

Referenzprojekt:

BARMER

12:00 am
50
Speak now



Der digitale Servicemitarbeiter

BARMER erhöht Servicequalität mit digitalem Assistenten

Mit einem Haushalt von über 37 Milliarden Euro und 9,2 Millionen Versicherten ist die BARMER die zweitgrößte Krankenkasse Deutschlands. Service steht für die Körperschaft des öffentlichen Rechts an erster Stelle: Die Versicherten können sie mit ihren Anliegen rund um die Uhr über verschiedenste Kanäle kontaktieren. Täglich erreichen u.a. zwischen 40.000 und 50.000 Telefonanfragen das 2.000-köpfige Serviceteam.

Die existierende Lösung bot die üblichen Lösungsansätze eines UCC-Systems bzw. eines Multichannel-Kontaktcenters. Doch die BARMER wollte den nächsten Schritt zu einer effizienten und qualitativ hochwertigen Kundenbetreuung gehen: Kürzere Wartezeiten, schnellere Bearbeitung der Anfragen, mehr Zeit für ausführliche Gespräche bei komplexen Anliegen.

Auf einen Blick

BARMER führt einen digitalen Assistenten im Service ein. Der Voice-Bot erkennt natürliche Sprache und klassifiziert die Kundenanliegen. Standardanliegen wie Adressänderungen oder den Versand einer neuen Versichertenkarte bearbeitet der Bot selbst, komplexere Anfragen leitet er an die Mitarbeiter des Servicecenters weiter. BARMER senkt mit dem digitalen Ansatz die Bearbeitungs- und Wartezeiten der Versicherten und erhöht die Customer Experience.

- Gestiegene Servicequalität
- Höhere Serviceeffizienz
- Reduktion der Warte- und Bearbeitungszeiten
- Kostenreduktion
- Optimaler Mitarbeiterereinsatz bei Kundenanliegen

T · Systems ·

Let's power
higher performance

Referenz im Detail

Die Herausforderung

„Drücken Sie die 1 für ...“ – Ratsuchende, die Helplines anrufen, müssen sich mitunter durch ein labyrinthisches Sprachmenü durchkämpfen, nur um am Ende zu erfahren: „Der nächste freie Mitarbeiter ist in zwei Minuten für sie da“. Wartezeiten sind bei klassischen Kontaktcentern vorprogrammiert. Die BARMER, obwohl mehrfach für den Service ausgezeichnet, wollte die gängigen Serviceprozesse weiter optimieren. Der Service sollte besser erreichbar sein, die Anliegen der Ratsuchenden sollten schneller gelöst werden, Mitarbeiter sollten mehr Zeit für die Anrufer haben.

Die Lösung

BARMER griff zu den Möglichkeiten der Digitalisierung. Als zusätzliche Logik auf dem Genesys-Kontaktcenter führte das Unternehmen einen digitalen Assistenten ein. Dieser Voice-Bot ist der erste Ansprechpartner für die Anrufer. Er ist in der Lage, natürliche Sprache zu verstehen. Er nimmt die Versichertennummer auf, hinterlegt sie direkt im System und klassifiziert das Anliegen. Bei Standardanliegen wie Auskünften zu Öffnungszeiten oder Versicherungstarifen antwortet er selbst. Auch Standardprozesse wie die Änderung von Adressdaten oder die Ausstellung einer neuen Versichertenkarte stößt er direkt an. Kommt der digitale Assistent an seine Grenzen übergibt er den Anrufer an einen menschlichen Kollegen.

Der Kundennutzen

Mit dem digitalen Assistenten kommt die BARMER ihrem Ziel einer höheren Servicequalität wieder ein Stück näher. Telefonische Wartezeiten der Versicherten verkürzen sich, die Anliegen werden schneller bearbeitet. Mit der effizienten Lösung der Standardanliegen hält der Bot den menschlichen Mitarbeitern den Rücken frei. Diese haben mehr Zeit für intensivere Kundenbetreuung, beispielweise Beratung – und Spezialisten für bestimmte Themen können zielgerichtet eingesetzt werden. Zudem realisiert die BARMER durch die höhere Effizienz der Serviceprozesse Kostensparpotenziale. Unter dem Strich eine gesunde Kombination: Verbesserte Customer Experience bei geringeren Kosten.

- Effizienter Kundenservice
- Schnelle Bearbeitung der Anliegen
- Minimale Wartezeiten
- Reduzierte Kosten

BARMER

Kontakt

T-Systems International GmbH
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
E-Mail: referenzen@t-systems.com
Internet: www.t-systems.com

Herausgeber

T-Systems International GmbH
Marketing
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
Deutschland