

De la experimentación al impacto: Uso de GenAI en la fuerza comercial

Mayo 2025

Mi objetivo el día de hoy es compartirles los aprendizajes obtenidos en Crediclub sobre el uso de GenAI para resolver problemas de negocio y que les sea útil para desarrollar soluciones exitosas dentro de sus empresas.

¿Quiénes somos?



Crediclub es una empresa mexicana de tecnología financiera que ofrece servicios de alto impacto.

¿Quiénes somos?

crediclub

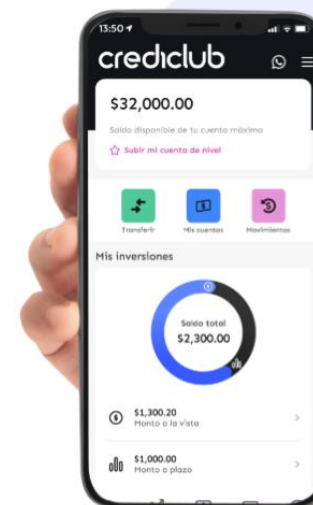
Crediclub es una empresa mexicana de tecnología financiera que ofrece servicios de alto impacto.

Crediclub Activa

Crediclub Supertasas

Invertir nunca fue más fácil.

Descarga nuestra app y abre tu cuenta.



¿Quiénes somos?

crediclub

Crediclub es una empresa mexicana de tecnología financiera que ofrece servicios de alto impacto.

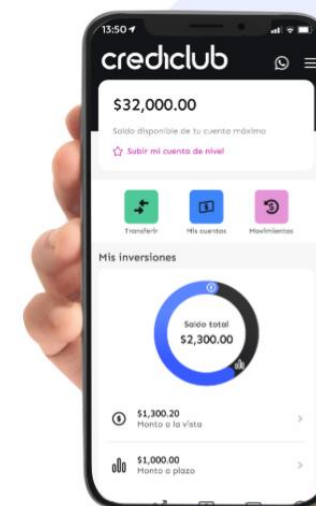
Crediclub Activa

Crediclub Supertasas

Enfoque en el mercado masivo en México con presencia en los 32 estados de la república.

Invertir nunca fue más fácil.

Descarga nuestra app y abre tu cuenta.



¿Quiénes somos?

crediclub

+1 millón

Clientes atendidos
históricamente

+60MM MXN

Crédito colocado
históricamente

**15 años
consecutivos**

De crecimiento y
rentabilidad

Problema por resolver

Hoy en día, el crédito grupal es altamente dependiente de la relación en persona entre un promotor de venta (asesor) y el cliente.

Hoy en día, el crédito grupal es altamente dependiente de la relación en persona entre un promotor de venta (asesor) y el cliente.



Venta

Cobranza

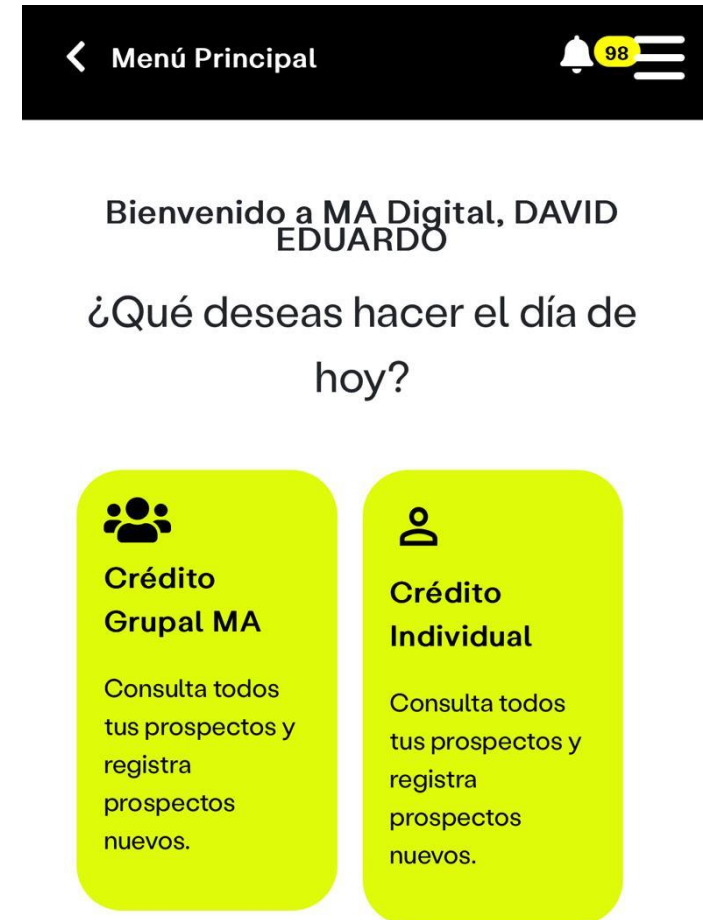
Atención

Recompra



El asesor cuenta con una aplicación web para el proceso de registro de cliente, solicitud de crédito y desembolso.

Sin embargo...



- 1** Este aplicativo es exclusivo para prospección y desembolso. No incluye otra información útil para el asesor.
- 2** El asesor no cuenta computadora, solamente con celular. Un tablero con métricas no le sería de mucha utilidad.
- 3** Equipo de TI con otras iniciativas estratégicas de alta prioridad, por lo que los nuevos desarrollos de este aplicativo toman mucho tiempo.
- 4** El gerente funge como principal canal de comunicación hacia el asesor; él si tiene acceso a tableros, comunicados, etc.

- 1 Este aplicativo es exclusivo para prospección y desembolso. No incluye otra información útil para el asesor.
- 2 El asesor no cuenta computadora, solamente con celular. Un tablero con métricas no le sería de mucha utilidad.
- 3 Equipo de TI con otras iniciativas estratégicas de alta prioridad, por lo que los nuevos desarrollos de este aplicativo toman mucho tiempo.
- 4 El gerente funge como principal canal de comunicación hacia el asesor; él si tiene acceso a tableros, comunicados, etc.

Sin embargo, en México todos usamos WhatsApp...

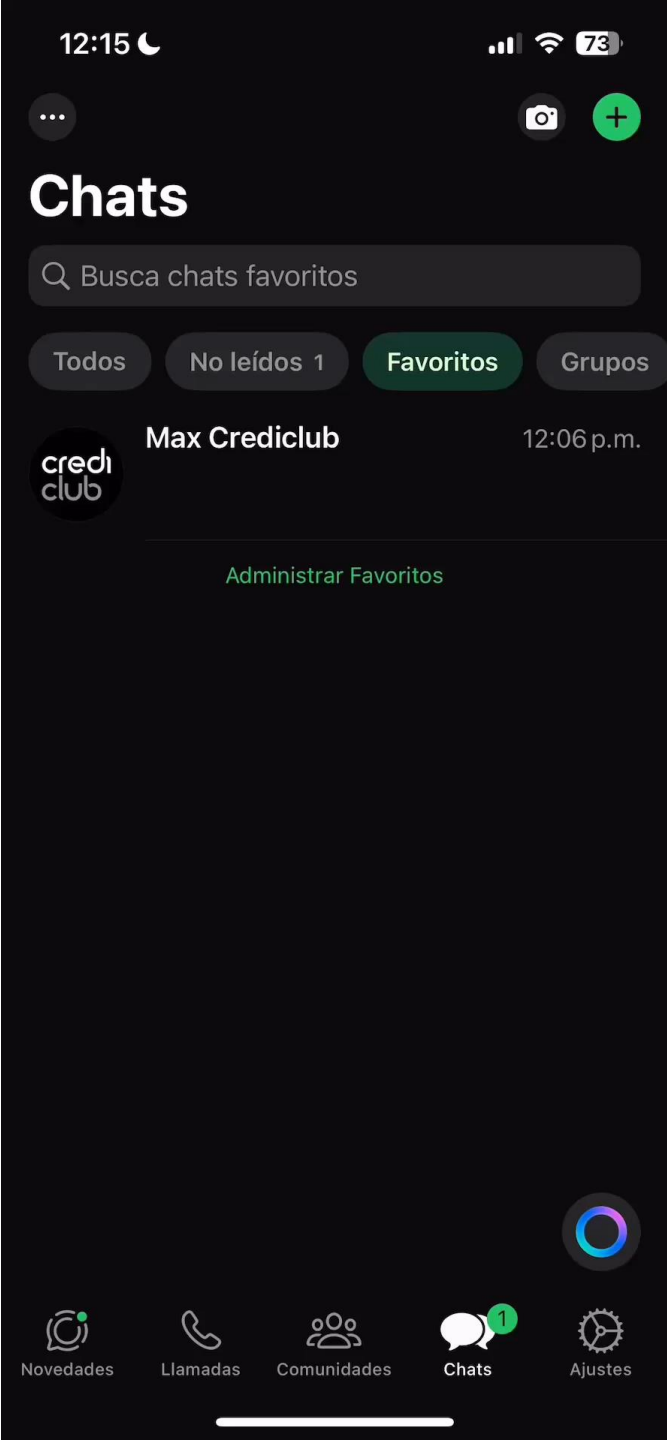
Solución: MaxBot

¿Qué es MaxBot?



MaxBot es un asistente personal impulsado por **Inteligencia Artificial** diseñado para apoyar a los asesores en sus tareas diarias y mejorar su desempeño.

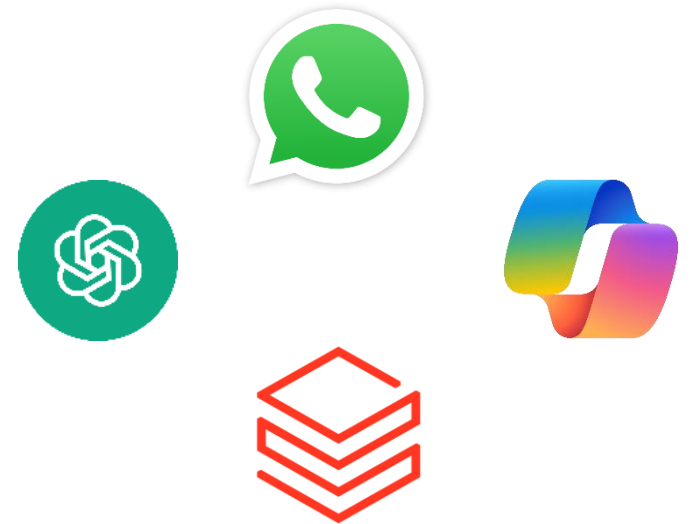




¿Cómo funciona?

MaxBot interactúa utilizando:

- Interfaz sobre WhatsApp Flows.
- Flujos predefinidos en Azure Copilot Studio.
- Múltiples herramientas de IA generativa (GPT 3.5, CLU, Azure AI Document Intelligence).
- Databricks como repositorio de conocimiento central.



Max es para el asesor tanto un repositorio de conocimiento, como un ejecutor de acciones a su nombre.



Max es para el asesor tanto un repositorio de conocimiento, como un ejecutor de acciones a su nombre.

- **Multicanal.** Es accesible desde WhatsApp en texto y en voz. Pero también desde teléfono, correo, teams, etc.



Max es para el asesor tanto un repositorio de conocimiento, como un ejecutor de acciones a su nombre.

- **Multicanal.** Es accesible desde WhatsApp en texto y en voz. Pero también desde teléfono, correo, teams, etc.
- **Personalizable.** De acuerdo con perfil del usuario y al historial de conversaciones, Maxbot puede adaptar su forma de interactuar con el usuario.



- 1 El enfoque del proyecto está en resolver un problema donde utilizar IA agrega valor a la solución.
- 2 La IA es solamente un componente, más no la solución completa.
- 3 La capa de datos y la base de conocimiento lista para consumo es clave para que esto funcione.
- 4 La solución debe ser pensada para que pueda escalar a N casos de M formas distintas (modularidad y adaptabilidad).

¿Qué hemos hecho para
acelerar la adopción?

La adopción de nuevas tecnologías siempre conlleva retos importantes para las empresas



Para lograr una adopción exitosa hay 4 pilares clave para tener en cuenta

- 1** Planear el camino por recorrer. Del logro más alcanzable hasta el más retador.
- 2** Seleccionar estratégicamente el orden de los proyectos y saber cuándo escalar (y cuándo no).
- 3** Claridad del objetivo final.
- 4** Compartir los aprendizajes con otros entusiastas.

La adopción de nuevas tecnologías siempre conlleva retos importantes para las empresas



Para lograr una adopción exitosa hay 4 pilares clave para tener en cuenta

- 1** Planear el camino por recorrer. Del logro más alcanzable hasta el más retador.
- 2** **Seleccionar estratégicamente el orden de los proyectos y saber cuándo escalar (y cuándo no).**
- 3** Claridad del objetivo final.
- 4** Compartir los aprendizajes con otros entusiastas.

¿A qué carreras previas me debería de inscribir?



2. Seleccionar estratégicamente el orden de los proyectos y saber cuándo escalar (y cuándo no).

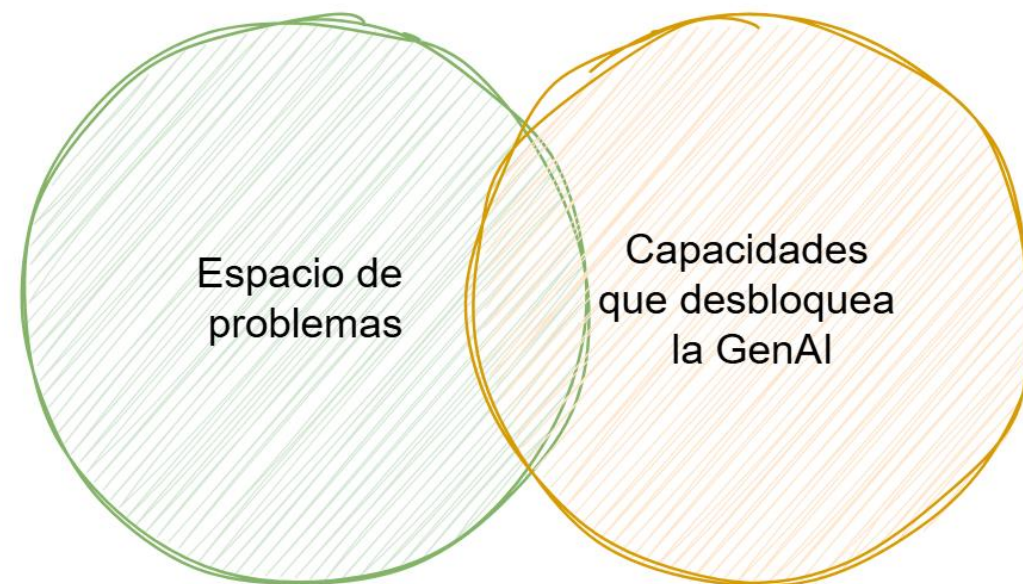
¿Qué criterios cumplen los proyectos de AI en los que elegimos trabajar? ¿Cómo saber en donde enfocarnos?

2. Seleccionar estratégicamente el orden de los proyectos y saber cuándo escalar (y cuándo no).

Enlistar los problemas de nuestra organización donde utilizar GenAI agrega mucho valor.

1 Enfocarse en los problemas y NO en la solución. ¿Qué problemas enfrentamos como organización que queremos resolver?

2 ¿En cuáles de estos problemas el uso de GenAI incrementa el valor de la solución considerablemente?



¿Cuál es la especialidad de la GenAI? ¿Qué resuelve que otras tecnologías no?

3D Framework

Tarea	Valor agregado	Ejemplos
Documento. <i>Generación y comprensión de contenido no estructurado</i>	Crear, resumir, transformar o entender grandes volúmenes de texto, imágenes, audio o video con mínima intervención humana.	• Redacción de reportes, contratos, manuales técnicos, guías de productos. • Generación de imágenes, diseños, prototipos rápidos.
Decisión. <i>Asistencia en decisiones complejas y adaptativas con poca estructura.</i>	Sintetizar grandes volúmenes de información para sugerir decisiones, identificar patrones o formular hipótesis creativas.	• Priorización de iniciativas. • Análisis de riesgos no estructurados (comentarios, opiniones, mails).
Diálogo. <i>Interacción natural entre humanos y sistemas</i>	Permite que las personas interactúen con sistemas complejos (datos, reglas, sistemas internos) a través de lenguaje natural.	• Asistentes conversacionales para soporte interno o al cliente. • Interfaz natural a bases de datos o procesos internos.

¿Cuál es la especialidad de la GenAI? ¿Qué resuelve que otras tecnologías no?

3D Framework

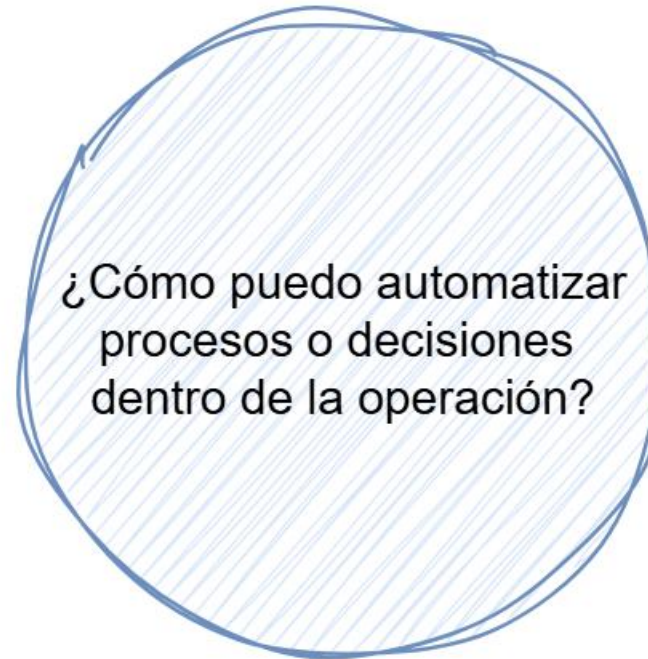
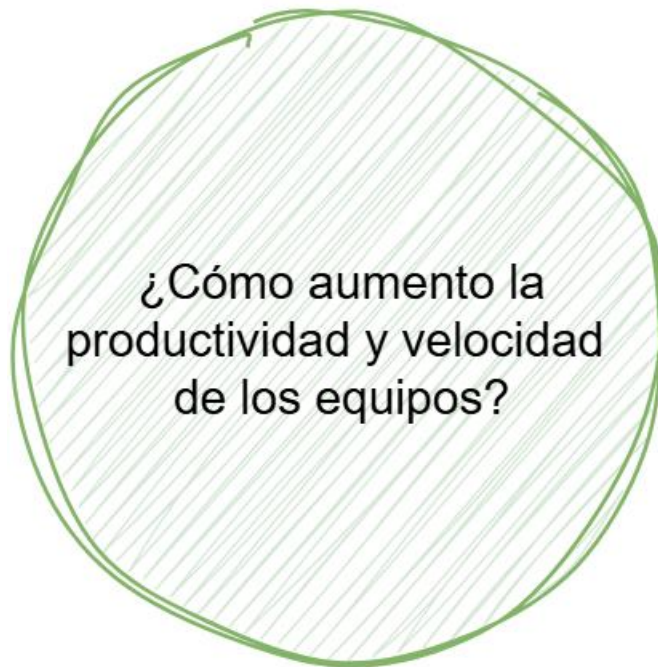
Tarea	Valor agregado	Ejemplos
Documento. <i>Generación y comprensión de contenido no estructurado</i>	Crear, resumir, transformar o entender grandes volúmenes de texto, imágenes, audio o video con mínima intervención humana.	• Redacción de reportes, contratos, manuales técnicos, guías de productos. • Generación de imágenes, diseños, prototipos rápidos.
Decisión. <i>Asistencia en decisiones complejas y adaptativas con poca estructura.</i>	Sintetizar grandes volúmenes de información para sugerir decisiones, identificar patrones o formular hipótesis creativas.	• Priorización de iniciativas. • Análisis de riesgos no estructurados (comentarios, opiniones, mails).
Diálogo. <i>Interacción natural entre humanos y sistemas</i>	Permite que las personas interactúen con sistemas complejos (datos, reglas, sistemas internos) a través de lenguaje natural.	• Asistentes conversacionales para soporte interno o al cliente. • Interfaz natural a bases de datos o procesos internos.

GenAI genera más valor donde hay ambigüedad, lenguaje natural, necesidad de velocidad creativa y adaptación al contexto. No reemplaza modelos numéricos ni sistemas estructurados, pero es *complementaria* y poderosa en tareas donde antes solo un humano podía intervenir con criterio y lenguaje.

¿Cómo puedo categorizar los problemas a resolver del negocio?

crediclub

*Auditoría automatizada.
Decisiones de crédito en contextos poco estructurados.*



*Automatización de desarrollo de software.
Escritura de contratos o documentos legales.
Creación de contenido publicitario.*

*Atención al cliente automático.
Agente in-app.*

¿A qué carreras previas me debería de inscribir?



2. Seleccionar estratégicamente el orden de los proyectos y saber cuándo escalar (y cuándo no).

Ya sabemos donde hay traslape. Ahora, ¿con cuál de estos problemas comenzamos? ¿cómo priorizamos?

¿A qué carreras previas me debería de inscribir?



2. Seleccionar estratégicamente el orden de los proyectos y saber cuándo escalar (y cuándo no).

Comenzar con los problemas donde existan bajas barreras de entrada y valor agregado al negocio.

2. Seleccionar estratégicamente el orden de los proyectos y saber cuándo escalar (y cuándo no).

Comenzar con los problemas donde existan bajas barreras de entrada y valor agregado al negocio.

¿Cuáles de estas soluciones están dentro de las capacidades y conocimientos actuales de nuestro equipo?

¿Cuáles NO tienen dependencias de implementación?

Procesos legacy, operaciones críticas, proyectos urgentes o muchos involucrados.

¿En cuáles hay un patrocinador claro y fuerte?

Si resulta ser un éxito... ¿podemos escalar?

2. Seleccionar estratégicamente el orden de los proyectos y saber cuándo escalar (y cuándo no).

Comenzar con los problemas donde existan bajas barreras de entrada y valor agregado al negocio.

¿Cuáles de estas soluciones están dentro de las capacidades y conocimientos actuales de nuestro equipo?

¿Cuáles NO tienen dependencias de implementación?

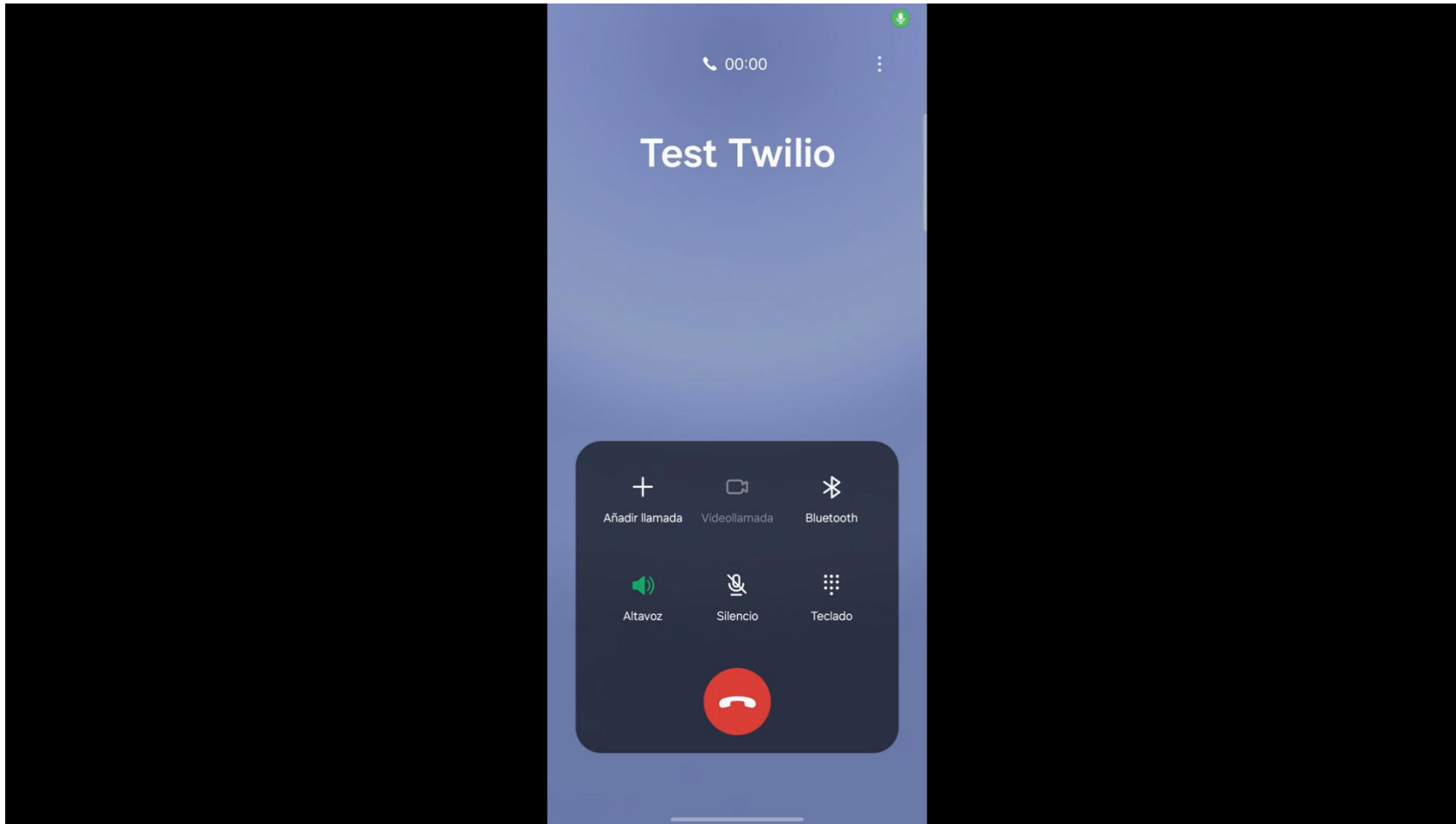
Procesos legacy, operaciones críticas, proyectos urgentes o muchos involucrados.

¿En cuáles hay un patrocinador claro y fuerte?

Si resulta ser un éxito... ¿podemos escalar?

Empieza con un MVP viable de ejecutar velozmente, con fuerte respaldo y buen planteamiento técnico de escalamiento.

¿A dónde vemos que va a evolucionar el uso del GenAI?



El objetivo final: AI Agents based banking para nuestros clientes.

crediclub

¡Gracias!