

| | |
|------------------------------|---|
| Tipo de documento | Artículo |
| Título del documento | Chatbots: el futuro de la automatización de alojamientos turísticos |
| Autor | Comas, M. Melgarejo, M. Ternera, F. J. Rodríguez, J. Serje, D. |
| Área del conocimiento | Procesos Integrales aplicados a la Gestión Empresarial |
| Resumen | <p>El presente artículo se centra en el impacto de los chatbots como innovaciones tecnológicas en las distintas áreas de operación de un hotel en relación con el servicio al cliente. El sector hotelero se enfrenta a grandes retos y oportunidades debido a la alta demanda que tienen sus servicios en comparación con otros sectores de la industria, sin embargo, gracias a que el este sector no es estático es posible contar con diferentes tecnologías innovadoras como lo son los chatbots para alcanzar los objetivos organizacionales de una manera eficiente.</p> |
| Fecha de publicación | 02/06/2021 |
| Ubicación | Barranquilla, Colombia. |
| Palabras clave | Atención al cliente, Big data, Chatbots, Experiencias personalizadas, Inteligencia artificial, Industria hotelera, Optimización |
| Resultados | <p>La adopción de chatbots se aceleró en los últimos cinco años desde que Facebook decidió abrir su plataforma de desarrollo en la que las empresas pueden mostrar sus servicios o productos mediante la automatización de las preguntas más frecuentes acerca de estos.</p> |

| | |
|--------------------------|---|
| | <p>El interés de los hoteles aumento para la adopción de esta tecnología debido a que los chatbots se pueden implementar en sitios web, aplicaciones, redes sociales, para la atención al cliente. Estos grandes avances en la inteligencia artificial ha impacto de manera significativa en el entendimiento del procesamiento del lenguaje natural puesto que hoy en día se puede afirmar que los chatbots son capaces de detectar las emociones en vista de que los chatbots pueden acceder a datos de los clientes que en el pasado a través de medios tradicionales no se podía llegar.</p> <p>Los chatbots han revolucionado la forma en que las personas se comunican, como consecuencia las experiencias en línea son medibles, es decir que se pueden controlar para que los hoteles pueden mantener sus clientes satisfechos y retenerlos.</p> <p>Mediante esta revisión sistema se obtuvo las principales características y su integración efectiva para la atención al servicio al cliente el sector hotelero. Comprobamos que esta tecnología es capaz de genera valor agregado al hotel al agilizar los procesos e impedir que existan clientes frustrados.</p> |
| <p>Conclusión</p> | <p>Las cambiantes necesidades de los huéspedes han generado que los hoteles se enfrenten a un gran desafío para mejorar la experiencia del cliente puesto que las expectativas de este son cada día mucho mas exigentes. El auge de los chatbots va de la mano con el incremento del uso de las aplicaciones de mensajería instantánea, siendo Messenger una de las más usadas en la cual se puede evitar un poco mas el</p> |

formalismo, a diferencia de enviar un correo electrónico, de modo que los clientes pueden estar en contacto con el hotel de manera instantánea en vez de esperar largos tiempos de esperas para ser atendidos vía telefónica.

Muchas veces el cliente no obtiene la resolución en el primer contacto realizado por lo que contacta nuevamente al departamento de servicio al cliente saturando así el call center con preguntas que no le generan ventas al hotel. Los hoteles al integrar esta tecnología a sus procesos pueden obtener los principales beneficios de integrar el Chatbot: soporte y control de calidad, experiencias de servicios únicas al cliente, respuesta inmediata en diferentes idiomas, incremento de ventas y una atención integral.