

¿Para qué se usa actualmente un chatbot?

Luego de que términos como el **Blockchain, la Inteligencia Artificial (IA) y los servicios en la Nube** fueron de lo más sonado el año pasado, hubo otro que se debatió por su eficiencia y versatilidad en las empresas, del cual se esperan grandes cosas en 2019: los **chatbots**.

Gracias a su adopción exitosa por parte del usuario final, estas herramientas se están incorporando cada vez más. De acuerdo con un estudio publicado por *The Economist*, el **75 por ciento de ejecutivos de empresas entrevistados aseguran que implementarán la IA en forma de chatbots en sus compañías** durante los próximos años.

“La industria bancaria es uno de los casos más representativos de los beneficios de los chatbots, pero también pueden ser usados para capacitar empleados, en servicio al cliente o como guías de museos”, afirma Gustavo Parés, director general Nearshore Delivery Solutions, una empresa que se especializa en **cómputo cognitivo e IA**.

Como a la mayoría de las audiencias no les importa hablar con un robot en lugar de una persona, **63 por ciento de las personas consideraría enviar un mensaje a un bot para comunicarse con una empresa**, no es sorprendente que el futuro de estas plataformas se ve brillante

Por ello, Nearshore Delivery Solutions presenta cuatro tareas que ya están arraigadas para los chatbots, y con lo que buscan **apoyar a que las industrias mexicanas para que implementen este tipo de tecnologías** en sus procesos.

Servicio al cliente

Es cada vez más frecuente que cuando un cliente se encuentra insatisfecho con un determinado producto, servicio o marca, plantee sus problemas en las redes sociales, demandando soluciones rápidas.

En busca de responder a sus clientes de maneras más efectivas y ágiles, muchas **empresas han integrado chatbots a sus redes sociales**. Así, los clientes pueden resolver sus dudas rápidamente conversando con el chatbot, dejando las preguntas más complejas en manos de los ejecutivos humanos y optimizando los recursos.

Esto, además significar menos tiempo para los usuarios en busca de respuestas, también es un **ahorro de recursos para las empresas** que los implementan, así como un servicio mejorado entre cliente y marca.

Capacitaciones de personal

Impulsados por IA, **los chatbots tienen la habilidad de enseñar toda clase de temas para los que se les programe** gracias a su capacidad de aprendizaje y personalización, siendo especialmente útiles para la capacitación de personal.

Estos agentes conversacionales funcionan como un tutor que refuerza el proceso de enseñanza en las capacitaciones, haciendo de la experiencia de aprendizaje un proceso más dinámico para el usuario.

Una de las ventajas más poderosas de recibir capacitación mediante un **chatbot es su flexibilidad y capacidad de adaptarse a las necesidades y requisitos específicos** de una persona en particular.

Guías de turistas

Un chatbot también puede fungir como promotor y difusor de la cultura al interactuar con los visitantes de un museo. Puede explicar y dar detalles sobre una exposición, los artistas, fechas, horarios y curadores responsables. **Comprenden el lenguaje natural y el contexto**, por lo que pueden también resolver preguntas frecuentes sobre eventos y nuevas exposiciones, ofreciendo una cobertura de atención de tiempo completo.

Existen ya diferentes museos alrededor del mundo como el Museo de Arte Moderno de Buenos Aires y el Museo de Anna Frank en Amsterdam, que ya han implementado estas soluciones.

Fomentar las ventas en línea

Los chatbots pueden ser programados para recabar información sobre el cliente, procesarla y con base en ella orientarlo para que se produzca una compra de productos que probablemente le interesen. Algunos desarrollos incluso acompañan a los compradores en todo el proceso, desde la recomendación hasta el pago.

Muchos bancos ya están adoptando esta nueva modalidad de venta para ofrecer productos financieros de manera personalizada. Esta innovación ha sido tan versátil que también es usada en la industria hotelera, aerolíneas e incluso pizzerías.

Los chatbots son excelentes integrantes de cualquier equipo de trabajo y su capacidad de aprendizaje, de la mano de la fuerte inversión que se ha hecho en el rubro de la IA hace de esta **herramienta una atractiva opción para empresas e instituciones públicas de todos los tamaños**.