



Answer Bot: la respuesta a tus problemas de servicio al cliente

Ciudad de México a 9 de enero de 2018.- Zendesk, la desarrolladora de software para mejorar la relación con los clientes, presenta Answer Bot, un asistente que ayuda a los clientes a obtener respuestas más rápidamente, a la par de trabajar con un equipo de soporte.

Answer Bot es la más reciente herramienta de **Zendesk** que utiliza el aprendizaje automático (*machine learning*) para ayudar a responder las preguntas de los clientes con base en los conocimientos previamente registrados. De esta manera, las empresas ahora pueden proporcionar respuestas adaptadas a las preguntas de los clientes de manera precisa y confiable.

Cabe destacar que **Zendesk** es una de las primeras plataformas de servicio a cliente en utilizar *machine learning* para auto-responder los turnos de los clientes con elementos basados en conocimiento relevante, ayudando resolver sus dudas antes de tener que recurrir a un asesor.

De esta forma, ahora las empresas pueden indicarle al bot de respuestas qué problemas de soporte desea que responda. Answer Bot se pondrá a trabajar de inmediato para brindar atención al cliente eficazmente liberando a los agentes tradicionales para que puedan enfocarse en lo que hacen mejor: resolver problemas complejos y forjar mejores relaciones con los clientes.

¿Cómo funciona? Si un cliente envía un mensaje de correo electrónico a un negocio, Answer Bot interviene y examina el texto para comprender de qué se trata la consulta. Posteriormente, usa sus potentes modelos de aprendizaje profundo para encontrar los artículos más pertinentes para después enviar las sugerencias al cliente mientras este espera una respuesta de un agente real.

Una vez que el cliente lee los artículos y, si encuentra la respuesta que necesita, puede marcar la pregunta como respondida y el ticket queda resuelto. Si el cliente aún necesita ayuda, su pregunta la responde un agente como de costumbre. Los comentarios se recopilan automáticamente para mejorar las sugerencias futuras.

Answer Bot ha demostrado la mejora en la atención a clientes con un incremento en la tasa promedio de desviación de tickets respondidos de 18%, así como un aumento en la productividad de los agentes del 12% en promedio. Asimismo, "con Answer Bot, los clientes pueden obtener respuestas instantáneamente, lo que finalmente resulta en una experiencia de servicio al cliente más fácil", tal como lo indica Jason Maynard, Gerente General de Data Products.



Este lanzamiento de **Zendesk** se encuentra disponible a partir del 9 de enero de 2018 y puede realizarse en plataformas con idioma inglés, portugués y español. Para obtener más información sobre Zendesk y sus productos de soporte con Inteligencia Artificial, visite <https://www.zendesk.com.mx/>

###

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 114,000 cuentas pagadas de los clientes, los productos de Zendesk son utilizados por organizaciones en 160 países y territorios. Con sede en San Francisco, Zendesk opera en los Estados Unidos de Norteamérica, Europa, Asia, Australia y distintos países en Sudamérica. Para saber más, visite www.zendesk.com.mx

CONTACTO

Another Company

Lorena Márquez

lorena@anothercompany.com.mx

55 1014 0564

María Huitrón

guadalupe@anothercompany.com.mx

55 4036 4508