

TENDENCIA:

La inteligencia artificial potencia la satisfacción del cliente

La inteligencia artificial (IA) ha sido comparada con tecnologías revolucionarias como la electricidad, y se espera que transforme todas las actividades humanas. Yuval Noah Harari, en su libro "Nexus", señala que es la primera tecnología con capacidad para tomar decisiones de manera autónoma, lo que plantea grandes oportunidades y riesgos. "En particular, la IA generativa, que utiliza GPT, Anthropic o Perplexity, ha ganado gran relevancia y aunque lleva solo dos años, ya muestra impactos importantes en el ámbito de la atención al cliente", señala Ernesto Doudchitzky, CEO de chattigo.

El uso de la IA en la atención al cliente está revolucionando las interacciones con clientes. Los chatbots, que comenzaron respondiendo preguntas frecuentes en sitios web, ahora interpretan necesidades de clientes, manejan diálogos complejos, realizan transacciones y derivan a agentes humanos cuando se requiere. Este avance permite a plataformas omnicanales, como chattigo, brindar servicios más personalizados y efectivos, facilitando analizar y categorizar la información de clientes para responder mejor a sus necesidades.

WhatsApp se consolidó como un canal clave en la mensajería empresarial, permitiendo comunicación directa, rápida y personalizada. Con más de 2.000 millones de usuarios activos en el mundo, facilita a las empresas estar "a un mensaje" de sus clientes, ofreciendo disponibilidad constante y respuestas inmediatas. La familiaridad y facilidad de uso que inspira WhatsApp ha llevado a más del 70% de los clientes a preferir este medio para contactar con marcas.

WHATSAPP, IA Y EL AUGE DE LA MENSAJERÍA EMPRESARIAL: UNA NUEVA ERA PARA CONEXIÓN ENTRE EMPRESAS Y CLIENTES

Desde 2016, chattigo —partner oficial de Meta para WhatsApp— ha sido pionero en América Latina en implementar IA, chatbots y estrategia omnicanal para más de 1.000 empresas. "Esta colaboración nos permite mejorar la experiencia del cliente en

La plataforma omnicanal de atención al cliente chattigo brinda servicios más personalizados y efectivos, facilitando analizar y categorizar la información de clientes para responder mejor a sus necesidades.



Ernesto Doudchitzky, CEO de chattigo.

CHATTIGO

canales como WhatsApp, Instagram, webchat y otros, integrando soluciones avanzadas para optimizar cada interacción. Funcionalidades como verificación biométrica, 'flows' dinámicos, bots con IA, 'click to WhatsApp' y llamadas de voz en WhatsApp incrementan la eficiencia, seguridad y efectividad en la comunicación, haciendo de cada conversación una oportunidad para atender, fidelizar o vender", dice el ejecutivo.

- **Flows dinámicos:** Estos flujos permiten guiar al cliente de manera estructurada y eficaz. Una universidad en Perú logró reducir 60% sus tiempos de respuesta, liberando recursos humanos y optimizando la atención al cliente.

- **Bots con IA:** La IA permite automatizar respuestas, resolver consultas frecuentes y asesorar compras o transacciones sin intervención humana. Un banco en Argentina que implementó IA con chattigo, logró automatizar el 68% de las consultas y aumentar 30% la satisfacción de sus cliente.

- **Verificación biométrica:** chattigo ofrece una capa adicional de seguridad mediante verificación biométrica, validación de RUT, prueba de vida y firma digital, que garantizan transacciones seguras. Una tarjeta de crédito en Chile redujo 24% los fraudes digitales con esta herramienta.

- **Click to WhatsApp:** Este botón permite a los clientes iniciar

conversaciones en WhatsApp desde cualquier sitio web o red social con un clic. Un e-commerce en Colombia aumentó sus conversiones en 37% utilizándola.

- **Llamadas de voz:** Una gran novedad en beta en WhatsApp; ofrece una alternativa personal y directa. Chateo enriquecido y hablar al mismo tiempo. Una aseguradora en México incrementó 21% la satisfacción de clientes al implementarla en seguimiento de casos.

EL FUTURO DE LA MENSAJERÍA EMPRESARIAL

WhatsApp ha revolucionado la comunicación empresarial y continuará haciéndolo. La tecnología de IA, la personalización de la experiencia y el análisis de datos en tiempo real abren la puerta a un futuro donde las empresas podrán anticiparse a las necesidades de sus clientes. "En chattigo, cada conversación es una oportunidad para mejorar, innovar y fortalecer la conexión con el cliente, ofreciendo soluciones avanzadas que ayudan a las empresas a ser más competitivas en el mercado actual", destaca Doudchitzky.

Para empresas que buscan destacar en el mundo digital, chattigo y WhatsApp son aliados estratégicos para brindar una experiencia cercana, segura y eficiente.