



## Customer Care automation made easy

Case study

Industry: Insurance

Project: Reading and understanding information from IDD training certificates

Product: Text Analytics + Cognitive RPA

Launched: 02/2022

[www.evobot2.pl](http://www.evobot2.pl), [hello@evobot2.pl](mailto:hello@evobot2.pl)

# About us

Founded: 2020

Location: Łomża, Polska

Team: 16 osób

Skills:

- Artificial Intelligence
- Conversational AI (voicebots, chatbots)
- Natural Language Processing
- AI Integration
- Cognitive RPA
- Software development



Fundusze Europejskie



Rzeczpospolita  
Polska

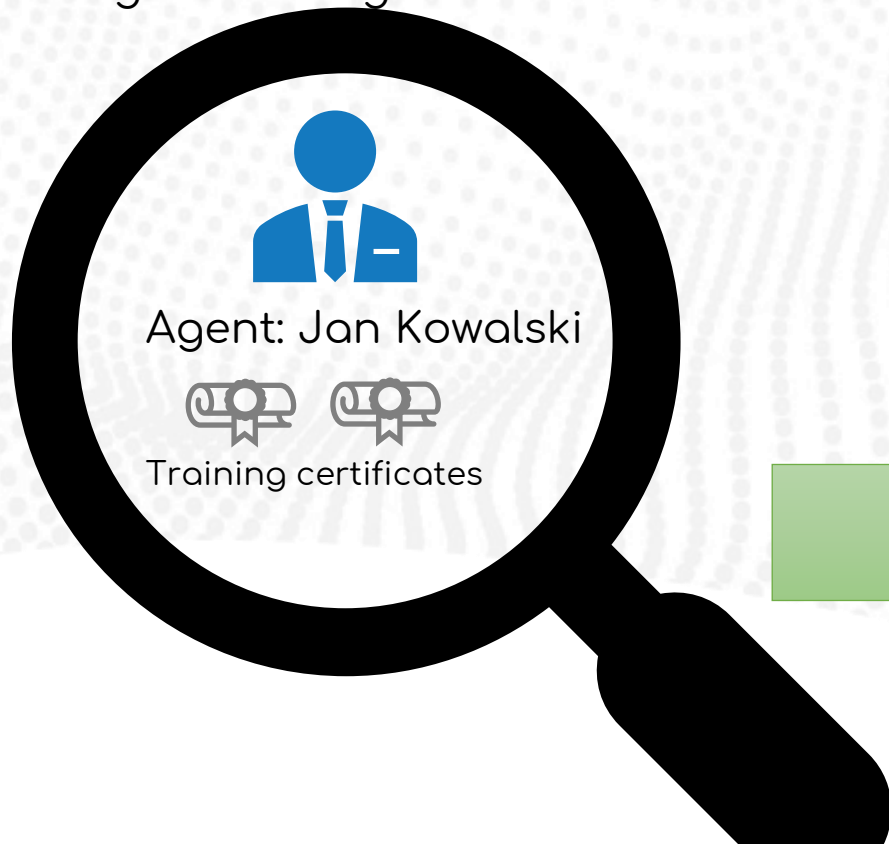
Unia Europejska  
Europejskie Fundusze  
Strukturalne i Inwestycyjne



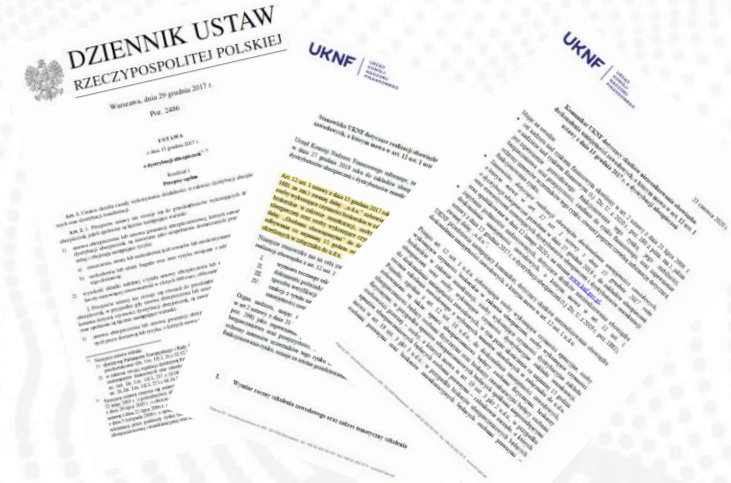
EU grant. 1 000 000 PLN POPW.01.01.02-20-0012/21

# Business problem

- Polish legislation requires that insurance companies meets strict requirements that results in processing overload (manual verification of training requirements),
- KNF's (Financial Supervision Authority) obligations require that the verification process is expensive and time-consuming,
- Failing at training certification results in expensive fines



Is Jan Kowalski eligible to sell our insurance products?





# Practical problem

- Variety of sources
- Variety of documents templates – non-standard
- Multipage documents
- Documents describe different insurance products which results in additional work
- High volumes (tens of thousands documents per annum)
- 3rd party databases lookup required during the process
- Generating report for KNF



## Before Evobot 2.0

- Verifying 50k of documents required 4 months of work in 2021
- 4-6 employees involved in the project



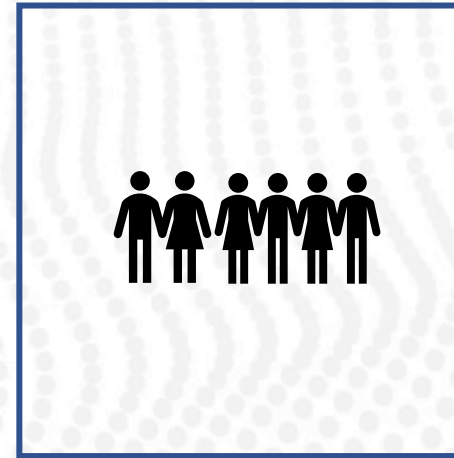
1. month

4-6 people work 4h per day



2. month

4-6 people work 4h per day



3. month

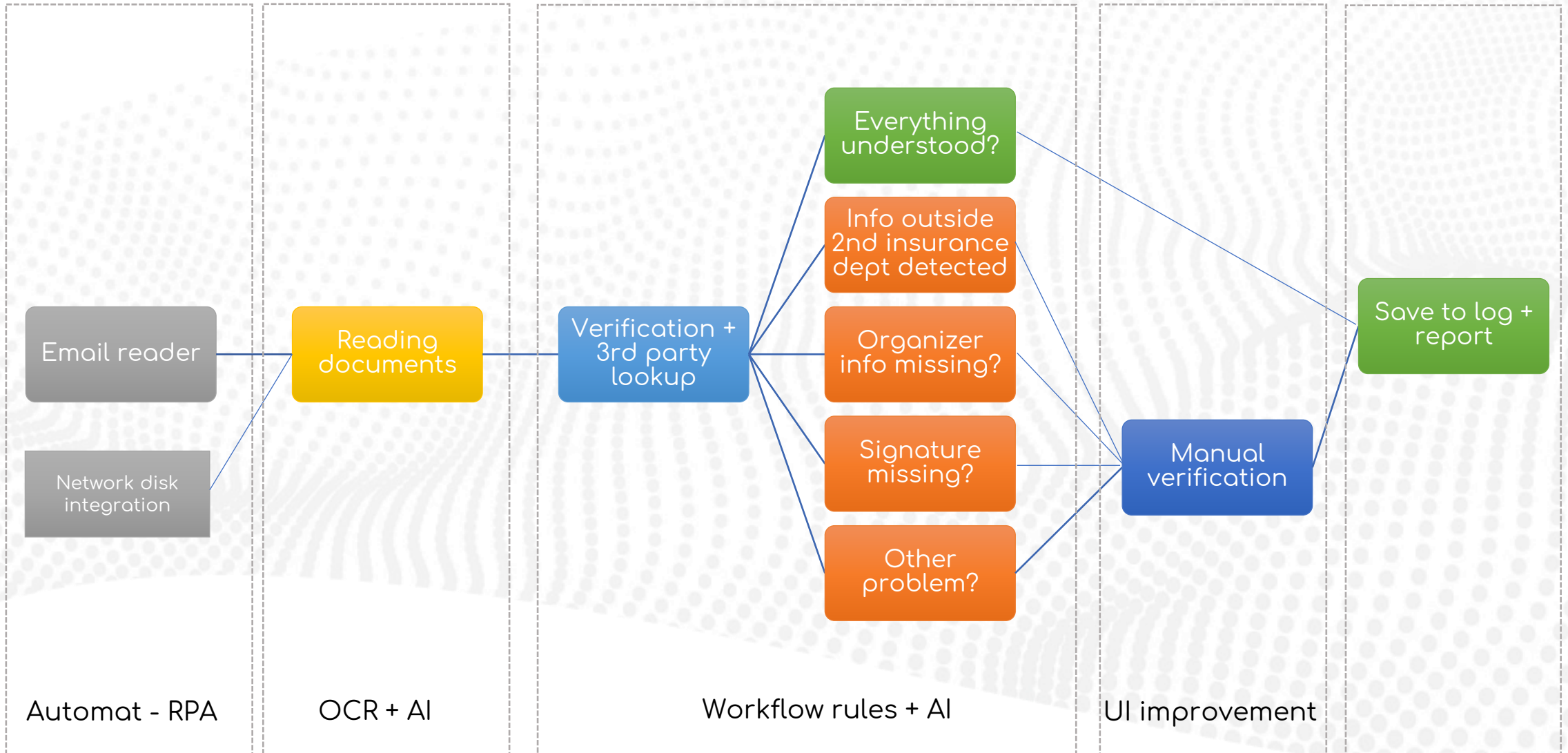
6 people work 8h per day



4. month

6 people work 8h per day

# Evobot 2.0 solution: proces + tools





# Text analytics: dedicated model for information extraction

„We’ve built AI model that reads and understands training certificates”

**Towarzystwo Ubezpieczeń 1**

Signed by / Podpisano przez:   
 Date / Data: 2021-04-08 10:55

Warszawa, 07-04-2021

Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji „WARTA” S.A.  
Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie „WARTA” S.A.  
ul. Chałubińskiego 10/12  
00-611 Warszawa

**ZAŚWIADCZENIE**  
O ODBYCIU SZKOLENIA ZAWODOWEGO W ROKU 2021  
Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji „WARTA” S.A. / Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie „WARTA” S.A. zaświadcza, że

Pani/Pan **Jan Kowalski**  
data urodzenia: **2020-01-01**

odbył/a szkolenie zawodowe zorganizowane przez Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji „WARTA” S.A. / Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie „WARTA” S.A. w wymiarze łącznie 14 godz., w zakresie niżej wymienionych wybranych tematów określonych w załączniku do ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1881):

Zakres tematyczny szkolenia	Dział, punkt	Forma szkolenia	Data, miejsce	Liczba godzin	Imię, nazwisko osoby odpowiedzialnej za przeprowadzenie lub przygotowanie szkolenia	Wykształcenie i doświadczenie zawodowe osoby odpowiedzialnej za przeprowadzenie lub przygotowanie szkolenia	Zakład Ubezpieczeń organizujący szkolenie, adres
NOWE PRODUKTY SME - WARTA EXTRABIZNES PLUS	Dział II pkt. 1)	e-learning	30-05-2021	3	Hanna Krowczyńska	Wykształcenie wyższe, trener w ubezpieczeniach od 9 lat	TUI S.A. Warszawa
UBEZPIECZENIE DOMU LETNISKOWEGO I DOMU W BUDOWIE	Dział II pkt. 1)	e-learning	30-05-2021	1	Hanna Krowczyńska	Wykształcenie wyższe, trener w ubezpieczeniach od 9 lat	TUI S.A. Warszawa
PRODUKTY KOMUNIKACYJNE OC	Dział II pkt. 1)	e-learning	30-05-2021	3	Hanna Krowczyńska	Wykształcenie wyższe, trener w ubezpieczeniach od 9 lat	TUI S.A. Warszawa
PRZECIWDZIAŁANIE PRANIU PIENIĘDZY ORAZ FINANSOWANIU TERRORYZMU W TUŃŻ WARTA S.A.	Dział I pkt. 3)	e-learning	30-05-2021	1	Robert Kozłowski	Wykształcenie wyższe, trener w ubezpieczeniach od 2 lat	TUI S.A. Warszawa
NOWE OWU OC PROJEKTANTÓW, ARCHYTEKTÓW I INNYCH ZAWODÓW TECHNICZNYCH TUŃŻ WARTA S.A.	Dział II pkt. 1)	e-learning	31-05-2021	3	Hanna Krowczyńska	Wykształcenie wyższe, trener w ubezpieczeniach od 9 lat	TUI S.A. Warszawa
RODO W UBEZPIECZENIACH TUŃŻ WARTA S.A.	Dział II pkt. 2)	e-learning	31-05-2021	2	Robert Kozłowski	Wykształcenie wyższe, trener w ubezpieczeniach od 2 lat	TUI S.A. Warszawa
UBEZPIECZENIE KOMUNIKACYJNE AC CZ II - SPRZEDAŻ ZDALNA	Dział II pkt. 1)	e-learning	31-05-2021	1	Hanna Krowczyńska	Wykształcenie wyższe, trener w ubezpieczeniach od 9 lat	TUI S.A. Warszawa

Całkowita liczba godzin TUŃŻ WARTA S.A.: **13**  
Całkowita liczba godzin TUŃŻ WARTA S.A.: **1**

Signature information

Training organizer

Trainee name and surname

Trainee date of birth

Training topic

- Description

- Dates

- Training time in hours

- Trainer info

Time summary in hours (Dept 1)

Time summary in hours (Dept 2)

# Effective training

„We delivered usable tool that helped us gain advantage of the Customer’s knowledge thus training an effective NLP model that understands training certificates”

1006	"Życie Komfort ( OWU Listopad 2019) E-learningowe" <span>D1</span>	<input type="button" value="L"/>	<input type="button" value="OK"/>
1007	"ubezpieczenie bezpieczne mieszkanie - umowa ubezpieczenia, w tym" <span>D2</span>	<input type="button" value="L"/>	<input type="button" value="OK"/>
1008	"Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci" <span>D1</span>	<input type="button" value="D1"/> <input type="button" value="D2"/> <input type="button" value="DEL"/>	<input type="button" value="OK"/>
1009	"Ubezpieczenia na życie, jeżeli są związane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, a także ubezpieczenia na życie w których świadczenie zakładu ubezpieczeń jest ustalane w oparciu o określone indeksy lub inne wartości bazowe" <span>D1</span>	<input type="button" value="D1"/> <input type="button" value="D2"/> <input type="button" value="DEL"/>	<input type="button" value="OK"/>
1010	"Ubezpieczenia rentowe" <span>D1</span>	<input type="button" value="D1"/> <input type="button" value="D2"/> <input type="button" value="DEL"/>	<input type="button" value="OK"/>
1011	"Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe" <span>D1</span>	<input type="button" value="D1"/> <input type="button" value="D2"/> <input type="button" value="DEL"/>	<input type="button" value="OK"/>
1012	"Grupa 1. Ubezpieczenia na życie" <span>D1</span>	<input type="button" value="D1"/> <input type="button" value="D2"/> <input type="button" value="DEL"/>	<input type="button" value="OK"/>
1013	"Grupa 2. Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci" <span>D1</span>	<input type="button" value="D1"/> <input type="button" value="D2"/> <input type="button" value="DEL"/>	<input type="button" value="OK"/>
1014	"Grupa 3. Ubezpieczenia na życie, jeżeli są związane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, a także ubezpieczenia na życie w których świadczenie zakładu ubezpieczeń jest ustalane w oparciu o określone indeksy lub inne wartości bazowe" <span>D1</span>	<input type="button" value="D1"/> <input type="button" value="D2"/> <input type="button" value="DEL"/>	<input type="button" value="OK"/>
1015	"Grupa 4. Ubezpieczenia rentowe" <span>D1</span>	<input type="button" value="D1"/> <input type="button" value="D2"/> <input type="button" value="DEL"/>	<input type="button" value="OK"/>

Training effective model?  
 - What AI discovered?  
 - How AI classified that?  
 - Correct or now?



## Summary

### „Project in numbers“

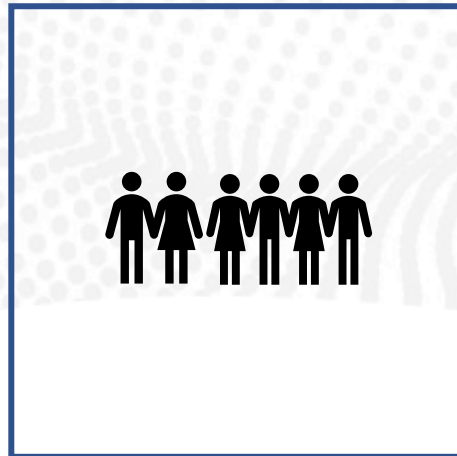
- ✓ Development time: 8 weeks
- ✓ Documents required to train model: 500 +
- ✓ Phrases required to train a precise model for classifying the content: 1000 ish
- ✓ Documents processes: 48 000 (within 4 weeks since project started)
- ✓ Average processing time: 14 seconds per document



## Customer outcome

„~~63%~~ 82% of all documents processed 100% automatically”

- ✓ % of documents processed automatically: 82% (originally 63%, 82% after two weeks of tuning the model),
- ✓ Shorter time to manually proces a single document: drop from 8 minutes to 1 minut
- ✓ Currently proces involves 4 employees 2 hours a day (1 vacancy) vs 6 employees 8 hours a day
- ✓ Reports for KNF generated automatically



Before 2.0

6 employees work 8h per day



Evobot 2.0 on board

1 employee works 8h per day



# The Team

„Do you need to automate your company?”  
Drop us a line.



Mariusz Filipkowski  
Head of AI  
m.filipkowski@evobot2.pl



Dariusz Łachowski  
Head of Sales  
d.lachowski@evobot2.pl



Łukasz Jędrzejczyk  
CEO, Head of Product  
hello@evobot2.pl