Publicado en Ciudad de México el 17/05/2023

# [Sixbell afirma que la IA puede mejorar la atención al cliente y la productividad en los centros de contacto](http://www.notasdeprensa.es)

## Al hablar sobre la transformación digital y la transformación de la interacción de las empresas con sus clientes, hay una constante evolución. La inmediatez y la personalización son vitales, más aún en los contact centers

 Al hablar sobre la transformación digital y cómo se ha transformado la manera en la que las empresas interactúan con sus clientes, se atestigua de una constante evolución, donde la inmediatez y la personalización son vitales, más aún en los contact centers.  Los centros de contacto tienen que adaptarse rápidamente a las demandas de los usuarios para mantenerse competitivos y ofrecer una atención al cliente de calidad. Es posible imaginar a los agentes de un contact center, navegando en un océano de interacciones, donde cada cliente busca una solución rápida y personalizada a sus problemas. Los desafíos en este entorno son inmensos.  En primer lugar, deben gestionar el creciente volumen de interacciones, ya que los clientes no solo llaman por teléfono, también utilizan el chat en vivo, las redes sociales y otros canales para comunicarse con las empresas. Esta diversidad de canales pone a prueba la capacidad de los agentes para responder de manera efectiva a las consultas y problemas de los clientes. En este escenario, la inteligencia artificial (AI) se convierte en una herramienta fundamental para enfrentar estos desafíos. A medida que los contact centers integran soluciones de IA, los agentes pueden concentrarse en casos más complejos y difíciles, mientras que la IA se encarga de las consultas más comunes y sencillas. Al mismo tiempo, la IA ayuda a los contact centers a gestionar de manera eficiente la diversidad de canales y a ofrecer una experiencia del cliente unificada y coherente. En contraste, también es posible imaginar un contact center que ha adoptado plenamente la inteligencia artificial . La atmósfera es tranquila y eficiente, los agentes parecen relajados y enfocados en sus tareas. La razón de este cambio radical en el ambiente se debe a los sorprendentes avances en la IA y su adopción en la industria de los contact centers. En Sixbell se experimentó, de manera directa e indirecta, los efectos de la adopción de inteligencia artificial con reducciones en tiempo de espera por encima del 60%. Incluso otras consultoras internacionales han comprobado resultados similares (1). Lo mejor es que esta transformación no solo mejoró la satisfacción del cliente, sino que también redujo los costos operativos, lo que permitió a las empresas invertir en otras áreas importantes de sus negocios. No es sorprendente en este contexto que el mercado global de soluciones de IA para contact centers haya alcanzado los $4.5 mil millones de dólares (2). El crecimiento de estas soluciones es una prueba indiscutible de los beneficios aportados por estas nuevas formas de interacción.  Por otro lado, al hablar sobre la productividad, en Sixbell se han experimentado aumentos de más del 30%.  Nuevamente, esta cifra es respaldada por importantes consultoras, como McKinsey(3). Gracias a esta mejora, los agentes pueden centrarse en tareas más estratégicas y de mayor valor añadido, como resolver problemas complejos y atender a los clientes de manera personalizada. Por lo que se concluye que los centros de contacto que adoptaron la IA transformaron sus interacciones y se convirtieron en un ejemplo de mejora significativa de la calidad y de la eficiencia en la atención al cliente.  Debido a esta razón, cada vez son más las empresas que han adoptado soluciones de inteligencia artificial para contactar a sus clientes, con el objetivo de brindarles experiencias excepcionales y, al mismo tiempo, aumentar la productividad y el bienestar de sus agentes. Entre los beneficios inmediatos del uso de la IA en los centros de contacto están los siguientes: Reducción de tiempos de espera y mejora en la resolución de problemas: la IA permite automatizar procesos y ofrecer respuestas rápidas y precisas a las consultas más frecuentes, lo que disminuye los tiempos de espera y aumenta la satisfacción del cliente. Además, las herramientas de IA pueden escalar de manera eficiente para manejar grandes volúmenes de interacciones, lo que libera a los agentes humanos para que se centren en casos más complejos que requieren empatía y habilidades de resolución avanzadas. Personalización y segmentación: la IA puede analizar grandes cantidades de datos e identificar patrones y tendencias, lo que permite a los contact centers ofrecer una atención personalizada y adaptada a las necesidades de cada cliente. Esto se traduce en una mejor experiencia del usuario y en una mayor probabilidad de fidelización y satisfacción del cliente. Integración "optichannel": la IA facilita la integración de múltiples canales de comunicación en un solo sistema, lo que permite a los contact centers ofrecer una atención uniforme y coherente a través de diferentes plataformas. Además, al abrir la posibilidad a los clientes de contactar a las marcas por el canal de su elección, se mejora su experiencia y se favorece su fidelización.  Análisis y mejora continua: La IA permite monitorear y analizar el desempeño de la operación en tiempo real, identificando áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. Esto ayuda a las empresas a tomar decisiones informadas y a implementar estrategias que mejoren la eficiencia y la calidad de sus productos o servicios y del servicio al cliente. En conclusión, la incorporación de la inteligencia artificial es fundamental para enfrentar los desafíos actuales y futuros, no solo en el ámbito de la atención al cliente. Las soluciones de IA, como las ofrecidas por Sixbell, permiten a las empresas mejorar la eficiencia y la calidad de sus servicios, brindando una atención personalizada, rápida y eficaz a través de múltiples canales. En este mundo en constante evolución, cada vez más digital y competitivo, la inteligencia artificial se consolida como una herramienta clave, que garantiza la satisfacción del cliente y el éxito a largo plazo de los negocios. Por lo tanto, aquellos que integren la IA en sus centros de contacto, sin duda, contribuirán a la transformación de la atención al cliente, con más innovación, crecimiento y éxito. Fuentes: (1) IBM (2021). "AI in Customer Service: Making the Case for AI Adoption in the Contact Center".  (2) Grand View Research (2021). "Artificial Intelligence in Contact Centers Market Size, Share and Trends Analysis Report by Deployment, by Component, by End Use, by Region, and Segment Forecasts, 2021 - 2028". (3) McKinsey and Company (2020). "How AI can help contact centers respond to the COVID-19 crisis".

**Datos de contacto:**

Moisés Hernández

Touchpoint Marketing https://touchpointmarketing.mx/

+5215544884729

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/sixbell-afirma-que-la-ia-puede-mejorar-la](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Telecomunicaciones Inteligencia Artificial y Robótica Marketing Ciudad de México Innovación Tecnológica Digital



[**http://www.mexicopress.com.mx**](http://www.notasdeprensa.es)