

Oracle Intelligence Bots

Servicios paquetizados Oracle bots para Administración Pública

IECISA como empresa líder en el sector T.I.C. en el ámbito de Gobierno y Administraciones públicas está desarrollando un modelo de Transformación Digital uno de cuyos focos principales es entender, diseñar y construir los nuevos servicios inteligentes que la ciudadanía demanda.

Para este esfuerzo IECISA y Oracle están desarrollando, conjuntamente, una serie de iniciativas que tiene su foco principal en la utilización de tecnologías innovadoras que faciliten este tránsito.

Entender a los ciudadanos pasa por comprender que el modelo de comunicación entre las personas y las organizaciones está cambiando a un ritmo frenético. La incorporación de las nuevas tecnologías y muy especialmente aquellas que permiten entender el lenguaje de forma natural, las intenciones del hablante, elaborar respuestas ante el mismo y desencadenar acciones en las organizaciones está generando un nuevo modelo, paradójicamente, más humano y próximo al ciudadano.

Este modelo permite proporcionar mejores servicios, más personalizados y que operan de forma consistente y sin interrupciones 24x7x365 para millones de usuarios.

La base, la inteligencia artificial aplicada al lenguaje natural, y el procesado de cantidades ingentes de datos constituyen el entorno tecnológico de los ChatBots. Un ChatBot debe verse como una herramienta que nos permite entender el comportamiento humano y atender a conversaciones con diferentes niveles de complejidad en entornos acotados.

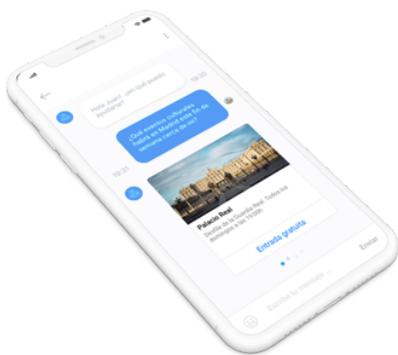
Oracle Intelligence Bots

INFORMÁTICA

El Corte Inglés

BENEFICIOS ESPERADOS

- Mejorar la eficiencia, calidad y escalabilidad de los servicios de información ofrecidos por las Administraciones Públicas con importantes ahorros de personal y costes.
- Mejorar la Experiencia de los clientes utilizando Servicios Inteligentes
- Mejorar los Servicios de Asistencia a los clientes 24x7
- Incrementar el número de turistas que visitan España basado en Servicios Inteligentes de calidad



El éxito de los chatBots radica en que son capaces de adquirir conocimiento a nivel de un experto humano en múltiples ámbitos. La mejor estrategia para desarrollar la tecnología desarrolla por una parte la modularización del sistema (crear un esquema de bots “expertos” que se transfieren las conversaciones en base a una conversación) y la paquetización que permite crear soluciones de alto valor añadido que permiten abordar temáticas complejas en plazos muy breves pues parten de un entrenamiento realizado y un diseño experto y probado.

Un ejemplo de modularización lo podemos ver en como desde IECISA, con el uso de la tecnología de Oracle, podemos abordar la problemática de la comunicación entre ciudadanos y la administración (leyes 30/40). Este módulo permite crear los diálogos y seleccionar desde un conjunto de trámites administrativos cual es el que se ajusta a las necesidades del ciudadano para, posteriormente, guiarle en la comunicación con la Administración. En los casos en que el trámite no exista el módulo 39/40 detecta esta ausencia y permite al ciudadano interoperar con un usuario humano aprendiendo de la interacción con el mismo para generar un nuevo proceso.

Este módulo forma parte del núcleo del SAVI (sistema de atención al viajero) y se utiliza para atender a las preguntas frecuentes de los ciudadanos relacionados con el turismo español, la gestión de los visados, así como todas aquellas circunstancias que impliquen una denegación de entrada en la frontera.

SAVI es un ejemplo perfecto que desarrolla el modelo paquetizado por agregación de módulos orientado en este caso a la problemática del Turismo que, debemos recordar, es la principal industria de España.

QUE OFRECEMOS

Consultoría específica por áreas temáticas basado en los módulos y paquetes preexistentes.

Como parte de esta consultoría se incluye:

- Integración con la página Web de la Administración.
- Un canal (Telegram, Slack) de comunicación con el cliente.
- WebChat.
- El diseño de los flujos de conversación principales y la segmentación de formularios.

Formación específica que permita entrenar las intenciones del hablante a la Organización de forma independiente.

Adaptación y entrenamiento a los procesos administrativos de cada organización

Generación de respuestas (para el ciudadano) y procesos en el backoffice

Personalización de cuadros de mando e indicadores del grado de éxito de los bots empleados.

CUANTO TIEMPO TARDAMOS

El plazo para la puesta en producción de un proyecto de este tipo depende en gran medida del número, la complejidad y la información que disponga la Administración. Una primera fase totalmente operativa puede alcanzarse en un plazo de tiempo no superior a 4-6 semanas.

ORACLE®

Oracle Intelligence Bots



EN QUE NOS APOYAMOS

El equipo humano y la tecnología a utilizar deben ir de la mano. Para ello la División de Analytics e Inteligencia artificial cuenta con un equipo de expertos tanto en la tecnología de base como en el conocimiento de la Administración pública.

El stack mínimo tecnológico que utilizamos está basado en el conjunto de soluciones y tecnologías de Oracle entre las que cabe destacar:

- 1) Mobile Cloud Service que proporciona las API's a partir de la cual interactuamos con los bots.
- 2) Intelligence Bots framework que permite crear los bots y sus conexiones con los canales.
- 3) Customer Experience Analytics que permitirá explotar la información que se produce en las interacciones.

La tecnología no requiere de sofisticadas infraestructuras en el cliente. Todas las herramientas son accesibles y se utilizan desde entorno remotos lo que permite adaptarnos a las necesidades concretas de cada cliente.

Oracle Intelligent Chatbot Service: Key Components

