

La implantación culminará a lo largo del primer semestre de 2018

CaixaBank crea un asistente virtual basado en inteligencia artificial para dar apoyo a todos los empleados de su red

- **El nuevo servicio puede resolver hasta el 80% de las consultas habituales de los gestores de la entidad.**
- **El sistema utiliza la tecnología IBM Watson.**
- **La entidad financiera prevé que el sistema alcance los 10 millones de consultas en 2018.**

Barcelona, 2 de abril de 2018

CaixaBank crea un asistente virtual para sus empleados capaz de acceder de forma inmediata a grandes volúmenes de información, interactuar con los usuarios utilizando el lenguaje natural y aprender a partir de la experiencia.

El asistente, que utiliza, entre otras, la tecnología de inteligencia artificial de IBM Watson, permitirá a los gestores de la entidad disponer de respuesta inmediata sobre una amplia variedad de cuestiones complejas, desde normativa interna a legislación, preguntas sobre productos bancarios, recursos humanos, tecnología, etc. Se estima que alrededor del 80% de las consultas habituales de los empleados pueden resolverse a través de este sistema.

El servicio se irá desplegando paulatinamente por toda la red comercial de CaixaBank, la mayor del sector financiero en España, a lo largo del primer semestre de 2018. Actualmente, ya tienen acceso a él 10.000 empleados de las oficinas de varias direcciones territoriales de la entidad financiera en Barcelona. La implantación progresiva de esta tecnología es un factor importante para el desarrollo del proyecto, que beneficia tanto a los usuarios, que han de aprender a relacionarse con el asistente utilizando el lenguaje natural, en lugar de las habituales palabras clave de los buscadores, como al propio sistema, que cada día va aprendiendo a partir de las conversaciones mantenidas con las personas y de las preguntas realizadas. La previsión de CaixaBank es que el sistema alcance 10 millones de consultas en 2018.

Accesible desde cualquier lugar

Para acceder al sistema, el usuario solo tiene que conectarse al terminal financiero de CaixaBank desde su dispositivo de trabajo habitual, que, de forma mayoritaria, suele ser un *tablet* Smart PC, ya que la entidad ha dotado a sus gestores de equipos tecnológicos con movilidad plena. El empleado puede realizar la consulta desde cualquier lugar.

La consulta se expone a través de un sistema de *chatbot*, diseñado para que el asistente entienda una pregunta formulada en lenguaje natural y responda de la misma manera. Para el diseño del proyecto, CaixaBank e IBM han entrenado al sistema utilizando más de 60.000 variaciones de posibles preguntas. Además, cada día, a partir de las consultas recibidas, el sistema pueda enriquecer su nivel de comprensión del lenguaje y su capacidad de respuesta.

CaixaBank estima que el 80% de las consultas operativas habituales de los empleados pueden quedar resueltas a través de la aplicación cognitiva. En caso de que el sistema no consiga resolver el problema del usuario, la pregunta será redireccionada automáticamente a un chat atendido por un agente interno. Si, aun así, no se encuentra solución, el caso pasa al *call center* de llamadas. Asimismo, CaixaBank ha creado un equipo de técnicos especialistas que, diariamente, revisarán las consultas no solucionadas por el sistema y las utilizarán para seguir entrenándolo.

La aportación de IBM Watson

Entre las tecnologías utilizadas para el desarrollo del proyecto, destaca IBM Watson y, concretamente, las tecnologías "Conversation" y "Discovery".

Cabe destacar que CaixaBank e IBM Watson han colaborado con éxito en la creación de otros proyectos pioneros de servicios financieros. De hecho, la entidad financiera y la compañía tecnológica trabajaron conjuntamente para entrenar a IBM Watson en español en lo que fue la primera experiencia del mundo en este idioma. Además, han desarrollado conjuntamente la primera aplicación de computación cognitiva del sector financiero en España, con un servicio de apoyo al asesoramiento en operativa de Comercio Exterior.

Asimismo, el asistente virtual de CaixaBank incorpora también desarrollos propios liderados por el equipo de la entidad y tecnologías desarrolladas por la Universitat Politècnica de Catalunya, como el paquete lingüístico Freeling, que permite detectar posibles preguntas sobre el catálogo de productos.

CaixaBank, líder en el desarrollo de inteligencia artificial para servicios bancarios

CaixaBank ha sido el banco más innovador en la aplicación de la inteligencia artificial a los servicios financieros en España.

Además de ser el primero en aplicar la tecnología cognitiva de IBM Watson, la entidad financiera fue creadora de los primeros *chatbots* del sector para atención directa a clientes, un proyecto que supuso para CaixaBank el premio *The Banker*, publicación del Grupo *Financial Times*, al Mejor Proyecto Tecnológico del Año 2107.

El lanzamiento más reciente de la entidad dirigido a clientes en el área de la inteligencia artificial ha sido el *chatbot* Neo, incorporado a la nueva aplicación móvil de CaixaBank, en el marco de la iniciativa "Now". Neo se comunica con los clientes por voz o texto, atiende a preguntas sobre los productos de CaixaBank y da soporte al cliente con las diferentes funcionalidades de la aplicación móvil del banco.

CaixaBank, referente en innovación

Además de la implantación de la inteligencia artificial, CaixaBank ha desarrollado proyectos de innovación que han marcado hitos tecnológicos en el sector, como la primera implantación comercial en Europa de los sistemas de pago *contactless* y de pago por el móvil, la creación de los primeros cajeros *contactless* del mundo o el lanzamiento de *imaginBank*, el primer banco móvil de España.

La tecnología y la digitalización apoyan el modelo de negocio de CaixaBank, con 32.200 SmartPC desplegados, el 98% de firmas digitales en 2017 y el liderazgo en banca online, banca móvil y banca electrónica: el 55% de los clientes son digitales, 4,3 millones de clientes operan a través de su móvil y la entidad ostenta las mayores cuotas de absorción de su mercado en el mundo, según Comscore. Asimismo, CaixaBank tiene 15,8 millones de tarjetas en circulación y una cuota de mercado por facturación del 23,3%.

CaixaBank es también pionero en el uso de *big data*, un elemento clave del Plan Estratégico 2015-2018 de la entidad por sus aplicaciones en la personalización de la oferta comercial y la vinculación de los clientes. Además, el *big data* permite a CaixaBank agilizar el proceso de toma de decisiones y desarrollar nuevos servicios financieros y bancarios a partir de la gestión masiva de datos en cualquier formato.

Gracias a esta estrategia, CaixaBank se ha situado entre los bancos mejor valorados del mundo por la calidad de sus servicios digitales. Entre otros reconocimientos, destaca el premio de la revista *Global Finance* como Mejor Banco Digital en España, Mejor Banco Digital de Europa Occidental 2017 y Mejor Banco del Mundo en Social Media 2017.