DOMPDF_ENABLE_REMOTE is set to FALSE
file:///var/www/html/portal_mincom_v3/sites/all/themes/mincom/logo.png
Ministerio de Comunicaciones
Published on *Ministerio de Comunicaciones* (https://www.mincom.gob.cu)

DOMPDF_ENABLE_REMOTE is set to FALSE
file:///var/www/html/portal_mincom_v3/sites/default/files/styles/noticias/public/chatbots_691x4x3.jpg

La herramienta de inteligencia artificial que revoluciona la atención al cliente

Fuente:
computerhoy

Es el caso de las compañías de servicios públicos y de telecomunicaciones quienes enfrentan una serie de retos relacionados con sus procesos de transformación digital, en gran medida impulsados por una nueva generación de clientes quienes han crecido usando tecnologías digitales. Algunos de estos retos se desprenden de las exigencias de los nuevos usuarios quienes son mucho más exigentes en lo que se refiere a calidad de servicio, pero sobre todo a los tiempos de atención a sus quejas y solicitudes.

Con el objetivo de sortear con éxito estos desafíos, cada vez más organizaciones recurren al uso de soluciones digitales basadas en tecnologías como la inteligencia artificial. Una de ellas son los chatbots, un programa que incorpora elementos de inteligencia artificial, adoptando funciones cognitivas humanas para establecer conversaciones con una persona y brindar respuestas automáticas a los mensajes y solicitudes hechos por el usuario.

Este tipo de herramientas emplean un lenguaje natural, lo que da como resultado una comunicación fluida e inmediata, y contribuye a crear métodos de atención más interactivos, especializados y ágiles, que a su vez estimulan el aumento en la satisfacción del cliente y, por ende, el uso recurrente de este tipo de herramientas.

Cuatro ventajas que ofrecen los chatbots en los procesos de atención al cliente

Brindan experiencias personalizadas y responden ágilmente a las solicitudes, necesidades e inquietudes de los usuarios

Contribuyen a la optimización de las labores relacionadas con la atención a los usuarios y permiten focalizar los esfuerzos del personal de la compañía en la gestión de requerimientos o situaciones más complejas.

Impulsan la relación con el cliente gracias a la inmediatez con la que se gestiona su requerimiento y al amplio conocimiento que tiene la empresa sobre sus necesidades, preferencias y hábitos.

Simplifican la programación de citas y la resolución de dudas de los clientes relacionadas con los productos, iniciativas o servicios que ofrecen las compañías.

El uso de herramientas como los chatbots, viene marcando un hito importante en la implementación de estrategias de atención al cliente que múltiples organizaciones desarrollan con el fin de diversificar sus canales de atención y darle un manejo más efectivo a los altos flujos de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs).

Debido a la efectividad y alta demanda que están teniendo herramientas como los chatbots, el IDC (International Data Corporation), estima que para 2020 la inteligencia artificial alcanzará un mercado de 47 mil millones de dólares, lo cual representa una tasa de crecimiento anual del 55%.

Al respecto, Jesús Sánchez, Vicepresidente de Mercadeo de Open, aseguró que “la adopción de esta tecnología resulta fundamental para la industria de las utilities y de las telecomunicaciones, ya que representa una gran estrategia de fidelización de clientes y optimización del recurso humano. Los chatbots brindan un conocimiento más profundo del cliente y sus necesidades a través de un diálogo rápido, concreto y hábil”

Disponible en:

https://www.tynmagazine.com/la-herramienta-de-inteligencia-artificial-qu... [1]

Links
[1] https://www.tynmagazine.com/la-herramienta-de-inteligencia-artificial-que-revoluciona-la-atencion-al-cliente/