

Chatbots, la revolución digital que necesitas

Se usan diariamente, y a veces sin que la gente se de cuenta de ello. Los chatbots se han consolidado como la **nueva revolución en los medios de comunicación digitales**, debido a que sus interfaces son flexibles, integrables y su capacidad de entender el lenguaje natural destaca entre los demás métodos.

De acuerdo con Hubspot, empresa de analítica web y marketing online, **57 por ciento de los usuarios prefieren interactuar con chatbots** debido a su instantaneidad, y 55 por ciento están interesados en usar aplicaciones de mensajes para solucionar sus demandas.



“Hasta abril de 2017, **Facebook Messenger ya tenía más de 100 mil bots** y dos billones de mensajes, número aún mayor si consideramos los chatbots incorporados a páginas web y aplicaciones móviles”, explica Eli Rodrigues, gerente de Digital Experience en Everis

Rodrigues dijo que **los chatbots pueden ser considerados como un parteaguas** para marcar un hito en la historia de la industria robótica, ya que pueden conseguir un nivel de asertividad promedio de 95 por ciento, así como índices de retención superiores a 80 por ciento, permitiendo ahorros a las compañías que apuestan por sus habilidades.

Con la novedad en las tecnologías de voz, **los voice bots**, la expectativa es que se vuelvan parte de nuestra vida cotidiana, no sólo como agentes de transacción, sino también como asistentes personales, hecho que **cambiaría completamente la atención de clientes** que se conoce actualmente.

Antecedentes

Los chatbots son **interfaces de conversación** que pueden ser implementados en varios niveles de complejidad, desde flujos de mensajes programados y direccionadores para atención humana, hasta asistentes autónomos.

Sus aplicaciones van desde la **atención al cliente, las ventas y el apoyo educacional**, incluso pueden fungir como agentes de soporte interno, los cuales buscan aclarar las dudas de empleados o solucionar transacciones complejas en ambientes de operación.

Teniendo como principales ventajas la **disponibilidad 24/7, la escalabilidad y la multicanalidad**,

los chatbots también son capaces de mantener la memoria sobre sesiones anteriores, construir árboles de diálogos complejos y construir bases de conocimiento adaptadas al contexto.

Estos factores, asociados a información sobre satisfacción y opinión de los clientes, los vuelven **herramientas de comunicación fundamentales** para la construcción de estrategias de relación y para la mejoría de costos operacionales.

Como plataformas integradas de atención, se espera que los chatbots estén **presentes en todos los canales digitales de la empresa**, actuando simultáneamente en la adquisición de nuevos clientes, así como en la captación y retención de los actuales.