



Rob, der ChatBot für Selbständige

Aus der Verbindung von Marsh und Responsa entstand Rob, die künstliche Intelligenz im Dienste der Customer Experience beim Abschluss einer Versicherung für Selbständige.



RES | PON | SA



Marsh ist weltweit in der Versicherungsvermittlung und bei den innovativen Lösungen für das Risk Management führend.

Marsh ist in über 130 Ländern vertreten und hilft den Kunden, bestmöglich die diversen Risiken vorherzusehen, zu beziffern und zu verstehen, denen sie im Versicherungsbereich ausgesetzt sind.



Rob hat es uns ermöglicht, unseren Kunden besser zu kennen und eine kundenzentrierte Knowledge Base zu erstellen, einen enormen Wissensbestand für unser Unternehmen.

Umberto Perfetti

Verantwortlicher für die Entwicklung von Plattformen und Web-Innovationen bei der Veranstaltung „IT'S ALL BANKING 2019“



Ergebnisse



-25%

vom Kundenservice bearbeitete Anrufe



-51%

Antworten seitens des ChatBots



-18%

vom Kundenservice bearbeitete E-Mails



+48%

positive Rückmeldungen der Nutzer

• Ziele

Angesichts der großen Mengen an Anrufen und E-Mails, die der Customer Care bearbeiten musste, mit daraus resultierenden langen Antwortzeiten und hohem Arbeitsaufwand hielt Marsh es für angemessen, den Customer Service durch die Einführung eines ChatBot zur Unterstützung des **Kundenservice zu digitalisieren**.

• Wo eingreifen

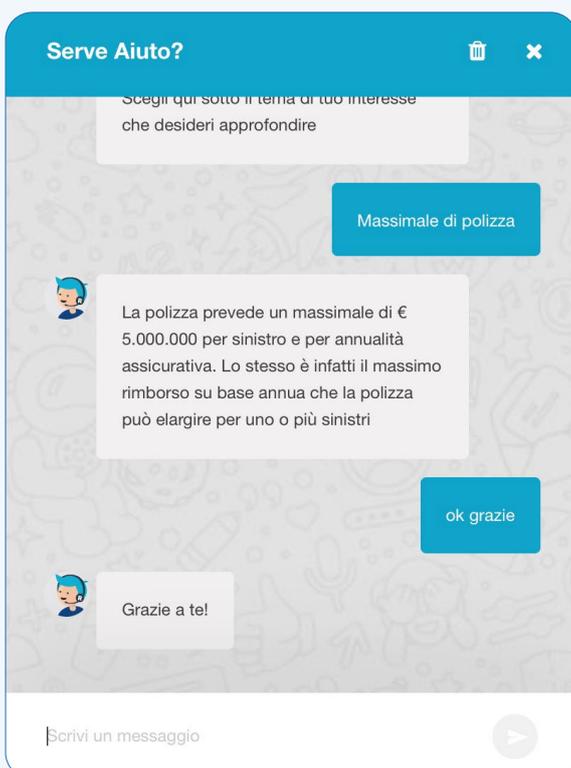
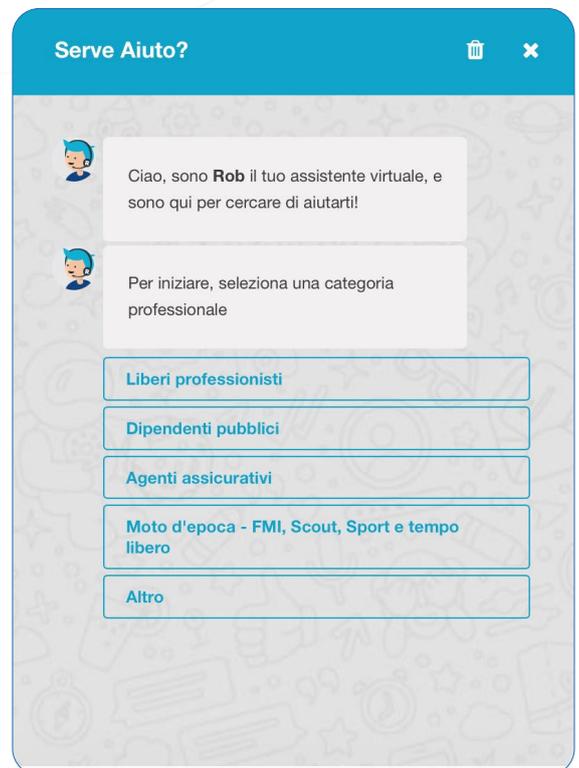
- Die Menge einfacher und sich wiederholender Anfragen reduzieren
- Die Warte- und Antwortzeiten für die Kunden reduzieren
- Das Personal des Kundenservice von elementaren Tätigkeiten entlasten

• Die Lösung für Marsh

Zusammen mit Responsa hat Marsh **Rob geschaffen, der ChatBot für den Kundenservice auf der Website „marsh-professionisti.it“**, der von Marsh vermittelten Versicherungen für Selbständige. Die Aufgabe von Rob ist es, den Mitarbeitern des Kundenservice zur Seite zu stehen und alle sich wiederholenden Tätigkeiten und Standardabläufe zu automatisieren und rund um die Uhr in Echtzeit auf die häufigsten Fragen der Kunden genau dann zu antworten, wenn sie sie benötigen, um dadurch ihren Zufriedenheitsgrad zu erhöhen. Das Projekt begann mit einer Analyse der häufigsten Anfragen beim Customer Care mit dem Ziel, **eine Lösung zu finden, die die Bedürfnisse der Kunden unterstützen könnte**, um dadurch die **Customer Experience** zu verbessern und die Mitarbeiter zu entlasten, damit sie sich nur den komplexeren Fragen widmen können.

Kontextbezogene Antworten an den Kunden

Je nach Beruf des Nutzers ist Rob in der Lage, seine Antworten zu personalisieren. Dank einer intuitiven Interaktion nennt der Nutzer seinen Beruf und ermöglicht dem ChatBot, ihn im Rahmen des professionellen Kontextes zur Beantwortung seiner Frage zu führen. Es handelt sich um einen sehr einfachen und effizienten Prozess, der sehr schnell implementiert werden kann.

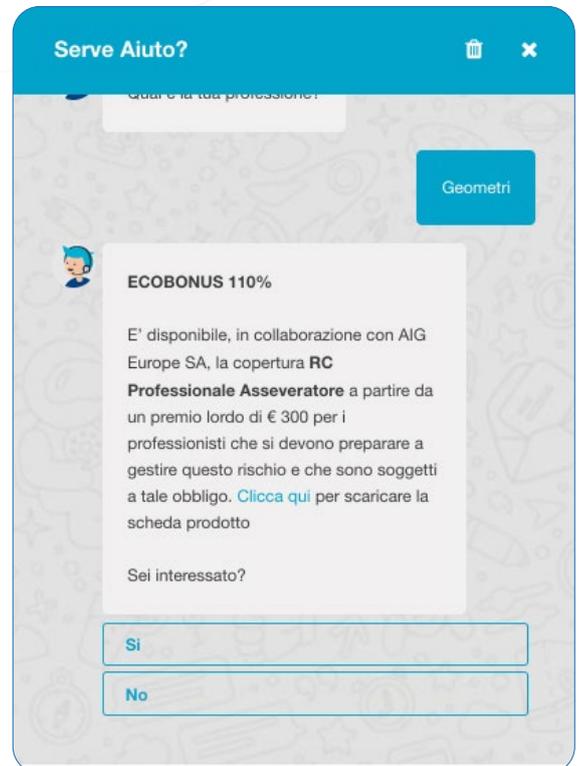


Ein ChatBot mit einer menschlichen Sprache

Anhand fortschrittlicher NLP-Algorithmen (Natural Language Processing) ist Rob in der Lage, die menschliche Sprache zu verstehen. Sie nimmt eine semantische Erkennung des Satzes vor und kann deshalb auf exakte Übereinstimmungen mit Schlüsselwörtern verzichten, um die in komplexen Anfragen der Kunden enthaltenen Informationen zu verstehen. Der Nutzer schreibt seine Frage ganz ungezwungen, die vom ChatBot je nach Knowledge Base interpretiert und beantwortet wird.

Lead Generation und Unterstützung beim Kauf

Außer auf häufige Fragen zu antworten, ist Rob in der Lage, den Kunden den Kunden bei einem schnellen Kostenvoranschlag (Easy Fast Quotation) anhand eines einfachen und personalisierten Konzepts zu führen. Dadurch verbessert der ChatBot die User Experience des Nutzers und wird außerdem ein Lead Generation-Tool, das potentielle Kunden aktiviert und die Umwandlungsrate der Website erhöht.





Chatbot

Ein virtueller Assistent für den Customer Care und die Shopping Experience der neuen Generation, der mit fortschrittlichen AI-Algorithmen ausgestattet und in die Legacy-Systeme integrierbar ist.



Live Chat

Durch das Eintreten einer Reihe im Voraus bestimmter Bedingungen kann der ChatBot die Konversation an einen menschlichen Mitarbeiter weiterleiten und damit den Kundenservice optimieren.



Dashboard

Ein einfaches und intuitives Management-Panel, mit dem die Knowledge Base und der ChatBot selbständig gesteuert sowie auf Statistiken und Metriken zugegriffen werden kann.



Ticketing

Sofortiger Kundenservice in Klick-Reichweite: Ergibt die Knowledge Base keine Treffer, kann der Nutzer ein Support-Ticket eröffnen.



Knowledge base

Eine intelligente und aktuelle Wissensdatenbank, die eine fortschrittliche semantische Suchmaschine nutzt, um rund um die Uhr leichten und sofortigen Zugriff auf Informationen zu ermöglichen.

Die **Künstliche Intelligenz** im Dienste der Customer Experience von Kunden und Mitarbeitern, um **Kosten zu reduzieren** und den **Umsatz zu steigern**.

Ein **Omnichannel-Chatbot**, das auf den innovativsten digitalen Touchpoints, von den **Smart Speakers** bis hin zu **WhatsApp** zur Verfügung steht, um die Möglichkeiten der dialogorientierten und stimmlichen Schnittstellen zu nutzen und zur echten Personalisierung in Knowledge Bases, Escalation-Systeme und CRMs integriert wird.



Reduzieren Sie den
Inbound-Kundenverkehr



Sparen Sie Zeit und
senken Sie die Kosten



Sammeln Sie Insights über
Prospects und Kunden



Zufriedenere
Kunden