

CASE STUDY

LendOn.mx

LendOn.mx es una plataforma que otorga préstamos inmediatos en línea. Pertenece al grupo financiero Cream Finance, el cual tiene presencia en Polonia, Georgia, Dinamarca, Austria, Latvia, República Checa y España. LendOn.mx ofrece préstamos inmediatos que van a partir de los \$1,000 y llegan hasta los \$10,000 que se pueden pagar a partir de los 7 días hasta un mes. LendOn ofrece un programa de clientes fieles para aquellos que pagan a tiempo sus préstamos. Si cumples con los términos del contrato podrás acceder a este beneficio. Con él puedes recibir bonos extras en tus siguientes préstamos.



Trayectoria

Cream Finance es una de las 5 financieras más grandes de Europa. Una de sus ventajas es que las solicitudes de crédito son revisadas a través de un algoritmo diseñado para evaluar si los solicitantes son candidatos a crédito o no. Dicho método permite determinar con mayor rapidez si las solicitudes son aprobadas o no. Cream Finance fue fundada



Nombre: LendOn.mx

Ubicación: Ciudad de México

Desafío: Encontrar un servicio de telefonía confiable, flexible y económico. Además, encontrar una solución con funcionalidades de alta gama para garantizar excelente servicio al cliente.

Resultados: Jive satisfizo las necesidades de telefonía de LendOn.mx con su solución de Contact Center y su amplia gama de más de 80 funcionalidades. Jive proporcionó una solución completa para las necesidades de LendOn.mx.



en el 2012 por Matiss Ansviesulis y David Barons. En el 2014 se unió con Flint Capital, la cual es una inversora de capital en empresas de giro financiero y tecnológico. Con este movimiento, Cream Finance logró recaudar una inversión de \$5 millones de euros para expandir sus operaciones a otros países. Actualmente la compañía cuenta con 212 empleados repartidos entre México, Reino Unido, Austria, Polonia, Dinamarca, Latvia, Georgia, República Checa y España. Con sede en la Ciudad de México, conocida como “La ciudad de los palacios”, Cream Finance entró al mercado de préstamos inmediatos en línea en el 2016 a través de la marca LendOn.mx

“Jive ha sido un aliado estratégico para que el éxito y crecimiento de LendOn.mx se de a paso firme en un muy corto pero exitoso tiempo de operación.”

HECTOR TORRES,
CUSTOMER SERVICE LEADER

Experiencia con Jive

La implementación de Jive en la operación de LendOn.mx ha permitido que la comunicación interna de la empresa fluya de manera óptima y que esta se replique con nuestros cliente final. La clara, rápida y directa comunicación con nuestros clientes es un valor agregado que nos distingue de nuestra competencia. El cliente puede tener un portafolio amplio de ofertas similares, la diferencia que encontrará en LendOn.mx es como “Te escuchamos, explicamos, actuamos y resolvemos tu problema” afirma Hector Torres, Customer Service Leader en LendOn.mx y agrega, “Hacemos que el préstamo en línea, sea como solicitarle a un amigo apoyo para resolver un contratempo”, y la solución de Jive es esencial para proveer un servicio de excelente calidad.

Solución de Contact Center

El Jive Contact Center es una poderosa herramienta de monitoreo y analítica de llamadas entrantes con reportes en tiempo real e históricos. LendOn.mx comenzó a usar la solución de Contact Center de Jive desde que contrató los servicios de telefonía en la nube. En las propias palabras de Hector Torres, “Jive ha sido un aliado estratégico para que el éxito y crecimiento de LendOn.mx se de a paso firme en un muy corto pero exitoso tiempo de operación.



La herramienta de monitoreo en tiempo real de las llamadas recibidas es nuestra favorita, “Encontramos visión inmediata para reaccionar a la demanda de nuestros clientes e implementar procesos que nos permitan una atención integral”. Los reportes y estadísticas permiten medir el desempeño de nuestros colaboradores, premiar su labor y dar una retroalimentación diaria.” Estas funcionalidades mejoran la calidad del servicio al cliente y la motivación de los empleados.

Uniéndose a Jive

Agentes más Motivados: Uno de los beneficios de usar el Contact Center de Jive es que sus reportes en tiempo real sirven como motivación para los

agentes o representantes de servicio al cliente de su empresa. En estos reportes ellos pueden ver cuántas llamadas han sido atendidas, abandonadas y cuanto tiempo los clientes llevan esperando en el teléfono. Así, sus agentes siempre estarán motivados a mantener y mejorar su rendimiento.

Clientes más Satisfechos: El Contact Center de Jive ayuda a los agentes a enfocarse en proveer una excelente experiencia para sus clientes. Esto hará que sus clientes estén más felices y tengan un sentimiento positivo hacia su empresa. Clientes más felices significa clientes más fieles a su marca.