

Brussel, 21 juni 2017



Innovations throughout KBC Group

KBC K'Ching-gebruikers krijgen antwoord op hun vragen via chatbot met artificiële intelligentie

Vanaf vandaag is de nieuwste versie van KBC K'Ching, de mobilebankingapp voor jongeren van KBC, voor alle gebruikers beschikbaar in de appstores. In de nieuwe versie kunnen de gebruikers via instant messaging communiceren met een chatbot die zijn antwoorden formuleert op basis van artificiële intelligentie (AI).

KBC heeft dit feature toegevoegd omdat enerzijds jongeren graag met hun merken communiceren via instant messaging en om anderzijds met het gebruik van chatbots te experimenteren.

De interactieve chatbot (die gebruik maakt van AI) kwam tot stand in samenwerking met IBM en maakt gebruik van Watson Conversation van IBM. Voor IBM is dit de eerste keer dat het Watson Conversation in België in het Nederlands uittest. In de nabije toekomst zullen gebruikers van K'Ching mondeling instructies kunnen geven, hem informatie vragen en ... een grapje laten vertellen.

Waarom heeft KBC K'Ching ontwikkeld?

Jongeren gebruiken hun smartphones anders en interageren anders met hun apps dan volwassenen. Daarom moeten apps voor jongeren voldoen aan specifieke vereisten zoals de mogelijkheid om te personaliseren, gebruiksgemak en extreme eenvoud. Gemak is het sleutelwoord.

KBC gebruikt K'Ching enerzijds om uit te zoeken hoe ver het met dat gemak kan of moet gaan en anderzijds om nieuwe promotiemethoden uit te proberen (bv. experimentele marketing en sociale media).

Bovendien kan KBC met K'Ching bijdragen tot de financiële geletterdheid van jongeren.

Wat maakt K'Ching zo uniek?

K'Ching verschilt fundamenteel van andere mobilebankingapps, niet alleen aan de oppervlakte maar ook conceptueel:

- Geld uitwisselen is meer dan een financiële transactie. Het is een conversatie.
- Geld is meer dan een rekeningsaldo. Het is een doel, een levensdroom.
- En, zoals eerder aangehaald, het is supergemakkelijk in gebruik.

De belangrijkste nieuwigheden in de release van 21 juni:

- Geld overschrijven via een conversatie
- Spaardoelen toevoegen
- Inloggen en ondertekenen met vingerafdruk (rekening houdend met de hoogste veiligheidsstandaards)
- En last but not least: integratie van artificiële intelligentie via een chatbot die gebruik maakt van Watson Conversation van IBM in het Nederlands. In de toekomst kan de technologie verder uitgebreid worden met bijkomende Watson-diensten.

Van in het begin heeft KBC de app ontwikkeld in nauwe samenwerking met jongeren. Op basis van IBM Watson bouwde KBC naar de smaak van jongeren een Messenger-chatbot die gebruik maakt van artificiële intelligentie. Vervolgens nodigde het een aantal jongeren uit om deel te nemen aan een experiment om de chatbot te "trainen".

De primitieve chatbot die K'Ching aanvankelijk gebruikte, converseerde op basis van sleutelbegrippen. Die oude chatbot werd in april vervangen door een nieuwe die gebruikmaakt van artificiële intelligentie van Watson. Bij wijze van test liet KBC jongeren de nieuwe chatbot zelf ontdekken. Tegen eind mei had KBC maar liefst 25 000 vragen behandeld.

Wat mogen we nog verwachten?

KBC wil de chatbot verrijken en integreren met KBC-systemen zodat gebruikers bijvoorbeeld hun rekeningsaldo kunnen opvragen of een nieuwe bankkaart aanvragen.

KBC is ook van plan elke maand nieuwe features toe te voegen, zoals bijvoorbeeld gepersonaliseerde thema's.

KBC heeft al heel wat vragen gekregen om het platform beschikbaar te stellen voor alle jongeren.

Ten slotte wil KBC ook zijn andere kernlanden laten kennismaken met K'Ching.

KBC Groep NV

Havenlaan 2 – 1080 Brussel
Viviane Huybrecht
directeur
Corporate communicatie/woordvoester
tel. +32 2 429 85 45

persdienst
tel. +32 2 429 65 01 Stef Leunens
tel. +32 2 429 29 15 Ilse De Muyer
Fax 02 429 81 60
E-mail: pressofficekbc@kbc.be

KBC-persberichten zijn beschikbaar op
www.kbc.com of kunnen verkregen worden door
[een mail te zenden naar pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

Volg ons op www.twitter.com/kbc_group
