

स्थान/Place: मुंबई

तारीख/Date: 16.09.2024

प्रेसविज्ञप्ति / Media Release

बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने ग्राहक अनुभव और कर्मचारी दक्षता को बेहतर बनाने के लिए जनरेटिव एआई (GenAI) को अपनाया

- 'अदिति' 24*7 वर्चुअल रिलेशनशिप मैनेजर है जो ग्राहकों के सभी सवालों का जवाब देने के लिए तैयार है
- 'GyanSahay.AI' GenAI संचालित संवादात्मक एजेंट है जिसे कर्मचारियों हेतु सूचना एक्सेस और उसका उपयोग करने के लिए परिवर्तनकारी बदलाव लाने के लिए डिज़ाइन किया गया है

मुंबई, 12 सितंबर 2024: भारत के अग्रणी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में से एक, बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने डेटा एवं कृत्रिम बुद्धिमत्ता (आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस - एआई) के क्षेत्र में उन्नत तकनीकों को अपनाकर अपनी डिजिटल परिवर्तन यात्रा में महत्वपूर्ण प्रगति की है। बैंक ने अपने ग्राहकों के लिए 'अदिति' और अपने कर्मचारियों के लिए 'GyanSahay.AI' नामक दो विविध एआई संचालित समाधान पेश किए हैं।

'अदिति' एक GenAI संचालित वर्चुअल रिलेशनशिप मैनेजर है जिसे डिजिटल ग्राहक सेवा अनुभव को बेहतर बनाने के लिए डिज़ाइन किया गया है। इस मल्टी-मॉडल वर्चुअल असिस्टेंट की शुरूआत पंजीकृत ग्राहकों को सहज और सूचनात्मक बैंकिंग सहायता प्रदान करने के लिए की गई है। डिजिटल अवतार के रूप में प्रस्तुत यह मानव-समान इंटरफेस, (<https://www.bankofbaroda.in/contact-us/vrm>) सेवाओं की एक श्रृंखला में संवादात्मक बैंकिंग प्रदान करते हैं। बैंक के वेब पोर्टल पर उपलब्ध, यह क्षमता ऑडियो, वीडियो और चैट-आधारित सहायता समर्थित है, यह बहुभाषी समर्थित 24x7 बैंकिंग सेवाएं सुनिश्चित करती है, जिससे ग्राहक अनुभव में परिवर्तनकारी बदलाव आएगा।

ग्राहकों के लिए नवाचारों के अलावा, बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने GenAI-सक्षम ज्ञान प्रबंधन प्लेटफ़ॉर्म 'GyanSahay.AI' भी लॉन्च किया है। बैंक की उत्पाद नीतियों और प्रक्रियाओं में प्रशिक्षित यह प्लेटफ़ॉर्म कर्मचारियों को तत्काल और सटीक उत्तर प्रदान करता है, जिससे वे ग्राहकों के प्रश्नों का जवाब देने और प्रमुख परिचालन विवरणों को अधिक कुशलता से एक्सेस करने में सक्षम होते हैं। यह कर्मचारियों को अधिक बेहतर एवं त्वरित कार्य करने में सक्षम बनाता है, जिससे अंततः ग्राहक संतुष्टि और सेवा वितरण में वृद्धि होती है।

बैंक ने Gen AI समर्थित 'ADI' नामक Chatbot की भी शुरुआत की है, तकि डिजिटल ग्राहक अनुभव में सुधार हो सके और Chatbot के जरिये वांछित सवालों का जवाब प्राप्त हो सके।

बैंक GenAI की सेवाओं का इस्तेमाल करते हुए, ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने, अपने कार्यबल को सशक्त बनाने और परिचालन कुशलता और दक्षता को बढ़ाने पर केंद्रित है। इस पहल को आगे बढ़ाने के लिए, बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने अपने मुख्य परिचालनों में उन्नत तकनीकों को लागू करने के लिए एक व्यवस्थित दृष्टिकोण अपनाया है।

इस अभिनव पहल के बारे में बताते हुए, बैंक ऑफ़ बड़ौदा के प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री देबदत्त चांद ने बताया, "GenAI के क्षेत्र में होने वाली तीव्र प्रगति पर बैंक ऑफ़ बड़ौदा लगातार ध्यान दे रहा है। जैसा कि हम आज जानते हैं और हमें विश्वास है कि इसमें बैंकिंग परिचालन को पूर्ण रूप से बदल देने की शक्ति है। हमारे डिजिटल GenAI आधारित संवादात्मक इंटरफेस से बैंक के डिजिटल ग्राहक अनुभव में सुधार होगा। बैंक द्वारा ग्राहक स्वयं सेवा और तत्काल आवश्यकताओं की पूर्ति को बढ़ावा देने वाली वृद्धिशील बिक्री और सेवा सुविधाओं से युक्त इन GenAI उपयोग मामलों को बढ़ावा देना जारी रखा जाएगा। दूसरी ओर, हमारा GenAI सक्षम ज्ञान प्रबंधन प्लेटफ़ॉर्म ग्राहकों से व्यवहार करने वाले बैंक के बड़े कार्यबल को उत्पादों, नीतियों और प्रक्रियाओं पर सही जानकारी के साथ सशक्त बनाने का एक प्रयास है ताकि सेवाओं के वितरण में व्यापक सुधार आ सके।"

बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने इन नई तकनीकों की सुरक्षा, नैतिक उपयोग और प्रदर्शन ट्रेकिंग सुनिश्चित करने के लिए एक मजबूत गवर्नेंस ढांचा स्थापित किया है। हालांकि GenAI का आगमन बैंकिंग के संचालन के तरीके को नया रूप देने की क्षमता रखता है, बैंक इस तकनीक को बढ़ाते समय सुरक्षा, नैतिक उपयोग, ग्राहक स्वीकार्यता और लागत के बारे में सावधानीपूर्वक विचार करने की आवश्यकता को स्वीकार करता है। डिजिटल रूपांतरण पर अपने निरंतर बल देने के दृष्टिकोण के तहत, बैंक GenAI और अन्य संज्ञानात्मक तकनीकों को लगातार अपनाने के माध्यम से अपनी बिक्री और सेवा संचालन और चैनलों में और व्यापक सुधार लाने पर भी ध्यान केंद्रित कर रहा है।

बैंक ऑफ़ बड़ौदा के कार्यपालक निदेशक श्री संजय मुदालियर ने बताया, "बैंक पिछले कुछ वर्षों से डेटा केंद्रित रूपांतरण प्रक्रिया के संबंध में गंभीर प्रयास कर रहा है और डिजिटल बैंकिंग ग्राहकों के बदलते व्यवहार के साथ बैंक का मुख्य फोकस रहा है। GenAI बैंक को अपने ग्राहकों को कभी भी कहीं भी बैंकिंग के माध्यम से अधिक नियंत्रण प्रदान करने के प्रयास में सहायता करेगा। GenAI उपयोग मामलों के पहले सेट पर बड़े स्तर पर कार्रवाई की प्रक्रिया के दौरान बैंक द्वारा सुरक्षित और नैतिकतापूर्ण एआई सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक प्रौद्योगिक संरचना एवं सुरक्षात्मक उपाय भी किए गए हैं। ग्राहकों का भरोसा और विश्वास सुनिश्चित करने हेतु बैंक के लिए यह सर्वोपरि होगा।"

बैंक ऑफ़ बड़ौदा का GenAI को अपनाना बैंकिंग नवाचारों में अग्रणी बने रहने तथा आज की डिजिटल-प्रधान दुनिया में बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने की प्रतिबद्धता को रेखांकित करता है।

About Bank of Baroda

Founded on 20th July, 1908 by Sir Maharaja Sayajirao Gaekwad III, Bank of Baroda is one of the leading commercial banks in India. At 63.97% stake, it is majorly owned by the Government of India. The Bank serves its global customer base of ~165 million through over 70,000 touch points spread across 17 countries in five continents and through its various digital banking platforms, which provide all banking products and services in a seamless and hassle-free manner. The Bank's vision matches the aspirations



of its diverse clientele base and seeks to instil a sense of trust and security in all their dealings with the Bank.

- Visit us at www.bankofbaroda.in
- Facebook <https://www.facebook.com/bankofbaroda/>
- Twitter <https://twitter.com/bankofbaroda>
- Instagram <https://www.instagram.com/officialbankofbaroda/>
- YouTube <https://www.youtube.com/channel/UCdf14FHPLt7omkE9CmyrVHA>
- LinkedIn <https://www.linkedin.com/company/bankofbaroda/>

For media queries, please contact:

Bank of Baroda: Phiroza Choksi | +91 9820363681 | corp.pr@bankofbaroda.com

Adfactors PR: Amit Dalvi | +91 98924 17582 | amit.dalvi@adfactorspr.com

Adfactors PR: Mohsin Vadgama | +91 8484848485 | mohsin.vadgama@adfactorspr.com