

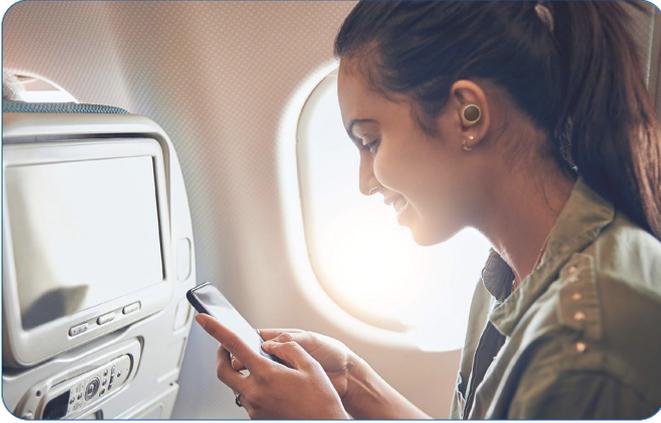


Der intelligente Assistent mit **Elisa**

Europ Assistance hat sich für die Verbesserung der Customer Journey ihrer Nutzer entschieden, mit Sofortantworten auf den Großteil ihrer Fragen über Versicherungsprodukte, dank der Knowledge Base von **Responsa** und **Elisa**, einem intelligenten und freundlichen ChatBot.



RES | PON | SA



Die **Gruppe Europ Assistance** gehört zu den weltweit führenden Gesellschaften bei Privatversicherungen. Sie wurde 1963 in Paris gegründet und ist auf Reise-, Auto-, Kranken-, Hausrat- und Familienversicherungen spezialisiert.

Die Produktpalette umfasst Versicherungsschutz und spezifische Leistungen, sowohl in Notsituationen als im täglichen Leben.

● Ziele

Europ Assistance sah die Notwendigkeit, die Anzahl der häufigen Anfragen beim Kundenservice zu reduzieren und den First-Level-Service durch eine **Self-Service-Modalität** zu ersetzen sowie den **Online-Customer Care** so zu strukturieren, dass er auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten erreichbar sein kann. Außerdem wollte sie die Umwandlungsrate des E-Commerce erhöhen.

● Wo eingreifen

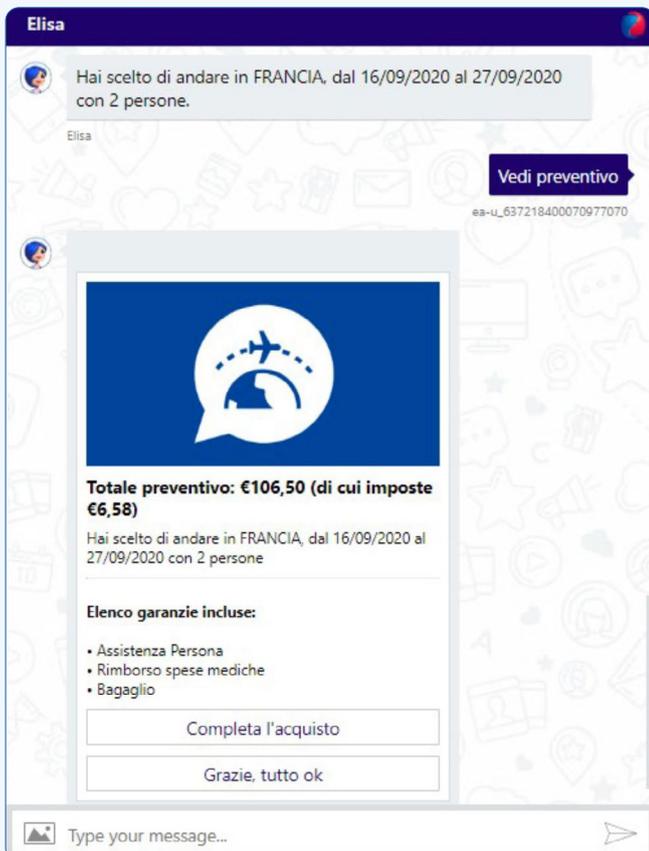
- Außerhalb der üblichen Geschäftszeiten: An den Wochenenden und nachts 18:00 - 08:00 Uhr
- Beim stärksten Inbound-Kundenverkehr mit daraus resultierenden langen Antwortzeiten
- Beim Customer Care, um dessen Personaleinsatz für weniger anspruchsvolle Tätigkeiten reduzieren

● Die Lösung für Europ Assistance

Der ChatBot Elisa führt den Nutzer zur Lösung seines Problems. Der Nutzer kann in natürlicher Sprache Fragen stellen, die Elisa dank ihrer semantischen Suchmaschine interpretiert; mit den Machine Learning-Algorithmen **lernt Elisa jeden Tag dazu und wird immer besser**. Über die Website und Facebook Messenger kann der ChatBot den Kunden antworten, die Pannenhilfe oder Informationen über Versicherungsprodukte benötigen bzw. eine Versicherungspolice mit unterschiedlichen Zahlungssystemen abschließen wollen. Zusammen mit Elisa konnte Europ Assistance **die vom Kundenservice bearbeiteten Mengen an Anfragen reduzieren** und den Abschluss von Versicherungspolices durch die Integration des Service für Kostenvoranschläge in den ChatBot steigern, was zu einer deutlichen **Zunahme der Umwandlungsrate** führte.

User Experience: intuitiv und sofort

Eine intuitive UX schafft Vertrauen: Anhand eines Karussells mit Symbolen erfasst der Nutzer intuitiv sofort, wie Elisa ihm helfen kann. Nach Auswahl der Interessenkategorien lenkt der ChatBot das Gespräch zum schnellsten Konzept für die Beantwortung seiner Frage.

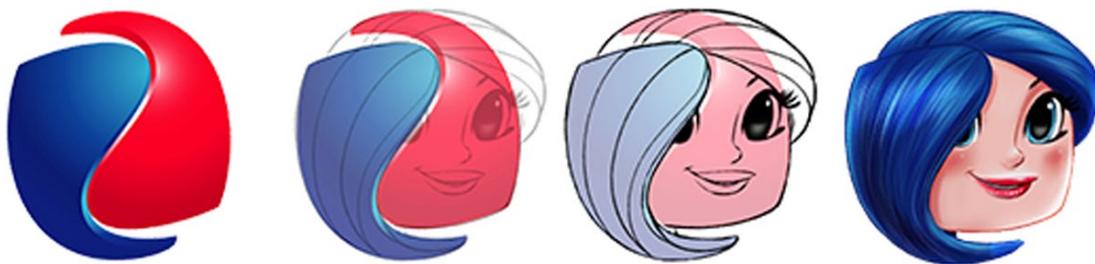


Der Conversational Commerce ist bereits vorhanden

Elisa führt den potentiellen Kunden direkt zum Kaufprozess, genau wie ein Store Clerk, der uns beim Betreten des Geschäfts begrüßt und nach unseren Wünschen fragt. Mit Elisa kommt der Nutzer in den Genuss kontinuierlicher Unterstützung, einer rund um die Uhr anwesenden Führung, die ihm beim Kauf einer bestimmten Versicherung zur Seite steht, ohne jemals den Chat zu verlassen. Dank der künstlichen Intelligenz, merklicher Zeitersparnis und vom Nutzer wahrgenommener geringerer Schwierigkeiten steigen die Umwandlungen sofort.

Der virtuelle Assistent ist Ihr Markenzeichen

Das Aussehen und die Ästhetik von Elisa wurden so konzipiert, dass sie Empathie, Unkompliziertheit und Wirksamkeit vermittelt; ihr Avatar - eine hübsche weibliche Person mit kurzen Haaren und großen Augen, einem vertrauenerweckenden Blick und freundlichem Auftreten machen einen freundschaftlichen und zuverlässigen Eindruck. Dies alles wurde ausgehend von einer Basis erzielt: Dem Logo von Europ Assistance, das einem Prozess der „Vermenschlichung“ unterzogen wurde.



elisa europ assistance





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