

Tytuł: Vela- wirtualna asystentka w świecie bankowości mobilnej zasilana AI

Firma: VeloBank

Kontekst i wyzwanie

VeloBank funkcjonuje w szybko zmieniającym się, cyfrowym środowisku bankowym, gdzie aplikacje mobilne stają się coraz bardziej rozbudowane. Klienci często mają trudności z odnalezieniem potrzebnych funkcji i informacji, co wpływa na ich doświadczenie. Wyzwanie polegało na stworzeniu nowoczesnego, intuicyjnego modelu kontaktu z klientem, który zwiększy dostępność usług, poprawi efektywność obsługi i wzmocni innowacyjność banku.

Rozwiązanie: Asystentka AI „VELA”

VeloBank wdrożył inteligentną asystentkę AI, zintegrowaną z aplikacją mobilną banku. VELA wykorzystuje zaawansowane technologie - duże modele językowe (LLM), przetwarzanie języka naturalnego (NLP) i chmurę obliczeniową, aby prowadzić rozmowy w języku naturalnym, rozumieć kontekst klienta i jego produkty bankowe.

Dzięki temu nawigacja po aplikacji staje się intuicyjna i spersonalizowana, a klient zyskuje natychmiastowy dostęp do informacji o swoich usługach i ofercie banku. VELA jest dostępna 24/7, stając się osobistym doradcą bankowym. Rozwiązanie wspiera osoby starsze i klientów ze szczególnymi potrzebami komunikacyjnymi, zwiększając inkluzywność aplikacji mobilnej.

Efekty biznesowe i rezultaty

Projekt od czasu wdrożenia (marzec 2025 r.) przyniósł wymierne korzyści operacyjne i znacząco poprawił doświadczenie klientów, potwierdzając skuteczność strategii AI-first:

- **Ponad 150 000 konwersacji** z klientami
- **250 000 zapytań** do asystentki
- **Wzrost NPS** bankowości mobilnej **o 4 punkty**
- **5% wzrost liczby użytkowników** aplikacji mobilnej
- **Średni czas rozmowy wynosi 44 sekundy**, co świadczy o trafności i szybkości udzielanej pomocy

Wnioski i znaczenie projektu

Projekt VeloBanku udowodnił, że generatywna AI może realnie zwiększyć dostępność, personalizację i jakość usług bankowych. Sukces projektu był możliwy dzięki ścisłej współpracy zespołów IT i biznesu w zwinnej metodyce wdrożeniowej i rozwoju kompetencji technologicznych. Dzięki wdrożeniu, VeloBank stał się jednym z pionierów rozwoju bankowości konwersacyjnej w Polsce. Rozwiązanie jest skalowalne i już dziś wspiera kolejne inicjatywy AI w banku, wyznaczając kierunek dla przyszłości cyfrowej obsługi klienta.