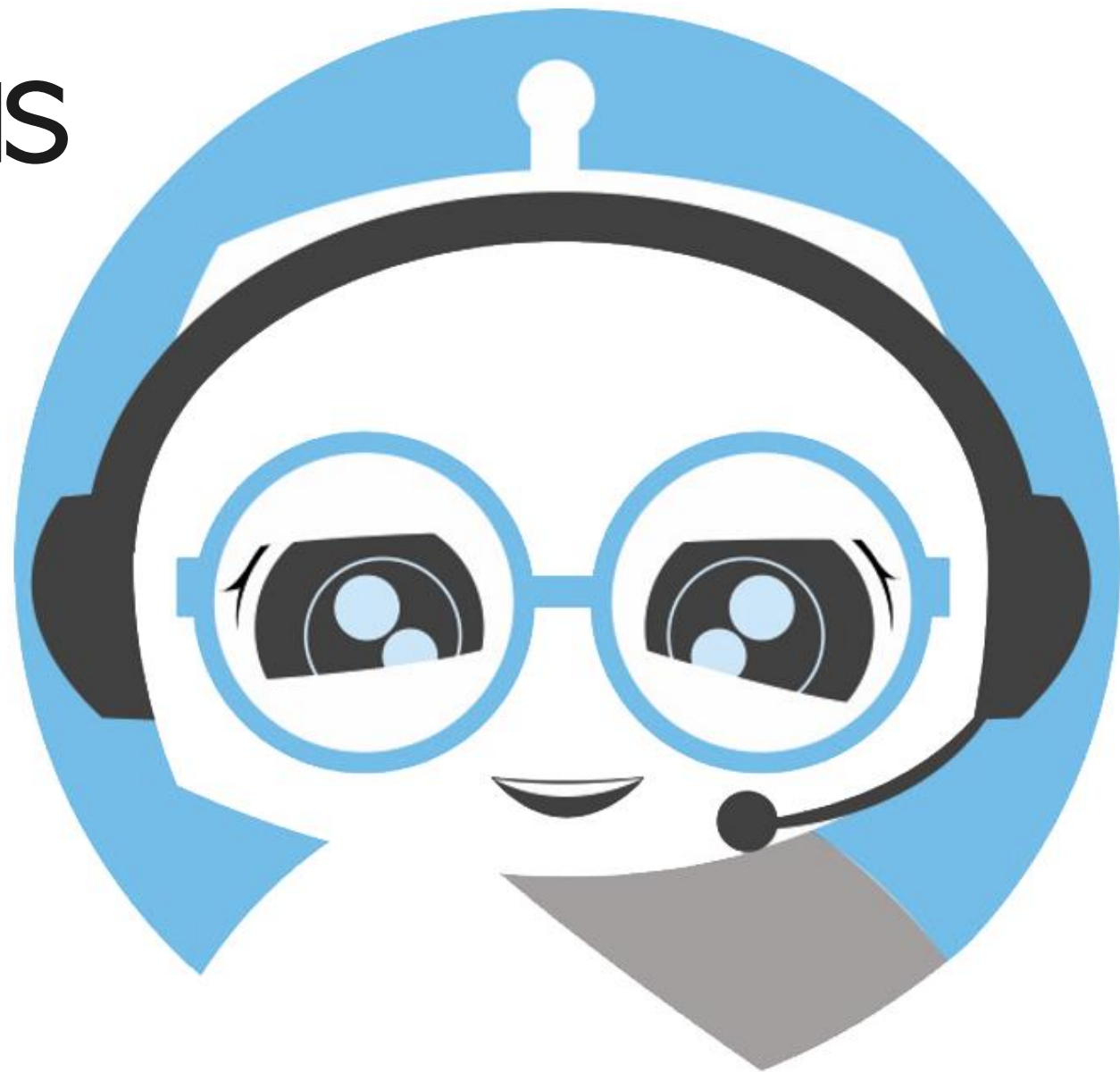


Rejsebotten Globus

Linea Svendsen

Conversational AI Manager



Hvorfor?

Reducere antallet af opkald



Hvordan kom vi i gang?

2016

Facebook Messenger



2018 Forår

Pilot

0,5 Mig

0,25 Kundeservicemedarb.

2 Konsulenter

+ IT + UX + Korrektur

2018 December

Sidste rettelser + launch

1 Mig

2 Kundeservicemedarb.

4-5 Konsulenter

+ IT + UX + Korrektur



Hvilke skills er nødvendige?

Kundeperspektiv

Tech / Selv-læring

Faglig formidling

Sprog-interesse

Samtale-kommunikation

Analyse-skills

Forsikringsfaglighed

Omstillingsparathed (!)



Hvilke beslutninger skal tages?

"Vores barnebarn har fået en hjernetumor. Dækker I afbestilling af rejsen?"

"Jeg er i Bangladesh og blev voldtaget i nat. Kan jeg blive undersøgt på hospitalet her?"



Hvordan tager medarbejderne det?

"Dækker I, hvis jeg tager mit marsvin med på ferie?"

"Hvordan dækker I bjergbestigning over 4.000 meter?"

Rigtige kunder spørger:

"Jeg skal til Nepal og vandre i bjerge.

Dækker årsrejseforsikringen?"

Tester "forkerte" spørgsmål

Ikke tech-interesserede

De har travlt

Stolthed

Rutinearbejde

Opkvalificering

Brancheskift (-mulighed)

...Vi har ikke noget valg

Er vi i mål?

Hahaha! Nej.

Volumen er der ikke endnu

Potentialet er der

Spørgsmål?

Hvis du er lidt genert:

Linea Svendsen // LYX@topdanmark.dk