

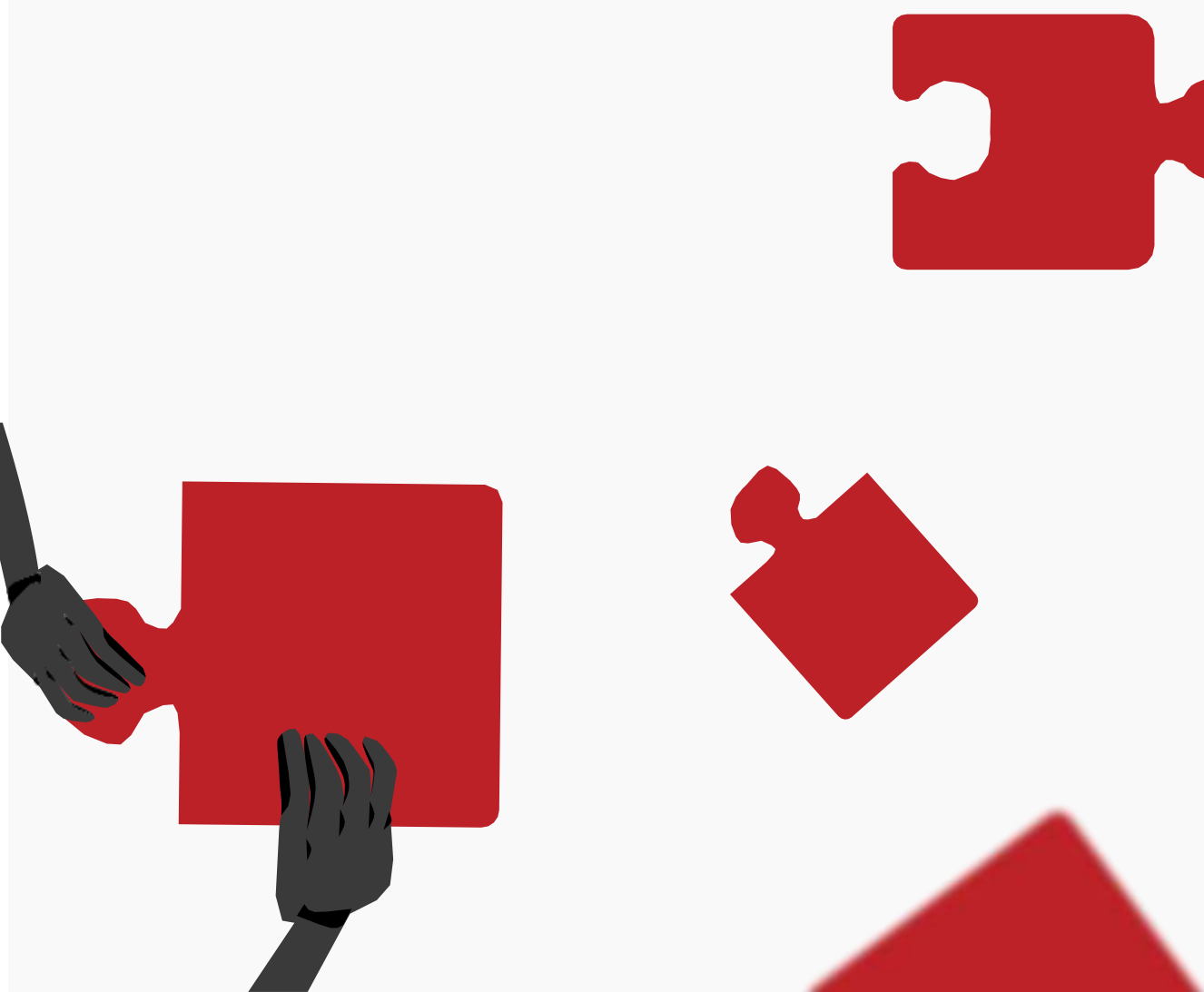


BAwards

HOY XAY

**Конкурс:**  
**РЕКЛАМОДАТЕЛИ**

**Категория:**  
**УСЛУГА**



**EVA**  
Дигитален Асистент



# НАШИТЕ ЦЕЛИ

Дигитализацията е инвестиция в нашите клиенти. Тя е наша мисия, в която влагаме изключително много усилия, както и в персонализацията в обслужването на клиентите ни. **Целта ни е да осигурим най-доброто потребителско преживяване, по всяко време, което идеално отговаря на ежедневието на всеки потребител.**

След като през 2018 г. лансирахме EVA като първият банков кредитен чатбот у нас, сега я превърнахме в модерна иновация – **EVA –дигитален асистент с изкуствен интелект, който да бъде алтернатива на контактния ни център:**

- Отговаря на въпроси за **по-малко от 0,1 секунда**
- По всяко време **24/7**
- Притежава функционалността **„Speech to Text“**
- Говори на **български и на английски** език
- Постоянно се **усъвършенства**

Поставихме си две основни цели:

- ➔ Да провокираме интерес от страна на потребителите и пренасочим запитванията от Кол центъра към EVA
- ➔ Да достигнем висока удовлетвореност от услугата.

# КАК ГИ РЕАЛИЗИРАХМЕ?

Образът на EVA бе ключов за успешното налагане на новата услуга.

Създадохме облик, който въплъщава иновативното и модерното, без да изглежда твърде далечно, дигитално и бездушно за потребителите.

Лицата на нашите служители бяха отправната точка, от която да създадем познато, приятелски настроено човешко лице.

Първо запознахме EVA с настоящите потребители на предходния чатбот чрез CRM системата ни и чрез IVR съобщения. Комунирахме иновацията и сред всичките ни клиенти чрез специални визитки в клоновете на банката, за да засилим персоналното усещане, че EVA е истинска част от нашия екип. След това запознахме EVA с всички бъдещи потенциални клиенти, като я пуснахме там, където са те – в града, чрез външна реклама и позиции в метрото. Комунирахме и в естествената ѝ среда – дигиталните ни канали. Във всички материали акцентирахме на образа ѝ, както и на ключовите ѝ предимства – иновативност, компетентност, отговор за секунди, 24/7, на два езика.



**EVA** 

ТВОЯТ ФИНАНСОВ  
ДИГИТАЛЕН АСИСТЕНТ

Отговарям  
светкавично 24/7

Постоянно  
се обучавам

Говоря и английски

Попитай ме на  
глас или ми пиши

  [www postbank.bg](http://www.postbank.bg)

Услугата не включва предоставянето на индивидуални съвети или препоръки по смисъла на приложимото законодателство.



# КАКВИ РЕЗУЛТАТИ ПОСТИГНАХМЕ?

EVA успя да провокира интереса на потребителите и да отговори на техните нужди и очаквания за интуитивно дигитално обслужване по всяко време, достигайки високи нива на удовлетвореност. Технологията за постоянно усъвършенстване бе съществен елемент от този успех, стартирайки с подготвени 400 теми и 4000 въпроса, на които ботът беше обучен да отговаря, и достигайки над 600 теми и на над 17 000 въпроса към юни 2023.

- **Цел 1: Интерес от страна на потребителите и пренасочване на запитвания от Кол центъра към EVA:**

- Регистрирахме над 150 000 запитвания за първите 6 месеца от стартирането на услугата, като само за първите 2 месеца има отчетен ръст от 27%.
- От стартирането на услугата до юни 2023 се забелязва устойчиво и прогресивно нарастване на брой запитвания с 20%.
- След стартирането на услугата до юни 2023 г. броят на постъпилите запитвания/обаждания към Центъра за обслужване на клиенти (Кол център) на банката е намалял със средно 17%.

- **Цел 2: Висока удовлетвореност от потребителите:**

- Според проучване на клиентската удовлетвореност, 65% от клиентите, които са използвали чат бота са го оценили позитивно.
- Осезаемо намалява нуждата от връзка с агент (Live Chat) – от 1077 разговора с агент през 2022 г. до 401 разговора до края на месец юни 2023 г., което е 63% спад.