

# EL POTENCIAL DE LOS ASISTENTES DE VOZ

## PODCAST TRANSCRIPT

**Juan Ramón Lucas:** Nos adentramos ahora en Innovar para Vivir, el espacio en el que Accenture nos explica cómo las nuevas tecnologías pueden mejorar nuestro día a día, de la mano de Innovadores de la Razón. Hoy hablamos de asistentes conversacionales, es decir, sistemas inteligentes que nos permiten hacer consultas y operaciones mediante voz y texto utilizando un lenguaje natural.

¿Qué tipo de consultas? Pues por ejemplo, de nuestra cuenta bancaria. En este sentido, Accenture y Bankia han desarrollado Bianka, un Chatbot que permite al cliente relacionarse con su banco de la forma más sencilla posible.

Bueno, para conocer esta iniciativa vamos a hablar con Luis Martín, Core Banking Lead de Accenture y Luis de Mena, director de Bankia Mobile. Buenas noches Luis Martín, ¿qué tal? Buenas noches.

**Luis Martín:** Hola, ¿qué tal? Buenas noches.

**Juan Ramón Lucas:** Luis de Mena, ¿qué tal? Buenas noches.

**Luis de Mena:** Hola buenas noches Juan Ramón, muchas gracias.

**Juan Ramón Lucas:** Bueno, Martín, digo, los dos Luises, os llamaré por el apellido. Antes de hablar de Bianka, ¿puedes explicarnos qué ventajas presentan los asistentes conversacionales para la banca?

**Luis Martín:** Bueno pues sí, mira, la verdad es que estos asistentes conversacionales se están convirtiendo un poco en un nuevo canal de interacción con los bancos. Con el uso que los clientes están empezando a hacer de Siri, de Alexa, en el día a día, pues se están acostumbrando a hablar con los dispositivos como si estuvieran hablando con una persona y al final esto te permite hablar en el lenguaje más natural que tienes, ¿no? Que es tu lenguaje. Y yo creo que esto que hoy en día nos está permitiendo gestionar conversaciones más del día a día y operaciones más del día a día, pues con la capacidad de aprendizaje que tiene, nos va a permitir en el futuro llegar a gestionar conversaciones más complejas y llegar a resolver las dudas de los clientes de una forma mucho más fácil.

**Juan Ramón Lucas:** Mena, Luis, ¿y en qué consiste exactamente Bianka?

**Luis de Mena:** Pues, Bianka es un proyecto apasionante que hemos hecho en Bankia dentro de una transformación digital que estamos llevando a cabo muy, muy profunda en la que todas estas ventajas que nos estaba contando Luis de poder hablar de forma natural como lo hacemos en casa con el “apaga la luz” o “cierra la puerta”, lo podamos aplicar al banco y además no solo a nuestros clientes, también lo hemos hecho para nosotros, de manera que Bianka en realidad son tres proyectos: uno, en el que nos ayudamos a nosotros mismos con una línea que tenemos de asistencia a empleados, también tenemos una segunda implementación en la que ayudamos a los



clientes que llaman a la atención telefónica, y la tercera, y probablemente más bonita y más llamativa, es cómo lo hemos integrado en la aplicación móvil. La aplicación móvil es nuestra herramienta del día a día. Ya no salimos de casa sin el móvil. Tenemos más de 3 millones de logines en días punta. Y lo que hemos hecho, ha sido utilizar toda esta tecnología para que tú puedas hablar al móvil e interactúes con él como si estuvieras hablando conmigo. De manera que le puedas decir: “oye, muéveme dinero de una cuenta a otra” o “quiero hacer un Bizum” y entonces, tú dices el lenguaje normal y la inteligencia artificial identifica qué es lo que quieres hacer, ve que tienes todos los datos y si no, te pide los que hagan falta, ejecuta la transacción y te da los resultados. Y lo bueno de tenerlo en el móvil, además, es que tienes una pantalla que te ayuda en esa interacción cuando la voz no sea suficiente.

**Juan Ramón Lucas:** O sea, que estamos hablando de ese tipo de operaciones cotidianas que realizas a través de la aplicación.

**Luis de Mena:** Exacto, la aplicación tiene una funcionalidad amplísima. Pero es verdad que el día a día nos lleva a concentrarnos en muchas operaciones. Nosotros hemos empezado por estas operaciones, por las más frecuentes. De manera que tú le puedes decir: “Bianka, muéveme por favor 50 € de mi cuenta de gastos a mi cuenta personal”. Y te los mueve, o puedes hacer una de las cosas que más se está haciendo últimamente, que es un Bizum. El Bizum se ha convertido en nuestros días en una herramienta comodísima para poder pues pagar a medias una cena o lo que haga falta. Pues tú a Bizum le dices “quiero hacer un...”, a Bianka, perdona: “quiero hacer Bizum de dos euros a Juan Ramón en concepto “la brújula” y entonces me aparece un resumen en la pantalla, lo firmo, y recibes el Bizum. Entonces, estamos viendo cuáles son las operativas más frecuentes y también, muy curioso, estamos estudiando qué es lo que nos pregunta y que todavía no está entrenado dentro de Bianka. De manera que vamos ampliando la funcionalidad día a día.

**Juan Ramón:** Claro, porque me imagino que esto llevará una seguridad, tal. Hay un desarrollo concreto que implica complejidad. Luis Martín, ¿cómo se ha gestionado el proyecto?

**Luis Martín:** Sí, efectivamente. Al final estos proyectos de inteligencia artificial son proyectos muy complejos. Entonces, esto se ha gestionado con una metodología ágil porque creemos que es la que mejor que te ayuda a gestionar un proyecto en el cual hay cambios constantes y te tienes que ir adaptando, y además, permite incorporar a personas de muy distintos conocimientos y perfiles para trabajar conjuntamente de forma eficaz. Por ejemplo, en este proyecto pues hemos tenido personas de nuestra agencia de diseño que se llama Fjord y que son expertos en definir cuál es la conversación, o sea, cómo nos van a preguntar los clientes, cuál es la mejor forma de contestar, qué respuesta dar y cómo. También hemos tenido que incorporar a personas del centro que tenemos en Málaga que son expertos en desarrollo de aplicaciones móviles para desarrollar esa aplicación e integrarla dentro de la aplicación de Bankia usando la misma seguridad, solamente un usuario y clave, para tener la misma experiencia. Tuvimos que incorporar también a los expertos en inteligencia artificial, tanto nuestros de Accenture como los expertos de IPSof, que es el software que había decidido Bankia utilizar para hacer la inteligencia artificial conversacional. Entonces, pues ellos es definir los flujos, definir cuál es el mejor modelo de entendimiento, afinarlo, etc. Entonces tienes que coger a todos esos expertos junto con los expertos de Bankia y conseguir hacerlos trabajar de forma conjunta, y eso. La verdad es que en ese sentido la metodología ágil nos ayudó mucho a conseguirlo.

**Juan Ramón:** Claro, ¿y qué papel desempeña la inteligencia artificial en este asistente? ¿Todo? ¿no?

**Luis Martín:** Sí, realmente todo, realmente el asistente está fundamentalmente basado en la inteligencia artificial, como hemos comentado, al final, tuvimos que traer a aquellos expertos en este dominio, en esta materia y poder hacer un poco la combinación de reglas, modelos, funciones de inteligencia artificial que te permiten gestionar los casos más complicados, como los que comentaba Luis, Luis de Mena, por ejemplo, que un cliente te diga: “quiero hacer un Bizum a Luis de Mena de 10 €” y que el asistente sepa que “de Mena” es parte del nombre y es “Luis de Mena” y tiene que buscarlo dentro de tu agenda porque es adonde quieres mandar los fondos, ¿no? y que “de 10 €” es el importe, y que además, falta el concepto y la cuenta origen, entonces te los tiene que preguntar. Entonces, ser capaz de hacer todo eso que a un humano le parece muy fácil, pues, en inteligencia artificial pues resulta complicado, y traer esos trozos que puedan... oye recojo todo esto y te lo dejo directamente en una operación para que el cliente simplemente tenga que firmarlo, y tener pues una experiencia súper limpia en la aplicación.

**Juan Ramón:** Luis de Mena, otro de los retos de este proyecto es que Bianka estuviese totalmente integrada en vuestra aplicación. ¿Cómo funciona ahí?

**Luis de Mena:** Pues ahí has dado en el clavo cuando antes le has preguntado a Luis acerca de la seguridad. En Bankia estamos extremadamente concienciados con la seguridad en Internet. Es un problema, está ahí. Durante la pandemia hemos recibido miles, miles de SMS diciendo: “tu cuenta de Bankia ha sido bloqueada” y de esa manera consiguen tus claves. Entonces, tenemos que hacer sistemas que sean muy robustos y esa es nuestra aplicación. Entonces, era fundamental que Bianka estuviera completamente integrada, ¿para qué? para poder utilizar toda la funcionalidad y toda la seguridad de la aplicación, de manera que Bianka solo funciona una vez que estás logado, con lo cual tiene toda la seguridad de la aplicación y al final lo que

hace es interpretar tu frase, lo que tú le estás diciendo que quieres hacer, para que haga un comando que también podrías hacer con la pantalla y con los menús y con los iconos y demás. Con lo cual, en realidad lo que estás lanzando son operativas de la aplicación que son completamente seguras.

**Juan Ramón:** Muy interesante, muy, muy interesante. Gracias Luis Martín de Accenture y Luis de Mena de Bankia por ayudarnos a comunicarnos mejor con las máquinas, a que sean útiles. Muchas gracias y muy buenas noches.

**Luis de Mena y Luis Martín:** Muchas gracias a ti Juan Ramón, hasta luego.

*La brújula, Juan Ramón Lucas*