

Digital, einfach und kundenorientiert: Generali Schweiz lanciert Chatbot in vier Sprachen

- Mit der Einführung des viersprachigen «Chatty» erleichtert Generali Schweiz die Kundenkommunikation durch einen schnellen und einfachen Service. Damit gehört die Versicherung zu den Pionierinnen der Branche.
- Bei der «Digital Insurance Experience-Studie 2023» des Instituts für Finanzdienstleistungen Zug (IFZ) der Hochschule Luzern wird Generali Schweiz mit Gold und Silber ausgezeichnet. Zudem gewinnt Chatty in München den ITC DIAMOND Award.

Adliswil – Als Lifetime-Partnerin will Generali Schweiz das Leben ihrer Kundinnen und Kunden leichter und komfortabler machen. Mit der Entwicklung eines KI-basierten Chatbots werden ab sofort telefonische Wartezeiten reduziert, die durch ein hohes Anrufaufkommen zu Spitzenzeiten entstehen können. Mit Hilfe des Chatbots werden Kundinnen und Kunden zielgerichtet zu ihrem Anliegen navigiert und erhalten im Idealfall sofort Antworten auf ihre Fragen.

Nachdem Generali Schweiz den Chatbot bereits seit Herbst 2023 auf der deutschsprachigen Unternehmenswebsite eingesetzt hatte, ist «Chatty» seit Beginn des Jahres auf der kompletten Website auch auf Französisch, Italienisch und Englisch verfügbar.

Christoph Schmallenbach, CEO von Generali Schweiz: *«Der viersprachige Chatbot ist ein konsequenter nächster Schritt, unsere Organisation und Services an den Bedürfnissen unserer Kundinnen und Kunden auszurichten. Gemeinsam mit unserer Tochtergesellschaft House of Insurtech Switzerland (HITS) haben wir die Voraussetzungen für solche Innovationen geschaffen. Dank neuester Technologien und selbstlernender Systeme können wir so mit einzigartigen Services unseren Kundinnen und Kunden dienen.»*

Chatty, das mehrsprachige Beratungsgenie

Der Chatbot wurde in der Innovationsgarage von HITS gemeinsam mit dem Start-up Enterprise Bot entwickelt. Dabei kommen modernste generative KI- und Prozessautomatisierungs-Technologien zum Einsatz. Der Chatbot ist zudem angetrieben von Sprachmodellen wie ChatGPT. In einem natürlichen, menschenähnlichen Dialog unterstützt «Chatty» bei der Auswahl von Policen, beantwortet Fragen zu Deckungen oder bietet erste Hilfe bei Schadenfällen. Die Live-Chat-Funktion wurde ermöglicht durch die Integration der Technologien DocBrain und ChatGPT. DocBrain, die zum Patent angemeldete Technologie der Firma Enterprise Bot, spielte bei dieser Transformation eine entscheidende Rolle. Sie verleiht Conversational AI die Fähigkeit, Datenquellen verschiedener Datenbanken zu verknüpfen.

Erster und zweiter Platz bei der «Digital Insurance Experience-Studie 2023»

Eine weitere Erfolgsgeschichte der digitalen Transformation bei Generali Schweiz: Im November 2023 belegte Generali Schweiz in der «Digital Insurance Experience-Studie 2023» des Instituts für Finanzdienstleistungen Zug (IFZ) der Hochschule Luzern den zweiten Platz im Gesamtranking. Bei der Studie wurden 763 Versicherungsentscheider*innen befragt. Zum Glanzresultat beigetragen hat der zweite Platz in der Kategorie «Omnichannel», den sich Generali Schweiz aufgrund der gut organisierten Onlineberatung sichern konnte. In der Kategorie «Online Services» reichte es sogar für Gold. Begeistert hat dabei vor allem die Qualität der Beschreibungen sowie deren Ergänzung mit Erklärvideos.

«Im Rahmen unserer Transformation stellen wir unsere Kundinnen und Kunden noch konsequenter ins Zentrum. Unsere digitalen Lösungen sind auf Personen zugeschnitten, die Wert auf Schnelligkeit, Einfachheit und Selbstbedienungstechnologie legen. Wir freuen uns, dass unsere Anstrengungen Früchte tragen und die befragten Versicherungsentscheiderinnen und -entscheider unser digitales Angebot so positiv bewerten. Mit der Lancierung unseres Chatbots verfolgen wir den eingeschlagenen Weg zielgerichtet weiter und bauen unsere Online-Services kontinuierlich aus», so CEO Christoph Schmallenbach weiter.

ITC DIAMond Award Gewinnerin an der ITC DIA Europe 2023 Konferenz

Die Erfolgsgeschichte von «Chatty» konnte Generali Schweiz zusammen mit Enterprise Bot auch an der ITC DIA Europe 2023 Konferenz in München präsentieren. «Chatty» wurde von der Jury mit dem ITC DIAMond Award prämiert, für dessen kundenorientierte Lösung mit innovativer AI-Technologie und Prozessautomatisierungsfähigkeiten. Die ITC DIA Europe Konferenz ist die führende Konferenz in Europa bezüglich Digitalisierung in der Versicherungsindustrie.

Weitere kundennahe Services in Entwicklung

Aktuell arbeitet Generali Schweiz daran, «Chatty» für die direkte Aufnahme von Schadenmeldungen bei Fahrzeugschäden fit zu machen. Dazu werden die notwendigen Formulare schrittweise in «Chatty» integriert. Dies ermöglicht den Kund*innen eine nahtlose Erfahrung auf der Webseite des Unternehmens. Zudem ist die Entwicklung eines Voice Bots in vollem Gange mit dem Ziel einer integrierten Omnikanal-Kommunikationslösung.

ÜBER GENERALI SCHWEIZ

Die Generali Gruppe ist eine der grössten Anbieterinnen für Versicherungen und Vermögensverwaltung weltweit. Das Unternehmen wurde 1831 gegründet und ist in 50 Ländern vertreten. Das Gesamtprämienvolumen des Konzerns belief sich 2022 auf 81.5 Milliarden Euro. Mit mehr als 82'000 Mitarbeitenden und 69 Millionen Kundinnen und Kunden zählt Generali in Europa zu den Marktführerinnen. Auch in Asien und Lateinamerika baut das Unternehmen die Präsenz aus. Im Zentrum der Strategie von Generali steht das Bestreben, Lifetime-Partnerin für die Kundinnen und Kunden zu sein. Dies erreicht Generali durch innovative und personalisierte Lösungen, erstklassige Kundenerfahrungen und digitalisierte globale Vertriebskapazitäten. Generali integriert Nachhaltigkeit in alle strategischen Entscheide. Ziel ist es, Mehrwert für alle Stakeholder zu schaffen und eine gerechtere und widerstandsfähigere Gesellschaft aufzubauen.

In der Schweiz gehen die Wurzeln von Generali auf das Jahr 1887 zurück. Heute ist die Generali (Schweiz) Holding AG mit zwei Hauptsitzen in Adliswil und Nyon sowie einem breiten Agenturnetz in der ganzen Schweiz vertreten. Der Versicherer hat mehr als eine Million Kundinnen und Kunden und bietet Produkte für jede Lebenssituation an. Dazu zählen Sach-, Rechtsschutz- und Lebensversicherungen sowie Vorsorgelösungen. Generali Schweiz gehört zur Geschäftseinheit DACH. Dazu gehören Generali Deutschland, Österreich und Schweiz. Mit 19.6 Milliarden Euro Prämieinnahmen und mehr als 12 Millionen Kundinnen und Kunden ist die Geschäftseinheit der Generali Gruppe eine der führenden Erstversicherungsgruppen in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Generali (Schweiz) Holding AG
Eine Gesellschaft der Gruppo Assicurativo Generali, im italienischen Versicherungsgruppenregister eingetragen unter Nummer 026.