



El despertar de BanIA: de chatbot a compañera inteligente

Cuando la tecnología deja de responder con
guiones y empieza a comprender personas.



CONSEIN · MICROSOFT

La evolución de la atención: Del libreto a la empatía

El Ayer: El Libreto



Atendía con respuestas pre-fabricadas.



Cumplía, pero no conversaba.



Interacciones basadas en botones rígidos.

El Hoy: La Compañera Inteligente



Empatía digital y disponibilidad 24/7.



Respuestas que entienden el mundo, el momento y la necesidad del cliente.



Una inteligencia que aprende, contextualiza y acompaña.



**BanIA ya no responde guiones.
BanIA entiende historias.**



Tres fases para que la magia ocurra

Por dentro de BanIA, explicado con sencillez.

01. Escuchar con intención



02. Pensar con conocimiento del banco



"BanIA escucha, piensa y responde.
Como lo haría el mejor asesor humano.
Solo que sin descansar."



03. Responder con humanidad y seguridad

01. Escuchar con intención

BanIA no busca palabras: busca significado.

Conciencia temporal:

Comprende en qué momento de su vida está el usuario y qué producto le importa.



Reconocimiento humano:

Identifica qué necesita la persona detrás del mensaje.

Una nueva conversación entre el Banco y sus clientes

El valor tangible de la empatía digital.



Disponible 24/7

Atención sin horarios, sin colas, sin esperas. La sucursal que nunca cierra.



Respuestas naturales

Adiós a los menús rígidos. Hola a la conversación real, en el lenguaje del cliente.

Conocimiento gobernado por el banco

La información siempre vigente, segura y controlada por los equipos del Banco.



Escalable y futuro-ready

Lista para crecer: nuevos agentes, nuevas capacidades, nuevos canales.

BanIA en Acción: Un día en la vida de María

Domingo, 11:00 PM

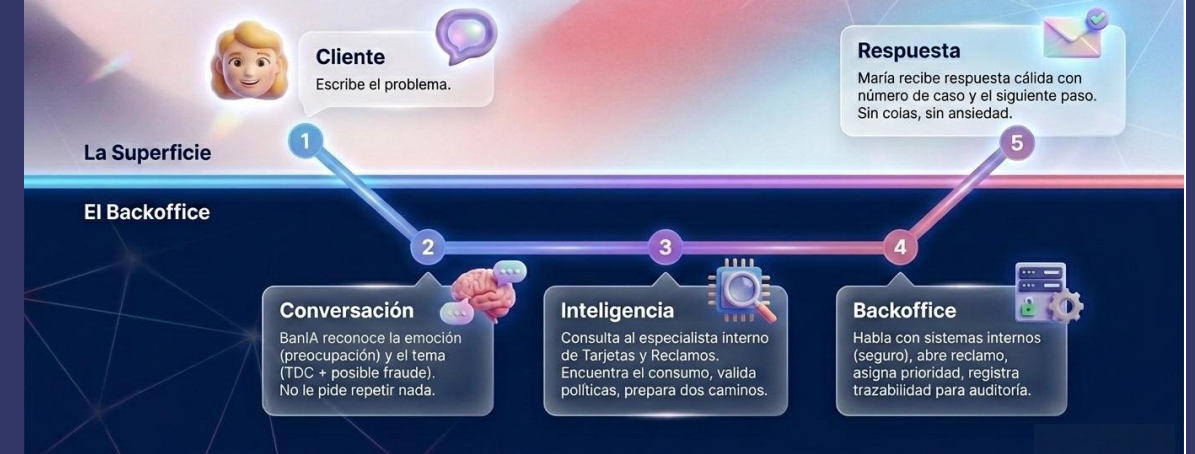


El Reto:

Un posible fraude que genera ansiedad y requiere una resolución inmediata fuera del horario bancario tradicional.

Así se vive BanIA: De la pregunta del cliente al resultado del banco

Una historia real, contada en 5 pasos.



7 segundos de magia

Detrás de cada respuesta de BanIA, hay un banco que escucha.



“La verdadera innovación no está en la máquina que responde, sino en la persona que se siente comprendida. Eso es BanIA: tecnología al servicio de la confianza.”



Consein + Microsoft — La banca que se siente cercana. Y un cliente que vuelve.