Septembrie 2020

White Paper

Chatbots of BT

20 de milioane de răspunsuri pentru clienţii şi angajaţii BT, prin chatbots

BANCA BT TRANSILVANIA®

Introducere

Chatboţii încep să facă parte și în România din echipele companiilor și din strategia omnichannel. Disponibili 24/7/365, transformă comunicarea, mai ales cea cu clienţii şi cu angajaţii.

Pentru Banca Transilvania, chatbots înseamnă oportunităţi aduse de tehnologie şi de vremurile de acum, dar şi de curajul de a încerca lucruri noi, unele în premieră în comunicarea băncilor din România. Cu ani în urmă a fost pe val web-ul, apoi mobilul, au apărut aplicaţiile smartphone-urilor, iar acum sunt chatbots. *It is an incredibly powerful paradigm shift* şi ne bucurăm să avem ocazia să experimentăm toate acestea.

Inspirat de cei 6 chatboţi din echipa BT, şi anume Livia, Raul (x2), Ino, David şi Aida, mai ales pentru că au fost realizaţi in-house, prin parteneriate cu Microsoft, Druid, respectiv Vonage, acest #WhitePaper este despre **banking conversaţional**, **trenduri** şi **despre ce am învăţat despre chatbots** (şi ce au învăţat ei de la noi ☺).

Dorim ca aceste informaţii să inspire şi alte companii şi alţi oameni, mai ales că povestea chatboţilor la banca noastră s-a născut ca răspuns la întrebarea “Oare noi, la BT, putem face aşa ceva?”

Topics:

1 Chat + (ro)bot = chatbot. Ce are un chatbot în ADN

2 “Oare noi, la BT, putem face aşa ceva?”. #PeopleofBT despre #chatbotsofBT

3 Cei 6 ~~magnifici~~ ☺ chatboţi din echipa Băncii Transilvania.

4 Echipa BT Digital – Chatbots & Machine Learning

5 *Bot-opportunity* pentru antreprenori

6 Next

1.
Chat + (ro)bot = chatbot

Aplicaţiile de mesagerie revoluţionează tot mai mult comunicarea. De la comunicare one-to-one, la dialoguri între clienţi şi branduri, acestea au devenit inclusiv canale rapide pentru a transfera bani. Sunt locul perfect inclusiv pentru chatbots pentru că ei *trăiesc* în aplicaţiile de mesagerie.

Dacă *bot* este un program care automatizează anumite sarcini, un chatbot (*adică un chat-robot*) înseamnă un program realizat pentru a conversa prin chat. Cu alte cuvinte, chatboţii sunt asistenţi virtuali şi sunt interlocutori, oferind răspunsuri la întrebări. În "ADN-ul" chatboţilor este atât programare pură, cât şi *human feel*, ceea ce îi face să fie parteneri plăcuţi de discuţie, să înţeleagă mesajele şi să răspundă unor întrebări dintr-o anumită nişă, prin identificarea intenţiei persoanei cu care vorbeşte, pe baza unor expresii pe care le-au *învăţat*. Se spune că *chatbots are only as smart as the words you feed them* şi chiar aşa este.

Cum aplicaţiile de mesagerie sunt locurile în care oamenii îşi petrec tot mai mult timpul, comunicarea cu un chatbot devine tot mai la îndemână pentru clienţi.

Tipuri de asistenți personali

Ca oamenii, chatboţii sunt de mai multe feluri ☺. Depinde de misiunea lor: unii ajută cu informaţii persoanele cu care intră în convesaţie, alţii fac anumite acţiuni prin care ajută clienţii. Unii sunt integraţi în aplicaţiile de mesagerie, alţii sunt "individuali".

- ### Chatbots conversaţionali. *Vorbăreţii*

  Oferă informaţii şi sunt "antrenaţi" pe perechi întrebări – răspunsuri. Cei mai mulţi dintre chatboţii BT sunt de acest fel.

- ## Chatbots orientaţi spre sarcini. *Harnicii*

  Printre activităţile pe care le pot face sunt, de exemplu, trimiterea unor documente, realizarea unei comenzi sau a unor programări. Aida, unul dintre chatboţii BT, care ajută angajaţii cu multe lucruri, este un astfel de roboţel. La câte face, Aida este pentru noi un *digital employee*.

- ## Chatbots integraţi cu aplicaţiile de mesagerie

  (Facebook Messenger, WhatsApp, Twitter etc.)

  Sunt cât se poate de natural de accesat pentru că oamenii interacţionează aici cu chatboţii la fel cum interacţionează cu prietenii din social media.

- ## Standalone

  (Alexa de la Amazon, Siri de la Apple etc.)

  Pot comunica în medii diverse – voce, SMS, website sau chat windows. Sunt ca nişte asistenţi personali.

2.
“Oare noi, la BT, putem face aşa ceva?”

Ideea de a avea chatbots la BT a apărut acum trei ani, când un coleg din echipa IT a primit un e-mail de la top management despre o firmă care se ocupa de chabots, cu întrebarea “Oare noi, la BT, putem face aşa ceva?”. Iar răspunsul a fost DA.

Mariana Chindriş
Director Executiv
Tehnologie, BT

Ce ne-a dat curaj

Succesul lansării primului chatbot al băncii, Livia, ne-a aprins imaginaţia şi ne-am dorit să repetăm experienţa placută adusă de utilizarea acestei tehnologii în cât mai multe zone cu potenţial mare de a prelua o parte din task-urile colegilor noştri şi de a oferi clienţilor experienţe cât mai bune. I-am integrat în echipa BT, au personalitate, sunt colegi harnici şi de încredere. Aşa s-au născut colegii noştri, Livia, Raul, Aida, David, Ino şi nu ne oprim aici. Fiecare este specializat pe anumite domenii, dar au şi ceva în comun: sunt vorbăreţi, dornici să ajute şi învaţă permanent lucruri noi.

Oana Ilaş
Director Executiv
Dezvoltare şi
Management Produse
Retail Banking, BT

Omnichannel

Îmi amintesc cu plăcere primăvara lui 2017, când, în căutarea noastră permanentă de a deservi clienţii omnichannel, colegii de la IT, împreună cu colega mea Livia şi foştii ei colegi din echipa Contact Center, au pus bazele primului chatbot de la BT, foarte rapid, cu multă pasiune, în spiritul BT, care a rămas efervescent şi acum, fiind un ajutor de nădejde în completarea cu o frecvenţă ridicată a roadmap-ului digital al lansărilor de produse şi servicii noi. Unul din primele feedback-uri a fost <Câte roboţici Livia pot funcţiona simultan?>. Le-am trimis asigurări de pe atunci că avem suficiente, pentru toată lumea☺.

Noi capabilităţi

Gabriel Mocan
Director Digital Technology, BT

Încântaţi de succesul pe care l-au avut chatboţii pentru comunicarea cu clienţii, echipa BT Digital a venit cu ideea să avem şi chatboţi care să îi ajute pe angajaţii băncii. A fost momentul în care am dus chatboţii la următorul nivel, le-am dat cu adevarat valenţe de asistenţi virtuali, pentru că ne-am propus ca ei să aibă capabilităţi nu doar de a răspunde la întrebări, ci de a face efectiv task-uri pentru colegii noştri, aşa cum ar face un asistent. Având deja experienţă în zona de RPA (Robotic Process Automation) prin parteneriatul cu UiPath, am urmărit să îmbinăm cele două tehnologii (chatboţi şi RPA), pentru ca apoi să adăugăm şi ingrediente din aria Artificial Intelligence în reţeta noastră. Am văzut potenţial în soluţia oferită de Druid chiar dacă era la început şi am decis să lucrăm împreună la planul nostru. Cred că fiecare tehnologie are avantajele ei, dar integrând chatbots cu RPA şi Artificial Intelligence, beneficiile cresc exponenţial şi astfel putem oferi servicii de calitate atât clienţilor, cât şi angajaţilor.

Prompţi şi de folos

Marius Flore
Director Digital Banking, BT.

Dezvoltarea chatboţilor ne-a creat oportunitatea de a eficientiza dialogul cu clienţii şi colegii noştri, punând la dispoziţia lor într-un mod simplu, facil şi rapid răspunsuri prompte, într-o formă cât mai umană, naturală.

Pretty...human

Mesajele, cuvintele şi un tone of voice potrivit pot transforma un chatbot într-o prezenţă prietenoasă a unui brand online dacă ţinem cont de motivul pentru care a fost creat, unde şi când va fi folosit, dar şi cu cine va conversa. Pe alocuri, este loc şi pentru umor. Copywriting-ul pentru chatbots are farmecul lui. E şi despre cuvinte, dar şi despre crearea unei personalităţi.

Laura Petrehuş
Director Adj. Comunicare & PR, BT.

3.
Cei 6 ~~magnifici~~ ☺ chatboţi din echipa Băncii Transilvania

Salut, sunt X, cu ce te pot ajuta? Cam aşa începe conversaţia cu chatboţii BT, stând cu telefonul în mână sau la laptop. De acolo, conversaţia merge înainte, în funcţie de întrebări.

Avem 6 chatbots în echipă, fiecare cu "misiune" şi personalitate diferită. Dintre aceştia, 3 comunică cu clienţii, iar ceilalţi 3, cu angajaţii. Pentru clienţi, chatboţii sunt una dintre opţiunile de interacţiune cu banca, pe lângă echipa Call Center, sucursalele & agenţiile, social media şi platforma de întrebări şi răspunsuri Întreb BT.

O parte din chatboţii BT au fost botezaţi după colegi (reali ☺) din BT: Livia, Raul şi David.

Livia - prin Facebook, Skype şi telefonic – pentru clienţii persoane fizice

- Ajută cu informaţii despre banii din cont, produse şi servicii BT, IBAN, rate, dobânzi, comisioane sau popriri etc.
- S-a născut în 2017 şi este primul chatbot din comunicarea băncilor din România.
- Chatbotul a fost dezvoltat în parteneriat cu Microsoft.

Savings: Cele aproape 15 milioane de mesaje (răspunsuri) trimise până acum ar fi putut însemna tot atâtea drumuri la bancă sau apeluri la Call Center pentru peste 90.000 de persoane.

Raul - Facebook, Skype şi WhatsApp - pentru antreprenori

- Oferă informaţii despre conturile de la BT, banii din cont, sumele de plată aferente împrumuturilor de pe cardurile de credit, cecuri şi bilete la ordin de plată etc.
- Este primul chatbot pentru antreprenorii din România şi s-a născut în 2018.
- Opţiunea WhatsApp Banking – şi anume chatbot prin WhatsApp - a fost lansată în mai 2020 şi a fost unul dintre proiectele digitale prioritizate de bancă de la începutul pandemiei pentru a susţine bankingul de la distanţă. Pentru această opţiune, BT a colaborat cu Vonage şi Druid.

Savings: Cele aproximativ 830.000 de informaţii (răspunsuri) trimise prin site şi WhatsApp ar fi putut însemna tot atâtea drumuri la bancă pentru aproape 20.000 de antreprenori. Dintre acestea, aproape 170.000 au fost prin WhatsApp, în contextul pandemiei.

Ino - pe site-ul BT (pentru clienţii persoane fizice)

- A ajutat clienţii afectaţi de pandemie, în perioada aprilie – mai a.c., cu informaţii despre amânarea ratelor la credite: de la statusul solicitării, la paşii necesari pentru a aplica.
- Ino a fost implementat în mai puţin de 3 zile.
- Pentru că şi-a terminat “job-ul” pe acest subiect, Ino va fi inclus în comunicarea despre alte subiecte (NeoCont, actualizare date etc).
- A fost dezvoltat de echipele BT Digital (Chatbots & Machine Learning), UI & UX, Marketing, Comunicare & PR şi Call Center, folosind plaforma oferită de Druid.
- Numele lui vine de la Inovaţie, de la focusul BT pe noutăţile aduse de digital banking pentru a veni constant cu servicii cât mai bune pentru clienţi.

Savings:

- **Distanţare socială, în contextul pandemiei, chatbotul fiind una dintre opţiunile de #bankingdeacasa.**

- **Degrevarea sediilor BT prin reducerea numărului de clienţi care vin la bancă, tot în contextul pandemiei.**
- **Scăderea semnificativă a numărului de apeluri la echipa Call Center: în perioada mai – august a.c., cele aproape 63.000 sesiuni de discuţii cu Ino, însemnând peste 430.000 de răspunsuri, ar fi însemnat cel puţin 10.000 de apeluri la Call Center.**

Aida - (asistentul angajaţilor BT, pe subiecte de resurse umane)

- S-a născut în 2019 şi a fost dezvoltat de echipele BT Digital şi Resurse Umane, în colaborare cu Druid, companie românească înfiinţată în 2018 şi axată pe dezvoltarea unei platforme de chatbot management, desemnată Start-up-ul Anului 2019 în Europa Centrală şi de Est la Central European Start-up Awards.
- Ajută angajaţii cu informaţii, cereri şi documente din aria HR.
- A ajutat până acum aproape 10.000 de angajaţi ai băncii cu informaţii HR, planificarea concediilor, eliberarea adeverinţelor. Au fost, în total, peste 1,7 milioane de mesaje.
- În contextul pandemiei (etapa de carantină) a generat peste 11.000 de declaraţii de deplasare şi a preluat peste 13.000 de solicitări pentru munca de acasă.

Savings: un consultant HR administrare de la BT a economisit 25% din timpul aferent unui an la job datorită muncii Aidei inclusiv pe perioada pandemiei, când chatbotul a avut taskuri noi.

Raul - (asistent pentru angajaţii BT din echipa IMM)

- S-a născut în 2019 pentru a ajuta angajaţii BT de pe linia de business IMM.
- A interacţionat până acum cu peste 5.200 angajaţi şi i-a ajutat cu generarea instant a 20.000 cereri de credit.

Savings: Cele peste 1,1 milioane de mesaje/răspunsuri pentru angajaţi ar fi însemnat tot atâtea informaţii care trebuiau obţinute din alte surse. Economie de timp, prin cele peste 50.000 de documente generate. Un document = 1 secundă pentru chatbot sau, în medie, 1 document = 10 minute pentru un angajat.

David - (asistent pentru echipa helpdesk BT – operaţiuni)

- Ajută cu clarificarea unor situaţii care pot apărea odată cu utilizarea aplicaţiilor şi sistemelor, generează rapoarte şi calculează dobânzi, face ultra-rapid diverse verificări etc.
- S-a născut în iunie 2020.
- Până acum a schimbat peste 77.000 mesaje cu 1.200 angajaţi.
- Dezvoltat cu mult entuziasm de echipele Digital, Coordonare Operaţiuni şi Îmbunătăţire Procese, folosind platforma Druid.

Savings: În perioada iulie – august a.c. s-au economisit peste 600.000 de lei pentru că David a reuşit să rezolve singur solicitările colegilor din sucursale şi agenţii.

20 de milioane de răspunsuri pentru clienţii şi angajaţii BT au trimis chatboţii prin Facebook, Skype, WhatsApp şi site-ul băncii.

+70% mai multe interacţiuni cu Livia în ianuarie – august 2020 vs 2019, cu 5,3 milioane de mesaje trimise, 4,2 milioane interogări de cont şi 43.000 de persoane.

4.

Echipa Digital Chatbots & Machine Learning

#ChatbotsofBT au în spate #PeopleofBT. Media de vârstă: 26 de ani. Hobby-uri, pe lângă tehnologie? Design interior, călătoriile, gătitul, dansul şi smart home automation.

5.
Bot-opportunity pentru antreprenori

Mai ales pe fondul creşterii importanţei zonei de online în viaţa noastră, chatboţii pot face diferenţa în comunicarea dintre companii şi clienţi. Customer Service Bots are a No-Brainer with an almost instant ROI ☺, dar aduc şi alte beneficii:

- Orice business poate oferi asistență consumatorilor în orice moment;
- Clienții beneficiază de răspuns rapid;
- Comunicarea devine mult mai interactivă, iar oamenii, de ce nu, mai receptivi la mesaje;
- Un chatbot poate procesa un volum mare de informații, iar companiile pot beneficia de insight-uri valoroase;
- Costurile sunt semnificativ reduse.

Next

- Dotată cu inteligenţă artificială, Livia va fi asistentul financiar virtual al celor care folosec apicaţia BTPay. Ea va trimite proactiv notificări cu privire la facturi şi alte sume scadente, sfaturi de economisire, astfel încât clienţii să aibă parte de soluţii de ultimă generaţie, gândite pentru ei.

- Clienţii persoane fizice îşi vor putea actualiza datele personale cu ajutorul lui Ino.

- Clienţii BT Mic, antreprenorii care au afaceri mici, vor avea şi ei un chatbot cu care pot comunica.

- Angajaţii băncii care au nevoie de informaţii despre aspecte juridice în relaţia cu clienţii privind creditarea vor avea şi un chatbot.

Autori:

Gabriel Mocan
Director Digital Technology, BT

Laura Petrehuş
Director Adjunct Comunicare & PR, BT

@Copyright Banca Transilvania 2020