



## Cómo la inteligencia artificial sustituye empleos en esta pandemia

Empresas, 20/05/2020

El Covid-19 está acelerando la pérdida de empleos en una industria que ya estaba automatizando el trabajo a un ritmo rápido y la innovación juega un gran papel en este proceso.

Javier Joaquín López Casarín

Si bien los centros de llamadas han sido durante mucho tiempo una frontera de la automatización del lugar de trabajo, la pandemia ha acelerado el proceso. Las organizaciones bajo presión están más dispuestas a probar nuevas herramientas. Las empresas de inteligencia artificial que desean aprovechar están endulzando los incentivos. En los últimos años, los avances en el procesamiento del lenguaje natural también han mejorado drásticamente en los torpes sistemas automatizados de llamadas del pasado. La última generación de chatbots y agentes basados ??en voz son más fáciles de construir, más rápidos de implementar y más receptivos a las consultas de los usuarios. Una vez adoptados, en otras palabras, estos sistemas probablemente estarán aquí para quedarse, demostrando su valor a través de su facilidad de uso y asequibilidad.

Las plataformas de IBM y Google funcionan de manera similar. Facilitan a los clientes activar el chat o los agentes basados ??en voz que actúan de manera muy parecida a Alexa o Siri, pero que se adaptan a diferentes aplicaciones. Cuando los usuarios envían mensajes de texto o llaman, son libres de hablar en oraciones abiertas. Luego, el sistema utiliza el procesamiento del lenguaje natural para analizar su "intención" y responde con la respuesta escrita adecuada o los redirige a un agente humano.

Las plataformas están demostrando ser populares entre una variedad de organizaciones, especialmente aquellas con recursos técnicos limitados. El objetivo de los sistemas es obtener la mayor cantidad de consultas posibles respondidas por los agentes virtuales antes de que se entreguen las llamadas a los humanos. Esto reduce la carga sobre los centros de llamadas y los tiempos de espera para los usuarios. También reduce la necesidad de agentes humanos caros.