**Spitch und NTT DATA verwirklichen Sprachsystem für Basler Versicherungen**

**Interaktive Sprachlösung sorgt für effizientere Abläufe und ein verbessertes Kundenerlebnis**

**München, 09. September 2021** - Der Schweizer Sprachtechnologie-Spezialist Spitch und [NTT DATA](https://de.nttdata.com/), ein globaler Marktführer für digitale Geschäfts- und IT-Dienstleistungen, haben gemeinsam bei der Basler Versicherung in der Schweiz ein Sprachsystem in Betrieb genommen, das sich mit Kunden im Dialog unterhalten kann. Der Sprachassistent kommt für die telefonische Kundenbetreuung im Geschäftsbereich „Nichtleben“ zum Einsatz. Das trotz zeitweisem Lockdown innerhalb von nur sieben Monaten umgesetzte Pilotprojekt basiert auf einer vielfach bewährten interaktiven Sprachlösung von Spitch.

Der Sprachassistent hilft dem renommierten Versicherungsunternehmen, das Kundenerlebnis im Kundenservice „Nichtleben“ weiter zu verbessern, Wartezeiten oder Weiterleitungen zu minimieren sowie Kundenanliegen noch besser zu verstehen. Auswertungen seit der Live-Schaltung im November 2020 bestätigen die hohe Akzeptanz der Lösung durch Kunden und Mitarbeitende. Der erfolgreiche Pilotversuch legt nun die Basis für den weiteren Ausbau des Systems. Von den jährlich rund 800.000 Kundenanfragen, welche die Basler Versicherung im Bereich „Nichtleben“ allein in der Schweiz erreichen, erfolgen rund 450.000 Calls per Telefon. Dies zeigt das Potenzial einer solchen automatisierten interaktiven Sprachlösung.

Ziel des Pilotprojekts war es, für definierte Services manuelle Weiterleitungen durch eine gezielte Erkennung von aufgesprochenen Kundenanliegen zu vermeiden. Durch die direkte Weiterleitung an den jeweiligen Experten sollte das Kundenerlebnis erheblich verbessert werden. Darüber hinaus sollten die Mitarbeitenden ebenfalls von Wartezeiten während der manuellen Weiterleitung entlastet werden, damit Kapazitäten für die Entgegennahme weiterer Anrufe geschaffen werden.

Die neue Lösung ermöglicht es dem Anrufer, sofort sein Anliegen in einem Satz in Deutsch oder Mundart zu nennen. Dabei steht dem Kunden die Nutzung des Systems beim Anruf im Kundenservice unter der Auswahl „Sonstiges“ zur Verfügung. Der Sprachassistent erkennt den Anrufgrund und leitet den Kunden direkt an den zuständigen Sachbearbeiter weiter. Im gleichen Zug erhält dieser das vom Kunden adressierte Anliegen als Transkript auf seinen Bildschirm und weiß bei Gesprächsbeginn bereits, worum es geht. Darüber hinaus kann die Basler Versicherung die erkannten Kundenanliegen auswerten, um das Kundenerlebnis weiterhin zu verbessern und intern die Effizienz zu steigern.

**Alle gesetzten Ziele erreicht**

Pro Monat kamen seit der Produktivschaltung durchschnittlich rund 9.000 deutschsprachige Kunden mit dem Sprachassistenten in Kontakt. 85 Prozent der eingehenden Anrufe wurden korrekt erkannt und direkt an die gewünschte Stelle geleitet. Im Kundenservice „Nichtleben“ müssen seit der Live-Schaltung des ersten Use Case rund 1.000 Anrufe monatlich von den beratenden Fachpersonen nicht mehr weitergeleitet werden. Damit konnten alle gesetzten Projektziele erreicht werden.

**Beate Hofferbert-Junge**, Bereichsleiterin Kundenservice „Nichtleben“ bei der Basler Versicherung kommentiert dies wie folgt: „Die erfolgreiche Umsetzung dieses Projekts unter erschwerten Pandemie-Umständen in so kurzer Zeit bestätigt einmal mehr die in unserem Unternehmen herrschende Innovationskultur. An oberster Stelle steht dabei stets die Steigerung des Kundennutzens und der internen Effizienz mittels Einsatz innovativer Lösungen.

Sowohl seitens unserer Kunden wie auch bei unseren Mitarbeitenden wird das neue System sehr gut akzeptiert. Dieser Erfolg wurde nur möglich, weil alle Beteiligten, Projektverantwortliche, Mitarbeitende, Lösungslieferant und an vorderster Stelle der IT-Integrator NTT DATA stets am selben Strang gezogen haben.“

In der Tat sprechen Mitarbeitende im Rahmen einer Umfrage davon, dass ihnen der Sprachroboter zu „Superkräften“ verhelfe, weil er sie dabei unterstütze, positive Kundenerlebnisse zu schaffen, ohne Verzicht auf die von Kunden geschätzte Einfachheit, Unkompliziertheit, Empathie und Menschlichkeit.

**Ralf Malter**, COO und Geschäftsführer NTT DATA DACH, sieht das Projekt als wegweisend für den Versicherungssektor. Er sagt: „Der Mensch und sein Bedürfnis nach einfacher und schneller Problemlösung steht im Mittelpunkt jeder Kundenservice-Organisation – auch und gerade in der Versicherungsbranche. Gemeinsam mit unserem Technologiepartner Spitch und Basler Versicherungen als langjährigen Kunden und Auftraggeber haben wir mit diesem Projekt gezeigt, wie Digitalisierung Mitarbeitenden und Kunden gleichermaßen das Leben leichter machen kann. Wir freuen uns, dass wir als NTT DATA dabei unser fachliches Know-how und unsere Vision für eine menschenzentrierte vernetzte Zukunft einbringen konnten.“

**Stephan Fehlmann**, Senior Business Development Manager Spitch AG, ergänzt: „Die Umsetzung dieses Projekts durch die Basler Versicherungen beweist erneut den Wert unserer Sprachsysteme gerade im Bereich der Finanz- und Versicherungsbranche. Der durch unsere Lösungen generierte Mehrwert bezüglich Effizienz, Kostenersparnis und Kundenerlebnis ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor bei der Umsetzung von Strategien zur Sicherung der künftigen Konkurrenzfähigkeit der Finanzbranche.“

**Innovation tief verankert in der DNA**

Die erfolgreiche Realisierung dieses wegweisenden Projekts bei der Basler Versicherung in der Schweiz unterstreicht die Innovationskraft des Unternehmens. Basler Versicherungen gehört nicht nur zu den 10 Prozent der Top-Arbeitgeber in der Finanzbranche, sondern auch zu den innovativsten Versicherern weltweit. Dokumentiert wird diese Position unter anderem auch durch die diesjährige Auszeichnung mit einer Gold- und einer Silbermedaille in zwei Kategorien im Rahmen der Efma-Awards (European Financial Management Awards). Mitbewerber an dieser weltweit bedeutendsten Preisvergabe waren 289 Institutionen aus 55 Länder mit insgesamt 460 gemeldeten Innovationen. Wie tief innovatives Denken in der der Basler Unternehmenskultur verankert ist, zeigt auch die Tatsache, dass die Umsetzung des Projekts „Sprachroboter“ auf die Initiative von zwei Mitarbeitenden zurückgehen.

**Über die Baloise Group**

Die Baloise Group ist mehr als eine traditionelle Versicherung. Im Fokus ihrer Geschäftstätigkeit stehen die sich wandelnden Sicherheits- und Dienstleistungsbedürfnisse der Gesellschaft im digitalen Zeitalter. Die rund 7'700 Baloise Mitarbeitenden fokussieren sich deshalb auf die Wünsche ihrer Kunden. Ein optimaler Kundenservice sowie innovative Produkte und Dienstleistungen machen die Baloise zur ersten Wahl für alle Menschen, die sich einfach sicher fühlen wollen. Im Herzen von Europa mit Sitz in Basel, agiert die Baloise Group als Anbieterin von Präventions-, Vorsorge-, Assistance- und Versicherungslösungen. Ihre Kernmärkte sind die Schweiz, Deutschland, Belgien und Luxemburg. In der Schweiz fungiert sie mit der Baloise Bank SoBa zudem als fokussierte Finanzdienstleisterin, einer Kombination von Versicherung und Bank. Das Geschäft mit innovativen Vorsorgeprodukten für Privatkunden in ganz Europa betreibt die Baloise mit ihrem Kompetenzzentrum von Luxemburg aus. Die Aktie der Bâloise Holding AG ist im Hauptsegment an der SIX Swiss Exchange kotiert.

**Über NTT DATA**

NTT DATA – ein Teil der NTT Group – ist Trusted Global Innovator von Business- und IT-Lösungen mit Hauptsitz in Tokio. Wir unterstützen unsere Kunden bei ihrer Transformation durch Consulting, Branchenlösungen, Business Process Services, Digital- und IT-Modernisierung und Managed Services. Mit NTT DATA können Kunden und die Gesellschaft selbstbewusst in die digitale Zukunft gehen. Wir setzen uns für den langfristigen Erfolg unserer Kunden ein und kombinieren globale Präsenz mit lokaler Kundenbetreuung in über 50 Ländern. Weitere Informationen finden Sie unter [nttdata.com.](https://www.nttdata.com/global/en/)

**Über Spitch**

Das Schweizer Unternehmen Spitch gehört zu den technologisch führenden Entwicklern und Anbietern von Sprachsystemen für Unternehmen und Behörden. Spitch-Systeme verstehen nicht nur Wörter und Sätze, sondern insbesondere auch den Sinn des Gesagten. Hierzu setzt Spitch auf durchgängig eigenentwickelte Software, die Natural Language Processing (NLP), Artificial Intelligence (AI) und Machine Learning (ML) kombiniert. Die Systeme von Spitch können in der Cloud oder im Rechenzentrum des Kunden zum Einsatz kommen. Sie sind heute schon in allen wesentlichen Branchen in Verwendung, in denen sich Sprachtechnologien besonders anbieten. Dazu gehören Call- und Contact-Center, Banken und Versicherungen, Telekommunikationsfirmen, die Automobil- und Transportbranche, das Gesundheitswesen sowie der öffentliche Dienst. Der Einsatz professioneller Sprachsysteme ermöglicht Kosteneinsparungen bis zu 80 Prozent und führt mit immer besserer Technologie zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit. Auf der Kundenliste von Spitch stehen bspw. die Schweizer Bundesbahnen SBB, Swisscom, Swisscard und Amag.

**Pressekontakt NTT DATA für Deutschland, Österreich und Schweiz:**

NTT DATA DACH

Cornelia Spitzer, BA

Press Manager DACH

Tel.: +43 664 8847 8903

E-Mail: cornelia.spitzer@nttdata.com

Storymaker Agentur für Public Relations GmbH

Karina Wolf

Tel.: +49 7071 93872 118

E-Mail: k.wolf@storymaker.de

**Pressekontakt Spitch AG**

**Carmen Keller**

Marketing Manager DACH

Tel.: + 41 44 542 82 66

E-Mail: carmen.keller@spitch.ch

**Pressekontakt BALOISE GROUP**

Tel.: +41 58 285 82 14

E-Mail: media.relations@baloise.com