



**Algunos asistentes virtuales están diseñados para controlarse desde el smartphone.** Foto: jccatalan55.es

mencionados. Las distintas maneras de comunicarse facilitan la interacción e inclusión de personas, que pueden usarlo a pesar de alguna discapacidad visual, auditiva o motora.

La idea es que un buen chatbot sea capaz de mantener una conversación coherente con el usuario, siendo deseable que éste no perciba que es atendido por un programa y crea que está interactuando con otro ser humano. Para lograr esto, se deben proveer mecanismos para que el chatbot sea capaz de aprender de las conversaciones sostenidas, alimentarse de nueva información, conectarse a servicios externos para realizar consultas o acciones que permitan su acceso o su interacción con otros chatbots, generar peticiones, etcétera. Todo con la meta de atender oportuna y verazmente a su interlocutor, permitiéndole solucionar sus dudas o conocer cómo realizar acciones requeridas.

## EMPLEO

El mundo digital es cada día más un medio de atención al cliente, gracias a la facilidad de acceso a dispositivos electrónicos, por lo que las empresas necesitan adaptarse a hacer uso

eficiente de los canales electrónicos para garantizar experiencias empáticas, efectivas y eficientes.

Actualmente, se hace uso de los chatbots en entidades bancarias, sector salud, asistencia personal, compras electrónicas, servicio al cliente o para resolver preguntas frecuentes. Su utilización se está enfocando cada vez más en ofrecer servicios exclusivos, tal como

lo hace Sophie, que tiene como fin recordar a los consumidores tomar los medicamentos y realizar el seguimiento de su estado de salud y control medicinal.

Las empresas que los emplean han hecho un trabajo de definir características únicas en los chatbots para que los usuarios consigan sentirse identificados con ellos. Por ejemplo, Cortana es carismática, amable y divertida, características que fueron añadidas por Microsoft con el fin de que las personas se sientan a gusto usándola.

Todo esto es posible gracias a las redes neuronales. Los asistentes virtuales pueden comprender lo que dice el usuario, dándole significado y buscando la solución que mejor se ajuste de acuerdo con su conocimiento. Adicional a esto, se utiliza Machine Learning, que permite que con cada interacción se aprendan, de forma automática y continua, nuevas palabras, significados y formas de preguntas, aumentando su precisión y mejorando la experiencia con el cliente. ♦

**pedro.antonio.ram@gmail.com**



**Robot Sophie, hasta el momento uno de los de mayor capacidad en inteligencia artificial.** Foto: tuderechoasaber.com.do