



# IA + FACTOR HUMANO

**El híbrido para la mejor  
Customer Experience**

**¡Durante la conferencia  
participa en nuestras  
demos con IA  
y gana productos Apple!**



# IA

## INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Los **gigantes tecnológicos** la definen:



### JOHN McCARTHY

Es la ciencia y la ingeniería de crear máquinas inteligentes, especialmente programas de computación inteligentes. Es la tarea similar de **utilizar ordenadores para comprender la inteligencia humana**.

### MARVIN MINSKY

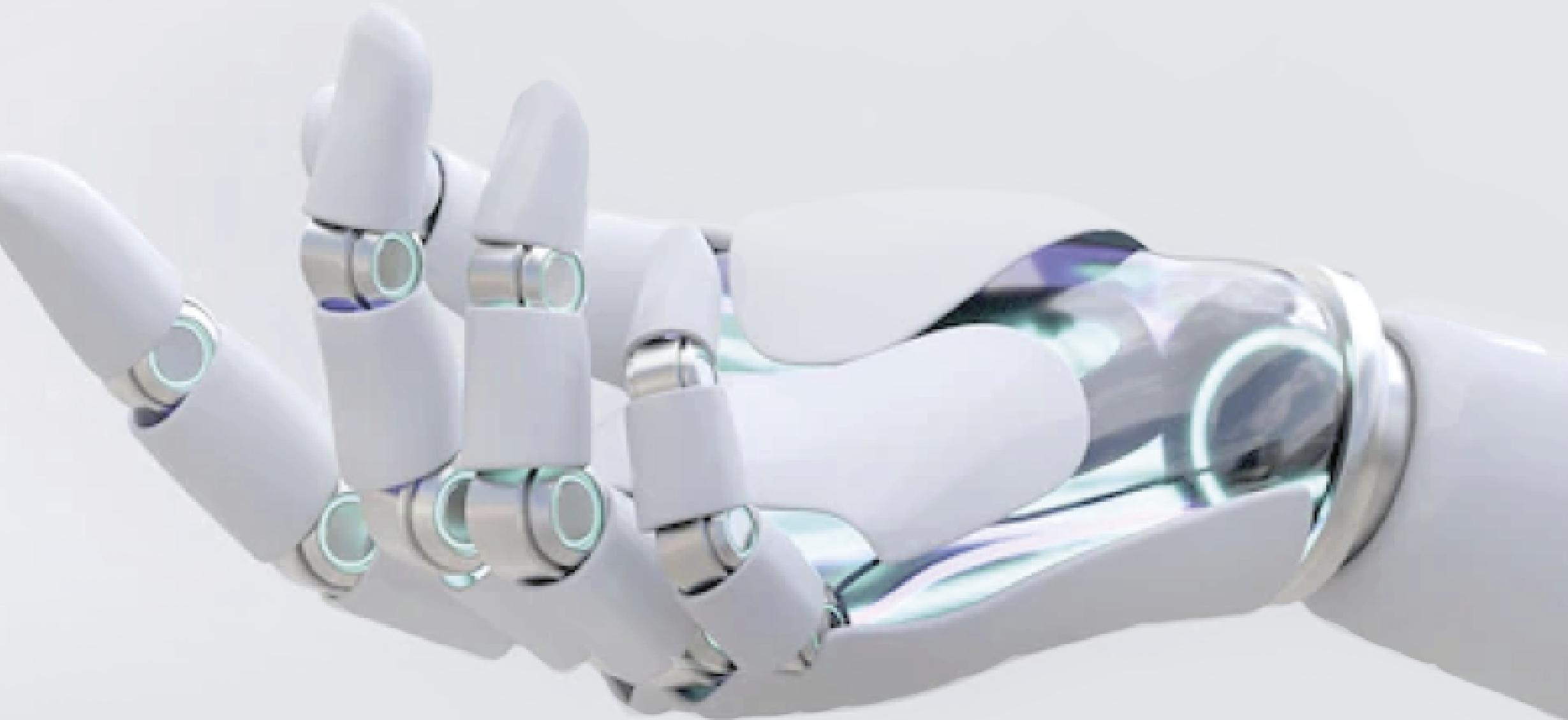
Es el campo de la informática dedicado a **resolver problemas cognitivos** comúnmente asociados con la inteligencia humana.

### AMAZON

Es el campo de la informática dedicado a **resolver problemas cognitivos** comúnmente asociados con la inteligencia humana.

### IBM

Es un campo que combina la informática y conjuntos de datos sólidos para **permitir la resolución de problemas**.



### OpenAI

Es la capacidad de una máquina para realizar tareas que normalmente requieren habilidades humanas, como **reconocer patrones, aprender o tomar decisiones**.

### MICROSOFT

Es la capacidad de un sistema informático para **imitar funciones cognitivas similares a las humanas**.

### GOOGLE

Es un programa de computación diseñado para **realizar determinadas operaciones** que se consideran **propias de la inteligencia humana**.

# IA TEST DE TURING



En 2014, 30 jueces y 5 máquinas participaron en 300 conversaciones.



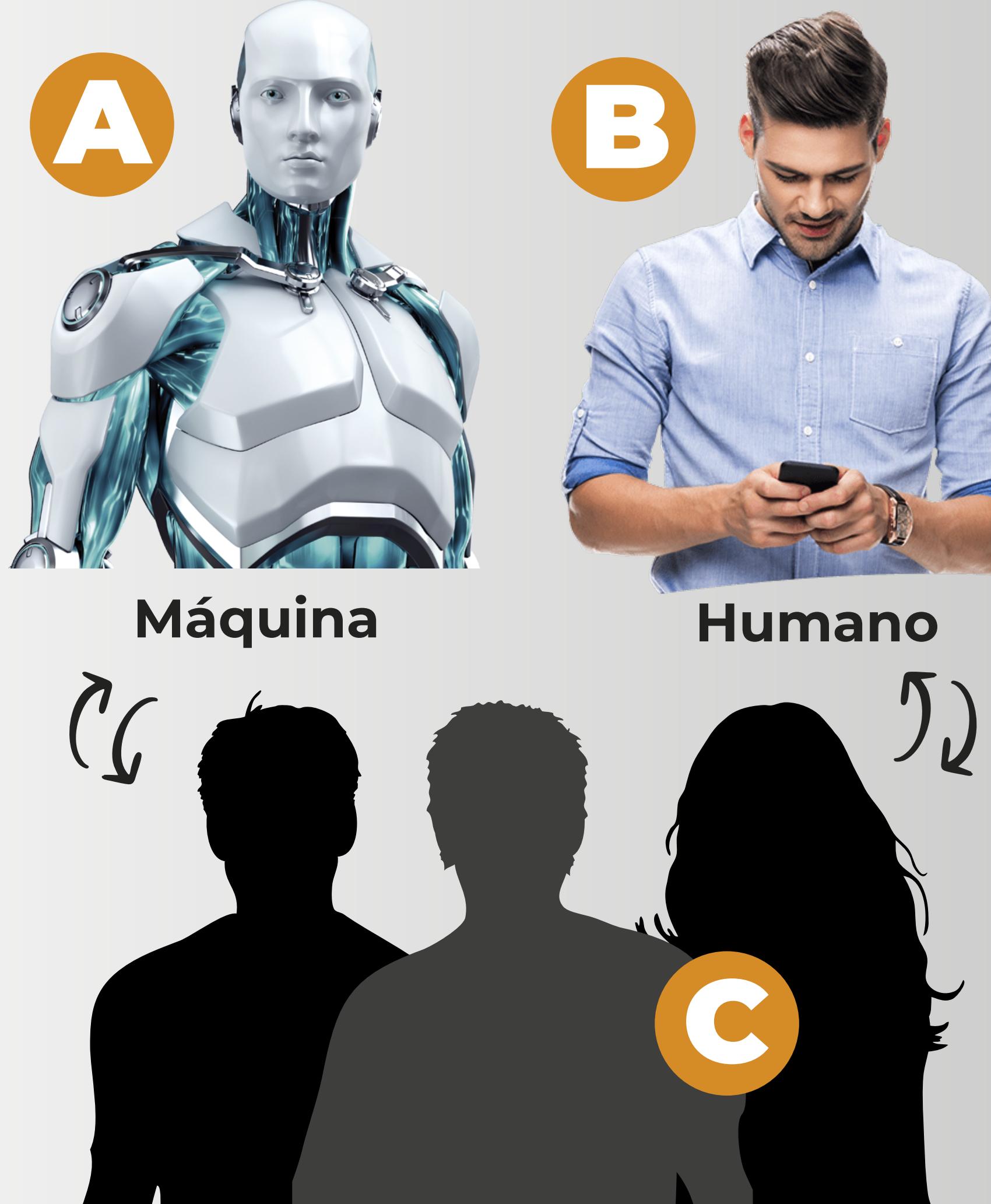
Eugene Goostman, una máquina que simulaba a un niño ucraniano de 14 años, ha sido el único 'aprobado' de este test en 72 años de historia.



33,3 % de los jueces lo identificaron como humano, el 66,6 % como máquina.

\*Fuente: Kevin Warwick & Huma Shah (2016) Can machines think?  
A report on Turing test experiments at the Royal Society,  
Journal of Experimental & Theoretical Artificial Intelligence,  
28:6, 989-1007, DOI: 10.1080/0952813X.2015.1055826

Para aprobar el test, la máquina debe convencer a **más del 30 %** de los jueces de que es humana.



Jueces

wolkvox

# AI | GPT3 OpenAI



## Generative Pre-trained Transformer 3

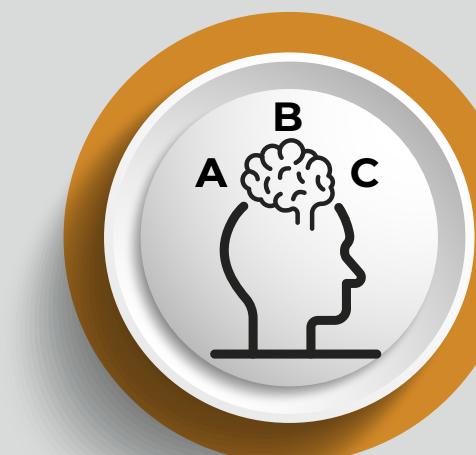
Modelo de **lenguaje autorregresivo** que emplea **aprendizaje profundo** para producir textos que simulan la redacción humana.



Tiene una capacidad de  
**175.000**  
**millones de parámetros**  
de aprendizaje automatizado.



Este modelo de lenguaje es  
**10 veces**  
**mayor que Turing NGL**,  
el modelo más grande  
desarrollado por Microsoft.



Se han utilizado  
**500 mil**  
**millones**  
**de palabras** para entrenar  
al sistema.

# CX CUSTOMER EXPERIENCE

La **percepción** que los clientes tienen sobre un negocio después de un contacto (Gartner, 2020).



## 80%

de las empresas que **trabajan en mejorarla aumentan sus ingresos.**



## 59%

de los clientes en EE.UU. **abandonaría una marca después de una mala experiencia.**

## 49%

de los clientes **en América Latina haría lo mismo.**

\*Fuentes: Gartner, PwC, 2020.

# IA + FACTOR HUMANO SOLUCIONES CLOUD

## Big Data

Marcador Inteligente



## Low Code

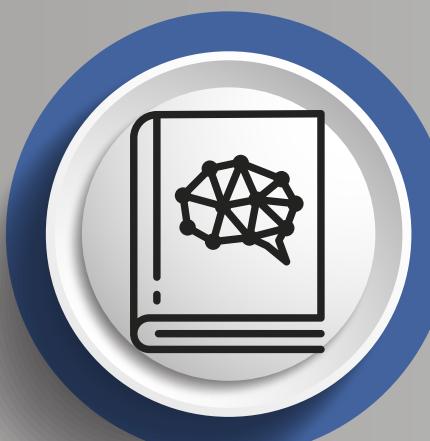
wolkvox Studio  
Chatbots y Voicebots



## Voice of Customer

### VoC

Speech Analytics



## Vision

Análisis de Imagen



wolkvox



## IVR

Interactive  
Voice Response



## RPA

Robotic Process  
Automation



## TTS

Text To Speech



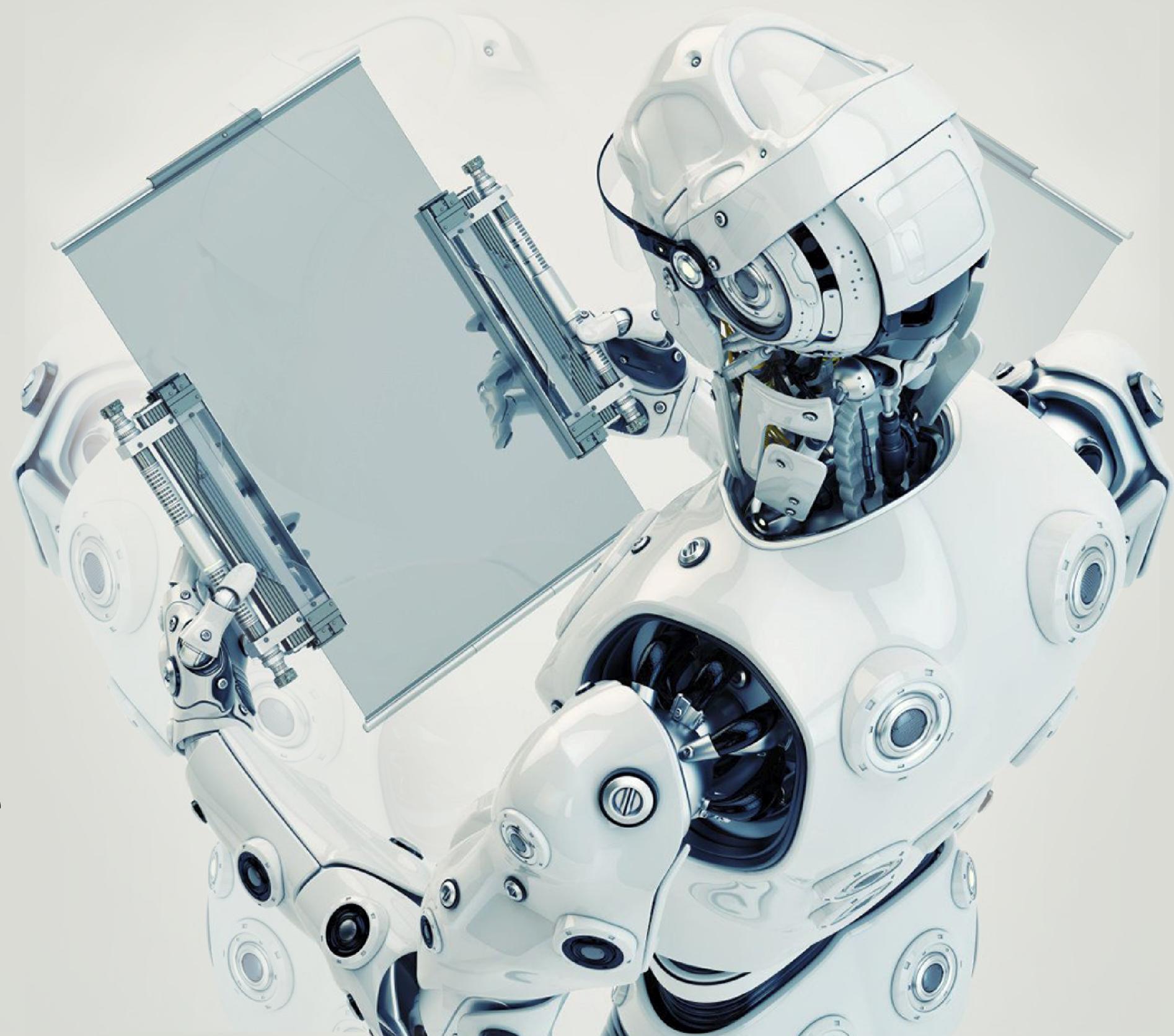
## ASR

Audio Speech  
Recognition



## AMD

Answering Machine  
Detection



# IA + FACTOR HUMANO SOLUCIONES CLOUD



Conversaciones naturales.



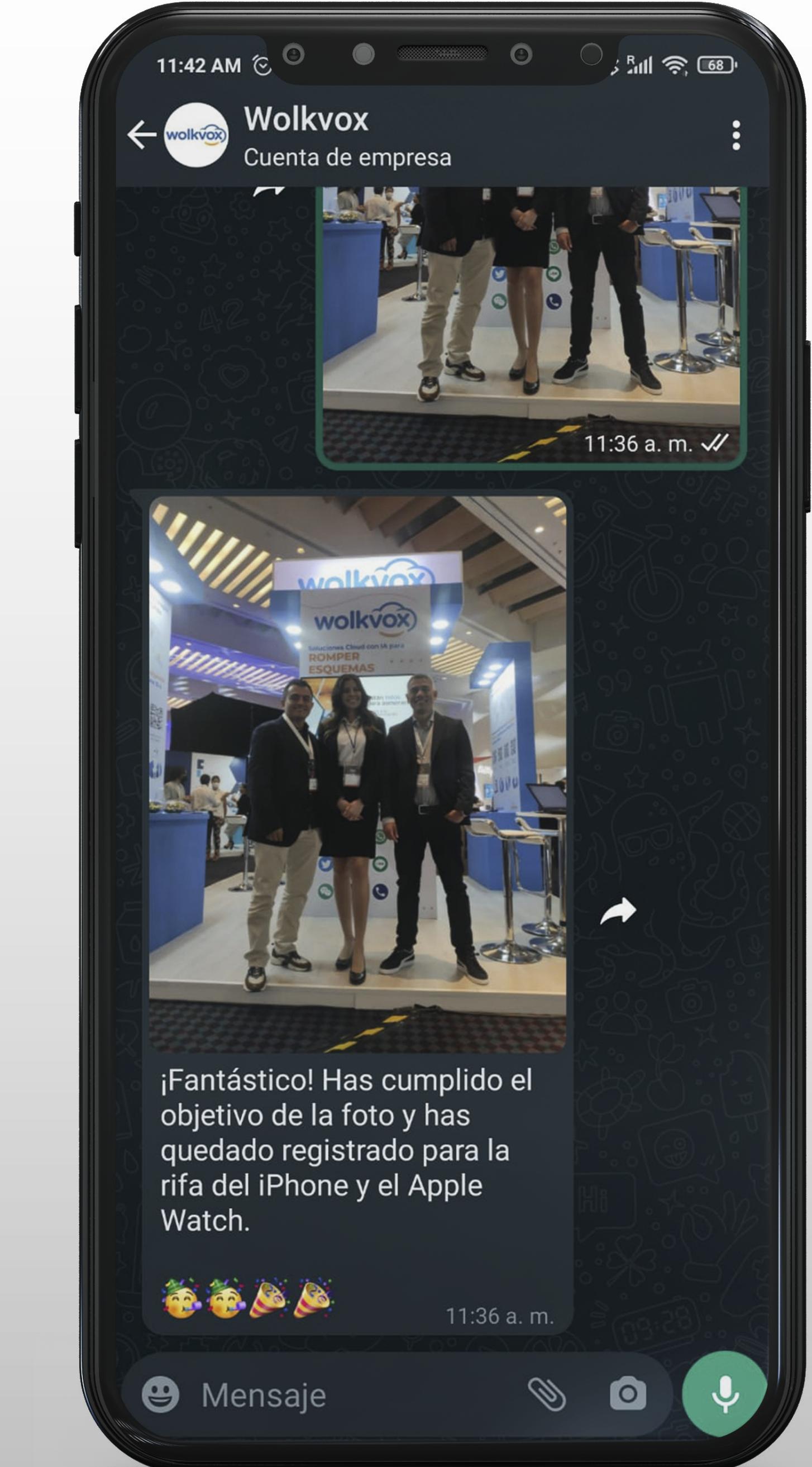
Respuestas automáticas.



Altos niveles de personalización.

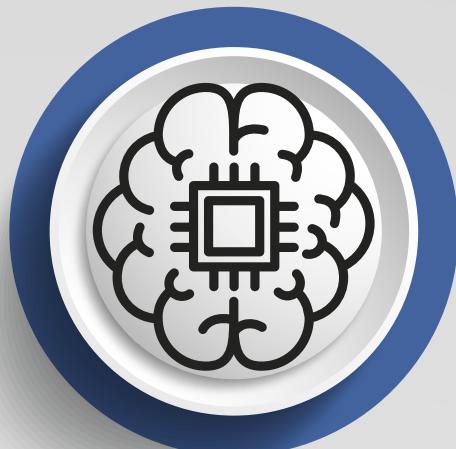


# SIGUE EL PASO A PASO ¡Y GANA!



# IA

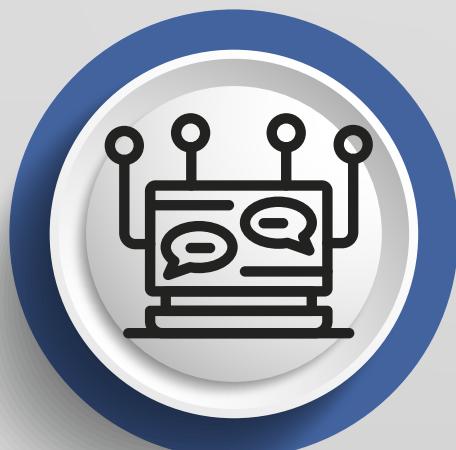
## Chatbot para Análisis de Imagen



Utiliza el **aprendizaje automático** para comprender tus imágenes con exactitud.



Detecta **objetos y rostros**, lee **texto escrito a mano** y genera **metadatos valiosos** de tus imágenes.



Entrena modelos de aprendizaje automático para clasificar imágenes mediante tus **etiquetas personalizadas**.

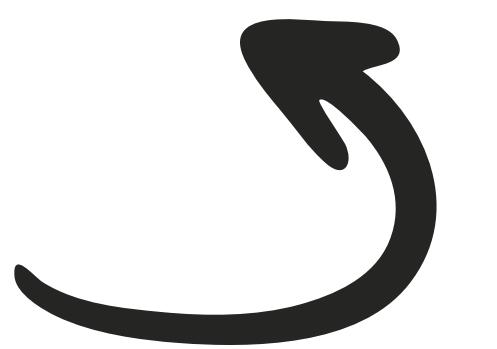


**¡Realiza la demo y participa para ganar productos Apple!**





Pizzería  
La Mexicana  
55-4160-7368



¡Realiza la demo y participa para ganar productos Apple!



# IA para la mejor EXPERIENCIA OMNICANAL al ordenar una pizza

Automatiza la gestión de cualquier tipo de solicitud y optimiza la experiencia del cliente.

Voz



TTS



WhatsApp



ASR



SMS



wolkvox



Sageer | Version: 20220420 | Operations: enero | abril 27, 2022

.henao

Diagram Routing Agent Scripting



ROUTING

61071

61073

61074

61077

61079

61081

61082

61083

61084

61085

61086

61087

61088

61089

61090

61092

61093

61095

61096

61097

61098

61099

61100

61101

61102

61103

61104

61105

61106

61107

61108

61109

61110

61101

61102

61103

61104

61105

61106

61107

61108

61109

61110



ROUTING

61071

61073

61074

61077

61079

61081

61082

61083

61084

61085

61086

61087

61088

61089

61090

61092

61093

61095

61096

61097

61098

61099

61100

61101

61102

61103

61104

61105

61106

61107

61108

61109

61110

61101

61102

61103

61104

61105

61106

61107

61108

61109

61110

61101

61102

61103

61104

61105

61106

61107

61108

61109

61110

61101

61102

61103

61104

61105

61106

61107

61108

61109

61110

61101

61102

61103

61104

61105

61106

61107

61108

61109

61110

61101

61102

61103

61104

61105

61106

61107

61108

61109

61110

61101

61102

61103

61104

61105

61106

61107

61108

61109

61110

61101

61102

61103

61104

61105

61106

61107

61108

61109

61110

61101

61102

61103

61104

61105

61106

61107

61108

61109

61110

61101

61102

61103

61104

61105

61106

61107

61108

61109

61110

61101

61102

61103

61104

61105

61106

61107

61108

61109

61110

61101

61102

61103

61104

61105

61106

61107

61108

61109

61110

61101

61102

61103

61104

61105

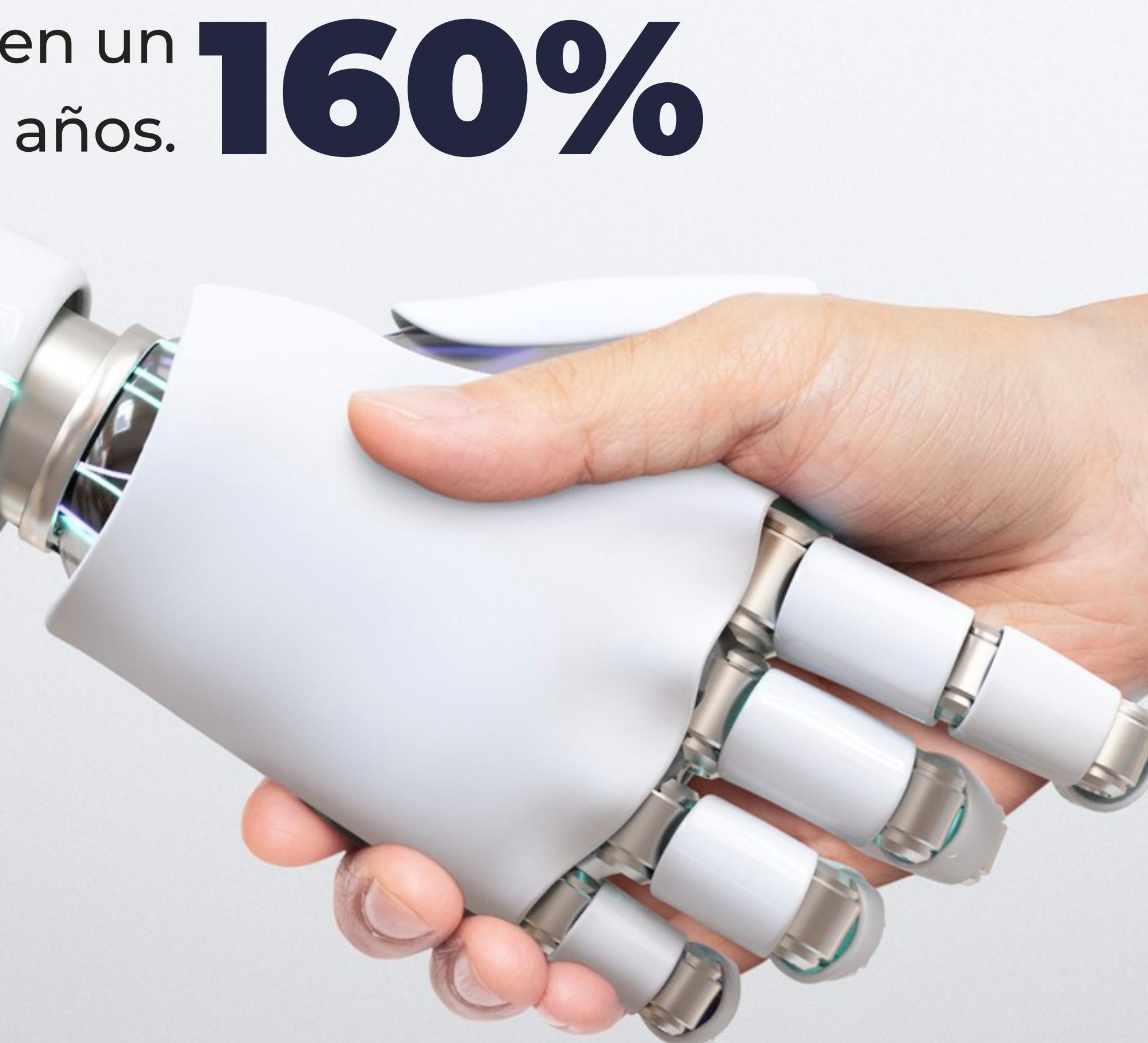


Para 2024, se estarán utilizando  
**8.400 MILLONES**  
**DE ASISTENTES**  
**VIRTUALES**

en el mundo y estos manejarán entre el  
**75%** y **90 %**  
de las interacciones.

\*Fuentes: Statista, CNBC, 2020.

**El interés empresarial por adquirir chatbots ha aumentado en un 160% en los últimos 3 años.**



Sin embargo, el **82%** de los clientes (USA) esperan **interactuar más con humanos en el futuro.**

\*Fuentes: Gartner, PwC, 2020.

# VISITA NUESTRO STAND, PARTICIPA EN NUESTRAS DEMOS CON IA ¡Y GANA!

Te esperamos en  
**la rifa oficial este**  
**3 de mayo a las**  
**2:00 p.m.** en el  
stand wolkvox



Apple Watch  
SE

Apple Watch  
Series 7

