



FAKTA

89%

Effektivisering med AI
89 % av alla ärenden dirigeras nu rätt redan vid första försöket tack vare en AI-baserad röstbot och Genesys Cloud.



Ökad kundnöjdhet
Net Promoter Score (NPS) har ökat markant sedan lösningen infördes.

Kund: BarmeniaGothaer

Platser: Köln och Wuppertal

- Försäkringsgivare för privat- och företagskunder
- 7 500 medarbetare
- Cirka 8 miljoner kunder

Utmaningar:

- Hög arbetsbelastning inom kundservice
- Långa väntetider och handläggningstider

TRYGG OCH MODERNISERAD KOMMUNIKATION: BARMENIAGOTHAER EFFEKTIVISERAR SITT KONTAKTCENTER

AI-driven röstbot och Genesys Cloud sätter nya standarder för kundservice

BarmeniaGothaer har, i samarbete med Damovo, genomfört en grundläggande modernisering av sin kundservice för att möta ökade förväntningar med större effektivitet. En ny AI-baserad röstbot från Parloa gör interaktionen med kunder snabbare och mer naturlig, utökar möjligheterna till självbetjäning och minskar avsevärt belastningen på kundtjänstteam som hanterar upp till 6 000 samtal per dag. Samtidigt ger Genesys Cloud en centraliserad översikt, effektiviserar processerna och integreras smidigt med befintliga system. Resultatet: nöjdare kunder, dramatiskt förbättrad ärende-, och samtalshantering och en framtidssäker grund för utrullning i hela koncernen.

OM BARMENIAGOTHAER

Med över 8 miljoner kunder och 7 500 medarbetare är BarmeniaGothaer en av Tysklands tio bästa försäkringsbolag. Koncernen erbjuder ett brett utbud av försäkringsprodukter och personlig rådgivning till både privatpersoner och företag – något som ställer höga krav på kundservice.

UTGÅNGSLÄGE: HÖG ARBETSBELASTNING I KUNDSERVICE

Före sammanslagningen mellan Barmenia och Gothaer var det vanligt att olika telefonnummer delades ut beroende på typ av ärende. Detta ledde ofta till förvirring: många kunder ringde fel nummer och hamnade hos fel kontaktperson. Resultatet blev att över 1 500 samtal per dag behövde kopplas om manuellt. Väntetider och handläggningstid ökade markant, samtidigt som det befintliga knappstyrda telefonsystemet inte avlastade kundtjänsterna.

Barmenia beslutade därför att modernisera sin kundservice i grunden. Målet: snabbare samtalsdirigering, utökad självbetjäning och tydlig avlastning för kundservice teamen.



STEG FÖR STEG MOT LÖSNINGEN: INLEDANDE OPTIMERING AVSLÖJAR BEGRÄNSNINGAR

För att förbättra samalsflöden införde Barmenia först en regelbaserad röstbot från Parloa. Den kunde styra fler samtal rätt än tidigare och tillförde därmed ett tydligt värde för kundservicecentret.

Men eftersom den byggde på fasta regler och fördefinierade dialoger, kunde den inte hantera ofullständiga eller tvetydiga frågor. Dessa samtal kopplades vidare till mänskliga agenter. Dessutom saknades möjligheten att överföra samtalsloggar från boten till kundservice medarbetarna – en betydande brist, särskilt då det befintliga kontaktcentret började nå sina kapacitetsgränser.

LÖSNINGEN



“Vi insåg att vi behövde införa ett nytt kontaktcentersystem och förbättra våra kundserviceprocesser på ett heltäckande sätt,” säger Baris Yorganci, Head of Workplace and Collaboration på BarmeniaGothaer.



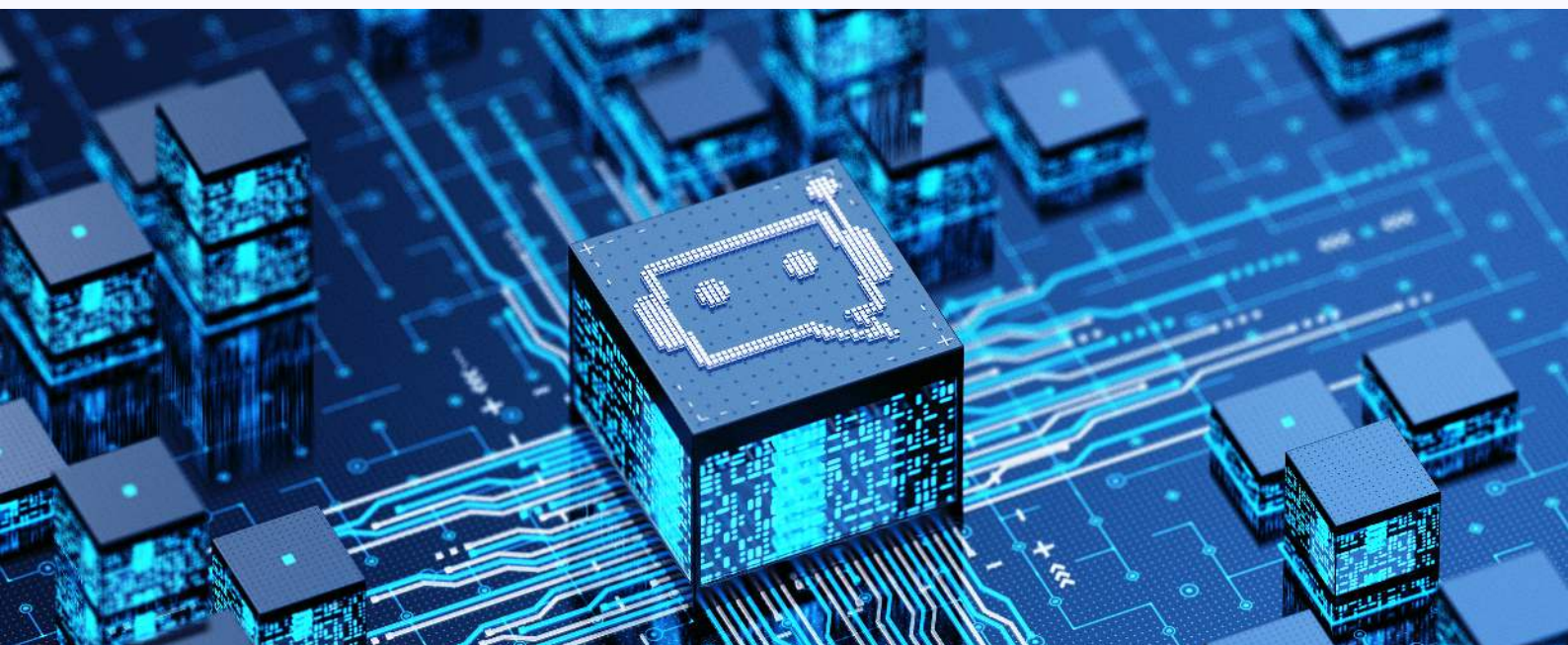
Baris Yorganci, Head of Workplace and Collaboration på BarmeniaGothaer

FAS 1: INTELLIGENT AI-RÖSTBOT PÅSKYNDAR SERVICEN

Jakten på en lämplig partner inleddes. *“Vi behövde en leverantör som kunde hantera hela vår kommunikationsinfrastruktur – en enda kontaktpunkt,”* säger Yorganci. *“Damovo hade precis den bredd av expertis vi letade efter.”*

Tillsammans med Damovo implementerade Barmenia en uppgraderad version av Parloas AI Agent. Denna nya modell möjliggör mer naturliga och personliga dialoger och identifierar inringare på ett tillförlitligt sätt med hjälp av parametrar som försäkringsnummer, adress och födelsedatum.

Felroutingar minskar kraftigt och repetitiva uppgifter som identifiering automatiseras. Vid upp till 6 000 samtal per dag sparas därmed betydande tid, och antalet samtal som hanteras av växelns minskar med mer än 1 000 per dag. Samtidigt har självbetjäningen byggts ut: kunder kan nu själva utföra ärenden som att lämna in fakturor eller uppdatera bankuppgifter direkt via boten.



FAS 2: GENESYS CLOUD SKAPAR EN ENHETLIG KUNDTJÄNSTUPPLEVELSE

Som ny kontaktcenterlösning implementerade Damovo Genesys Cloud – en allt-i-ett-plattform som samlar all information centralt och integreras med Microsoft Teams för att visa medarbetares tillgänglighet.

“Kombinationen av Parloa-boten och Genesys ger oss mycket större transparens och bättre analysmöjligheter,” säger Frank Sinde, Manager Consulting på Damovo.

“Personalen får inte bara tillgång till AI Agentens samtalsloggar, utan kan även följa hela kundens resa – vilket gör det möjligt att snabbt identifiera och lösa problem.”



Michael Reichardt, produktchef för kommunikationsinfrastruktur och Parloa Solution Owner på BarmeniaGothaer

Michael Reichardt, produktchef för kommunikationsinfrastruktur och Parloa Solution Owner på BarmeniaGothaer, tillägger:

“Med denna kombination kan vi även lansera en AI-chattbot på våra webbplatser och appar, fullt integrerad med kontaktcentret. På så sätt kan vi tillvarata synergierna mellan båda lösningarna.”

RESULTAT I KORTHET

- Ökad kundnöjdhet: NPS har ökat avsevärt sedan den nya röstboten lanserades.
- Effektivare routing: 89 % av ärendena som tidigare hanterades manuellt i växeln dirigeras nu direkt rätt.
- Färre manuella samtal: Inom tre månader efter lanseringen kunde boten hantera cirka 500 kundärenden helt självständigt varje månad.



Paul Herbertz, produktchef för
kommunikationsinfrastruktur och
Parloa Product Owner på
BarmeniaGothaer

NÄSTA STEG: KONCERNGEMENSAM UTRULLNING

Damovo fortsätter att stödja BarmeniaGothaer som strategisk Managed Service Provider. Företaget ansvarar för vidareutvecklingen av röstboten och testar nya funktioner i Genesys Cloud.

Framöver kommer den kombinerade lösningen med LLM-baserad AI-agent och kontaktcenter att införas i hela försäkringskoncernen.

Paul Herbertz, produktchef för kommunikationsinfrastruktur och Parloa Product Owner på BarmeniaGothaer:

“Med Damovos helhetsstöd har vi valt en skalbar och framtidssäker lösning som stärker vår långsiktiga konkurrenskraft.”

OM DAMOVO

Damovo är en global teknikpartner som stöttar organisationer i deras digitala omställning. Företagets omfattande portfölj inkluderar lösningar inom cybersäkerhet, Enterprise Networks, Unified Communications & Collaboration, Contact Center och globala Managed Services.

Med över 600 engagerade medarbetare är Damovo verksamt i Europa, Nord- och Sydamerika samt Asien-Stillahavsregionen, och erbjuder support i mer än 150 länder.

KONTAKT

Läs mer:

 www.damovo.com

Kontakt:

 connect@damovo.com