

Cómo un gigante financiero mejoró su productividad y tiempos de atención con IA y gamificación

Sector Financiero

POSITIVO S⁺ • Caso de éxito



¿Qué sucede cuando se combina inteligencia artificial con un enfoque lúdico?

Un líder bancario descubrió la fórmula para reducir sus tiempos de operación y disparar el compromiso de su equipo.

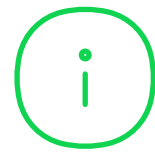
Escenario

El cliente, un banco líder del mercado, enfrentaba un panorama operativo complejo. Los indicadores de rendimiento mostraban una tendencia a la baja y la relación con el proveedor se había deteriorado. Se necesitaba un cambio radical que fuera más allá de los procesos, enfocándose en la mentalidad del equipo.

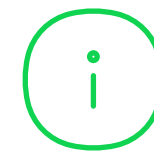
Desafíos del cliente



Indicadores de rendimiento por debajo de lo esperado.



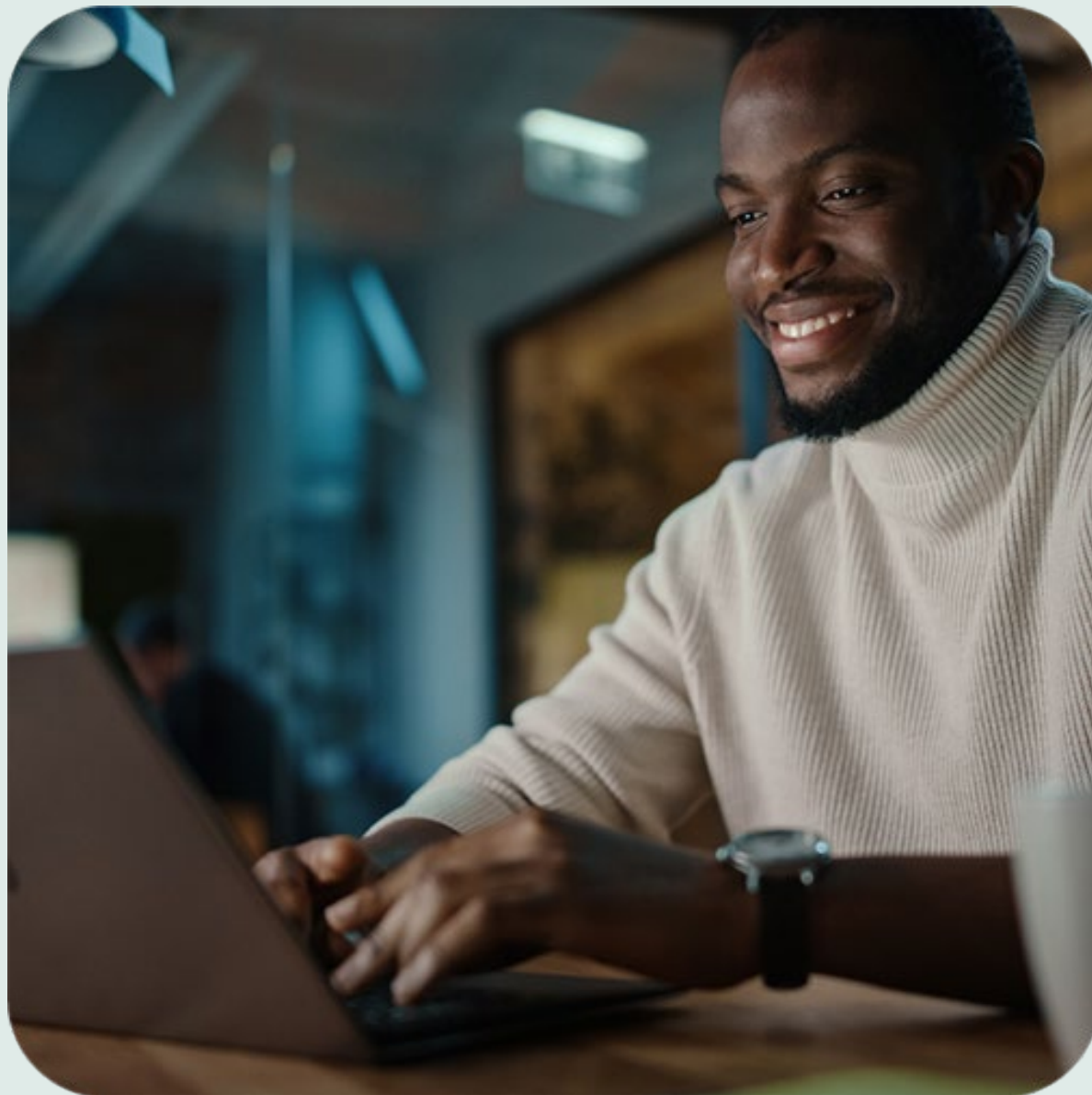
Falta de colaboración efectiva que generaba conflictos en lugar de soluciones.



Bajo compromiso y motivación del personal.

Solución

Se adoptó una mentalidad de mejora continua y agilidad, implementando dos estrategias clave:



GAMIFICACIÓN CON IA

Se creó la dinámica "Tiempos de servicio" para reducir el TMO (Tiempo Medio de Operación) y el ACW (After Call Work). A través de un monitoreo diario y un sistema de premios, se incentivó a los agentes a mejorar su rendimiento de manera colaborativa.

AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE

Se implementó un sistema que asigna automáticamente scripts, comentarios y capturas a los analistas, lo que estandariza la información y reduce los errores, agilizando el proceso y mejorando la precisión.

Resultados



REDUCCIÓN DEL TMO

Mejóro en un 36%,
pasando de 8:00 min
a 5:05 min.

REDUCCIÓN DEL AWC

Mejóro en un 33%,
de 1:45 min a 1:10 min.

AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD

El TMA (Tiempo Medio de
Atención) se redujo en
un 49%.

MAYOR SATISFACCIÓN

Satisfacción del cliente y
alta participación del
personal.

¿Ha pensado en tener a **Positivo S+** como aliado en su empresa?

Somos un referente en soluciones tecnológicas y servicios administrados de TI.

Desde 1999, ofrecemos soluciones innovadoras para innumerables empresas en Brasil y América. Sea cual sea el sector y las demandas de su empresa, añadimos innovación para multiplicar los resultados.



3er mayor proveedor de servicios de Digital Workplace en Brasil



Entre los mayores proveedores de Outsourcing de TI



+ de 6 mil empleados



+ de 150 clientes



NPS +90

HABLE CON UN ESPECIALISTA

POSITIVO S⁺