



Professionelle Kundengespräche sind eine Kunst, die es zu erlernen gilt. Um Kollegen aus dem Gothaer Kundencenter zu unterstützen, gibt es jetzt neue Software-Hilfe.

29.10.2020 09:24 CET

Spielerisch die Kundentelefonie verbessern – Gothaer kooperiert mit KI-Start-up i2x

Wenn Kunden ein Problem oder eine Frage haben, rufen sie meist die Servicehotline an. Natürlich sitzen am anderen Ende der Leitung Experten – sie sind geschult in der schnellen Lösungsfindung, zeigen Verständnis und halten auch mal schlechte Laune aus. Trotzdem vergisst selbst der beste Kundenberater einmal, etwas zu erwähnen. Eine weitere Herausforderung ist das Home-Office, von dem aus aktuell auch der Kundendienst arbeitet – den

Mitarbeitern fehlt das direkte Kollegenfeedback, um sich stetig zu verbessern. Um ihren Mitarbeitern im Contact-Center, der Gothaer Beratung und Vertriebsservice GmbH (GoBV) zukünftig eine Unterstützung an die Hand zu geben, kooperiert die Gothaer jetzt mit dem Berliner KI-Start-up i2x. Dessen Software analysiert das Kundengespräch in Echtzeit und zeigt dem Mitarbeiter an, welche Informationen er noch geben sollte, um den Kunden rundum zu servizieren. Ein Gamification-Ansatz bringt spannende Komponenten aus dem Computerspiel ins Telefonat. Jetzt startete die Gothaer mit einer i2x-Pilotphase.

„Guten Tag, herzlichen Willkommen bei der Gothaer Versicherung, mein Name ist Wilhelm Arnoldi, was kann ich für Sie tun?“ – so lautet der perfekte Einstiegssatz in ein Kundentelefonat bei der Gothaer. So weit so gut – aber auch Hinweise auf aktuelle Aktionen gehören in ein gutes Gespräch, die Erkundigung nach weiteren Fragen, die Nennung von Produktnamen oder eine freundliche Verabschiedung. „Wir sind alle nur Menschen und können kaum an alles denken – gerade neue Kollegen stehen vor der Aufgabe, sich vieles neu merken zu müssen“, sagt Martin Jäckel, der zuständige Projektleiter im Contact Center. „Damit jeder unserer Mitarbeiter ab jetzt die Bausteine eines perfekten Kundentelefonats vor sich liegen hat, setzen wir auf die Zusammenarbeit mit i2x.“

Das Programm erkennt das bereits Gesprochene und zeigt dem Berater auf dem Bildschirm an, welche Top-Wörter er noch verwenden sollte. Unterstützt wird die Projektgruppe aus dem Contact Center dabei vom Fachbereich Digitalisierung und Datenmanagement der Gothaer. „Die Wortlisten haben wir im Projekt erstellt – gemeinsam den Kundenberatern selbst“, erklärt Jennifer Dahmen aus dem Fachbereich. „Und es gibt auch eine Liste mit Wörtern, die es zu vermeiden gilt.“ Für ein bisschen Wettbewerb sorgt der integrierte Gamification-Ansatz von i2x: Der Kundenberater kann Punkte sammeln, wenn er möglichst viele positive Wörter und Themen benutzt. So hilft i2x aktuell auch im Home-Office – denn dort entfällt das schnelle Feedback zwischendurch von Kollegen oder Teamleitern.

Zusammenarbeit jetzt gestartet

Das Ziel der neuen Software: Das, was sich bisher in erfolgreichen Kundengesprächen bewährt hat, immer wieder nutzen. „So haben auch neue Kollegen das Wissen der Erfahrenen zur Hand“, erklärt Martin Jäckel. In einer Pilotphase wird i2x jetzt bis Mitte Dezember ausgetestet, 14 GoBV-

Mitarbeiter nehmen teil. „Aufgezeichnet wird aus Datenschutzgründen übrigens nur die Tonspur des Mitarbeiters“, betont Jennifer Dahmen. „Im Piloten messen wir den vertrieblichen Erfolg im Kundengespräch, vor allem aber wollen wir das Feedback der Mitarbeiter: Hilft ihnen die Software? Fühlen sie sich durch die Wortlisten sicherer? Gefällt ihnen der spielerische Ansatz? Wo würden sie sich Verbesserungen wünschen? Es geht darum, voneinander zu lernen – das gilt auch für uns als Projektteam.“

Der Gothaer Konzern gehört mit 4,1 Millionen Mitgliedern und Beitragseinnahmen von 4,5 Milliarden Euro zu den großen deutschen Versicherungskonzernen und ist einer der größten Versicherungsvereine auf Gegenseitigkeit in Deutschland. Angeboten werden alle Versicherungssparten. Dabei setzt die Gothaer auf qualitativ hochwertige persönliche Beratung der Kunden.

Kontaktpersonen



Martina Faßbender

Pressekontakt

Konzern Pressesprecherin, Leitung Unternehmenskommunikation

martina.fassbender@gothaer.de

+49 221 308-34531

+49 175 2285017



Martina Cohrs

Pressekontakt

Leitung Externe Kommunikation und Social Media

martina.cohrs@barmenia.de

+49 202 438-2834

+49 177 4025350



Marina Weise-Bonccek

Pressekontakt

Pressereferentin

Gesundheit und Corporate

marina.weise@barmenia.de

+49 202 438-2718

+49 160 96932975



Ulrich Otto

Pressekontakt

Referent für Konzern- und Gesundheitsthemen

ulrich.otto@gothaer.de

+49 221 308-34614



Ines Jochum

Pressekontakt

Referentin für Renten- und Lebensversicherung, Nachhaltigkeit

ines.jochum@gothaer.de

0221 308 34287



Jule Müller

Pressekontakt

Pressereferentin

Kompositversicherungen

jule.mueller@barmenia.de

+49 202 438-1932



Verena Wanner

Pressekontakt

Pressereferentin

Spenden und Sponsoring

verena.wanner@barmenia.de

0202 438-2010