



## 5 razones que hacen imposible no 'enamorarte' de un chatbot

**CIUDAD DE MÉXICO. 08 de febrero de 2022.-** Como en toda relación, la comunicación es un aspecto fundamental cuando hablamos de la que sostienen las empresas con los usuarios. Y es que en un país en el que el 91% de los clientes quieren usar los canales de mensajería para contactar a las empresas, los chatbots se posicionan como el método perfecto para 'enamorarlos' tras cada interacción.

Desde la perspectiva de [Auronix](#), estos son los cinco motivos por los que un chatbot es la herramienta ideal para lograrlo:

### 1. No te deja 'en visto'

Algo que demandan los usuarios es que, al realizar una consulta, pedir información, o requerir servicio al cliente, por mencionar algunos escenarios, la empresa conteste de inmediato. Y es que el 73% de los consumidores del mundo señalan que **valorar su tiempo** es lo más importante que una empresa puede hacer por ellos, según [Forrester](#).

Con esto en mente, es importante destacar que, un chatbot puede contestar de inmediato hasta 90% de las dudas que presentan los consumidores, requiriendo de la participación humana solo en preguntas demasiado específicas.

### 2. No te 'da el avión'

Ojo, no solo se trata de que el chatbot conteste de inmediato, sino que sus respuestas estén orientadas en **generar una solución** que resuelva la demanda del cliente.

Así que las empresas deben evitar las respuestas 'acartonadas' y utilizar procesamiento de lenguaje natural para mejorar las respuestas y hacerlas cada vez más enfocadas y similares a la forma en la que los usuarios se comunican, así como hacer uso de las funcionalidades que los canales de mensajería ofrecen, para generar una interacción dinámica y exitosa.

### 3. Sabe lo que quieres

Los clientes buscan una interacción personalizada que aprenda, tras cada chat, más sobre sus gustos y preferencias para realmente recibir una **atención a la medida** cuando establecen contacto.

Para ello las empresas requieren de una plataforma que recopile y gestione los datos que se generan con cada conversación, con el fin de que el chatbot aprenda y mejore sus interacciones, haciéndolas cada vez más orientadas a las preferencias del consumidor, lo cual a su vez **incrementa el nivel de satisfacción**.



#### **4. No es tóxico**

Además de responder, los chatbots pueden emplearse para enviar mensajes y notificaciones a los usuarios, ofrecerles promociones, notificarles sobre nuevos productos, entre otro tipo de mensajes.

Pero, ¿qué pasa si el mensaje no llega en el momento oportuno o por el canal de preferencia del cliente? Para ello, lo primero que deben asegurar las empresas es conocer más sobre las preferencias de sus usuarios, tales como sus gustos, el nivel de respuesta a notificaciones que presentan, los horarios que mejor se les acomodan y desde luego su canal de contacto favorito, para mandar estos mensajes cuando y por donde el usuario lo espera.

#### **5. Todos lo quieren**

Sin duda un chatbot automático con un enfoque híbrido que complementa el trabajo de la inteligencia artificial con el de asesores de comunicación, es una herramienta tecnológica de vanguardia para tu empresa.

De hecho, [Gartner](#) indica en un estudio que para este año el 70% de las interacciones de los clientes involucrarán a los chatbots y a la inteligencia artificial de algún modo, lo que nos habla de tecnología que sin duda está en auge.

Los consejos anteriores son imprescindibles para las empresas que, hoy en día, deben preocuparse no solo por ofrecer precios bajos sino generar una experiencia positiva, que haga que el cliente vuelva una y otra vez.

#### **Sobre Auronix**

Auronix empresa mexicana de tecnología, líder en plataformas de comunicación como servicio que ofrece soluciones a marcas para conectar con sus clientes en los canales de mensajería más populares y novedosos. Los clientes de Auronix pueden enviar y orquestar notificaciones por cualquier canal, así como atender a usuarios a través de experiencias conversacionales con chatbots y agentes humanos. Con 27 años en el mercado, Auronix empodera a las organizaciones para crear una experiencia de comunicación omnicanal, de la mano de tecnología robusta y amigable. Auronix crea una interacción entre empresas y consumidores mediante canales de mensajería como WhatsApp, RCS, SMS, Business Messages de Google, Apple Business Chat, entre otros. Los servicios de Auronix permiten a las compañías generar una interacción personalizada con los consumidores a lo largo del *customer journey*, lo que mejora la experiencia de usuario, incrementa la lealtad y ventas, y reduce costos operativos. Actualmente, más de 1,000 empresas están conectando y creando experiencias conversacionales con sus clientes de la mano de Auronix, tales como Clip, Conekta, Estafeta, Oxxo, Chedraui, Didi, Betterware, 99 minutos, el Instituto Nacional Electoral (INE), el Servicio de Administración Tributaria (SAT) y Grupo Diagnóstico Aries. Para más información sobre los servicios que ofrece Auronix, consulta <https://www.auronix.com/>