



Problemáticas cotidianas que la gente puede resolver con chatbots

CIUDAD DE MÉXICO. XX de julio de 2023.- ¿Te has dado cuenta de lo fácil que es contactar a las empresas mediante WhatsApp en lugar de hacerlo por llamadas? Por eso no es casualidad que el 62% de las personas en Latinoamérica conozcan y prefieran interactuar desde esta app cuando de compras de trata.

Pero cuando se trata de interactuar con las marcas, existen algunas problemáticas que seguro se te han presentado y que, con mensajes instantáneos, se resuelven de forma más rápida, fácil y eficiente:

1. Quiero saber más del producto

¿Cuántas veces has sentido que no es suficiente con la fotografía y la información del producto que la tienda online publica? Imagina, por ejemplo, que no sabes si ese sofá que tanto te gusta cabe adecuadamente en tu sala de estar.

En lugar de esperar a que el comercio te conteste días después por correo electrónico, puedes preguntar de forma inmediata por WhatsApp y recibir no solo las dimensiones del artículo, sino incluso un diagrama u otros elementos que ilustran con claridad la información requerida.

Como esa, en promedio el 80% de las solicitudes sencillas y/o preguntas frecuentes que te surjan pueden ser contestadas automática e inmediatamente por chatbots, según datos de [Auronix](#).

2. Requiero una tarjeta de crédito

Ya que sabes las dimensiones del producto, te das cuenta de que puedes comprarlo a meses sin intereses, lo que llama tu atención. Pero eso requiere una tarjeta de crédito en particular, cuyo trámite podría conllevar, en primer lugar, que vayas a la sucursal.

En lugar de eso, una línea directa de WhatsApp con el banco resulta útil para pedir información y solicitar la tarjeta. Incluso para aquellos clientes que quieren acudir de forma presencial, desde esta plataforma se podría agendar una cita de forma sencilla para así evitar filas al llegar a las instalaciones. El 35% de los mexicanos admiten que utilizan los chats para agendar citas con bancos y comercios. Por ello no es casualidad que, según [Auronix](#), los bancos incrementen hasta en un 25% la colocación de productos financieros mediante chatbots.

3. Quiero atención fuera del horario



Tienes tu tarjeta y conoces perfectamente el producto: ¿pero qué pasa si quieres preguntar algo a las 3:00 de la mañana?

Si tuvieras que llamar a un call center, tendrías que solicitar la atención en un horario establecido que puede o no adecuarse a tus actividades diarias. Gracias a la injerencia de la Inteligencia Artificial actualmente dentro de las experiencias conversacionales se pueden enviar mensajes y/o notas de voz que el chatbot interpretará y responderá a cualquier hora. Auronix señala que una de las ventajas que más aprovechan los usuarios de WhatsApp (62%) es precisamente la oportunidad de recibir atención al cliente 24/7.

4. ¿En dónde está mi pedido?

Todo salió bien, realizaste tu pago con éxito, y estás listo para estrenar. Pero si algo te puede generar incertidumbre y ansiedad es no saber si el paquete viene en tiempo y forma, e incluso no saber a qué hora llegará para esperar por él o encargarlo con la vecina.

En lugar de estar con incertidumbre y temor a que tu pedido llegue cuando no estás en casa, puedes tener una conversación directa y fluida con el comercio desde un chatbot para entonces definir tu plan o, en su defecto, reprogramar tu entrega en un par de clics dentro de la conversación.

5. Perdí mi tarjeta ¡Ayuda!

Esta es una problemática que no está sujeta al proceso de compra: puede presentarse de forma inesperada y cuando menos te lo imagines. De hecho el [Inegi](#) señala que en el 67% de los robos o asaltos registrados al año, hay un plástico bancario hurtado.

En ese momento de urgencia no vas a tener tiempo que perder; estarás molesto, sabes que pueden existir cargos no reconocidos y que tu dinero está en juego: establecer un contacto en segundos con la institución, te ayudará a calmar el nerviosismo y brindará mucha más agilidad, para bloquear de inmediato tu tarjeta y realizar los reportes correspondientes.

Lo anterior no son más que problemas y situaciones que los usuarios viven día a día, los 365 días del año, y a todas horas. Son algunas de las situaciones más comunes y, en ocasiones, las que presentan una complejidad innecesaria para las empresas y sus clientes, ya que podrían resolverlas de forma más personal e inmediata desde un chat. Estar atentos a estos incidentes que pueden presentarse en cualquier momento del customer journey, es fundamental si los comercios quieren generar mayor lealtad, crear audiencias más cautivas y mejorar su nivel de ventas.

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/>