



¿Por qué y cuándo la banca debería contactar a sus clientes mediante mensajería instantánea?

CIUDAD DE MÉXICO. 14 de junio de 2021.- Los bancos en la actualidad tienen un importante desafío: brindar un servicio de atención al cliente satisfactorio en el que aprovechen la tecnología a su alcance. Las esperas en la línea telefónica no generan el nivel de satisfacción necesario al cuentahabiente que, en ocasiones, requiere de respuestas y ayuda inmediata, sobre todo porque el tema en cuestión les es muy relevante: su dinero.

Para ello es importante hacer mención de la banca conversacional como herramienta para alcanzar ese nivel de servicio y atención al cliente que los usuarios, tanto cuentahabientes como clientes potenciales, esperan. De acuerdo con Auronix, empresa dedicada a crear experiencias conversacionales y orquestar la comunicación para empresas, se trata de estrategias basadas en aplicaciones y canales de mensajería para que las instituciones bancarias interactúen con los cuentahabientes y clientes potenciales de forma personalizada, intuitiva, ágil y con disponibilidad 24/7.

- **¿Por qué ‘mensajear’ a los clientes de la banca?**

“Nuestros asesores se encuentran ocupados. Espere en la línea mientras escucha esta música de elevador una y otra vez”. ¿Te suena? Al 64% de los clientes de la banca a nivel mundial sí, y prefieren enviar y recibir mensajes en lugar de realizar una llamada a la línea del banco, según [Accenture](#).

Otra razón para mensajear al cliente radica en que las personas pasan alrededor de 3 horas diarias utilizando aplicaciones de mensajería instantánea. De ellas, WhatsApp es la más utilizada con alrededor de 2 mil millones de usuarios a nivel mundial, de acuerdo [con Statista](#).

Además, los bancos deben saber que los clientes valoran un servicio personalizado y eficiente, lo que se puede lograr mediante una correcta orquestación de los mensajes, desde todos los canales, para hacer que las empresas envíen el mensaje correcto, en el momento adecuado y en el canal que el cliente lo prefiere.

Cabe mencionar que estas conversaciones permiten a las instituciones, gracias a la Inteligencia Artificial, aprender más sobre sus clientes y, derivado de los datos generados en la interacción, hacer recomendaciones personalizadas para así saber qué productos y servicios financieros ofrecer a cada cliente, para adaptarse mejor a sus necesidades.

Sumado a lo anterior, la banca conversacional se vuelve una herramienta para educar al cliente, quien puede contactarse con las cuentas verificadas de su banco vía mensajería cuando tenga alguna duda a resolver, lo que lo vuelve un usuario más informado y que tome



mejores decisiones financieras. Los dos puntos anteriores, en conjunto derivan en eficiencia dentro de la institución, ya que los chats se vuelven tan sencillos como cuando el usuario habla en persona con un ejecutivo en sucursal, pero con la ventaja de hacerlo cualquier día, a cualquier hora, desde su canal preferido y sin salir de casa. Incluso, esta comunicación puede ser automatizada, con el uso de chatbots que responden casi al 90% de las dudas de los usuarios sin necesidad de que un humano intervenga.

Sin duda utilizar mensajes para contactar a los clientes representa también un importante ahorro en comparación con los métodos tradicionales: Auronix señala que la atención mediante mensajes es 85% más eficiente en costos en comparación con los canales de voz, ya que mientras una persona debe atender una llamada telefónica a la vez, mediante mensaje puede gestionar entre 10 a 15 conversaciones de forma simultánea.

- **¿Cuándo enviarle un mensaje al tarjetahabiente?**

Uno de los momentos de más estrés para el usuario es cuando encuentra movimientos no reconocidos o tiene dudas sobre su saldo. En casos donde el cliente requiere aclarar su situación con urgencia, el banco puede responder desde el canal de preferencia del tarjetahabiente de forma inmediata para resolver las dudas y preocupaciones de forma eficaz.

Para este tipo de iniciativas, Auronix ofrece a las empresas todos los canales disponibles como WhatsApp, SMS, RCS, Business Messages de Google, Facebook Messenger, Instagram, Apple Business Chat, Twitter, notificaciones push y correos electrónicos.

Otro momento en el que el banco puede contactar vía mensajes a sus usuarios es cuando requiere enviarles notificaciones importantes, desde movimientos en su cuenta, actualizaciones en su estado de cuenta y recordatorios de pago de créditos, por mencionar ejemplos.

Es importante que los bancos tengan una correcta orquestación en la salida de este tipo de mensajes ya que, de no hacerlo, pueden volverse invasivos y molestos. Para ello, Auronix ofrece a los bancos un servicio de gestión de mensajes, para coordinar la comunicación desde sus diferentes áreas. Es decir, en lugar de que el usuario reciba al mismo tiempo dos mensajes que no tengan sentido entre sí, como una promoción y una alerta de fraude, la tecnología gestiona la comunicación para priorizar los mensajes dependiendo el contexto, para que cada notificación llegue en el momento adecuado.

En la actualidad, los usuarios de la banca requieren que su institución les ofrezca una atención personalizada, intuitiva y, sobre todo, que les brinden la posibilidad de resolver problemáticas y realizar movimientos sin necesidad de acudir a una sucursal o incluso sin tener que descargar una aplicación. En este contexto, la mensajería figura como la herramienta ideal para generar una mejor experiencia del cliente e incrementar la lealtad a las corporaciones.



###

Sobre Auronix

Auronix empresa mexicana de tecnología, líder en plataformas de comunicación como servicio que ofrece soluciones a marcas para conectar con sus clientes en los canales de mensajería más populares y novedosos. Los clientes de Auronix pueden enviar y orquestar notificaciones por cualquier canal, así como atender a usuarios a través de experiencias conversacionales con chatbots y agentes humanos. Con 27 años en el mercado, Auronix empodera a las organizaciones para crear una experiencia de comunicación omnicanal, de la mano de tecnología robusta y amigable. Auronix crea una interacción entre empresas y consumidores mediante canales de mensajería como WhatsApp, RCS, SMS, Business Messages de Google, Apple Business Chat, entre otros. Los servicios de Auronix permiten a las compañías generar una interacción personalizada con los consumidores a lo largo del *customer journey*, lo que mejora la experiencia de usuario, incrementa la lealtad y ventas, y reduce costos operativos. Actualmente, más de 1,000 empresas están conectando y creando experiencias conversacionales con sus clientes de la mano de Auronix, tales como HSBC, Estafeta, Caja Popular Mexicana, Totalplay, entre otros.

Para más información sobre los servicios que ofrece Auronix, consulta <https://www.auronix.com/>