

Chatbot de atención para la Caja de Compensación Compensar

Servinformación aportó su experiencia y conocimientos especializados en soluciones tecnológicas para diseñar una herramienta innovadora, logrando una mayor eficiencia operativa y una mejor experiencia para los usuarios de Compensar.

The challenge

Compensar, una plataforma de bienestar integral, enfrentaba el desafío de equilibrar la alta demanda de soporte al cliente con costos bajos, manteniendo una experiencia de calidad. Estaban en busca de una solución digital y no asistida para la atención de los usuarios, que fuera fácil, intuitiva y sencilla de utilizar.

The solution

Este proyecto nace como una iniciativa del cliente con el objetivo de optimizar sus procesos internos. Compensar buscó una solución tecnológica para agilizar la atención a sus usuarios. Desarrollamos un 'bot maestro' que centraliza toda la información de la Caja en un único medio de contacto para el usuario, mejorando significativamente la eficiencia y la productividad.

The result

Se construyó un Masterbot compuesto por varios bots que responden a diferentes consultas de los usuarios de Compensar en servicios como afiliaciones, deportes, subsidios, turismo, vivienda, créditos, entre otros. Estos bots cuentan con capacidades transaccionales, logradas mediante integraciones con las APIs core del negocio y la migración de algunos bots existentes.

“Estamos muy contentos con el éxito del chatbot desarrollado por Servinformación, esta herramienta ha transformado nuestra atención al usuario con respuestas rápidas y precisas las 24 h. La eficiencia y satisfacción de nuestros afiliados han mejorado, reafirmando nuestro compromiso con la excelencia en el servicio. Agradecemos a Servinformación por su apoyo.”

Santiago Olbein Roza, Líder de Soluciones de Software - CoE Cliente, Compensar Caja de Compensación Familiar



About Compensar

Compensar | Caja de Compensación Familiar y EPS es una entidad reconocida en Colombia, dedicada a mejorar la calidad de vida de sus afiliados y sus familias. A través de una amplia gama de servicios en salud, educación, recreación y bienestar social, busca promover el desarrollo integral de las personas y las comunidades.

Vertical/horizontal solution: Healthcare & Life Sciences

Primary project location: Colombia



About INFORMACIÓN LOCALIZADA SAS

Información Localizada, con 25 años de experiencia y presencia en 9 países, es reconocida en Colombia y Latinoamérica en soluciones tecnológicas.



Products

Google Cloud Platform