

Comunicado de prensa

Superboletos echa mano de un chatbot habilitado por Inteligencia Artificial para mejorar su servicio al cliente

- Empresa mexicana líder especializada en la venta de boletos electrónicos, que cubre cualquier tipo de evento público o privado, como conciertos, espectáculos de teatro, eventos deportivos, culturales y familiares.
- Fundada en 2003 por Avalanz Group, Superboletos vende más de 14 millones de boletos al año a través de portales web, aplicaciones móviles y plataformas de mensajería instantánea, como Facebook Messenger.

Monterrey, Nuevo León—18 de marzo de 2020

La consultora PWC señaló que el valor de la industria de música en vivo en nuestro país generaría aproximadamente 460 millones de dólares durante 2019, cifra que no resulta una sorpresa, tomando en cuenta la cantidad de espectáculos y conciertos que se promueven en las distintas arenas del país.

Si bien es cierto, que una industria en estos tiempos mantenga un crecimiento continuo se traduce a un panorama positivo, la forma exponencial en que ésta sigue creciendo, también implica retos y oportunidades para que las empresas encuentren mejores formas para satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes.

Con una participación de mercado del 40% en México, la segunda compañía boletera más importante del país, Superboletos, encontró que una de las mejores formas en mejorar su servicio de atención al cliente era a través de la solución [Oracle Digital Assistant](#), una plataforma tecnológica basada en inteligencia artificial y aprendizaje autónomo que ayuda a crear interacciones innovadoras con clientes mediante chatbots inteligentes.

"Puedes estar en Facebook Messenger y preguntarle a nuestro bot cosas como '¿qué está pasando en Monterrey este fin de semana?' o 'muéstrame entradas para eventos esta noche por menos de \$ 200', y mostrará listados de eventos relevantes, completos con gráficos en los que se puede hacer clic que coincidan con tus hábitos y gustos conocidos", dijo Sergio Adrián Chávez Ortega, CIO, Superboletos.

Si bien la empresa especializada en la venta de boletos para conciertos, conferencias, eventos deportivos, familiares, ferias, exposiciones y teatro, ha ofrecido boletos de manera tradicional desde el 2003, ahora están migrando a otros métodos alternativos mediante el uso de chatbots vía Facebook Messenger. De acuerdo con datos de la compañía, hace un par de años, solo el 30% de las personas compraba boletos a través de canales digitales, ahora este porcentaje ha aumentado a un 50%.

"Nos diferenciamos de la competencia ya que más allá de dedicarnos a vender boletos, también nos preocupamos por ofrecer a los clientes la mejor atención y una amplia gama de opciones de pago, incluso, los carnet o abonos deportivos, los podemos ofrecer en parcialidades, según nos lo requieran. como el poder administrarlos en abonos pequeños. Otro diferenciador es nuestro generador de boletos digitales, el cual le permite a los pequeños recintos aprovechar el consumo de este tipo de boletos, cosa que no podían hacer antes", comentó Chávez.

El uso de un asistente digital inteligente ha demostrado ser un diferenciador importante para la transformación digital de Superboletos. De hecho, es tal el éxito de esta solución que el 80% de los negocios a nivel mundial está planeando utilizarlos para el año 2020, de acuerdo con el reporte de Oracle "[Can Virtual Experiences Replace Reality?](#)"

Y Superboletos ya se encuentra viendo más allá de chatbots buscando una mayor innovación. "Nos encontramos explorando soluciones biométricas que servirán para poder solventar los problemas que surgen en el control de accesos, sobre todo en grandes eventos", señaló Chávez.

Además, la empresa cuenta con su propio equipo de ingenieros y programadores localmente. Mientras la competencia necesita una serie de aprobaciones en el extranjero para explorar nuevas alternativas tecnológicas, Superboletos tiene la capacidad de hacerlo de forma manera inmediata, lo que les dota de mayor dinamismo y permite seguir apostando por el talento mexicano.

Información de Contacto

Stephanie Nunez

Directora de Comunicación Corporativa

55 9171 3759

stephanie.nunez@oracle.com

Gonzalo Segundo

Account Supervisor

55 3888 8505

Gsegundo@currentglobal.com

Acerca de Superboletos

Superboletos es una empresa especializada en comercializar la venta de boletos de manera electrónica para cualquier tipo de evento público ó privado, tales como conciertos, obras de teatro, eventos deportivos, culturales y familiares.

Superboletos presta servicio a los principales recintos y promotores de eventos del país facilitando la distribución y venta de boletos hacia el público en general mediante los siguientes canales de venta: taquillas en los recintos, puntos de venta distribuidos estratégicamente en las diferentes ciudades del país, centro telefónico, y página de Internet.

Acerca de Oracle

Oracle Cloud ofrece un conjunto completo de aplicaciones integradas para Ventas, Servicio, Marketing, Recursos Humanos, Finanzas, Cadena de Suministro y Manufactura, además de una Infraestructura de Generación 2, altamente automatizada y segura con la base de datos Oracle Autonomous Database. Para obtener más información sobre Oracle (NYSE: ORCL), visita www.oracle.com.

Marcas Registradas

Oracle y Java son marcas registradas de Oracle y/o sus filiales. Otros nombres pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios.

Recursos para

Socios

Tecnologías emergentes

Cómo operamos

Contáctenos



[Mapa del sitio](#)

[Términos de uso y privacidad](#)



[País / Región](#)

[Preferencias sobre cookies](#)

[Opciones de publicidad](#)

[Oportunidades profesionales](#)