



Caso de éxito

CredibanCo + Cari AI

PABLO: un Agente AI que potencia la atención a miles de comercios

 Cari AI  CredibanCo®

El desafío: atención análoga en un entorno digital

Con más de 50 años transformando los pagos en Colombia, **CredibanCo** necesitaba modernizar su modelo de atención a comercios. Su operación 100% telefónica implicaba altos costos, baja escalabilidad y crecientes exigencias de los usuarios. La meta era clara: **Atender más, mejor y en menos tiempo**, sin incrementar la inversión.

La solución: un Agente AI operativo 24/7

Junto a **Cari AI**, CredibanCo creó PABLO, un asistente virtual inteligente integrado a canales clave como WhatsApp, Telegram y su sitio web. **PABLO** resuelve consultas frecuentes, presta soporte técnico de primer nivel, gestiona información transaccional y asiste incluso a técnicos móviles en campo.

Su diseño combina:



Inteligencia artificial con lenguaje natural



Integración a sistemas Core y CRM



Capacidad de atención simultánea e ilimitada



Disponibilidad 24/7, sin tiempos de espera



Resultados que confirman el impacto

- ✓ **84%** de resolución en primer contacto
- ✓ **85%** de satisfacción del usuario
- ✓ **80%** menos derivaciones a asesores humanos
- ✓ **Reducción** del equipo de atención de 20 a solo 6 puestos de trabajo, **sin perder capacidad de respuesta**
- ✓ **+33%** de penetración en WhatsApp durante el primer año
- ✓ Más de **42.000** comercios atendidos digitalmente (**vs. 4.000** iniciales)
- ✓ **Ahorros operativos significativos** que respaldaron la modernización del modelo

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



Transformación operativa con enfoque humano

PABLO no solo es una solución tecnológica, es un canal estratégico que optimizó el uso del talento humano. Mientras el asistente resuelve solicitudes repetitivas, los equipos pueden enfocarse en casos complejos y en crear relaciones más valiosas con los comercios. Además, su integración a rutas móviles ha mejorado la productividad de los técnicos en campo, brindándoles actualizaciones en tiempo real sin depender de coordinadores o centrales.

En Cari AI, cada proyecto busca convertirse en caso de éxito

Desde el diagnóstico inicial hasta la puesta en marcha, el equipo de Cari AI acompañó cada etapa del proceso, adaptando la solución a los objetivos específicos de CredibanCo.

El caso de PABLO es una muestra de cómo la inteligencia artificial puede transformar operaciones complejas en experiencias más simples, fluidas y efectivas para todos los usuarios.

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