Veröffentlicht auf Presseportal Schweiz - Presse und Medienmitteilungen (https://www.presseportal-schweiz.ch)

16.01. 2020

Chatbot «Maxi» der SVA Aargau berät zum Thema Prämienverbilligung, schafft somit ein positives Serviceerlebnis und entlastet das interne Team massgeblich

Von PIDAS

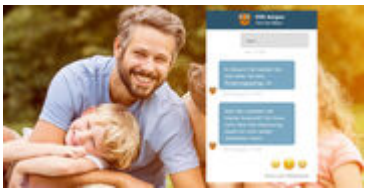


Bild Rechte
PIDAS

(Aargau)(PPS) **Die SVA Aargau (Sozialversicherung des Kantons Aargau) führt einen Chatbot ein, der den Antragsstellern Fragen rund um die Prämienverbilligung beantwortet und dank 24/7 Verfügbarkeit ein hervorragendes Kundenerlebnis schafft. Innerhalb von nur 3 Monaten realisiert, wird der neue Kanal inzwischen schon von über einem Viertel der Website-Besucher dazu genutzt, sich zusätzliche Informationen über die Prämienverbilligung zu verschaffen. Das Feedback der Kunden zu dieser neuen Möglichkeit ist mehr als positiv. Bereits nach der Pilotphase beträgt die Entlastung des Telefonkanals beachtliche 26 Prozent und die Serviceanfragen konnten gesamthaft um rund 30 Prozent reduziert werden.**

Das digitale Erlebnis im Fokus

Im Kanton Aargau gibt es rund 160‘000 Prämienverbilligungsbezüger und die Zahl der Antragssteller ist nochmals deutlich höher. Jedes Jahr muss die

Prämienverbilligung durch die potenziellen Empfänger erneut beantragt werden. Als Vorreiter-Kanton hat die SVA Aargau den Antragsstellungsprozess nun vollkommen digitalisiert und automatisiert. Der im Dezember 2019 mit dem Digital Economy Award ausgezeichnete Online-Prozess ermöglicht es den Antragsstellern, den gesamten Prozess bis hin zur Berechnung vollautomatisiert und selbständig abzuwickeln.

Dieser grosse Schritt in Richtung Self-Service wird mit dem Chatbot komplettiert. Die Menge an Fragen, die vor, während und nach dem Antragsstellungsprozess oder generell rund um das Thema Prämienverbilligung anfällt, ist immens. Bis anhin wurden zehntausende, meist telefonisch oder per E-Mail eingehende, Anfragen durch das Team der SVA Aargau bearbeitet. Zudem verzeichnete man jedes Jahr im Herbst ein Peak an Anfragen, nachdem die potenziell anspruchsberechtigten Personen im Kanton jeweils schriftlich darauf aufmerksam gemacht worden waren, dass sie einen Antrag auf Prämienverbilligung einreichen können.

> «Mit «Maxi» erreichen wir maximale Kundenorientierung und schaffen es, die Antragsteller während des Online-Antragsprozesses rund um die Uhr bestmöglich zu begleiten. Inzwischen hat sich der Chatbot etabliert und kommt durchwegs positiv an - sowohl intern als auch extern.»

Linda Keller, *Leiterin Kommunikation, SVA Aargau*

Um den Antragsstellern rund um die Uhr einen zusätzlichen Informationskanal zur Verfügung zu stellen und das SVA-Team zu entlasten, wurde Chatbot «Maxi» initiiert. Das Ziel war, dass rund 10 Prozent der Website-Besucher diesen neuen Kanal nutzen und somit sowohl Telefon als auch E-Mail entlastet würden. Gleichzeitig sollte das Expertenteam der SVA Aargau so mehr Zeit zur Verfügung erhalten, um sich auf komplexere Anfragen und Abklärungen zu fokussieren. Auf verständliche und strukturierte Weise sollte der virtuelle Assistent das notwendige Wissen zum Thema Prämienverbilligung vermitteln und auf diese Weise einen Channel Shift von den bisherigen Kanälen auf den digitalen Chatbot Kanal erreichen.

Erfolgreicher Channel-Shift

Um den Chatbot innerhalb von nur 3 Monaten zu realisieren, wurde ein interdisziplinäres und erfahrenes Team aus Spezialisten der SVA Aargau und externen Experten zusammengestellt. Das Team der SVA Aargau wurde bei der Realisierung durch Previon, eine Digital-Agentur, die bereits den Webauftritt und das Intranet der Sozialversicherung realisiert hatte, und PIDAS, Experten für Kundenservice und Chatbots, begleitet.

Zu Beginn des Projekts wurden eingehende Kundenanfragen analysiert, um herauszufinden, welche Anliegen zum Thema Prämienverbilligung wiederkehrend und häufig vorkommen. So wurden die inhaltliche Basis und der Fokus für den Chatbot geschaffen. Gerade bei repetitiven Anfragen bietet sich ein Chatbot an, da er automatisiert auf diese Fragen eingehen und sie unabhängig und losgelöst vom Team der SVA Aargau beantworten kann. Für die Umsetzung des Chatbots wurde die Software LENA gewählt, da diese sehr benutzerfreundlich und einfach in der Bedienbarkeit ist, sodass die SVA Aargau, nach Lancierung des Chatbots und professioneller Schulung, selbständig Chatbot-Dialoge weiterentwickeln kann.

Chatbot «Maxi» wurde dann im Rahmen von mehreren Workshops, die von der Erstellung der einzelnen Chatbot-Stories bis zur Gestaltung des Designs alle einzelnen Schritte abdeckten, Leben eingehaucht. Ein internes Sounding Board bestehend aus firmeneigenen Experten und externen Personen, die über keine Fachkenntnisse im Bereich Prämienverbilligung verfügten, testete die Chatbot-Dialoge, optimierte sie auf Verständlichkeit und machte sie dann der Öffentlichkeit zugänglich.

Im Oktober 2019 wurde der Chatbot auf der Website veröffentlicht und begeistert seither mit seinen Erfolgen. Bis heute konnten der Telefonkanal um ganze 26 Prozent entlastet und die Serviceanfragen allgemein um rund 30 Prozent reduziert werden. Somit wurde die Investition in den Chatbot schon innerhalb der ersten 3 Monate seines Betriebs amortisiert. Auch die Reaktionen der Chatbot-Nutzer sind überzeugend. Ganze 92 Prozent der befragten Nutzer geben an, dass sie zufrieden bis überaus zufrieden mit dem Chatbot-Erlebnis sind.

> «Der Chatbot hat seinen Nutzen unter Beweis gestellt. Bereits denken wir an eine Erweiterung des Chatbot-Einsatzes in neue Gebiete innerhalb der SVA Aargau, die sich ebenfalls durch intensiven Kundenkontakt auszeichnen.»

Urs Wälchli, *Leiter Kantonale Leistungen, SVA Aargau*

Mit dem neuen Kanal nimmt die SVA Aargau auch hier eine Vorreiterrolle ein und beweist, dass sich Mut zu neuen Technologien auszahlt und die Zusammenarbeit in einem erfahrenen Team von Experten zu einem erfolgreichen Chatbot-Projekt führt. In Zukunft soll der Chatbot durch die Möglichkeit der Freitexterkennung ergänzt und auf weitere Angebote auf der Website der SVA Aargau ausgeweitet werden.

Hier Chatbot Maxi live erleben: https://www.sva-ag.ch/private/ihre-private-situation/finanzielle-unters...

Über die Organisation:

Mehr über die drei involvierten Parteien erfahren Sie hier:

sva-ag.ch
pidas.com
previon.ch

Pressekontakt:

Allgemeine Koordination Interviews & Anfragen Bildmaterial:

Melanie Müller
Head of Marketing & Communications

melanie.mueller @ pidas.com
+41 78 706 46 17

PIDAS AG
Hochbordstrasse 40
8600 Dübendorf

Mögliche Interviewpartner:

Sozialversicherung Aargau

Urs Wälchli, Leiter Bereich Kantonale Leistungen, SVA Aargau
Linda Keller, Leiterin Kommunikation, SVA Aargau

PIDAS AG
The Customer Care Company und Experten für Kundenservice und Chatbots

Dennis Pflie
Expert Digital Transformation & Chatbots

dennis.pflie @ pidas.com
+41 76 610 40 03

Previon Plus AG
Die Digitalagentur nutzt Innovation, Technologie und Daten, um digitale Geschäftsmodelle zu entwickeln

Remo Keller
Head of Projects

rkeller @ previon.ch
+41 58 680 28 31

Kategorie
IT & Software & Neue Medien

Source URL: *https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/chatbot-maxi-der-sva-aargau-beraet-zum-thema-praemienverbilligung-schafft-somit-ein*