

Automatiza la atención al cliente con un Chatbot para WhatsApp

Durante el último año y medio, el término «chatbot» ha cobrado una gran importancia, siendo un sistema basado en inteligencia artificial que facilita la interacción con la información de manera más natural que otros métodos. Aunque para muchos es una novedad, algunas empresas llevan años ofreciendo soluciones de este tipo para entornos profesionales.

Estos chatbots han evolucionado significativamente, pasando de simples sistemas de preguntas y respuestas a inteligentes agentes que utilizan modelos generativos adaptados para brindar una atención al cliente más eficaz y personalizada, desde proporcionar información general hasta guiar en el proceso de compra.

La implementación de un chatbot permite establecer un canal de comunicación disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin los costos asociados al personal necesario para mantener esa atención personalizada constantemente.

Sin embargo, la implementación de chatbots personalizados plantea desafíos y costos adicionales, como la personalización del modelo, desarrollo de software, mantenimiento y actualizaciones. Optar por una solución interna conlleva estos desafíos, lo que puede afectar los resultados esperados.

Para evitar estas complicaciones y desplegar rápidamente un chatbot en WhatsApp, la opción más conveniente es recurrir a un proveedor externo especializado en este tipo de tecnología. Esto permite centrarse en la estrategia de comunicación mientras el proveedor se encarga de la implementación técnica y el mantenimiento.

Recientemente, la empresa Blip, especializada en marketing y comunicación, adquirió Gus Chat, una solución que facilita la integración de chatbots en diversas plataformas, lo que demuestra su experiencia en este campo y su capacidad para ofrecer soluciones efectivas a sus clientes.

Con información de Muy Computer