

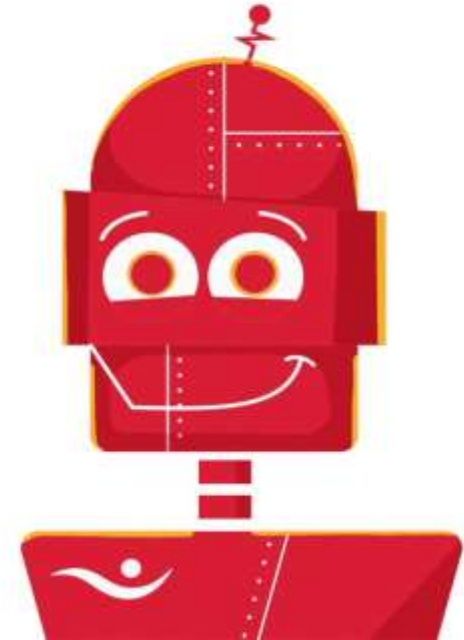
Fróði og framtíðin

Hrefna Dís Indriðadóttir
Rakel Sigrún Valsdóttir
Íslandsbanka



Upphafið

- 🤖 Haust 2019 fór vinna fyrst í gang við að skapa Fróða
- 🤖 Fróði hóf störf í netspjalli bankans 24.júní 2020 en tók við fyrstu snertingu við viðskiptavini 17.september 2020
- 🤖 Stóraukin þjónusta við viðskiptavini þar sem Fróði getur svarað fyrirspurnum allan sólarhringinn





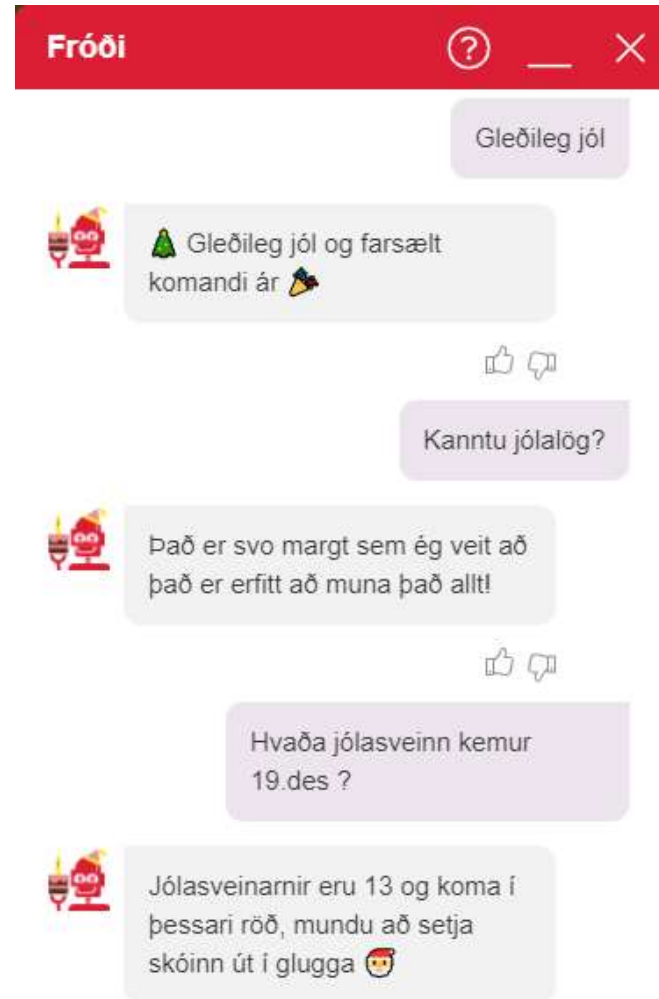
Þjálfun Fróða

- 👤 Fróði er með tvo „þjálfara“ í fullu starfi
- 👤 Þjálfarar úr ráðgjafaveri bankans með mikla reynslu af þjónustu við viðskiptavini
- 👤 Mikilvægt að hafa fólk úr framlínu að þjálfa spjallmennið, því svörin verða aldrei betri en þjálfararnir
- 👤 Farið yfir hvert einasta spjall
 - 👤 Ef Fróði á ekki svar við spurningu þá búum við til svarið og þjálfum hann til þess að geta notað það næst
 - 👤 Ef svarið er til nú þegar þurfum við að athuga hvers vegna hann notaði það ekki og þjálfa hann til að svara rétt næst



Að gera viðmót spjallmennis persónulegra

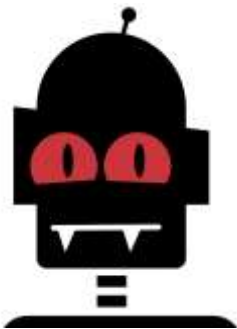
- Fróði er skemmtilegur, kann brandara og svarar á léttum nótum þar sem það á við
- Tekur þátt í menningu landsins og bankans, meðal annars með því að fara í búninga við ýmis tilefni



- Stekkjastaur 12.des
- Giljagaur 13.des
- Stúfur 14.des
- Þvörusleikir 15.des
- Pottaskefill 16.des
- Askasleikir 17.des
- Hurðaskellir 18.des
- Skyrgámur 19.des
- Bjúgnakrækir 20.des
- Gluggagægir 21.des
- Gáttaþefur 22.des
- Ketkrókur 23.des
- Kertasníkir 24.des



Dæmi um búninga sem Fróði hefur farið í





Fróði ⓘ — ✕

spjallmenni Íslandsbanka, þú getur samt sem áður alltaf beðið um að fá að tala við manneskju.

Vinsamlegast ekki senda mér lykilorð, bankaupplýsingar og kortanúmer.

Lagalegur fyrirvari ↗

HÚRRA! Það er loksins kominn september. Það er nefnilega upphalds mánuðurinn minn þar sem ég á afmæli. Ég tók nefnilega við netspjallinu þann 17. september og mér var sagt að maður ætti að halda upp á afmælið sitt í heilan mánuð 🤗

Hvernig get ég aðstoðað þig?

Hér geturðu sent okkur spurningu ➔

Dæmi um þjónustu sem er aðgengileg allan sólarhringinn

Góð þjónusta breytir öllu

Spjallmennið Fróði svarar þér á öllum tímum sólarhringsins.
Þú finnur Fróða á islandsbanki.is

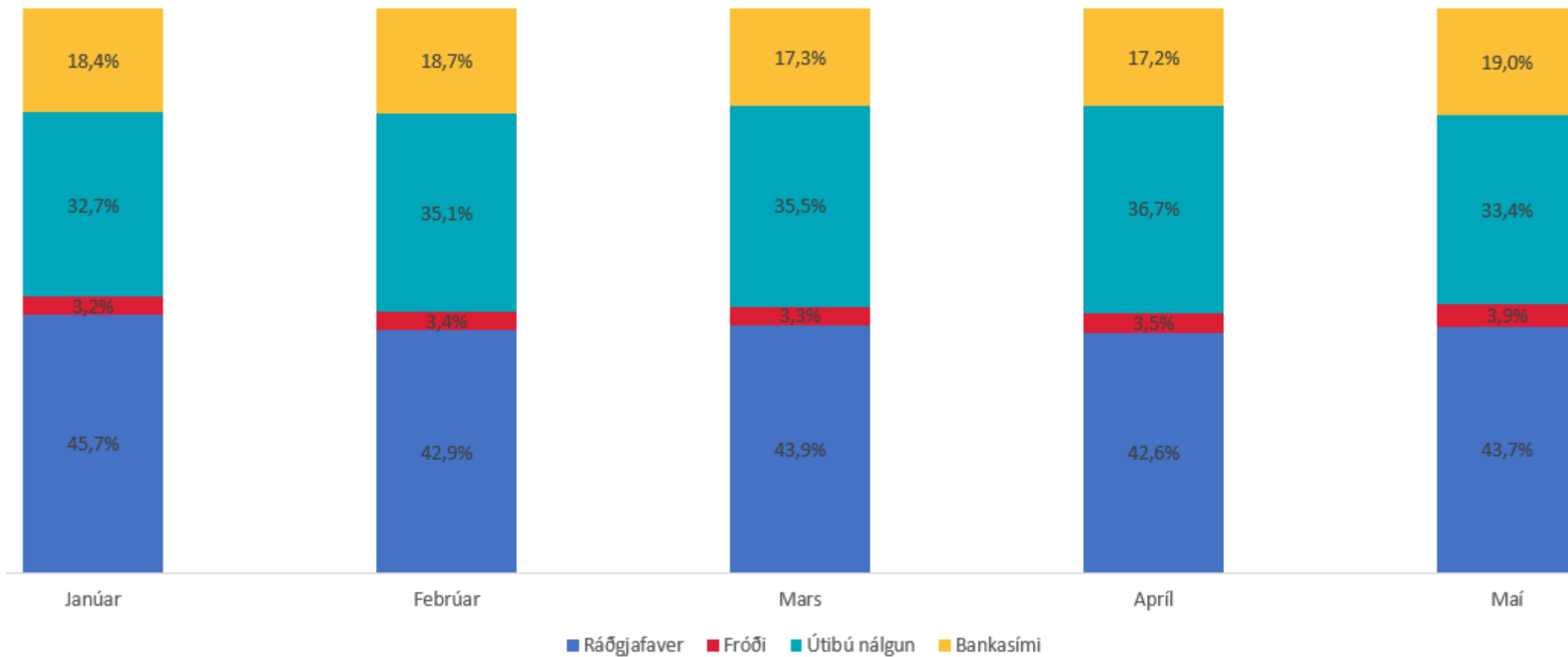


Velgengni Fróða

- Á einu ári hefur Fróði tekið á móti 69.501 netspjalli
- Fróði afgreiðir að meðaltali um 47% af öllum netspjöllum bankans
- Í ágúst sl. leysti Fróði 92% af sínum samtölum
- 83% af þeim sem veittu Fróða endurgjöf í ágúst voru ánægðir með svörin hans



Hlutfall framlínupjónustu á árinu 2021





Framtíðin með Fróða

- Í framtíðinni viljum við að Fróði geti veitt enn persónulegri þjónustu, sniðna að þeim sem hann talar við hverju sinni
- Viljum auka aðgengileika Fróða að öllum okkar viðskiptavinum
- Nota Fróða til að minnka álag á framlínu bankans þegar eitthvað er í gangi



Takk fyrir!

