
Machen digitale Versicherungsmitarbeiter zufriedener?

Chatbots sollen auch in der Versicherungswirtschaft den Kundenservice verbessern. Mit ihnen lasse sich die Kundenzufriedenheit erhöhen, weil mit diesen virtuellen Sprachassistenten der nervige Zeitverlust in Warteschleifen auf ein Minimum reduziert und die Bearbeitungszeit deutlich verringert werde, heißt es in der Branche. Zudem sei ein Chatbot 24 Stunden sieben Tage die Woche erreichbar, loben Versicherer ihre neuen digitalen „Mitarbeiter“. Soweit so schön, aber was sind Chatbots?

Der Begriff Chatbot ist eine Kombination der beiden Wörter „Chat“ und „Robot“. Demnach handelt es sich um eine Maschine, mit der man sich mittels geschriebenem Text online in Echtzeit unterhalten kann. Tatsächlich geht es um ein textbasiertes Dialogsystem, das automatisch Anfragen entgegennimmt und beantwortet, Problemstellungen lösen hilft, Produkte erklärt oder grundsätzlich Anliegen bearbeitet. Das kann inzwischen dank technischer Fortentwicklung auch in einem Mix aus Text und Sprache oder allein mit Sprache vor sich gehen. Wer heutzutage eine Serviceadresse kontaktiert, landet vielfach bereits bei einem Chatbot.

Auch bei Versicherern sind unterdessen immer öfter solche virtuellen Sprachassistenten im Einsatz. Ihr Charme für die Unternehmen besteht nicht nur in ihrer bei Bedarf permanenten Verfügbarkeit. Sie gelten auch als effizienter als menschliche Servicemitarbeiter, weil die Chatbots zum Beispiel mehrere Kundenanfragen gleichzeitig beantworten können, während der Kollege aus Fleisch und Blut nur ein Anliegen nach dem anderen abarbeiten kann.

Das macht die Chatbots nicht nur schneller, sondern auch billiger als menschliches Servicepersonal. Kritikern dieses Trends halten seine Befürworter entgegen, dass ein smarter Sprachassistent die qualifizierten Mitarbeiter nur von weniger anspruchsvollem „Routinekram“ entlaste und ihnen so die Zeit verschaffe, um sich mit ihren Kenntnissen kniffligeren Kundenbegehren intensiver widmen zu können. Damit soll dann auch gleich der Verdacht vom Chatbot als Jobkiller entkräftet werden.

Diese Kommunikations-Assistenten können durchaus lernfähig sein. Um Anfragen bearbeiten und beantworten zu können, sind Chatbots mit Wissensdatenbanken verknüpft, die alle Informationen enthalten sollen, damit der Kommunikations-Roboter seinen Job erledigen kann. Dazu werden die eingegangenen Fragen zunächst nach bestimmten vorprogrammierten Verfahren analysiert. Danach beginnt der digitale Assistent damit, die ihm zur Verfügung stehende Datenbank nach den jeweils passenden Antworten zu durchsuchen. Hierbei können einzelne Informationen durchaus zu komplexeren Auskünften kombiniert werden.

Eine höhere Ebene erreichen Chatbots, wenn sie mittels Künstlicher Intelligenz (KI) selbstlernend gemacht werden. Das kann den Sprachassistenten in die Lage versetzen, gedankliche oder Formulierungsfehler in der Kommunikation mit dem Nutzer/Kunden zu erkennen und darauf zu reagieren. Und da der smarte Chatbot auch immer die Reaktionen der User analysiert, kann er mit der Zeit immer geschmeidiger immer komplexere Fragestellungen verstehen und darauf immer relevantere Antworten finden. Davon profitiert letztlich der Kunde, betonen die Fürsprecher dieser Technologie.

Kundenzufriedenheit ist auch ein gewichtiges Argument, das die Versicherungsbranche für den Einsatz solcher smarten Sprachassistenten ins Feld führt. Denn die Anliegen der Kunden können durch die permanente Verfügbarkeit der Chatbots jederzeit schnell bearbeitet werden. Und beim Kunden bestehe ein Bedürfnis nach Echtzeitreaktionen, heißt

es, ganz besonders wenn es um die Bearbeitung von Schadensfällen geht.

Auch das könnten Chatbots sehr viel schneller erledigen als konventionelle Sachbearbeiter. Damit bedienen die digitalen Sprachassistenten veränderte Kundenwünsche und tragen so wesentlich mit zur Kundenbindung bei, hoffen die Unternehmen. Sie versprechen sich zudem von den Chatbots eine spürbare Entlastung beim Kundenservice und nicht zuletzt auch deutliche Kostensenkung. (ampnet/deg)

Bilder zum Artikel



Chatbot.

Foto: Auto-Medienportal.Net/Goslar Institut