

KI für Krankenversicherungen

Erstellen Sie KI-basierte Verifizierungs- und Authentifizierungslösungen ganz einfach mit Nuance Mix und Gatekeeper. Schnell, sicher und skalierbar.

Deutsche Krankenkassen und -versicherungen müssen sowohl ihre Mitgliederzahlen halten, Datenschutzbestimmungen einhalten sowie ihre Mitarbeiter und Kunden vor Betrug schützen.

Darüber hinaus hat die Pandemie zu einem knappen Budget geführt.

Zusätzlich ist seit Januar 2021 ein neuer **Authentifizierungsprozess** vorgeschrieben, um neue Krankenkassenkarten freizuschalten. Dies betrifft sowohl neue Mitglieder als auch jene, die ihre alte Karte ersetzt bekommen.

Hinzu kommt die **gestiegene Anzahl von Daten- und Identitätsdiebstählen**, die zu Unsicherheiten und Verlusten sowohl bei Kunden als auch Organisationen geführt haben.



Gerade seit **Frühjahr 2020** sehen wir einen bis zu **400%igen Anstieg von Betrugsversuchen**, die sowohl über den Telefon- als auch den digitalen Kommunikationskanal kommen. Und hier bildet das **Contact Center** die **Achillesverse** der Organisation.

Last but not least: Krankenkassen müssen ihre **Mitglieder** heute verstärkt als **Kunden** wahrnehmen und behandeln. Wie auch bei Banken, Telekommunikation oder Handel erwarten die Kunden einen sicheren, reibungslosen und kanalunabhängigen Dialogprozess.

Die besten Ergebnisse beruhen auf KI.



Automatisierung von mehr als 80% der Kontakte



Verknüpfung KI-Automatisierung mit menschlichem Kontakt



Kontinuierliche Lernschleifen (Learning-Loop)

Setzen Sie Voice-Bots für Ihre Kundenverifizierung ein.

Wiederkehrende Datenabfragen können vom virtuellen Assistenten übernommen werden.



Nutzen Sie die Stimme Ihrer Mitglieder zur Authentifizierung.

Erstellen Sie KI-basierte Verifizierungs- und Authentifizierungslösungen ganz einfach mit Nuance.

Schnell, sicher und skalierbar.



Mix.Dialog

Erstellen Sie mühelos in nur einem einzigen Projekt mehrsprachige Omnichannel Interaktionen.



Mix.NLU

Nutzen Sie die Vorteile maschinellen Lernens, um nicht nur zu verstehen was Kunden sagen, sondern auch was sie wollen.



Mix.Dashboard

Nutzen Sie sämtliche Möglichkeiten von Nuance Mix – vom Design über die Entwicklung bis zur Bereitstellung – auf einem einzigen Dashboard.



Gatekeeper

Bieten Sie biometrische Authentifizierung und Betrugsprävention über alle Kommunikationskanäle hinweg – Contact Center, IVR, Web oder mobile Anwendungen.

Machen Sie es Ihren Mitgliedern leicht

Sprechen Sie uns an für weitere Informationen und Einblicke in die Lösungen zur einfachen, sicheren, schnellen und kostengünstigen Verifizierung und Authentifizierung.

Finden Sie weitere Informationen unter: www.nuance.de/enterprise