

בנק דיסקונט משיק את "דיסקונט BOT":

צ'ט בוט חכם במסג'ר של פייסבוק

בנק דיסקונט ממשיך לחדש, ומשיק היום את שירות "דיסקונט BOT" – עוזר דיגיטלי שיאפשר ללקוחות הבנק ולכלל הציבור, לנהל שיחה עם נציג דיגיטלי (רובוט) בפייסבוק מסג'ר, שיספק מידע וישיב על שאלות במגוון נושאים נפוצים בהתנהלות יומיומית מול הבנק:

- סניפים – כתובות, טלפונים, שעות פעילות, שירותים
- מט"ח וריביות – שערים נוכחיים, היסטוריים והמרות מט"ח
- סוגי חשבונות ותהליך פתיחת חשבון
- ערוצי התקשרות עם הבנק
- כרטיסי אשראי

השירות החדש יינתן בעמוד פייסבוק יעודי ("דיסקונט BOT"), בו יוזמנו הלקוחות לפנות – בכתבה חופשית – לנציג דיגיטלי שישיב על פניותיהם. השירות החדש מבוסס על טכנולוגיה מתקדמת, המאפשרת פענוח טקסט שמקליד הלקוח מצד אחד וניהול שיחה על ידי רובוט חכם ולומד מצד שני.

אריק פרישמן, מנהל אגף דיגיטל: "דיסקונט רואה בערוצי ההתכתבות – ברשתות החברתיות ובכלל – ערוץ קשר מרכזי ואסטרטגי בין הבנק לבין לקוחותיו. אנחנו מבינים שכמו שהציבור מעדיף להתכתב על פני להתקשר ביתר תחומי חייו, הוא גם יעדיף לצרוך כך את שירותיו הבנקאיים – לקבל מידע, לבצע פעולות ועוד. בחודשים האחרונים אנו פועלים במרץ כדי לפתח יכולות ושירותים חדשים בתחום הזה, והציאת בוט בפייסבוק הוא הסנונית הראשונה לכך. באמצעות השירות החדש הציבור יוכל לפנות לבנק בכל שעה, בהתכתבות חופשית, ולקבל מענה מהיר ומדויק לשאלותיו, תחילה בנושאים כלליים ובהמשך בעוד מגוון נושאים".

השירות החדש שמשיק דיסקונט מצטרף למספר מהלכים, שהוביל לאחרונה דיסקונט לשיפור חווית השירות בערוצים הדיגיטליים, ובראשם השקת אפליקציה חדשה ומתקדמת ואתר פעולות חדש ללקוחות פרטיים, פיתוח יכולת הזדהות בטביעת אצבע באייפון ובאנדרואיד, כלים מתקדמים לניהול ולתכנון פיננסי אישי, פיתוח יישומון "My Finance" ותמיכה ב-Apple Watch.

לדיווח מיידי

2.2.2017

