



Pankkialan paras digitaalinen asiakaskohtaaminen

Säästöpankkiryhmän virtuaaliassistentin avulla tyytyväisemmät työntekijät ja asiakkaat

CASE STUDY: SÄÄSTÖPANKKI

front.a

FRONT.AI

Email

Phone
(Opening Hours)

Chatbot
(24/7)

Se

Säästöpankki

Säästöpankkiryhmä on edistänyt yksilön ja yhteisön taloudellista hyvinvointia jo 200 vuoden ajan. Säästöpankkiryhmä tunnetaan rohkeudesta, asiantuntijuudesta ja intohimosta tehdä erinomaista asiakastyötä. Säästöpankkiryhmän muodostavat paikalliset Säästöpankit ympäri Suomen sekä Säästöpankkikeskus. Säästöpankkiryhmä tarjoaa asiakkailleen kattavien vähittäispankkipalvelujen lisäksi sijoittamisen, kodinvaihdon ja vakuuttamisen palveluja.

on edistänyt taloudellista
hyvinvointia jo

200

vuoden ajan

Säästöpankkiryhmässä on otettu lyhyessä ajassa iso harppaus virtuaaliassistenttien kanssa. Alun jyrkkä ei chatboteille on vaihtunut Suomen parhaaseen pankkialan digitaaliseen asiakaskokemukseen ja tyytyväiseen asiakaspalvelun henkilöstöön vain parissa vuodessa. Tekoälypohjaisen virtuaaliassistentin käyttöasteen volyymit ovat jo ylittäneet sen, mitä ihmisten kanssa chatissa keskusteltiin aiemmin.

Ihmisten osaamisen kohdistaminen sinne, missä sitä tarvitaan eniten



Vain harvalla organisaatiolla on varaa panostaa pelkästään fyysiseen asiakaskohtamiseen kaikkien asiakkaiden kanssa, tarvitaan digitaalisia kanavia. Usein sanotaan, että 20 prosenttia asiakkaista tuo 80 prosenttia liikevaihdosta. Pankkiala ei ole tässä poikkeus. Kaikille asiakkaille ei voida kustannustehokkaasti tarjota henkilökohtaista kasvotusten palvelua, eivätkä sitä toisaalta nykyään asiakkaat juuri haluakaan.

Asiakaskäyttäytymisen muutos näkyy myös Säästöpankkiryhmän asiakkaissa. Kaikki eivät halua tulla tai ehdi konttorille. Tämän lisäksi halutaan usein asioida anonyymisti eikä kaikista edes haluta keskustella ihmisen kanssa.

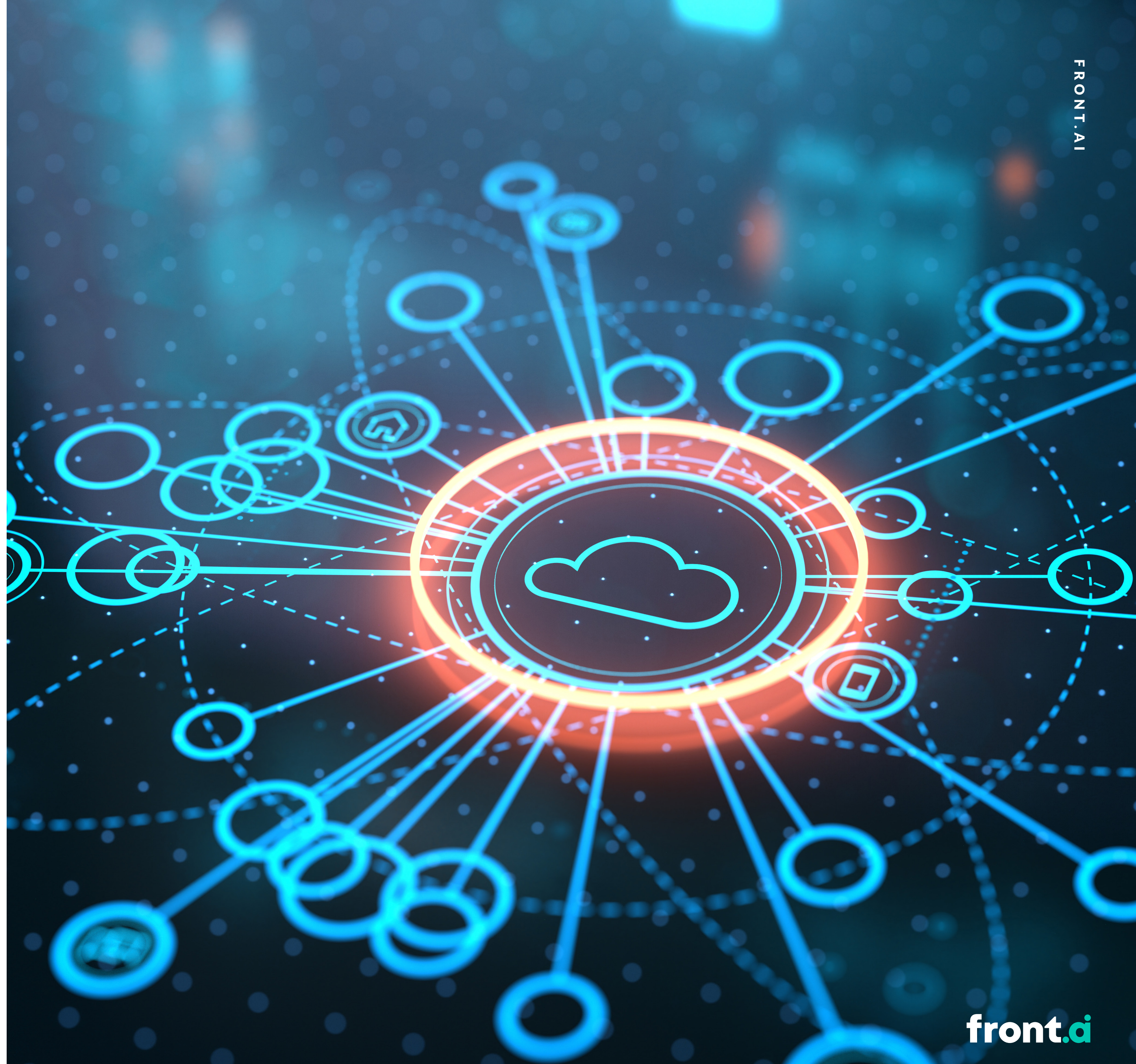
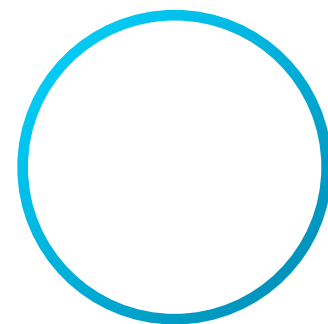
Asiakkaat haluavat myös ottaa yhteyttä yhä enemmän perinteisten palveluaikojen ulkopuolella, ja nämä ympärivuorokautiset tarpeet pitää täyttää. Asiainnilta odotetaan nopeutta. Pankkimaailmasta tuttu, pitkään käytössä ollut verkkoviesti tuntuu niin asiakkaista kuin pankin omista asiakaspalvelijoista kanavana kovin hitaalta, sillä vastaaminen saattoi kestää jopa päiviä. Verkkoviestien määrä onkin laskenut virtuaaliassistentin kasvun seurauksena.

Säästöpankkiryhmässä lähdettiin luomaan strategiaa, jossa tavoitteena oli luoda, jollei Suomen paras, niin ainakin pankkialan paras digitaalisen ja fyysisen asiakaskohtamisen yhdistelmä.



Yksi keskitetty tiedonlähde henkilöstölle

Tekoälypohjaisen virtuaaliassistentin käyttöönotto lähti Säästöpankkiryhmässä liikkeelle sisäisestä botista, Hedvigista. Haluttiin yksi tiedonlähde, joka olisi aina käytettävissä. Sen sijaan, että asiakaspalvelija kuluttaisi työkaverinsa tai esimiehensä aikaa kysymyksillään, tiedon haku haluttiin keskittää yhteen paikkaan. Tiedon keskittäminen auttaa Säästöpankin asiakaspalvelijoita palvelemaan asiakkaitansa entistä paremmin, sillä asiakaspalvelijan käytössä on helposti ja nopeasti yhdestä paikkaa löytyvä ajankohtaisin tieto. Aikaisemmin asiakaspalvelijat joutuivat etsimään tietoa jopa kymmenistä eri lähteestä.



Vaiheittain kohti tunnistetun asiakkaan personoitua palvelua

Sisäisestä virtuaaliassistentista luotiin pohja ensimmäiselle julkiselle botille. Vastaukset säädettiin pankkislängin sijaan käyttämään asiakkaiden kieltä ja tapaa jäsentää palvelut. Tämä varmisti onnistuneen asiakaskokemuksen. Tekoälypohjainen Miljo julkaistiin Säästöpankin julkiselle verkkosivustolle toukokuussa 2021.

Kun keskusteludataa asiakkaiden kanssa oli kertynyt riittävästi, tekoälyä hyödynnettiin analysoimaan, mitkä olivat todelliset syyt olla pankkiin yhteydessä. Analyysi osoitti, että aiheet olivat rutiininomaisia ja usein toistuvia. Samalla nähtiin, että luonnollisen kielen tunnistaminen toimi yli odotusten. Miljo tunnisti oikein yli 95% aiheista, joita asiakkaat esittivät.

Rohkaistuneena hyvistä kokemuksista Säästöpankkiryhmässä tehtiin uskalias päätös siirtää kaikki asiakaspalvelijat tunnistetun asiakkaan palvelun puolelle. Tunnistautumattomia asiakkaita palvelee nykyään julkisella verkkosivulla vain tekoäly. Ratkaisu on osoittautunut onnistuneeksi. Asiakaspalvelijat saatiin siirrettyä julkisen puolen anonyymista chatista tehtäviin, joissa heidän todellista ammattitaitoansa todella tarvitaan ja heidän työllään on aito lisäarvo.

Miljo julkaistiin toukokuussa

2021

Miljo tunnisti oikein yli

95%

aiheista

Tunnistautuminen tuo merkittäviä lisävaatimuksia

Julkisen puolen hyvien kokemusten jälkeen keskusteleva tekoäly haluttiin palvelemaan myös tunnistettuja asiakkaita. Verkkopankissa vaatimukset mm. tietosuojalle ovat erittäin vaativat. Myös asiakkaiden aiheet ovat huomattavasti moninaisemmat ja yksityiskohtaisemmat, kun kysymykset koskevat vaikkapa omia henkilökohtaisia asuntolaina-asioita.

Bisnescasea arvioitaessa ajateltiin, että mikäli Miljo pystyisi ratkomaan yli puolet tunnistetun asiakkaan keskusteluista, oltaisiin hyvällä tasolla. Realisoitunut hyöty on, että Miljo hoitaa yli 80% tunnistautuneiden asiakkaiden kontakteista jo muutama kuukausi lanseerauksen jälkeen.

Kumppani vailla vertaa

Yhteistyö Front AI:n kanssa on sujunut mallikelpoisesti. Kumppani saa erityistä kiitosta sitoutumisesta, ongelmanratkaisuhaluudesta ja proaktiivisuudesta. Front AI:n tiimi on aidosti halunnut auttaa Säästöpankkia saavuttamaan liiketoiminnalliset ja strategiset tavoitteet, jotka liittyvät keskustelevaan tekoälyyn. Ja työ jatkuu, sillä keskusteleva tekoäly ei ole koskaan valmis, vaan aina tulee uusia aiheita ja vaatimuksia liiketoiminnalta. Myös uudet mahdollisuudet, kuten puhebotin käyttäminen kiinnostavat.

Säästöpankkiryhmän virtuaaliassistentti on rakennettu boost.ai teknologialla, joka on yksi markkinoiden johtavista keskustelevan tekoälyn alustoista, jonka teknologinen integroitavuus on korkealla tasolla.



Front AI:n tiimi on aidosti halunnut auttaa Säästöpankkia saavuttamaan liiketoiminnalliset ja strategiset tavoitteet, jotka liittyvät keskustelevaan tekoälyyn.



Tyytyväisempi henkilöstö, tyytyväisemmät asiakkaat

Tekoälypohjainen virtuaaliasistentti nähdään paitsi asiakkaiden, myös henkilöstön tyytyväisyyden näkökulmasta keskeisenä ratkaisuna. Samoihin, toistuviin ja triviaaleihin kysymyksiin vastaaminen turhauttaa henkilökuntaa. Samoin hajallaan oleva tieto. Tyytyväinen asiakaspalvelija tuottaa erinomaista asiakaspalvelua ja tyytyväiset asiakkaat sitoutuvat pidemmäksi aikaa.