

Chat robots in customer service channels

Case: Travel Guarantee

Linda Bennet Jansson
Business Manager Customer Service

Background Travel guarantee

- Swedish Law since 2017
- SL 53,000 errands 2017
- Long process both for customers and for SL



Current web form

Föreseningsersättning

Här kan du läsa reglerna för att få ersättning vid föresningar eller inställd SL-trafik. Det är viktigt att du tar del av villkoren innan du skickar in din ansökan.

Ansökan om föreseningsersättning

Här kan du fylla i din ansökan

Vad önskar du bli kompenserad för

Taxi

Din planerade resa

Datum*

tors 30 aug

Klockslag* (tt:mm)

Trafikslag*

Välj trafikslag

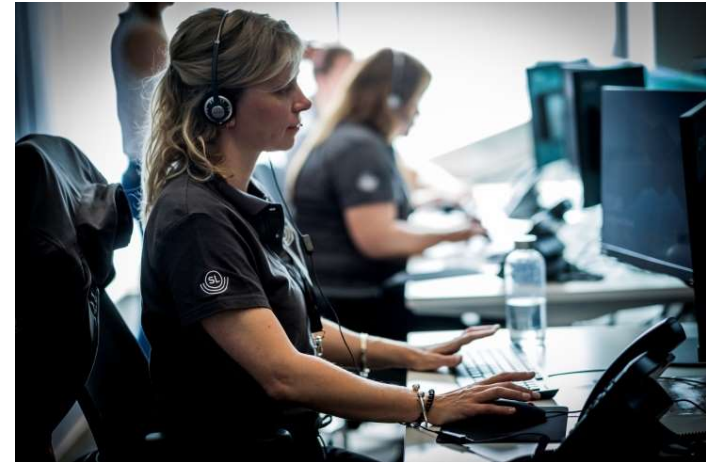
Buss
Tunnelbana
Pendeltåg
Spårvagn
Lokalbana
Båt

Kommentera handelsen*

- No CX
- Scroll down functionality
- 26 steps before the form is completed.
- Incorrect information could be sent via the form.

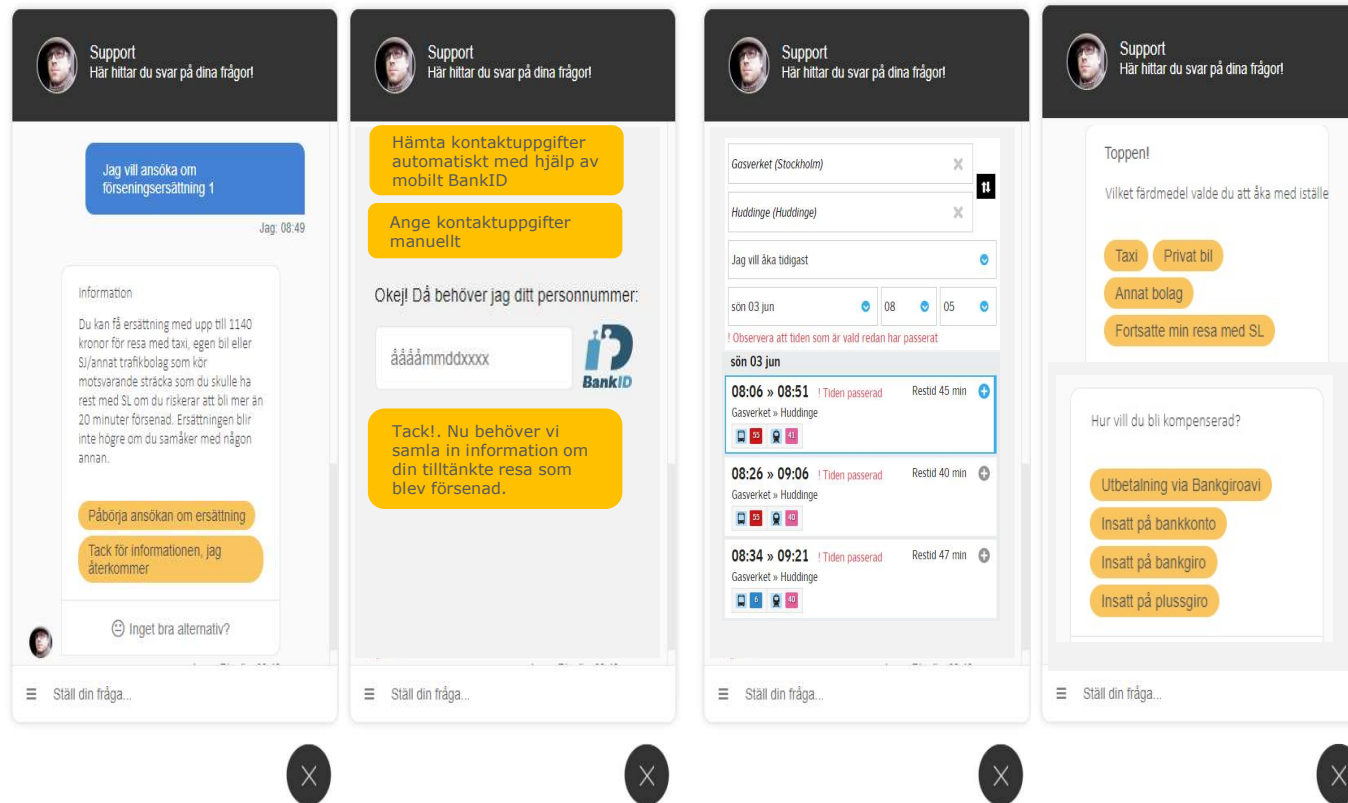
Current administration

- Claims are manually handled by customer service agents ~15 min/errand
- Customer needs to call to customer service for status updates

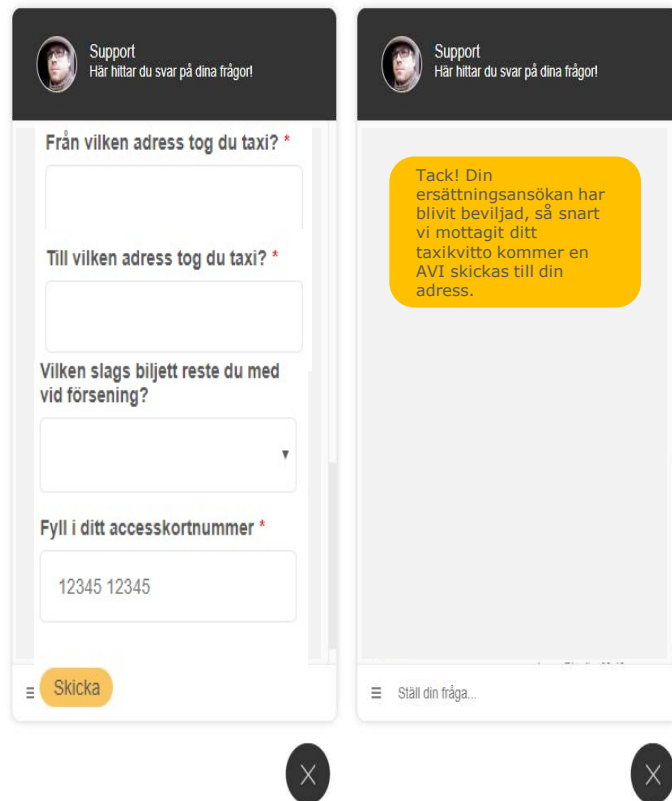


Rejected claims are common → customer appeals → more manual administration

The chat bot



The chat bot



Support
Här hittar du svar på dina frågor

Från vilken adress tog du taxi? *

Till vilken adress tog du taxi? *

Vilken slags biljett reste du med vid försening?

Fyll i ditt accesskortnummer *

12345 12345

Skicka

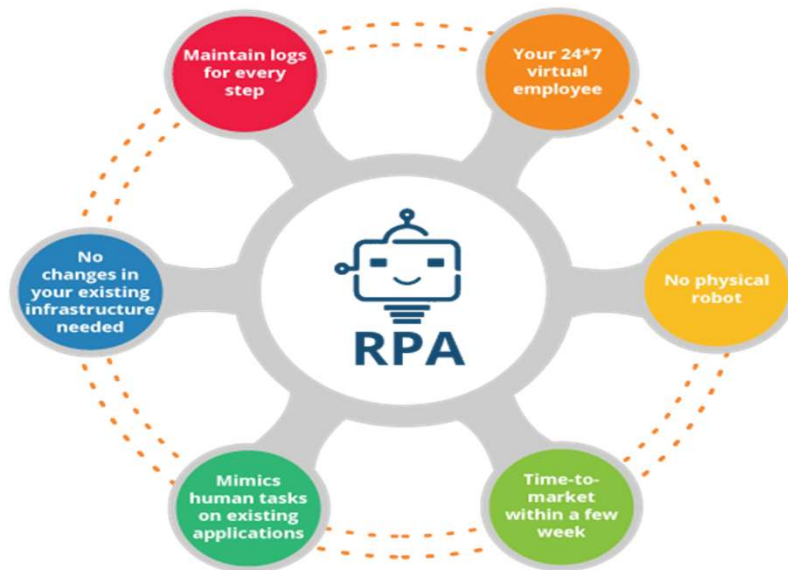
Support
Här hittar du svar på dina frågor

Tack! Din ersättningsansökan har blivit beviljad, så snart vi mottagit ditt taxikvitto kommer en AVI skickas till din adress.

Ställ din fråga...

- 9 steps instead of 26
- We use the info we already have about the customer, to simplify the process.
- Instant status update in the chat window.

RPA (Robotic Process Automation)



- Robot takes care of manual administrative tasks.
- Faster handling time 24/7/365.
- Uniform decisions.
- No backlog in customer service.

Thanks!