



# Persbericht

Brussel, 4 juni 2018



## **Ontdek Alexa en The Virtual Space van KBC**

### **Neem deel aan Europese primeur**

Vanaf eind juni kunnen KBC/CBC-klienten die beschikken over de digitale assistent Alexa, via deze weg ook het saldo van hun rekeningen opvragen.

Hiermee is KBC de eerste bank in Europa die haar klanten de mogelijkheid biedt om de spraaktechnologie te gebruiken voor bankzaken.

Vanaf vandaag kan iedereen – ook niet-klienten - gebruik maken van The Virtual Space van KBC, een gloednieuw concept dat de mogelijkheden van 3D-technologie voor de financiële sector toont. Later dit jaar volgt een échte virtual reality versie.

**Erik Luts, Chief Innovation Officer van KBC Groep licht deze twee proefprojecten toe: “ KBC wil zijn klanten een unieke bankverzekeringservaring bieden. Klanten kiezen voor het kanaal dat hun het best bevalt: het bakstenen kantoor of agentschap, hun smartphone, de website, het contactcenter (KBC Live), apps. Menselijk contact speelt daarbij een cruciale rol, maar wordt versterkt door digitale mogelijkheden, bv. face-to-face-contact ondersteund door robotadvies, chatbots zoals in de K’Ching-app in België.**

**Nieuwe technologische ontwikkelingen bieden nieuwe mogelijkheden. Bij KBC willen we onze klanten maximaal laten genieten van die nieuwe opportuniteiten die al ingang gevonden hebben in andere sectoren en zo hun gebruiksgemak verder optimaliseren.**

**Daarom starten we met deze twee experimenten en bieden we zowel klanten als niet-klanten de kans om eraan deel te nemen. We willen op die manier de tijdgeest beter begrijpen, ontdekken wat klanten vandaag willen, hoe ze met nieuwe technologie omgaan en hoe we de ‘day-after-tomorrow’ vandaag al kunnen voorbereiden. Op basis van die experimenten trekken we dan de nodige conclusies en beslissen we waarin en hoe we verder investeren.**

**Geleidelijk maar beslist zorgen we er zo voor dat KBC Groep mee is met de technologische ontwikkelingen en de opportuniteiten die die ontwikkelingen bieden volledig kan benutten. Nog belangrijker is het dat we er alles aan doen om mee te zijn met en proactief in te spelen op het snel veranderende gedrag en de verwachtingen van onze klanten. Zo zorgen we ervoor dat we een toekomstgerichte en betrouwbare partner blijven voor onze klanten die op zoek zijn naar comfort, gebruiksgemak, hier en nu, waar en wanneer dan ook. “**

## **Vraag aan Alexa hoeveel er op je zichtrekening staat**

Alexa, een digitale assistent verschijnt in steeds meer huishoudens. Deze assistent (enkel beschikbaar in het Engels of in het Duits) kan veel meer dan muziek afspelen. Met Alexa kan je via spraaksturing allerlei vragen stellen of instructies geven. Deze assistent kan ook gekoppeld worden aan andere toestellen (huishoudtoestellen, verlichting, camera, thermostaten, auto’s, ...) of diensten. Gebruikers activeren of desactiveren er bepaalde zaken mee (vb. licht aan – of uitdoen). Verwacht wordt dat klanten en consumenten in de toekomst hier meer mee aan de slag zullen gaan en dat voor verder veranderend klantengedrag zal zorgen.

Sinds eind mei kunnen KBC personeelsleden die in het bezit zijn van Alexa deelnemen aan een test. Zij kunnen het saldo van hun zichtrekening via Alexa opvragen.

‘Saldo opvragen’ is vandaag al de meest gebruikte functie bij KBC Mobile (bankieren via smartphone) en KBC Touch (bankieren via tablet/pc) en vergt slechts een korte interactie. Daarom is deze functie uiterst geschikt voor het experiment dat KBC nu opzet. Eind juni krijgen ook KBC-klanten de mogelijkheid om via Alexa het saldo van hun rekening op te vragen.

KBC-klanten die geïnteresseerd zijn om deel te nemen aan het experiment, kunnen zich nu al inschrijven op [www.kbc.be/Alexa](http://www.kbc.be/Alexa).

## **Hoe werkt het?**

Wanneer de klant zich registreert bij Amazon wordt een unieke link gelegd tussen Amazon, de klant en KBC. Alexa is geen “persoonlijk voorwerp” wat inhoudt dat om het even wie toegang kan hebben tot de mogelijkheden van Alexa. Daarom kan de klant ervoor opteren om de saldo-opvraging extra te beveiligen met een PIN code. In de testfase voor KBC-medewerkers vervalt de registratie na 24 uur, maar de medewerker kan zich later wel opnieuw registreren.

Vanaf eind juni krijgen KBC-klanten de mogelijkheid om zelf hun autorisatie of toestemming te beheren in KBC Mobile en KBC Touch en kan de periode verlengd worden tot 90 dagen.

De klant kan op elk moment de optie om zijn saldo op te vragen, stopzetten.

## Regel voortaan je bankzaken in The Virtual Space van KBC

The Virtual Space van KBC is een gloednieuw concept ontwikkeld op basis van 3D-technologie. Met software uit de gaming industrie (op basis van de Unreal4 Engine), wordt een virtuele wereld gecreëerd waarin zowel producten, diensten als ondersteuning op een totaal nieuwe manier ervaren worden.

De 3D-versie van The Virtual Space kan vandaag gedownload (2GB) worden op PC door een mailtje te sturen naar [thevirtualspace@kbc.be](mailto:thevirtualspace@kbc.be). Meer info kan je ook vinden op [www.kbc.be/thevirtualspace](http://www.kbc.be/thevirtualspace).

Ervaringen en feedback over de Virtual Space kunnen gedeeld worden via een facebookgroep (of via de mailbox hierboven vermeld).

Het gratis platform is voor iedereen toegankelijk, ook niet-klanten.

KBC start met een Engelstalige versie, later dit jaar zal er ook een Nederlandstalige en Franstalige versie beschikbaar zijn.

## Hoe verloopt een bezoek aan The Virtual Space van KBC ?

Vandaag bevat The Virtual Space-omgeving een aantal zones die toegang geven tot bancaire toepassingen (KBC Touch, Card Stop) en tot de andere kanalen van KBC (KBC Live, kbc.be, chat, ...). Je kan er ook informatieve en opleidingsvideo's bekijken en financiële producten/diensten ontdekken via de techniek van gamification (al spelend leren).

De bezoeker komt The Virtual Space van KBC binnen via **"the lobby"**. Hij krijgt er eerst een "tutorial", zeg maar een handleiding of road map voor The Virtual Space. Vervolgens neemt hij de lift naar de lager gelegen kantooromgeving. Hij bezoekt er **'the vault'**, waar hij kan inloggen in KBC Touch, rekeningsaldo raadplegen, overschrijvingen doen, .... (al dan niet via Mobile Sign of via zijn 'bakje').

In **"the support zone"** krijgt hij een antwoord op eventuele technische vragen (vb. bankkaart blokkeren via Card Stop,...), kan hij doorgeschakeld worden naar KBC Live voor eventuele productvragen of legt hij een afspraak vast met iemand van KBC. In **"the experience zone"** kan hij vandaag onder meer zijn kennis over cyber security bijschaven via een 'quest'. Verder kan hij vrij spelen in het ondergrondse **"training centre"** en het zelf ontdekken. Tenslotte maakt hij in **"the advertising area"** kennis met de campagnes die KBC voert.



In elke zone kan de bezoeker ervoor opteren om een aantal doelstellingen te behalen en op die manier punten te verzamelen en naar een volgend level te promoveren, net zoals bij een computerspel. Het platform onthoudt ook je laatste positie, je level en XP points.

Klik [hier](#) voor een voorsmaakje van hoe het eruit ziet.

## OPROEP : experimenteer mee in Europese primeur

The Virtual Space van KBC bevindt zich in de experimentele fase (voor de kenners: de Virtual Space bevindt zich nog in pre-alpha fase) en werd nog niet getest op alle hardware. Het concept wordt nog volop verder ontwikkeld. (KBC gebruikt de Unreal4 Engine voor de ontwikkeling). Dat wil KBC doen op basis van de suggesties, ideeën en ontwikkelingen die de gebruikers voorstellen. De mogelijkheden zijn legio: thema's, zoekopdrachten, wedstrijden, uitdagingen, ... kunnen in aanmerking komen.

KBC wil via dit experiment leren hoe de bezoeker de omgeving ervaart en waarnaar hij op zoek gaat. Tegelijkertijd wil KBC vooral ook ervaring opdoen met dit nieuwe kanaal, deze nieuwe vorm van communiceren, zowel visueel als inhoudelijk.

De Virtual Space maakt de bezoeker op een aangename, speelse manier vertrouwd met een aantal financiële onderwerpen (financiële educatie). Maar het platform kan uitgebreid worden met oneindig veel mogelijkheden. Het experiment dat KBC opstart moet toelaten om te ontdekken wat klanten vandaag willen en verwachten, hoe ze met nieuwe technologie omgaan. In de speciaal hiervoor opgerichte facebookgroep zullen geïnteresseerden bevroegd worden om van de virtual space een heuse beleving te maken.

Op basis daarvan trekt KBC de nodige conclusies en beslist KBC waarin het verder investeert.

<https://www.facebook.com/groups/189574251767841/> of via e-mail: [thevirtualspace@kbc.be](mailto:thevirtualspace@kbc.be)

Daarnaast lanceert KBC ook een aantal nieuwigheden die de klantenbeleving ten goede komen. Lees meer hierover in het persbericht: [Instant klant met KBC/CBC Mobile en overschrijven vanuit multibanking.](#)

---

### **KBC Groep NV**

Havenlaan 2 – 1080 Brussel  
Viviane Huybrecht  
Directeur Corporate communicatie/  
Woordvoester  
Tel. 02 429 85 45

Persdienst  
Tel. 02 429 65 01 Stef Leunens  
Tel. 02 429 29 15 Ilse De Muyer

E-mail: [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

Ga de echtheid van dit document [hier](#) na

KBC-persberichten zijn beschikbaar op  
[www.kbc.com](http://www.kbc.com)

Volg ons op [www.twitter.com/kbc\\_group](https://www.twitter.com/kbc_group)

Blijf op de hoogte van alle innovatieve oplossingen via  
<https://www.kbc.com/nl/innovation>

---