



Digitalizace finančních služeb v ESSOXu pomocí virtuální asistentky Emma

„Emma je skvělým příkladem toho, jak může digitalizace finančních služeb pomoci v rozvoji odpovědného úvěrování i zlepšování klientského servisu. Je dalším způsobem, jak vstřícně upozornit klienta na neprovedenou platbu, a pomoci mu tak zamezit vzniku potíží spojených s prodlením.“

Jana Hanušová
ESSOX, Generální ředitelka

1. POŽADAVKY

- Návrh a implementace **řešení voicebota** - virtuální asistentky Emmy jako nativní součásti kontaktního centra
- Využití pokročilé umělé inteligence v souladu se strategií rozvoje **digitalizace finančních služeb**
- **Přirozený automatický hlasový dialog s klienty** jako náhrada hovoru s operátory kontaktního centra
- Úvodní use case Soft Collections snadno rozšiřitelný o další případy použití, včetně **příchozího směru hovorů a nových komunikačních kanálů**
- **Vysoká dostupnost** řešení

2. POUŽITÉ TECHNOLOGIE

- Voicebot **Soitron BOT** s pokročilým **NLP** (Natural Language Processing), zajišťující **přirozenou hlasovou komunikaci** v reálném čase a **integrace technologií řeči, kontaktního centra i interních systémů**
- **STT** (Speech to Text, technologie pro konverzi řeči do textové formy) od společnosti **Phonexia**
- **TTS** (Text to Speech, konverze textu do formy přirozeného hlasu) od společnosti **Phonexia/Acapela**

3. VÝSLEDKY

- Zvýšení **spokojenosti klientů** na základě včasného upozornění na prodlení platby
- Virtuální asistentka **Emma vyřeší korektně více než 95 % hovorů – míra vyřízení požadavků je obdobná** jako v případě operátorů
- Zvýšení **spokojenosti operátorů** díky odlehčení **od opakujících se úkonů** a možnosti **zaměření na řešení složitějších případů**
- Emma již při nasazení prvního use case - **Soft Collections** - zpracovala stejné množství hovorů jako 3 operátoři (zpracuje více než **6 tisíc hovorů měsíčně**)



Zdroj fotografií: ESSOX s.r.o.

Společnost ESSOX s.r.o., jeden z nejvýznamnějších poskytovatelů nebankovních finančních služeb v České republice, vznikla v roce 1993 jako poskytovatel spotřebitelského financování a leasingu.

Virtuální asistentka Emma - součást digitalizace finančních služeb

Mezi strategické cíle společnosti ESSOX patří digitalizace finančních služeb. Virtuální asistentka Emma je dobrým příkladem pozitivních dopadů tohoto cíle na rozvoj odpovědného úvěrování a zlepšování klientského servisu. Profesionální a současně efektivní komunikace s klienty ohledně jejich úvěru je jedním ze základních předpokladů úspěchu.

Emma (ESSOX Money Management Assistant) komunikuje v rámci dynamických dialogů zcela přirozeným hlasem, je schopna ověřit volajícího i volaného, rozumí tomu, co klient říká, poskytuje požadované informace při respektování kontextu a přirozeně reaguje na požadavky klienta.

V případě nasazení na obvolávání klientů v rámci Soft Collection osloví klienta jménem (umí přitom jména správně skloňovat), ověří, jestli skutečně hovoří s dotyčným klientem, zjistí, proč klient

nezaplatil a zeptá se, kdy bude dlužná částka uhrazena. Výsledky hovorů s Emmou jsou zcela srovnatelné s hovory, které realizují agenti.

V definovaných většinou složitějších případech může být hovor předán na operátora. Emma umí obsluhovat klienty 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Intelligence

Vlastní inteligenci virtuální asistentce Emma poskytuje řešení Soitron BOT, jehož nedílnou součástí je modul NLP (Natural Language Processing), který zajišťuje přirozenou komunikaci v reálném čase na základě procesů umělé inteligence a hlubokého učení.

Řeč klientů je přitom převáděna do textu pomocí technologie STT (Speech to text) od společnosti Phonexia. Emma hovoří přirozeným hlasem, který jí propůjčuje TTS (Text to Speech) Phonexia/Acapela. Soitron BOT v tomto případě zajišťuje nejen procesy NLP s využitím jmenovaných technologií řeči, ale díky svému založení na standardech je nativně integrován do kontaktního centra a dále integruje interní systémy, poskytující potřebná data.

Součástí řešení je intuitivní grafické

„Ve spolupráci s ESSOXem můžeme uplatnit nejen naše znalosti inovativních technologií NLP nebo STT a TTS, ale také tradičních technologií kontaktních center. Díky tomu jsme schopni úspěšně obě oblasti integrovat tak, aby výsledek dával smysl jak pro business, tak z pohledu IT a security a splňoval i regulatorní požadavky. Vážíme si toho, že pro ESSOX můžeme fungovat jako komplexní dodavatel a těšíme se na další spolupráci.“



Zdroj fotografií: ESSOX s.r.o.

prostředí pro úpravu stávajících případů použití i vytváření nových a pokročilý reporting. ESSOX si sám může vytvářet nové scénáře komunikace s klientem a upravovat stávající, pro příchozí i odchází hovory.

Jak Emma pomáhá modelu

Zvýšení spokojenosti klientů pro use case Soft Collection je dáno včasným upozorněním na prodlení platby. Od spuštění aktualizované verze realizovala Emma celkem 60 000 hovorů, z toho jen za prosinec 2021 - 6000.

V rámci průzkumu spokojenosti mezi klienty, které Emma kontaktovala, získala 8,5 bodů z 10 možných, což je velmi dobrý výsledek. Vysoká škálovatelnost systému totiž umožňuje poskytnutí potřebné kapacity ve správnou dobu a Emma stihne včas obvolat všechny dostupné klienty. Je třeba dodat, že míra vyřízení požadavků je u Emmy srovnatelná s operátory kontaktního

centra a Emma je úspěšná u 95 % obvolaných zákazníků, kteří následně zaplatí dlužnou částku.

Na operátory je předávána pouze malá část hovorů, jedná se přitom typicky o specifikované složitější případy, které Emma umí rozpoznat. Dochází tím k odlehčení operátorů od opakující se rutinní práce a dává jim možnost zaměřeni právě na složitější případy, což zvyšuje spokojenost klientů s vyřízením požadavků.

Je třeba dodat, že Emma přináší úsporu od počátku nasazení do produkčního provozu – již pro use case Soft Collections se její výkon vyrovná práci 3 operátorů při realizaci více než 6000 hovorů měsíčně.

„Emma šetří čas našim operátorům, kteří se mohou více věnovat klientům, jejichž situace vyžaduje komplexnější způsob řešení.“

Jana Hanušová
 ESSOX, Generální ředitelka





Zdroj fotografií: ESSOX s.r.o.

„Dnes již provozovatelé kontaktních center nepřemýšlejí, jestli voicebot dává smysl, ale jak ho co nejlépe uplatnit a současně zvýšit efektivitu a spokojenost zákazníků.“

Jan Jiříčka

Soitron, Business consultant



ESSOX s.r.o.

Společnost ESSOX s.r.o. vznikla v roce 1993 jako poskytovatel spotřebitelského financování a leasingu. V roce 2003 se společnost stala součástí finanční skupiny Komerční banky a Sociétés Générale. Dnes společnost patří mezi nejvýznamnější poskytovatele nebankovních finančních služeb a ve svém portfoliu má produkty i z oblasti značkového financování automobilů.

www.essox.cz


Phonexia s.r.o.

Phonexia je inovativní softwarová společnost, která vytváří světově nejpokročilejší řešení pro biometrii řeči a hlasu, které organizacím pomáhá poskytovat bezproblémovou zákaznickou zkušenost, vynikající zabezpečení pomocí autentizace a okamžitou analýzu obsahu řeči.

www.phonexia.com

SOITRON, člen skupiny SOITRON Group

Společnost Soitron je středoevropský integrátor, který působí na IT trhu již od roku 1991. Filozofií společnosti je snaha o neustálý pokrok. I proto je Soitron lídrem v zavádění jedinečných technologií a inovativních řešení. Svým klientům nabízí produkty a služby v oblasti robotizace a automatizace procesů, kybernetické bezpečnosti, datových center, IoT řešení, IT outsourcingu, komunikačních a síťových řešení, IT supportu a poradenství. Do produktového portfolia společnosti patří také řešení pro chytrá policejní auta – Mosy a služby v oblasti kybernetické bezpečnosti – VOID Security Operations Center.

Soitron je členem skupiny Soitron Group, ve které pracuje přes 800 mezinárodních odborníků. Skupina sdružuje profesionální týmy na Slovensku, v České republice, Rumunsku, Turecku, Bulharsku, Polsku a Velké Británii.