



Los *chatbots* ayudan a concretar 8 de cada 10 compras de útiles escolares

- Si has utilizado los mensajes instantáneos al comprar, es probable que como al 70% de los usuarios la experiencia te haya parecido positiva, de acuerdo con datos de Auronix.

CIUDAD DE MÉXICO. XX de agosto de 2023.- El próximo lunes [28 de agosto](#), más de 29 millones de alumnas y alumnos de Educación Básica y Media Superior, regresarán a clases para dar inicio a un nuevo ciclo escolar. Aunque la compra de útiles escolares solía realizarse de forma presencial en papelerías y tiendas especializadas, hoy es una experiencia cada vez más digital en la que los *chatbots* tienen un papel clave.

De hecho, actualmente 8 de cada 10 compradores han utilizado las plataformas de mensajería para concretar la compra de sus productos y servicios, de acuerdo con [estudios](#) de Auronix. Para este regreso a clases, en lugar de hacer filas en tiendas puedes realizar tus compras desde WhatsApp y ser uno de los **7 de cada 10 compradores que califican su experiencia como ‘positiva’ gracias a que utilizan *chatbots***, debido a la practicidad y la rapidez de las respuestas, según el reporte de comercio conversacional de la misma empresa.

Para facilitar tu experiencia de compra, lo primero que debes saber es que hay empresas que están al alcance de tu mano mediante la herramienta de búsqueda de WhatsApp. Si usas un Android, al hacer clic en el botón inferior derecho para iniciar un nuevo chat, como lo haces con cualquier amigo o familiar, encontrarás la opción “Empresas”, donde podrás iniciar una conversación con el comercio al que le quieras comprar; o si tienes un iPhone ese botón lo encontrarás, en la parte superior derecha.

Si la empresa que estás buscando “se puso las pilas” seguro ya tiene un *chatbot* que hará tu experiencia de compra más sencilla al integrar catálogos de productos, carrito de compra y pasarelas de pago. Tal es el caso de HP, la empresa de tecnología estadounidense especializada en impresoras y multifuncionales que creó [HiPa](#) de la mano de Auronix, un *chatbot* con inteligencia artificial que seguro te hará la vida más fácil en este regreso a clases.

Por medio de una serie de preguntas de opción múltiple, con botones de respuesta rápida, HiPa te sugiere la impresora que necesitas. Primero, te cuestiona en qué lugar utilizarás tu multifuncional: “En Casa” o “En la Oficina”. Luego, el *chatbot* pregunta qué tipo de documentos o archivos imprimes con frecuencia. Por último, investiga qué tipo de conectividad utilizas y, con base en esas respuestas, te recomienda el equipo ideal para ti.

Si estás de acuerdo con la recomendación, basta con dar un solo clic para agregar la impresora al carrito de compra y pagar. Todo lo anterior, en cinco clics y en menos de un minuto, las 24 horas del día y los siete días de la semana. No importa cuándo quieras hacer tu compra, HiPa siempre estará disponible para contestar tus dudas, recomendarte o incluso ayudarte a comprar.



Además de resolver este tipo de problemas, los chatbots pueden emplear un esquema híbrido entre inteligencia artificial y asesores en el que la tecnología contesta automáticamente las dudas frecuentes y los humanos salen “al rescate” para contestar las preguntas más específicas. Alcanzar ese balance entre IA y colaboradores permite ahorrar tiempo, lo que es uno de los [principales atributos](#) que los latinoamericanos destacan de WhatsApp al interactuar con empresas.

Tal es el caso de [EstafetaBot](#), que mediante ese tipo de atención híbrida te permitirá monitorear el estatus de tus pedidos de útiles escolares para saber, de forma instantánea y automatizada, en dónde se encuentra tu pedido, cuál es el estatus de tu paquete, ubicar sucursales, resolver dudas sobre la recolección, e incluso cotizar envíos. Si tienes una duda más específica que el bot no resuelve automáticamente, entonces será un agente quien te brindará esa atención de forma personalizada.

Si lo autorizas, las interacciones con las empresas no terminan con la compra: las marcas pueden enviarte mensajes posteriores sobre ofertas exclusivas, cupones y otras promociones directamente a tu Whatsapp, que además serán cada vez más personalizados para mejorar tu experiencia de usuario.

El año pasado la [Concanaco Servytur](#) estimó una derrama económica de \$98 mil 400 millones de pesos en el regreso a clases. Esa cifra podría superarse si las compras siguen volviéndose cada vez más digitales; para ello las plataformas conversacionales como WhatsApp se vuelven una herramienta clave. En este *Back to School* confía en los *chatbots*, ellos te responderán con la talla del uniforme que necesitas, te dirán si el libro que buscas está disponible o dónde encontrar ese artículo que has buscado por todos lados.

Sobre Auronix

Auronix es una empresa mexicana de tecnología líder en plataformas de comunicación como servicio que ofrece soluciones a marcas para crear experiencias conversacionales extraordinarias conectando a las empresas con sus usuarios en canales conversacionales, como WhatsApp, para vender, atender y transaccionar de forma simple y humana. Los servicios de Auronix permiten a las compañías generar una interacción personalizada con los consumidores lo que mejora la experiencia de usuario y reduce costos operativos. Más de 1,000 empresas han conectado con sus clientes gracias a las experiencias desarrolladas de la mano de Auronix tales como Oxxo, GEPP, Chedraui, Soriana, Betterware, Femsa, Banco Azteca, Sotri, GBM, Estafeta, Didi y 99 minutos. Para más información sobre los servicios que ofrece Auronix, consulta <https://www.auronix.com/>