



## NDS Cognitive Labs crea asistente virtual con IBM Watson para Fundación Teletón

### Caso de referencia

Lanzado en 2018, el asistente virtual basado en Inteligencia Artificial (IA) de nombre “Yolín” y creado por Nearshore Delivery Solutions (NDS Cognitive Labs), socio comercial de IBM, ayuda a responder preguntas de más de 15 mil donantes, usuarios y audiencia en general desde la página web de la Fundación Teletón en México.

### Desafío

Lograr que “Yolín”, basado en la Inteligencia Artificial (IA) como parte de los servicios de Watson Assistant en la nube pública de IBM, responda las múltiples preguntas que los usuarios y donantes al Teletón de México, quisieran clarificar y acceder de manera ágil a la información de la Fundación.

Además, de que “Yolín” permanezca activo en la página de Teletón y continúe resolviendo las dudas respecto a la fundación, promoviendo la donación, dando información de los servicios de los Centros de Rehabilitación Infantil Teletón (CRITs) y buscando nuevos donadores, además de invitar a conocer a este asistente virtual en [teleton.org](http://teleton.org).

## Beneficio logrado

Yolín puede responder a más de 130 preguntas frecuentes de los donantes y público en general dentro del sitio de la Fundación Teletón, gracias a cada interacción de los usuarios y al utilizar IA de IBM Watson Assistant en la nube pública de IBM.

NDS donó el desarrollo de Yolín para apoyar la estrategia digital de dicha fundación, de modo que cualquier donante pueda hacer preguntas, evitando pasar tiempo en línea para obtener respuesta de un agente del centro telefónico. En diciembre, durante los días previos al evento anual de la fundación, generalmente se recibe una gran cantidad de llamadas en sus centros de atención. Con el asistente virtual, Teletón ofrece a sus posibles donantes una opción adicional para acceder rápido a la información.

Así, la solución fue ágil y escalable durante los meses con la mayor interacción, además de comprender la forma en que los mexicanos hacen preguntas y comentarios. Los servicios de Watson Assistant en la nube pública de IBM estaban exactamente a la altura de esta necesidad.

Asimismo el apoyo de Yolín a los usuarios del sitio web de Teletón va más allá de las temporadas de donación, ya que el asistente virtual también puede asesorar sobre las actividades de los CRITs, como en la agenda de citas vía web y respondiendo preguntas sobre la ubicación física de los centros, los procedimientos, entre otras categorías. Esto la convierte en una herramienta que no solo guía a los donantes, sino que es funcional para los pacientes y otros usuarios interesados en conocer más sobre la fundación.

A través de la IA y el Procedimiento del Lenguaje Natural de IBM, Yolín puede identificar las necesidades de los usuarios y guiarlos a la mejor respuesta dentro de la base de datos del asistente virtual. La IA muestra los resultados del análisis de entrada de un usuario y los clasifica dentro del tema más probable.



Durante diciembre, la interacción de usuarios con Yolín aumenta hasta un 70 %.

“Yolín nos ayuda a evitar que los posibles donantes de Teletón se desanimen al no obtener respuestas concretas a sus preguntas.”

– Gustavo Parés, cofundador y gerente general de NDS.

El uso de estas tecnologías ayuda a los asistentes virtuales a reducir los tiempos de respuesta después de una consulta, proporcionando información precisa.

“El ecosistema de socios de IBM tiene en sus manos la nube pública abierta más segura para impulsar la innovación y ofrecer soluciones basadas en IA para sus clientes. Al poner estas herramientas a trabajar en proyectos con un gran impacto social como lo ha hecho NDS Cognitive Labs para Teletón, permite cambiar la experiencia de los mexicanos cuando donan a causas sociales.”

– Tatiana Redonde, directora de Ecosistema de Asociados, para IBM México.

**Fuente:** [México](#)

---

### Dé el próximo paso

Para más información entre en contacto con [nuestros especialistas aquí](#) o visite nuestro [sitio web aquí](#).