

Celia Sánchez y Andrés
Pedreño | Héctor Fuentes

Carina es capaz de resolver todas las dudas que cualquier ciudadano medio tenga sobre el coronavirus y ha trabajado nada menos que para 400 instituciones de todo el mundo, incluida Naciones Unidas. Helena puede informar de todas las ofertas de empleo público de la Región de Murcia y cómo acceder a ellas. Pilar se encarga de ayudar a miles de estudiantes de la Universidad de Zaragoza con sus matrículas y Laia atiende las consultas de los clientes de la operadora de telecomunicaciones catalana Parlem.

Ninguna de ellas es humana, pero todas son capaces de entender y responder perfectamente cualquier pregunta que se les plantee sobre las áreas de su competencia. Son solo algunos de los ejemplos de chatbots creados por la firma alicantina 1MillionBot, que, gracias al algoritmo de procesamiento del lenguaje real que ha desarrollado, se ha convertido ya en toda una referencia en el sector de los asistentes virtuales. Tanto que en el último proceso de homologación convocado por la Comunidad de Madrid logró situarse como número uno del ranking en esta materia, por delante de consultoras, multinacionales o las grandes firmas de telecomunicaciones que también se sometieron al proceso.

Detrás de esta firma se encuentra el economista y exrector de la Universidad de Alicante **Andrés Pedreño**, que, a principios de la década del 2000, creó, junto a un grupo de colaboradores, la web Euroresidentes y se empeñaron en descifrar los secretos del posicionamiento en Google, cuando casi nadie hablaba todavía de SEO. Así, el sitio sumaba en el año 2007 más de 20 millones de usuarios únicos mensuales.

Pero no se conformaron y siguieron buscando nuevos proyectos. Fue en 2017 cuando otro alicantino, **Eduardo Manchón**, el primer español que vendió una empresa a Google -Panoramio-, les dio la idea. En una conferencia les habló de la importancia creciente que estaban adquiriendo los asistentes virtuales y cómo podían automatizar miles de procesos.

Estudiaron las plataformas de procesamiento del lenguaje que existían y decidieron entrenar su primer bot aprovechando el elevado tráfico de su web. La suerte quiso que la primera prueba la realizaran en la sección del horóscopo. «Quisimos saber qué salía de una sección donde la gente pregunta de todo y los participantes son de todo tipo de origen social y cultural», re-



Los asistentes virtuales que hablan el idioma de la calle

1MILLIONBOT DESARROLLA CHATBOTS CAPACES DE ENTENDER EL LENGUAJE REAL DE LOS USUARIOS PARA AUTOMATIZAR PROCESOS COMO LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

David Navarro

cuerda el propio **Pedreño**.

Se convirtió en uno de sus grandes aciertos, como reconoce el fundador de la compañía, ya que, mientras la mayoría de programas de Inteligencia Artificial de este tipo utiliza diccionarios prefijados, el batiburrillo de temas que suponían las consultas sobre el futuro que le espera a los distintos signos del zodiaco permitieron a sus bots aprender el lenguaje real de los usuarios. Además, comprobaron que el nivel de acierto, es decir, de respuestas correctas, se disparaba a medida que probaban el bot en secciones más específicas, como la que tenían sobre criptomonedas.

Fue entonces cuando vieron las

posibilidades de negocio y decidieron constituir formalmente 1MillionBot y situar al frente de la compañía a **Celia Sánchez**, como CEO. Solo un año después llegó su primera prueba de fuego, cuando la Universidad de Murcia les encargó un bot capaz de atender las consultas de los miles de estudiantes de nuevo ingreso, que cada año colapsaban la administración de la institución. «Lo modelizamos y conseguimos que el bot respondiera con la información necesaria la mayoría de las preguntas», señala **Sánchez**. Hoy en día ya son más 20 universidades de toda España las que confían en los asistentes virtuales de la compañía, que quiere ir

La firma entrenó su primer bot con las consultas de los usuarios de la sección del horóscopo de una web

días, los 365 días del año», recalca la ejecutiva.

La compañía también tiene entre sus clientes a ayuntamientos como el de Madrid, Las Rozas, Valencia, o Calvià, además del Cabildo de Fuerteventura, la Diputación de Barcelona o el Ejecutivo autonómico murciano, con tareas que van desde canalizar la participación ciudadana a gestionar la recogida de enseres. Y también cuentan ya con numerosos clientes del sector privado, como la operadora de telecomunicaciones Parlem.

«Es muy distinto a tratar con una grabación que te dice 'pulse uno'. Nosotros trabajamos conversaciones, lenguaje real, aunque siempre se deja claro que se habla con una máquina. Y el nivel de resolución que conseguimos es muy alto, con lo que se libera al personal para las consultas más especializadas», señala **Sánchez**. La ejecutiva está convencida de que este tipo de asistentes se extenderán cada vez a más áreas de las empresas y no sólo la atención al público. Por ejemplo, uno de sus proyectos permite consultar quién tiene poderes dentro de la organización para firmar determinados documentos, pero podrían asumir todo tipo de tareas.

un paso más allá. De esta forma, están desarrollando la creación de un tutor virtual junto con la Universidad de Alicante, «un tutor que estará disponible las 24 horas del