

KUNDE: ANDSAFE AG

Andsafe baut mit tecRacer skalierbaren Chat für Kundenservice auf

Der digitale Gewerbeversicherer andsafe ist ein junges Start-up mit aktuell 37 Mitarbeitern in Münster. andsafe hat die Erfahrung des Provinzial-Konzerns im Rücken und damit immer einen starken Partner an seiner Seite. Die Hauptzielgruppe der digitalaffinen Gewerbe-kunden aus dem Bereich der Kleinunternehmen wächst rasant. Deshalb benötigte das Versicherungs-Start-up Unterstützung beim Aufbau einer hochskalierbaren Chat-Lösung für den Kundenservice.

Schnelle Lösung durch Webformulare und Informationen aus Vorqualifikation

tecRacer erhielt den Auftrag zum Aufbau eines Chats, in dem andsafe-Kunden mit Hilfe von interaktiven Elementen schnell und bequem ihr Anliegen mitteilen können. Gleich im ersten Schritt wird man auf schon vorhandene Artikel oder Webformulare zu Themen wie Schadensmeldung, Betriebshaftpflichtversicherung oder Änderung der Kundendaten hingewiesen. In den meisten Fällen kann so das Anliegen geklärt werden – die persönliche Kontaktaufnahme mit dem Kundenservice erübrigt sich. Ist das nicht der Fall können Kunden direkt mit einem Kundenservice-Team chatten oder einen Rückruf erbitten. Die Vorqualifikation des Kunden im Chat liefert dem schon vor dem eigentlichen Gespräch umfangreiche Informationen. Ein Gewinn für alle Beteiligten.



Copyright © Andsafe AG

Aufbau des Chats und Befähigung von andsafe in Workshops

tecRacer hat gemeinsam mit dem Kunden andsafe die Use Cases und das Minimal Viable Product (MVP) definiert. Die Anwendung wurde als Self-Service mit Amazon Connect Webchat und Amazon Lex Bot aufgebaut. In drei gemeinsamen Hands-on-Workshops hat tecRacer Amazon Connect konfiguriert und einen Chat-Bot in Amazon Lex programmiert. Nach dem Motto „Learning by doing“ wurde das Team von andsafe direkt am eigenen Projekt befähigt, die AWS-Dienste selbst zu bedienen. Parallel erstellte tecRacer zusammen mit andsafe das Gerüst für die Webchat-Komponente. So entstanden in kurzer Zeit die Grundpfeiler der neuen Chat-Lösung. In einem agilen Projekt-Setup haben beide in weiteren Sessions die Lösung verfeinert und kürzlich gelaunchte Features direkt implementiert.

Skalierbare Lösung für Ausbau in Eigenregie in nur vier Wochen

Innerhalb von nur vier Wochen wurde das Projekt umgesetzt: ein Amazon Connect Contact-Center mit Chat-Bot. In dieser Zeit konnte andsafe die nötige Kompetenz aufbauen, die selbst gebaute Lösung nun in Eigenregie zu managen und weiterzuentwickeln. Dabei hilft eine ausführliche Dokumentation. Die Automatisierung von Kundeninteraktionen ermöglicht eine hohe Skalierbarkeit für weiteres Wachstum. Das flexible Projekt-Setup erlaubt auch künftig die kurzfristige Implementierung allerneuester Features.



Copyright © Andsafe AG

Ansprechpartner beim Kunden:

Juliana Becker, Sales Director, Münster

„Dank der agilen Entwicklung mit tecRacer haben wir mit der Kombination aus Amazon Connect und Amazon Lex nun einen hochskalierbaren Kundenservice, der mit unserem Wachstum Schritt hält.“



KUNDE: ANDSAFE AG

Projektziele

- Hochskalierbare Chat-Lösung für schnell wachsende Zahl an Kunden
- Bequeme interaktive Elemente für Kunden im Chat zum schnellen Mitteilen der Anliegen
- Klärung der meisten Anliegen, ohne dass Kontakt zum Kundenservice nötig wird, durch Präsentation vorhandener Artikel oder Webformulare zu Themen wie Schadensmeldung, Betriebshaftpflichtversicherung, Änderung der Kundendaten
- Bereitstellung umfangreicher Informationen durch die Vorqualifikation des Kunden im Chat vor dem eigentlichen Gespräch mit dem Kundenservice.

Projektlaufzeit

November/Dezember 2020

Projektleistung tecRacer

- Entwicklung einer hochskalierbaren Chat-Lösung
- Definition der Use Cases und eines MVPs (Minimal Viable Product)
- Self-Service mit Amazon Connect Webchat und Amazon Lex Bot
- Konzeption und Durchführung von drei Hands-on-Workshops mit andsafe zur Konfiguration von Amazon Connect und Programmierung eines Chat-Bot in Amazon Lex
- Befähigung von andsafe durch „Learning by doing“ direkt am eigenen Projekt, die AWS-Dienste selbst zu bedienen
- Parallel gemeinsame Erstellung des Gerüsts für die Webchat-Komponente
- Verfeinerung der Lösung in einem agilen Projektsetup in weiteren Sessions mit dem Kunden und direkte Implementierung kürzlich gelaunchter Features
- Ausführliche Dokumentation, damit andsafe die gebaute Lösung in Eigenregie managen und weiterentwickeln kann.

Über tecRacer

tecRacer mit Sitz in Hannover und Standorten in Duisburg, Frankfurt, Hamburg, München und Wien bietet AWS [Amazon Web Services] Consulting, Training und Managed Services aus einer Hand – nahtlos integriert, über den gesamten Cloud-Lebenszyklus hinweg – von der Strategie über die Umsetzung bis hin zum Betrieb.

Die Strategie bleibt auch weiterhin der klare Fokus auf Amazon Web Services. Und die Fokussierung auf AWS gibt tecRacer recht: Im Rahmen des AWS Partner Summit 2019 wurde tecRacer mit dem Award „AWS Consulting Partner des Jahres“ ausgezeichnet. Das als Top Arbeitgeber Mittelstand ausgezeichnete, inhabergeführte Unternehmen beschäftigt heute mehr als 120 feste Mitarbeiter, hat mehr als 7.500 Teilnehmer in AWS-Trainings geschult.

tecRacer hat ein erfahrenes Amazon Connect Team, bestehend aus Consultants, Developern und Solution Architects, welches Ihr Amazon Connect Kundenprojekt umsetzt und Sie kompetent begleitet.

Mehr Informationen finden Sie auf connect.tecracer.de oder www.tecracer.de oder nehmen Sie unter connect@tecracer.de Kontakt mit uns auf.

