



HISTORIAS DE CLIENTES

Tecnología y foco en las personas: Claves para atender a más de 240 mil usuarios al mes

Nequi, busca la democratización de los servicios financieros a través de una estrategia centrada en la cocreación con sus más de 5 millones de usuarios.

“Zendesk nos ha permitido escalar nuestros servicios, sin importar el número de usuarios o interacciones, manteniendo altos estándares de calidad en la experiencia de nuestros usuarios, al tiempo que estrechamos aún más nuestra relación con ellos.

– Claudia Betancourt

Gerente de Promesa Digital - Nequi

COLOMBIA
Países atendidos

2016
Cliente desde

+5 millones
Usuarios

85%
CSAT

240 mil
Tickets Mensuales

Nequi nació en 2016 como una propuesta construida a partir de soluciones financieras para todos los colombianos, sin distinción alguna, que les permitan conocer el sistema financiero del país, interactuar con él y usar sus servicios para mejorar su calidad de vida. Por eso, el neobanco defiende que su propósito es mejorar la relación de las personas con el dinero, acompañándolas en su día a día y empoderándolas para que logren todo lo que se proponen.

Para Nequi es indispensable entender, por ejemplo, a los usuarios que desconfiaban de los servicios financieros. Asimismo, el neobanco estableció que la autogestión es la columna vertebral de su estrategia de servicio al usuario. Se confirmó así su compromiso con la pedagogía financiera a través de iniciativas de comunicación y contenidos, apalancadas en recursos libres de consulta para todos los usuarios, desde canales integrados a la aplicación móvil y diversos servicios web.



“Encontramos en la tecnología oportunidades y herramientas para cumplir los indicadores de negocio y consolidar nuestro sistema de servicio”, aseguró Claudia Betancourt, gerente de Promesa Digital en Nequi. “La data y analítica que nos brinda Zendesk son uno de los pilares del diseño, ejecución y mejora continua de nuestras experiencias con los usuarios”, indicó.

Autogestión, fundamental para la calidad del servicio

Hoy por hoy, Nequi utiliza la suite Enterprise de Zendesk, que incluye las herramientas de Support, Chat, Guide, Talk Partner Edition y Explore, con las que de manera conjunta ha podido alcanzar un CSAT -o índice de satisfacción del cliente- de 85% comparado con el 81% de la industria financiera global, y una tasa de respuesta de 32% vs. un benchmark de 27%.

El objetivo de impulsar la autogestión de sus usuarios le ha dado grandes resultados a Nequi. A través de su banco de conocimientos, que Nequi nombró Centro de Ayuda, la plataforma financiera ha logrado anticiparse a las inquietudes de sus usuarios, para resolverlas sin necesidad de acudir a un agente. Incluso, los usuarios comparten entre ellos recomendaciones e ideas sobre el funcionamiento de la app, lo que ha contribuido también a que el neobanco registre una métrica en Autoservicio (Self Service Ratio), que compara las vistas del contenido para el autoservicio, con el volumen total de tickets de 4.13, una cifra muy positiva comparada con el promedio de 2.9 obtenido en organizaciones B2C.

Ese sistema de autogestión, más un aumento en el número de agentes Nequi, contribuyó de manera importante a que, durante el primer año de la pandemia, el neobanco pudiera hacer frente a una demanda creciente en número de usuarios. Impulsado por el hecho de que el Gobierno colombiano eligiera a Nequi como la plataforma para enviar apoyo monetario a la población afectada por el Covid 19, el neobanco registró en 2020 un crecimiento de más de un millón de usuarios, para llegar hoy a una cifra que supera los 5 millones y se acerca con agilidad a los 6 millones. De forma paralela, Nequi atendió un aumento de más de 200% en el número de solicitudes, resolviendo un promedio de 240 mil tickets mensuales, con cerca de un millón de visitas al Centro de Ayuda.



Los usuarios, la razón de ser de Nequi

“Zendesk nos ha permitido escalar nuestros servicios, sin importar el número de usuarios o interacciones, manteniendo altos estándares de calidad en la experiencia de nuestros usuarios, al tiempo que estrechamos aún más nuestra relación con ellos”, aseguró Claudia.

Uno de los retos que enfrenta diariamente el neobanco en ese sentido, es por ejemplo, la atención vía chat, ya que es el canal más utilizado por los usuarios. Si bien el chat genera una experiencia muy positiva, para Nequi representa un canal “en vivo”, que exige ser atendido de manera inmediata. De igual forma, la plataforma ha desarrollado productos financieros muy innovadores que consolidan su sistema de autogestión y que permiten seguir brindando la mejor experiencia al usuario vía canales síncronos y asíncronos.

Con Zendesk, Nequi tiene la capacidad de considerar un panorama integral de las interacciones de sus usuarios, al analizar su comportamiento en cada uno de los puntos de contacto con el neobanco. Así, gracias a la omnicanalidad que brinda la plataforma, Nequi puede obtener información del camino que recorre cada usuario, y cruzar estas variables con su comportamiento transaccional, para anticiparse y seguir desarrollando experiencias que respondan a las necesidades específicas de los usuarios, integrando en este proceso a otras áreas operativas de la institución.

“La experiencia y servicio son parte de nuestro ecosistema de innovación. Nos brindan datos que guían nuestro quehacer diario, y nos inspiran para crear nuevas funcionalidades. El conocimiento que logramos de la mano con Zendesk es la base del desarrollo de capacidades que nos permiten gestionar la alta demanda y expectativas, al tiempo que ofrecemos estabilidad, escalabilidad y sobre todo, coherencia para construir confianza con nuestros usuarios”, concluyó Claudia Betancourt.



Le ayudamos a impulsar la Experiencia del Cliente
y del Colaborador de su Organización

✉ info@interactioncx.com 📞 +507 6631-8777

Prueba Zendesk

Empieza tu prueba gratis
y mira a Zendesk en acción

