



El éxito de nuestros clientes habla por nosotros.

Descubre cómo nuestras soluciones **transforman desafíos en oportunidades**, impulsando crecimiento e innovación en cada proyecto.



Contexto

Multivacaciones Decameron es líder en resorts en Sudamérica y la mayor en Colombia por número de habitaciones. Con una sólida reputación en experiencias vacacionales, **enfrentaban el reto de gestionar un creciente volumen de prospectos y transacciones.**



El Reto

El proceso tradicional de **contactar prospectos mediante llamadas se volvió insostenible** debido a:



Alto volumen de prospectos:

Bases de datos históricas con miles de leads acumulados.



Costos operativos:

La necesidad de un gran equipo de asesores generaba costos elevados.

La Solución

Implementaron dos agentes virtuales conversacionales:



Calificación de Leads:

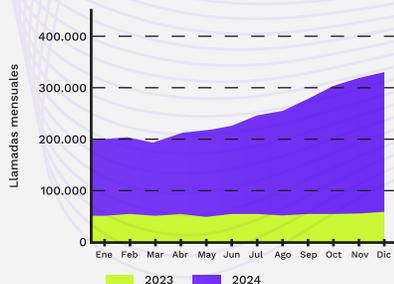
Automatiza el primer contacto, filtrando y priorizando a los prospectos más prometedores.



Gestión de Cobranza:

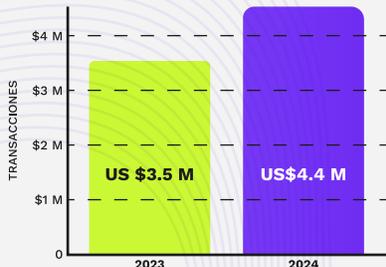
Acompaña a los clientes desde la venta hasta el pago, agilizando el proceso y mejorando la experiencia.

Resultados



Incremento en el Volumen de Llamadas

- Se pasó de gestionar **60,000 llamadas mensuales a 200,000** en los primeros meses de implementación.
- Para el cierre de 2024, se alcanzaron **más de 320,000 llamadas mensuales.**



Aumento en las Transacciones

- Durante 2024, se generaron **US\$4.4 millones en transacciones**, lo que representa un **incremento de +US\$892,000** en comparación con 2023.



Reducción de Costos Operativos

- Se logró un ahorro operativo del **98%** en relación con el costo que representaría contar con un equipo de **1,400 asesores**, que equivaldría a aproximadamente **US\$1.1 millones mensuales.**

Contexto

Celsia es una de las empresas líderes en energía en Colombia, comprometida con la **transformación digital y la mejora continua en la atención al cliente.**



El Reto

Celsia buscaba reinventar completamente sus procesos de atención y experiencia del cliente.



El objetivo era **incorporar herramientas tecnológicas** que permitieran modernización de la Atención para seguir construyendo el camino hacia **la Transformación Digital.**

La Solución



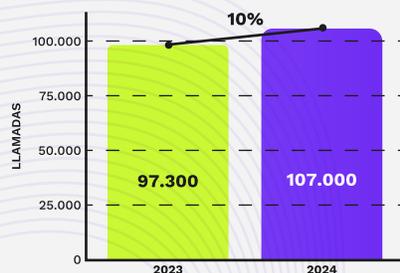
Celsia implementó un agente conversacional que **automatiza la atención, ofreciendo respuestas rápidas y eficientes** sin necesidad de ampliar su equipo de agentes.

Resultados



Mejora en los Tiempos de Respuesta

La duración promedio de una llamada se redujo de **7 a 2 minutos**, agilizando procesos críticos como **facturación, consultas generales y solicitudes de nuevos servicios.**



Aumento en la Automatización de Llamadas

Durante **2024, se automatizaron más de 107,000 llamadas**, lo que representa un **incremento del 10% en comparación con 2023.**



Ahorro Operativo

Se logró un **ahorro operativo del 28%**, ya que la solución representa **solo el 30% del costo** que implicaría contar con un equipo de **52 asesores humanos**, equivalente a aproximadamente USD **\$36,919 mensuales.**

Contexto

Grupo Unicomer es una multilatina **líder en retail y servicios financieros**, reconocida por ofrecer soluciones innovadoras y personalizadas que **priorizan el bienestar de sus clientes**.



El Reto



El creciente volumen de llamadas de cobro llevó a la **contratación masiva de personal, incrementando los costos operativos** y dificultando la recuperación de cartera si no se gestionaban oportunamente las comunicaciones.

La Solución

Para optimizar la cobranza sin aumentar significativamente su plantilla, Unicomer implementó un agente conversacional que:



Envía recordatorios de pago.



Realiza cobranza preventiva.



Gestiona llamadas para clientes en mora de 30 a 60 días.

Resultados



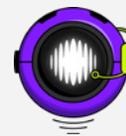
Eficiencia en Pagos

El agente logró que el **80% de las llamadas de cobro culminaran en pagos a tiempo**, lo que mejoró considerablemente la recuperación de cartera.



Optimización de Costos

Al automatizar la atención de las llamadas de cobranza, la empresa **redujo sus costos operativos en un 94%**. En términos prácticos, el bot cuesta sólo el **6% del valor que implicaría contar con 347 asesores**, cuyo costo mensual ascendería a aproximadamente **USD \$335,000**.



1 BOT

=



347 ASESORES

Contexto

Sura, filial especializada en la **gestión de tendencias y riesgos**, a través de sus compañías en siete países de la región, **entrega soluciones en los segmentos Generales, Vida y Salud para las personas y las empresas.**



El Reto



Sura se planteó **transformar completamente sus procesos de atención y experiencia del cliente**, buscando **implementar herramientas tecnológicas** que modernizaran la atención y avanzaran en **la transformación digital.**

La Solución



Implementó un agente conversacional en la atención telefónica, **automatizando el proceso para ofrecer respuestas rápidas y eficaces**, sin necesidad de incrementar su personal.

Resultados



1:30 min
Duración de llamada promedio

Optimización de Tiempos de Respuesta

Reducimos el tiempo promedio de atención a **solo 1 minuto y 30 segundos**, lo que agiliza procesos críticos como consultas generales y solicitudes de nuevos servicios, **garantizando una atención más rápida y eficiente.**

-15%
en la tasa de retransferencias.

Reducción de Re-transferencias:

En 2024, logramos **dirigir eficazmente a los usuarios hacia el punto de solución final, disminuyendo en un 15% la tasa de re-transferencias** y mejorando notablemente la experiencia del cliente.