



Tendencias en chatbots para el 2023

Predicciones para el nuevo año

00 Introducción: Tendencias en chatbots para el 2023

Sin duda alguna, los chatbots han llegado para permitir a los colaboradores enfocarse en otras tareas y para ofrecer mayor comodidad a los usuarios, entregándoles un **servicio 100% personalizado** y al alcance de sus necesidades sin importar el momento en el cual decidan establecer contacto.

Ofrecer comunicación 24/7 por medio de los chatbots, se convierte en un elemento valioso para el cliente, pues le dará la tranquilidad de ser atendido sin importar el momento en el cual elija comunicarse con la empresa. No obstante, cuando se habla de herramientas de inteligencia artificial como chatbots, es fundamental incluir en ellas un **lenguaje humanizado** que elimine la idea de estar chateando con un robot, al igual que, remitir con asesores cuando sea necesario. Según Analytics Insight se estima que para 2023, más de **800 millones de usuarios en más de 190 países** utilizarán chatbots para realizar diversas actividades, incluidas compras en línea, operaciones bancarias, reservas de viajes y mucho más.

Hoy en día es vital que las empresas sumen dicha herramienta de automatización para mantenerse acorde con las tendencias del momento, **adaptarse al mercado y entregar soluciones mucho más eficientes**. Por ello, estudiamos una serie de características que prometen ser las tendencias para el 2023 en cuanto chatbots.

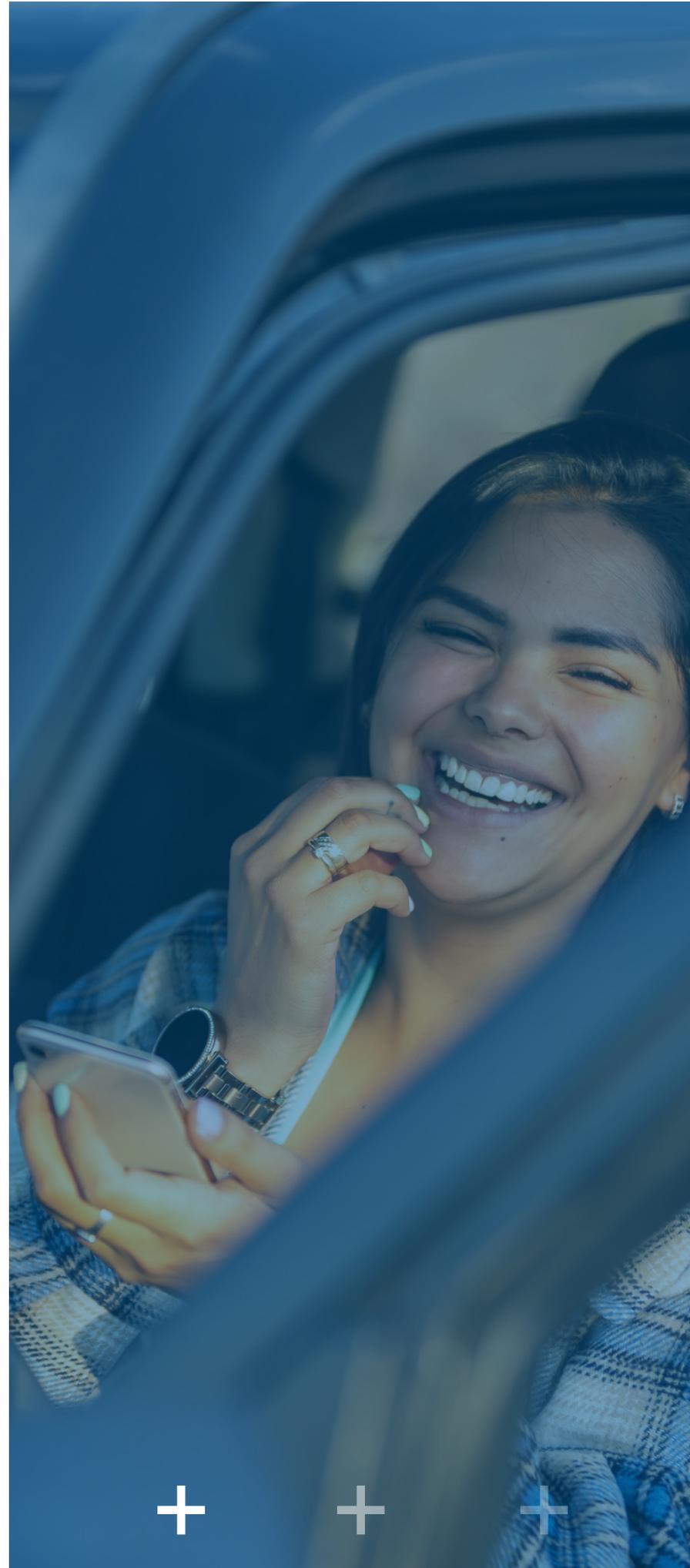
Se espera que el mercado de los chatbots crezca alrededor de un 25 % para 2024, lo que representa una tasa de crecimiento impresionante.

*Analytics Insight



Gracias a sus funciones de hiper-personalización, los chatbots deben integrar al cliente en el 100% de sus estrategias.

- + Esto, además permite generar procesos de reorientación y atención posventa, para retener a los usuarios, generar fidelización y crear interacciones donde el cliente se sienta realmente importante y escuchado.
- + Así mismo, gracias a la recopilación de información necesaria para generar personalización y al rastreo de comportamientos (interacciones, hábitos de compra, búsquedas...) los chatbots podrán basarse en un aprendizaje automático, capaz de crear posibles rutas de predicción y necesidades cambiantes.
- + Por otra parte, debido a la revolución de los asistentes de voz, se espera que los chatbots mejoren la experiencia del usuario por medio de una interacción humanizada y capaz de dar soluciones instantáneas.
- + De igual manera, próximamente se busca que sea posible realizar mediante chatbots, respaldo a procesos internos que actualmente, exigen hacer presencia física en algún establecimiento, lo que ahorraría una cantidad significativa de tiempo y dinero.



Atento conoce en profundidad los hábitos de los consumidores y los modelos que generan más resultados, es por ello, que desarrollamos continuamente tecnologías en Chatbots capaces de entender el lenguaje de manera escrita, ejecutando acciones predeterminadas dependiendo de lo que el cliente exprese, que abarca desde agendar una cita, generar un reporte, o incluso reservar las vacaciones.

Mediante el análisis y aplicación de **tecnología semántica y data science** logramos anticipar las necesidades del usuario (respuestas ágiles de los clientes), centrándonos en el **compromiso y la resolución eficiente** de problemas, construyendo así contenidos personalizados con mensajes claros, consistentes y de tono conversacional. Este modelo también se integra con los demás canales disponibles a través de una plataforma omnicanal, proporcionando un mejor CX.

Experiencia automatizada en todos los canales de atención

Gestionamos Bots compatibles en canales de voz y digitales Utilizando la comprensión del lenguaje natural derivado del lenguaje de máquina para ofrecer un autoservicio inteligente. + + +

Soluciones oportunas a problemas sencillos + + +

Mejoramos el compromiso del cliente resolviendo fácilmente las preguntas frecuentes por medio de interacciones rápidas sin un agente.

Reduzca los costos, mejore la eficiencia y acelere la resolución. + + +

Empleamos tecnologías basadas en IA que proporcionen una experiencia más humana resolviendo los problemas de los clientes.

Brindamos conocimiento y experiencia a los clientes con la última tecnología para ofrecer la mejor CX.



ATENTO

