

PRESSEMITTEILUNG

optimise-it baut digitalen Kundenservice für ARAG aus

Köln/Hamburg, 14.01.2019 Optimise-it, der Live-Chat Experte aus Hamburg, und der ARAG Konzern bauen gemeinsam den digitalen Kundenservice für Deutschlands größte Versicherung in Familienbesitz aus. Die ARAG setzt zukünftig auf eine Kombination aus Live-Chat, Messenger und High Value Customer Support. Kunden erhalten so eine zusätzliche Möglichkeit zur einfachen und schnellen Kontaktaufnahme im Schadensfall und bei Beratungsbedarf.

Zum Einsatz kommt die technisch flexible „Realperson® Chat Suite“ von Optimise-it. Die Kommunikationsplattform wird durch Integrationen in CRM- und weitere Drittsysteme individuell auf die hochkomplexen Anforderungen und auf das Corporate Design von großen Marken abgestimmt. Unterhaltungen zwischen Kunden und Unternehmen werden dabei für ein besseres Nutzererlebnis und einen wirksamen Personaleinsatz optimiert. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, Medien wie Bilder und Videos sowie Chatbots und Voice Technologien in die flexible Plattform zu integrieren, zu managen und zu optimieren. Durch die Nutzung des Prinzips „Talent & Technology“ können die Reaktionszeiten bei Kundenanfragen verkürzt werden und es wird eine durchgehend hochwertige, konsistente Customer Experience geschaffen.

„Die Lösung von optimise-it hat uns durch ihre Flexibilität und Modularität sowie durch ein umfangreiches Kennzahlen-Set und die Umsetzung höchster Datenschutzerfordernungen überzeugt“, so Dr. Ina Nadja Baumann, Senior Vice President Central IT-Steering bei ARAG. „Wir bieten unseren Kunden eine effektive und zeitgemäße Möglichkeit sich mit uns in Verbindung zu setzen und können ihnen schnelle Reaktionszeiten garantieren. Wir freuen uns, unser Service-Angebot damit nachhaltig stärken zu können.“

Das neue Live-Chat System auf arag.de können Kunden seit Ende November nutzen.



Über ARAG SE

Der ARAG Konzern ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Assekuranz und zählt zu den drei weltweit führenden Rechtsschutzanbietern. Seit mittlerweile mehr als 80 Jahren ist der ARAG Konzern erfolgreich und über 50 Jahren auch international. Das Unternehmen ist heute in 17 Ländern aktiv – inklusive den USA und Kanada.

Über optimise-it

Die optimise-it GmbH ist einer der führenden Anbieter für Live-Chat- und Messaging Services in Europa und seit Juli 2018 Bestandteil der Ströer Dialog Group. Kern der digitalen Kommunikationskonzepte sind die sales- und serviceübergreifenden SaaS-Produkte sowie zugeschnittene Branchenlösungen für Bot- und Messenger-Integrationen, Video-Chat, Co-Browsing, Screensharing und Mobile-Messaging.

Die Realperson® Chat Suite ermöglicht Unternehmen, eine direkte Beziehung zu ihren Kunden über alle Touchpoints der Customer Journey zu pflegen, dabei Conversion Rate und Kundenzufriedenheit zu steigern und gleichzeitig Kosten zu senken. Führende Branchengrößen wie AIDA Cruises, die ERGO Direkt Versicherungen, BASF, s.Oliver, Eurowings oder VERIVOX setzen auf die Chat-Services der Hamburger.

Über Ströer Dialog Group

Die Ströer Dialog Group ist Teil der Ströer Gruppe und Spezialist für Dialog- und Direktmarketing. Mit seinen Marken ist die Ströer Dialog Gruppe in den Bereichen Multi-Channel- und Telemarketing sowie vertriebsorientierten Außendienst / Field Sales tätig und entwickelt für ihre Kunden integrierte Komplettlösungen entlang der Marketing- und Vertriebswertschöpfungskette.

www.stroeer-dialog.de

Pressekontakt

Marc Sausen
Ströer SE & Co. KGaA
Leiter der Konzern-Kommunikation
Ströer-Allee 1 · D-50999 Köln
Telefon: 02236 / 96 45-246
E-Mail: presse@stroeer.de

Investor Relations

Christoph Lührke
Ströer SE & Co. KGaA
Head of Investor & Credit Relations
Ströer-Allee 1 · D-50999 Köln
Telefon: 02236 / 96 45-356
E-Mail: ir@stroeer.de

Disclaimer

Diese Pressemitteilung enthält "zukunftsgerichtete Aussagen" bezüglich der Ströer SE & Co. KGaA ("Ströer") oder der Ströer Gruppe, einschließlich Beurteilungen, Schätzungen und Prognosen im Hinblick auf die Finanzlage, die Geschäftsstrategie, die Pläne und Ziele des Managements und die künftigen Geschäftstätigkeiten von Ströer bzw. der Ströer Gruppe. Zukunftsgerichtete Aussagen unterliegen bekannten und unbekanntem Risiken, Ungewissheiten und anderen Faktoren, die dazu führen können, dass die Ertragslage, Profitabilität, Wertentwicklung oder das Ergebnis von Ströer bzw. der Ströer Gruppe wesentlich von derjenigen Ertragslage, Profitabilität, Wertentwicklung oder demjenigen Ergebnis abweichen, die in diesen zukunftsgerichteten Aussagen ausdrücklich oder implizit angenommen oder beschrieben werden. Diese zukunftsgerichteten Aussagen werden zum Datum dieser Pressemitteilung gemacht und basieren auf zahlreichen Annahmen, die sich auch als unzutreffend erweisen können. Ströer gibt keine Zusicherung ab und übernimmt keine Haftung im Hinblick auf die sachgerechte Darstellung, Vollständigkeit, Korrektheit, Angemessenheit oder Genauigkeit der hierin enthaltenen Informationen und Beurteilungen. Die in dieser Pressemitteilung enthaltenen Informationen können ohne jedwede Benachrichtigung geändert werden. Sie können unvollständig oder verkürzt sein und enthalten möglicherweise nicht alle wesentlichen Informationen in Bezug auf Ströer oder die Ströer Gruppe. Ströer übernimmt keinerlei Verpflichtung, die hierin enthaltenen