

**RECOMANDARI
PENTRU
UTILIZAREA
SERVICIULUI
INTERACTIVE VOICE
RESPONSE –
NATURAL
LANGUAGE
UNDERSTANDING
(IVR – NLU)**

FIRSTBANK

1. Prezentare

- ▼ **Interactive Voice Response – Natural Language Understanding (IVR – NLU)** este o soluție de interacțiune la distanță, bazată pe o tehnologie modernă, disponibilă atât clienților cât și potențialilor clienți, care facilitează clienților persoane fizice accesul la servicii de suport, printr-un apel telefonic.
- ▼ Accesul la aceste servicii se realizează prin intermediul unor procese automate, (denumite *self-service-uri*), disponibile 24 h/ 24, 7 zile din 7, inițiate prin intermediul telefonului, care nu necesită interacțiune cu un reprezentant asistență clienți.
- ▼ Accesarea funcționalităților se realizează prin intermediul operatorului virtual denumit **Sofia**, care va permite clienților persoane fizice interacțiunea pe bază de voce, în limba română, în vederea finalizării anumitor *self-service-uri*. *În cadrul unui apel, prin dialogul cu Sofia în limba română, pot fi finalizate mai multe self-service-uri.*
- ▼ În cazul în care motivele apelurilor către bancă sunt altele decât *self-service-urile* respective și/sau Sofia nu identifică motivul apelului pentru a răspunde solicitării, apelul va fi direcționat către reprezentanții asistență clienți.

2. Recomandari si exemple de motive apel

- ✔ Efectuează apelul telefonic *dintr-un mediu cât mai puțin zgomotos!*
- ✔ După ce auzi întrebarea Sofiei “*Cu ce te pot ajuta?*”, folosește câteva cuvinte clare, relevante, vorbește normal, natural, pentru a-i comunica motivul apelului, utilizând expresii uzuale, ca de exemplu „*Disponibil card de debit*”, “*Disponibil card de credit*”, “*Cât am de plata la cardul de credit*”, “*Blocarea cardului de debit*”, “*Activarea cardului de credit*”, “*Deblocarea accesului la winbank*” “*Tranzacții card de debit*”, “*Cât am de plată pentru credit*”, “*Caut o sucursală*”, “*Caut un bancomat*”!
- ✔ După caz, **Sofia** îți va adresa întrebări ajutătoare pentru a înțelege care este solicitarea ta. Îți recomandăm să aștepti finalizarea acestora înainte de a-i răspunde.
- ✔ În cazul întrebărilor ce necesită transmiterea numerelor, când nu va înțelege sau auzi răspunsul tău, **Sofia** îți va oferi și *posibilitatea introducerii acestora folosind tastele telefonului.*
- ✔ În cazul transmiterii sumelor, **Sofia** îți va oferi opțiunea de repetare a acestora.
- ✔ De asemenea, dacă apar probleme tehnice, **Sofia** te va ajuta prin redirectionarea apelului tău către un reprezentant asistența clienți.

3. Identificare si autentificare utilizator

- ▶ În cazul interacțiunilor purtate cu Sofia, în scopul accesării informațiilor/ executării de operațiuni specifice care fac obiectul procesărilor automate (self-service-urilor), are loc procesul de identificare a clienților sau si de autentificare automată, in funcție de tipul solicitării.
- ▶ **Procesul de identificare** are loc prin solicitarea si validarea numarului de card (debit/ credit) sau a CNP-ului.
- ▶ **Procesul de autentificare** are loc dupa identificarea cu succes si constă în transmiterea unui cod unic prin SMS, pe telefonul mobil declarat și setat în evidențele Băncii, urmând ca la primirea acestuia, să-l validezi prin dialog cu **Sofia**.

4. Ce poți realiza cu ajutorul Sofiei (self-service-uri)

▼ a. Obținerea informațiilor despre disponibilul contului principal aferent cardului de debit

Este disponibilă atât pentru utilizatorii principali de card, cât și pentru utilizatorii suplimentari, atunci când cardul de debit și contul principal atașat sunt active. Se pot obține *informații pentru maximum 2 carduri active*, după ce vei solicita, de exemplu, „*disponibil card de debit*” sau „*sold card de debit*”. După ce vei fi autentificat cu succes, vei putea afla *soldul contului principal atașat cardului/ cardurilor de debit* cât și informația privind *descoperitul de cont*, dacă ai, la momentul apelului.

▼ b. Blocarea cardului de debit

Este disponibilă atât pentru utilizatorii principali de card, cât și pentru utilizatorii suplimentari. Dacă există un singur card de debit activ pe numele tău, Sofia îți va putea bloca cardul, după ce vei solicita, de exemplu, „*blocarea cardului de debit*” și vei fi identificat cu succes, în caz contrar te va pune în legătura cu un reprezentant asistență clienți. Acțiunea este ireversibilă, reemiterea putându-se face doar într-o unitate First Bank.

▼ c. Obținerea mini-extrasului aferent contului curent principal atașat cardului de debit

Poți primi detalii privind *ultimele 5 tranzacții de debitare efectuate cu cardul de debit, din ultimele 6 luni, după ce vei solicita, de exemplu, "tranzacții card de debit"*. Tranzacțiile cuprinse pot fi atât decontate cât și autorizate, în curs de decontare.

După autentificarea cu succes Sofia îți va oferi detaliile cu privire la:

- *suma tranzacției și valuta*
- *data autorizării*

▼ d. Obținerea informațiilor despre disponibilul cardului de credit

Este disponibilă doar pentru utilizatorii principali de card. Dacă deții un card de credit activ și ai solicitat, de exemplu "*disponibil card credit*" sau "*sold card de credit*", după autentificarea cu succes, Sofia îți va comunica *suma disponibilă pentru cumpărături*, precum și *suma maximă disponibilă pentru retragere numerar de la bancomat*.

▼ e. Obținerea informațiilor despre sumele de plată datorate aferente cardului de credit

Poți obține următoarele informații pentru un card de credit activ:

- *suma minimă de plată scadentă și data scadenței*
- *suma totală de plată în acel moment, cu mențiunea că nu include și ratele ce vor fi postate în viitor. Sofia îți va furniza în plus și suma disponibilă pentru cumpărături pe cardul de credit respectiv, precum și suma maximă disponibilă pentru retragere numerar de la bancomat. Poți solicita, de exemplu, „cât am de plata la cardul de credit” sau „suma minima de plată pentru cardul de credit”.*

▼ f. Blocarea cardului de credit

Este disponibilă *doar pentru utilizatorii principali de card*. Dacă ai un singur card de credit activ, în cazul pierderii/furtului acestuia, îl poți bloca prin dialogul cu Sofia, după ce vei solicita, de exemplu, *“blocarea cardului de credit”* și vei fi identificat cu succes.

Acțiunea este ireversibilă, reemiterea putându-se face doar într-o unitate First Bank.

▼ g. Activarea cardului de credit

Este disponibilă *pentru utilizatorii principali de card*. După ce ai intrat în posesia cardului de credit, îl poți activa printr-un apel telefonic solicitând *„activare card de credit”*. Dacă ai card de credit reînnoit sau reemis, după autentificarea cu succes, **Sofia** ți-l va putea activa doar dacă nu ai restanțe.

▼ h. Deblocarea accesului la winbank

Este disponibil doar pentru utilizatorii winbank ce dețin *opțiunea SMS extra PIN* și cărora tocmai li s-a blocat accesul, ca urmare a introducerii eronate a codului pin (parolei) de trei ori consecutiv.

Accesul poate fi deblocat prin apelarea IVR – NLU, într-un interval de *30 minute de la primirea codului de deblocare prin SMS*, pe telefonul dedicat primirii extrapin-ului. Se poate debloca accesul după ce vei solicita, de exemplu, *“deblocare acces winbank”*. După identificare, validarea numărului de telefon și a codului de deblocare, **Sofia** te va înștiința privind accesul la winbank.

▼ i. Obținerea informațiilor despre datoriile scadente aferente creditului

Este disponibil pentru deținătorii de credite.

Poți obține informații pentru maximum 2 credite active, indiferent de moneda, după ce vei solicita, de exemplu, *“Cât am de plată pentru credit”*.

După autentificarea cu succes, **Sofia** îți va comunica pentru fiecare dintre cele 2 credite, totalul de plată scadent, componența acestuia, rata din luna curentă, data scadenței și suma restantă, dacă există, și, în plus, alte sume datorate (sold debitor neautorizat aferent contului curent principal, dacă există). Dacă sumele datorate sunt în valute diferite, **Sofia** îți va comunica pentru fiecare valută.

▼ j. Obținerea informațiilor privind locațiile unităților/ bancomatelor First Bank Romania

Este disponibil atât pentru clienți existenți cât și pentru potențiali clienți. Se pot obține informații despre unitățile sau bancomatele First Bank România după ce se va solicita, de exemplu, *“Caut o sucursală”* sau *“Caut un bancomat”*. După validarea județului, **Sofia** îți va oferi informații despre unitățile/ bancomatele existente în orașul/ sectorul pentru care ai solicitat informații. Acestea vor fi livrate prin SMS pe numărul de telefon mobil agreat în timpul apelului. Informațiile privind bancomatele se referă la denumire și adresă, pe când cele referitoare la unități se referă la denumire, adresă, număr de telefon și programul de lucru cu publicul.

ver. 14.12.2017