

2018 IIA INDONESIA NATIONAL CONFERENCE

# Nurturing Agile Internal Auditors in Disruptive Times

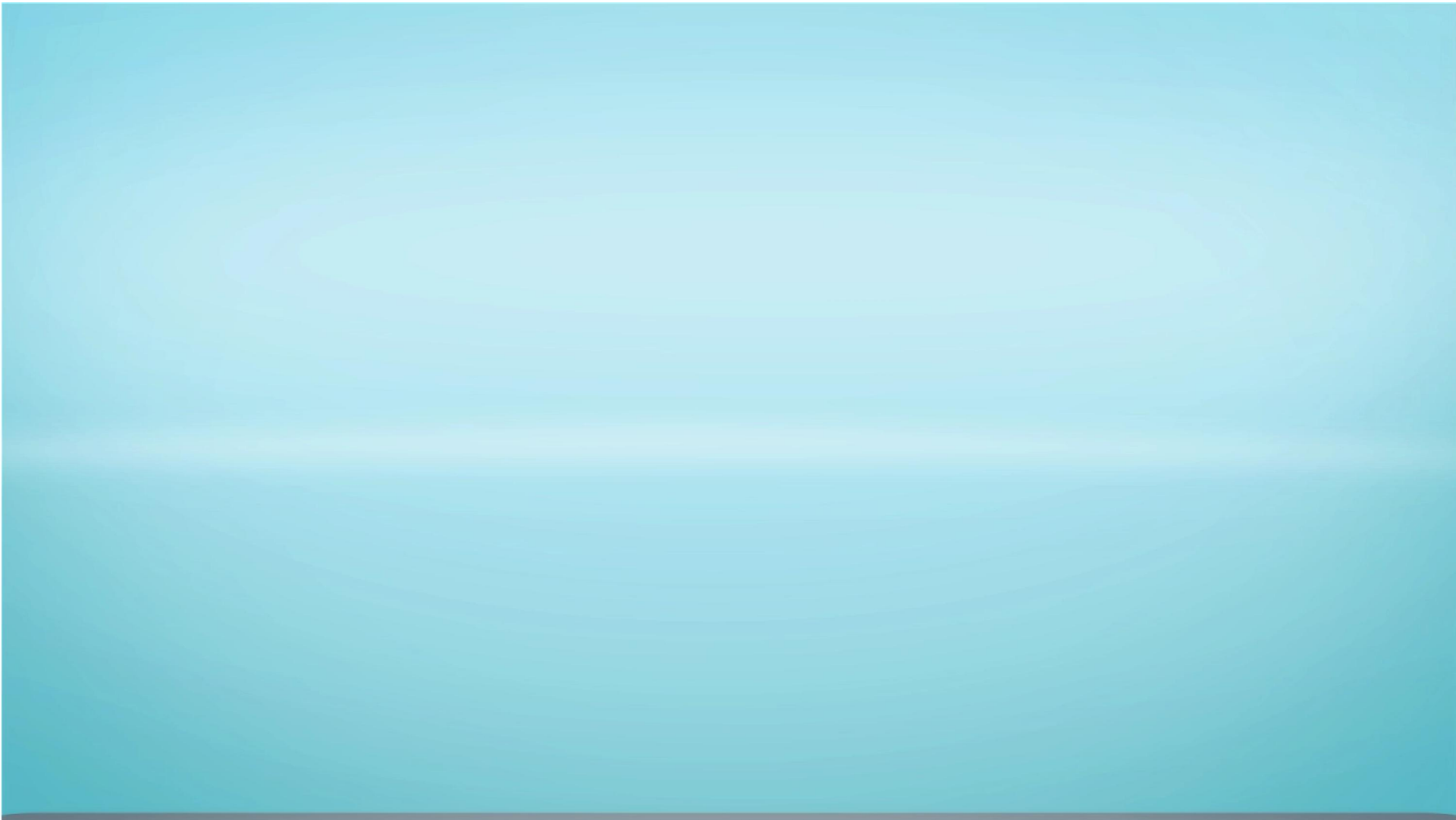
## *Leveraging the Power of AI : VIRA*

Ketut Wijaya - Bank Central Asia









## WHO IS VIRA?

*VIRA - Virtual Assistant Chat Banking BCA*



- Layanan perbankan berbasis aplikasi chatting dengan teknologi Natural Language Processing (NLP) yang memudahkan nasabah mengetahui informasi dan promosi seputar BCA, serta melakukan transaksi perbankan
- Tersedia di berbagai aplikasi chatting



Facebook  
Messenger



LINE



Kaskus Chat

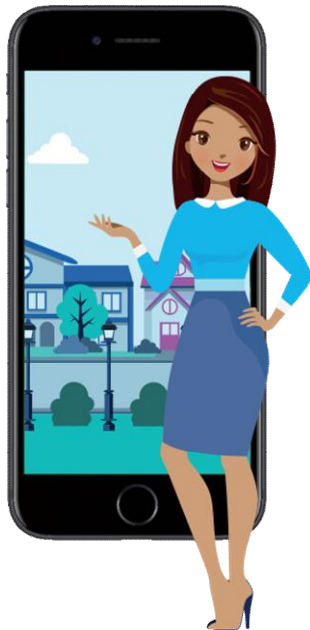


Asisten Google



## FEATURES

VIRA - Virtual Assistant Chat Banking BCA



### Info dan Promo

*Bisa diakses baik nasabah maupun non nasabah BCA tanpa registrasi.*

Promo Terkini

Info Kurs

Lokasi ATM

Daftar Sekarang

- Kartu Kredit

### Transaksi Perbankan

*Bisa diakses oleh nasabah BCA dengan mendaftarkan nomor HP lewat menu e-banking di ATM BCA untuk mengaktifkan fitur ini*

Cek Saldo

Cek Mutasi Rekening

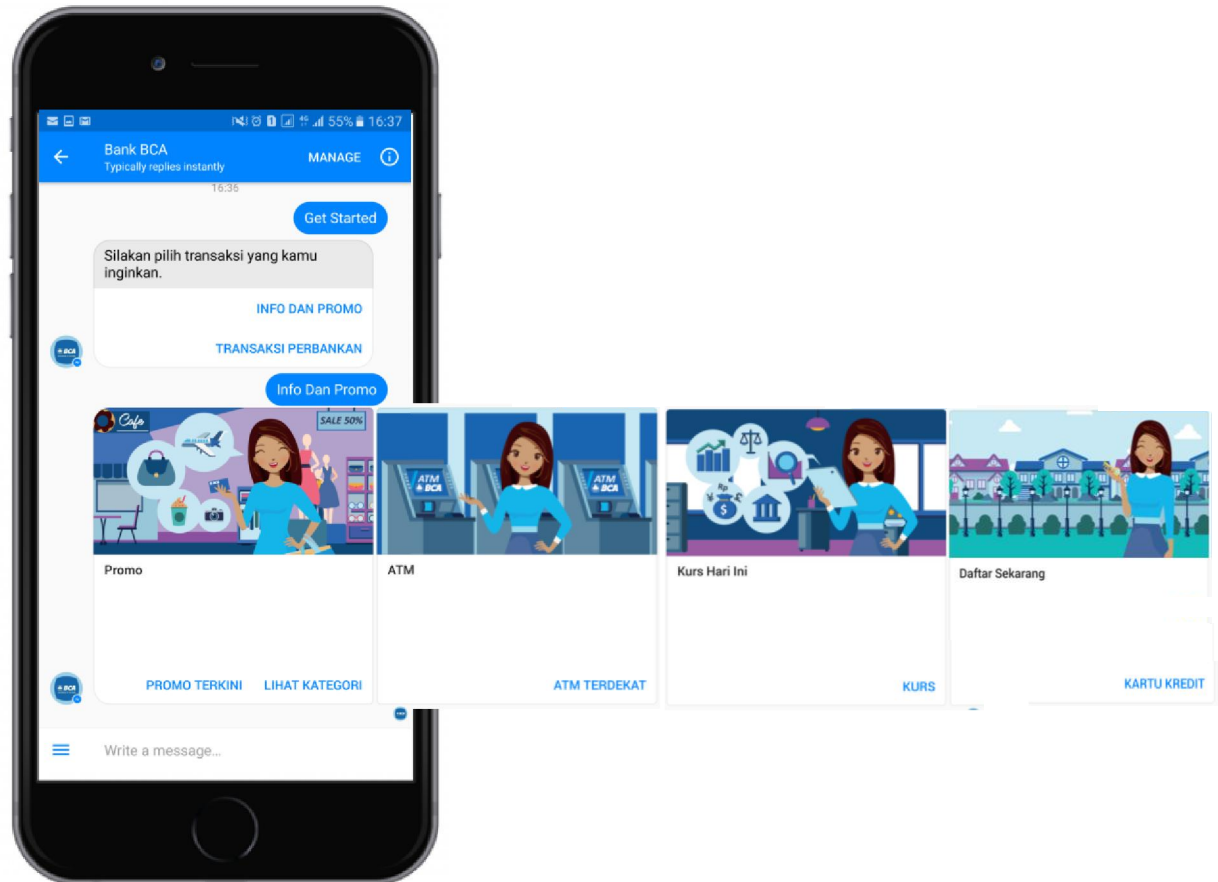
Info Kartu Kredit

Administrasi

Cara Pakai



## PREVIEW VIRA ON FB MESSENGER





## HOW TO INTERACT WITH VIRA

VIRA - Virtual Assistant Chat Banking BCA



- Cari **Bank BCA**
- Pastikan ada tanda official account berwarna biru
- Klik **Message**, lalu klik **Get Started**



- Dari menu **Setting**, pilih **Official Accounts**
- Cari **Bank BCA** bertanda official account hijau
- Add **Bank BCA** sebagai temanmu



- Dari **Contact**, pilih **Official Accounts**
- Cari **BankBCA**
- Pastikan ada tanda official account berwarna kuning
- Tambahkan **BankBCA** sebagai temanmu

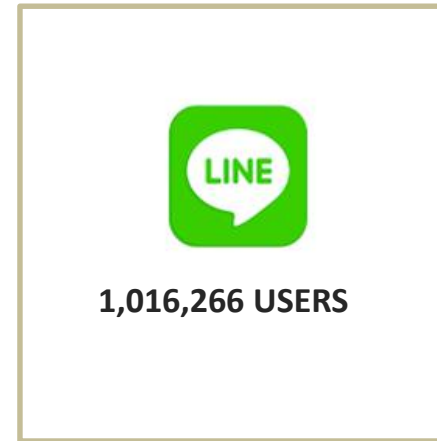
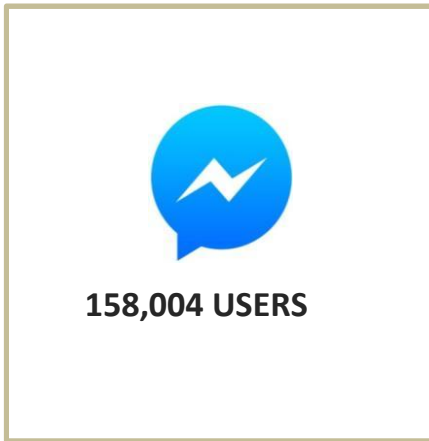


- Setting HP dengan bahasa Indonesia
- Tekan lama tombol home atau ucapkan **“OK Google”** untuk android. Download aplikasi Asisten Google untuk Ios User.
- Setelah aplikasi terbuka, ucapkan **“Bicara dengan Baank BCA”** untuk bicara dengan VIRA.



## VIRA FANBASE

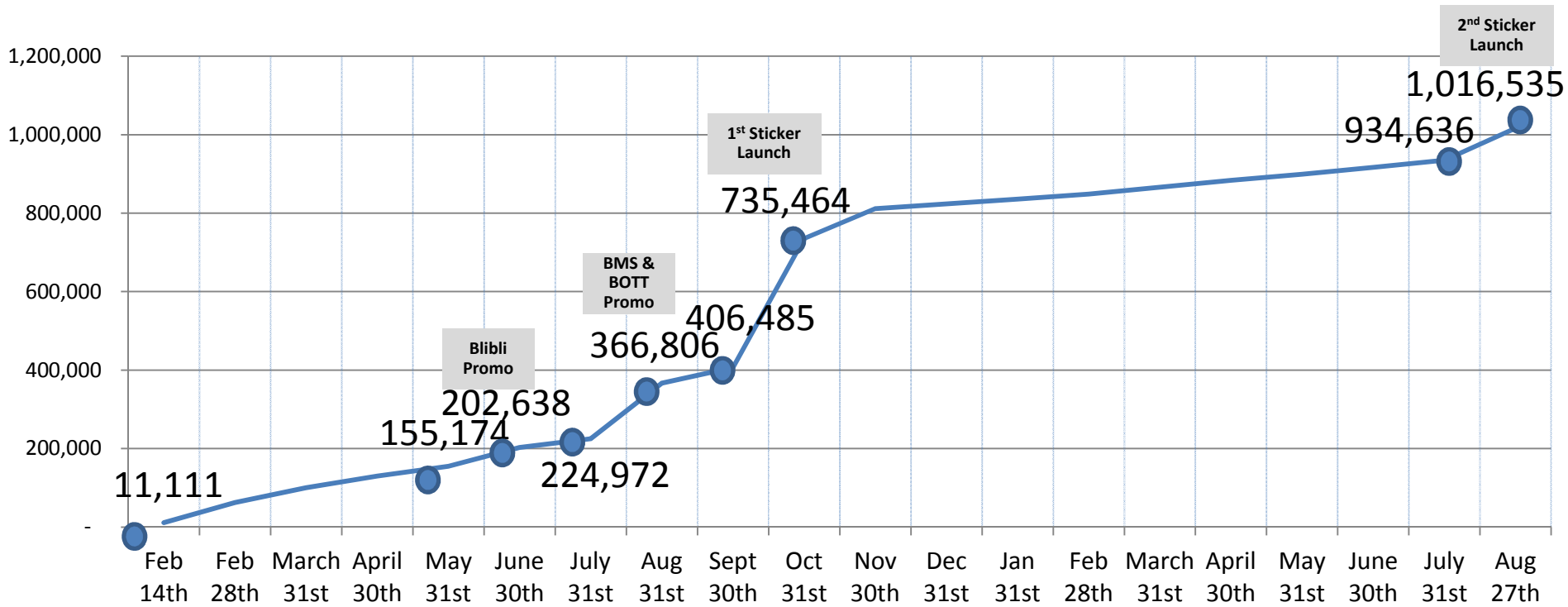
VIRA - Virtual Assistant Chat Banking BCA





# VIRA

## LINE USERS GROWTH



# VIRA

## LINE VIRA SURVEY ACTIVITY



- Answer total 7 survey questions at LINE VIRA
- Periode : June 6<sup>th</sup> – 11<sup>th</sup> 2018
- 10 lucky participants will be given movie voucher Rp90.000,-

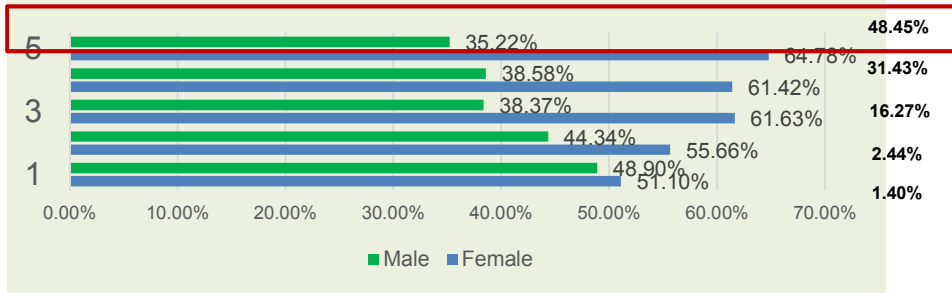
Total survey participants are 13,284 participants data

62%  
female



38% male

### Experience Rating



In overall, VIRA user **satisfied** experiencing with VIRA.  
We got 48,5% user that ranked 5 stars and 31,4% ranked 4 stars.

Best type of content in general  
is **PROMOTION (74%)**

VIRA younger audience like  
**promotion content** while older  
audience like **news update**

### Top 3 based on Gender

### Top 3 General Interest



1. Kecantikan
2. Fashion
3. Travel



1. Teknologi
2. Travel
3. Musik & Film

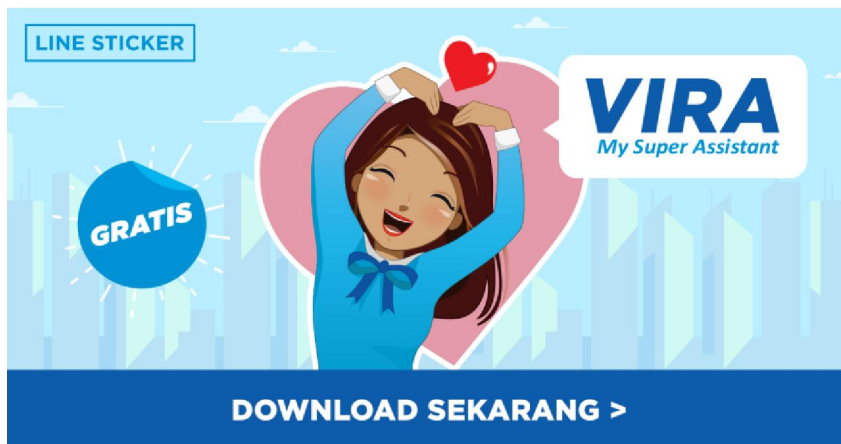
1. Travel
2. Musik & Film
3. Finansial



# SURVEY TEMAN VIRA RESULTS


# VIRA

LINE STICKER LAUNCH

**1st** VIRA LINE sticker Launch on October 10<sup>th</sup> 2017



Shop Sticker set info  

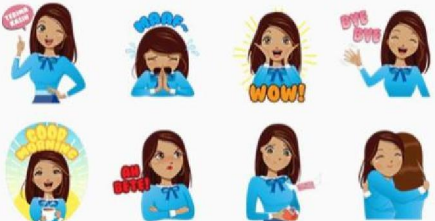
 Bank BCA >  
**VIRA My Super Assistant**  
Valid for 90 days

Add this friend, get this free!

[Download](#)

Your conversations will be more colorful with these expressive and beautiful VIRA My Super Assistant stickers! Friend Bank BCA's official account to get them. Available till November 8, 2017.

Tap a sticker to preview it.

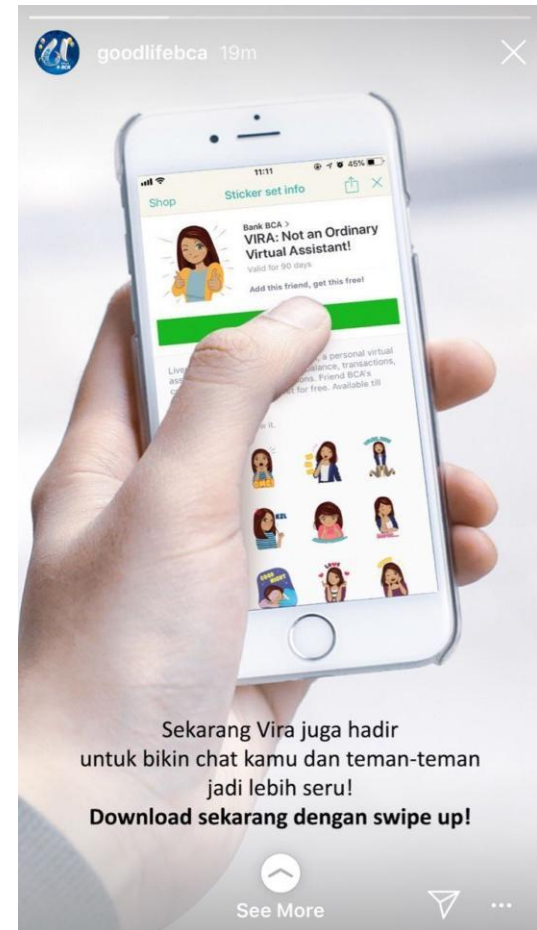
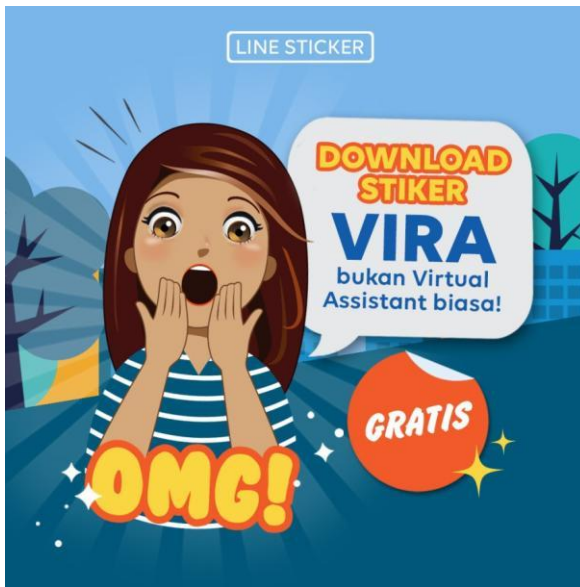


A grid of eight different VIRA My Super Assistant stickers. The stickers show the character in various poses and expressions: holding a heart, covering her eyes, saying "WOW!", waving, holding a gift, holding a red heart, holding a red gift box, and holding a red gift box.

# VIRA

LINE STICKER LAUNCH

**2<sup>nd</sup>** VIRA LINE sticker Launch on August 14<sup>th</sup> 2018





# VIRA

## LINE STICKER LAUNCH ACTIVITY



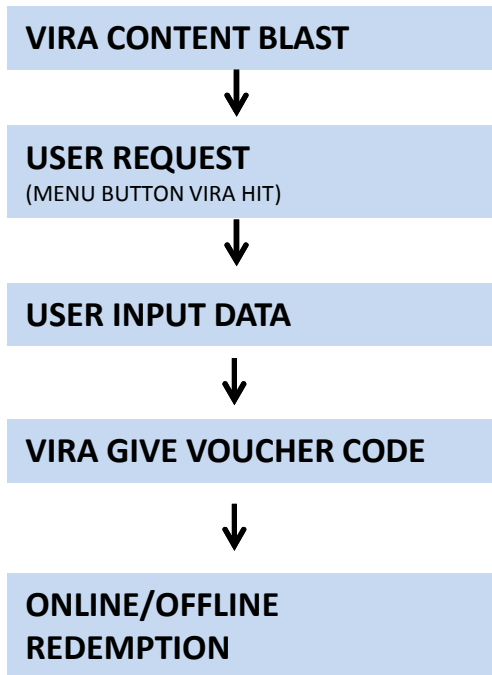
- Download VIRA LINE Sticker
- Submit data as a participant at BCA website
- Use VIRA LINE Sticker as much as possible during Aug22<sup>nd</sup> – Sept 22<sup>nd</sup>
- 10 lucky winner will be given movie voucher Rp90.000,-
- Winner announcement at Sept 27<sup>th</sup> 2018

Until August 24<sup>th</sup> we already have **2000** data submissions



## CAMPAIGN JOURNEY

VIRA - Virtual Assistant Chat Banking BCA





## 2017 CAMPAIGNS

VIRA - Virtual Assistant Chat Banking BCA



Perseorangan | Bisnis | Tentang BCA | Karir

Halo BCA 1500888

Beranda - Tentang BCA - Korporasi - Berita BCA - Blibli Bagi-bagi Voucher Belanja Rp 75.000 di LINE Bank BCA

Dirilis pada 13-06-2017

### Blibli Bagi-bagi Voucher Belanja Rp 75.000 di LINE Bank BCA

Hai! Menyambut bulan suci Ramadan, Bank BCA senantiasa menyebarkan kebaikan lewat promo pilihan. Kali ini salah satu *merchant e-Commerce* BCA, Blibli.com, akan bagi-bagi 20.000 voucher belanja senilai Rp 75.000 buat kamu yang suka belanja online. Tunggu apa lagi? Gunakan voucher Blibli.com sekarang juga.

Voucher ini bisa kamu dapatkan di akun resmi LINE Bank BCA, mulai tanggal 17 Juni 2017 dan berlaku sampai tanggal 29 Juni 2017.

Berikut cara mendapatkan voucher dari Blibli.com:

1. Jika kamu belum berteman dengan akun Bank BCA di LINE, cukup tambahkan akun resmi Bank BCA dan secara otomatis VIRA akan mengirimkan kode voucher ke pesan pribadi di LINE Anda.

KPI  
**20.000 voucher belanja**

Result  
**14.400 redemption (72%)**  
Sakuku transaction at Blibli.com



## 2017 CAMPAIGNS

VIRA - Virtual Assistant Chat Banking BCA



Perseorangan | Bisnis | Tentang BCA | Karir

IMA ENG Halo BCA 1500888

Beranda > Tentang BCA > Korporasi > Berita BCA > Bank BCA X LINE Movie Fest Bagi-Bagi Tiket Nonton Buy 1 Get 1

Dirilis pada 26-07-2017

### Bank BCA X LINE Movie Fest Bagi-Bagi Tiket Nonton Buy 1 Get 1



Suka nonton film-film terbaru di bioskop? Atau ada film yang mau kamu tonton dalam waktu dekat ini? Pas banget. Kali ini Bank BCA X LINE Movie Fest akan bagi-bagi tiket nonton Buy 1 Get 1 lewat BookMyShow untuk periode 1 - 27 Agustus 2017.

Caranya mudah, kamu hanya perlu berteman dengan VIRA lewat akun LINE resmi @BankBCA. Jika kamu beruntung, kamu akan mendapatkan voucher dari BookMyShow. Jika kamu sudah berteman dengan VIRA, kamu tinggal cek dan klik menu di bawah layar. Setelah itu, kamu akan diajak bermain acak kata oleh VIRA. Jika kamu berhasil menebak, kamu akan mendapatkan kode voucher. Untuk menukarkan vouchernya, buka situs atau aplikasi BookMyShow lewat gadget dan masukkan kode voucher di kolom "Promo" untuk mendapatkan 2 (dua) tiket nonton dengan harga 1 (satu) tiket saja. Seru 'kan? Yuk, beli tiket nonton di bioskop favorit kamu lewat BookMyShow dan dapatkan tiket ekstranya! Ingat, satu orang hanya berhak sekali menukarkan voucher di BookMyShow selama program promosi ini berlangsung.

KPI  
**10.000 redemption code**

Result  
**9.642 redemption (96,42%)**  
**Transaction buy 1 get 1 movie ticket at Bookmyshow**



## 2017 CAMPAIGNS

VIRA - Virtual Assistant Chat Banking BCA



Perseorangan | Bisnis | Tentang BCA | Karir

INA ENG Halo BCA 1500888

Beranda > Tentang BCA > Korporasi > Berita BCA > Siap Berburu Action Figures di Battle of The Toys 2017

Dirilis pada 07-08-2017

### Siap Berburu Action Figures di Battle of The Toys 2017



Bagi Anda para pecinta atau kolektor mainan dan *action figures*, tentu tidak akan melewati acara akbar yang berhubungan dengan mainan, *games* ataupun hobi. Nah, rasanya tepat bila Anda mencatat dan siap-siap meluangkan waktu untuk berburu koleksi di ajang *Battle of The Toys 2017*

Akan diselenggarakan di *JI-EXPO Hall B3*, pada **26-27 Agustus 2017**, acara ini memang ditujukan bagi para pecinta mainan untuk mencari, berburu, dan melengkapi koleksi *action figures* favorit. Tapi tidak hanya sekedar koleksi, ragam acara seperti *cosplay*, lelang koleksi, kompetisi foto hingga *meet and greet* bisa jadi keseruan tersendiri.

Yang bikin tambah seru, Bank BCA menyediakan 1.000 tiket masuk event ini. Gratis! Caranya mudah. Kamu cukup *follow LINE Bank BCA* dan redeem melalui *VIRA*.

KPI  
1000 tickets

Result  
1000 tickets (100%)  
Voucher code to be redeemed as event ticket



## 2017 CAMPAIGNS

VIRA - Virtual Assistant Chat Banking BCA



### Result

- Kode Voucher yang dibagikan di VIRA sebanyak : **5,931**
- Data participant valid (nama, email, tanggal lahir) : **2,536**
- Offline ticket redemption : **610 (24%)**



## 2018 CAMPAIGNS

VIRA - Virtual Assistant Chat Banking BCA



### Ikuti Keseruan VIRA Movie Festival 2018



\*Update : 23 Agustus 2018

Mau nonton tanpa bikin kantong bolong?

Film-film di bioskop lagi banyak yang keren-keren nih. Sayang banget kalau kamu kelewatan nonton hanya karena gak ada budget. Tenang aja! VIRA hadir untuk ngasih kejutan spesial buat kamu *movie goers!*

Sambil memeriahkan hari Kemerdekaan Indonesia yang ke-73, BCA, LINE TODAY & BookMyShow mempersembahkan **VIRA Movie Festival 2018**. Kamu hanya perlu berteman dengan VIRA (Virtual Assistant Chat Banking BCA) untuk bisa mendapatkan voucher nonton bioskop senilai Rp 50.000 tiap Selasa dan Kamis sampai tanggal 6 September 2018 di akun LINE Bank BCA. Akan ada total 10.000 voucher tiket nonton menanti kamu. Tertarik kan? Caranya mudah kok, ikuti langkah di bawah ini ya!

- Tambahkan VIRA sebagai teman kamu di Akun Resmi LINE / LINE Official Account **Bank BCA**.
- Buka *chatroom* LINE dengan VIRA, lalu klik menu **VIRA Movie Festival 2018** di bagian bawah layar.
- Minigame bisa dengan VIRA lebih detail banget, tinggal klik nomor HP dan alamat email

KPI  
**10.000 voucher movie tickets**  
Until now  
**5.000 redemption**  
Transaction movie ticket at  
Bookmyshow

# VIRA MOVIE FESTIVAL 2018

16 Agustus – 6 September 2018

## COSTUMER JOURNEY



Published on  
LINE Today



Customer

- Add LINE VIRA
- Press Promo Menu Button
- Isi data & harapan untuk Indonesia
- Get kode voucher from VIRA



LINE official account  
Bank BCA

- Redeem kode voucher di aplikasi Bookmyshow
- Pilih film yang diinginkan
- Voucher senilai Rp50ribu sebagai potongan harga



Aplikasi Bookmyshow

Pembayaran dengan  
Sakuku Rp17,- jika  
transaksi Rp50ribu



Aplikasi Sakuku



*More exciting  
activities are  
await*

# Thank You

