

## IBM Watson asistent pomáhá Air Bank zvyšovat kvalitu péče o zákazníky

Chatbot od Air Bank odbavil už přes 500 tisíc dotazů zákazníků a běží na IBM cloudu. Virtuální asistentka Aneta byla implementována obchodním partnerem společnosti IBM AddAI.Life.

**Praha - 16. června 2021:** Společnost IBM, přední poskytovatel řešení hybridního cloudu, dat a umělé inteligence pro globální odvětví finančních služeb, dnes oznámila, že česká retailová banka Air Bank zlepšila péči o zákazníky pomocí nové virtuální asistentky Aneta postavené na řešení IBM Watson asistent v IBM cloudu.

Pozitivní zkušenosti zákazníků jsou v dnešním digitálním světě důležitější než kdy dříve. Podle celosvětového průzkumu IBM 2021 Global AI Adoption Index je zákaznický servis nejpoužívanějším případem technologie zpracování přirozeného jazyka, přičemž až 52 procent IT profesionálů uvádí, že jejich společnost používá nebo uvažuje o využití řešení zabývajícího se zpracováním přirozeného jazyka ke zlepšení zákaznické zkušenosti.

S rostoucí zákaznickou základnou Air Bank hledala způsob, jak udržet péči o zákazníky na trhu na nejvyšší úrovni. Podle nejnovější studie KPMG byla Air Bank jedničkou v hodnocení značek zákazníky za rok 2020. Počet interakcí zákazníků Air Bank s call centrem banky, sociálními sítěmi a e-mailovou komunikací se v průběhu času významně zvýšil. Air Bank se proto rozhodla inovovat a využívat digitální virtuální asistentku jako pomoc při rozšiřování kapacity klientského centra. Virtuální asistentku vyvinul a implementoval obchodní partner IBM, český startup AddAI.Life, který také spolupracuje na neustálém zlepšování Anety. Nyní je Aneta k dispozici jako virtuální asistentka na webu a v mobilní aplikaci banky.



Virtuální asistentka Aneta je založena na technologii IBM Watson asistent s využitím umělé inteligence, a běží na IBM cloudu. IBM Watson asistent používá zpracování přirozeného jazyka, aby společně pomohl vybudovat konverzační rozhraní do jakékoli aplikace, zařízení nebo kanálu. Během několika měsíců byl tým AddAI.Life schopen implementovat první případ použití a úspěšně spustit Anetu, která je k dispozici 24 hodin denně, sedm dní v týdnu, jako první kontaktní bod s bankou. Kromě webu, kde asistentka také lépe rozpozná stránku, na které je zákazník, je Aneta k dispozici od ledna tohoto roku také v mobilní aplikaci „My Air“ pro Android a od dubna i v mobilní aplikaci pro iOS.

Aneta je schopna pomoci s většinou zákaznických problémů a v případě potřeby bezproblémově předat klienta operátorům call centra. „Aneta i bez podpory stabilně denně odbaví víc než 1200 konverzací. Hlas navíc nepředstavuje pro uživatele žádný problém, drtivá většina jich na Anetu mluví, i když můžou i psát. A když už píšou, vždycky mě zarazí, jak je vidět, že k Anetě mají opravdu pěkný vztah; máme vynikající zpětnou vazbu,“ říká Jiří Suchý, vedoucí digitálních kanálů v Air Bank.

„Air Bank je založena na inovacích, digitálním bankovníctví a spokojenosti zákazníků. Díky Anetě je banka schopna poskytnout perfektní služby péče o zákazníky. Zpracovává více než 100 000 žádostí měsíčně a pomáhá s různými problémy bez jakékoli lidské pomoci. Nejčastěji se zákazníci ptají na problémy spojené s přihlášením,

*limity karet, kódy PIN a na založení nového produktu. Zákazníci oceňují způsob vyřizování jejich požadavků,” vysvětluje zakladatel AddAI.Life Jindřich Chromý. Implementované řešení je založeno na referenční architektuře IBM pro vytváření a škálování virtuálních asistentů v 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 Air Bank,” dodává Zuzana Kocmaníková, generální ředitelka společnosti IBM Česká republika.*

Více informací najdete: **[zde](#)**

---