



Banesco optimiza Atención en Línea con inteligencia artificial

A partir de este 27 de octubre el canal de información Banesco Chat evoluciona e incorpora a “Barti” un asistente virtual soportado en inteligencia artificial que los clientes tendrán a disposición en Banesco.com las 24 horas del día, los 365 días del año.

Banesco Banco Universal, entidad financiera de capital 100% venezolano activó este 27 de octubre a “Barti”, un asistente de atención virtual vía chat soportado en inteligencia artificial, con el cual los clientes podrán resolver rápida y eficientemente sus dudas e inquietudes sobre los principales productos y servicios que brinda el banco, cualquier día, a cualquier hora.

En una época en que la velocidad de los servicios es de alto valor y la digitalización aumenta las expectativas de los clientes, las empresas deben transformar y optimizar sus procesos. Con Barti, Banesco apalanca su estrategia de atención al brindar una herramienta para obtener información desde cualquier lugar, de manera directa e inmediata, sin necesidad de esperas u horarios de atención

Iván Guevara

VP de Inteligencia Competitiva de Banesco

El bot suministra información para orientar al cliente en la autogestión de situaciones con las claves asociadas a los principales productos y servicios, vale decir, clave y contraseña de BanescOnline, Banca Telefónica, Tarjeta de Débito para uso en Puntos de Venta y Cajeros Automáticos o eventos con la Clave de Operaciones Especiales. Así mismo, lo guía en cómo canalizar requerimientos por BanescOnline asociados a transacciones fallidas en Punto de Venta con Tarjeta de Débito o Crédito; consumos no reconocidos; inconvenientes en BanescOnline, con Pago Móvil o BanescoMóvil; transferencias erróneas; transferencias no reconocidas, entre otros. Barti también brinda información acerca de las agencias que están habilitadas durante las semanas de flexibilización.

De manera progresiva, este Asistente Virtual de Banesco irá incorporando información de nuevos temas relacionados con los productos y servicios y, como todo desarrollo basado en inteligencia artificial, fortalecerá su conocimiento con la interacción y será cada vez más capaz para interpretar los mensajes que recibirá y la forma en cómo debe responder.

En aquellos casos en que no disponga de la respuesta a una consulta particular o que el cliente requiera de una orientación más especializada, Barti tiene la capacidad de derivar la conversación a un Ejecutivo de Atención Virtual.

Sobre Banesco

Desde el año 1998, Banesco implementó su Programa de Responsabilidad Social Empresarial que promueve la educación y la salud de cada vez más venezolanos de la mano de sus socios y aliados sociales así como el mayor bienestar de sus trabajadores. Sus informes de RSE reciben desde 2008 la calificación GRI A+, estándar internacional que recoge las mejores prácticas en la elaboración de dichos reportes. Banesco es firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2009.

Fecha de publicación: 27 de octubre de 2020.