

ERGO

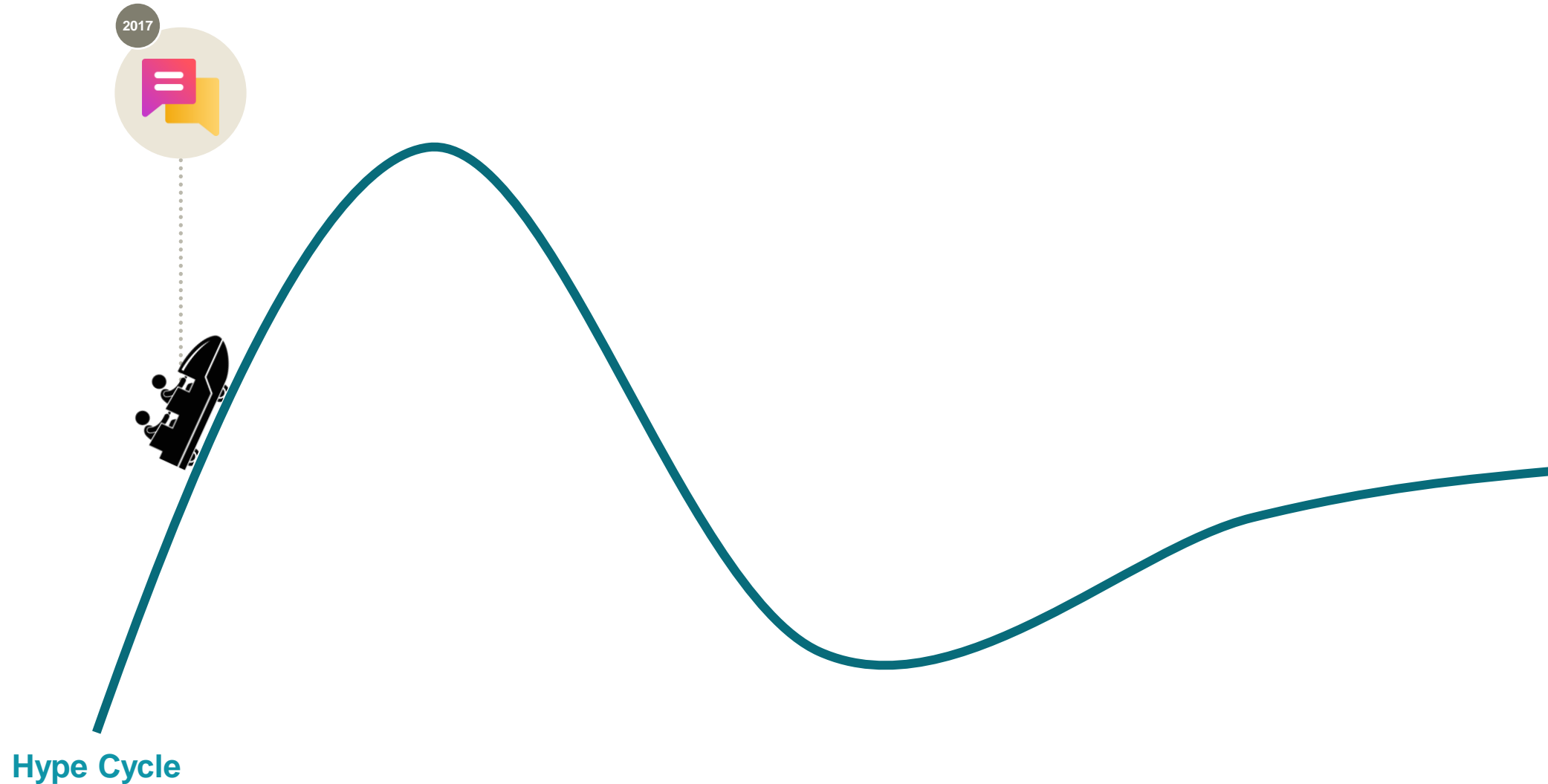
A Munich Re company

Künstliche Stimmen

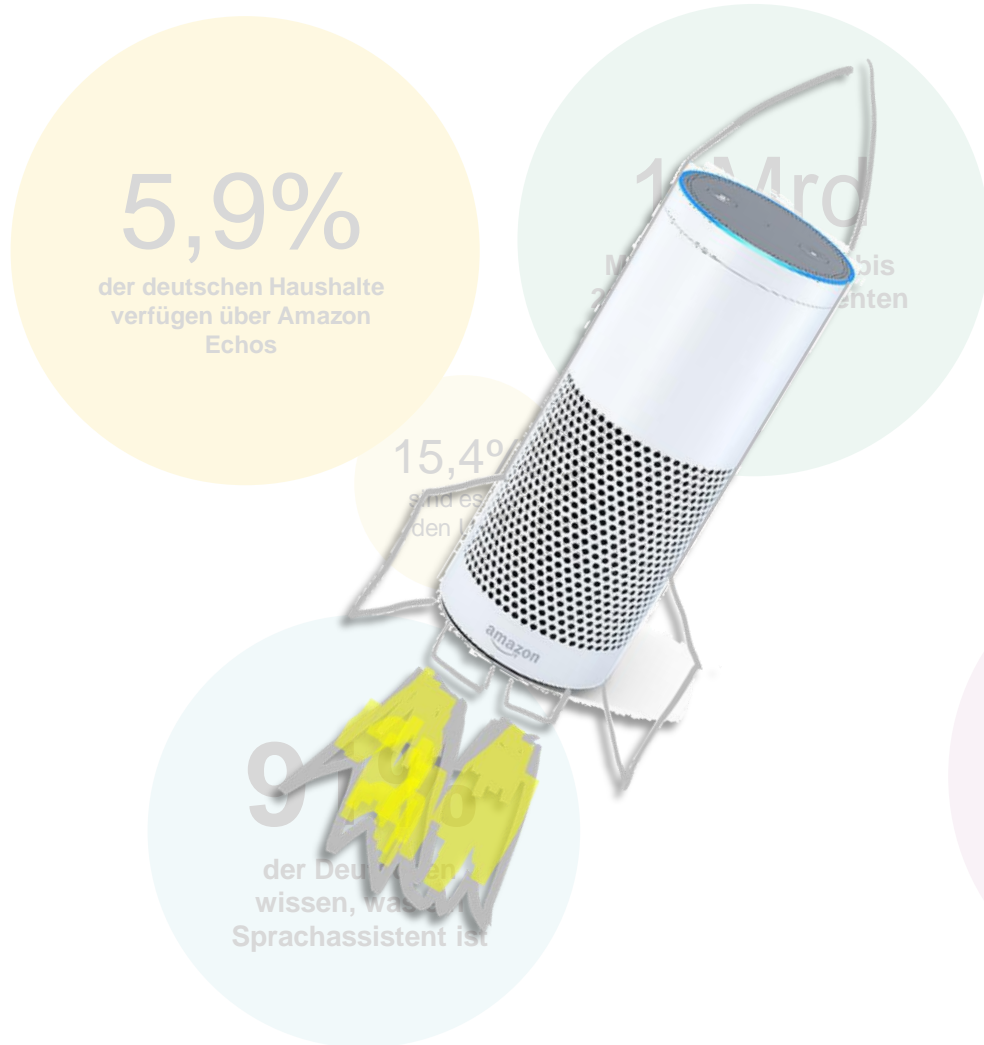
Die Welt der Voicebots

Service Summit | ERGO Digital Ventures | Felix Wrobel

Als Voice zum Hype wurde



2017 konnten wir einen neuartigen technologischen Trend in Deutschland beobachten



Eine neuartige
Kundenschnittstelle
~~ist auf dem Durchmarsch~~
steigt durch die Decke!

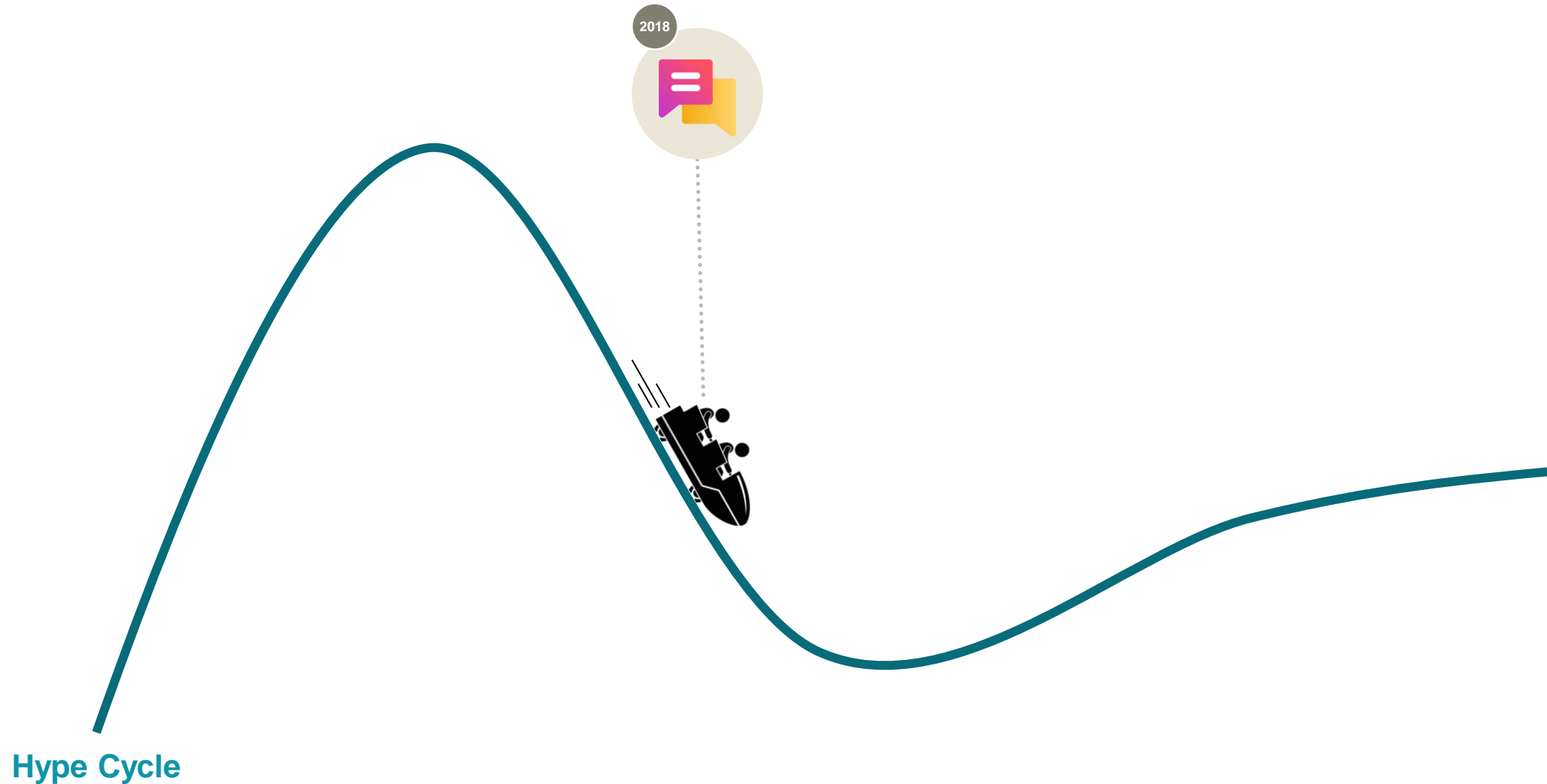
ALLE DATEN SIND HEILLOS VERALTET / STAND 2017

Aber wurde das wirklich so angenommen?

ERGO



Angekommen im Tal der Ernüchterungen



Trotzdem hat sich die Reise gelohnt

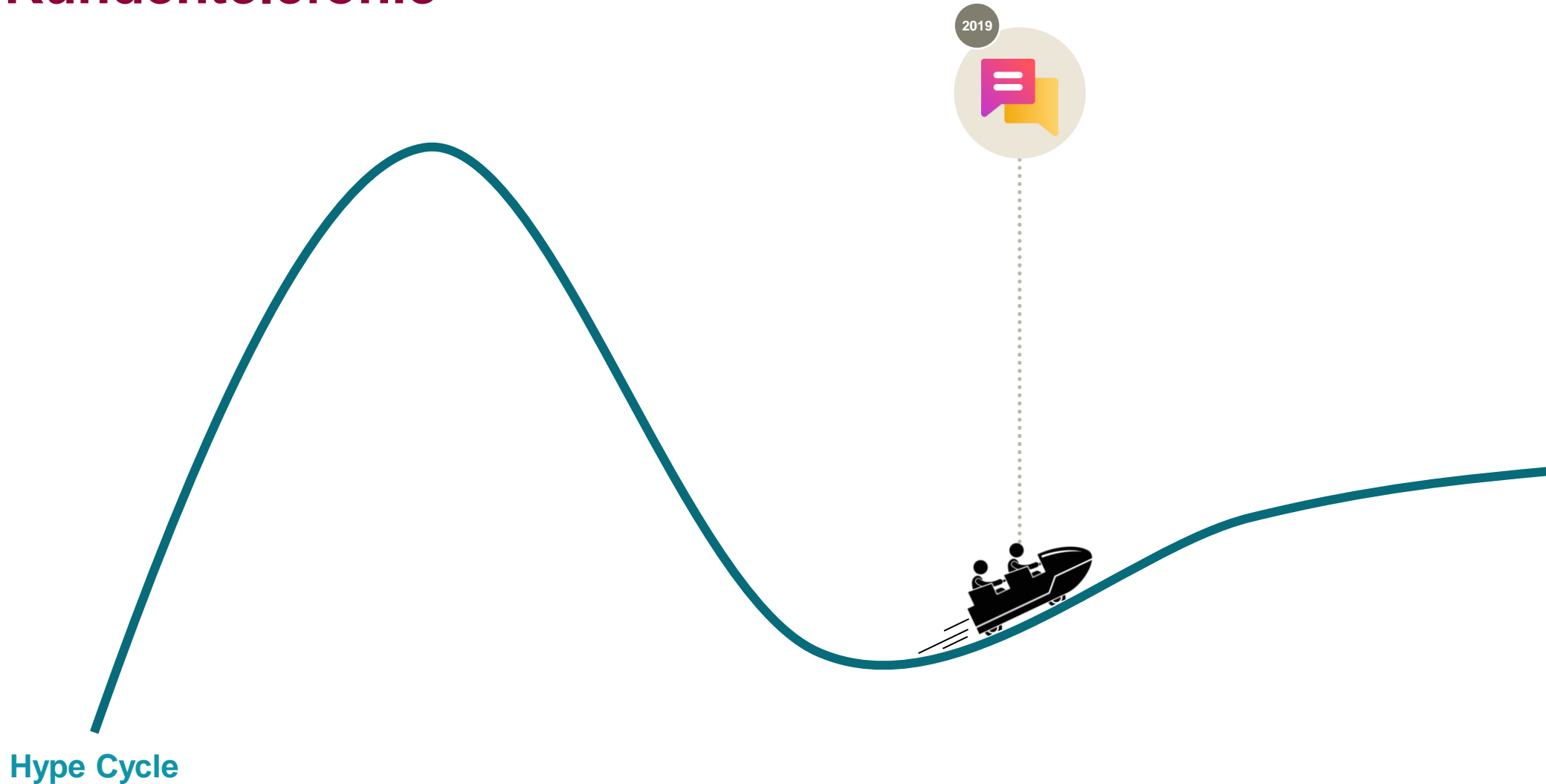
1 Sprachtechnologie ist reif für einen breiten Einsatz

2 Sprachassistenten haben eine hohe Durchdringung und Akzeptanz

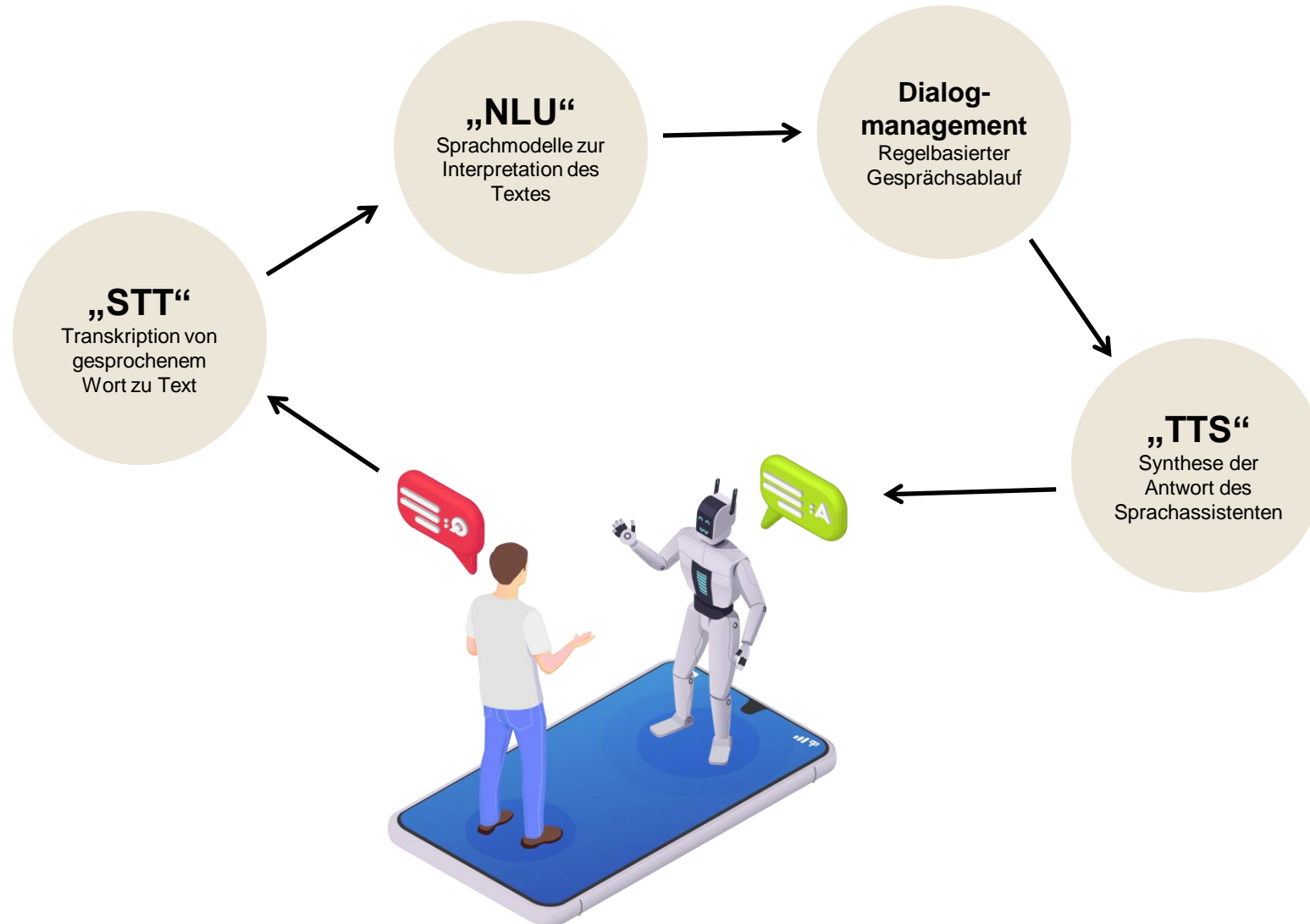
3 Versicherungsanwendungen werden allerdings noch nicht dort erwartet

Warum bringen wir die Sprachtechnologie dann nicht dort ein, wo bereits tausende von Kundenanfragen eingehen?

Strategiewechsel von Smart Speakern in die Kundentelefonie



Blick unter die Haube eines Voicebots



Im ERGO Kundenservice sind die Bots bereits erfolgreich im Einsatz...

ERGO



„Willkommen im Kundenservice der ERGO. Anstatt Ihr Anliegen per Tastenwahl auszuwählen, können Sie es mir **direkt nennen** und ich finde den richtigen **Ansprechpartner** für Sie.“

Anliegenerkennung und Routing

„Wir erfahren gerade ein **hohes Anruferaufkommen** zum Angebot von **FFP2 Masken für Corona Risikopatienten**. Hier sind **alle relevanten Fakten** für Sie zu diesem **Thema**.“

FFP2 Masken FAQ

„Wenn Sie nur den **aktuellen Status Ihres Leistungsstandes** wissen wollen, können Sie dies **ohne weitere Wartezeit** sofort über unseren **Phonebot Service** erfahren.“

Leistungsstand Gesundheit

...und übernehmen täglich über 8.000 Gespräche in 5 Sprachen!

8.000+

Anrufe werden jeden
Tag bei ERGO durch
Sprachassistenten
angenommen

7

Konzern-
gesellschaften
arbeiten mit uns
zusammen

97%

Aller Kundenanliegen
werden durch unseren
Assistenten auf der DKV
Basis-Line richtig erkannt.

31+

Voicebots
entwickelt

12

Beendet

3

Branchen kennen
unsere Bots
(Tourismus, Finanzen
& Versicherung)

5

Sprachen im Einsatz
oder in Arbeit

19

Live

1

Einsatzbereit

10

Voice Expert:innen
entwickeln unsere
Bots

Hörprobe gefälltig?

ERGO

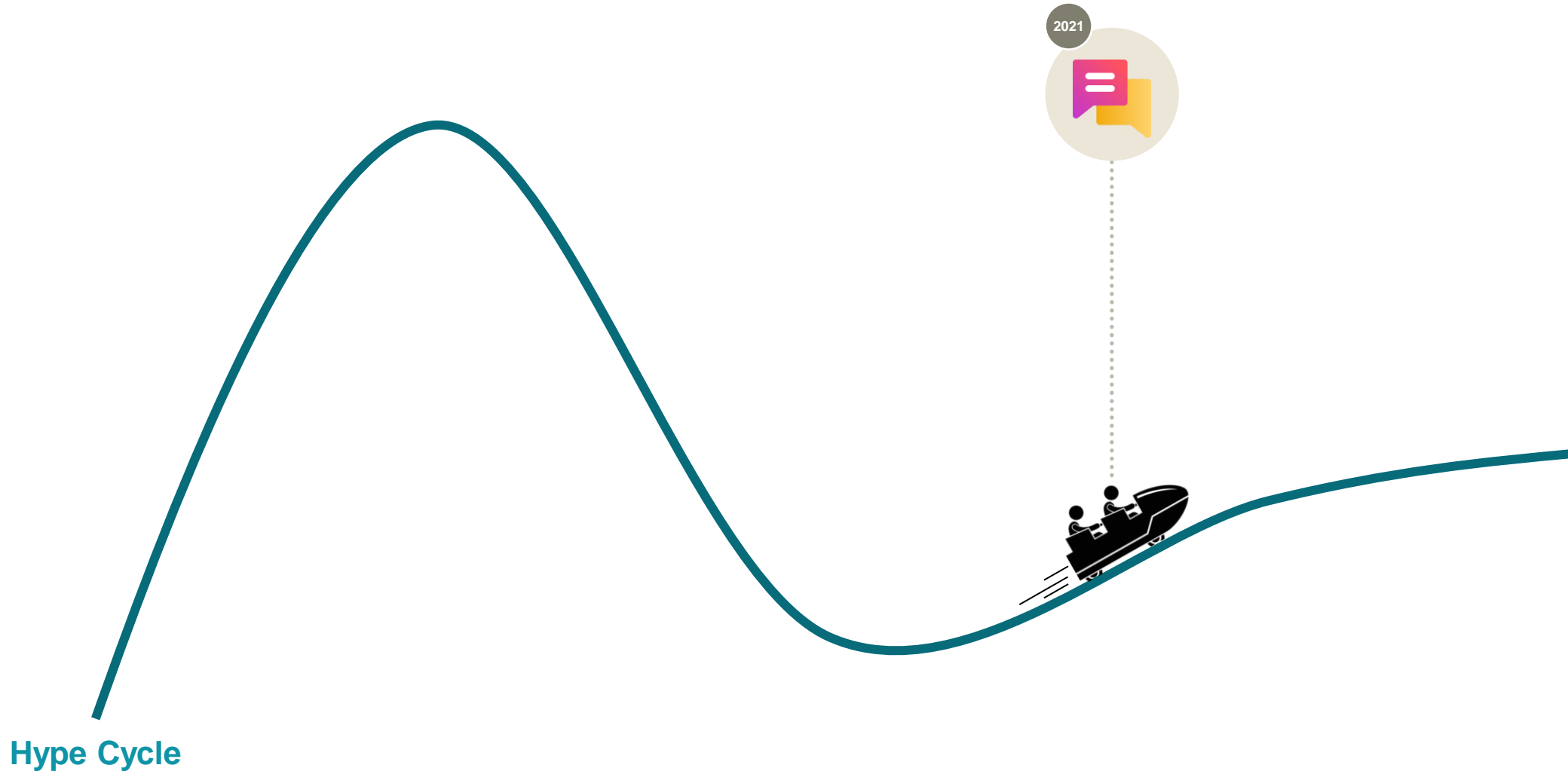


Testen Sie mich!

0211 9933 9990-147

Bots-as-a-Service – Das ERGO Conversational AI Team entwickelt Ihnen Ihren individuellen Bot!

ERGO





**Wir entwickeln & trainieren
Bots für Ihren Kundenservice, die dabei helfen,
Nutzererfahrungen zu steigern, das Team zu entlasten und
Kosten zu senken.**

Telefon

Chat

WhatsApp

Alexa

Google Assistant

Typische Anwendungsfälle können in nur wenigen Wochen pilotiert werden!



Klassische Use-Cases im Kundenservice

ERKENNUNG UND ROUTING

Verstehen eines Kundenanliegens und Weiterleitung an die richtige Serviceeinheit

FRAGEN & ANTWORTEN

Proaktive Bereitstellung von generischen Informationen (FAQ's)

DOKUMENTENANFORDERUNG

Versand von Dokumenten (z.B. Bescheinigungen oder Formulare) auf Kundenwunsch

VERTRAGSÄNDERUNGEN

Änderung von Kundenverträgen zum Beispiel Adressen oder Bankverbindungen

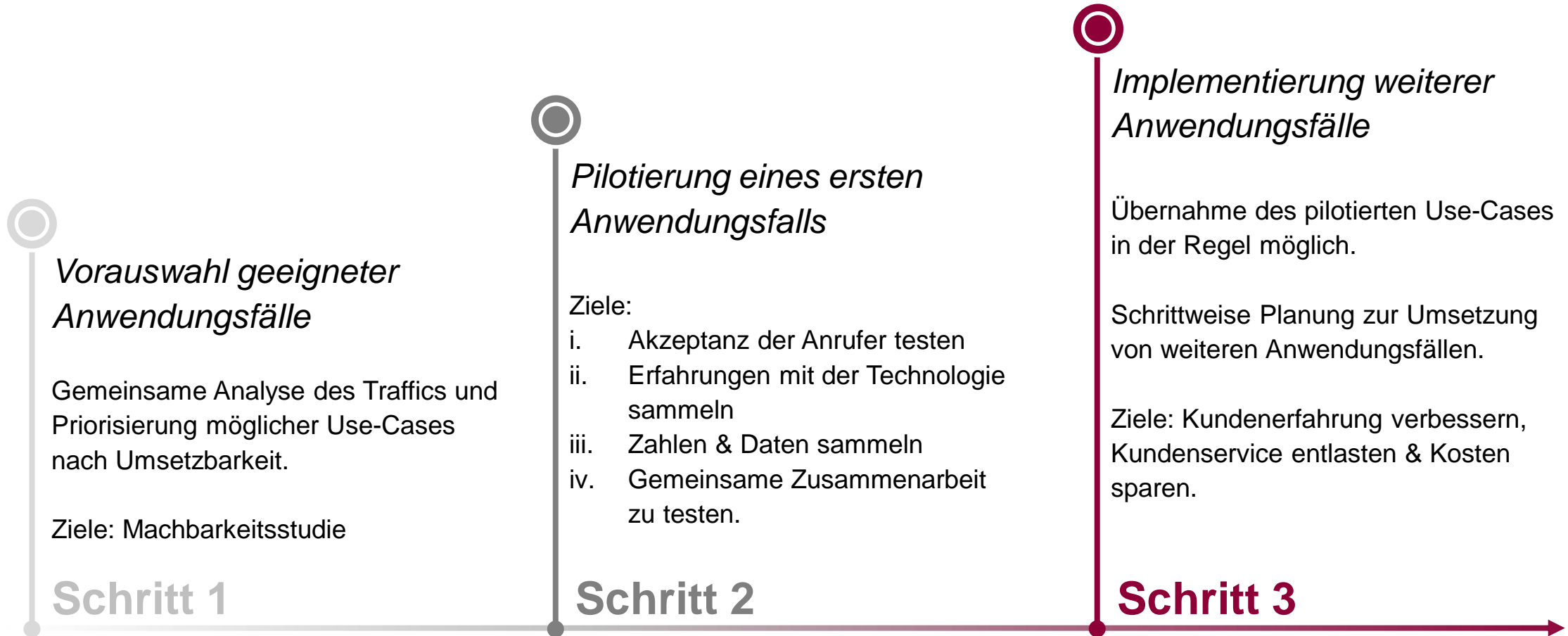
STATUSINFORMATION

Bereitstellung einer Information zu einem aktuellen Prozess

PROZESSANLAGE

Aufnahme von Daten um Geschäftsvorfälle anzulegen (z.B. Schadensmeldung)

Gemeinsam in nur 3 Schritten zum erfolgreichen Bot!



Neugierig geworden? Wir entwickeln Ihnen einen Voicebot!

ERGO

A Munich Re company



nexsurance.tech



**Nexsurance GmbH ist ein 100%iges Unternehmen der Ergo Group*



Und dann kam
ChatGPT...

Unser regelbasierterer Ansatz wird von sogenannten Large Language Models (LLMs) wie ChatGPT hinterfragt.

ChatGPT

Meine Antworten basieren auf dem kollektiven Gedächtnis des Internets!



Anstatt nur auf Inhalte zu referenzieren, erstelle ich gänzlich neue Antworten – allerdings **ohne festzulegende Regeln.**

Large Language Models bieten spannende zusätzliche Potentiale – die ERGO ist auf dem Weg, diese zu nutzen!



Verbesserung existierender KI-Anwendungen



ERGO-Wissen leichter zugänglich machen



Skalierung von Marketing & Sales



Vortrieb für andere Technologie-Trends



...

Durch die Verbreitung von LLMs entwickelt sich Conversational AI in eine spannende neue Richtung

ERGO



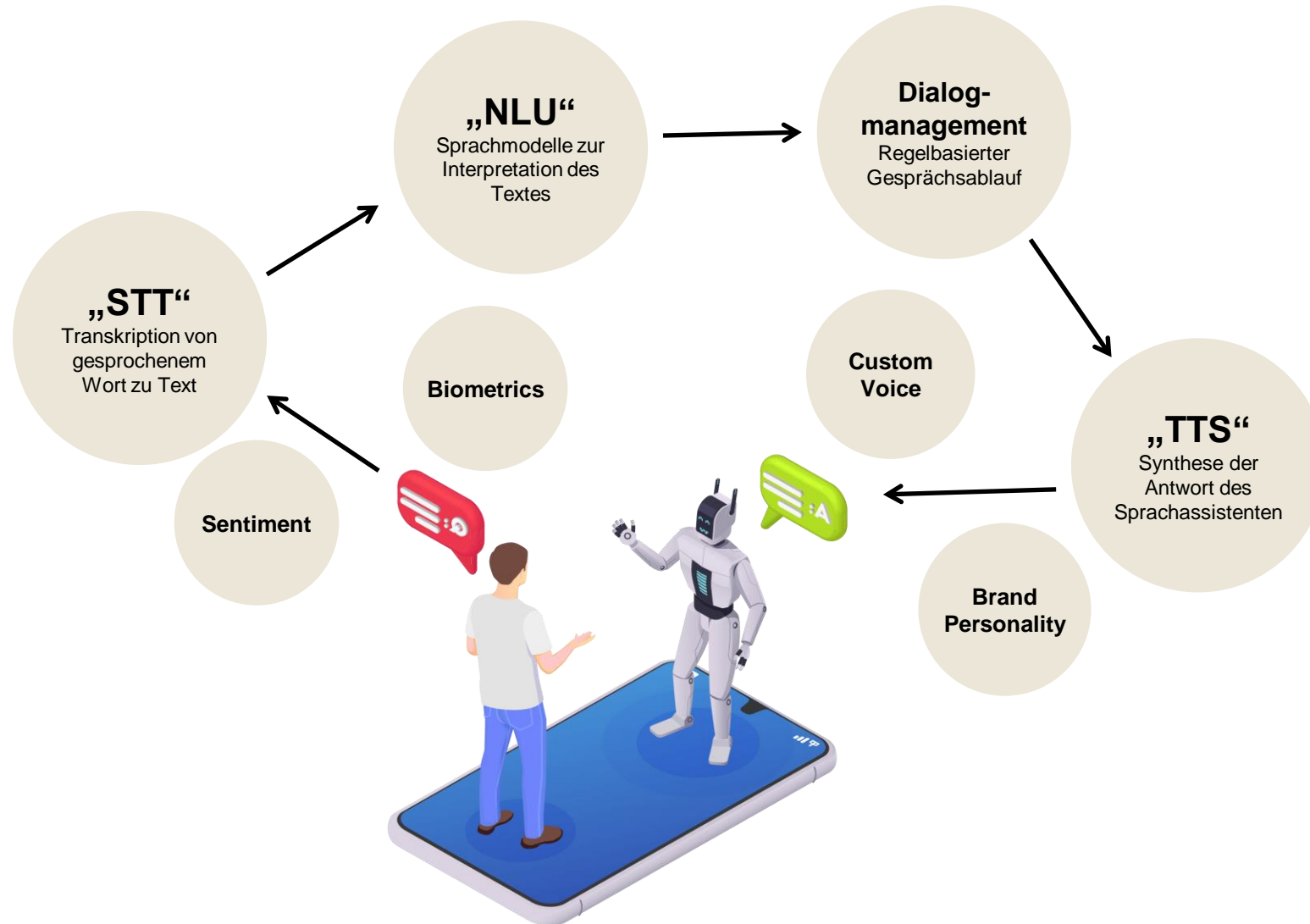
Hype Cycle

**WELCOME TO
THE DARK SIDE
OF TECHNOLOGY**

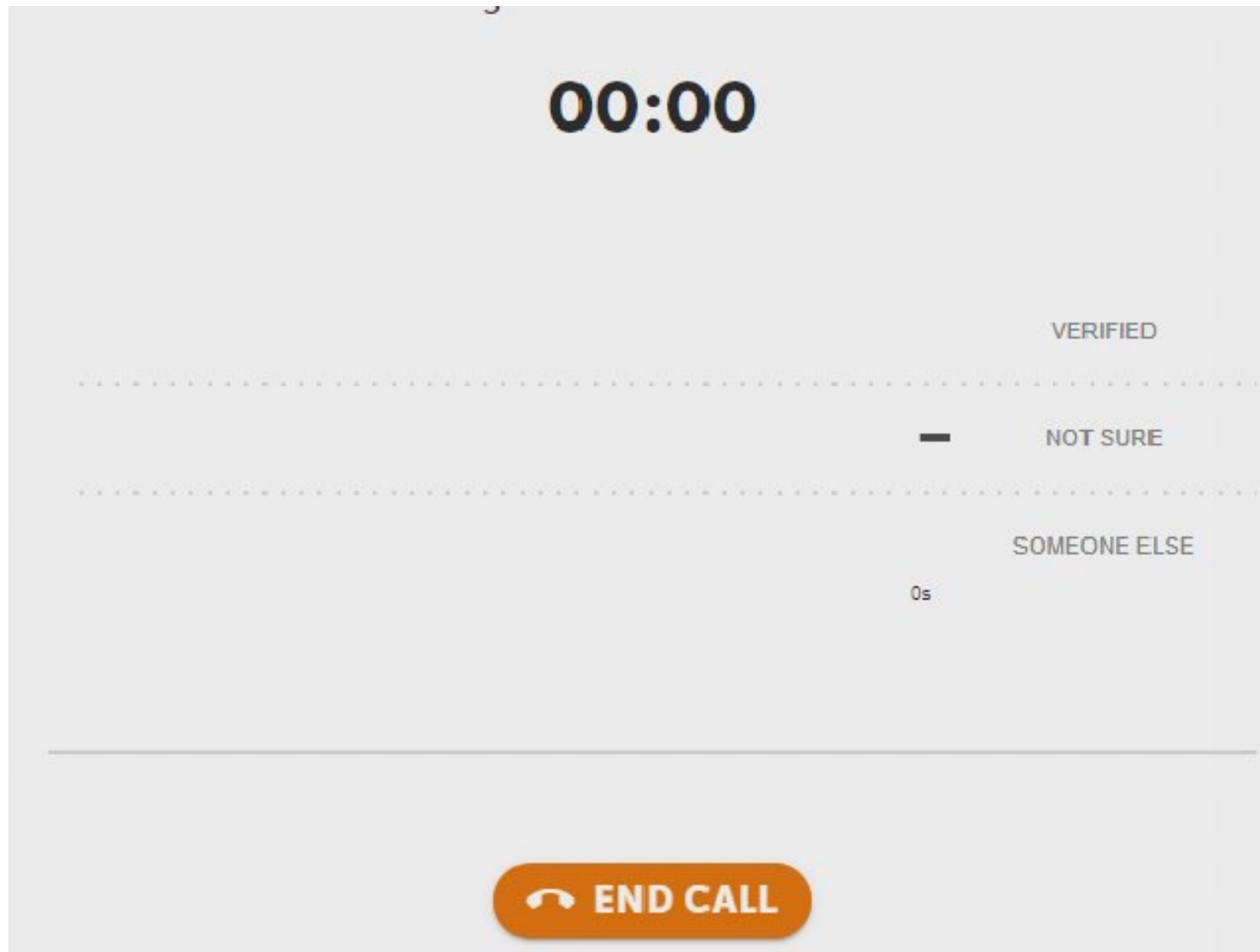
Next level CEO Betrug



Technologie vs. Technologie



Was kann da schon schiefgehen?



ERGO

A Munich Re company

Let's connect!



Service Summit | ERGO Digital Ventures | Felix Wrobel