

bucher+suter

# Globale Versicherung bietet erstklassigen 24/7- KI-Service am Telefon

15 Mio. automatisierte Kundendialoge  
und -27% Average Handle Time



Bucher + Suter unterstützt **seit 2020 ein globales Versicherungsunternehmen bei einem grossen CAI-Projekt** in Europa. 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.

## Die 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, sich auf Voicebots zu stützen und sich von traditionellen IVR-Systemen (Interactive Voice Response) zu verabschieden.


## Anforderungsanalyse

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

- **Enterprise ready** (agnostisch einsetzbar, skalierbar, DSGVO-konform, Datensicherheit, ...)
- **Produkt-Usability und Flexibilität** (einfache Integration mit dem eigenentwickelten CRM, Funktionsvielfalt, mehrsprachig, Voice- und Selfservice-Ready, guter Support, einfach trainier- und durch die Fachabteilungen nutzbar ...)
- **Zukunftssicher** (Cloud-basiert, starker internationaler Hersteller, grosse Kundenbasis, ...)
- **Globaler Support** (Sprachenunterstützung, globale Hosting-Varianten, ...)
- Führend in **Voice-Automation** (Top-NLU, Telefonie- und Contact-Center-Integration, ...)

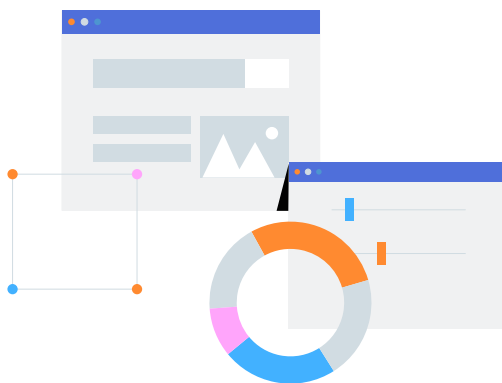
Die von Bucher + Suter angebotene CAI-Plattform und das Setup erfüllten die Kriterien und wurden implementiert. Ab diesem Zeitpunkt gab es eine enge, agile Zusammenarbeit zwischen dem neu gegründeten CAI Center of Excellence des Versicherers in Deutschland und dem CAI-Team von Bucher + Suter.

2020 lag der Fokus im Markt noch voll auf Webchat und Chatbots. Wir haben gemeinsam mit vielen CAI Vendors 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, 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:



### 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.

### Zentrale Plattform mit skalierbaren Lösungen

Mit einer Vielzahl intelligenter Sprachtechnologien, die zur Verfügung stehen, hilft Bucher + Suter den Kunden, 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.



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 entwickelte gemeinsam mit dem Kunden ein massgeschneidertes KPI-System, das die wichtigsten Kennzahlen in Echtzeit über ein Analytics-Dashboard sowie verschiedene weitere Datensysteme übersichtlich darstellt. Zu den Erfolgskennzahlen zählen beispielsweise Anzahl und Dauer der Gespräche, AHT, Fehlermeldungen, technische Performance sowie Support-Status. So hat die Organisation jederzeit Transparenz darüber, wie gut die Automatisierung funktioniert, und kann die nächsten Schritte entsprechend planen.

## Damit die Arbeit mit KI Spass macht

Gemeinsam mit dem Kunden gründete Bucher + Suter eine CAI-Academy, die den Fachabteilungen How-Tos und Best Practices vermittelt, damit sie schnell und fehlerfrei mit ihrer CAI-Technologie arbeiten können. Dank der hoch intuitiven Bedienbarkeit optimieren die Teams die Voicebots gerne selbst. Die Usability innerhalb der weltweiten Kundenbasis wird von internen Stakeholdern häufig als mitentscheidender Faktor genannt und führt zu einer Empfehlungsrate von 98 %. Für neue Voice-Lösungen erweisen sich einstündige Sessions, in denen das Excellence Center dem Business erklärt, wie sie funktionieren, als mehr als ausreichend – und dann können Anpassung und Optimierung beginnen. 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.

## Hochwertige Interaktion statt Routinearbeit

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 Contact Center 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.



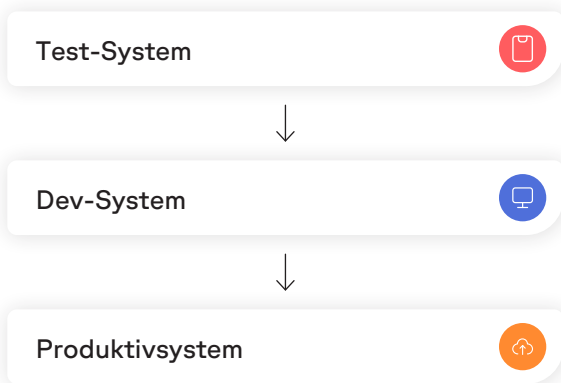
## KI, die die Resilienz steigert

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.



Die Einführung neuer Bots wird durch die Fachbereiche eng betreut. Sie werden in der Produktivumgebung langsam eingeführt, indem erst jedem 100. Anrufer der Bot angeboten wird und, falls dies erfolgreich ist, jedem 10. und danach allen.

Bucher + Suter hat drei Systeme im Einsatz:

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

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, besserer Support für Agenten

Mit Bucher + Suter als Partner konnte der Versicherer die beste CAI-Plattform für seine Use Cases auswählen, und Bucher + Suter stellt sicher, dass Innovationen, die von unseren Technologieanbietern eingeführt werden und im Setup des Kunden umgesetzt werden, sofern sie zu dessen Geschäftsanforderungen passen.

## Schnelleres Training, bessere Ergebnisse

Das Trainieren von Voice- und Chatbots mit Unternehmenswissen und die Optimierung ihrer Aussagen war bisher stets mit hohem Aufwand verbunden. Neue Fortschritte in der KI-Technologie machen es möglich, KI-Agenten in Sekundenschnelle auf Basis von PDF-Dokumenten, Unternehmenswebsites und weiteren Inhalten zu trainieren. Eine manuelle Pflege von FAQ-Sets ist nicht mehr notwendig! So wurden beispielsweise alle Verträge (jeder Kunde hat teilweise mehrere Verträge, die sich über die Jahre geändert haben können) hochgeladen und entsprechend verarbeitet. Dem Service-Agenten wird dann nur noch der für die Situation relevante

Auszug aus dem Vertrag angezeigt. Im Fall eines Glasschadens am Auto wird dem Service-Agenten beispielsweise nur der Abschnitt „Glasschaden“ in den Versicherungsunterlagen angezeigt. Die vollständig vernetzten, wissensstarken KI-Agenten können zudem als neue Form von Agent Assist in Gesprächen mithören. Sie versorgen die Service-Agenten in Echtzeit mit passenden Informationen – inklusive Antworten auf detaillierte Vertragsfragen. Das reduziert die Arbeitsbelastung der Service-Agenten, ermöglicht schnellere Antworten auf eine grosse Anzahl von Anfragen und gibt ihnen mehr Zeit, auf die menschlichen Bedürfnisse des Kunden einzugehen.

## Bucher + Suter – Ihr Partner mit jahrzehntelanger Voice-Expertise



Wir sind ein enger, erfahrener Partner für Conversational AI und unterstützen die Einführung moderner CAI-Lösungen in allen Contact-Center-Infrastrukturen. Auf Ihrem Weg zum AI-first Contact Center bringen wir die benötigten Kompetenzen sowie relevante Erfahrungen aus grossen, internationalen Enterprise-Contact-Center-Projekten mit hohem KI-Anteil ein.

### Nächste Schritte

Haben Sie Fragen zu diesem Projekt oder möchten Sie sich über Voicebots und KI-Automatisierung austauschen? Bucher + Suter optimiert seit mehr als 25 Jahren die Serviceergebnisse von Unternehmen und hilft Ihnen gerne weiter.

[info@bucher-suter.com](mailto:info@bucher-suter.com)

