

ÜBERBLICK //

Die Kundin

Helvetia ist eine weltweit tätige Schweizer Versicherungsgruppe. Der Hauptsitz der Helvetia Gruppe befindet sich in St. Gallen. Helvetia ist die führende Schweizer Allbranchenversicherung.

Das Projekt

Für die Helvetia Website wurde ein Chatbot entwickelt, der viele Anwendungsfälle direkt bearbeiten kann und zusätzlich hilfreiche Informationen und Links bieten kann. Nebst dem Chatbot wurden viele zusätzliche Services und Schnittstellen entwickelt.

Der Chatbot „Clara“ ist nicht nur auf der Website, sondern auch per Whatsapp aufrufbar. Dies ist ein USP für die Kundin.

Projektkennzahlen

Projektteam: 7-9 Mitarbeitende
Zeitraum: 06/2019 - heute
Go Live: 12/2019

Eingesetzte Technologien

- > OpenShift
- > Python
- > Java
- > Angular
- > MongoDB

adesso Schweiz AG

adesso sorgt als unabhängiger Beratungs- und IT-Dienstleister durch Consulting und Softwareentwicklung für den Erfolg Ihrer Projekte und die Zukunftssicherheit Ihrer Anwendungen. Unsere Mission: Kerngeschäftsprozesse optimieren durch gezielten Einsatz moderner IT. Wir setzen dabei auf Kundennähe und Flexibilität.

adesso Schweiz AG

info@adesso.ch
www.adesso.ch



Zürich | Bern | Basel | Lausanne | Lugano

CHATBOT „CLARA“

„Wir sind hochzufrieden mit der Unterstützung, die wir durch adesso erhalten haben. Für uns war es notwendig, schnell und zielgerichtet mehr Entwicklungsressourcen aufzubauen. adesso bot uns innerhalb kürzester Zeit Zugang zu motivierten und talentierten Experten in diesem Umfeld. Wir engagierten den ersten adesso Mitarbeiter für unser Projekt und konnten durch seine Unterstützung die Geschwindigkeit und Qualität unserer Entwicklungen weiter steigern.“

Florian Nägele, Head Omnichannel & Touchpoint Management, Helvetia Versicherungen Schweiz

Ausgangslage

Helvetia lancierte 2017 in der Schweiz einen Chatbot auf ihrer Website, um Velodiebstähle zu melden. Aufgrund des positiven Kunden-Feedbacks wurde Schritt für Schritt die Abbildung weiterer bestehender Prozesse im Chatbot geplant (z.B. Privathaftpflichtrechner, Hausratrechner, Schadenmeldungsbot, etc.), um den Versicherungsnehmern einen noch besseren Customer Service zu bieten. Der moderne Online-Auftritt trägt ausserdem zu einer attraktiven und innovativen Aussenwahrnehmung bei. Hinsichtlich den internen Prozessen soll die Ablösung von älteren Formularen durch neue Interaktionsmöglichkeiten mehr Effizienz schaffen. Die Liste der abgebildeten Prozesse ist nicht abschliessend, aber Funktionen, die noch nicht im Bot vorhanden sind, müssen zumindest als Information erscheinen.

Die Lösung

Der Chatbot „Clara“ wurde im Dezember 2019 erfolgreich auf der Helvetia Website in Betrieb genommen und seither laufend ausgebaut. Er kommuniziert mit zahlreichen internen und externen Systemen, zu denen Schnittstellen oder zusätzliche Services entwickelt werden mussten. So wurden beispielsweise das CRM und Kundensystem für die Identifizierung des Kunden eingebunden, das Adress- und Agenturverzeichnis um entsprechende Kundenberater zu finden, Inxmail und Twilio für den E-Mail-, SMS- und Whatsapp-Versand, usw. Diese Services brauchen einen guten DevOps-Zyklus mit DevOps-Pipelines, die ebenfalls aufgebaut und gewartet werden mussten bzw. immer noch müssen. Die Chatbots laufen produktiv auf der Helvetia Cloud Platform (HCP), die mit OpenShift auf einer der modernsten Technologien läuft, und wurden dementsprechend für den Einsatz auf dieser Plattform optimiert.

Der Projektmitarbeiter von adesso hat, teilweise auch projektübergreifend, wertvolle Beiträge in der Professionalisierung der DevOps-Pipeline sowie auch bei der Unterstützung der Solution Architektur geleistet.

Kundennutzen

Der Versicherungsnehmer kann nun seine Anfragen und Probleme rund um die Uhr via Website oder Whatsapp erfassen und erhält direkt vom Chatbot eine Antwort, ohne dass ein Service-Mitarbeiter von Helvetia beteiligt ist. Viele Prozesse kann er in Echtzeit abschliessen (z.B. Meldung eines Velodiebstahls) und die Auszahlung wird direkt automatisiert ausgelöst. Das Service Center wird entsprechend entlastet. Die Prozesse sind deutlich schlanker, schneller und somit auch kostengünstiger. Helvetia verfügt mit dem Chatbot ausserdem über eine technische Innovation, die mit neuesten Technologien (Machine Learning, Natural Language Understanding) arbeitet und zum modernen Image des Unternehmens beiträgt. Kundenanfragen werden direkt in das Backend System zurückgespielt. Dadurch wird der Chatbot laufend verbessert und die neuen Use Cases, nach denen die Kunden am meisten gesucht haben, werden extrahiert.

Gerade durch den Corona-Shutdown nahm die Bedeutung des digitalen Auftritts von Helvetia noch weiter zu und so ist der Chatbot „Clara“ für die Kundin sehr wichtig.