

Online-Reiseversicherungen boomen – ‚ServiceBot‘ wird erweitert

Online-Reiseversicherungen boomen – allein 2017 wurden bei der Wiener Städtischen Versicherung knapp ein Viertel mehr als im Jahr davor online abgeschlossen. Rechtzeitig vor der Urlaubssaison erweitert die Assekuranz ihren digitalen Helfer – den ‚ServiceBot‘.

Der Urlaub naht, eine Reise ist bereits gebucht und auf einmal tritt ein unvorhergesehenes Ereignis, wie ein persönlicher Unfall oder ein Todesfall in der Familie, ein. Reiseversicherungen helfen nicht nur während einer Reise, sondern können auch etwaige Kosten vor der Reise abfedern. Die Wiener Städtische bietet seit zwei Jahren eine breite Produktpalette zum Thema Freizeit und Reise auch online (unter wienerstaedtsche.at/freizeitundreise) an. Kunden finden passende Produkte auf einen Klick und können vergleichen, welches Produkt am besten zu ihnen passt. Die Nachfrage ist jedenfalls hoch: Im Jahr 2017 wurden knapp 25 Prozent mehr Online-Reiseversicherungen abgeschlossen als im Jahr davor.

Reise-ServiceBot hilft bei Entscheidungsfindung

Um Kunden die Entscheidungsfindung noch leichter zu machen, geht die Wiener Städtische einen Schritt weiter. Rechtzeitig zum Start der Reisezeit wurde der digitale Helfer auf den Bereich Freizeit & Reise erweitert. Von der Bedarfsermittlung bis zum Onlineabschluss steht der ‚ServiceBot‘ den Kunden nun auch in diesem Bereich zur Seite. *„Unser ‚ServiceBot‘ bietet einen Überblick über die Reiseproduktpalette und unterstützt gleichzeitig bei der Auswahl sowie beim Onlineabschluss. Und das: 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche“*, erklärt **Vorstandsdirektorin Doris Wendler**.

Das kann der ‚ServiceBot‘

Der ServiceBot ist seit Dezember 2017 online und steht Kunden mit Rat und Tat bei Gesundheitsthemen sowie bei der Organisation von Beratungsterminen zur Seite. Der Chatbot der Wiener Städtischen tritt als elektronischer Assistent auf, der seine Hilfe eigenständig anbietet. Durch seine tiefe inhaltliche Einbettung in die Website reagiert er flexibel auf das jeweilige Userverhalten und meldet sich zum richtigen Zeitpunkt mit dem individuell passenden Angebot. *„Mit unserem ‚ServiceBot‘ können wir Kundenwünschen und -verhalten noch besser entsprechen und ermöglichen – wo immer es sich anbietet – auch einen nahtlosen Übergang zur persönlichen Beratung“*, erklärt **Wendler**.

Digitalisierungsoffensive zum Wohle der Kunden

Die Wiener Städtische Versicherung setzt ihre Digitalisierungsoffensive fort – Schwerpunkte sind Kundenkommunikation, Kundenservice und Online-Versicherungen. Wie positiv Kunden digitalen Lösungen gegenüberstehen, beweist der hohe Zuspruch beim Live Chat, der Videoberatung und der Video-Schadensmeldung. Im Bereich der Online-Versicherungen fokussiert sich die Wiener Städtische auf Produkte mit wenig Erklärungsbedarf, wie zum Beispiel Lösungen rund um das Thema Reise, Freizeit oder spezielle Angebote für Studenten.

Die WIENER STÄDTISCHE Versicherung ist die größte Einzelgesellschaft des internationalen Versicherungskonzerns VIENNA INSURANCE GROUP AG Wiener Versicherung Gruppe (VIG) mit Sitz in Wien und ist mit neun Landesdirektionen, 130 Geschäftsstellen und rund 3.500 Mitarbeitern präsent. Weiters verfügt das Unternehmen über Zweigniederlassungen in Italien und Slowenien. Die WIENER STÄDTISCHE Versicherung ist ein innovativer und verlässlicher Partner für sämtliche Kundenbedürfnisse sowohl in privaten Lebenssituationen als auch im Gewerbe- und Firmenkundenbereich.

Die WIENER STÄDTISCHE Versicherung setzt als familienfreundlicher Arbeitgeber umfangreiche Maßnahmen, um Beruf und Familie besser zu vereinbaren und erhielt dafür das Zertifikat „Audit berufundfamilie“ des Bundesministeriums für Familien und Jugend.

Rückfragen an:

WIENER STÄDTISCHE Versicherung
Unternehmenskommunikation
Schottenring 30, 1010 Wien

Christian Kreuzer – Leitung
Tel.: +43 (0)50 350-21336
E-Mail: c.kreuzer@wienersaedtische.at

Ralf Maurer
Tel.: +43 (0)50 350-21227
E-Mail: r.maurer@wienersaedtische.at



Die Presseaussendung finden Sie auch unter wienersaedtische.at