

Pressemitteilung
13. September 2022

Versicherungskammer kooperiert mit Spitch

Neues Sprachsystem für Schadenmeldungen gestartet

München/Zürich. Der Konzern Versicherungskammer hat seine Schadenhotline auf ein Sprachsystem der Schweizer Spitch AG umgestellt, das Kundenanliegen selbständig an die zuständigen Sachbearbeitenden weitervermittelt. Davon profitieren die Versicherten und die Versicherung gleichermaßen.

Herausforderung Nummernauswahl

Bislang hatte der Konzern Versicherungskammer für die Schadenmeldungen seiner Kunden ein herkömmliches Telefonsystem mit Nummernauswahl im Einsatz, also „Drücken Sie 1 für..., drücken Sie 2 für...“ usw: Durch Drücken der entsprechenden Ziffer konnte jeder Anrufer zu dem für sein Anliegen zuständigen Sachbearbeiter durchgestellt werden. „Das Problem dabei“, erläutert die zuständige Abteilungsleiterin Miriam Ring: „Etwa 40 Prozent aller Anrufer haben entweder gar keine oder eine falsche Auswahl getroffen, so dass nicht zum richtigen Mitarbeiter durchgestellt wurden. Das verursachte Unmut beim Kunden, unnötige Arbeitsunterbrechungen bei den jeweiligen Sachbearbeitern sowie unproduktive Kosten für die Versicherung“, so Ring.

„Bitte schildern Sie uns Ihr Anliegen“

Nun begrüßt die von Spitch implementierte Lösung jeden Anrufer mit den Worten „Bitte schildern Sie uns Ihr Anliegen“. Die Antwort darauf, in natürlicher Sprache gesprochen, versteht das System und analysiert zu welchem Sachbearbeiter durchgestellt wird. Die Zuordnung zur entsprechenden Versicherungssparte – Haftpflicht, Kfz, Gebäudeversicherung etc. – erfolgt automatisch anhand der Auskunft des Anrufers, also beispielsweise „Meine Katze hat Tomatensaft auf die weiße Couch geschüttet“, „Mir ist jemand hinten drauf gefahren“, „Der Nachbarsjunge hat einen Fußball in meine Scheibe geworfen“, „Ich habe einen Wasserrohrbruch“. Der Sachbearbeiter bekommt diese Worte bei der Annahme des Anrufs auf dem Bildschirm angezeigt, so dass er sofort weiß, worum es geht. Dank des Spitch-Systems konnten bereits in der Testphase die fehlgeleiteten Anrufe von zuvor 40 auf nun unter 15 Prozent reduziert werden; bei rund 200.000 telefonischen Schadenmeldungen pro Jahr erreichen damit

Herausgegeben von der
Versicherungskammer Bayern
Maximilianstraße 53
80530 München

Für Rückfragen

Claudia Scheerer
Pressesprecherin
Telefon +49 89 21 60 30 50

Stefan Liebl
Stellvertretender Pressesprecher
Telefon +49 89 21 60 17 75

presse@vkb.de
www.vkb.de
twitter.com/VKB_Presse



 charta der vielfalt

UNTERZEICHNET

nun 85 Prozent unserer Kunden sofort ihr Ziel, sparen Zeit und sind zufriedener.

„Dieses gute Ergebnis konnte erreicht werden, da die Versicherungskammer das Sprachsystem in Abstimmung mit Spitch immer wieder anhand der Erfahrungen aus dem Kundenverhalten angepasst hat“, erläutert Ring. „Die natürliche Spracherkennung ist für viele Anrufer noch Neuland. In einer mehrmonatigen Testphase haben wir herausgefunden, wie sich Kunden ausdrücken was sie genau meinen, und das System entsprechend adaptiert. Dieser Aufwand hat sich angesichts der erzielten Vorteile für die Kunden und die Kundenzufriedenheit sowie des Mehrwerts für unser Unternehmen gelohnt.“

Erfolgreicher Projektverlauf, reibungslose Umstellung

Nach einer mehrmonatigen Testphase hat die Versicherungskammer sich im Zuge einer Ausschreibung für die Lösung der Spitch AG entschieden. Das System wird aktuell noch um einige Funktionen ergänzt, arbeitet jedoch heute schon mit einer Erkennungsrate von 80 Prozent. bis zum Jahresende wird eine Erkennungsrate von etwa 90 Prozent angestrebt.

Die Bilanz von Miriam Ring: „Wir sind mit der Lösung von Spitch sehr zufrieden. Die Projektabwicklung hat hervorragend funktioniert, das Ergebnis stellt einen Meilenstein für uns dar.“ Der Projektverantwortliche bei Spitch, Bernd Martin, erklärt: „Wir freuen uns sehr, eine der wichtigsten Versicherungsgesellschaften in Deutschland unterstützen zu können. Sowohl der Projektverlauf als auch das Ergebnis stellen für uns eine exzellente Referenz dar. Dafür danken wir dem Konzern Versicherungskammer ganz herzlich!“

Case study und Video:

https://spitch.ai/de/case-studies/#recentvideo_4409

Herausgegeben von der
Versicherungskammer Bayern
Maximilianstraße 53
80530 München

Für Rückfragen

Claudia Scheerer
Pressesprecherin
Telefon +49 89 21 60 30 50

Stefan Liebl
Stellvertretender Pressesprecher
Telefon +49 89 21 60 17 75

presse@vkb.de
www.vkb.de
twitter.com/VKB_Presse



Ansprechpartner zu diesem Thema:

Dr. Michael Lehner, Unternehmenskommunikation Konzern Versicherungskammer, Telefon: +49 89 2160 2673, michael.f.lehner@vkb.de

Carmen Keller, Marketing und Communication Manager DACH, Spitch AG, Telefon: +41 79 371 70 95, carmen.keller@spitch.ch

Der Konzern Versicherungskammer ist bundesweit der größte öffentliche Versicherer und inzwischen der siebtgrößte Erstversicherer in Deutschland. Im Geschäftsjahr 2021 erzielte er Beitragseinnahmen von insgesamt 9,28 Mrd. Euro. Mit seinen regional tätigen Gesellschaften ist das Unternehmen in Bayern, der Pfalz, im Saarland sowie in Berlin und Brandenburg tätig. Der Krankenversicherer der S-Finanzgruppe ist zusammen mit den anderen öffentlichen Versicherern bundesweit tätig. Von großer Bedeutung ist das gesellschaftliche Engagement des Konzerns Versicherungskammer. Die auf Nachhaltigkeit ausgerichtete Strategie der Förderung ehrenamtlicher Einrichtungen und Initiativen, die insbesondere im Bereich der Prävention und Sicherheit tätig sind, wird seit einigen Jahren zusätzlich gestärkt durch die beiden Stiftungen, Versicherungskammer-Stiftung und Versicherungskammer-Kulturstiftung. Zudem ist der Konzern Versicherungskammer bereits zum dritten Mal mit dem Zertifikat „Beruf und Familie“ als familienfreundliches Unternehmen ausgezeichnet worden. Er hat rund 7.000 Beschäftigte, davon rund 290 Auszubildende.

Die Spitch AG mit Präsenz in zahlreichen europäischen Ländern und Nordamerika ist ein führender Entwickler und Anbieter von Sprach- und Textdialogsystemen für Unternehmen und Behörden. Spitch-Systeme verstehen nicht nur Wörter und Sätze, sondern insbesondere auch den Sinn des Gesagten. Hierzu setzt Spitch auf durchgängig eigenentwickelte Software, die Natural Language Processing (NLP), Artificial Intelligence (AI) und Machine Learning (ML) kombiniert. Je nach Anforderungen werden unterschiedliche Module auf Grundlage einer einheitlichen Omnichannel-Plattform zu einer kundenspezifischen Lösung zusammengeführt. Spitch-Systeme arbeiten in namhaften Call- und Contact-Center, Banken und Versicherungen, Telekommunikationsfirmen, der Automobil- und Transportbranche, dem Gesundheitswesen und im öffentlichen Dienst.

Herausgegeben von der
Versicherungskammer Bayern
Maximilianstraße 53
80530 München

Für Rückfragen

Claudia Scheerer
Pressesprecherin
Telefon +49 89 21 60 30 50

Stefan Liebl
Stellvertretender Pressesprecher
Telefon +49 89 21 60 17 75

presse@vkb.de
www.vkb.de
twitter.com/VKB_Presse

