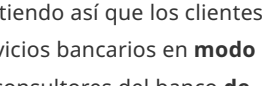


IOLE: El asistente de Auriga que lleva la inteligencia artificial a las sucursales bancarias

Ante el contexto y las necesidades cambiantes de los clientes, Auriga, lanzó IOLE, un **asistente bancario con inteligencia artificial**, que **responde a las preguntas de los clientes y brinda asistencia extendida y personalizada**.



La solución está integrada en la aplicación de banca remota de sucursales de Auriga, **Bank4Me**, permitiendo así que los clientes accedan a todas las instalaciones y servicios bancarios en **modo de autoservicio** e interactúen con los consultores del banco de **forma remota, segura y personalizada** a través de asistencia por video y audio.



¿Qué puede hacer IOLE?

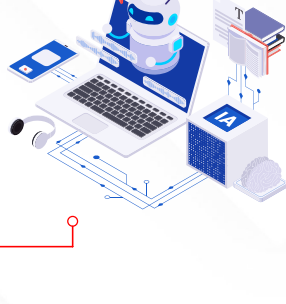
- Al estar integrado en el mostrador Bank4Me, IOLE se activa mediante **sensores de movimiento** para dar la **bienvenida al cliente y ofrecerle sus servicios**.
- Ofrece **asistencia totalmente automatizada** mediante **comandos de voz**.
- Explica las funciones y componentes** del escritorio de Bank4Me, permitiendo a los clientes familiarizarse con todas las herramientas de la estación de trabajo.
- Proporciona **información y explica los pasos** sobre todas las operaciones que se pueden realizar con Bank4Me. Estos incluyen la comprobación de saldo de cuenta, retirios, depósitos en efectivo y cheques.
- Proporciona **información** sobre **horarios de apertura y cierre de sucursales y promociones**.
- Puede completar **transacciones** en nombre del cliente y garantiza la exactitud de su ejecución.



¿Cuáles son los elementos clave del asistente virtual bancario?

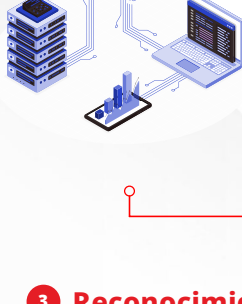
1 Aprendizaje automático

Como todos los agentes conversacionales, IOLE utiliza **Machine Learning y procesamiento del lenguaje natural (NLP)** para aprender continuamente y ser más útil.



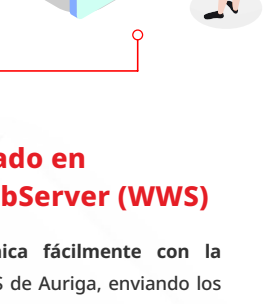
2 Basado en API abiertas

IOLE se puede integrar fácilmente con otros canales bancarios de autoservicio y proveedores de servicios externos, lo que permite un **tiempo de comercialización más rápido** para nuevos servicios y **oportunidades de generación de ingresos**.



3 Reconocimiento de voz

IOLE puede **reconocer al cliente del banco a través de su voz y hablarle usando su nombre**. A su vez, el asistente virtual proporciona una respuesta en tan solo unos segundos ya que utiliza IA conversacional.



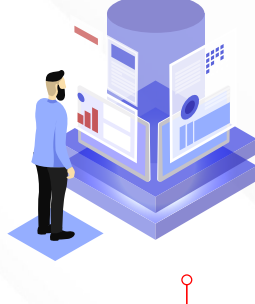
4 Integrado en WinWebServer (WWS)

IOLE se **comunica fácilmente con la plataforma WWS** de Auriga, enviando los "comandos" recibidos por el cliente a la aplicación que luego gestiona la transacción y la hace posible.

Beneficios

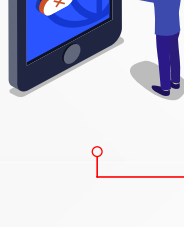
1 CX personalizado

Al comprender lo que un cliente requiere, IOLE puede **unificar la experiencia digital** de un banco, contribuir a ofrecer **interacciones personalizadas** y **aumentar significativamente la lealtad de los clientes**.



2 Inclusión financiera

IOLE es particularmente útil para personas con discapacidad visual o quienes no se sienten cómodas usando la tecnología digital, lo cual permite **educar de forma inclusiva**.



3 Disponibilidad

Las respuestas a **preguntas comunes** y los **servicios financieros pueden automatizarse** y **brindarse las 24 horas del día, los 7 días de la semana**.



4 Lealtad y satisfacción del cliente mejorada

IOLE permite brindar un **servicio flexible y personalizado** como una **interacción más humana** adaptada a las necesidades y comportamientos específicos del cliente.



5 Soporte de canales existentes

La **solución mejorada con IA** puede funcionar perfectamente junto con otros tipos de **canales humanos y digitales**, en lugar de reemplazarlos. Por ejemplo, IOLE inicia de forma autónoma la interacción con el consultor del banco a través de videoconferencia para transacciones más complejas.

