



ESETTANULMÁNY

Az AI a bankszektorban



PARTNER
SINCE 2015

Számok

25%

költségcsökkentés*

27%

ügyfélélmény növekedés*

55%

működési hatékonyságjavulás*

A banki ügyfélszolgálat új korszaka

A banki szektor előtt egy új kihívás áll: a **digitális ügyfélélmény** már nem csupán egy új mobilalkalmazásra vagy egy szép weboldalra korlátozódik; a felhasználók tudatosabbak. Azonnali, személyre szabott kiszolgálást és ajánlatokat várnak el - mindezt anélkül, hogy hosszú várakozási időkkel vagy irreleváns információkkal találkoznának. Az iparági verseny is folyamatosan fokozódik, és minden hibát az ügyfélhűség csökkenésével kell megfizetni. Ebben az új világban a **mesterséges intelligencia** nem csupán egy eszköz, hanem egy lehetőség: lehetőség arra, hogy a bankok átalakítsák a **klasszikus ügyfélszolgálatot** és az üzleti folyamatokat, hogy azok az ügyfél igényeihez igazodjanak.

Most a **Salesforce AI megoldásaira** fókuszálva szeretnénk bemutatni, hogyan hozhat létre az AI egy **zökkenőmentes, gyors és ügyfélközpontú ügyfélszolgálatot**, miközben azz emberek a mesterséges intelligencia segítségével dolgoznak, hogy a legjobb eredményeket ériék el.

Az ügyfél egy napja AI-al és AI nélkül

Képzeli el, hogy egy ügyfél - nevezzük őt Péternek, - **este 9 órakor próbál kapcsolatba lépni a bankjával**, mert napközben nincs ideje arra, hogy ezt elintézzé. Péter elköltözött ezért, **módosítani szeretné az adatait**, valamint meg szeretné keresni a hozzá legközelebb eső bankfiók címét is. Munkaidő után **egy AI nélküli rendszerben** Péternek nagyon sokat kell böngésznie a honlapon, hogy megtalálja az új fiók címét, és külön fülön még azt is ellenőrzi, hogy valóban az van -e hozzá a legközelebb. Nincs még helyismerete, ezért a folyamat még több időt vesz igénybe. Miután megtalálta, **további információra van szüksége**, arról, hogy hogyan működik az adatmódosítás, de nincs kedve rengeteg dokumentumot végigböngészni a válaszáért. Végül úgy dönt, hogy foglal egy időpontot, de a rendszerben **nem találja meg a kiválasztott fiókot**, aminek nem tudja az okát, ezért végül **feladja**.

Péter másnap sikeresen **felhívja az ügyfélszolgálatot**, de sokat kell tartania a vonalat mire ügyintézőhöz kerül. A **beazonosítása hosszadalmas** és Péternek el kell mesélnie a teljes történetet, hogy segítséget kaphasson. Az ügyfélszolgálaton ülő kolléga időpontot foglal az ügyfélnek és tájékoztatást ad az ügyintézés további menetéről, pedig **ezeknek az információknak megszerzését és az ügyintézést emberi erőforrás nélkül is gyorsan, hatékonyan el lehetett volna intézni**.

Az ügyfél egy napja AI-al és AI nélkül

Most képzelje el, hogy a **bank Salesforce AI-al dolgozik**. Az AI chatüzenetben jelentkezik Péternél, hogy **meggyorsítsa** számára a **keresést**. Felismeri Péter szándékait, és azonnal egy olyan virtuális asszisztens veszi át a beszélgetést, amely képes **pontosan megérteni az ügyfél kérdéseit**, majd **azonnal választ is ad**. Mivel Péter szeretné a levelezési címét módosítani, ezért beazonosítja az ügyfelet az előre engedélyezett adatahozzáférés alapján, és elkéri az új levelezési címet. Az adatmódosításhoz szükség van az ügyfél aláírására és dokumentumainak bemutatására, ezt jelzi is Péternek és felajánlja, hogy foglal neki egy időpontot a számára legmegfelelőbb fiókba.

Ezzel a lépéssel Péter is **időt spórol**, hiszen szeretne volna megtudni, hol tudja majd ügyeit személyesen is intézni. A foglalásnál az **AI asszisztens figyelembe veszi** az ügy természetét, a nyitvatartási időt és a lokációt is, hogy az ügyfél biztosan egy olyan kollégához kerüljön, aki a legmegfelelőbb kiszolgálást tudja neki nyújtani. A folyamat végén összefoglalót készít az ügyféllel történő beszélgetésről, előkészíti az új adatokat, így az ügyintéző, akihez Péter kerül, teljes mértékben tisztában van az előzményekkel, valamint adategyeztetés után gyorsabb kiszolgálást fog tudni nyújtani.

Nincs várakozás, nincs ismétlés, az ügyfél egy olyan kollégával találkozik, aki addigra már ismeri a problémát és előre felkészülhet a megoldással. Péter gyorsan elintézheti amiért ment és olyan élménnyel távozik, hogy itt **valóban figyeltek rá**.



A kulcs: AI, ami nem elvesz, hanem hozzáad

A mesterséges intelligencia nemcsak válaszol, hanem **segít** is az ügyfélszolgálatnak, hogy **gyorsan reagáljon**, miközben mindvégig fenntartja a személyes kapcsolat érzését. Milyen konkrét feladatok támogatására használhatjuk ezt az intelligens rendszert?

- **Ügyfélszolgálat:** Az AI képes **valós időben** válaszolni a kérdésekre, gyorsan felismerni a problémákat, a betáplált adatoknak köszönhetően válaszol a feltett kérdésekre, megoldásokat ajánl, és amennyiben szükséges, azonnal átirányítja az ügyfelet a megfelelő szakértőhöz, mindezt úgy, hogy az ügyféltörténetet és korábbi interakciókat teljesen figyelembe veszi. A betáplált adatok köre egyszerűen tovább bővíthető, így az aktuális termékkatalógusok, akciók, promóciók pár kattintással integrálhatóak a rendszerbe, támogatva ezzel a hatékony és gyors működést.
- **Automatizált válaszadás:** Az AI szakszerűen megválaszolja az emberi beavatkozást nem igénylő kérdéseket, hallucináció nélkül, ugyanis csak azokra az adatokra támaszkodik, amiket a zárt rendszeren belül megismertettünk vele és engedélyeztük a felhasználásukat. Mindezt anélkül, hogy az ügyfélszolgálati kollégáinkat be kellene vonni, így a munkatársak koncentrálhatnak a komplexebb problémákra, miközben az egyszerűbb kérdésekre gyors válaszokat adhatunk.

A kulcs: AI, ami nem elvesz, hanem hozzáad

- **Emberi és gépi intelligencia együttműködése:** Az AI nem helyettesíti az embereket, hanem segíti őket. Az ügyfélszolgálatosoknak megadja azokat az információkat és ajánlásokat, amelyekkel gyorsabban és személyre szabottabban segíthetik az ügyfeleket, miközben az AI elemzi a folyamatokat, és a csapatok közötti adatmegosztást is segíti.
- **Személyre szabott ügyfélélmény:** Az AI megérti az ügyfél korábbi interakcióit és igényeit, és ennek megfelelően javasol termékeket vagy szolgáltatásokat. Az AI segíti az ügyfélszolgálatot abban, hogy minden interakció személyre szabott legyen, az ügyfelek pedig érezzék hogy ők vannak az ügyintézés fókuszában, az ő pénzügyeik kiemelten fontosak!

Miért működik a Salesforce megközelítése?

A Salesforce AI megoldásai több szempontból is előnyösek a bankok számára:

- **Adatbiztonság:** A Salesforce számára a bizalom az elsődleges érték, ezért létrehoztak egy olyan rendszert ami biztosítja, hogy a generatív AI alkalmazása során a vállalatok megőrizték az adatvédelmet, a megbízhatóságot és a transzparenciát, így elősegítve a felelősségteljes és etikus AI használatot. Egyfajta biztonsági hálóként működik az AI és a végfelhasználó között, folyamatosan ellenőrizve, hogy az AI megfelelően viselkedjen és elkerülje a káros vagy elfogult eredményeket. A Trust Layer segítségével a generált üzenetek a személyes és érzékeny adatok eltávolítása után jutnak el a kiválasztott nagy nyelvi modellhez, biztosítva a GDPR és banktitok megőrzését. A Salesforce AI megoldása garantálja, hogy az ügyfelek adatait engedély nélkül nem használja fel saját AI modelljeinek továbbfejlesztésére.
- **Egységes platform:** A Salesforce rendszerben az összes adat és interakció egy helyen található, így a csapatok gyorsan elérhetik a szükséges információkat. Az AI folyamatosan tanul, és finomítja az ügyfélélményt, ahogy az adatokat elemzi.

Miért működik a Salesforce megközelítése?

- **Előrejelzés és szegmentálás:** Az AI képes az ügyfeleket prediktív módon szegmentálni, így a marketing csapatok pontosabban célozhatják meg az ügyfeleket. Például, ha egy ügyfél érdeklődött a személyi kölcsön iránt, az AI javasolhatja, hogy küldjön számára egy személyre szabott ajánlatot.
- **Belső együttműködés javítása:** Az AI képes összekapcsolni a marketinget, az ügyfélszolgálatot és az értékesítést, hogy azok egy közös ügyféltörténet mentén dolgozzanak. Az adatmegosztás megkönnyíti az együttműködést, és gyorsítja az ügyintézését.
- **Rugalmas testreszabhatóság:** Az AI rendszerek személyre szabhatóak a bank specifikus folyamataihoz, így nem egy standard megoldást kap, hanem a bank egyedi igényeire szabott automatizált munkafolyamatokat.



Eredmények, amik számítanak

Az AI bevezetése nemcsak egy elkerülhetetlen technológiai újítás, hanem valós üzleti előnyöket is jelent a bank számára:

- **Ügyfélszolgálati költségcsökkentés:** Az automatizálás segít csökkenteni a kezelési költségeket és növeli a hatékonyságot.
- **Magasabb ügyfélelégedettség (CSAT, NPS):** Az azonnali válaszadás és a személyre szabott élmény növeli az ügyfelek elégedettségét.
- **Gyorsabb reakcióidő:** Az ügyfélszolgálat és a sales csapatok gyorsabban reagálnak, hatékonyabban kiélégítve az ügyfelek igényeit.
- **Javuló konverziók és értékesítési mutatók:** A marketing és sales csapatok célzott kampányokat futtathatnak, amelyek magasabb átkattintási és konverziós arányokat hoznak.



Hogyan lehet elkezdeni?

Mi, a **bitmist**-nél több, mint egy évtizede komplex üzleti megoldásokat tervezünk és szállítunk tapasztalt és folyamatosan fejlődő csapatunkkal. A Salesforce hivatalos partnereként a platformra szakosodva olyan megoldások kialakítása az elsődleges célunk, amelyek valós üzleti értéket teremtenek ügyfeleinknek. A Salesforce a világ vezető technológiáját kínálja felhő alapúan, AI támogatással a 360 fokos ügyfélélményért. Megoldásaink nem csak a sales, de a marketing, a back-office és az ügyfélszolgálat kommunikációs megoldásait is kiszolgálják.

A **bitmist**-nél projektjeink során néhány kiemelt tényezőben más tanácsadó cégektől eltérően működünk, amelyeket úgy alakítottuk ki, hogy mérhető és kézzelfogható üzleti értéket adjanak ügyfeleinknek. Nem panelmegoldásokat alkalmazunk, hanem a rendszert alakítjuk úgy, hogy a leginkább kiszolgálja ügyfeleink egyedi igényeit. A részletes tervezés után a gyors megvalósítási szakaszok biztosítják, hogy a rendszer felhasználóinak mihamarabb biztosítani tudjuk az előnyöket, ők pedig önállóan is használni tudják a rendszert. Elsődleges célunk üzleti értékteremtés, nem pedig IT rendszerbevezetés.

Az AI, ami figyel, segít és tanul

Az AI lehetőséget ad arra, hogy a bankok emberközeli élményt kínáljanak az ügyfeleknek, miközben hatékonyabban és okosabban dolgoznak. Lépjen a Ti bankotok is a digitális ügyfélszolgálat új korszakába! Vedd fel velünk a kapcsolatot, hogy segíthessünk személyre szabott megoldásban.

Tetszett a történetünk?

A Bitmist szakértői csapata készen áll, hogy a te cégednél is hasonló sikereket érjen el. Lépj kapcsolatba velünk, és megbeszéljük, hogyan segíthetjük a te üzleti folyamataid fejlesztését!

**NE HABOZZ FELKERESNI MINKET, HA BÁRMILYEN KÉRDÉS
MERÜLT FEL BENNED A TÉMA KAPCSÁN!**

BESZÉLNI SZERETNÉK VELETEK!