



Caso de éxito

ConCrédito


www.gus.chat/ Gus Chat


El reto: Cada vez son menos los usuarios de servicios financieros que visitan una sucursal y más los que exigen experiencias rápidas e intuitivas.



De los consumidores de servicios financieros

46%

prefiere realizar operaciones

de manera digital

17%

en banco

28%

en ambas

Para acaparar la atención de consumidores más digitales y sobresalir de sus competidores, **las Fintech y los bancos deben crear experiencias excepcionales, rápidas e intuitivas.**

Es bajo esta premisa que la empresa financiera **ConCrédito, en alianza con Gus Chat, lanzó un chatbot para ayudar a sus usuarios desde Facebook Messenger.**

Los resultados del chatbot ConCrédito han tenido un gran impacto para los usuarios como para la operación de la fintech



De acuerdo con Fintech Radar, México se posiciona como **el segundo país de Latinoamérica con mayor número de Fintech.** Para superar a su competencia ConCrédito ha fortalecido la experiencia de sus usuarios a través de un chatbot que brinda **un contacto digital al que ya están acostumbrados** en otros aspectos de sus vidas, logrando mayor **eficacia, experiencia y rapidez.**

La automatización de las conversaciones y **el aumento de la productividad** también se convirtieron en importantes factores de negocio que han logrado **reducir el costo del procesamiento de un préstamo.**

“El Bot de ConCrédito nos ha permitido atender consultas de nuestros clientes en un menor tiempo y de forma automática, permitiendo enfocar los esfuerzos de los agentes en situaciones más complejas de atención.

Es increíble poder brindar atención en todo momento sin necesidad de tener personas, reduciendo los gastos operativos. Sabemos que aún podemos automatizar más la atención de la mano de la Inteligencia Artificial.”

Noel Quintero, Gerente de Camp, ConCrédito

Actualmente el chatbot tiene las funcionalidades de:



Brindar atención inmediata 24/7 mediante un chat en Facebook Messenger



Obtener las ubicaciones de las sucursales más cercanas al cliente



Resolver preguntas frecuentes



Transferir a un operador una solicitud/inquietud especial



Te brinda apoyo para consultar saldos, pagos pendientes y movimientos de tu cuenta



Prospectar usuarios nuevos que quieran ser distribuidores



Realiza encuestas de satisfacción



Reconocimiento de imagen para extraer información de documentos para darse de alta como distribuidores

El objetivo es crear experiencias conversacionales memorables a través su asistente virtual el cual acompañará a los usuarios de Facebook Messenger de ConCrédito para ayudarlos a:

69%

de usuarios de servicios financieros quieren mantener todo su ciclo de vida financiero en canales digitales



Omnicanalidad reduce el CHURN, según Aberdeen Group, una sólida estrategia omnicanal retiene un

89%

de consumidores.

Agradecemos a ConCrédito la confianza en Gus Chat, pero sobre todo por apostar a favor de la tecnología, la inteligencia artificial para crear experiencias conversacionales digitales.

Charla con el asistente virtual de ConCrédito

Charlar