

Adnovum Conversational AI Voicebot für Versicherungen

In einem äusserst persönlichen Geschäft wie dem der Versicherungen sind zufriedene Kunden entscheidend. Deren Erwartungen steigen mit dem zunehmenden Trend hin zu individuellen Dienstleistungen. Ein Voicebot kann 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. Auch das Frustrationspotenzial ist gross: Kund:innen warten lange in der Schleihe oder nach 17 Uhr gar vergebens. Die Callcenter-Mitarbeitenden auf der anderen Seite sind zu Spitzenzeiten einer hohen Belastung ausgesetzt und müssen repetitive Fragen beantworten. Ein Voicebot schafft Abhilfe. Er ist jederzeit verfügbar, beantwortet mehrsprachig die gängigsten Fragen und entlastet so das Callcenter um bis zu 40%. Kurz: Beide Seiten profitieren.



Ihre Vorteile

- Ihre Kund:innen erhalten rund um die Uhr Auskunft, warten weniger lang und sind dank Ihrer Innovation zufriedener.
- Der Callcenter-Aufwand verringert sich um bis zu 40%, da der Voicebot die 15 bis 20 gängigsten Fragen beantwortet.
- Die Callcenter-Mitarbeitenden werden zu Spitzenzeiten entlastet, die schwierig zu berechnende Über-/Unterbelastung der Service-Kapazitäten entfällt.
- Die Infrastruktur- und die Mitarbeiterkosten sinken, die Investition in den Voicebot ist spätestens nach 1,5 bis 3 Jahren amortisiert.
- Der Voicebot erkennt den Namen des Kunden und verifiziert den biometrischen Stimmabdruck, was die Anrufzeit um bis zu 30% verkürzt.
- Die Protokollierung der Gespräche und die Anonymisierung privater und/oder sensibler Daten unterstützen Massnahmen zur Qualitätssicherung und die Einhaltung der Governance.

Lösungseigenschaften

- Schweizerdeutsch wird dank on-premise oder Cloud-gehosteter AI verstanden
- Minimaler IT-Aufwand: Rufnummerweiterleitung von Ihrem Callcenter an den Voicebot als einfache One-Click-Integration
- Call Deflection: SMS-Versand an Handy-Anrufer mit Anfrage-spezifischem Link
- Flexible Integration mit Umsystemen dank hinterlegbaren Python Code Steps
- Call Avoidance steigern: Chatbot oder Live-Chat in einer Chat-Plattform

Verwendung

- **Triage**
Der Voicebot nimmt Anliegen auf und leitet Kunden automatisiert an die richtige Stelle weiter.
- **Self-Service**
Der Voicebot analysiert und beantwortet häufig gestellte Kundenanfragen automatisch oder kommuniziert sogar gesprochene Informationen an Umsysteme.
- **Protokolle und Analysen**
Gespräche mit Bot oder Mitarbeitenden werden transkribiert und analysiert, um wertvolle Erkenntnisse zu gewinnen.
- **Biometrische Authentifikation**
Beim Erstanruf wird der Stimmabdruck von einverstandenen Kunden aufgezeichnet. Ab dem zweiten Anruf erhalten Mitarbeitende ein grünes oder rotes Ampelsignal.

Kontakt

Adnovum AG
Stéphane Mingot
Badenerstrasse 170
8004 Zürich

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



adnovum

And your digital business works