



Δελτίο Τύπου

Ο ψηφιακός βοηθός της Alpha Bank αλλάζει δραστικά την εξυπηρέτηση των Πελατών, εξασφαλίζοντας ταχύτητα και αποτελεσματικότητα

Σε συνεργασία με την καινοτόμο εταιρία Moveo.AI, ο ψηφιακός βοηθός της Alpha Bank, προσφέρει στους Πελάτες της Τράπεζας μία εξατομικευμένη εμπειρία εξυπηρέτησης, άμεσα, εύκολα και χωρίς αναμονή, καταγράφοντας ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα επιτυχίας και απόδοσης.

Περισσότερες από **5.500 ψηφιακές συνομιλίες την εβδομάδα** διεκπεραιώνει ο νέος ψηφιακός βοηθός της Alpha Bank από τους πρώτους μήνες που τέθηκε σε εφαρμογή, παρέχοντας στους Πελάτες της Τράπεζας πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες καθώς και για τραπεζικές διαδικασίες, με το **ποσοστό επιτυχημένης επίλυσης αιτημάτων των Πελατών να φτάνει έως και το 88%**.

Ο ψηφιακός βοηθός της Alpha Bank που ενεργοποιείται **στο alpha.gr** λειτουργεί ως το **σημείο πρώτης επαφής** στην ψηφιακή εξυπηρέτηση των Πελατών της Τράπεζας. Με τρόπο **απλό και κατανοητό, καθοδηγεί τους Πελάτες** στα αντίστοιχα κανάλια εξυπηρέτησης (Web, τηλεφωνική εξυπηρέτηση, δίκτυο Καταστημάτων) ανάλογα με το ερώτημα που διατυπώνουν. **Απαντά και καλύπτει ένα ευρύ φάσμα τραπεζικών αναγκών** των Πελατών, από την ενημέρωση για προϊόντα, όπως λογαριασμοί, κάρτες και δάνεια, μέχρι την εξυπηρέτηση για πρόσβαση στο e-Banking και τη διαχείριση του προγράμματος επιβράβευσης Bonus. Επίσης, παρέχει **αναλυτικές οδηγίες και διευκρινήσεις για διαδικασίες και δικαιολογητικά, με στόχο να προσφέρει την πιο άμεση και βέλτιστη λύση εξυπηρέτησης.**

Αξιοποιώντας **τεχνολογίες επεξεργασίας φυσικής γλώσσας (Natural Language Processing) και δημιουργικής τεχνητής νοημοσύνης (Generative AI)**, ο ψηφιακός βοηθός διασφαλίζει ταχύτητα και ακρίβεια στην επικοινωνία με κάθε Πελάτη. Μέσα από την ανάλυση των αιτημάτων που λαμβάνει, βελτιώνει διαρκώς την απόδοσή του, προκειμένου να προσφέρει ακριβέστερες και πιο καταρτισμένες απαντήσεις.

Η υλοποίηση του ψηφιακού βοηθού είναι αποτέλεσμα της **συνεργασίας της Alpha Bank με την καινοτόμο εταιρία Moveo.AI**, η οποία εξειδικεύεται στον τομέα του conversational AI. Η συνεργασία της Τράπεζας με τη Moveo.AI διασφαλίζει ότι ο ψηφιακός βοηθός εξελίσσεται διαρκώς, ώστε να είναι σε θέση να ανταποκρίνεται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες των Πελατών.

Η Alpha Bank αναγνωρίζει τη σημασία της καινοτομίας για την εκπλήρωση στόχων όπως η εξαιρετική εμπειρία στην ψηφιακή εξυπηρέτηση του Πελάτη και προς αυτήν την κατεύθυνση επενδύει **πάνω από 100 εκατομμύρια ευρώ ετησίως σε υποδομές αιχμής, ψηφιακές τεχνολογίες και καινοτόμες εφαρμογές** που αλλάζουν δραστικά την εμπειρία του Πελάτη. Με μία omni channel στρατηγική και μία πρωτοποριακή υποδομή που συνδυάζει την εξατομικευμένη ψηφιακή εξυπηρέτηση με την προσωπική υποστήριξη μέσω ψηφιακών συμβούλων στα Καταστήματα, η Alpha Bank έχει καταφέρει να ενισχύσει τη λειτουργική της αποδοτικότητα και να επιτύχει σημαντική βελτίωση στους δείκτες ικανοποίησης των Πελατών. Η ανάπτυξη και αξιοποίηση του ψηφιακού βοηθού είναι ένα μόνο από τα πολλά παραδείγματα λύσεων και υπηρεσιών που υποστηρίζουν την omni channel στρατηγική της Τράπεζας, απελευθερώνοντας παράλληλα πόρους και επιτρέποντας στους προσωπικούς τραπεζικούς συμβούλους να εστιάζουν στη διαχείριση σύνθετων τραπεζικών αιτημάτων για λογαριασμό των Πελατών. Η υποδομή αυτή ενεργοποιεί UX & UI experts, αλλά και εξειδικευμένα στελέχη στην ανάπτυξη εφαρμογών και την υλοποίηση τεχνολογικών συστημάτων, την ανάπτυξη και αξιοποίηση AI τεχνολογιών, με πάνω από 55 μοντέλα τεχνητής νοημοσύνης σε εφαρμογή, αλλά και ειδικά εκπαιδευμένους ψηφιακούς σύμβουλους στα Καταστήματα.



Ο **Μιχάλης Τσαρμπόπουλος, Chief Digital Officer της Alpha Bank** αναφέρει σχετικά: «Είμαστε ενθουσιασμένοι για τη συνεργασία μας με τη **Μoveo.AI**. Από τον Μάρτιο του 2024, που ξεκίνησε η σταδιακή ένταξη του στα ψηφιακά κανάλια της Τράπεζας, ο ψηφιακός βοηθός βελτιώνει συνεχώς τις επιδόσεις του και έχει εξελιχθεί σε ένα σημαντικό εργαλείο επικοινωνίας με τους Πελάτες μας, συμβάλλοντας αποφασιστικά στη βέλτιστη αξιοποίηση των πόρων και στην αναβάθμιση της νέας ψηφιακής εμπειρίας εξυπηρέτησης που προσφέρουμε στους Πελάτες μας. Πέραν του εξαιρετικού προϊόντος, στη **Μoveo.AI** έχουμε βρει μία πολύ ταλαντούχα και αξιόπιστη ομάδα συνεργατών, με εξειδίκευση στην αιχμή της τεχνολογίας τεχνητής νοημοσύνης».

Από τη μεριά του, ο **Πάνος Καραγιάννης, CEO της Moveo.AI**, δήλωσε: «Η συνεργασία μας με την **Alpha Bank** αποτελεί ένα ορόσημο στον επαναπροσδιορισμό της εξυπηρέτησης Πελατών μέσω καινοτόμων λύσεων τεχνητής νοημοσύνης. Είμαστε ιδιαίτερα χαρούμενοι που βοηθήσαμε την Τράπεζα να βγει πρώτη στην ελληνική αγορά με ψηφιακό βοηθό που χρησιμοποιεί **Generative AI** και να είναι από τις πρώτες και λίγες τράπεζες διεθνώς σε αυτό το πεδίο. Μαζί, δημιουργούμε μία νέα εποχή εξατομικευμένων αλληλεπιδράσεων που αναβαθμίζουν την εμπειρία των Πελατών της Τράπεζας, διαμορφώνοντας το μέλλον των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Στόχος μας είναι να παρέχουμε καινοτόμες λύσεις που προσφέρουν μοναδική αξία, απόλυτα προσαρμοσμένη στις ανάγκες κάθε Πελάτη».