

vb

**++ SPECIAL ++
IT für Versicherungen**

VERSICHERUNGSBETRIEBE
Fachzeitschrift für die Assekuranz

KI:
Potenziale
einschätzen

Ratings:
Low-Default-
Portfolios im Fokus

Disruption:
Antworten auf
den Trend

bAV durch Digitalisierung besser verstehen

Die betriebliche Altersversorgung gewinnt zunehmend an Bedeutung

Martin Bockelmann, Gründer und Vorstand der xbAV AG (Quelle: xbAV)

KI im Kundendialog und Schadenmanagement

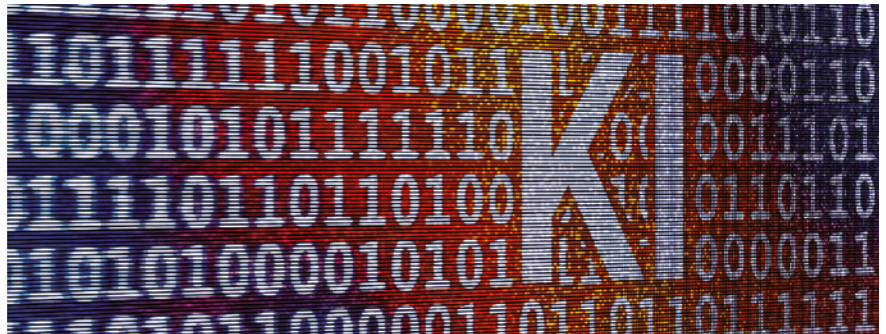
Vor allem wiederkehrende Prozesse lassen sich mit Künstlicher Intelligenz schlanker gestalten.

Der KI-Einsatz senkt Kosten in der Kundenbetreuung und beschleunigt die Schadensabwicklung. Das wird immer wichtiger, da Digitalisierung, Wettbewerbsdruck und eine schlechte Kapitalmarktentwicklung die Versicherer zu einer Anpassung ihrer Geschäftsmodelle zwingen.

Nach einem regionalen Unwetterereignis kommen die Mitarbeiter in den Schadenabteilungen der Kfz- und Hausratversicherer oft tagelang nicht zur Ruhe. Immer dieselben Schadensmeldungen. Ähnliche Erfahrungen machen Krankenversicherer, die vor der Urlaubssaison Fragen zum Auslandskrankenschutz beantworten müssen. Auch jährliche Mitteilungen wie die Zuzahlungsbefreiung führen zu den immer gleichen Kundenanfragen. Und erst recht die vielen Namens- und Adressänderungen binden Kräfte bei den Mitarbeitern. Mithilfe von Künstlicher Intelligenz können diese Aufgaben auch ohne einen Mitarbeiter automatisiert werden. Mittlerweile existieren Chatbot oder Virtual Agent Services, die durch KI einen kognitiven Kundendialog effektiv führen und Lösungen im Kundeninteresse erzielen können.

Chatbot-Frontend entlastet Mitarbeiter

Viele Versicherer nutzen Chatanwendungen für den Kundendialog und die Schadensbearbeitung. Ein Mitarbeiter kann durchschnittlich drei Chats parallel betreuen. Allerdings geht viel Zeit durch das Warten auf die nächsten Eingaben der Kunden verloren. Selbst wenn für stets gleiche Fragen Satzbausteine zur Verfügung stehen, ist diese Methode ineffizient. Vor allem immer gleiche Dialoge lassen sich automatisieren. Mittlerweile beherrschen Chatbots, wie z.B. IBM Watson, solche Aufgaben. Durch die Verwendung von REST-API's sind sie einfach in vorhandene Systeme, wie z.B. das Kundenportal, zu integrieren und stehen dort für praktisch



KI wird zu signifikanten Verbesserungen im Schadenmanagement führen Bild: fotolia_3dkombinat

alle Fragen und Auskünfte bereit. Der Kunde loggt sich via Browser oder App ein, ein Chatbot begrüßt von „Mensch zu Mensch“ und startet den Dialog.

Natürliches Sprachverständnis, kognitive Dialogfähigkeiten

Kognitive Anwendungen verstehen mittels „Natural Language Processing“ die natürliche Sprache und können themenbezogen antworten. Sowohl als Text via Chat oder E-Mail als auch als gesprochenes Wort per Telefon. So überwinden sie die Sprachbarriere zwischen Mensch und Maschine. Mittels Machine-Learning-Algorithmen werden die Eingaben klassifiziert und vorhergesagt, aus welchem Themenbereich die Antwort zu liefern ist. Dieser Schritt erfolgt im „Orchestration Layer“, der zunächst den Themenkomplex des Fragenden identifiziert. Ist sich der Chatbot nicht sicher, ob er sein Gegenüber richtig verstanden hat, fragt er nach, um das Thema und den Informationsbedarf zu konkretisieren. Ist der Gesprächsgegenstand des Kunden geklärt, findet der Chat-

bot in seiner Datenbasis die Antwort, die er zuvor „gelernt“ hat. Neben einfachen Auskünften sind solche Systeme fähig, komplexere Dialoge zu gestalten. In Verbindung mit Bilderkennungssoftware erfassen sie sogar Bagatellschäden und können so einen Beitrag zur Schadensregulierung leisten.

Kollektives Wissen macht die KI-Anwendung lernfähig

KI-Anwendungen für den kognitiven Kundendialog basieren auf dem trainierten Wissen der Mitarbeiter. Diese erstellen die typischen Dialoge, trainieren und testen sie. Im Laufe ihres Einsatzes lernen KI-Systeme „supervised“ aus den Dialogen mit Kunden. Hochentwickelte Algorithmen versetzen sie in die Lage, neue Erkenntnisse zu gewinnen und den Trainingsstand stetig zu verbessern. So entlasten sie die Kundenbetreuer und setzen Ressourcen für komplexere Aufgaben frei.

Autor: Christian Hertlein, Lead IT Consultant, msg