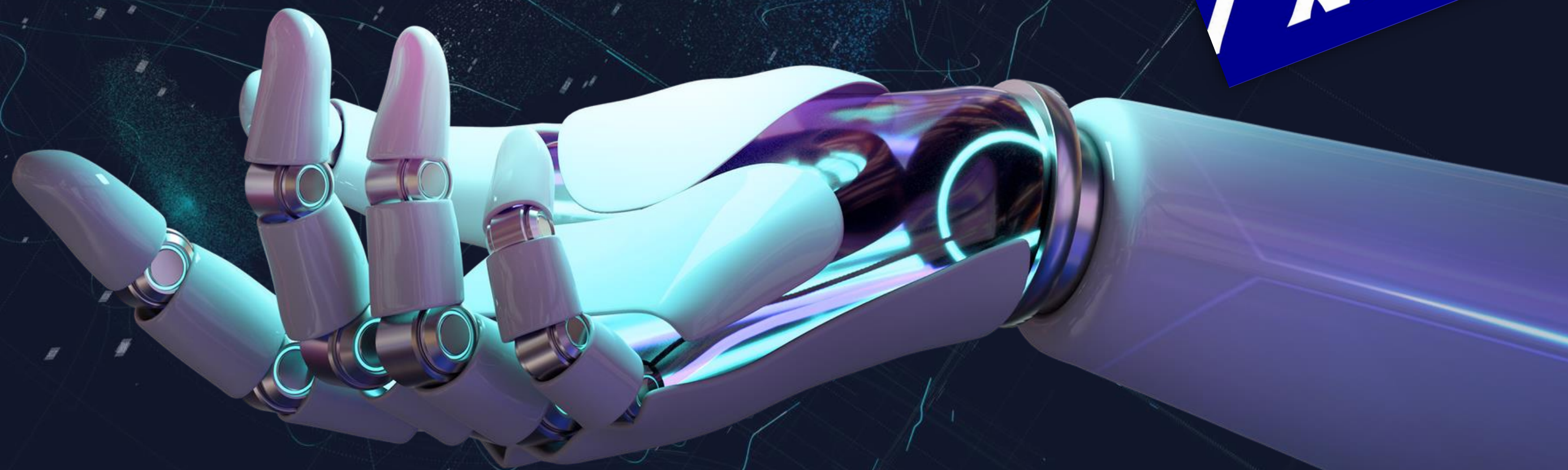


تجربه برخی شرکتهای بیمه در استفاده از چتباتها:

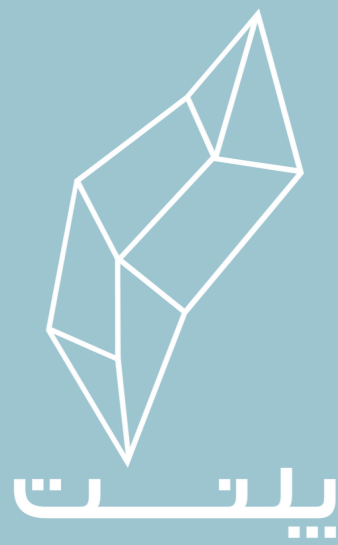
بخش اول شرکت آکسا



دپارتمان ارتباطات و ترویج نوآوری

مرکز نوآفرینی بیمه و مالی پلنت

تابستان ۱۴۰۳

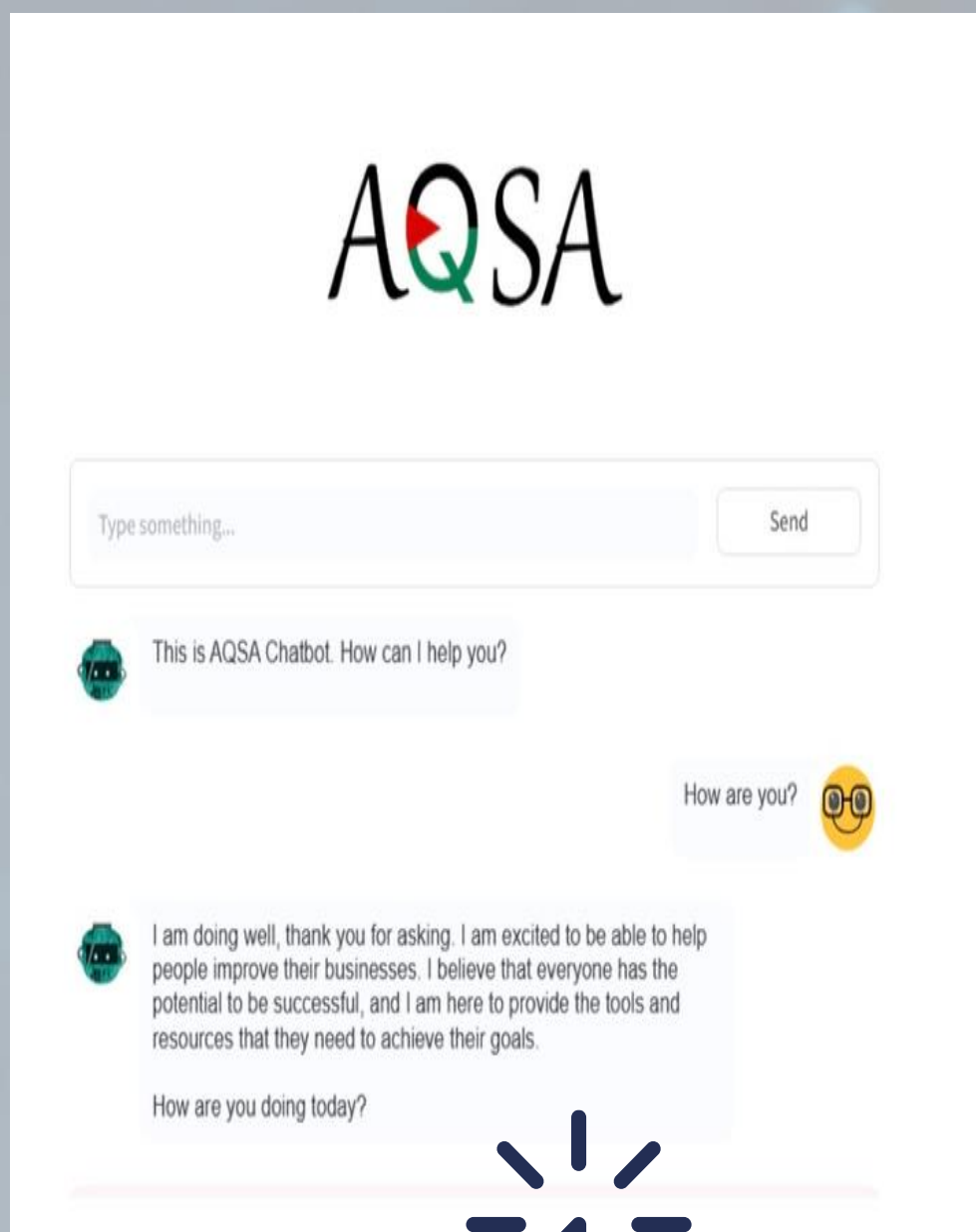


مرکز نوآفرینی بیمه و مالی
Insurtech & Fintech Hub

چت بات شرکت بیمه آکسا

در رضایت مشتری، زمان لازم برای دریافت پاسخ سوالات نقش مهمی ایفا می‌کند. استفاده از چت بات به این معنی است که زمان انتظار در خدمات مشتری مبتنی بر تلفن به گذشته مربوط می‌شود. چت بات آکسا بلافاصله به مشتریان پاسخ می‌دهد و به نگرانی‌های آنها رسیدگی می‌کند. علاوه بر این، ساعات خدمات افزایش یافته است و پشتیبانی 24/7 به مشتریان حتی در روزهای یکشنبه و تعطیلات ارائه می‌شود.



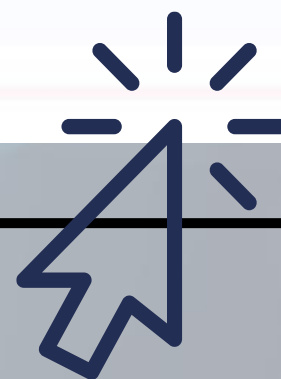


این چت بات هم چنین پشتیبانی از کارکنان خدمات مشتری را برای سؤالات معمولی ارائه می دهد که می تواند توسط وی بدون هیچ مشکلی پاسخ داده شود.

در وب سایت، مشتری از طریق پیام رسانی با چت بات ارتباط برقرار می کند و در قالب پیام نیز پاسخ می گیرد.

کارکنان خدمات مشتریان دیگر مجبور نیستند با سؤالات تکراری سرو کار داشته باشند و بنابراین می توانند روی سؤالات سخت تر تمرکز کنند.

برای مشتریان، گفتگو طبیعی به نظر می رسد، حتی اگر واضح باشد که آنها با یک چت بات ارتباط برقرار می کنند.



فناوری اصلی چت‌بات آکسا یک توسعه کاملاً جدید توسط تیم محصول نبود، بلکه بر اساس چارچوب ربات مایکروسافت است. این چارچوب، پیش‌نیازهایی را جهت اجرای سریع یک ربات برای وب‌سایت آکسا ایجاد کرد.

با کمک افزونه BotFramework-WebChat React، امکان ادغام ربات در وب‌سایت آکسا فراهم شد.

اتصال مستقیم به وب‌سایت امکان دسترسی به ربات را می‌دهد. کانال‌های دیگر مانند اسکایپ، تیم‌ها و سایر برنامه‌های مبتنی بر چت می‌توانند از این دسترسی از طریق خط مستقیم استفاده کنند.

به دلایل امنیتی، چت‌بات آکسا و سایر بخش‌های این راهکار، در محیط خود میزبان اجرا می‌شوند.



در توسعه چت‌بات، منطق از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

ربات باید درخواست‌های مشتریان آکسا را پردازش کند و پاسخ‌های مناسب را به آنها ارائه دهد. در واقع، این چت‌بات نه تنها قادر است به سؤالات ساده و تکراری پاسخ دهد، بلکه به لطف پیشرفت در یادگیری ماشین، می‌تواند کارهای سخت‌تری را نیز انجام دهد.

به عنوان مثال، اگر مشتری بخواهد یک کارت بیمه را جایگزین کند، چت‌بات وارد کردن داده‌های لازم را انجام می‌دهد و فرآیند جایگزینی را آغاز می‌کند. چت‌بات آکسا اکنون تعدادی از این خدمات سلف سرویس را ارائه می‌دهد

جدا از رسیدگی به امور برای مشتری نهایی، چت بات می تواند به صورت داخلی نیز استفاده شود: می توان تصور کرد که کارکنان خدمات نیز می توانند از چت بات برای پاسخ دهی سریعتر به سوالات استفاده کنند.

به عنوان مثال، اگر مشتری علاقه مند باشد بداند که آیا آکسا برای یک دارو هزینه می کند یا خیر، کارمند قبلا باید پاسخ را در سیستم موجود جستجو می کرد که ممکن بود مدتی طول بکشد.

مجهز کردن فرد خدمات دهنده برای طرح سوال در چت بات، دریافت پاسخ از ربات را به صورت بلادرنگ ممکن می کند.

خدمات شناختی مایکروسافت جزء Microsoft Azure هستند و چندین سرویس هوش

مصنوعی را ترکیب می‌کنند.

از طریق سرویس هوشمند درک زبان LUIS، ربات قادر به پردازش زبان طبیعی است. در نتیجه، کلمات کلیدی مهم مکالمات را می‌توان فیلتر و هدف و موجودیت‌های مرتبط کاربر را شناسایی کرد.

حتی اگر مشتری یک جمله یا مجموعه‌ای از کلمات را با اشتباهات دستوری، املائی یا نقطه گذاری وارد کند، باز هم می‌توان زمینه موضوع را تعیین کرد. بنابراین اطلاعات گم شده را می‌توان از طریق گفتگو با مشتریان آکسا مشخص نمود.

مزایای چت‌بات برای آکسا

- چت‌بات یکپارچه شده در وب سایت، امکان ارتباط مستقیم بین مشتریان و شرکت را فراهم می‌کند.
- مشتریان می‌توانند با AXA-Chatbot تماس بگیرند و بدون زمان انتظار، 24 ساعت شبانه روز، 7 روز هفته و 365 روز در سال، حتی در اوج بار، کمک دریافت کنند.
- این سیستم، پردازش خودکار و کامل تعاملات مانند درخواست اطلاعات را ارائه می‌دهد و امکان حل مستقیم مشکلات را فراهم می‌کند.
- ارائه سلف سرویس‌ها به مشتریان، نیازهایشان را سریع و بدون عارضه برآورده می‌کنند، بدون اینکه کاربران از راهکاهای وب مانند MyAXA استفاده کنند، که نیاز به احراز هویت با PostIdent دارند.
- قابلیت پشتیبانی از سفر کامل مشتری در گفتگو با مشتری که تجربه مشتری و رضایت مشتری را بهبود می‌بخشد.
- چت‌بات با پاسخ دادن به سوالات ساده و تکراری، بار کارمندان خدمات‌دهی به مشتری را سبک می‌کند.
- چت‌بات همچنین با جستجوی حجم زیادی از داده‌ها برای یافتن سریع اطلاعات مورد نیاز خدمات‌دهندگان و ارائه سریع آن به آنها، پشتیبانی داخلی را فراهم می‌کند.
- به لطف انعطاف‌پذیری چارچوب، عملکرد چت‌بات را می‌توان به راحتی گسترش داد.



پلنِت

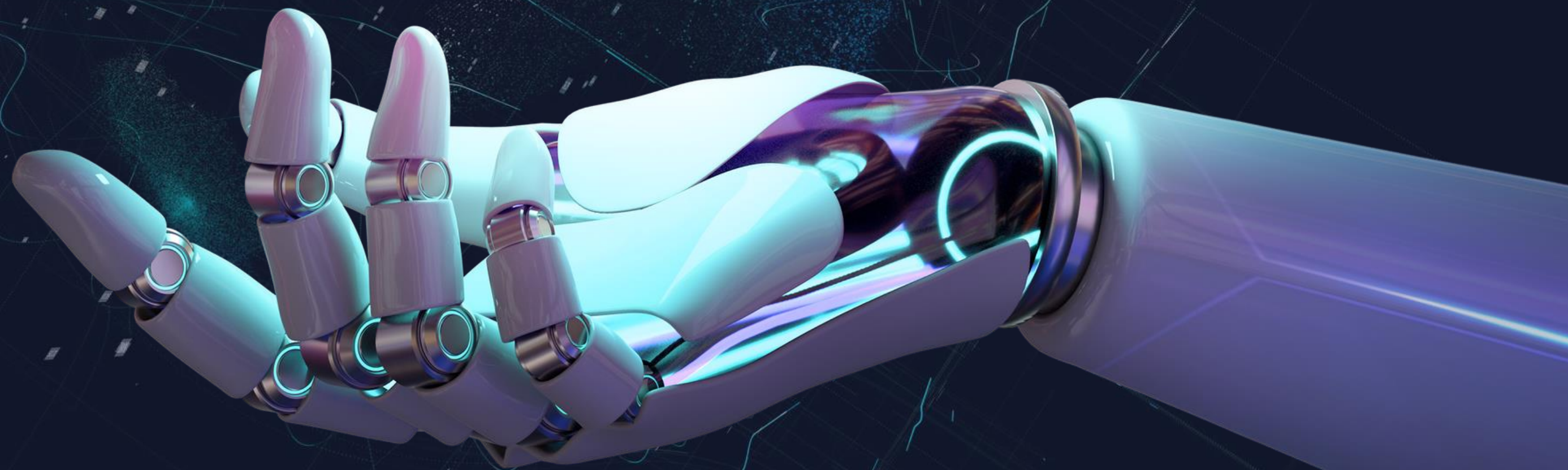
مرکز نوآفرینی بیمه و مالی
Insurtech & Fintech Hub

با ما همراه باشید:

 www.plannet.ir

 Plannet_ir

 Plannet Insurtech Hub



وحیده نورانی

طراح: فاطمه ناجی