



- **Automatización e Inteligencia Artificial: pilares de una mejor estrategia de servicio al cliente**

Hoy en día, la competencia en el mercado es cada vez mayor, y los productos que ofrecen las empresas son más variados, los clientes o usuarios se vuelven cada vez más exigentes. Además de calidad y buenos precios en los productos, los consumidores también buscan un buen servicio al cliente, que además de hacerlos sentir atendidos, les brinde una experiencia diferente y satisfactoria en su compra.

Por esto, las empresas se enfrentan ahora a clientes informados, exigentes y con todas las herramientas a su alcance para mostrar sus inconformidades, reclamos, solicitar ayuda o sólo pedir informes. Además de esto, la comunicación se da a través de una gran diversidad de canales, y la ventanilla única de quejas se ha vuelto obsoleta; ahora debes responder a todo y por todos los medios posibles.

Ante este complejo panorama, las empresas están volteando con mayor frecuencia hacia las innovaciones tecnológicas que les permitan resolver de forma mecánica y automatizada a las inquietudes de los usuarios.

En este contexto, **Zendesk**, la desarrolladora de software para una mejor relación con los clientes, ha incorporado diversos productos a través de los cuales se brinda una respuesta eficaz y rápida a las dificultades que se enfrentan las empresas en el servicio al cliente.

- **Pensar en el cliente**

Las empresas deben empezar a enfocar sus estrategias de servicio al cliente poniendo a sus consumidores en el centro de la ecuación. Esto significa utilizar las herramientas necesarias de Machine Learning e Inteligencia Artificial para concentrar la información de cada cliente y ofrecerle tanto las respuestas como los servicios más puntuales y eficientes posibles. De esta manera, los clientes sabrán que son importantes para la empresa y que serán atendidos por encima de sus expectativas, creando así un mayor compromiso y lealtad a largo plazo entre la compañía y los consumidores.

- **Establecer una estrategia de autoservicio**

Es fundamental proporcionar a los clientes una plataforma de autoservicio que les permita entrar al portal Web de la compañía o hacer una consulta mediante redes sociales o cualquier otro medio de su elección, obteniendo una respuesta rápida y homogénea sin importar el canal. Para esto es fundamental establecer una estrategia de autoservicio que incluya la tecnología necesaria para conectar toda la información de cada cliente y ofrecerle las respuestas automatizadas más adecuadas, resolutivas y rápidas posibles.

- **Llevar el diálogo con el cliente al siguiente nivel**

Además de utilizar herramientas de Inteligencia Artificial que permitan al cliente obtener respuestas eficientes, resolutivas y automatizadas con la mayor rapidez, es fundamental mantener un nivel de compromiso con él que supere las expectativas de la Industria y



de los consumidores.

Para esto es indispensable tener muy claras las necesidades de los usuarios y acompañarlos durante sus consultas en todo momento para que la conversación nunca tenga interrupciones ni deba reiniciarse si el cliente cambia de canal de atención. Esto quiere decir que si entra al webchat, el bot para la atención al cliente pueda seguirlo durante todo el transcurso de su navegación de la página, y si Internet se cae y el usuario llama por teléfono, la conversación siga su curso justo donde la dejó sin tener que pulsar un número interminable de opciones de menú.

Al elaborar una estrategia de atención al cliente con Inteligencia Artificial con base en estos pilares, las compañías pueden establecer relaciones de compromiso con sus clientes mucho más duraderas, además de los beneficios que obtienen los departamentos de centro de contacto al incrementar su productividad y capacidad de respuesta con ayuda de la tecnología de una plataforma integral de soporte.

Zendesk Guide es la herramienta perfecta para llevar el mejor control de la estrategia de Servicio al Cliente con Inteligencia Artificial, se puede crear rápidamente un centro de ayuda personalizable, una comunidad virtual y un portal para que los clientes consigan un mejor auto servicio y los agentes observen una eficiencia mejorada y una resolución más rápida y como es la única base de conocimientos nativa de Zendesk, se integra perfectamente con Zendesk Support.

Para obtener más información sobre Zendesk y sus productos de soporte y atención al cliente con Inteligencia Artificial, visite <https://www.zendesk.com.mx/>

### **Acerca de Zendesk**

Zendesk ofrece un plataforma de servicio al cliente diseñada para acercar a las organizaciones con sus clientes. Con más de 94,000 clientes de pago, los productos de Zendesk son utilizados por organizaciones en 150 países y territorios en más de 40 idiomas. Fundada en 2007 y 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](http://www.zendesk.com.mx)