

• DIGITAL xperience

interfaces conversacionales con AI de ultima generación

Transformación de la interacción
digital



¿Quiénes somos?

Una agencia de servicios de diseño y gestión de propiedades y experiencia digital con foco en **diseño, negocio e ingeniería.**

Hacemos parte del **Grupo Constellation Software Inc.**, con sede en Canadá es uno de los grupos de software más grandes del mundo con más de 1.000 empresas de software.

Julian Trujillo

Gerente General Xp

Negocios (Administración, mercadeo y MBA)

Diseño (intervención creativa, antropología)

Ingeniería (master inves ingeniería)



Diseño de la experiencia digital

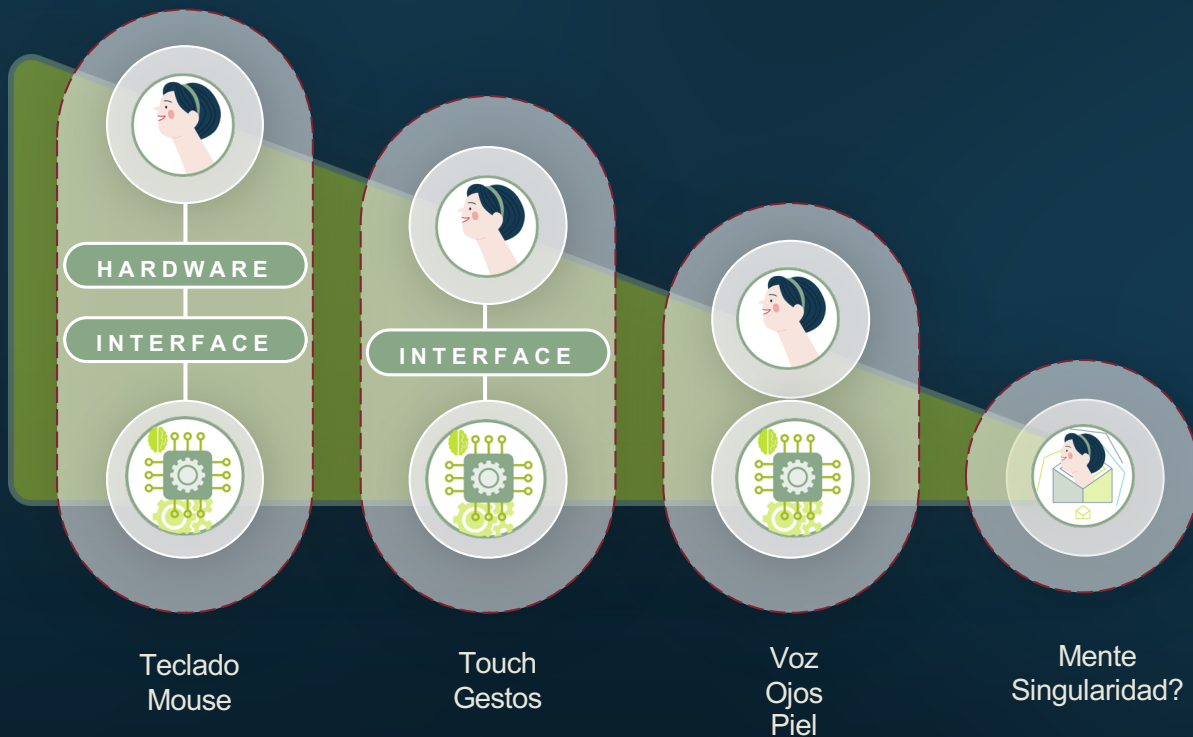
Componentes

DEFINICION DE LA FORMA "LO SENSIBLE"

DEFINICION DE LA FUNCION "LO RACIONAL"



Evolución de las interfaces de usuario



Las interfaces conversacionales (CUI)

Son interfaces que permiten a los dispositivos de cómputo interactuar con las personas mediante voz o texto directo, imitando la comunicación humana en la vida real.

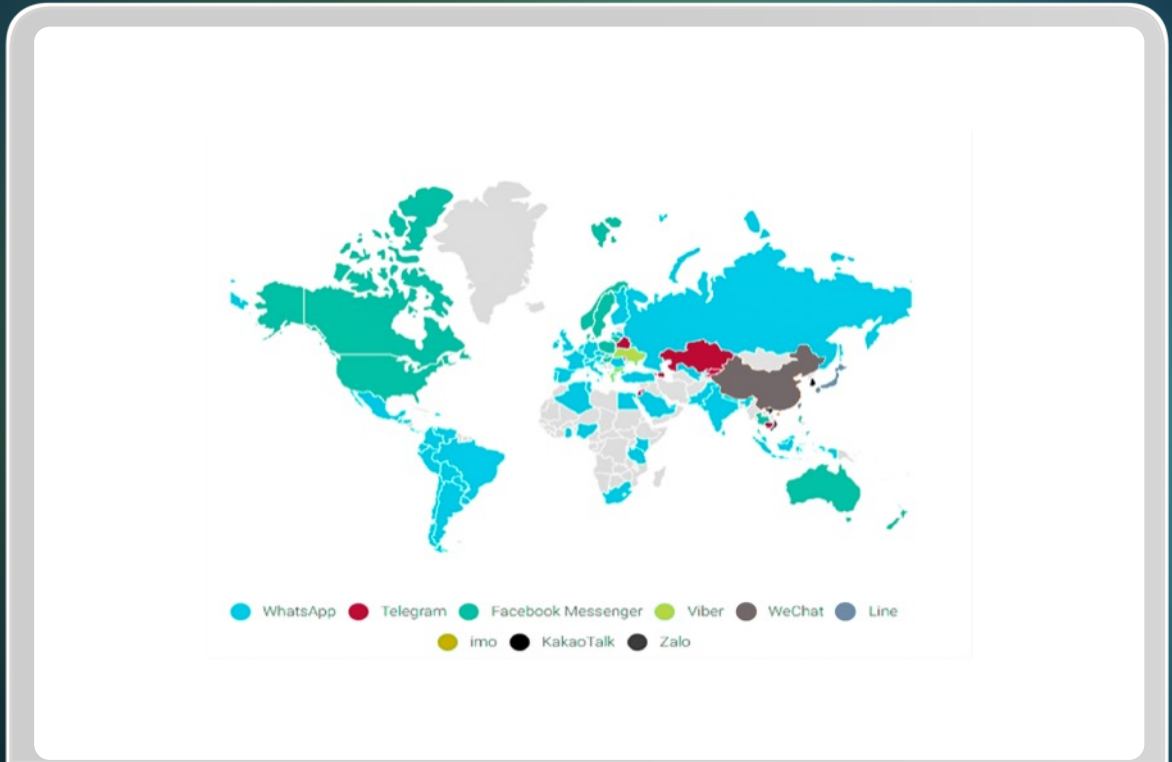
Tipos

- Chatbots (texto y voz)
- Asistentes Personales
- Interfaces vocales (VUI)
- Agentes Conversacionales Encarnados

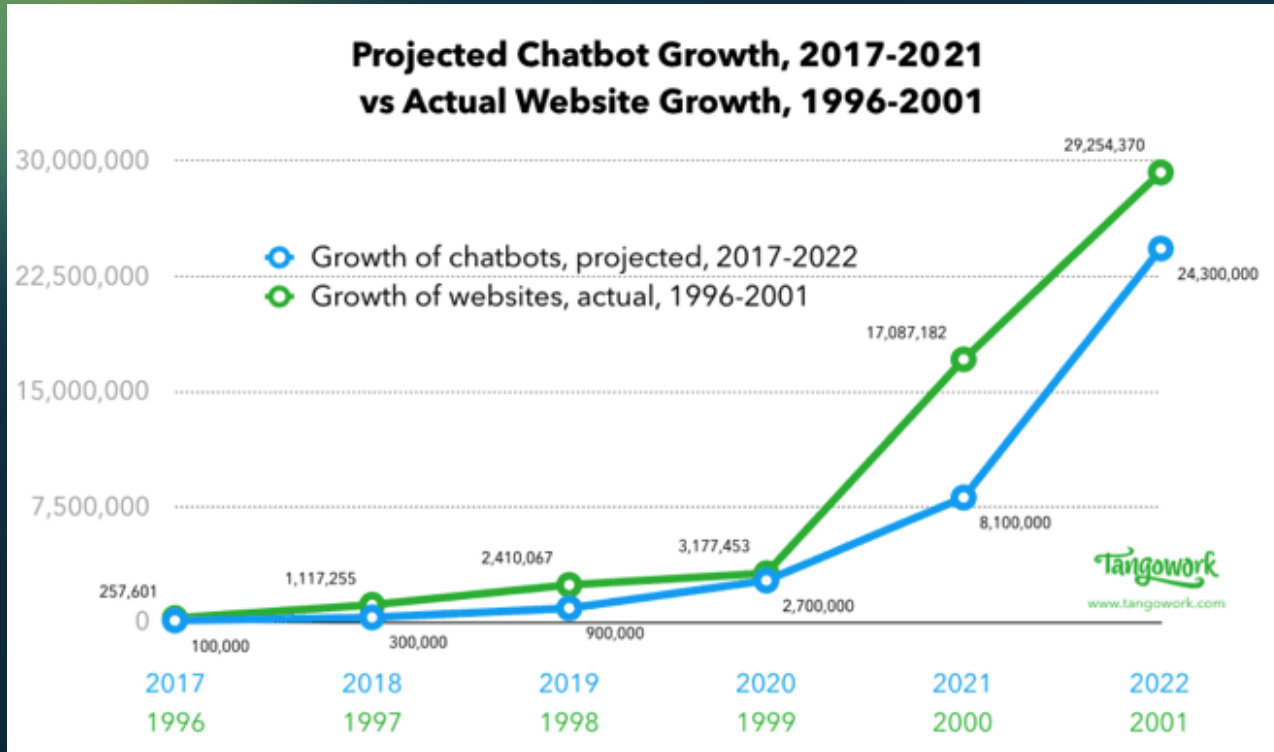


Penetración aplicaciones de mensajería en el mundo

 **95% usa WhatsApp en Latinoamérica**
 Uso generalizado de las aplicaciones de mensajería



Uso de los chatbots



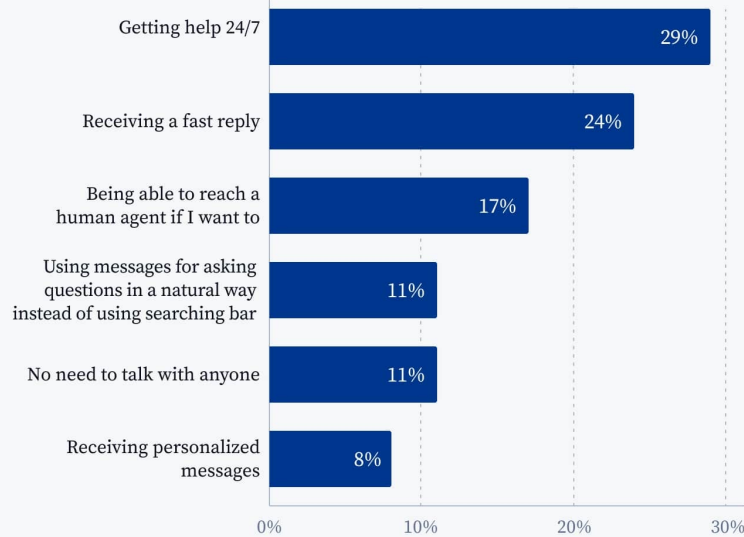
Clasificación Chatbots

- Task Based - Topic Based
- Speech – Text – Image
- Open domain – Closed Domain
- Selling – Transaction – Service
- Public Platform (WA, RRSS) – Private Platform (Live Chat)
- User Initiative – System Initiative
- Menus/Buttons/CloseQ – NLP

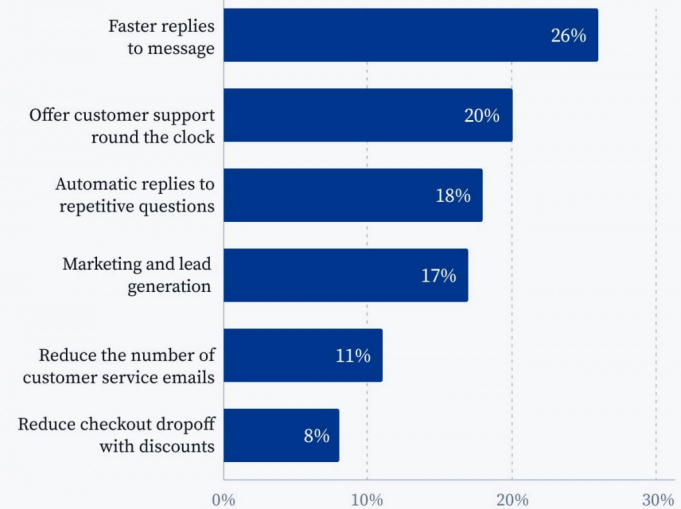


Ventajas de los chatbots

What do customers expect from chatbots?

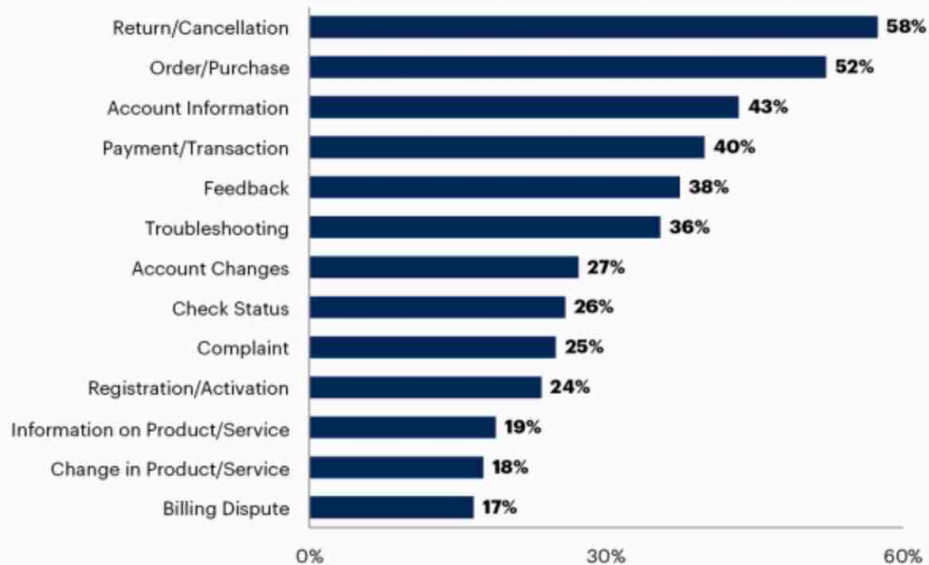


What goals do business owners hope to achieve with chatbots?



Tasa de solución

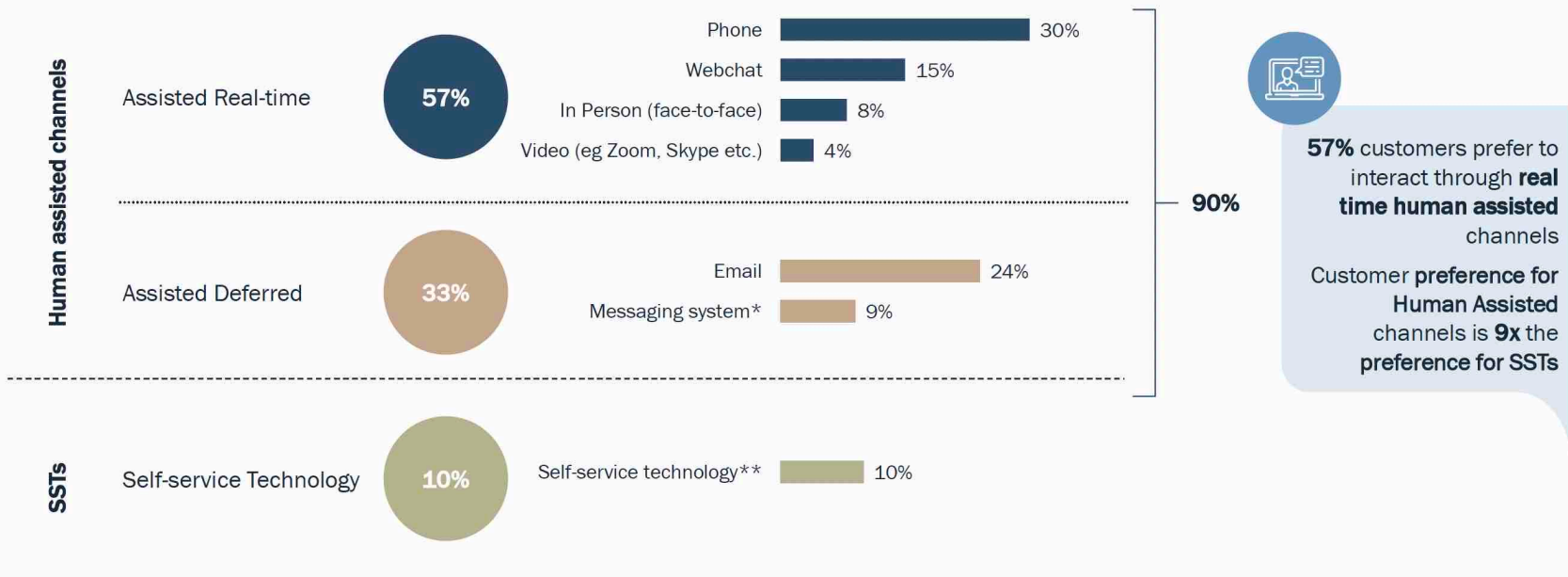
Figure 1. Resolution Rates by Service Issue Type for Chatbot Users



Source: Gartner (June 2023)

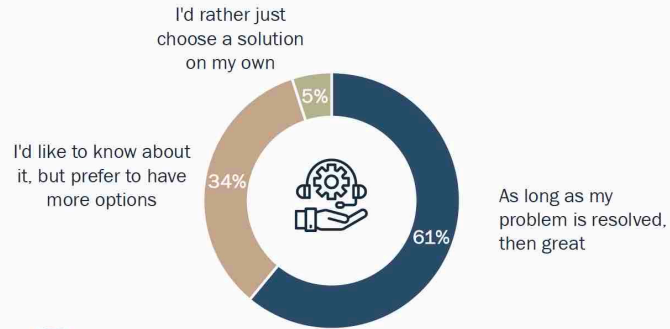
Preferencia de canal

If you knew that your customer service issue would be resolved regardless of contact channel, which would be your preferred contact method?



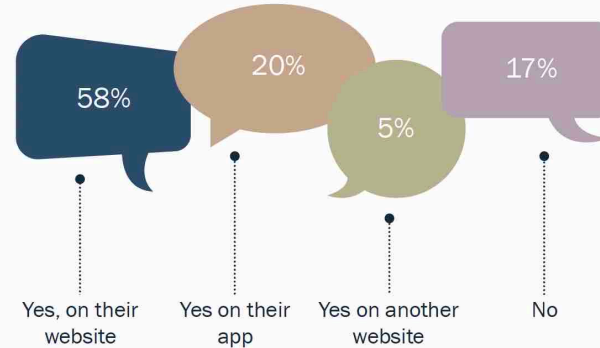
Experiencia del cliente

If a company had a self-service technology solution that could easily and effectively resolve a future issue, how would you feel about that company guiding you to that solution?



61% of customers would be willing to consider an SST solution, if SSTs can resolve their issues

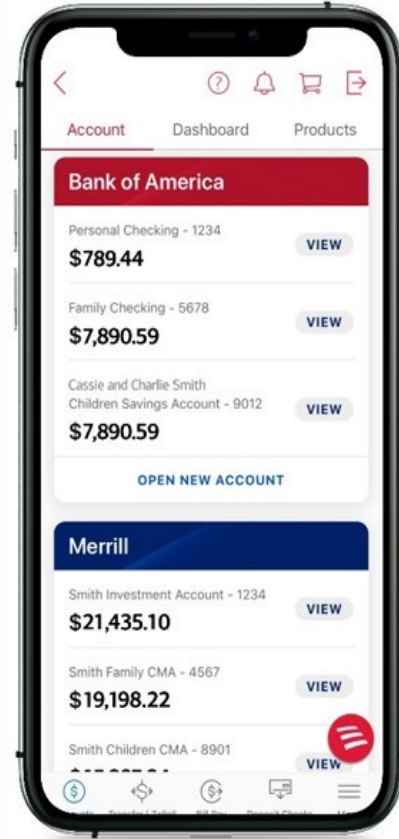
Did you attempt to find the answer to your question yourself online before contacting the organization?



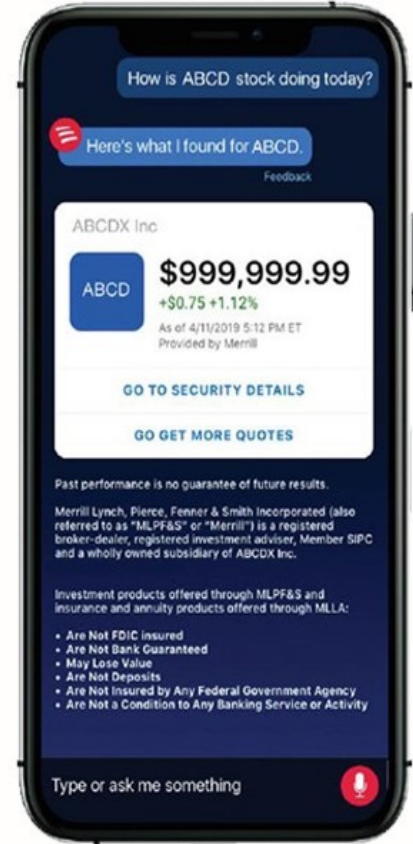
83% of customers who contacted customer service have attempted to resolve the issue themselves online, through self-service channels – with ‘organization’s website’ being the most accessed channel. Few customers turn to a third-party website (5%)

GUX vs CUX

- GUX recorridos predefinidos vs CUX caminos difíciles de predecir
- GUX minimización de la ambigüedad vs CUX ambigüedad inherente del lenguaje
- GUX complejidad para acomodar múltiples funciones vs interfaz minimalista
- GUX carga cognitiva elevada vs CUX carga mínima, simplicidad
- GUX mantiene el foco del usuario vs CUX permite que el usuario se salga del foco
- GUX consistente y predecible vs CUX puede actuar de maneras no esperadas

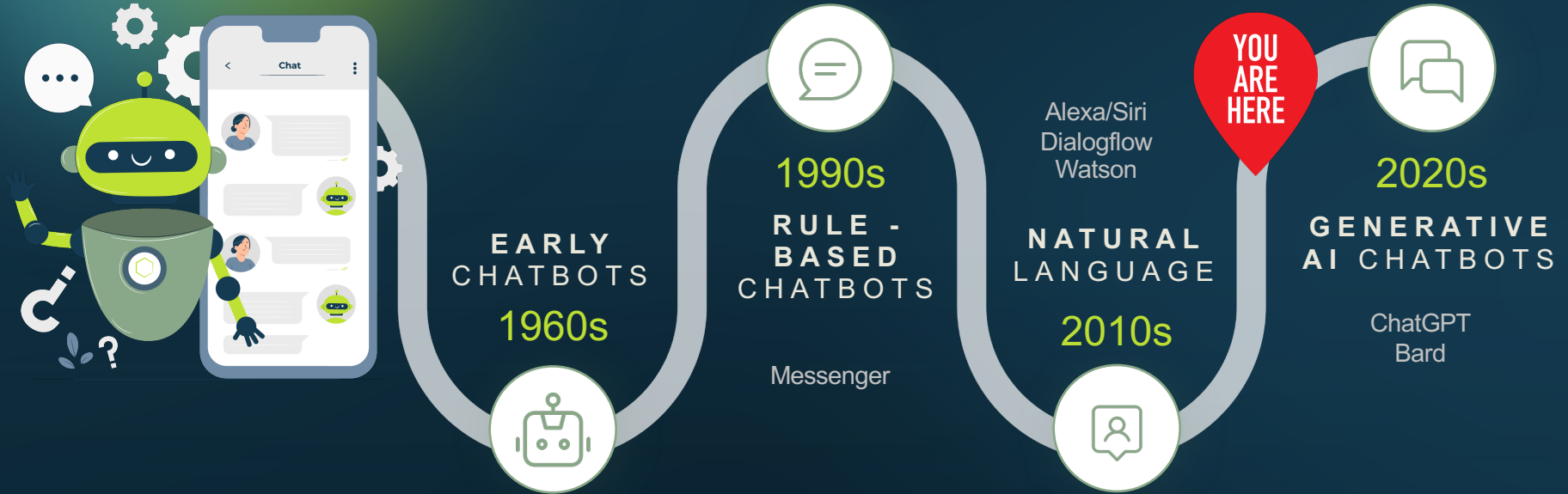


Bank of America
Accounts Overview

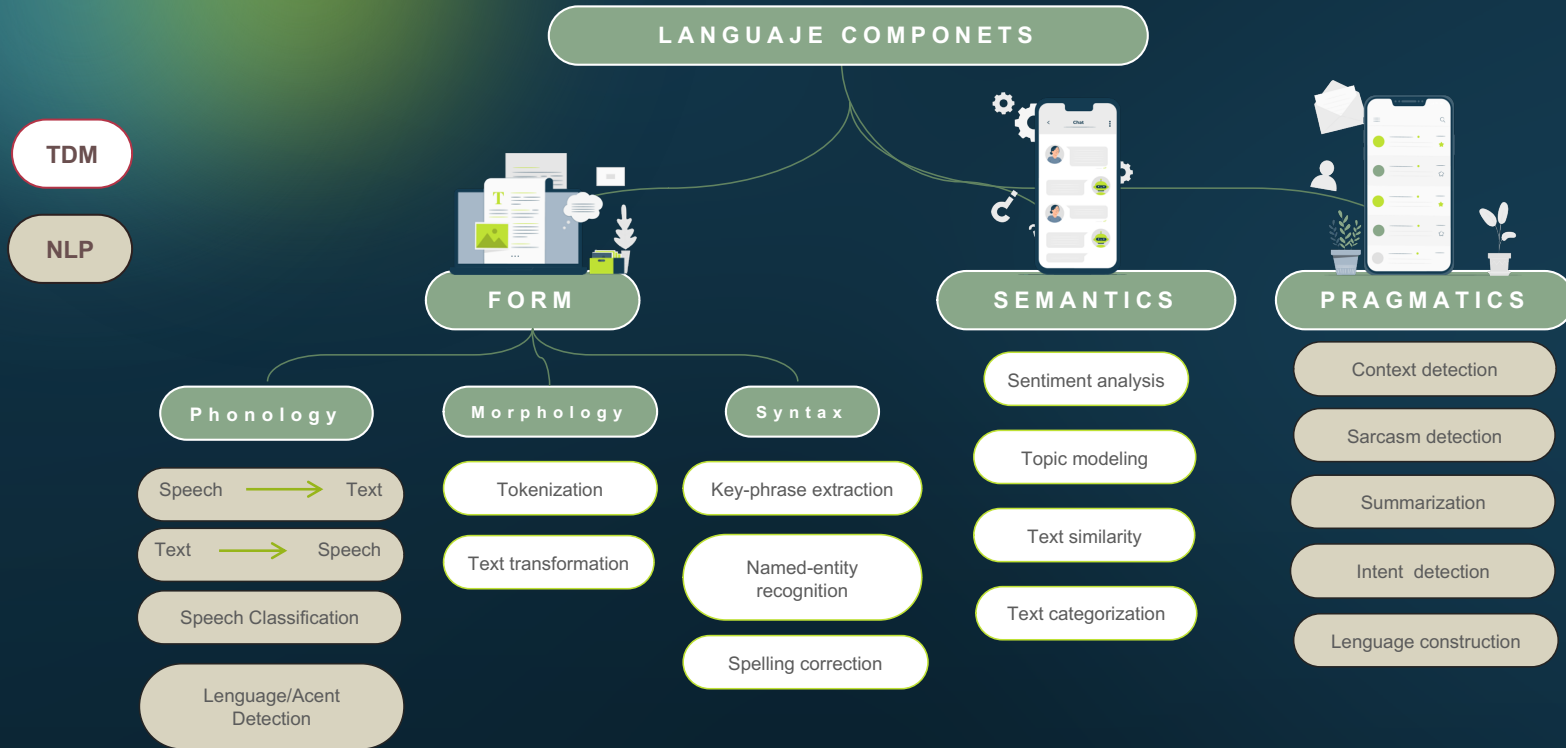


Erica Stock Update

Evolución de la CUI



Las complejidades del lenguaje



Que son los LLMs ("ChatGPT", Bard ..)

- **Transformer Architecture**: predicción de palabras, construcción coherente
- **Mecanismo de autoatención**: peso de las palabras, contexto
- **Large scale pretraining** : 245 millones de docs., 175 billones de parámetros
- **Transferencia de aprendizaje**: complementar preentrenamiento con nuevos sets de datos
- **Interaction recall** : hasta unas 4 paginas, pero no recuerda otras interacciones
- **Temperature Capacity**: nivel de aleatoriedad del resultado



Ventajas de los LLMs para CUI

- Reconocimiento Automático de Intenciones
- Identificación del contexto y memoria operativa
- Identificación y Generación Automática de Respuestas
- Identificación de Espacios y Entidades
- Corrección automática de errores (sintaxis, ortografía y semántica).
- Clasificación automática de texto



Limitaciones de los LLMs para CUI

- No siempre ofrece información factualmente precisa
- No puede resolver requerimientos únicos de una empresa (sin entrenamiento adicional)
- La conversación de salida es difícil de controlar y estandarizar
- Se puede salir fácilmente del foco o hilo de la conversación de interés para la empresa
- Requiere de ser complementado con varias capas para adaptarse al entorno CUI (canal, gestión interacción, otras Ais, integración, contenido)

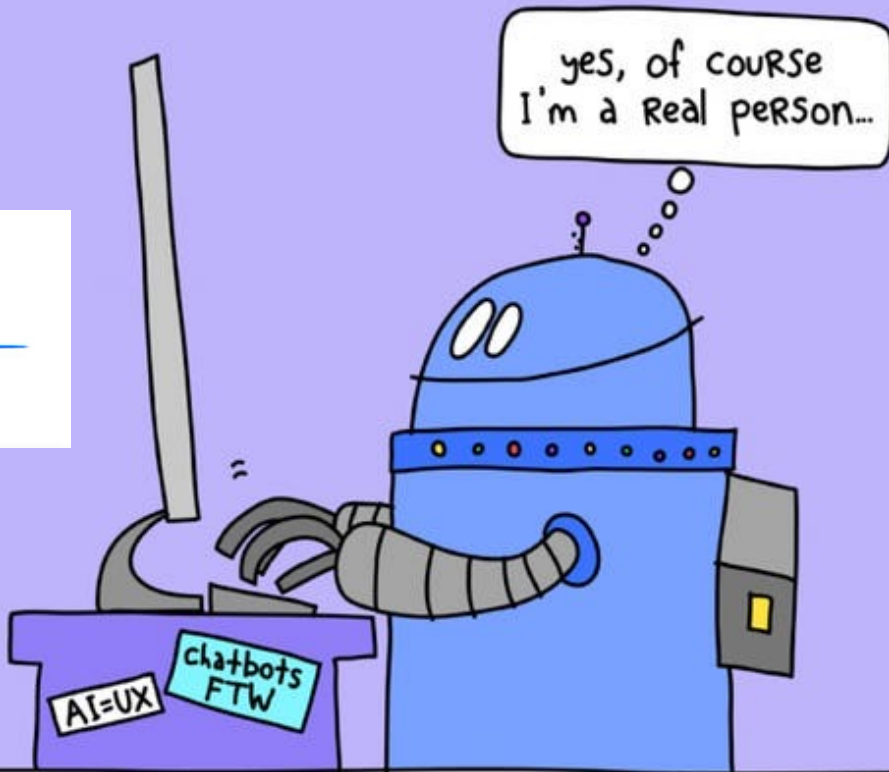
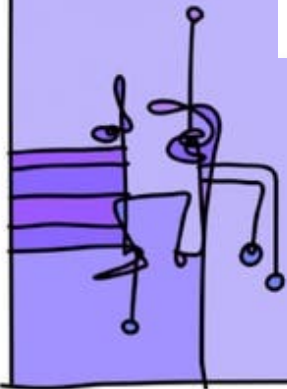


Requerimientos transformación CUI

- Dominio de aplicación: ecommerce, transacción, servicio, RRHH, medicina...
- Propiedad digital: chat, app, web, solución sas, tablero etc.
- Acceso o canal: propias o publicas
- Diseño CUX: CX/UX/UI
- Gestión interacción: flujos, desvíos, errores, cambios...
- LLMs y otras Ais
- Gestión y repositorio de contenido
- Integración con back end
- Back end y Cores



ON THE INTERNET,
NOBODY KNOWS
YOU'RE A
ROBOT.



• DESIGN
xperience



JULIAN TRUJILLO

WA: 310- 390 40 34

www.xperiencedesign.co/

www.linkedin.com/company/xperiencedesign-co

