KLIENCI I ZAUFANIE · DZIEŃ 142

Nie ten z polisy: kto naprawdę prowadzi ubezpieczenie i dlaczego systemy tego nie widzą

Znaczna część rozmów, odnowień i szkód przechodzi przez osoby, które wasze systemy traktują jak obcych.

LICZBY

100

ostatnich kontaktów — tyle wystarczy, żeby zmierzyć lukę

2

osoby obsługiwane na polisie. Liczona jedna

W SKRÓCIE

- Model danych zakłada jedną dorosłą osobę na polisie. Życie przysyła córkę, małżonka, office managera.
- Każdy kontakt zaczyna się od odmowy, a koszt ląduje jako nieodnowiona polisa albo stojąca szkoda.
- Modele językowe czytają notatki z rozmów i maile i pokazują, kto naprawdę obsługuje daną polisę.

ZRÓB TO W TYM TYGODNIU

01 Weź sto ostatnich kontaktów przychodzących i policz, ile pochodziło od osoby, której system nie rozpoznaje.

02 Opisz jedną rolę pełnomocnika za zgodą, z twardymi granicami: może omawiać zakres i zgłosić szkodę, nie może zmienić rachunku ani sumy ubezpieczenia.

03 Zlikwiduj obejście w polu tekstowym — daj pełnomocnikowi własne pole, żeby relacja przestała żyć w notatce.

```
Weź ten eksport kontaktów przychodzących. Oznacz
każdy wiersz, w którym nazwisko dzwoniącego nie
zgadza się z nazwiskiem ubezpieczającego, pogrupuj
je po powodzie kontaktu i pokaż średni czas obsługi
dla zgodnych i niezgodnych. Podaj pięć powodów, przy
których różnica czasu obsługi jest największa.
```

Odpal na własnym eksporcie. Dwie minuty, bez projektu.

WEŹ TO NA NAJBLIŻSZE SPOTKANIE

Ile kontaktów z ostatniego miesiąca przyszło od osoby bez umocowania — i ile każdy z nich kosztował w czasie obsługi?

Twoja kolej.

1. Napisz w komentarzu liczbę ze swojego portfela — od niej zaczyna się sensowna rozmowa.
2. 146 notatek z pola, po polsku i angielsku, bez zapisów i bez paywalla.
3. Sprawdź swoją gotowość na AI w dwie minuty i zobacz, gdzie jesteś.

aiinsurancedaily.com