

## **Tres diferencias clave entre chatbots y asistentes virtuales, según Chatbot Chocolate**

**Los chatbots y los asistentes virtuales se han convertido en las tendencias tecnológicas estrellas del 2018. Sin embargo, en ocasiones existe cierta confusión entre ambos términos por parte de los usuarios. Las principales diferencias entre ambos residen en su desarrollo, funcionalidades y entorno, según Chatbot Chocolate, agencia especializada en el desarrollo de chatbots**

El uso de los chatbots no ha sido el único que ha experimentado un crecimiento sin precedentes en lo que va de año, también lo han hecho los asistentes virtuales. Y es que Alexa, Siri o Cortana, se han convertido en verdaderos compañeros de vida con más de 50 millones de usuarios solo en EEUU, según cifras de Voicebot.

Ahora que se acaba de lanzar en nuestro país Google Home y que faltan pocos días para el Prime Day, fecha que muchos creen que supondrá la llegada a nuestro país de Amazon Echo, el asistente de voz de Amazon, el interés por la tecnología no deja de aumentar. Como consecuencia, la industria se enfrenta a un riesgo cada vez mayor de dejar atrás a los consumidores, muchos de ellos todavía incapaces de diferenciar entre chatbots y asistentes virtuales. Con el objetivo de facilitar la asimilación de estos nuevos conceptos y entornos, Chatbot Chocolate, agencia especializada en el desarrollo de chatbots, remarca tres diferencias sustanciales entre ambas tecnologías:

La principal diferencia entre los chatbots y los asistentes virtuales reside en su desarrollo. Los asistentes virtuales son creados por las grandes compañías tecnológicas con la ambición de convertirse en un asistente personal, resolviendo todas las dudas que puedan surgir en cualquier momento. Sin embargo, cualquier compañía puede poner en marcha un chatbot a través de empresas especializadas en su creación y entrenamiento con el objetivo de dinamizar sus comunicaciones empresariales y automatizar la relación con un cliente en un formato conversacional al que todo el mundo está acostumbrado, el chat.

No llevan a cabo las mismas funcionalidades. Si bien el objetivo de los asistentes virtuales es amplio, el de los chatbots es más específico, nacen con la finalidad de resolver una acción clara con un objetivo concreto, habitualmente enfocada a la resolución de preguntas frecuentes, aligerar el grueso de trabajo a los contact center o la captación de leads. De hecho, estos asistentes sustituirán a los buscadores como los conocemos actualmente, gracias al desarrollo del uso de la voz por parte de los usuarios a la hora de realizar cualquier búsqueda.

A pesar de que ambos han nacido como consecuencia del auge de la tecnología conversacional, chatbots y asistentes virtuales no se integran en los mismos entornos. Mientras que los chatbots se

desarrollan en páginas webs, apps de mensajería, redes sociales o aplicaciones; los asistentes virtuales nacen en sí mismos como una nueva aplicación en el móvil y se alojan en un entorno completamente novedoso que ya se conoce como Home Speakers o Home Devices, como Google Home, Amazon Echo o HomePod de Apple. Estos dispositivos son una nueva plataforma por explotar para la introducción de chatbots y convertirse en el alma de los Smart Speakers a los que pronto formarán parte del mobiliario habitual de cualquier hogar. “Estar en los home devices de los hogares es toda una oportunidad para las empresas. Las compañías tecnológicas están haciendo una apuesta decidida, claro ejemplo es que Alexa de Amazon llegará relativamente pronto. Fruto de esta nueva revolución, cada vez es más habitual que las empresas se interesen por desarrollar para Google Home, o skills para Amazon Echo”, afirma Ángel Hernández, socio director de Chatbot Chocolate.

En este contexto, los home devices se convierten en un nuevo canal en el que estar, un nuevo entorno conversacional diferente al acostumbrado con los chatbots en apps de mensajería. “Aunque estamos en una fase inicial, no nos cabe duda de que estos dispositivos se colarán en nuestros hogares con el fin de facilitarnos la vida, y en no mucho tiempo, nos acostumbraremos a interactuar con negocios a través de estos dispositivos”, puntualiza Hernández.

**Datos de contacto:**

Redacción

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Telecomunicaciones](#) [E-Commerce](#) [Innovación Tecnológica](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>