

Medienmitteilung

SWICA startet Tests mit einem Chatbot

Winterthur, 17. Juli 2018 – Bei der SWICA Gesundheitsorganisation können Kunden und Interessierte heute zwischen 18.30 und 21.30 Uhr erstmals mit einem Chatbot austauschen. Dieser ist ein weiteres Puzzleteil in der Digitalisierung und der Erreichbarkeit rund um die Uhr. Die Tests sollen Erkenntnisse bringen, wie der Chatbot genutzt wird und wo sein Wissen noch zu vertiefen ist.

SWICA testet heute Abend erstmals einen Chatbot. Bereits seit Anfang 2016 steht der telefonische Kundenservice 7x24 rund um die Uhr zur Verfügung. Seit Juni 2016 gibt es zudem eine Chat-Funktion, mit der Kunden und Interessierte auf der SWICA-Internetseite in Echtzeit online mit einem Kundendienst-Mitarbeitenden kommunizieren können. Um jederzeit eine hohe telefonische Erreichbarkeit sicherzustellen, wird der Chat bei überdurchschnittlichem Telefonaufkommen deaktiviert. Mit dem Chatbot, der den Namen IQ trägt und als digitaler Produkteassistent vorgestellt wird, soll die permanente Erreichbarkeit rund um die Uhr weiter ausgebaut werden.

Lückenlose Begleitung während der Testphase

Für CEO Reto Dahinden ist dieser Schritt der Digitalisierung eine der Massnahmen für höchste Kundenzufriedenheit. «IQ soll befähigt werden, auf zahlreiche Fragen die richtigen Antworten zu geben. So können sich unsere Kundendienst-Mitarbeitenden mehr Zeit nehmen für Fragen, die ein vertieftes Know-how erfordern.» Während der Tests, die zwischen 18.30 und 21.30 Uhr am 17., 19., 24. und 26. Juli 2018 stattfinden, wird jede Antwort von IQ durch Mitarbeitende des Kundenservices 7x24 überwacht. Sollte sich IQ in der Antwort irren, übernimmt ein Mensch. Falls IQ eine Frage nicht beantworten kann, fragt er, ob er an einen Mitarbeitenden des Kundendienstes weiterleiten dürfe. Ist die Person einverstanden, wird die Chat-Funktion aktiviert.

Fragen willkommen

Während der Testphasen zwischen 18.30 und 21.30 Uhr sind Kunden und Interessierte willkommen, den Chatbot auf Deutsch zu verschiedenen Themen auf die Probe zu stellen; u.a. auf der Seite www.swica.ch/de-ch/fur-private/versicherungsloesungen/test-versicherungsloesungen

IQ-Chatbot wurde mit Wissen aus den Bereichen Grund- und Zusatzversicherung, Abredeversicherung sowie Arzt- und Apothekensuche «gefüttert». Was er schon alles intus hat, wird sich zeigen. Reto Dahinden: «Was für unsere Mitarbeitenden gilt, soll sich auch bei IQ bewähren. Er soll Fehler machen dürfen und in der Folge immer besser werden.»

Lancierung auf Anfang 2019 im Visier

Das weitere Vorgehen wird nach der Auswertung der Tests festgelegt. Wenn IQ die heute in ihn gesetzten Erwartungen erfüllt, ist eine Einführung in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch auf Anfang 2019 denkbar.

Die SWICA Gesundheitsorganisation ist mit rund 1,4 Mio. Versicherten und 27 300 Unternehmenskunden eine der führenden Kranken- und Unfallversicherungen der Schweiz mit einem Prämienvolumen von 4,3 Mrd. Franken. Das Angebot richtet sich an Privatkunden sowie Unternehmen und bietet umfassenden Versicherungsschutz für Heilungskosten und Lohnausfall bei Krankheit und Unfall. SWICA ist ein Gesundheitspartner, der mit überdurchschnittlicher Servicequalität auf ein qualitativ hochwertiges Dienstleistungsangebot setzt. SWICA hat ihren Hauptsitz in Winterthur und ist in der ganzen Schweiz tätig.

Besuchen Sie uns auch auf unseren Social-Media-Kanälen.



Für weitere Auskünfte wenden Sie sich bitte an

Silvia Schnidrig

Leiterin Unternehmenskommunikation

Mediensprecherin

Telefon 052 244 22 59

Mobile 079 458 90 45

silvia.schnidrig@swica.ch

www.swica.ch