Las tecnologías conversacionales están mucho más presentes en nuestras vidas de lo que nos damos cuenta. Más allá de los cada vez más sofisticados asistentes de voz como Siri y Alexa, herramientas como Whatsapp o los *chats* de Facebook, Twitter e Instagram basan su desarrollo en este tipo de tecnología. Además, tareas propias de la atención al cliente que antes se derivaban a un *call center* como pedir una cita en tu médico o hacer una reclamación a tu compañía aérea ahora pueden realizarse de forma más rápida y efectiva a través de máquinas que identifican y reproducen el lenguaje natural.

La habilidad de estos robots para reproducir de forma cada vez más fiel las interacciones y diálogos entre humanos, aunado a su casi infinita capacidad de almacenamiento y procesamiento de datos, plantea cuestiones sobre la idoneidad de contar con personas en el desarrollo de unas tareas que tienen el potencial de ser automatizadas por completo. ¿Sustituirán los *chatbots* a los equipos humanos de atención al cliente? ¿Hasta dónde podrán llegar las tecnologías de voz en su camino de imitación del lenguaje?

Ángel Hermández, director de Chatbot Chocolate, agencia dedicada al diseño, desarrollo y entrenamiento de *chatbots*, nos da respuesta a estas dudas y nos aclara las fortalezas y debilidades de una tecnología cuyo desarrollo está siendo exponencial. Aprovechamos para hablar con él en un hueco de uno de los eventos de Planeta Chatbot , el mayor *hub* de conocimiento sobre *chatbots* para hispanohablantes.

Vídeo

¿Sustituirán los chatbots a los humanos?

Entrevista con Ángel Hernández, director de Chatbot Chocolate

Descubrimos cómo la tecnología conversacional cambiará nuestra interacción con las máquinas.

