



Chatbot und Echtzeitdaten

Mehr Kundenerlebnisse bei Generali Concierge Services



Foto: © THANANIT – stock.adobe.com

von Stephan Romeder

Generali Concierge Services hat einen digitalen Chatbot eingeführt, um in Zukunft anspruchsvolle Kundenanfragen in Echtzeit zu beantworten. Mithilfe einer flexiblen Integrationslösung kann der Chatbot jetzt auf eine Vielzahl von Datenquellen zugreifen und so maßgeschneiderte Lösungen für Restaurantauswahl, Mietwagensuche und touristische Aktivitäten bieten.

Europ Assistance, ein Mitglied der Generali-Gruppe, ist seit 60 Jahren ein führender Anbieter in der Assistance-Branche und ein vertrauenswürdiger Partner für Millionen von Menschen weltweit. Im Jahr 2003 eröffnete Europ Assistance ihr erstes Concierge-Service-Center in Frankreich, das sich an alle Bankinstitute richtete und exklusiv für Inhaber von Visa Infinite-Karten verfügbar war. Diese Initiative markierte den Beginn spezialisierter Concierge-Dienste.

Im Jahr 2016 wurde die 100%ige Tochtergesellschaft Generali Concierge Ser-

vices gegründet, die heute 120 Mitarbeiter beschäftigt, darunter 90 Concierges und Lifestyle-Berater. Generali Concierge Services ist finanziell solide aufgestellt und verfügt über eine anerkannte Expertise in der Dienstleistungsbranche.

Digitaler Kundendialog in Echtzeit

Digitaler Kundenservice spielt in vielen Branchen eine immer größere Rolle. Die meisten Unternehmen setzen in der Kundenkommunikation verstärkt auf digitale Servicekanäle und bieten mit Chats, Sozialen Medien, Self-Service-Portalen und Chatbots ein zusätzliches Dialogangebot.



Assistance-Netzwerke mit mehr als 750.000 professionellen Dienstleistern, die über internationale Zentralen/Hubs koordiniert werden decken mehr als 200 Länder und Gebiete weltweit ab. Mithilfe digitaler Tools werden Kunden weltweit unterstützt.

Um auf die Kundenwünsche noch individueller einzugehen, entschied sich auch Generali Concierge Services, einen digitalen Chatbot einzuführen, der den Echtzeitdialog mit Kunden übernimmt. Dabei sollte der Bot eigenständig und ohne Unterstützung eines Lifestyle-Beraters auf die anspruchsvollen Kundenanfragen reagieren.

Eine große Herausforderung bestand darin, dass der neu entwickelte Chatbot sich in natürlicher Sprache mit den Kunden unterhalten kann. Der inhaltliche Fokus lag auf den drei Hauptbereichen Restaurantauswahl, Mietwagensuche und touristische Aktivitäten.

Jede Menge Datenquellen

Christophe Michot, CTO bei Generali Concierge Services, erklärt: „Wir suchten nach einer zukunftssicheren Integrationslösung, die sich an unser innovatives Projekt und die Größe unseres Unternehmens anpasst.“ Das Hauptziel der IT-Integration ist grundsätzlich, die Effizienz und Produktivität zu erhöhen, indem Daten und Prozesse nahtlos zwischen den verschiedenen Systemen ausgetauscht werden. In diesem Fall bestand die Herausforderung darin, dass der Generali Concierge Service Bot auf eine Vielzahl unterschied-

licher Datenquellen für Restaurants, Autovermietungen und kulturelle Aktivitäten zugreifen kann. Nach einer Anfrage musste der Bot mehrere Schnittstellen (APIs) kontaktieren, um die Anfragen in Echtzeit zu bearbeiten. Dazu mussten Geschäftsregeln festgelegt werden, die die Kriterien eines Premium Concierge erfüllten, um die besten Ergebnisse zu erzielen. Die Lösung erforderte die Echtzeit-Erfassung großer Datenmengen direkt aus Business Applications wie dem CRM-System Salesforce und von externen Datenanbietern, ohne eine statische Datenbank zu verwenden. Michot erinnert sich, dass die Komplexität in der Echtzeit-Abfrage lag, die stark vom Zusammenspiel der unterschiedlichen Systeme abhing, die häufig schwer integrierbar sind.

Passendes Ergebnis für jeden Kunden

Die Umsetzung erfolgte mit der Integrationsplattform Magic xpi, mit der sich verschiedenste IT-Systeme und -Anwendungen lokal oder in der Cloud nahtlos zusammenführen lassen. Alle Arten von Datenflüssen und APIs sind einfach und flexibel zu integrieren. Darüber hinaus stehen vordefinierte Konnektoren, ähnlich

den Salesforce-Konnektoren, zur Verfügung. Die Plattform verfügt über eine einfach zu verwaltende Schnittstelle für die Datenflüsse und gewährleistet eine hohe Geschwindigkeit bei der Anfragebearbeitung sowie bei der Durchsuchung von Kundendatenbanken. Für jeden Kunden von Generali Concierge Services generiert Magic xpi bei Bedarf alle notwendigen Abfragen und liefert passende Ergebnisse.

Fazit

Christophe Michot fasst zusammen: „Die Softwarelösung von Magic Software ist am besten für die technischen Anforderungen eines Unternehmens unserer Größe geeignet. Sie ermöglicht uns, alle Kernprozesse, Abläufe und APIs einfach zu integrieren, mit einem ausgezeichneten Datenmanagement und in hoher Geschwindigkeit. Die Integrationsplattform ist extrem flexibel und effizient.“ ■

Das Unternehmen

Die Europ Assistance Gruppe wurde 1963 gegründet und ist Erfinder des Assistance-Konzepts. Folgend dem übergeordneten Anspruch und Leitbild von „You live, We Care“ bietet sie in den Bereichen Travel, Mobility, Home & Connected Living, Health, Senior Care und Cyber innovative Versicherungs- und Serviceprodukte an, um Privat- und Firmenkunden maßgeschneiderte Lösungen in Notfällen und im Alltag zu liefern, die auf Kundenseite zu Sorgenfreiheit, Stressreduzierung und Zeitgewinn führen – 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr. Europ Assistance ist ein Unternehmen der GENERALI Gruppe, deckt über 200 Länder mit ihren Services ab und gehört zu den führenden Assistance-Unternehmen in Deutschland und weltweit.

www.generali.de
www.europ-assistance.de