

INTER zieht rundum positive Zwischenbilanz

Kompetent und schlagfertig: Chatbot 'EVA' ist schon nach kurzer Zeit ein voller Erfolg

MANNHEIM. Seit November 2017 unterstützt der kognitive Chatbot „EVA“ den Online-Abschluss der Zahnzusatztarife INTER QualiMed Z® (<https://schoenezaehne.inter.de>). Der Start ist geglückt: Nach drei Monaten fällt das Zwischenfazit der INTER Versicherungsgruppe durchweg positiv aus. „EVA' ist ein voller Erfolg! Wir haben mehr Anfragen, mehr Abschlüsse und unsere Kunden sind begeistert von unserer charmanten Beratungsassistentin“, zieht Michael Schillinger, Vertriebsvorstand der INTER, eine erste Bilanz.

Die Zugriffe steigen seit dem vergangenen Jahr kontinuierlich an – aktuell chatten monatlich rund 1.000 Interessenten mit „EVA“ zur Zahnzusatzversicherung. Doch „EVA“ informiert nicht nur; mit der Hilfe des Chatbot kann die Versicherung in wenigen Klicks direkt online abgeschlossen werden. „Das Zauberwort lautet 'Convenience“, sagt Schillinger. „Es war noch nie so leicht, eine Versicherung abzuschließen, und unsere Kunden können auf diesen Service nun zu jeder Tages- und Nachtzeit zugreifen.“ Die Zahl der INTER QualiMed Z®-Neuverträge ist durch den von EVA unterstützten Online-Abschluss in drei Monaten um ein Drittel gestiegen. Rund 70 Prozent aller Online-Abschlüsse wurden dabei vollständig ohne menschliche Vermittlung realisiert. Zu dieser positiven Entwicklung leiste „EVA“ einen maßgeblichen Beitrag, so Schillinger.

Die von der INTER gemeinsam mit IBM Deutschland entwickelte Beratungsassistentin besitzt ein umfangreiches Wissen über die Zahnzusatztarife der INTER. „EVA“ berät kompetent, führt stringent durch die Unterhaltung und versteht auch komplexe Zusammenhänge. Sie beantwortet Fragen konkret und individuell, auf

INTER Versicherungsverein aG
INTER Krankenversicherung AG
INTER Lebensversicherung AG
INTER Allgemeine Versicherung AG

Erzbergerstraße 9-15
68165 Mannheim

André Dinzler
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
(06 21) 427-1334
presse@inter.de

Mannheim, 14. März 2018

Basis der Eingaben des Interessenten. Laut vieler positiver Kommentare in der Chat-Feedbackfunktion ist das „sehr gute Chaterlebnis“ auch „EVAs“ Witz und Charme geschuldet. Sie ist schlagfertig und hat eine ganze Reihe origineller Antworten parat, die nichts mit dem Thema Zahnzusatzversicherung zu tun haben. Nach kurzem Smalltalk lenkt sie jedoch immer wieder auf ihr Fachgebiet zurück.

Der IBM-Chatbot wird auf Basis der kognitiven Watson-Technologie von einem Expertenteam stetig weiterentwickelt. Wichtige Ansatzpunkte hierfür liefern die Kommentare der Nutzer; sie geben den Entwicklern hilfreiche Hinweise zur kontinuierlichen Optimierung von „EVA“. Aktuell werden darüber hinaus Möglichkeiten geprüft, weitere Online-Abschlüsse mit einem Beratungs-Chatbot zu unterstützen oder kognitive Lösungen an anderen Stellen im Unternehmen einzusetzen.