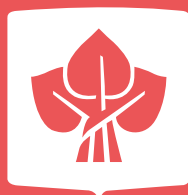


Jak Generali a Česká pojišťovna využily umělou inteligenci při spojení obchodních značek

Příběh o zrodu pojišťovnického giganta



Dozvíte se:

- Jaké problémy řešila GČP ve své klientské korespondenci během spojování obchodních značek
- Kolik chyb CheckErr zachytil v odchozí poště GČP
- Jak CheckErr pomáhá GČP snižovat provozní náklady
- Jak využívá tým klientské korespondence funkce CheckErru

CHECKerr

556 023
Zakázané názvy

**OLD
NAME**

246 302
Zakázaná loga

**LO
GO**

13 332
Staré poštovní
adresy



12,9M
ZKONTROLOVANÉ
DOKUMENTY



23 935
Prázdné stránky



43 206
Špatné URL
odkazy



25 356
Chyby v e-mailových
adresách

KLIENT

01

Generali Česká pojišťovna, lídr na českém pojistném trhu

01

KLIENT



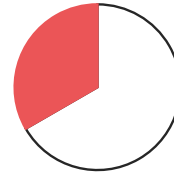
200 Let
tradice



4M
Klientů

29%

Podíl
na trhu



100%

Kontrola nad
korespondencí
díky CheckErru

Generali a Česká pojišťovna, obě s téměř **200letou tradicí**, jsou významnými hráči na evropském pojistném trhu. Na konci roku 2019 měla Česká pojišťovna druhý největší podíl na domácím trhu, a to 21 %. Generali obsadila ve stejnou dobu šestou příčku se 7 %. V tu dobu již naplno probíhaly přípravy na spojení těchto pojišťovnických gigantů pod jeden brand Generali Česká pojišťovna. S více než **4 000 000 klientů** a 29 % podílem na trhu se Generali Česká pojišťovna stala **největší pojišťovnou** v České republice v roce 2020.

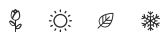
VÝZVA

02

Klientská korespondence
bez chyb a chytrá kontrola
nového vizuálního stylu

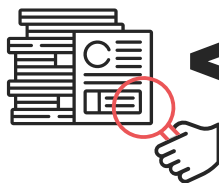
02

VÝZVA



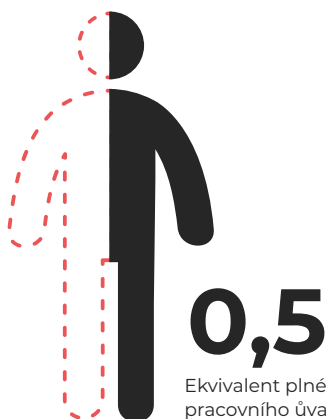
38M

Dokumentů
odeslaných za
rok



<1%

Dokumentů
zkontrolováno
ručně



0,5

Ekvivalent plného
pracovního úvazku

3 763

Šablon



A 33

Klíčových
slov

VIZE: NEZKLAMAT ZÁKAZNÍKA

Generali Česká pojišťovna měla od začátku jasnou vizi – udržet **základnickou zkušenost** s nově zrozeným brandem na nejvyšší možné úrovni. **TheVertical.AI** vstoupila do procesu transformace této obchodní značky jako dodavatel chytrého řešení výstupní kontroly tisků pro zákazníky.

Lidské zdroje pro kontrolu odchozích dokumentů byly v tu dobu v pojišťovně omezené. Na **manuální kontrolu** bylo vyhrazeno v průměru 20 hodin týdně. Z **15 000 000 dopisů** vytištěných v roce 2019 v České pojišťovně bylo náhodně ke kontrole vybráno méně než jedno procento z nich. Zajistit 100% správnost všech nově používaných log, názvu, identifikačního čísla, adres, kontaktů, telefonních čísel a dalších klíčových slov a proměnných bylo za takových podmínek nemožné.

„Kdybych byl znovu u podobného spojování obchodních značek, určitě bych chtěl mít k dispozici CheckErr.“

Václav Hrubý

Senior manažer oddělení Korespondence
a správy dokumentů v GČP



02

VÝZVA

PROBLÉMY V KORESPONDENCI

V České pojišťovně cítili potřebu **zvýšit kvalitu kontroly** odchozích tisků dlouho před samotným sloučením značek. Tištěná korespondence, byť jenom její malá část, podléhala pravidelné kontrole. Dokumenty odcházející elektronicky však **system včasné kontroly** neměly. Chyby tak občas unikly ke klientům. E-mailová komunikace přitom tvořila nadpoloviční většinu veškeré klientské korespondence. To byl první katalyzátor změny celého procesu kontroly tisků ve vznikající Generali České pojišťovně.

Druhým významným bodem zvratu byla nešťastná sekvence dopisů, které **opakovaně odešly se stejnou chybou** určité skupině zákazníků. Špatná zákaznická zkušenost a změny v obchodní značce představují **reputační riziko** a leckdy i **odchod zákazníka** ke konkurenci. Věcné chyby v dokumentech pro klienty pak mohou navíc vést k právním problémům, nečekaným výdajům a vyšetřování ze strany Finančního arbitra.

S blížícím se spojením Generali a České pojišťovny bylo jasné, že je třeba přistoupit ke kontrole korespondence zásadně jinak. Započalo tak hledání chytrého řešení postaveného na **umělé inteligenci**. Cílem byl přechod z náhodné a marginální ruční kontroly dokumentů na automatickou kontrolu veškeré tištěné a elektronické korespondence. Tento proces vyvrcholil nasazením nástroje CheckErr.

„Vertical.AI jsme si vybrali pro jejich agilní přístup k řešení našeho problému. Věděli, o čem mluví a co přesně nám mohou nabídnout. Bez problémů se přizpůsobili našim standardům ochrany dat a GDPR.“

Václav Hrubý

Senior manažer oddělení Korespondence
a správy dokumentů v GČP



ŘEŠENÍ

03

Umělá inteligence kontroluje 80 000 dokumentů denně

03

ŘEŠENÍ

KONEC NÁHODNÉ MANUÁLNÍ KONTROLY

Oddělení Korespondence a správy tisků se na tzv. rozhodný den sloučení Generali a České pojišťovny připravovalo s plným nasazením a s CheckErrm po svém boku. CheckErr podle očekávání úspěšně kontroloval výskyt předem definovaných klíčových slov, zakázaných slovních spojení, identifikoval zakázaná (původní) loga a obrázky. Překvapující bylo, že CheckErr odhalil i **chyby, které nikdo nečekal.**

„Věřili jsme, že jsme velmi dobře připraveni a že nám CheckErr jenom potvrdí chyby, které jsme sami nadefinovali. CheckErr ovšem navíc odhalil přehlížené problémy v našich interních systémech a způsobu sběru dat. Pozitivním vedlejším efektem zavedení CheckErru bylo urychlení nutných procesních změn a změn ve využívání naší IT infrastruktury.“

Nikola Bozadziew

Senior business architekt v GČP



Jednalo se často o dokumenty, které nejsou odesílány centrálně, ale jednotlivými obchodníky a likvidátory škodních událostí. Ti používají šablony, do nichž vkládají vlastní data. Proklouznout tak mohly například kontaktní emaily se starou doménou, která se již neměla používat. Od tohoto okamžiku nebylo pochyb, že manuální kontrola náhodného vzorku dopisů, formulářů, e-mailů, smluv, kampaní a SMS se s tou strojovou nedá srovnávat.

„Když objevíme chybu v dopise od našich kolegů, můžeme je na to okamžitě upozornit a situaci spolu vyřešit. Bez CheckErru jsme chyby v individuální korespondenci neměli šanci odhalit.“

Zuzana Rybová

Metodik oddělení Analytické a procesní podpory CC v GČP



03

ŘEŠENÍ

TECHNOLOGIE POSTAVENÁ NA ALGORITMECH UMĚLÉ INTELIGENCE

CheckErr využívá **strojové učení na historických datech**, a to nejčastěji v podobě PDF souborů. Z nich pak vytváří modely šablon a proměnných, které se v nich mohou objevovat. Tyto modely následně slouží k identifikaci chyb v nově odesílaných dokumentech. Výhodou CheckErru je, že stojí na samém konci korespondenčního procesu. Je nezávislý na interních systémech, jako je CRM, a poskytuje tak **nejspolehlivější statistická data** o celé klientské korespondenci.

V případě Generali České pojišťovny CheckErr systematicky prochází v průměru **80 000 personalizovaných dokumentů denně**. Vyhledává klíčová slova, obrázky, zakázané grafické prvky a neplatná data. Ve chvíli, kdy CheckErr vyhodnotí dokument jako chybový nebo zachytí statistickou anomálii, odešle daný dokument do aplikace k posouzení člověku. Lidské zdroje tak může Generali Česká pojišťovna využít tam, kde **to dává smysl**.

„Rozhraní CheckErru je jednoduché a urychluje nám práci s kontrolovanými dokumenty. S jeho zavedením jsme neměli potíže.“

Zuzana Rybová

Metodik oddělení Analytické
a procesní podpory CC v GČP



S postupujícím spojováním Generali a České pojišťovny na vnitřní úrovni, jsou krok za krokem do kontroly korespondence zapojovány i další chytré funkce CheckErru. Jde například o **kontrolu prázdných stránek** dokumentů. Ty mohou být po úpravě šablony vyřazeny, čímž se snižují tiskové a poštovní náklady.

Mezi další funkce CheckErru patří kontrola správného formátu čísla bankovního účtu, čísla občanských průkazů a podobně. **Algoritmy umělé inteligence** stojí za pokročilejšími funkcemi, jako je například hlídání statistických anomálií. Typickým příkladem je chyba v desetinném řádu na vyúčtování služeb nebo odhalení nesrovnalosti mezi různými proměnnými, jako je neobvyklá výše pojistného plnění u určitého typu vozidla.

VÝSLEDKY

04

Korespondence je pod kontrolou, šetří se provozní náklady a dobré jméno značky posiluje

04

VÝSLEDKY



5

Měsíců



12 908 813

Zkontrolovaných dokumentů

**OLD
NAME**

556 023

Zakázané názvy

**LO
GO**

246 302

Zakázaná loga



13 332

Staré poštovní
adresy



23 935

Prázdné stránky



43 206

Špatné URL
adresy



25 356

Chyby v
e-mailových
adresách

Generali Česká pojišťovna dosáhla výjimečné úrovně kontroly nad zákaznickou korespondencí díky implementaci nástroje CheckErr, za jehož vývojem stojí **TheVertical.AI**. Během 5 měsíců CheckErr **zkontroloval téměř 13 000 000 PDF dokumentů**. Odhalil více než 550 000 dokumentů s chybným názvem společnosti, téměř 250 000 případů zakázaných log, 13 000 chyb v adresách společnosti a tisíce dalších vad v klíčových slovech, v URL webových stránek a v e-mailových kontaktech. Dnes je CheckErr v Generali České pojišťovně **používán rutinně** jako součást procesu výstupní kontroly dokumentů.

CheckErr navíc pomáhá Generali České pojišťovně na cestě za **udržitelným a k přírodě šetrnějším podnikáním** díky identifikaci prázdných stránek, které mohou být z tisku vyřazeny. Celková kontrola korespondence snižuje potřebu opravných tisků. Kromě životního prostředí se tak **šetří provozní náklady**.

„S CheckErrem teď kontrolujeme veškerou korespondenci před jejím rozesláním zákazníkům, zatímco dřív jsme měli možnost kontrolovat jenom malý náhodný vzorek. Vadné dokumenty díky tomu končí u kontrolního týmu, a ne v rukou zákazníků, kde by poškozovaly naše dobré jméno.“

Václav Hrubý

Senior manažer oddělení Korespondence
a správy dokumentů v GČP



CHECK

err

**CHYBA SE
VŽDYCKY
NAJDE**



Pustte CheckErr na svoje dokumenty.

info@thevertical.ai



From inception to completion, we build products with AI deep in the heart.

www.theVertical.ai

How CheckErr helped Generali merge with the first Czech insurance company Česká pojišťovna

A story of the epic brand merger

Continue reading if you want to know:

- How GČP managed correspondence issues that resulted from the merger
- How many faulty documents CheckErr cut out from GČP's customer communication
- How CheckErr helped GČP reduce costs
- How efficient CheckErr is in partnership with a human operator



CHECK **err**

556,023

Forbidden company names

OLD NAME

246,302

Banned logos

LOGO

13,332

Old company addresses



12.9M

SCANNED PDFs



23,935

Blank pages



43,206

Wrong URLs



25,356

Errors in e-mail addresses

THE

CLIENT

01

Generali Česká pojišťovna, leader
of the insurance market in Czechia

01

THE CLIENT



200 Years of tradition



4M
Clients

29%

Domestic market share



100%

Control over client correspondence thanks to CheckErr

Generali and Česká pojišťovna have long been known as universal insurance companies, and both have an almost **200-year history** in Europe. At the end of 2019, the domestic market share of Česká pojišťovna was around 21%, which made the company the second biggest insurance player in the Czech Republic. Generali was ranked sixth with an almost 7% market share in the country. At that time, these two companies announced their thoroughly prepared merger and created the rebranded insurance giant Generali Česká pojišťovna. With more than **4,000,000 clients**, the newly born company reached an almost 29% of domestic market share and is currently ranked as **number one** in the Czech Republic.

THE

CHALLENGE

02

Avoiding costly mistakes in client correspondence and keeping the new visual identity neat and tidy

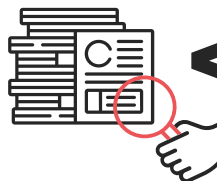
02

THE CHALLENGE



38M

Documents sent per year



<1%

Documents reviewed manually



0.5

Full time equivalent

3,763

Templates



A 33

Keywords

KEEPING THE CUSTOMER EXPERIENCE ON THE HIGHEST LEVEL

A brand merger is always a highly demanding process. In the case of Generali Česká pojišťovna, nothing was left to chance, including marketing and rebranding strategies. A crucial task was to keep customers' experience with the brand at the highest possible level and **avoid reputational risks** caused by messy correspondence.

At that time, the client correspondence team had just 0.5 FTE dedicated to the task of reviewing changed logos, the company name and registration number, addresses, contact information, phone numbers and other keywords and variables in the outgoing personalised documents. Out of **15,000,000 letters** printed and posted in 2019 by Česká pojišťovna, fewer than 1% were subjected to **manual review**.

Checking all the changes in thousands of correspondence templates and outgoing personalised letters proved to be a huge challenge. It was not just a matter of the company's reputation and credibility. Incorrect information could also lead to **serious legal issues and substantial costs**.

„If someone asks me to assist in such a merger again, I would undoubtedly insist on using CheckErr.“

Václav Hrubý

Senior Correspondence Manager
at Generali Česká Pojišťovna



02

THE CHALLENGE

THE TURNING POINTS

The first turning point came long before the actual merger. As usual, it was a mix of sudden circumstances and the right people in the right places, that brought up an internal discussion in Česká pojišťovna about the quality of existing controlling processes of the correspondence outputs.

While printed correspondence was under not perfect but systematic check, the e-mail correspondence, which accounted for almost 60% of the entire client communication, struggled due to a **lack of early-warning mechanisms** that could prevent the occasional leak of faulty documents.

The second turning point, which showed how important it is to update the manual review to something much more efficient, came after an accumulation of **faulty letters sent repeatedly** with the same error to a particular group of customers. Trust and credibility doubts on the customers` side always pose a **risk of a client leaving** for a rival company. Incorrect information and discrepancies in insurance contracts, statements or other docs may easily become a subject to examination by the Financial Arbitrator. To avoid that, the goal to implement smart technology into the correspondence output control was set.

Česká pojišťovna approached **TheVertical.AI** and opted for their unique solution. **CheckErr** was implemented into the process of document analysis as a high-performance instrument for error detection.

„Vertical.AI team delivered the proof of concept extremely quickly, knew exactly what they were doing and how they could help us. Plus, they were able to meet our data protection and GDPR policies with no problem.“

Václav Hrubý

Senior Correspondence Manager
at Generali Česká Pojišťovna



THE

SOLUTION

03

Over 80,000 documents checked
daily by AI-powered technology

03

THE SOLUTION

LEAVING THE RANDOM AND FRAGMENTARY REVIEW

With the merger coming, all effort was put into the smooth transition of the brand. The correspondence team checked everything down to the smallest detail. During the preparatory stage of smart correspondence controlling, CheckErr successfully checked defined keywords, forbidden phrases, the right usage of logos and images. On top of that, a plenitude of **unexpected errors and mistakes** were found in the documents as well. To the surprise of the correspondence team, a noticeable portion of them appeared in documents edited directly by individual sales representatives and loss adjusters.

“If an error occurs in a document edited by individual sales representatives, loss adjusters or other co-workers, we can now give them direct feedback and amend that situation quickly. Before CheckErr, it was impossible to reveal such mistakes.”

Zuzana Rybová

Methods Specialist at Analytics and Process Support Dpt.
at Call Centre at Generali Česká pojišťovna



From that moment it was crystal-clear that the **random and fragmentary manual review** of letters, forms, e-mails, contracts, campaigns, and SMS could not maintain the pace with the actual progress of the merger and was unable to guarantee the flawless transition of the brand.

“CheckErr helped us trace new issues that nobody was aware of despite our meticulous preparation of the brand transition. These errors pointed to overlooked problems, made us look deeper into the processes of data collection, document creation and usage of our internal systems and technical infrastructure.”

Nikola Bozadziew

Senior Business Architect
at Generali Česká pojišťovna



03

THE SOLUTION

HOW CHECKERR WORKS

CheckErr creates a model for templates and variables recognition, that is based on **a vast amount of historical data** (such as PDFs) provided by Generali Česká pojišťovna. It stands at the very end of the whole correspondence production cycle. It works independently of any internal systems (such as CRM), which makes CheckErr the **most reliable source** of statistical data about client correspondence.

After the learning stage, CheckErr started to systematically scan 80,000 of personalised documents every day, searching for invalid data, keywords, images or even banned graphical elements. In cases when CheckErr marks a document as potentially faulty or detects a statistical anomaly, **an alert is sent to an app** so a human operator can verify and correct the issue. This way, the company can use human skills wisely on tasks where it matters.

“CheckErr is designed in a truly user-friendly manner, so the onboarding was quick and easy.”

Zuzana Rybová

Methods Specialist at Analytics and Process Support Dpt.
at Call Centre at Generali Česká pojišťovna



Since the merging process of internal systems and procedures in Generali Česká pojišťovna continues step by step, some smart features of CheckErr have been put in use just recently. For example, the **blank page checker** indicates empty or almost empty pages that can be eliminated, and thus allows for print and postage cost reductions.

Other **features based on AI algorithms** are especially useful for watching for the correct format of bank accounts numbers, personal identity numbers, statistical anomalies (such as a ridiculous amount to pay on a statement) and even for finding anomalies in variables relations (such as an unusual insurance claim for a specific type of car).

THE

RESULT |

04

Correspondence team sleeps like a rock while brand reputation stays intact and budget is tamed

04

THE RESULT



5

Months



12,908,813

Scanned PDFs

**OLD
NAME**

556,023

Forbidden
company names



246,302

Banned logos



13,332

Old company
addresses



23,935

Blank pages



43,206

Wrong URLs



25,356

Errors in e-mail
addresses

Generali Česká pojišťovna brought the **correspondence under full control** with AI-powered tool CheckErr developed by **TheVertical.AI**. Within a 5-month period, CheckErr reviewed almost 13,000,000 PDFs and discovered more than 550,000 documents with the incorrect company name, almost 250,000 instances of banned logos, 13,000 mistakes in company address and thousands of other issues related to keywords, web links and e-mails. CheckErr became an inherent part of the correspondence control routine that prevents troubles in communication towards costumers.

As a bonus, CheckErr helps Generali Česká pojišťovna on its way to becoming a more **sustainable and environmentally mindful business**. Now, the company can eliminate printing the blank pages and correction letters sent due to the unwanted escape of faulty docs. That is a win-win since such optimisation brings significant **cost reductions** as well.

"CheckErr is a real game-changer here. Before CheckErr, we reviewed just a small fraction of the outgoing correspondence, whereas now we check every single document before it is sent. The faulty documents end up with the controlling team, not in customers' hands where they would lower our brand reputation."

Václav Hrubý

Senior Correspondence Manager
at Generali Česká Pojišťovna



CHECK

err

**BRING YOUR
CORRESPONDENCE
UNDER CONTROL**

CHECK **err** **US CLOSER**

Ask for a demo, or just ask about anything.

info@thevertical.ai

THE
VERTICAL
AI

From inception to completion, we build
products with AI deep in the heart.

www.theVertical.ai