

9^a
EDICIÓN
★

Ganadores 2024

PREMIOS A LOS
INNOVADORES
FINANCIEROS
EN LAS AMÉRICAS

FA.

CONOCE MÁS

México



PLATINO

BANCO: Banco Santander México

GANADOR: Gamal Durán, Director Ejecutivo de Comunicación Externa

CATEGORÍA: Innovación en Big Data, Analytics y Artificial Intelligence

PROYECTO: Primer Bot en Redes Sociales con ChatGPT para atención a clientes

El Banco Santander México se enfrentó al desafío de personalizar la atención digital a sus más de 20 millones de clientes, especialmente en las redes sociales, donde la demanda de atención 24/7 es alta. Para abordar esta necesidad, desarrollaron el "**Primer Bot en Redes Sociales con ChatGPT para atención a clientes**".

Este innovador bot utiliza Inteligencia Artificial Generativa para ofrecer respuestas personalizadas y contextualizadas a los usuarios, mejorando la experiencia del cliente.

El Bot responde a la creciente expectativa de los clientes digitales del banco, ofreciendo una experiencia fluida y disponible las 24 hs del día. Desde su lanzamiento en 2023, ha aumentado la eficiencia de respuesta en un 39%, atendiendo el 35% de todas las conversaciones en redes sociales y reduciendo las solicitudes de hablar con un ejecutivo en un 8%.

Esta innovación, además de optimizar recursos del banco y escalar eficientemente, ha demostrado el potencial de la inteligencia artificial generativa en la mejora continua de la experiencia del cliente.