

## CaixaBank i Salesforce col·laboren per aplicar la IA en la personalització de l'experiència de client en els serveis bancaris

- **L'entitat implementarà solucions tecnològiques avançades que permetran agilitzar els processos de treball i oferir als clients més qualitat i una millor adaptació a les seves necessitats.**
- **La iniciativa inclou eines com els agents d'IA d'Agentforce i solucions de Data Cloud per a la generació i anàlisi de dades.**

**26 de març de 2025**

CaixaBank i Salesforce, empresa líder en solucions tecnològiques en *Customer Relationship Management* (CRM), han signat un acord per avançar conjuntament en projectes d'intel·ligència artificial per a la transformació digital dels serveis bancaris. En virtut d'aquest acord estratègic, el segon que l'entitat signa amb la companyia, CaixaBank aplicarà la tecnologia de Salesforce en la redefinició dels diferents canals de relació amb els clients per a la millora de l'experiència i de la qualitat en l'atenció.

El projecte inclou eines basades en intel·ligència artificial, com els *Agentforce*, els assistents integrats a la plataforma de Salesforce, solucions com *Salesforce Data Cloud*, per a la gestió i l'anàlisi de dades, i continuarà desplegant altres solucions dins de Salesforce.

*Agentforce* és una innovadora solució que permet el desplegament àgil d'agents d'IA dissenyats per oferir assistència especialitzada tant a empleats com a clients de CaixaBank. Aquests agents operen de manera proactiva i ininterrompuda, processant grans volums d'informació amb rapidesa per optimitzar la presa de decisions i millorar l'eficiència en l'execució de tasques. Des de les app de l'entitat als *chatbots*, oficines físiques i centres d'atenció telefònica, *Agentforce* permet respondre de forma ràpida i precisa a les consultes realitzades pels clients. En paral·lel, els empleats de l'entitat podran comptar amb aquest suport per reduir la càrrega de treball de tasques repetitives i poder dedicar-se a tasques més complexes i de major valor afegit com l'assessoria personalitzada, entre altres funcions.

A més de l'aplicació de solucions IA, en el marc del nou acord assolit amb CaixaBank, Salesforce es posicionarà com la plataforma que centralitzarà de forma conjunta les interaccions relacionades amb venda i servei de CaixaBank.

**Cas d'ús: assistent de suport a la contractació digital**

Un dels casos d'ús més recents implantats per CaixaBank és un assistent de suport a la contractació remota, que utilitza la IA generativa per ajudar gestors i clients a reduir els temps d'interacció i impulsar la contractació de productes des dels canals digitals (app i web). Aquest assistent, desenvolupat per CaixaBank Tech amb eines d'IA natives de la plataforma Salesforce, s'ha creat específicament per a un equip de més de 300 empleats de l'entitat que dona suport a clients en la contractació de productes per canals digitals.

Aquest equip s'activa a través del botó 'T'ajudem?' que es troba a l'app i a la web. Des que el client ho demana, un gestor té el compromís de contactar amb ell en menys de dos minuts. Tant durant aquest temps previ de preparació com durant el transcurs de la trucada, l'assistent de vendes proporciona gran quantitat d'informació al gestor per resoldre els seus dubtes i ajudar-lo en la seva gestió.

Per exemple, li ofereix algunes dades del client i de la seva relació amb l'entitat; informació del producte pel qual s'ha interessat; encreuament de les condicions del producte amb les característiques del client; comparativa amb altres productes de l'entitat; o un xat interactiu al qual el gestor pot plantejar qualsevol tipus de consulta. Tota aquesta informació viatja de manera encriptada i Salesforce garanteix a més que el model de relació no s'entrena amb les dades enviades al *Large Language Model* (LLM). Es tracta d' un ús segur i responsable de la IA.

L'assistent evolucionarà fins a convertir-se en un agent (*Agentforce*), que actui de forma proactiva quan detecti una oportunitat i, per exemple, pugui suggerir altres productes d'interès per al client, programar cites, recordar promocions en curs, etc.

## La IA, aliada dels clients i dels professionals

L'aplicació de la intel·ligència artificial té un impacte positiu en el dia a dia de clients i empleats, ja que permet agilitzar moltes de les tasques rutinàries i centrar l'aportació humana en la generació de valor.

CaixaBank és pionera en l'ús de la intel·ligència artificial aplicada als serveis financers a Espanya, amb una llarga experiència d'aplicació d'aquesta tecnologia en diferents aplicacions i casos d'ús, com els primers assistents cognitius desenvolupats en el sector financer espanyol per atendre empleats i clients

La IA generativa suposa un pas més, amb un abast molt superior i un potencial immens per millorar aspectes com la productivitat, la comunicació amb el client o la programació. CaixaBank compta amb un equip transversal i de dedicació exclusiva, conformat per més de 100 persones, per analitzar i desplegar Intel·ligència Artificial generativa en àmbits concrets de processos, tant interns com de clients.

## CaixaBank, referent en innovació en el sector financer

La tecnologia i la innovació són clau per a CaixaBank. Amb la major base de clients digitals del sector financer a Espanya, prop de 12 milions, l'entitat se situa a l'avantguarda en el

desenvolupament de nous models i sistemes per donar resposta a les demandes dels seus clients.

Gràcies a la seva estratègia de transformació digital, CaixaBank s'ha situat entre els bancs més ben valorats del món per la qualitat dels seus productes i serveis digitals i ha rebut múltiples reconeixements internacionals. Entre d'altres, destaquen el de Millor Banc a Espanya 2024, Millor Banc Digital a Espanya 2024 i Millor Banc en ESG a Espanya 2024. A més, CaixaBank també ha estat guardonada amb el premi al Millor Banc a Europa Occidental 2024 i Millor Banc a Espanya 2024 per Global Finance – The Innovators.

Per la seva banda, la implementació de *Data Cloud*, la solució de Salesforce per a la gestió i anàlisi de dades al núvol, gestionarà la transmissió de les dades produïdes per l'entitat perquè estiguin disponibles de forma immediata a l'hora de realitzar qualsevol consulta. D'aquesta manera, les dades es registraran de manera segura i eficient i permetran la seva consulta en temps real.