



Ficohsa



INFOCORP

helping people LOVE their bank

La aplicación de AI en la experiencia del cliente

Indira Vijil

Canales Digitales en Banca Consumo

Germán Rama

Product manager

PRESENCIA REGIONAL

- 25 años de experiencia
- Innovación
- Solidez
- Compromiso y crecimiento



+1000
PUNTOS
DE SERVICIO



6000
COLABORADORES



+1,800,000
CLIENTES



BANCOS



SEGUROS



PENSIONES



CASA DE BOLSA



CASA DE CAMBIO





RECONOCIMIENTO

BEST
DIGITAL BANK
2018
HONDURAS

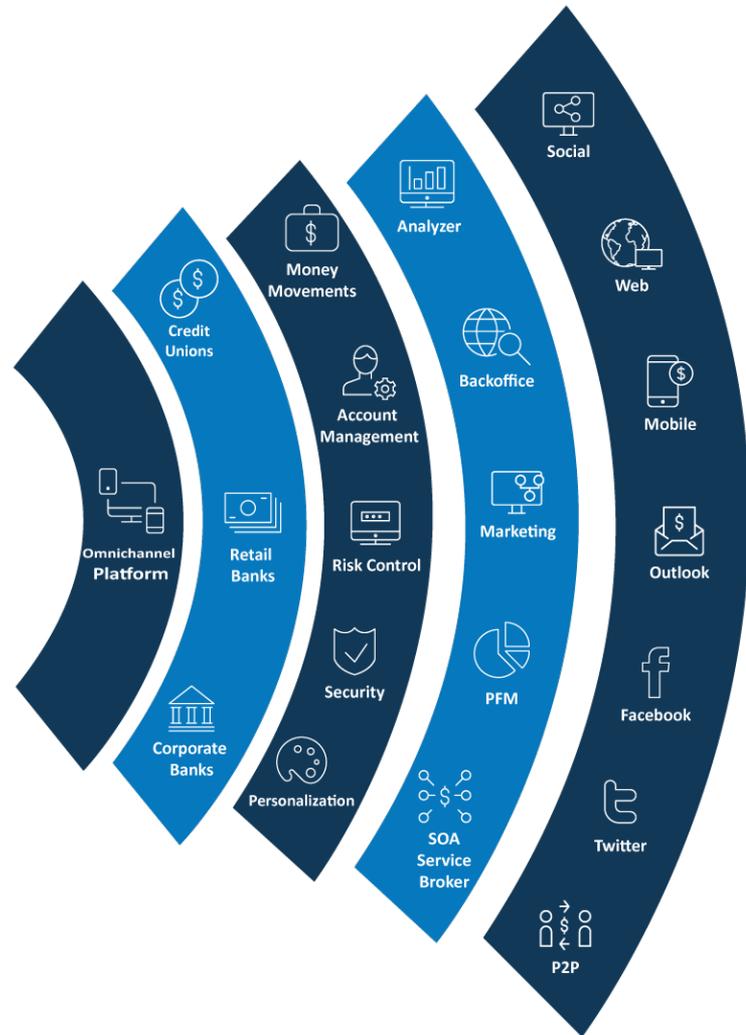




helping
people  LOVE
their bank



INFOCORP
helping people **LOVE** their bank





SARA, muéstrame los movimientos de mi cuenta

Estos son los últimos movimientos de la cuenta *****XXXX Ahorro:

12/06/2018 07:49 L -100.00
Pago de Recaudación RECARGAS CLARO

10/06/20180056 L -235
Compras Tarjeta de Débito

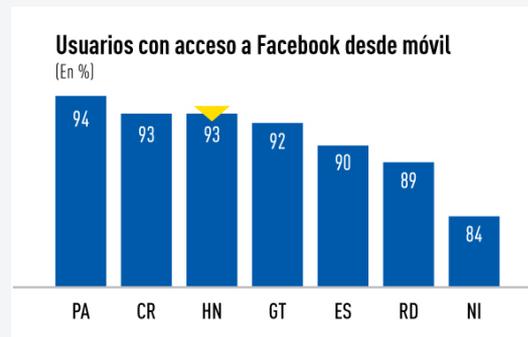
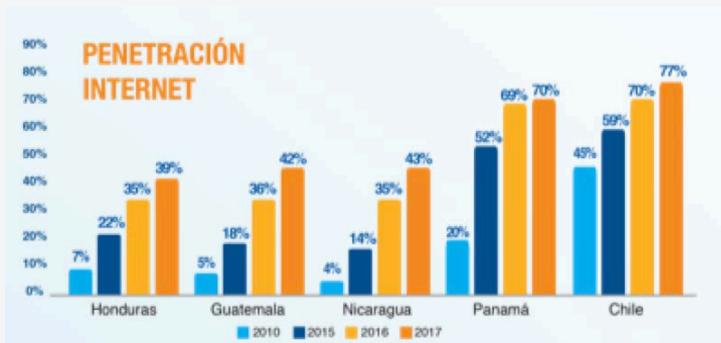
06/06/20182049 L -685
Pago de tarjeta de Crédito

¡Gracias SARA!

Realiza transferencias entre tus cuentas de ahorro, de manera instantánea

Ingresa a Facebook messenger o Twitter busca @Ficohsa y envía un mensaje directo con la frase: "Hola Sara" y sigue los pasos

ANTECEDENTES INTERNET Y REDES SOCIALES

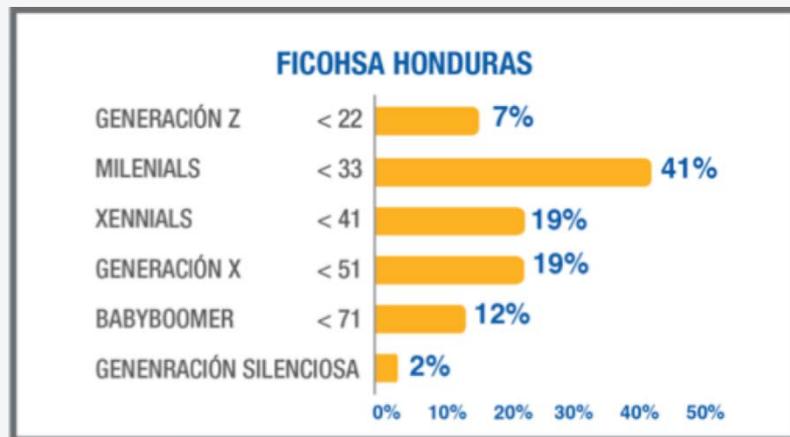


Entre las edades de 21 a 30 años:

+ 92% usan redes sociales

Fuente: Lifebelt – estudio 2017

LA EDAD DE NUESTROS CLIENTES EN FICOHSA



¿ Qué buscamos con SARA ?

- Innovar el mercado
- Información de saldos de productos
- Enfocarnos en generaciones jóvenes



DESAFÍOS DE SARA

Objetivos

- Time to market agresivo
- 10 mil usuarios en los primeros 3 meses
- Servicio ágil y a la vez seguro

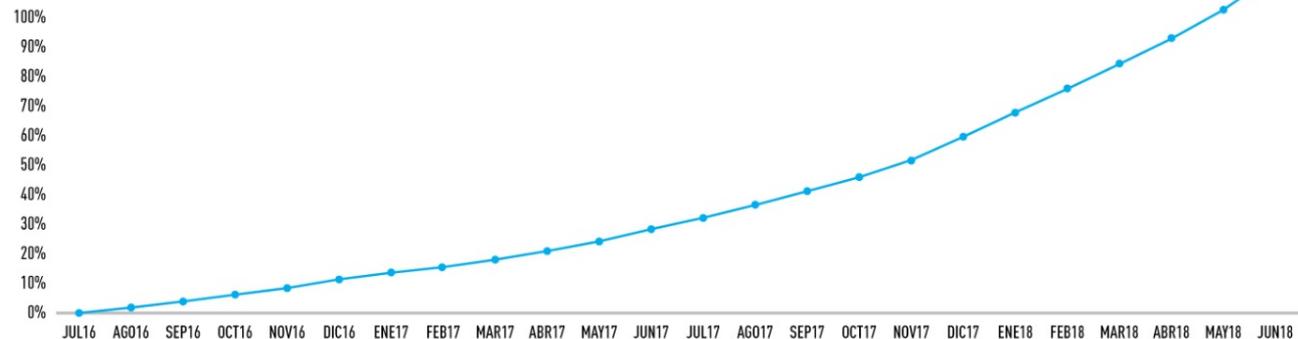
 Cumplimos!

Retos

- Proceso de onboarding sin fricción
- Alinamiento interno con áreas de control

INDICADORES DE SARA AL DÍA DE HOY

Crecimiento de consultas en SARA

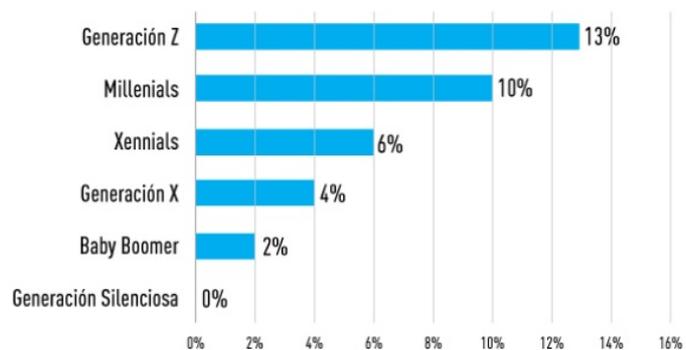


Penetración del **10%**

9 consultas por cliente

INDICADORES DE SARA AL DÍA DE HOY

Penetración de SARA por segmento



Perfecta para millenials y Generación Z, hasta el punto de igualar a los usuarios de banca digital





**SARA, TU
ASISTENTE
BANCARIA
VIRTUAL**

SARA, quiero transferir dinero
a una de mis cuentas

Digita el monto que deseas
transferir, sin comas ejemplo
para L1,000.00 digita 1000.00

1200.00

¿En qué cuenta desea depositar
este dinero?

2154 Ahorro L

Se van a transferir L 1,200.00 de
****4149 a ****2154.

Confirmar

Cancelar

Confirmar

Tu transferencia ha sido realizada
exitosamente, te hemos enviado
un correo de confirmación

Realiza transferencias entre tus
cuentas de ahorro, de manera instantánea

Ingresa a Facebook messenger o Twitter busca @Ficohsa
y envía un mensaje directo con la frase: "Hola Sara" y sigue los pasos

CONCLUSIONES DEL USO DE SARA

SARA

SERVICIO ÁGIL DE RESPUESTA AUTOMÁTICA

Tu asistente personal bancario Ficohsa en [f](#) y [t](#)



- Nuevo canal con gran impacto en generaciones jóvenes
- Excelentes indicadores de adopción
- Fácil de usar y seguro
- Un canal que lleva al banco a donde el cliente se encuentra
- Contribuye al concepto innovador
- Rápido de implementar (time to market)



Omnichannel **cross – selling** made easy

Because every customer is unique





Oportunidades de mejora en comunicaciones

Objetivos claros:

- Profundizar la relación con nuestros clientes
- Vender a través de múltiples canales
- Cerrar ventas 100% en línea
- Ser relevantes, maximizando la experiencia

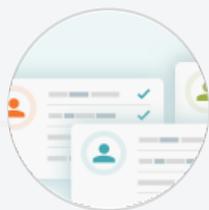
Sin embargo:

- Muchas veces publicabamos ofertas genéricas
- No hay comunicación consistente a través de los canales
- Invertimos mucho tiempo y recursos
- Faltaba relevancia en el mensaje

¿Cómo mejorar el **cross-selling** en un mundo omnicanal complejo?



¿CÓMO?



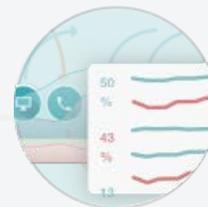
Segmented
and personal



Omnichannel



Machine
Learning



Realtime



Campañas hiperpersonalizadas

- ✓ Una orquestación de campañas de marketing efectiva que permita sentir único al cliente



El camino a recorrer por



- Implementación en 4 países de la región
- Liberación en canal web y canal App
- Manejo en simultaneo de campañas regionales vs locales de cada país



El camino a recorrer por



- Flujos de venta 100% en línea
- Campañas de préstamos pre aprobados
- Campañas de préstamos automotores
- Campañas de adquisición de tarjetas de crédito



Lo que hoy hemos aprendido...

“El verdadero valor de este tipo de tecnologías es que comienzan a tomar decisiones por nosotros ofreciendo resultados que son imposible manejarlos manualmente”



INFOCORP
helping people **LOVE** their bank



Ficohsa

MUCHAS GRACIAS