



LOLA, el Chatbot de la UMU

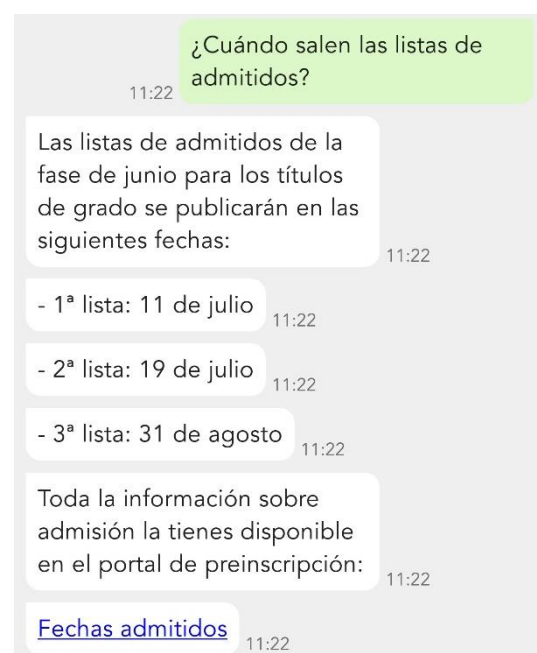
Asistente virtual para resolver dudas sobre preinscripción y matrícula de 1º curso

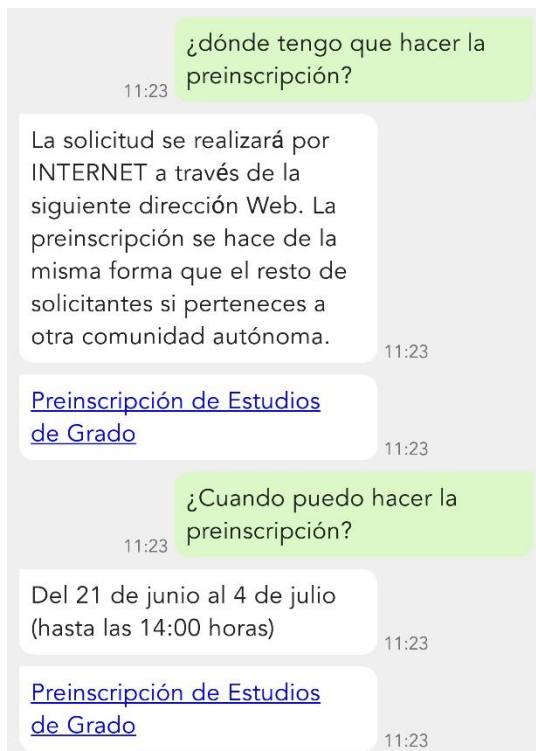


Lola es un Chatbot conversacional, que ayuda a los futuros estudiantes de las universidades del Distrito Único de la Región de Murcia, en sus dudas sobre las pruebas de acceso y la admisión en los estudios de grado (preinscripción y matrícula) de la Universidad de Murcia y de la Universidad Politécnica de Cartagena.

El objetivo de Lola es mejorar la información ofrecida a nuestros estudiantes, y que estos puedan acceder a ella a cualquier hora y desde cualquier sitio y de la misma forma que cuando chatean a través de whatsapp.

Para usarlo sólo hay que chatear a través de lenguaje natural, escribiendo las dudas que se tengan a través de las aplicaciones móviles Acceso DURM, disponibles para iPhone (<https://goo.gl/78k7AL>) y Android (<https://goo.gl/vXTiWg>), y a través de las páginas web de acceso y preinscripción de la universidad.

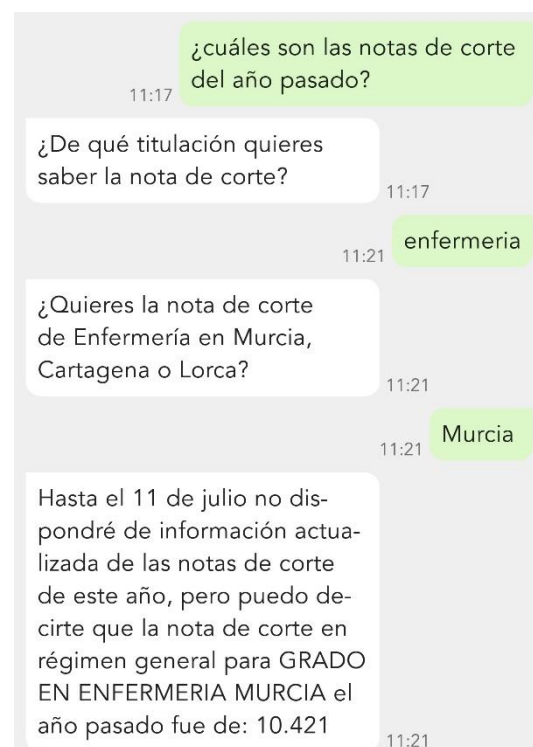




El sistema se ha entrenado en base a las preguntas frecuentes que los estudiantes hacen al Servicio de Información Universitaria y tiene conexión con diferentes sistemas de la universidad para recuperar las notas de corte, los grados, los datos de los llamamientos, localización de centros, registro de formulario “Te llamamos”, etc.

El proyecto ha sido puesto en marcha por el Servicio de Información Universitaria (SIU), con la ayuda del Área de Tecnología (ATICA) a través de su Centro de Innovación Digital Universitaria y la empresa 1 million bot, con la coordinación del Delegado del Rector para la Universidad Digital.

El sistema utiliza la tecnología Dialogflow de Google, está aprendiendo constantemente, y se va depurando en base a la interacción de los usuarios lo que permite ir mejorando sus respuestas de forma continua.



El chatbot está accesible a los estudiantes desde el 9 de junio, inicialmente sólo a través de las aplicaciones móviles.

Desde ese día hasta el 2 de julio, ha tenido el siguiente uso.



Nº Total de estudiantes presentados a EBAU en 2018: 6.686

El porcentaje de preguntas que él chatbot no sabe responder es un 10,32%.

La evolución del uso durante los últimos días:





Las interacciones más utilizadas hasta el momento han sido:

1	Default (no sabe / no entiende)	10,32 %
2	Publicación de notas	7,57 %
3	Revisión de notas EBAU	5,54 %
4	Notas de corte	3,83 %
5	Hola. Saludo por parte del usuario	3,10 %
6	Como hacer la preinscripción	3,05 %
7t	Como acceder a la app	3,00 %
8	Expresiones de agradecimiento "Gracias". Esto es buena noticia, significa que está resolviendo dudas, sino la insultarían	2,50 %
9	Te llamamos (para registrar los datos para llamarle posteriormente)	2,38 %
10	Recuperar contraseña de Acceso DURM	2,06 %