



Chatbot, el ‘héroe de la pandemia’ de Grupo Diagnóstico Aries

CIUDAD DE MÉXICO. 07 de abril de 2022.- Atender al cliente de forma inmediata y con información resolutive, ha sido fundamental para las empresas de servicios médicos y de diagnósticos desde el inicio de la pandemia.

Esto se debe a que el pánico generado por la llegada de la COVID-19, en 2020, incrementó de forma exponencial y repentina la demanda de interacciones y llamadas de parte de los clientes para las empresas de este sector, que querían contactar a las compañías especializadas en busca de pruebas, estudios e información con respecto a su salud y al virus.

Un ejemplo de ello es [Grupo Diagnóstico Aries](#), consorcio de servicios de diagnóstico médico que encontró en los chatbots la solución a un inesperado y exponencial incremento en las interacciones de clientes en busca de sus servicios.

En 2020, la compañía implementó un chatbot de la mano de [Auronix](#), empresa de tecnología dedicada a la creación de experiencias conversacionales, con el objetivo de atender al usuario individual y mejorar el nivel de atención al cliente, que tradicionalmente acudía a la firma en busca de información mediante llamadas telefónicas.

A la par de la implementación, llegó la pandemia. De un día a otro, de acuerdo con **Johnny Hernández, director comercial de Grupo Diagnóstico Aries**, el **número de llamadas telefónicas diarias** en búsqueda de información, cotización de pruebas de antígenos, solicitud de estudios, entre otros, **se incrementó de 15,000 a 40,000**.

“Por más que hubiéramos querido atender ese incremento repentino en la demanda mediante el canal telefónico, no hubiéramos podido”, sentencia Hernández. “De haber intentado atender todas esas interacciones sin el chatbot, tendríamos que haber contratado cerca de 300 personas adicionales en la misma semana. La curva de contratar a ese número de personas, desde prospectar, hasta capacitar a los candidatos, nos hubiera llevado meses, y la COVID-19 no espera”, señala.

Con la estrategia de comercio conversacional inbound de Grupo Diagnóstico Aries, el chatbot le brinda al usuario información sobre pruebas COVID-19 de antígenos, nasal y PCR, además de otro tipo de estudios preventivos como *check up* de rutina, entre otros.

Además, el chatbot puede enviar de forma automática sin injerencia humana información sobre la facturación, precios, sucursales disponibles, entre otros datos.



La empresa consiguió de ese modo evitar altos niveles de abandono en la interacción y, como consecuencia, pérdidas importantes de clientes. Derivado de esta implementación, la compañía tuvo un 5% de tasa de abandono promedio anual en conversaciones, cifra que, de acuerdo con cálculos de la propia firma, pudo alcanzar hasta 70% si la atención se hubiera mantenido únicamente en el call center.

“Teníamos la necesidad de atender a clientes en un momento de psicosis derivado de la pandemia. En ese ‘momento de la verdad’ en el que la gente requiere atención y respuestas inmediatas, era fundamental estar ahí, disponibles para resolver las necesidades que el usuario presentaba. El chatbot que implementamos permitió que nuestros niveles de abandono fueran menores a los esperados”, añade el experto.

Hoy en día, el chatbot de entrada de mensajes de Grupo Diagnóstico Aries tiene un nivel de satisfacción de 95% en respuestas automáticas, de acuerdo a las encuestas resueltas por los propios usuarios.

Ahora, buscan implementar un chatbot con enfoque outbound para notificar a los usuarios sobre resultados, links de descarga de estudios, entre otros mensajes de salida que se pueden automatizar.

#####

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 Clip, Conekta, Estafeta, Oxxo, Chedraui, Didi, Betterware, 99 minutos, el Instituto Nacional Electoral (INE), el Servicio de Administración Tributaria (SAT) y Grupo Diagnóstico Aries. Para más información sobre los servicios que ofrece Auronix, consulta <https://www.auronix.com/>

Sobre Grupo Diagnóstico Aries

Grupo Diagnóstico Aries es un consorcio de servicios de diagnóstico médico que cuenta con una clara estrategia de Calidad Total, satisfacción del paciente y una amplia oferta de servicios que los



posiciona como el grupo de servicios de diagnóstico más grande de México a corto plazo. Hoy cuenta con 11 sólidas marcas, más de 297 sucursales, 6 Bancos de Sangre y 18 Unidades móviles. GDA integra a marcas reconocidas y posicionadas en el mercado nacional, tales como Swisslab Laboratorios de Análisis Clínicos, Laboratorios Clínicos Azteca, Olab Diagnósticos Médicos, Laboratorio Clínico Jenner, Laboratorios Dr. Moreira, Liacs Laboratorios, Biomédica, Exakta Laboratorios, Lister Laboratorios, FamilyLabs y Asesores Diagnóstico Clínico, así como ProMedic, mismas que integran un gran equipo de profesionales dedicados a ofrecer servicios de calidad con calidez a las familias mexicanas.

Contacto para prensa

another

Diana Guillén, Sr. PR Expert

55 6741 4592

diana.guillen@another.co

Braulio Ismael Contreras, PR Expert

ismael.contreras@another.co