

Tisková aktualita
26. 10. 2023

Pillow pojišťovna používá pro komunikaci se zákazníky voicebotku Jitku

První tuzemská plně digitální pojišťovna Pillow nasadila do komunikace se zákazníky unikátní voicebotku. Inteligentní hlasové rozhraní šité na míru připravil pro pojišťovnu největší tuzemský provozovatel kontaktních center, společnost Conectart. Hlasová asistentka Jitka odbavila již 3640 hovorů s celkovou minutáží téměř 3500 minut.

Zákazník vždy nejdříve řeší požadavek na lince s operátorem. Na konci hovoru je následně přepojen k chatbotce, která sama zaznamená veškerou zpětnou vazbu. Celým procesem hodnocení zatím prošlo okolo 650 volajících – v přepočtu tvoří téměř pětinu všech hovorů. „Na kompletní zhodnocení celé implementace je ještě příliš brzy. Obecně ale vidíme vývoj pozitivního trendu. Od spuštění je srpen prvním měsícem, kdy jsme se dostali nad 20% poměr. V září jsme naopak zaznamenali mírnější pokles na 17,7%,“ říká **Petr Studnička**, generální ředitel společnosti Conectart.

„Náš obor je úzce spojen s nejnovějšími digitálními technologiemi a postupně nastupující automatizací. Hlasový asistent operátorům dokáže efektivně ušetřit rutinnější práci. Ti potom mohou odbavovat jiné, důležitější úkoly. Stále také pracujeme na tom, aby byly i v hlase voicebotů patrné emoce a celý rozhovor zněl přirozeně,“ vysvětluje dále **Petr Studnička**.

Pillow pojišťovna je první česká plně digitální pojišťovna, která dokáže všechny požadavky svých klientů vyřešit na dálku, ať už pomocí mobilní aplikace, webového portálu nebo přes telefonní linku. V případě škody díky unikátnímu řešení zařídí vzdálenou prohlídku nabouraného vozidla bez toho, aniž by zákazník musel cestovat na prohlídkové místo. Díky tomu pojišťovna dokáže vyplatit pojistné plnění do druhého dne od nahlášení škody.

Kontakt pro média:

Mgr. Martin Šemík
PR agentura Surikata PR s.r.o.
martin.semik@surikatapr.cz
+420 731 472 400

Conectart

Conectart již více než 10 let poskytuje komplexní služby kontaktního centra českým i zahraničním zákazníkům. Ve svém portfoliu má řadu významných společností, například Samsung, Vodafone, MND, Českou spořitelnu, AmRest nebo SAZKA mobil. Conectart vznikl spojením společností Informační linky a Direct Communication. V roce 2017 akvíroval další kontaktní centrum Quality Brands. Sloučením těchto společností vznikl největší poskytovatel služeb v oblasti „Business Process Outsourcing“ (BPO) v České republice, kde v současné době pracuje přes 1 400 zaměstnanců. Společnost Conectart a.s. patří do portfolia fondu GPEF III ze skupiny Genesis Capital. Více na www.conectart.cz



Conectart a.s.

Vinohradská 3217/167 | 100 00 Praha 10-Strašnice | info@conectart.cz | www.conectart.cz