

INTER goes digital: Schritt für Schritt zum Abschluss im Internet - Neuer Ansatz in der Kundenkommunikation



Zahnzusatztarife ab sofort online abschließen - Unterstützung durch Chatbot „EVA“ / „Hallo, ich bin EVA, Ihre digitale Assistentin.“ Mit diesem Satz werden seit Anfang November Interessenten der Zahnzusatztarife INTER QualiMed Z® Zahn auf der Landing Page <https://schoenezaehne.inter.de> vom kognitiven Chatbot „EVA“ begrüßt. Der in Zusammenarbeit mit IBM® entwickelte Beratungsassistent beantwortet im Chat rund um die Uhr Fragen zum Produkt und unterstützt beim Online-Abschluss.

„Wir stellen uns mit innovativen Produkten für die Zukunft auf und treiben die Digitalisierung mit Nachdruck voran“, betont INTER-Vorstandsmitglied Holger Tietz. Vertriebsvorstand Michael Schillinger ergänzt: „Wir haben bereits im vergangenen Jahr den Entschluss gefasst, unseren erfolgreichen Zahnzusatztarif INTER QualiMed Z® Zahn online-abschlussfähig zu machen. Nun ist es soweit und wir können voller Stolz auch die zeitgleiche Einführung unseres Chatbots EVA verkünden, der den Online-Abschluss als hilfreiches Tool unterstützen soll.“

„EVA“ (Empathische Versicherungsassistentin) wird von der INTER in Zusammenarbeit mit IBM® bereits seit 2016 entwickelt. Ein umfangreiches Expertenteam hat zunächst die Einsatzmöglichkeiten der kognitiven Watson™ -Technologie* evaluiert – mit dem Ziel, den Kunden einen spürbaren Mehrwert zu bieten, potenzielle Neukunden durch den Einsatz innovativer Leistungen zu werben und die Servicebereiche der INTER zu unterstützen. Das Ergebnis war ein neuer Ansatz zur Kundenkommunikation mittels Einsatz eines kognitiven Chatbots.

„Wir wollen unseren Kunden den Online-Abschluss mit EVA spürbar erleichtern. Sie können Fragen stellen und erhalten sofort die passenden Antworten sowie die wichtigsten Informationen

rund um das Produkt und den Abschlussprozess. Zudem berücksichtigt EVA im Austausch die relevanten Daten der Nutzer wie Alter, Tarif etc., die bereits außerhalb des Chats eingegeben wurden. Sie setzt darüber hinaus an den passenden Stellen Bilder und Tabellen ein – was gegenüber der telefonischen Beratung ein echtes Plus ist. Und nicht zuletzt, macht es einfach Spaß, mit EVA zu chatten“, unterstreicht Michael Schillinger.

Der Online-Abschluss des INTER QualiMed Z® Zahn ist im Basistarif Z70 ohne Gesundheitsprüfung oder im Exklusiv- (Z80) bzw. Premiumtarif (Z90) möglich. Die Kunden werden Schritt für Schritt durch den Abschlussprozess geführt und benötigen dank der übersichtlichen Darstellung und dem einfachen Aufbau der Seite nur wenige Klicks, um die Versicherung abzuschließen.

„Das erste Feedback zu EVA und der Möglichkeit des Online- Abschlusses war ausschließlich positiv. Wir sind überzeugt, den richtigen Weg eingeschlagen zu haben, weshalb weitere digitale Lösungen in Zukunft sehr wahrscheinlich sind. In jedem Fall wollen wir unsere Zusammenarbeit mit IBM® fortführen und nach innovativen Wegen suchen, unsere Service-Qualität weiter zu verbessern“, betont Holger Tietz.

* IBM ein registriertes Warenzeichen sowie Watson ein Trademark der IBM Corp

Pressekontakt:

André Dinzler
Telefon: (06 21) 427-1334
Fax: (06 21) 427-8560
E-Mail: presse@inter.de

Unternehmen

INTER Versicherungsgruppe
Erzbergerstrasse 9 - 15
68165 Mannheim

Internet: www.inter.de