

Informacja prasowa
4 czerwca 2019r.

CHATBOT i LIVECHAT w serwisie internetowym Toyota Bank oraz Toyota Leasing

W ramach projektu automatyzacji obsługi klienta, Toyota Bank oraz Toyota Leasing Polska wdrożyły w swoim serwisie internetowym usługę chatbota oraz livechat. Innowacyjne narzędzia typu "intelligent automation", wykorzystują technologię sztucznej inteligencji oraz robotykę. Kolejnym etapem projektu będzie wdrożenie chatbota i livechata w Messengerze Facebooka oraz pełna ich integracja z systemami bankowymi i leasingowymi.

Wraz ze wzrostem oczekiwań konsumentów, sztuczna inteligencja odgrywa coraz większą rolę w sektorze finansowym. Podążając za trendami rynkowymi, Toyota Bank i Toyota Leasing Polska uruchomiły na swojej platformie internetowej www.toyotabank.pl oraz www.toyotaleasing.pl nowoczesne usługi wirtualnego doradcy oraz livechat. Projekt realizowany jest we współpracy z firmą InteliWISE.

Celem wprowadzenia nowych rozwiązań wspierających dynamicznie rosnący biznes, jest doskonalenie procesów obsługi klientów oraz wzrost poziomu ich satysfakcji. Inteligentne narzędzia zmniejszą obciążenie pracowników Działu Obsługi Klienta poprzez automatyzację powtarzających się pytań i odpowiedzi, co z kolei zaowocuje zwiększeniem szybkości reakcji wobec klientów zarówno bankowych, leasingowych, a także stacji dilerskich.

*- Już teraz widzimy, że wykorzystanie naszego chatbota o imieniu Tomoko (Przyjaciół, Wiedza), świetnie wpływa na poziom obsługi Klientów. Działając zgodnie z naszą biznesową filozofią Kaizen, chcemy stale doskonalić nasze firmowe procesy na wszystkich szczeblach działalności. Wprowadzenie wirtualnego doradcy oraz livechata to nasza odpowiedź na zmieniające się oczekiwania Klientów nowej generacji, którzy coraz częściej wolą pisać niż dzwonić. Ważna jest dla nas również aktywna i płynna obsługa pracowników stacji dilerskich. Już na ten moment za pośrednictwem samego chatbota mamy ponad 1200 odebranych rozmów oraz 4000 udzielonych odpowiedzi. Znaczna część z tego to również potencjalne kontakty sprzedażowe. Zdajemy sobie również sprawę, że rozwój narzędzi do robotyzacji obsługi klienta, to ciągły proces uzupełniania wiedzy, a co za tym idzie praca po naszej stronie - mówi **Dominika Cepek**, Kierownik Wydziału Marketingu i Analiz z Toyota Bank.*

Chatboty są dziś najpopularniejszą technologią dla automatyzacji obsługi klienta i w coraz szybszym tempie zastępują tradycyjne kanały, takie jak klasyczna infolinia czy formularz

Toyota Bank Polska S.A.
ul. Postępu 18b, 02-676 Warszawa
toyotabank.pl

Spółka zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000051233; NIP: 521-30-92-922; kapitał zakładowy w wysokości 210 091 500 zł, wpłacony w całości.



TOYOTA
FINANCIAL
SERVICES

ALWAYS A
BETTER WAY

kontaktowy. Stale uczą się nowej wiedzy i analizują ogromne ilości danych tak, aby mieć możliwość oszacowania najbardziej prawdopodobnej odpowiedzi na zadane przez użytkownika pytanie, w jak najszybszym czasie. Tym samym, przyczyniają się znacznie do wzrostu poziomu zadowolenia klientów.

Informacja o banku:

Toyota Bank Polska S.A. prowadzi działalność na krajowym rynku od 2001 roku. W 2002 bank uruchomił także działalność leasingową w spółce Toyota Leasing Polska Sp. z o.o. Oferta banku skupia się głównie wokół finansowania zakupu samochodów Toyota. Usługi banku skierowane są zarówno do Klientów indywidualnych, jak i przedsiębiorstw. W 2007 roku bank uruchomił platformę bankowości elektronicznej. Oferta banku została rozszerzona o konta osobiste i oszczędnościowe, lokaty, pożyczki i karty płatnicze, a także systemy obsługi poprzez Internet, telefon i SMS.

Kontakt prasowy:

Maciej Sitarski
maciej.sitarski@multian.pl
+48.511.414.178

Dominika Cepek
dominika.cepek@toyotabank.pl

Toyota Bank Polska S.A.
ul. Postępu 18b, 02-676 Warszawa
toyotabank.pl

Spółka zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000051233; NIP: 521-30-92-922; kapitał zakładowy w wysokości 210 091 500 zł, wpłacony w całości.