

Od drahých odchozích hovorů k voicebotovi s výkonem živých operátorů

SWISS LIFE se dlouhodobě potýkala s **vyššími náklady** na odchozí hovory a zároveň s **nestabilitou** lidských zdrojů v call centru. Část operátorů fungovala pouze brigádně, což vedlo k častým kapacitním výpadkům a nestálé kvalitě výstupů.



100 %

odchozích hovorů zajišťuje voicebot

7 %

prodejní úspěšnost

2 FTE*

uspořeno díky voicebotu
(*pracovním úvazků na HPP)



Hlavním cílem proto bylo najít **škálovatelné řešení**, které by dokázalo **snížit náklady na odchozí volání**, **zajistit stabilní přísun kvalitních leadů** a **dlouhodobě udržet prodejní výkon** na úrovni živých operátorů.

Řešení

SWISS LIFE nasadila **odchozího voicebota**, původně postaveného na NLP technologii. Postupně byl systém vylepšen o LLM (Large Language Model), aby se maximalizovalo porozumění a přirozenost konverzace. Voicebot oslovuje klienty, kteří delší dobu nebyli v kontaktu s firmou, a **domlouvá schůzky pro finanční specialisty**. Ti následně provádějí revizi smluv a cross-sell aktivit.



100 %

odchozích hovorů zajišťuje voicebot bez jakéhokoliv přepojení na operátora



Voicebot

kompletně zvládne celý proces. Od oslovení až po domluvení schůzky



Výkon

je na úrovni lidských operátorů s prodejní úspěšností 7 %

Integrace a provoz

V současnosti není řešení napojeno na CRM – funguje **na principu „drag & drop“ databáze**, což umožňuje velmi rychlé spuštění kampaní bez technických bariér. Do budoucna se plánuje propojení s CRM systémem, aby bylo možné automatizovat nahrávání kontaktů, sledovat celý zákaznický cyklus a optimalizovat práci s leady v reálném čase.

Proč SWISS LIFE zvolila právě coworkers.ai

„Společnost coworkers.ai jsme si vybrali především kvůli velmi aktivnímu přístupu. Sami se nám ozvali, představili možnosti a doporučili konkrétní kroky, jak dosáhnout nejlepších výsledků. Oceňujeme i to, že řešení bylo možné upravit přesně na míru našim potřebám.“

Jaroslav Ingerle, Vedoucí call centra SWISS LIFE

Implementace a výzvy

Bot dosáhl vysoké úspěšnosti už v počátečních kampaních, takže bylo nutné velmi rychle navýšit kapacity konzultantů, kteří schůzky obsluhovali. Největší výzvou tak nebyla přesnost bota, ale tempo, s jakým SWISS LIFE dokázala upravit interní procesy.

Reálný dopad

Díky automatizaci SWISS LIFE **ušetřila až 70 % měsíčních nákladů** na volání, získala **stabilní zdroj kvalitních leadů** a **eliminovala závislost na lidských kapacitách**. Bot přinesl nejen úsporu, ale i **konzistentní výkon**, který je u call center zásadní pro plánování a predikci tržeb.



"Na začátku jsme měli velké obavy, jestli voicebot bude spolehlivý. Dnes, po více než roce provozu, mohu říct, že když bot nevolá, konzultanti se hned ptají proč – chtějí kvalitní leady. To je pro mě nejlepší důkaz, že řešení funguje."



Jaroslav Ingerle

Vedoucí call centra, SWISS LIFE

SWISS LIFE díky nasazení odchozího voicebota dokázala **snížit provozní náklady o více než 70 %**, **zachovat kvalitu** na úrovni lidského operátora a otevřít si cestu k další automatizaci a integracím.