

Caso de estudio Grupo Monge

monge
¡Largo fi!

Caso vivo

Grupo Monge - Asistente
Virtual Ana

 migo

Canal para consulta, pago y asignación de créditos a través de WhatsApp

Usuarios	Conversaciones	Automatización	Consulta de saldo	Finalización de pago
2020 185k	476k	65.37%	43%	23%
2021 351k	776k	65.22%	49%	37%
Q1/2022 390k	227k	67.78%	51%	39%

Incremento exponencial en número de usuarios año tras año. 68% de las conversaciones sin intervención humana. 40% de conversiones usando MIGO como facilitador de pagos.

Reto

Monge es un retail con presencia en seis países Centroamericanos, en los que la infraestructura vial y el transporte todavía representan desafíos para el traslado de sus pobladores. Esto implica un acceso al comercio con algunas barreras para los usuarios. El modelo de negocio de Monge incluye las ventas de sus productos bajo un sistema de financiación.

Frente a la dificultad en el desplazamiento, Monge recupera la cartera visitando a sus clientes en sus hogares o lugar de trabajo. Este sistema de cobro además de ser costoso implica algunos riesgos, como lo es el manejo de dinero en efectivo.

A las dificultades de infraestructura se suma la pandemia, situación ocurrida en los tres meses posteriores a la implementación del canal vía WhatsApp

Solución planteada

Yalutec en alianza con Yalo, plantean e implementan un canal conversacional por medio de WhatsApp para Monge. El canal posibilita la consulta de saldos de los usuarios, además de habilitar los pagos por medio de MIGO, convirtiéndose en una solución completa y fácil de usar.

Durante la pandemia, se hizo más relevante el canal conversacional del Monge, teniendo en cuenta que el nivel de lectura de los mensajes vía whatsapp es de hasta un 90%, a esto agregamos que es un canal automatizado, es decir puede atender preguntas y solicitudes de clientes sin interacción humana, lo que genera optimización en costos.

Hallazgos

Si bien en enero de 2020 el canal conversacional tiene un inicio con pocos usuarios, en los picos de la pandemia (junio, julio, agosto) la cantidad de conversaciones se duplicaron, y con estas la base de usuarios.

El 2020 educó a los usuarios en el uso de canales conversacionales para consultas, solicitudes y pago de créditos a través de MIGO. Con la pandemia se puede evidenciar como la confianza aumenta y por tanto las transacciones por medio del canal.

Resultados

Ahorro en el cobro de cartera al ampliar el método de consulta y pago para los usuarios de Monge. El 98% de los usuarios califican la experiencia en el canal de Whatsapp como buena y aseguran que la volverían a usar.