



OPINIÓN / DESPUÉS DE LA PANDEMIA

Hablando con robots

por Enrique Dans • X

25 septiembre, 2024 - 02:56



Es una de las tendencias más recientes en la hostelería y los servicios en los Estados Unidos: llamar para hacer una reserva en un restaurante, en una peluquería, etc., y **hablar con un algoritmo generativo en lugar de hacerlo con una persona.**

Solo que esta vez es diferente: si hasta hace no mucho tiempo, eso suponía una experiencia que se describía como **“hablar con una grabación”**, y solía resultar deshumanizada y frustrante si tenías alguna petición que se saliese del guión habitual, ahora lo que encontramos son conversaciones perfectamente naturales, tonos de voz que nos hacen muy difícil saber que estamos hablando con una máquina, y una actitud impecablemente



PUBLICIDAD

De hecho, la única forma que tienen los usuarios de averiguar que están hablando con una máquina es que, al principio de la conversación, descuelga con una primera frase que dice algo así como **“hola, soy un asistente llamado X para el restaurante Y”**. A partir de esa primera frase, la conversación discurre con total normalidad, y si, por ejemplo, pides algo que no tienen, como un sitio en la terraza en un día en el que está llena, te comunica la falta de disponibilidad con un tono triste, lamentando no poder satisfacer tu petición, y tratando claramente de empatizar contigo.

 **NEWSLETTER - INVERTIA**

Cada mañana la apertura de mercados y las noticias que marcarán la agenda económica

Correo electrónico

APUNTARME

De conformidad con el RGPD y la LOPDGDD, EL LEÓN DE EL ESPAÑOL PUBLICACIONES, S.A. tratará los datos facilitados con la finalidad de remitirle noticias de actualidad.

Con el desarrollo cada vez más pujante de la algoritmia generativa, vamos a hablar con robots en muchas más ocasiones de las que esperamos, y **eso no va a ser necesariamente una mala cosa en términos de calidad de servicio** —aunque sí lo será para los humanos que solían anteriormente prestarnos ese servicio.

En el mercado norteamericano, múltiples compañías de distinta dimensión pugnan por hacerse con cada vez más segmentos de mercado en los que la atención telefónica es habitual, con un planteamiento del tipo “**ahórrate costes, pero ofrece además un mejor servicio**”, que ya no depende de la arbitrariedad de las circunstancias que rodeen a quien antes respondía esas llamadas —si está de buen o de mal humor, si está sobrecargado de llamadas, etc.— sino que se desarrollarán de manera impecable.

Con el desarrollo cada vez más pujante de la algoritmia generativa, vamos a hablar con robots en muchas más ocasiones de las que esperamos

Todas esas compañías ofrecen un servicio similar: **una plataforma de voces que suenan completamente humanas y naturales**, que en nada evocan a algo mecánico o pregrabado (porque de hecho, no lo está), capaces de responder a todo tipo de preguntas sobre la disponibilidad, el tipo de producto, las características de nuestra reserva, las peticiones

especiales, etc.

En el caso de un restaurante, pueden desde contestar a tus dudas sobre restricciones alimentarias o alergias, hasta acomodar tu petición para una silla de bebé, para si quieres terraza o interior (informándote además del tiempo que esperan que haga), del tipo de cocina, y de básicamente todo lo que es razonable preguntar cuando estás haciendo una reserva. **Según los restaurantes que lo utilizan, menos del 10% de llamadas terminan siendo reenviadas a un operador humano.** Y todo ello con una voz agradable que nunca pierde la compostura, y en múltiples idiomas.

Para los establecimientos que los utilizan, la propuesta suena muy interesante: en muchos casos, las llamadas eran atendidas por personal que desarrollaba además otras funciones. En pocos casos, únicamente en aquellos en los que el volumen de llamadas habitual es muy elevado, se cuenta con personal específicamente dedicado a ello, lo que hacía que en determinados momentos, como cuando el volumen de servicio está en su pico y se producen además muchas llamadas, **la situación tendiese a ser una fuente de estrés y de distracciones.**

Para los usuarios, la solución es generalmente muy correcta, si está bien diseñada. Los casos de frustración son muy pocos, y se teme que se deban a la obligación que se ha impuesto de informarlos de que están hablando con un asistente automatizado, algo que tiende a poner nerviosas a algunas personas. Si esa información no se proporcionase y se tratase simplemente de hacer pasar la interacción como si el interlocutor fuese humano, la ansiedad generada sería seguramente mucho menor, y la inmensa mayoría de las personas no se darían cuenta de que habían hablado con una máquina.

PUBLICIDAD

Esas escasas ocasiones de cierta frustración, además, irán dejando de producirse a medida que este tipo de atención se vaya generalizando, que a la luz de las experiencias desarrolladas hasta el momento, sin duda lo hará. En pocos años, **lo normal será asumir que para ese tipo de situaciones e interacciones estaremos hablando seguro con un asistente robótico**, y nos parecerá ya lo más normal del mundo.

Lo normal será asumir que para ese tipo de

situaciones e interacciones estaremos hablando seguro con un asistente robótico

Claro que seguramente, en ese plazo de tiempo, estaremos no solo hablando con robots cuando hagamos una reserva para cortarnos el pelo o para comer en un restaurante: lo haremos también cuando queramos ir a un sitio y nos subamos en un vehículo completamente vacío en el que no habrá ningún conductor, cuando llamemos a nuestro seguro de hogar o de automóvil para dar un parte, y en una larga lista de posibilidades más en las que hoy hablamos con una persona.

PUBLICIDAD

¿Bueno? ¿Malo? ¿Indiferente? Si la interacción, como aparentemente ocurre, mejora las que solíamos tener con humanos y hace que nos sintamos como si siempre que interaccionamos, encontrásemos siempre a alguien muy competente y de magnífico humor, no parece una mala cosa. Pero las implicaciones, obviamente, no terminan ahí, y requerirán una reflexión sobre el número de puestos de trabajo que, a lo largo de un tiempo que ya no se antoja tan largo, serán sustituidas por robots, y las consecuencias que eso tendrá para nuestras sociedades.

Que eso va a pasar es algo que genera cada vez menos dudas. **¿Estamos de alguna manera preparándonos para ello?**

******Enrique Dans es Profesor de Innovación en IE University.***

PUBLICIDAD

Más de Enrique Dans

- iPhones a prueba de robos
18 septiembre, 2024 - 02:27
- El hombre que entrenaba a las máquinas
11 septiembre, 2024 - 02:26
- Pintan bastos en el sector del automóvil
4 septiembre, 2024 - 02:26
- China: acción y reacción