

CASO DE ÉXITO: “CONTÁCTENOS”

Se realizó un análisis de texto para identificar casos en los que se redirigía a los clientes a otros canales sin asesoría previa y proponer mejoras en la atención al cliente.

DESAFÍO

Muchos clientes que escribían al canal de WhatsApp del banco recibían como respuesta **un enlace con la palabra “contáctenos”**, sin haber recibido una asesoría previa.

Este enlace se enviaba incluso cuando el cliente necesitaba atención personalizada, lo que generaba:

Frustración por no sentirse escuchados.

Baja satisfacción con el servicio.

Pérdida de oportunidades para resolver en el primer contacto.

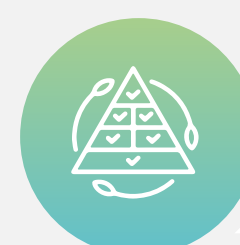
LA SOLUCIÓN: ANÁLISIS DE TEXTO PROFUNDO

Se implementó un análisis de texto profundo para entender el contexto real de las conversaciones que incluían la palabra “contáctenos”.

El proceso incluyó:



Limpieza y análisis de miles de conversaciones entre agentes y clientes.



Uso de bigrams y trigramas para identificar patrones de lenguaje y desviaciones desde canales.



Detección de casos donde el cliente pedía explícitamente hablar con un asesor.



Rediseño del flujo de atención para evitar el envío automático del enlace y priorizar la asesoría humana.

RESULTADOS



SE IDENTIFICÓ QUE EL 9%

de los envíos de la URL eran injustificados.



SE LOGRÓ UN INCREMENTO DEL 20%

en los niveles de satisfacción y solución en el canal de WhatsApp.



SE MEJORÓ LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

al ofrecerle una atención más empática, directa y efectiva.

CONCLUSIÓN



El análisis permitió identificar desvíos en la atención al cliente y **optimizar el uso del canal WhatsApp, logrando un aumento del 20% en satisfacción y solución**, al priorizar la asesoría personalizada sobre respuestas automáticas.