



La revolución de la máquinas inteligentes.

¿Por qué el machine learning puede cambiar la atención al cliente como la conocemos?

Ciudad de México a 05 de Diciembre de 2016.- ¿Alguien recuerda cómo hace 10 años el primer punto de contacto para la atención al cliente era el teléfono? Las organizaciones podían confiar en sus asesores de *call center* para responder a sus clientes en un par de días. Tomaba mucho tiempo, y las opciones de comunicación eran muy limitadas. Hoy en día, el surgimiento del e-Commerce, múltiples canales de comunicación y la proliferación de dispositivos móviles han marcado un cambio significativo en el comportamiento de los consumidores. Ahora exigimos acceso inmediato a la información y queremos que nuestros problemas se resuelvan instantáneamente con solo un click.

Sin embargo, aún cuando los avances como el cambio a versiones móviles y el comercio electrónico han impulsado la industria de atención al cliente a mejorar, es la tecnología la que sigue evolucionando, como el machine learning y la inteligencia artificial, lo que tendrá un mayor impacto en el mundo de los negocios y su relación con los clientes.

Entendiendo la big data y su análisis.

Los consumidores se han mantenido ocupados adaptándose a los cambios tecnológicos y también compartiendo cada vez más y más información. Como resultado de esto, más organizaciones están rastreando los historiales de *engagement* de los clientes de las marcas que utiliza a través de diversas fuentes de información como redes sociales, historiales de compra y turnos de atención.

De hecho, 82% de las empresas de *retail* creen que el **big data** está cambiando la forma en que interactúan y se relacionan con sus clientes¹. Sin embargo, mientras que la mayoría de los negocios reconoce el poder del *big data* y su análisis, aún quedan algunos que no han descubierto el potencial de los datos a través del *machine learning*.

El potencial del machine learning.

La tecnología como el *machine learning*, amplifica y expande el alcance que tiene el análisis de los datos y ayuda a resolver los problemas que se presentan en la atención al cliente de forma más eficiente. Organizaciones visionarias aprovechan el poder de los algoritmos de *machine learning* para ofrecer una atención al cliente más rápida y conveniente de todas las formas posibles.

La tecnología lleva el análisis tradicional a otro nivel, ofrece un análisis predictivo y preceptivo, recomienda soluciones al momento y confeccionadas de acuerdo a cada consumidor basadas en experiencias previas. Por lo tanto, en lugar de agregar análisis humano, *machine learning* lo reemplaza, creando equipos de atención más eficientes que dediquen su tiempo y recursos a situaciones críticas que requieren una atención personalizada.

Machine learning también le permitirá a las empresas conocer más sobre las preferencias de cada uno de sus clientes, las cuales pueden ser almacenadas en un centro de información, de forma que se convierta en un centro de "inteligencia colectiva" al que todos los equipos de atención a clientes pueden acceder y conocer sobre un cliente en particular y así ofrecer un servicio más personalizado.

¹ [Defining big data - and the ways to harness the information for success](#)



El futuro del *machine learning*.

Entonces, ¿qué podemos esperar de *machine learning*? Bueno, en Zendesk creemos que *machine learning* cambiará radicalmente la forma como se utilizan los software empresariales. Si pensamos acerca de las previas revoluciones de la tecnología, la era del vapor creó la revolución industrial sustituyendo al hombre por carbón, la era de la robótica también ha provocado que la industria manufacturera deje de depender de la mano de obra humana. En el futuro, la inteligencia artificial y el *machine learning* tienen el potencial de reemplazar funciones cognitivas de la mente humana.

Sin embargo, como en todas las tecnologías previas, no decimos que pueden sustituir a los humanos completamente, más bien, nuestras capacidades como trabajadores se ampliarán gracias a la información obtenida por el *machine learning*. Incluso cuando en ocasiones el *machine learning* no pueda resolver alguna situación con los clientes, será de gran apoyo para el asesor de servicio a cliente ya que lo proveerá de información de valor sobre el cliente, todo al alcance de sus dedos.

Machine learning ofrece una capacidad infinita de memoria para almacenar una gran cantidad de datos, lo que permite a esta tecnología empatar y descubrir interminables niveles de patrones de conducta - mucho más allá de la capacidad de la mente humana. En los siguientes 10 años, podremos observar sistemas *machine learning* capaces de entender los matices del lenguaje humano. Yann LeCun, quién dirige al equipo de *AI Research* de Facebook, recientemente mencionaba que “debemos tomar en cuenta el surgimiento de agentes más inteligentes de inteligencia artificial por sistemas de diálogo, pregunta-respuesta, control robot adaptable e incluso planeación”

Las empresas necesitan encontrar nuevas formas de atender a una audiencia en constante cambio. Es claro que estamos enfrentando una nueva revolución en la forma en la que las organizaciones atienden a sus clientes, en la que los avances de la tecnología hacen posible que los humanos sean reemplazados por algoritmos inteligentes. La balanza del cambio hacen que el *machine learning* sea una prioridad, no solo para las grandes corporaciones como Netflix, Facebook o Google, sino para todo tipo de empresas.

Contar con un servicio de atención al cliente efectivo y a la vez adaptable, nunca ha sido tan importante como ahora, y eso no cambiará en un futuro cercano. Tanto el análisis de datos del consumidor como el *machine learning* continuarán progresando, así como las demandas de los clientes. Las empresas deberán buscar la manera de crear estrategias integrales que puedan seguirle el paso a los consumidores de “lo necesito ahora” para dar respuestas rápidas y certeras, y el *machine learning* será fundamental para moldear las relaciones cliente-empresa en el futuro.

###

Acerca de Zendesk

Zendesk es la desarrolladora de software para una mejor relación con los clientes. Empodera a las empresas a mejorar el engagement con sus clientes y entenderlos. Con más de 87,000 clientes de pago, los productos de **Zendesk** son utilizados por organizaciones en 150 países y territorios. Con sede en San Francisco, **Zendesk** opera en los Estados Unidos de Norteamérica, Europa, Asia, Australia y Sudamérica. Para saber más, visite www.zendesk.com.mx