

Asistentes virtuales inteligentes: personalización y contexto en la AC del 2025

Ponente: Fran Vázquez



Financiado por:



¿Quién soy?



FRAN VÁZQUEZ

**Profesional senior de Marketing
y Transformación Digital,
Docente y Speaker**



Formación Académica

- Máster en Data Management e Innovación Tecnológica por la Universidad de Barcelona (UB).
- Socio Oficial Certificado de Google (Ads y Analytics).
- Máster de Gestión de Redes Sociales por la Universidad Pablo de Olavide.
- Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas por la Universidad de Sevilla.



Experiencia profesional

- Ha trabajado en proyectos digitales de grandes marcas como Alcampo, Tuenti o Ebro Foods.
- Ha diseñado y gestionado proyectos online institucionales de la Junta de Andalucía.
- Ha sido speaker de eventos internacionales como Madrid OMEXPO Digital Marketing Congress.



Experiencia profesional docente

- CEA (2016-Actualidad). Formador especializado en Big Data, Analítica y Marketing Digital.
- Cámaras de Comercio a nivel nacional (2012-Actualidad). Formador de Marketing Digital.



Otros datos de Interés

Publicaciones;

- “Aplicaciones actuales de la comunicación e interacción digitales – Evolución de los medios de comunicación: nuevas plataformas y formas de comunicar a través de Internet” Editorial: ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana) Madrid Año 2015 ISBN: 978-84-16549-11-5 Clave: I
- Colaborador con sección propia (Enlace Bit) en la emisora de radio Esradio de Libertad Digital.

Hoja de ruta...

- La evolución de los asistentes virtuales en la atención al cliente.
- Personalización impulsada por IA en la atención al cliente.
- El uso del contexto para mejorar la experiencia del cliente.
- Tendencias y previsiones en la atención al cliente con asistentes virtuales en 2025.

1. La evolución de los asistentes virtuales en la atención al cliente

Evolución de los asistentes virtuales

1

Orígenes y estado actual

Los primeros asistentes virtuales eran simples sistemas de respuesta automatizada.

2

Mejoras en reconocimiento de voz

Se han logrado grandes avances en el reconocimiento de voz, permitiendo interacciones más naturales.

3

Integración con sistemas empresariales

La integración con CRM y otras plataformas ha ampliado las capacidades de los asistentes virtuales.

4

Adopción en atención al cliente

Los asistentes virtuales se han convertido en una herramienta fundamental para la atención al cliente.

Orígenes y estado actual de los asistentes virtuales

Primeros sistemas de respuesta de voz

Los sistemas de respuesta de voz automáticos (IVR) surgieron en la década de 1980, permitiendo a los usuarios interactuar con máquinas a través de comandos de voz simples.

Asistentes personales basados en reglas

En la década de 1990, los asistentes personales basados en reglas se hicieron populares, ofreciendo tareas automatizadas como programar citas y enviar correos electrónicos.

Evolución hacia la inteligencia artificial

La introducción de algoritmos de aprendizaje automático en la década de 2000 marcó un cambio hacia asistentes virtuales más inteligentes y capaces de comprender el lenguaje natural.

Asistentes virtuales inteligentes

En la actualidad, los asistentes virtuales inteligentes utilizan tecnologías avanzadas de IA para proporcionar experiencias personalizadas y contextualizadas en diversos campos.

Mejoras en el reconocimiento de voz y procesamiento del lenguaje natural

Precisión y Naturalidad

Los avances en el procesamiento del lenguaje natural (PNL) han mejorado la capacidad de los asistentes virtuales para comprender el lenguaje humano. Los algoritmos de PNL pueden ahora analizar la estructura gramatical, el contexto y la intención detrás de las frases.

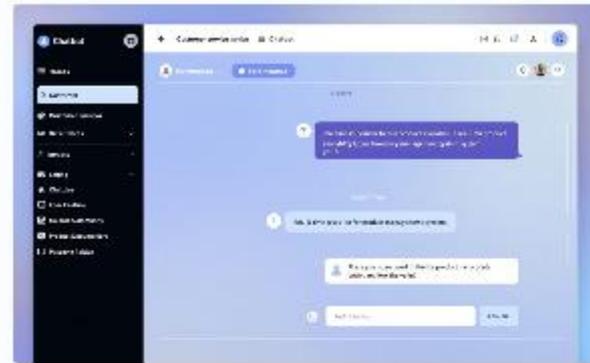
Estos avances permiten a los asistentes virtuales responder a preguntas complejas, interpretar diferentes acentos y dialectos, y comprender el significado de las frases ambiguas.

Adaptación al Contexto

Los sistemas de reconocimiento de voz ahora pueden adaptarse a diferentes entornos ruidosos y a la presencia de distintos hablantes.

La tecnología de "reconocimiento de voz en tiempo real" permite a los asistentes virtuales procesar las palabras a medida que se hablan, lo que facilita la interacción fluida y natural.

Integración con sistemas y datos empresariales



Acceso a información crucial

Los asistentes virtuales pueden acceder a datos de CRM, ERP, bases de datos y otras fuentes corporativas.

Información contextualizada

Los asistentes virtuales obtienen información precisa sobre pedidos, productos, clientes y otros aspectos de la empresa.

Conexión entre departamentos

Los asistentes virtuales facilitan la colaboración entre diferentes áreas de la empresa, mejorando la eficiencia y la toma de decisiones.

Aumento en la adopción de la atención al cliente

Las empresas han comenzado a integrar asistentes virtuales en sus estrategias de atención al cliente debido a la eficiencia y reducción de costes que ofrecen.

Año	Adopción en atención al cliente (%)
2018	20
2020	40
2022	65

2. Personalización impulsada por IA en la atención al cliente

Usos de datos del cliente para entender sus necesidades



Análisis de datos del cliente

Los asistentes virtuales recopilan información valiosa sobre las interacciones del cliente, como su historial de compras, preferencias y consultas previas.



Perfil del cliente

Estos datos se utilizan para construir un perfil detallado del cliente, lo que permite personalizar la experiencia de atención al cliente.



Análisis de lenguaje natural

Las tecnologías de procesamiento del lenguaje natural (PNL) analizan las conversaciones para identificar patrones de comportamiento y preferencias.

Adaptación dinámica del diálogo y respuestas

1 1. Ajustar el estilo

Ajustar el lenguaje y tono del asistente al usuario, tomando en cuenta su perfil y preferencias.

2 2. Responder en contexto

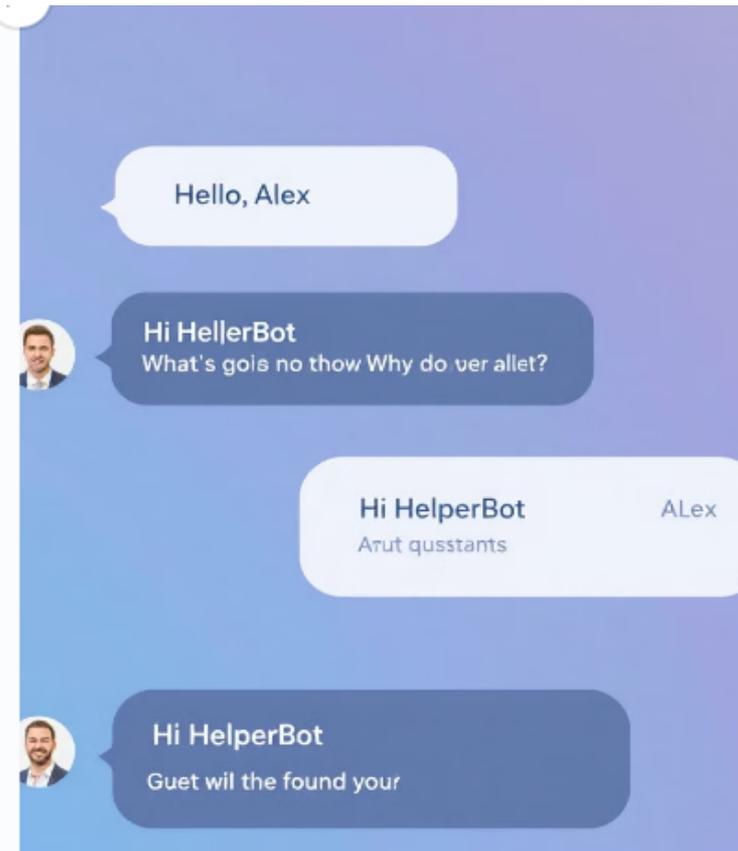
Utilizar la información del usuario para crear respuestas relevantes a sus preguntas y necesidades.

3 3. Personalizar la experiencia

Adaptar el flujo de la conversación a las características individuales del usuario.

4 4. Analizar el lenguaje

Analizar el lenguaje, el tono y el estado de ánimo del usuario para brindar respuestas personalizadas.



Integración con historial de interacciones

1 1. Memoria del cliente

Los asistentes virtuales pueden recordar y acceder a las conversaciones y preferencias previas de un cliente.

2 2. Historial de compras

La información sobre compras, productos favoritos, historial de navegación y datos demográficos.

3 3. Adaptación personalizada

Utilizar este historial para adaptar el diálogo y ofrecer sugerencias relevantes.

Mejora continua a través del aprendizaje automático

**1**

Análisis de datos

El aprendizaje automático permite analizar datos de las interacciones del cliente para identificar patrones y áreas de mejora.

2

Ajustes automatizados

Los asistentes virtuales ajustan su comportamiento y respuestas en función de los datos recopilados, optimizando la atención al cliente.

3

Actualizaciones constantes

Los modelos de IA se actualizan continuamente con nuevos datos, lo que permite una mejora constante en la precisión y eficiencia.

Plataformas al alcance de todos...



3. El uso del contexto para mejorar la experiencia del cliente

Integración con sensores y dispositivos del entorno



Domótica

Los asistentes virtuales pueden acceder a la información de los sensores de la casa del cliente.



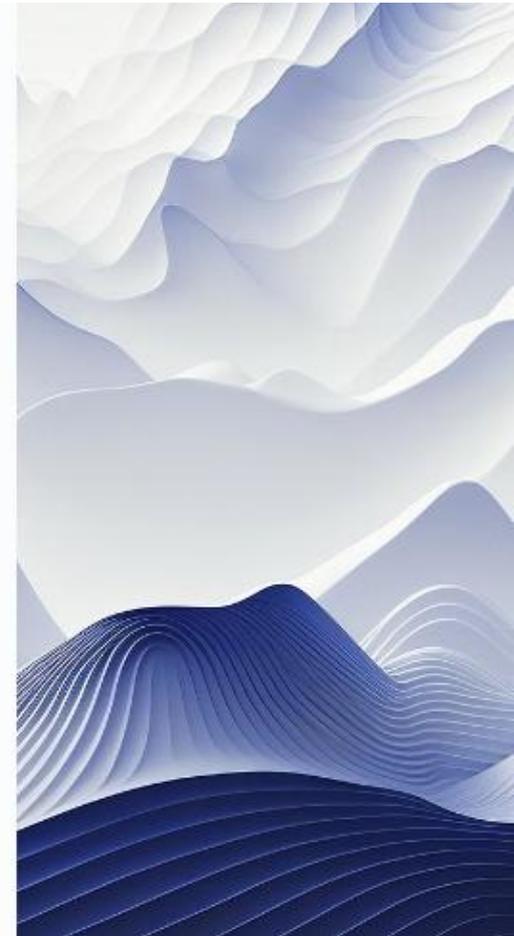
Dispositivos portátiles

Utilizan datos de los dispositivos portátiles del cliente para personalizar la experiencia.



Ubicación

Integran información sobre la ubicación del cliente para proporcionar respuestas relevantes.



Análisis del contexto situacional del cliente



Ubicación

Se puede utilizar la ubicación del cliente, por ejemplo, su ciudad o país, para personalizar la conversación.

Tiempo

El horario actual del cliente puede ser utilizado para adaptar la conversación a su estado de ánimo o ritmo.

Dispositivo

Se puede identificar el dispositivo que el cliente está utilizando para ajustar la información y la velocidad de respuesta.

Entendimiento del estado de ánimo y emociones del cliente

Reconocimiento de emociones

Los asistentes virtuales inteligentes pueden detectar emociones a través del tono de voz, la expresión facial y el lenguaje corporal.

Esta detección se basa en el análisis del lenguaje natural y el procesamiento de señales.



Respuestas personalizadas

Las emociones detectadas permiten adaptar las respuestas del asistente para ofrecer un trato más empático y efectivo.

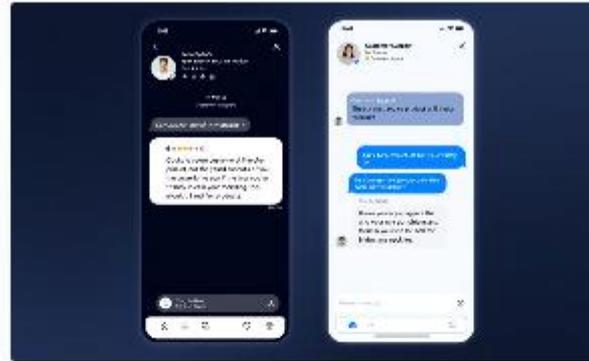
Esto incluye variar el tono, la velocidad y el lenguaje para crear una conexión más humana.

Respuestas adaptadas al contexto de cada interacción



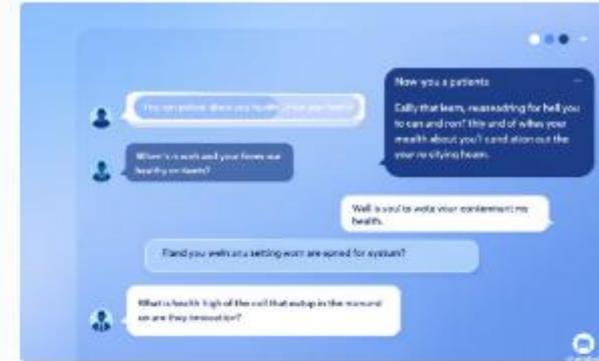
Asistentes virtuales con empatía

Los asistentes virtuales aprenden a detectar el estado de ánimo del usuario y adaptar sus respuestas.



Adaptación a la urgencia del cliente

Las respuestas se ajustan al contexto de la interacción, considerando el tono y la urgencia del cliente.



Respuestas sensibles y personalizadas

Se personalizan las respuestas en función del historial de interacciones del cliente y su perfil.

Herramientas

Azist.ai

[Inicio](#)

[Beneficios](#)

[Empresas](#)

[Nostros](#)

[FAQ](#)

[Contacto](#)

Avatares virtuales con IA

Que hablan con tus clientes como si fueran humanos

Para medianas y grandes empresas de retail y servicios

[Ver más](#)

4. Tendencias y previsiones en la atención al cliente con asistentes virtuales en 2025

Mayor sofisticación en comprensión del lenguaje y diálogo



Comprensión Profunda

Los asistentes virtuales podrán entender matices, jerga e incluso humor.



Procesamiento de Diálogos Complejos

Podrán manejar conversaciones complejas, con múltiples turnos y contextos cambiantes.



Interacción Natural

Las conversaciones serán más fluidas y menos mecánicas, acercándose a la interacción humana.

Integración multimodal con voz, texto, vídeo y realidad aumentada



- 1 Experiencias enriquecidas**
Permite a los asistentes virtuales ofrecer experiencias interactivas más completas.
- 2 Comunicación natural**
Los usuarios pueden interactuar con los asistentes de formas más intuitivas y adaptables.
- 3 Información contextual**
Los asistentes pueden obtener información del entorno del usuario a través de video y realidad aumentada.

Ejemplos



<https://www.youtube.com/watch?v=hLlioyk1HC4&t=81s>

Mayor capacidad de resolución de problemas complejos

Análisis avanzado

Los asistentes virtuales podrán analizar grandes conjuntos de datos para identificar patrones y correlaciones que permitan resolver problemas complejos.

Razonamiento lógico

Los algoritmos de IA podrán realizar razonamientos deductivos e inductivos para llegar a soluciones óptimas en situaciones complejas.

Aprendizaje adaptativo

Los asistentes virtuales podrán aprender de experiencias pasadas y adaptar su comportamiento para mejorar su capacidad de resolución de problemas.



Aplicaciones en diversos sectores más allá del servicio al cliente

1 Atención médica

Asistentes virtuales pueden proporcionar información médica básica y agilizar citas.

2 Educación

Apoyo personalizado a estudiantes, facilitando el aprendizaje y respondiendo preguntas.

3 Comercio minorista

Ofrecer recomendaciones personalizadas, ayudar con compras en línea y gestionar pedidos.

4 Recursos humanos

Automatizar tareas como la contratación, la formación y la gestión del rendimiento.

Implicaciones éticas y de privacidad a considerar

Uso responsable de datos

La recopilación y uso de datos personales por parte de asistentes virtuales inteligentes deben ser transparentes y justos.

Es fundamental proteger la privacidad de los usuarios y garantizar que sus datos solo se utilizan para mejorar la experiencia del cliente.

Sesgos y discriminación

Es necesario abordar los posibles sesgos algorítmicos y discriminatorios que pueden surgir en los sistemas de IA.

Los asistentes virtuales deben ser entrenados con datos representativos y diversos para evitar la perpetuación de prejuicios.

Retos técnicos y organizativos para su implementación



Seguridad de datos

Los datos del cliente son sensibles, por lo que la privacidad y seguridad son prioritarias.



Integración con sistemas

Se requiere una integración fluida con los sistemas existentes.



Capacitación del personal

El personal debe estar capacitado para utilizar y gestionar los asistentes.



Escalabilidad y rendimiento

La plataforma debe soportar altos volúmenes de tráfico y transacciones.



Información y Consultas en
masempresas.cea.es



/CEA.es



@CEA.es_



/CEA.es



Gracias

[linkedin.com/in/fjvazquez](https://www.linkedin.com/in/fjvazquez)

info@fran-vazquez.com



Financiado por:



Información y Consultas en
masempresas.cea.es



/CEA.es



@CEA.es_



/CEA.es



Financiado por:



Colaboran:

