

Casos de éxito ✨





Uno de los aspectos más importantes para el éxito de tu negocio es la **customer experience** o **experiencia de cliente**.

El **94%** de los clientes esperan respuestas de las empresas en menos de 60 segundos, por lo que una atención veloz es una de las claves para fidelizar a tus consumidores.



Seguros SURA implementando **chattigo**



SURA es una aseguradora ícono en Colombia con presencia en varios países de Latinoamérica, especializada en la industria de Seguros y Gestión de Tendencias y Riesgos.

Problema y desafío

La compañía tenía problemas en los tiempos de espera de su Call Center -en el área de atenciones médicas- esto llevó a una acumulación de atenciones en sus múltiples canales, **dejando al 50% de ellas sin atención.**

La empresa buscaba que no hubiese diferencias entre los canales de atención al usuario, para así lograr que la customer experience fuera la misma sin importar el canal, es decir, implementar una estrategia omnicanal.

Por lo tanto, el desafío para SURA era manejar el Call Center en el área de atenciones médicas a través de un sistema automatizado de atención, que incluía el uso de chatbots y servicios de mensajería como WhatsApp Business.

Solución

chattigo

Decidieron contactarse con **chattigo** con el objetivo de dar un servicio de calidad para las personas que necesitan una atención inmediata, poniendo a disposición de los pacientes diferentes opciones para resolver sus problemas rápidamente y así dar tranquilidad en momentos complicados.

La solución que implementaron junto a **chattigo** fue atender su Call Center a través de chatbots para empresas y **cuatro líneas de WhatsApp Business certificadas**.

Resultados óptimos

Durante 2020 Sura logró



3 millones de chats atendidos por agentes



+6 millones de sesiones de chatbots



+800 licencias concurrentes durante el año



2.5 millones de mensajes enviados



+800 conversaciones de chat a la vez durante horas pico



+600.000 consultas médicas mediante videollamada de WhatsApp Business



+1.5 outbound HSM para seguimiento y recordatorio de citas



-4% de inasistencias en citas programadas y confirmadas



Caso de éxito Sura

Testimonio



“Nuestra promesa como empresa relacionada con los servicios de salud es ayudar a salvar vidas, y herramientas como **chattigo** implementadas en nuestro canal de WhatsApp ayudan a **mejorar la experiencia del cliente con nuestro cliente**”.

Paola Vanegas - Directora Experiencia Cliente y Procesos Sura Colombia.



