



DAMOVO

# Intelligente Self Service Lösung für eine amerikanische Versicherung



## Change Driver

Über die Service Hotline eines amerikanischen Versicherungs- und Finanzdienstleisters gehen monatlich ca. 50 Tausend Anrufe von Versicherungsnehmern und -maklern ein.

Der Großteil der Anrufe sind einfache Anfragen zu dem Vertrag, Rentenzahlungen, dem Finanzstatus oder zu Datenänderungen. Diese Routineanfragen nehmen viel Zeit in Anspruch - und halten die Kundendienstmitarbeiter von den komplexeren Anrufen ab.

Das Unternehmen suchte nach einer Möglichkeit, das Contact Center zu modernisieren, das Anrufaufkommen zu vermindern und einen intelligenten Self-Service zu etablieren, um möglichst viele dieser Anfragen zu automatisieren.

Über allem steht jedoch ein positives Kundenerlebnis für die bestehende Zielgruppe, aktuell 67+. Insofern muss die Lösung einfach zu bedienen sein und gleichzeitig auch die Erwartungen der zukünftigen Kunden der nächsten Generation erfüllen.

DAMOVO





## Damovo Approach

Damovo implementierte eine IVR-Lösung, die Text-to-Speech (TTS), Automatic Speech Recognition (ASR) sowie Natural Language Understanding (NLU) Technologien unterstützt und über offene Standards und API's in die Datenbanken des Unternehmens integriert ist.

Kunden und Versicherungsmakler können ihr Anliegen am Telefon in natürlicher Sprache formulieren. Die IVR stellt über eine Webserviceanfrage die gleichen Daten bereit, wie sie sonst das Kundenserviceteam ermittelt hätte. Zudem kann die IVR direkt Emailformulare an die Kunden und Versicherungsagenten versenden.

Vordefinierte Regeln legen Szenarien fest, in denen komplexere Anfragen erfordern, dass die IVR den Anrufer automatisch an einen Kundenbetreuer weiterleitet. Die IVR übermittelt die bereits vorliegende Kundenanfrage an den Agenten, so dass der Kunde sein Anliegen nicht wiederholen muss und der Agent schnell unterstützen kann.



## Customer Value

DAMOVO

### So profitieren die **Service Center Einheit** und das **Unternehmen**

Durch die Automatisierung von einfachen und wiederkehrenden Kunden- sowie Versicherungs-makleranfragen haben die Agenten des Contact Centers mehr Zeit für beratende oder verkaufsfördernde Gespräche.

- Schlanke Selfservices
- Erhöhte Erstlösungsquote
- Geringere Wartezeiten bei Anrufen
- Schnellere Lösung komplexer Probleme - mit dem Ergebnis höherer Kundenzufriedenheit
- Geringere Betriebskosten

### So profitieren die **Versicherungsnehmer & Makler**

Die Anfragenden können nun jederzeit (24/7), einfach, bequem und ohne Wartezeit auf Informationen zugreifen.

Die erhöhte Geschwindigkeit und die sofortige Lösung der Anfrage führen zu einer höheren Kundenzufriedenheit und vermeiden die Frustration langer Wartezeiten in den Warteschlangen.

Versicherungsnehmer und Versicherungsagenten mit komplexeren Anfragen werden schneller zu einem Experten durchgestellt, der kompetent berät.