

COBAES

2023

Resiliencia, Innovación y Cohesión Social



COBAES
2023



Implementación del Chatbot en la Biblioteca de la Universidad de La Sabana



Héctor Martínez – Katerin Calvo



Universidad de
La Sabana

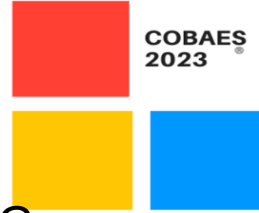
• BIBLIOTECA •
OCTAVIO ARIZMENDI POSADA



COBAES
2023



Por qué un Chatbot en nuestra biblioteca



- UniSabana esta viviendo un proceso de transformación a una U3G y una de sus prioridades estratégicas es ser una **organización innovadora** y uno de sus **comportamientos ganadores** es abrazar la **tecnología**.
- Unisabana ha liderado procesos innovadores en la educación superior en Colombia, esto con el apoyo que le brinda todas sus unidades académicas y administrativas.
- BiblioSabana cuenta con varios canales de comunicación entre ellos el Chat, el cual, en el 2021 atendió 771 solicitudes de 478 usuarios únicos y era accesible únicamente de la página web de la Biblioteca.



Diagnóstico

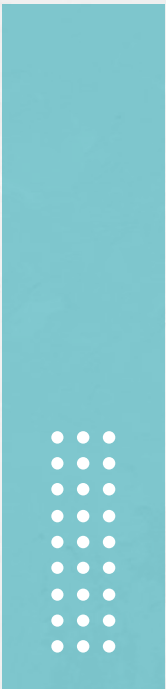
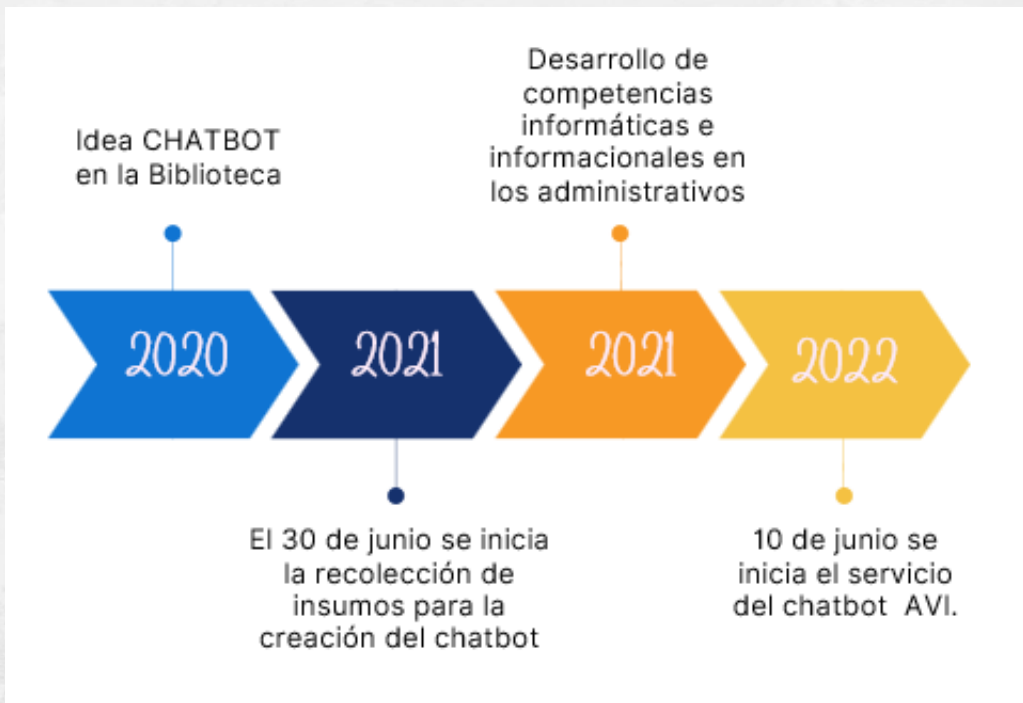


- Diseño de encuestas dirigido a estudiantes, docentes, administrativos y bibliotecólogos y pares.
- **Análisis de resultados.**
- **Diseño inicial** del chatbot en WhatsApp Messenger y utilizando la herramienta Chatfuel para Facebook Messenger.
- Recolección de insumos para **respuestas rápidas** teniendo en cuenta el servicio de atención de canales.





Implementación del Chatbot



Universidad de
La Sabana

• **BIBLIOTECA** •

OCTAVIO ARIZMENDI POSADA



MESA DE BIBLIOTECAS
Instituciones de Educación Superior de Antioquia



Y ahora qué sigue...

Identificación de mejoras al proceso:

- Implementación de formulario en preguntas perdidas
- Identificación del usuario
- Refinar temáticas
- Refinar tiempos de respuesta

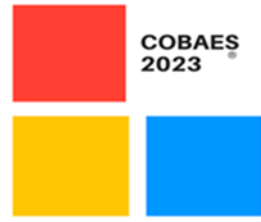


Monitoreo a la herramienta



Nutrir banco de preguntas





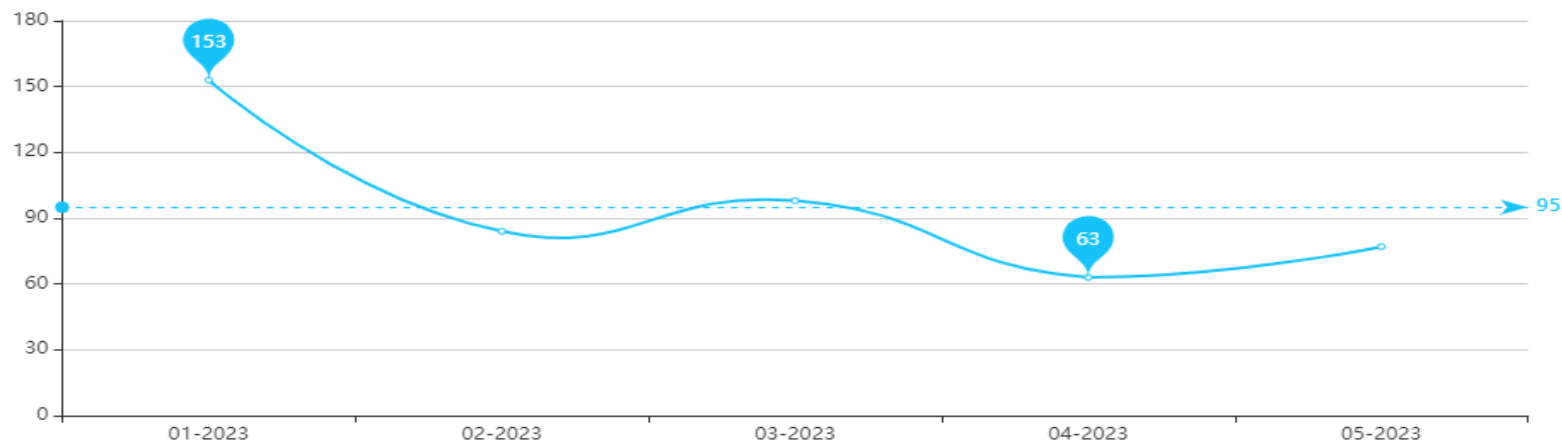
CIFRAS DE ATENCIÓN AVI



Cifras de atención



Solicitudes a Chatbot desde el 01 de enero hasta el 30 de mayo del 2023



Cifras semestrales de atención



Solo el 0.84% por solicitud de los usuarios fueron derivadas a un agente, lo que nos indica que se han mejorado las respuestas y hay una disminución en derivaciones, esto optimiza el tiempo del asesor, el tiempo promedio de respuesta para cada usuario fue de 59 segundos.

Sesiones Cerradas

475

5.8%

Transferidas

0.84%

-82.86%

Tiempo promedio

00:00:59

-13.24%



Universidad de
La Sabana

• **BIBLIOTECA** •

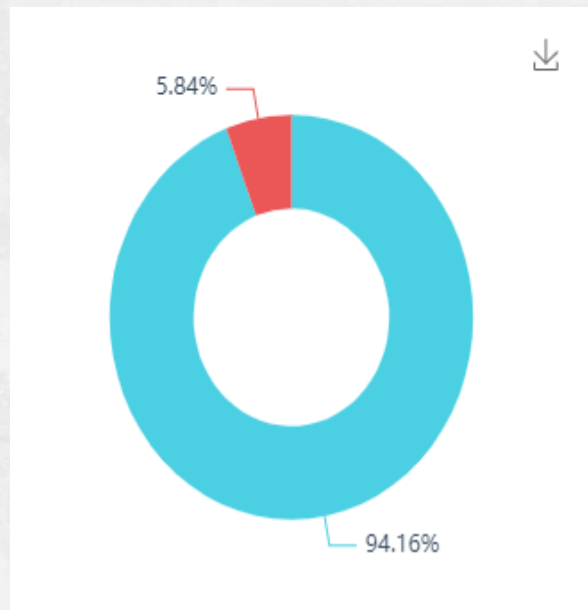
OCTAVIO ARIZMENDI POSADA

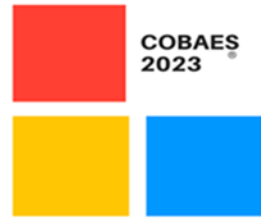


Cifras de atención



Se ha detectado que el 5.84% (26 usuarios) fueron usuarios que ingresaron más de una vez a preguntar dentro de AVI, el 94.16% (419 usuarios) son usuarios únicos.





CIFRAS AGENTES CHATBOT



Cifras agentes



Atendidas ⓘ

12



Perdidas ⓘ

0



Transferidas ⓘ

1



Universidad de
La Sabana

• **BIBLIOTECA** •

OCTAVIO ARIZMENDI POSADA



Cifras semestrales de atención 2022-1



-96%
solicitudes atendidas
por parte de
asesores.



+266
usuarios únicos



Universidad de
La Sabana

• **BIBLIOTECA** •

OCTAVIO ARIZMENDI POSADA



Cifras semestrales agentes



Estos son los asesores registrados que han atendido las conversaciones derivadas.

| Agente | Atendidas [?] | Finalizadas [?] | Transferidas [?] | Conversado [?] | TMC [?] | Respuesta [?] | Sesión [?] | Conectado [?] |
|---------------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------|------------------|------------------------|---------------------|------------------------|
| Martha Patricia López Cucanchón | 7 | 7 | 0 | 01:29:16 | 00:12:45 | 00:04:24 | 740:43:13 | 724:34:30 |
| Natalia Rueda Olarte | 3 | 3 | 1 | 00:38:24 | 00:12:48 | 00:08:59 | 191:46:22 | 164:40:58 |
| Diego Stiven Gómez Camacho | 2 | 2 | 0 | 01:01:26 | 00:30:43 | 00:03:12 | 331:06:11 | 330:44:25 |



Universidad de
La Sabana

• **BIBLIOTECA** •
OCTAVIO ARIZMENDI POSADA



Calificaciones del servicio



| Segmento de solicitud | Correo | Programa | Canal de solicitud | Calificación del servicio | Rapidez de la respuesta | Pertinencia de la información | Recomendación (NPS) | Observaciones |
|-----------------------|-----------------------------|------------|--------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------------|---------------------|--|
| Paz y Salvos | andresvegi@unisabana.edu.co | Psicología | Chat | 5 ✓ | 5 ✓ | 5 ✓ | 5.00 | La pertinencia, la comprensión, la empatía, y disposición en ayudarme con la solicitud que requería. |



Universidad de
La Sabana

• **BIBLIOTECA** •

OCTAVIO ARIZMENDI POSADA





Para finalizar



- **Aumento en solicitudes** a través del chatbot.
- **Disminución en las derivaciones** a agentes.
- Importancia de tener la **opción de contactar con un agente**.
- Dedicación del equipo de **agentes en otras actividades** como formación de usuarios.
- Se ha venido trabajando con el equipo de Dirección de Tecnologías para **crear nuevas interpretaciones de los datos** arrojados por la herramienta.
- Esta inteligencia artificial debe ser **alimentada constantemente**.
- **Asistencia al usuario 24/7 con menos tiempo de espera y personalización**.
- Acceso al chatbot desde **cualquier página de la Universidad**.



Universidad de
La Sabana

• **BIBLIOTECA** •

OCTAVIO ARIZMENDI POSADA





**Ahora,
pongámoslo a
prueba**



¡GRACIAS!



Universidad de
La Sabana

• **BIBLIOTECA** •
OCTAVIO ARIZMENDI POSADA

