

Case Study

Zukunftskanal Voice Service schon heute erfolgreich

Alexa unterstützt die Versicherungskammer Bayern bei Serviceanfragen



Auf einen Blick

Die Organisation

Versicherungskammer Bayern
www.vkb.de

Branche

Finanzdienstleister

Kennzahlen

Ca. 6,3 Mio. Mails und
Briefe p.a.; ca. 3,1 Mio.
angenommene Telefonate

Lösung

USU Knowledge Management
- Voice Service
- Chatbot

Herausforderung

- Ausbau des vorhandenen etablierten Wissensmanagements (VKBrain)
- Etablierung eines innovativen Zukunftskanals im Kundenservice durch Nutzung von Amazon Alexa als Voice Service
- Entwicklung und Implementierung des „Knowledge Bot“ als verbindendes, dialogförderndes Element
- Qualitätsverbesserung durch themen- und zielgruppenorientierte Informationen

Warum USU ausgewählt wurde

- Umfassendes, integriertes und bedarfsorientiertes Lösungsangebot rund um den wissensbasierten digitalen Kundenservice der Zukunft
- Expertise in der Entwicklung und Integration intelligenter Chatbots, Realisierung ähnlicher Kundenprojekte
- Erfolgreiche Zusammenarbeit bei der Etablierung von VKBrain auf Basis der aktiven Wissensdatenbank von USU
- Flexibilität und Schnelligkeit in Konzeption und Umsetzung

Projektmeilensteine

- Konzepterstellung, z. B. Festlegung der Themen, die über einen Chatbot bzw. Voice Service angeboten werden können
- Ausarbeitung der Wissensinhalte anhand der definierten Kundenfragen
- Bereitstellung der Wissensinhalte für den Zugriff der digitalen Sprachassistenten
- Kontinuierliche Optimierung bzw. Korrektur und Einstellung neuer Inhalte
- Integration weiterer Themen für neue Einsatzszenarien

Vorteile durch die USU Lösung

- Entlastung der Serviceagenten bei Standardthemen, Know-how des Serviceteams konzentriert sich auf komplexere Themen
- Positionierung der Versicherungskammer Bayern als moderne Organisation mit exzellentem, innovativem Kundenservice
- Barrierefreier Service für Kunden mit Handicap
- Erreichbarkeit rund um die Uhr
- Effizientere, automatisierte und nahtlos ineinandergreifende Prozesse reduzieren Kostenaufwände



Projektteam © Versicherungskammer Bayern

Die Versicherungskammer Bayern gehört zum Konzern Versicherungskammer, dem bundesweit größten öffentlichen Versicherer und siebtgrößten Erstversicherer in Deutschland. Das Serviceteam der Versicherungskammer bearbeitet pro Jahr über 9 Mio. Kundenanliegen und genießt branchenweit ein sehr hohes Ansehen. Im Bereich Kundenservice setzt die Versicherungskammer seit 2016 auf die Expertise und Technologie von USU.

„ Mit dem Voice Service wollten wir unserem etablierten Wissensmanagement eine neue zukunftsfähige Komponente hinzufügen. Bei der Ausarbeitung und Gestaltung war es uns wichtig, einen höheren Mehrwert für unsere Kunden zu generieren, indem wir Informationen barrierefrei, zielgruppenorientiert und rund um die Uhr bereitstellen.

Isabella Martorell Nassl, Bereichsleiterin Betrieb,
Konzern Versicherungskammer

Kundenservice weitergedacht

Bereits 2016 hatten die Versicherungskammer-Verantwortlichen mit der Integration der aktiven Wissensdatenbank von USU die Basis dafür geschaffen, dass alle Informationen rasch, aktuell und qualitätsgesichert in einer zentralen Datenbasis verfügbar sind. Im Bestreben, die Serviceerlebnisse für die Kunden weiter zu verbessern, trieb das Versicherungskammer-Team über agile Methoden ein besonderes Forschungsprojekt voran: die Nutzung von Alexa als innovativen Voice Service.

Alexa wird „intelligent“

IT, Kundendienst, Rechtsabteilung und Datenschutzespezialisten erarbeiteten in diesem interdisziplinären Projekt die Voraussetzungen, Möglichkeiten und Einsatzszenarien des neuen Kundendienstkanals. Man entschied sich für den in Deutschland aktuell meistgenutzten digitalen Sprachassistenten Alexa von Amazon. Als technischer Projektpartner war USU an Bord, die bereits das Wissensmanagement-Projekt erfolgreich begleitet hatten. Auf Basis bestehender Infrastruktur und Redaktionsprozesse sollte ein intelligenter Chatbot die Verbindung zwischen Alexa und der Wissensdatenbank übernehmen, also die Anfragen in Textform weiterleiten, auf die relevanten Inhalte der Wissensdatenbank zugreifen und diese Antworten – in Sprache umgewandelt – wieder an den Kunden zurückliefern.



Bei Unklarheiten sollte der Bot auch zurückfragen, um das Anliegen zu präzisieren. Der Dialog sollte aktiv gefördert werden. Hierzu war es nötig, die Algorithmen des Bots mit den identifizierten geeigneten Inhalten zu trainieren, um so den „Skill“ von Alexa für den realen Einsatz bestmöglich vorzubereiten. Dabei waren alle Servicemitarbeiter eingebunden. Dies sicherte nicht nur die Akzeptanz der neuen Lösung, sondern gewährleistete auch, dass die wirklich praxisnahen Kundeneinhalte verwendet wurden. Nach einer kurzen Testphase erreichte das Voice-Service-System, bestehend aus aktiver Wissensdatenbank und Chatbot, ein sehr gutes Qualitätsniveau, sodass der Produktiveinsatz im Frühjahr 2019 starten konnte.

Neues Kundenerlebnis

Der Alexa-Skill der Versicherungskammer ist heute Teil des Serviceprozesses, agiert aber nicht unabhängig. Eingebaut sind entsprechende Eskalationspunkte für die Übergabe an einen Serviceagenten. Derzeit beantwortet Alexa über den Versicherungskammer-Bot allgemeine Fragen, beispielsweise zum Versicherungsumfang von Hausrat- oder Privathaftpflichtversicherungen. Überdies kann Alexa ohne Wartezeit detaillierte Auskunft zu Tarifen geben oder einen Rentenanspruch berechnen. „Das sprachgesteuerte System übernimmt Standardthemen und entlastet so unser Serviceteam in der Praxis

signifikant. Durch die kontinuierliche Optimierung der Inhalte ist es außerdem möglich, Mehrwertinhalte zu liefern, beispielsweise den Hinweis einer aktuellen Reisewarnung beim Abschluss einer Auslands-Krankenversicherung“, erläutert Projektleiter Petrik Nischik die neuen Möglichkeiten. Die Möglichkeiten des Voice Service werden immer weitergedacht, um den Kunden ein noch einfacheres, personalisiertes und innovatives Serviceerlebnis zu bieten.

**Kontaktieren Sie uns –
wir beraten Sie gerne.**

www.usu.com