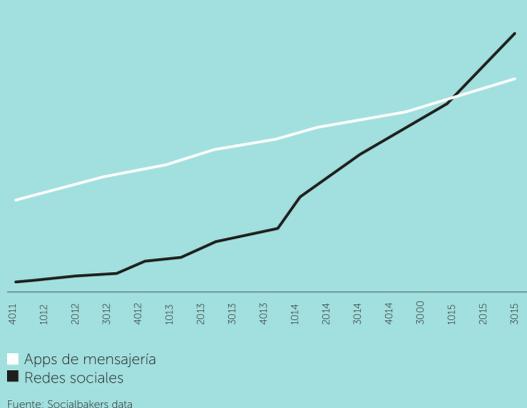
PRIVACIDAD | LEGAL

No existe norma específica para los chatbots, pero están regulados por:

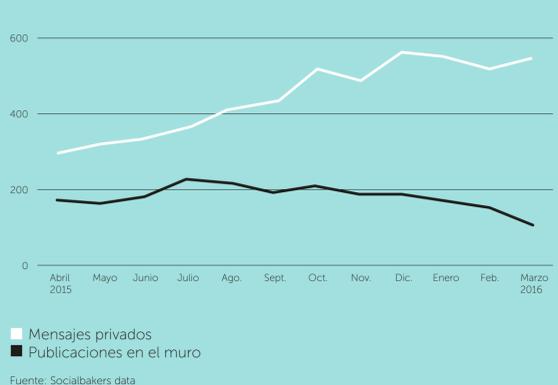
- > Ley Orgánica de Protección de Datos:
 - >> Registro
 - >> Recogida de datos
 - >> Los datos no se pueden comunicar a un tercero sin consentimiento
- > Ley de Servicios de la Sociedad de la Información.
- > Condiciones de contratación si es parte del servicio de atención de post venta

¿CUÁL SERÁ EL FUTURO DE LOS CHATBOTS?

Usuarios activos en las redes sociales y aplicaciones de mensajería principales.



Volumen de demanda de atención al cliente en redes sociales (Mediana)



CONCLUSIONES

- > La aplicaciones de mensajería han sobrepasado las redes sociales
- > Cada vez existe más comunicación con más marcas mediante mensajes privados
- > En 2020, el 85% de las relaciones usuario-empresa ocurrirán sin interacción humana

La manera natural de empezar la interacción para el humano es hablar

