

OTP Bank lanseaza chatbot-ul Octavian, asistentul digital al clientilor pentru suspendarea ratelor si alte servicii

OTP Bank România vine în sprijinul clientilor cu un nou instrument de suport si comunicare, chatbot-ul Octavian, care ofera informatii personalizate în contextul actual, dar si îndrumare pentru cei care doresc sa opteze pentru masura suspendarii ratelor, a anuntat marti banca.

"Peisajul digital evolueaza, nevoile clientilor nostri au crescut, iar contextul actual accelereaza aceasta necesitate de inovatie. Punem mare valoare pe relatia cu clientii, motiv pentru care cautam permanent sa fim aproape de ei, în ciuda distantei fizice impuse, prin îmbunatatirea experientei digitale. Tocmai de aceea am dezvoltat chatbot-ul Octavian, care actioneaza ca un agent uman, raspunde instant si ofera o interactiune personalizata, 24 de ore din 24", au declarat reprezentantii OTP Bank.

Accesând website-ul www.otpbank.ro, clientii pot, asadar, sa dispuna rapid de informatii despre produsele digitale OTPDirekt sau OTPay, despre sucursale si agentii sau sa beneficieze de consiliere pentru completarea formularului de suspendare a ratelor.

Chatbot-ul completeaza activitatea de digitalizare si automatizare la nivelul bancii, prin care se doreste ca tehnologia sa lucreze în beneficiul consumatorului. În acest sens, în urma cu câteva saptamâni, banca a pus în productie primul sau robot software care ajuta la procesarea solicitarilor de amânare a ratelor trimise online de catre clienti.

Robotul este creat utilizând tehnologia RPA (Robotizarea Automatizarii Proceselor) si foloseste o platforma UiPath, lider în automatizarea proceselor robotizate. RPA permite automatizarea unui proces de business, din care este eliminata eroarea umana si care rezolva operatiuni, iar robotul efectueaza sarcini precum: sortarea si procesarea e-mail-urilor primite, validarea datelor trimise cu cele din sistemele bancii, trimiteri SMS de validare a cererii si interpretarea raspunsurilor acestora.

OTP Bank România, subsidiara a OTP Group, este un furnizor integrat si auto-finantat de servicii financiare.

OTP Group are peste 70 de ani de activitate în sectorul financiar din Europa Centrala si de Est, în timp ce subsidiara din România a acumulat 15 ani de prezenta pe piata locala. Promovând inovatia, cresterea stabila si servicii financiare integrate, OTP Group a devenit un jucator dominant pe piata Europei Centrale si de Est si este considerat un grup bancar important chiar si la scara europeana. Comunitatea de aproximativ 36 de mii de angajati deserveste zilnic aproape 19 milioane de clienti din 12 tari.