

*La implantació culminarà al llarg del primer semestre de 2018*

## **CaixaBank crea un assistent virtual basat en intel·ligència artificial per donar suport a tots els empleats de la seva xarxa**

- **El nou servei pot resoldre fins al 80% de les consultes habituals dels gestors de l'entitat.**
- **El sistema utilitza la tecnologia IBM Watson.**
- **L'entitat financera preveu que el sistema assoleixi els 10 milions de consultes aquest any.**

**Barcelona, 02 d'abril de 2018**

CaixaBank crea un assistent virtual per als seus empleats capaç d'accedir de forma immediata a grans volums d'informació, interactuar amb els usuaris utilitzant el llenguatge natural i aprendre a partir de l'experiència.

L'assistent, el qual utilitza, entre d'altres, la tecnologia d'intel·ligència artificial IBM Watson, permetrà als gestors de l'entitat disposar de resposta immediata sobre una àmplia varietat de qüestions complexes, des de normativa interna a legislació, preguntes sobre productes bancaris, recursos humans, tecnologia, etc. S'estima que un 80% de les consultes habituals dels empleats es poden resoldre a través d'aquest sistema.

El servei s'anirà desplegant gradualment per tota la xarxa comercial de CaixaBank, la major del sector financer a Espanya, al llarg del primer semestre de 2018. Actualment, ja tenen accés a ell 10.000 empleats de les oficines de diverses direccions territorials de l'entitat financera a Barcelona. La implantació progressiva d'aquesta tecnologia és un factor important per al desenvolupament del projecte, que beneficia tant als usuaris, que han d'aprendre a relacionar-se amb l'assistent utilitzant el llenguatge natural, en comptes de les habituals paraules clau dels cercadors, com al propi sistema, que cada dia va aprenent a partir de les converses que manté amb les persones i de les preguntes realitzades. La previsió de CaixaBank és que el sistema assoleixi els 10 milions de consultes aquest any.

### **Accessible des de qualsevol lloc**

Per accedir al sistema, l'usuari només ha de connectar-se al terminal financer de CaixaBank des del dispositiu de treball habitual, que, de forma majoritària, acostuma a ser un *tablet* Smart PC, ja que l'entitat ha dotat als seus gestors d'equips tecnològics amb

mobilitat plena. L'empleat pot fer la consulta des de qualsevol lloc.

La consulta s'exposa a través d'un sistema de *chatbot*, dissenyat perquè l'assistent entengui una pregunta formulada en llenguatge natural i respongui de la mateixa manera. Per al disseny del projecte, CaixaBank i IBM han entrenat al sistema utilitzant més de 60.000 variacions de possibles preguntes. A més, cada dia, a partir de les consultes rebudes, el sistema pot enriquir el seu nivell de comprensió del llenguatge i la seva capacitat de resposta.

CaixaBank estima que el 80% de les consultes operatives habituals dels empleats poden quedar resoltes a través de l'aplicació cognitiva. Si el sistema no aconsegueix resoldre el problema de l'usuari, la pregunta es redirecciona automàticament a un xat atès per un agent intern. Si, tot i així, no es troba solució, el cas passa al centre d'atenció telefònica de trucades. CaixaBank ha creat un equip de tècnics especialistes que, diàriament, revisaran les consultes no solucionades pel sistema i les utilitzaran per seguir entrenant.

### **L'aportació d'IBM Watson**

Entre les tecnologies utilitzades per al desenvolupament del projecte, destaca IBM Watson i, concretament, les tecnologies "Conversation" i "Discovery".

CaixaBank i IBM Watson han col·laborat amb èxit en la creació d'altres projectes pioners de serveis financers. De fet, l'entitat financera i la companyia tecnològica van treballar conjuntament per entrenar IBM Watson en espanyol en el que va ser la primera experiència del món en aquest idioma. A més, han desenvolupat conjuntament la primera aplicació de computació cognitiva del sector financer a Espanya, amb un servei de suport a l'assessorament en operativa de Comerç Exterior.

L'assistent virtual de CaixaBank incorpora també desenvolupaments propis liderats per l'equip de l'entitat i tecnologies desenvolupades per la Universitat Politècnica de Catalunya, com el paquet lingüístic Freeling, que permet detectar possibles preguntes sobre el catàleg de productes.

### **CaixaBank, líder en el desenvolupament d'intel·ligència artificial per a serveis bancaris**

CaixaBank ha estat el banc més innovador en l'aplicació de la intel·ligència artificial als serveis financers a Espanya. A més de ser el primer en aplicar la tecnologia cognitiva d'IBM Watson, l'entitat financera va ser creadora dels primers *chatbots* del sector per atenció directa a clients, un projecte que va suposar per a CaixaBank el premi *The Banker*, publicació del Grup *Financial Times*, al Millor projecte Tecnològic de l'Any 2107.

El llançament més recent de l'entitat dirigit a clients en l'àrea de la intel·ligència artificial ha estat el *chatbot* Neo, incorporat a la nova aplicació mòbil de CaixaBank, en el marc de la iniciativa "Now".

Neo es comunica amb els clients per veu o text, atén preguntes sobre els productes de CaixaBank i dóna suport al client amb les diferents funcionalitats de l'aplicació mòbil del banc.

### **CaixaBank, referent en innovació**

A més de la implantació de la intel·ligència artificial, CaixaBank ha desenvolupat projectes d'innovació que han marcat fites tecnològics en el sector, com la primera implantació comercial a Europa dels sistemes de pagament *contactless* i de pagament per mòbil, la creació dels primers caixers *contactless* del món o el llançament d'imaginBank, el primer banc mòbil d'Espanya.

La tecnologia i la digitalització donen suport al model de negoci de CaixaBank, amb 32.200 SmartPC desplegats, el 98% de signatures digitals l'any 2017 i el lideratge en banca online, banca mòbil i banca electrònica: el 55% dels clients són digitals, 4,3 milions de clients operen a través del seu mòbil i l'entitat té les majors quotes d'absorció del seu mercat al món, segons Comscore. A més, CaixaBank té 15,8 milions de targetes en circulació i una quota de mercat per facturació del 23,3%.

CaixaBank és també pioner en l'ús de *big data*, un element clau del Pla Estratègic 2015-2018 de l'entitat per les seves aplicacions en la personalització de l'oferta comercial i la vinculació dels clients. A més, el *big data* permet a CaixaBank agilitzar el procés de presa de decisions i desenvolupar nous serveis financers i bancaris a partir de la gestió massiva de dades en qualsevol format.

Gràcies a aquesta estratègia, CaixaBank s'ha situat entre els bancs més ben valorats del món per la qualitat dels seus serveis digitals. Entre d'altres reconeixements, destaca el premi de la revista *Global Finance* com a Millor Banc Digital a Espanya, Millor Banc Digital d'Europa Occidental 2017 i Millor Banc del Món en Social Media 2017.