



DATASHEET

# Chatbots

La nueva forma de comunicar  
con sus clientes



## ¿Que son chatbots?

**Chatbots son programas concebidos para mantener, en régimen 24/7, diálogos en las redes sociales en widgets en los sites de comercio electrónico.**

Integrados en las aplicaciones de messaging, los chatbots hacen más barata y fácil la conexión a los clientes, proporcionando la instalación de apps y el mantenimiento de complejos websites.

Usando el lenguaje natural, simplifican las tareas y hacen más directa y natural la relación entre el banco y el cliente.

## Chatbots y el potencial en las empresas

### 1 | En el contact center

Absorben gran parte de la relación con los clientes:

- Haciéndose cargo de las tareas y respuestas rutinarias y repetidas
- Sirviendo como cauce para el enrutamiento más perfecto de los problemas que escapen a su capacidad

### 2 | En el sector comercial

Detectam oportunidades para promover ventas de productos/serviços:

- Estudiando continuamente los perfiles de los clientes
- Escogiendo clientes más propensos a experimentar novedades
- Descubriendo gustos comunes que conduzcan a nuevas ofertas

### 3 | Como “agentes personales”

- Aconsejan al cliente
- Informan sobre buenas prácticas
- Recuerdan fechas de pagos

4 | A medio plazo se encargan también de operaciones bancarias, substituyendo parcialmente apps y sites de homebanking.

5 | También pueden facilitar las relaciones dentro de la empresa, encargándose de procesos individuales (como reminders) y colectivos (como marcación de reuniones de grupo).

## Ventajas del servicio GoContact

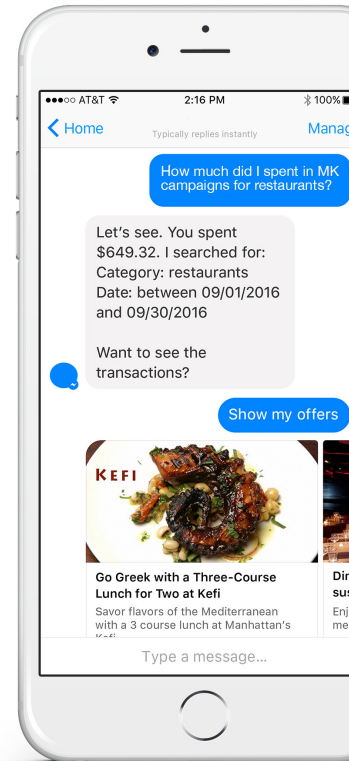
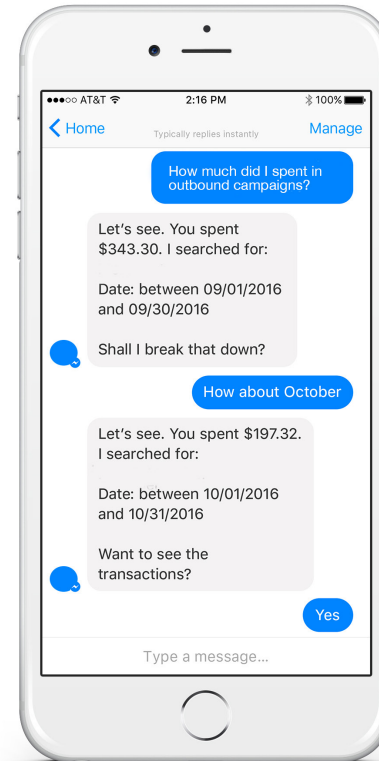
- Actualización diaria del software de acuerdo con tecnología state of the art
- Utilización evolutiva de procesamiento de lenguaje natural para mejorar la a calidad de las interacciones
- Integración con soluciones ya existentes
- Asesoramiento en la definición de la “personalidad” del agente o chatbot
- Recurso a machine learning y big data para enriquecer las competencias del chatbot

**“En 2020, solamente 15% de los clientes interactuaron empresas a través de humanos”.**

Informe de Gartner (mercado americano)

**“Chatbots are the new apps”**

Satya Nadella, CEO da Microsoft





contact

a broadvoice Company

[www.gocontact.com](http://www.gocontact.com)