

# La atención total a cliente y las ventajas de los asistentes virtuales / chatbots

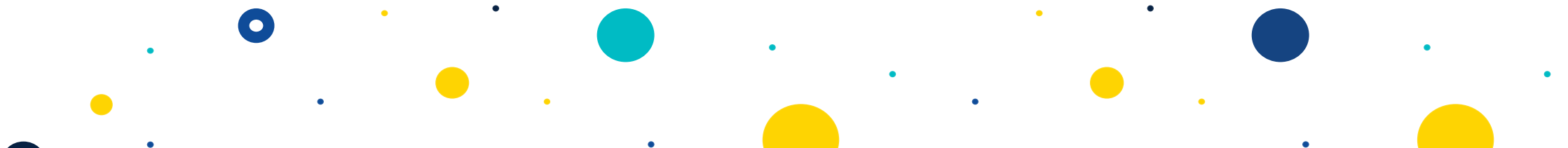
“Una manera de hacer Europa”

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

# Índice

---

> Introducción	03.
> Cambios en la atención al cliente	04.
> ¿Qué son los chatbots?	05.
> Principales beneficios de los asistentes virtuales / chatbots	06.
> ¿Qué características debe tener un buen asistente virtual?	07.
> Herramientas para crear un chatbot	08.
> Conclusiones	09.



# Introducción

---

Avances tecnológicos, como los chatbots impulsados por IA, están transformando la atención al cliente, ofreciendo **respuestas eficientes las 24/7**. Los clientes buscan **respuestas instantáneas** en línea, y los asistentes virtuales se han convertido en protagonistas, satisfaciendo las necesidades simples y brindando una **ventaja competitiva para las pymes** en atención al cliente y e-commerce. Las estadísticas muestran que las personas prefieren el "autoservicio" y esperan respuestas en tiempo real a través de la tecnología.



# Cambios en la atención al cliente

Para conocer cómo deben ser los asistentes virtuales, es importante conocer antes las **características en si de la atención al cliente** y **poner al usuario en el centro**.

En este sentido, estas son las **cuatro características que generalmente esperan los clientes**:



## INMEDIATEZ

Los clientes necesitan que sus necesidades se resuelvan en un momento exacto.



## PERSONALIZACIÓN

El usuario está en el centro de la experiencia y debe sentirse parte de esta.



## ATENCIÓN ÚNICA

Humanizar todas las interacciones que tenga el consumidor con la marca.



## MULTICANALIDAD

El usuario quiere escoger el canal por el cual se comunica con la marca.





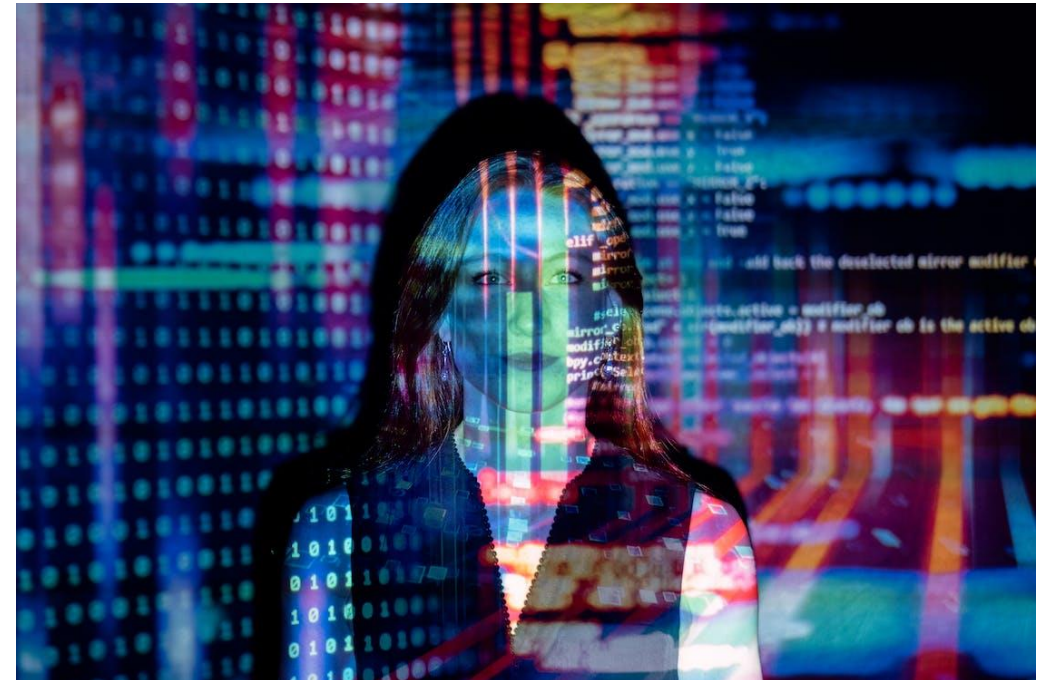
# ¿Qué son los chatbots?

---

Los chatbots o asistentes virtuales son software que **simulan una conversación real con un humano**.

Se pueden diferenciar **3 tipos**:

1. **Basados en reglas**
2. **Basados en Inteligencia Artificial (IA)**
3. **Modelo total experience**



# Principales beneficios de los asistentes virtuales/ chatbots

**Acelera**  
*pyme*



**Atención al cliente  
continua (24x7)**



**Disminuir la carga de  
trabajo**



**Comunicación  
personalizada y soporte  
multilingüe**



**Estrategia omnicanal**



**Mejorar el coste de  
oportunidad y reducir  
costes**



**Imagen de modernidad  
para pymes**



**Constante evolución**

# ¿Qué características debe tener un buen asistente virtual?

Las características esenciales de los chatbot son las siguientes:



- Una **visión total experience**
- Ser **inclusivo** y tener una **experiencia personalizable**.
- Un sistema de análisis de KPIs e **interpretación de los datos**.
- Definición de **KPIs**.
- **Disponibilidad** continua.
- Deben identificarse como chatbots para que haya **transparencia**.
- Comunicarse con el cliente con una **atención individualizada**.
- Transmiten el **lenguaje y el tono elegido** por la marca.
- Lenguaje natural.

# Herramientas para crear un chatbot

Estas son algunas de las herramientas que tanto pymes como autónomos pueden utilizar para crear un chatbot:



**WhatsApp  
Business**



**Landbot.io**



**Eva  
Conversational AI**



**ChatGPT**

**Manychat**



**chatfuel**

**Manybot**



**SnatchBot**



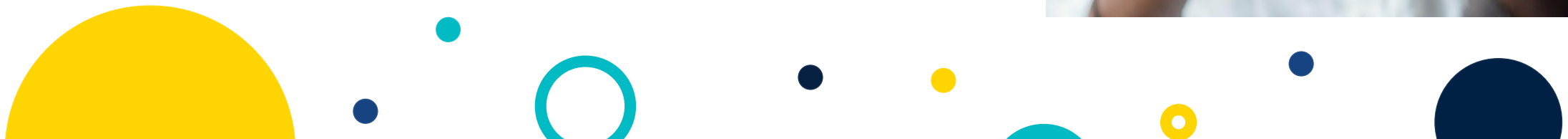
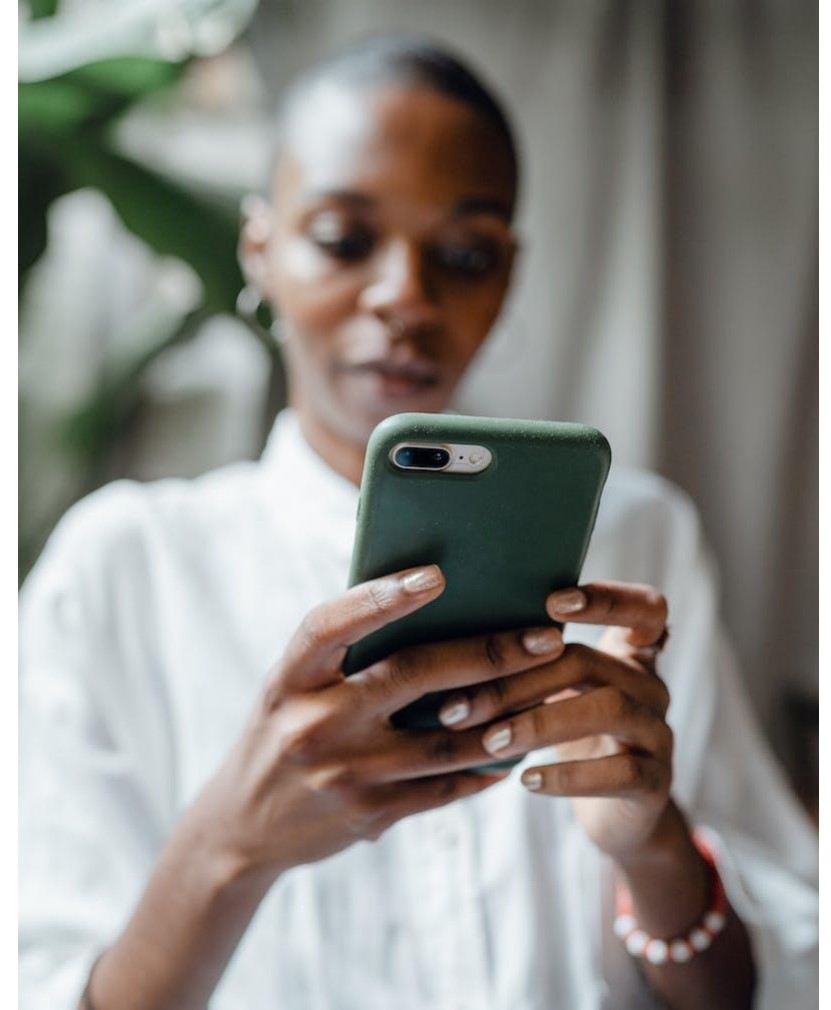
# Conclusiones

---

La atención al cliente es un aspecto clave para la empresa, es parte de su marca y la **capacidad de brindar la información necesaria en el momento necesario puede ser determinante** a la hora de lograr una venta.

Los asistentes virtuales son muy prácticos porque están presentes en la web **24 horas al día, 7 días a la semana**, y es una opción que para preguntas simples es muy cómoda, eficaz y reporta satisfacción en el cliente.

En resumen, dar el salto hacia la innovación es más fácil que nunca, pudiendo **ampliar las opciones a los clientes en su atención y facilitándoles un nuevo servicio a su disposición.**



# Acelera *pyme*

“Una manera de hacer Europa”

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

