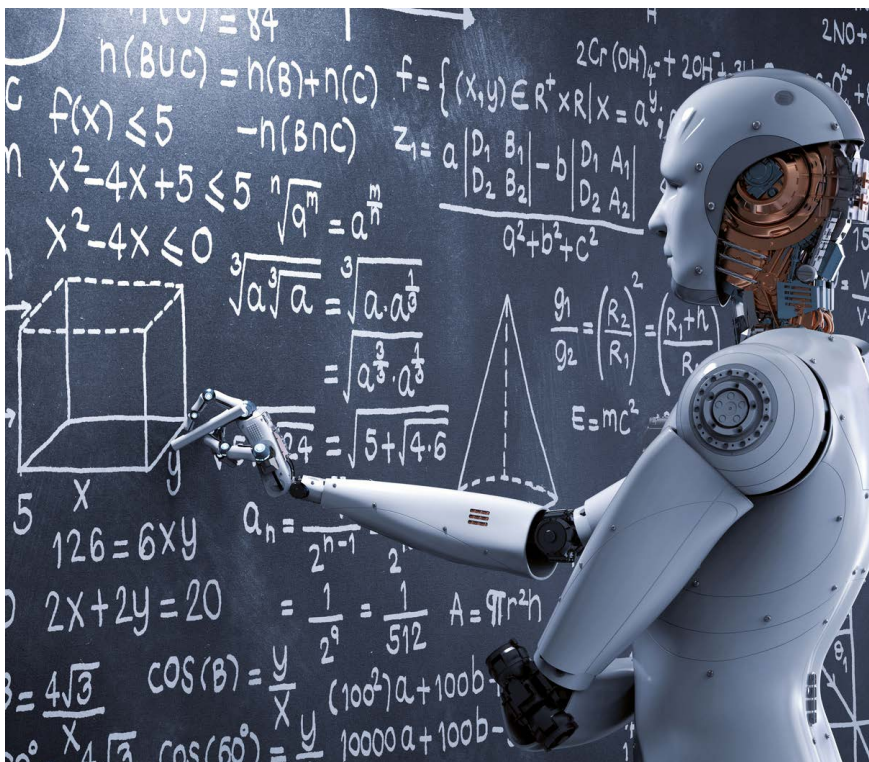


Künstliche Intelligenz – mehr als nur Alexa

Versicherer nehmen die Digitalisierung sehr ernst. Die Aussicht auf Wachstum über zusätzliche Vertriebswege sowie Effizienzsteigerungen in der Abwicklung lassen bei allen Häusern strategische Initiativen zur Digitalen Transformation entstehen. Wie sieht es aber nun mit der Einführung und dem Einsatz in der Praxis aus?



Künstliche Intelligenz hilft bei der Vielkanal-Kommunikation



Autor:
André Vogt,
Direktor Enterprise
Information
Management
bei der CENIT

Die Diskussion über Künstliche Intelligenz (KI), Fitness Tracker und ihre Daten, FinTechs und deren innovative Ansätze und Markteintritte findet wiederkehrenden Anklang und Aufmerksam-

keit. Positiv empfinden wir bei CENIT aktuell die Fokussierung auf die Trends welche mit neuen, modernen kognitiven Technologien unterstützt werden können. Eine Bestätigung unserer Bemühungen rund um die „360 Grad Kundenkommunikation“.

Sirilexa und Cortana ...

„Natural Language Processing“ ist ein großer Trend, der durch Künstliche Intelligenz (KI) und selbstlernende Systeme immer schneller und weiter voran-

getrieben werden wird. Eigentlich ist er aber nichts anderes, als ein zusätzlicher Kanal im Rahmen der Multi-Channel-Strategie der „360 Grad Kundenkommunikation“. In einer idealen Welt müsste ein Anruf, ein Fax, eine Mail und die Nutzung von Siri, Alexa und Cortana zu den „gleichen“ IT-gestützten Prozessabläufen der Versicherer führen. Das wäre eine schöne Welt – wenn auch nicht neu. Denn diese Vision tragen – speziell die deutschen Häuser – seit geraumer Zeit vor sich her und lassen dies in ihre Architektur und Bauungsplanung der IT einfließen.

Prozessoptimierung an erster Stelle

Nach der Fokussierung auf Apps und deren Nutzung zur Interaktion mit den Versicherten folgte zwangsläufig sofort die Beleuchtung der Nutzerzahlen und alternativer Mobiler Endgeräte und ihrer Apps sowie deren Plattformen. Der WhatsApp Messenger und Siri, Alexa und Cortana als die neuen innovativen Kanäle mit der natürlichen Sprachsteuerung für die Zukunft sind schnell benannt und schon werden Ideen der Integration in beliebige Prozesse und Erschließung unendlicher Nutzerwelten diskutiert und nach vorne gestellt – Euphorie pur. Dicht gefolgt jedoch von den Kritikern, die durch technische Schwierigkeiten, wie mangelnde APIs zur Integration, Cloud-basierte Datenspeicherung, und gerne auch die besonderen und individuellen Anforderungen an den Datenschutz, die Hemmnisse darstellen und diskutieren

wollen. In den Diskussionen mit unseren Kunden steht die Prozessoptimierung und -automatisierung weiterhin auf Platz eins der Diskussionen. Dabei werden die Themen Künstliche Intelligenz (KI), Roboter-gesteuerte Prozessautomatisierung (RPA), ChatBots und automatisierte Dialogsysteme, Personalisierte interaktive Videos (PIV) und automatisierte Bilderkennung genau in diesem Kontext eingeordnet und verstanden, statt lediglich einen Anwendungsfall für eine Technologie zu suchen.

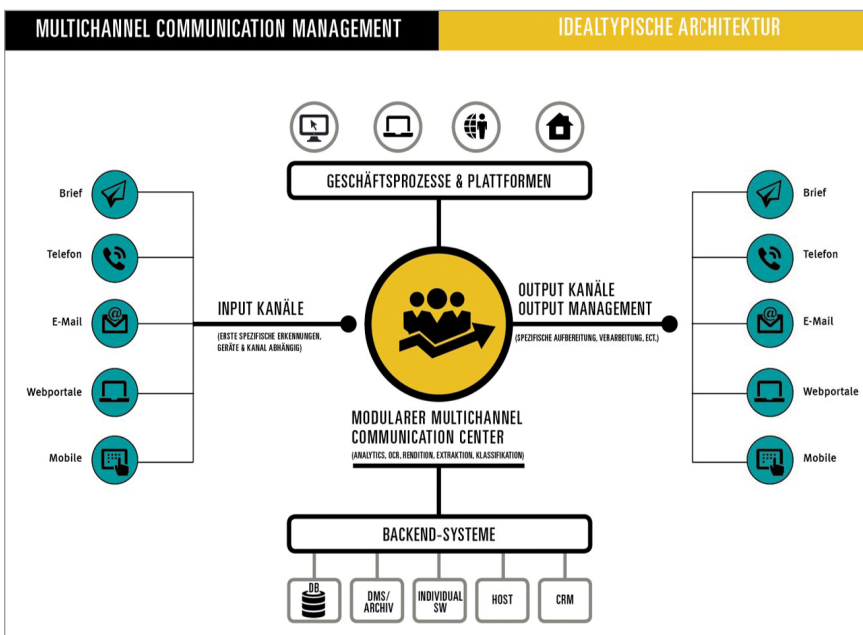
KI basierte Services – integriert in den Dialog und Prozess

CENIT fokussiert sich derzeit auf die „360 Grad Kundenkommunikation“ und bietet damit integrierte Lösungen automatisierter Dialogsysteme welche über ChatBots, Alexa und Messenger beliebig in die verschiedenen Kanäle integriert werden können. Es ist somit klar, dass der Dialog, sein zugehöriger Prozess und die Integration in die Bestandslandschaft hier im Vordergrund stehen – und die IT nur als Vehikel benutzt wird.

Automatisierte Bilderkennung – gerne auch als Microservice aus der Cloud – wird in diesen Prozessen ebenfalls als funktionale Erweiterung genutzt und dient zum einen der Klassifizierung von beispielsweise Kfz-Schäden in Lackschäden, Beulen oder Totalschäden. Zum anderen werden explizit und implizit Nutzen im Umfeld der Fraud Detection und Prevention erzielt, z. B. durch Prüfung des Erstellungsdatum eines Unfallfotos oder seiner GPS Koordinaten im Vergleich mit dem Unfall-Datum bzw. Ort. Kontextabgleiche zu Wetter und anderen Rahmenparametern werden auswertbar und geben wertvolle Hinweise für die Klassifizierung und Priorisierung des Vorgangs.

Interesse versus Bedenken

Diese Fiktion ist Realität und wurde mittels unserer SMARTChat basierten Lösung bereits diversen Häusern vorgestellt. Interessant ist die Reaktion: einerseits Begeisterung und andererseits Aufzeigen von aktuellen Hemmnissen und möglichen Problemen. Dies weist auf die Besonderheit dieser Vorhaben sowie deren Umsetzung hin. Es zeigt aber auch, dass



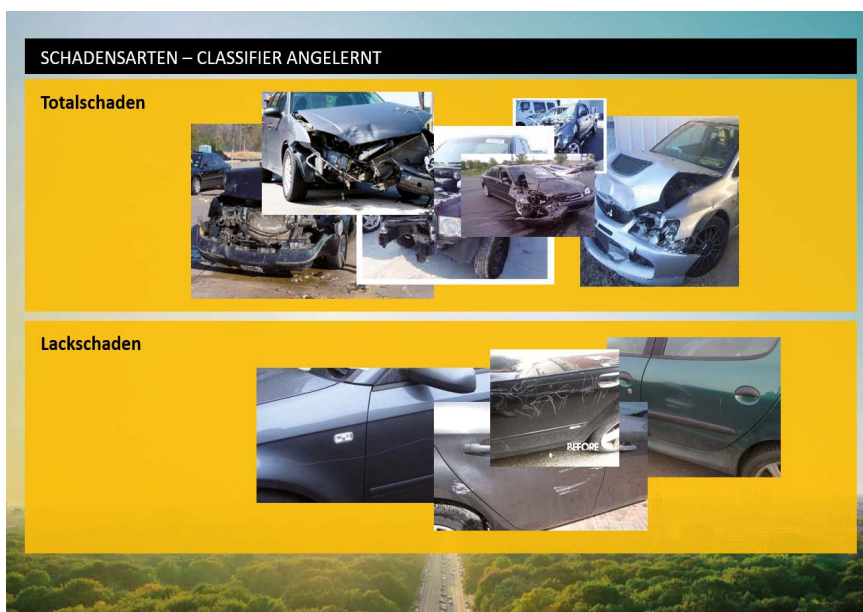
Optimierte Multi-Channel-Kommunikation dank KI

die Beteiligten in der Umsetzung neue Wege beschreiten müssen: Tradierte – oder besser: bereits erlernte – Methoden und ihre Umsetzung werden nicht mehr wie gewohnt funktionieren. Es bedarf eines Change Managements. Damit ist zunächst nur der Change in der Organisation und noch nicht beim Endkunden gemeint.

Klare Empfehlung für KI-basierte Dialogsysteme

Für Berater eine spannende, herausfordernde Situation – der wir mit unserer Erfahrung und einem gehörigen Maß an

Pragmatismus entgegenreten. „Einfach machen“ – lautet daher die Devise bei CENIT. Wir zeigen lieber direkt die Lösung, um so gemeinsam mit dem Versicherungskunden die Besonderheiten in Dialog und Prozess herauszuarbeiten. Und hierbei schauen wir nicht nur auf Frontend oder Channel, sondern auch auf die Integration der Bestandsysteme und der Prozesse. Das schafft deutlich mehr Veränderung als die Diskussion über die rechtlichen Fragen einer Cloud-Lösung oder Fragen nach der Datenhoheit und den IT-technischen Voraussetzungen.



Visual Recognition – trainierte Bilderkennung