



Cliente: **Banco Bradesco** Industria: **Banca**
 Productos: **Watson Assistant, Watson Discovery, IBM Dev Ops Monitoring and Analytics**

Atendiendo a Millones, uno a uno.

Cómo un banco brasileño presta atención personalizada a cada uno de sus 65 millones de clientes

Watson es la IA de IBM que se incorpora a la perfección con sus flujos de trabajo mientras se integra con las principales plataformas y herramientas ya en uso. Colocar la IA en las manos de sus empleados cuando la necesiten, y donde la necesiten, implica empoderar a sus equipos para que se enfoquen en lo que hacen mejor.

Con más de 5200 sucursales, Bradesco es uno de los mayores bancos más importantes de Brasil

Incluso hay uno en un bote en el Amazonas. Cuando los empleados de las sucursales tenían preguntas acerca de productos o servicios, llamaban a una oficina central, pero debían esperar mucho para obtener las respuestas. Esto significaba que el cliente también tenía que esperar, y como lo planteó un gerente: “A nadie le gusta esperar”.

En un negocio tan competitivo como el de la banca, si sus clientes no tienen una magnífica experiencia, pueden no ser sus clientes durante mucho tiempo pronto. Así que Bradesco comenzó a buscar una manera de incrementar la velocidad del servicio y mejorar el nivel de personalización para cada cliente. Y por ese motivo acudieron a IBM y a Watson.

El asociado correcto, desde el inicio.

“Fuimos el primer cliente de IBM en Brasil, así que había una relación de mucha confianza desde el inicio”, dijo Mauricio Minas, EVP de Tecnología de Bradesco. “Nuestra competencia ya no solo son los bancos; sino que también los start-ups y los fintechs”. Así que el desafío de Bradesco ahora es hablar con esta nueva población y más digitalmente nativa de una manera que la involucre. “Y para esto confiamos en Watson”.

Cómo aprendió Watson, en cinco pasos:

- **Watson fue entrenado.**
En portugués y en temas de banca por un equipo dedicado y con 10,000 preguntas de clientes.
- **Watson fue probado.**
En un número limitado de sucursales hasta que el banco se quedó satisfecho con las respuestas.
- **Watson fue lanzado.**
Y puesto a disposición para los empleados de todas las 5200 sucursales en todo el país.
- **Watson obtuvo resultados.**
Y los empleados comenzaron a confiar en Watson, los tiempos de respuesta se redujeron de 10 minutos a unos cuantos segundos.
- **Watson continúa aprendiendo.**
Y mejorando, gracias a retroalimentación de más de 10 millones de interacciones.

Esto es lo que hace Watson AI para los negocios más inteligentes:

- 1. Watson enriquece sus flujos de trabajo.**
Debido a que Watson puede ser integrado dentro de sus plataformas y aplicaciones.
- 2. Watson aprende a partir de menos datos.**
A diferencia de otros sistemas de IA, Watson no requiere mucha información. Watson puede encontrar insights en menores conjuntos de datos.
- 3. Watson protege sus insights.**
Usted necesita ser propietario de sus datos, sus algoritmos, su IP, con Watson, es posible.

Enseñando a Watson la lengua de Brasil y de la banca.

La primera tarea fue enseñar el portugués a Watson, pero al inicio había algunas dudas. “Es más que aprender un idioma”, dijo la Directora Ejecutiva de IBM, Katia Vaskys. “También se necesita comprender la cultura de Brasil, y los acentos regionales, y la manera en que cada región formula una pregunta”.



—
Watson está entrenado en 62 productos y respuestas 283,000 preguntas al mes con un índice de exactitud del 95%.
—

Katia Vaskys
Directora Ejecutiva de IBM

Pero después de dominar los matices del portugués, Watson estaba listo para ser entrenado en el negocio de la banca. Para hacer esto, Bradesco e IBM trabajaron juntos para desarrollar un equipo que enseñó a Watson los productos y servicios del banco formulando y respondiendo preguntas para Watson en lenguaje natural, de la misma manera que lo haría un cliente.

“Sí, Watson puede aprender”, dijo un IBMista, “pero necesita personas que enseñen a personas que estén comprometidas y sean pacientes”. Debido a este trabajo de equipo, Watson pudo comprender 100% de las preguntas escritas y 83% de las habladas después de sólo 5 meses de entrenamiento. Y después de 10 meses, el sistema respondía el 96% de todas las preguntas de manera correcta.

La Ventaja de Watson.

Ahora Watson está entrenado en 62 productos y responde 283,000 preguntas al mes con un índice de precisión del 95%, siendo que sólo el 5% requiere llamadas para obtener ayuda adicional. En algunos casos, el tiempo de respuesta se ha reducido de 10 minutos a tan sólo segundos. “Realmente es un factor sorpresa”, dijo un gerente.

Esto ayuda a que los empleados tengan interacciones más enriquecedoras con los clientes, ya que tienen más tiempo para dedicar al cliente y así proporcionarles la mejor experiencia posible. “Esto es cuando hay crecimiento”, dijo el Director de IA de Bradesco, Marcelo Camara. “Nuestros clientes actuales se dan cuenta de la mejora en el servicio, lo que a su vez atrae a nuevos clientes, y esto es lo que ayuda al banco a crecer”.



Watson es un verdadero factor sorpresa.

Henrique Albuquerque,
Gerente de IA de Bradesco



La manera en que Watson responde es como si estuviera hablando con una persona.

Lorena Alves,
Gerente de Sucursal de Bradesco

¿Qué sigue para Bradesco y para Watson?

“Queremos alcanzar las estrellas”, dijo el Sr. Camara. Después de que este proyecto inicial excedió sus expectativas, él dijo que “estamos aplicando inteligencia artificial a nuevas áreas para traer todavía más eficiencia y efectividad al banco”. Y el Sr. Minas está de acuerdo: “Nuestro desafío a partir de ahora es poder ver más allá. ¿Qué más puede hacer Watson?”

→ Hable con un especialista