

Sistema basado en el modelo de lenguaje ChatGPT para atender a clientes de la UCE

Raykenler Yzquierdo Herrera

Universidad Central del Este, San Pedro De Macorís, República Dominicana

En el mundo empresarial actual, la innovación y la tecnología son elementos cruciales para alcanzar el éxito. La adaptabilidad es una capacidad fundamental para mantenerse competitivo y una de las herramientas más prometedoras en este sentido, son los servicios relacionados con la inteligencia artificial (IA). En particular, los servicios desarrollados por OpenAI han generado mucha atención en los últimos tiempos. El ChatGPT de OpenAI ha brindado acceso a millones de usuarios a modelos de lenguaje que ofrecen respuestas naturales y precisas. Esto ha convertido a la IA en una posible solución para muchos de los desafíos actuales que enfrentan numerosos negocios.

¿Cómo podemos aprovechar y destacarnos con esta tecnología? Imagina poder ofrecer a tus clientes un servicio de atención automatizado, inteligente y personalizado, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, por menos del 10% de un salario mínimo. Esto es posible gracias a la integración de la API de ChatGPT con tu negocio.

En la Universidad Central del Este (UCE) hemos desarrollado un sistema utilizando el modelo de lenguaje ChatGPT para atender a nuestros clientes. Este sistema forma parte de un proyecto de investigación de la UCE y funciona como un asistente virtual que responde a través de los canales sociales de comunicación de la universidad. Permite resolver las dudas de los estudiantes, profesores, personal administrativo y cualquier persona interesada en la universidad y su oferta académica.

Integrar los servicios de OpenAI a nuestro sistema, requirió superar algunas dificultades derivadas de las limitaciones principales de esta tecnología. Era necesario construir un asistente virtual que respondiera, por múltiples canales, de manera precisa únicamente a preguntas o comentarios relacionados con la UCE. Por lo tanto, la solución propuesta tuvo que restringir las respuestas generadas por el modelo de lenguaje utilizado (ChatGPT 3.5). Es importante destacar que en el sistema se empleó una arquitectura tecnológica, que gestiona la información proporcionada como contexto a la IA, permitiendo que responda de manera satisfactoria sin exceder los límites de memoria que esta posee.

Uno de los principales desafíos fue diseñar una segmentación funcional y compacta de la información de la UCE, de modo que se cargara un bloque de información pertinente al responder una pregunta específica del usuario. Con la segmentación realizada, se construyó un clasificador basado en el uso del Embedding, también proporcionado por OpenAI. Después de clasificar un texto de entrada, se gestionó el bloque de información correspondiente a la clasificación realizada y se manejó la memoria para evitar que el sistema perdiera el contexto en relación con el historial de la conversación. Una vez ajustados todos estos aspectos, se realiza la solicitud a la IA para obtener una respuesta a la pregunta o comentario realizado.

Actualmente, el sistema está siendo sometido a una serie de pruebas y ajustes, pero la calidad de la interacción con las personas interesadas en obtener información de la UCE, es muy superior a los esquemas previamente utilizados. Esto representa una ventaja competitiva incomparable. Al integrar con éxito los servicios asociados con ChatGPT en tu negocio, podrás brindar una experiencia excepcional al cliente, mejorando su satisfacción y fidelidad, además de disminuir considerablemente los costos. No hay límites de tiempo ni de idioma, ya que la tecnología puede adaptarse a cualquier escenario, ya sea para responder preguntas simples, vender productos o servicios y realizar recomendaciones personales.

Además, una potencia adicional de nuestra propuesta de solución es su capacidad para transcribir mensajes de audios y estar totalmente integrado en los canales sociales más populares como WhatsApp, Instagram o Messenger. Al incorporar el API ChatGPT y adaptarlo al contexto del negocio mediante el Embedding, se mejora significativamente la experiencia de uso del cliente. Los usuarios pueden acceder a servicios de atención automatizados, inteligentes y personalizados directamente, a través de sus aplicaciones de mensajería preferidas. Esto proporciona comodidad y facilidad de acceso, ya que los clientes pueden interactuar con el sistema de IA de manera fluida y familiar, sin necesidad de descargar aplicaciones adicionales o visitar sitios web específicos. La capacidad de respuesta las 24 horas del día, los 7 días de la semana, combinada con la naturaleza conversacional y amigable de estas plataformas, ofrece una experiencia de usuario mejorada y fortalece la relación entre el negocio y sus clientes.