

Chatbots la nueva tendencia de atención remota a clientes



Ante la pandemia del **COVID-19** diversos negocios han buscado nuevas formas de comunicarse y brindar atención a sus clientes.

Las instituciones y empresas del sector de la salud, protagonistas en este escenario, se han centrado en el desarrollo de asistentes automatizados o **chatbots**.

El **Tecnológico de Monterrey** a través del **Instituto Eugenio Garza Lagüera** en Zona i, ofrecieron la conferencia acerca de cómo emprendedores y empresarios pueden reaccionar en estos tiempos.

El egresado del Tec, **Isaac Carrada** quien es ingeniero en negocios y tecnologías de la información, líder del ecosistema de desarrolladores y startups en **IBM**, brindó el taller “Gestión de asistentes conversacionales y base de datos”.



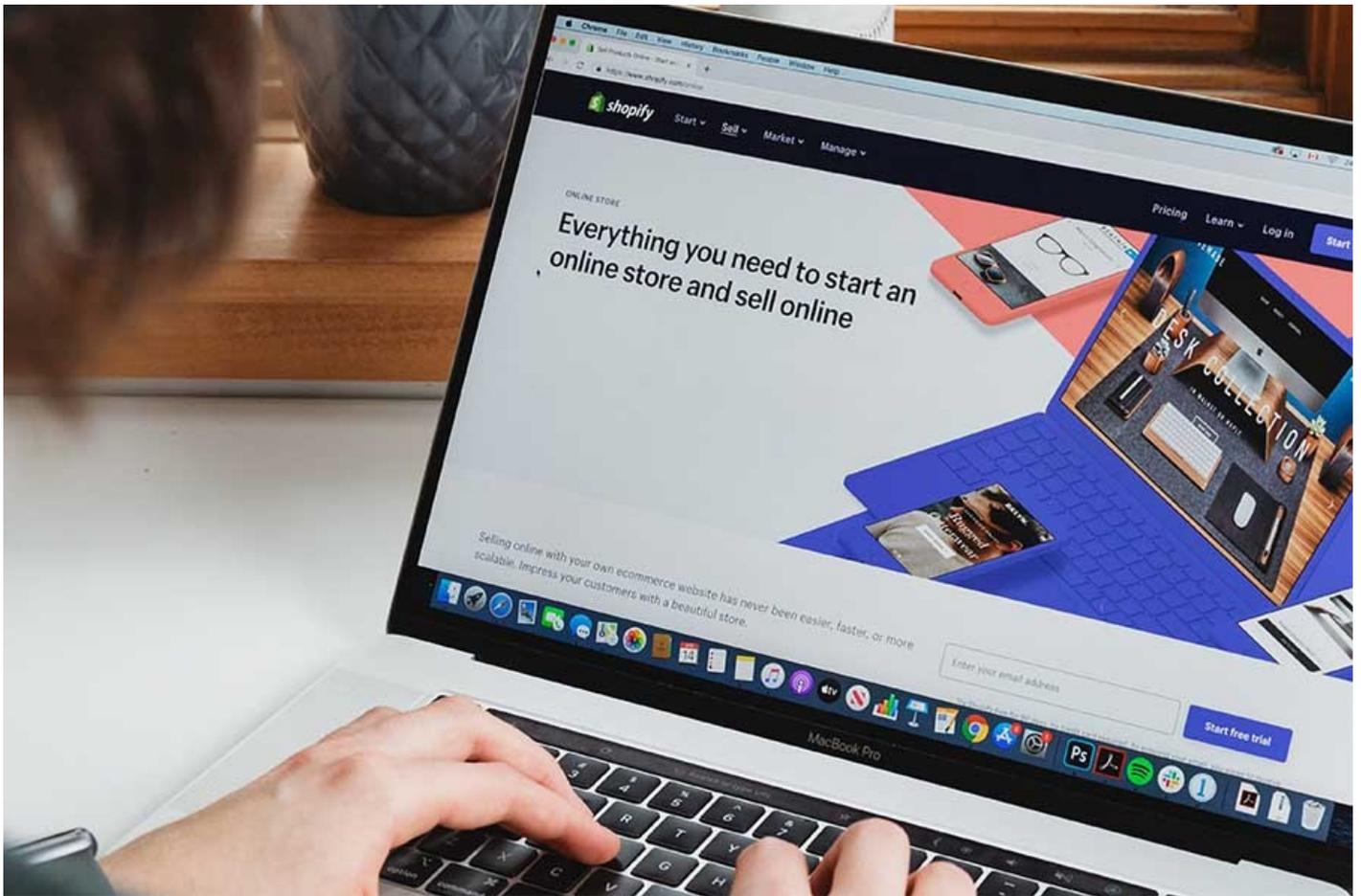
width="900" loading="lazy">

¿Qué es un chatbot? De acuerdo con el experto **Isaac**, es un programa informático con el que es posible mantener una conversación, tanto si se requiere pedir algún tipo de información o que realice una acción.

La Organización Mundial de Salud y las ciudades de Knoxville, Tennessee y hospitales como el Catholic, en Seattle son un ejemplo de instituciones que están utilizando este medio o herramienta de comunicación.

Debido a la contingencia de salud que se vive los medios mencionan que existe una creciente demanda de **test virtuales** para identificar si una persona es portadora del virus respiratorio.

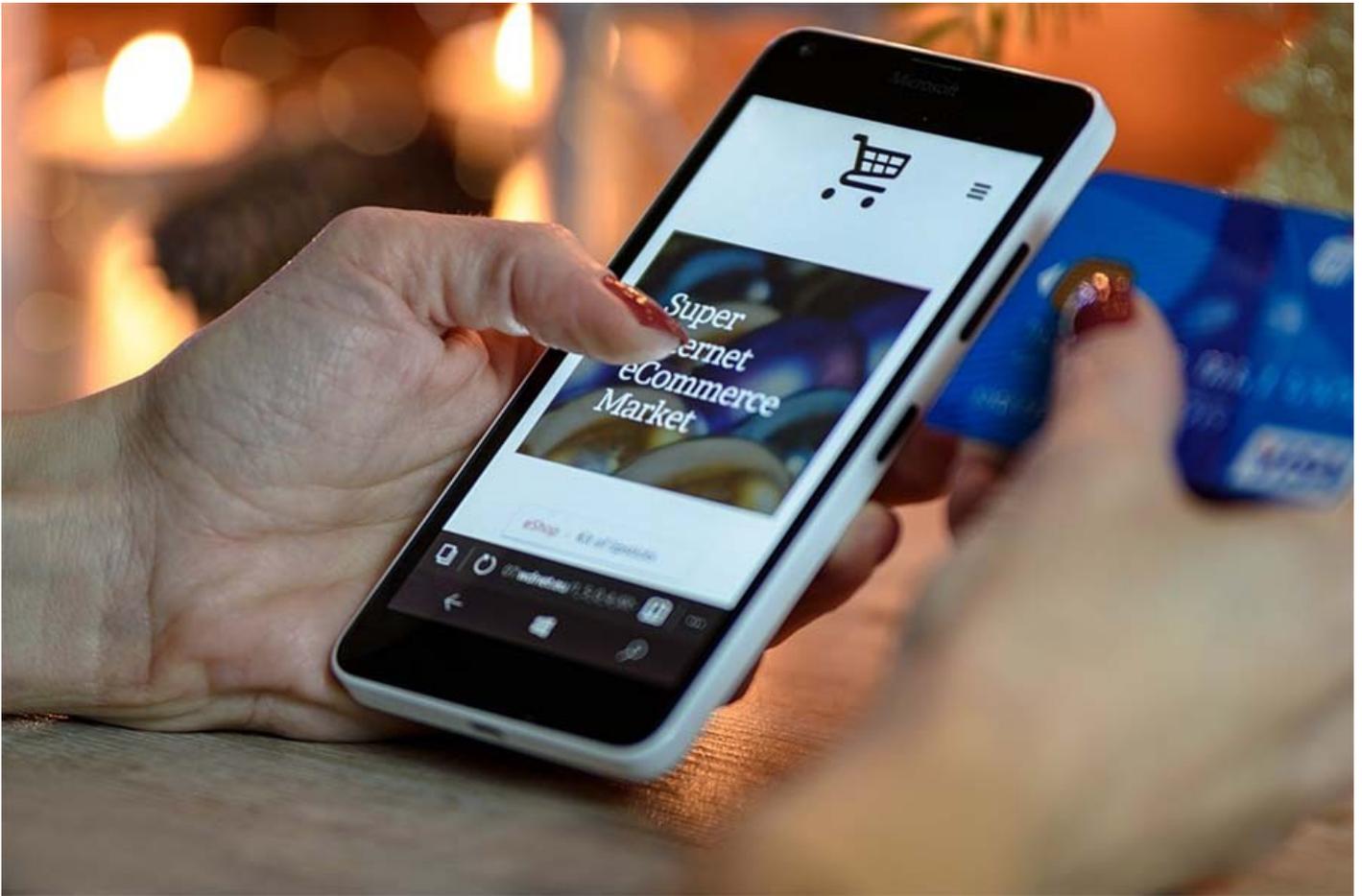
“Las conversaciones que se dan en un chatbot se basan en preguntas cómo ¿para qué me están hablando? ¿de qué está hablando? ¿qué voy a contestar?, centrándose en la intención de la persona que se está comunicando”, explicó.



width="900" loading="lazy">

En este momento empresas de servicios como restaurantes, bancos, instituciones de gobierno, centros educativos y entretenimiento tendrán que ofrecer un mayor soporte en **entrega de productos** o **estado del servicio** adoptando esta herramienta del chatbot.

*“En general dentro de los negocios tener un chatbot que puede estar en whatsapp, facebook, messenger o en una página web es bastante bueno ya que **la herramienta podría estar haciendo todo el ciclo de venta**”, comentó a CONECTA.*



width="900" loading="lazy">

De acuerdo con LivePerson, una compañía de tecnología global que desarrolla comercio conversacional y software de inteligencia artificial afirma que la automatización de este tipo de sistemas será del 70%.

“Este tipo de herramienta tiene que estar diseñada para poder hablar con cualquier tipo de persona por las maneras de escribir o incluso el vocabulario”, dijo.

Lo que quiere decir que en un futuro todo será operado en su mayoría por **Inteligencia Artificial**, mientras que un 30% será operado por **humanos**.



width="900" loading="lazy">

Isaac concluyó instando a los oyentes a atreverse a crear contenido, a meterse en este mundo de la tecnología y a indagar acerca de esta herramienta ya sea para sus negocios o para alguien que lo necesite.

SEGURO QUERRÁS LEER TAMBIÉN: