



infobip

LAQO

Case study

Ela Naranda

Industry Marketing Manager

Ivan Bimbi

Voditelj Odjela za LAQO digitalnu strategiju i procese

The first live
GenAI ChatGPT assistant
in the European finance
sector



Dinamika tržišta umjetne inteligencije (AI) u osiguranju

Pokretač

Osiguravajuće
tvrtke ulažu u AI i
tehnologije strojnog
učenja radi
poboljšanja
korisničke usluge i
optimizacije procesa

Ograničenja

AI u osiguranju ovisi
o analizi, pohrani i
obradi podataka.
Postoji **zabrinutost**
zbog sigurnosti i
zaštite podataka
klijenata – moguće
usporavanje tržišta

Prilike

80% potrošača
osiguranja traži
personaliziranu
uslugu, AI im to
omogućuje: usluge
temeljene na
podacima

Umjetna inteligencija transformira interakcije i poslovanje

Pogled u 2030. godinu



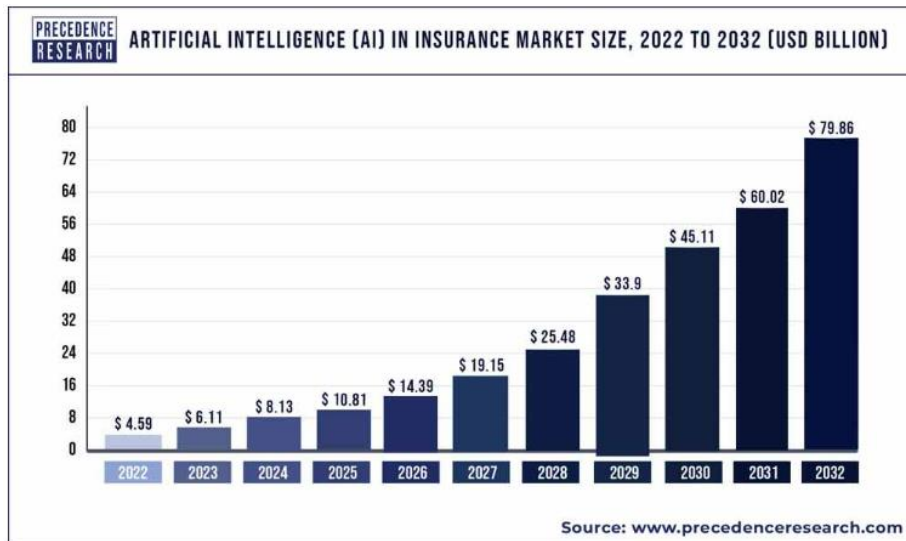
Smanjenje operativnih troškova za 40%



Globalna veličina tržišta umjetne inteligencije u osiguranju vrijedi **80 milijardi dolara**



Iskustvo kupnje osiguranja je brže, uz manje aktivnog uključivanja osiguravatelja i klijenta.



Rješenje? Uvođenje razgovorne i generativne umjetne inteligencije, pametnih AI asistenata koji zvuče kao ljudi

Osiguranja mogu implementirati AI asistente za kompletan proces od marketinga i prodaje do podrške **u roku od tri mjeseca**:

- dostupnost korisničke podrške 24/7
- personalizirana usluga i prodaja
- pojednostavljena obrada zahtjeva
- otkrivanje prijevara i upravljanje rizikom
- poznavanje klijenta i preporuke na temelju podataka
- obnavljanje polica, slanje obavijesti...

Zašto AI s Infobipom?

8+ GODINA ISKUSTVA RAZVOJA AI

- Ekskluzivni ugovori o partnerstvu s Microsoftom i Metom: najbolja cijena i ponuda
- Direktna veza s OpenAI i Microsoft inženjerima i developerima: skupa razvijamo proizvode
- Najbrži chatbotovi, a to smo postigli s Laqom: od 40 sekundi **do tri sekunde za odgovor Chatbota**
- Dok drugi tek razmišljaju, mi imamo nekoliko aktivnih GenAI asistenata u upotrebi diljem svijeta (LAQO; Lexus; Podravka)

VLASTITA PLATFORMA ZA PRISTUP BILO KOJEM KANALU

- Širok raspon kanala koji omogućuju brzu integraciju GPT-a u bilo koji digitalni kanal na više jezika
- Iskustvo spajanja poslovnih potreba i strateških ciljeva s najboljim AI praksama



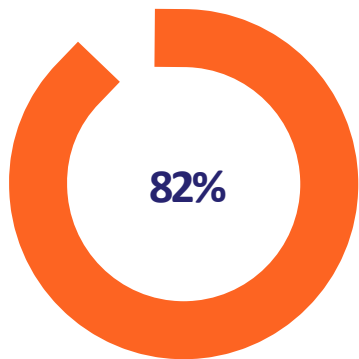
What is covered in the Casualty & Collision insurance policy? 13:01 ✓

Casualty & Collision policy will cover damages caused by traffic accidents (even if you're the culprit), break-ins, or hail. 13:01

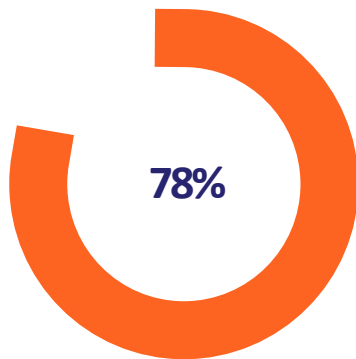
Cool! Can you recommend me some music for when I drive to work? 13:01 ✓

That's not my forte, but I hear Spotify has a nice Driving Songs playlist. I hope you enjoy your ride to work! If you need to talk to a human, just type in AGENT and somebody will be with you shortly! 13:01

Isporučujemo rezultate!



Povećanje zadovoljstva
kupaca
(customer satisfaction score)



Povećanje
produktivnosti
agenata



Smanjenje
troška



Smanjenje
opterećenja
korisničke službe

LDQO

by Croatia osiguranje

Prvo 100% digitalno osiguranje u Hrvatskoj

**Jedna od najbrže rastućih insurtech kompanija
u EU**

**Prvi uvodi plaćanje kriptovalutom, prisutan u
metaversu**

**Zajedno u suradnji s Infobipom, prvi
predstavljamo digitalnog asistenta
omogućenog GPT-om za podršku
korisnicima u europskom fintech
sektoru.**

Zašto smo uveli LAQO GPT...

Klijenti nemaju vremena (ili strpljenja) da iščitavaju internet stranice kako bi se informirali...

... ali zato **rado šalju poruke agentima** ili ih zovu...

~**30% svih upita** koji dolaze kroz LAQO glavni kanal komunikacije (WhatsApp) odnose se na **informacije o proizvodu ili procesu**...

... a LAQO ljudski **resursi su ograničeni**.

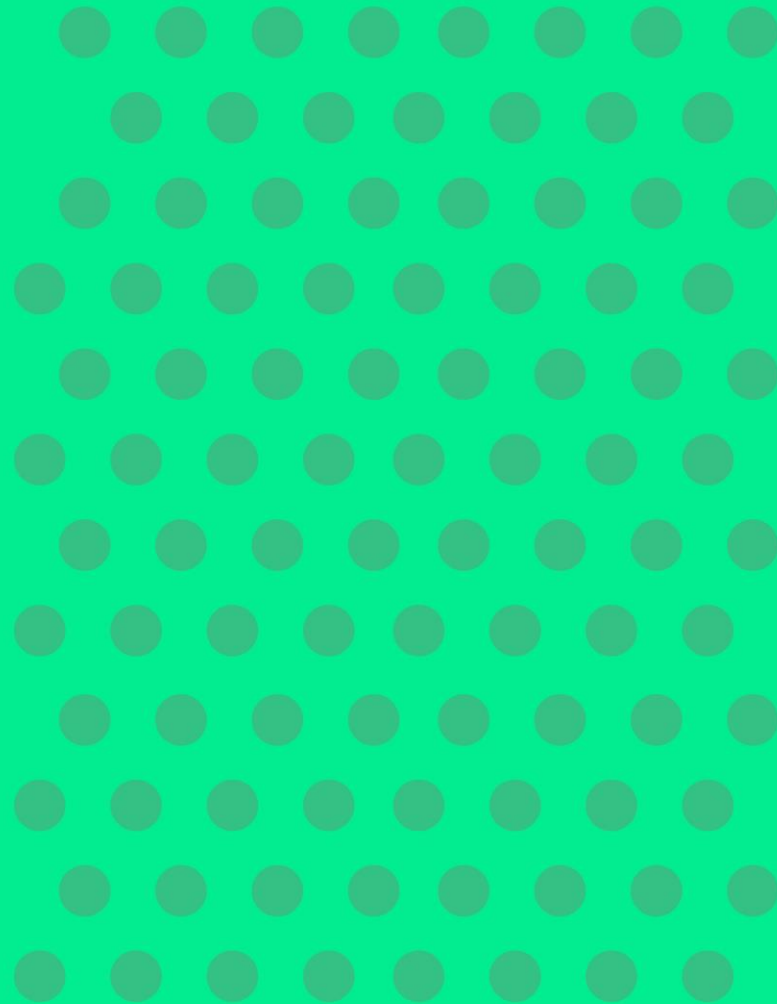
**Znali smo da je AI
rješenje...**

**... i htjeli smo biti prvi u
fintech Europi koji će to
isprobati!**

Mali tim od samo 6
osoba/ WhatsApp kao
glavni kanal
komunikacije!

**Smanjen obujam posla
na minimum** za fazu 1
(samo najbitnija i
najčešća Q&A)!

**Razvoj i testiranje je
počelo odmah!**



Imali smo i malo izazova na tom putu...

S poslovne strane...

Održavanje opsega sadržaja **što jednostavnijim**

Kvaliteta unesenog teksta (konzistencija u pisanju)

S tehničke strane...

Aktivacija Infobipovog internog rješenja za RAG
(Retrieval Augmented Generation)

Prepoznati prodajnu priliku i prebaciti ju s asistenta na
agenta korisničke službe

Hrvatski jezik

Točnost u tekstu i **umjerenost u izražavanju**

Kontinuirano učenje

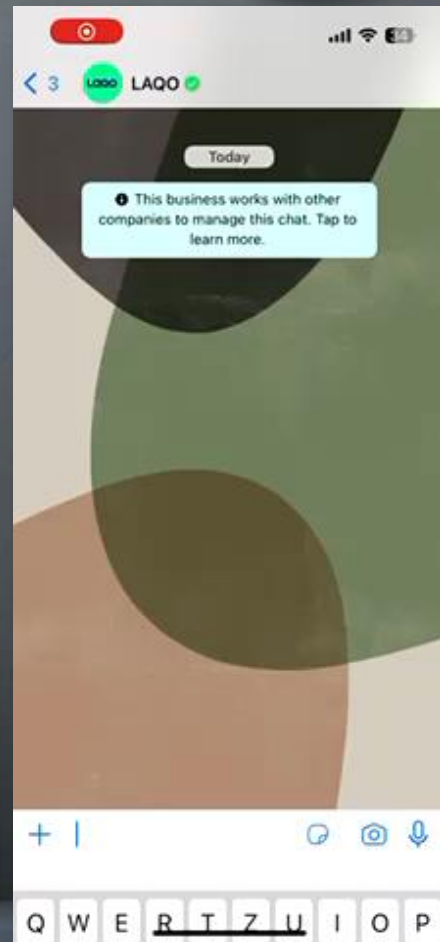
... u samo 6 tjedana, dok su drugi raspravljali o koristi AI-ja i što bi bilo najbolje za njihove procese, mi smo postali prvo osiguranje koje je stvarno implementiralo OpenAI GPT u korisničke procese i...

... cjelokupna komunikacija s korisnicima putem WhatsApp počinje s AI asistentom

... 30% upita korisnika u potpunosti rješava AI asistent

... smanjeno vrijeme agenata za upite onih korisnika kojima je AI asistent odgovorio na sva.

Pogledajmo
razgovor...

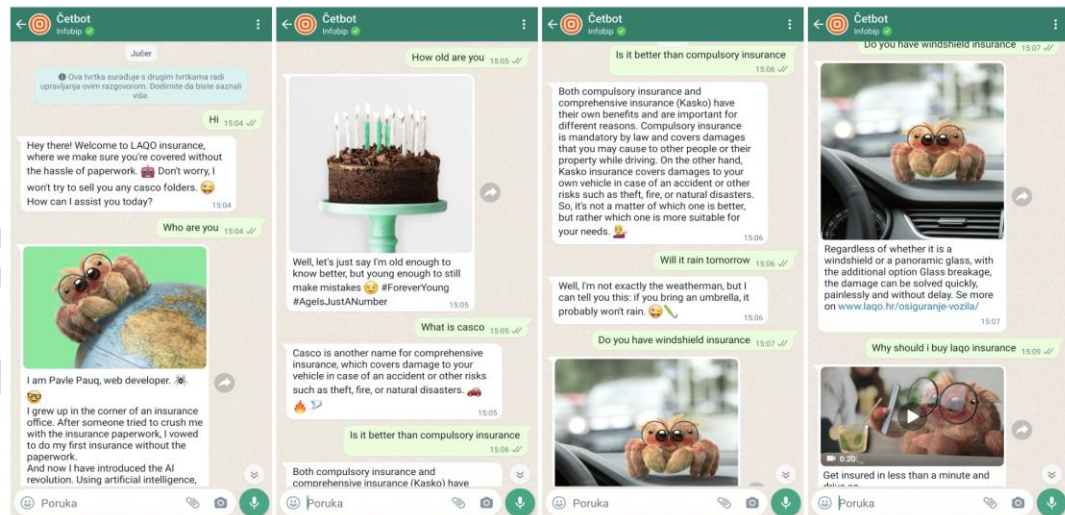
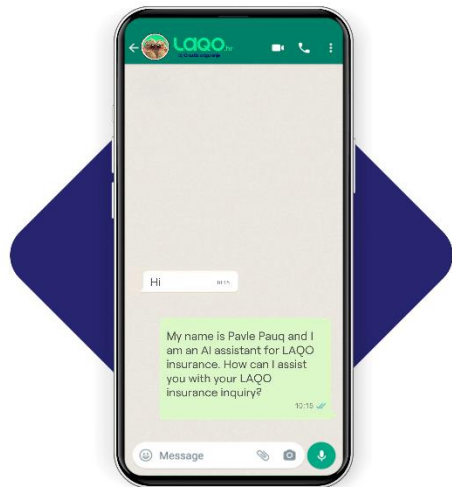


No to nam nije dovoljno...

Nadogradnja s **linkovima, slika & videima** u razgovore

Višestruka ličnost za AI asistenta

Proširivanje **AI u ostalim LAQO procesima** (proces kupovine, obnove osiguranja, cjelokupan proces šteta,...)



Hvala na pažnji!

