



Δελτίο Τύπου

Η Alpha Bank ενισχύει τη συνεργασία της με την ElevenLabs για ταχύτερη και πιο ανθρώπινη εξυπηρέτηση στα ψηφιακά κανάλια

Νέος φωνητικός βοηθός τεχνητής νοημοσύνης στο τηλεφωνικό κέντρο της Τράπεζας, με σταδιακή επέκταση σε όλα τα ψηφιακά σημεία επαφής

Η Alpha Bank ανακοινώνει την επέκταση της συνεργασίας της με την ElevenLabs, παγκόσμιο ηγέτη στην τεχνολογία AI Voice με στόχο την ενίσχυση της εμπειρίας του πελάτη καθώς θα προσφέρει μία υπηρεσία φωνής που θα ακούγεται φυσική και μία εξυπηρέτηση που δεν απαιτεί προσπάθεια από τον χρήστη. Αντί για πολυεπίπεδα μενού και διαδοχικές ερωτήσεις, ο πελάτης περιγράφει με φυσικό λόγο το αίτημά του και δρομολογείται άμεσα στον κατάλληλο σύμβουλο, μειώνοντας σημαντικά τον χρόνο μέχρι την εξυπηρέτησή του.

Με την υλοποίηση αυτή, η Alpha Bank γίνεται η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που αξιοποιεί σε ευρεία κλίμακα την τεχνολογία της ElevenLabs στην εξυπηρέτηση πελατών. Η κίνηση αυτή γίνεται στο πλαίσιο της ευρύτερης στρατηγικής της Τράπεζας να αξιοποιεί την τεχνητή νοημοσύνη με τρόπο που διατηρεί και ενισχύει την ταυτότητα της τράπεζας, με την τεχνολογία να υπηρετεί μια ταχύτερη, πιο φυσική και πιο προσωπική υποστήριξη των πελατών της.

Πιο αναλυτικά, οι δύο εταιρίες ανέπτυξαν από κοινού μια φωνή με αναγνωρίσιμη ταυτότητα, που καθιστά την εξυπηρέτηση πιο φυσική και οικεία, και λειτουργεί συμπληρωματικά προς τους εξειδικευμένους συμβούλους της Τράπεζας. Αξιοποιώντας την τεχνολογία ElevenAgents της ElevenLabs, η νέα υπηρεσία επιταχύνει και απλοποιεί την επικοινωνία με τον πελάτη, προσφέροντας πιο άμεσες και προσιτές συνομιλίες. Την υλοποίηση αναλαμβάνουν σύμβουλοι της ElevenLabs με τη συμβολή των συνεργατών της τράπεζας Barphone και SmartRep,

Ο φωνητικός βοηθός θα λειτουργήσει αρχικά στη φωνητική πύλη του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών, με προοπτική να επεκταθεί σταδιακά σε όλα τα ψηφιακά σημεία επαφής. Υποστηρίζει συνομιλίες σε φυσική γλώσσα, στα ελληνικά και αγγλικά, εξυπηρετώντας τους πελάτες στα πρώτα στάδια επικοινωνίας τους, και συνδέοντας τους όπου απαιτείται με εξειδικευμένο σύμβουλο.

Σε όλο το έργο, προτεραιότητα ήταν η εμπειρία του πελάτη: μια φωνή που ακούγεται φυσική, μια συνομιλία που κυλάει αβίαστα και μια εξυπηρέτηση που δεν απαιτεί προσπάθεια από τον χρήστη. Η ίδια φωνή θα ενσωματωθεί και στο chatbot των υπηρεσιών e-banking και mobile banking της Alpha Bank. Η ικανότητα κατανόησης της συνομιλίας στηρίζεται στην τεχνολογία Moveo.ai, ενώ η τεχνολογία φωνής της ElevenLabs προσθέτει το στοιχείο της φυσικής φωνής: οι πελάτες που σήμερα αλληλεπιδρούν μέσω κειμένου θα μπορούν σύντομα να επικοινωνούν και προφορικά. Η ίδια φωνή θα ενσωματωθεί και στο chatbot του e-banking και του mobile banking της Alpha Bank.

Ο CEO της Alpha Bank Βασίλης Ψάλτης, δήλωσε: «*Η Alpha Bank αναπτύσσει ένα δυναμικό οικοσύστημα που συνδυάζει ταλέντο, τεχνολογίες και συνεργασίες, με στόχο την υλοποίηση έργων που βρίσκονται στην πρώτη γραμμή των εξελίξεων στον τραπεζικό τομέα. Η συνεργασία μας με την ElevenLabs ενισχύει την ικανότητά μας να προσφέρουμε σε κάθε πελάτη ταχύτερη και πιο φυσική πρόσβαση σε εξατομικευμένη υποστήριξη – και συνολικά μια εμπειρία που αντανακλά την ταυτότητα της Alpha Bank.*»



ALPHA BANK

*«Είμαστε περήφανοι για τη συνεργασία μας με την Alpha Bank με σκοπό την παροχή ενός φωνητικού βοηθού τεχνητής νοημοσύνης για γρήγορη και φυσική εξυπηρέτηση των πελατών, με φωνή που ανταποκρίνεται πιστά στην ταυτότητα της Τράπεζας. Είμαστε ενθουσιασμένοι που βλέπουμε το ElevenAgents να εφαρμόζεται με τόση συνέπεια στον ευρωπαϊκό τραπεζικό τομέα», δήλωσε ο **Mati Staniszewski, Co-Founder της ElevenLabs.***

Μέσα από σταθερές επενδύσεις στις πιο σύγχρονες τεχνολογίες, στρατηγικές εξαγορές και συνεργασίες με κορυφαίες εταιρίες τεχνολογίας ή fintech και customer-facing πλατφόρμες, η Alpha Bank έχει διαμορφώσει ένα οικοσύστημα καινοτομίας που ξεχωρίζει για την ανάπτυξη in-house καινοτόμων εφαρμογών, προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά και για την προσέλκυση ταλαντούχου ανθρώπινου δυναμικού. Η συνεργασία Alpha Bank και ElevenLabs αποτυπώνει μια κοινή δέσμευση για καινοτομία με πραγματική αξία για τον πελάτη, και δείχνει πώς η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να μετασχηματίσει την καθημερινή τραπεζική εμπειρία, κάνοντάς την πιο προσβάσιμη και ανθρώπινη.