

FÜR VERSICHERUNGEN UND SERVICE CENTER

KI-Voice für den Telefoneingang

Natürlich kommunizieren. Sicher integrieren. Prozesse automatisieren.

Neue Anforderungen an den telefonischen Kundenservice

Telefonie bleibt ein zentraler Kontaktkanal und spielt gerade bei komplexen oder dringenden Anliegen eine wichtige Rolle. Gleichzeitig prägen starre IVR-Strukturen, manuelle Bearbeitungsschritte und fragmentierte Systemlandschaften vielerorts noch den telefonischen Kundenservice und erschweren schnelle, effiziente Prozesse.

Wo klassische Telefonie an Ihre Grenzen stößt

- Hohe Anrufvolumina und saisonale Lastspitzen
- Lange Wartezeiten, Fehlrouting und Medienbrüche
- Fachkräftemangel sowie Kosten- und Effizienzdruck
- DSGVO, EU AI Act und Integration in gewachsene IT-Landschaften

Souveräne KI-Voice-Lösung

Die Arvato Systems Voice Engine versteht Anliegen im natürlichen Dialog, erkennt Intentionen und anonymisiert personenbezogene Inhalte vor der KI-Verarbeitung. Die gewonnenen Informationen werden strukturiert an Fach- und Bestandssysteme übergeben und können dort direkt weiterverarbeitet werden.

→ **Technologieagnostisch. Skalierbar. Sicher betreibbar.**

Von Rufnummer und Voice Flow bis Integration, Monitoring, Support und Manages Services.

IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- ✓ Natürliche, hochwertige Dialoge
- ✓ Schnellere Annahme und intelligentes Routing
- ✓ Strukturierte Daten für End-to-End-Prozesse
- ✓ Sichere Anonymisierung in deutschen Rechenzentren

SO FUNKTIONIERT DER SOUVERÄNE VOICE FLOW

- 1** Anruf & Dialog
- 2** Anliegen erkennen
- 3** Daten anonymisieren
- 4** Passendes KI-Modell
- 5** Routing oder Prozessübergabe

KI-Voice aus einer Hand

- **Conversational AI & Voicebots** für natürliche Dialoge
- **Intelligentes Routing** sowie flexible Terminierung
- **API-Integration** in CRM- und Fachsysteme
- **Skalierbarer Betrieb** mit Monitoring & Support
- **IT-Consulting & Integration** für Ihre IT-Landschaft

Technologie & Souveränität

- **Souveräne KI-Verarbeitung** in deutschen Rechenzentren
- **Best-of-Breed-Sprachmodelle** ohne Vendor-Lock-in
- **Anbieterunabhängige Architektur** für mehr Flexibilität
- **Direkte Carrier-Integration** mit Questnet optional
- **Voice-to-Voice-Technologie** für natürliche Sprachdialoge

KI-Voice für den Telefoneingang

Natürlich kommunizieren. Daten integrieren. Vorgänge direkt weiterverarbeiten.

5 Anwendungsfälle für KI-Voice in der Versicherungsbranche

01 | KFZ-Schadenmeldung

Unfälle einfach und vollständig melden

Vom freien Gespräch zur strukturierten Schadenmeldung

- ✓ Kürzere Bearbeitungszeit
- ✓ Vollständige Schadeninformationen
- ✓ Höhere Kundenzufriedenheit

Herausforderung:

- Komplexe und individuelle Schadenhergänge
- Situation ist emotional und komplex
- Fehlende Informationen führen zu Rückfragen

Mit Voice-Agentic AI:

- Freiere Schilderung des Schadenhergangs
- Automatische Erfassung relevanter Informationen
- Strukturierte Übergabe ins Schadenmanagement



02 | Auslandsreise-Notfall

Schnelle Hilfe, wenn sie gebraucht wird

Anliegen rund um die Uhr erfassen und gezielt vermitteln

- ✓ 24/7 Erreichbarkeit
- ✓ Schnelle Vermittlung von Hilfe
- ✓ Reduzierung kritischer Wartezeiten

Herausforderung:

- Unterschiedliche und teils dringende Anliegen
- Hoher Orientierungsbedarf in Ausnahmesituationen
- Anfragen außerhalb regulärer Servicezeiten

Mit Voice-Agentic AI:

- Direkte Aufnahme des Anliegens
- Erkennung und Priorisierung, auch mehrsprachig
- Gezielte Übergabe an Assistance-Partner



03 | Haftpflichtschaden

Komplexe Sachverhalte strukturiert erfassen

Vom freien Gespräch zum gezielten Routing

- ✓ Weniger Rückfragen
- ✓ Schnellere Regulierung
- ✓ Höhere erstlösungsquote

Herausforderung:

- Komplexe Sachverhalte und Schadenbilder
- Häufig mehrere Beteiligte
- Hoher Klärungsbedarf bei der Erstaufnahme

Mit Voice-Agentic KI:

- Strukturierte Erfassung des Sachverhalts
- Automatische Klassifizierung
- Gezieltes Routing in die Schadenbearbeitung



04 | Sturm- & Elementarschaden

Auch bei Lastspitzen handlungsfähig bleiben

Hohe Anrufvolumina skalieren und Schäden priorisieren

- ✓ Effiziente Bewältigung von Lastspitzen
- ✓ Kürzere Wartezeiten
- ✓ Entlastung des Kundenservices

Herausforderung:

- Extreme Anrufspitzen (Peaks)
- Lange Warteschlangen bei Großschadensereignissen
- Hohe Belastung der Servicecenter

Mit Voice-Agentic KI:

- Skalierbare Aufnahme eingehender Anrufe
- Automatische Schadenaufnahme
- Priorisierung schwerer Schäden



05 | Vertrags- & Bestandsservice

Serviceanliegen ohne Umwege bearbeiten

Natürlicher Dialog statt komplexer Menüführung

- ✓ Schnellere Anliegenbearbeitung
- ✓ Wenige Weiterleitungen
- ✓ Höhere Servicequalität und Kundenzufriedenheit

Herausforderung:

- Starre IVR-Menüs und Weiterleitungen
- Kund:innen kennen den richtigen Prozess nicht
- Medienbrüche erschweren die Bearbeitung

Mit Voice-Agentic KI:

- Anliegen in natürlicher Sprache erkennen
- Direkter Zugriff auf Vertragsdaten
- Sofortige Bearbeitung einfacher Vorgänge



Sie möchten erfahren, wie sich intelligente Voice-Lösungen sinnvoll in Ihre bestehende Service- und Systemlandschaft integrieren lassen?

Sprechen Sie uns gerne an. Gemeinsam betrachten wir Ihre Anforderungen und mögliche Einsatzszenarien.



PhDr. Vincent Coady, PhD
Client Executive Financial Services
vincent.coady@bertelsmann.de
Tel.: +49 5241 80-89672



Michael Neukirch
Experte für Ein- und Ausgangsmanagement
Michael.Neukirch@Bertelsmann.de
Tel.: +49 5241 80-41447

Arvato Systems unterstützt als international agierender IT-Spezialist namhafte Unternehmen bei der Digitalen Transformation. Ausgeprägtes Branchen-Know-how, hohes technisches Verständnis und ein klarer Fokus auf Kundenbedürfnisse zeichnen uns aus. Im Team entwickeln wir innovative IT-Lösungen, bringen unsere Kunden in die Cloud, integrieren digitale Prozesse und übernehmen den Betrieb sowie die Betreuung von IT-Systemen. Als Teil von Bertelsmann stehen wir auf dem soliden Fundament eines deutschen Weltkonzerns. Zugleich setzen wir auf unser starkes strategisches Partner-Netzwerk mit internationalen Top-Playern wie AWS, Google, Microsoft oder SAP. Wir machen die digitale Welt einfacher, effizienter und sicherer und unsere Kunden erfolgreicher.

Mehr zum Thema KI-Voice Lösungen finden Sie hier:

arvato.systems/ki-voice-loesungen

We Empower Digital Leaders.

arvato-systems.de/versicherungen-finanzdienstleistungen