

Digitale, semplice e orientato al cliente: Generali Svizzera lancia un chatbot in quattro lingue

- Con l'introduzione di "Chatty", operativo in quattro lingue, Generali Svizzera semplifica la comunicazione con la clientela ricorrendo a un servizio semplice e veloce. Grazie a questo lancio, l'assicurazione si posiziona quindi tra le aziende pioniere del settore.
- Generali Svizzera conquista il primo e il secondo posto all'interno dello studio "Digital Insurance Experience Studie 2023", condotto dall'Istituto per i servizi finanziari di Zugo (IFZ) della Scuola universitaria professionale di Lucerna. Inoltre, a Monaco "Chatty" è stato insignito dell'ITC DIAMOND Award.

Adliswil – In qualità di partner per la vita, Generali Svizzera desidera semplificare e rendere più comoda la vita della sua clientela. Nell'ambito della gestione delle chiamate, lo sviluppo di un chatbot basato sull'IA consente infatti di ridurre fin da subito i tempi di attesa che potrebbero verificarsi per via dell'elevato numero di chiamate in entrata durante le ore di punta. Con l'aiuto del chatbot la clientela viene quindi guidata in modo mirato nell'ambito della propria richiesta, ottenendo idealmente subito le risposte alle proprie domande.

Dopo aver impiegato il chatbot già dall'autunno 2023 sul sito aziendale tedesco di Generali Svizzera, dall'inizio dell'anno "Chatty" è disponibile nell'intero sito web anche in lingua francese, italiana e inglese.

Christoph Schmallenbach, CEO di Generali Svizzera: «Il chatbot, capace di comunicare in quattro lingue, rappresenta un ulteriore e coerente passo in avanti volto a orientare la nostra organizzazione e i nostri servizi alle esigenze della nostra clientela. È insieme alla nostra affiliata House of Insurtech Switzerland (HITS) che abbiamo creato le premesse per tali innovazioni. Grazie alle più recenti tecnologie e ai sistemi di autoapprendimento, siamo quindi in grado di fornire alla nostra clientela servizi del tutto unici nel loro genere.»

"Chatty", il genio poliglotta nell'ambito della consulenza

Lo sviluppo del chatbot è portato avanti all'interno dell'Innovation Garage di HITS in collaborazione con la start-up Enterprise Bot. In questo ambito si ricorre alle tecnologie più all'avanguardia legate all'automazione dei processi e all'IA generativa. Il chatbot viene inoltre azionato da modelli linguistici come ChatGPT. Nell'ambito di un dialogo naturale, molto simile a quello umano, "Chatty" fornisce supporto nella selezione delle polizze, risponde a domande legate alle coperture oppure offre primo soccorso in caso di sinistri. A rendere possibile la funzione chat live è stata l'integrazione delle tecnologie DocBrain e ChatGPT. DocBrain, la tecnologia in attesa di brevetto sviluppata dall'azienda Enterprise Bot, ha svolto un ruolo cruciale nell'ambito di questa trasformazione, consentendo all'intelligenza artificiale conversazionale di collegare fonti di dati provenienti da banche dati diverse.

Primo e secondo posto nell'ambito dello studio "Digital Insurance Experience Studie 2023"

Un ulteriore successo legato alla trasformazione digitale portata avanti da Generali Svizzera: a novembre 2023 Generali Svizzera si è aggiudicata il secondo posto nella classifica generale stilata dallo studio "Digital Insurance Experience Studie 2023", realizzato dall'Istituto per i servizi finanziari di Zugo (IFZ) della Scuola universitaria professionale di Lucerna. Nell'ambito di tale studio sono state intervistate 763 persone a cui spettava il compito di scegliere un'assicurazione. All'ottimo risultato ha contribuito la conquista della seconda posizione nella categoria "Omnichannel", che Generali Svizzera è riuscita ad aggiudicarsi grazie all'eccellente organizzazione che caratterizza la sua consulenza online. Nella categoria "Servizi online" tale posizionamento è addirittura risultato sufficiente per conquistare il primo posto. A convincere è stata soprattutto la qualità delle descrizioni fornite nonché la presenza di video esplicativi integrativi.

«Nell'ambito del nostro processo di trasformazione poniamo al centro di tutto la nostra clientela secondo una modalità ancora più coerente. Le nostre soluzioni digitali sono sviluppate su misura per persone che danno valore alla velocità, alla semplicità e a una tecnologia basata su servizi self-service. Siamo felici del fatto che i nostri sforzi portino i loro frutti e che le persone intervistate nell'ambito della scelta dell'assicurazione valutino così positivamente la nostra offerta digitale. Con il lancio del nostro chatbot continuiamo a percorrere in modo mirato la strada intrapresa e, inoltre, portiamo avanti costantemente lo sviluppo dei nostri servizi online», continua il CEO Christoph Schmallenbach.

Vincitrice dell'ITC DIAMOND Award nell'ambito della conferenza ITC DIA Europe 2023

Insieme a Enterprise Bot, Generali Svizzera ha avuto l'opportunità di presentare la storia di successo di "Chatty" anche in occasione della conferenza ITC DIA Europe 2023 tenutasi a Monaco. La giuria ha insignito "Chatty" dell'ITC DIAMOND Award per la sua soluzione orientata alla clientela basata su una tecnologia IA innovativa e sulle sue capacità di automazione dei processi. La Conferenza ITC DIA Europe rappresenta la principale conferenza a livello europeo sul tema della digitalizzazione nell'ambito del settore assicurativo.

In cantiere ulteriori servizi a vantaggio della clientela

Attualmente Generali Svizzera è impegnata ad addestrare "Chatty" affinché acquisisca in modo diretto notifiche di sinistri in caso di danni ai veicoli. A tal fine, si procede a integrare gradualmente in "Chatty" i moduli necessari. Questo consente ai clienti e alle clienti di vivere un'esperienza assolutamente piacevole e priva di qualsiasi difficoltà mentre navigano nel sito web dell'azienda. Inoltre, è attualmente in corso lo sviluppo di un voicebot finalizzato a creare una soluzione comunicativa omnicanale integrata.

CHI È GENERALI SVIZZERA

Il Gruppo Generali è uno dei maggiori fornitori del settore assicurativo e dell'asset management a livello globale. La società è stata fondata nel 1831 ed è presente in 50 Paesi. Nel 2022 la raccolta totale dei premi registrata dal Gruppo ha toccato quota 81,5 miliardi di euro. Con oltre 82 000 collaboratrici e collaboratori e una clientela di 69 milioni di persone, Generali rientra tra le aziende leader sul mercato in Europa e sta espandendo la sua presenza anche in Asia e in America Latina. Al centro della strategia di Generali vi è l'ambizione di essere un Partner di Vita per la propria clientela attraverso soluzioni innovative e personalizzate, esperienze di prim'ordine per la propria clientela e capacità distributiva globale digitalizzata. Il Gruppo integra la sostenibilità in tutte le sue scelte strategiche, con l'obiettivo di creare valore aggiunto per tutti gli stakeholder e di costruire una società più equa e resiliente.

In Svizzera le radici di Generali risalgono al 1887. Oggi Generali (Svizzera) Holding SA ha due sedi principali ad Adliswil e a Nyon e una vasta rete di agenzie in tutta la Svizzera. La compagnia ha più di un milione di clienti e propone prodotti per qualsiasi situazione personale, tra cui assicurazioni di cose, di protezione giuridica e sulla vita, come pure soluzioni previdenziali. Generali Svizzera fa parte dell'unità aziendale DACH, che comprende Generali Germania, Austria e Svizzera. Con 19,6 miliardi di euro di raccolta premi e circa 12 milioni di clienti, la nuova unità aziendale del Gruppo Generali rappresenta uno dei principali gruppi assicurativi leader in Germania, Austria e Svizzera.