

Chatbots of BT

20 de milioane de răspunsuri
pentru clienții și angajații BT,
prin chatbots



Introducere

Chatboții încep să facă parte și în România din echipele companiilor și din strategia omnichannel. Disponibili 24/7/365, transformă comunicarea, mai ales cea cu clienții și cu angajații.

Pentru [Banca Transilvania](#), chatbots înseamnă oportunități aduse de tehnologie și de vremurile de acum, dar și 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 aplicațiile smartphone-urilor, iar acum sunt chatbots. *It is an incredibly powerful paradigm shift* și ne bucurăm să avem ocazia să experimentăm toate acestea.

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

Dorim ca aceste informații să inspire și alte companii și alți oameni, mai ales că povestea chatboților la banca noastră s-a născut ca răspuns la întrebarea "Oare noi, la BT, putem face așa ceva?"

Topics:

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

2 "Oare noi, la BT, putem face așa ceva?".
[#PeopleofBT](#) despre [#chatbotsofBT](#)

3 Cei 6 magnifici ☺ chatboți din echipa Băncii Transilvania.

4 Echipa BT Digital – Chatbots & Machine Learning

5 *Bot-opportunity* pentru antreprenori

6 Next

1.

Chat + (ro)bot = chatbot

Aplicațiile de mesagerie revoluționează tot mai mult comunicarea. De la comunicare one-to-one, la dialoguri între clienți și branduri, acestea au devenit inclusiv canale rapide pentru a transfera bani. Sunt locul perfect inclusiv pentru chatbots pentru că ei *trăiesc* în aplicațiile 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, chatboții sunt asistenți virtuali și sunt interlocutori, oferind răspunsuri la întrebări. În "ADN-ul" chatboților este atât programare pură, cât și *human feel*, ceea ce îi face să fie parteneri plăcuți de discuție, să înțeleagă mesajele și să răspundă unor întrebări dintr-o anumită nișă, prin identificarea intenției persoanei cu care vorbește, pe baza unor expresii pe care le-au *învățat*. Se spune că *chatbots are only as smart as the words you feed them* și chiar așa este.

Cum aplicațiile de mesagerie sunt locurile în care oamenii își petrec tot mai mult timpul, comunicarea cu un chatbot devine tot mai la îndemână pentru clienți.

Tipuri de asistenți personali

Ca oamenii, chatboții sunt de mai multe feluri ☺. Depinde de misiunea lor: unii ajută cu informații persoanele cu care intră în conversație, alții fac anumite acțiuni prin care ajută clienții. Unii sunt integrați în aplicațiile de mesagerie, alții sunt "individuali".

- Chatbots conversaționali. *Vorbăreții*

Oferă informații și sunt "antrenați" pe perechi întrebări – răspunsuri. Cei mai mulți dintre chatboții BT sunt de acest fel.

- Chatbots orientați spre sarcini. *Harnicii*

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

- Chatbots integrați cu aplicațiile de mesagerie

(Facebook Messenger, WhatsApp, Twitter etc.)

Sunt cât se poate de natural de accesat pentru că oamenii interacționează aici cu chatboții la fel cum interacționează 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 niște asistenți personali.

2.

“Oare noi, la BT, putem face așa 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 chatbots, cu întrebarea “Oare noi, la BT, putem face așa ceva?”. Iar răspunsul a fost DA.

Ce ne-a dat curaj



Mariana Chindriș
Director Executiv
Tehnologie, BT

“Succesul lansării primului chatbot al băncii, Livia, ne-a aprins imaginația și ne-am dorit să repetăm experiența plăcută adusă de utilizarea acestei tehnologii în cât mai multe zone cu potențial mare de a prelua o parte din task-urile colegilor noștri și de a oferi clienților experiențe cât mai bune. I-am integrat în echipa BT, au personalitate, sunt colegi harnici și de încredere. Așa s-au născut colegii noștri, Livia, Raul, Aida, David, Ino și nu ne oprim aici. Fiecare este specializat pe anumite domenii, dar au și ceva în comun: sunt vorbăreți, dornici să ajute și învață permanent lucruri noi.

Omnichannel



Oana Ilaș
Director Executiv
Dezvoltare și
Management Produse
Retail Banking, BT

“Îmi amintesc cu plăcere primăvara lui 2017, când, în căutarea noastră permanentă de a deservi clienții omnichannel, colegii de la IT, împreună cu colega mea Livia și foștii 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 și acum, fiind un ajutor de nădejde în completarea cu o frecvență ridicată a roadmap-ului digital al lansărilor de produse și servicii noi. Unul din primele feedback-uri a fost <Câte roboți Livia pot funcționa simultan?>. Le-am trimis asigurări de pe atunci că avem suficiente, pentru toată lumea☺.

Noi capacități



Gabriel Mocan

Director Digital
Technology, BT

“Încântați de succesul pe care l-au avut chatboții pentru comunicarea cu clienții, echipa BT Digital a venit cu ideea să avem și chatboți care să îi ajute pe angajații băncii. A fost momentul în care am dus chatboții la următorul nivel, le-am dat cu adevărat valențe de asistenți virtuali, pentru că ne-am propus ca ei să aibă capacități nu doar de a răspunde la întrebări, ci de a face efectiv task-uri pentru colegii noștri, așa cum ar face un asistent. Având deja experiență în zona de RPA (Robotic Process Automation) prin parteneriatul cu UiPath, am urmărit să îmbinăm cele două tehnologii (chatboți și RPA), pentru ca apoi să adăugăm și ingrediente din aria Artificial Intelligence în rețeta noastră. Am văzut potențial în soluția oferită de Druid chiar dacă era la început și am decis să lucrăm împreună la planul nostru. Cred că fiecare tehnologie are avantajele ei, dar integrând chatbots cu RPA și Artificial Intelligence, beneficiile cresc exponențial și astfel putem oferi servicii de calitate atât clienților, cât și angajaților.

Prompt și de folos



Marius Flore

Director Digital Banking, BT.

“Dezvoltarea chatboților ne-a creat oportunitatea de a eficientiza dialogul cu clienții și colegii noștri, punând la dispoziția lor într-un mod simplu, facil și rapid răspunsuri prompte, într-o formă cât mai umană, naturală.

Pretty...human



Laura Petrehuș

Director Adj. Comunicare & PR, BT.



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

3.

Cei 6 magnifici 😊 chatboți din echipa Băncii Transilvania

Salut, sunt X, cu ce te pot ajuta? Cam așa începe conversația cu chatboții BT, stând cu telefonul în mână sau la laptop. De acolo, conversația merge înainte, în funcție de întrebări.

Avem 6 chatbots în echipă, fiecare cu "misiune" și personalitate diferită. Dintre aceștia, 3 comunică cu clienții, iar ceilalți 3, cu angajații. Pentru clienți, chatboții sunt una dintre opțiunile de interacțiune cu banca, pe lângă echipa Call Center, sucursalele & agențiile, social media și platforma de întrebări și răspunsuri **Întreb BT**.

O parte din chatboții BT au fost botezați după colegi (reali 😊) din BT: Livia, Raul și David.

Livia - prin Facebook, Skype și telefonic – pentru clienții persoane fizice

- Ajută cu informații despre banii din cont, produse și servicii BT, IBAN, rate, dobânzi, comisioane sau popriri etc.
- S-a născut în 2017 și 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 și WhatsApp - pentru antreprenori

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

Savings: Cele aproximativ 830.000 de informații (răspunsuri) trimise prin site și 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 clienții persoane fizice)

- A ajutat clienții afectați de pandemie, în perioada aprilie – mai a.c., cu informații despre amânarea ratelor la credite: de la statusul solicitării, la pașii necesari pentru a aplica.
- Ino a fost implementat în mai puțin de 3 zile.
- Pentru că și-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 și Call Center, folosind platforma oferită de Druid.
- Numele lui vine de la Inovație, de la focusul BT pe noutățile aduse de digital banking pentru a veni constant cu servicii cât mai bune pentru clienți.

Savings:

- Distanțare socială, în contextul pandemiei, chatbotul fiind una dintre opțiunile de #bankingdeacasa.

- Degrevarea sediilor BT prin reducerea numărului de clienți 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 discuții cu Ino, însemnând peste 430.000 de răspunsuri, ar fi însemnat cel puțin 10.000 de apeluri la Call Center.

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

- S-a născut în 2019 și a fost dezvoltat de echipele BT Digital și Resurse Umane, în colaborare cu Druid, companie românească înființată în 2018 și axată pe dezvoltarea unei platforme de chatbot management, desemnată Start-up-ul Anului 2019 în Europa Centrală și de Est la Central European Start-up Awards.
- Ajută angajații cu informații, cereri și documente din aria HR.
- A ajutat până acum aproape 10.000 de angajați ai băncii cu informații HR, planificarea concediilor, eliberarea adeverințelor. Au fost, în total, peste 1,7 milioane de mesaje.
- În contextul pandemiei (etapa de carantină) a generat peste 11.000 de declarații de deplasare și 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 angajații BT din echipa IMM)

- S-a născut în 2019 pentru a ajuta angajații BT de pe linia de business IMM.
- A interacționat până acum cu peste 5.200 angajați și i-a ajutat cu generarea instant a 20.000 cereri de credit.

Savings: Cele peste 1,1 milioane de mesaje/răspunsuri pentru angajați ar fi însemnat tot atâtea informații care trebuiau obținute 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 – operațiuni)

- Ajută cu clarificarea unor situații care pot apărea odată cu utilizarea aplicațiilor și sistemelor, generează rapoarte și 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 angajați.
- Dezvoltat cu mult entuziasm de echipele Digital, Coordonare Operațiuni și Îmbunătățire Procese, folosind platforma Druid.

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

20 de milioane de răspunsuri pentru clienții și angajații BT au trimis chatboții prin Facebook, Skype, WhatsApp și site-ul băncii.

+70% mai multe interacțiuni cu Livia în ianuarie – august 2020 vs 2019, cu 5,3 milioane de mesaje trimise, 4,2 milioane interogări de cont și 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 și smart home automation.



5.

Bot-opportunity pentru antreprenori

Mai ales pe fondul creșterii importanței zonei de online în viața noastră, chatboții pot face diferența în comunicarea dintre companii și clienți. Customer Service Bots are a No-Brainer with an almost instant ROI 😊, dar aduc și 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 inteligență artificială, Livia va fi asistentul financiar virtual al celor care folosesc aplicația BTPay. Ea va trimite proactiv notificări cu privire la facturi și alte sume scadente, sfaturi de economisire, astfel încât clienții să aibă parte de soluții de ultimă generație, gândite pentru ei.
- Clienții persoane fizice își vor putea actualiza datele personale cu ajutorul lui Ino.
- Clienții BT Mic, antreprenorii care au afaceri mici, vor avea și ei un chatbot cu care pot comunica.
- Angajații băncii care au nevoie de informații despre aspecte juridice în relația cu clienții privind creditarea vor avea și un chatbot.

Autori:

- Gabriel Mocan
Director Digital Technology, BT
- Laura Petrehuș
Director Adjunct Comunicare & PR, BT