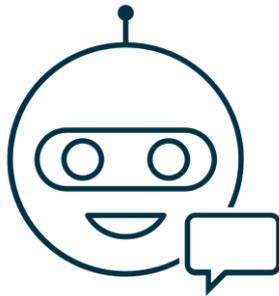


Adnovum Conversational AI Chat-Plattform für Versicherungen

In einem sehr persönlichen Geschäft wie dem der Versicherungen sind zufriedene Kunden entscheidend. Deren Erwartungen steigen mit dem zunehmenden Trend hin zu individuellen Dienstleistungen. Live-Chats oder Chatbots können einerseits helfen, Kunden rund um die Uhr zuverlässig und effizient zu betreuen, und andererseits den eigenen Kundendienst zu entlasten.

Ob Fragen zur Prämie, Autoversicherung oder Vorsorgeplanung – die Berührungspunkte zwischen Kunde und Versicherung sind vielfältig. Doch genau wie Kund:innen ihr Wochenende mit Kolleg:innen über kurze Nachrichten in WhatsApp planen, erwarten sie diese Einfachheit zunehmend für Versicherungsanliegen. Eine Chat-Plattform mit Live-Chat und Teilautomation via Chatbot schafft das: Sie entlastet das Contact Center durch automatisiert ausgespielte Chatbot-Nachrichten in manchen Fällen, in anderen können Anfragen zwischengelagert und dann beantwortet werden, wenn kein Anfrage-Peak besteht. Kurz: Kunde und Anbieter profitieren.



Ihre Vorteile

- Ihre Kund:innen erhalten rund um die Uhr Auskunft, ersparen sich einen Anruf und sind damit dank Ihrer Innovation zufriedener.
- Das Contact Center muss weniger Anrufe entgegennehmen und einfache Anfragen können dank Chatbot Automation voll automatisiert werden.
- Chat-Nachrichten können später beantwortet werden: Die Contact-Center-Mitarbeitenden werden so zu Spitzenzeiten entlastet und die schwierig zu berechnende Über-/Unterbelastung der Service-Kapazitäten entfällt.
- Für eine Versicherung stellt ein gut erreichbarer Chat-Kanal, der Kund:innen etwa mühselige E-Mail-Anschreiben erspart, ein modernes Kundenerlebnis und damit ein starkes Differenzierungsmerkmal dar.

Lösungseigenschaften

- Abdeckung aller Kanäle möglich: Von WhatsApp über Facebook Messenger bis zum Webseiten- oder App-integrierten Chat kann der Kunde einheitlich bedient werden
- Call Avoidance steigern: Die Abwicklung im Chat erspart einen aufwändigen Anruf
- Flexible Integration mit Umsystemen dank Konnektoren und Code-Vorlagen

Verwendung

- **Chatbot**
Ein Bot versucht gängige Fragen zu erkennen und so zu beantworten, dass der Kunde seinen Prozess fortsetzen kann.
- **Mitarbeitergestützter Live-Chat**
Wo der Bot nicht weiterkommt, ist nicht einfach Schluss für Kund:innen: Der Hand-off zu einem Mitarbeitenden macht das Erlebnis zum Erfolg.
- **Agentenunterstützung «Agent Assist»**
Wenn Agent:innen live chatten, erscheinen wählbare Vorschläge für Antworten an den Kunden. Von diesen lernt der vorgeschaltene Chatbot ausserdem laufend dazu, sodass die KI intelligenter wird.
- **Auswertungen und Analyse**
Dank systematischer Chat-Auswertung gewinnen zahlreiche Unternehmen komplett neue Erkenntnisse, was sich ihre Kunden wünschen. Dies ermöglicht die Analyse-Komponente.

Kontakt

Adnovum AG
Stéphane Mingot
Badenerstrasse 170
8004 Zürich

T +41 79 306 08 58
stephane.mingot@adnovum.ch
www.adnovum.com