

# Caso de éxito

## Solución chatbot/asistente virtual Inforhouse

Basada en las herramientas IBM Watson, Inforhouse desarrolla chatbots con diverso destino final, ajustadas a requisitos y actividad del cliente, y de uso a través de canales varios de voz y escritos.

## Solución chatbot para la Diputación Provincial de Ourense

En Inforhouse, hemos seleccionado como caso de éxito a presentar en este IBM SUMMIT 2021, el **proyecto de asistente virtual bajo tecnología IBM Watson desarrollado e implantado en la Diputación de Ourense**. Contamos con **Fernando Suárez**, en calidad de **Director da Área de Transparencia e Goberno Aberto de la Diputación de Ourense**, con quien pretendemos ayudar a dar visibilidad al valor que aportan los asistentes virtuales a los clientes, y al que agradecemos su disponibilidad para la presente entrevista.



Inforhouse - **Fernando**, en Inforhouse entendemos que un chatbot es un canal de comunicación con clientes, usuarios, ... En **vuestro caso**, el chatbot se orienta a la gestión de comunicación para consultas y asistencia por parte del personal de la Diputación. **¿Qué problemática teníais, antes de su desarrollo, en esta comunicación?**

Fernando Suárez - Efectivamente, puede parecer que una herramienta como esta tiene un uso más hacia fuera de organizaciones como una administración. Sin embargo habíamos detectado que nuestros propios usuarios a veces tenían dificultades y miedos a la hora de utilizar nuevas herramientas puestas a disposición por el área de TI. En este caso, se trata de un sistema de gestión de incidencias que no solo permite su comunicación, sino su seguimiento y retroalimentación, con el que pretendíamos ser más eficientes en la resolución de todo tipo de solicitudes. Este chatbot nos va a permitir reducir la fricción con estos usuarios que van a ver que tienen un canal de ayuda avanzado y amigable a su disposición en todo momento.

Inforhouse- **¿Por qué este canal basado en Inteligencia Artificial?**

Fernando Suárez - Es parte de la apuesta de la Diputación por usar la innovación y las herramientas tecnológicas para una mejor gestión. Si conseguimos ser más eficaces en los procesos internos, trasladaremos esta agilidad también hacia el ciudadano y los ayuntamientos a los que damos servicio. No cabe duda de que la Inteligencia Artificial es una de las tecnologías habilitadoras que más impacto están teniendo en nuestra sociedad y, sin duda, la administración pública debe de ser impulsora en su uso. En este caso concreto, estas tecnologías conversacionales han demostrado ya su eficacia y su capacidad de mejorar y adaptabilidad gracias a las herramientas de aprendizaje autónomo basadas en IA.



Inforhouse- **En tu calidad de Presidente del Colegio de Ingenieros Informáticos de Galicia, ¿qué ventajas ves en el uso de la Inteligencia Artificial para mejorar la comunicación tanto en la Administración Pública como en la empresa privada?**

Fernando Suárez - Podríamos decir que estas ventajas son innumerables y muchas todavía están por descubrir. Pero por citar algunas están la atención 24x7, algo fundamental en el ámbito público y privado en materias como administración electrónica o atención al cliente respectivamente. Pero ya no solo se trata de tener un canal permanente, sino que esta tecnología ha avanzado lo suficiente como para ser capaz de reemplazar a los humanos en un porcentaje altísimo de casos, y con una percepción muy positiva del usuario, que lejos de sentir rechazo por una atención con una máquina, percibe que ésta transmite hasta valores de sensibilidad, amabilidad y empatía.

Inforhouse- **Ahora que conoces IBM Watson más en profundidad, ¿cuál fue la mayor ventaja que viste en esta herramienta?**

Fernando Suárez - Creo que lo más destacable es su capacidad de adaptabilidad y aprendizaje. Partimos de una situación de incertidumbre, al ser un entorno, el administrativo, con cierta complejidad y un proyecto destinado a mejorar la experiencia en el uso de una herramienta de terceros. Todo lo que parecía que podía suponer una dificultad se solucionó de forma absolutamente natural y con una capacidad de integración y flexibilidad realmente sorprendentes.



Inforhouse- **¿Y en el chatbot finalmente desarrollado por Inforhouse?**

Fernando Suárez - Destacaría todas las facilidades ofrecidas en el despliegue de la solución, adaptándose a los tiempos y necesidades que surgían según avanzaba el proyecto. Me gustaría resaltar el gran conocimiento de la solución por parte del equipo y su proactividad para proponer ideas y alternativas para que la experiencia de usuario fuera lo más satisfactoria posible en todo momento.

Inforhouse- **¿Cómo fue la colaboración entre ambas empresas en el proceso de prediseño del chatbot y gestión del desarrollo?**

Fernando Suárez - Creo que decir que fue transparente es la mejor de las definiciones. Con esto quiero destacar que la comunicación fue siempre fantástica y la resolución de cualquier duda o contratiempo inmediata, sin importar de quien fuera la responsabilidad de implementarla.

Inforhouse- **¿Se plantea la Diputación utilizar a futuro este tipo de canal para otros procesos de comunicación con ciudadanos, para áreas determinadas, etc?**

Fernando Suárez - Sin duda. Estamos viendo que este canal facilita mucho la interacción con el ciudadano y estamos ya valorando un piloto para ello de cara a facilitar el uso de la sede electrónica. Hay que tener en cuenta que muchos ciudadanos no tienen habilidades tecnológicas en asuntos como el uso de certificados digitales y un chatbot como este los puede guiar fácilmente en el proceso de su utilización. Además esto tiene unas ventajas colaterales, como el vencer esa resistencia al uso de la informática, que ya hemos comprobado como una vez superada, la gente la "abrazo" de forma ya irreversible, al ver todos los beneficios que les aporta.

Inforhouse- **¿Alguna reflexión sobre el uso general de la Inteligencia Artificial actual y futuro?**

Fernando Suárez - No tengo duda que la IA, al igual que otras tecnologías como blockchain o realidad virtual, pueden y deben aportar mucho valor a la relación ciudadano-administración. La pandemia ha acelerado muchos procesos de adopción tecnológica a todos los niveles (profesional, educativo, administrativo, ocio, ...) y debemos de saber aprovechar esta inercia, poniendo siempre el foco en facilitar la usabilidad de las herramientas y con el centro puesto en el ciudadano.