

El uso de los chatbots IA en el servicio al cliente: El caso de TABOT en Bancolombia

Paola Andrea Martínez Escobar

Opción de grado

Docente: Carlos Parra

Julio 2024

## **Resumen**

En el presente ensayo se aborda el uso de los chatbots, particularmente la Inteligencia Artificial (IA) aplicada en el servicio al cliente, ejemplificado a través de TABOT, el chatbot de Bancolombia. Se revisan diversos estudios y literaturas relacionadas con la implementación y efectividad de los chatbots en la atención al cliente, su impacto en la experiencia del usuario y los desafíos que enfrenta su adopción. Este análisis proporciona una visión integral sobre cómo estos han transformado la interacción entre clientes y entidades bancarias, y las implicaciones futuras de esta tecnología en el sector financiero.

## **Palabras clave**

Chatbots, Inteligencia Artificial, Servicio al cliente, TABOT, Bancolombia, Experiencia del cliente, Tecnología bancaria.

## **Introducción**

La evolución tecnológica ha llevado a las instituciones financieras a adoptar herramientas innovadoras para mejorar la eficiencia y la calidad de sus servicios. Entre estas herramientas, los chatbots basados en Inteligencia Artificial han emergido como una solución prominente para optimizar la atención al cliente. Este ensayo se centra en la implementación y el impacto de la herramienta en el sector bancario, con un enfoque particular en TABOT, el asistente virtual de Bancolombia. A través de un análisis de diversas fuentes académicas y estudios de caso, se explora cómo los chatbots están transformando la experiencia del cliente y los desafíos asociados a su integración en los sistemas financieros.

## **Implementación de chatbots en el servicio al cliente**

Los chatbots, como se describe en el estudio de Pionce Arteaga et al., (2022) son programas de software basados en Inteligencia Artificial diseñados para interactuar con los usuarios a través de conversaciones automatizadas ya sea por medio de texto o de voz. Estos asistentes virtuales utilizan técnicas de procesamiento del lenguaje natural (NLP) y redes neuronales para comprender y responder a las consultas de los clientes de manera eficiente y precisa. Esta herramienta aplicada al servicio al cliente se puede usar en distintos ámbitos, como el sector financiero, turístico, o en el sector alimentario. En el contexto bancario, su implementación ha permitido a las instituciones financieras ofrecer atención al cliente 24/7, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la satisfacción del usuario.

La tecnología detrás de los chatbots ha evolucionado significativamente. Los primeros chatbots operaban mediante scripts rígidos y eran limitados en cuanto a la comprensión del contexto. Con los avances en PLN y machine learning, los chatbots modernos pueden interpretar y responder a preguntas de manera más flexible y precisa (Fernandez, 2019). Es decir, esta herramienta se encuentra programada para entender una conversación y responder

a preguntas específicas que pueda tener el usuario con respecto a temas o servicios definidos por la entidad para sus usuarios, haciéndoles así su interacción mucho más fácil y rápida que si se realizara la búsqueda de manera presencial o manual

### **TABOT de Bancolombia**

TABOT, el chatbot de Bancolombia, es un claro ejemplo de cómo los bancos están utilizando la IA para mejorar sus servicios. Según Barragán Barreto & Gonzalez Moreno (2020), TABOT ha sido diseñado para responder a consultas frecuentes, realizar transacciones básicas y asistir a los clientes en tiempo real. Este asistente virtual ha demostrado ser eficaz en la resolución de problemas comunes, permitiendo al personal del banco concentrarse en tareas más complejas y personalizadas.

El impacto de TABOT ha sido significativo, según Bancolombia, la implementación de este Chatbot ha significado una notable reducción en el tiempo de espera de los clientes en las sucursales y adicional a eso, una mejora en la satisfacción de los clientes en relación al servicio prestado.

La percepción de los usuarios sobre los chatbots ha sido mayormente positiva. Perez Carvajal et al., (2019), realizaron un estudio descriptivo que muestra cómo la implementación de chatbots ha mejorado la experiencia del cliente al proporcionar respuestas rápidas y precisas, lo que a su vez ha incrementado la fidelización y la lealtad hacia la entidad bancaria, además, la usabilidad percibida de estos asistentes virtuales ha sido un factor clave en su aceptación y éxito.

### **Beneficios**

La implementación de los Chatbots en el servicio al cliente ofrece numerosos beneficios. Entre ellos se incluyen:

- Disponibilidad 24/7: Estos pueden atender consultas el cualquier momento, lo que aumenta la accesibilidad del servicio por parte de los usuarios. (González Martínez, 2019)
- Rapidez y Eficiencia: Los chatbots pueden procesar y responder consultas de los usuarios de manera rápida y precisa, mejorando y agilizando la experiencia del usuario.
- Personalización del servicio: Gracias a la Inteligencia Artificial, los chatbots pueden analizar datos de los usuarios y ofrecer respuestas muy personalizadas, aumentando así la efectividad en la interacción.

Los chatbots permiten a las empresas automatizar una gran cantidad de consultas rutinarias, liberando así al personal humano para que se enfoque en casos más complejos. Este aumento en la eficiencia operativa se traduce en una reducción de costos y una mejora en la velocidad de respuesta (Trujillo Valdiviezo et al., 2023).

La implementación de esta herramienta tiene un impacto significativo en la experiencia del cliente. Un chatbot bien diseñado puede proporcionar respuestas inmediatas y precisas, lo que mejora la satisfacción del cliente. Sin embargo, también existen desafíos, como la capacidad del chatbot para manejar consultas fuera de su programación (Rojas et al., 2023), desafíos que pueden generar un problema y una insatisfacción total de los usuarios al no encontrar lo que buscan o al no sentir un servicio humanizado o personalizado a su consulta.

En la actualidad, la transformación digital es una realidad en el sector bancario. Según Gutierrez Carbo & Polo Espinosa, (2020), los bancos colombianos han adoptado diversas tecnologías para mantenerse competitivos y responder a las crecientes expectativas de los clientes. TABOT y otros chatbots representan un paso significativo hacia la digitalización

completa de los servicios financieros, ofreciendo una experiencia de usuario más ágil y eficiente.

## **Desafíos**

A pesar de los beneficios evidentes, la implementación de chatbots en el servicio al cliente presenta varios desafíos. Según Fernández (2019), uno de los principales retos es garantizar la seguridad y privacidad de la información del cliente, dado que los chatbots manejan datos sensibles. Además, la integración de estos sistemas con las infraestructuras existentes puede ser compleja y costosa. Otro desafío es asegurar que los chatbots puedan manejar consultas más complejas y brindar un servicio que se sienta humano y personalizado.

## **Análisis Comparativo: TABOT y Otros Chatbots en el Sector Bancario**

En comparación con otros chatbots en el sector bancario, TABOT ha demostrado ser eficaz en la automatización de tareas rutinarias. Sin embargo, algunos chatbots de competidores ofrecen características adicionales, como la integración con plataformas de mensajería y la capacidad de manejar una gama más amplia de servicios (González Martínez, 2019).

Las mejores prácticas para el diseño y la implementación de chatbots incluyen la integración de capacidades avanzadas de PLN, la personalización de las respuestas según el perfil del usuario y la continua actualización del sistema con nuevas informaciones y capacidades (Peman Navarro & Lucía Palacios, n.d.)

## **El Futuro de los Chatbots en el Servicio al Cliente**

El futuro de los chatbots en el servicio al cliente está estrechamente relacionado con los avances en IA y machine learning. Se espera que los chatbots se vuelvan más inteligentes

y capaces de manejar interacciones más complejas, lo que permitirá una mejora continua en la calidad del servicio (Martinez Jimenez, 2021).

La adopción de chatbots puede tener un impacto en el mercado laboral, especialmente en roles que involucran tareas repetitivas. No obstante, también se prevé que la demanda de habilidades en IA y PLN aumentará, creando nuevas oportunidades laborales en el sector tecnológico (Gutierrez Carbo & Polo Espinosa, 202), al tener el impacto en el mercado laboral, provoca la disminución en el personal de apoyo, ya que las tareas realizadas por estas personas serán reemplazadas por el chatbot, quitando la necesidad de tener a personal humano realizando las consultas y prestando el servicio de manera virtual.

## **Conclusiones**

La adopción de chatbots como TABOT en el sector bancario ha demostrado ser una estrategia eficaz para mejorar la atención al cliente y optimizar los recursos internos. Sin embargo, para maximizar los beneficios, es crucial abordar los desafíos relacionados con la seguridad, la integración tecnológica y la capacidad de respuesta a consultas complejas. A medida que la tecnología avanza, es probable que veamos una evolución continua en las capacidades de los chatbots, lo que permitirá a las instituciones financieras ofrecer un servicio cada vez más eficiente y satisfactorio para sus clientes.

## Referencias

- Barragán Barreto, M., & Gonzalez Moreno, Y. (2020, 12 12). *La experiencia del cliente a través de chatbots de la banca del sistema financiero en Colombia*. CESA. <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/3966>
- Basallo Peña, B. (2023). *La Percepción de los Usuarios sobre la Interacción con Chatbots y su Impacto en la Satisfacción*. Repositorio Digital ECCI. Retrieved August 1, 2024, from <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/3763/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernandez, A. (2019, March 29). *Inteligencia artificial en los servicios financieros. Artículos Analíticos. Boletín Económico 2/2019*. Banco de España. Retrieved August 1, 2024, from <https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/8448/1/be1902-art7.pdf>
- González Martínez, M. (2019, 11). *Implicaciones en la productividad laboral por la adopción de Chatbots en entidades bancarias en Colombia*. - hdl:10726/4031. Biblioteca Digital - CESA. Retrieved August 1, 2024, from <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/4031>
- Gutierrez Carbo, A., & Polo Espinosa, N. (202, 05 14). *La transformación digital en los bancos colombianos*. CESA. <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/2479>
- Martinez Jimenez, S. (2021, 04 19). *Retos del sistema financiero colombiano en la Cuarta Revolución Industrial*. Scimago. <https://udem.scimago.es/index.php/economico/article/view/3701/3342>
- Peman Navarro, A., & Lucía Palacios, L. (n.d.). *Fidelización y generación de valor para los jóvenes a través de asistentes virtuales*. ZAGUAN. <https://zaguan.unizar.es/record/101109>



- Perez Carvajal, M., Burgos Alba, M., Garcia Hernandez, L., & Diaz Olarte, D. (2019). *Estudio descriptivo de la percepción de usuarios frente al uso de inteligencia artificial en los procesos de atención al cliente*. Biblioteca Digital Minerva. Retrieved August 1, 2024, from <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/9704>
- Pionce Arteaga, M., Caicedo Plúa, C., Delgado Lucas, H., & Murillo Quimiz, L. (2022, 07 01). *Chatbots para ventas y atención al cliente | Journal TechInnovation*. UNESUM - Ciencias. Retrieved August 1, 2024, from <https://revistas.unesum.edu.ec/JTI/index.php/JTI/article/view/12>
- Rojas, A., Lopez Zavaleta, V., & Mendoza, A. C. (2023, 09 30). *El impacto de la Inteligencia Artificial en la mejora de la atención al cliente: Una revisión sistémica | Innovación y Software*. Revistas Universidad La Salle. Retrieved August 1, 2024, from <https://revistas.ulasalle.edu.pe/innosoft/article/view/90>
- Trujillo Valdiviezo, G., Rodriguez Alegre, L., & Mejia Ayala, D. (2023, 02). *Asistentes virtuales y la calidad de servicio al cliente*. Revista Internacional de Tecnología Ciencia y Sociedad.