

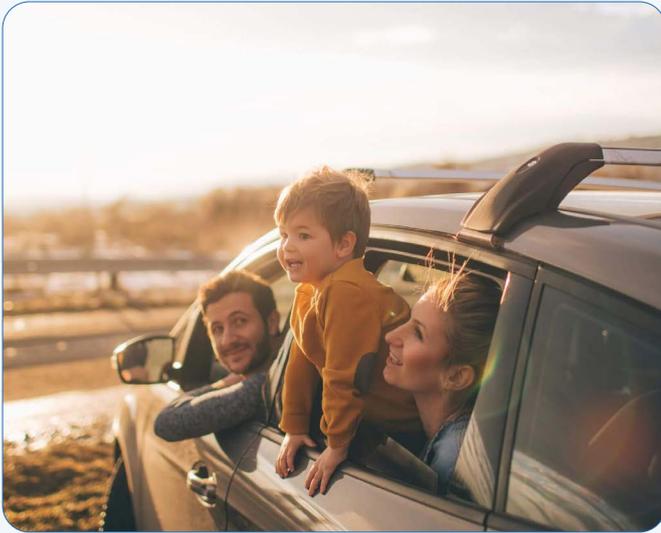


Vivy, der digitale Assistent von Aviva

Aus dem Zusammentreffen mit Responsa entstand Vivy, die künstliche Intelligenz, die die Nutzer zu den Versicherungsleistungen von Aviva führt.



RES | PON | SA



Mit über 300 Jahren Erfahrung gehört Aviva zu den wichtigsten Versicherungsgruppen weltweit. Heute steht das Unternehmen aufgrund seiner Kohärenz und Professionalität im Dienst von über 33 Millionen Kunden.

Aviva steht für eine präzise Verpflichtung. Die Personen, die sich ihm zum Schutz der wichtigsten Dinge anvertraut haben, bei ihren täglichen Entscheidungen zu begleiten.



Ein guter Kundenservice müsste ganz oben auf der Prioritätenliste stehen und hilft mehr denn je, zwischen „Guten“ und „Bösen“ zu unterscheiden. Aus diesem Grunde wurde Vivy geschaffen.

Michele Petrilli
Customer Experience & Proposition Manager @ Aviva



Ergebnisse einen Monat nach der Einführung



+2000

von Vivy bearbeitete
Anfragen



62%

positive Rückmeldungen
der Nutzer



80%

von Vivy beantwortete
Kundenfragen

• Ziele

Angesichts der großen Menge an Telefonaten und E-Mails, die der Customer Care mit damit verbundenen langen Antwortzeiten und hohem Arbeitsaufwand verwalten musste, hielt Aviva es für angemessen, das Angebot des **Customer Service** durch die Einführung eines virtuellen Assistenten neu zu strukturieren und smarter und effizienter zu gestalten und dadurch den Zeitaufwand und die Kosten für sich wiederholende Tätigkeiten der Mitarbeiter sowie die Wartezeiten der Kunden zu reduzieren und so das Nutzererlebnis zu verbessern.

• Wo eingreifen

- Die Menge einfacher und sich wiederholender Anfragen reduzieren
- Die Warte- und Antwortzeiten für die Kunden reduzieren
- Das Personal des Kundenservice von elementaren Tätigkeiten entlasten

• Die Lösung für Aviva

Aviva hat zusammen mit Responsa Vivy geschaffen, **den virtuellen Assistenten von [Aviva.it](https://www.aviva.it)**, um die Kunden rund um die Uhr zu unterstützen, die Antwortzeiten zu beschleunigen und dadurch gleichzeitig den Arbeitsaufwand der Help Desk-Mitarbeiter zu verringern. Dank des ChatBots Vivy, der sowohl vom Desktop als auch vom Mobiltelefon aus konsultiert werden kann, hilft Aviva den Kunden bei der Webnavigation und Entdeckung der Produkte und liefert aufgrund der Fähigkeit, die Intent Searches der Kunden weiterzuentwickeln, gezielte Antworten. Vivy hat einen dialogorientierten Ansatz, der die Interaktion zwischen Nutzer und ChatBot flüssiger und natürlicher gestaltet, indem sie den Kunden durch gleichzeitige Follow-Ups durch den Service führt.

Ciao! Mi chiamo Vivy,
se hai bisogno di aiuto
puoi chiedere a me.



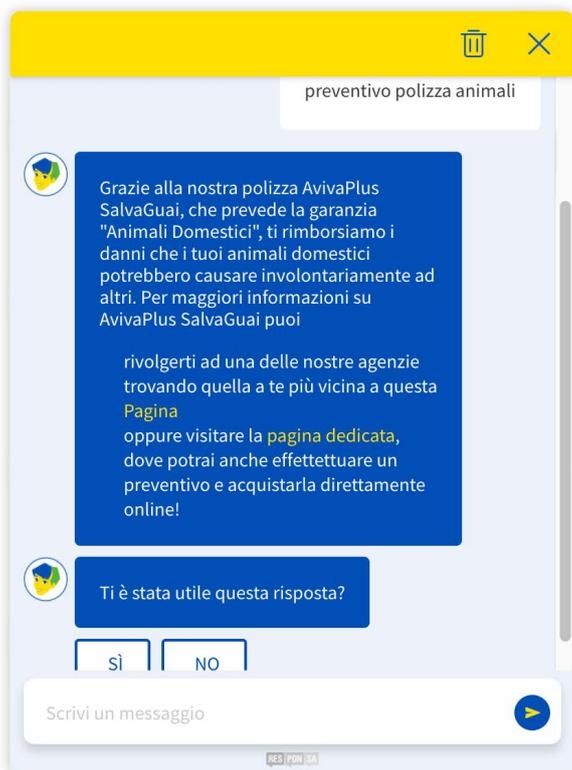
Ciao! 🌟 Sono Vivy, la tua assistente virtuale, come posso aiutarti?

Scrivi un messaggio



Follow-Up: Ein Bot, der den Kontext versteht

Nicht immer sind die Anfragen der Nutzer klar verständlich: Dank eines dialogorientierten Ansatzes in mehreren Durchläufen, ist Vivy in der Lage, den Kontext zu verstehen und hilft bei der Weiterentwicklung der Nutzeranfrage durch Follow-Up Questions, d.h. sie unterbreitet dem Nutzer ergänzende Fragen und/oder Auswahlmöglichkeiten.



Ein ChatBot mit einer menschlichen Sprache

Anhand fortschrittlicher NLP-Algorithmen (Natural Language Processing) ist Vivy in der Lage, die menschliche Sprache zu verstehen. Sie nimmt eine semantische Erkennung des Satzes vor und kann deshalb auf exakte Übereinstimmungen mit Schlüsselwörtern verzichten, um die in komplexen Anfragen der Kunden enthaltenen Informationen zu verstehen. Der Nutzer schreibt seine Frage ganz ungezwungen, die vom ChatBot je nach Knowledge Base interpretiert und beantwortet wird.



Hilfe bei der Navigation und den Leistungen

Außer auf häufige Fragen zu antworten ist Vivy außerdem in der Lage, den Kunden bei der Entdeckung der Leistungen und Produkte von Aviva zu führen und die Webnavigation anhand eines einfachen und individuellen Konzeptes zu unterstützen. Dadurch verbessert der ChatBot die User Experience des Nutzers in allen Szenarien. Auch wenn die Frage nicht korrekt interpretiert wird, ist Vivy in der Lage, die wichtigsten zum Nutzer passenden Leistungen vorzuschlagen.





Chatbot

Ein virtueller Assistent für den Customer Care und die Shopping Experience der neuen Generation, der mit fortschrittlichen AI-Algorithmen ausgestattet und in die Legacy-Systeme integrierbar ist.



Live Chat

Durch das Eintreten einer Reihe im Voraus bestimmter Bedingungen kann der ChatBot die Konversation an einen menschlichen Mitarbeiter weiterleiten und damit den Kundenservice optimieren.



Dashboard

Ein einfaches und intuitives Management-Panel, mit dem die Knowledge Base und der ChatBot selbständig gesteuert sowie auf Statistiken und Metriken zugegriffen werden kann.



Ticketing

Sofortiger Kundenservice in Klick-Reichweite: Ergibt die Knowledge Base keine Treffer, kann der Nutzer ein Support-Ticket eröffnen.



Knowledge base

Eine intelligente und aktuelle Wissensdatenbank, die eine fortschrittliche semantische Suchmaschine nutzt, um rund um die Uhr leichten und sofortigen Zugriff auf Informationen zu ermöglichen.

Die **Künstliche Intelligenz** im Dienste der Customer Experience von Kunden und Mitarbeitern, um **Kosten zu reduzieren** und den **Umsatz zu steigern**.

Ein **Omnichannel-Chatbot**, das auf den innovativsten digitalen Touchpoints, von den **Smart Speakers** bis hin zu **WhatsApp** zur Verfügung steht, um die Möglichkeiten der dialogorientierten und stimmlichen Schnittstellen zu nutzen und zur echten Personalisierung in Knowledge Bases, Escalation-Systeme und CRMs integriert wird.



Reduzieren Sie den
Inbound-Kundenverkehr



Sparen Sie Zeit und
senken Sie die Kosten



Sammeln Sie Insights über
Prospects und Kunden



Zufriedenere
Kunden