

IBM Watson ayuda a CaixaBank a potenciar el asesoramiento en comercio exterior mediante computación cognitiva

Se trata de la primera entidad financiera que utiliza el sistema cognitivo IBM Watson en España y la primera empresa del mundo en entrenarlo en español

Barcelona/Madrid - 11 abr 2016: CaixaBank e IBM (NYSE:IBM) han implantado con éxito el primer desarrollo basado en el sistema de computación cognitiva IBM Watson en castellano. La solución tecnológica permitirá a la entidad presidida por Isidro Fainé y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar potenciar el asesoramiento a los clientes empresa en el área de

comercio exterior.

El proyecto supone un hito tecnológico del sector financiero, ya que se trata de la primera aplicación de computación cognitiva IBM Watson que impulsa una entidad bancaria en España.

El equipo de especialistas de comercio exterior de CaixaBank ha entrenado a IBM Watson para que el sistema pueda responder preguntas y dudas técnicas relacionadas con el área de negocio. De esta forma, IBM Watson complementa el servicio que ofrece CaixaBank de acompañamiento a la expansión internacional de las empresas, que incluye también a 85 gestores especializados y una red de 23 oficinas operativas y oficinas de representación que ofrecen cobertura en 56 países y tramitan operaciones en 127 países.

Aplicación para el asesoramiento en comercio exterior

En CaixaBank, IBM Watson ayudará a los gestores especialistas en comercio exterior a que puedan acceder, de forma más rápida, a una gran cantidad de información especializada, y puedan resolver dudas de los clientes de manera inmediata. La solución es especialmente apta para el área de negocio de comercio exterior, sobre la que hay disponible un enorme corpus de normativas de comercio, regulaciones específicas de los países, normativa interna, etc.

Este proyecto es la culminación del trabajo de CaixaBank e IBM para enseñar a IBM Watson a entender el español. CaixaBank, ingenieros de IBM España e investigadores de los laboratorios de I+D+i de IBM Research en Irlanda y Estados Unidos han trabajado conjuntamente para transformar tanto los algoritmos y componentes internos del motor de reconocimiento de lenguaje natural de IBM Watson, como los algoritmos de aprendizaje (machine learning), que constituyen la base del sistema cognitivo y le permiten aprender de las interacciones con usuarios.

Además, IBM Watson ha sido entrenado por los expertos de negocio de CaixaBank para que pueda aprender la terminología de la especialidad y responda de forma acorde con las necesidades específicas de CaixaBank. Adicionalmente, se ha trabajado con el soporte del Digital Transformation LAB – IBM Studio para mejorar la experiencia de usuario y facilitar la interacción.

“CaixaBank ha sido siempre un banco pionero en la utilización de las tecnologías más modernas para prestar servicio a los clientes y avanzar en el nivel de calidad que ofrecemos”, ha afirmado Juan Alcaraz, director general de CaixaBank. “En esta ocasión, la aplicación de la computación cognitiva a través de IBM Watson nos ha permitido reforzar el asesoramiento que ofrecemos a nuestros clientes empresa, a la vez que facilitamos a los gestores centrarse en la atención al cliente y disponer de herramientas avanzadas que les den respuesta inmediatas”.

“IBM Watson continúa transformando la forma en la que trabajamos y vivimos. Su capacidad para ayudar al ser humano a ser más eficiente en tareas intelectuales que requieren del conocimiento y análisis de un gran volumen de datos complejos, significará –significa ya— un antes y un después en el ámbito de las tecnologías de la información. CaixaBank, una vez más, es pionera en la aplicación de tecnologías disruptivas en el ámbito bancario. Para IBM supone un orgullo que CaixaBank sea la primera entidad del mundo que realiza una implantación de este tipo en español”, afirma Alfred Escala, vicepresidente de industrias y desarrollo de negocio de IBM España, Portugal, Grecia e Israel.

IBM Watson y la computación cognitiva

IBM Watson es una pionera tecnología cognitiva que ha abierto una nueva era de la computación. IBM Watson no se programa como los ordenadores actuales, sino que entiende el lenguaje natural de las personas, es capaz de contestar a preguntas complejas a partir de su potente capacidad de análisis de grandes volúmenes de datos estructurados (en bases de datos) y no estructurados (en libros, blogs, redes sociales, artículos de prensa, vídeos, imágenes, etc.) y, además, aprende de la experiencia. Concebido para colaborar, interaccionar y ampliar la capacidad intelectual de las personas, IBM Watson es capaz de procesar la información más como un humano que como una máquina.

El sistema IBM Watson fue “presentado en sociedad” en enero de 2011 en el concurso de televisión Jeopardy!, en el que ganó a los dos mejores concursantes de la historia de este programa, siendo capaz de responder a preguntas formuladas en lenguaje natural. Desde entonces, IBM Watson ha evolucionado notablemente y ampliado sus capacidades y está accesible a través de la nube.

El objetivo de la computación cognitiva es ayudar a las personas a tomar decisiones más acertadas, fundamentadas en el análisis de la información y los grandes datos. De esta forma, IBM Watson se está utilizando como asesor y apoyo de los profesionales. Por ejemplo, en sectores como el de sanidad, para ayudar a los médicos a personalizar los tratamientos; en el financiero, como apoyo a los profesionales financieros en su tarea de asesoría a sus clientes; o en el educativo, guiando a los estudiantes sobre sus posibles rutas educativas, futuros empleos, etc.

Toda la información, sobre IBM Watson y la computación cognitiva la puedes encontrar [aquí](#).
