

# El impacto de los chatbots en diferentes industrias

La tecnología se encuentra en constante evolución, trayendo **nuevas formas de usar herramientas y adaptándose a distintos contextos**. Por supuesto, esto no ha pasado desapercibido en las industrias que encuentran en tecnologías como los chatbots la posibilidad de reducir costos o automatizar procesos.

Se espera que el tamaño del mercado de chatbots a nivel global crezca de 2.6 millones de dólares registrados en el 2019 a aproximadamente 9.4 millones en el 2024, de acuerdo con un estudio realizado por Markets and Markets. Por otro lado, según datos de Chatbot Magazine, **el 69% de los consumidores prefieren a los chatbots** por su capacidad de dar respuestas rápidas a preguntas simples.

Los chatbots tienen potencial transformador y ofrecen una experiencia personalizada, eficiente y en todo momento. Y aunque cada industria que aprovecha el poder de estos asistentes virtuales para cumplir algunas de sus necesidades, hay algunas que aprovechan más de sus beneficios y capacidades.

De acuerdo con el libro *“El nuevo paradigma en la atención a clientes. Chatbots: omnicanal, personalizado, automatizado y exponencial”*, escrito por Gustavo y Ricardo Parés Arce, en estas cuatro industrias es donde **el impacto de los chatbots es mayor y en las que está generando disrupción:**

- **Servicios Financieros.** Pocas soluciones despiertan tanto el interés del sector financiero como los chatbots. Su versatilidad y fácil aplicación a la hora de incrementar la eficiencia operativa, mejorar la experiencia del cliente, reducir los costos y el tiempo de espera, los sitúan como una solución con grandes beneficios tanto para los bancos, como para los clientes.

De hecho, según un estudio de Juniper Research, el uso de chatbots le ahorrará a los bancos hasta 7.3 mil millones de dólares a nivel mundial para 2023. Esto representa un ahorro de tiempo de 862 millones de horas o casi medio millón de años de trabajo.

Además, los chatbots de servicios financieros pueden ayudar a los clientes a realizar una variedad de transacciones de una manera conversacional y segura, las cuales van desde revisar una cuenta, reportar tarjetas perdidas o hacer pagos, hasta renovar una póliza o realizar algún reembolso, por lo que el cliente puede manejar tareas simples por su cuenta.

- **Turismo.** Aunque parezca sorprendente, los chatbots tienen un gran espacio en el sector turístico, ya que los viajeros de hoy en día buscan información, compran boletos para viajar, alojamiento, dejan opiniones y comparten fotos a través de plataformas en línea. Por este motivo, hay una gran cantidad de áreas implicadas que pueden ser dinamizadas por un chatbot y que permiten mejorar la experiencia del usuario.

Y, a pesar de que la mayoría de las empresas utiliza los bots conversacionales para proveer información, estos pueden realizar muchas más actividades. Por ejemplo, si un chatbot interactúa

con los visitantes de un museo, éste puede explicar y dar detalles sobre una exposición específica, los artistas que forman parte de ella, las fechas en las que se encontrará disponible, así como horarios y los curadores responsables de dicha exposición. De hecho, diferentes museos alrededor del mundo como el Museo de Arte Moderno de Buenos Aires y el Museo de Anna Frank en Amsterdam, ya han implementado estas soluciones para atraer a los turistas a estos espacios.

- **Retail.** Los chatbots se han convertido en una de las armas más poderosas para este sector. Beneficios como ahorros en costos o aumento de ventas son unos de los principales factores que impulsan el chatbot minorista. De hecho, las ventas de minoristas basadas en chatbots casi se duplicarán anualmente, llegando a 112 mil millones para 2023, según un estudio de Juniper Research.

Estos asistentes virtuales tienen la habilidad de estudiar el comportamiento de los clientes de una manera más efectiva, lo que sirve a las empresas a acceder a datos a los que antes no podían y, con ella, mejorar al mismo chatbot y aplicarla en otros entornos como sitios web o redes sociales en la elaboración de mensajes y anuncios personalizados, entre otros usos.

- **Marketing y Publicidad.** Con el paso del tiempo, los chatbots han ido evolucionando gracias a los avances en Inteligencia Artificial y al procesamiento de lenguaje natural que los impulsa. Ésto los ha hecho herramientas extremadamente sofisticadas y versátiles, pues, además de ayudar con consultas de atención al cliente, los asistentes virtuales con inteligencia artificial pueden ser parte de las iniciativas de marketing dirigido, impulsando así a los clientes a su embudo de ventas.

Un ejemplo de esto es que los chatbots permiten recopilar la información necesaria para luego crear mensajes personalizados que pueden ayudar a guiar a sus usuarios a través de un proceso de compra. Asimismo, ofrecen la oportunidad perfecta para recopilar comentarios de los clientes a modo de retroalimentación, obteniendo una visión clara de lo que la audiencia quiere realmente y/o cómo percibe los productos. Con ello, es posible modificar las estrategias de marketing y crear nuevos productos.

En el libro “El nuevo paradigma en la atención a clientes. Chatbots: omnicanal, personalizado, automatizado y exponencial”, se pueden encontrar algunos casos de éxito del uso de chatbots en la industria financiera, específicamente en uno de los bancos más importantes a nivel mundial y cómo esta herramienta ha ayudado a reducir el tiempo de interacción, y la carga de trabajo en el centro de atención a clientes, así como costos, aumentando la productividad del centro de atención y la capacidad de atender a más personas al mismo tiempo.

“Estamos convencidos de que nos encontramos ante una nueva era digital en el mundo, en la cual la tecnología está jugando un papel muy importante y la capacidad que tengan las empresas de construir casos de uso que utilicen Inteligencia Artificial y Cómputo en la Nube en sus modelos de negocio será mucho mejor”, comenta Gustavo Parés, coautor del libro y director de NDS Cognitive Labs, empresa mexicana especializada en IA.