

# Agentes de contact center ven con buenos ojos la introducción de chatbots: Aspect

La compañía de software para **centros de contacto**, **Aspect** presentó los resultados de su estudio **Índice de Experiencia del Agente** según los cuales 44% de los colaboradores en los **call centers** creen que su labor se centraría en **casos más complejos** si se introdujeran chatbots para lidiar con las solicitudes más comunes, en el caso de los millennials, este índice se eleva hasta el 50%.

“Al ser manejadas por los agentes, las preguntas simples generan muy poca interacción o contacto. Sin embargo, las preguntas complejas representan una mayor oportunidad para **augmentar sus habilidades** y avanzar en su carrera profesional”, comparte Joe Gagnon, Director de Estrategia de **Servicio al Cliente** de Aspect.

El **valor de la labor de los agentes** aumentaría según su propio punto de vista, dado que 79% de ellos aseguraron que al estar a cargo de casos más complejos podrían aumentar sus habilidades, 72% cree que su trabajo tendría un **mayor impacto en la compañía**, 64% estima que podrían proveer una **experiencia más personalizada** a los clientes y 59% consideró que su **satisfacción laboral** aumentaría y sentirían un mayor compromiso con la empresa.

El estudio establece que la perspectiva en la **industria** es que se sigan combinando las soluciones de **Inteligencia Artificial** con los agentes humanos, toda vez que los clientes mayoritariamente (86%) considera que siempre debería existir la opción de hablar con un agente, y alrededor de 7 de cada 10 clientes considera que los **chatbots** no tendrían un buen desempeño ante problemas sofisticados o solicitudes complejas.

El estudio se realizó durante el mes de marzo entre 500 agentes activos de compañías norteamericanas, con edades comprendidas entre 18 y 55 años.