

PZU virtuaalne klienditeenindaja

Eesmärk

2017 detsembris ja 2018 jaanuaris müüa 2 x rohkem kasko kindlustust, kui eelmise aasta samal ajal.

Lahendus

- Võtsime kasutusele FB messenger chatboti - virtuaalse klienditeenindaja nimega Piri
- Õpetasime Piri muhedalt suhtlema ja nalja tegema, et inimesed ei tunneks, et neile müüakse ja et nad suhtleks Piriga pigem selleks, et näha, kas nalja saab.
- Suunasime inimesi Piriga suhtlema FB banneritega, mis avasid otse vestluse - bannerile klikkides kirjutas Piri neile ise.
- Suunasime inimesi Piriga suhtlema ka ühe nutika wallpostilahendusega, kus inimesi kutsuti üles kommentaari kirjutama "auto", mille peale neile kirjutas PZU chatbot ja küsis sünniaastat ja sealt läks jutt edasi.
- Kogu suhtluse ja nalja lõpuks pakkus Piri välja, et ta võib teha hea kaskopakumise.

Tulemused

- 1500 inimest suhtles virtuaalse klienditeenindajaga
- 500 inimest soovis, et Piri teeks neile kasko pakumise
- 2,8 x kasvas kaskokindlustuse müük eelmise aasta sama perioodiga võrreldes

Kokkuvõte

Robot klienditeenindaja on Eestis veel väga uus asi ja kui seda kasutada nutikalt, siis õnnestub korraga suure hulga inimestega suhelda ja neid suunata oma toodet või teenust ostma. Kindlasti õpetame ja arendame noort Pirit veel edasi!

Suhtle ise Piriga siin: <http://bit.ly/pzupiri>