

Tendencias de comportamiento

Siempre que se desarrolla un proyecto nuevo, es importante decidir cuáles son las mejores plataformas para implementar ese proyecto, es recomendable examinar las investigaciones de mercado. Algo interesante que arrojan las investigaciones de mercado es que el 90% de nuestro tiempo la pasamos en plataformas de conversación como por ejemplo nuestros buzones de correo electrónico, mensajes de redes sociales como Facebook, WhatsApp, Telegram, Slack o algunas otras plataformas en las que podamos tener algún tipo de interacción de mensajes. Esto es un dato muy interesante que nos hace pensar en las posibilidades de desarrollar un chatbot para poder implementarlo en alguna de esas plataformas.

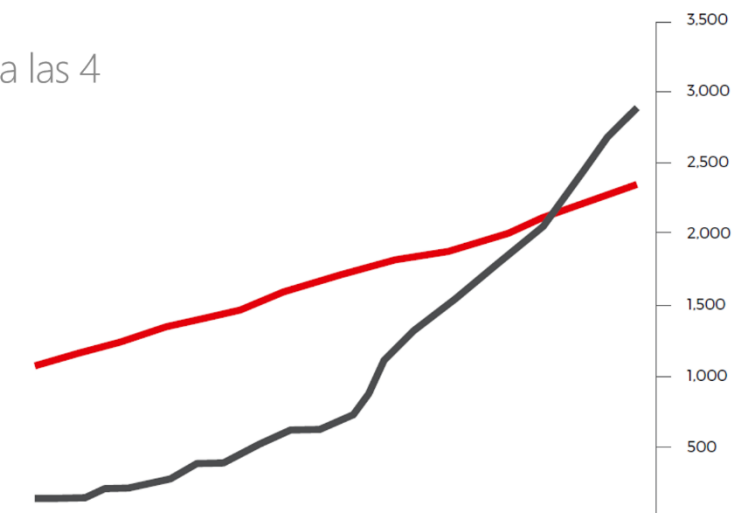
En la siguiente imagen podemos ver el resultado de una investigación del sitio [Business Insider](#) que muestra una gráfica comparativa del uso de las principales aplicaciones de mensajería contra las aplicaciones de redes sociales. Podemos ver que Facebook es el gran ganador.

APPS DE MENSAJE VS. APPS SOCIALES

Usuario activo mensual para las 4 principales redes sociales y aplicaciones de mensajería

APPS DE MENSAJE
Messenger, WhatsApp, WeChat y Viber

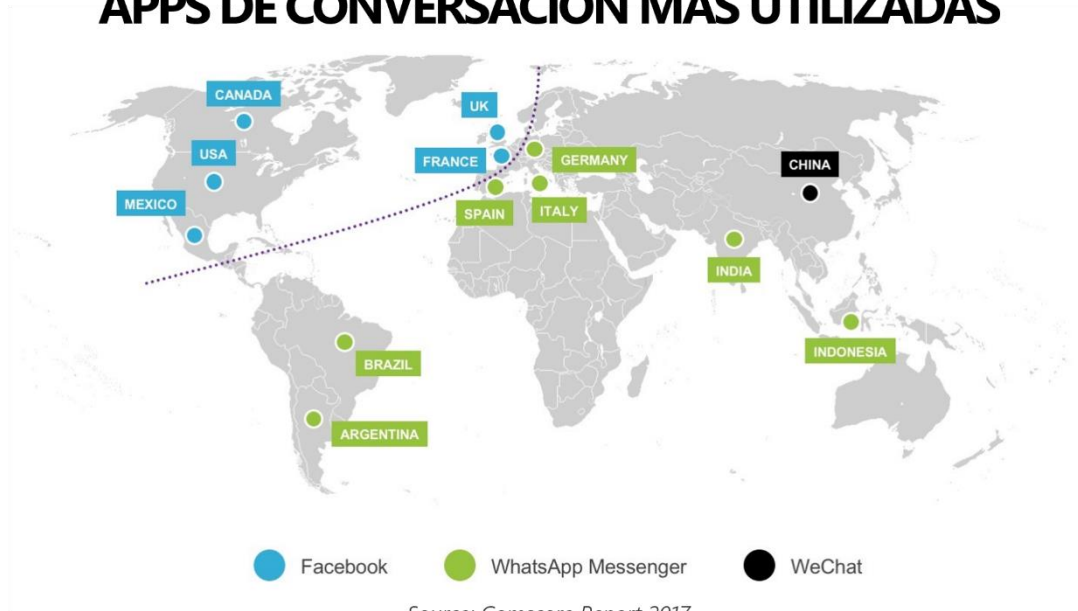
APPS DE REDES SOCIALES
Facebook, Twitter, Instagram y Google+



Source: The Messaging App Report, Business Insider

Además de la investigación de *Business Insider*, existe otro reporte publicado recientemente por [comScore](#), una compañía de investigación de marketing en Internet, que muestra las principales aplicaciones de conversación más utilizadas en el mercado. Ellos confirman que realmente es *Facebook*, *Whatsapp* y *WeChat* las aplicaciones que están dominando este universo de conversaciones.

APPS DE CONVERSACIÓN MÁS UTILIZADAS



Analizando estos reportes, automáticamente podemos pensar que es el momento de crear un chatbot para esas plataformas.

Podemos estar pensando, ¿Qué podemos hacer para comenzar? “Ya quiero desarrollar un chatbot para resolver todos mis problemas”, “Voy a desarrollar muchos chatbots para mis clientes”, etc.

Hay que mantener la calma, lo más importantes es comenzar por pensar y analizar exactamente cuál es la mejor aplicación de chatbot que podemos desarrollar, cómo tiene que funcionar, porque si no lo hacemos, en lugar de facilitar nuestro trabajo, el chatbot se va a transformar en una especie de Frankenstein con tantas funcionalidades diversas que tendrá que hacer y el desarrollo del mismo va a ser tan prolongado que podría hacer que la experiencia de usuario no sea muy rica ni compensadora, porque aquel chatbot no podrá realizar bien 2 o 3 funciones y podría tener 20, 30, 40 o más funcionalidades que el usuario no logre utilizar y no podamos terminar de desarrollarlas.

En la siguiente lección, se mostrarán algunos ejemplos de aplicaciones y oportunidades para ayudarles a pensar y analizar en cómo desarrollar y montar un chatbot.

Oportunidades de aplicación

Para ayudarnos a decidir sobre el tipo de chatbot que vamos a desarrollar podemos formularnos algunas preguntas.

¿El bot resolverá fácilmente el problema del usuario con el número mínimo de pasos? Es importante considerar cuáles son las etapas que un usuario necesita recorrer dentro de una conversación para poder ejecutar una determinada acción. Este es el tipo de pregunta que tenemos que hacernos cuando comencemos a implementar y diseñar el flujo de conversación del chatbot.

¿El bot resolverá el problema del usuario de una mejor manera, más fácil o más rápida que cualquiera de las experiencias alternativas? Debemos pensar si existen otras experiencias alternativas y si nuestro bot puede mejorarlas.

¿El bot se ejecutará en los dispositivos y plataformas que ocupan nuestros usuarios destino? Es importante saber dónde se encuentra aquella persona que necesita del chatbot y que es el objetivo de negocio. Debemos saber si es una persona que realmente estará presente dentro de un canal de conversación, probablemente sí, porque muchas personas hoy en día utilizan un smartphone y automáticamente pueden tener una u otra aplicación de red social instalada para efectuar algún tipo de conversación.

¿El bot será detectable y los usuarios sabrán de manera intuitiva qué hacer para utilizarlo? Es importante que el usuario sepa que está conversando con un chatbot ya que en el momento en que el chatbot esté desarrollando una inteligencia artificial y al mismo tiempo desarrollando una personalidad única, el usuario no debe tener la expectativa de que está platicando con otra persona. Esto es algo muy importante que debemos considerar.

Algunos ejemplos de Bots

La siguiente imagen muestra algunos ejemplos de aplicaciones de chatbots.

Personal use		Office Assistance	
TRAVEL Book the cheapest quickest cab/flight.	FOOD Suggest a place for a first date	PRODUCTIVITY Meetings, reminders, Expense reports	COMMUNICATION Polls, Check-ins, data analysis,
HEALTH Fitness Monitor Health coach	COMMUNICATION Tell her I reached, need to talk to someone	OFFICIAL FUN Plan lunches, track events,	ANALYSIS data analysis, generate report
FUN I'm bored, tell me a joke	SHOPPING everything	End to End Business Functions	
CONCIERGE Call carpenter, recharge my phone, pay electricity bill	ENTERTAINMENT Book a movie, tickets to an event	HR Recruitments, employee engagement, training	CUSTOMER SUPPORT Answer queries, assist purchase, help decide, resolve issues, , user feedback

Dentro de las aplicaciones de chatbots podemos encontrar aplicaciones para uso personal como por ejemplo chatbots para buscar lugares cercanos a nosotros, restaurantes, servicios de salud, agencias de viaje, comunicación y diversión. Respecto a los viajes, hay varias empresas aéreas que ya tienen algunos agentes con los que se puede lograr agendar un vuelo y hasta hacer check-in a través del chatbot. Incluso podemos realizar todo un proceso de embarque y exportación de una forma muy tranquila y fácil sin necesidad de entrar en el sitio o ir a hacer fila en el aeropuerto para realizar el mismo proceso.

También podemos encontrar algunos ejemplos de chatbots para asistencia en el trabajo enfocados en la productividad que nos permiten por ejemplo agendar reuniones, emitir reportes, análisis de datos para determinar la productividad, recordar reuniones o ayudar a planear cosas.

Es importante enfatizar en los siguientes puntos al momento de decidir desarrollar un bot:

☐ **¿Cuál es el objetivo principal del bot?**

Podemos tener varias funcionalidades del chatbot, como por ejemplo reconocimiento de imágenes, de voz, de video, etc. Pero ¿cuál es el objetivo principal? Podemos ofrecer características interesantes y divertidas en la experiencia de la conversación y tal vez crear un asistente que tenga un lenguaje natural, etc., pero no debemos separarnos del objetivo principal del chatbot. Esto es algo muy importante en que pensar, porque si realizamos todo el flujo de la conversación enfocándonos en el objetivo principal, lograremos tener una mejor calidad en la experiencia de las personas.

☐ **¿Quién va a utilizar el bot?**

Es importante identificar el perfil del usuario potencial que utilizará la plataforma de conversación ya que esto nos ayuda a determinar cuál es el lenguaje de personalidad del chatbot y lograremos definir y decidir cuáles son los mejores canales para publicarlo. Por ejemplo, si es un chatbot con servicios corporativos, tal vez no tenga sentido utilizar una red social como Facebook, hace más sentido publicarlo en un canal como Slack, Microsoft Teams o incluso en Skype.

☐ **¿Por qué alguien utilizaría este bot en lugar de una aplicación o sitio web?**

Tenemos que pensar cuál es la razón para decidir utilizar un chatbot en lugar de utilizar una aplicación o un sitio web. Es interesante ponerlo en el pizarrón y decir, mira tengo todos esos servicios, y quizá ponerlos todos dentro del chatbot no sea ideal, pero tengo que intentar utilizar un chatbot como mecanismo de facilitación de experiencia. Y eso significa que no se tiene que poner todo dentro de él, pero si conseguir validar lo que si hace sentido dejar de una forma más natural facilitándole a una persona para que comience a aprender y conocer un proceso para que después pueda tranquilamente dar continuidad en alguna otra plataforma.

Directorio de Bots

Una vez que hemos conocido un poco sobre el mercado de bots y adquirido algunos consejos de implementación, seguramente estaremos pensando en desarrollar un chatbot, pero antes quisiéramos conocer algunos ejemplos de implementación.

Podemos visitar el portal <https://bots.botframework.com> donde podremos tener acceso a toda la documentación técnica sobre el Bot Framework y al directorio de bots.

En el directorio podemos encontrar bots que fueron desarrollados por Microsoft y otras empresas utilizando el Bot Framework. Podemos encontrar varios tipos de bots como por ejemplo el chatbot *UNO* con el que podemos jugar cartas o el *AzureBot* que es un bot que nos ayuda a administrar y ver información sobre una suscripción de Azure.