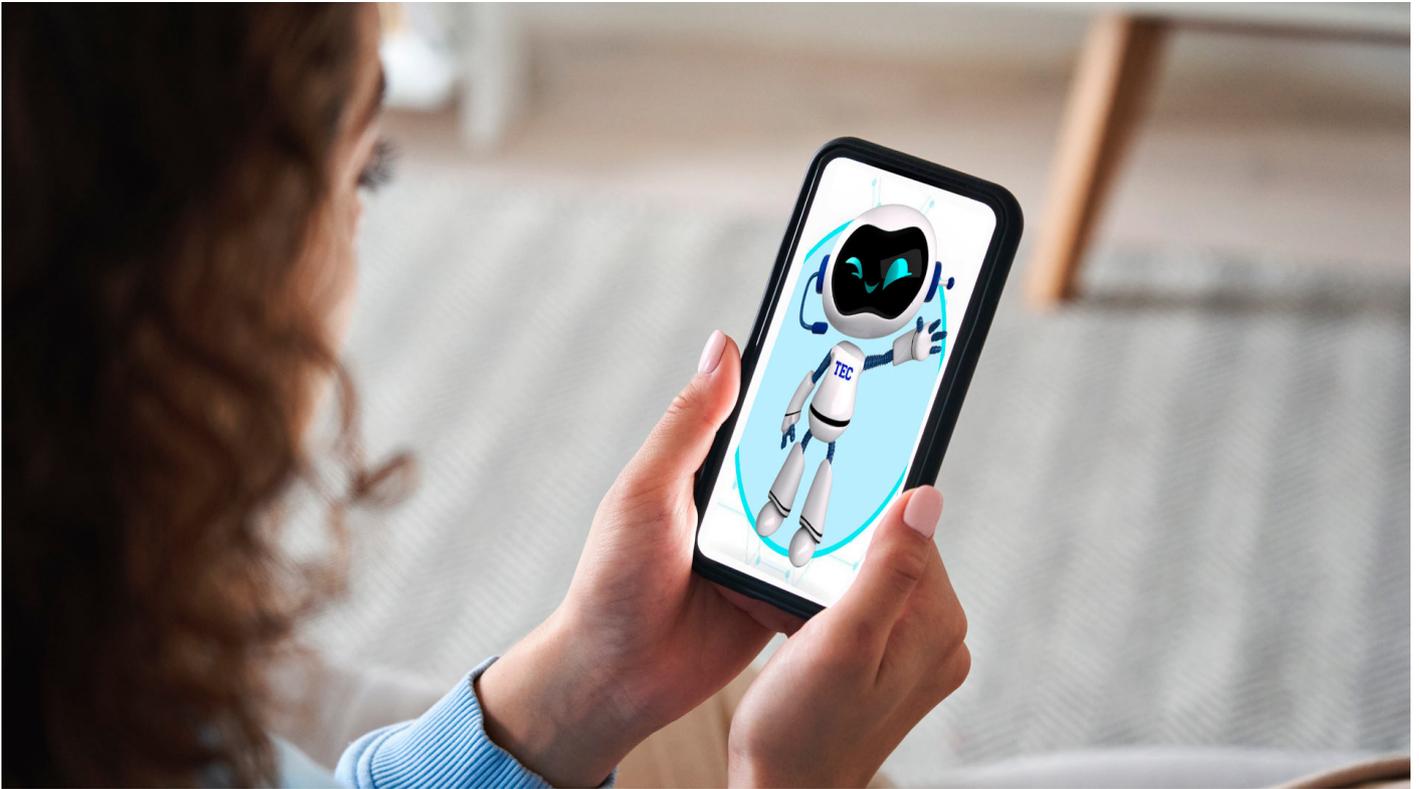


# ¡Automatización! Tec premiado por experiencia digital en el servicio



**TECbot**, el asistente virtual del [Tec de Monterrey](#) fue distinguido como una de las **3 mejores iniciativas de automatización** en el [CX Forum 2023](#), evento organizado por el [Instituto Mexicano de Teleservicios](#).

El asistente fue reconocido con el **tercer lugar** en la categoría de **Mejor Estrategia de Transformación Digital CX (o customer experience)**, donde se le distinguió en el apartado de **Mejor Iniciativa de Automatización**.

En esta categoría **TECbot** compitió contra chatbots, sistemas inteligentes de respuesta de voz interactiva o IVR (por sus siglas en inglés), automatización robótica de procesos o RPA (por sus siglas en inglés) y asistentes virtuales.

*“Este premio es un reconocimiento a todas las personas que hemos trabajado en **TECbot**. Este tipo de cosas te motivan, te animan y te ayudan a seguir adelante y a ir por más”,* comentó Saúl Zermeño, líder de Diseño de Experiencia y Servicios del Tec.

TECbot fue distinguido junto a las iniciativas OrientaSAT del **Servicio de Administración Tributaria** del gobierno federal y Apasionados por el CX de **TKM Customer Solutions**.

Reconocen nivel de automatización de TECbot

TECbot es un asistente virtual que aprovecha **la tecnología y la inteligencia artificial** para mejorar la experiencia de los diferentes públicos del Tec, optimizar los servicios que ofrece la institución y fomentar la autogestión de dudas y trámites.

Actualmente TECbot tiene la capacidad de ofrecer solución en **145 temas de atención** y realizar **37 servicios de manera automatizada** para estudiantes, profesores, colaboradores y padres de familia a través de plataformas como mitec, Canvas y WhatsApp.

*"El objetivo de TECbot es fomentar la **autogestión**; creamos una base de conocimiento con preguntas y respuestas para estructurar la forma en que el bot pueda responder y se entrene identificando cuáles son las preguntas más frecuentes",* explicó Zermeño.

El asistente virtual del Tec ofrece **atención inmediata las 24 horas** durante todo el año, agregó Zermeño, quien destacó que su disponibilidad es una de sus principales ventajas para la experiencia del usuario.

***"El objetivo de TECbot es fomentar la autogestión".***

- Las contribuciones de TECbot en la experiencia del usuario

Como parte de la postulación de la iniciativa **TECbot** a la convocatoria en la que participaron más de 20 proyectos se definió el impacto que ha tenido en varios aspectos de la experiencia de los usuarios:

- Tiempo de **atención inmediata**.
- **Liberación de carga de trabajo** en equipos de atención para dedicarse a actividades que agreguen mayor valor.
- **Disponibilidad las 24 horas** del día.
- Ayuda a **conocer a los usuarios**.

Esto se logra a través de varios aspectos de innovación como el uso de **Inteligencia Artificial, Machine Learning**, reconocimiento de lenguaje natural, análisis de datos, entre otras tecnologías que integra, señaló Zermeño.



/> width="900" loading="lazy">

### TECbot, un asistente en evolución

De acuerdo con Zermeño, la tecnología usada en TECbot como la Inteligencia Artificial y las herramientas de Machine Learning lo convierten en un **asistente de segunda generación** capaz de entrenar y aprender de manera autónoma.

Durante 2 años un equipo de aproximadamente 20 personas se ha dedicado al desarrollo del asistente al que también han ido robusteciendo en su **menú de servicios** para mejorar el servicio a sus clientes.

*“Mucho se ha ido construyendo y consolidando a través de esta célula; el reto es no quedarnos ahí, es identificar esos **procesos que se pueden automatizar**”, consideró Zermeño.*

*“Con TECbot estamos en una segunda generación pero desde hace varios meses escuchamos del famoso **Chat GPT**, que es tercera generación, y ahí es donde queremos estar. Ahí está el reto, en cómo hacer una inteligencia de ese calibre y allá vamos”, añadió.*



/> width="900" loading="lazy">

### Suma TECbot otra distinción

El **TECbot** del **Tec de Monterrey** ya cuenta con varias distinciones en el ámbito nacional y también internacional.

La institución recibió el premio [Las más innovadoras de 2022](#), que entrega la revista **IT Masters Mag** por el proyecto *Comprobación inteligente de identidad para facturación electrónica* que implementó con el asistente virtual TECbot.

Meses después el asistente obtuvo la distinción internacional [Planeta Chatbot Awards 2022](#), en la categoría Chatbot corporativo, que otorga la organización líder en tecnología conversacional con inteligencia artificial.

Ahora recibe un nuevo galardón de parte del **Instituto Mexicano de Teleservicios** que busca impulsar la profesionalización del talento responsable de la experiencia del cliente en Latinoamérica.

La ceremonia de entrega de reconocimiento en el **CX Forum 2023** se llevó a cabo el 15 de marzo en la Ciudad de México.

**LEE TAMBIÉN:**

