

Hostinger apuesta por la IA en su atención al cliente

Hostinger, la empresa de alojamiento web con el crecimiento más rápido a nivel mundial, ha lanzado un asistente de chat basado en inteligencia artificial (IA) diseñado para mejorar su servicio de atención al cliente y sus productos principales. La herramienta denominada Kodee, tiene la capacidad de resolver más de 5.000 consultas diarias con un tiempo de respuesta promedio de 20 segundos

Según ha indicado la compañía en un comunicado, esta herramienta permite ofrecer respuestas y orientación inmediatas a los usuarios, ayudando en una variedad de consultas que van desde la selección de planes de hosting hasta la gestión de servidores privados virtuales (VPS). Kodee cuenta con información detallada sobre cada producto y servicio contratado por los clientes, lo que le permite ofrecer un asesoramiento preciso y personalizado.

La herramienta está siendo desarrollado por un equipo de 10 personas que trabajan a tiempo completo en el proyecto. Este asistente de IA se encarga de las consultas más comunes y simples, "lo que permite que el equipo altamente cualificado de Atención al Cliente de Hostinger pueda enfocarse a los casos más complejos, donde la empatía y el conocimiento humanos son irremplazables", destaca el comunicado. Esta labor del equipo de Hostinger "es tan importante que la compañía sigue contratando personal para su departamento de Atención al Cliente", añade la nota de prensa.

Según Walter Guido, Country Manager de Hostinger en España e Italia, la empresa busca simplificar el proceso de creación y gestión de sitios web, especialmente para aquellos que no tienen experiencia previa. "Kodee es un ejemplo de cómo estamos utilizando el poder de la IA para ayudar a nuestros clientes a alcanzar el éxito en línea", comenta Guido.

Una de cada dos consultas las resuelve Kodee

Hostinger ha dedicado más de un año al desarrollo de este asistente de chat, utilizando un modelo de lenguaje extenso (LLM) de propósito general, entrenado con grandes volúmenes de datos. Actualmente, Kodee emplea la última versión del modelo GPT-4 de OpenAI, lo que le permite manejar hasta 5.500 consultas diarias con un tiempo promedio de respuesta de tan solo 20 segundos. Además, tiene la capacidad de comunicarse en más de 50 idiomas, facilitando la atención a la clientela internacional de la empresa.

Los resultados han sido notables: en las pruebas iniciales, aproximadamente el 20% de los usuarios obtuvieron respuestas satisfactorias sin la necesidad de interacción humana. Gracias al continuo entrenamiento y ajuste de la IA, ese porcentaje ha aumentado hasta el 50%. Es decir, una de cada dos consultas ahora se resuelve por completo sin la intervención de un agente humano.

El porcentaje de consultas resueltas ha mejorado en varias áreas clave. Por ejemplo, la transferencia de dominios a Hostinger ha pasado de un 40% a un 69%, mientras que la resolución de problemas relacionados con el funcionamiento del sitio web ha aumentado del 25% al 50%. Los problemas con SSL, un aspecto crucial para la seguridad de los sitios web, también han mejorado, con un aumento

del 45% al 62% en la resolución sin intervención humana.

Guido también señala que el futuro de Kodee va más allá de responder preguntas. "Al desarrollar Kodee, nos dimos cuenta de que no solo podía resolver problemas, sino también controlar ciertos servicios para los clientes. En el futuro, imaginamos que Kodee será capaz de modificar configuraciones de sitios web o servidores directamente, proporcionando una experiencia aún más fluida y personalizada. Creemos que esto será una realidad el próximo año", añadió.

Estrategia de crecimiento basada en la IA

Kodee es solo una parte de la estrategia de Hostinger para incorporar la IA en sus productos. La empresa también ofrece un creador de sitios web sin necesidad de escribir código, lo que permite a los usuarios crear sitios en menos de un minuto a partir de una simple descripción.

Además, Hostinger ha desarrollado herramientas basadas en IA para la creación de contenido, diseño de logotipos, optimización SEO y predicción del comportamiento de los usuarios. Estas herramientas facilitan la vida tanto de usuarios principiantes como de expertos en WordPress, quienes pueden aprovechar las capacidades de la IA para agilizar el lanzamiento de sitios web y solucionar errores rápidamente.

El nombre de Kodee se deriva de la palabra "código" en inglés, en referencia al entorno tecnológico en el que se desenvuelve Hostinger. Además, el nombre "Cody" tiene connotaciones de "persona útil" en diversos idiomas, lo que refuerza el propósito de la herramienta. El logotipo de Kodee combina símbolos de programación con una figura triangular, simbolizando la guía y el apoyo que el asistente de IA proporciona a los clientes de Hostinger.

Datos de contacto:

Luis Núñez
Hostinger
667574131

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

Categorías: [Inteligencia Artificial](#) y [Robótica Programación Software Innovación Tecnológica](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>