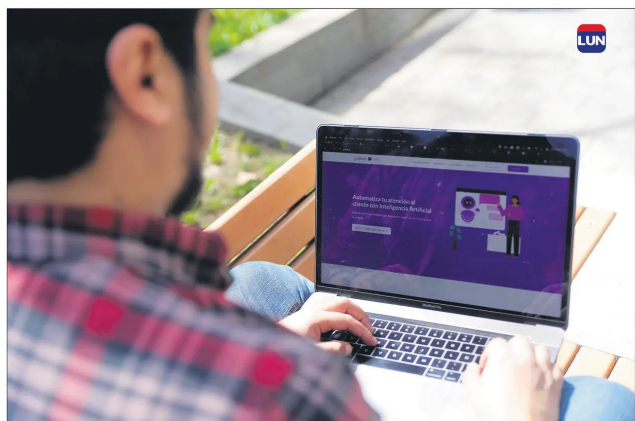


Se llama Globot y se instala de manera simple en solo cinco minutos

# Un asistente virtual está listo para trabajar en su pyme

En la actualidad, este 'chatbot' es gratuito. "Pronto lanzaremos suscripciones mensuales de pago", dice Daniel Soto.



Los chatbot entregan una atención continua a las consultas de las personas.

CIRO COLOMBARA C.

**¿S**abe qué es un chatbot? Se trata de un programa informático que simula la conversación humana con un usuario, por ejemplo en la página web de una empresa. Ahí, al usuario se le abre una pequeña ventana -como la de un chat- en la que un asistente virtual se presenta y le pregunta si lo puede ayudar en algo.

En Chile, según cuenta el CEO de Globot -Daniel Soto-, su uso está en proceso de crecimiento. "Un estudio del año 2022 de la Cámara de Comercio de Santiago dice que aproximadamente un 23% de las empresas chilenas declaró estar utilizando herramientas de Inteligencia Artificial (IA) en alguna de sus operaciones. Y aunque su adopción es menos frecuente entre las pymes, hay un interés creciente. En 2021, un informe del Centro de Estudios de Economía Digital indicaba que cerca del 15% de estas empresas en el país había comenzado a explorar el uso de herramientas de IA, incluidas plataformas de asistentes virtuales".

**Hasta ahora, ¿cuáles han sido las principales barreras para que las pymes accedan a esta herramienta?**

"El desconocimiento es una de las principales, porque estamos acostumbrados a creer que la tecnología tiene altos precios y es muy difícil de usar. Para derribar esa barrera, nosotros hemos preparado una plataforma que sea de fácil uso y con un precio

accesible, con el fin de democratizar la tecnología y acompañar a este segmento de empresas en su crecimiento".

Esa plataforma se llama Globot y, tal como explica Daniel Soto, "nació a fines del 2023 y estuvo en proceso de prueba y mejoramiento hasta junio de este año. Uno de sus elementos más interesantes es que no requiere conocimientos específicos ni mucho trabajo para implementarla. Es decir, puedes instalarla en cinco minutos de forma fácil e intuitiva".

**¿Y cuáles son los pasos a seguir?**

"Lo primero es ingresar a Globot.ai (<https://goo.su/MBNz>) para cargar la información que usará el asistente virtual para los clientes. Esto puede ser un enlace a una página web, un PDF, un Excel, un Word o un Docs de Google Drive. El paso siguiente es personalizar el asistente virtual, es decir, qué tan formal o lúdico será al entregar sus respuestas. Luego se incorpora el chatbot a la tienda online, página web o wordpress de cada pyme".

**¿Cuáles son las opciones de personalización?**

"Se puede escoger entre una personalidad de atención al cliente formal, profesional o lúdica, seleccionar el nivel de ingenio con el que se expresa y especificar el "dialecto" que utilizará, ya sea argentino, chileno o colombiano, entre otros. Por ejemplo, puede decir: ¡Hola!, ¿en qué puedo ayudarte hoy? O también: ¡Hola!, ¿cómo estás?, ¿qué onda por ahí?".



"Queremos democratizar el uso de la tecnología", explica Daniel Soto.

Respecto a los principales beneficios que tiene para las pymes usar Globot, Daniel Soto menciona en primer lugar la rapidez de respuestas. "Se trata de respuestas automáticas y en tiempo real a las consultas de los clientes, lo que permite reducir tiempos de espera y aumentar la satisfacción. Otro beneficio es la disponibilidad 24/7 ya que pueden garantizar una atención continua, incluso fuera del horario de oficina. También está la reducción de costos operativos ya que Globot ayuda

a automatizar tareas repetitivas y de bajo valor agregado, como responder preguntas frecuentes, procesar solicitudes básicas o manejar consultas estándar. Lo anterior permite liberar al personal de atención al cliente para que se concentre en tareas más complejas y estratégicas. A la vez, Globot organiza y prioriza las consultas de los clientes de manera eficiente, redirigiéndolas automáticamente al equipo correspondiente o resolviéndolas por sí mismo cuando sea posible".