**¿Por qué el servicio al cliente por teléfono sigue siendo importante?**

* *Más del 70% de las personas todavía prefieren comunicarse al servicio al cliente por teléfono*

¿Algunas vez te has puesto a pensar en cuántas horas de tu vida has pasado esperando en un conmutador a que algún asesor te brinde una respuesta? Si sumamos cada una de las experiencias que hemos vivido tratando de resolver un problema o simplemente queriendo obtener un servicio cuando llamamos a un centro de soporte, las horas acumuladas de frustración podríamos invertirlas en varios meses de vacaciones o cualquier otra actividad de nuestro interés.

Aunado a esto, una buena parte de la industria ha comenzado a disminuir sus esfuerzos y energías en el uso de las líneas telefónicas para atender a sus clientes, dado que es cada vez más importante el uso de las redes sociales y los medios digitales. Entonces surge una pregunta: ¿está agonizando la atención al cliente por teléfono?

**AIVO**​, la empresa experta en servicio al cliente que ofrece una nueva experiencia de interacción​ entre las empresas y sus clientes a través de soluciones de Inteligencia Artificial, te dice las 3 razones por las que es fundamental cuidar los detalles en la atención telefónica que ofrecen las empresas a sus clientes:

**La personas necesitan sentirse escuchadas**

El número de herramientas online con las que cuentan los usuarios para hacer pedidos, reclamaciones, consultas y recomendaciones es cada vez mayor. Es bien conocido ya que la digitalización de los sistemas de las empresas han propiciado un cambio positivo en la interacción de las marcas con las personas. Sin embargo, en ocasiones se dificulta brindar una experiencia a la medida del cliente.

Supongamos que una persona realiza un pedido online y el producto llega al domicilio que se indicó, pero de forma defectuosa. El usuario requiere realizar un procedimiento mucho más complejo que un “pedido en línea” y requiere transmitir con precisión en qué consiste la falla. En este caso, el servicio de atención al cliente por vía telefónica es vital y de gran importancia para atender una necesidad específica de los usuarios.

**En el canal que ellos elijan, ofrece el mejor servicio**

Aunque lo dudes, más del 70% de las personas prefieren comunicarse por medio de una llamada telefónica para consultar o resolver una inquietud. Esto obliga a las empresas tanto a conservar este medio de contacto, como a mejorar el nivel de satisfacción de sus clientes.

En varios casos, con la finalidad de eficientizar el servicio en los centros de contacto, las empresas han acudido al IVR (*Interactive Voice Response)*, cuya tecnología permite a una computadora interactuar con las personas a través del uso de la voz. Sin embargo, este sistema se queda superado con la incorporación de la Inteligencia Artificial, la cual incluso puede adaptarse y aprender del comportamiento de los usuarios.

**Usa la tecnología para automatizar respuestas**

El secreto para preservar la atención telefónica está en modernizar la plataforma. Usa la tecnología a tu favor para que tanto los nuevos canales de interacción como los tradicionales sean eficientes, automatizados y muy rápidos. De acuerdo con Gartner, en el año 2020 los clientes administrarán el 85% de las relaciones con las empresas sin tener que interactuar con los humanos, será de tu interés comenzar a implementar sistemas tecnológicos que repunten tus servicios.

Gracias al profundo desconocimiento de los medios por los cuales se comunican y a una falta de integración tecnológica en sus procesos, es común que los departamentos telefónicos del servicio al cliente dejen en espera a los usuarios, ya que el recurso humano es insuficiente ante la demanda. Finalmente, esos clientes insatisfechos terminarán eligiendo quién los trate mejor y más rápidamente.

¿Te imaginas resolver las inquietudes de los usuarios desde la primera interacción? Lo puedes hacer manteniendo un diálogo natural y lo más rápido posible. Es cuestión que te acerques a los especialistas.

# # #

**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, AIG, Visa, AT&T, GM, LG, Telefónica, BBVA, entre otros.

**CONTACTO**

**Another Company**

Lorena Márquez

lorena@anothercompany.com.mx

55 1014 0564

**Another Company**

Mario García

mario@anothercompany.com.mx

55 3930 2474