

EL ASISTENTE DE AURIGA QUE LLEVA LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL A LAS SUCURSALES BANCARIAS

IOLE beneficia no solo a las entidades bancarias, sino también a sus clientes, gracias a sus poderosas herramientas.



Autor: Martín Espinel

Puesto: Vicepresidente Comercial Latin

América

Institución: Auriga

La Inteligencia Artificial se ha convertido en una poderosa herramienta para la transformación de las sucursales bancarias, las cuales que son cada vez más digitales y remotas. Gracias a los avances en este aspecto, los bancos han podido automatizar una amplia gama de procesos, lo que les permite mejorar la eficiencia, reducir costos y ofrecer más servicios y beneficios a sus clientes.

Según un reciente informe de Capgemini, el 55% de los consumidores a nivel mundial prefiere que las interacciones se realicen mediante una combinación de IA y seres humanos. Por lo que es clave, para las compañías de desarrollo de software, generar propuestas innovadoras y elevar los estándares de la interacción de la inteligencia artificial con los usuarios.

En este contexto cambiante, Auriga, especialista internacional en banca omnicanal y proveedor de soluciones de tecnología para el sector bancario y de pagos, lanzó IOLE, un asistente bancario con inteligencia artificial, que brinda asistencia extendida y personalizada a sus clientes.

El software está integrado en la aplicación remota de sucursal Bank4Me o sucursal híbrida, lo que le permite a los usuarios acceder a todos los servicios de forma remota e interactuar tanto con el asistente con inteligencia artificial (IOLE) como con los asesores humanos, de manera segura y personalizada a través de una completa asistencia de audio y video.

El objetivo de IOLE es ayudar a los clientes a interactuar con éxito con el escritorio de Bank4Me para realizar transacciones, proporcionar información y educarlos sobre nuevas características y productos financieros.

La plataforma brinda a los clientes una descripción detallada de las funciones y componentes de la sucursal híbrida (Bank4Me), así como información completa y explicación paso a paso de las operaciones que se pueden realizar en el sistema. Esto mejora la experiencia de uso del autoservicio digital y permite acceder a una amplia gama de funciones según las necesidades del cliente.

Cuando una persona ingresa a la sala dedicada al Bank4Me, IOLE detecta su presencia a través de un sensor de movimiento IoT y la invita a solicitar el apoyo de la plataforma si es necesario o si es de su preferencia. Si lo hacen, el cliente deberá autenticarse insertando una tarjeta de crédito o débito. Después de la verificación, si el cliente desea que IOLE actúe como guía o soporte, puede presionar el botón 'Asistencia' en la consola de Bank4Me. Esto involucra al cliente en una relación conversacional con IOLE con quien el cliente puede hacer preguntas, recibir respuestas o hacer que IOLE progrese sus transacciones.

IOLE utiliza Aprendizaje Automático (ML) y Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP) para ofrecer una experiencia personalizada, útil y relevante. Con sus API abiertas, se integra fácilmente con otros canales bancarios y proveedores de servicios. Además, se puede integrar con el Multivendor de Auriga WinWebServer (WWS) para una comunicación fluida con la aplicación bancaria.

Desde Auriga se está trabajando en desarrollos para hacer que IOLE se mantenga innovadora y siga aprendiendo para que amplíe y "humanice" la asistencia que brinda; desde enviar recibos por correo electrónico a los clientes hasta programar una cita con un asesor e imprimir un código de reserva en QR. Esta herramienta tiene el potencial de transformar la experiencia bancaria y brindarles múltiples beneficios a las empresas y a sus clientes.

La tecnología de Auriga tiene el potencial para que los Bancos ofrezcan una nueva experiencia a sus clientes, agregándoles valor y a su vez mejorar sus procesos, eficiencia y productividad.

El secreto para ganar el corazón de los clientes con inteligencia artificial: Agregar inteligencia humana | Capgemini. (2023, April 21). Capgemini Mexico.

<https://www.capgemini.com/mx-es/insights/biblioteca-de-investigacion/el-secreto-para-ganar-el-corazon-de-los-clientes-con-inteligencia-artificial-agregar-inteligencia-humana/>