

Versicherungsgruppe Helvetia erzielt mit Squirro-Lösung bessere Suchergebnisse für fünf Millionen Kunden



Die Schweizer Versicherungsgruppe Helvetia hat bei der Suchfunktion ihrer Website die Google Search Appliance mit Squirro Cognitive Search ersetzt und kann damit den Kontextbezug und die Relevanz verbessern.

Mit der Ablösung der Google Search Appliance durch [Squirro Cognitive Search](#) kann die Versicherungsgruppe auf ihrer Website bessere Suchergebnisse für ihre fünf Millionen Kunden bereitstellen. Helvetia ist eine der größten Versicherungsgesellschaften Europas und bietet Privatkunden und Unternehmen auf dem ganzen Kontinent eine breite Palette von Produkten aus den Bereichen Retail, Corporate und Rückversicherung an. Das Unternehmen erhält auf seinen sieben Webportalen monatlich rund 150.000 Suchanfragen.

Die Google Search Appliance war am Ende ihres Lebenszyklus angelangt. Helvetia suchte eine neue Lösung, die eine kognitive Suche ermöglicht und Kundenbedürfnisse antizipiert; außerdem sollte sie freien Text, Kontext und Relevanz in die Ergebnisse einbeziehen.

„Wir wollten, dass unsere Suchfunktion schnell und präzise ist und sich von traditionellen Ansätzen entfernt, um Kontext und Intention einzubeziehen“, sagt Michel Küng, Webmaster bei Helvetia. „Die Art, wie Menschen suchen, hat sich geändert, und es ist für uns als Unternehmen unerlässlich, eine Suchfunktion zu haben, die den neuen Anforderungen gerecht wird und unseren Kunden intelligentere und relevantere Ergebnisse liefert.“

Helvetia beauftragte Squirro damit, die Google Search Appliance zu ersetzen und die vollständige Implementierung innerhalb von vier Wochen sicherzustellen. Dabei sollte das Look and Feel der bestehenden Suchfunktion beibehalten und die für Helvetia wichtige Freitextsuche hinzugefügt werden.

Squirro Cognitive Search ist ein Enterprise-Search-Tool, das Cognitive Computing nutzt, um Kontext, Relevanz, Intention und Interesse zu erkennen, und deutlich bessere Suchergebnisse liefert. Nachdem Helvetia bereits 2017 ein Pilotprojekt auf Basis von Squirro Cognitive Search

erfolgreich durchgeführt hatte, wusste die Versicherungsgruppe, dass die Squirro-Plattform ihre Anforderungen optimal erfüllen konnte.

„Squirro Cognitive Search hat uns in jeder Hinsicht überzeugt“, ergänzt Armando Unholz, Head of Frontend Solutions – CMS bei Helvetia. „Die Lösung war innerhalb des engen Zeitrahmens, den wir vorgegeben hatten, einsatzbereit und die Freitextsuche baut auch optimal auf dem auf, was wir vorher hatten. Sie bietet unseren Kunden bessere Suchergebnisse und ist daher auch für uns die bessere Lösung.“

Die Modernisierung der Website, inklusive Suchfunktionalität, ist Teil der 20.20-Strategie von Helvetia, die Agilität, Innovation und Kundennähe fördert. Die Suchergebnisse werden derzeit auf die gleiche Art wie mit der Google Search Appliance bereitgestellt, können aber in Zukunft auch Wortwolken und andere grafische Präsentationen sowie neue Möglichkeiten der Relevanzbewertung enthalten.

„Die Begeisterung von Helvetia für Squirro Cognitive Search verdeutlicht die Leistungsfähigkeit unserer Suchtechnologie“, sagt Miguel Rodriguez, Vice President Customer Success & Consulting bei Squirro. „Freier Text und eine natürliche Sprache werden bei der Suche immer wichtiger, da Verbraucher und Anwender in den Unternehmen verstärkt Suchergebnisse erwarten, die ihren Intentionen besser entsprechen.“

Ansprechpartner

Squirro

Geraldine Teboul

Badenerstrasse 120

CH-8004 Zürich

Tel: +41 44 586 98 98

geraldine.teboul@squirro.com

<https://squirro.com>

PR-COM GmbH

Christina Aichert

Sendlinger-Tor-Platz 6

D-80336 München

Tel.: +49-(0)89-59997-702

christina.achtert@pr-com.de

www.pr-com.de