



PABLO

ESTÁ PARA TI

24/7

UN ASISTENTE VIRTUAL
INTELIGENTE QUE PRESTA
SOPORTE TÉCNICO Y
VENDE A MILES DE
COMERCIOS.

CASO DE ÉXITO CREDIBANCO

ACERCA DE CREDIBANCO

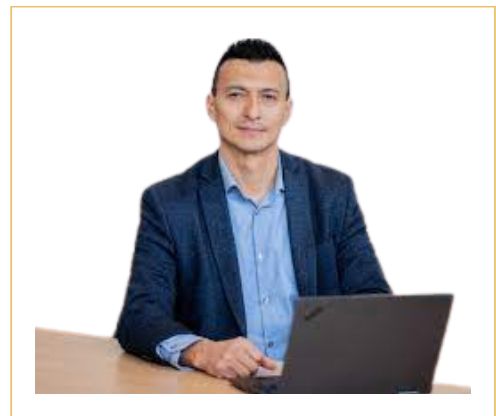


CredibanCo, empresa colombiana, con más de 50 años de experiencia en la administración de sistemas de pago de bajo valor. Líder en el segmento de pagos electrónicos en Colombia, procesando más del 50% de las transacciones realizadas en el país. Sus principales clientes son todos los comercios y personas naturales que requieran contar con un medio de pago para poder soportar sus ventas, y transacciones entre sí.

Ricardo Zambrano Ahumada

GERENTE DE OPERACIONES DE CREDIBANCO

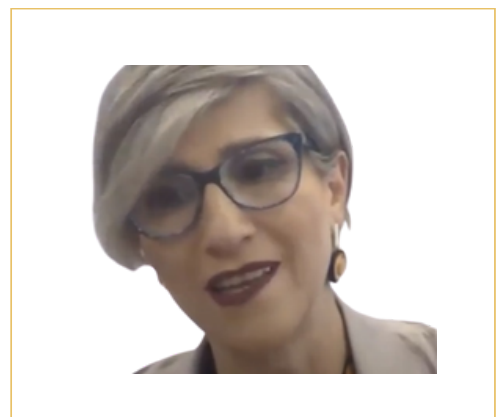
“El 2020 fue un gran año para nosotros y con orgullo, vemos que, hoy por hoy, somos una compañía nueva y a propósito de nuestro quincuagésimo aniversario, el cual cumplimos en el 2021, celebramos medio siglo de transformar los pagos en Colombia y estamos preparados para los siguientes 50 años”



Maria Isabel López

GERENTE DE OPERACIONES DE CREDIBANCO

“Pablo cubrió nuestra necesidad de brindar un servicio diferencial y mejorar la experiencia con nuestros clientes a través del servicio de Contact Center. Entró en un momento muy oportuno y en un momento de cambio y de transformación digital en que viene CredibanCo desde hace 5 años”



PROBLEMÁTICA

Los costos de operación eran elevados y seguían creciendo a medida que aumentaban los usuarios.

Para 2019 la operación de CredibanCo era totalmente análoga, es decir, atención total, telefónica con agentes.

Los clientes exigían mayor agilidad y resolubilidad en la atención, así como modelos de pago más innovadores.

DESAFÍOS

Lograr una eficiencia operativa en el modelo de atención de CredibanCo, que permitiera mejorar la experiencia y apoyo a los comercios, apalancando el costo de la modernización en los ahorros logrados, sin que se tenga que incurrir en inversiones adicionales por parte de la compañía.

Crear nuevos canales de atención virtual por medio de la inclusión de tecnologías IA, integrados con otras como CRM y robótica, que permita mejorar significativamente la capacidad de apoyo a los comercios, generando cambios en el modelo de relacionamiento de servicio.

Agilizar las operaciones de los comercios, garantizando canales permanentes de atención y apoyo que aseguren disponibilidad, cobertura y horario permanente de atención.

Medir de forma permanente la satisfacción de los comercios en los diferentes momentos de verdad, identificando oportunidades de mejora y potencializando aquellas donde el comercio se siente satisfecho, cumpliendo la promesa de valor y generando un diferencial de servicio.

Mejorar la eficiencia operativa



Aumentar el nivel de resolución en primer contacto



Mejorar los niveles de satisfacción del usuario



SOLUCIÓN

CredibanCo se transformó en una empresa centrada en la experiencia del cliente al adoptar un modelo operativo ágil. Implementaron un canal de atención en WhatsApp con la ayuda de CARI AI, creando un **asistente virtual inteligente llamado PABLO**. Este asistente resuelve las dudas y problemas de soporte de los comercios las 24 horas del día, *utilizando inteligencia artificial y entendiendo el lenguaje natural*. La implementación fue exitosa, mejorando la experiencia del cliente y agilizando la atención a los comercios.

Actualmente, Pablo atiende y resuelve temas como: soporte técnico de primer nivel con las terminales de pago, solicitudes de papelería, consulta de transacciones, información de estado de cuenta, saldos de factura e información sobre venta de productos, y promociones. También atiende canales como la web y telegram, además se ha convertido en un asesor virtual de atención a los técnicos móviles que se dedican a brindar apoyo presencialmente a los comercios.

A diario se consultan las rutas, estado de solicitudes de los comercios, además el asistente virtual les notifica cualquier cambio o novedad de clientes dentro de su ruta diaria, lo que les hace el **trabajo más ágil y efectivo**, pues ya no tienen que esperar, les responde su coordinador de zona o la central de servicio para atender alguna consulta.

Pablo, el asistente virtual de CredibanCo, resuelve dudas y problemas de soporte de los comercios las 24 horas del día, utilizando inteligencia artificial y entendiendo el lenguaje natural de los usuarios

RESULTADOS

Índice de resolutiveidad

Pablo ha logrado un índice de resolutiveidad en primer contacto del 84.27%



Nivel de satisfacción del usuario



Reducción de paso a asesor



Índice de penetración en canal WhatsApp en 1º año



La implementación de la tecnología de asistentes virtuales con inteligencia artificial, integrada a los sistemas Core de CredibanCo, denominado PABLO, ha logrado optimizar los procesos de atención a los comercios, así como permitir una administración más eficiente de los recursos y talento humano de cara a la operación del negocio.

PABLO ha surgido como uno de los canales virtuales más cruciales y ampliamente utilizados por los clientes de CredibanCo. La atención a usuarios en canales digitales ha experimentado un notable aumento, *pasando de 4,000 en 2020 a 42,978 para diciembre de 2021*. En particular, ha logrado una **penetración destacada del 33% en WhatsApp** a principios de 2022, generando **eficiencias operativas que superan los \$150,000 USD** durante su primer año de operación.

Además, presenta un impresionante **índice de resolución del 84%** en canales digitales y una **satisfacción del cliente del 85%**. Notablemente, se ha **logrado reducir el paso a asesor en un 80%**.



 **Cari AI**
Inteligencia Artificial

CONTÁCTANOS



Escanée el código y permanece actualizado en noticias y eventos relacionados con
Inteligencia Artificial

o visítanos en nuestra web

www.cariai.com