**Pranešimas žiniasklaidai**

2024 m. rugsėjo 30 d.

**„Citadele“ banko klientus aptarnauti padės dirbtinis intelektas**

**Siekdamas greičiau ir efektyviau konsultuoti klientus, „Citadele“ bankas Lietuvoje pristato naują paslaugą – generatyvinio dirbtinio intelekto („GenAI“) pagrindu veikiančią pokalbių konsultantę Adelę. Jos pagalbą gyventojai galės gauti banko interneto svetainėje visą parą.**

Adelė nuo šių metų balandžio mėnesio pradėjo veikti Latvijoje, o dabar startuoja ir Lietuvoje bei Estijoje. Banko atstovų teigimu, ji geba tinkamai atsakyti į 8 iš 10 klausimų kasdienės bankininkystės temomis. Šis pokalbių robotas padeda klientams atsakymus į ganėtinai standartinius klausimus, kurių klientų aptarnavimo specialistai ir sulaukia dažniausiai, gauti greičiau.

„Gen AI“ yra bene svarbiausia pastarojo laikotarpio technologinė inovacija, iš pagrindų sudrebinusi nusistovėjusius procesus. Mums tai – natūralus žingsnis, plėtojant skaitmenines paslaugas ir konsultuojant klientus. Latvijoje jau beveik pusmetį veikianti Adelė įrodė savo vertę: stipriai padėjo sumažinti klientus aptarnaujančių specialistų krūvį ir leido jiems susitelkti į sudėtingesnių situacijų sprendimą. Todėl nekantraujame dar labiau pagerinti klientų aptarnavimo kokybę ir Lietuvoje“, – teigia „Citadele“ banko Baltijos šalių lėšų valdymo ir prekybos finansavimo tarnybos vadovas Romas Čereška.

Nuo ankstesnio banko interaktyvaus konsultanto, veikusio pagal iš anksto paruoštą algoritmą, Adelė skiriasi tuo, kad veikia „GenAI“ principu ir gali reaguoti į įvairesnius scenarijus, jos neriboja duomenų kiekis ir kokybė. Adelė išlaiko nuoseklią ir logišką pokalbio tėkmę, ji geba prisitaikyti prie konkretaus vartotojo kalbos stiliaus.

„Svarbiausia, kad Adelė mokosi: jei klientai įvertins jos atsakymus, pagal tai, ar suteikta informacija jiems buvo naudinga, robotas galės greičiau tobulėti ir ateityje pateikti dar tikslesnius atsakymus. Tikimės, kad per metus Adelė galės atsakyti į 90 proc. klientų klausimų“, – teigia Romas Čereška.

Su Adele galima susisiekti „Citadele“ banko svetainėje, atidarius pokalbių langą. Ji veikia panašiai kaip ir garsioji dirbtinio intelekto programėlė „Chat GPT” – reikia parašyti klausimą ir palaukti kelias sekundes, kol robotas atsakys.