Informacja prasowa

Warszawa, 21 marca 2024 roku

**Klienci UNIQA ze wsparciem inteligentnego voicebota na infolinii**

* **W pierwszym kwartale 2024 roku UNIQA wdrożyła na infolinii dla klientów pełnoskalowego voicebota, opartego na sztucznej inteligencji.**
* **Głównym zadaniem technologii jest rozpoznawanie tematu, z jakim dzwoni klient, i przekierowanie go do właściwego zespołu obsługowego albo kolejnego bota.**

Wdrożony przez UNIQA voicebot jest jednym z najbardziej zaawansowanych rozwiązań tego typu na rynku. Technologia wykorzystuje sztuczną inteligencję IBM Watson Assistant, którą ubezpieczyciel wyposażył w odpowiedni zasób słownictwa i definicje. Dzięki temu voicebot nie tylko może zadawać klientowi otwarte pytania, ale także uczy się nowych słów i zwiększa rozumienie kontekstu wypowiedzi, przez co osoba dzwoniąca może się poczuć jak w prawdziwej rozmowie.

– *Same voiceboty nie są nowym rozwiązaniem na rynku, bo konsumenci mają z nimi do czynienia od kilku lat. W UNIQA ostrożnie podchodziliśmy do ich wdrożenia, bo wiemy, że pierwsze doświadczenia botowe w Polsce nie przyniosły im popularności wśród klientów. Dziś jednak jest to już zupełnie inna technologia, która pozwala realnie wesprzeć procesy wewnętrzne firm w obsłudze klientów, a samym klientom skutecznie zrealizować sprawę, w której się z nami kontaktują. Osoby, które do nas dzwonią, są w pełni świadome, że rozmawiają z botem, bo ten przedstawia się na początku rozmowy. Oceny tego kontaktu są bardzo pozytywnie* – mówi **Maciej Czyż, dyrektor zarządzający Pionu Wsparcia Klienta w UNIQA Polska.**

Voicebot na głównej infolinii to już kolejne wdrożenie UNIQA oparte na tej technologii w kontaktach z klientem. Wcześniej firma wdrożyła voiceboty w innych procesach: rejestracji umowy kupna – sprzedaży pojazdu oraz rejestracji wypowiedzenia umowy ubezpieczenia komunikacyjnego. Ubezpieczyciel wykorzystuje technologię także w kampaniach sprzedażowych. Voiceboty przedstawiają ofertę, zachęcają do rozmowy z doradcą, a nawet umawiają rozmowy na konkretne terminy.

– *To, co klient aktualnie słyszy w rozmowie, to już efekt końcowy, na który składa się wiele miesięcy pracy zespołów biznesowo-technologicznych. Wdrożenie takiej zaawansowanej technologii wymaga odpowiedniego jej dopasowania do oczekiwań klientów przy jednoczesnym spełnieniu kryteriów bezpieczeństwa, w tym wymogów KNF dotyczących rozwiązań chmurowych i przetwarzania danych osobowych. Trzeba także pamiętać, że wdrażanie takich innowacyjnych rozwiązań wymaga zupełnie innego podejścia angażując często kluczowe obszary i kompetencje technologiczne organizacji. Stworzenie usługi opartej na sztucznej inteligencji a co najważniejsze, odpowiednie przygotowanie danych, na których będzie się ona uczyła i następnie działała, to ogromne wyzwanie* – wyjaśnia **Mirosław Deja, dyrektor zarządzający Pionu IT w UNIQA Polska.**

UNIQA odważnie sięga po nowe technologie. W 2023 roku w firmie działały 24 zautomatyzowane procesy biznesowe. Roboty przeprocesowały prawie 2 mln transakcji w czasie ponad 12 tys. godzin, co przyspieszyło pracę o 76 proc. Na początku 2024 roku ubezpieczyciel poinformował także o wdrożeniu technologii AI w likwidacji szkód życiowych w zakresie uszczerbku na zdrowiu. Rozwiązanie zaimplementowane z insurtechem Minte.ai jest najbardziej zaawansowaną w tym zakresie technologią, która umożliwia odczytanie i analizę całej dokumentacji medycznej dostarczonej przez klienta.

**UNIQA Polska**

Spółki UNIQA w Polsce mają wszechstronną ofertę dla osób prywatnych, małych, średnich i dużych firm, ich pracowników oraz dla spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych, a także biur podróży. UNIQA jest liderem w ubezpieczeniach majątku spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych w Polsce. Na koniec 2023 roku przypis składki zakładów ubezpieczeń działających pod marką UNIQA wyniósł ponad 4,6 mld zł. Wypłaciły w tym czasie poszkodowanym 2,1 mld zł w roszczeniach i świadczeniach. Obsługują 6 mln klientów indywidualnych i ubezpieczają 90 tys. firm w Polsce. Z kolei UNIQA TFI i UNIQA PTE na koniec 2022 roku zarządzały aktywami o łącznej wartości 13,4 mld zł. Produkty UNIQA klient może kupić w dogodnym dla siebie miejscu: u agentów, brokerów, przez Internet, telefon oraz za pośrednictwem partnerów. Zakłady ubezpieczeń działające w Polsce pod marką UNIQA powstały w wyniku konsolidacji kilku firm ubezpieczeniowych, których obecność na polskim rynku sięga ponad 30 lat. Sama marka UNIQA jest obecna w Polsce od ponad 20 lat. Inwestorem strategicznym spółek jest europejski holding ubezpieczeniowy o austriackich korzeniach - UNIQA Insurance Group AG.

Więcej informacji: [www.uniqa.pl](http://www.uniqa.pl/)

**Grupa UNIQA**

Grupa UNIQA należy do czołowych grup ubezpieczeniowych na rynkach w Austrii i Europie Środkowo-Wschodniej. Około 21 tysięcy pracowników oraz wyłącznych współpracowników obsługuje 16 mln klientów. UNIQA jest drugą co do wielkości grupą ubezpieczeniową w Austrii z ok. 21-proc. udziałem w rynku. W 2023 r. Grupa UNIQA zebrała 7,2 mld euro składki. Działa w 18 krajach europejskich. Jest obecna w 15 krajach w regionie Europy Środkowej i Wschodniej, m.in. Albanii, Bośni i Hercegowinie, Bułgarii, Chorwacji, Czechach, na Węgrzech, w Kosowie, Macedonii Północnej, Czarnogórze, Polsce, Rumunii, Serbii, Słowacji oraz Ukrainie. Do Grupy UNIQA należą również spółki ubezpieczeniowe w Szwajcarii i Liechtensteinie.

Więcej informacji: [www.uniqagroup.com](http://www.uniqagroup.com/)

**KONTAKT DLA MEDIÓW:**

Maciej Krzysztoszek

Rzecznik prasowy

Tel. +48 785 995 462

e-mail: [maciej.krzysztoszek@uniqa.pl](mailto:maciej.krzysztoszek@uniqa.pl)

tt/instagram/facebook @uniqapolska