

WiZink incorpora un chatbot para facilitar el proceso de contratación online de sus productos

La entidad espera incrementar en un 15% la satisfacción de sus clientes al ofrecer una atención personalizada e inmediata a cualquier hora y todos los días del año.

Madrid, x de febrero de 2018.

WiZink, el banco especializado en tarjetas de crédito y soluciones sencillas de ahorro, ha incorporado un asistente virtual inteligente o chatbot en su página web para hacer más fácil el proceso de contratación online de sus productos a sus potenciales clientes.

El robot conversacional, ubicado en los formularios de contratación de la web de WiZink, es capaz de responder a las dudas de los clientes sin necesidad de intervención humana. Ya está disponible para contratar productos de ahorro y a lo largo del mes de febrero se incorporará a la contratación de tarjetas de crédito.

WiZink ha contado con la tecnología de inteligencia artificial de IBM Watson pero también con la de la startup española Sentimer para crear sus robots, capaces de “aprender” con cada interacción y responder a preguntas cada vez más complejas.

Con la incorporación del asistente virtual inteligente, WiZink quiere seguir enriqueciendo la experiencia online de sus clientes ofreciendo una atención personalizada e inmediata en la contratación a través de este canal a cualquier hora y todos los días del año. La entidad espera aumentar en un 15% la satisfacción de sus clientes y disminuir la tasa de abandono en un 20% en sus procesos de adquisición online. Como explica Bruno Cotta, director de Ventas de WiZink, “es un paso más en nuestra estrategia de crecimiento centrada en aportar valor a través de una experiencia de cliente sencilla, transparente y totalmente digital”.

Robótica y estrategia de innovación

La robótica avanzada es una de las iniciativas que se están considerando en la estrategia de innovación de WiZink diseñada para crear nuevas experiencias para clientes y potenciales clientes. En este sentido, los nuevos stands del banco incorporan en su fase de lanzamiento la presencia del **robot humanoide Pepper**, que da la bienvenida a los clientes y potenciales clientes, mantiene conversaciones amigables y proporciona información sobre los productos de WiZink, generando contextos de relación más dinámicos.

WiZink posee un modelo de especialización único en el mercado: es un banco sin sucursales, complementario a la entidad donde los clientes tienen el resto de sus productos bancarios y que capta a sus clientes directamente a través de sus canales especializados (stands, telefónico y online). Todos los productos de WiZink pueden contratarse 100% online a través de la web (www.wizink.es).

Sobre WiZink

WiZink es un banco especializado en tarjetas de crédito y soluciones sencillas de ahorro para dar respuesta a las necesidades del día a día de los clientes, un banco sin sucursales, complementario a la entidad donde los clientes tienen el resto de sus productos bancarios.

Cuenta con un equipo de 1.200 profesionales expertos que gestionan más de 3.100 millones de euros en saldos de tarjetas y más de 2.900 millones en pasivo de clientes. Su accionista principal es Värde Partners.

Contacto para medios de comunicación:

Departamento de Comunicación Corporativa de WiZink
Maribel Ferrero / - prensa@wizink.es

KREAB I T. 91 7027170

Susana Sanjuán - ssanjuan@kreab.com M. 677946805

Francisco Calderón - fcalderon@kreab.com M. 654642160