



PvKO Inspiratiesessie Chat- en Voicebots



Chatbot ontwikkelingen en uitdagingen bij Aegon

Chi Fung - Product Owner bij BIS Digital Solutions – Aegon Nederland
12 feb 2019



Goed met geld

Aegon Beheerd Beleggen

Jaaroverzicht 2018

Levert sparen u te weinig op?

Laat uw geld beleggen door onze experts

Lees meer >

Sparen

Beleggen

Direct regelen

Schade melden

Adres wijzigen

Service & contact

Jaaroverzicht 2018

Klantenservice



Hulp nodig?

Feedback

Status van uw schademelding

Aegon Beheerd Beleggen

Levert sparen u te weinig op?
Laat uw geld beleggen door onze experts

Lees meer >

 Sparen

 Beleggen

Direct regelen

 Schade melden

Verberg chat >



Virtuele Assistent van Aegon

Hallo, stel je vraag aan mij.

Waar gaat je vraag over?



Status van uw schademelding

Aegon Beheerd Beleggen

Levert sparen u te weinig op?
Laat uw geld beleggen door onze experts

Lees meer >

Sparen

Beleggen

Direct regelen

Schade melden

Verberg chat >



Virtuele Assistent van Aegon

Hallo, stel je vraag aan mij.

hoi, ik wil extra sparen voor later

Je kunt bij ons op verschillende manieren sparen voor verschillende doelen. Om je te helpen met je keuze, wil ik graag van je weten hoe je wilt sparen.

Ik wil sparen met vrij opneembaar saldo

Ik wil sparen door het geld langere tijd weg te zetten

Ik wil sparen door het geld langere tijd weg te zetten

Waarvoor wil je sparen?

Een vrij besteedbaar bedrag



Status van uw schademelding

Aegon Beheerd Beleggen

Levert sparen u te weinig op?
Laat uw geld beleggen door onze experts

Lees meer >

 Sparen Beleggen

Direct regelen

 Schade melden

Verberg chat >

Een vrij besteedbaar bedrag

Aanvulling op mijn pensioen

Aanvulling op mijn pensioen

Bedankt voor je interesse in [Aegon Lijfrente Sparen](#). Je kunt deze rekening zelfstandig openen of via een adviseur. Dit kan een onafhankelijke adviseur of een adviseur van Aegon Advies zijn.

Meer weten? Kies de manier van openen die bij je past:

Zonder advies (zelf)

Advies van Aegon adviseur

Advies van onafhankelijke adviseur

 Bewaar chat

The warm hand-over from Virtual Assistant *to human assisted live-chat Customer Service*



Status van uw schademelding

Aegon Beheerd Beleggen

Levert sparen u te weinig op?
Laat uw geld beleggen door onze experts

Lees meer >

 Sparen

 Beleggen

Direct regelen

 Schade melden

Verberg chat >



Virtuele Assistent van Aegon

Hallo, stel je vraag aan mij.

jaaroverzicht

Graag help ik je met je vraag over het jaaroverzicht. Wat wil je precies weten?

Waar staat mijn jaaroverzicht

Wanneer krijg ik mijn jaaroverzicht

Hoe kan ik mijn jaaroverzicht downloaden en printen

Hoe ontvang ik mijn jaaroverzicht

Ik heb nog geen jaaroverzicht ontvangen

Ik heb nog geen jaaroverzicht ontvangen



Status van uw schademelding

Aegon Beheerd Beleggen

Levert sparen u te weinig op?
Laat uw geld beleggen door onze experts

Lees meer >

 Sparen

 Beleggen

Direct regelen

 Schade melden

Verberg chat >

ontvangen

Ik heb nog geen jaaroverzicht ontvangen

Wat vervelend dat je nog geen jaaroverzicht hebt. Ik wil je vragen om eerst dit verzendschema te controleren of, wanneer en op welke manier jij een jaaroverzicht krijgt. Je ontvangt alleen jaaroverzichten als je dit echt nodig hebt voor de belastingaangifte.

Had je je overzicht al moeten ontvangen, maar is dat niet gebeurd? Dan kijkt mijn collega graag even mee. Wil je in contact komen met de klantenservice?

Ja

Nee

 Bewaar chat



Status van uw schademelding

Aegon Beheerd Beleggen

Levert sparen u te weinig op?

Laat uw geld beleggen door onze experts

Lees meer >

Sparen

Beleggen

Direct regelen

Schade melden

Verberg chat >

Dank je. En mag ik nog je voornaam?

Chi Test

Ik ga nu kijken of er een medewerker beschikbaar is, een moment geduld alsjeblieft.

Je chat nu met een medewerker van de klantenservice

Live-chat medewerker

Goedendag Chi Test, je chat met Erwin. Graag help ik je verder met je vraag!

Hoi Chi, ik neem het even over van de virtuele assistent. Ik begrijp dat je nog geen jaaroverzicht hebt ontvangen?



Status van uw schademelding

Aegon Beheerd Beleggen

Levert sparen u te weinig op?

Laat uw geld beleggen door onze experts

Lees meer >

Sparen

Beleggen

Direct regelen

Schade melden

Verberg chat >

Live-chat medewerker

Goedendag Chi Test, je chat met Erwin.
Graag help ik je verder met je vraag!

Hoi Chi, ik neem het even over van de
virtuele assistent. Ik begrijp dat je nog geen
jaaroverzicht hebt ontvangen?

ja, dat klopt

Op welk product heeft het jaaroverzicht
betrekking?

mijn hypotheek

Duidelijk. Ik stuur je even een handige link
toe. In dit verzendschema kun je namelijk
per product zien wanneer het jaaroverzicht
in je Mijn Aegon komt te staan. Je vindt het
verzendschema via [deze link](#).





Menu

Jaaroverzicht
2018

Verzend-
schema

Service

Verzendschema

In het onderstaande schema wordt aangegeven wanneer uw jaaroverzicht beschikbaar is. Hierin maken wij een onderscheid tussen Mijn Aegon en het ontvangen per post.

Heeft u nog geen Mijn Aegon account? U kunt online binnen 5 minuten een [account aanmaken](#).

Sparen



Beleggen



Verzekeren



Pensioen



Levensverzekeringen



Hypotheken



Hypotheek	In Mijn Aegon	Per post
Hypotheek (alle hypotheekvormen)	04-02-2019	N.v.t
Aegon Beheerd Beleggen Hypotheek	08-03-2019	N.v.t

2



Hulp nodig?

Feedback

- Menu
- Jaaroverzicht 2018
- Verzendschema**
- Service

Verzendschema

In het onderstaande schema wordt aangegeven wanneer uw jaaroverzicht beschikbaar is en het ontvangen per post.

Heeft u nog geen Mijn Aegon account? U kunt online binnen 5 minuten een account aanmaken.

Sparen

Beleggen

Verzekeren

Pensioen

Levensverzekeringen

Hypotheken

Hypotheek	In l
Hypotheek (alle hypotheekvormen)	04
Aegon Beheerd Beleggen Hypotheek	08

Heb je nog een andere vraag waarmee ik je kan helpen?

Nee, dit was het. Thanks!

Graag gedaan, kleine moeite!

Ok, top! Doe! :)

Fijne dag.

Livechat is beëindigd

Virtuele Assistent van Aegon

Ik hoop dat mijn collega je heeft kunnen helpen. Heb je nog een andere vraag? Dan kun je die hier aan mij stellen.

Bewaar chat

Verzendschema

In het onderstaande schema wordt aangegeven wanneer uw jaaroverzicht beschikbaar is. Hierin maken wij een onderscheid tussen Mijn Aegon en het ontvangen per post.

Heeft u nog geen Mijn Aegon account? U kunt online binnen 5 minuten een [account aanmaken](#).

Sparen		▼
Beleggen		▼
Verzekeren		▼
Pensioen		▼
Levensverzekeringen		▼
Hypotheken		▲
Hypotheek	In Mijn Aegon	Per post
Hypotheek (alle hypotheekvormen)	04-02-2019	N.v.t
Aegon Beheerd Beleggen Hypotheek	08-03-2019	N.v.t

Goals and Results of the Aegon Virtual Assistant

Increase Digital Customer Experience

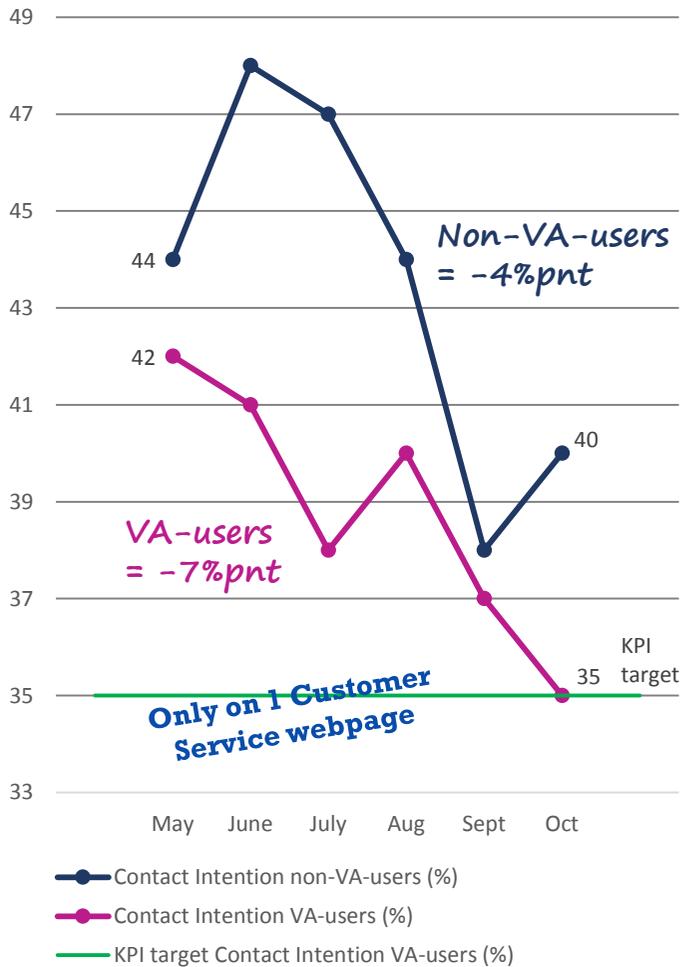
Reduction in Contact Intention and Average Handling Time

Scalability in offering Customer Service



Virtual Assistant as one the drivers to reduce costs for Customer Service and improve Digital Customer Experience

Contact Intention (%) VA-users and Non-VA-users
% of users who contacted Aegon (after using the VA)



31K VA sessions in January

-5% effect on Contact Intention

277K VA answers given since April 2018

VA can handle 75% conversations on its own

Average Handling Time

NPS +20 from VA-users

-20% for live-chat agents

Recognition Rate 80%

40% of live-chats are from hand-over Virtual Assistant

Goals for 2019



Transactions within VA

Retrieval of customer products and statuses

Extension to Google Assistant and Voice Portal

Models for analysis

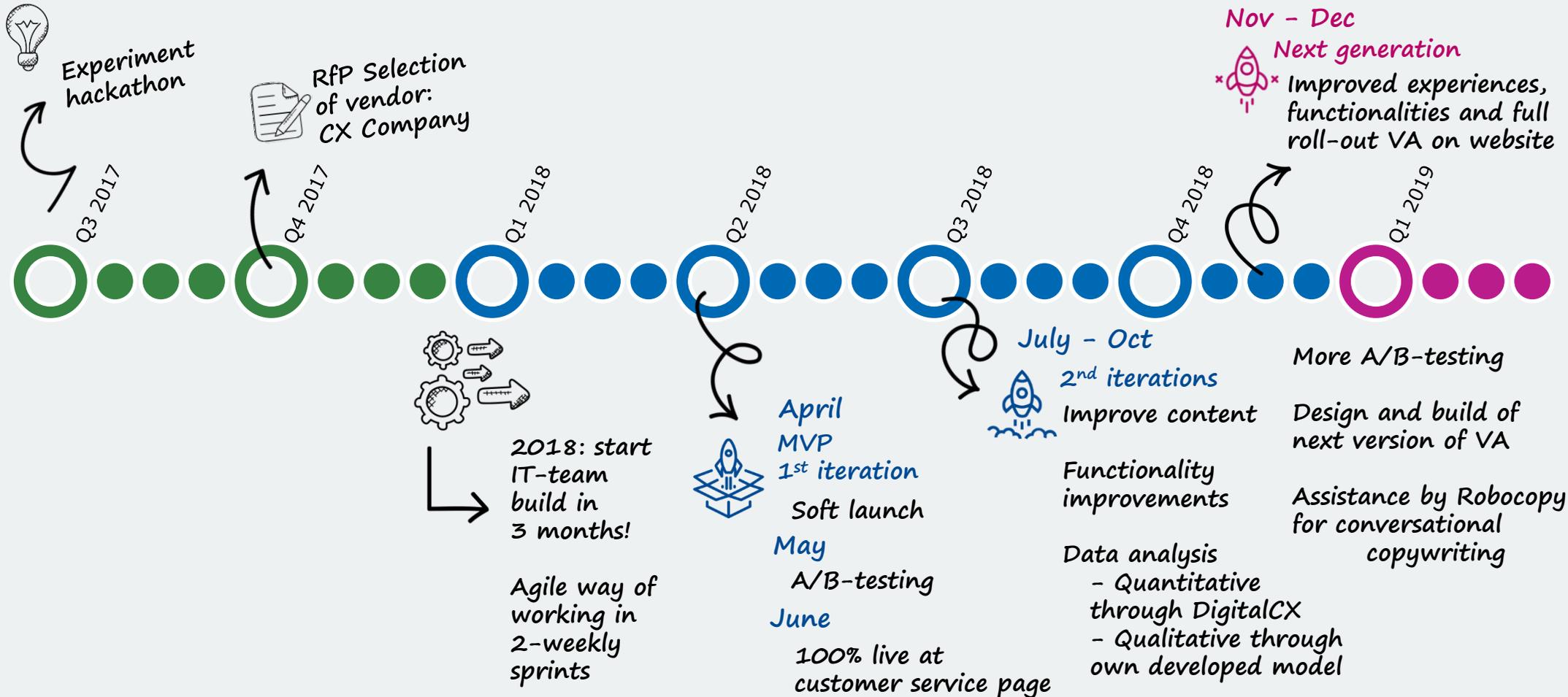
Self-learning Content and Dialogues

The Aegon Chatbot Case:
Implementation of Virtual Assistant
in 3 months from scratch to MVP go-live!



From MVP to A/B-test to fully on the website and beyond..

Implementation Timeline



From building to go-live in 6 months

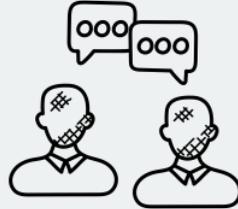
Experiment, Testing, Iterations



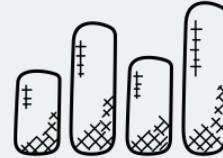
Internal Team Testing



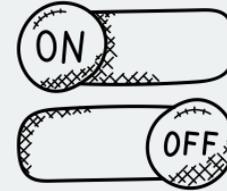
Stakeholder Testing



UX testing in own UX-lab with real customers



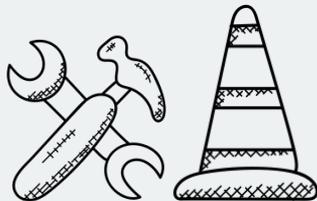
Soft Launch



AB-testing



100% live



Continuous Work in Progress

Get results, analyze, and improve every iteration
Continuous Deployment every 2 weeks

Stakeholders Testing

in Den Haag
and
Leeuwarden



TEST

SESSIONS

AEGON VIRTUAL
ASSISTANT



WE INVITE YOU TO
OUR TEST SESSIONS OF THE
AEGON VIRTUAL ASSISTANT

FRI 2/3	15 - 17h	Boulevard 03
MON 5/3	15 - 17h	Boulevard 02
TUE 6/3	15 - 17h	Boulevard 03
WED 7/3	14 - 16h	Boulevard 03

YOU ARE WELCOME ANY TIME WITHIN
THESE TIME SLOTS TO STOP BY THE ROOM
HAVE A LOOK, CHAT, AND TEST ALONG! :)

contact: chi.fung@aegon.nl



TEST

SESSIONS

AEGON VIRTUAL
ASSISTANT



WE INVITE YOU TO
OUR TEST SESSIONS OF THE
AEGON VIRTUAL ASSISTANT
IN LEEUWARDEN!

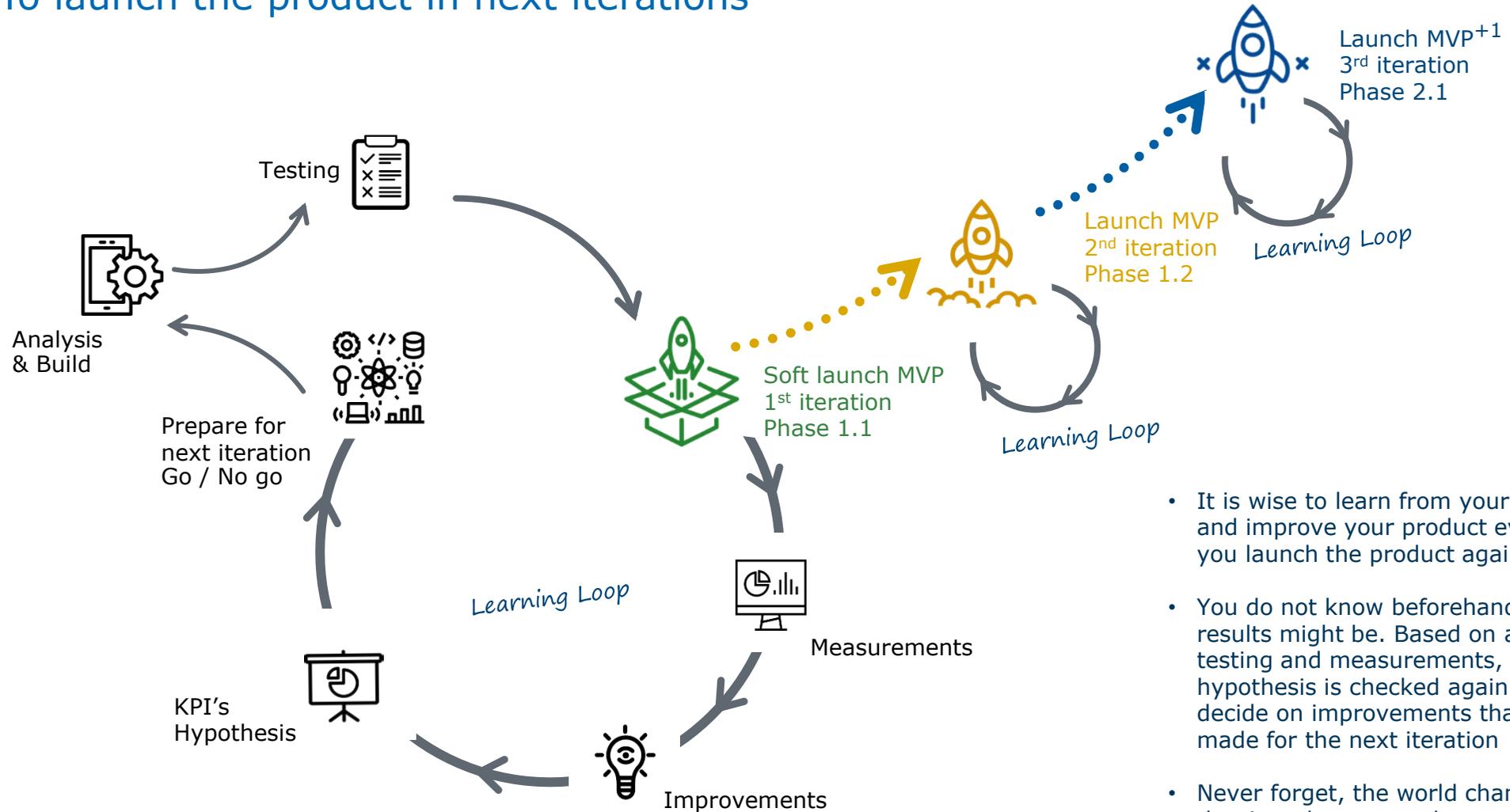
TUE 10/4	11 - 13h	Balkon 01
WED 11/4	13 - 15h	Balkon 02

YOU ARE WELCOME ANY TIME WITHIN
THESE TIME SLOTS TO STOP BY THE ROOM
HAVE A LOOK, CHAT, AND TEST ALONG! :)

contact in Leeuwarden: erwin.swart@aegon.nl
contact in Den Haag: chi.fung@aegon.nl

Introducing the Learning Loop Development Cycle

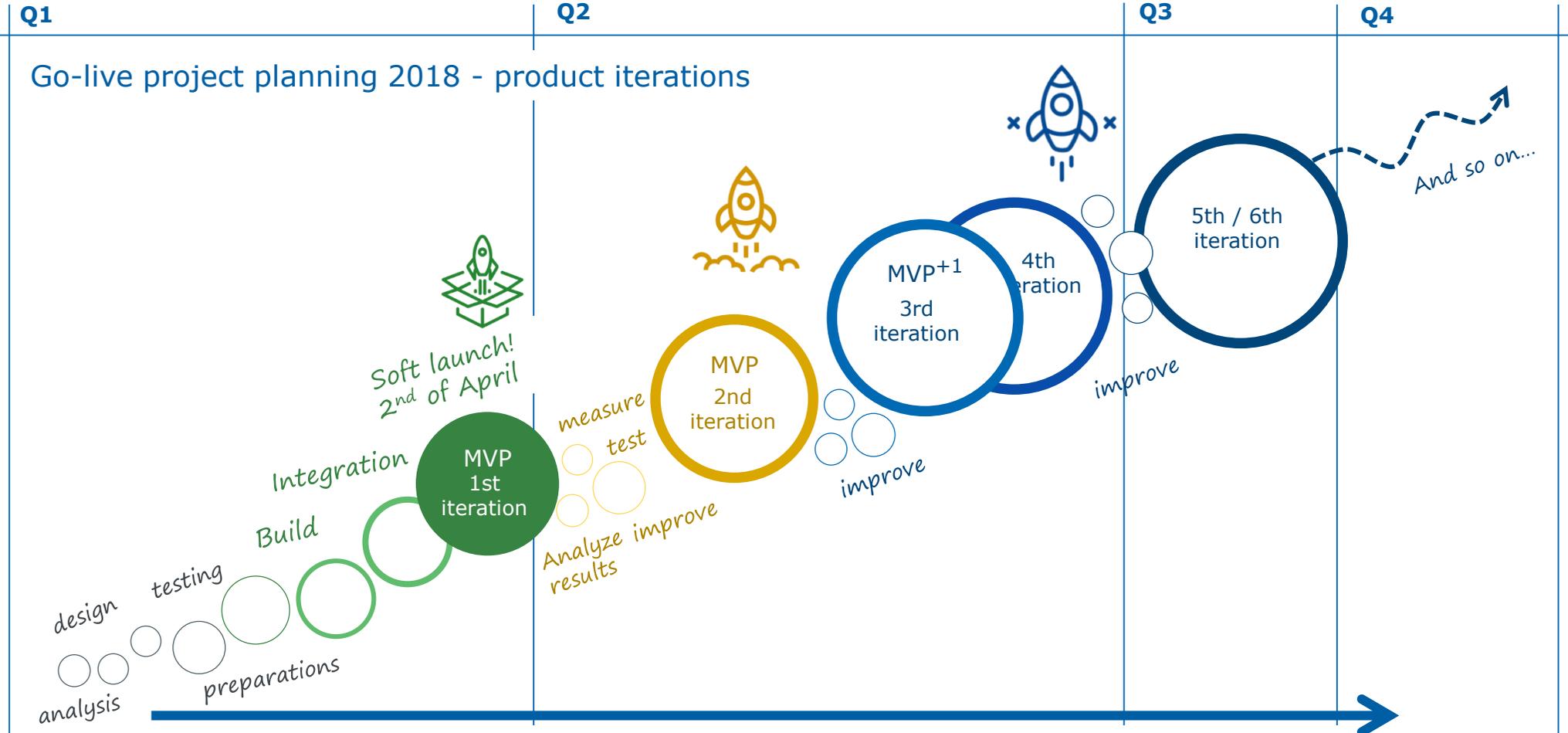
To launch the product in next iterations



- It is wise to learn from your first iteration and improve your product every time you launch the product again
- You do not know beforehand what the results might be. Based on a lot of (A/B) testing and measurements, the hypothesis is checked again and you decide on improvements that can be made for the next iteration
- Never forget, the world changes too in the time that we are busy with this..

Product Delivery in Agile Way of Working

Improve the product every next iteration by learning from results



Improve and grow the product every next iteration by learning from experiments

Outlook to 2020 and Challenges ahead

The next adventure...



Improve and extend the VA for all businesses at Aegon

The Virtual Assistant will be able to assist everyone in his/hers digital journey in doing business with Aegon!

Robotics and AI assist in every journey and transaction, and will be channel and platform agnostic. The same experience in Phone, Voice, Text.



Virtual Assistant



A True Virtual Assistant!

Identity management, retrieval customer data and transactions

Can assist the customer in virtually all self-service possibilities

*Starting from a simple 1-star chatbot...
...working towards a multifunctional 5-star Virtual Assistant*

2020

Transactional Bot



Available on most webpages of Aegon.nl

Chatbot available in "Mijn Aegon" to use customer specific data

Able to answer even more questions and do one-way transactions

2018

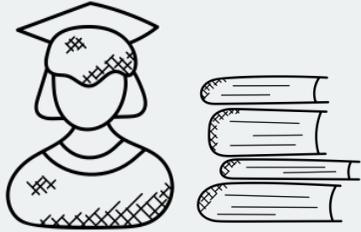
FAQ Bot



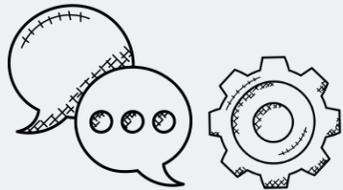
Online on 1 web page (Service & Contact page)

90% of Frequently Asked Questions

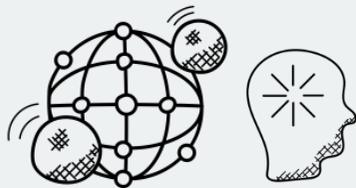
Recognition of customer intent not optimal, daily improvements based on real-time analytics



Knowledge of Virtual Assistant and other knowledge channels are double maintained



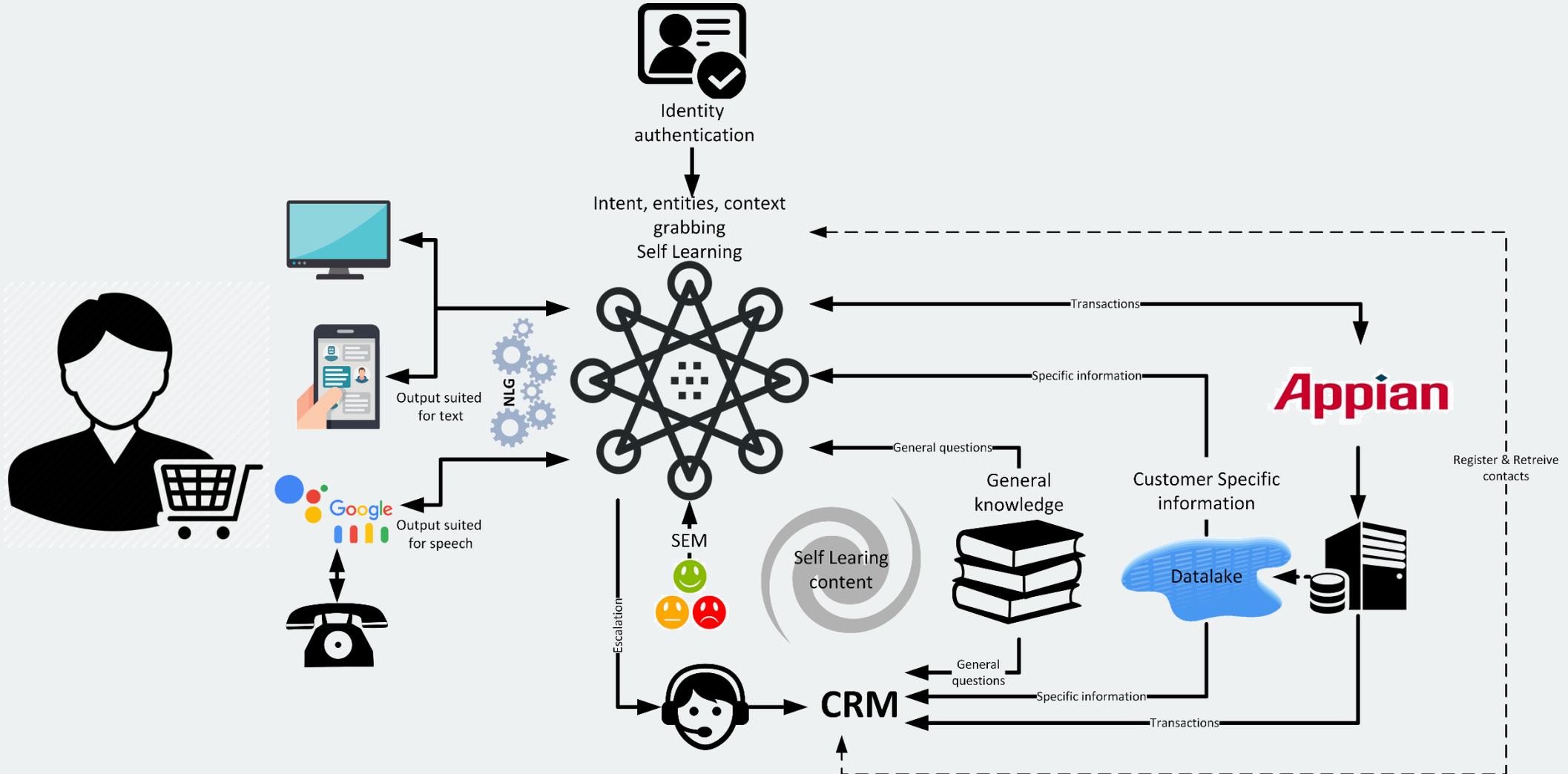
Scripted Q&A's and dialogues are burdensome and labor-intensive

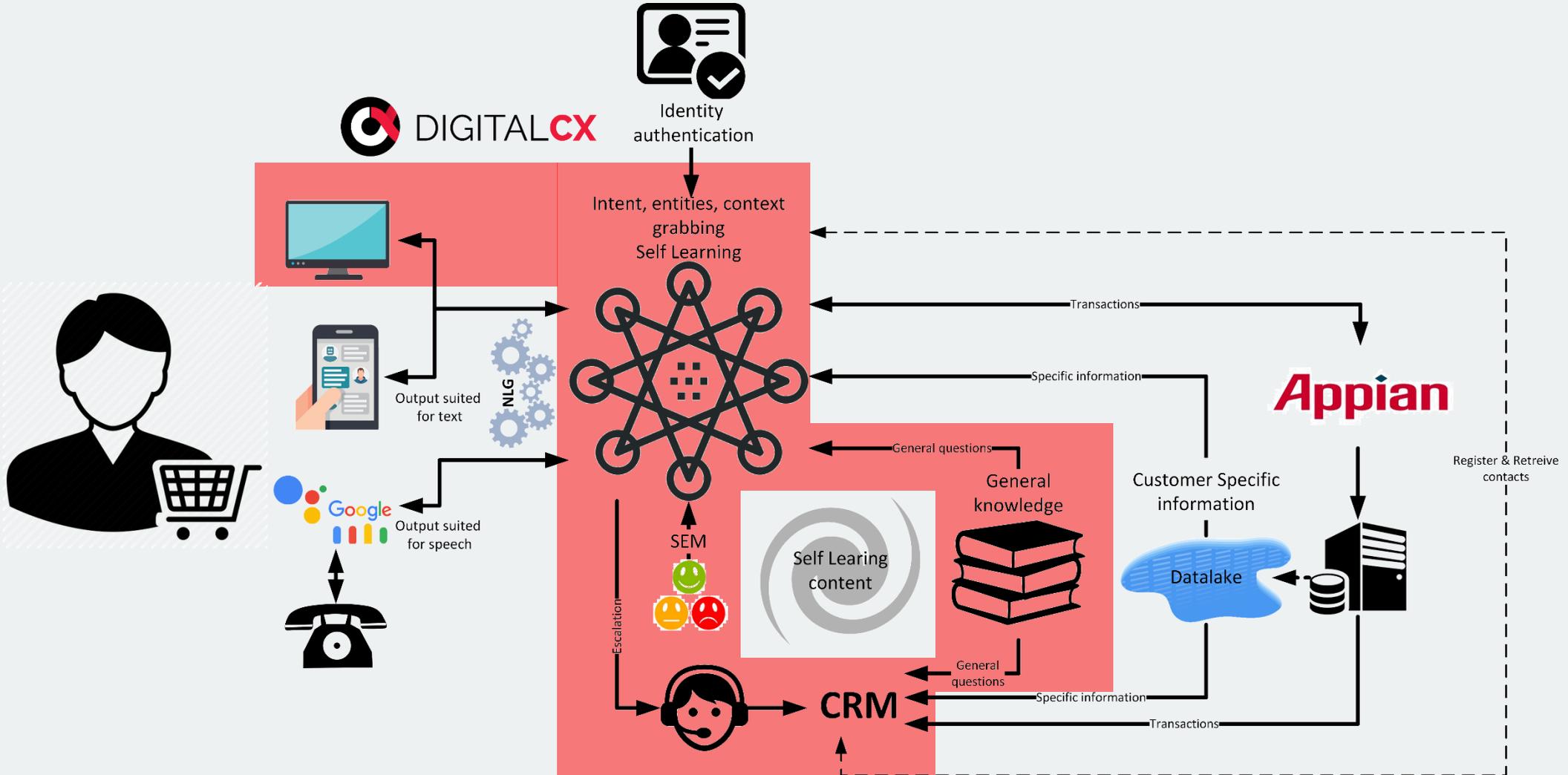


Content maintenance, retrieval and matching is not yet self-learning.

Generation of content from an updated database is not yet possible







How to get from driving the VW Beetle to driving a Tesla..



The 2-star Transactional chatbot



The 5-star Virtual Assistant



	 Old Skool	 Cognition
Question 	Key word → Programming	Natural Language Understanding  Dictionary maintenance → Self Learning
Matching 	Scripted → Programming	Retrieval  Generative → Self Learning Generative
Dialogue  ROBOCOPY	Scripted → Programming	Dynamic  Non Linear programming → Self Learning
Answer 	Scripted → Copywriting	Natural Language Generation  Answer compiling → Self Learning



Team AEVA Aegon.nl / Virtual Assistant



Business Information Analyst



Scrum Master



Chi Fung
Product Owner



Functional Application Owner



Full-stack Developer



Full-stack Developer

Chi Fung
Product Owner
BIS Digital Solutions
Aegon Nederland

chi.fung@aegon.nl



Web Analyst



Webcare Agent



Knowledge Management



Drupal Developer



UX Designer



Front-end Developer



Front-end Developer