



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.



<b>Título</b> <i>Amber InFeedo</i>	
<b>Fecha / Periodo</b> <i>Prototipado en 2016</i>	<b>Autores</b> <i>InFeedo</i>
<b>Socio</b> <i>Lidi Smart Solutions, Países Bajos</i>	

<b>Elemento</b>	<b>Pregunta orientadora</b>
<b>Tipo de practica</b>	Amber es una solución técnica de un <i>chatbot</i> habilitado para IA que ayuda al personal de RR.HH. a identificar la insatisfacción, la desvinculación y la falta de compromiso de los empleados.
<b>Editorial (opcional)</b>	Investigación documental mediante el uso de periódicos, artículos y varios sitios web relacionados con el comercio electrónico y la atención al cliente.
<b>Público objetivo</b>	El público objetivo del <i>chatbot Amber</i> son las empresas y organizaciones en general y el personal de RR.HH. en particular.
<b>Objetivo / meta</b>	<p>Amber es un robot de interacción inteligente habilitado para IA que chatea periódicamente con los empleados y tiene como objetivo ayudar al personal de RR.HH. a identificar de forma proactiva a aquellos que están desconectados, descontentos o a punto de irse, y luego abordar sus problemas a las personas pertinentes. Este <i>chatbot</i> se conecta con los empleados de todas las organizaciones para recopilar información procesable para RR.HH., predecir el desgaste potencial y medir la cultura de la empresa para mejorar el compromiso de los empleados y obtener una sensación general en tiempo real.</p> <p>Amber ayuda a mejorar que los empleados compartan cómodamente sus problemas laborales evitando el miedo a</p>



	<p>ser justos frente al personal de RRHH. Sus contactos son oportunos, personalizados y personalizados, basados en hitos específicos en el mandato de un empleado, enfocados no solo en hacer preguntas, sino también en escuchar y responder en consecuencia.</p>
<p><b>Ubicación / Cobertura geográfica</b></p>	<p>Internacional. El concepto de Amber se desarrolló inicialmente en la India.</p>
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Hay empleados descontentos en todos los lugares de trabajo y es un desafío continuo para cada oficina identificarlos y luego abordar sus problemas. El empleado descontento es una de las principales preocupaciones de todo líder empresarial, pero tratar con ellos sigue siendo un arte y más que una ciencia. Hasta ahora.</p> <p>Más allá de los límites, las empresas ahora están utilizando bots para analizar las expresiones y el tono de las personas para determinar rasgos como la confianza y la felicidad con el fin de ayudar a los RR.HH. a identificar candidatos seguros durante las entrevistas. Además de tomar las decisiones en la contratación, los bots habilitados para IA también están cumpliendo el papel de un compañero. Uno de esos chatbot es Amber. Es el producto estrella de la startup inFeedo, con sede en Gurgaon, cuyo objetivo es ayudar a los RR.HH. a encontrar a los empleados descontentos y desconectados de la empresa.</p> <p>La idea de Amber tomó forma cuando Tanmaya Jain, con sede en Delhi, estaba estudiando ingeniería informática en la Universidad Shiv Nadar en Delhi. Insatisfecho con el factor de satisfacción de los empleados en el mundo y con el hecho de que los empleados a menudo carecen del coraje para compartir sus problemas en el trabajo con su superior, Jain pensó en crear un chatbot al que los empleados pudieran expresar sus problemas de manera confidencial. Mientras estaba fascinado al mismo tiempo con el creciente ecosistema de startups en el país, Jain se unió a su amigo de la universidad, Varun Puri, y comenzó en Feedo en 2013, justo después de completar su primer año en la universidad.</p> <p>Después de transcurrir tres años de la puesta en marcha, Jain se dio cuenta de que no había llegado a ninguna parte. En</p>



	<p>septiembre de 2016, Jain presentó el prototipo de Amber en The Vault Show, una versión india de Shark Tank. Amber captó la atención de los inversores muy interesados en invertir en el <i>chatbot</i>.</p> <p>Amber trabaja en un modelo simple: participar e identificar. Cada empleado de la empresa recibe una solicitud de chat de Amber periódicamente. Hace una serie de preguntas personalizadas como, "¿Su trabajo es tan bueno como se espera que sea?" o, "¿Su gerente lo está ayudando a alcanzar su máximo potencial?" Las preguntas siguen cambiando de rumbo en función de las respuestas.</p> <p>Amber también toma nota de lo que funciona para los empleados y lo que no y qué empleados están realmente felices. Según los comentarios de los empleados, Amber los divide en tres categorías: empleados de alto riesgo, empleados de riesgo medio alto y empleados sin riesgo.</p> <p>Cuando los empleados dan una respuesta negativa, Amber no los reprende, sino que se compromete más a comprender la causa del problema realizando preguntas adicionales. Cuando el mismo empleado expresa infelicidad repetidamente durante meses, esa es la señal para que Amber alerte a RR. HH.</p> <p>Las preguntas están enmarcadas por el equipo interno de ciencia de personas de <i>inFeedo</i>, que está compuesto por miembros con experiencia en psicología del comportamiento, psicometría, estadística y recursos humanos. Si es necesario, las organizaciones también pueden agregar ciertas preguntas.</p>
<p><b>Enfoque metodológico</b></p>	<p><i>InFeedo</i> aprovechó su comprensión de la inteligencia artificial (IA), la PNL (procedimiento de lenguaje natural) y las técnicas de aprendizaje automático (ML) para desarrollar un <i>chatbot</i>, Amber. Con patrocinio de CEO dentro de las organizaciones de clientes, Amber se comprometió con el personal durante períodos predefinidos como "asistente virtual del CEO". El sentimiento de chat agregado proporcionó análisis de participación de los empleados al equipo de liderazgo. La plataforma predijo personal desconectado y reconoció el riesgo de desgaste.</p>



	<p>En contraste con las encuestas anuales de participación, el análisis de sentimiento de base amplia fue más eficiente para informar la participación del personal. Las encuestas de participación de los empleados son costosas para las organizaciones, enfrentan retrasos en la traducción de los datos a la acción y carecen de conocimientos prácticos para los profesionales.</p> <p>El uso de <i>Amber</i> como reemplazo de las prácticas tradicionales dentro de <i>RR.HH.</i> abre debates sobre el papel cambiante de <i>RR.HH.</i>, la eficacia del uso de la <i>IA</i> en el trabajo de <i>RR.HH.</i>, la ética del uso de la <i>IA</i> y los desafíos de provocar un cambio de cultura dentro de las divisiones de <i>RR.HH.</i> ¿Puede el aprovechamiento de la <i>IA</i> en el trabajo de <i>RR.HH.</i> contribuir a romper su imagen "administrativa"?</p> <p>Además, la ética en torno al uso de <i>chatbots</i> basados en inteligencia artificial y el análisis de datos resultante presenta desafíos tanto para los usuarios como para los defensores de este nuevo sistema.</p>
<b>Financiamiento</b>	Inversores.
<b>Limitaciones (opcional)</b>	No fueron identificadas.
<b>Resultados</b>	<p>La implementación de <i>Amber</i> en las organizaciones conduce a una reducción del número de <i>HRBP</i> y de horas dedicadas a cada empleado, al tiempo que mejora el compromiso de los empleados aumenta la tasa de retención y la predicción de desgaste potencial.</p> <p>Algunas cifras de empresas que han implementado el <i>chatbot Amber</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>IIFL</i> (Bankind, servicios financieros, seguros): <ul style="list-style-type: none"> <li>● 13% reducción de la deserción infantil.</li> <li>● 10% de casos de desconexión previstos.</li> <li>● 70% de aumento de la retención de los casos destacados.</li> <li>● Puntuación de estado de ánimo de 4.06 org (sobre 5).</li> </ul> </li> </ol>



	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. GO MMT Group (viajes en línea): <ul style="list-style-type: none"> <li>● 12% de aumento de la tasa de retención.</li> <li>● 5 Pt aumentan la retención de Hi-Po.</li> <li>● 14% de aumento en la puntuación de estado de ánimo de la organización.</li> <li>● 83% de aumento en la tasa de respuesta de la organización.</li> </ul> </li>   <li>2. OYO (Hospitalidad): <ul style="list-style-type: none"> <li>● 75% de aumento de empleados en riesgo ahorrados.</li> <li>● Puntuación de estado de ánimo de 4,1 org (sobre 5).</li> <li>● Tasa de respuesta del 80%.</li> <li>● Crecimiento de la base de empleados del 200%.</li> </ul> </li> </ol>
<p><b>Replicabilidad y / o ampliación</b></p>	<p>El chatbot Amber se puede replicar fácilmente en todos los departamentos de recursos humanos de cualquier organización, ya que funciona con un modelo simple: participar e identificar. Posteriormente, el personal de RR.HH. y los líderes superiores intentan abordar los problemas. Una de las mejores características de Amber es que los chats son confidenciales y solo unas pocas personas tienen acceso a ellos.</p> <p>Amber se ha explorado en el papel de dar la bienvenida a nuevos empleados con el fin de ahorrar tiempo a los RR.HH. y los gerentes, así como para interactuar con personas que necesitan hablar o comprender sus preocupaciones.</p> <p>Curiosamente, su toque humano ha hecho que aproximadamente el 40% de las personas de la empresa piensen que Amber es real. Si bien las pruebas iniciales no fueron lo suficientemente satisfactorias, ciertamente existe un gran potencial de crecimiento en esta dirección. Con un mayor desarrollo y capacitación, el modelo se puede implementar en muchas industrias.</p>
<p><b>Conclusión (opcional)</b></p>	<p>No fue compartida.</p>
<p><b>Opinión (opcional)</b></p>	<p>Expresa su opinión en una escala de 1 (= mínimo) a 5 (= máximo) sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Usabilidad - 5.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>● Relevancia (el grado en que el problema abordado por la buena práctica se experimenta como significativo) - 5.</li><li>● Granularidad (el grado en que se detallan las buenas prácticas) - 5.</li><li>● Integración (el grado en que las buenas prácticas se pueden integrar en el proyecto Chat2learn)- 2. Difícil de integrar ya que requiere un enorme trabajo para desarrollar y entrenar el bot. Amber tiene como objetivo obtener información durante el chat en lugar de proporcionarla.</li></ul>
<b>Consideraciones adicionales</b>	Ninguno.