



Älykäs chatbot Aulis tarjoaa nopeampaa palvelua S-Pankin verkkopalvelussa

CASE STUDY: S-PANKKI

front.a

S-Pankki on vuonna 2007 perustettu suomalainen pankki, joka on osa S-ryhmää eli asiakkaiden omistamaa suomalaista vähittäiskaupan ja palvelualan yritysverkostoa.

S-Pankilla on 3,1 miljoonaa asiakasta, joita se palvelee verkossa, puhelimitse, sosiaalisen median kanavissa sekä S-mobiilissa. Asiakas on keskiössä niin S-Pankin arvoissa kuin kaikessa päivittäisessä tekemisessä.

2007

perustettu

3,1

miljoonaa asiakasta

Jo heti Aulixen verkkopankkilanseerauksen jälkeen S-Pankki pystyi siirtämään useita henkilöitä asiakkaiden chat-keskusteluista verkkoviestien käsittelyyn ja muihin tehtäviin.

Aulis hoitaa merkittävän määrän rutiininomaisia kysymyksiä, mikä sujuvoittaa asiakaspalvelua huomattavasti.

Asiakaspalvelua kaikissa kanavissa parhain mahdollisin keinoin

S-ryhmän ja S-Pankin taustalla on asiakasomistajuus, josta kumpuaa läsnäolo ja aito halu palvella. Pankki hakee jatkuvasti parhaita mahdollisia keinoja asiakkaiden palveluun, myös silloin kuin asiakaspalveluagentin henkilökohtainen palvelu ei ole mahdollista, tehokasta tai saatavilla.

S-Pankki on rohkeasti erilainen ja panostaa digitaalisuuteen. Asiakkaiden palvelu paremmin, nopeammin tai laadukkaammin onkin tavoite kaikissa digitaalisissa hankkeissa. Tämä pätee myös Aulikseen, S-Pankin tekoälyyn perustuvaan chatbotiin, joka palvelee S-Pankin verkkosivuilla ja verkkopankissa.



Uusi teknologia ja uusi kumppani

Chatbot Aulis ilmestyi S-Pankin asiakaspalveluun jo muutama vuosi sitten, mutta taustalla oleva teknologia vaihtui vuonna 2021 Front AI:n toimittamaan boost.ai -alustaan. Aiemman teknologian kautta luodut keskustelujen aiheet eli aiheet ja vuosien varrella kerätty oppi saatiin rikastettua ja valjastettua onnistuneesti uuteen alustaan.

Jo heti Auloksen verkkopankkilanseerauksen jälkeen S-Pankki pystyi siirtämään useita henkilöitä asiakkaiden chat-keskusteluista ja verkkoviestien käsittelystä muihin tehtäviin. Myös asiakkaalle vastauksen odotusaika putosi päivistä sekunteihin.

Onnistuneen käyttöönottoprojektin jälkeen Front AI tukee S-Pankin tiimiä säännöllisissä tukisessioissa sekä uusien kehitysideoiden parissa, mitä pidetään arvokkaana sparrailuna.

Teknologia



Yhdeksän kymmenestä saa asiansa hoidettua suoraan Auliksen kanssa

Auliksen kyky ratkaista kysyjän tarve on

90%

marraskuun alkuun mennessä kertynyt yli

20 000

keskustelua

S-Pankin käyttäjämäärät eri kanavissa ovat massiivisia. Aulis käy verkossa kuukausittain yli 20.000 keskustelua. Yksi tärkeä mittari on Auliksen kyky ratkaista kysyjän tarve, mikä on tällä hetkellä yli 90 %. Toisin sanoen yhdeksän kymmenestä kysyjästä saa vastauksen suoraan Aulikselta ilman kontaktia asiakaspalvelun henkilön, agentin kanssa.

Vaikka ratkaisuprosentti on korkea, aina tavoitellaan parannusta. Paitsi agenttien aikaa, tavoite on säästää ennen kaikkea asiakkaan aikaa. Kun asiakas saa vastauksen kysymykseensä heti, tämä vaikuttaa suuresti asiakaskokemukseen.

Aulis hoitaa kaikki tunnistautumattomien asiakkaiden keskustelut itsenäisesti

Pankkiala on tarkkaan säänneltyä, mikä heijastuu myös chatbottien käyttöön. Verkon julkisella puolella kaikki tieto on kaikille tarkoitettua. Ilman asiakkaan tunnistusta asiakaspalvelun henkilön eli agentin ja asiakkaan välinen keskustelu voidaan käydä vain yleisellä tasolla. Tästä syystä S-Pankki onkin valinnut strategian, jossa Aulis hoitaa kaikki tunnistautumatta asioivat asiakkaat. Tänä päivänä Aulis osaakin vastata melkeinpä kaikkiin yleisiin, tunnistamattoman

asiakkaan kysymyksiin, jotka voivat koskea vaikkapa pankin palvelutarjontaa, aukioloaikoja tai mistä löytää oikea lomake.

Personoidut, asiakkaan omaan tilanteeseen liittyvät keskustelut aloitetaan vasta vahvan tunnistautumisen jälkeen. Mikäli keskustelu liittyy henkilökohtaisiin pankkiasioihin, Aulis ohjaa tunnistautumaan ja palvelee verkkopankissa myös tunnistautumisen jälkeen opastamalla käyttämään S-Pankin verkkopankin kattavia itsepalveluominaisuuksia. Asiakas saa näin ongelman ratkaistuksi ilman viiveitä ja turhaa jonotusta.

Jatkuvaa parannusta ja kehitystä

Auliksen parissa toimii tiimi, joka analysoi keskusteluita ja asiakkaiden palautteita sekä kehittää sekä kouluttaa Aulista. Heidän vastuullaan on myös sisältösuunnitelma ja uuden sisällön tuotanto. Tällä hetkellä aikeita eli intenttejä on yli 800. Roadmapilla on niin lisää volyymiä kuin laadun parantamista.

Auliksen kouluttajilla on taustaa perinteisestä asiakaspalvelusta, jossa he edelleen päivittäin toimivat. Syvällinen ymmärrys asiakkaan palvelemisesta auttaa myös Auliksen koulutuksessa. Ratkaisemattomat keskustelut ovat kouluttajille tärkeä tietolähde. Keskusteluista on helppo antaa nopea palaute valitsemalla peukku ylös tai alas, mutta tämä ei vielä kerro kovin paljon mahdollisista kehityskohteista ja opetustarpeista.

Avoimin mielin kohti laajempaa hyödyntämistä

Auliksen toiminta on vakuuttanut ja S-Pankki tutkiikin parhaillaan, missä kaikkialla palvelua voidaan hyödyntää. Virtuaaliagentin titteli siirtyi uudistetulle Aulikselle vasta alle vuosi sitten ja matka on alussa. Uuden teknologian potentiaali alkaa hahmottua ja samoin tulevaisuuden jatkokehityskohteet. Asiakaspalvelun lisäksi yleisellä tasolla kiinnostaa asiakasviestintä, kohdistettu markkinointi ja sisäinen viestintä.