



Chatbot technologies for digital entrepreneurship and
education and adult learners

CHAT2LEARN

Tecnologías de chatbot para la educación en el espíritu empresarial digital y los estudiantes adultos

Proyecto n. 2020-1-CY01-KA204-065974

*IO1: Desarrollo de un entorno de aprendizaje de chatbot en el campo del
emprendimiento digital*

- 1.1. Recopilación de las mejores prácticas y herramientas en el aprendizaje
mejorado por la tecnología y creación de una biblioteca de recursos sobre el
tema.*

CREADO POR





Plantilla de buenas prácticas

Definición de buenas prácticas

Una "buena práctica" se puede definir de la siguiente manera:

Una buena práctica no es solo una práctica que es buena, sino una práctica que ha demostrado que funciona bien y produce buenos resultados y, por lo tanto, se recomienda como modelo. Es una experiencia exitosa, que ha sido probada y validada, en un sentido amplio, que se ha repetido y merece ser compartida para que un mayor número de personas pueda adoptarla.

Criterios de buenas prácticas

El siguiente conjunto de criterios nos ayudará a comprender si una práctica es una "buena práctica":

- **Efectiva y exitosa:**

Una "buena práctica" ha demostrado su relevancia estratégica como la forma más eficaz de lograr un objetivo específico; se ha adoptado con éxito y tiene un impacto positivo en las personas y / o comunidades

- **Técnicamente viable:**

La viabilidad técnica es la base de una "buena práctica". Es fácil de aprender e implementar.

- **Replicable y adaptable:**

Una "buena práctica" debe tener el potencial de reproducirse y, por lo tanto, debe poder adaptarse a objetivos similares en distintas situaciones.

- **Sostenible ambiental, económica y socialmente:**

Una "buena práctica" responde a las necesidades actuales sin comprometer el medio ambiente y / o la cohesión social de los territorios.



Título <i>Chatbot Billie</i>	
Fecha / Periodo <i>Actualmente disponible, lanzado inicialmente a finales de 2008</i>	Autores <i>Bol.com</i>
Pareja <i>Lidi Smart Solutions, Países Bajos</i>	

Elemento	Pregunta orientadora
Tipo de practica	<p>Chatbots como solución de atención al cliente</p> <p><i>Billie</i> es un <i>chatbot</i>, un asistente virtual y una herramienta de servicio al cliente para una tienda web en los Países Bajos, llamada <i>Bol.com</i>, que se enfoca en brindar servicio al cliente respondiendo las preguntas de los clientes, resolviendo problemas con productos y buscando soluciones relacionadas con la búsqueda en sitios web de los usuarios.</p>
Editorial (opcional)	Investigación de escritorio mediante el uso de periódicos, artículos y varios sitios web relacionados con el comercio electrónico y la atención al cliente.
Público objetivo	<p>El público objetivo del <i>chatbot Billie</i> son los clientes del sitio web. https://www.bol.com/nl/.</p> <p>El concepto de <i>Billie</i> se puede utilizar para organizaciones que brindan servicios o venden productos. Puede ubicarse en cualquier industria. Ofrece soluciones para el departamento de atención al cliente de cualquier empresa.</p>
Objetivo / meta	<p><i>Billie</i> es un <i>chatbot</i> que puede responder a casi todas las consultas y preguntas de los clientes y ha demostrado ser capaz de atender alrededor del 70% de ellos sin involucrar a un empleado. Esto ha permitido que los empleados de atención al cliente se concentren en asuntos más complejos. A medida que la tecnología integrada del <i>chatbot Billie</i> evoluciona y se vuelve más inteligente con el tiempo, <i>Billie</i> ahora también es capaz de aprender de cuarenta a cincuenta</p>



	<p>mil conversaciones para hacer feedback con los clientes y saber responder. La empresa ahora puede:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Permitir que los clientes reciban una respuesta más rápido, incluso fuera del horario de atención. ● Permitir que el equipo de éxito del cliente trabaje de manera más eficiente ● Recopilar más clientes potenciales relacionados con las ventas. <p><i>Billie</i> acelera el proceso para los clientes cuando buscan un producto específico y los dirige al producto que estaban buscando lo antes posible. El <i>chatbot</i> también tiene acceso a sistemas externos, como el <i>software</i> en el que <i>bol.com</i> realiza un seguimiento de las existencias y en el que se puede encontrar la información del pedido del cliente. De esta manera, también puede responder preguntas específicas sobre pedidos.</p> <p><i>Billie</i> ha demostrado ser uno de los mejores ejemplos de <i>chatbots</i> en este momento. Otros de los beneficios de disponer de <i>Billie</i> son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Automatización de decisiones o políticas ● Automatización de tareas ● Automatización de procesos ● Automatización del trabajo
<p>Ubicación / Cobertura geográfica</p>	<p>Ubicado en los Países Bajos, envío internacional. <i>Billie</i> solo está disponible en holandés.</p>
<p>Descripción</p>	<p>Los clientes están ocupados. Hoy en día tienen cada vez menos paciencia y tiempo y esperan una experiencia fluida. Una tienda en línea quiere que las personas encuentren el producto por el que vinieron lo más rápido posible. <i>Billie</i> acelera este proceso dirigiendo al cliente directamente al producto que busca. <i>Billie</i> proporciona información específica, como el estado de un envío o procesar una devolución. La empresa tiene como objetivo mejorar el reconocimiento de la demanda, omitir los pasos de la conversación y hacer que la gestión de los flujos de conversación sea más escalable.</p> <p>El reconocimiento de la demanda es comprender de qué está hablando el cliente, que es uno de los factores clave de éxito</p>



	<p>en un <i>chatbot</i>. La investigación de usuarios realizada por el propietario de <i>Billie</i> muestra que aproximadamente una quinta parte de los clientes de la compañía incluso prefieren explícitamente que el asistente virtual resuelva su pregunta de servicio, en lugar de un contacto humano cara a cara.</p> <p>Además, la personalidad del <i>chatbot</i> aún no se ha dominado. Hay un reconocimiento básico de malas palabras y malentendidos en <i>Billie</i>, sin embargo la compañía cree que a través del análisis de sentimientos deberían ser más capaces de transferir clientes insatisfechos más rápido a un empleado o hacer que el <i>bot</i> responda de manera más empática.</p> <p>Bol.com fue el primer minorista holandés en tomarse en serio un <i>chatbot</i>.</p>
<p>Enfoque metodológico</p>	<p><i>Bol.com</i> cree en el poder de las personas y la tecnología y ha estado invirtiendo continuamente en la mejora de su <i>chatbot: Billie</i>.</p> <p>Para desarrollar un <i>chatbot</i> como <i>Billie</i>, es importante tener una idea clara de quién es la organización y su identidad de marca. El <i>bot</i> debe encajar completamente en la política de la empresa y las tareas que debe realizar deben adaptarse al público objetivo. <i>Billie</i> sabe hacer muy bien esto.</p> <p><i>Billie</i> habla el idioma, con el tono de voz que requiere el público objetivo de la empresa. La forma en que el <i>bot</i> se acerca al usuario/cliente transfiere la personalidad del <i>bot</i>. El usuario (humano) y el <i>chatbot</i> (máquina) están diseñados para ser muy similares.</p> <p>El enfoque utilizado para resolver las consultas de los clientes es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El cliente proporciona el contenido de su pregunta o consulta. ● <i>Billie</i> proporciona la solución y, cuando no es posible, redirige a un empleado. <p>La empresa ha garantizado un buen ciclo de aprendizaje. Especialmente al principio había muchas cosas que el <i>bot</i> no entendía. Era fundamental analizar y mejorar continuamente la comprensión de <i>Billie</i>. La empresa involucró a muchos empleados y desarrolladores en la fase de desarrollo. El asistente virtual es tan bueno como los datos que ingresan en él: cuantas más conversaciones, más aprende el bot,</p>



	<p>mejor lo hace. Esto se debe a su naturaleza, que se basa en la inteligencia artificial. Los <i>chatbots</i> basados en inteligencia artificial son capaces de procesar el lenguaje natural. Esto se hace con la ayuda de <i>Natural Language Understanding (NLU)</i>.</p> <p>El umbral para contactar a un <i>bot</i> es bajo, por ejemplo, al responder preguntas frecuentes (estándar). A veces, a los clientes les resulta difícil encontrar una respuesta a su pregunta, por lo que <i>Billie</i> ofrece una solución. El 50% del trabajo está en la interfaz. Aún más trabajo está en cuestión de reconocimiento.</p> <p>La integración de <i>Billie</i> ha sido muy larga, ya que la compañía ha estado mejorando su <i>chatbot</i> desde 2008 y todavía está en proceso.</p>
Financiamiento	<p>La empresa <i>Bol.com</i>, propietaria de <i>Billie</i>, es la organización que invierte en el desarrollo del <i>chatbot</i>.</p> <p>El <i>chatbot</i> está creciendo a una velocidad de más del doble que la facturación de la empresa.</p>
Limitaciones (opcional)	<p>Los datos limpios y de alta calidad tienen una gran influencia en el grado de éxito de un <i>chatbot</i>. <i>Bol.com</i> comparte que en los últimos 12 años, para mejorar <i>Billie</i>, ha habido mucho trabajo manual. Además, <i>Billie</i> es único, debido a la medida en que está integrado en el <i>backend</i> de <i>bol.com</i>, que es un proceso difícil y muy tecnológico de integrar para muchas instituciones.</p> <p>También es importante que, aunque <i>Billie</i> sigue mejorando, se hace una clara distinción entre un asistente virtual y un empleado.</p> <p>Algunos clientes no están completamente satisfechos con <i>Billie</i>, quieren tener la opción de elegir con quién les gustaría interactuar, con un humano o un <i>chatbot</i>.</p>
Resultados	<p><i>Billie</i> está disponible a través del sitio web de la empresa: https://www.bol.com/nl/klantenservice/stel-je-vraag.html y los servicios relacionados con este <i>chatbot</i> se pueden encontrar a través de este enlace: https://www.bol.com/nl/klantenservice/index.html</p>
Replicabilidad y / o ampliación	<p>Existen grandes posibilidades para escalar e integrar <i>chatbots</i> en las prácticas de servicio al cliente, especialmente</p>



	<p>en un entorno actual de auge de sitios web y negocios de comercio electrónico. Al hablar del mercado en los Países Bajos, se puede concluir que la principal característica que no lo hará fácilmente transferible internacionalmente, sería el idioma. Puede evaluarse en un nivel 4.</p>
Conclusión (opcional)	No fue compartido
Opinión (opcional)	<p>Expresa su opinión en una escala de 1 (= mínimo) a 5 (= máximo) sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Usabilidad - 5 - El servicio es muy utilizado en los Países Bajos y es el primer punto de contacto para la mayoría de los usuarios del sitio web de la empresa. ● Integración- 2- Es muy difícil y requiere tiempo y recursos crear un <i>chatbot</i> tan complejo y personalizado. Se requieren muchos datos y expertos para hacerlo.
Consideraciones adicionales	Sin más consideraciones.