

Případová studie: Virtuální telefonní agent pro asistenční službu

Integrace hlasového robota pro vyřizování základních a rutinních hovorů na asistenční službu

Klient: Europ Assistance Česká a Slovenská republika

Období: první fáze Q1 2020–duben 2021

Hlavní úspěchy: Vyšší dostupnost a rychlejší odbavení hovoru při zachování vysoké spokojenosti.

“S firmou VOCALLS jsme přišli do styku v roce 2011, kdy jsme začali hledat alternativu za zahraničního dodavatele, který byl nespolehlivý, nedodával a nekomunikoval. Musím říci, že lepší druhý pokus jsme si nemohli přát. Firma Vocalls má skvělé zaměstnance, developery opravdu na vysoké úrovni a společně jsme projekt dotáhli k úspěchu.”

Vladimír Chovanec, Project Manager

Snížení průměrné délky hovoru o
3 minuty

Zvýšení dostupnosti linky o
15–25%

Spokojenost klientů
75–80%

Popis klienta/klient:

Europ Assistance Česká a Slovenská republika je poskytovatelem asistenčních služeb a služeb likvidace pojistných událostí. Díky silnému mezinárodnímu zázemí a know-how skupiny nabízí svým zákazníkům komplexní specializovaná pojistná a servisní řešení šitá na míru potřebám klientů.

Cíle:

Zajistit dostupnost asistenta 24 hodin denně • Zlepšit dostupnost služby v nejvytíženějším čase • Zkrátit čekací dobu na lince • Zvýšit zákaznickou spokojenost • Snížit personální náklady • Uvolnit ruce operátorům pro řešení složitějších či neobvyklých situací • Rychlejší zásahem, například odtahem nebezpečného vozidla, zvýšit bezpečnost silničního provozu

Výzvy:

S nápadem na využití voicebota přišla Europ Assistance již před 3 lety. Rok se snažila implementovat hlasového robota u zahraničního poskytovatele. Bohužel se jednalo o velmi špatnou zkušenost. Nebyly dodrženy termíny, nebyly splněny požadavky a docházelo ke komunikačním problémům (jazykové bariéry, nedostatek přímého kontaktu, minimum konzultací aj). Výsledkem byla ztráta 1 milionu Kč.

V Europ Assistance už tuto zkušenost nechtěli opakovat. Začali hledat na tuzemském trhu partnera, který by jejich požadavky uměl vyslyšet a převést do fungující reality. Jsme rádi, že důvěru vložili právě do VOCALLS. Nyní EA úspěšně používá našeho asistenčního robota a již druhým rokem společně pracujeme na jeho rozvoji.

Technické řešení a implementace:

Virtuální asistent zjistí informace potřebné pro rychlé zajištění odtahu či asistence. Hovor probíhá s maximální efektivitou i ohledem na konkrétní situaci, kterou volající během rozhovoru zažívá.

Scénář hovoru je pečlivě připraven za neustálé konzultace s klientem a dle specifik zařazení klienta (předáváno v SIP hlavičkách). Identifikační údaje (registrační značka apod.) jsou pro maximální přesnost validovány proti databázi EA a během hovoru převáděny na číselníkové či normalizované hodnoty dle požadavků EA. Současně jsou ale z bezpečnostních důvodů předávány i přímé přepisy řeči volajícího.

Místo zásahu může volající specifikovat buď ověřovanou adresou, pomocí SMS odkazu na geolokační webovou aplikaci, případně jednoduše v otevřené řeči. Na žádost volajícího je možné kdykoliv hovor přesměrovat na živého operátora a zároveň okamžitě předat všechny získané informace. Na konci hovoru se data předávají přes webservice do EA, hovor je ukončen a vyhodnocen v systému asistenční služby.

Výsledky:

Integrace voicebota snížila průměrnou délku hovoru o 3 minuty ve srovnání s operátory (4 minuty vs. 7 minut). SLA (dostupnost voicebota) je o 15–20% vyšší ve srovnání s linkami bez voicebotů. Přibližně 75–80% klientů, kteří byli odbaveni voicebotem, bylo spokojeno.

V průběhu dubna bylo u robota 3092 případů prostřednictvím 3 kanálů: 38 % člověk, 17 % prostřednictvím jejich WebApp a 45 % prostřednictvím agenta. Přibližně 600, tedy 36 % dotazů, bylo plně digitálních. Výsledkem je podstatné snížení nákladů.

O digitalizaci call center má EA zájem celosvětově (FR, BE, ES, IT, PL, USA atd.), ale pouze v Česku se jím podařilo dosáhnout, za velmi krátkou dobu, pozoruhodných výsledků. A to vše díky VOCALLS.

Výsledky v bodech:

- Délka hovoru kratší o 3 minuty
- Dostupnost vyšší o 15–20 %
- Spokojenost 75–80 %

Příklad: Duben 2021

- Robot odbavil 3092 případů
- 38% tvoří volající klienti
- 17% požadavky skrze webovou aplikaci
- 45% prostřednictvím agenta
- Celkem 600 případů, tedy 36 % bylo plně digitálních