

Davivienda Comunidades de Soporte - Application Development

Davinci en este proyecto, ayudó a banco davivienda al diseño de la solución a nivel funcional y de arquitectura en google cloud, el desarrollo del software, despliegue de todos los componentes GCP en la consola del banco y monitoreo y control.



The challenge

El banco tenía una solución ya existente llamada Oracle rightnow, por lo que la expectativa era alta, se necesitaba poder unificar los documentos contenidos en el drive del banco, tener un canal de atención en tiempo real (chat), hacer análisis de sentimiento sobre este chat, el banco quería tener todo su ecosistema de soporte en una sola herramienta.

The solution

Se usaron 100% componentes de Google Cloud y componentes de APIS como el API de lenguaje natural, traducir de una imagen a texto con el api de vision, de voz a texto, todo esto orientado a poder realizar búsquedas con diferentes opciones, se creó una base de datos con firestore para el chat en tiempo real y tecnologías serverless para la solución.

The results

Una plataforma que unifica toda la experiencia de soporte para un usuario, el banco logró reducir los tiempos de atención en más de 20 minutos, 83% de autogestión, satisfacción de 88 puntos promedio de las interacciones de los usuarios con los agentes del chat, más de 10 mil contenidos indexados en la base de conocimiento, más de 10 millones de búsquedas.

Una plataforma que unifica toda la experiencia de soporte para un usuario, el banco logró reducir los tiempos de atención en más de 20 minutos, 83% de autogestión, satisfacción de 88 puntos promedio de las interacciones de los usuarios con los agentes del chat, más de 10 mil contenidos indexados en la base de conocimiento. Link:
<https://davinci.tech/historias-de-exito/davivienda-soporte-interno>

About Davivienda

Davivienda es un banco colombiano fundado el 1 de agosto de 1972, que presta servicios a particulares, empresas y al sector rural. Actualmente forma parte del Grupo Bolívar y es el tercer banco más grande de Colombia por activos y utilidades.

Industry: Financial Services

Primary project location: Colombia



About Davinci Technologies S.A.S.

Hacemos la innovación a las personas y empresas para transformar el mundo con proyectos de corto plazo, generando valor a nuestros aliados.



Products

Google Cloud Platform

Google Workspace