

Caso de éxito

Toolkit de aprendizaje

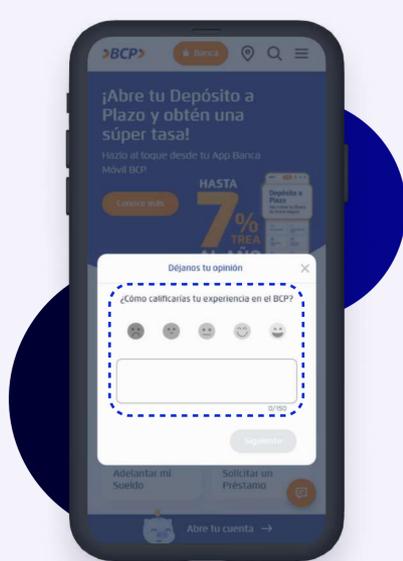
BCP User Feedback Analysis Automatizado



El reto

El Banco de Crédito del Perú (BCP) está comprometido a mejorar continuamente la experiencia en sus activos digitales.

Para lograrlo, necesitaba una solución que le permita recolectar y analizar datos cualitativos a gran escala y de forma automatizada.



La solución

Se entrenó un modelo de procesamiento de comentarios utilizando Google Cloud para clasificar automáticamente las opiniones de los clientes en 25 categorías con una precisión del 70.68%.

También se desarrolló un sistema que permite procesar la información de manera automática, mostrarla en un panel de control y enviar respuestas personalizadas a través de la página web y los correos electrónicos dependiendo de la categoría.



“Logramos implementar en muy poco tiempo una solución automatizada que nos permite personalizar la respuesta según el tipo de feedback que el cliente deja en nuestra web.”

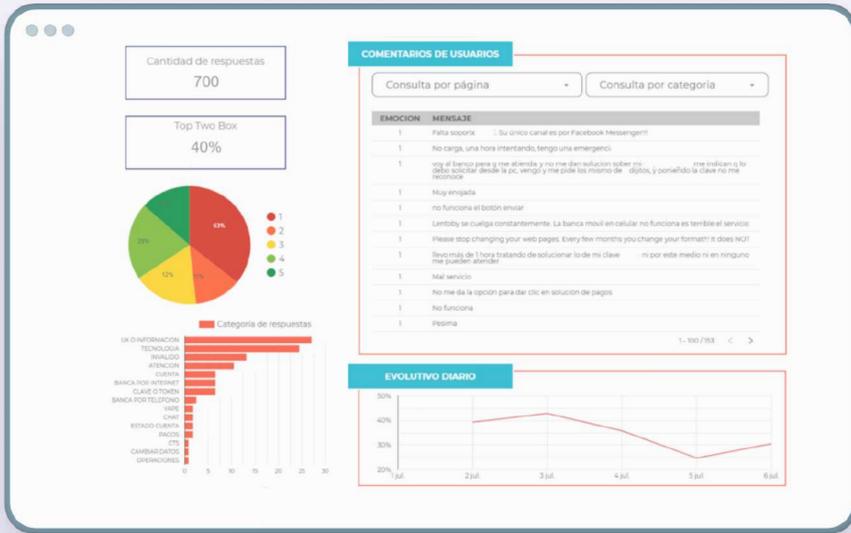


Rafael Lemor

Líder de tribu de ventas digitales

Los resultados

Gracias a la solución montada en Google Cloud, el BCP puede categorizar y analizar el feedback de sus usuarios. Esto le permite reconocer puntos de mejora y atender reclamos de manera más rápida y efectiva. Asimismo, gracias al reconocimiento de Preguntas y Comentarios Frecuentes, pudieron automatizar respuestas y agilizar la atención al cliente.



*Por confidencialidad se ocultó los datos reales

Logremos juntos un caso de éxito

Nuestros consultores te ayudarán a llevar a tu organización al siguiente nivel.

Contáctanos

