GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

Las ventajas de implementar el chat bot online que ofrece LeadDesk

Actualidad Empresarial | 29/03/2023 | 00:00

En la actualidad, las tecnologías digitales representan un notable aporte para mejorar los procesos de las empresas en diferentes ramas. Una de estas es el área de atención al cliente, cuyos procesos e interacciones se pueden optimizar exponencialmente mediante las herramientas de Inteligencia Artificial.

Así lo destaca LeadDesk, una plataforma que ofrece una solución digital completa para los departamentos de atención al cliente. Este sistema cuenta con herramientas eficaces para atender los requerimientos de los usuarios, como su chat bot, diseñado para optimizar los procesos en este ámbito.

Las ventajas de implementar un chat bot en atención al cliente

La implementación de un chat bot puede aportar varias ventajas en las empresas. Sus funciones permiten disminuir los tiempos de respuesta, y ayudan a brindar una experiencia más satisfactoria a los clientes. Además, esta herramienta permite brindar atención 24/7, permanentemente disponible, lo que se traduce en un mayor número de inquietudes respondidas, y de clientes atendidos a cada día.

LeadDesk ofrece un chat bot online que destaca por la notable eficiencia que aporta en la respuesta a inquietudes. Sus funciones permiten responder automáticamente hasta un 90% de las consultas de los clientes, especialmente las preguntas frecuentes. Esto deriva en un ahorro de hasta 330 horas mensuales en los procesos de atención al cliente, y una disminución de hasta 65% en los tiempos de respuesta a las inquietudes.

Por otro lado, este mecanismo ahorra una extensa serie de interacciones tediosas y repetitivas para el personal de este departamento, lo que permite optimizar el tiempo de estos trabajadores y ocuparlo en tareas que aportan mucho más valor a la empresa. Además, la plataforma permite transferir el control entre el chat bot y los agentes de servicio con total libertad.

Las cualidades del chat bot online que ofrece LeadDesk

Además de las múltiples funciones que ofrece a las empresas, el chat bot online de LeadDesk también representa varias ventajas tecnológicas. Su sistema de inteligencia artificial está diseñado con mecanismos NLP y NLU, que permiten entender el mensaje del cliente incluso si

está mal escrito. Además, esta tecnología le permite al chat bot sugerir preguntas relacionadas con la inquietud inicial del usuario, a la vez que entiende sinónimos e incluso algunas frases y expresiones poco convencionales.

Por otro lado, este mecanismo puede conectarse también con otros sistemas, como el inventario o el CRM de la empresa. Esto permite realizar varias acciones comunes por parte del cliente, como actualizaciones de sus suscripciones, sin necesidad de recurrir a la asistencia de un agente de servicio. Por otro lado, su implementación no requiere de habilidades técnicas especializadas, y se puede montar el primer chat bot con tan solo una sesión de capacitación de dos horas. Además, las empresas no necesitan un departamento de servicio técnico para el mantenimiento de este sistema, ya que los ingenieros de LeadDesk se encarga de todos esos trabajos.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/empresarial/201545-las-ventajas-de-implementar-el-chat-bot-online-que-ofrece-leaddesk.htm