

# INTELLIGENTES RESPONSE MANAGEMENT VERBINDET QUALITÄT MIT EFFIZIENZ IM KUNDENSERVICE DER DEBEKA

Die Debeka-Gruppe setzt auf exzellenten Kundenservice als Wettbewerbsvorteil. Für die Herausforderungen durch mehr als 60.000 E-Mails pro Woche implementierte sie eine hochautomatisierte Lösung mit smart FLOW. Das intelligente Response Management sorgt für automatisiertes Routing der Anfragen an die zuständigen Stellen und unterstützt die Servicekräfte mit passenden Antwortbausteinen. So erhalten die Versicherten schnell qualitativ hochwertige Antworten auf ihre Anfragen.



## KUNDE

Debeka-Gruppe

## LAND

Deutschland

## HIGHLIGHT

Intelligentes Response Management verbindet Qualität mit Effizienz im Kundenservice

## PRODUKT

smart FLOW

## EXZELLENTER KUNDENSERVICE ALS WETTBEWERBSVORTEIL

Die Debeka-Gruppe zählt dank ihres breiten Angebots an Versicherungs- und Finanzdienstleistungen zu den führenden Unternehmen in der deutschen Versicherungs- und Bausparbranche.

Ein herausragender Kundenservice ist ein wesentliches Qualitätsmerkmal und entscheidender Unterscheidungsfaktor im Wettbewerbsumfeld. Besonders die Reaktionsgeschwindigkeit bei der Beantwortung von Kunden-E-Mails ist von zentraler Bedeutung, und die Debeka setzt hier hohe Maßstäbe an ihren Service.

Bei rund 60.000 E-Mails pro Woche im Kundenservice der Debeka sollte die Entgegennahme, die Zuordnung zu den einzelnen Sparten und das Routing in die entsprechenden Backoffices und Service Center sowie die detaillierte inhaltliche Klassifizierung und Bearbeitung auf ein neues Automatisierungslevel gehoben werden. Ziel war ein hochqualitativer und möglichst schneller Fallabschluss.

## HERAUSFORDERUNGEN

- ✓ Hohes Volumen an sehr heterogenen Kundenanfragen
- ✓ Manuelles Routing der Anfragen zeitaufwendig, mühsam und fehleranfällig
- ✓ Mangelnde E-Mail-Historie beeinträchtigt Aussagekraft im Service
- ✓ Prozessanalyse für QS und Optimierung schwierig

*„Wir hatten mit Insiders bereits sehr gute Erfahrungen gemacht – da lag es nahe, auch im Kundenservice auf die gleiche KI-Plattform zu setzen. Auch die Response-Management-Lösung smart FLOW hat uns mit ihrer Leistung voll überzeugt.“*

MARC DREWING

GRUPPENLEITUNG INPUTMANAGEMENT,  
DEBEKA VERSICHERUNGSVEREIN A.G.

## KI-GESTÜTZTES RESPONSE MANAGEMENT HEBT KUNDENSERVICE AUF EIN NEUES NIVEAU

Die schiere Anzahl von E-Mails – umgerechnet etwas mehr als 8.500 pro Tag –, die verarbeitet werden muss, verdeutlicht, dass eine weitgehend manuelle Weiterleitung allein – selbst unterstützt durch Outlook-Regeln – langfristig nicht zielführend sein kann. Zusätzlich ist die Bandbreite der gesendeten Informationen enorm. Diese umfasst unstrukturierte Texte, Anhänge in verschiedenen Formaten einschließlich Bildern, sowie strukturierte Eingaben von Webformularen aus verschiedenen Portalen. Inhaltlich decken die Anfragen alle Bereiche und Leistungen der Debeka ab – von der Allgemeinen Versicherung, über die Krankenversicherung und Lebensversicherung bis hin zur Bausparkasse.

Die Konzeption eines neuen Ansatzes zum Response Management bei der Debeka und letztlich die Auswahl einer neuen Lösung wurde durch mehrere zentrale Anforderungen bestimmt. Um einen branchenspezifischen Autoresponder bereitzustellen, war es wichtig, eine frühzeitige Erkennung der verschiedenen Versicherungssparten zu ermöglichen. Die effektive Erkennung von Duplikaten in eingehenden Nachrichten sollte doppelte Arbeit vermeiden.

Benutzerfreundlichkeit für die Mitarbeitenden im Kundenservice stand ebenso im Fokus wie leistungsstarke Vorlagenfunktionen, die eine schnelle Beantwortung von Anfragen ermöglichen. Dazu war eine nahtlose Kundenkontakthistorie zwingend notwendig – perspektivisch auch im Sinne einer Omnichannel-Strategie über verschiedene Kanäle wie beispielsweise WhatsApp for Business hinweg.

Da die Debeka im Bereich Inputmanagement bereits seit vielen Jahren eine zukunftsweisende

KI-Plattform nutzt – mehr als 16 Millionen Dokumentenseiten pro Jahr werden mit smart FIX von Insiders Technologies verarbeitet – lag es nahe, auch das Response-Management-Produkt smart FLOW auf der gleichen Plattform zu evaluieren. Für die Zukunft verspricht die verstärkte Nutzung der KI-Funktionen auch in smart FLOW ein völlig neues Maß an Automatisierung.

smart FLOW zeigte in Bezug auf alle Anforderungen herausragende Leistungen. Die Entscheidung für die Lösung von Insiders wurde durch mehrere Faktoren begünstigt. Dazu zählen die Verwendung der vorhandenen smart FIX-Funktionen, die ausgezeichneten Anpassungsmöglichkeiten sowie die Synergieeffekte in Bezug auf Know-how und Betriebsabläufe.

## ERFOLGREICHE UMSETZUNG IN EIGENREGIE

Die Einführung von smart FLOW nahm die Debeka nach kurzer Schulung – unterstützt durch Beratung seitens Insiders Technologies – selbst vor. Mit einem agilen Ansatz werden Erweiterungen und Fehlerbehebungen i.d.R. in zweiwöchigen Sprints umgesetzt. Die Zusammenarbeit mit den Experten von Insiders erlebte das Team der Debeka als unkompliziert, der Insiders-Support reagiere stets schnell und konstruktiv.

Die technologische Verwandtschaft zum bereits bekannten smart FIX erleichterte die Einarbeitung. Die Konfiguration mittels XML war einfach und durch ein gut strukturiertes Regelwerk lassen sich Vorgänge leicht steuern. Generell sind die Produkte von Insiders Technologies sehr offen für individuelle Anpassungen. So wird beispielsweise das Customizing des Frontends durch einfach anpassbare Templates und Java-Script unterstützt.

*„Das Customizing der smart-Produkte ist einfach. Da sie nah am .net-Standard entwickelt sind, kann man leicht eigenen Code entwickeln und die Produkte laden einfach zum Ausprobieren ein. Es gab bislang noch keine Anforderung, die wir nicht umsetzen konnten.“*

DR. JOACHIM FRIEDRICH

SOFTWARE-ENTWICKLER, DEBEKA  
VERSICHERUNGSVEREIN A.G.

## DAS ERGEBNIS ÜBERZEUGT UND MACHT LUST AUF MEHR

Heute bewältigt die Debeka die vielen E-Mails im Kundenservice mit einem guten Zusammenspiel aller technischen Komponenten. Insbesondere smart FIX und smart FLOW greifen nahtlos ineinander und klassifizieren die eingehenden E-Mails, extrahieren notwendige Daten wie Vertragsnummern, reichern die Vorgänge mit extrahierten Informationen an und routen die Anfragen automatisiert – in Dunkelverarbeitung – an die jeweils zuständigen Stellen. Die bisher erheblichen manuellen Aufwände für das Routing der Anfragen gehören der Vergangenheit an, so dass auch die Gesamtbearbeitungszeit wesentlich beschleunigt werden konnte.

Im Service Center erhalten die Sachbearbeitenden nun die Anfragen im Kontext der Kommunikationshistorie: Wenn ein Kunde beispielsweise einen Anhang bei seiner ersten Mail vergessen und mit einer zweiten Mail nachgeliefert hatte, mussten sich die Servicemitarbeitenden früher den E-Mail-Verlauf mühsam manuell suchen – heute liegt er bereits geordnet vor.

*„Die Einführung von smart FLOW für intelligentes Response Management war für uns ein wichtiger Erfolg. Mit moderner KI können wir unseren Service verbessern und gleichzeitig effizienter und agiler werden. Eine perfekte Kombination.“*

MARC DREWING

GRUPPENLEITUNG INPUTMANAGEMENT, DEBEKA  
VERSICHERUNGSVEREIN A.G.

## NUTZEN FÜR DEN KUNDEN

- ✓ Automatisierte Klassifizierung und Verteilung der Anfragen an zuständige Stelle
- ✓ Spartenspezifische Autoresponder sorgen für schnelle Reaktion
- ✓ Komplette Kommunikationshistorie im Blick
- ✓ Passgenaue Antwortbausteine erleichtern die Arbeit
- ✓ Agile Reaktion auf Ausnahmesituationen

Rund 90 Prozent der Antworten im Service Center können aus vorgefertigten Bausteinen generiert werden, was die Arbeit der Mitarbeitenden enorm vereinfacht und zudem eine gleichbleibend hohe Qualität der Antworten sicherstellt. Durch die Automatisierung des Routings ergeben sich neue Möglichkeiten zur Analyse und Optimierung – auch mit Blick auf die SLAs.

Dank flexibler Selektionsmöglichkeiten kann auf besondere Herausforderungen intelligent reagiert werden. So werden beispielsweise die aktuell großen Mengen an Anfragen zum E-Rezept früh erkannt und an ein spezielles Team ausgesteuert. Damit wird der gesamte Kundenservice agiler und reaktionsschneller.

Überzeugt von den Ergebnissen, plant das Team der Debeka bereits den weiteren Ausbau der Lösung. So ist eine Ausweitung der einbezogenen E-Mail-Postfächer geplant und die Integration weiterer Kommunikationskanäle angedacht. Diskutiert wird aktuell zudem eine Erweiterung des Workflows um Statusnachrichten zu Vorgängen an die Versicherten. So steht die Debeka dank moderner KI am Anfang einer kontinuierlichen Verbesserung ihres Kundenservice.

## KEY FACTS

- ✓ Mehr als 8.500 E-Mails werden taggleich verarbeitet
- ✓ 90 Prozent der Anfragen können mit Standardbausteinen beantwortet werden
- ✓ Mehr als 30 Kundenpostfächer werden automatisch verteilt
- ✓ Saubere Trennung von vier Sparten



## SMART FLOW: INTELLIGENTES OMNICHANNEL RESPONSE MANAGEMENT

smart FLOW ist das Standardprodukt für Omnichannel Response Management. Mit smart FLOW kann mühelos und in Echtzeit mit Kunden per E-Mail, Facebook, WhatsApp oder anderen Social-Media-Kanälen kommuniziert werden – und das alles über eine Oberfläche. Die Korrespondenz wird automatisch an den richtigen Sachbearbeiter weitergeleitet, während intelligente Vorschläge die Response Performance maximieren.

[www.insiders-technologies.com/de/mailroom-automation/#smart-FLOW](http://www.insiders-technologies.com/de/mailroom-automation/#smart-FLOW)

## ÜBER DEN KUNDEN DEBEKA

Die Debeka-Gruppe gehört mit ihrem vielfältigen Versicherungs- und Finanzdienstleistungsangebot zu den Top Five der Versicherungs- und Bausparbranche. Sie wurde im Jahre 1905 gegründet und hat sich vom reinen Krankenversicherer für Beamte zu einer Versicherungsgruppe entwickelt, die Versicherungsschutz für alle privaten Haushalte sowie kleine und mittelständische Betriebe bietet. Heute zählt sie zu den erfolgreichsten Gruppen ihrer Art in Deutschland.

[www.debeka.de](http://www.debeka.de)



## ÜBER INSIDERS TECHNOLOGIES GMBH

Insiders Technologies ist technologisch führender und marktetablierter Anbieter von Software zur Cognitive Process Automation. Mehr als 5.000 Kunden aus allen Branchen vertrauen bei der Optimierung ihrer dokumentenzentrierten Geschäftsprozesse auf die innovativen Lösungen des Produkthauses aus Kaiserslautern. Als erfolgreichstes Spin-Off des Deutschen Forschungszentrums für Künstliche Intelligenz (DFKI) hat es sich Insiders zur Aufgabe gemacht, modernste KI in echten Kundennutzen zu überführen. Dank neuester Deep Learning-Technologien verstehen die Software-Lösungen heterogene Inhalte, extrahieren geschäftsrelevante Informationen, automatisieren Transaktionen und verkürzen Reaktionszeiten. Dabei sind der technologische Pioniergeist und die Agilität ein Garant für kontinuierliche Innovationen und Produkte am Puls der Zeit.

**insiders**  
technologies

**WEB**  
[www.insiders-technologies.de](http://www.insiders-technologies.de)

**E-MAIL**  
[info@insiders-technologies.de](mailto:info@insiders-technologies.de)

**TELEFON**  
+49 631 92081 1700