



conTEXT 2025

AI A PÉNZÜGYI MINDENNAPOKBAN, IBM WATSON X

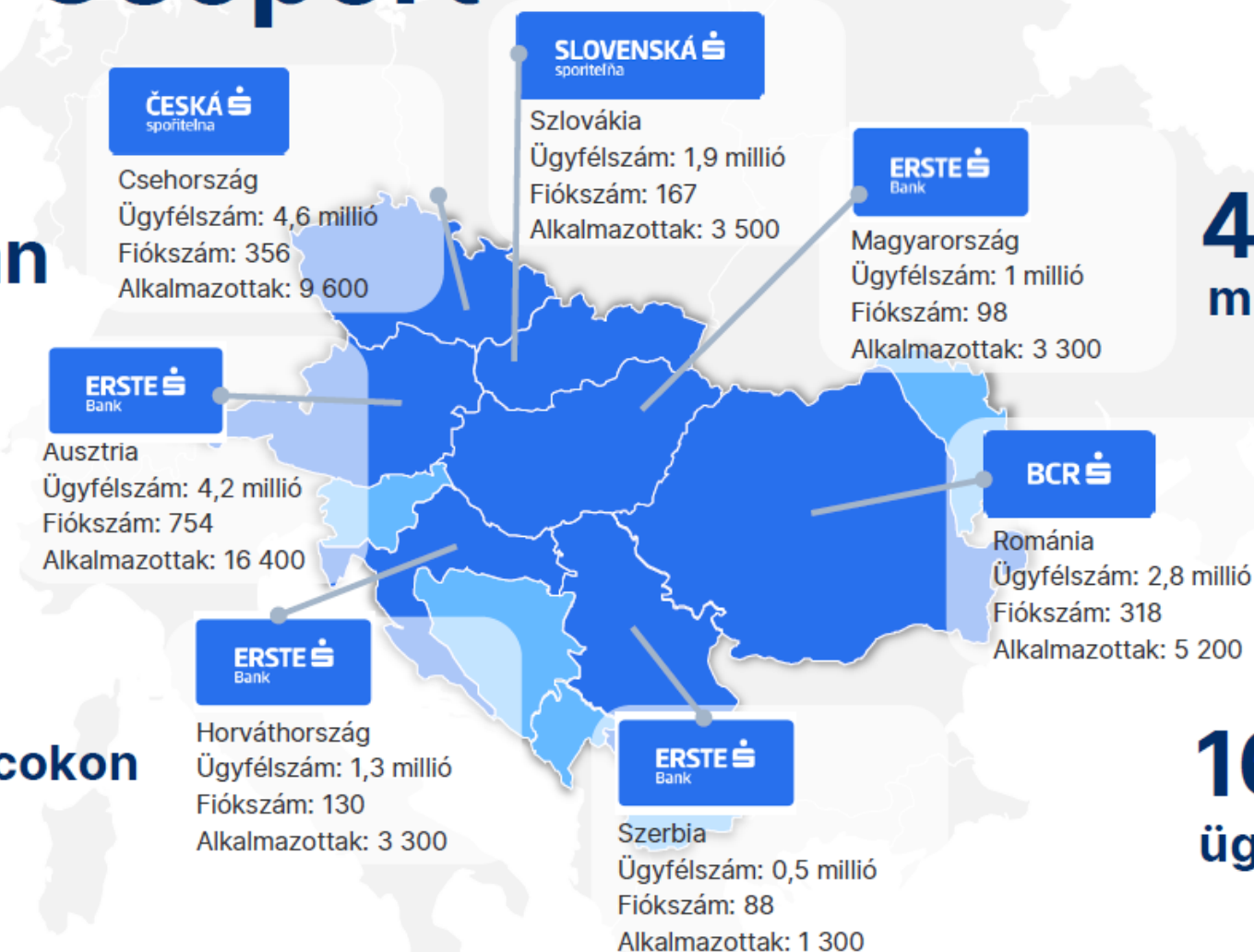
Hetei Péter – Erste Bank Hungary Zrt.
2025.12.03.



Az Erste Csoport

7 országban
van jelen

TOP 3
bank között
a legfontosabb piacokon



45 400
munkavállalóval

1 911
bankfiókkal

16,4 millió
ügyfelet szolgál ki

■ Legfontosabb piacok
■ Indirekt jelenlét

Az Erste Bank Hungary legfontosabb számai



Mira, az Erste chatbotja

2018 óta működik saját chatbot a honlapon

Elsődleges cél az ügyfélszolgálat terhelésének csökkentése

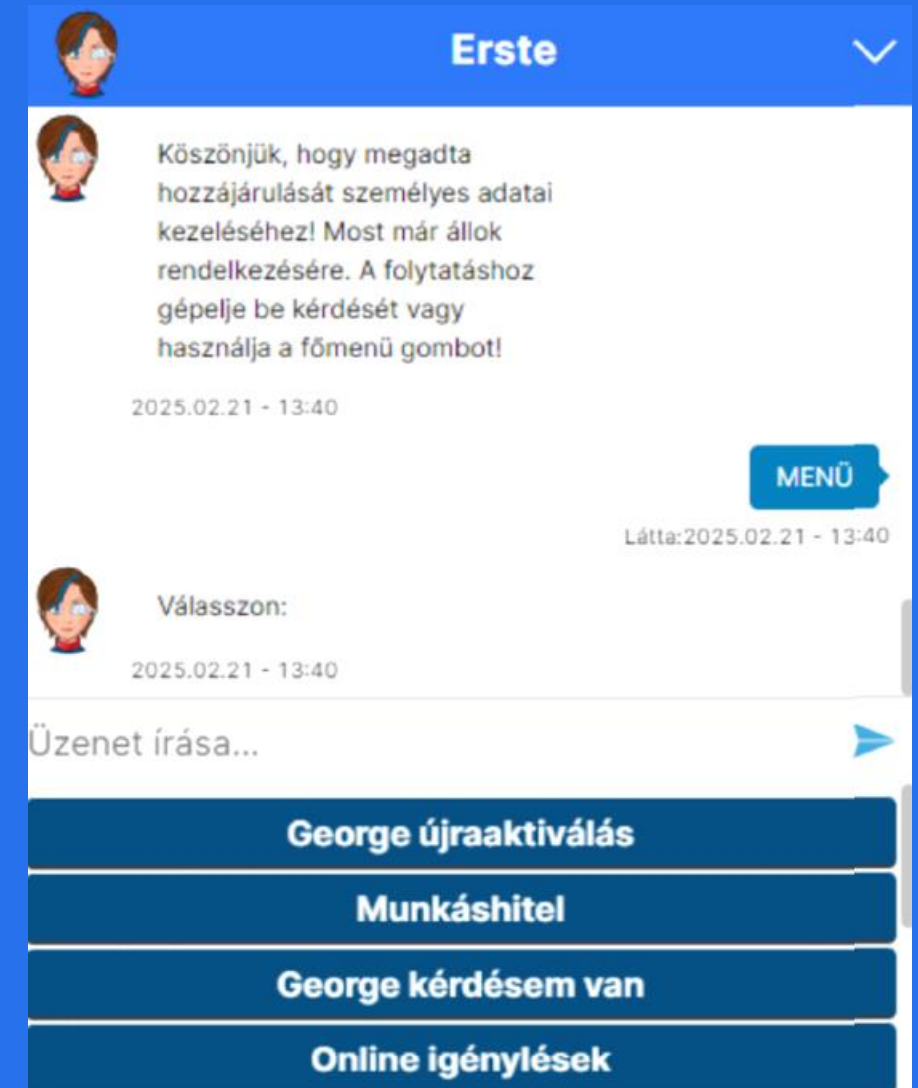
Önálló alkalmazás, integrációk nélkül, az ügyfélszolgálat ügyintézői látták el az élő ügyfélkezelést a bot saját háttérfelületén

Ügyfélazonosítás nem történt, a felhasználók általános kérdésekre kaphattak általános válaszokat

Előre definiált válaszok az ügyfél kérdései alapján

A riportolás nehézkes volt, alap statisztikák voltak elérhetőek melyeket gyakran a szállító állított elő

A háttér rendszeri integráció hiánya korlátozó tényezőként jelent meg az új funkciók fejlesztésében (ügyfélazonosítás, hang képességek)



Célok a chatbot fejlesztésében

Az alkalmazás tudásbázisának gyors és egyszerű bővíthetősége

A háttérrendszeri integráció megvalósíthatósága, ami megnyitja az utat a funkciók további fejlesztése előtt

Ügyfélazonosítás – személyre szabható válaszok

Panaszkezelési folyamatok támogatása

Ügyfélszolgálati csatornák bővítése

Értékesítési lehetőségek kibővítése

A bank és az ügyfelek közötti kapcsolattartás egyszerűsítése és gyorsítása

Proaktív ügyfélkapcsolat létrehozása chat felületen keresztül

Az élő ügyfélekezelés beolvasztása az ügyfélszolgálati rendszerekbe

Hangfelismerés és hang alapú ügyfélszolgálat

Generatív AI bekapcsolhatósága az ügyfeleknek adott válaszokban

Kiválasztási folyamat

Piackutatás

A megfogalmazott céloknak való megfelelés

Egyszerű adatmigráció

Erste csoporton belüli tapasztalatok

Magyarországon elérhető support

A kiválasztott cégektől információ és demó kérés

IBM WatsonX

6 hetes pilot, IBM támogatással

Implementációs és adatmigrációs kérdések tisztázása

Képességek megismerése, use-case-ek kialakítása a felületen



Az IBM WatsonX bevezetése

IBM felhő regisztráció

Legacy Mira tudásbázis migrációja, menürendszer kialakítása

Tesztelés

IBM felületén a dizájn testreszabása, akadálymenteség

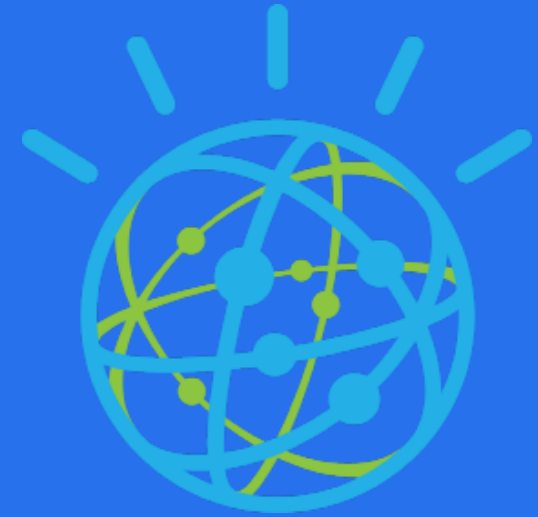
erstebank.hu honlap integráció

Szerződés aláírásától számítva három hónap alatt részben működő szolgáltatás

Az élő ügyfélkezelés

Az IBM nem rendelkezik ügyfélkezelésre alkalmas saját felülettel

Custom alkalmazás fejlesztése az ügyfél és a bankárok közötti kapcsolat kezelésére az Erste ügyfélszolgálati rendszerébe való integrációig



Mire képes az IBM WatsonX alapú Mira?

Jelenleg azonosítatlan csatorna, általános kérdésekre ad előre definiált, általános választ

Adott témákon belül, egymásra épülő folyamatban vezetjük az ügyfeleket

Az ügyfél élő ügyintézővel szeretne beszélni erre van lehetősége

A tudásbázis gyorsan bővíthető, tesztelhető, a változások azonnal publikálhatóak

És mit gondolnak erről az ügyfelek?

A beszélgetések könnyen monitorozhatóak, ami segíti a tudásbázis fejlesztését és a minőségbiztosítást

Az ügyfelek megszokták a Generatív AI-t és azt várják el

Problémát okoz az azonosítás hiánya

A felhasználók nem követik a bot által adott utasításokat és nem olvassák el figyelmesen a válaszokat

Merre tovább?

Érkezik az Erste Csoport saját fejlesztésű AI alkalmazása, a Hey George

A Hey George infrastruktúra részben WatsonX alapokra épül

A csoport szintű megoldások mellett az egyes országok lokális megoldásokat is szállítaniuk kell

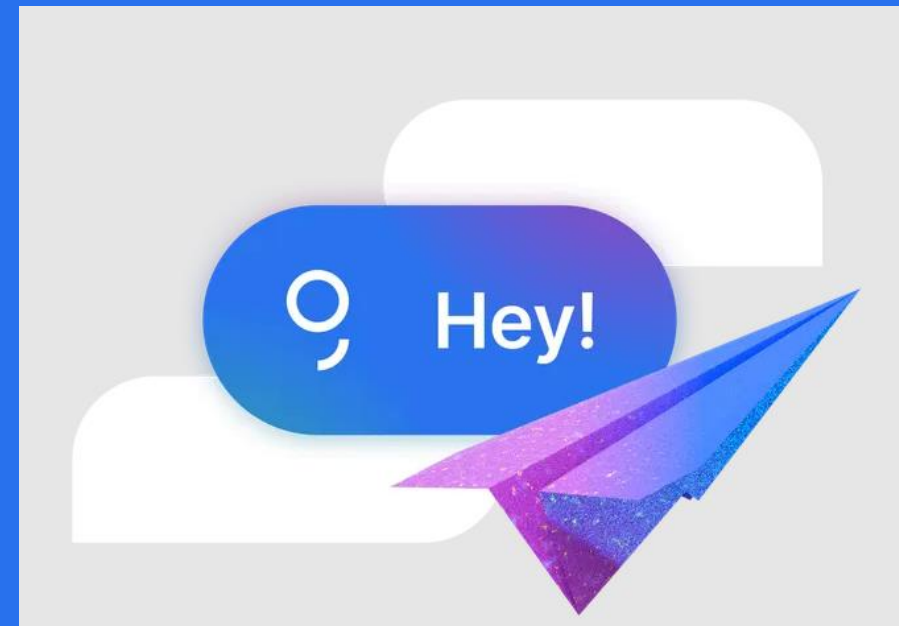
Az Erste Bank Hungary helyi megoldása a WatsonX alapú Mira chatbot

A Hey George generatív válaszokat ad az ügyfélnek

A chat azonosított csatornává válik, ami lehetővé teszi a személyre szabott válaszadást

Téma specifikus AI agentek

A Hey George és a WatsonX összekapcsolásával proaktív ügyfél megkeresések jöhetnek létre



Köszönöm a
figyelmet!