

Chatbots: Beratung & Entwicklung bei ARAG SE



Auf einen Blick

Kunde:
ARAG SE

Internetadresse:
www.arag.de

Lösung:
Unterstützung der
Kundenkommunikation
mithilfe von Chatbots

Wichtigste Anforderungen:

- Anforderungsanalyse
- Beratung
- Durchführung von Workshops
- Dialogdesign
- Implementierung von Cognigy.AI Flows
- Anbindung an Drittsysteme
- Implementierung von Schnittstellen

Wichtigste Nutzenaspekte:

- einfache Bedienbarkeit
- Kostenersparnis bei Kundenberatung
- Fachabteilungen entlasten
- 24/7-Verfügbarkeit

Technische Informationen:

- Cognigy.AI

Die international tätige Versicherungsgruppe ARAG beauftragte CONET mit der Unterstützung bei der Entwicklung einer unternehmensweiten Chatbot-Plattform inklusive Beratung und entsprechenden Schulungen. Die Konzeption und Umsetzung der virtuellen Assistenten erfolgen auf Basis von Cognigy.AI.

Ausgangssituation

Die ARAG SE ist das größte deutsche Versicherungsunternehmen im Familienbesitz. In 19 Ländern aktiv verfügt sie über langjährige Erfahrung im Rechtsschutz. Um die Kommunikation mit Kunden zu optimieren, beauftragte die Versicherungsgruppe CONET mit der Unterstützung bei der Konzeption und Umsetzung virtueller Assistenten.

Das Versicherungsunternehmen verfügte bereits über einen Chatbot-Betrieb, der allerdings den steigenden Ansprüchen an Flexibilität und Prozessoptimierung nicht vollumfänglich gerecht wurde.

Das bisherige Vorgehen zur Implementierung neuer Chatbot-Funktionen setzten komplexe Anforderungsdefinitionen seitens der Fachabteilungen und die anschließende Umsetzung durch die internen IT-Spezialisten voraus. Insbesondere im dynamischen Versicherungsumfeld erzeugte dieses Vorgehen einen hohen Abstimmungs-, Koordinations- und Bearbeitungsaufwand.

Es bestand daher der Wunsch nach einer leistungsfähigen Bot-Plattform, die Fachabteilungen zur selbstständigen Anpassung der eigenen virtuellen Assistenten befähigt. Zudem sollten vorhandene IT-Systeme lückenlos eingebunden und

die Bot-Plattform unternehmensweit flächendeckend ausgebaut werden.

Lösung

Zum Projektstart führten die ARAG SE und CONET in enger Zusammenarbeit eine umfangreiche Anforderungsanalyse durch.

Die Hauptaufgabe von CONET bestand in der Folge darin, den Kunden bei der Konzeption und Umsetzung von Cognigy.AI-basierten Chatbots zu unterstützen. Als zertifizierter Cognigy-Partner verfügt CONET über umfangreiche Kompetenz, um die jeweiligen Fachabteilungen im Umgang mit der Bot-Plattform und zur Einrichtung eigener Chat-Bot-Lösungen zu schulen.

Neben umfassender Beratung führte CONET daher eine Reihe von Workshops durch, in denen die Verantwortlichen der Fachabteilungen sowohl einführende als auch vertiefende Kenntnisse im Umgang mit künstlicher Intelligenz und Bots erwarben.

Zudem begleitete CONET die verbesserte Integration von Prozessen und Systemen etwa durch die Implementierung von flexiblen Schnittstellen beispielsweise zu Microsoft 365, Google Analytics oder SharePoint Online.

Chatbots:
Beratung und Entwicklung bei großem deutschen Versicherungsunternehmen



Nutzen

Durch die enge Zusammenarbeit mit den verschiedenen Nutzergruppen über den gesamten Umsetzungsprozess von Bot-Systemen hinweg trug CONET dazu bei, die gewünschten Projektziele zu erreichen.

Die Kundenbetreuer der ARAG können Chatbots auch für komplexe Aufgabenstellungen nun weitgehend selbst gestalten und eigenständig anpassen. Hierdurch werden aufwändige Abstimmungsprozesse vermieden und Bearbeitungsprozesse vereinfacht und beschleunigt.

Die ARAG SE kann jetzt viele Kundenanfragen mithilfe der neu eingesetzten Chatbots jederzeit automatisiert beantworten. Aufwand und Kosten werden so reduziert und die Fachabteilungen von einfachen, wiederkehrenden Anfragen und Aufgaben entlastet.

Angeregt durch die ersten schnellen Erfolgsbeispiele entwickelt der Kunde bereits weitere Anwendungsfälle. Im weiteren Verlauf soll die Lösung unternehmensweit in Deutschland und schrittweise auch in den Niederlassungen in anderen Ländern zum Einsatz kommen.