



Conversaciones: clave para generar una banca más confiable y segura

CIUDAD DE MÉXICO. 25 de febrero de 2021.- Las instituciones financieras, en la actualidad, tienen una necesidad muy importante que atender: **el contacto y la cercanía con sus clientes**. Esto se debe a que los usuarios, por tratarse de su dinero, buscan que los bancos les ofrezcan respuestas inmediatas a sus dudas y problemáticas, además de mantenerlos alertas cuando se presenten anomalías en sus cuentas, como cargos sospechosos o posibles operaciones fraudulentas. La mejor forma de hacerlo es a través de canales de mensajería.

Las personas quieren que interactuar con el banco sea tan **fácil, rápido e intuitivo** como cuando chatean con sus amigos. Si consideramos que **el 91% de los consumidores actualmente asegura que prefieren utilizar la mensajería para comunicarse con las empresas**, es importante que las firmas de este sector encuentren la forma de estar disponibles en los medios que sus clientes usan a diario y orquestar sus notificaciones, priorizando los mensajes más relevantes, como alertas, y enviarlos por el mejor canal y en el momento preciso, creando una experiencia de banca conversacional.

“Imagina que el banco te envía diferentes mensajes seguidos, primero para ofrecerte una tarjeta de crédito, luego para notificarte sobre una transacción sospechosa y después para indicar que tienes un saldo vencido. Como cliente puedes sentirte invadido con mensajes que, además, no hacen sentido el uno con el otro. Lo que necesitan las empresas es orquestar la comunicación para generar un vínculo con el cliente, que sea personalizado, genere engagement y sea eficiente al atender sus necesidades”, señala Adrián Villaseñor, Co-CEO de Auronix.

Auronix, empresa de tecnología mexicana que provee experiencias conversacionales a lo largo del *customer journey*, cuenta con soluciones para que las instituciones del sector financiero construyan una relación más íntima con sus clientes integrando los principales canales de mensajería. Estos canales son WhatsApp, que cuenta con alrededor de 2 mil millones de usuarios a nivel mundial según [Statista](#), así como Facebook Messenger, Twitter, Telegram, Business Messages de Google, Apple Business Chat, RCS, e incluso canales tradicionales como los mensajes SMS y correos electrónicos.

Aunado a lo anterior, estas soluciones ayudan a las compañías a generar confianza al contar, en sus cuentas con la verificación de autenticidad necesaria de parte de las empresas tecnológicas creadoras de estos canales (Apple, Facebook y Google), que permite al usuario saber que una cuenta es legítima y no de una probable suplantación de identidad. Esta medida es importante ya que, de ese modo, se mitiga el riesgo de fraude para el consumidor de ser



víctima de prácticas como *phishing* (propagación de virus vía correo electrónico) *smishing* (envío de sitios apócrifos vía SMS), entre otras amenazas actuales.

Con dichos canales disponibles, las instituciones pueden combinar el uso de la inteligencia artificial con el trabajo humano. Esto mediante **chatbots**, que en promedio **pueden resolver cerca del 80% de los requerimientos de los clientes de forma inmediata**, con personal que ayuda a resolver necesidades más específicas cuando el software no puede brindar la respuesta o atención deseada.

con agentes humanos, quienes pueden ayudar a resolver necesidades más específicas o complejas de los clientes cuando el software automático no puede brindarles la respuesta/atención deseada.

Orquestar de esa forma todas las conversaciones, utilizando **tecnología como machine learning e inteligencia artificial** para conocer al cliente y hacer la experiencia más personalizada, permitirá a las firmas ser más asertivas al enviar el mensaje correcto, en el momento adecuado y por el canal que el cliente prefiera, en lugar de únicamente enviar notificaciones aleatoriamente lo cual puede resultar contraproducente.

Un área en la que las instituciones bancarias obtienen un beneficio puntual es en la **cobranza**. Auronix [ofrece un servicio](#) que ayuda a las empresas a reducir en promedio, la cartera vencida de los clientes hasta en un 50% mediante el envío de recordatorios de pago, avisos de saldo vencido, métodos para pagar saldo pendiente, entre otros; todo mediante formatos innovadores y canales que los clientes utilizan a diario, además de brindar la posibilidad de contactar a un asesor en pocos pasos desde la notificación.

Para las instituciones financieras es importante hacer que los clientes se sientan cerca de su organización, ya que las personas en la actualidad no quieren recibir llamadas desde un *call center*. Por el contrario, del total de tiempo que pasan a diario en sus teléfonos celulares, el 83% lo pasan en aplicaciones de mensajería. Ante dicho escenario, las instituciones financieras requieren voltear hacia la mensajería como método de interacción y comunicación con sus clientes, ya que de no hacerlo, pueden quedarse rezagadas ante su competencia al perder la confianza y la lealtad de los clientes.

###

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 26 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/>