

INTELIGENCIA DIGITAL

B 4 | ECONOMÍA Y NEGOCIOS

ESTE MECANISMO RECOPILA DATOS VALIOSOS SOBRE CLIENTES:

Las marcas que adopten la búsqueda por voz elevarán sus beneficios en 30% más que aquellas que no lo hagan en 2021

En el caso de que Chile invierta en las nuevas tecnologías y en la preparación de las personas para trabajar en conjunto con estas, se podrían agregar US\$ 13 mil millones al PIB del país, de acuerdo con un estudio reciente de Accenture y País Digital.

DANIELA PALEO

¿Diríe a Alexa que cambie la canción del dispositivo móvil en que se está escuchando música, o al asistente de Google que recorde una cita al doctor cierto día a cierta hora, es cada vez más común en la vida de las personas.

«Como la tecnología influye en el día a día? En un último reporte de Accenture, Techvision, en el que se entrevistó a más de 2.000 consumidores a nivel mundial, el 71% dijo que está jugando un rol protagónico en sus vidas. De los consultados, 33% sostuvo que usa los asistentes de voz por lo menos una vez al día, mientras que 70% lo hace para obtener información básica como revisar noticias, su calendario o hacer una pregunta. Además, 55% señaló que los asistentes de voz para realizar tareas básicas como programar una alarma o controlar aparatos del hogar inteligente.



33% de las personas en el mundo sostiene que usa los asistentes de voz por lo menos una vez al día.

Los asistentes de voz —o AEO, Answer Engine Optimization— son también empleados para recibir direcciones de tráfico y el 44% afirma que los utiliza para consultar la congestión vehicular o compartir transporte, mientras 14% para usar servicios digitales o hacer compras de productos físicos.

Con todo y según un reporte de Gartner, para 2021 las primeras marcas que rediseñen sus sitios web para respaldar la búsqueda visual y por voz aumentarán los ingresos de su e-commerce en 30%.

«Como la búsqueda por voz ayuda a los negocios? Gabriela Álvarez, directora ejecutiva de Accenture Interactive-AEO, explica que el impacto es muy grande, dado que el sistema va redefiniendo la forma en que las personas encuentran lo que buscan. «Una encuesta de Google de 2020 reveló que el 72% de las personas que tienen asistentes de voz los usan a diario para la investigación. Entonces, bajo este punto de vista, si las plataformas de venta de los clientes no se suben a AEO, perderán relevancia absoluta frente a los competidores que sí lo aplican», asegura.

Es que con la búsqueda por voz aumentando rápidamente en popularidad y en camino de convertirse en modos de búsqueda móviles dominantes, las empresas deben saber experimentar, para identificar las mejores formas de capitalizar este cambio en la forma de consumo.

Hay que destacar que este tipo de búsqueda permite a los especialistas en marketing recopilar información más sólida sobre los hábitos de los consumidores, y los primeros en responder verán un aumento en las tasas de conversión, los ingresos, los nuevos clientes y la satisfacción del cliente.

«¿Qué relación tiene este con el AEO? Según Pablo Segovia, CEO de la consultora Fly Metrics, es la evolución natural del SEO, principalmente gracias a la mejora en tecnología. «Hoy las personas hacen búsquedas por voz a través de Siri, Alexa, Google Home, productos que se han ido masificando en los últimos meses gracias a la pandemia. Hoy, no aparece en resultados por búsqueda de voz es perder posicionamiento de marca y ventas para las empresas», explica Segovia.

¿Qué es el AEO y cómo la búsqueda por voz ayuda a los negocios?

Hasta ahora, las empresas han enfocado sus esfuerzos —en mayor o menor medida— en mejorar la experiencia del usuario, especialmente en sus sitios web, y en elevar su posicionamiento en motores de búsqueda.

«Además, el sistema AEO es el conjunto de técnicas que buscan posicionamiento de las páginas web a las personas realizan a sus dispositivos asistentes virtuales», señala Marco Nicolini, director de marketing y estrategia comercial de la consultora Fly Metrics.

varez. Y si bien no existen cifras específicas de cómo impactaría el AEO a los negocios en Chile, sí hay de las nuevas tecnologías en general. De acuerdo con un estudio reciente de Accenture y País Digital, en el caso de que Chile invierta en las nuevas tecnologías y en la preparación de las personas para trabajar en conjunto con ellas, se podrían agregar US\$ 13 mil millones al PIB del país.

En la misma línea, Nicolini de Fly Metrics comenta que hoy por hoy esta práctica debe ser implementada por la mayoría de las empresas. «Quiénes mejor lo están haciendo es el retail o comercio local, donde a través de la geolocalización se están haciendo muy amigables para los buscadores», resalta.

Por lo tanto, hoy, sin existir aún cifras oficiales, son cada vez más las empresas que lo aplican y aplicarán. Lo anterior debido a la penetración de los asistentes virtuales y a sus beneficios.

El desarrollo de la tecnología en Chile

En el mundo, Amazon es el referente de AEO. De hecho, según asegura Álvarez de Accenture, esta compañía ha modificado totalmente la forma en que las personas buscan, encuentran y compran, casi de manera inmediata mediante Alexa.

«Otras empresas que ya lo están utilizando son Google, Apple, Tencent y Alibaba», dice. «Acá los chilenos, así como los consumidores a nivel global, están buscando cada vez más con servicios y productos personalizados y, sobre todo, poder interactuar con las marcas, y el AEO refuerza justamente ambos aspectos. «Además, los chilenos se acercan cada vez más a la tecnología al momento de consumir. Acá ya estamos usando Siri en los iPhone, por ejemplo», indica Álvarez.

De todas maneras, Segovia de Fly Metrics señala que la revolución de la búsqueda por voz es algo que en nuestro país todavía no se ha desarrollado en su plenitud. «Igual creo que estamos en un muy buen momento. Por eso, las empresas deben estar atentas a los cambios de tecnología y al real impacto que pueden generar en sus negocios», dice. «Agrega que si antes era importante estar presentes en los buscadores, como es el caso de Google, hoy es fundamental ser visibles en las búsquedas por voz de los clientes. «Por eso, el contenido en un sitio web con fundamentos», precisa.



El análisis destaca que en 2020 todos los operadores mejoraron sus resultados con respecto al año anterior.

ESTUDIO MIDIÓ VELOCIDAD:

Barómetro de conexiones a internet pone nota a las empresas

Movistar y Mundo Pacífico resultaron tener las mejores conexiones a internet fijas, según la última medición de nPerf, empatando en primer lugar en el ranking de 2020.

D.P.

Durante el año pasado, 702.363 usuarios de todas las compañías del país realizaron test en las plataformas de nPerf. Esta ofrece a los usuarios conocer su real velocidad de conexión a internet, entrando a una página web y haciendo un clic. Automáticamente el sistema baja y luego sube un archivo a uno de los miles de servidores que nPerf tiene a lo largo de Chile y el mundo. Gracias a esto es posible medir qué velocidad es archivo se descarga y

estudio? En 2020, la velocidad media de descarga en Chile fue de 113 Mb/s. Asimismo, Movistar ofreció la mejor puntaje de descarga a sus abonados en 2020. En tanto, fueron Entel y Movistar los que tuvieron la mayor progresión de la velocidad de descarga del año pasado. En promedio, las velocidades de descarga aumentaron en 83% (+51 Mb/s) en comparación con 2019.

CUALIDADES

Movistar destaca por su buena velocidad de descarga, especialmente en su red de fibra, mientras que Mundo lo hace por su buena latencia de subida o carga y su buena latencia.

En general, se observó que los operadores tienen buena capacidad para ofrecer una velocidad constante durante todo el día y noche, cualquiera que sea la carga de la red (número de clientes conectados). Se señaló que la mayoría de los operadores experimentan una caída en la velocidad durante la noche.

«Hay que recordar que el sistema nPerf mide principalmente tres variables: a través de cientos de miles de test ejecutados voluntariamente por los propios usuarios.

El primero de ellos es la velocidad de bajada, la que indica con qué rapidez un video, imagen o una canción llegar desde internet a nuestro computador o teléfono. En segundo lugar, el sistema mide la velocidad de subida, la cual puede describirse como la rapidez con la que un archivo o una transmisión se subirá a la nube.

«Además, el estudio destacó que en 2020 todos los operadores mejoraron sus resultados con respecto al año anterior. ¿Qué otros datos reveló el

Finalmente, la tecnología de nPerf calcula la latencia, que podría resumirse como el tiempo que demora un computador o celular en conectar-se a un servicio como YouTube o Instagram para iniciar una carga o descarga de archivos.

¿Cómo Asistax 2021+ facilita la Operación Renta en tiempos de incertidumbre?

EY, líder en servicios tributarios, cuenta con el software tributario Asistax, que permite cruzar información entre Declaraciones Sucesas y Formulario 22. Tiene una plataforma tecnológica amigable e intuitiva que facilita el envío de información al SII en un proceso rápido y sencillo.

Más información en asistax@cl.ey.com

Building a better working world