

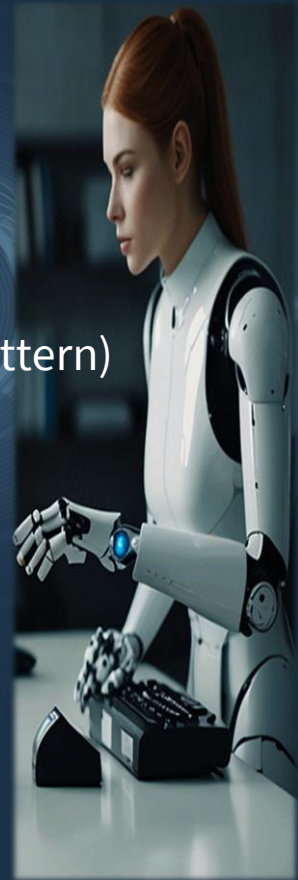
# **AXA Schweiz @ Snackable Conversational AI**



# Unsere Ziele mit den Voicebots / -assistenten



- ❖ Massive Reduktion des Callvolumens bei den Voice-Agenten im Service Center der AXA Schweiz (inkl. Automatisierte Verarbeitung)
- ❖ Rund um die Uhr Verfügbarkeit - Keine Wartezeiten für unsere Kund:innen (u.a. auch bei besonderen Ereignissen wie Ferienwochenenden oder Unwettern)
- ❖ Schnellere und genauere Triage von Anrufen  
Standardanfragen werden durch Voice Assistants abgedeckt
- ❖ Reduktion der «Call Handling-Time» und Erhöhung der Qualität bei der Bearbeitung der Kundenanliegen (u.a. Erhöhung First Contact Resolution)



# LIA - Unsere vertrauensvolle digitale Begleiterin



*Lia, die vertrauensvolle digitale Begleiterin, bereichert die Service-Interaktionen zwischen Kunden und Mitarbeitenden durch den innovativen Einsatz von AI-Technologie.*

✓	Ist immer erreichbar (7/24)
✓	Vermeidet Wartezeiten
✓	Kann alle Sprachen
✓	Arbeitet effizient
✓	Kennt unsere Kundinnen und Kunden
✓	Baut vertrauensvolle und langfristige Beziehungen auf
✓	Unterstützt unsere Mitarbeitenden
✓	Kennt ihre Grenzen



Wir müssen uns bewusst sein, dass wir erst am Anfang einer grossen Reise mit vielen Herausforderungen stehen und ein AI-Conversional-Projekt erst wirklich nach dem Launch startet.

# Voicebots / -assistenten: Fähigkeiten und Roadmap



## Vor dem Anruf

Intelligent IVR

Authentifizierung

Stimmungsanalyse

Callback



## Während dem Anruf

*Digital*

Self Service Bots

*Mitarbeitende*

Voraussetzung: Real-Time

Live Transkribierung

Voraussetzung: Wissensdatenbank

Prozessbegleitung /  
next «Best Action»

Voraussetzung: Real-Time

Gesprächs-  
Zusammenfassung  
für Verabschiedung Kunden



## Kurz nach dem Anruf

Gesprächs-  
Zusammenfassung

Auslösen Folge-Aktivitäten



## Später nach dem Anruf

Gesprächsinhalte

Check Qualität des Anrufs

Leads

# Aktuelle Herausforderungen mit den Voicebots / -assistenten



- ❖ Authentifizierung (u.a. Erkennung von Kontrollschildern & Police-Nr)
- ❖ Kundenakzeptanz
- ❖ Internes Know-How
- ❖ Umsetzungsgeschwindigkeit
- ❖ Integration in bestehende Systemlandschaft (u.a. für Dunkerverarbeitung)
- ❖ Transkribierung mit bestehender Sprachmodelle (u.a. CH-Deutsch)
- ❖ Fixe Regelwerke vs. LLM / GEN AI
- ❖ Aufwände für Wartung und Weiterentwicklung



# Noch etwas zum Change-Management



## Kunden

- ❖ Information zu Beginn «Prozesses - Weiche»
- ❖ Zeit geben sich an die neue Technologie zu gewöhnen
- ❖ Kundenfeedbacks zur Weiterentwicklung der Bots nutzen



## Mitarbeitende

- ❖ Laufende Information über die Entwicklungen zur Sicherstellung der Sprachfähigkeit gegenüber den Kunden
- ❖ Involvierung in die Optimierungen

## Unternehmung

- ❖ Mithalten mit den technologischen Fortschritten
- ❖ Investition in die Zukunft
- ❖ Know-How
- ❖ Abgrenzung zwischen Business und IT

- Zeit für das Trainieren der Bots nach Einführung.
- Dem Kunden zu Beginn die Wahl geben ob Voicebot oder traditionell. Noch nicht alle Kunden sind bereit mit Bots zu sprechen.
- Zeit für das Testen der technologischen Fortschritte (GEN AI).





**Danke für die  
Aufmerksamkeit!**