



KLUCZOWE FAKTY



89%

Wzrost efektywności dzięki AI

89% wszystkich zapytań jest obecnie prawidłowo kierowanych już przy pierwszym kontakcie – dzięki voicebot`owi wspieranemu przez AI oraz platformie Genesys Cloud.



Satysfakcja klientów

Wskaźnik Net Promoter Score (NPS) znacząco wzrósł po wdrożeniu nowego rozwiązania.

Klient: BarmeniaGothaer

Lokalizacje: Kolonia i Wuppertal

Branża: ubezpieczenia dla klientów indywidualnych i biznesowych

Pracownicy: 7 500

Liczba klientów: ok. 8 milionów

Wyzwania:

- Duże obciążenie pracą w obsłudze klienta
- Długie czasy oczekiwania i przetwarzania

BEZPIECZNA I SKUTECZNA ŁĄCZNOŚĆ: BARMENIAGOTHAER MODERNIZUJE CONTACT CENTER

Nowy standard obsługi klienta dzięki AI i Genesys Cloud

BarmeniaGothaer, we współpracy z Damovo, zmodernizowała obsługę klienta, aby skuteczniej reagować na rosnące oczekiwania. Dzięki voicebotowi od Parloa, opartemu na AI, zapytania są obsługiwane szybciej i naturalniej, możliwości Self Service zostały rozbudowane, a zespół odciążono przy ilości dochodzącej do 6 000 połączeń dziennie. Platforma Genesys Cloud centralizuje informacje, zapewnia przejrzystość i integruje się z istniejącym środowiskiem. Rezultat: wyższa satysfakcja klientów, bardziej efektywne przekierowywanie i solidna baza pod rollout w całej grupie.

O FIRMIE BARMENIAGOTHAER

Z ponad 8 milionami klientów i 7 500 pracownikami, BarmeniaGothaer – wcześniej Barmenia – należy do dziesięciu największych firm ubezpieczeniowych w Niemczech. Ich oferta obejmuje szerokie portfolio produktów i doradztwa dla klientów indywidualnych i firmowych, co generuje duże obciążenie dla zespołu obsługi klienta.

PUNKT WYJŚCIA: DUŻE OBCIĄŻENIE DZIAŁU OBSŁUGI

Przed połączeniem firm Barmenia i Gothaer powszechną praktyką było podawanie różnych numerów kontaktowych w zależności od rodzaju zapytania. Często prowadziło to do nieporozumień: wielu klientów dzwoniło pod niewłaściwy numer i było kierowanych do niewłaściwego agenta. W rezultacie ponad 1500 połączeń dziennie musiało być ręcznie przekierowywanych. Czas oczekiwania i nakład pracy związany z obsługą znacznie wzrosły, a istniejący system menu telefonicznego oparty na technologii DTMF nie przyczyniał się do zmniejszenia obciążenia.

Barmenia postanowiła kompleksowo zmodernizować swoją obsługę klienta. Cel: szybsze przekierowywanie połączeń, rozszerzone opcje samoobsługi i zauważalne odciążenie zespołów obsługi klienta.

KROK PO KROKU W KIERUNKU ROZWIĄZANIA: WSTĘPNA OPTYMALIZACJA UJAWNIA OGRANICZENIA

Aby zoptymalizować routing, Barmenia w pierwszej kolejności wdrożyła voicebota firmy Parloa, który był oparty na regułach. Bot ten prawidłowo przekierowywał znacznie więcej klientów niż wcześniej, co wytworzyło wyraźną wartość dodaną dla contact center. Jednak z racji tego, że działał on w oparciu o system reguł, a dialogi były z góry zdefiniowane, to nie był w stanie wiarygodnie obsługiwać zapytań, które były wyartykułowane jedynie w formie pojedynczych słów kluczowych.



W takich przypadkach połączenia były przekierowywane do operatorai w celu dalszego wyjaśnienia.

Dodatkowo, nie było możliwości przekazania do agentów CC transkrypcji rozmowy między dzwoniącym a botem. Było to istotne ograniczenie, ponieważ istniejące rozwiązanie contact center coraz bardziej zbliżało się do granic swoich możliwości w zakresie obsługi rosnącej liczby połączeń.

WDROŻONE ROZWIĄZANIE



„Zdecydowaliśmy się zatem nie tylko na nowy voicebot, lecz także na całkowite przebudowanie struktury obsługi klienta” – mówi Baris Yorganci, dyrektor działu Workplace & Collaboration w BarmeniaGothaer.



Baris Yorganci, dyrektor działu Workplace & Collaboration w BarmeniaGothaer

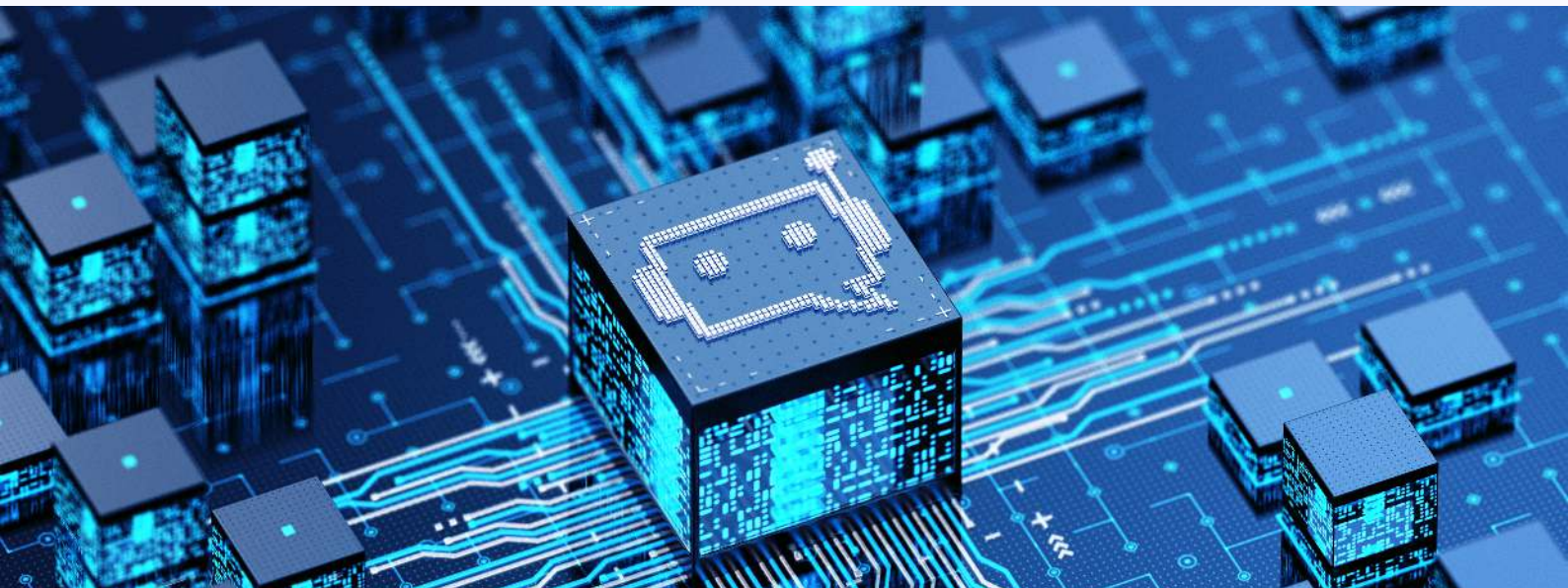
ETAP 1: VOICEBOT Z AI – WIĘKSZA SKUTECZNOŚĆ I SZYBKOŚĆ

Rozpoczęły się poszukiwania odpowiedniego partnera technologicznego. *„Potrzebowaliśmy dostawcy, który byłby w stanie zarządzać całą naszą infrastrukturą komunikacyjną — potrzebowaliśmy jednego punktu kontaktu” – mówi Yorganci. „Damovo zaoferowało dokładnie tak szerokie kompetencje.”*

W ramach współpracy z Damovo wdrożono nową wersję voicebota Parloa opartego na AI. Umożliwia ona naturalną, spersonalizowaną rozmowę, identyfikację klienta (np. po numerze polisy, adresie lub dacie urodzenia) oraz trafne rozpoznanie celu kontaktu przed przekierowaniem.

Liczba błędnych przekierowań i powtarzających się działań, takich jak identyfikacja, znacząco się zmniejszyła.

Przy nawet 6 000 połączeń dziennie pracownicy zyskują czas, a centrala została odciążona o ponad 1 000 połączeń. Rozbudowano także Self Service – voicebot może samodzielnie obsługiwać zapytania dotyczące np. faktur, danych konta i innych prostych tematów.



ETAP 2: GENESYS CLOUD JAKO NOWA PLATFORMA CONTACT CENTER

Damovo wdrożyło platformę Genesys Cloud, która centralizuje dane, zapewnia wgląd w status pracowników dzięki integracji z MS Teams i wspiera pełną analizę ścieżki klienta.

„Połączenie Parloa z Genesys daje znacznie większą przejrzystość i kontrolę” – mówi Frank Sinde, Manager Consulting w Damovo.

„Zespół widzi nie tylko transkrypt rozmowy z voicebotem, ale także historię przekierowań. To pomaga szybko wykrywać i usuwać błędy.”



Michael Reichardt, Product Manager ds. infrastruktury komunikacyjnej i właściciel rozwiązania Parloa w BarmeniaGothaer

Michael Reichardt, Product Manager ds. infrastruktury komunikacyjnej i Parloa Solution Owner w BarmeniaGothaer, dodaje:

„Dzięki tej kombinacji możemy też wdrożyć AI Chatbot na stronie internetowej i połączyć go z Contact Center. To kolejny krok w stronę jeszcze lepszej obsługi.”

WYNIKI MODERNIZACJI

- Wyższa satysfakcja klientów – znaczny wzrost wskaźnika NPS
- Efektywniejsze przekierowania – 89% zapytań trafia od razu we właściwe miejsce
- Mniej połączeń z konsultantem – już po 3 miesiącach voicebot samodzielnie obsłużył ok. 500 spraw



Paul Herbertz, Product Manager ds. infrastruktury komunikacyjnej i właściciel rozwiązania Parloa w BarmeniaGothaer

CO DALEJ?

Damovo nadal wspiera BarmeniaGothaer jako dostawca usług zarządzanych. Firma wspomaga rozwój voicebota i testowanie nowych funkcji Genesys.

W kolejnych etapach planowany jest rollout rozwiązania opartego na AI Agents i Genesys Cloud w całej grupie.

Paul Herbertz, Product Manager ds. infrastruktury komunikacyjnej i właściciel rozwiązania Parloa w BarmeniaGothaer:

„Dzięki Damovo wdrożyliśmy rozwiązanie, które jest skalowalne, przyszłościowe i pozwala wyróżnić się na rynku.”

O DAMOVO

Damovo to globalny dostawca technologii wspierający organizacje na drodze do cyfrowej transformacji. Portfolio firmy obejmuje rozwiązania z zakresu cyberbezpieczeństwa, Enterprise Networks, Unified Communications & Collaboration, Contact Center oraz globalnych Managed Services.

Damovo zatrudnia ponad 600 specjalistów i działa na rynkach Europy, obu Ameryk oraz regionu Azji i Pacyfiku, zapewniając wsparcie w ponad 150 krajach.

KONTAKT

Więcej informacji:

 www.damovo.com

Kontakt:

 connect@damovo.com