



¿Qué industrias necesitan un chatbot?

CIUDAD DE MÉXICO. 04 de abril de 2022.- Establecer un **modelo de comunicación efectivo** que logre **conectar al usuario con la marca de forma natural, personalizada y ágil**, es crucial para conseguir mayores niveles de lealtad e incrementos de ventas, para cualquier empresa.

Sin importar el tipo de compañía, los chatbots se posicionan como una herramienta fundamental para conseguir dichos objetivos. Desde la perspectiva de [Auronix](#), las siguientes industrias requieren un chatbot y estos son algunos de los casos de uso para los que podrían implementarlo:

- **Retail/eCommerce**

El comercio conversacional en la actualidad es la pieza que **impulsa hasta 4 veces** el volumen de las **ventas digitales**, de acuerdo con datos de Auronix.

Con dicho enfoque a lo largo del *customer journey* los *retailers* pueden personalizar el envío de campañas y promociones desde canales como WhatsApp, RCS o SMS en la etapa de *awareness*; permitir a los clientes explorar productos o servicios en la etapa de consideración aprovechando algunos *features* de los canales de mensajería como los catálogos; habilitar pasarelas de pago para comprar sin salir de la conversación en la etapa de compra; gestionar el programa de lealtad en la etapa de retención; y ofrecer el proceso de devolución, en caso de requerirse, etc.

- **Telecomunicaciones**

Para las empresas de esta industria, los chatbots son clave para ayudar a mejorar la atención al cliente y potenciar las ventas.

Las 'telcos' reciben un sinnúmero de preguntas y quejas de clientes cuando el servicio presenta anomalías, también recurren a ellos para conocer sus fechas de pago o incrementar sus planes de datos, por mencionar ejemplos.

Con un enfoque híbrido, combinando el poder de la inteligencia artificial y los agentes humanos, estas empresas pueden simplificar y automatizar sus operaciones. Implementando chatbots, pueden **responder hasta el 90% de las dudas sin injerencia humana**. Ante el 10% restante, en donde se encuentran dudas más específicas, el personal debe enfocarse en gestionar conversaciones orientadas a brindar soluciones reales.. Además de elevar el nivel de satisfacción del cliente, Auronix indica que este modelo de atención ayudará a **elevar en un 31% el promedio de ingresos por usuario (ARPU)** y a **reducir en un 25% la tasa de cancelación de clientes**.



- **Instituciones financieras**

Los clientes de las instituciones financieras quieren estar atentos y siempre informados sobre lo que pasa con sus cuentas bancarias; se trata de información sensible y que, en caso de no llegar oportunamente, puede generar irritación y molestia en el usuario. Además, requieren poder acceder a sus servicios con un solo clic y no tener que desplazarse hasta la sucursal o esperar horas en línea.

Estas instituciones requieren soluciones que brinden inmediatez y seguridad, mismas que les permitan simplificar procesos como la resolución de dudas sobre estados de cuenta, aclaraciones relacionadas con gastos no reconocidos, potenciales fraudes, activaciones de tarjetas, contratación de servicios, reportes de robo o extravío, pagos de tarjeta, ubicación de sucursales, y muchas otras.

Hacerlo les permite **elegir un 15% su promedio de colocación de productos**, así como el incremento de hasta 3 veces su índice de retención de clientes.

- **Logística**

La entrega de paquetes en la actualidad es uno de los procesos de mayor relevancia del *customer journey* debido al alto número de pedidos. Prueba de ello es que **el 87% de quienes compraron en línea durante 2021** decidieron hacerlo por la posibilidad de recibir el producto en casa, según la [Asociación Mexicana de Ventas Online \(AMVO\)](#).

Ante ese volumen de entregas y pedidos a domicilio, las firmas de logística tienen también un notable incremento en las dudas y solicitudes de información de los clientes, por ejemplo, saber en dónde está su producto, cuánto tiempo tardará en llegar o conocer las ubicaciones de puntos de recolección en caso de ser necesario.

Las empresas de logística pueden **combinar chatbots y agentes humanos** desde un canal de mensajería con el objetivo de brindar la información que el usuario busca para realizar rastreos, cambios, e iniciar procesos de devoluciones, entre otros. Esto permite a los negocios estar disponible 24/7 y **reducir los costos operacionales hasta en un 85%**, comparado con métodos como las llamadas telefónicas.

Existen un sinfín de posibilidades con las experiencias conversacionales o chatbots. Si bien los anteriores son ejemplos de lo mucho que pueden lograr las empresas de las diferentes industrias, la recomendación de Auronix es comenzar poco a poco implementando aquellas soluciones que les puedan traer grandes beneficios en el menor tiempo posible; es decir apostar por casos de uso simples que generen un alto impacto.



#####

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/>

Contacto para prensa

another

Diana Guillén, Sr. PR Expert

55 6741 4592

diana.guillen@another.co

Braulio Ismael Contreras, PR Expert

ismael.contreras@another.co