

Bogotá D.C., mayo 07 de 2019

Inteligencia artificial: aliada del Banco AV Villas para la atención a clientes

- El Banco AV Villas innova en la atención a clientes con Vibot, un chatbot disponible en la página avvillas.com.co y en AV Villas App.
- Vibot funciona con inteligencia artificial, lo que le permite aprender continuamente y alimentar su base de conocimientos.
- Este chatbot es pionero en el Sector Financiero, al estar directamente alojado en la página web y en la aplicación del Banco.

El Banco AV Villas innova con Vibot, un asistente virtual que aprovecha los múltiples beneficios de la inteligencia artificial para tener la capacidad de atender y responder en tiempo real las inquietudes de los clientes o usuarios financieros que ingresan a la Banca Virtual de la entidad, la cual está compuesta por **avvillas.com.co** y **AV Villas App**.

Gracias a la inteligencia artificial, el chatbot aprende, comprende y da respuesta de manera inmediata a preguntas como ubicación y horarios de las Oficinas, procesos de la Banca Virtual AV Villas, requisitos para acceder a los productos y servicios del Banco, entre otros temas, mejorando la experiencia de atención en línea.

De acuerdo con el Vicepresidente de Desarrollo de Negocios e Innovación, Rodrigo Correa Botero, en el Banco AV Villas estamos convencidos de que la transformación digital del Sector Financiero es clave para satisfacer las necesidades de los clientes y ofrecer experiencias ágiles y cercanas.

“Es por eso que ponemos a disposición del público a Vibot, nuestro asistente virtual que desde su salida al aire ha atendido más de 77.000 sesiones de usuarios, con una media de 1.200 interacciones diarias”, afirma la entidad.

Con esta iniciativa, el Banco busca mejorar sus indicadores de atención en línea, ofrecer más alternativas a los clientes y usuarios teniendo como referente la omnicanalidad y generar así un beneficio tangible y una experiencia amigable, ya que el lenguaje del chatbot es cotidiano y cercano.

Para interactuar con Vibot, el usuario solo debe ingresar a la página web o la App del Banco, hacer clic en el ícono que identifica al asistente virtual, aceptar los términos y condiciones y comenzar la conversación.

Beneficios de ViBot:

- Puede iniciar una conversación sin necesidad de tener información del cliente.

Ada Marcela Herrera

Directora de Comunicaciones y Prensa
Tel: (071) 2419600 Ext. 5254
Cel: 318 6960449

Jorge E. Fajardo B.

Coordinador de Comunicaciones y Prensa
Tel: (071) 2419600 Ext. 5298
Cel: 300 5879240

Contactos:

- Disponible para todo el público.
- Está **disponible 24/7** en la página web del Banco y en la aplicación AV Villas App.
- Brinda atención efectiva en tiempo real.
- Optimiza los tiempos de respuesta.
- No responde a temas transaccionales, lo que garantiza la seguridad y confiabilidad (por ejemplo saldos de cuentas, números de cédula, claves, etc.).
- Descongestiona otros canales de atención, como el call center.

Ada Marcela Herrera

Directora de Comunicaciones y Prensa
Tel: (071) 2419600 Ext. 5254
Cel: 318 6960449

Jorge E. Fajardo B.

Coordinador de Comunicaciones y Prensa
Tel: (071) 2419600 Ext. 5298
Cel: 300 5879240

Contactos: