

NDS Cognitive Labs crea asistente virtual con IBM Watson para Fundación Teletón

Lanzado en 2018, el asistente virtual basado en inteligencia artificial, Yolín, ha ayudado a responder preguntas de más de 15 mil donantes, usuarios y audiencias generales en la nube pública de IBM de forma confiable



Ciudad de México. Febrero 10, 2020 - Nearshore Delivery Solutions (NDS Cognitive Labs), empresa dedicada a la implementación de soluciones de Inteligencia Artificial para servicio a clientes, creó un asistente virtual con IA para Fundación Teletón, el primero en su tipo utilizado por una organización benéfica en México. Al utilizar IBM Watson Assistant en la nube pública de IBM, el asistente virtual que lleva el nombre de la mascota de la Fundación Teletón, "Yolín", ha aprendido de cada interacción y ahora puede responder a más de 130 preguntas frecuentes de donantes y público en general.

NDS Cognitive Labs ha donado el desarrollo de Yolín para apoyar la estrategia digital de Fundación Teletón, de modo que cualquier donante pueda hacer preguntas rápidamente, evitando pasar tiempo en la línea para obtener respuesta de un agente del centro telefónico. En diciembre, durante los días previos a su evento anual, la fundación generalmente recibe una gran cantidad de llamadas en sus centros de atención. Con el asistente virtual, Teletón ofrece a sus posibles donantes una opción adicional para acceder más rápido a la información. Durante diciembre, la interacción de usuarios con Yolín aumenta hasta un 70%.

"Yolín nos ayuda a evitar que los posibles donantes de Teletón se desanimen al no obtener respuestas concretas a sus preguntas", dijo Gustavo Parés, Cofundador y Gerente General de NDS. "La solución que necesitábamos para este proyecto debía ser ágil y escalable durante los meses con la mayor interacción, además de comprender la forma en que los mexicanos hacen preguntas y comentarios. Los servicios de IBM Watson Assistant en la nube pública de IBM estaban exactamente a la altura de esta necesidad," mencionó.

El apoyo de Yolín a los usuarios del sitio web de Teletón va más allá de las temporadas de donación, ya que el asistente virtual también puede asesorar sobre las actividades de los Centros de Rehabilitación Infantil Teletón (CRIT), como en la agenda de citas vía web y respondiendo preguntas sobre la ubicación física de los centros, los procedimientos, entre otras categorías de manera uniforme. Esto la convierte en una herramienta que no solo guía a los donantes, sino que es funcional para los pacientes y otros usuarios interesados en conocer más sobre la fundación brindándoles un medio de contacto con Teletón a solo un clic de distancia.

El asistente virtual fue implementado por NDS Cognitive Labs, socio comercial de IBM. Utiliza IBM Watson Assistant en la nube pública de IBM para proporcionar a los usuarios una interacción única y satisfacer sus necesidades. A través de la inteligencia artificial y el procesamiento del lenguaje natural (PLN por sus siglas en inglés) de IBM, Yolín de NDS Cognitive Labs puede identificar las necesidades de los usuarios y guiarlos a la mejor respuesta dentro de la base de datos del asistente virtual. La IA muestra los resultados del análisis de entrada de un usuario y los clasifica dentro del tema más probable. El uso de estas tecnologías ayuda a los asistentes virtuales a reducir los tiempos de respuesta después de una consulta, proporcionando información precisa.

"El ecosistema de socios de IBM tiene en sus manos la nube pública abierta más segura para impulsar la innovación y ofrecer soluciones basadas en IA para sus clientes. Al poner estas herramientas a trabajar en proyectos con un gran impacto social como lo ha hecho NDS Cognitive Labs para Teletón, permite cambiar la experiencia de los mexicanos cuando donan a causas sociales," mencionó Tatiana Redondo, Directora de Ecosistema de Asociados, para IBM México.

Empujados por una experiencia familiar, la empresa dirigida por Gustavo y Ricardo Parés, se dio a la tarea de priorizar un programa de responsabilidad social y tras una reunión con Rossana Corona, Directora de Operaciones de Fundación Teletón, comenzaron el desarrollo de Yolín en septiembre de 2018, dejándolo listo para ser implementado a inicios de diciembre del mismo año, justo a tiempo para Teletón.

Hoy, Yolín permanece activo en la página de Teletón y continúa resolviendo todas las dudas respecto a la fundación, promoviendo la donación, dando información de los servicios de los CRITs y buscando nuevos donadores.

Te invitamos a conocer a Yolín visitando: teleton.org
