

Η Εθνική Τράπεζα φέρνει πρώτη στην Ελλάδα, την τεχνολογία των AI Agents στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών

Η Εθνική Τράπεζα γίνεται η πρώτη τράπεζα στη χώρα, που εισάγει την agentic AI τεχνολογία στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών στο τηλεφωνικό της κέντρο. Η υπηρεσία βρίσκεται ήδη σε παραγωγική λειτουργία, με σταδιακή διάθεση στο σύνολο των πελατών.

Μέσω της νέας υπηρεσίας, οι πελάτες που επικοινωνούν τηλεφωνικά με την Τράπεζα εξυπηρετούνται από τη “Σοφία”, την ψηφιακή βοηθό της Εθνικής Τράπεζας, που κατανοεί το αίτημα τους σε φυσικό λόγο, απαντά άμεσα και τους καθοδηγεί στην επίλυση προβλημάτων και δυσκολιών — 24 ώρες το 24ωρο, χωρίς χρόνο αναμονής. Όταν απαιτείται, η κλήση προωθείται σε εξειδικευμένο εκπρόσωπο, με πλήρη μεταφορά του πλαισίου και του ιστορικού της συνομιλίας ούτως ώστε ο πελάτης να μην πρέπει να επαναλάβει το αίτημα του.

Η νέα υπηρεσία θα υποστηρίξει άμεσα, την επαναφορά και αρχικοποίηση των κωδικών χρήσης των web και mobile banking εφαρμογών, την διαχείριση των περιστατικών απώλειας κάρτας, αλλά και την εσωτερική δρομολόγηση προβλημάτων ή περιστατικών που χρειάζονται ειδικό χειρισμό στις αντίστοιχες ομάδες της Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης. Η συνομιλία θα γίνεται σε φυσική γλώσσα και η Σοφία θα εκτελεί τις εντολές του πελάτη, όπως θα τις εκτελούσε ένας άνθρωπος.

Η μετάβαση στο agentic μοντέλο λειτουργίας θα επιτρέψει την αυτόνομη εξυπηρέτηση περισσότερων από 130.000 κλήσεων το μήνα ενώ σταδιακά και μέχρι το τέλος του έτους θα προστεθούν νέες δυνατότητες και υπηρεσίες, μηδενίζοντας το χρόνο αναμονής και ελευθερώνοντας χρόνο στην Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση για νέες διευρυμένες δραστηριότητες. Η κλιμάκωση αυτή αντανακλά τη μεθοδική προσέγγιση της Τράπεζας: κάθε νέα δυνατότητα διατίθεται στο κοινό αφού πρώτα έχει δοκιμαστεί και επιβεβαιωθεί η ποιότητα και η αξιοπιστία της.

Η νέα υπηρεσία εντάσσεται στο ενιαίο πακέτο υπηρεσιών της “Σοφίας”, που λειτουργεί ήδη σε όλα τα ψηφιακά κανάλια της Τράπεζας. Μια προσέγγιση που διασφαλίζει ότι κάθε νέα δυνατότητα που αναπτύσσεται, γίνεται διαθέσιμη με συνέπεια και ταχύτητα σε όλα τα σημεία επαφής με τον πελάτη.

Η επένδυση αποτελεί φυσική συνέχεια της σταθερής τεχνολογικής στρατηγικής της Εθνικής Τράπεζας. Τα τελευταία χρόνια, η Εθνική έχει τοποθετήσει την τεχνητή νοημοσύνη στον πυρήνα του ψηφιακού της μετασχηματισμού — από την εξυπηρέτηση πελατών έως τον εκσυγχρονισμό των εσωτερικών της λειτουργιών — με γνώμονα πάντοτε τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη και την υπεύθυνη αξιοποίηση της τεχνολογίας, με τον πλέον αποδοτικό και ασφαλή τρόπο.