

Virtuálny asistent Leo slávi úspechy v Generali



Ako vyzerala komunikácia pred zavedením virtuálnych asistentov?

Chatbot



Chatbot Leo pomáha klientom Generali Českej poisťovne už od apríla 2020. Pred zavedením chatbota využívali bežné chatové riešenie bez AI a NLP. Zákazník mal vtedy možnosť byť prepojený priamo na operátora. Operátori poisťovne zároveň využívali QnA maker, ktorý im v niektorých prípadoch navrhoval odpovede.

Postupný nárast chatových konverzácií prinútil poisťovňu zamyslieť sa nad tým, že komunikáciu so zákazníkmi treba čiastočne zautomatizovať. Generali Česká poisťovňa sa zároveň snažila presmerovať telefónne hovory na chat. **Cieľom zavedenia AI chatbota bolo vybavenie niektorých procesov end-to-end a vybavenie približne 30 % konverzácií pomocou chatbota.**

Voicebot



Cieľom pri zavedení voicebota bolo zjednodušiť cestu klientov k poisťovni, získať viac od náhrady IVR a vo väčšej miere využívať integrácie na ich systémy.

Pred zavedením voicebota využívala Generali štandardné tlačidlové IVR (interaktívnu hlasovú odpoveď), čo je technológia, ktorá smeruje volajúcich na príslušné oddelenia v call centre pomocou stlačenia číslíc pred začiatkom hovoru. Z integrácií používali iba overenie klienta cez telefónne číslo, pričom operátor musel klienta následne aj tak overiť manuálne.



Jedna z najväčších českých poisťovní sa rozhodla v roku 2018 vstúpiť do sveta umelej inteligencie. Ako nového kolegu medzi sebou privítali virtuálneho asistenta Lea.



„Teraz o IVR premýšľáme už ako o kanáli, kde môžeme klientovi pomôcť bez nutnosti spojenia s operátorom. Zároveň však dávame klientovi vždy na výber, či sa chce ešte na niečo opýtať živého operátora.“



- Jakub Haman, Business owner for Chatbot/Voicebot



Prečo práve Daktela?

Prioritou bola jednoduchosť aplikácie a používateľského rozhrania. V Generali Českej poisťovni chceli meniť dialógy sami, v priebehu chvíľky a bez nutnosti migrácie. Zaujala ich práve jednoduchosť administratívneho prostredia a rýchlosť implementácie. V neposlednom rade to bola aj cena.



Čo nové riešenie ovplyvnilo?

Chatbot

Nasadenie chatbota najviac ovplyvnilo samotných operátorov, ktorí sa už klientov nemusia pýtať na určité doplňujúce otázky k ich dopytom, pretože to namiesto nich robí chatbot. Celkovo sa znížil podiel všeobecných otázok (otváracie hodiny pobočky, ako si vyzdvihnúť dokument, ako sa prihlásiť do Klientskej zóny a pod.).

Chatbot Leo je obdivuhodne vymyslený a spracovaný. Potvrdzujú to nielen klienti Generali Českej poisťovne, ale aj odborná verejnosť. **Aké ocenenia už Leo získal?**

1. miesto



1. miesto v kategórii Technológie v siedmom ročníku súťaže kontaktných centier **Czech Contact Center Award**.

TOP 5



TOP 5 projekt v súťaži **Zlatý středník** v kategórii Mobilné aplikácie a Inovácie.

Poisťovňa roku



Vďaka neustálej digitalizácii a automatizácii procesov sa navyše Generali Česká poisťovňa stala víťazom súťaže **Pojišťovna roku 2020**.

Ukazuje sa tak, že konverzačný chatbot vybavený umelou inteligenciou nie je len kvalitným pomocníkom, ale odvádza kus práce aj pre PR a imidž spoločnosti ako technologického lídra.

Voicebot

Vďaka voicebotovi sa na operátora prepája už overený zákazník. Operátori sa tak klientov nemusia dopytovať na overovacie informácie. Zákaznícka podpora má lepší prehľad o tom, s čím klienti volajú, a takisto sa znížilo percento prepájaných hovorov. V Generali Českej poisťovni začali viac premýšľať nad využitím automatizácie už v rámci IVR a niektoré typy požiadaviek sú tak schopní plne vybaviť už v rámci neho (napr. objektívne storno).



Ako dlho trvala implementácia?

Samotné zavedenie chatbota s prípadnými integráciami trvalo cca 6 mesiacov. Celý projekt potom trval približne rok a pol, vrátane zavedenia ECE a Surfly co-browsingu. Zavedenie voicebota bez integrácií na interné systémy prebehlo v rozmedzí cca 5 – 6 mesiacov, projekt voicebota trvá už rok a pol.



Automatizované scenáre

Spoločne s Generali sme najprv identifikovali opakujúce sa situácie, v ktorých môžu byť virtuálni asistenti najviac nápomocní. Na vzorke desiatok tisíc chatových diskusií sme vytipovali nasledujúce prípady:

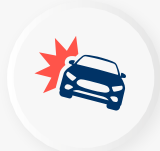
Chatbot



Priloženie dokumentu



Uzatvorenie poistenia



Nahlásenie poistnej udalosti



Prihlásenie do klientskej zóny

Voicebot



Likvidácia poistnej udalosti



Vybavenie platieb, zaslanie SMS s odkazom na platobnú bránu a predvyplnenie údajov



Aktualizácia osobných údajov



Storno zmluvy



Call Steering (IVR)



Overenie volajúceho



A aké výsledky virtuálni asistenti priniesli?

Chatbot

62 %

požiadaviek plne
vybavených chatbotom

13 700

priemerný počet chatov
mesačne

8 500

priemerný počet chatov
mesačne vybavených
chatbotom

6 FTE*

usporené vďaka
chatbotovi

Generali Česká pojišťovna hlási nárast chatovej komunikácie a zároveň úbytok hovorov. To potvrdzuje fakt, že klienti začínajú čoraz viac využívať samoobslužné riešenia. Vďaka virtuálnym asistentom sa kladie väčší dôraz na digitalizáciu a moderné technológie. Zmenila sa aj podstata práce a vďaka zavedeniu virtuálnych asistentov vznikla nová pozícia metodik-technolog, ktorej úlohou je o túto technológiu sa starať a rozvíjať ju.

Voicebot

90 %

požiadaviek plne vybavených
voicebotom

62 700

priemerný počet hovorov
mesačne

56 300

priemerný počet hovorov
mesačne vybavených voicebotom

1,8 FTE*

usporené za náhradu
IVR

2 FTE*

usporené za overovanie,
aktualizáciu kontaktov
a sprievodcu stornom

3 FTE*

usporené za odchádzajúce
kampane

Vďaka implementácii inteligentného IVR a poklesu prepájania medzi operátormi šetrí Generali Česká pojišťovna takmer 2 FTE. Generali si pochvaľuje, že chatbot splnil ich očakávania a otvoril im nové možnosti, ako efektívne vybavovať klientské požiadavky.

*FTE = ekvivalent plného pracovného úväzku



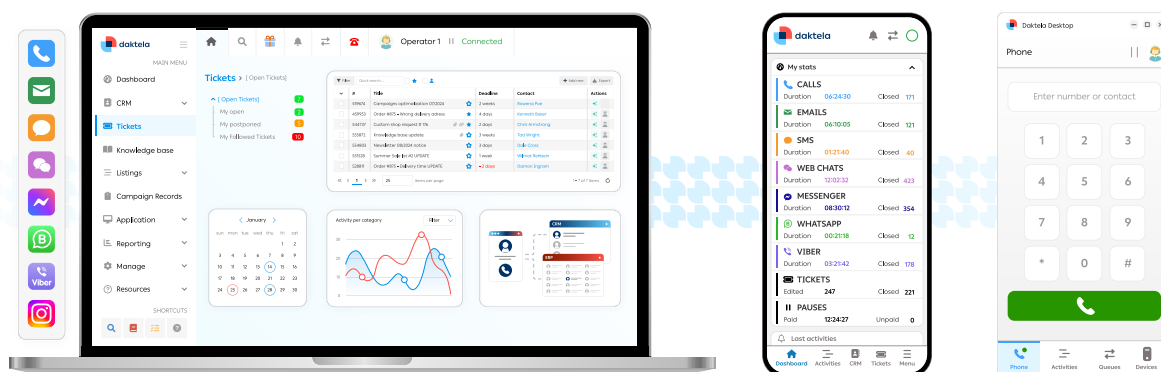
Čo Generali Česká poisťovňa odkazuje?



„Vyskúšať si to na nejakom malom pilote a určite sa nebáť. Niektoré výsledky nie sú na prvý pohľad zrejmé, ale akonáhle tomu venujete dosť času a máte podporu od dodávateľa, tak určite dosiahnete svoje stanovené ciele. Automatizácia je nepochybne témou dnešnej doby a skôr či neskôr ju bude musieť urobiť každý – takže s chuťou do toho, držíme vám palce!“



- Jakub Haman, Business owner for Chatbot/Voicebot



**Zaujímá vás, ako môže
AI chatbot zlepšiť vašu
zákaznícku podporu?**



+421 220 510 420



daktela@daktela.com



www.daktela.com

