

# LivePerson lanza plataforma de gestión para múltiples bots

La compañía de soluciones de mensajería, **LivePerson** anunció el lanzamiento de **LiveEngage para Bots** un módulo adicional a sus soluciones que mide el desempeño de **múltiples bots de atención a cliente** que integra la visualización de **métricas** a las de los **agentes humanos**.

“Muchas marcas que han lanzado sus **bots experimentales** antes de tiempo, no alcanzan a saber cómo es que los bots se vinculan con los **clientes**, y solamente entienden las consecuencias al leer las transcripciones de los chats, mucho después de ocurrido el hecho. LiveEngage para Bots permite a las compañías **administrar bots** igual que como se administra al personal humano –las mismas medidas, la misma conexión a las operaciones– y pasarlo en automático a un ser humano cuando detectan un problema que no pueden resolver. Esta es la manera en la que los bots deben trabajar a escala”, comparte Alan Bukrisnsky, Director Ejecutivo de LivePerson para Latinoamérica.

De tal manera mediante la extensión para bots, los clientes pueden integrar en un sólo **tablero** a distintos bots aún desarrollados por terceros y los agentes humanos, para poder reaccionar en **tiempo real** en sus estrategias hacia el cliente final, mantenerlos a tono y visualizar sus necesidades de **escalamiento**.

De acuerdo a un reciente estudio de **Survata** realizado bajo encargo de LivePerson, la mayoría de las personas – y particularmente los millennials – creen que mediante bots podrán obtener un **mejor servicio** y resolver sus **dudas y reclamaciones** de una manera más rápida, al grado que un 55% preferiría un bot sobre un humano si ambos tuvieran la misma precisión en atender sus demandas.