



Algunos clientes han reaccionado negativamente:

Microsoft está obligando a las personas a aceptar su asistente de IA; y haciéndolas pagar por eso

La compañía tecnológica ha incorporado Copilot a su servicio de suscripción 365 en varios mercados, y ha elevado los precios.

WSJ

CONTENIDO LICENCIADO POR THE WALL STREET JOURNAL

TOM DOTAN
The Wall Street Journal

Microsoft está intentando un nuevo enfoque para generar entusiasmo por su asistente de inteligencia artificial (IA) Copilot: dárselo a los clientes ya sea que lo quieran o no.

La compañía tecnológica hace poco agregó Copilot a su servicio de suscripción para consumidores del *software* que incluye Word, Excel y PowerPoint en Australia y varios países del sudeste de Asia. Junto con la función de IA, subió los precios para todos los que utilizan el servicio, llamado Microsoft 365, en esos países.

¿Qué hay con respecto a las personas que no quieren pagar por un asistente de IA para mejorar sus documentos y resumir correos electrónicos? No tienen suerte.

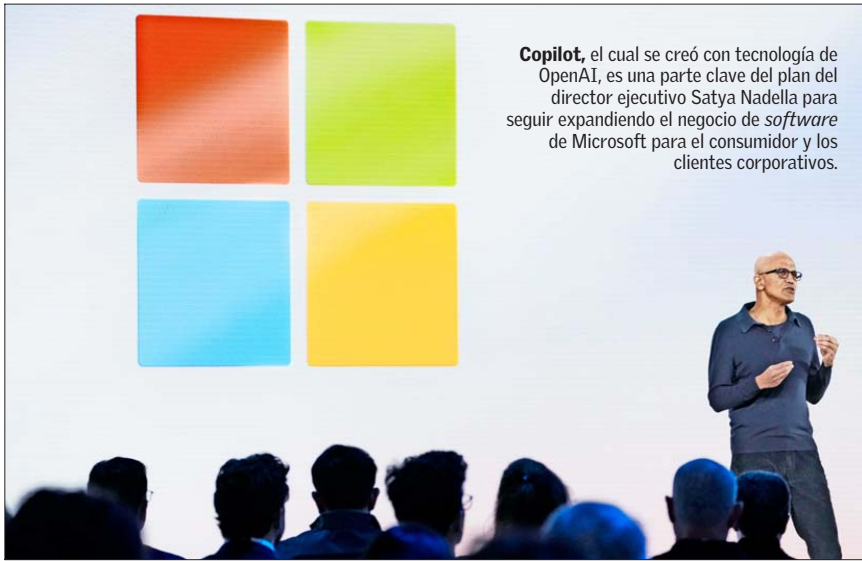
Alistair Fleming utiliza Word para escribir guiones para su canal de YouTube sobre lucha japonesa de la década de 1990. Este australiano observó que cada vez que terminaba una frase, el logo de arcoíris de Copilot aparecía en la pantalla y le preguntaba si podía ayudarlo con su escrito. "Era muy insistente en que lo utilizara, y esto me estaba irritando como usuario", contó Fleming.

Fleming también observó que su cuenta mensual por 365 subió de 11 a 16 dólares australianos.

Algunos usuarios dijeron en las redes sociales que la aparición repentina de Copilot les recordaba a Clippy, el asistente de Office de Microsoft, que fue ampliamente ridiculizado, de fines de la década de 1990, que ofrecía a menudo ayuda no solicitada.

Un vocero de Microsoft no hizo ningún comentario sobre la estrategia detrás de la adición obligada de Copilot en ciertas regiones y si la compañía planea un enfoque similar en otros mercados.

El cambio demuestra hasta qué punto Microsoft va a inten-



Copilot, el cual se creó con tecnología de OpenAI, es una parte clave del plan del director ejecutivo Satya Nadella para seguir expandiendo el negocio de *software* de Microsoft para el consumidor y los clientes corporativos.



Dentro de la compañía, Copilot es considerado como el primer paso de su estrategia de IA. La próxima ola se va a centrar en los agentes; instrumentos automatizados que pueden manejar tareas más complejas como las interacciones del servicio al cliente o reservas de viajes.

tar sacar provecho de sus enormes inversiones en IA. Copilot, el cual se creó con tecnología de OpenAI, es una parte clave del plan del director ejecutivo Satya Nadella para seguir expandiendo el negocio de *software* de Microsoft para el consumidor y los clientes corporativos.

Microsoft es el mayor inversionista de OpenAI; ha puesto cerca de US\$ 14 mil millones en el creador de ChatGPT.

Desde principios de 2023, la

compañía ha estado tratando de utilizar IA generativa para ganar terreno en el mercado de aplicaciones de consumo, en el que ha tenido dificultades durante largo tiempo. En primer lugar, incorporó la tecnología en su motor de búsqueda Bing como una herramienta de chat, pero no ganó mucho terreno frente a Google. Luego lanzó Copilot, un chatbot y generador de contenido que se completa con el *software* 365 para ayudar

a escribir correos electrónicos, resumir reuniones y crear diapositivas de PowerPoint.

La versión de consumo *premium* de Copilot se lanzó en enero a un precio de US\$ 20 mensuales en EE.UU., lo cual se suma a la tarifa de cerca de US\$ 7 mensuales por una suscripción individual a 365.

Al igual que otras compañías tecnológicas que buscan ponerse

al día en el mercado de IA, Copilot ha tenido dificultades frente al dominante ChatGPT de OpenAI. La aplicación de chatbot de Copilot se bajó 37 millones de veces desde mayo de 2023 hasta mediados de diciembre, en comparación con 433 millones de bajadas de ChatGPT, según datos de Sensor Tower.

Microsoft también está impulsando Copilot entre sus clientes de *software* de empresa a un precio de US\$ 30 por persona. Los clientes empresariales constituyen la mayor parte del negocio de *software* de la compañía.

Las empresas se han manifestado en forma diversa en cuanto a la utilidad de Copilot y han puesto en duda si los resultados de los

instrumentos de IA son precisos, si protegen sus datos privados y si son lo suficientemente útiles como para justificar el costo.

El vocero de Microsoft no respondió a las solicitudes de entregar algún comentario sobre la satisfacción de los clientes corporativos con Copilot. La compañía ha afirmado que su IA protege los datos de los usuarios y cumple los estándares de privacidad en las múltiples regiones.

Microsoft no ha dado a conocer las cifras de ventas de Copilot, pero hace poco señaló en una conferencia que casi el 70% de empresas de Fortune 500 utiliza el asistente de IA. Igualmente hace poco indicó que los ingresos totales de IA pronto van a superar los US\$ 10 mil millones sobre una base anual. Esa cifra abarca todos sus servicios de IA, entre ellos computación en la nube para otros creadores.

La compañía está enfrentando la presión de competidoras de *software* de empresa que han lanzado sus propios productos con IA, como Salesforce, además de los creadores de IA que incursionan en las ventas corporativas. Uno de los más importantes es OpenAI.

Jared Spataro, quien dirige el marketing para los esfuerzos de IA en el lugar de trabajo de Microsoft, ha afirmado a los empleados que ChatGPT Enterprise es el mayor competidor de Copilot, según una persona al tanto del tema.

Dentro de la compañía, Copilot es considerado como el primer paso de su estrategia de IA. La próxima ola se va a centrar en los agentes; instrumentos automatizados que pueden manejar tareas más complejas como las interacciones del servicio al cliente o reservas de viajes.

Vender agentes a los clientes será más fácil si ya son usuarios satisfechos de Copilot.

En Australia, incorporar Copilot a 365 para las personas provocó cierta reacción negativa en las redes sociales.

Fleming consideró eliminar la función de IA del *software* pero descubrió que no era factible. En cambio, canceló su suscripción. Ahora utiliza Google Docs.

CLIENTES
Microsoft no ha dado a conocer las cifras de ventas de Copilot, pero hace poco señaló en una conferencia que casi el 70% de empresas de Fortune 500 utiliza el asistente de IA.