



# Rob, il chatbot dei professionisti

Dall'incontro tra Marsh e Responsa nasce Rob, l'intelligenza artificiale al servizio della customer experience nell'acquisto di un'assicurazione professionale.



RES | PON | SA



**Marsh è leader mondiale nell'intermediazione assicurativa e nelle soluzioni innovative per il risk management.**

Presente in più di 130 Paesi, Marsh aiuta i clienti a prevedere, quantificare e comprendere al meglio i diversi rischi che devono affrontare in ambito assicurativo.



**Rob ci ha permesso di conoscere meglio il nostro cliente e costruire una knowledge base customer-centrica, un grande patrimonio di conoscenza per la nostra azienda.**

**Umberto Perfetti**  
Responsabile Sviluppo Piattaforme e Innovazione Web  
in occasione dell'evento "IT'S ALL BANKING 2019"



# Risultati



**-25%**  
di chiamate gestite dal servizio clienti



**-18%**  
di e-mail gestite dal servizio clienti



**+80%**  
tasso di risposta del ChatBot



**+48%**  
feedback positivi dei clienti

RES PON SA

## ● Obiettivi

A fronte della grande quantità di telefonate e e-mail che il Customer Care necessitava di gestire, con conseguenti tempi di risposta e carico di lavoro elevati, Marsh ha ritenuto di ristrutturare l'offerta di **customer service in modalità digitale** introducendo un ChatBot a supporto del Servizio Clienti.

## ● Dove intervenire

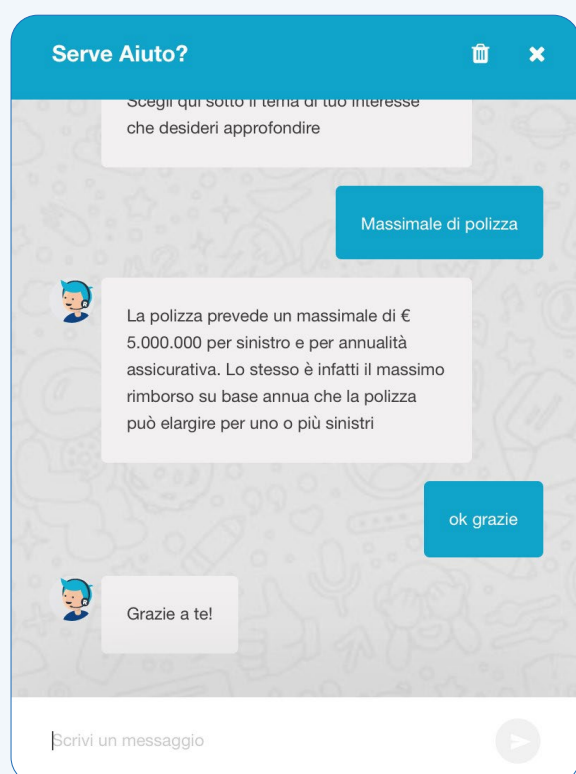
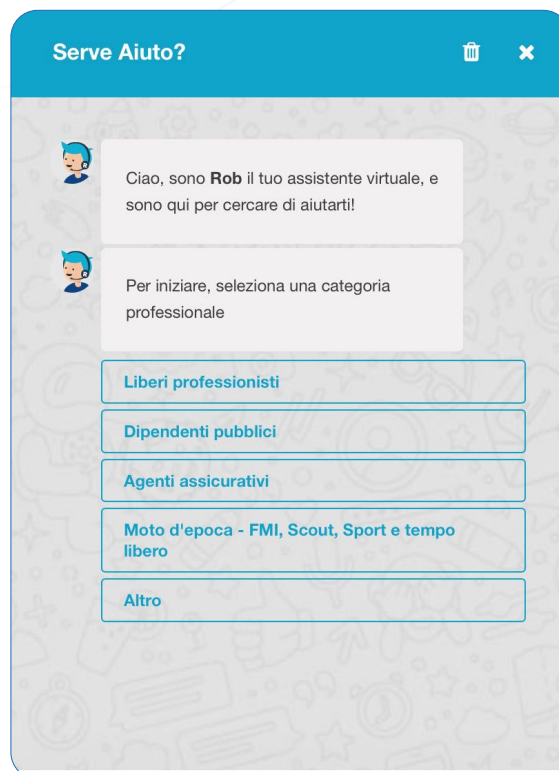
- Ridurre il volume di richieste semplici e ripetitive
- Ridurre i tempi di attesa e di risposta al cliente
- Liberare le risorse del Servizio Clienti da attività basiche

## ● La soluzione per Marsh

Insieme a Responsa, Marsh ha realizzato **Rob, il chatbot per l'assistenza clienti sul sito "marsh-professionisti.it"**, dedicato alle polizze intermedie da Marsh per il mondo professionale. Il compito di Rob è affiancare gli operatori del Servizio Clienti automatizzando le attività ripetitive e tutti i processi standardizzati, rispondendo in tempo reale 24/7 ai quesiti più frequenti dei clienti nel momento esatto in cui ne hanno bisogno, aumentando il loro tasso di soddisfazione. Il progetto è partito da un'analisi di ciò che veniva richiesto maggiormente al Customer Care con lo scopo di **trovare una soluzione che potesse essere di supporto alle necessità dei clienti**, migliorando la **customer experience** e liberando gli Operatori per affrontare solo le richieste più complesse.

## Risposte contestuali al cliente

In relazione alla professione dell'utente, Rob è in grado di personalizzare le sue risposte. Grazie ad un'interazione intuitiva l'utente identifica la propria professione, permettendo al chatbot di guidarlo in modo efficace verso la risoluzione della sua richiesta, nel contesto professionale specifico. È un processo molto semplice ed efficace che può essere implementato molto velocemente.



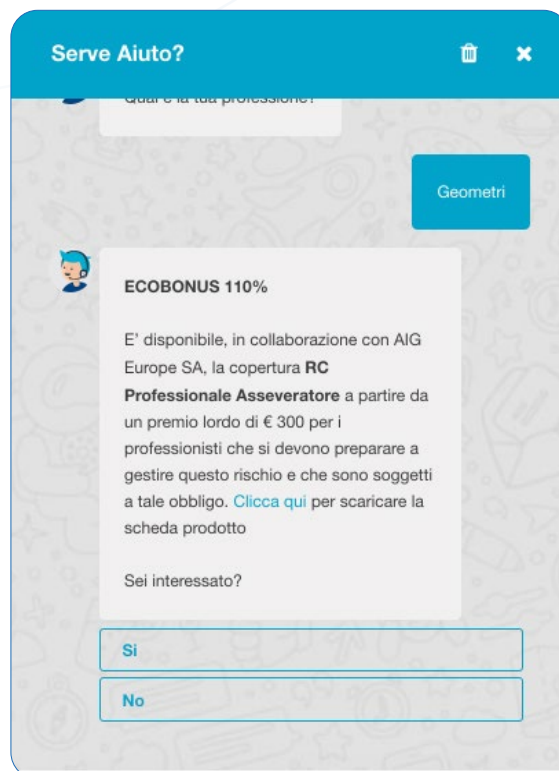
## Un chatbot che utilizza il linguaggio umano

Attraverso avanzati algoritmi di NLP (Natural Language Processing) Rob è in grado di comprendere il linguaggio umano. Opera un riconoscimento semantico della frase e può quindi fare a meno delle corrispondenze esatte con parole chiave per comprendere le informazioni contenute in richieste complesse dei clienti. L'utente scrive quindi liberamente la propria domanda che viene interpretata dal chatbot e risolta in funzione della Knowledge Base.



## Lead Generation e supporto all'acquisto

Oltre a rispondere alle domande frequenti, Rob è in grado di guidare il cliente in un preventivo veloce (Easy Fast Quotation) attraverso un percorso facile e personalizzato. In questo modo il chatbot migliora la user experience dell'utente e diventa anche uno strumento di lead generation, attivando potenziali clienti e aumentando il tasso di conversione del sito.





## Chatbot

Un Assistente Virtuale per il Customer Care e la Shopping Experience di nuova generazione, dotato di avanzati algoritmi di AI e integrabile con i sistemi legacy.



## Live Chat

In base al verificarsi di una serie di predeterminate condizioni, il ChatBot può passare la conversazione a un agente umano, ottimizzando il servizio di assistenza.



## Dashboard

Un pannello di amministrazione semplice e intuitivo attraverso cui gestire in autonomia la Knowledge Base e il ChatBot, oltre a poter accedere a statistiche e metriche.



## Ticketing

Servizio di assistenza immediata a portata di click: nel caso in cui la ricerca in Knowledge Base non generi risultati, l'utente può aprire un ticket di assistenza.



## Knowledge base

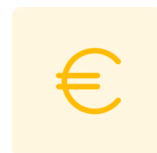
Una base di conoscenza intelligente e aggiornata che sfrutta un avanzato motore di ricerca semantico per dare un accesso facile e istantaneo 24/7 alle informazioni.

## L'Intelligenza Artificiale al servizio della customer experience di clienti e dipendenti, per ridurre i costi e aumentare le vendite.

Un **Chatbot Omnicanale** disponibile sui touchpoint digitali più innovativi, dagli **Smart Speaker** a **WhatsApp**, per sfruttare le opportunità delle interfacce conversazionali e vocali, integrato con Knowledge Base, sistemi di Escalation, CRM, per una vera personalizzazione.



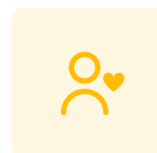
Riduci il traffico  
in-bound



Risparmia tempo  
e abbassa i costi



Raccogli insights su  
prospect e clienti



Clienti più  
soddisfatti