

INNOWACYJNE ROZWIĄZANIE BANKU MILLENNIUM. CHATBOT JAK PRACOWNIK BANKU

Bank Millennium uruchamia opcję zlecenia przelewów za pomocą rozmowy z botem w aplikacji mobilnej. Będzie to pierwsze tego typu rozwiązanie w Polsce. Innowacyjne rozwiązanie ma zostać wprowadzone w najnowszej aktualizacji apki Millennium.

Bank Millennium jest pierwszą instytucją, która zdecydowała się na wprowadzenie chatbota - Milla. Klienci będą mogli komunikować się z nim nie tylko za pomocą wiadomości pisanych, ale również werbalnej rozmowy. Bot ma rozumieć słowa użytkowników, a następnie sprawnie wykonywać ich polecenia.

Taki stan rzeczy sprawia, że klienci Banku Millennium będą mogli znacznie sprawniej dokonywać transakcji. Wystarczy wydać odpowiednią komendę chatbotowi, a ten zrealizuje zadanie bez konieczności wypełnienia formularzy. Operację będzie można zrealizować niemalże natychmiast.

Milla zostanie udostępniony w ciągu kilku dni klientom banku, którzy posiadają aplikację Millennium na urządzeniach mobilnych. Warunkiem koniecznym do wdrożenia innowacyjnego rozwiązania jest zaktualizowanie apki do najnowszej wersji.

Specjaliści Banku Millennium skatalogowali około 800 możliwych pytań dotyczących historii rachunku, salda konta oraz najnowszych przelewów, a także około 400 komend odnoszących się do zlecenia transakcji. Co więcej, tworząc chatbota uwzględnili różne odmiany językowe, gwary oraz slangi. W związku z tym Milla rozumie, co oznacza „przesłanie szmalu” lub „hajsu”. Głównym celem było tutaj stworzenie warunków większego komfortu i swobody dla klientów.

Po wydaniu polecenia Milli na ekranie urządzenia wyświetli się transkrypcja oraz zapytanie czy chatbot właściwie zrozumiał komendę. Wówczas użytkownik może potwierdzić żądanie lub odrzucić i ponownie wydać polecenie. Milla jest botem, który również sam zadaje pytania klientom w celu uzyskania niezbędnych informacji, np. jeśli w bazie danych są dwie osoby o tym samym imieniu, a w komendzie nie sprecyzowano, gdzie konkretnie ma trafić przelew.

Innowacyjne rozwiązanie wprowadzone przez Bank Millennium przyczyni się do usprawnienia transakcji dokonywanych online. Większość spraw związanych z bankowością Milla jest w stanie załatwić samodzielnie za pomocą rozmowy głosowej z klientem. W celu skomunikowania się z chatbotem należy nacisnąć ikonę mikrofonu w mobilnej aplikacji. W innym przypadku Milla pozostanie w trybie „pisemnym”.