



# Virtuální asistent Leo slaví úspěchy v Generali



## Jak vypadala komunikace před zavedením virtuálních asistentů?

### Chatbot



Chatbot Leo pomáhá klientům Generali České pojišťovny už od dubna 2020. Před zavedením chatbota využívali obyčejné chatové řešení bez AI a NLP. Zákazník zde měl možnost být přepojen přímo na operátora. Zároveň operátoři pojišťovny využívali QnA maker, který jim v některých případech navrhl odpověď.

Postupný nárůst chatových konverzací donutil pojišťovnu zamyslet se nad tím, že je třeba komunikaci se zákazníky částečně zautomatizovat. Zároveň se Generali Česká pojišťovna snažila odklánět telefonní hovory na chat. Cílem zavedení AI chatbota bylo odbavení některých procesů end-to-end a odbavení cca 30 % konverzací pomocí chatbota.

### Voicebot



Cílem při zavedení voicebota bylo zjednodušit cestu klientům k pojišťovně, získat více od náhrady IVR a využívat více integrací na jejich systémy.

Před zavedením voicebota využívalo Generali standardní tlačítkové IVR (interaktivní hlasovou odpověď), což je technologie, která směřuje volající na příslušná oddělení v call centru pomocí stisknutí čísel před začátkem hovoru. Z integrací využívali pouze ověření klienta přes telefonní číslo, kde stejně poté musel operátor klienta ověřit.



Jedna z největších českých pojišťoven, která se rozhodla v roce 2018 vstoupit do světa umělé inteligence. Jako nového kolegu přivítali mezi sebou virtuálního asistenta Lea.



*„Nyní přemýšlíme nad IVR (call steeringem) již jako nad kanálem, kde můžeme klientovi pomoci bez nutnosti spojení s operátorem. Zároveň však dáváme klientovi vždy na výběr, zda se chce ještě na něco doptat živého operátora.“*



**- Jakub Haman, Business owner for Chatbot/Voicebot**



## Proč právě Daktela?

Prioritou byla jednoduchost aplikace a uživatelského rozhraní. V Generali České pojišťovně chtěli měnit dialogy sami během chvilky a bez nutnosti migrace. Zaujala je právě jednoduchost administračního prostředí a rychlost implementace. V neposlední řadě to byla i cena.



## Co nové řešení ovlivnilo?

### Chatbot

Nejvíce nasazení chatbota ovlivnilo samotné operátory, kteří se nemusejí klientů doptávat na určité doplňující otázky ohledně jejich dotazů. To již za ně udělal chatbot. Celkově se snížil podíl obecných dotazů (otevírací doba pobočky, jak si vyzvednu dokument, jak se přihlásím do Klientské zóny apod.).

Chatbot Leo je obdivuhodně vymyšlený a zpracovaný chatbot. To potvrzují nejen klienti Generali České pojišťovny, ale také odborná veřejnost. **Jaká ocenění už Leo získal?**

### 1. místo



v kategorii Technologie  
v sedmém ročníku soutěže  
kontaktních center Czech  
Contact Center Award.

### TOP 5



TOP 5 projekt v soutěži  
Zlatý středník v kategorii  
Mobilní aplikace a Inovace.

### Pojišťovna roku



Díky neustálé digitalizaci  
a automatizaci procesů se  
navíc Generali Česká pojišťovna  
stala vítězem soutěže  
Pojišťovna roku 2020.

**Ukazuje se tak, že konverzační chatbot vybavený umělou inteligencí není jen kvalitním pomocníkem, ale odvádí spoustu práce i pro PR a image společnosti jako technologického leadera.**

### Voicebot

Díky voicebotu se na operátora přepojí již ověřený zákazník. Operátoři se klientů nemusí doptávat na ověřovací informace. Zákaznická podpora má větší přehled s čím klienti volají a také se snížilo procento přepojovaných hovorů. V Generali České pojišťovně začali více přemýšlet nad využitím automatizace již v rámci IVR. Některé typy požadavků jsou schopni plně odbavit již v rámci IVR (např.: objektivní storno).



## Jak dlouho trvala implementace?

Pouze zavedení chatbota s případnými integracemi trvalo cca 6 měsíců. Celý projekt pak trval přibližně rok a půl, ale to bylo včetně zavedení ECE a Surfly co-browsing. Zavedení voicebota bez integrací na interní systémy bylo v rámci cca 5-6 měsíců, projekt voicebota trvá již rok a půl.



## Automatizované scénáře

Společně s Generali jsme nejprve identifikovali opakující se situace, kde mohou virtuální asistenti nejvíce pomoci. Na vzorku desítek tisíc chatových diskusí jsme vytipovali následující případy:

### Chatbot



příložení  
dokumentu



sjednání  
pojištění



nahlášení  
pojistné události



přihlášení do  
klientské zóny

### Voicebot



likvidace pojistné  
události



odbavení plateb, zaslání SMS s odkazem  
na platební bránu a předvyplnění údajů



aktualizace  
osobních údajů



storno  
smlouvy



call  
steering (IVR)



ověření  
volajícího



## A jaké výsledky chatbot přinesl?

### Chatbot

62 %



plně odbavených  
požadavků chatbotem

13 700



průměrný počet  
chatů měsíčně

8 500



průměrný počet chatů  
měsíčně odbavených  
chatbotem

6 FTE\*



uspořeno  
chatbotem

Generali Česká pojišťovna hlásí nárůst chatových komunikací a zároveň úbytek hovorů. Což potvrzuje fakt, že klienti začínají čím dál více používat samoobslužné řešení. Díky virtuálním asistentům je kladen větší důraz na digitalizaci a moderní technologie. Změnila se i podstata práce a díky zavedení virtuálních asistentů vznikla nová pozice metodik-technolog, která má za úkol se o tuto technologii starat a rozvíjet ji.

### Voicebot

90 %



plně odbavených požadavků  
voicebotem

62 700



průměrný počet  
hovorů měsíčně

56 300



průměrný počet hovorů měsíčně  
odbavených voicebotem

1,8 FTE\*



uspořeno  
za náhradu IVR

2 FTE\*



uspořeno za ověřování, aktualizace  
kontaktů a průvodce stornem

3 FTE\*



uspořeno  
za odchozí kampaně

Díky implementaci chytrého IVR a poklesu přepojování mezi operátory šetří Generali Česká pojišťovna skoro 2 FTE. Generali si chválí, že chatbot splnil jejich očekávání a otevřel jim nové možnosti, jak efektivně odbavovat klienty.

\*FTE = ekvivalent plného pracovního úvazku

5/6



## Co Generali Česká pojišťovna vzkazuje?



Vyzkoušet si to na nějakém malém pilotu a určitě se nebát. Některé výsledky nejsou na první pohled zřejmé, ale jakmile tomu věnujete dost času a máte podporu od dodavatele, tak jistě dosáhnete svých stanovených cílů. Automatizace je jistě téma dnešní doby a dřív nebo později ji bude muset každý udělat – takže s chutí do toho, držíme vám palce!



**- Jakub Haman, Business owner for Chatbot/Voicebot**



## Zaujalo vás toto řešení?



**+420 226 211 245**



**daktela@daktela.com**



**www.daktela.com**