

Aargauische Pensionskasse (APK)

Wie die APK ihren Kundendienst mit KI entlastet hat.

Ein Praxisbericht über den Einsatz von KIVY – und was andere Pensionskassen daraus lernen können.

Ausgangslage

Pensionskassen erhalten täglich dieselben Fragen – immer wieder. Umwandlungssatz, Einkaufsmöglichkeiten, Rentenberechnung, Fristen bei Scheidung oder Invalidität. Fragen, die präzise beantwortet werden müssen, weil Mitglieder finanzielle Entscheidungen davon abhängig machen.

Bei der APK lief das jahrelang über den Kundendienst: Telefon, E-Mail, Schalter. Das Team war kompetent – aber mit Standardanfragen ausgelastet. Kapazität, die bei komplexen Beratungsgesprächen fehlte. Und: Wer um 20 Uhr eine Frage zur Überbrückungsrente hatte, bekam erst am nächsten Morgen eine Antwort.

Die Lösung: KIVY KI-Chatbot

Im Rahmen des Website-Relaunches wurde KIVY als massgeschneiderter KI-Chatbot implementiert – trainiert auf den eigenen Inhalten der APK: Website, Vorsorge- und Organisationsreglement, Merkblätter, FAQs und Prozessdokumente. Das System wurde gezielt verfeinert, um auf die spezifischen Fragen der APK-Mitglieder einzugehen.

KIVY antwortet ausschliesslich auf Basis der hinterlegten Quellen und zitiert diese direkt. Bei Fragen ausserhalb des Wissensspeichers verweist KIVY nahtlos an den Kundendienst. Rund um die Uhr, ohne Wartezeiten.

Was Mitglieder bewegt

Renten & Leistungen

Umwandlungssatz, Rentenhöhe, Invalidenrente, Überbrückungsrente und Teilpensionierung.

? Was ist besser – Kapitalbezug oder Rente?

? Wieviel Kapital kann ich bei Pensionierung beziehen?

Beiträge & Mutationen

Einkauf, Zinssätze, WEF-Vorbezug, Freizügigkeit, Koordinationsabzug und Lohnmutationen.

? Soll ich mich in die APK einkaufen?

? Einkauf oder freiwilliges Sparen – was ist besser?

Prozesse & Fristen

Formulare, Anmeldefristen, Ablauf bei Scheidung oder Invalidität und nächste Schritte.

? Wann erhalte ich meine Rente im 2025?

? Wie kann ich mich bei der APK anmelden?

Kontaktpersonen

Nahtlose Weiterleitung an den zuständigen Kundendienst bei komplexen Anfragen.

? Wer ist meine zuständige Kontaktperson?

? Wer ist im Rechtsdienst der APK?

Resultate

Aargauische Pensionskasse (APK) x KIVY

Seit dem Go-live verarbeitet KIVY die Anfragen der APK-Mitglieder vollständig automatisiert – rund um die Uhr, ohne Warteschlange. Die Ergebnisse aus dem Betrieb:

96.7 %

Erfolgsquote

Anfragen abschliessend beantwortet

1'300

Anfragen/Monat

Automatisch verarbeitet durch KIVY

2.5

Messages/Chat

Genügen im Schnitt pro Anliegen

97 %

Quellengenau

Antworten direkt aus APK-Dok.

KIVY im Überblick

< 2 Wochen

Von der Idee bis zum Go-live. Kein komplexes Setup.

ab CHF 600.–/Mt.

Monatliche Kosten inklusive Betrieb & Support.

Kein IT-Projekt

Keine Entwickler notwendig. Integration in wenigen Tagen.

So starten Sie

1 Kick-off

Ziele und Bedürfnisse analysieren. Wissensbasis und Quellen festlegen.

2 Aufbau & Training

KIVY wird auf Ihre Inhalte trainiert und integriert.

3 Go-live

KIVY ist einsatzbereit – einfach integriert, ohne IT-Aufwand.

Erfahren Sie, wie KIVY auch Ihren Kundendienst entlastet.

15 Minuten, unverbindlich – wir zeigen Ihnen das Automatisierungspotenzial Ihrer Organisation.

Live-Demo des Chatbots auf Ihrer eigenen Wissensbasis

Konkretes Einsparpotenzial für Ihre Pensionskasse

Implementierungsplan und Zeitrahmen auf Ihre Bedürfnisse

Kostenloses Beratungsgespräch buchen

llmocheck.kivy.ai | versicherungen.kivy.ai | hallo@kivy.ai