



Neuer Impuls im Versicherungsmarkt: ARAG testet Chatbot

Mit dem „ARAG Reiseassistenten“ zum passenden Versicherungsschutz

Pünktlich zum Beginn der Osterreisezeit präsentiert die ARAG mit dem „ARAG Reiseassistenten“ ihren ersten Beratungs-Chatbot für Versicherungsprodukte. Im Facebook Messenger können sich Nutzer ab sofort mit den nötigen Informationen zur optimalen Absicherung auf Reisen informieren – und wenn gewünscht auch gleich den passenden Versicherungsschutz online abschließen. „Mit diesem Test eines Beratungs-Chatbots betritt der ARAG Konzern Neuland in der deutschen Versicherungsbranche und unterstreicht damit erneut seine Reaktionsschnelligkeit und Umsetzungsstärke rund um digitale Angebote für seine Kunden“, unterstreicht Klaus Heiermann, Generalbevollmächtigter der ARAG SE.

Spielerisch, interaktiv und in lockerer Tonalität – passend zum Medium – führt der Chatbot den Kunden durch das Reiseversicherungsangebot der ARAG, das aus einem Schutzbrief und/oder einer Auslandsreisekrankenversicherung besteht. Fühlt sich der Nutzer ausreichend informiert, kann er das ausgewählte Produkt direkt online abschließen. Auch Informationen zur ARAG und zur Funktionsweise des Chatbots werden angeboten. Wer lieber einen ARAG Berater in seiner Nähe aufsuchen oder sich telefonisch beraten lassen möchte, wird vom Reiseassistenten entsprechend weitergeleitet.

Umgesetzt hat die ARAG den Chatbot komplett in Eigenregie. Die Idee entstand bei einer regelmäßig durchgeführten internen Veranstaltung, in der sich ARAG Mitarbeiter zu digitalen Trends und Themen informieren und austauschen können. Das zuletzt diskutierte Thema im März waren Chatbots – Programme, mit denen Nutzer zu bestimmten Themen kommunizieren können. Zwischen diesem Impuls und der Umsetzung des Pilotprojekts, dem „ARAG Reiseassistenten“, lagen keine 14 Tage.

Die Nutzung des „ARAG Reiseassistenten“ ist einfach: Facebook Messenger App herunterladen und öffnen. Im Suchfeld „ARAG Reiseassistent“ eingeben und auswählen. Button „Jetzt loslegen“ wählen und der Chatbot beginnt mit der Konversation über passende ARAG Reiseversicherungen.

Das Chatbot-Pilotprojekt ist die neueste Maßnahme, mit welcher der ARAG Konzern seine umfangreiche Digitalisierungs-Roadmap verfolgt. Bereits 2016 gab es hier zahlreiche Neuerungen, darunter die ARAG Wallet-Card – eine digitale Servicekarte mit wichtigen Informationen und Kontaktdaten für das Smartphone. Auch mit der Einbettung von alternativen Bezahlverfahren wie Kreditkarten und PayPal für Online-Kunden setzte der Konzern neue Standards im Markt. Der Kunden-Chat rund um die Uhr gehört mittlerweile zum Standardservice des Konzerns. Auch das ARAG Online-Schadentracking für Kunden und Rechtsanwälte stößt auf starke Kundenresonanz. Seit Ende 2016 erhalten Rechtsschutz- und Kompositkunden – neben der bereits üblichen Schadenummer nun auch bei Abschluss ihres Vertrags die Vertragsnummer per SMS zugeschickt – sowie einen Link, der direkt und unkompliziert die Installation der ARAG Wallet-Card ermöglicht. Die Kunden honorieren erkennbar die guten Onlineleistungen der ARAG: Der Kundenbestand des ARAG Konzerns im Onlinebereich macht mittlerweile zehn Prozent des Gesamtbestands in Deutschland aus.



Ihr Ansprechpartner

Christian Danner

Pressesprecher ARAG SE

Telefon: 0211 963-2217 · Fax: 0211 963-2220

E-Mail: christian.danner@arag.de · www.arag.com

Die ARAG ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Assekuranz und versteht sich als vielseitiger Qualitätsversicherer. Neben ihrem Schwerpunkt im Rechtsschutzgeschäft bietet sie ihren Kunden in Deutschland auch attraktive, bedarfsorientierte Produkte und Services aus einer Hand in den Bereichen Komposit, Gesundheit und Vorsorge. Aktiv in insgesamt 17 Ländern – inklusive den USA und Kanada – nimmt die ARAG zudem über ihre internationalen Niederlassungen, Gesellschaften und Beteiligungen in vielen internationalen Märkten mit ihren Rechtsschutzversicherungen und Rechtsdienstleistungen eine führende Position ein. Mit 3.800 Mitarbeitern erwirtschaftet der Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von mehr als 1,7 Milliarden €.

ARAG SE ARAG Platz 1 · 40472 Düsseldorf **Aufsichtsratsvorsitzender** Gerd Peskes **Vorstand** Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender (Vors.)

Dr. Renko Dirksen · Dr. Johannes Kathan · Dr. Matthias Maslaton · Werner Nicoll · Hanno Petersen · Dr. Joerg Schwarze

Sitz und Registergericht · Düsseldorf HRB 66846 · USt-ID-Nr.: DE 119 355 995