



Asistente virtual del Tec gana competencia internacional de chatbots

El asistente virtual del [Tec de Monterrey](#), **TECbot** resultó ganador de los [Planeta Chatbot Awards 2022](#), organización líder en tecnología conversacional con inteligencia artificial.

TECbot fue galardonado en la categoría Chatbot corporativo luego de competir internacionalmente contra otros asistentes virtuales de organizaciones y empresas de varias regiones del mundo hispano.

*“Pudimos **competir con empresas a nivel mundial** que también están desarrollando este tipo de soluciones y obtener esta distinción nos ayuda a corroborar que vamos por el camino correcto”,* comentó **Lucero Sotomayor**, líder de Gestión de Información del programa TECbot.

En esta edición de los premios el **asistente virtual del Tec** fue galardonado junto con el chatbot **Natura**, de la empresa española **Freshly Cosmetics** que ganó en la categoría Startup.



Premian cualidades de TECbot

Los asistentes ganadores de los **Planeta Chatbot Awards** fueron evaluados por un jurado integrado por especialistas y profesionales en temas de **servicio e inteligencia artificial**, quienes valoraron características y funcionalidades de chatbots y voicebots.

Anantonieta Morales, estratega de Comunicación Digital del proyecto **TECbot**, señaló que los indicadores que tomó en cuenta el jurado para elegir a los ganadores fueron:

- Experiencia del usuario
- Capacidad cognitiva
- Cumplimiento de la finalidad para la que fue creado
- Innovación en el sector.

*“Los jurados valoraron esos cuatro parámetros y con base en lo que votaron fuimos elegidos ganadores. Consideramos que **somos fuertes en innovación** en el sector y en el cumplimiento de la finalidad para lo que fue creado TECbot”, dijo Morales.*

Al haber sido seleccionado como uno de los chatbot ganadores, el **equipo de diseño TECbot** recibirá una invitación para compartir sus avances en uno de los eventos del 2023 que organiza el portal especializado en tecnología conversacional.

TECbot: el asistente virtual del Tec

La tecnología con la que cuenta el asistente virtual TECbot le permite conectarse a los **sistemas de información y financieros** del Tec de Monterrey para atender las necesidades de estudiantes, profesores y colaboradores, así como a padres de familia.

Ananonieta Morales señaló que para su desarrollo se ha utilizado la **inteligencia artificial de Microsoft Azure**, un ecosistema que les permitió integrar la infraestructura de servicios, datos y las estrategias de inteligencia artificial.

*“Gracias a ese conjunto de conexiones TECbot es capaz de **identificar a la persona con la que está interactuando** y con esa identificación ofrecer servicios personalizados, por ejemplo a los alumnos en consulta de saldos, del turno de inscripción, entre otros”,* explicó Morales.

Tecbot ofrece atención y acompañamiento a estudiantes, profesores, colaboradores y también a padres de familia a través del portal y la app de **mitec del Tec, Canvas**, y también a externos a través de **WhatsApp**, en el número 811 625 5123.

A la fecha TECbot es capaz de ofrecer solución a **133 temas de atención** y realizar **35 procesos automatizados** para diferentes públicos, lo que a juicio de sus creadores lo convierte en un **chatbot multipropósito**.

*“Uno de los objetivos que persigue el equipo desarrollador TECbot consiste en dotarlo de la capacidad de **responder cualquier duda** o inquietud que el usuario le manifieste”,* añadió Morales.



Los desafíos y la evolución de TECbot

En 2021 el Tec lanzó el asistente virtual **TECbot** que inicialmente estaba orientado a ser un soporte en la inscripción de alumnos de campus Monterrey, pero luego su campo de operación se fue extendiendo a otros públicos y servicios.

Sotomayor comentó que uno de los principales desafíos estuvo acotado a la parte tecnológica y a comprender qué tipo de **arquitectura** permitiría que el **proyecto fuera escalable**, que pudiera crecer y atender a las diferentes audiencias.

*“Desde un principio la arquitectura se definió con ciertas características que nos permitieron hacer ese **crecimiento de manera orgánica** y que **TECbot** pudiera seguir dando buen servicio, sin necesidad de cambiar la arquitectura de la solución”,* comentó Sotomayor.

Asimismo, otro reto fue el que sus desarrolladores pudieran entender cómo operaban las diferentes áreas en las que ahora brinda servicio.

*“Tuvimos que ir a esas áreas funcionales, **entender los procesos de atención** y extraer el conocimiento y estructurarlo de manera que TECbot lo pudiera entender con las estructuras de datos necesarias para cargar esa información”,* añadió Lucero Sotomayor.

Por otro lado, para que el asistente virtual del Tec se mantenga actualizado ha sido necesario hacer una estructuración del conocimiento, debido a que los diferentes servicios pueden experimentar cambios.

*“Este premio nos da el ánimo y las ganas de seguir **creciendo y mejorando a TECbot** e ir transformándolo en un asistente de tercera generación que incluso te pueda dar recomendaciones con base en tus comportamientos”,* expresó líder de Gestión de Información del programa TECbot.

Sobre los Planeta Chatbot Awards

Se trata de los premios otorgados por [Planeta Chatbot](#), portal que es líder en información sobre **tecnología conversacional e inteligencia artificial** y que reconoce a iniciativas en el mundo hispano.

Carmen Reyes, gerente de Habilitación de Soluciones de Analítica, Inteligencia de Negocios y Gestión de Información del Tec comentó que la obtención de este galardón refleja un **reconocimiento internacional** a los esfuerzos de la institución.

*“El que otras organizaciones reconozcan y vean **valor en las habilitaciones que realizamos**, es un ejemplo de cómo en esta institución sabemos hacer muy bien las cosas y del **talento de las personas** que las hacen realidad”,* consideró Reyes.

El jurado encargado de definir a los ganadores de esta edición estuvo conformado por especialistas de empresas como **Amazon Web Services, Google Cloud Platform y Telefónica**, entre otras instituciones.