

9^a
EDICIÓN
★

Ganadores 2024

PREMIOS A LOS
INNOVADORES
FINANCIEROS
EN LAS AMÉRICAS

FA.

CONOCE MÁS

Bolivia



PLATINO

BANCO: Banco de Crédito de Bolivia

GANADOR: Rodrigo Valdez, Gerente División Soluciones Digitales y Experiencia Cliente

CATEGORÍA: Innovación en Big Data, Analítica y Inteligencia Artificial

PROYECTO: OlivIA BCP

“OlivIA” del Banco de Crédito de Bolivia es una innovación que emplea inteligencia artificial para optimizar la atención al cliente y la eficiencia operativa. Esta plataforma ofrece un asistente virtual que resuelve consultas de manera instantánea, etiqueta encuestas para análisis y convierte llamadas del contact center en texto.

El proyecto aborda el desafío de la pérdida de conocimiento por rotación de personal, agiliza la atención al cliente y mejora la eficiencia operativa. Además, OlivIA ha ahorrado más de 25.000 horas de trabajo anuales, permitiendo una atención 24/7 a través de canales digitales como WhatsApp.

La inversión es sostenible y se prevé ampliar su uso en otros procesos y aplicaciones, demostrando el compromiso del banco por la innovación continua con impacto positivo.