

## Caso de Éxito

### Cliente:

Empresa líder en el mercado de Préstamos Personales a domicilio en México. Actualmente es la tercera empresa más importante del mercado de las microfinanzas en México, con operación en más de 25 estados del país.

### Necesidad:

No contaban con un Proyecto Integral, ya que su Contact Center anterior estaba basado en varias soluciones y fabricantes, esto impactaba en caídas del CRM y en altos costos de Operación y Mantenimiento.

### Beneficio al cliente:

- Un ROI de 2.5 meses por productividad de agentes.
- Un 34% promedio anual de cartera recuperada.
- Un 24% de incremento en ventas anuales por 2 años, con la misma capacidad inicial de agentes.

### Ciclo de venta:

Se realizó una implementación acelerada de 6 semanas, de una solución para el cliente con servicios de Contact Center en la nube para atención a clientes, soporte técnico y campañas de llamadas entrantes o salientes, entre otros. todo a través de un esquema de rentas.

### Reto:

- Garantizar el contacto con clientes en morosidad entre 17 y 34 semanas.
- Recuperar hasta 30% de la cartera castigada.
- Gestionar cartera para recuperar y reactivar clientes morosos.

### Solución contratada:

## contact center en la nube

Solución avanzada de centro de contacto ofrecida desde la nube de Alestra. Servicio a través de voz, email, webchat, redes sociales, sms y whatsapp. Además, integra tendencias tecnológicas con capacidades de inteligencia artificial para realizar análisis de sentimientos, chatbots, voicebots y "speech analytics", entre otros.

Alestra es el socio tecnológico que necesitas para implementar soluciones de primer nivel en tus proyectos y volverlos realidad.