



Enghouse
Interactive

Immer Ihr bester Kontakt

 **PIDAS**
THE CUSTOMER CARE COMPANY



 **sympany**
versicherungen

CASE STUDY

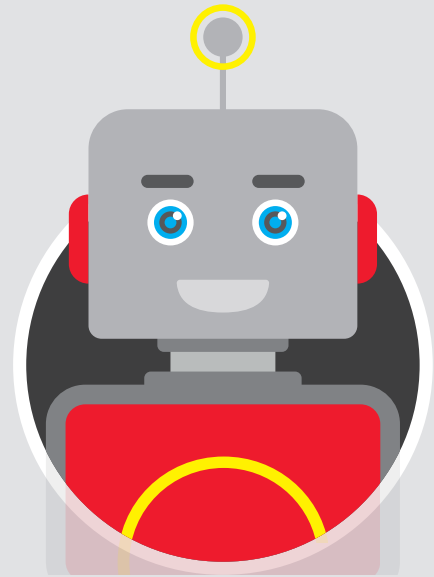
Sympany Versicherungen



Sympany Versicherungen

Mit Sympi dem Chatbot zum Erfolg

Der Schweizer Versicherer Sympany setzt auf einen digitalen Helfer im Vertriebsteam. Der Chatbot Sympi steht den Interessenten 24/7 zur Verfügung und übergibt bei Bedarf an den Live-Chat.



Erfolge im Überblick



Erreichbarkeit rund um die Uhr

Sympi ist 24/7 für die Interessenten da und nimmt die Anfragen entgegen und leitet bei Verfügbarkeit an den Berater in den Live-Chat weiter.



Steigerung der Abschlüsse

Mit der Unterstützung von Sympi konnten in der Verkaufssaison im Herbst ganze 400 Versicherungsangebote abgeschlossen werden.



Chatbot ist komplett integriert

Sympi ist sowohl als neuer Touchpoint bei den Kunden als auch als virtueller Helfer im Vertrieb komplett integriert und beliebt!

Ausgangslage

Jedes Jahr im Herbst haben die Schweizer Krankenkassen Hochsaison. Potenzielle Kunden recherchieren online nach attraktiveren Prämien und ziehen einen Versicherungswechsel aufs neue Jahr in Erwägung. Da ist es essentiell, ihnen ein einzigartiges Erlebnis zu bieten, um sie vom Versicherungsangebot zu überzeugen. In dieser Situation befindet sich auch die Krankenversicherung Sympany. Sie hat für die Akquise-Saison 2018 deshalb einen virtuellen Helfer an Bord geholt: den hybriden Chatbot Sympy!

The image displays a hybrid chatbot interface for Sympany. On the left, a chat window titled 'Sympy Chatbot' shows a conversation:

- Sympy: Hi! Ich bin Sympy, der Service-Bot von Sympany.
- User: Ich begleite und unterstütze Sie bei der Suche nach der passenden Versicherung.
- Sympy: Sind Sie bereits Kunde bei Sympany?
- User: Ja, ich bin Kunde von Sympany.
- User: Nein, ich bin noch nicht Sympany Kunde.

On the right, the website interface for 'mySympany' is shown. The main heading is 'Jetzt Prämie berechnen'. Below it, there are input fields for 'Geburtsdatum', 'Wohnland' (set to 'Schweiz'), and 'Postleitzahl' (set to '4001 Basel'). A red button labeled 'Neue Offerte berechnen' is visible. The website also features a navigation menu with 'Kontakt', 'Lob/Beschwerde', 'Services', 'mySympany', and 'Menü'. A woman in a red hooded jacket holding a mug is featured in the background. The 'mySympany' logo is in the bottom right corner.

„Chatbots sind in aller Munde. Die einen lancieren Bots, um auf der Hype-Welle zu schwimmen, andere, um Kundennutzen zu stiften. Unsere Motivation war zu hundert Prozent Letzteres.“

JEAN-CLAUDE HAUSER, Leiter Online Services,
Sympany Versicherungen

Lösungsweg

„Wir haben Ende 2017 das Nutzerverhalten auf unserer Website analysiert und festgestellt, dass im Sales Funnel viele Interessenten abspringen“, beschreibt Jean-Claude Hauser von Sympany die Ausgangssituation. Die potenziellen Kunden sind also grundsätzlich am Angebot interessiert. Sie springen jedoch aus unterschiedlichsten Gründen ab, ohne eine Versicherung abzuschliessen. Dagegen musste schnell etwas getan werden, denn die neue Verkaufssaison stand bereits vor der Tür.

Im Austausch mit dem Partner PIDAS, mit dem Sympany schon seit Längerem eine Zusammenarbeit pflegt, wurde die Idee zu Sympi dem Chatbot geboren. Was anschliessend im Frühjahr 2018 folgte, darf zu Recht Schnellboot-Projekt genannt werden. In nur sechs Monaten wurde die Chatbot-Software LENA komplett in die bestehende Technologie-Infrastruktur integriert, eine Automatic Call Distribution (ACD) implementiert und dem Chatbot in Form von Design, Stories und Use Cases Leben eingehaucht.

„Uns war von Anfang an klar, dass wir einen Minimal-Viable-Product-Ansatz verfolgen müssen, den wir nach dem Go-Live mit Hilfe des Feedbacks von Nutzern und den beteiligten Partnern optimieren werden“, begründet Jean-Claude Hauser die Entscheidung, in ein vom Timing her äusserst sportliches Projekt zu starten. Gerade auch, weil neben den internen Stellen von Sympany drei externe Partner ins Projekt involviert waren.

Bei der Umsetzung von Sympi wurde bewusst auf Künstliche Intelligenz (KI) in Form eines Freitext-Dialogs verzichtet. «Vielmehr war es uns wichtig, den potenziellen Kunden einen neuen, innovativen Kanal anzubieten und damit einen Mehrwert zu schaffen – KI war da sekundär», so Jean-Claude Hauser. Nichtsdestotrotz war es bei der Auswahl der Chatbot-Software essenziell, dass diese bei Bedarf auch KI kann.

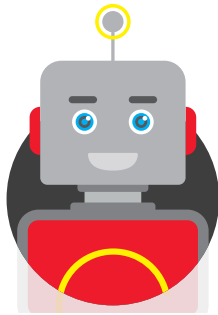
Die Situationen, in denen der Chatbot den User anspricht, wurden basierend auf der Bounce-Rate definiert. Je nachdem wo auf der Website sich der potenzielle Kunde gerade befindet, wird eine passende Chat-Story ausgespielt. So fühlt sich der User in seiner Customer Journey verstanden. Zudem lässt sich Sympi über individuelle Trigger aktivieren. Beispiel: Wenn ein Interessent im Sales Funnel seine Krankenkassenprämie berechnet, dann aber zögert und nicht abschliesst, erscheint Sympi und bietet ihm Hilfe an.

Sympi ist ein hybrider Chatbot. Das bedeutet, dass der Bot den Interessenten mit Hilfe eines geführten Dialogs unterstützt und bei Bedarf an einen Berater übergibt, der den Chat live weiterführt. So kann dem Interessenten optimal geholfen werden. Sobald die Anfrage komplexer oder konkreter wird, übernimmt der erfahrene Berater und schliesst das Neukundengeschäft bestenfalls ab. Diese Live-Chat-Funktion bedingt die Integration des Chatbots in eine ACD, um ein nahtloses Routing des Chats an einen freien Berater zu gewährleisten. Im Fall von Sympi wurden die Chatbot-Engine LENA, die Case Management Software trueAct, in der die Chat-Dialoge gespeichert werden, und die ACD-Lösung Voxtron von Enghouse Interactive kombiniert. Diese wurde im Projekt durch den Integrationspartner IP Dynamics in die bestehende Infrastruktur von Sympany eingebunden. Das Zusammenspiel aller Komponenten ergibt sowohl für den Vertriebsberater, der die Tools bedient, als auch für den potenziellen Kunden, eine nahtlose Experience.

„Uns war von Anfang an klar, dass wir einen Minimal-Viable-Product-Ansatz verfolgen müssen, den wir nach dem Go-Live mit Hilfe des Feedbacks von Nutzern und den beteiligten Partnern optimieren werden.“

JEAN-CLAUDE HAUSER, Leiter Online Services,
Sympany Versicherungen

IPDYNAMICS



„Das 6-monatige Projekt war eine Challenge. Im Test-and-Learn-Modus haben wir gemeinsam erfolgreich Technologie und Customer Experience vereint.“

FRÉDÉRIC MONARD, CEO, PIDAS Gruppe

Die Erfolge

Bei den Zielsetzungen des Projekts lag der Fokus klar auf dem Erzielen von Abschlüssen. Zudem sollten Erfahrungen mit dem neuen Touchpoint gesammelt werden, um die hybride Chat-Lösung mittelfristig auch für bestehende Kunden einsetzen zu können. Das Projektteam und Jean-Claude Hauser sind sich einig, dass diese Ziele nicht nur erreicht, sondern übertroffen wurden. Allein in der relativ kurzen Verkaufssaison 2018 konnten mit Sympi rund vierhundert Abschlüsse erzielt werden. Eine hervorragende Zahl. Zu Spitzenzeiten waren dreizehn Beraterinnen und Berater gleichzeitig im Live-Chat beschäftigt, um die Interessenten zu beraten. Es ist Sympany gelungen, sie mit Hilfe des Chatbots auf der Website zu halten, zu unterstützen und zu Neukunden zu machen.

Neben dem wirtschaftlichen Erfolg ist auch die Akzeptanz von Sympi extrem hoch. Sowohl die potenziellen Kunden als auch die Berater sind begeistert vom virtuellen Helfer und möchten den Chatbot nicht mehr missen.

«Sympi ist 24/7 für unsere Interessenten da, begleitet sie auf ihrer Reise und schafft somit einen Mehrwert, der uns als Sympany vom Wettbewerb differenziert», zieht Jean-Claude Hauser sein Résumé. Der Chatbot wird laufend optimiert und in einer zweiten Phase in den geordneten Betrieb und in den Kundenservice integriert. So profitieren schon bald auch die Sympany Bestandskunden von Sympis Expertise.



**Enghouse
Interactive**

Enghouse AG

Neumarkt 29–33

04109 Leipzig

DEUTSCHLAND

Telefon +49 341 33975530

0800 0800299

vertrieb@enghouse.com

www.enghouseinteractive.de



THE CUSTOMER CARE COMPANY

PIDAS AG

Hochbordstrasse 40

8600 Dübendorf

SCHWEIZ

Telefon +41 44 3889868

frederic.monard@pidas.com

www.pidas.com