

# Caso de Éxito



“Queríamos que los socios, sepan y sientan que pueden tener acceso permanente al crédito y a otros servicios financieros y que pueden contar con nosotros en todo momento”

## Reseña de la compañía

Cash es líder en confianza en el segmento de Préstamos en Uruguay. Tiene como objetivo ser líderes en el otorgamiento de créditos, brindando soluciones financieras a sus socios, para mejorar su calidad de vida a través de un servicio personalizado. Prestando especial atención a personas con mayor dificultad en el acceso al crédito, promoviendo su inclusión financiera.

## Escenario previo

A raíz de un crecimiento importante en su masa social, y la feroz competencia instalada en el segundo semestre del año 2017 en el mercado de préstamos al consumo en Uruguay, Cash se plantea como objetivo lograr automatizar un mayor porcentaje de consultas que hoy en día ingresan por canales tradicionales de comunicación para mejorar la calidad y velocidad de respuesta en todas las interacciones entrantes.

Sus requerimientos incluían la necesidad de:

- Utilizar medios innovadores/actuales de comunicación para atender a sus clientes.
- Informar los beneficios de “Soluciones Cash” a través de redes sociales y plataformas de mensajería instantánea.
- Fácil acceso a la ubicación de sus sucursales mediante geolocalización, en función de la ubicación del consumidor final.
- Mejorar el proceso de calificación de socios para personalizar su oferta de soluciones.
- Automatizar lo máximo posible el proceso de solicitud de préstamo del cliente.
- Soportar el crecimiento en el tráfico esperado de clientes, sin incrementar su inversión en recursos de atención al cliente en base a una solución escalable, robusta y probada.

## La solución

Luego de un amplio proceso de selección, la plataforma Hey Now resultó ser la mejor opción para Cash, no sólo porque cubría sus necesidades actuales sino porque brindaba la posibilidad de agregar nuevas funcionalidades a medida que varíen las necesidades del consumidor final.

The logo for Hey Now, featuring the word "hey" in a large, white, lowercase font above the word "now" in a smaller, white, lowercase font, all enclosed within a circular border that is green on the left and blue on the right.

hey  
now

# Caso de Éxito



“Queríamos que los socios, sepan y sientan que pueden tener acceso permanente al crédito y a otros servicios financieros y que pueden contar con nosotros en todo momento”

## Hoy en día

Actualmente Cash ya ha culminado 3 proyectos innovadores de atención al cliente junto a Hey Now:

ChatBot de Atención al Cliente en WhatsApp.

ChatBot de WhatsApp del producto Billetera CASH (Producto exclusivo para WhatsApp)

Chatbot de “Comunicación CASH” para mensajes promocionales.

Sus resultados incluyen Crecimientos exponenciales  :

- **552%** de crecimiento en la cantidad de usuarios que iniciaron conversación por WhatsApp, desde la incorporación de Hey Now (**Agosto 2017 a Abril 2018**). Incorporar Grafica recortada desde dic 17 hasta abr 18 sin cifras
- **29%** de usuarios Iniciaron conversación fuera del Horario de servicio (20:31-08:29)
- **84%** de los usuarios resuelve su consulta en el Chatbot automático, sin necesidad de escalar a un chat con un operador
- **32%** de crecimiento en la cantidad de contactos ingresados desde que se implementó Hey Now sobre WhatsApp.
- **65%** de las solicitudes de préstamos, ingresan por HEY Now sobre WhatsApp.
- **22%** de crecimiento en las solicitudes de préstamos, desde la incorporación de HEY NOW!

“Nuestro objetivo de dotar a nuestros clientes de autoservicio con los máximos estándares de calidad, nos orientan a seguir perfeccionando y confiando en nuestras soluciones Hey Now , incorporando tecnologías de inteligencia artificial que nos permitan interpretar su lenguaje natural en todos sus canales de atención favoritos, ya sea un chat web u otras redes sociales que surjan.”  
Mariana Vignoli, Gerente de atención al cliente.

hey  
now