

#WEBINARSUNIA



Chatbots como herramienta en la educación



MANUEL GARRIDO ORTEGA

CTO de BeOneBot (Grupo BeOneOff)

[@_manugarrido](#)

Webinars sobre TICs y herramientas de la web social para innovar

Programa de Formación de Profesorado 2018-19

Coordinación: **María Sánchez- Área de Innovación** (@cibermarikiya, @UNIAInnova).

Sede Tecnológica de Málaga. Universidad Internacional de Andalucía

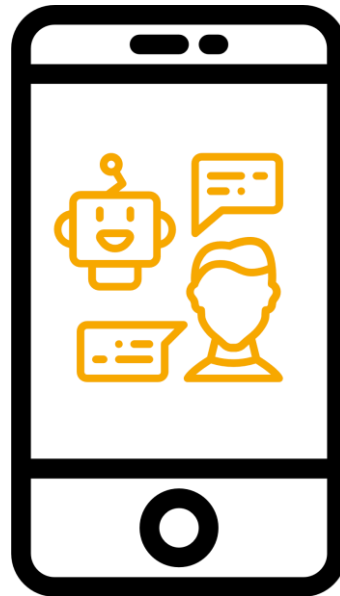
- Qué es un Chatbot y qué NO es
- Qué ventajas nos ofrecen
- Ejemplos generales
- Posibles usos de un Chatbot en la educación
- Herramientas para diseñar Chatbots

Qué es un Chatbot y qué NO es

Un chatbot es...

Es un software que interactúa de una manera más natural con las personas y permite automatizar procesos a la vez que acerca el conocimiento de una entidad.

Para realizar esta labor, los Chatbots pueden utilizar Inteligencia Artificial para el procesamiento del lenguaje natural.



Qué es un Chatbot y qué NO es

Un chatbot NO es... ¡ UNA PERSONA !

Es un complemento para mejorar un servicio. **Nunca puede sustituir el servicio de una persona.**

No es un servicio “para todo”.



Qué ventajas nos ofrecen

- Atención automatizada
- Transferencia de conocimiento
- Disponibilidad 24x7
- Sin instalación de Apps



Qué ventajas nos ofrecen

Uso a través de otros canales de comunicación



Enfoques

IA

Ventaja: trato más natural.

Hándicap: Necesario mucho aprendizaje.



Mixto

Ventaja: Consenso entre naturalidad y automatización.

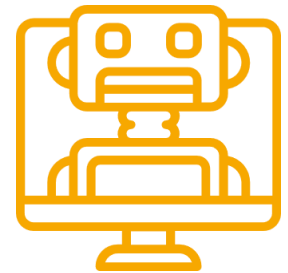
Hándicap: trato menos personal.



Dirigido

Ventaja: Menos errores

Hándicap: restringido a contexto y a flujo predefinido.



Preguntas frecuentes



Chatbot para dar *respuesta a preguntas frecuentes* dentro de un contexto determinado.

- Basado en Inteligencia Artificial
- Acotado a contexto
- No hay un flujo de diálogo, se basan en patrón pregunta-respuesta.

Enlace: <https://bot.dialogflow.com/biomedal>

Gestión de citas



Chatbot para consultar, crear o cancelar citas en un sistema de gestión de citas.

- Dirigido
- Flujo de diálogo
 - Intención (consultar, crear o cancelar)
 - Solicitud de parámetros (día, hora, servicio, etc.)

Gestión de Incidencias



Chatbot para *informar sobre una incidencia o sugerencia.*

- Mixto
- Flujo de diálogo
 - Intención (alta de incidencia)
 - Solicitud de parámetros (día, hora, coordenadas, etc.)

Enlace: m.me/IncidenciasBot

Consulta de paradas de BUS

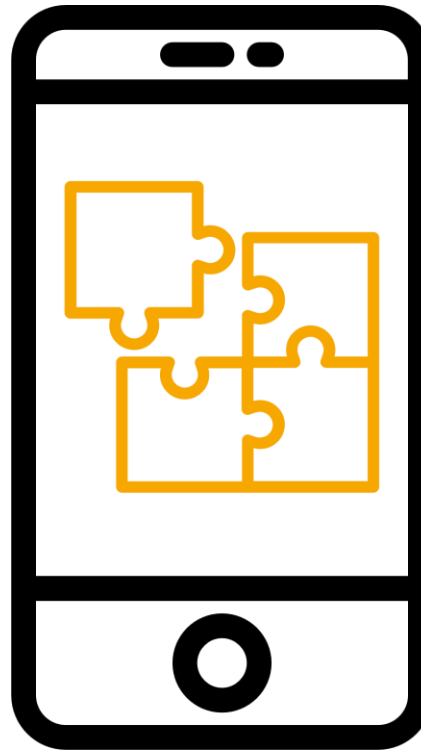


Chatbot para *consultar los tiempo de llegada* de los autobuses en una parada

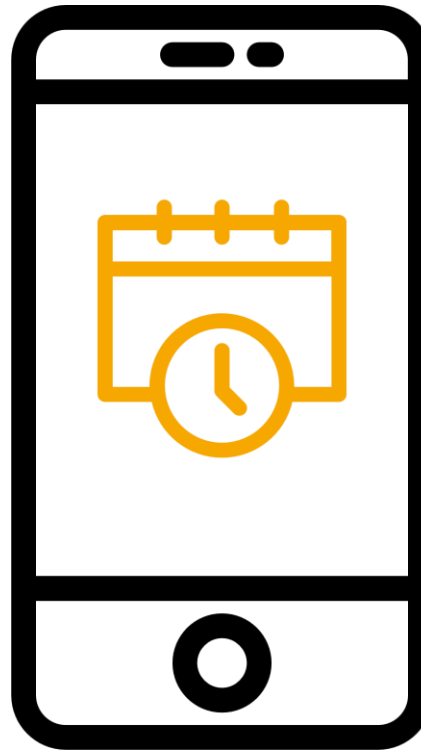
- Dirigido
- Flujo de diálogo
 - Intención (consulta)
 - Solicitud de parámetros (parada, etc.)

Enlace: m.me/BotiBusSVQ

Resolución de dudas frecuentes



Citas para tutorías



Consulta de eventos académicos



Tests o tareas



Comparativa

| Herramienta | Enfoque | Canales | Integraciones | Conocimientos programación | Gratuito |
|-------------------------|-----------------------|----------|-----------------------|-----------------------------|---|
| Dialog Flow | IA | 15 | Sí, desarrollo propio | No, pero permite desarrollo | Sí, para uso personal |
| Chatfuel | Dirigido | Facebook | Predefinidas | No | Sí, uso limitado |
| Reply.ai | Dirigido | 10 | Sí, mediante Webhook | No, pero permite desarrollo | No, pago por uso |
| Microsoft Bot Framework | Dirigido + IA (Mixto) | 13 | Sí, desarrollo propio | Sí | Hasta 10,000 msgs / mes (sin alojamiento) |

Comparativa

| Herramienta | Enfoque | Canales | Integraciones | Conocimientos programación | Gratuito |
|-------------------------|-----------------------|----------|-----------------------|-----------------------------|---|
| Dialog Flow | IA | 15 | Sí, desarrollo propio | No, pero permite desarrollo | Sí, para uso personal |
| Chatfuel | Dirigido | Facebook | Predefinidas | No | Sí, uso limitado |
| Reply.ai | Dirigido | 10 | Sí, mediante Webhook | No, pero permite desarrollo | No, pago por uso |
| Microsoft Bot Framework | Dirigido + IA (Mixto) | 13 | Sí, desarrollo propio | Sí | Hasta 10,000 msgs / mes (sin alojamiento) |

Caso práctico.

- Diseñar un Chatbot para consultar información sobre una asignatura en concreto.
- Enfoque dirigido.

Fin de la presentación.
¡Muchas gracias!

www.beonebot.com - yeah@beoneoff.com
