

E-book

# IA Generativa en Banca:

## Logra un CSAT perfecto con Asistentes Virtuales.





# Contenidos

En Adereso creamos tecnología que ayuda a las empresas a tener clientes más satisfechos

- 1 Bienvenida
- 2 Digitalización de la Banca
- 3 Impacto de la Inteligencia Artificial Generativa en la Banca
- 4 Asistentes virtuales potenciados por IAG: El presente de la banca
- 5 Cómo implementar la Inteligencia Artificial Generativa en el sector bancario en línea
- 6 ¿Tu empresa está preparada para incorporar agentes de IA en sus operaciones?



Capítulo

1

**Bienvenida**



# Te damos la bienvenida

McKinsey & Company proyecta que *“la Inteligencia Artificial (IA) podría inyectar un valor estimado de 13 billones de dólares al sector financiero global para el 2030”*.

Esta perspectiva revela un futuro enfocado en la automatización y en la disminución significativa de los costos operativos, abriendo camino hacia una mayor eficiencia y rentabilidad en el ámbito financiero.

En este ebook te invitamos a explorar los fundamentos de la IA Generativa y Asistentes Virtuales para la nueva era Bancaria. Analizaremos cómo estas tecnologías están moldeando el futuro del sector financiero, desde la automatización de procesos hasta la mejora de la experiencia del cliente.

Sumérgete con nosotros en este fascinante viaje hacia la transformación digital en la banca.

**¡Bienvenido a los IA Generativa en la Banca:  
Creando el Futuro con Asistentes Virtuales de Adereso!**



Capítulo

# 2

## Digitalización de la Banca



# Digitalización de la Banca

Antes de profundizar sobre la IA Generativa en la banca, es fundamental comprender cómo este sector ha atravesado una transformación radical en las últimas décadas, impulsada principalmente por avances tecnológicos.

Desde la introducción de los cajeros automáticos a mediados de 1960 hasta la adopción masiva de la banca en línea y móvil en el siglo XXI, la tecnología ha sido un motor clave en la redefinición de cómo los bancos operan y se relacionan con sus clientes.







Esta evolución tecnológica, comienza como una estrategia de mejorar la eficiencia operativa y reducir costos, pero sin embargo, rápidamente se convirtió en una herramienta esencial para aumentar la accesibilidad y la conveniencia para el cliente, y lograr ventajas competitivas sostenibles. Este cambio no solo ha mejorado la accesibilidad sino que también ha fomentado la innovación en productos y servicios financieros.

Los pagos electrónicos, las transferencias instantáneas, la gestión de inversiones en línea y la asesoría financiera digital son solo algunos ejemplos de cómo las nuevas tecnologías han enriquecido la oferta bancaria, proporcionando soluciones más adaptadas a las necesidades individuales de cada cliente.

En la actualidad, la Inteligencia Artificial Generativa (IAG), surge como una propuesta innovadora que está transformando fundamentalmente la forma en cómo la banca opera y se relaciona con sus clientes.

La IAG no se limita simplemente a procesar datos o automatizar tareas; va más allá, generando contenido de manera autónoma, facilitando la búsqueda y síntesis de documentos, ofreciendo recomendaciones financieras personalizadas y ayudando a los clientes a obtener las respuestas que necesitan con menos intervención humana a través de asistentes virtuales cada día más potentes.

Esta capacidad de generar información original e incluso de simular comportamientos humanos está siendo aprovechada por las instituciones financieras para **mejorar la experiencia del cliente.**



En este contexto de constante evolución, la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria) proyecta que el mercado de IA en la banca alcanzará los \$125.7 mil millones (usd) para 2030. Esta proyección destaca la importancia crítica de la evolución tecnológica no solo como una forma de conveniencia, sino como una necesidad estratégica en un mercado altamente competitivo.

Los avances en Inteligencia Artificial Generativa han abierto nuevas vías para la personalización de la experiencia del cliente, permitiendo a los bancos ofrecer servicios que se anticipan a las necesidades del usuario y brindan recomendaciones personalizadas.

**“La IA Generativa no es una tecnología del futuro, es una realidad que ya está transformando la banca.”**

- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)



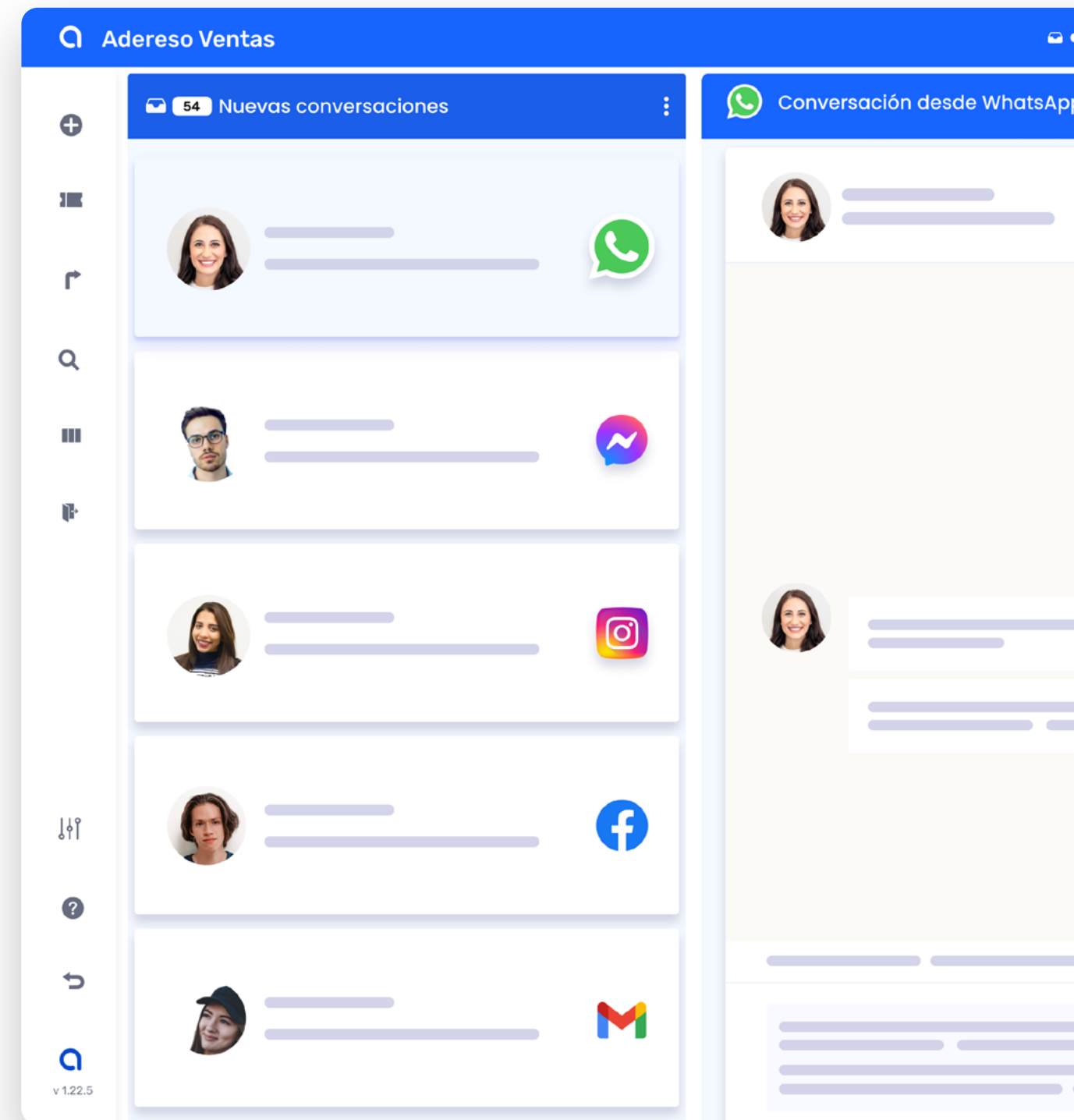
## Antes de avanzar, es crucial reconocer un elemento fundamental en el cual la IAG desempeña un papel esencial para la banca: **La Personalización.**

La eficacia de la IAG está cambiando cómo los bancos analizan e interpretan vastas cantidades de información sobre los hábitos, preferencias y comportamientos de sus clientes.

Dicha precisión en el análisis permite a los bancos adaptar sus servicios de manera que respondan con exactitud a las necesidades individuales de cada cliente, lo que resulta en una mejora significativa de la experiencia ofrecida. En esencia, la personalización se traduce en la capacidad de los bancos para calibrar sus productos, servicios y comunicaciones según los intereses específicos de los usuarios, promoviendo así su satisfacción y fidelización.

En este contexto, la capacidad de innovar y adaptarse a las expectativas cambiantes de los clientes se vuelve crucial para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de los bancos. Los clientes actuales demandan seguridad y eficiencia en sus transacciones, pero también una experiencia de usuario que sea fluida, personalizada y gratificante.

Ahora bien, ¿Cómo influye la Inteligencia Artificial Generativa en estos procesos operativos? Vamos a adentrarnos en estos puntos para obtener una comprensión más clara.



Capítulo

# 3

## Impacto de la Inteligencia Artificial Generativa en la Banca



# La Inteligencia Artificial Generativa y su Influencia en la Banca

La Inteligencia Artificial Generativa (IAG) representa una de las áreas más innovadoras y prometedoras dentro del amplio espectro de la Inteligencia Artificial.

En esencia y como ya mencionamos, la IA Generativa se enfoca en la creación de modelos capaces de generar contenido nuevo y original, aprendiendo de grandes cantidades de datos existentes. A diferencia de otras formas de Inteligencia Artificial, que se limitan a analizar y tomar decisiones basadas en datos preexistentes, la IA Generativa puede producir textos, imágenes, audio, y otros tipos de contenido inéditos, esto abre la puerta a una forma de relacionarse con los clientes totalmente nueva.

Desde chatbots que generan respuestas naturales hasta sistemas que diseñan productos financieros a medida, la IA Generativa está transformando la interacción entre bancos y clientes.

Con respecto a esto [Banco Santander España](#), comenta:

*“En el sector bancario la IA se puede utilizar **para mejorar la atención al cliente**, optimizar los procesos de aprobación de créditos o prevenir la morosidad”*

La introducción de la Inteligencia Artificial en el sector ha generado impactos significativos en ciertos indicadores clave de rendimiento (KPIs), según explica y nos proyecta Mckinsey & Company:



### Chatbot con IA

Reducción del 20% en los costos de atención al cliente



### IA para evaluar los riesgos crediticios

Es posible reducir la tasa de morosidad en un 10%



### IA en la detección de fraudes

Aumento en la tasa de detección de fraudes en un 30%

The Great Banking Transition - Mckinsey & Company

La integración de tecnología en la banca no solo está transformando la manera en que los bancos interactúan con sus clientes, sino que también revela un potencial de ahorro económico significativo. Según Business Insider, el uso de aplicaciones basadas en IA podría resultar en un ahorro estimado de hasta 447 mil millones de dólares para los bancos. Este dato resalta tanto el impacto económico favorable como la mejora en la eficiencia operativa que la adopción de la IA puede ofrecer al sector bancario.

Para entender este ahorro, es útil calcularlo como un porcentaje de los costos totales de la industria bancaria. Según un informe de McKinsey & Company de 2023, los costos operativos globales de la banca fueron de 1.2 billones de dólares. Al reevaluar el ahorro potencial con el dato anterior de ahorro estimado en 447 mil millones de dólares y contrastándolo con los costos operativos totales, obtenemos un cálculo revisado del porcentaje de ahorro:

$$\text{Porcentaje de Ahorro} = \left( \frac{1.2 \text{ billones USD}}{447 \text{ mil millones USD}} \right) \times 100\% = 37.25\%$$

Esto indica que las aplicaciones de IA podrían generar un ahorro de hasta el 37.25% en los costos operativos de la banca, evidenciando el considerable impacto económico y la mejora en eficiencia que la Inteligencia Artificial promete aportar a la industria bancaria.

Este análisis subraya la importancia de adoptar tecnologías avanzadas para asegurar la competitividad y sostenibilidad en el sector financiero.



Capítulo

# 4

## Asistentes virtuales potenciados por IAG: El presente de la banca

# Cómo los Asistentes Virtuales con IA Generativa Transformarán la Banca del Futuro

Como mencionamos al principio, la personalización es una de las mayores ventajas que la IA Generativa ofrece al sector bancario, al entender y anticipar las necesidades de los clientes a un nivel individual, se puede ofrecer productos y servicios altamente adaptados.

Ahora bien, los principales enfoques que la IA Generativa permite abordar incluyen:

- Generar **conversaciones naturales con los clientes**, proporcionando respuestas y soluciones personalizadas en tiempo real.
- Mediante la **personalización de interfaces**, se puede recomendar servicios basados en el comportamiento y las preferencias del usuario.
- Utilizando algoritmos que analizan el perfil financiero del cliente, se puede **brindar recomendaciones de inversión o ahorro personalizadas**.

Tomando en cuenta estos puntos, la IA Generativa podría transformar completamente el panorama del sector bancario, potencialmente elevando la productividad entre un 3% y un 5%, según McKinsey.

# Incorporación de Asistentes Virtuales en la Banca

Los agentes virtuales son programas informáticos diseñados para simular conversaciones con usuarios humanos, utilizando la Inteligencia Artificial para interpretar y responder a preguntas en tiempo real.

En la banca, estos agentes virtuales se han convertido en una herramienta esencial para mejorar la experiencia del cliente, ofreciendo un servicio de atención al cliente disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin las limitaciones de los recursos humanos.

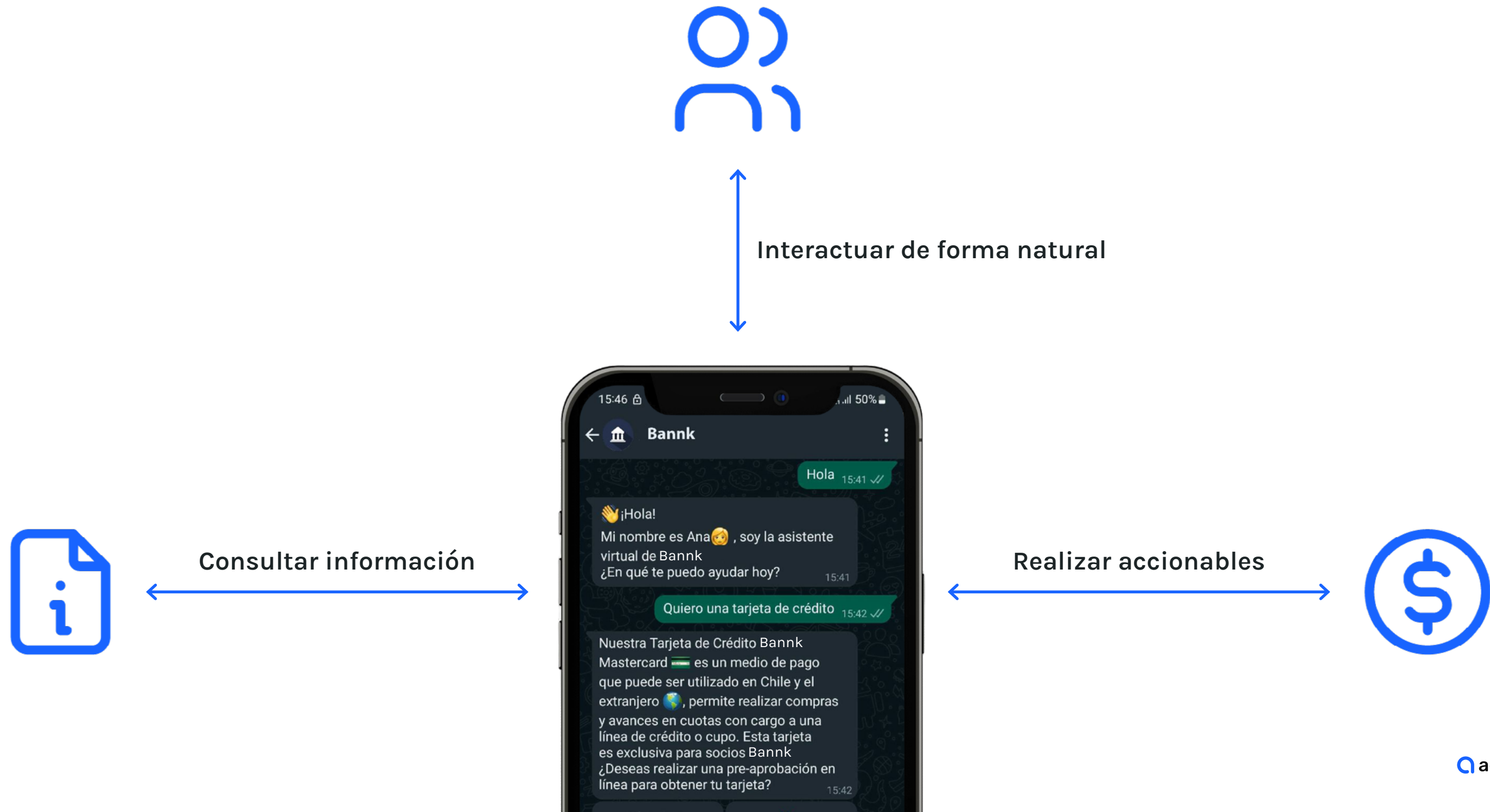
## ¿Cómo funcionan?

El uso de algoritmos de procesamiento de grandes modelos de lenguaje (LLM), y aprendizaje automático, es lo que les permite entender las consultas en lenguaje natural, aprender de las interacciones pasadas y ofrecer respuestas precisas y personalizadas.

Estos agentes pueden integrarse en sitios web, aplicaciones móviles y plataformas de mensajería, ofreciendo un acceso fácil y directo para los usuarios.



# ¿Qué puede hacer una aplicación de **LLM**?



# Impacto en la eficiencia y satisfacción del Cliente

La adopción de la IA en la banca no solo optimiza los procesos sino que también mejora notablemente la experiencia del cliente:

## Reducción Tiempo Medio Operativo (TMO)

La IA tiene el potencial de reducir el tiempo dedicado a tareas bancarias en hasta un 40%, agilizando las operaciones y aumentando la productividad, según reveló McKinsey en un estudio reciente.

## Incremento de la Satisfacción del Cliente

La implementación de la IA puede incrementar la satisfacción del cliente en un 15%, gracias a la eficiencia y personalización del servicio, según reportó Bank of America.

## Mejora del FCR

Microsoft señala que la IA es capaz de elevar la eficiencia en la resolución de consultas o incidencias desde el primer contacto con el cliente en un 20%.

Los asistentes virtuales emergen como un hito fundamental en el camino hacia la optimización de recursos y la mejora significativa de la experiencia del cliente, marcando un punto de inflexión en la evolución digital del sector bancario.

Con esta base de entendimiento, es crucial analizar ejemplos específicos que demuestren el éxito y el impacto positivo de la implementación de agentes virtuales en el ámbito bancario.





# Conoce qué están haciendo tus pares

## Erica de **BANK OF AMERICA**

Erica es un asistente virtual que ayuda a los clientes a realizar operaciones bancarias básicas, como verificar saldos, hacer transferencias y buscar transacciones pasadas. Gracias a su capacidad para procesar el lenguaje natural, Erica puede entender consultas complejas y proporcionar asistencia financiera personalizada.

## Eva de **HDFC BANK**

Eva es otro ejemplo sobresaliente, ofreciendo respuestas a consultas de clientes, información sobre productos y servicios, y asistencia en la ejecución de transacciones financieras. Desde su lanzamiento, Eva ha manejado millones de consultas, destacando su capacidad para mejorar la eficiencia y satisfacción del cliente.

## Sandi de **Santander**

Sandi es un chatbot que proporciona asistencia al cliente para consultas generales, ayuda en la navegación del sitio web del banco y ofrece información detallada sobre productos y servicios. La implementación de Sandi ha mejorado significativamente el tiempo de respuesta y la experiencia del usuario en general.



Capítulo

# 5

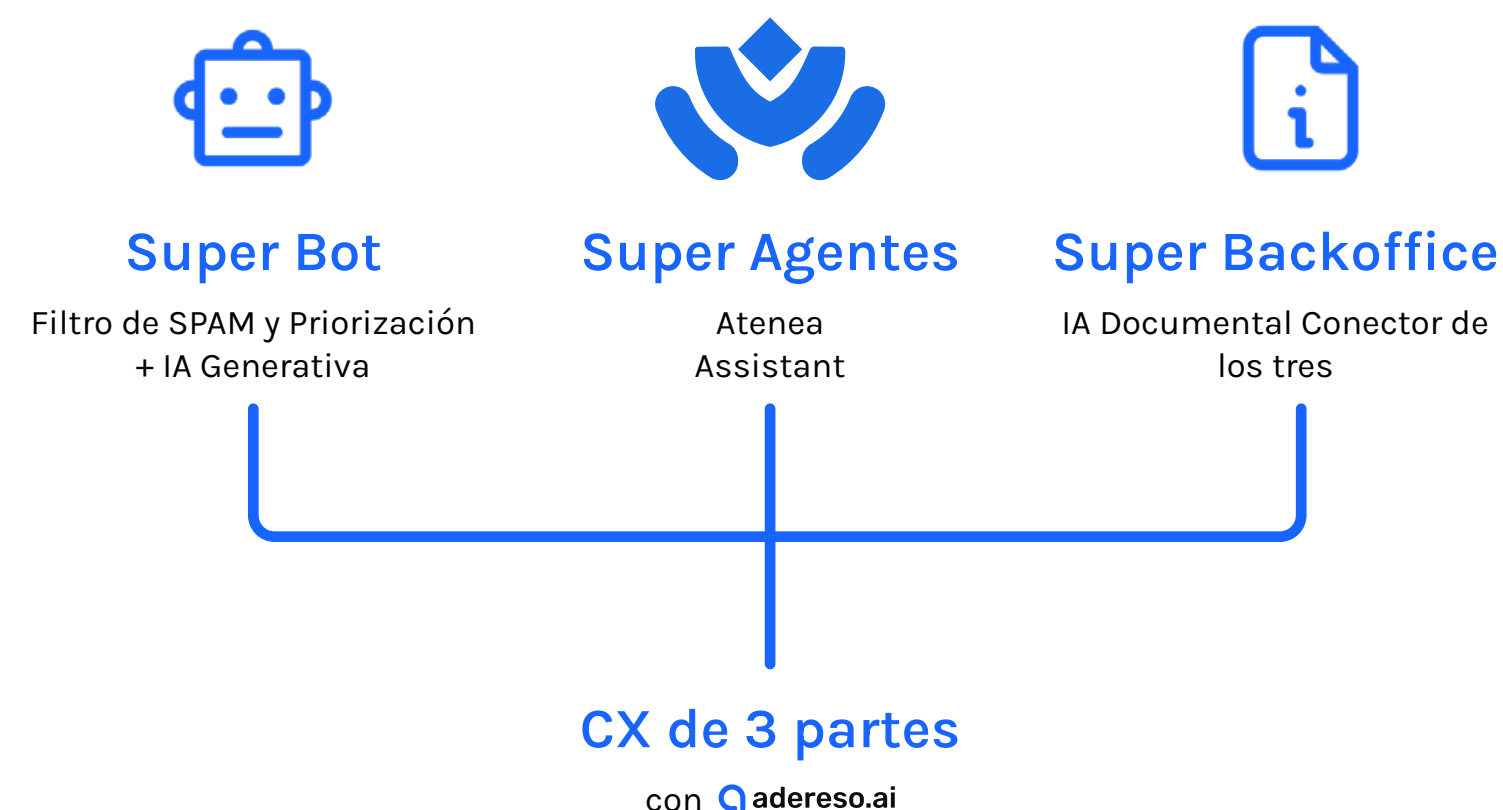
## Cómo implementar la Inteligencia Artificial Generativa en el sector bancario en línea

# Estrategias para aplicar la Inteligencia Artificial Generativa en la banca digital

En medio de una transformación digital acelerada, la automatización se ha convertido en un pilar esencial para potenciar la eficiencia e impulsar la innovación en la banca. En este contexto dinámico, la Inteligencia Artificial Generativa (IAG) emerge para ofrecer soluciones que no solo optimizan los procesos existentes, sino que también abren nuevas oportunidades de negocio.

Con el objetivo de maximizar la eficiencia en estas áreas, en Adereso.ai hemos creado la estrategia integral CX de 3 partes, una estrategia diseñada para enfrentar cada punto antes mencionado de manera eficiente y efectiva, en uso de la IAG.

Te estarás preguntando, ¿en qué consiste exactamente el CX de 3 partes?...A continuación te lo explicamos con mayor profundidad.



# 1

## Chatbots de super inteligentes impulsados por IA Generativa:

Estos tienen la capacidad de manejar grandes volúmenes de documentos, facilitando su entrenamiento y despliegue.

Estos sistemas inteligentes pueden transformar radicalmente la interacción con el cliente al ofrecer respuestas precisas y personalizadas en tiempo real.

Característica	Chatbots Tradicionales	Chatbots con IAG
<b>Base Tecnológica</b>	Programación basada en reglas	Tecnologías que les permiten entender el lenguaje humano (PLN).
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Limitada a preguntas y comandos predefinidos	Capaz de generar respuestas a preguntas nuevas
<b>Interacción y Contexto</b>	Interacciones básicas sin contexto conversacional profundo	Entienden y mantienen el contexto de la conversación
<b>Personalización</b>	Personalización básica basada en reglas	Alta personalización basada en aprendizaje continuo
<b>Aprendizaje y Adaptación</b>	Estáticos, con necesidad de actualizaciones manuales	Aprenden y se adaptan continuamente de las interacciones
<b>Desarrollo y Mantenimiento</b>	Requieren actualizaciones manuales para añadir capacidades	Mejoran con el tiempo a través de entrenamiento y ajustes automáticos
<b>Costo de Implementación y Operación</b>	Generalmente más bajo inicialmente, pero puede aumentar con las actualizaciones	Inversión inicial más alta, pero puede reducir costos a largo plazo por su adaptabilidad

Tabla comparativa de Chatbots Tradicionales y Chatbots con IA Generativa

## Cualidades de Chat Bots con AI:



Estos chatbots pueden analizar grandes conjuntos de datos y documentos de entrenamiento, aprendiendo de manera continua para mejorar su comprensión y respuesta a las consultas de los clientes.



Están operativos en todo momento, lo que asegura que los clientes reciban asistencia inmediata en cualquier momento del día, sin esperas.



Al manejar eficientemente consultas frecuentes y tareas repetitivas, liberan al personal para que se concentre en interacciones más complejas y tareas de mayor valor.



## Ejemplo de aplicación:

Consideremos la alta demanda de consultas planteadas por usuarios a través de las redes sociales, todas ellas vinculadas de alguna manera con el banco (Fig.1).

Es crucial implementar un proceso de filtrado que nos permita identificar y priorizar aquellos casos que realmente requieren atención, asegurando así que sean atendidos de manera eficiente por un ejecutivo.



Fig. 1  
Redes sociales con diversas preguntas

1

En este sentido, el bot inicialmente analiza el contenido de cada mensaje, esta etapa es crucial para entender la intención detrás de cada mensaje (Fig.2).

Basándose en este análisis, el bot determina si el mensaje debe ser ignorado (por ejemplo, si es spam), respondido directamente si se identifica como una consulta resoluble automáticamente, o derivado a un humano para una atención más detallada.

## Automatización por intención

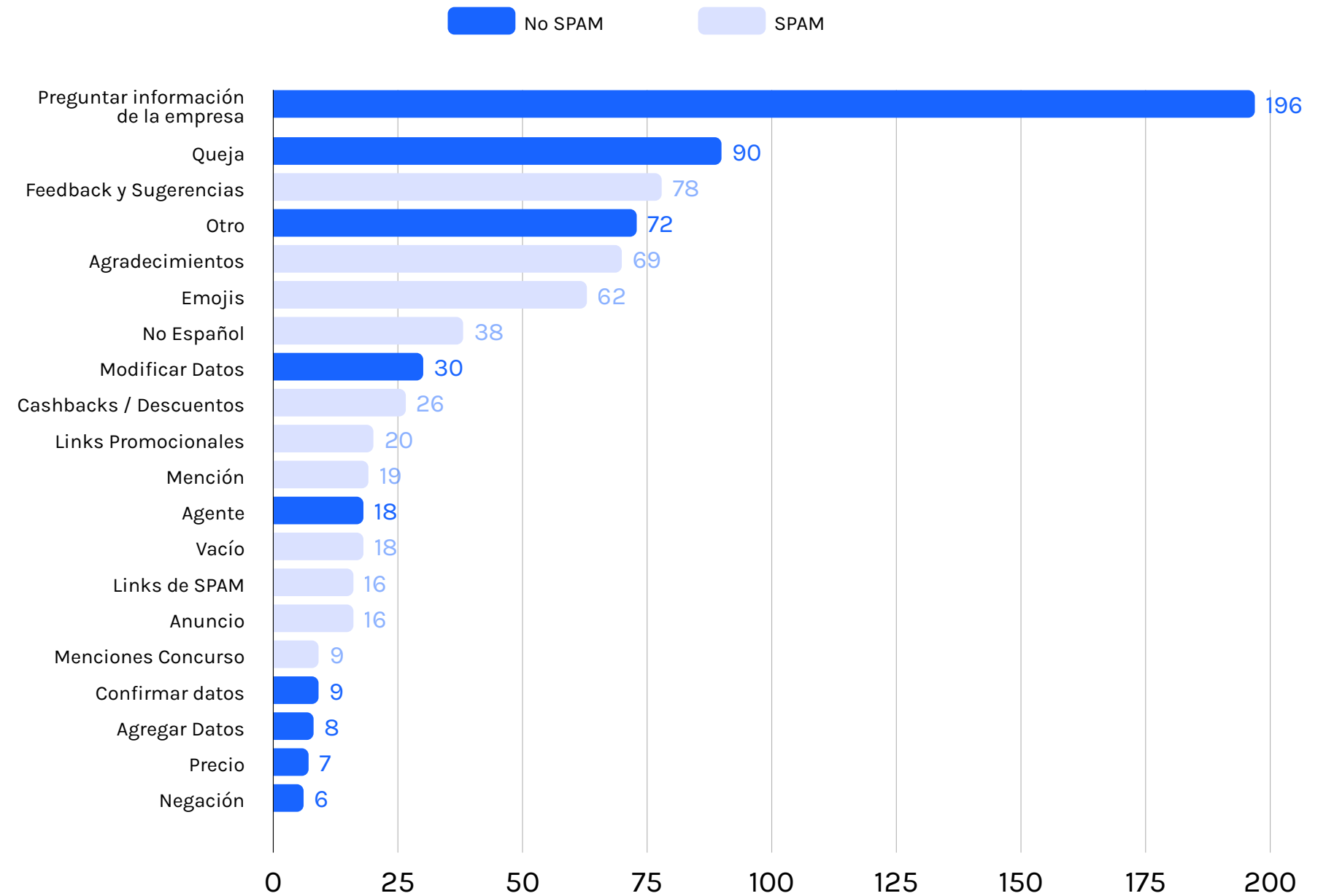
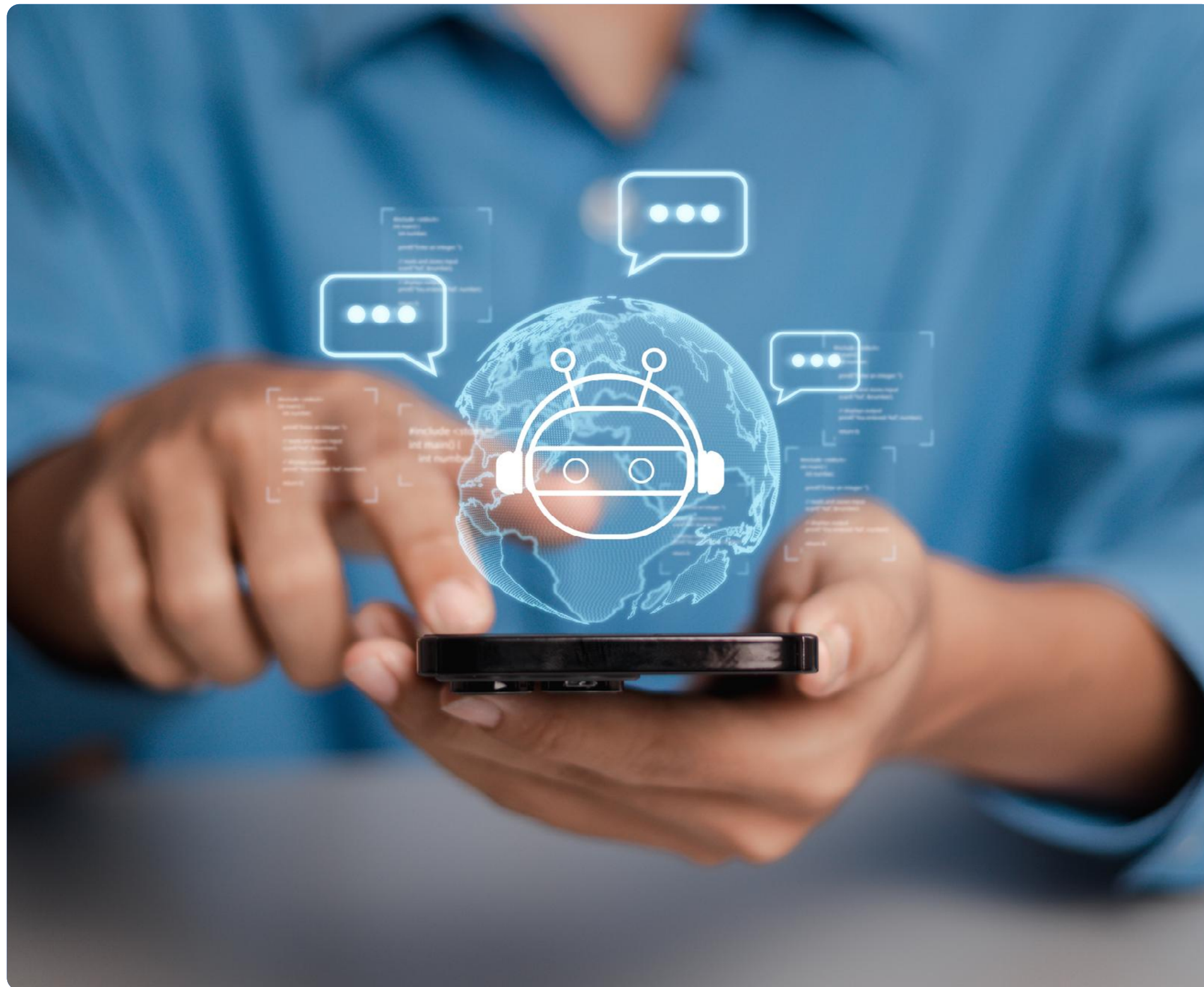


Fig. 2  
Filtro de intención



2

Para aquellos mensajes cuya consulta puede ser resuelta automáticamente, el bot procede a ofrecer una respuesta adecuada basada en una base de datos de respuestas predefinidas y actualizadas regularmente.

Además, en esta etapa, el bot tiene la capacidad de abrir y cerrar tickets en el sistema de gestión, asignando una categoría o tipificación específica a cada caso.



3

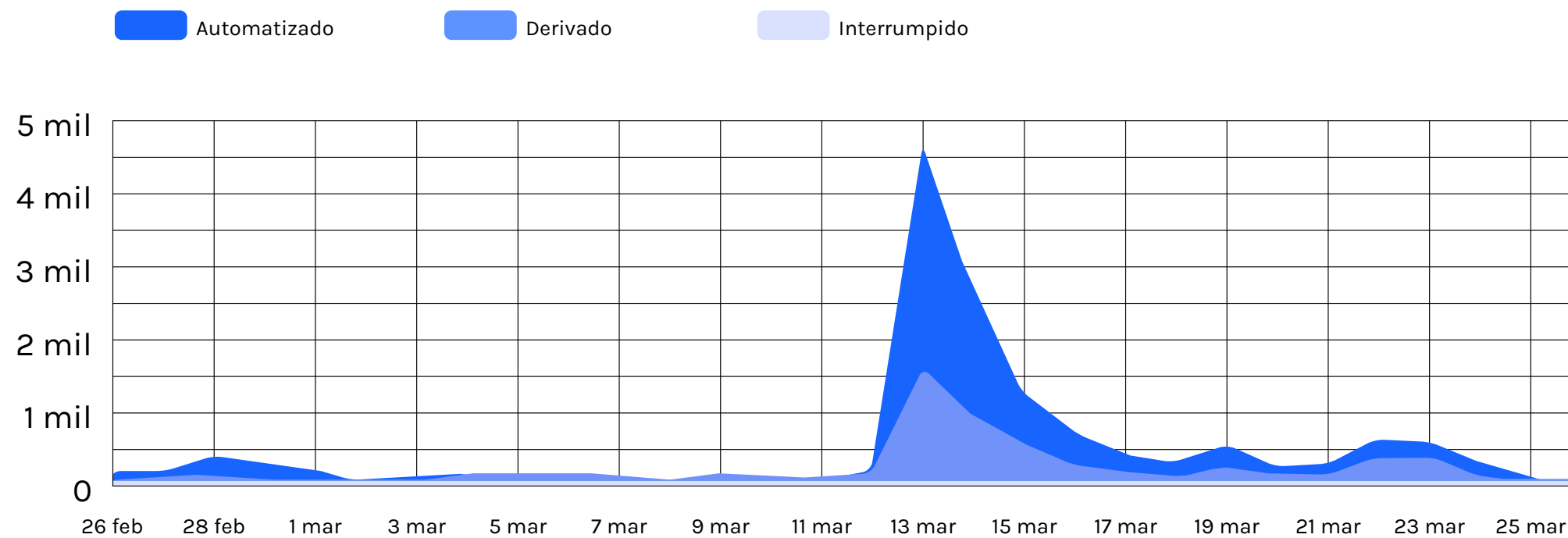
Los mensajes que requieren un nivel de asistencia humana más complejo son derivados a los miembros del equipo correspondiente.

Esta selección se basa en la tipificación realizada por el bot, asegurando que cada caso sea atendido por el personal más adecuado según la naturaleza de la consulta.





## Tickets gestionados por asistente virtual



Tickets	Gestionado por el bot	Tickets derivados	Tickets interrumpidos por ejecutivo	Tasa de automatización
21.003	14.683	6.316	6.316	69,91%

**Fig. 3**  
Análisis de gestión de tickets

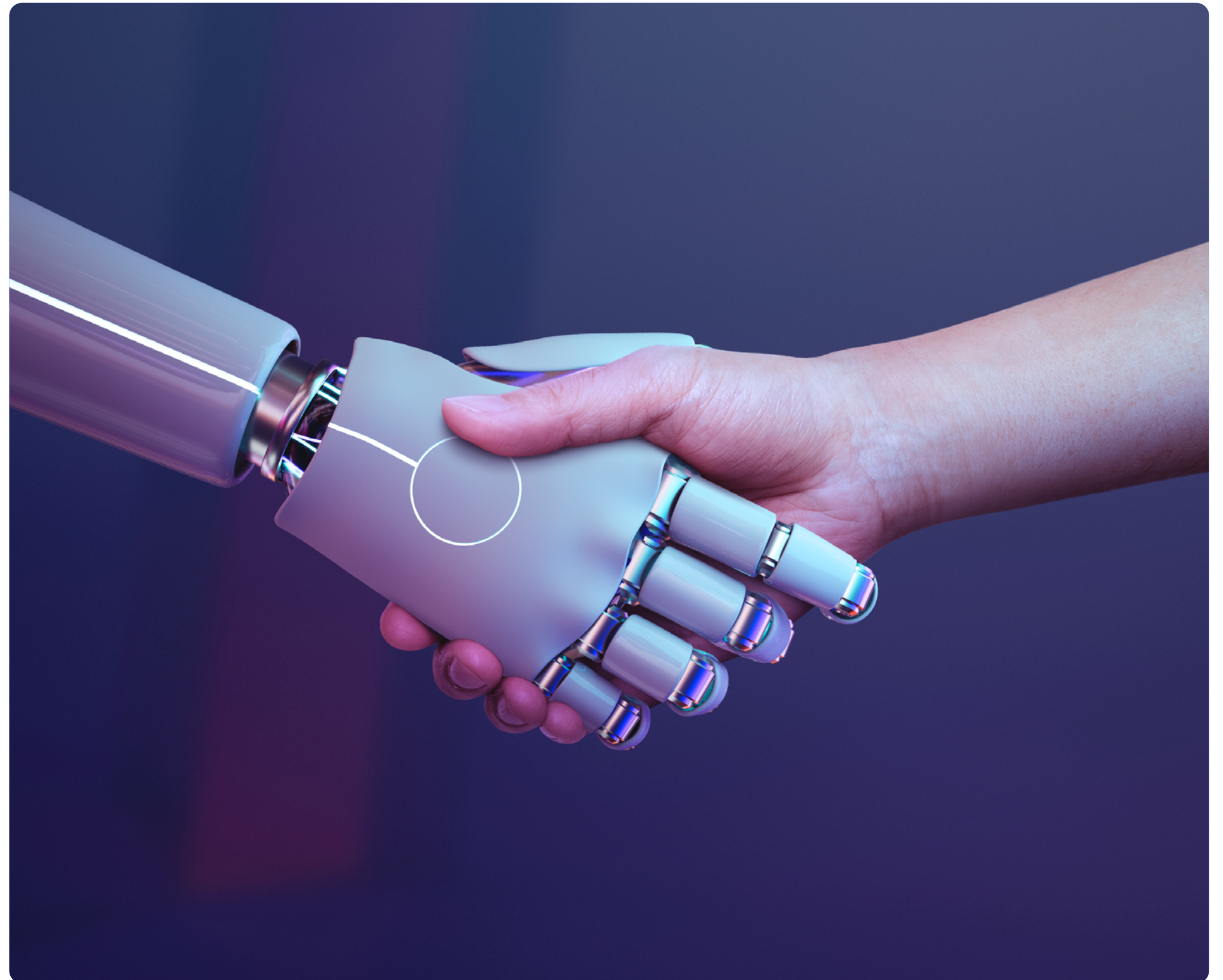
4

Gracias a este proceso estratificado y bien definido, es posible automatizar efectivamente más de la mitad de los mensajes recibidos. (Fig.3)

Al tener chatbots significativamente más resolutivos, rápidos y cómodos que los tradicionales, esto abre una brecha a la forma en que el banco interactúa con sus clientes.

Al utilizar modelos de lenguaje de última generación, estos chatbots pueden entender y procesar el lenguaje natural, permitiendo a los clientes realizar consultas complejas y transacciones mediante conversaciones fluidas y naturales.

Esto no solo mejora la experiencia del cliente al proporcionar respuestas rápidas y precisas, sino que también reduce significativamente la carga de trabajo del servicio de atención al cliente, al automatizar las respuestas a las preguntas más frecuentes y permitir al personal centrarse en tareas más complejas y de mayor valor.



## 2

# Ejecutivos **asistidos** por IA Generativa

Los resultados obtenidos por los clientes de Adereso.ai, han revelado que con la asistencia de la IA Generativa, los agentes de atención al cliente pueden aumentar su efectividad hasta en un 35%.

La IA Generativa les proporciona herramientas para resolver dudas en tiempo real, durante las interacciones con los clientes, ya sea por llamadas telefónicas o atención presencial.

Y hemos observado que el 60% de los ejecutivos asistidos por IA Generativa reportan mejoras significativas en los indicadores de satisfacción del cliente y en la velocidad de atención.

En este sentido, pensando en resolver estas necesidades, creamos el Asistente Adereso GPT, una herramienta innovadora impulsada por la IA Generativa, que funciona como un guía durante los procesos de preventa, venta y postventa.

En el cual se pueden cargar más de 400 documentos y ayuda a proporcionar información esencial para mejorar tanto el centro de contacto como la experiencia digital y presencial en las sucursales, convirtiéndose así en un recurso fundamental para las empresas.



## Cualidades de Adereso GPT para los ejecutivos:



**Suministro de datos cruciales:** Proporciona información vital que ayuda a los ejecutivos a tomar decisiones más informadas y a ofrecer datos precisos a los clientes, mejorando así la experiencia general.



**Optimización del entrenamiento:** Acelera el proceso de formación, haciéndolo más eficiente y efectivo en un período de tiempo reducido. Esto permite a los ejecutivos adquirir habilidades y conocimientos de manera más rápida y completa.



**Mejora del rendimiento:** Se enfoca en aumentar significativamente la productividad de los ejecutivos, lo que se traduce en un mejor desempeño general y en una mayor eficiencia en todas las áreas de su trabajo.



## Ejemplo de aplicación:

Un cliente llama al centro de atención al cliente con una consulta sobre un préstamo hipotecario.

El ejecutivo de atención al cliente, equipado con el Asistente Adereso GPT, recibe la llamada y utiliza la herramienta para guiar la conversación de manera efectiva. (Fig. 1)

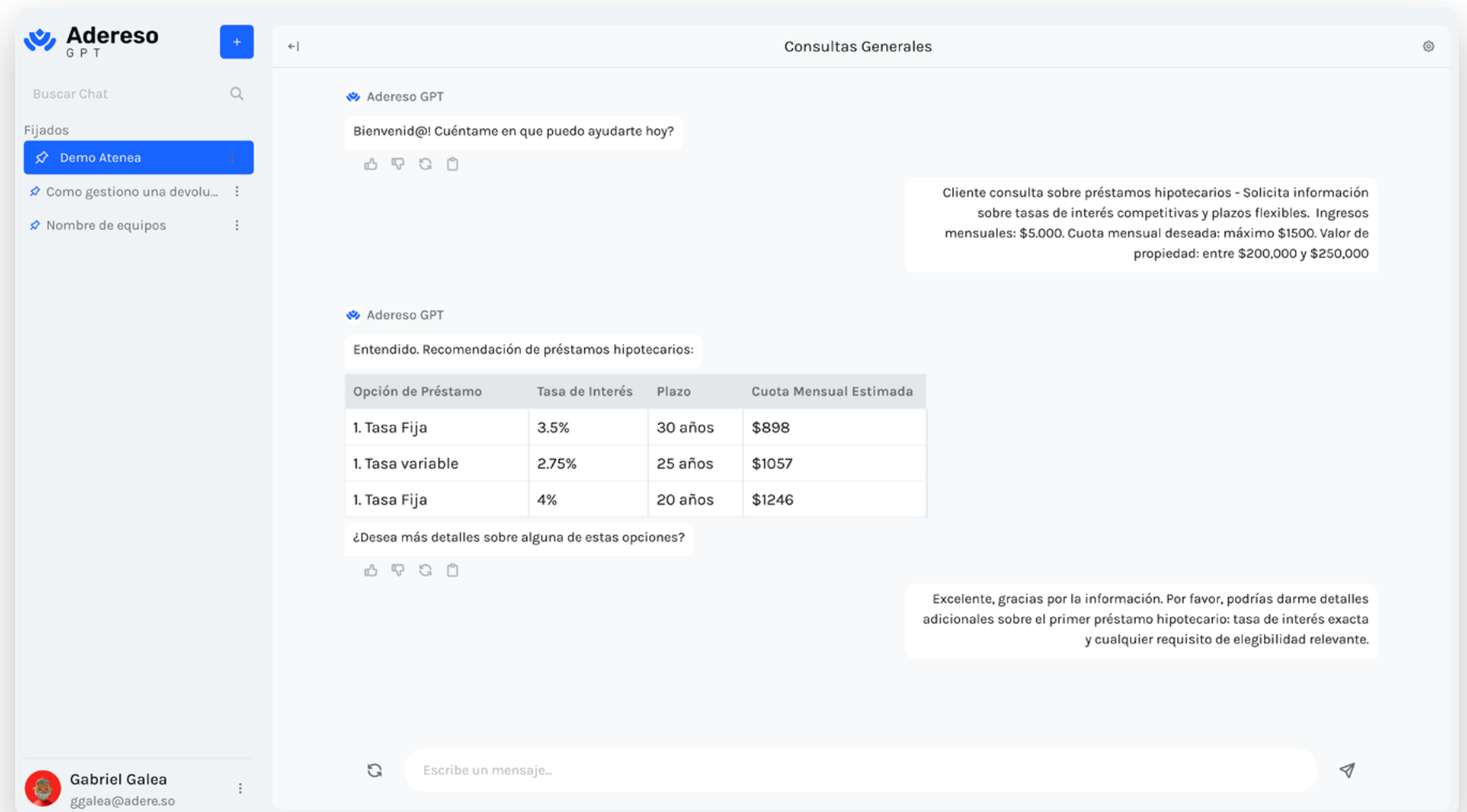


Fig. 1  
Adereso GPT

1

El Asistente Adereso GPT proporciona al ejecutivo datos relevantes sobre las opciones de préstamo disponibles, tasas de interés actuales, y los requisitos para la solicitud del préstamo.

 Adereso GPT

Entendido. Recomendación de préstamos hipotecarios:

Opción de Préstamo	Tasa de Interés	Plazo	Cuota Mensual Estimada
1. Tasa Fija	3.5%	30 años	\$898
1. Tasa variable	2.75%	25 años	\$1057
1. Tasa Fija	4%	20 años	\$1246

¿Desea más detalles sobre alguna de estas opciones?



2

El ejecutivo, con el respaldo del Asistente Adereso GPT, puede responder rápidamente a las preguntas del cliente y ofrecer soluciones pertinentes, demostrando un alto nivel de conocimiento y competencia.

Esto crea una experiencia de atención al cliente más fluida y eficiente.

3

Mejora del rendimiento, gracias a la ayuda del Asistente Adereso GPT, el ejecutivo puede manejar la consulta del cliente de manera más efectiva, lo que aumenta la satisfacción del cliente y mejora la percepción de la calidad del servicio prestado por el banco.

Además, el tiempo de resolución se reduce, lo que permite al ejecutivo atender a más clientes de manera efectiva.

¿Cómo calificarías la atención?



Nos alegra que tu experiencia haya sido buena!!

¿Cómo calificarías la atención?



¿Cómo calificarías la atención?



Hola mi nombre es Ana!!

Cómo puedo ayudarte?



¿Cómo podríamos mejorar?

Queremos brindarte el mejor servicio, por favor proporciona más detalles





Mediante el uso de modelos avanzados de aprendizaje profundo entrenados con extensos conjuntos de datos económicos y financieros, la IA Generativa ofrece a los bancos herramientas potentes para la gestión de carteras.

Estos sistemas pueden analizar complejas variables financieras y tendencias del mercado para predecir el comportamiento de los activos y recomendar estrategias de inversión personalizadas.

Al hacerlo, los bancos pueden ofrecer a sus clientes asesoramiento sobre inversiones más informado y basado en datos, sin comprometer la privacidad o la comodidad del cliente.

3

## Back Office Inteligente **potenciado** por IA Generativa

En muchas organizaciones, el manejo de grandes volúmenes de documentos representa un desafío considerable.

La IA Generativa puede automatizar la lectura y análisis de estos documentos, permitiendo establecer procesos de automatización para acciones específicas.

Además, facilita la revisión de contratos, identificando cláusulas y ciclos de renovación para evitar costos innecesarios por servicios auto-renovados.



## Cualidades de Back-Office



Los Back-Office inteligentes, pueden leer y analizar grandes volúmenes de documentos de manera automática, lo cual mejora significativamente la eficiencia y velocidad de procesamiento de la información.



Al automatizar tareas repetitivas, se minimizan los errores humanos en la clasificación de documentos, análisis de contratos y verificación de identidad, asegurando una mayor precisión en los procesos.



Al liberar al personal de tareas monótonas, les permite que se enfoquen en actividades de mayor valor agregado, como la toma de decisiones estratégicas y la innovación.



## Ejemplo de aplicación:

En este escenario, imaginemos que un cliente inicia contacto a través de WhatsApp para solicitar la apertura de un producto financiero, siendo su solicitud atendida directamente por el back-office.





1  
El Back-Office, interactúan en un lenguaje natural y fluido. Posteriormente el cliente es guiado en el proceso de solicitud de una nueva tarjeta de crédito. (Fig.1)

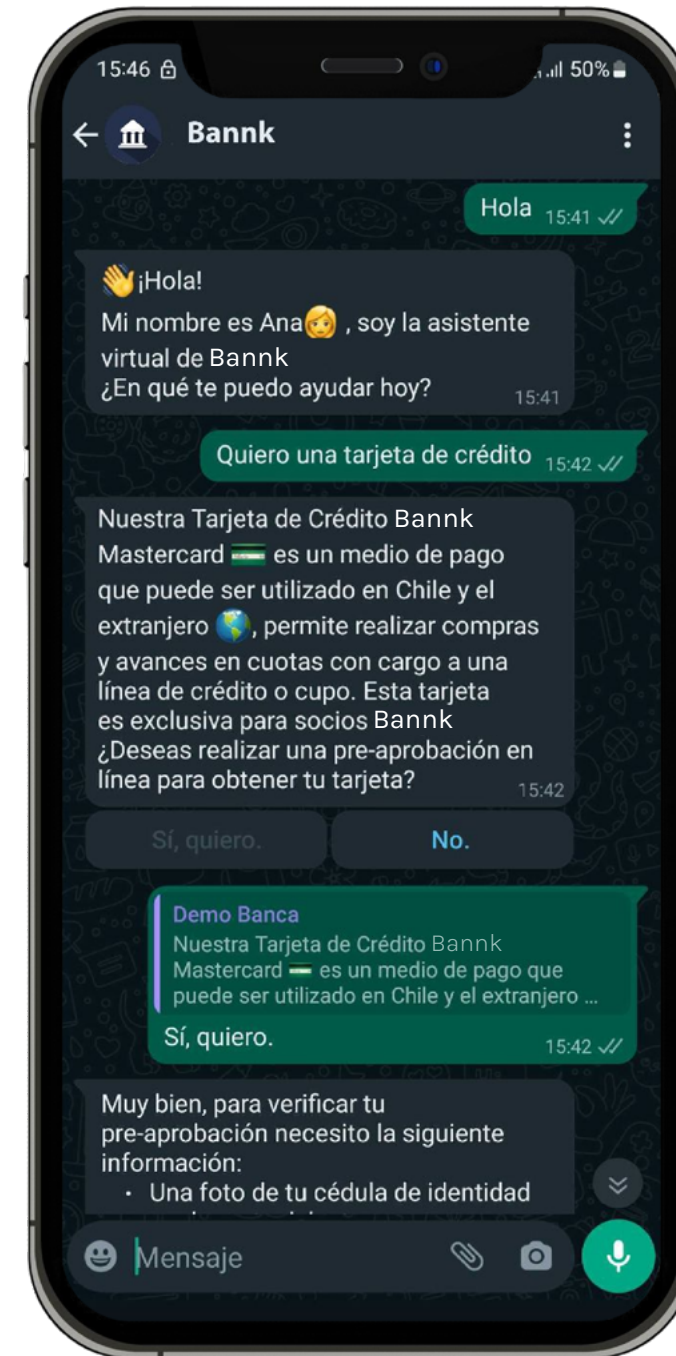


Fig. 1

2

El Back-Office solicita el documento de identidad del cliente para verificar su identidad y extracción de información clave.

Gracias al reconocimiento óptico de caracteres (OCR) y procesamiento de lenguaje natural (PLN), el asistente analiza el documento en tiempo real, extrayendo datos esenciales como el nombre, dirección y fecha de nacimiento del cliente (calculando su edad), sin errores. (Fig.2)



Fig. 2

3

Una vez verificada la identidad del cliente y analizada su información, el asistente procede a la siguiente fase, que es la apertura de tarjeta de crédito.

El asistente evalúa el perfil del cliente, incluyendo su historial crediticio, ingresos estimados, y patrones de gasto previos, proporcionados voluntariamente durante la conversación. (Fig.3)

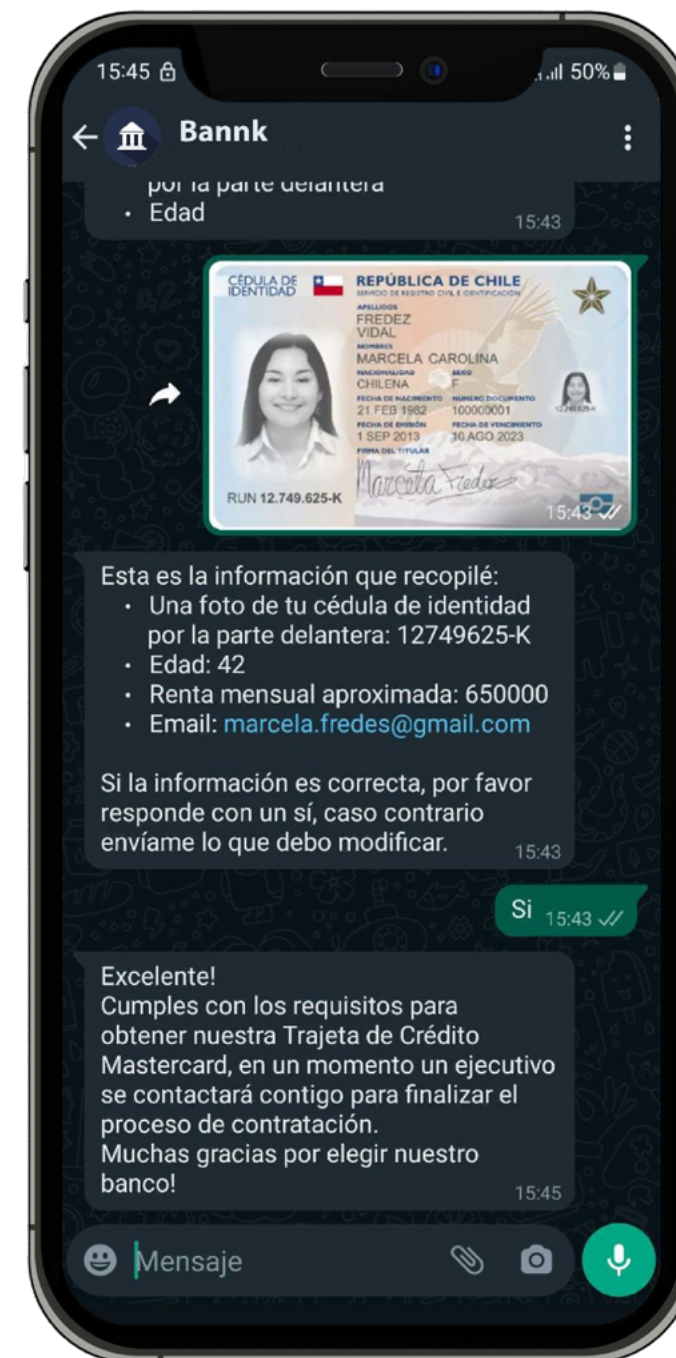


Fig. 3

4

La última etapa del proceso involucra la creación de una base de datos segura con toda la información recopilada durante la interacción.

Esta base de datos no solo incluye los datos personales y financieros del cliente, sino también el historial de interacciones, preferencias expresadas, y el plan de tarjeta de crédito seleccionado. (Fig.4)

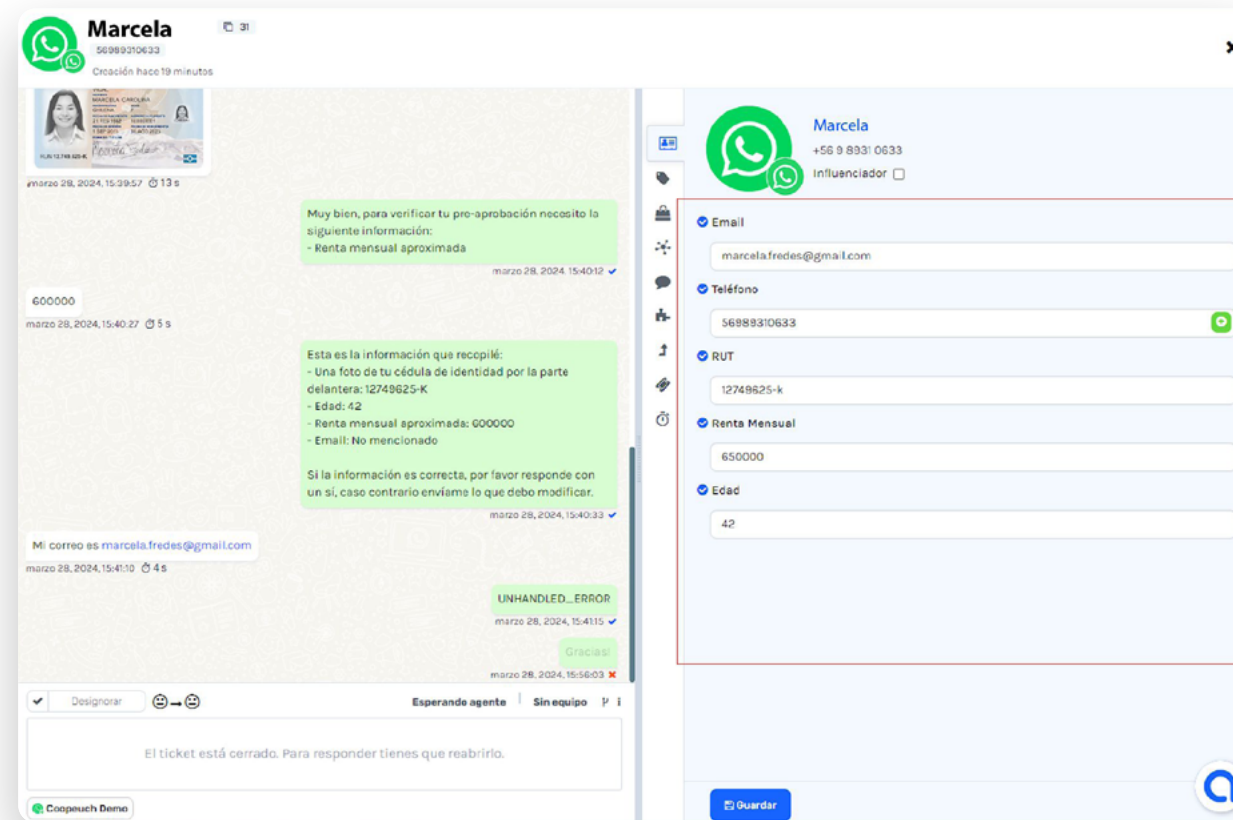


Fig. 4  
Recolección de datos



La integración de la IA Generativa en los procesos de Back-Office está transformando las operaciones internas de los bancos.

Desde el escaneo y clasificación automatizada de documentos hasta la verificación de identidad y la monitorización de la seguridad de la infraestructura de redes, la IA generativa puede manejar tareas repetitivas y laboriosas con una precisión y velocidad inigualables.

Esto no solo aumenta la eficiencia operativa y reduce los errores humanos, sino que también libera al personal para que se concentre en iniciativas estratégicas, mejorando la productividad general y la rentabilidad del banco.

“Los bancos ya están **fortaleciendo las relaciones con los clientes y reduciendo costos** mediante el uso de Inteligencia Artificial para guiar el compromiso con el cliente. El éxito requiere que los conjuntos de capacidades incluyan los elementos de **toma de decisiones adecuados.**”

Construyendo el banco de IA del futuro  
- Mckinsey.



Este enfoque revela **la importancia de una estrategia bien definida hacia la Inteligencia Artificial Generativa**, que no solo anticipa las tendencias emergentes del mercado y las expectativas en aumento de los clientes, sino que también establece las bases para liderar en el ámbito digital, **asegurando así el éxito sostenido en un entorno financiero global que cambia constantemente.**

**Por lo tanto, surge una pregunta de vital importancia:**

- ¿Está tu organización preparada para integrar la IA Generativa en el núcleo operativo y navegar con éxito hacia el futuro de la banca?-

Capítulo

# 6

**¿Tu empresa está preparada para incorporar agentes de IA en sus operaciones?**

# Preparación de tu empresa para la **incorporación de agentes de IA** en sus operaciones

A continuación te presentamos un breve checklist para que puedas identificar el estado de madurez de tu organización para la implementación de IA.

¿Hemos establecido objetivos claros para la implementación de agentes de IA en nuestra empresa?

¿Hemos identificado las áreas de nuestra empresa que podrían beneficiarse de la implementación de agentes de IA para aumentar su competitividad?

¿Hemos identificado procesos específicos que serían susceptibles de automatizarse mediante IA?

¿Sabemos con qué información interna y datos debiéramos contar para la implementación de agentes de IA en los procesos de nuestro interés?

¿Contamos con un equipo interno o externo de expertos en IA para guiar y liderar el proceso de implementación?

¿Requerimos orientación de un partner especializado para apoyarnos en el proceso de identificar los pasos a seguir para automatizar nuestros procesos?

¿Hemos capacitado a nuestro equipo interno sobre cómo trabajar con agentes de IA y cómo aprovechar al máximo sus capacidades?

¿Tenemos la disposición para capacitar a nuestro equipo interno sobre el trabajo con agentes de IA?

¿Identificamos la necesidad de contar con orientación para acompañar a nuestra empresa en su proceso de implementación de agentes de IA en sus procesos?



# Niveles de Madurez para **Incorporar IA Generativa**

Aquí puedes revisar los resultados de tus respuestas.

## Nivel Inicial: Exploración y Conocimiento

☑ 0-3 checkboxes marcados

La empresa está en las primeras etapas de exploración de la IA generativa. Todavía no tiene claridad sobre sus objetivos, áreas de implementación o procesos específicos para automatizar.

### Características principales:

- Poca o nula identificación de necesidades concretas.
- Falta de recursos internos o externos especializados en IA.
- Necesidad de orientación externa significativa para establecer un plan.

### Recomendaciones:

- Realizar workshops de sensibilización y capacitación básica en IA generativa.
- Consultar con un partner especializado para identificar oportunidades.
- Establecer objetivos iniciales claros.

# Niveles de Madurez para **Incorporar IA** **Generativa**

Aquí puedes revisar los resultados de tus respuestas.

## Nivel Intermedio: Planificación Estratégica

☑ 4-6 checkboxes marcados

La empresa tiene una visión más clara de sus objetivos y procesos que podrían beneficiarse de la IA generativa, pero aún requiere planificación detallada y apoyo para ejecutar su estrategia.

### Características principales:

- Identificación parcial de áreas y procesos susceptibles de automatización.
- Conocimiento básico de los recursos y datos necesarios para implementar IA.
- Disposición a capacitar equipos internos y colaborar con partners.

### Recomendaciones:

- Crear un roadmap para la implementación de IA en procesos clave.
- Diseñar programas de capacitación específicos para el equipo interno.
- Colaborar con un partner especializado para guiar la ejecución del proyecto.

# Niveles de Madurez para **Incorporar IA Generativa**

Aquí puedes revisar los resultados de tus respuestas.

## Nivel Avanzado: Implementación y Optimización

☑ 7-9 checkboxes marcados

La empresa está preparada para implementar IA generativa en procesos identificados y optimizarlos de manera continua. Tiene claridad en los objetivos, recursos y datos necesarios, así como un equipo capacitado o acceso a expertos.

### Características principales:

- Objetivos bien definidos para la implementación de IA.
- Identificación completa de procesos automatizables y datos necesarios.
- Equipo interno capacitado y/o acceso a recursos expertos en IA.

### Recomendaciones:

- Implementar proyectos piloto para evaluar impacto y ajustar estrategias.
- Establecer métricas de éxito y monitorear resultados en tiempo real.
- Buscar mejoras continuas y explorar nuevas aplicaciones de IA generativa en otras áreas de la empresa.

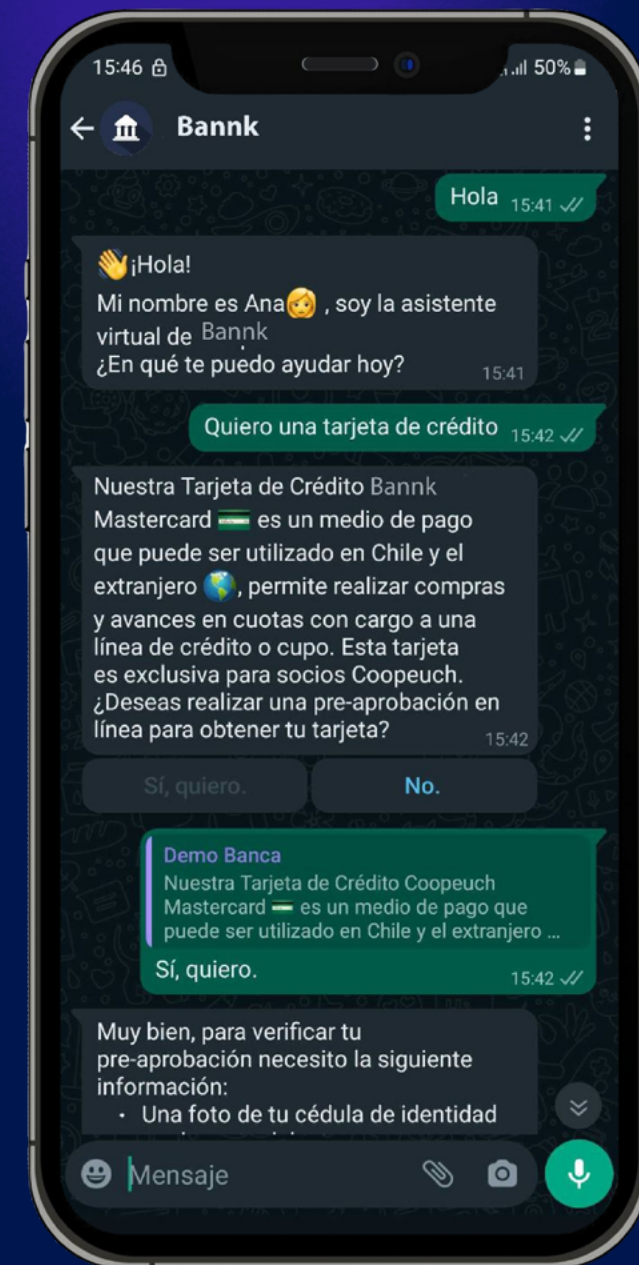


# Transforma tu Servicio al Cliente con Adereso AI

En Adereso, creamos tecnología diseñada para ayudar a las empresas a aumentar la satisfacción de sus clientes en cada interacción. Nuestro enfoque está en desarrollar soluciones innovadoras que simplifiquen y optimicen el servicio al cliente, permitiendo a las organizaciones adaptarse a las nuevas demandas del mercado con facilidad.

El servicio al cliente está en constante evolución, y los consumidores de hoy esperan ser atendidos de manera rápida y efectiva, sin importar el canal que elijan. Las empresas se ven desafiadas a gestionar múltiples plataformas digitales, desde redes sociales hasta chats en vivo y correos electrónicos. La capacidad de ofrecer una experiencia fluida y coherente en todos estos puntos de contacto se ha convertido en un factor crucial para mantener la lealtad del cliente y fortalecer la relación con ellos.

En Adereso, comprendemos la importancia de esta transformación. Por eso, acompañamos a las empresas en su viaje hacia la digitalización, ofreciéndoles productos y servicios que les permiten centralizar y automatizar su atención al cliente de manera eficiente. Desde chatbots impulsados por IA hasta soluciones multicanal, estamos comprometidos en ayudar a las organizaciones a enfrentar estos retos y ofrecer una atención al cliente moderna y efectiva. Nuestra misión es garantizar que cada empresa pueda ofrecer un servicio excepcional, sin importar cómo o dónde interactúan sus clientes.



**¿Listo para llevar tu atención al cliente al siguiente nivel?**

Descubre cómo en  
[www.adereso.ai](http://www.adereso.ai)



# Te invitamos a conocer nuestros casos de éxito en [www.adereso.ai](http://www.adereso.ai)



**Cencosud**

80.000 conversaciones al mes



**Chilquinta**

98% automatización en WhatsApp



**Falabella.com**

+8% en tasa de retiro de compras



**adereso.ai**

CX Inteligente