



DIE UNSICHTBARE HILFE

Ein digitales Assistenzsystem hilft bei der betrieblichen Altersvorsorge

Ein Kunde braucht eine dringende Info. Die zuständige Kollegin ist krank, und Sie müssen ran. Wie war das noch: Wo finden Sie die Unterlagen? Was gibt es zu beachten? Und was hat sich seit dem letzten Update geändert? Bearbeitet man Aufgaben selten, muss man sich erst wieder ins Thema reindenken. Welche Informationen brauchen Sie? Und in welcher Reihenfolge muss der Vorgang bearbeitet werden? Wäre es da nicht super, wenn ihnen ein unsichtbares Wesen mit Tipps zur Seite stünde und Sie auf aktuelle Änderungen hinweise? Idealerweise kennt dieses Wesen auch die richtigen Ablageorte, die rechtlichen Vorschriften und weiß, wo Informationen eintragen werden müssen. LAURA ist so ein Wesen. Als Digitale Assistentin hilft sie bei Fragen rund um die betriebliche Altersvorsorge (bAV) und unterstützt damit die Kunden der bavonline gmbh.

Die Ausgangslage

Für viele ist sie ein lästiges Begleitthema, mit dem sie sich nur selten beschäftigen. Beim Berufseinstieg oder beim Wechsel in einen neuen Job, spätestens aber beim Eintritt in die Rente ploppt sie auf: die betriebliche Altersvorsorge.

Seit 2019 müssen Unternehmen in Deutschland ihren Beschäftigten ein Vorsorgeangebot unterbreiten. Eine Fehlinformation zur bAV kann schwerwiegende Folgen haben. Das Personal, das hierfür zuständig ist, hat allerdings eher selten Gelegenheit, sich mit komplexen Prozesse rund um die bAV vertraut zu machen.

„Die Beratung und Kenntnis in der bAV-Thematik ist heute unerlässlich: Dem Unternehmen obliegen Informationspflichten. Eine falsche Beratung kann beträchtliche Haftungsrisiken bergen.“

Udo Trödel, Gründer bavonline gmbh

Die Kunden der bavonline gmbh nutzen die Plattform bav|guard für die Verwaltung der betrieblichen Altersvorsorge. Doch vor allem, wenn es um Spezialfälle geht, kommen die Anwender:innen an ihre Grenzen. Entsprechend häufig wird die Hilfetaste gedrückt oder der Support angerufen. Meist geht es um die gleichen Fragen.

Mit dieser Herausforderung wandte sich die bavonline an unsere KI-Experten. Mithilfe von Design-Thinking-Methoden konnten die eine digitale Assistentin entwerfen, die Kunden künftig mit bAV-Know-how unterstützt: LAURA.

Mehr als eine sprechende Datenbank

LAURA sollte in der Lage sein, durch seltene Prozessschritte zu führen, auf Haftungsrisiken und Gesetzesänderungen hinzuweisen und alle Infos passend bereitzustellen. Dabei kann LAURA mehr, als die bekannten Chatbot-Antworten zu geben. Sie liefert Informationstexte, Videos oder Links zu weiterführenden Dokumenten und Formularen und hilft so bei der Bearbeitung und Verwaltung der Anträge.

Mit LAURA steht allen, die bav|guard nutzen, eine neue Wissensbasis zur Verfügung – rund um die Uhr. Egal ob sie spät abends noch eine Info für das Gespräch am nächsten Tag suchen oder nach Feierabend ein Formular benötigen: Sie haben jederzeit Zugriff auf diese Informationen und sind nicht mehr auf den Support oder eine Hotline angewiesen.



Das 2019 gegründete FinTech-Startup bavonline gmbh bietet mit dem Omni-Channel-Portal bav|guard eine innovative Lösung für die digitale Verwaltung der betrieblichen Altersvorsorge.

Das System hinter LAURA

LAURA bezieht ihr umfangreiches Wissen aus einem Redaktionssystem. In diesem System pflegen bAV-Fachleute Fachartikel und Videos ein, die sie regelmäßig aktualisieren und auf ihre Qualität hin überprüfen. Auch die Kunden wurden gefragt: Ihre frühe Einbindung half dabei, das Produkt kontinuierlich zu schärfen.

Aber LAURA sollte ja nicht nur reagieren, sondern mitdenken und intelligent handeln. Deshalb unterstützten unsere Experten das Team der bavonline bei der Aufarbeitung des vorhandenen Fachwissens. Damit ein System wie LAURA in der Praxis erfolgreich unterstützen kann, braucht es Training und Trainingsmaterial.

Die technologische Basis bildet eine KI-Cloud-Lösung. Das Redaktionssystem ist via REST-Schnittstelle angebunden. Damit kann LAURAs Wissen „auf Knopfdruck“ aktualisiert werden.

Vorteile für die Kunden

Die intuitive Bedienung und die automatisierten Prozesse des bav|guard sparen Zeit und bringen deutliche Qualitätsverbesserungen. Mit wenigen Klicks und dank der Hilfe von LAURA sind alle jederzeit im Bilde.

Mitarbeiter	Geschätzte Prozesskosten*	Zeitliche Reduktion	Kostenersparnis durch bav guard
100	7.000 €	50 %	3.032 €
250	17.500 €	50 %	7.580 €
1.000	70.000 €	50 %	30.320 €

Sprechen Sie uns an:



Dirk Arno Casper
Senior Manager Solutions
+49 2261 6001-1104
dirk.casper@opitz-consulting.com

Das Projekt auf einen Blick

Nutzen & Vorteile

- Haftungsrisiken werden reduziert.
- Die Qualität der Beratung steigt.
- Verträge können schneller abgeschlossen werden.
- LAURA steht rund um die Uhr für jedes Endgerät bereit.
- Kunden und Anwender sparen Zeit und Nerven.
- Die Akzeptanz der Plattform wächst.
- Die Qualität ist sichergestellt.

Inhalte

- Design, Konzeption und Umsetzung des Conversational+ Agents LAURA als Business-to-Business-Lösung mit einem erweiterten Inhaltsbereich
- Erstellung eines Redaktionssystems, das sich an den Strukturen des bav|Guard orientiert, inklusive Freigabeprozess
- Anbindung eines Smalltalk-Moduls
- Umsetzung einer Aktualisierungsfunktion „auf Knopfdruck“
- Beratung und Unterstützung
 - beim Einsatz von KI-Methoden im Rahmen einer Automatisierungsstrategie
 - bei der Anbindung von Conversational AI an bestehende oder neue Backend-Anwendungen
 - bei der Beschaffung und Qualitätssicherung von KI-Trainingsdaten

Methoden

- Über den Lean-Startup-Ansatz hielten wir den Nutzen für die Anwender:innen und für unseren Kunden im Blick
- Agile Entwicklung, Kanban und Scrum: Sich ändernde Kundenerfordernisse konnten während der Entwicklungszeit ständig berücksichtigt werden.
- Machine-Learning-Methoden halfen bei der Qualitätssicherung und Optimierung des Bots

Tools & Technologien

- Microsoft Azure QnA Maker
- Microsoft Azure Bot Framework 4.11.0 (Chatbot)
- Microsoft Azure BlobStorage
- JavaScript / REACT, HTML5, CSS
- Oracle APEX (Low-Code Plattform)
- REST-API
- JSON (XML)
- Git

