First Union

Venta cruzada y soporte a CSR impulsados por IA

Contexto

Como muchos grandes prestamistas, First Union National Bank contaba con numerosos grupos de gestión de productos y de clientes que se traslapaban. Por ejemplo, el crédito a SME, los depósitos, las inversiones y las tarjetas de crédito eran administrados por equipos distintos. Las relaciones minoristas de los principales accionistas o directivos de las SME también estaban fragmentadas entre múltiples equipos de gestión.

First Union buscaba mejorar las relaciones con los clientes y la rentabilidad mediante la coordinación y el despliegue eficaz de acciones en toda la empresa.

Tenía tres objetivos:

1. Empoderar a los CSR y a los cajeros de sucursal para atender con mayor eficacia a los clientes
2. Iniciar y conservar con mayor eficacia relaciones rentables con los clientes
3. Aumentar el valor del cliente mediante la venta cruzada a los clientes existentes

Desafío

- La rentabilidad de los productos y el valor de la relación se comprendían de manera deficient
- Los sistemas centrales, de servicio al cliente y de cajeros eran todos sistemas heredados
- Era necesario integrar varias plataformas centrales
- Las soluciones debían ser altamente intuitivas para minimizar la capacitación de cajeros y CSR
- Era necesario integrar interfaces de datos externos en tiempo real
- Se requerían modelos de rentabilidad y de probabilidad para cada tratamiento de mercadeo
- Las sucursales y los grupos de producto funcionaban ambos como centros de utilidad

Solución

Se produjeron múltiples modelos de desempeño de productos y de acciones de mercado mediante contabilidad forense asistida por AI y desarrollo de modelos estocásticos. La IA redujo costos, mejoró la precisión y aceleró la entrega. Con estos modelos se construyó un sistema de recomendaciones para CSR, con ofertas y acciones dinámicas y precalculadas, personalizadas, para promover los intereses de los clientes y de los accionistas.

Debido a su éxito, líder en la industria, el sistema se amplió a la venta cruzada a través de plataformas de producto, mercadeo directo y cajeros automáticos (ATM). Posteriormente se extendió el sistema para utilizar e impulsar el diseño de experimentos, una forma de maximizar el valor de las pruebas de mercado, con el fin de acelerar el valor del sistema de decisión y, en última instancia, dar forma a nuevas soluciones para los clientes y a nuevas estrategias de comunicación.

© Verde International, LLC.
Todos los derechos reservados.

First Union

Venta cruzada y soporte a CSR impulsados por IA

Resultados

- Reducción de 80% en las solicitudes de servicio al cliente que requerían la intervención de varias personas
- La satisfacción del cliente subió a niveles dignos de premios. El tiempo de atención disminuyó.
- Reducción de 35% en el costo de resolver problemas. Mayor retención de clientes.
- Crecimiento exponencial de la venta cruzada y de la participación de los clients
- Se comprendieron mucho mejor los motores del valor para clientes y accionistas

Cierre

First Union fue adquirido finalmente por Wells Fargo. Quince años después, todas las funcionalidades principales seguían en servicio.

© Verde International, LLC.
Todos los derechos reservados.