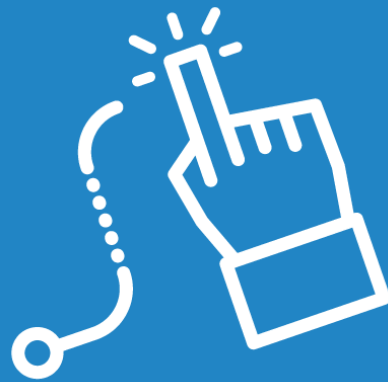




**Better assistance for  
your financial life**



# USER EXPERIENCE

Entendiendo las necesidades del cliente



*El diseño no es qué aspecto tiene.  
Es cómo funciona.*





**56 personas**

Total de individuos participantes del estudio.



**18-60 años**

Edad promedio de los encuestados.

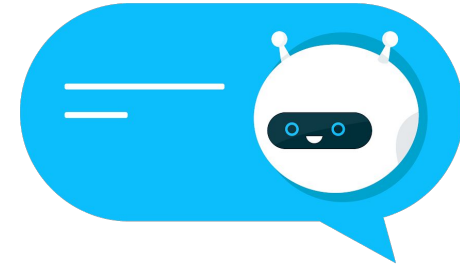


**60%**

Del total de personas que se cambió de banco afirmó que la razón era la experiencia de usuario.

# Consultas frecuentes

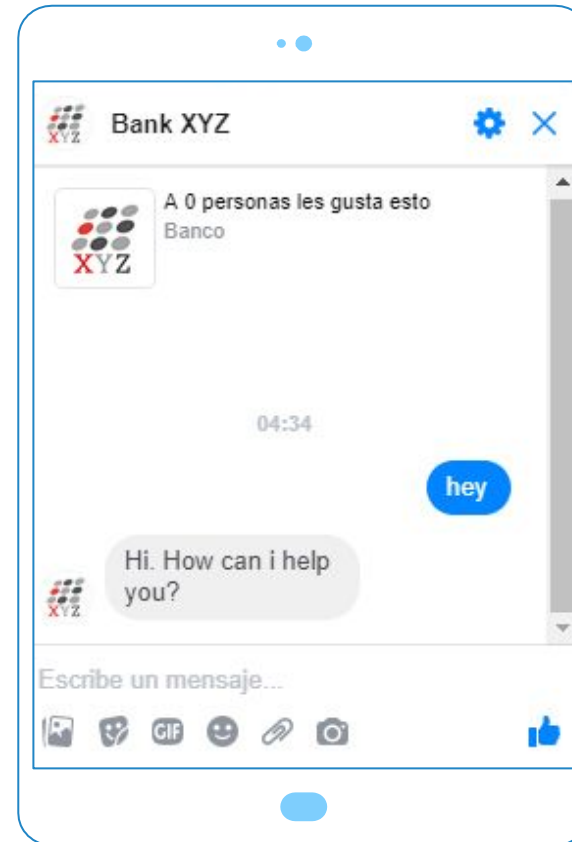
- ▷ Saldo de la cuenta
- ▷ Pérdida de tarjeta
- ▷ Historial de transacciones
- ▷ Compra de divisas
- ▷ Descuentos y promociones



Nuestro asistente virtual se encarga de responder, entre otras, estas consultas :)

## Facebook Messenger

La totalidad de los encuestados afirmó tener cuenta de facebook y/o utilizar alguna red social similar para la elaboración de consultas de productos o servicios por lo que se decidió integrar la herramienta a fb messenger.



# Posibles extensiones

## Multiplataformas

Se podría expandir el asistente virtual para que responda consultas en más plataformas de redes sociales como twitter e instagram.



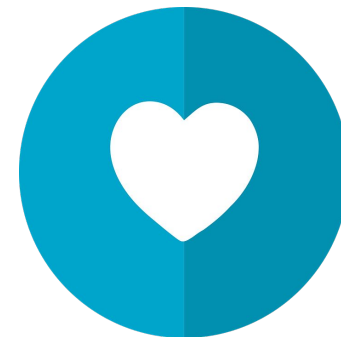
## Internacionalización

Dado la amplia variedad de clientes, además de inglés se podría ofrecer responder consultas en otros idiomas como por ejemplo español, francés, italiano y chino.



## Emociones

Tone Analyzer es una buena herramienta para percibir y entender emociones, tendencias sociales y estilos de escritura por parte de los clientes.



# Gracias!

## Alguna pregunta?

