



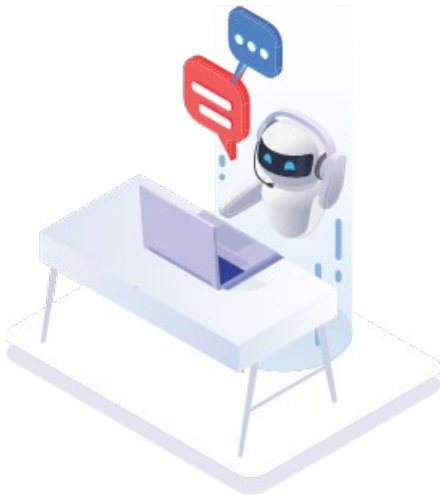
15 Mio. automatisierte
Kundendialoge und
-27% AHT

**Globale Versicherung bietet
erstklassigen 24/7-KI-Service am
Telefon, spart Kosten, entlastet
Agenten und steigert KPIs**

Bucher + Suter unterstützt eine globale Versicherung seit 2020 bei der Automatisierung mit KI von Cognigy. Ziel des wohl grössten Conversational AI Projekt in der Finanz- und Versicherungsbranche ist eine Rundum-Transformation des Kundenservice – mit vielen Millionen automatisierten Dialogen weltweit. Bereits seit 2006 setzt die wertvolle Versicherungsmarke weltweit auf die Dienstleistungen von Bucher + Suter. Die Contact-Center-Experten stellen einen technisch reibungslosen Kundenservice für weltweit 122 Millionen Kunden in über 70 Ländern mit über 15.000 Agenten sicher. Hauptkontaktkanal ist Voice: 90 % der Interaktionen erfolgen per Telefon.

Herausforderung:

Voice-Traffic reduzieren, Kosten senken, Servicequalität steigern



2020 startete der Kunde gemeinsam mit Bucher + Suter eine umfassende KI-Strategie. Nachdem klar war, dass die bestehenden Selfservices und das Angebot im Kundenportal nur wenig Voice-Traffic und Last von den Contact Centern abnehmen, sollte die neue Conversational-AI-(CAI)-Technologie spürbare Entlastung bringen.

Bucher + Suter empfahl, auf Voicebots zu setzen und sich vom klassischen IVR (Interactive Voice Response) zu lösen. Das KI-Team war eng vernetzt mit Cognigy, dem global führenden CAI-Anbieter, und hatte Einblicke in deren Innovationen im Bereich Voice-Automation.

2

Anforderung und Evaluation: Cognigy.AI bestgeeignetes Enterprise CAI

Der Versicherer hatte fünf Kernforderungen an die Conversational AI-Plattform, die in einer Ausschreibung und PoC evaluiert wurden:

- **Enterprise ready** (agnostisch einsetzbar, skalierbar, GDPR compliant, Data Security, ...)
- **Beste Produkt-Usability und Flexibilität** (einfache Integration mit dem eigenentwickelten CRM etc., Funktionsvielfalt, mehrsprachig, Voice- und Selfservice-ready, guter Support, einfach trainier- und durch die Fachabteilungen nutzbar ...)
- **Zukunftssicher** (Cloud-native, starker internationaler Hersteller, große Kundenbasis, ...)
- **Globale Unterstützung** (Sprachenunterstützung, globale Hosting-Varianten, ...)
- **Führend in Voice-Automation** (Top-NLU, Telefonie- und Contact-Center-Integration, ...)

Die CAI-Plattform des Düsseldorfer Anbieters Cognigy erfüllte die Kriterien am besten und wurde durch Bucher + Suter implementiert. Von da an gab es eine enge, agile Zusammenarbeit zwischen dem frisch gegründeten CAI Center of Excellence des Versicherers in Deutschland, dem CAI-Team von Bucher + Suter und Cognigy.

„2020 lag der Fokus im Markt noch voll auf Webchat und Chatbots. Wir haben gemeinsam mit Cognigy Pionierarbeit geleistet und uns zu 100% auf die Entwicklung von Voicebots konzentriert. Uns war klar: Voice-Automation ist die Zukunft. Damit haben wir einen Erfahrungsvorsprung.“

Jürgen Schick, CSO von Bucher + Suter.

Fokus auf Mehrwerte, Nutzerfreundlichkeit, Sicherheit

Bucher + Suter unterstützt bei der Entwicklung und regelmäßigen Anpassung der KI-Strategie, die den meisten Value für den Versicherer und die größte Entlastung für seine Contact Center bringt. Die Zusammenarbeit erfolgt agil in Sprints mit einer hohen Taktzahl. Dabei gibt es wesentliche Eckpunkte:

Zentrale Plattform mit skalierbaren Lösungen:

Bucher + Suter stellt mit Cognigy eine zentrale CAI-Plattform zur Verfügung und befähigt den Kunden, damit alle Voice- und Chat-Anwendungen Business- und Länderspezifisch anzupassen und auszurollen. Der Kunde kann damit Entwicklungen intern mit seinen Teams in eigener Geschwindigkeit vorantreiben und optimieren. Bucher + Suter realisiert auf Auftrag jedoch auch Spezialanforderungen, wie beispielsweise einen komplexen Authentifizierungs-Bot oder eine länderspezifische automatisierte Nummernschilderkennung, und übergibt diese dem Kunden dann zum Rollout bzw. zur Anpassung.

Entlastung der CSS durch Concierge Bot:

Die Überlegung, einzelne Geschäftsfälle nach und nach End-to-End zu automatisieren, wurde zugunsten eines Concierge Bots für alle Anrufenden verworfen. Ein KI-Agent empfängt Kunden mittlerweile 24/7 in über 17 Ländern und klärt im natürlichen Gespräch die wesentlichen Fragen ab. Die KI wählt über Intent-Routing stets den richtigen Weg: identifiziert den Wunsch, liefert Informationen, identifiziert und authentifiziert den Anrufer und leitet den Servicefall perfekt vorbereitet an den richtigen Mitarbeiter im CC weiter. Werden Kontaktdaten wie E-Mail-Adressen oder Bilder vom Schadensfall benötigt, können diese in der Session

bequem vom KI-Agenten per SMS oder WhatsApp abgefragt werden. Das ist viel einfacher, schneller und sicherer, als dies von einem Agenten am Telefon möglich ist. Das langfristige Ziel ist es, die Agenten nur noch dort einzusetzen, wo sie einen Mehrwert liefern (insbesondere beim Verkauf, bei emotionalen Anliegen, bei besonders komplexen Fällen).

Gezielte Steigerung der Mehrwerte:

Bucher + Suter hat gemeinsam mit dem Kunden ein maßgeschneidertes KPI-System entwickelt, das in Echtzeit über Cognigy Analytics und verschiedene andere Datensysteme die Kennzahlen übersichtlich anzeigt: zum Erfolg (Anzahl/Dauer der Konversationen, AHT, Fehlermeldungen etc.), zur technischen Leistungsfähigkeit und dem Support-Status. Dadurch hat der Kunde zu jeder Zeit Transparenz darüber, wie gut die Automation performt, und kann entsprechend besser neue Schritte planen.

High quality interaction statt Monkey Work:

Der Agent sieht auf seinem Bildschirm Kundendaten, Anliegen und die passenden Passagen im Vertrag bzw. einen Lösungsvorschlag (next best action) und kann dem Kunden individuell weiterhelfen, zum Beispiel einen Mietwagen oder eine Erweiterung der Versicherung anbieten. Und auch die Dokumentation/Nachbearbeitung bzw. eine anschließende Kundenzufriedenheitsbefragung und -auswertung erfolgt automatisiert durch die KI und wird sauber transkribiert im CRM abgelegt. Die Aufwertung der Arbeit der hochspezialisierten Versicherungsexperten im CC wiederum senkt die Fluktuation und die Kosten für Neueinstellung und Umschulung.

KI-Agenten führen mittlerweile **15 Mio. Konversationen mit durchschnittlich 90 Sekunden Gesprächsdauer** und entlasten die Contact Center des Versicherers signifikant. Agenten führen dadurch höherwertige Gespräche, können sich besser auf jeden Kunden einstellen und auch Cross- und Upsales leisten. Das spart Kosten und wertet Bedeutung der Contact Centern entscheidend auf.

KI, die den Fachbereichen Spaß macht

Bucher + Suter hat zusammen mit dem Kunden eine CAI-Akademie gegründet, die den Fachbereichen How-tos und Best Practises vermittelt, damit diese schnell und fehlerfrei mit Cognigy.AI arbeiten können. Dank deren hoher, intuitiver Usability macht es den Fachbereichen in den Ländern Spaß, die Voicebots selbst zu optimieren. Cognigy.AI hat als Usability-Liebling unter Kunden weltweit eine Weiterempfehlungsrate von 98 % und wird auch bei allen Beteiligten des Versicherers (Management, Excellence Center und Anwender in den Ländern) sehr geschätzt. Bei neuen Voice-Lösungen reichen einstündige Sessions, in denen das Excellence Center dem Business erklärt, wie diese funktionieren – und schon kann es mit Adaption und Optimierung losgehen. Das ist Rollout in KI-Geschwindigkeit!

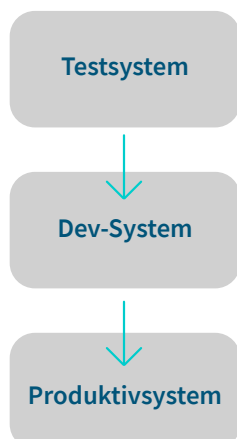
Der Ease-of-Use ist einer der wichtigsten Punkte für den Erfolg von Conversational AI. Nur wenn die Fachbereiche aufgrund der Benutzerfreundlichkeit Freude an der Lösung haben, sind Voicebots erfolgreich. Sie müssen effektiv damit arbeiten und Dialoge problemlos automatisieren, optimieren und sprachlich anpassen können.

KI, die die Resilienz steigert

Die Fachbereiche können zudem gezielt auf regionale Großereignisse eingehen und schnell Antworten und Selfservices des Voicebots anpassen. Kommt es zu einem Hurrikan in Florida oder zu einem Hagelschaden in Bayern, kann direkt darauf reagiert werden. Auch wenn Tausende Menschen gleichzeitig anrufen, bleibt niemand frustriert in einer Warteschleife hängen.

KI, die sicher ist!

Bucher + Suter betreibt und überwacht die Plattform in der Private Azure Cloud des Kunden und sorgt im Wochenrhythmus dafür, dass die neuesten Updates aktiviert sind und funktionieren. Für Sicherheit sorgt ein mehrstufiger Prozess.



Bucher + Suter hat drei Systeme im Einsatz:

- **Ein Testsystem** für maximal kreativen Freiraum
- **Ein Dev-System** um mit Kunden Lösungen zu testen
- **Ein Produktivsystem**

Die Einführung neuer Bots wird durch die Fachbereiche eng betreut. Neue Bots werden in der Produktivumgebung langsam eingeführt, indem erst jedem 100. Anrufer der neue Bot angeboten wird und, falls dies erfolgreich ist, jedem 10. und danach allen. Zudem überwacht das präventive Monitoring automatisch alle Prozesse und meldet sich bei Unregelmäßigkeiten in den KPIs direkt beim 24/7 verfügbaren Support-Team von Bucher + Suter, das sich dann umgehend darum kümmert. So werden mögliche Ausfälle sicher vermieden.

„Das System läuft extrem stabil. Mit unserem Monitoring stellen wir sicher, dass sich das System bei Problemen und KPI-Unregelmäßigkeiten aktiv bei uns meldet. Wir lösen diese dann direkt. Der Kunde kann sich so voll auf die Automatisierung konzentrieren.“

Ausblick: mehr Automation, bessere Unterstützung der Agenten

Cognigy ging 2020 als beste CAI-Plattform aus der Evaluation hervor und wäre auch heute Nr. 1. Cognigy untermauert mit immer neuen Innovationen in hoher Taktzahl seine Führungsposition. Bucher + Suter sorgt dafür, dass diese Innovationen in der Plattform und den Lösungen implementiert werden.

Schnelleres Training, bessere Ergebnisse

Die Voice- und Chatbots auf das Unternehmenswissen zu trainieren und die Aussagen zu optimieren war stets mit viel Aufwand verbunden. Das ändert sich mit Knowledge AI von Cognigy. Die neue KI ermöglicht es, KI-Agenten auf Basis von PDF-Dokumenten, Unternehmens-Websites etc. in Sekundenschnelle in Bezug auf das Unternehmen und seine Produkte zu trainieren. Manuelle Pflege von FAQ-Sets ist nicht mehr erforderlich – das ist ein echter Game-Changer! So können beispielsweise auch alle Verträge (jeder Kunde hat teilweise mehrere Verträge, die über Jahre verändert wurden) in Knowledge AI hochgeladen und dort entsprechend aufbereitet werden. Der Agent bekommt dann nur den Passus angezeigt, der relevant ist – bei einem Glasschaden am Pkw beispielsweise nur den Anteil „Glasschaden“ aus den Versicherungsunterlagen (nur Kapitel 17 statt des ganzen Vertrags). Die vollvernetzten, wissenden KI-Agenten können als neuartiges Agent Assist zudem bei Gesprächen mithören. Sie liefern den Menschen im Live-Support in Echtzeit passende Informationen und Antworten – auch zu vertraglichen Detailfragen. Die Agenten werden dadurch entlastet, können schneller auf eine Vielzahl von Anfragen reagieren und haben mehr Zeit für das emotionale Gespräch.

5

Bucher + Suter – Ihr Partner mit Voice- und Cognigy-Expertise

Wir sind enger, erfahrener Cognigy-Partner und unterstützen die Einführung von Cognigy.AI in allen CC-Infrastrukturen. Wir bieten Ihnen auf Ihrem Weg zum AI first Contact Center die benötigten Skills und relevante Erfahrungen aus großen, internationalen Enterprise-CC-Projekten mit viel KI-Anteil.

Jetzt in die KI-Zukunft starten!

**Auf unserer Cognigy Webseite
finden Sie Informationen zu unseren
Leistungen sowie Workshops, Events
und vieles mehr**



cloud.bucher-suter.com/eu/cognigy/