

El servicio de atención al cliente con soluciones IA y mensajería instantánea aumenta las ventas hasta un 65%, según GUS

El comercio conversacional o c-commerce, que tiene un gran impacto en el negocio de las marcas, también puede realizarse mediante redes sociales como Whatsapp, Facebook Messenger o Instagram

El comercio conversacional o c-commerce está impactando favorablemente en el negocio de las marcas, pues bien gestionado les permite aumentar la satisfacción del usuario y puede conseguir que sus ventas aumenten hasta un 65%. Así lo asegura la startup española GUS, especializada en tecnologías aplicadas a la experiencia del cliente (Customer Experience).

La tecnología desarrollada por Gus permite que ese comercio conversacional, que comenzó a partir de chatbots integrados en la propia página web o app de las organizaciones, hoy día, gracias a las soluciones más innovadoras basadas en automatización e Inteligencia Artificial, pueda canalizarse a través de cualquier plataforma de comunicación, incluidas las apps de mensajería como WhatsApp, Facebook Messenger o Instagram, de manera que las compañías pueden contactar con sus clientes de la manera que mejor se ajuste a sus preferencias.

“Las redes sociales tienen una elevada penetración en nuestro país. Según un reciente estudio de Hootsuite y We Are Social, el 80% de los españoles las utiliza a diario y pasa en ellas cerca de 2 horas cada día, siendo WhatsApp la favorita, seguida de YouTube, Facebook e Instagram. Nuestras previsiones apuntan a que en los próximos años el 90% del comercio conversacional tendrá lugar a través de apps de mensajería instantánea como WhatsApp”, sostiene Jaime Navarro, cofundador y CEO de GUS.

Gus ofrece sus servicios mediante un modelo de Software as a Service (SaaS), de forma que cualquier empresa con independencia de su tamaño puede acceder a estas herramientas innovadoras para ofrecer a sus clientes experiencias conversacionales personalizadas, bien a partir de sus webs o apps de comercio electrónico, o a través de sus canales de comunicación preferidos: WhatsApp, Facebook, Instagram, etc. Su plataforma es capaz de automatizar en torno al 75% de las tareas de atención al cliente, lo que se traduce en un notable ahorro de costes que puede alcanzar el 60%.

“A través de nuestras soluciones, las marcas pueden integrar sus canales de mensajería con sus plataformas de atención al cliente, brindándoles una atención 24/7. Asimismo, también pueden utilizar estos canales para lanzar campañas de marketing segmentadas, personalizando el contenido e introduciendo botones interactivos que facilitan la experiencia. Pero sin duda, lo más interesante que ofrece es su integración con fuentes de datos como Shopify o Salesforce, permitiendo automatizar las notificaciones y todo el customer journey de muchas empresas”, explica Jaime Navarro.

Caso de éxito: Luuna, atención al cliente vía Instagram

Gus es una empresa certificada por Facebook para desarrollar soluciones sobre sus canales de mensajería, y uno de sus partners de referencia para creación de bots. De forma conjunta, ambas compañías han llevado a cabo una prueba piloto con el e-commerce mexicano Luuna, dedicado a la venta de productos para el descanso. Con la API de Messenger para Instagram, la marca puede responder de manera rápida y eficazmente a los clientes, lo que se ha traducido en críticas positivas y en un aumento de las ventas.

Entre las mejoras conseguidas gracias a este innovador sistema de atención al cliente, Luuna ha conseguido reducir en más de 8 veces el tiempo de respuesta a los mensajes de los usuarios, aumentar un 10% la tasa de conversión y bajar a la mitad las reseñas negativas sobre la marca.

"El caso de Luuna es un claro ejemplo de cómo la automatización puede ayudar a las empresas a gestionar múltiples plataformas y optimizar la experiencia de servicio al cliente. Desde GUS podemos ayudar a empresas de todos los perfiles y tamaños a agilizar los servicios de comunicación, impulsar los resultados comerciales y fomentar comentarios positivos de los clientes", asegura el cofundador de la compañía.

GUS fue creada en 2015 por Jaime Navarro, Pablo Estévez y Daniel Zenteno. Actualmente, cuenta con oficinas en Madrid y Ciudad de México y suma más de 65 clientes globales en España y Latinoamérica. En España, confían en ella organizaciones como Aquaservice, Juguettos, la ONCE, Cursos CCC o la Diputación de Guipúzcoa.

Datos de contacto:

GUS

No disponible

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Inteligencia Artificial y Robótica](#) [Marketing](#) [Emprendedores](#) [E-Commerce](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>