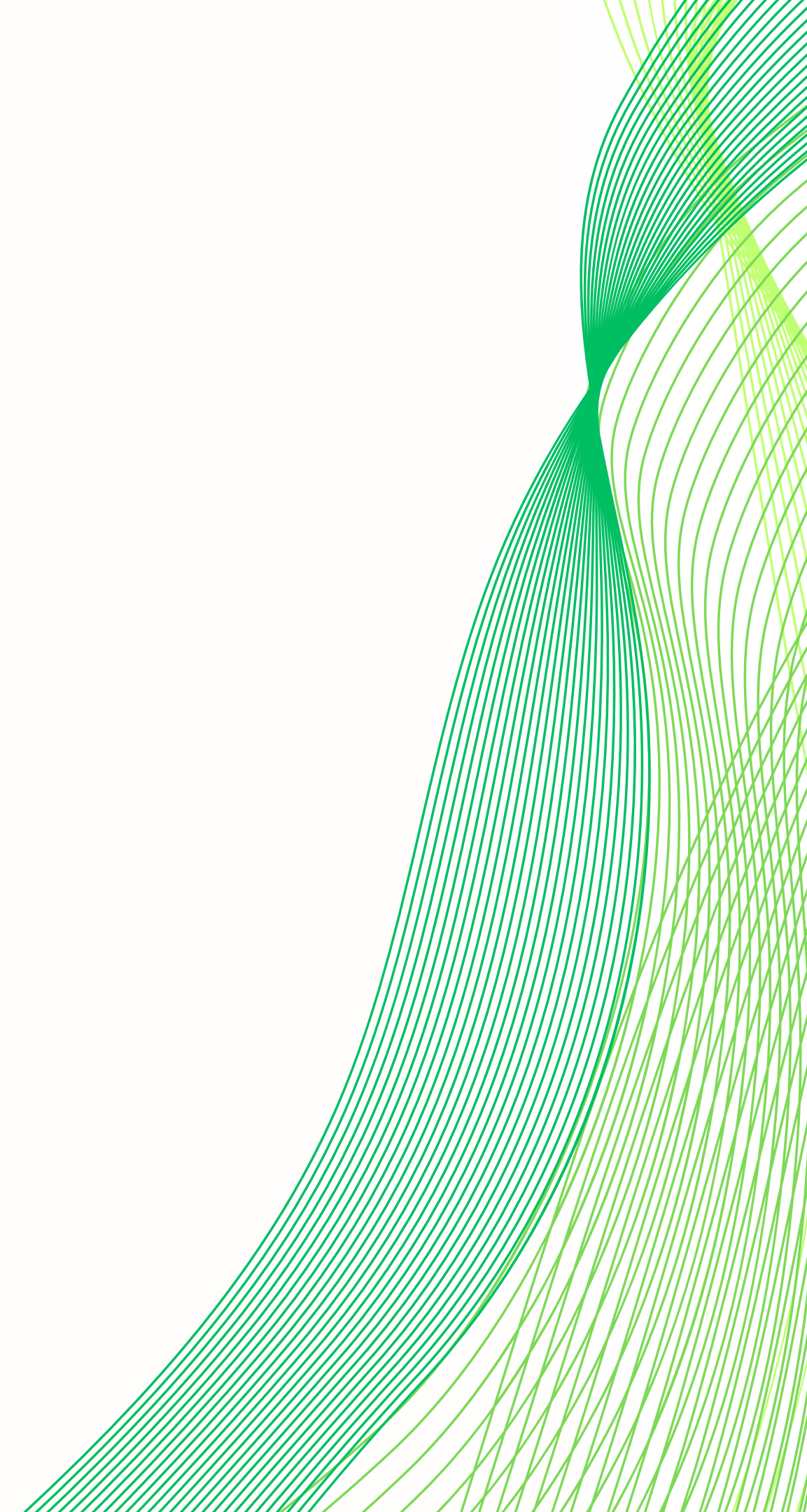


BUSINESS STRATEGY

hey,





EQUIPO: MONTEX



Erik Hernán González Soto
Gerardo Leiva Diaz
Isaac Rojas Sosa
Emilio Saldívar Vázquez

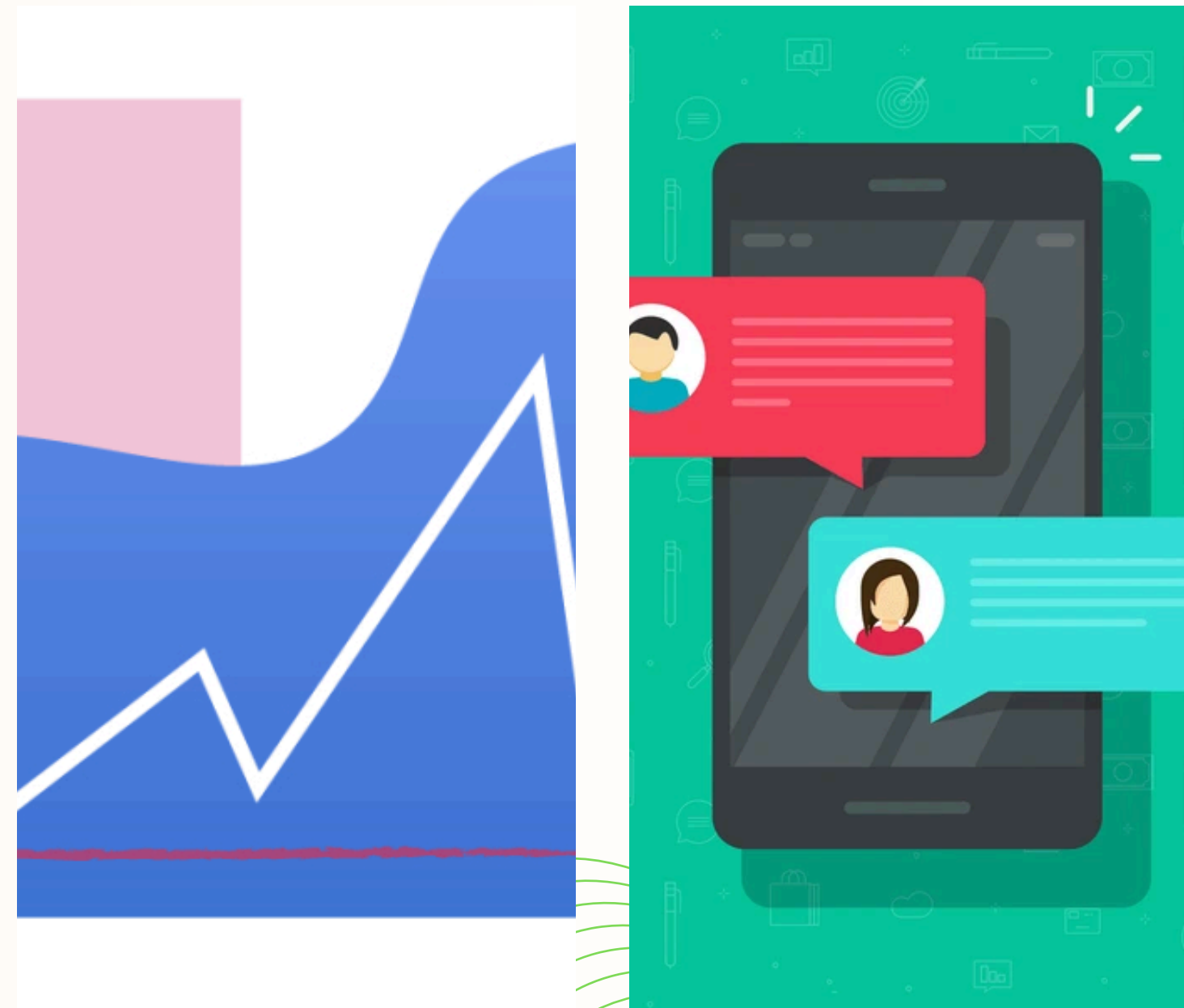


USO DE REDES SOCIALES

De acuerdo con Statista,
aproximadamente **4.8 millones de**
personas utilizan redes sociales y suelen
interactuar con marcas.

PROPUESTA: HEY, CLIENTE

Página web que busca agilizar los procesos de atención a cliente dentro de X, además de identificar tendencias, verificar la percepción de la marca dentro de X y crear un programa de automatización de respuestas a preguntas dentro de la página.



USUARIO

La página web está propuesta para dos usuarios en específico, la persona que maneja X y la persona que se encarga del servicio al cliente de X.





OBJETIVOS

Mejorar el tiempo de respuesta a comportamientos inusuales en X y mejorar el tiempo de respuesta a preguntas frecuentes dentro de la red social.



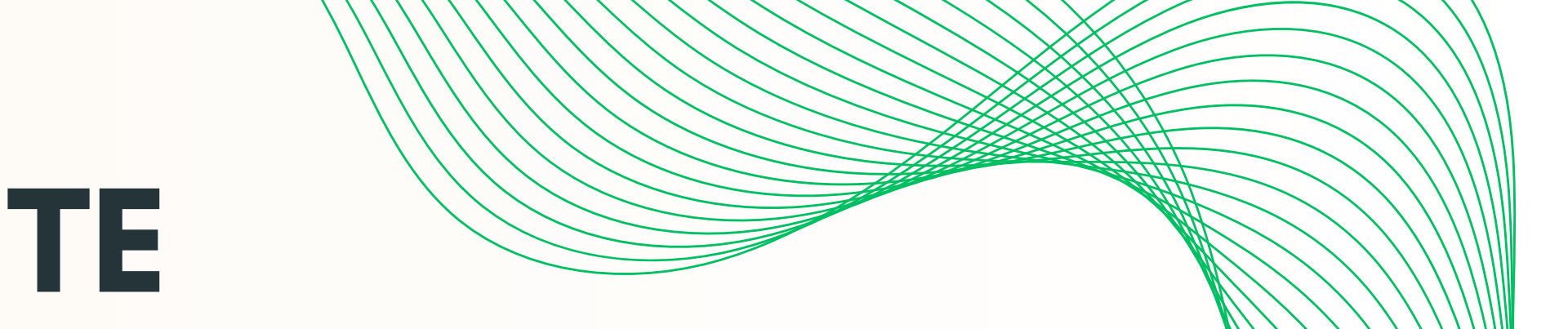
ALCANCE DE LA PROPUESTA

Se busca mejorar el servicio al cliente de Hey Banco dentro de la plataforma de Hey Cliente con la automatización de respuestas rápidas, además de identificar de manera precisa y rápida qué temas son los de interés, de igual forma se busca que implementen estos elementos para otras plataformas sociales.

PÁGINA WEB: GENERAL



PÁGINA WEB: ATENCIÓN AL CLIENTE

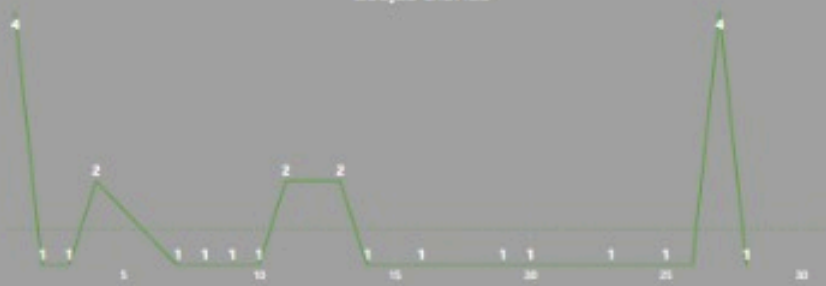


hey, Número de quejas diarias dashboard

Mes

Todos

Quejas Diarias



26 %

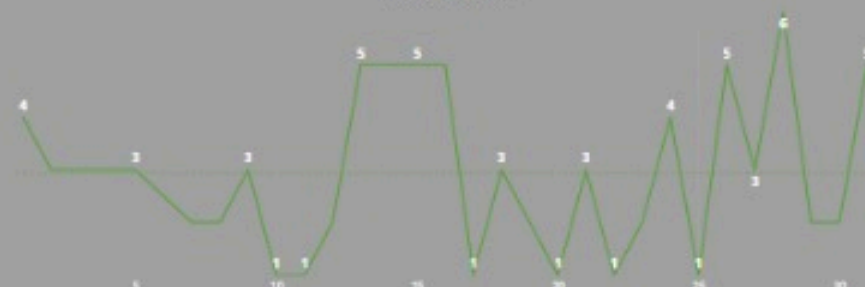
Microsoft Power BI

hey, Número de dudas diarias dashboard

Mes

Todos

Dudas diarias



27 %

Microsoft Power BI

82 DUDAS 26 QUEJAS

Dudas Quejas



Tema	Cantidad
App	6
Cuenta	7
Tarjetas	4
General	98

Dudas y Preguntas

Gracias!Ya respondí.Quedo atenta ...

¡Hola!, me pueden apoyar por favor ...

Hola les escribí por DM porque tengo un par de dudas con la TDC.Gracias.

cuando me darán un crédito tradicional ya...

¿Ya no habrá Viaje Financiero del 2022? ...

Gracias por el dato y cómo fue soeo ? ...

Enviar

PÁGINA WEB: CHATBOT

hey, banco

Gen

B

Bot

This chatbot was built surprisingly fast with Botpress



5 may, 11:37

Hello

B

Hola, Soy Hey-Bot.
Como puedo ayudarte el dia de hoy 😊

Chat with bot

We're ⚡ by Botpress

ÁREAS DE OPORTUNIDAD

**CREAR UN MODELO DE
CATEGORIZACIÓN**

Cargar más variables

Retroalimentación



GRACIAS

Equipo: Montrex
Erik Hernán González Soto
Gerardo Leiva Diaz
Isaac Rojas Sosa
Emilio Saldívar Vázquez

REFERENCIAS

Global social media usage reasons 2023 | Statista. (2024, March 26). Statista. <https://www.statista.com/statistics/715449/social-media-usage-reasons-worldwide/>