LHV võttis klienditeenindajaks roboti

9 aastat tagasi - 19.06.2017 Autor: AM

LHV pangas ei asu küll tööle mehaanilised humanoidrobotid, kuid panga poole Facebooki kaudu pöördudes võib sattuda robotiseeritud klienditeeninduse peale. Facebooki lehe sõnumirakenduses vastab nüüd kõikidele klientide küsimustele vestlusrobot Uku.

Tegemist on uudse masinõppel põhineva virtuaalteenindajaga, kes oskab anda vastuseid lihtsamatele ja korduma kippuvatele küsimustele, näiteks teab vestlusrobot (ingl k *chatbot*) väga hästi, kus asuvad LHV sularahaautomaadid või millal toimuvad pankadevahelised ülekanded.

Vestlusrobot rakendati tööle, et inimteenindajatel jääks rohkem aega keerulisematele küsimustele vastamiseks ja süvenemist vajavate murede lahendamiseks. Kui küsimused on üldisemat laadi ja infootsimine internetis kiiret vastust ei anna, võiks pöörduda just klienditoe asemel Facebooki sõnumirakendusse, kus virtuaalteenindaja Uku juba kiirelt vastuseid jagab.

„Kutsume Ukule küsimusi esitama kõiki LHV teenustest huvitatud ja digitaalseid suhtluskanaleid kasutavaid inimesi. Uku on mõnes mõttes eksperiment ja pole veel sisulise poole pealt kaugeltki valmis – kasutajate abi on vajalik, sest vestlusrobot õpib edasi ja saab pidevalt targemaks," rääkis LHV jaepanganduse juht Andres Kitter. „Mida rohkem virtuaalteenindajalt küsitakse ning vastustele ka tagasisidet antakse, seda täpsemalt ta edaspidi vastab."

LHV on esimene pank Eestis, mis netivestluse roboti hooleks usaldab, samuti on see üks arenenumaid Eestis, mis püüab vastata ka keerulisematele ja nö lahtistele küsimustele. *Chatbot* on valmis arendatud koostöös ettevõttega AlphaBlues, mille kaasasutaja Indrek Vainu ütles: "Vestlusroboti näol on tegu innovaatilise klienditeeninduse lahendusega, kus küsimusi saab küsida sarnaselt vestlusele inimesega. Lahendus kasutab erinevaid masinõppe algoritme ja tehnoloogiaid, et klientidele võimalikult häid vastuseid pakkuda."

Ukuga saab suhelda Facebooki lehel https://www.facebook.com/LHVPank/ või otse Facebooki sõnumirakenduse kaudu https://www.messenger.com/t/339061796765.

- Uudised

- Robotid
- Tarkvara

Pilt

