



Recolección automatizada de documentos
Extracción Inteligente de datos
Gestor de Contactabilidad

BUSINESS SOLUTIONS





Inteligencia Artificial

La Inteligencia Artificial ha sido uno de los principales temas de conversación en los últimos años, tanto desde el punto de vista tecnológico como de negocios, sin dejar atrás el impacto que tendrá sobre la forma en que los humanos interactuaremos, haremos nuestro trabajo y estaremos interconectados.

A partir del año 2016 y con el lanzamiento comercial y masivo de Watson de IBM, se ha acelerado la adopción de las capacidades de Inteligencia Artificial en el mundo de los negocios, al hacerse más accesibles las herramientas para el desarrollo de aplicaciones basadas en IA y al hecho de poder contar con acceso a las mismas en la nube, en muchos casos de forma inmediata y sencilla.

¿Qué es Inteligencia Artificial? La podemos definir como la rama de la ciencia de la computación que busca emular la forma en que el ser humano entiende, procesa y razona sobre una base de conocimiento dada (es decir, datos), con el fin de generar resultados que permitan a las personas tomar decisiones basadas en varios criterios de precisión.

Inteligencia Artificial

Permite a las computadoras desarrollar métodos para imitar la inteligencia humana

Machine Learning

Sub-componente de la IA que busca que las máquinas mejoren sus tareas basadas en la experiencia

Deep Learning

Sub-componente del Machine Learning, en el cual los algoritmos entrenan a ellos mismos para realizar tareas de reconocimiento de lenguaje e imágenes, explotando las redes neuronales con enormes cantidades de datos

Una de las habilidades más destacables de la Inteligencia Artificial es la de poder analizar y entender datos no estructurados, a diferencia de los otros algoritmos usados en informática.

Un **dato no estructurado** es toda aquella pieza de información sin un modelo predefinido o que no tiene una organización sistemática delimitada. Como ejemplos podemos nombrar: fotografías, videos, artículos periodísticos, documentos en pdf, libros, correos electrónicos y clips de audio. Actualmente, se estima que el 80% de toda la información disponible corresponde a datos no estructurados, lo cual hace fácil identificar inmediatamente la importancia de tener herramientas que nos permitan desgranar toda la información que se encuentra cruda, pero al alcance.

La Inteligencia Artificial, por supuesto, también puede procesar datos que tienen un modelo definido y provienen de una fuente específica o un campo determinado en un registro. A éstos les llamamos **datos estructurados**. Ejemplos de ellos son: hojas de cálculo, registros, bitácoras y, en general, bases de datos y archivos de texto con columnas, títulos y etiquetas para un rápido acceso.

Reconocer que los datos son el activo más valioso que poseen las organizaciones, hace que la adopción de soluciones basadas en Inteligencia Artificial sea un tema de "¿Cuándo y cómo debería empezar?" más que de "¿Debería desarrollar soluciones con AI para mi organización?".

Usted, con el acompañamiento de GBM, tendrá la posibilidad de explorar las capacidades antes mencionadas, enfocándose en generar valor sobre los siguientes ejes estratégicos:



Tipos de Datos

ESTRUCTURADOS

Datos que tienen un modelo definido o provienen de un campo determinado en un registro



Precios de Acciones - Base de Datos de compras - Rastreo Web

NO ESTRUCTURADOS

Datos que no tienen un modelo predefinido o no están organizados de alguna manera



Imágenes - Video - Documentos de texto

Extracción inteligente de contenido & Recolección automatizada de documentos

Todas las empresas acumulan miles o millones de documentos, ya sea en formato físico o digital. Muchos de estos documentos son muy importantes, pero, por su volumen, no se aprovechan los datos que ellos contienen para facilitar la toma de decisiones, actualizar información de los clientes o alimentar los sistemas que contienen información de diferentes tipos.

Otro caso donde las empresas tienen problemas de automatizar la obtención de información de documentos se refleja en los procesos donde los clientes envían algún tipo de documento para actualizar sus datos, completar algún trámite o regularizar una situación de mora o similares. Generalmente, cuando se obtienen estos documentos de parte del cliente, una persona debe recibirlos, analizarlos y tomar una decisión con ellos para que el proceso pueda continuar, o bien, finalizarse.



La ventaja que ofrece la Inteligencia Artificial en esta gestión de datos es la de poder obtener, procesar, interpretar y extraer información de estos documentos, sin necesidad de que intervenga un ser humano. Además, mientras más se le permita a la IA gestionar grandes volúmenes de datos, mejor será la obtención de resultados y la disminución de tiempos de procesamiento, tiempo de espera de los clientes para una resolución y el ahorro de tiempo de recurso humano valioso que puede emplearse en otras tareas que generen más valor que el simple hecho de estar revisando documentos e imputando resultados en un sistema.



Las máquinas siempre van a superar a los humanos en su capacidad de procesamiento de información y de hacer cálculos en simultáneo. Es en este punto donde debemos aprovechar el "músculo" que nos proveen las máquinas para digerir enormes volúmenes de datos y, con esa información ya procesada, usar nuestro juicio y habilidades para tomar decisiones de negocio.

La IA puede también ofrecer en tiempo real hechos, tendencias y una visión clara de lo que sea que se esté obteniendo al analizar los datos. Los hechos y un tratamiento objetivo de la data permiten a los líderes de área y de las organizaciones tomar decisiones mejor fundamentadas, priorizar acciones y determinar relaciones costo / beneficio con una mayor certeza.

Una vez que la IA es entrenada con un buen nivel de satisfacción (un porcentaje aceptable de certeza), empezará a generar resultados, ayudando a los funcionarios de su empresa en el análisis de campañas de cobros, variables que explican el comportamiento de mora de un cliente o un grupo de clientes con características similares, posibilidad de tomar acciones más efectivas sobre dichos grupos, identificación de ambigüedades que acrecenten el riesgo, conocer "la voz del cliente", determinar de forma proactiva y probabilística el riesgo de que un cliente caiga en mora o en churn, e identificar cuáles son los clientes idóneos para ofrecerles un producto, por cual canal y por cuál monto.

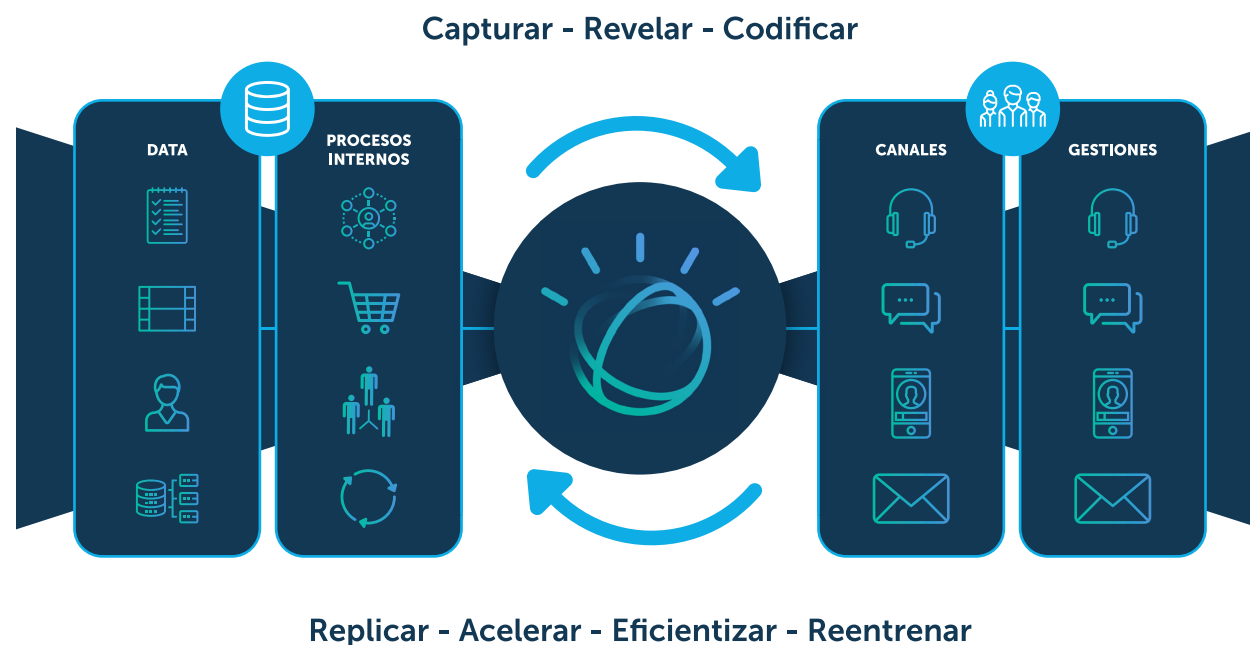
Al final, utilizando IA para la mejora de procesos, su empresa se asegurará llegar a sus clientes de una forma más rápida, efectiva y homologada. También le permitirá realizar las actividades relacionadas a dichos procesos mejor, más rápido y lograr cosas que antes no habían podido hacer.

Su empresa tiene una gran cantidad de información en diferentes formatos, repositorios y bases de datos, los cuales son alimentados por procesos internos ya existentes. Dichos datos deben ser capturados y extraídos para revelar la información valiosa y posteriormente convertidos en capacidad de tomar decisiones o de analizar determinadas situaciones, muchas veces aprovechando lo que las máquinas nos dicen en tiempo real.

Los diferentes canales que proveen información y disparan procesos (tanto para clientes internos como externos) podrán llevarse a niveles de automatización escalables y darán un soporte a las múltiples gestiones que su empresa realiza en su día a día.

La ventaja de la IA radica en el aprovechamiento de los datos que generan todas las interacciones, lo que que hará posible el reentrenamiento de las máquinas, buscando la mejora continua, así como asegurar cada vez una mayor eficiencia y replicar los resultados positivos para acelerar la adopción de nuevas soluciones, haciendo natural transversalidad a lo largo de toda la organización.

Una solución de Inteligencia Artificial nunca será estática, ya que el ciclo de aprovechamiento de datos permite obtener cada vez más y mejor información y trasladarla a proyectos escalables y soluciones adyacentes que aprovechan las iniciativas anteriormente realizadas. Con una solución de este tipo se sienta una base sobre la cual se crece y se apalanca en la disponibilidad en la nube y a la mejora en el desarrollo de las capacidades de los componentes tecnológicos.



Experiencia del cliente

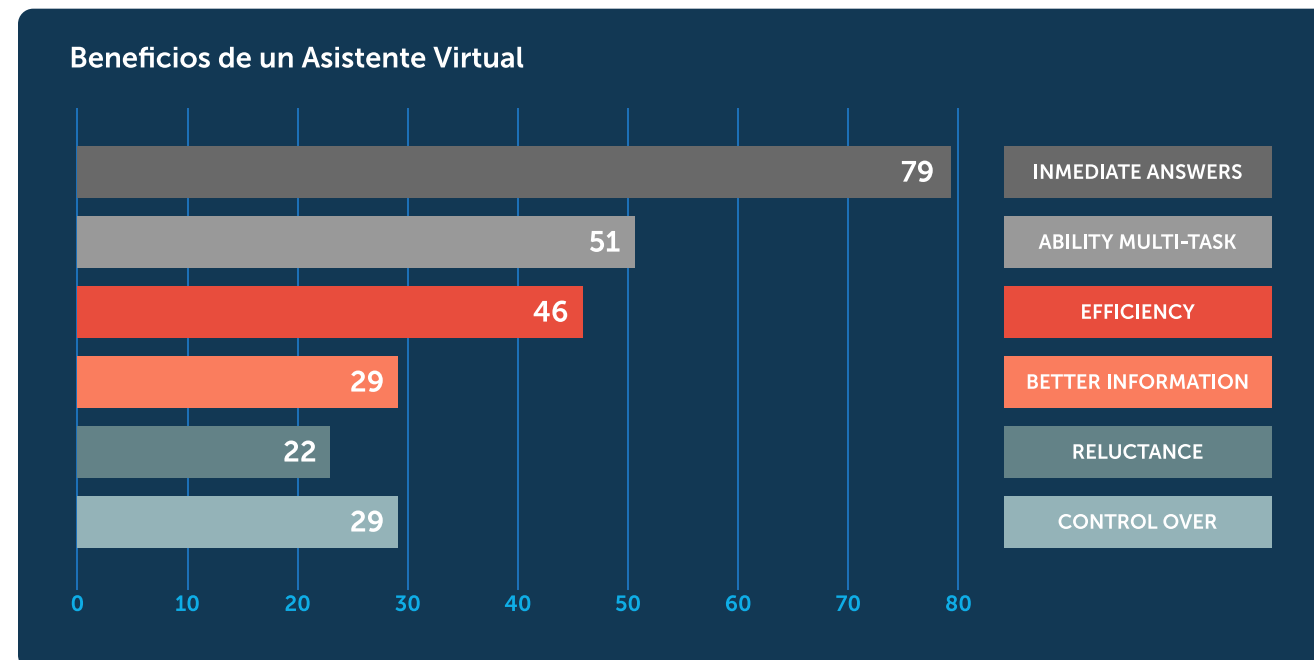
En tiempos donde los humanos nos acostumbramos cada vez más a las interacciones digitales, esperamos poder realizar gestiones sin la necesidad de una interacción con una persona.

En un proceso de envío de documentos, dar al cliente la posibilidad de tener la interacción en el momento ideal para él, sin tener que movilizarse a una sucursal o imprimir papeles, se alinea con sus expectativas y con la imagen que tiene de su empresa como proveedora de servicios elegida.

¿Cuál es la mejor forma de solicitar y obtener documentos de sus clientes? Un canal de comunicación automatizado, gestionado por un Asistente Virtual o Chatbot, permitirá a su empresa eliminar reprocesos y centrar el tiempo y recursos valiosos en tareas no mecánicas.

Nuevamente, se trata de aprovechar la Inteligencia Artificial para tomar control de las tareas masivas y repetitivas y de aprovechar el talento humano para la generación actividades estratégicas.

El riesgo de no cumplir con esta exigencia de inmediatez y calidad en la prestación de servicios de cara al cliente implica posibilidades de generar frustración en un cliente cautivo y su eventual migración a otro proveedor, o bien, nunca lograr aprovechar la información adicional que un canal de contacto automatizado puede generar.



Los usuarios dan un gran peso a la importancia que tiene obtener respuestas inmediatas, pero un Asistente Virtual también genera otras expectativas que, con el correcto entrenamiento de IA, pueden ser cubiertas:

- **Habilidad de cumplir con múltiples tareas y un flujo de proceso completo.**

Es decir, validar si habla con la persona correcta, solicitar los documentos pertinentes, analizar dichos documentos para saber si cumplen los requisitos, depositar los documentos en sus sistemas, responder consultas frecuentes, resolver quejas e inconvenientes y llevar a cabo transacciones. Todo esto, sin necesidad de que intervenga un ser humano.

- **Eficiencia.** Desde el punto de vista de su cliente, se traduce en conseguir lo que estoy buscando como cliente de un canal de atención. Del lado de su empresa, procesos sin interrupciones y de ejecución inmediata, constante y sin errores.

- **Mejor información.** Un Asistente Virtual con IA siempre dará la respuesta adecuada. No se cansa, no se enferma y no tiene cambios de humor.

- **Falta de disposición.** Los clientes cada vez más frecuentemente evitan conversar con una persona, independientemente de si es un canal escrito o por voz.

- **Control.** A los clientes les gusta saber que la conversación puede ser dirigida hacia los intereses que los llevaron a iniciar la interacción. En el caso de manejo de documentos, su cliente no quiere tener que movilizarse, hacer múltiples llamadas, imprimir documentos o hacer múltiples envíos. Un Asistente Virtual permitirá que la documentación requerida se gestione en la forma más conveniente para su cliente.



Asistente Virtual de contactabilidad

(Ver Colocador de Productos en el catálogo de soluciones de GBM de IA)

Que busca mejorar la experiencia del cliente puede ser implementado en cualquier canal de contacto:

- En la página web de su empresa, redirigido por un SMS, Whatsapp o correo electrónico.
- Contactando a un cliente de forma no invasiva, solicitándole documentación como facturas, constancias, estados de cuenta, documentos de identificación, etc. Además, gestionando fechas de compromiso de envío de información y recordatorios, evitando las llamadas telefónicas o SMS que en muchas ocasiones son rechazadas u olvidadas.
- Enviando información microsegmentada y realmente relevante para el cliente. Es decir, un Asistente Virtual con capacidades de gestión documental puede integrarse con modelos de Machine Learning y con motores de reglas de negocio que utilizan la información que su empresa tiene, para determinar el mejor curso de acción para cada caso en particular, con la mayor probabilidad de éxito y basado en sus comportamientos y de otros clientes que se parecen a él en términos demográficos, transaccionales y de ingresos.

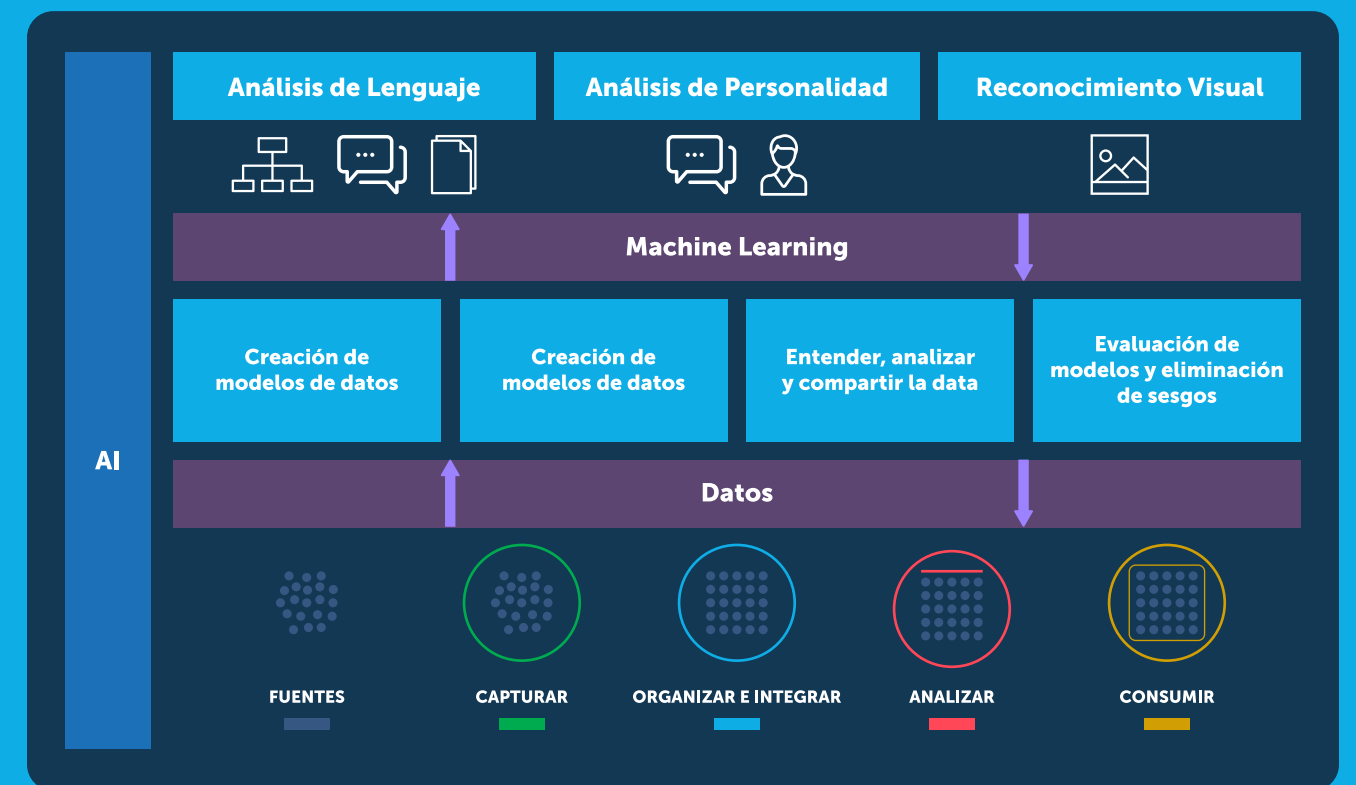


El ciclo de la Inteligencia Artificial

La Inteligencia Artificial aplicada a procesos de negocio debe entenderse como un conjunto de componentes y actividades que deben unirse para generar resultados satisfactorios.

El insumo principal siempre serán los datos, que deben ser gestionados de la siguiente manera:

- Determinar las fuentes de datos y tipos de datos que soportarán la implementación de una solución. Estos datos pueden ser estructurados, semi-estructurados o no estructurados. Las fuentes de datos pueden ser pertenecientes a su empresa o públicas.
- Definir la forma en que los datos serán capturados y en dónde se encuentran.
- Posteriormente, se deben organizar los datos según los resultados que pueden generar y la integración en grupos lógicos similares.
- Se analizan los datos para revelar el valor de la información y aplicar los modelos de Inteligencia Artificial requeridos.
- Por último, se utilizan para lanzar soluciones que permitirán a su empresa mejorar la experiencia de usuario, mejorar el rendimiento financiero, reducir el riesgo, mejorar los indicadores de la gestión documental, obtener inteligencia sobre qué, cómo y cuándo los clientes hacen algo y monitorear dicho comportamiento.



Monetización de las interacciones

• Gestor de eventos y campañas

- Permite la carga de archivos de campaña y el manejo de múltiples campañas en simultáneo, según el tipo de documentos o proceso que su empresa requiera completar. Las campañas pueden ser cargadas de forma automática o manual, según lo que se determine en el alcance del proyecto para gestión e integraciones con sistemas de su empresa.
o Monitorea el desarrollo y resultados de las campañas de gestión documental en tiempo real.
- Gestiona el inicio, pausa y finalización de las campañas.
- Es posible integrarle motores de visualización analítica.
- Al desplegar una campaña se dispara la interacción Cliente Asistente Virtual por medio de un link al cual el cliente accesa y despliega el Asistente Virtual. El link puede ser enviado por correo electrónico, SMS, pop-up en la app móvil de su empresa o Whatsapp.
- Motor de procesamiento, extracción e indexación de los datos obtenidos de los documentos, ya sea digitales o físicos. Estos datos puede utilizarse para alimentar motores de reglas de negocio.

• Asistente Virtual

- Utiliza el Entendimiento de Lenguaje Natural (NLU) para otorgar al cliente una experiencia de diálogo fluida.
- Se utilizan ejemplos de conversaciones reales con los clientes, con el objetivo de lograr que el Asistente Virtual entienda las múltiples formas en que un cliente puede hacer preguntas, escribir frases u objetar.
- Es posible habilitarle capacidades de negociación con el cliente, que se adaptan a las respuestas que se vayan obteniendo durante la interacción.
- Hace recordatorios de compromisos a los clientes, derivados del resultado de interacciones anteriores.
- Se integra con sistemas de su empresa para registrar acuerdos, fechas de compromiso de envío de documentos y depósito de documentos obtenidos.
- Las respuestas, acciones y compromisos del cliente son almacenadas para obtener feedback, reentrenar al Asistente y alimentar a los modelos de Machine Learning.
- Aprende a medida que interactúa con más clientes y se generan más campañas, mejorando su curva de rendimiento y porcentaje de certeza en las respuestas.





Recolección automatizada de documentos
Extracción Inteligente de Contenido
Gestor de Contactabilidad

BUSINESS SOLUTIONS

