

Un asistente de IA reduce el tiempo de resolución en el primer contacto — El chatbot institucional de servicios estudiantiles de la Universidad de Auckland

AI in Education · Buena práctica · Nueva Zelanda

Puntuación de calidad: 33/100

Solidez de la evidencia: Cautelar / limitada

Resumen

Construido con IBM Watson y ElementX (spin-off de la Universidad de Auckland), el asistente de IA gestiona 9.000+ conversaciones y 60.000+ búsquedas al mes, elevando la resolución en el primer contacto un 40% — aunque persisten dudas sobre privacidad y dependencia.

Dimensiones clave

Dimensión	Puntuación
Evidence of learning impact	0/3
Equity & inclusion	1/3
Transparency, ethics & data protection	2/3
Teacher capability & pedagogy	0/3
Scalability & sustainability	2/3

Evaluable por C-NAPSE

Fuentes de datos

C-NAPSE web research — consultado el 2026-09-07

University of Auckland (Waipapa Taumata Rau), with ElementX and IBM Watson — consultado el 2026-09-07

University of Auckland news — consultado el 2026-09-07

ElementX customer story — consultado el 2026-09-07

IBM case study — consultado el 2026-09-07

Citar — Evidoria. Un asistente de IA reduce el tiempo de resolución en el primer contacto — El chatbot institucional de servicios estudiantiles de la Universidad de Auckland. ID persistente: 63fcadfc-fe1e-4744-aca4-4c2efbcb6fbc.