



04 MARÇO 2020

Banco Montepio acelera Transformação Digital com soluções de Inteligência Artificial IBM Watson e de Automação em colaboração com a IBM

- *Este projeto permitirá criar soluções inovadoras com tecnologias pioneiras no setor bancário português;*
- *Com recurso a soluções IBM Watson AI e Cognitive Process Automation (CPA), será possível reinventar a forma como o Banco Montepio interage com os seus clientes;*
- *M.A.R.I.A (Montepio's Automated Real-time Interaction Assistant), a agente virtual cognitiva para atendimento ao cliente e a plataforma cognitiva da IBM, utilizam tecnologia IBM Watson, como o IBM Watson Natural Language Classifier, para acelerar a implementação de soluções para clientes e colaboradores do Banco Montepio.*

O Banco Montepio e a IBM estabeleceram uma parceria para otimizar a experiência dos clientes e colaboradores do Banco, através da implementação de iniciativas de Inteligência Artificial (IA) e de Robotic Process Automation (RPA).

As duas entidades irão colaborar na Transformação Digital, otimização da experiência do cliente e na inovação nos processos e modelo de negócio através de Inteligência Artificial e implementação de tecnologia cognitiva, para acelerar a estratégia de inovação do Banco Montepio.

Ao implementar Inteligência Artificial com APIs do IBM Watson e iniciativas de Process Automation, este trabalho colaborativo resultou em duas vertentes: Cognitive Bot Service e Cognitive Process Automation. “Estar cada vez mais próximo do cliente e oferecer-lhe um serviço relevante e de qualidade em cada interação é um grande objetivo do Banco Montepio. Por outro lado, garantir que as nossas pessoas se sentem realizadas pelo desafio de um trabalho diário de maior valor acrescentado e pela melhoria da eficiência dos nossos processos é outro grande objetivo. Por isso, decidimos acelerar a nossa Transformação Digital recorrendo à tecnologia da IBM, de modo a melhorar a satisfação dos nossos clientes e das nossas pessoas”, afirma Pedro Leitão, Presidente Executivo do Banco Montepio.

IA de conversação em expansão

Com a introdução desta tecnologia, em breve, quando um cliente ligar para o Banco Montepio, será atendido pela M.A.R.I.A. (Montepio's Automated Real-time Interaction Assistant), uma agente virtual com inteligência artificial que visa revolucionar o atendimento ao cliente.

M.A.R.I.A. é uma unidade de resposta de voz que utiliza IBM Watson Assistant for Voice, desenvolvida para ajudar os clientes a integrar facilmente um assistente com inteligência artificial nos sistemas IVR do Contact Center. Pode participar num diálogo utilizando uma linguagem natural, tendo a capacidade de lidar com vários tópicos simultaneamente, reconhecendo a forma como as pessoas falam e adequando o tipo de resposta. Como resultado, é possível criar conversas virtuais que atendam aos requisitos do cliente sem precisar de recorrer a um operador humano, melhorando a resolução no primeiro contacto.

Treinada com base em conhecimento da indústria e do setor, M.A.R.I.A. está preparada para responder às perguntas mais frequentes e às necessidades dos clientes o mais rápido possível.

Ao disponibilizar um agente virtual como M.A.R.I.A., o Banco Montepio ambiciona uma melhor execução do contacto, permitindo ao cliente uma experiência mais empática, personalizada e de construção gradual de confiança. À medida que a 'arte' do serviço cognitivo melhora, os clientes poderão ganhar ainda mais confiança nos agentes, num ciclo que se reforça progressivamente. Estas capacidades podem ser aprofundadas, designadamente na comercialização de produtos e serviços mais complexos que requerem aconselhamento antes de serem adquiridos.

Otimizando o processo de automação com IA

Os componentes do Cognitive Process Automation (CPA) lidam com processos de negócios automatizados que requerem capacidades de tomada de decisão. O objetivo dessa tecnologia de automação é treinar robôs virtuais para garantir a execução de tarefas sistemáticas, como agendamentos, pesquisas de tarefas, preenchimento de formulários e outros. Isso permite aos colaboradores do Banco Montepio concentrarem-se na realização de atividades mais complexas, reduzindo o erro humano e otimizando o desempenho e a satisfação das suas pessoas.



“Estamos muito entusiasmados em colaborar com o Banco Montepio na sua Transformação Digital com a IBM Cognitive Platform. Acreditamos que este projeto, em conjunto com o caráter inovador e transformador da abordagem do Banco Montepio, nos permitirá estar na linha de frente dos serviços bancários, no que diz respeito aos Serviços de Cognitive Process Automation e Cognitive Bot Services. Esta iniciativa possui uma metodologia ágil que nos permite acelerar com rapidez e segurança no caminho da Transformação Digital, tornando o Banco Montepio numa verdadeira empresa cognitiva”, refere José Manuel Paraíso, Presidente da IBM Portugal.

Estas soluções são a ponta do iceberg, com um mundo de possibilidades a ser explorado pelo Banco Montepio e pela IBM que promete revolucionar o setor bancário como o conhecemos.

Mais informação: <https://www.bancomontepio.pt/press>

Contactos para imprensa:

Margarida Henriques

96 209 33 68

margarida.henriques@montepio.pt

Tânia Madeira

918 025 379

tania.madeira@montepio.pt