

## AIG שדרגה את שירות הלקוחות שלה באמצעות פלטפורמת קומבוקס המשלבת בינה מלאכותית ויכולות אוטומציה מתקדמות

28%

גידול בשביעות רצון העובדים

491%

גידול בתקשורת לקוח דיגיטלית

17%

מפניות לקוח טופלו בעזרת צ'אט-בוט

AIG

56,400

עובדים ברחבי העולם

מקום 87

בין החברות הציבוריות הגדולות בעולם

80 מדינות בעולם

היקף פעילות החברה

43.74 מיליארד דולר

מחזור פעילות ב-2020

### הקדמה

AIG ישראל חברה לביטוח בע"מ היא השלוחה הישראלית של תאגיד הביטוח האמריקני "אמריקן אינטרנשיונל גרופ". AIG ישראל מספקת שירותי ביטוח מגוונים כמו ביטוח רכב, ביטוח דירה, ביטוח חיים, תאונות אישיות, תיירות, בריאות ועוד ללקוחות פרטיים ועסקיים. משרדי AIG ישראל ממוקמים בפתח תקווה.

AIG (אמריקן אינטרנשיונל גרופ) היא חברת ביטוח אמריקנית שנוסדה ב-1919 וכיום פעילה ביותר מ-80 מדינות ומעסיקה למעלה מ-56,400 עובדים בעולם. AIG דורגה במקום ה-49 ברשימת Fortune 500, והיא החברה הציבורית ה-87 בגודלה בעולם לפי דירוג Forbes Global 2000.

### האתגר

AIG ישראל חוותה עלייה חדה בהיקף פניות הלקוחות מערוצי תקשורת שונים וחיפשה פתרון טכנולוגי שיפחית את העומס הכבד על מאות הנציגים במרכזי השירות. בנוסף, חיפשה AIG אחר כלי יעיל לניהול מדיה חברתית שיוכל לספק מענה לפניות שקיבלה החברה ברשתות החברתיות.

טרם השימוש בקומבוקס, צוותי שירות הלקוחות של AIG סיפקו תמיכה לא עקבית בערוצים השונים, דבר שהוביל לזמן תגובה נמוך, שביעות רצון לקוח נמוכה ויעילות נמוכה של נציגי השירות.

ב-AIG הבינו כי שבעולם בו כמעט כל דבר הוא מידי, חברות מוצלחות הן אלו שמצליחות לענות על צרכי הלקוחות באופן מידי. בחברה חיפשו את הדרך הנכונה לבצע התייעלות של שירות הלקוחות ועל מנת להתקדם היה עליהם לעבור לפלטפורמת תקשורת לקוח דיגיטלית רב-ערוצית המותאמת אישית במיוחד עבור שירותי החברה.

## קומבוקס-AIG | הפתרון

AIG יצאה לדרך עם קומבוקס עם 6 נציגים בלבד המשתמשים במערכת ובמהרה גדל המספר ל-280 נציגים שעברו הכשרה מלאה לשימוש במערכת קומבוקס וניהלו את תקשורת הלקוח דרך פלטפורמה רב-ערוצית.

טרם החיבור עם קומבוקס, ל-AIG היו 12,529 פניות דיגיטליות מלקוחות בשנה, מספר שגדל ל-197,719 תוך 3 שנים מתחילת העבודה עם קומבוקס. AIG עברה טרנספורמציה דיגיטלית מלאה שהפכה אותה לחברה יותר נגישה ללקוחותיה ובכל מקום ובכל זמן.

כחלק מהשימוש בקומבוקס, רתמה AIG מספר יכולות מובילות של הפלטפורמה לשיפור מערך שירות הלקוחות שלה: מודולי SMS ודוא"ל, כלי לניהול רשתות חברתיות, ובוט שירות חכם שזכה לכינוי "פולי".

כלי לניהול רשתות חברתיות של קומבוקס העניק ל-AIG את היכולת לנתב הודעות ממפייסבוק מסנג'ר ישירות לנציגי השירות הרלוונטיים על פי התמחות וזמינות, דבר שקיצר את זמן התגובה ושיפר את תהליכי העבודה בארגון.

בנוסף, רתמה AIG את מודול ה-SMS של קומבוקס המאפשר ניתוב שיחות טלפון לשירות בהודעות טקסט. בעזרת מאפיין ייחודי זה, הצליחה AIG להפחית משמעותית את העומס על מוקדי השירות.

מודול הדוא"ל של קומבוקס גם הוא נטמע עמוק ב-AIG, שנעזרה בו לצרכי תקשורת פנימית וחיצונית בין נציגים ולקוחות. מודול הדואר האלקטרוני מאפשר לנציגים לשלוט בכל הודעות הדואר שלהם, לספק מענה ללקוחות ולנהל באופן מסודר את כל ההתכתבויות ובכך לשפר משמעותית את השירות ללקוח.

## בוט נולד - הכירו את "פולי"

קומבוקס הציעה ל-AIG בוט שירות חכם וכך נולד "פולי" - הבוט החכם של AIG שסייע בפתרון 17% מהפניות הראשוניות של לקוחות החברה ושינה לחלוטין את חוויית השירות. בעזרת הבוט "פולי", לקוחות יכלו לחתום על מסמכים באופן דיגיטלי ולקבל עדכונים בזמן אמת על מצב החשבון שלהם באופן מהיר ויעיל משמעותית מבעבר.

## הישגים

הטמעת מערכת קומבוקס הובילה לשיפור משמעותי של חוויית השירות ללקוח, שביעות הרצון והנאמנות ובמקביל גם לחיסכון בהוצאות התפעוליות ולצמיחה ברווחים של החברה. למעשה, AIG הייתה כה שבעת רצון מביצועי פלטפורמת קומבוקס, מה שהוביל אותה לשקול את הרחבת השימוש גם לסוכני המכירות עצמם, על מנת לספק להם מערכת עם יכולת מוכחת לתקשר טוב יותר עם הלקוחות.

הודות לשימוש בקומבוקס, הגדילה AIG ב-491% את היקף האינטראקציות הדיגיטליות שלה עם לקוחות, העבירה 17% מהפניות הראשוניות לטיפול של בוט חכם, והגדילה ב-28% את שביעות רצון העובדים שנהנו ממערכת מתקדמת ויעילה.

בחירתה של AIG להשתמש במערכת תקשורת לקוחות רב ערוצית של קומבוקס הובילה את משרד הכלכלה להחלטה להכריז על AIG כחברת הביטוח הדיגיטלית ביותר בישראל.