

MEDIENMITTEILUNG

KPT optimiert internen IT-Support mit dem Conversational AI-Service von Inventx

Chur, 2. November 2023 – Die Inventx AG, Digitalisierungs- und IT-Partnerin führender Schweizer Banken und Versicherungen, hat bei der KPT Krankenkasse erfolgreich einen digitalen Assistenten implementiert. Dieser entlastet den internen IT-Support von wiederkehrenden Aufgaben und sorgt dank Automatisierung für mehr Effizienz in den Prozessen. Inventx bietet auf ihrer ix.OpenFinancePlattform modernste Conversational AI-Services sowie Erfahrungen in der Entwicklung, im Roll-out und im Betrieb von Voice-Bots.

Im internen IT-Support bei der KPT Krankenkasse ist seit neuestem der VoiceBot von Spitch auf Basis des Conversational AI-Services von Inventx aktiv. Der digitale Assistent nimmt Anfragen entgegen und triagt sie je nach Anliegen. Er eröffnet Tickets für deren Abarbeitung, beantwortet die Anfragen entweder eigenständig oder leitet komplexere Problemstellungen an eine Supportmitarbeiterin oder einen Supportmitarbeiter weiter.

Die KPT Krankenkasse gilt seit jeher als digitale Pionierin. Entsprechend hat sie frühzeitig Einsatzszenarien für Künstliche Intelligenz geprüft. Mit einem digitalen Assistenten für den internen IT-Support sammelt sie einerseits Erfahrungen mit diesen neuen Technologien, die künftig auch in der Kundeninteraktion Mehrwert schaffen können. Andererseits kann sie mit dem Bot Routineaufgaben effizienter erledigen, ihr Support-Team von wiederkehrenden Arbeiten entlasten und dank Automatisierung Kosten sparen.

Inventx ist seit dem Frühjahr 2022 IT-Partnerin der KPT und hat auf Basis des Service-Portfolios der ix.OpenFinancePlattform und im bewährten Co-Creation-Ansatz gemeinsam mit der KPT den virtuellen Assistenten von Spitch konfiguriert, implementiert und nahtlos in die bestehenden Systeme der KPT integriert.

Dr. Patrick Kaltenrieder, Leiter Digitalisierung bei KPT, sagt: «Der Bot markiert einen weiteren Meilenstein in unserer digitalen Transformation. Unsere Prozesse wollen wir so effizient wie möglich abwickeln. Künstliche Intelligenz und der Einsatz modernster digitaler Technologien helfen uns dabei, Kosten zugunsten unserer Versicherten zu reduzieren. Aus dem Pilotbetrieb sind bereits weitere wertvolle Ideen entstanden, wie wir noch mehr konkreten Mehrwert dank Automatisierung erzielen können, um künftig nicht nur unseren internen, sondern auch den externen Kundinnen und Kunden höchste Zufriedenheit bieten zu können.»

Daniel Wenger, Leiter Insurance bei der Inventx, fügt an: «Digitalisierung ist für Versicherungen ein notwendiger Weg, Kosten kontrollierbar zu machen. Wir als Inventx stellen die technologischen Plattformen wie etwa unsere ix.OpenFinancePlattform für die Entwicklung und den Einsatz digitaler Lösungen bereit. Services wie Conversational AI können einfach und schnell abgerufen und auf die

Bedürfnisse der Kunden angepasst werden. Mit unserem Community-Ansatz ermöglichen wir Banken und Versicherungen einen direkten Zugang zu Innovation und Best Practices.»

Ihre Ansprechperson

Inventx AG
Christie Koller
Leiterin Marketing & Kommunikation
Tel.: +41 81 287 17 50
christie.koller@inventx.ch

Über Inventx AG

Innovation, Interaktion, Swissness – Inventx ist die Schweizer IT- und Digitalisierungspartnerin für führende Finanz- und Versicherungsdienstleister. An den Standorten in Chur, Zürich-Flughafen, St. Gallen und Bern leben die über 400 Mitarbeitenden die Nähe zum Kunden. Inventx steht für höchstes Qualitäts- und Sicherheitsdenken sowie sichere Datenhaltung in der Schweiz - auch dank drei eigenen Rechenzentren. Das unabhängige und eigentümergeführte IT-Unternehmen konzipiert, betreibt und integriert Applikations-, IT- und Cloud-Lösungen für namhafte Kunden in der Finanz- und Versicherungsindustrie. Dank klarem Branchenfokus und spezifisch auf diese Bedürfnisse ausgerichteten Angebotsportfolio befähigt die Inventx ihre Kunden für die kontinuierliche digitale Transformation ihrer Geschäftsmodelle. Mit der ix.Cloud sowie der ix.OpenFinancePlatform stellt Inventx zudem standardisierte und Compliance-gerechte Lösungen bereit, welche die kundenseitige Flexibilität und Innovationskraft messbar erhöhen.

www.inventx.ch.

Folgen Sie uns:

Aktuelles auf unserer Website: <https://inventx.ch/news/>

Twitter: <https://twitter.com/InventxAG>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/inventx>