

# Caso de éxito - Financiero

## Banco Corrientes (Argentina)



Banco Corrientes implementó su PBX IP, optimizó su Contact Center y automatizó sus procesos de atención de forma más económica y con 100% de control sobre la operativa tanto presencial como remota.

+INFO : [expand.com.uy](http://expand.com.uy)

---

EMAIL : [info@expand.com.uy](mailto:info@expand.com.uy)

---

LINKEDIN : <https://www.linkedin.com/company/expand/>

---

+INFO : [expand.com.uy](http://expand.com.uy)

## Soluciones

### Telefonía + Canal Digital

El Banco de Corrientes desarrolló junto a eXpand un Bot cognitivo con Inteligencia Artificial que interpreta las consultas e intereses de cada cliente para devolverle opciones acordes. El Bot funciona en base a intenciones, interpretando palabras o frases clave recibidas y pueden ocurrir en una conversación.

eXpand trabajó junto al equipo del Banco para el entrenamiento del Bot a través de registros de entrada (palabras clave) sumado a las acciones que se han elegido previamente. Como resultado se obtienen acciones de salida (respuestas del Bot).

## Módulos activados

---

**PBX / Central Telefónica**

---

**Call Center**

---

**WhatsApp / Bots**

---

**Diseñador Web de IVR**

---

**Home Office**

---

**Integración con API**

# Con eXpand

### Escalabilidad

El Bot soporta actualmente más de 30 intenciones y se prevé la derivación a agentes digitales más adelante. Su ampliación es tan simple como agregar nuevos nodos, plantear intenciones y entrenar su comportamiento para un porcentaje de confianza óptimo

### Home Office

El desafío de contar con call centers distribuidos y agentes remotos fue resuelta con el módulo Home Office, que permite que los funcionarios atiendan los canales de voz y digitales desde sus hogares vía internet, de forma sencilla y segura pero sin la necesidad de VPN o escritorios remotos.

### Gestión del IVR

El módulo Diseñador Web de IVR le permite al banco diseñar y modificar rápidamente los flujos de atención telefónica, incluyendo el alta o baja de audios, cambios en el recorrido y consulta de agendas, opciones disponibles en un entorno gráfico simple.