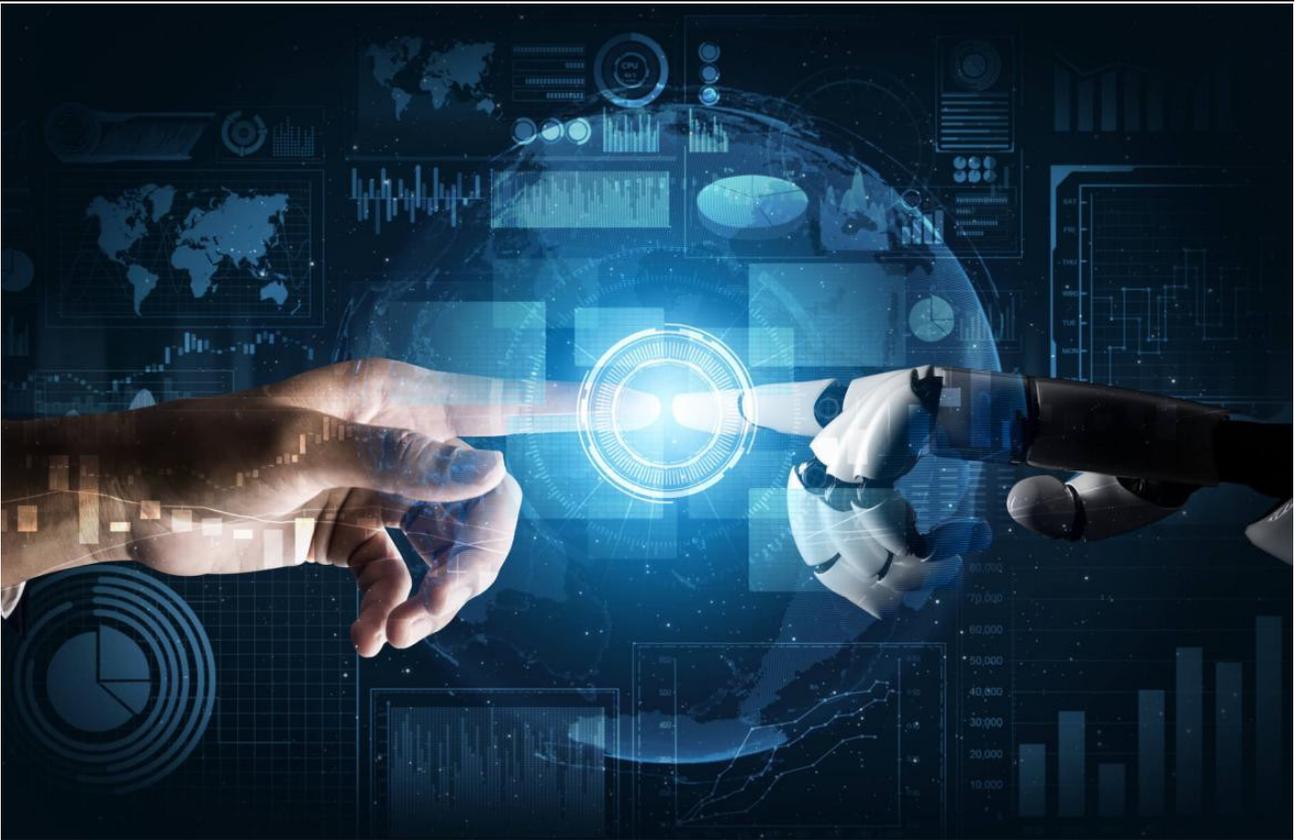


## Un empresario indio despidió al 90% de sus empleados y los reemplazó por un chatbot de inteligencia artificial



El **director ejecutivo** de la compañía india de comercio electrónico **Dukaan**, **Suomit Shah**, comunicó este miércoles en **Twitter** su decisión de **despedir al 90% de sus empleados dedicados a la sección de atención al cliente**, para así poder **sustituirlos con un chatbot de inteligencia artificial (IA)**.

A través de un hilo de tuits, el empresario explicó que **la decisión fue «sumamente difícil» pero «absolutamente necesaria»** ya que, según sus cálculos, el usuario recibe por parte del chatbot una **respuesta acorde en menos tiempo** de lo que tardaría un empleado.



**Inteligencia Artificial. Foto: unsplash**

«Debido a la instalación de IA, el usuario recibe la primera respuesta instantáneamente, **el servicio proporciona una solución a los 3 minutos** en lugar de a las 2 horas y **los costos de atención al cliente se recortaron en un 85%**«, publicó Shah en su cuenta.

«El servicio de **atención al cliente** ha sido un problema para nosotros por mucho tiempo y solucionarlo me pareció una oportunidad», declaró el fundador de Dukaan, quien también añadió que **su «startup» prioriza la rentabilidad frente a su objetivo de convertirse en una «unicorn»** (una empresa que ha alcanzado una valoración de 1.000 millones de dólares o más en menos de 10 años). **«Es menos mágico, claro, pero al menos paga las cuentas»**, expresó.



**Suमित Shah**  
@suमितshah

We had to layoff 90% of our support team because of this AI chatbot.

Tough? Yes. Necessary? Absolutely.

The results?

Time to first response went from 1m 44s to INSTANT!

Resolution time went from 2h 13m to 3m 12s

Customer support costs reduced by ~85%

Here's how's we did it 

Traducido del inglés al 

Tuvimos que despedir al 90% de nuestro equipo de soporte debido a este chatbot de IA.

¿Difícil? Sí. ¿Necesario? Absolutamente.

¿Los resultados?

¡El tiempo de la primera respuesta pasó de 1m 44s a INSTANTÁNEO!

El tiempo de resolución pasó de 2h 13m a 3m 12s

Costos de atención al cliente reducidos en ~85%

Así es como lo hicimos 

---

***En su cuenta de Twitter, el empresario explicó cómo realizó el recorte de personal.***

El chatbot fue llamado «Lina» y ya funciona con éxito en la empresa Dukaan. No solo **es capaz de responder preguntas genéricas**, sino que también **puede resolver dudas específicas de cada usuario**. «Imagina tener tu propio asistente de IA, que conoce tu negocio al dedillo y puede responder a las consultas de los clientes al instante, 24 horas al día, 7 días a la semana», destacó el empresario.

## Las duras críticas para el empresario

Sin embargo, las **críticas** no tardaron en llegarle a Shah, quien **fue acusado de darle un trato inadecuado a sus empleados: «Has destrozado la vida del 90 % de tu equipo** de soporte y lo estás celebrando en público», «Intenté modificar mis preguntas de varias maneras porque sabía que era un bot. Pero no respondía correctamente. Me sentí frustrado y al final **no me molesté en renovar mi plan premium**«, son algunos de los comentarios que dejaron los usuarios en las redes sociales del empresario.

Anteriormente, el banco estadounidense **Goldman Sachs** había revelado que el **desarrollo de la inteligencia artificial generativa podría tener un «impacto significativo»** en el mercado laboral, al provocar la **automatización de unos 300 millones de trabajos** a tiempo completo en todo el mundo.

Fuente: Canal 26