



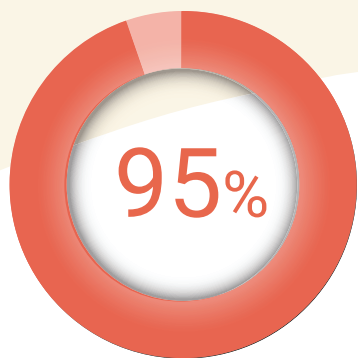
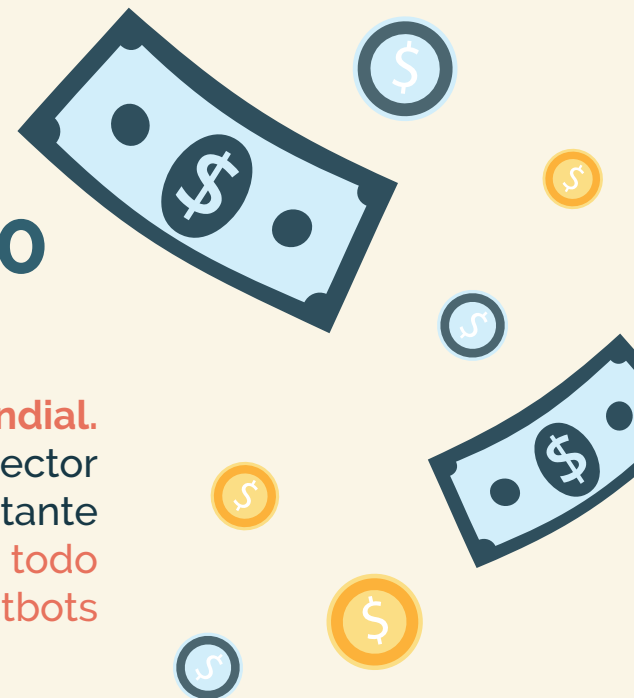
An  Enhouse Company

4 Beneficios de los **chatbots** **con IA** para el sector bancario

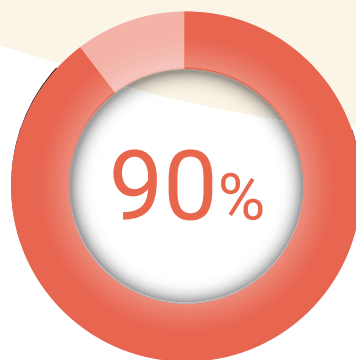


Impresiona a tus clientes, especialmente después de las 17:00

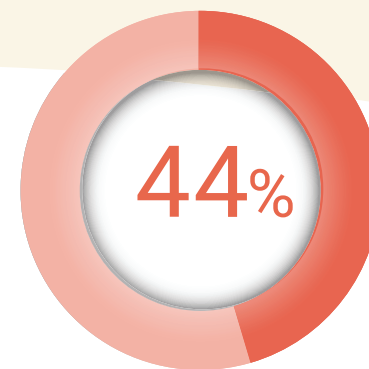
Los chatbots se utilizan en todo tipo de industrias a nivel mundial. Los servicios bancarios y financieros, a pesar de tratarse de un sector especialmente delicado, debido a su gestión de algo tan importante como el dinero de las personas, no son una excepción. Clientes de todo el planeta se han adaptado sin problemas a la interacción con chatbots para gestionar cuestiones relacionadas con su banco.



de los clientes, cree que el departamento que más se beneficiará de los chatbots es el de atención al cliente
(Claire.AI)

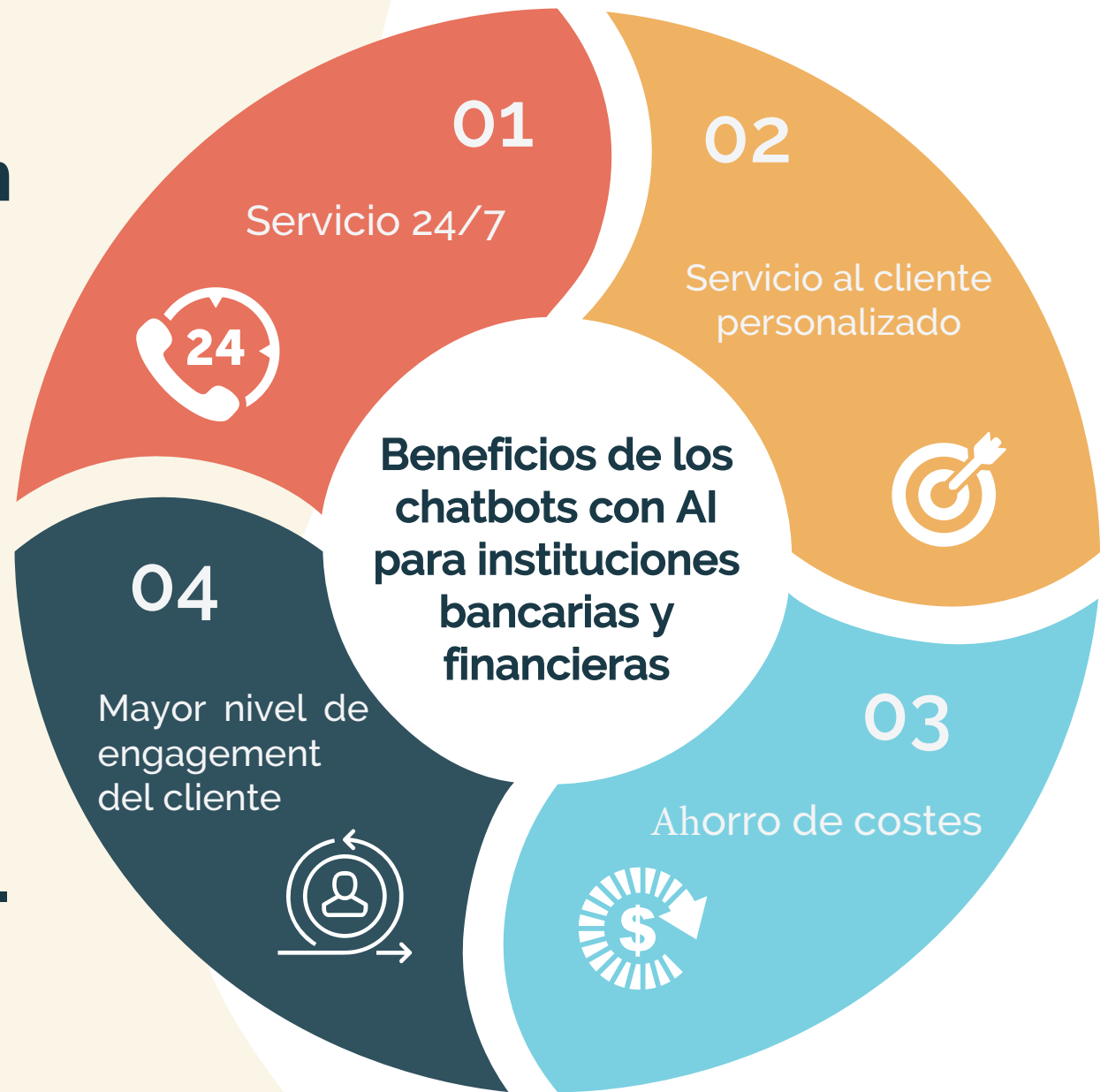


En 2022, los sistemas bancarios habrán automatizado el 90 % de las interacciones con sus clientes utilizando chatbots
(Chatbots Magazine)



de los clientes, le gustaría usar chatbots para realizar transferencias bancarias
(Capgemini)

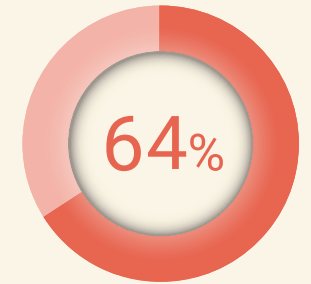
Los chatbots ofrecen una experiencia de cliente **rápida, eficiente, personalizada** sin necesidad de emplear tiempo y recursos adicionales.



01 Servicio 24/7

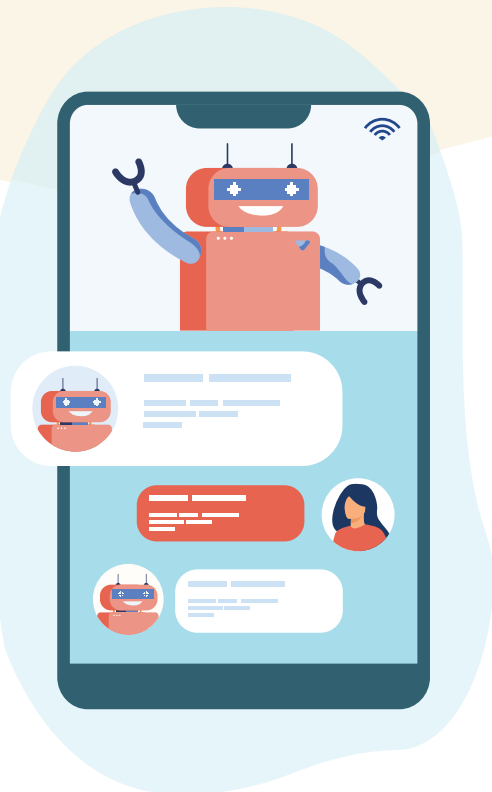
¿Por qué a la gente le gusta tanto interactuar con chatbots?

La disponibilidad y la rapidez de respuesta son las razones principales que nos vienen a la mente, aunque existen muchísimas más, como la comodidad, la facilidad para comunicar, una buena experiencia de cliente **y la disponibilidad 24/7**. ¡La posibilidad de recibir asistencia a todas horas y desde cualquier dispositivo es un gran argumento de venta!



de los usuarios de Internet asegura que lo mejor de los chatbots es la posibilidad de obtener un servicio las 24 horas del día.

(Drift)



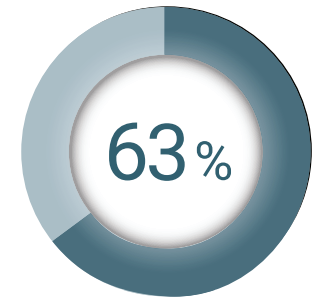
Advertencia:

El autoservicio siempre debe estar respaldado por un servicio asistido para garantizar que los clientes reciben las respuestas que necesitan en caso de que el chatbot no se la pueda proporcionar. Incluso aunque no haya agentes disponibles, debe de haber otras opciones disponibles, como enviar consultas a través de otros canales digitales como el email o el WhatsApp.

02

Servicio al cliente personalizado

¿Qué hace que las personas se sientan especiales y valoradas? La posibilidad de mantener una conversación con un asesor bancario y la comodidad que ofrece el chat. El chatbot con IA emplea un conjunto de datos recopilados de todos y cada uno de los clientes, desde el análisis de ingresos hasta los patrones de compra o el nivel de crédito, para ofrecerles servicios personalizados.



de los consumidores esperan recibir un servicio personalizado (Red Point Global)



Advertencia:

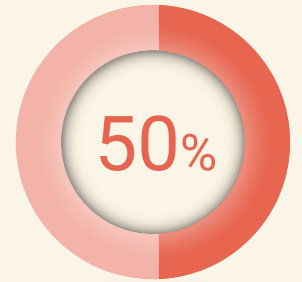
No basta con responder a las consultas del cliente. El chatbot actúa como un asesor financiero personalizado para realizar sugerencias de forma proactiva y mejorar la ayuda financiera que se le ofrece a cada cliente.

03

Mayor nivel de engagement del cliente

¿Qué hace que un cliente decida quedarse?

Un servicio de atención al cliente excepcional y la obtención de soluciones de forma rápida. Los clientes son fieles a las empresas que recuerdan sus preferencias, conocen sus costumbres y les proponen productos y servicios acordes a las mismas.



de los consumidores no abrirían una cuenta nueva en su banco actual (PwC)



Advertencia:

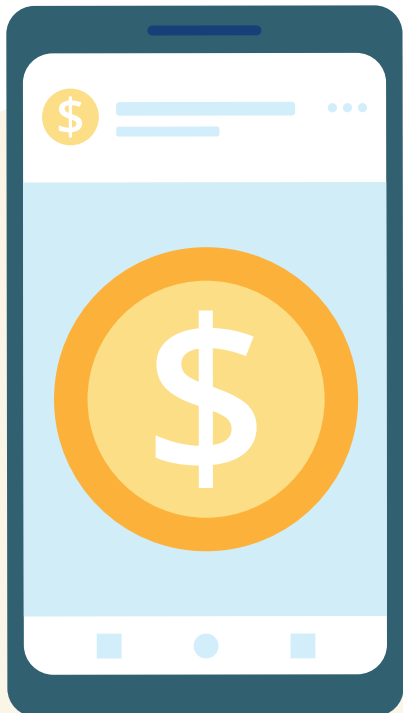
el chatbot favorece el engagement de los clientes mediante la provisión de experiencias personalizadas, mejores y más rápidas. No te conformes con tener al cliente satisfecho, ¡apunta aún más alto! Los clientes fidelizados utilizan mayoritariamente su banco principal, recurren a él cuando les surgen nuevas necesidades y son grandes defensores de la marca.

04

Ahorro de costes

¿Se puede obtener el mejor servicio al precio más bajo? Los bancos dependen enormemente de la buena relación con sus clientes para progresar. Los chatbots con IA son capaces de mejorar dichas relaciones ya que, gracias a ellos, los clientes tienen la posibilidad de resolver el problema por sí mismos y dejar las interacciones con los agentes para asuntos más complejos. **Por tanto, los chatbots permiten que los bancos obtengan más beneficios con los mismos recursos.**

**En 2023, los chatbots
habrán permitido el
ahorro de hasta
7.300 millones de
dólares en bancos de
todo el mundo.**
(Juniper Research)



Advertencia:

Las soluciones automatizadas con IA para servicios de atención al cliente supondrán una reducción en el número de emails y llamadas recibidos en el Contact Center. Incluso en los casos en los que la interacción se transfiera de un chatbot a un agente, se habrá conseguido ahorrar una gran cantidad de tiempo que los agentes habrían necesitado para recopilar la información. Los chatbots permiten una escalada operativa rápida, ya que no precisan formación. Basta con conectarlos y ponerlos en marcha para ofrecer el mejor servicio a los clientes sin costes adicionales.

CONCLUSIÓN

Los chatbots con IA han llegado al sector bancario para mejorar la forma en la que los bancos interactúan con sus clientes.

La industria financiera y bancaria puede utilizarlos para aportar valor añadido a los clientes, independientemente de si se trata de una start-up pequeña o de una gran empresa.

¡Da el paso hoy mismo!

Saca partido a los chatbots, personaliza las interacciones y mejora la fidelización y el engagement de tus clientes!

¡Pide tu demo!

