



Caso de éxito


www.gus.chat/

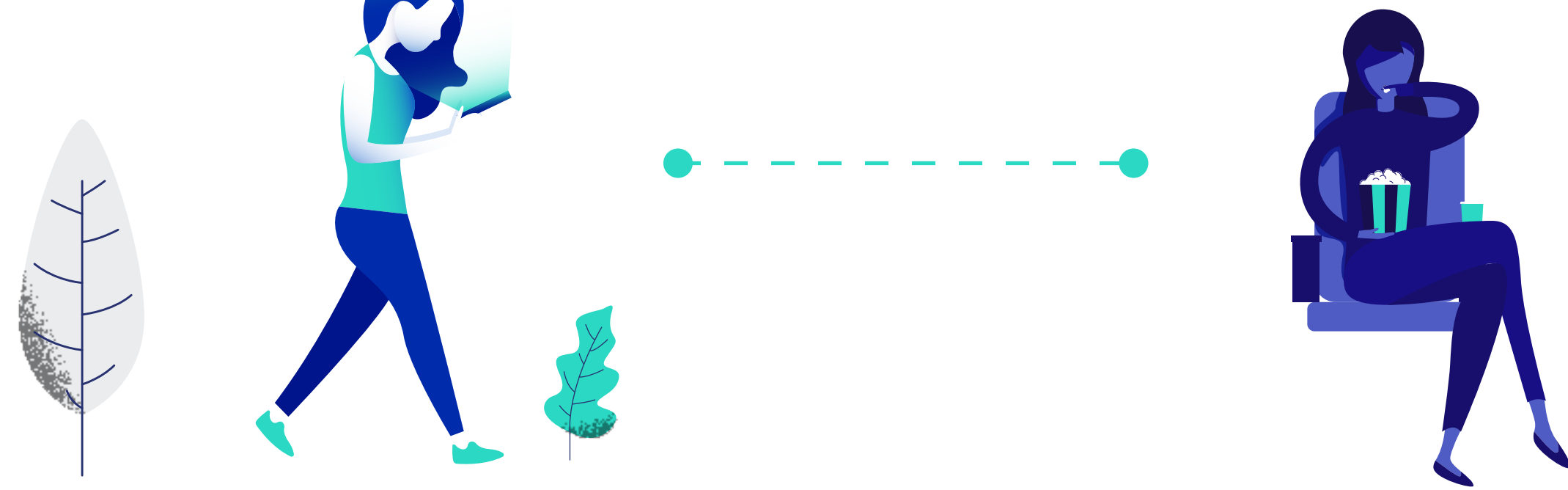
Gus Chat



La revolución de las experiencias digitales

Sin duda la industria del entretenimiento es uno de los sectores más interesados en innovar los modelos de negocio bajo un eje tecnológico.

Las salas de cine tienen clara la necesidad de transformar la experiencia que viven sus clientes durante todo el buyer journey.



La cadena de cines más importante del país ha transformado la experiencia de sus clientes tras la implementación de un chatbot potenciado con inteligencia artificial en la plataforma de Facebook Messenger®.

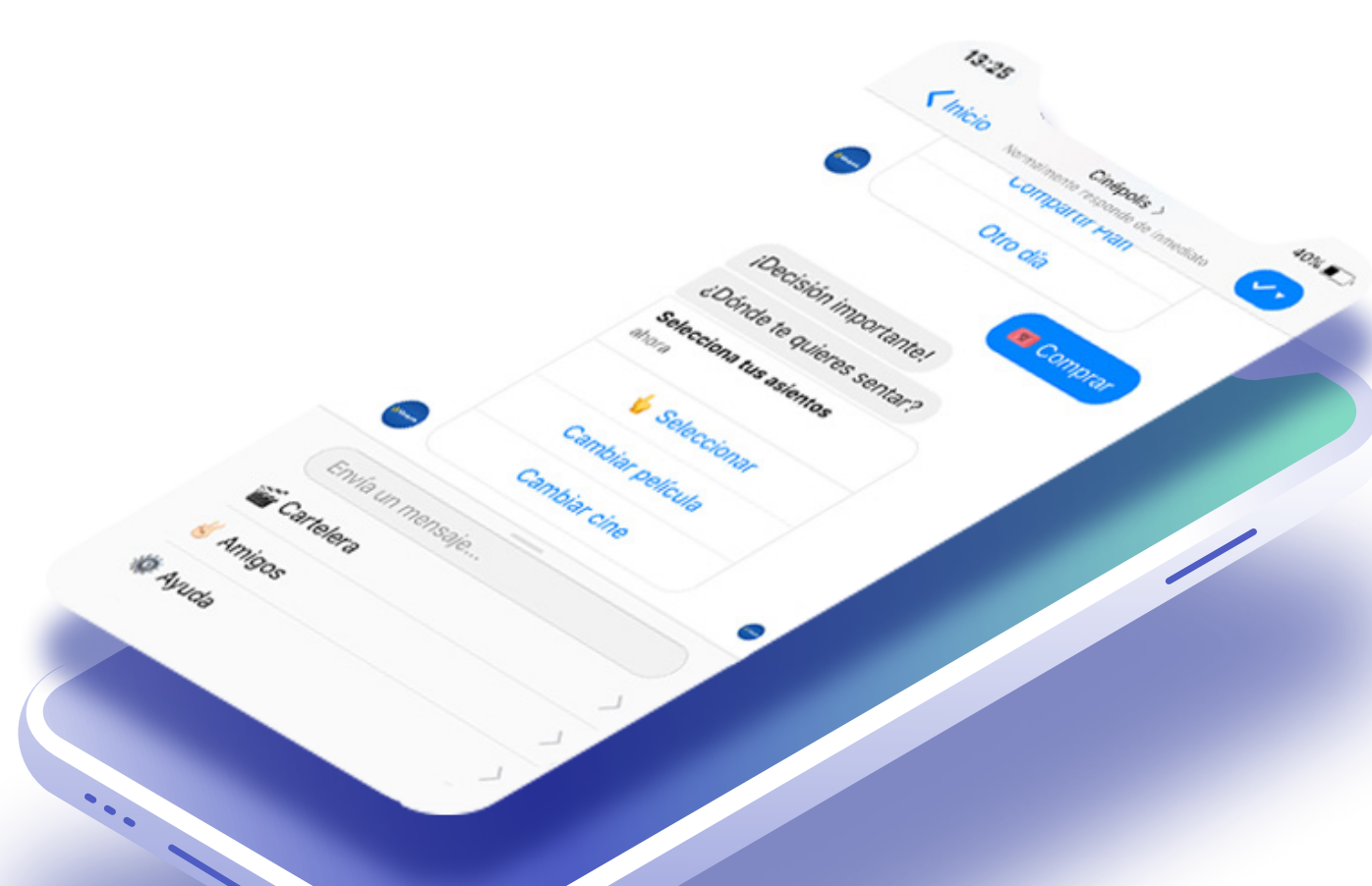
Esta tecnología le ha permitido optimizar sus recursos de atención al cliente, habilitar nuevos canales de venta, cuidar del social customer care y entrar preparado a la nueva batalla del comercio conversacional.

El pasado 26 de julio Cinépolis dió a conocer los alcances de manera oficial desde su lanzamiento



Más que automatización

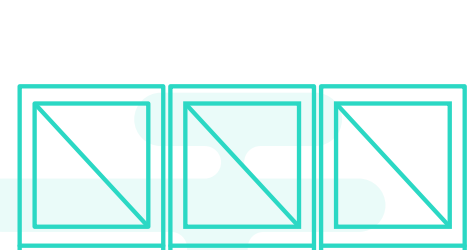
La automatización no siempre es sinónimo de éxito, estamos ante uno de los retos más importantes de nuestros tiempos: La creación de experiencias.



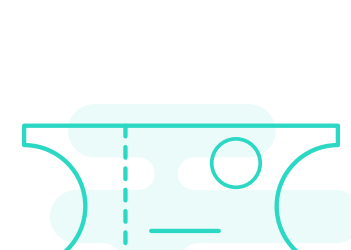
“Vimos en el chatbot un gran potencial: alinearnos con las experiencias que los usuarios viven día a día y conocerlos de mejor forma...”

Alfonso Becerra, Subdirector de Customer Experience e Innovación de Cinépolis

Actualmente el chatbot tiene las funcionalidades de:



Recomendación de cartelera



Venta de boletos



Atención al cliente



Localización de cines cercanos



Reseñar películas



Micro interacciones sociales para compartir planes y regalar boletos

Omnipresencia digital y optimización de recursos, una realidad para la industria



La marca apostó por un chatbot como **sistema omnipresente** de atención al cliente, disponible las **24 horas del día**.

Logrando reducir el tiempo de respuesta y el índice de frustración de los usuarios.

“Gracias al bot logramos reducir el número de agentes dedicados a la atención al cliente. 40% de las solicitudes para hablar con algún agente humano se redujeron”

Yazmín Alejandre Mejía, Manager User Experience, Cinépolis

Agradecemos a Cinépolis la confianza en Gus Chat, pero sobre todo por apostar a favor de la tecnología y la inteligencia artificial.

Juntos haremos de Cinépolis la capital de las experiencias.