



Deutsche Rentenversicherung Hessen

Innovative KI-Lösung für besten Kundenservice

„Der Voicebot lässt sich ohne tiefere IT-Kenntnisse programmieren, die webbasierte Benutzeroberfläche überzeugt durch intuitive und flexible Bedienbarkeit und sollten doch einmal Fragen aufkommen, stehen die Profis der Telekom gern unterstützend zur Seite“

Volker Probst, Leiter der Abteilung Kundenservice der DRV Hessen

Die Deutsche Rentenversicherung Hessen hat mit Unterstützung der Deutschen Telekom mit Ihrer Conversational AI Suite eine innovative Lösung für ihren Kundenservice eingeführt. Ausgangspunkt war der Wunsch nach verbesserter Erreichbarkeit und optimierter Kommunikation mit Kundinnen und Kunden.

Die cloudbasierte Conversational AI Lösung bietet in Verbindung mit einer Multichannel Automatic Call Distribution modernste KI-Technologien, die Effizienz und Benutzerfreundlichkeit vereinen. Die Vorteile sind deutlich: schnellere Bearbeitung von Anfragen, Entlastung der Mitarbeitenden und eine insgesamt höhere Kundenzufriedenheit.

Die Deutsche Rentenversicherung Hessen (DRV Hessen) mit Hauptsitz in Frankfurt am Main ist der größte Sozialversicherungsträger in Hessen. Sie betreut knapp 4,3 Millionen Versicherte, 584.000 Rentnerinnen und Rentner sowie 117.000 Arbeitgeber. Bei Fragen rund um Rente, Rehabilitation und Prävention, sowie Altersvorsorge ist sie die regionale Ansprechpartnerin in Hessen.

Ausgangssituation: Die Deutsche Rentenversicherung Hessen strebte eine bessere Erreichbarkeit und Servicequalität an, um den steigenden Kundenanfragen gerecht zu werden – bei gleichzeitiger Prozessoptimierung und Einhaltung hoher Sicherheitsstandards.

Lösung: Effiziente Gestaltung des Kundenkontakts auf Basis der Conversational AI Suite und einer cloudbasierten Multichannel Automatic Call Distribution. Diese kombiniert innovative Mehrwertdienste und KI-Technologien mit benutzerfreundlicher Bedienung und gewährleistet reibungslose Kommunikation über verschiedene Kanäle.

Kundennutzen: Die Telekom Lösung ermöglicht effizientere Prozesse, verkürzte Wartezeiten und eine höhere Zufriedenheit bei den Kunden der DRV Hessen. Zudem entlastet sie die Mitarbeitenden durch intelligente Vorqualifizierung und optimiert die interne Kommunikation nachhaltig.



Connecting
your world.

Qualitätsoffensive für besseren Kundenservice

Die Deutsche Rentenversicherung (DRV) Hessen hat eine umfassende Qualitätsoffensive gestartet, um die Erreichbarkeit und den Service für ihre Kundinnen und Kunden weiter zu optimieren. Im Mittelpunkt steht das Ziel, den Kontakt enger, effizienter und wertschätzender zu gestalten. Durch die gezielte Durchführung von Workshops und die Nutzung einer Testumgebung vor der offiziellen Einführung neuer Systeme werden Anforderungen von Kundinnen und Kunden frühzeitig analysiert und erprobt. So sollen reibungslose Prozesse und eine schnelle Reaktion auf Anfragen gewährleistet werden. Ein hoher Sicherheitsanspruch und die Einhaltung der europäischen Datenschutzstandards, welche dem Status der DRV Hessen als öffentlichem Träger entsprechen, spielen dabei ebenfalls eine zentrale Rolle.

Innovative KI-Lösungen für den modernen Kundenservice

Eine bedeutende technische Grundlage für die Qualitätsoffensive stellt die von der Deutschen Telekom angebotene Conversational AI Suite dar. Diese innovative Plattform integriert fortschrittliche Voicebots und virtuelle Assistenten und ermöglicht eine optimierte Kommunikation mit Versicherten, Rentnerinnen und Rentnern sowie anderen Anspruchsgruppen.

Besondere Sicherheit wird durch den Betrieb in zertifizierten Rechenzentren der Deutschen Telekom in Deutschland gewährleistet, wodurch DSGVO- sowie IT-Sicherheits- und Compliance-Anforderungen vollumfänglich erfüllt werden.

Die technische Architektur der Lösung basiert auf der Open Telekom Cloud, die Kubernetes für Container-Orchestrierung nutzt und höchste Sicherheitsstandards wie BSI-Konformität und C5-Zertifizierung erfüllt. Eine nahtlose Integration verschiedenster Kommunikationskanäle und bestehender Kundensysteme wie ACD- und IVR-Systeme wird durch flexible Schnittstellen ermöglicht. Dabei sorgt das Cognitive Voice Gateway (CVG) für eine effiziente Verknüpfung moderner KI-Technologien mit traditionellen Kommunikationsstrukturen.

Besonders hervorzuheben ist die Möglichkeit eines nahtlosen Übergangs von automatisierten Systemen zu Mitarbeitenden, bei dem alle relevanten Informationen vollständig übertragen werden.

Mit ihrer intuitiven, webbasierten Benutzeroberfläche überzeugt die Plattform durch Benutzerfreundlichkeit und Flexibilität. Sie ist ortsunabhängig nutzbar, während höchste Datenschutz- und Sicherheitsstandards eingehalten werden.

Die kontinuierliche Optimierung und Anpassung der Lösung an spezifische Kundenanforderungen sorgt dafür, dass sie langfristig zukunftsfähig bleibt und sowohl die Effizienz der Mitarbeitenden als auch die interne Prozessqualität nachhaltig verbessert.

Effizienz durch intelligente Vorqualifizierung

Intelligente Vorqualifizierung hat das Potenzial, den Kundenservice grundlegend zu verändern, indem sie die Effizienz der Serviceprozesse signifikant steigert. Kernpunkt dieser Innovation ist das intelligente Anruf-Routing, das Kundenanfragen von Anfang an zielgerichtet an die zuständigen Stellen weiterleitet. Besonders bei Routineanfragen, wie dem Bereitstellen von Versicherungsnummern, reduzieren sich dadurch die Wartezeiten erheblich. Kunden profitieren direkt von dieser Optimierung durch eine schnellere Bearbeitung ihrer Anliegen, was nicht nur Zeit spart, sondern auch zu einer gesteigerten Zufriedenheit führt.

Ein weiterer Vorteil dieser Methode liegt in der Entlastung der Servicestellen. Anfragen, die nicht in deren Zuständigkeitsbereich fallen, werden durch die Vorqualifizierung direkt an die passenden Abteilungen weitergeleitet. Dies gibt den Serviceagenten die Möglichkeit, sich stärker auf ihre Kernkompetenzen zu konzentrieren und komplexe Kundenanliegen effektiver zu bearbeiten. Diese Spezialisierung führt nicht nur zu einer höheren Qualität der Kundenbetreuung, sondern auch zu einer besseren internen Strukturierung der Serviceprozesse.

Nahtlose Kommunikation als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit

Der nahtlose Übergang zwischen verschiedenen Serviceagenten ist ein weiterer bedeutender Aspekt der intelligenten Vorqualifizierung. Indem der vollständige Kontext der bisherigen Kommunikation beim Wechsel erhalten bleibt, wird eine kontinuierliche und qualitativ hochwertige Betreuung gewährleistet. Kunden müssen ihre Anliegen nicht mehrfach erklären, was nicht nur den Serviceprozess vereinfacht, sondern auch das Vertrauen in die Servicequalität stärkt. Insgesamt tragen diese Maßnahmen zu einer verbesserten Erreichbarkeit und einer nachhaltig höheren Kundenzufriedenheit bei. Intelligente Vorqualifizierung ist somit mehr als nur ein technisches Hilfsmittel – sie ist ein zentraler Baustein für einen modernen und kundenorientierten Serviceansatz.

KUNDENSTECKBRIEF

Name Deutsche Rentenversicherung
Hessen
Gründung 1890
Hauptsitz Frankfurt am Main



Kontakt:

Persönlicher Kundenberater
public.referenz@telekom.de
www.public.telekom.de

Herausgeber:

Telekom Deutschland GmbH
Geschäftskunden
Landgrabenweg 149
53227 Bonn



Connecting
your world.