

## ¿Qué son los bots?

Para entender mejor qué son los bots, empecemos por dar algunas definiciones.

### **Bot**

Bot es una abreviación de Robot. Un Bot es un programa de computadora autónomo que es capaz de llevar a cabo tareas concretas e imitar el comportamiento humano. Tradicionalmente un bot efectúa sus tareas a través de Internet.

Algunos bots se ejecutan automáticamente mientras que otros solo ejecutan comandos cuando reciben una entrada específica. Unos de los primeros programas automatizados en ser llamados bots y que se hicieron populares en la década de los 90s con la llegada de las salas de chats en línea fueron los scripts que observaban ciertos patrones de texto enviados por los participantes en un salón de charla y respondían con acciones automatizadas, por ejemplo, enviando un archivo al usuario.

### **Chatbot**

Chatbot es un programa de computadora autónomo que imita una conversación con personas y que utiliza inteligencia artificial. Un Chatbot puede transformar la manera en que un usuario interactúa con Internet, convirtiendo una serie de tareas en una simple conversación.

Es común que muchas personas confundan el concepto de Chatbot con Inteligencia Artificial. El bot es una máquina sin inteligencia, sin embargo, si se añade inteligencia artificial al bot, la interacción será más humana, más inteligente.

Un Chatbot es una interface que conecta al consumidor final o usuario con la inteligencia artificial que se encuentra disponible en alguna API o servicio cognitivo.

Con técnicas de inteligencia artificial, un Chatbot puede ofrecer conversaciones complejas e integración con servicios de negocios existentes.

## **La evolución tecnológica y los Chatbots**

ELIZA, desarrollada entre 1964 y 1966 en el MIT por Joseph Weizenbaum para la IBM 7094, es considerada como el primer bot, capaz de dialogar en inglés sobre cualquier tema usando técnicas de inteligencia artificial. Simulaba el papel de un psiquiatra que hablaba con los pacientes acerca de sus problemas. Utilizaba las frases del paciente para formular nuevas preguntas.

En los 70s, ELIZA conoció a su primer paciente no humano: PARRY, un chatbot que imitaba a una persona con esquizofrenia y paranoia.

En los 80s, la PC revolucionó la informática y la interfaz gráfica de usuario reemplazó a la línea de comandos como una forma más nueva y sencilla de interactuar con la tecnología.

En los 90s, el inicio de Internet conectó el mundo de una manera nueva y nos dio por primera vez acceso a la información bajo demanda. Por vez primera, los usuarios podrían enviar una consulta y obtener una respuesta adecuada a su solicitud.

La década del 2000 fue la era de las aplicaciones, y con la llegada de los teléfonos inteligentes y el poder de cómputo más compleja en nuestros bolsillos, las aplicaciones se convirtieron en la nueva forma más popular de interactuar con la tecnología. Las aplicaciones ofrecían experiencias individuales más personales que nunca.

Y ahora, en la década de 2010, estamos viendo bots y agentes tomando un nuevo rol y simplificando nuestras interacciones con nuestros dispositivos. Lo vimos primero con Siri, ahora tenemos Cortana, Google Now y Amazon Alexa, y estas experiencias personales le permiten al usuario interactuar con la tecnología de la misma manera natural en que interactúan con sus amigos.

## Los bots son aplicaciones

Los bots son aplicaciones, al igual que con el mercado de móviles donde una aplicación móvil puede ser visualizada como una interfaz o canal para que un usuario pueda utilizar un servicio que ofrezcamos, un bot no es más que una interfaz que conecta a nuestro usuario con alguna funcionalidad o algún servicio que nosotros ofrecemos. Debemos tener presente entonces que los bots son aplicaciones y que no son la solución para todo, no son una inteligencia artificial, pero son la puerta de entrada para un usuario que está en una conversación.

Un bot no es *Magic As a Service (MaaS)*, hoy toda la gente ve todo como “*As a Service*” y quieren hacer cualquier cosa *como un servicio*. Es importante entender que el objetivo de un bot no es resolver todos los problemas y que cuando pensemos en desarrollar un bot, es necesario realizar un análisis minucioso para determinar cuál será su objetivo.

Un bot no es inteligencia artificial y mucho menos la extinción de otras plataformas. Muchas personas piensan que si van a desarrollar un chatbot no van a necesitar desarrollar una aplicación web o una aplicación móvil y que no es necesario pensar en esas tecnologías.

También hay muchas inseguridades en el mercado pensando que los chatbots van a extinguir varias profesiones o varias posiciones en empresas, principalmente cuando uno mira el área de atención a usuarios, muchas personas piensan que ahora que el chatbot va a proporcionar la atención al usuario, el chatbot va a entender cómo funciona un sistema y va a poder responder todas las dudas que las personas y los clientes tengan sobre el uso del sistema y que aquellas personas que estaban trabajando en esa área de atención ya no podrán trabajar porque ya no serán necesarias.

Por el contrario, el chatbot está ahí para conseguir especializar y mejorar la calidad de la atención al cliente porque en el momento que un empleado no necesita estar ayudando repetitivamente a los clientes con tareas del día a día, tareas muy simples que no tienen muchas variantes y que pueden ser realizadas por un chatbot, el empleado puede estar especializándose cada vez más en la plataforma y obtener los conocimientos para proporcionar una atención más especializada. Los bots pueden abrir más posibilidades de crecimiento para las personas que trabajan en áreas de atención donde un chatbot podría atender muy bien.