IBM Czech Republic News Room

Digitální bankovnictví: Česká spořitelna poskytuje kvalitní péči o zákazníky s umělou inteligencí IBM Watson

První výsledky úspěšné spolupráce s IBM. Největší retailová banka v České republice poskytuje kvalitní zákaznické služby, s více než 15 000 interakcemi měsíčně, pomocí IBM Watson asistenta na veřejném IBM cloudu.

Praha – 19. březen 2020: Společnost IBM dnes oznámila, že Česká spořitelna, lídr inovativního bankovnictví v České republice, urychlila péči o zákazníky pomocí produktu IBM Watson asistent ve veřejném IBM cloudu během pouhých čtyř měsíců od implementace.

Pozitivní zákaznická zkušenost je v dnešním digitálním světě důležitější než kdykoli předtím. Člen skupiny ERSTE Group a největší retailová banka v České republice Česká spořitelna každý den čelí zvýšené poptávce interakcí svých zákazníků. Od roku 2018 do roku 2019 zvýšila Česká spořitelna počet interakcí v oblasti péče o zákazníky o více než 37 procent z méně než 3 milionů na více než 4 miliony ročně. Česká spořitelna hledala způsob, jak udržet kvalitu péče o zákazníky, i když počet jejich interakcí s klienty prostřednictvím chatu nebo zasílání zpráv vzrostl čtyřnásobně.

Česká spořitelna se rozhodla zahájit další fázi digitálního bankovnictví bez nutnosti zvyšovat počet zaměstnanců svého klientského centra. Banka implementovala virtuálního asistenta George založeného na konverzační platformě umělé inteligence IBM Watson asistent běžící na veřejném cloudu IBM, která umožňuje podnikům vestavět konverzační rozhraní do jakékoli aplikace, zařízení nebo kanálu. Během pouhých čtyř měsíců společný tým České spořitelny a IBM realizoval první případ použití a úspěšně spustil virtuálního asistenta George jako první kontaktní místo s bankou, které je k dispozici 24 dní 7 dní v týdnu na přihlašovací stránce internetového bankovnictví George.

George je schopen vyřešit většinu zákaznických problémů a v případě potřeby může bez problémů předat chat lidskému agentovi. „Pomohlo nám to snížit počet jednoduchých požadavků vyřizovaných agenty call centra a uvolnit je na řešení složitějších dotazů, čímž se zvýšila spokojenost zákazníků," říká Veronika Řeháková, ředitelka Klientského centra pro České spořitelny.

„Jsme schopni poskytovat vysoce kvalitní služby prostřednictvím virtuálního asistenta George s více než 15 000 interakcemi měsíčně. Virtuální asistent George řeší drtivou většinu požadavků souvisejících s přihlášením (přibližně 93 %) bez jakékoli interakce člověka. Zákazníci oceňují způsob, jakým jsou jejich požadavky vyřizovány, což se odráží v nesmírně pozitivním skóre spokojenosti zákazníků s virtuálním asistentem George," vysvětluje ředitelka klientského centra České spořitelny.

Implementované řešení je založeno na referenční architektuře IBM pro vytváření a škálování virtuálních asistentů na veřejném IBM cloudu. „Sázka na konverzační technologii umělé inteligence IBM Watson s mnoha funkcemi přirozeného jazyka a podporou českého jazyka zajišťuje nejlepší zážitek z interakce s bankou pro

zákazníky České spořitelny," říká Zuzana Kocmaníková, generální ředitelka společnosti IBM Česká republika.

„Řešení je dále vyvíjeno, takže zákazníkům můžeme pravidelně poskytovat významná vylepšení. Kromě školení na řešení nových typů požadavků může George nyní předvídat problém zákazníka a reagovat na něj vhodnou konverzací," dodává Veronika Řeháková z České spořitelny.

V následujících měsících plánuje Česká spořitelna představit virtuálního asistenta George na všech veřejných webových stránkách jako první kontaktní místo pro zákazníky, po kterém bude následovat integrace do dalších digitálních kanálů a do internetového bankovnictví George, a to jak webové, tak mobilní aplikace.
Česká spořitelna je připravena transformovat prostřednictvím umělé inteligence způsob interakce se svými zákazníky a zlepšit kvalitu, a dostupnost svých zákaznických služeb.

Pro více informací kontaktujte:

Vladislav Doktor
External Communications Manager
IBM Česká republika
E-mail: vladislav.doktor1@ibm.com
Tel.: +420 733 149 624

Lukáš Kropík
Externí komunikace
Finanční skupina České spořitelny, a.s.
E-mail: lkropik@csas.cz
Tel.: +420 775 013 139

---

https://cz.newsroom.ibm.com/2020-03-19-Digitalni-bankovnictvi-Ceska-sporitelna-poskytuje-kvalitni-peci-o-zakazniky-s-umelou-inteligenci-IBM-Watson