

Tipos de Bots

Al momento de crear un proyecto, es importante comprender que los bots pueden ser catalogados en diferentes categorías, aunque no existe un estándar de categorías de bots establecido. En este entrenamiento hablaremos de 3 categorías para aplicaciones de chatbots: Utilidades, Sociables y Asistentes.

Bots de Utilidades

Los bots de utilidades cumplen funciones específicas, son enfocados específicamente a un objetivo y su éxito es medido en base a la buena realización de su función.

Un bot utilitario podría ser por ejemplo un bot que responda a preguntas frecuentes, no necesita tener una personalidad muy avanzada por lo que se puede categorizar su nivel de personalidad como personalidad de nivel 1. Un bot de nivel 1 tiene básicamente algunos saludos simples, algunas predicciones de cuestionamientos, puede conseguir responder correctamente a una pregunta que el usuario le realice y puede medirse su efectividad a medida que el bot consiga responder correctamente las preguntas de las personas.

Por ejemplo, supongamos que deseamos implementar una plataforma para el control financiero de una empresa y buena parte de los usuarios tienen dudas sobre cómo utilizar aquella plataforma, sobre lo que deben hacer para emitir una nota fiscal o de cómo pueden emitir un reporte, etc. Podemos entonces construir una base de conocimientos utilizando **QnA Maker de Microsoft** (que en módulos posteriores de este entrenamiento será explicado) para implementar un bot que responda a preguntas frecuentes (FAQ bot). Este bot será un bot utilitario que ayudará a los usuarios a resolver sus dudas principales.

Bots Sociables

Los bots sociables son más famosos y tienen un nivel de personalidad más perfeccionista, por lo que se puede categorizar su nivel de personalidad como personalidad *Influyente*. Pueden desarrollar un buen nivel de conversación por que cuentan con un mayor lenguaje muy específico que le permite desarrollar su personalidad. Este tipo de bots tiene una flexibilidad de interacción mucho mayor con los usuarios.

Generalmente este tipo de bot está implementado tanto en servicios que atienden al público externo de las empresas como también en las redes sociales principalmente en el *Messenger de Facebook*. El éxito de esos bots es medido en relación con la satisfacción que tiene el usuario con la conversación o el tiempo de duración de la conversación. Sin embargo, aquí surge una pregunta, ¿Cómo podemos conocer el nivel de satisfacción del usuario? Al finalizar la conversación ¿tenemos que preguntarle al

usuario? por ejemplo, podemos decirle, *“¡hey! me gustaría conocer tu nivel de satisfacción con la conversación. Digita del 1 al 5 para decirme tu nivel de satisfacción”*. ¡Esto no es necesario!

A través de APIs de inteligencia artificial es posible reconocer el nivel de emoción o de positividad que las personas tienen a través de la conversación textual. Podemos utilizar las APIs que se encuentran disponibles dentro de los servicios cognitivos para poder medir el nivel de satisfacción y calidad de la conversación de ese chatbot con nuestro usuario.

Bots Asistentes

Los Bots Asistentes por lo general vienen incluidos dentro del sistema operativo, como por ejemplo Cortana o algunas otras herramientas que pueden interactuar a través de una conversación ya sea por texto o por voz y que actúan como una especie de facilitador. ¿Qué significa esto? Así como podemos hacerlo con Cortana, a un bot asistente podemos solicitarle la ejecución de alguna tarea o podemos lograr tener una conversación de diferentes temas. El nivel de personalidad de ese bot es bastante influyente, así como los bots sociables, pero tienen la posibilidad de ejecutar alguna determinada tarea. Por ejemplo, podemos solicitar a Cortana abrir un programa dentro de nuestra computadora, solicitar una búsqueda por internet, agendar un evento en nuestro calendario y muchas otras cosas más.

Existen actualmente diversos bots, desde bots para diversión o entretenimiento hasta bots con funcionalidades específicas. Por ejemplo, existen bots de juegos que podemos adicionar a Skype o a algunos otros programas para poder jugar a través de comandos. De igual forma, existen bots disponibles para algunos canales públicos como *Telegram*.

Existe también un bot del servicio *IFTTT* que permite por ejemplo realizar conexiones entre redes sociales y servicios de Internet con una declaración simple que automatiza tareas nuevas.

Existen también bots más funcionales, tenemos por ejemplo un chatbot de la empresa UPS que es una transportadora mundial. El chatbot de UPS ofrece la posibilidad de interactuar con las personas para que estas puedan obtener información acerca de sus entregas.

Esos son algunos ejemplos de bots que podemos utilizar como referencia para conocer un poco más sobre los chatbots, su funcionamiento y sobre todo para tener más ideas de cómo las grandes empresas utilizan los chatbots para atender a sus clientes.