



Caso de éxito

## Transformación Digital para la lealtad del cliente

@Cari AI

Comex

# ¿Cómo construir una lealtad duradera y ofrecer una experiencia de cliente excepcional a gran escala?

**Club Comex**, el programa de fidelización de una destacada empresa de pinturas en México, enfrentaba el reto de profundizar la relación con millones de clientes y ofrecer una experiencia digital que estuviera a la altura de su marca. Necesitaban modernizar la forma en que interactuaban con sus miembros, asegurando que cada contacto fuera valioso y eficiente.

En este contexto, Cari AI diseñó e implementó una plataforma avanzada de **Agentes AI**, una solución integral que revolucionó la interacción con los miembros de Club Comex. Esta tecnología permite a los usuarios interactuar de forma fluida a través de múltiples canales como WhatsApp, SMS y redes sociales, ofreciendo una experiencia post-venta más rica y simplificando procesos como la inscripción al programa. Es una tecnología pensada para conectar de forma humana y efectiva.



**Crecimiento Robusto en la Lealtad:** Con los Agentes AI de Cari AI, el Club Comex experimentó un aumento promedio anual del 56% en nuevos inscritos. Esto significa que más clientes se sienten valorados y deciden ser parte activa de la comunidad de la marca.



**Atención al Cliente Altamente Eficiente y Autónoma:** Solo el 4.47% de las interacciones necesitaron ser transferidas a un asesor humano. Esto demuestra que nuestros Agentes AI resuelven el 95.53% de las consultas de forma directa y efectiva, liberando al equipo humano para atender casos más complejos y estratégicos.



**Clientes Genuinamente Satisfechos:** El programa cerró el año con un notable 97% de satisfacción promedio del cliente. Esto confirma que la interacción impulsada por la IA no solo es eficiente, sino que también cumple y supera las expectativas de los usuarios, generando una experiencia positiva y memorable.



## Resultados que hablan de impacto, no solo de eficiencia

Gracias a esta implementación con Cari AI, Club Comex logró una transformación notable en la forma en que gestiona la lealtad y la interacción con sus clientes:

- ✓ **Fidelización Acelerada:** El programa de lealtad creció un 56% anualmente, atrayendo y reteniendo a más clientes.
- ✓ **Eficiencia Operativa Comprobada:** La vasta mayoría de las interacciones, el 95.53%, fueron resueltas por la IA, liberando recursos humanos valiosos.
- ✓ **Experiencia del Cliente Consistente:** Un 83% de satisfacción demuestra que la calidad del servicio se mantuvo alta, fortaleciendo la relación con la marca.
- ✓ **Uso Masivo y Preferencial de Canales Digitales:** más de 10,000 interacciones mensuales en WhatsApp validan la preferencia y efectividad de la solución digital.
- ✓ **Reconocimiento Externo a la Innovación:** El proyecto ganó el Premio Nacional CX y EX en México por la "Mejor Estrategia de Transformación Digital CX".

¿Quieres conocer más historias [como esta?](#)



## Un acompañamiento que convierte desafíos en logros

En **Cari AI**, nos enfocamos en entender a fondo los objetivos de cada cliente. Nuestro equipo técnico y de experiencia acompañó a Club Comex en cada fase: desde el diseño de la solución de **Agentes AI**, la capacitación del personal, hasta el despliegue y monitoreo constante. Nuestra meta es que todos nuestros proyectos se conviertan en un caso de éxito.

Hoy, la transformación lograda con Club Comex es uno de nuestros casos de éxito más significativos, no sólo por los resultados operativos evidentes, sino por el impacto estratégico alcanzado: **modernizar la interacción con el cliente, fortalecer la lealtad y posicionar a la empresa como pionera en el uso de la tecnología para la experiencia del cliente en su industria.**

**¡Tu próximo caso de éxito comienza aquí!** En Cari AI, estamos listos para ayudarte a transformar tus desafíos en oportunidades de crecimiento.

**¿Quieres conocer más historias [como esta?](#)**