

Apple Se Apunta Al Negocio Del Customer Service Con Apple Business Chat



En una sociedad omnicanal, multidispositivo y conectada las 24 horas del día, eran muchas las voces que empezaban a **echar de menos uno de los canales más utilizados popularmente en las comunicaciones cotidianas: la mensajería instantánea online**, representada principalmente por whatsapp. Así, en innovan.do hace algo más de un año el consultor para la innovación en la gestión del cliente Jorge del Río vaticinaba que WhatsApp sería la próxima frontera en la atención al cliente. Aproximadamente un año después saltaba la noticia a los medios: WhatsApp Business llegaba para ser un canal más dentro de la atención al cliente de las empresas. Así, esta plataforma de amplia aceptación y uso a nivel mundial (más de mil millones de usuarios activos) creaba una **nueva forma de ser utilizado por las empresas**, servicio aún en pruebas, en donde se conferían nuevas capacidades como soporte multi-agente, mensajes a un largo grupo de clientes, segmentaciones y listas de clientes entre otras capacidades, siendo la primera piedra para ser convertido en **una potente herramienta de interacción cliente-empresa**.

Pero la empresa adquirida por Facebook en 2014 no va a estar sola en esto de ofrecer un nuevo canal de atención al cliente a través de las apps de mensajería instantánea. **Apple se une a la fiesta y anuncia Business Chat**, una nueva herramienta que presentará en sociedad el próximo 9 de junio en el [Apple Worldwide Developers Conference](#). De momento, poco se sabe de esta nueva vía que abre la empresa californiana al mundo, más allá de [su breve descripción promocional en el mini-site del producto](#):

“Business Chat es una potente nueva forma para que tus clientes consigan respuesta a sus preguntas, aprendan sobre tus productos y los adquieran, y conectar con tus existentes canales de soporte. Integrado dentro de Messages y accesible desde Maps, Siri, Search, además desde tu propia app y website, Business Chat te ayuda a construir una relación persistente y duradera con tus clientes”.

Además, adelantan características incluidas como Apple Pay o integración con el calendario, etcétera. En definitiva, **integrar todo el universo Apple en un solo lugar para dar fluidez y un nuevo lugar de existencia a la relación cliente-empresa**

Si en los últimos meses hemos ido viendo como, por ejemplo, Skype empezaba a ofrecer la posibilidad de embeber su chat en cualquier web, o como Bing empieza a añadir bots en su portal de búsqueda para que empresas y clientes puedan interactuar desde el propio buscador a través del Bing Business Bot, o como [IBM está diseñando su Call Center Cognitivo](#) junto a uno de sus partners, parece claro que, como decía nuestro colaborador Mariano Regidor en su último artículo, [los lobos están llegando al Contact Center](#)



CUSTOMER PROFILING

"There exists three ways to profile consumer styles: (1) the psychographic/lifestyle approach; (2) the consumer typology approach; (3) the consumer characteristics approach (Sprotles and Kendall, 1996)."

Fuente: <https://innovan.do>