

## Servicio a clientes

### 1) Web call-center

Cada vez es más frecuente encontramos con el logotipo de **ayuda online** en las páginas de muchas empresas que ofrecen su servicio técnico por este medio o en tiendas virtuales como venta de billetes online, o incluso profesores que hacen sus tutorías por este medio, **evolución comercial de los populares chat**.



Charle con un operador



Humanclick (<http://humanclick.com>) [1] es la aplicación pionera en servicio online que permite a los clientes, o visitantes a la página web, charlar con los comerciales y empleados de la empresa. Puede ser útil para servicio postventa. Todo ello sin tener que instalar ningún software y gratis las versiones más limitadas. Un operario competente puede atender varias de estas charlas simultáneamente.

La figura muestra un ejemplo de un cliente que busca una botella de vino para una ocasión especial y charla con un empleado, que le recomienda una en concreto.

**Jennifer:** Welcome to RarestWine.com! How can I help you?

**You:** I'm looking for a nice bottle of champagne to celebrate my wife's 35 birthday. What do you suggest?

**Jennifer:** I recommend this bottle of Cristal 1990.



**You:** Do you ship to Brazil?

**Jennifer:** Yes, it will take 48 hours with our express delivery service.



powered by



Looks perfect. I will order it right away. Thanks for the great service you provide.



Send

EJERCICIO: Mantenga una charla con un operador de **Humanclick** (<http://humanclick.com> [1]) sobre los productos de la empresa.



**Pagar impuestos en España... *todo son facilidades***

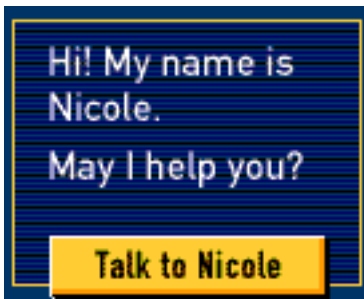


La Agencia Tributaria es pionera en utilizar el chat para relacionarse con los ciudadanos. El programa se ejecuta alguno de los operadores con que cuenta la agencia. Se ha reducido el tiempo de resolución de las incidencias a la mitad, en relación con las consultas telefónicas. [2]automáticamente en el ordenador del usuario y permite preguntar a

El sistema permite también al operador visualizar el problema que tiene el usuario, si éste lo autoriza, y si dispone de un micrófono en el PC, usuario y operador pueden comunicarse por voz a través de la Red.

EJERCICIO: Experimente con su funcionamiento ([http://www.agencia tributaria.es/\\_.shtml](http://www.agencia tributaria.es/_.shtml) [3])

## 2) Agente comercial virtual



En todo departamento de Marketing una figura clave son **los vendedores o comerciales**, ¿Cómo les afectará el comercio electrónico?

En Internet existen experiencias de **agentes comerciales virtuales**, programas que utilizan técnicas de Inteligencia Artificial para mantener una charla con posibles clientes, informando sobre los productos de la empresa. Como vemos un paso más que el concepto anterior.



de ortografía, ayudan con las funciones de Excel, etc.

Tecnología similar a la que usan estos agentes utilizan los pioneros **"ayudantes de Office"** (Word, Excel...) que ayudan a elaborar una carta, corrigen automáticamente faltas

Pero en el marco del B2C estas posibilidades son mucho más avanzadas pues podemos charlar con robots, agentes comerciales virtuales que resuelven las dudas que puedas tener sobre productos de la empresa o incluso permite hablar del tiempo u otros temas. Estos agentes comerciales virtuales están disponibles **24 horas al día, 7 días a la semana**.




### Robots que sustituyen a agentes comerciales

Podemos encontrar más robots parlantes, por ejemplo en la empresa [Asistentesvirtuales.com](http://www.asistentesvirtuales.com) [4] o [Isoco.com](http://www.isoco.com) [5]. Así [Bankia](http://asistente.bankia.es/Response.JSP20/Bea.jsp) [6] o [IKEA](http://www.ikea.com/ms/es_ES/local_home/alcocorconn.html) [7].

---

EJERCICIO: Mantenga una charla con cualquiera de los robots, sobre los productos de la empresa o incluso el tiempo que hace.




### Acceso a Internet a través de la voz: secretaria virtual

---

La compañía de servicios española Multiasistencia Gestión y Ayuda (MgA) ha desarrollado 'Versia', el primer servicio de **secretaría virtual personalizada**, accesible por teléfono las 24 horas y basado en la tecnología de acceso a Internet a través de la voz. La clave tecnológica de Versia, cuyo proyecto ha supuesto una inversión de cuatro millones de euros, es basarse en el acceso a Internet a través de la voz. Con una preparación previa de la página web, ésta puede recibir miles de visitas a través del teléfono y se utiliza la voz en vez del ratón para navegar por ella. Cuando la llames, te saludará por tu nombre, te leerá tu agenda del día y tus e-mails, los contestará, llamará por ti a tu lista de contactos telefónicos, te pasará las llamadas, te dirá en directo la situación de tu cartera de valores y te reservará tu restaurante favorito.

En [Ydilo](http://www.ydilo.com) [8] hay demos en MP3 y documentos en español sobre casos prácticos y aplicaciones de reconocimiento de voz. Es muy interesante oír una demo que tienen de **venta de entradas por teléfono**. El sistema pregunta qué película, la hora, el número de la tarjeta de crédito, etc.



### Paradoja: humanizar la Web con robots

---

¿Sustituirán los robots -aplicaciones informáticas basadas en programas de Inteligencia Artificial con capacidad para emular a las personas- a los agentes comerciales? Su coste es muy bajo y **en algunas tareas ya funcionan**, por ejemplo, cuando solicitamos determinada información por teléfono y un contestador nos invita a pulsar determinados números.

En nuestra opinión, paradójicamente estas aplicaciones pueden ayudar a hacer **más "humano"** el comercio B2C, ya que complementan los formularios y tiendas virtuales de las páginas web. **Imaginemos que estamos sacando un billete de avión para un destino turístico**. En la página web de la compañía podríamos charlar con uno de estos robots y **preguntarle en lenguaje natural por el clima del país, la gastronomía**, etc.

---

**Source URL:** <http://ciberconta.unizar.es/ecofin/drupal1/servicio-clientes>

**Links:**

- [1] <http://www.humanclick.com/>
- [2] <http://ciberconta.unizar.es/ecofin/drupal1/../../enlaces/iconos/larazon.GIF>
- [3] [http://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio\\_es\\_ES/\\_Configuracion/\\_top\\_/Ayuda/Consultas\\_informaticas/Atencion\\_al\\_contribuyente/Asistencia\\_remota\\_por\\_agente.shtml](http://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio_es_ES/_Configuracion/_top_/Ayuda/Consultas_informaticas/Atencion_al_contribuyente/Asistencia_remota_por_agente.shtml)
- [4] <http://www.asistentesvirtuales.com>
- [5] <http://www.isoco.com/>

- [6] <http://asistente.bankia.es/ResponseJSP20/Bea.jsp>
- [7] [http://www.ikea.com/ms/es\\_ES/local\\_home/alcorconn.html](http://www.ikea.com/ms/es_ES/local_home/alcorconn.html)
- [8] <http://www.ydilo.com/esp/index.html>