

USE CASE

INSURANCE

In der modernen Versicherungsbranche wird der Kunde immer anspruchsvoller und erwartet schnelle, konsistente Antworten. Hier kommt die Automatisierung ins Spiel. Mithilfe von KI und Data Analytics können Versicherer automatisierte Kundeninteraktionen und Antragsbearbeitungen realisieren, die nicht nur Ressourcen sparen, sondern auch das Kundenerlebnis optimieren. Von Chatbots, die Anfragen in Echtzeit beantworten, bis hin zur sofortigen Antragsklassifizierung – die digitale Transformation revolutioniert den Kundenservice.



Automatisierte Kundeninteraktion und Antragsbearbeitung bei einem Versicherer

FRAGESTELLUNGEN DES KUNDEN

Wie kann eine durchgehende und nahtlos automatisierte Interaktion mit Kunden gewährleistet werden?

Wie kann der automatisierte Prozess so gestaltet werden, dass er menschliche Interaktionen effektiv simuliert und dabei empathisch wirkt?

Wie lassen sich die Anfragen und Anträge automatisch klassifizieren und in die entsprechenden Prozesse einordnen?

Wie können falsche Interpretationen oder Missverständnisse bei der automatisierten Kommunikation minimiert werden?

LÖSUNG & MEHRWERT

- ✓ Trainieren und Einführung eines Chatbots basierend auf generativer KI, um den Kunden durch den gesamten Antragsprozess zu führen, Fragen zu beantworten und Unterlagen anzufordern.
- ✓ Einsatz von Text Mining und Data Analytics, um Kundenanfragen zu analysieren und in die entsprechenden Kategorien (z.B. Neuantrag, Schadensmeldung, Information) einzuordnen.
- ✓ Realisierung einer automatischen Weiterleitung von Anträgen an die entsprechenden Abteilungen basierend auf der vorgegebenen Klassifizierungen.
- ✓ Der KI-basierte Chatbot wird kontinuierlich trainiert, um den Kundenservice basierend auf Feedback und Interaktionen zu verbessern.

METHODEN



- Einführung eines KI-Frameworks für das Training der Chatbot-Modelle.
- Nutzung von Text Mining und eines Data Analytics-Tools für die Textanalyse und -klassifizierung.
- Einführung einer Chatbot-Plattform zur Erstellung und Integration von KI-gesteuerten virtuellen Assistenten.
- Prozessautomatisierung zur Implementierung automatisierter Workflows im Antragsprozess.