**Servicio al cliente: transformando la vida de las empresas y las personas**

* *En Movistar, su asistente virtual redujo el 30% el gasto en costos operativos de 2014 a 2016*
* *El asistente virtual del GCBA resuelve de forma automática el 70% de las conversaciones en canales digitales*

Uno de los apartados con mayor dinamismo y oportunidades en el mercado a nivel mundial es la Atención o Servicio al Cliente. Esto se debe a la imperiosa necesidad de las empresas por conectar mejor con sus audiencias. En la actualidad, las empresas tienen el reto de brindar emociones y experiencias sensacionales a los clientes, comunicarse con ellos a través de sus canales preferidos, y darles la atención de mayor calidad con rapidez y seguridad.

Esto convierte al momento de compra en la mejor oportunidad para que las empresas muestren lo mejor de sí. Es fundamental ir más allá de tener el mejor producto del mercado, también hay que ser rápido, eficiente y atento con los consumidores quienes forjarán un compromiso sólido con la marca al haber pasado por una excelente experiencia de servicio.

Por esta razón **Aivo**, la empresa desarrolladora de *software* de servicio al cliente con base en la Inteligencia Artificial, describe cómo es que se están transformando las innovaciones en servicio al cliente en los diversos sectores de servicios en el mercado:

**Telecomunicaciones**

Las empresas de telecomunicaciones tienen un gran reto todos los días: dar servicio a cientos de miles de usuarios quienes tienen la necesidad -ya sea por trabajo o por diversión- de conectarse al mundo. A través de asistentes virtuales, diversas compañías han dejado su servicio al cliente en manos de robots (mejor conocidos como ‘bots’), los que utilizan inteligencia artificial para hacer más eficiente el proceso de atención a los usuarios.

De esta manera, gigantes de las telecomunicaciones como Movistar en México dan servicio a través de agentes virtuales, los cuales catalogan y canalizan las inquietudes de los usuarios, filtrando sólo los casos que requieren atención personalizada de un agente en particular. Esta incorporación ayudó a Movistar a mejorar considerablemente los tiempos de atención y respuesta, así como de mejorar la percepción de marca de los usuarios. Redujo 30% el gasto en costos operativos de atención al cliente en canales digitales de 2014 a 2016. Además, 75% de las consultas en medios digitales fueron atendidas por Nikko, el asistente virtual de Aivo diseñado especialmente para Movistar a partir de la tecnología AgentBot.

**Banca y servicios financieros**

Uno de los sectores indispensables para la sociedad es el bancario y los servicios financieros. Prácticamente todas las personas, de alguna u otra manera, hacemos uso de estos servicios, incluso aunque no tengamos tarjeta de crédito o débito ya que hacemos pagos en ventanilla o depósitos en alguna tienda de conveniencia.

En este sector, los asistentes virtuales de Aivo han tenido más de 8 millones de interacciones con un porcentaje de retención del 82%. Las conversaciones que atienden son sobre información de productos, solicitar o pagar una tarjeta, solicitar préstamos y seguros, transferencias, consultas de robos o extravíos.

Entidades financieras como BBVA, Mastercard, atienden a millones de usuarios alrededor del mundo. Su margen de operación abarca diversos países e idiomas, lo cual conlleva diversas dificultades en el proceso. Por esta razón estas empresas también han decidido incorporar la inteligencia artificial en sus procesos de atención a clientes lo cual no sólo les ha permitido eficientar sus procesos, sino economizar costos.

**E-commerce**

En México el comercio electrónico está en considerable crecimiento, ya que en el 2016 la estimación del valor de mercado era de $329.85 miles de millones de pesos (lo cual representó un crecimiento de 28.3% respecto al 2015), de acuerdo al Estudio de Comercio Electrónico en México 2017 de la Asociación de Internet. Asimismo, tiene temporadas con mucha demanda como Navidad, Hot Sale y El Buen Fin, pues de acuerdo al mismo estudio la expectativa de compras aumentan 61%, 54% y 49%, respectivamente.

Gracias a este constante crecimiento, las tiendas de requieren una línea de atención a clientes muy eficaz, pero sobre todo muy inteligente ya que este tipo de comercios brindan una gran cantidad de servicios y productos, los cuales requieren de respuestas muy distintas. Las tiendas de comercio electrónico necesitan de un asistente virtual, ya que en fechas críticas como El Buen Fin, puede crecer la demanda. De igual forma, un chatbot podría ser de ayuda en un e-commerce, ya que puede auxiliar en devoluciones, cambios de producto, seguimientos de pedido, búsquedas y dudas de productos.

**Gobierno**

Quizás este es el sector que menos te imaginabas, sin embargo, el ámbito gubernamental está mirando cada vez con mayor frecuencia a la implementación de tecnologías impulsadas por inteligencia artificial para la atención de los usuarios. Ejemplos como el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en Argentina, que ofrece una plataforma intuitiva y muy sencilla para poder atender cerca de 3 millones de solicitudes al año y poder resolver de forma automática 70% de sus conversaciones, y donde los ciudadanos pueden pagar impuestos, tramitar constancias y resolver cualquier tipo de duda sobre su ciudad, se han vuelto cada vez más frecuentes.

Esta transformación traerá beneficios tangibles a las personas que se encuentran cada vez más conectadas y las cuales necesitan un medio eficaz y confiable para realizar trámites importantes para su día a día.

# # #

**Acerca de AIVO**

**AIVO** es una compañía fundada en 2012 que se encarga de desarrollar *software* de servicio al cliente con base en la Inteligencia Artificial para transformar la forma en que las compañías interactúan con sus clientes.

Su producto estrella es **AgentBot**, plataforma omnicanal automatizada de servicio al cliente que utiliza elementos de Inteligencia Artificial para interactuar con los consumidores a través de distintos canales. Asimismo, ayuda a las empresas a mejorar la experiencia de los clientes al aprender de los mismos usuarios.

**AgentBot** de **AIVO** tiene una amplia base de clientes que incluye empresas mundiales como Sony, Visa, GM, Movistar, BBVA, Kichink, Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, entre otros.

**CONTACTO**

Another Company

Lorena Márquez

lorena@anothercompany.com.mx

55 1014 0564

Mario García

[mario@anothercompany.com.mx](mailto:mario@anothercompany.com.mx)

55 3930 2474