

Cómo la industria automotriz está empleando soporte al cliente asistido por IA en el automóvil

Ingeniería, 24/08/2020



La IA conversacional es una forma de inteligencia artificial que permite a las personas comunicarse con aplicaciones, sitios web y

dispositivos en un lenguaje natural cotidiano similar al humano a través de la entrada de voz, texto, tacto o gestos. La IA conversacional permite una interacción rápida entre los usuarios y la aplicación utilizando sus propias palabras y terminología.

Según un informe de Mordor Intelligence sobre Chatbot Market: Growth, Trends, and Forecast (2020-2025), el mercado de chatbot se valoró en \$ 17,17 mil millones en 2019 y se proyecta que alcance los \$ 102,29 mil millones para 2025, registrando una tasa compuesta anual del 34,75 por ciento sobre el período de previsión 2020 – 2025.

«Los asistentes virtuales están aumentando debido a las redes neuronales profundas, el aprendizaje automático y otros avances en las tecnologías de IA», según el informe. Los asistentes virtuales, como los chatbots y los altavoces inteligentes, se utilizan para diversas aplicaciones en varias industrias de usuarios finales, como minoristas, banca, servicios financieros y seguros (BFSI), atención médica, automoción y otras.

Un chatbot es una aplicación impulsada por Inteligencia Artificial que conversa con un ser humano para resolver un problema o responder una consulta específica. Esto se conoce como IA conversacional.

La IA conversacional reduce el tiempo operativo y mejora la eficiencia. Según Salesforce, el 69 por ciento de los consumidores prefieren usar chatbots debido a la velocidad a la que pueden comunicarse con una marca.

Los consumidores de hoy participan activamente en aplicaciones de chat y mensajería, también llamadas chatbots, siempre que desean comprar, alquilar un vehículo, investigar un producto o interactuar en tiempo real con una empresa.

Las plataformas comerciales mejoradas con inteligencia artificial y aprendizaje automático ahora pueden usar una gran cantidad de datos para brindar experiencias en tiempo real que permitan a los clientes interactuar con sus marcas preferidas. Se acabaron los días de espera para hablar con un representante de servicio al cliente.

La mayoría de los clientes actuales no están dispuestos a perder el tiempo en espera. De hecho, alrededor del 90 por ciento de los clientes prefieren usar la mensajería instantánea para comunicarse con las empresas, y alrededor del 66 por ciento de los consumidores prefieren la mensajería a hablar por teléfono.

La inteligencia artificial conversacional puede desempeñar un papel primordial en la industria automotriz al proporcionar a los especialistas en marketing chatbots para ayudarlos a brindar una experiencia de consumidor rápida y eficiente. Los chatbots pueden aumentar las ventas, proporcionar información precisa, mejorar y acelerar la experiencia del cliente durante todo el ciclo de principio a fin.

Los chatbots impulsados por IA que aprenden de los algoritmos y la experiencia tienen el potencial de resolver problemas y responder preguntas de manera más eficiente y efectiva sin la necesidad de intervención humana. Esto da como resultado una satisfacción general positiva del cliente.

Los chatbots pueden brindar a los clientes una experiencia personalizada las 24 horas, los 7 días de la semana, en el momento y el lugar adecuados para el cliente. Los chatbots permiten a los clientes comprar o alquilar un automóvil a través de una aplicación que siempre está disponible para que el cliente la use cuando y donde lo necesite.

La inteligencia artificial está en todas partes. La segunda mitad del año 2020 trae la implementación de más aplicaciones en la industria automotriz.

Para llevar su control de calidad al siguiente nivel, Audi utiliza cámaras equipadas con visión por computadora para detectar pequeñas grietas en la chapa utilizada en sus procesos de fabricación, que no serían visibles para los ojos humanos. Eso es IA trabajando para perfeccionar todas las tareas posibles.

Recientemente, Boost.ai, una empresa de software noruega y líder mundial en inteligencia artificial para empresas de Fortune 1000, unió fuerzas con el servicio de alquiler de coches premium Silvercar de Audi. La plataforma de IA conversacional de Boost.ai está configurada para mejorar la atención al cliente y la atención desde la reserva del automóvil hasta la devolución del automóvil.

Boost.ai es uno de los principales proveedores europeos de agentes virtuales impulsados por IA, y Silvercar es el primer cliente estadounidense de Boost.ai. Este movimiento prepara el camino de Boost.ai para interrumpir el mercado estadounidense.

Según Boost.ai, la IA conversacional es el poder cerebral sintético que hace que las máquinas sean capaces de comprender, procesar y responder al lenguaje humano.

El uso de aprendizaje profundo sofisticado y comprensión del lenguaje natural (NLU) puede convertir la experiencia de un cliente en algo verdaderamente transformador. Según Boost.ai, los clientes ya no tienen que sentir la frustración de las soluciones primitivas de chatbot que a menudo se quedan cortas debido al alcance y las limitaciones estrechas.

Boost.ai dice que con la IA conversacional puede ir más allá de traducir el contenido del sitio web en simples respuestas de chatbot. En cambio, los clientes pueden bloquear tarjetas de crédito, presentar reclamos de seguros, actualizar planes de datos, escanear facturas y más; y todo se puede hacer directamente desde la ventana de chat.

Como complemento de la experiencia de viaje conectado con dispositivos móviles primero de Silvercar, el nuevo agente virtual puede ayudar de manera eficaz a los clientes con preguntas sobre aproximadamente 400 temas, incluida la realización de reservas de ida y los cambios de política cuando corresponda.

El agente virtual también se integra directamente con varios sistemas clave de Silvercar, incluida la autenticación, las reservas

y la facturación.

Según Steve Sierra, Director de Capacitación e Implementación de Silvercar by Audi, Silvercar by Audi y Boost.ai están creando una mejor experiencia que hace que sea más rápido y sin esfuerzo para los clientes lograr sus necesidades de transporte en movimiento de una manera que se adapte a sus necesidades. estilo de vida. «Nuestros clientes de alquiler de coche premium ahora pueden utilizar el poder de la inteligencia artificial para mejorar su experiencia de reserva y ponerse en marcha más rápidamente», dijo Sierra en un comunicado.

Silvercar, que fue adquirida por Audi en 2017, también está implementando los atributos cognitivos de conversación de la tecnología de Inteligencia Artificial de Boost.ai para respaldar la comunicación entre su personal y aumentar su efectividad con las consultas de los clientes al garantizar que los clientes estén conectados con el agente humano correcto en el lugar correcto.

El agente virtual manejará la información personalizada y la asistencia para los clientes de Silvercar a través de su sitio web como un aumento de primera línea para el soporte del agente en vivo 24 horas al día, 7 días a la semana.

Según Lars Selsås, fundador y director ejecutivo de Boost.ai, «Silvercar es conocido por ofrecer una experiencia rápida y sin fricciones, y Boost.ai es el complemento perfecto para su modelo de servicio innovador y la tecnología avanzada de Audi».

Silvercar by Audi es un servicio de alquiler de coches premium con una flota compuesta en su totalidad por vehículos Audi premiados. Silvercar ofrece vehículos bien equipados, servicio de recogida y devolución local sin contacto, comodidades modernas y una experiencia de usuario elevada y sin problemas.

La experiencia de Boost.ai en tecnología de inteligencia artificial conversacional se suma a la ecuación al ofrecer agentes virtuales con escalabilidad ilimitada, seguridad a nivel empresarial y las mejores características de privacidad de su clase.

A medida que la IA conversacional siga evolucionando, sus aplicaciones se parecerán más a lo que alguna vez se consideró futurista o tomado del ámbito de la ciencia ficción.

En 1982, un Pontiac Firebird Trans Am negro modificado coprotagonizó, junto con David Hasselhoff, la serie de televisión original Knight Rider. En la serie, el nombre de la voz del automóvil era K.I.T.T., un acrónimo del microprocesador de Knight Industries Two Thousand instalado en el automóvil de Michael Knight.

K.I.T.T. era todo lo que se esperaba de un buen coche autónomo con Inteligencia Artificial avanzada incorporada; era un módulo de computadora electrónica artificialmente inteligente en el cuerpo de un automóvil robótico autónomo altamente avanzado.

K.I.T.T. también apareció en la película piloto de 2008 para una nueva serie de televisión de Knight Rider, y luego, en la nueva serie en sí. Esta vez, K.I.T.T. estaba en un Ford Shelby GT500KR 2008-2009.

En la serie, el microprocesador de K.I.T.T. era el centro del módulo lógico cibernético consciente de sí mismo que permitía a K.I.T.T. pensar, aprender, comunicarse e interactuar con los humanos. Hoy en día, las capacidades avanzadas de aprendizaje automático permiten que los agentes virtuales instalados en automóviles respondan de manera similar al menos durante el proceso de reserva de un vehículo.

Muchos de los que vieron el Knight Rider en los años 80, quizás pensaron que un automóvil autónomo que pudiera hablar nunca se haría realidad. Sin embargo, cuando K.I.T.T. le decía a Michael en uno de los episodios «el coche del futuro ya está aquí: yo», tenía razón.

