



**El chatbot de la página de Pokemon Go es uno de los más inteligentes en Facebook.** Foto: brandominus.com



**Alexa es uno de los bots asistentes más populares para controlar funciones en el hogar.** Foto: alamy.es

## TIPOS

En el mercado existen diversas categorías. A continuación se presentan tres:

**Bots de utilidades.** Cumplen funciones específicas, tienen un objetivo y son medidos basándose en la función para la cual fue programado. Un ejemplo claro es un bot que responda preguntas frecuentes (FAQ). Para este

tipo no se necesita una personalidad muy avanzada, por lo que basta con incluir algunos saludos simples y mecanismos que respondan las preguntas que realice el usuario.

**Bots sociales.** Son más famosos y tienen un nivel de personalidad más avanzado, por lo que podemos decir que es influyente. Se caracterizan principalmente por un buen nivel

de conversación, cuentan con un lenguaje que les permite desarrollar su carácter. Su éxito es medido en relación con la satisfacción que tiene el usuario con la conversación.

**Bots asistentes.** Generalmente los encontramos incluidos en sistemas operativos, tanto móviles como de escritorio. Se les puede solicitar la ejecución de alguna tarea o se puede tener una conversación de diferentes temas. Ejemplos como Cortana (Microsoft), Alexa (Amazon), Siri (Apple) y Google Assistant, con quienes es posible interactuar, ya sea por texto o por voz, y facilitan algunas tareas cotidianas.

## DESARROLLO

El chatbot normalmente se activa cuando un usuario accede a un sitio de la *web*, donde se ha determinado que puede prestar un servicio.

Existen dos formas de iniciar una conversación con ellos, la más conocida y utilizada es vía texto, pero también puede hacerse mediante el uso de voz; note que así operan los asistentes virtuales para dispositivos móviles y computadores, como los antes

Foto: Shutterstock