

# 一家巴西银行如何为 6500万客户中的每一位给予个性化关注 为数百万客户提供一对一服务

客户：Bradesco Bank

产品：[Watson Assistant](#)、[Watson Discovery](#)、[IBM Dev Ops Monitoring and Analytics](#)

行业：银行业

Watson 是来自 IBM 的人工智能，它可以无缝嵌入到企业的工作流程中，同时与企业现在使用的领先平台和工具进行集成。让员工随时随地都可以轻松使用人工智能，这意味着赋能团队，让他们专注于最擅长的工作。

## Bradesco 拥有 5200 多家分行，是巴西最大的银行之一

该银行甚至在亚马逊河发展了沿江流动的网点业务。当分行员工对产品或服务有疑问时，他们会打电话给中心办公室，但往往要等很长时间才能得到回答。这意味着客户也要等待，正如一位经理所说，“没有人喜欢等待。”

在像银行业这样竞争激烈的行业中，如果您的客户无法获得良好的体验，他们可能很快就会投向别家银行的怀抱。因此，Bradesco 开始寻找一种方法来提高服务速度，同时提升针对每位客户的个性化服务水平。在这种情况下，他们选择了 IBM 和 Watson。

## 正确的伙伴，从一开始就是正确的。

“我们是 IBM 在巴西的第一个客户，因此从一开始就建立了牢固的信任关系，” Bradesco 技术副总裁 Mauricio Minas 说道。“我们的竞争对手不再只是银行，还有初创企业和金融科技公司。”所以，Bradesco 现在面临的挑战是，以一种具有吸引力的方式与这些数字原住民进行交流。“在这一点上，我们依靠 Watson。”

## Watson 的学习过程分为五个步骤：

### 接受训练。

使用葡萄牙语，由一个专门的银行业工作者团队使用 10,000 个客户问题对 Watson 进行训练。

### 接受测试。

在有限数量的分行中进行测试，直到银行对 Watson 的响应满意为止。

### 正式推出。

提供给全国 5,200 个分行的员工。

### 获得成果。

随着员工开始信任 Watson，响应时间从十分钟缩短到了几秒钟。

### 持续学习。

在超过 1000 万次互动反馈的基础上不断改进。

## 向 Watson 教授巴西的语言和银行业术语

他们的第一项任务是教 Watson 葡萄牙语，但最初有一些疑问。“不仅仅是学习语言，” IBM 总经理 Katia Vaskys 说道。“还需要了解巴西的文化、地方口音，以及每个地区提问的方式。”



**Katia Vaskys**

**IBM 总经理**

## **Watson 接受了关于 62个产品的训练，每月回答 283,000个问题，准确率达到 95%。**

在掌握了葡萄牙语的细微差别后，Watson 准备接受银行业务方面的训练。为了做到这一点，Bradesco 和 IBM 共同组建了一个团队，通过用自然语言向 Watson 提问和回答问题 — 就像客户会做的那样，向 Watson 教授银行的产品和服务。

“没错，Watson 可以学习，”一位 IBM 员工说道，“但需要有决心、有耐心的人来教导它。”由于这个团队的努力，经过短短 5个月的训练，Watson 就能理解 100%的书面问题和 83%的口语问题。10个月后，Watson 系统答对了 96%的问题。

### **Watson 的优势。**

现在，Watson 接受了关于 62个产品的训练，每月回答 283,000个问题，准确率达到 95%，只有 5%的问题需要进一步的帮助。在某些情况下，响应时间从 10分钟缩短到了几秒钟。“这真是一个令人称赞的系统，”一位经理惊叹道。

这有助于员工与客户之间进行更丰富的互动，因为他们有时间致力于提供最好的客户体验。“业务增长会随之而来，”Bradesco 人工智能主管 Marcelo Camara 说道。“我们的现有客户注意到服务的改善，这反过来又会吸引新客户，有助于银行扩展业务。”



**“Watson 真的是一个令人称赞的系统。”**  
**Henrique Albuquerque,**  
**Bradesco AI 经理**



**“Watson 的响应方式就像是我和一个人说话。”**  
**Lorena Alves,**  
**Bradesco 分行经理**

## **Bradesco 和 Watson 的下一步计划是什么？**

“我们雄心勃勃，满怀期待，”Camara 先生说道。在这个最初的项目实现了超出他们预期的成果之后，他说：“我们会将人工智能应用到新的领域，为银行带来更高效率和更大效益。”Minas 先生持有相同的观点，并表示：“从现在开始，我们的挑战是要把眼光放长远，畅想 Watson 还能带来什么样的惊喜？”