

## 4 claves sobre cómo los *chatbots* mejoran la atención del cliente en las empresas digitales

- *Los negocios tienen a un gran aliado para la atención del cliente en los chatbots cognitivos; de hecho, actualmente más de la mitad de las interacciones entre usuarios y empresas ya involucran algún tipo de chatbot.*
- *A través de la automatización y procesamiento de lenguaje natural, los chatbots proporcionan una experiencia humanizada en las consultas y transacciones, con beneficios como la reducción de tiempos y costos.*

**Ciudad de México a 18 de mayo de 2023.-** El uso de la Inteligencia Artificial (IA) se ha posicionado como una de las principales tendencias empresariales. En gran medida, ésta ha sido impulsada por los *chatbots*, los cuales dispararon su uso en las compañías, sobre todo para impulsar una mayor rapidez a la hora de interactuar con los clientes y brindar un mejor servicio a partir de la automatización.

De hecho, actualmente más de la mitad de las interacciones entre usuarios y empresas involucran algún *chatbot*, de acuerdo con [datos](#) de Gartner. Así, en cuatro años se convertirán en el principal canal de atención al cliente para aproximadamente una cuarta parte de las empresas de la era digital a nivel global.

*“Los chatbots forman parte de las nuevas herramientas para mejorar la atención al cliente, como parte de la digitalización de las empresas. A partir de la automatización de las conversaciones en la web, WhatsApp y redes sociales, estas soluciones aplican tecnología NLU (procesamiento de lenguaje natural), para proporcionar una experiencia humanizada en las consultas y transacciones”,* explica **Óscar López, Especialista en Innovación de CONTPAQi®**, la compañía líder en el desarrollo de *software* empresarial que simplifica procesos administrativos, contables, de nómina y comerciales de las empresas mexicanas.

Con esto en mente, el experto comparte 4 claves sobre la implementación estratégica de los *chatbots* y cómo mejoran la atención del cliente:

### 1. Disponibilidad y reducción de los tiempos de espera

Hoy en día, el tiempo promedio de respuesta de una empresa puede llegar a las 12 horas, según revelan algunos [estudios](#) del mercado; sin embargo, los *chatbots* permiten disminuir considerablemente ese tiempo para lograr una mejor

experiencia, automatizando los mensajes de respuesta al instante, cuando el cliente escribe alguna duda, consulta o pregunta. Todo esto mediante conversaciones fluidas, con lenguaje natural, lo que permite un entendimiento eficiente.

En adición y dado que los *chatbots* brindan respuestas de forma automatizada, no están sujetos a un horario fijo de trabajo para contestar mensajes. Así, el chatbot contesta de forma ilimitada a cualquier hora del día que le hagan preguntas, por lo que siempre está disponible, las 24 horas los 7 días de la semana, lo que se traduce en un ahorro de tiempo adicional para los equipos de atención al cliente.

## **2. Los *chatbots* ayudan a optimizar los costos**

Al automatizar las respuestas para los clientes, los *chatbots* pueden reemplazar a operadores del departamento de atención al cliente, para que éstos se enfoquen en otras actividades que ocupen más de sus capacidades y ayuden más a la empresa, como lo es la prospección o venta directa, entre otras tareas estratégicas.

Así, el objetivo de la implementación de los *chatbots* no es ahorrarse una nómina, sino dedicarla a cuestiones que generen beneficio para la compañía; en adición, a diferencia de los humanos, los *chatbots* están siempre atentos y nunca olvidan los detalles importantes, lo cual reduce los márgenes de error, disminuyendo costos.

## **3. Son ideales para recolectar datos valiosos**

Los *chatbots* pueden recopilar datos valiosos a través del análisis de la voz y el texto, lo cual sirve para satisfacer las necesidades de los clientes, ya sea a través de encuestas específicas sobre algún producto o servicio; con ello, localizan áreas de oportunidad para brindar un mejor servicio o experiencia de usuario.

Además, pueden detectar patrones de compra en los clientes y respuestas a las campañas de *marketing*, lo que sirve mucho como *feedback* para un negocio.

*“Como vemos, en el contexto actual es clave implementar chatbots para garantizar una experiencia de cliente excepcional; como parte de este proceso, también es vital contar con una gran estructura del proceso comercial de la empresa, donde el softwares comerciales como el de CONTPAQi® permite integrar y simplificar todas las actividades de la compañía de mejor manera”, declaró Óscar López.*

## **4.- La atención y servicio personalizado será un lujo en el futuro.**

Una gran parte de estas nuevas herramientas automatizan y economizan tu empresa, además de ofrecer una respuesta rápida al cliente. Sin embargo, esto

puede causar que el contacto directo y personalizado sea cada vez más escaso y valorado.

“Recomendaríamos a las PyMES que piensen en las características de su producto o servicio y tomen en cuenta qué tanta cercanía quieren con sus clientes. Si la prioridad es atender solicitudes y consultas en el menor tiempo posible, los chatbots son una gran opción. Pero muchas veces, los clientes requieren de un acompañamiento o una asesoría específica sobre sus decisiones de compra. Por ello es importante que en su modelo de negocio contemplen esas variantes, o incluso integrar ambos. Todo se trata de las necesidades específicas de cada negocio” concluyó el experto.

-oOo-

## **Acerca de [CONTPAQi®](#)**

CONTPAQi® es la compañía líder en el desarrollo de software empresarial que simplifica procesos administrativos, contables, de nómina y comerciales de las empresas mexicanas en crecimiento con el objetivo de fortalecerlas. Surgió en México en 1984 como la primera empresa de software empresarial que revolucionó los procesos contables en el país. Su misión es transformar los procesos empresariales con herramientas inteligentes que permitan a las organizaciones y profesionales, renovarse digitalmente, que les faciliten la toma acertada de decisiones, reduzcan tiempos en la preparación de la data para el cumplimiento de las obligaciones fiscales y que optimicen la operación del negocio, facilitando así, el enfoque total en la productividad y el crecimiento. Para más información visita: <https://www.contpaqi.com/>

## **Síguenos:**

Facebook: <https://www.facebook.com/CONTPAQi>

Twitter: <https://twitter.com/CONTPAQi>

Youtube: <https://www.youtube.com/contpaqi1>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/contpaqi1/>

Instagram: <https://www.instagram.com/contpagimx/>

TikTok: <https://www.tiktok.com/@contpaqi>