

COGNIGY

E-book

Revolution im Contact Center:
**KI-Agenten für die
Versicherungsindustrie**



Inhalt

Intro	3
Was ist ein KI-Agent?	4
Was KI-Agenten tun	5
Was KI-Agenten nicht tun	5
Allgemeine Herausforderungen im Customer Service	6
Versicherungsspezifische Herausforderungen	7
Datenschutz, Sicherheit & KI-Ethik	8
Risikoscheue Kultur - insbesondere in der IT	8
Globale Krisen (Krieg, Klima, Stagflation, etc.)	8
KI-Agenten: Sofort Einsatzbereit	9
Vorbereitete Insurance Skills	9
Schadensmeldung mit Künstlicher Intelligenz	10
Weitere Use Cases für KI-Agenten	10
Business Impact mit KI-Agenten	11
KI-optimierte Kundenservice-Prozesse	12
Kundenerfahrung: Ein KI-Agent – 20 Mio. Calls	13
Anwendungsfall bei einem globalen Versicherer: ARAG	15
Anwendungsfall bei einem globalen Versicherer: ERGO	16
Schlusswort	17

Intro

Das Contact Center stößt an seine Kapazitätsgrenzen. Wachsende Customer Service Erwartungen und eine erhebliche Steigerung des Anfragenvolumens in den vergangenen Jahren binden wichtige Ressourcen. Weiterhin leidet die gesamte Wirtschaft unter dem anhaltenden Fachkräftemangel. Das wirft zwei entscheidende Fragen auf: wie schafft man Entlastung UND verbessert den Service?

Die Antwort lautet: Technologie. Mit künstlicher Intelligenz lassen sich viele Aufgaben automatisieren. Das beste Beispiel ist der KI-Agent von Cognigy - ein neues Contact Center Teammitglied, das sich nahtlos integriert und Mitarbeitende mit Informationen und Multitasking-Skills unterstützt.

Der KI-Agent bearbeitet tausende Anrufe gleichzeitig und verkürzt durch Automatisierung von Routineanfragen und effizienten Echtzeit-Support die Gesamtbearbeitungszeit für Kundenanfragen drastisch. KI-Agenten sind 24/7 erreichbar, emphatisch und lösen Probleme effizient, ohne die Menschlichkeit einzubüßen.

Es geht nicht einfach um ein weiteres Tool für Contact Center. Es geht um einen AI First-Ansatz, der repetitive und ermüdende Arbeit automatisiert und Entlastung für Mitarbeitende schafft. So haben diese mehr Zeit für Aufgaben, die menschliche Intervention erfordern. Die Nachbereitung von Kundeninteraktionen beispielsweise nimmt dank KI nicht mehr 5 Minuten, sondern 15 Sekunden und ein, zwei Klicks in Anspruch.

Conversational AI

Generative AI

AI



Was ist ein KI-Agent?

Cognigy's KI-Agent ist eine Software-Lösung für Contact Center, die das Potenzial von künstlicher Intelligenz für erstklassigen Kundenservice nutzt. Sie interagiert mit Kund:innen auf natürliche Weise, automatisiert einfache Schritte und bietet Rundum-Support für Mitarbeitende. Der Schlüssel zum Erfolg liegt in der einzigartigen Synergie von Generative AI und Conversational AI.

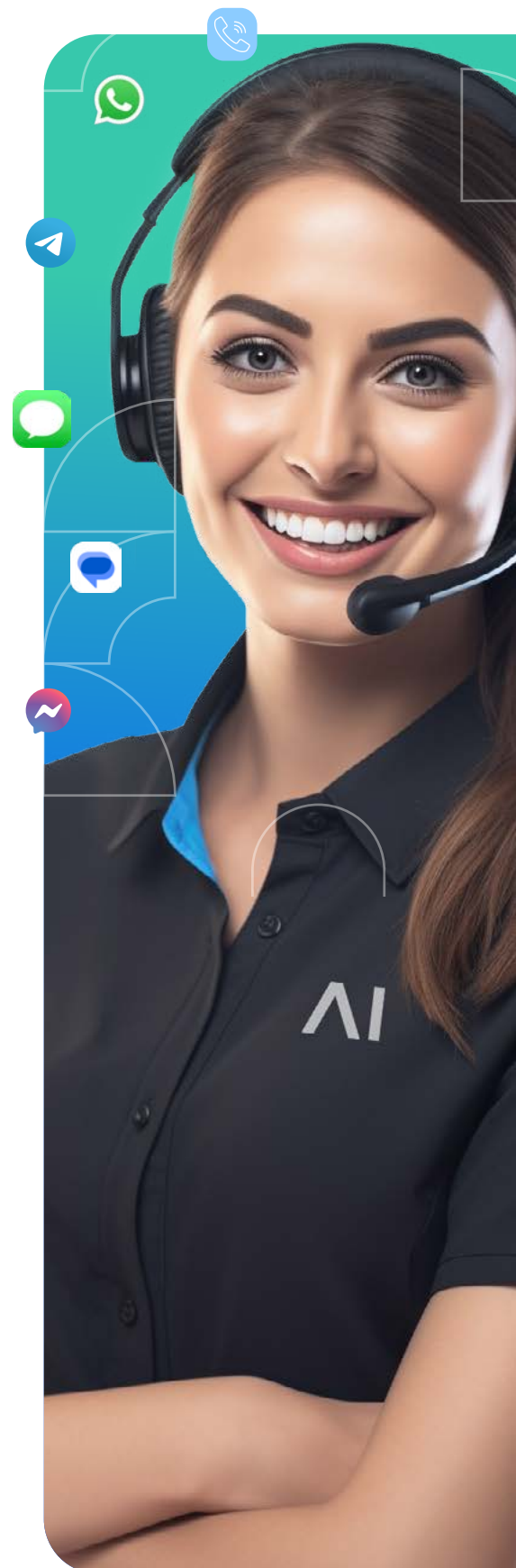
Conversational AI:

Conversational AI tritt mit Menschen mittels natürlicher Sprache per Chat oder Voice in Kontakt. Natural Language Understanding (NLU) wird hierbei genutzt um Sprache, Absichten, Kontext und Stimmung zu verstehen. Es können zahlreiche Konversationen über unterschiedliche Kanäle gleichzeitig geführt werden. Zusätzlich zu NLU ist Conversational AI in unternehmensinterne Systeme integriert. Das bedeutet, dass neben dem Verstehen des Anliegens auch Handlungen zur Lösung des Problems vorgenommen werden können, zum Beispiel: Terminbuchungen, Stornierung von Bestellungen, oder die Erteilung von Auskunft zu aktuellen Angeboten.

Generative AI:

Damit sich ein Gespräch echt anfühlt, reicht die einfache Wiedergabe von programmierten Floskeln nicht aus. Während Conversational AI versteht und antwortet, verleiht Generative AI den Antworten einen menschlichen Ton. So funktioniert's: Das Frontend (Conversational AI) gibt dem Backend (Generative AI) vorgefertigte Prompts. So muss sich Generative AI nur noch um die Formulierung kümmern. Die Kommunikation in Form von Prompts garantiert dabei maximale Kontrolle über Antworten und sorgt für abwechslungsreiche Kundengespräche.

Conversational AI und Generative AI schaffen KI-Agenten, die ein nahtloses, personalisiertes und effizientes Nutzererlebnis bieten, das kaum von natürlichen Interaktionen zu unterscheiden ist. Diese KI-Agenten bilden das Fundament deiner neuen digitalen Belegschaft und treiben eine KI-zentrierte Kundenstrategie sowie moderne Contact-Center-Lösungen voran.





KI-Agenten

- Bekämpfen Fachkräftemangel im Contact Center
- Senken Kosten durch Effizienzsteigerung
- Bieten personalisierten und maßgeschneiderten Support
- Nehmen Menschen repetitive Aufgaben ab
- Bewältigen klar definierte Tätigkeiten problemlos
- Erhöhen die Gesamt-Automatisierungsrate
- Integrieren sich nahtlos in hauseigene Systeme

KI-Agenten

- Ersetzen NICHT Menschen im Customer Service
- Ersetzen NICHT Customer Service durch Technologie
- Brauchen KEINE Benefits und teures Training
- Brauchen KEINE Anweisung oder technische Expertise

Was können KI-Agenten?



Personalisierter Voice & Chat Support in 100+ Sprachen



Reibungslose Zusammenarbeit mit Mitarbeitenden



Ausgestattet mit Produkt- und Unternehmenswissen



Allgemeine Herausforderungen im Customer Service

“Ich möchte ein persönliches Gespräch, keine einstudierten Floskeln.”



“Der Bot muss mindestens so gut sein wie ChatGPT.”



“Auslandsanrufe sind teuer.”



“Ich habe keine Zeit für ewige Wartschleifen.”



“Ich möchte, dass mein Problem verstanden und gelöst wird.”

Der Mensch steht im Mittelpunkt der Customer Service Industrie. Das gilt für Verbraucher- und Unternehmensseite. So ist auch nicht verwunderlich, dass sich aktuelle Herausforderungen im Contact Center auch um Bedürfnisse von Menschen und nicht um Technologie drehen. Wir setzen auf Letztere um die Challenges im digitalen Zeitalter zu meistern.

Für die Lösung von First-Level Supportanfragen werden häufig Selbstbedienungslösungen eingesetzt. Damit stellt sich die Frage nach einer umfassenden Neubewertung der Kundensupport-Strategie. Wichtig ist festzustellen, wann und wo Kund:innen mit Unternehmen interagieren sollen, um gewünschte Services zu erhalten.

Zuletzt bleiben Mitarbeiterzufriedenheit und Fachkräftemangel weiterhin relevant. Das ständig steigende Volumen an Supportanfragen, verbunden mit einem hohen Grad an repetitiven Aufgaben, machen das Contact Center anfällig für Mitarbeiterfluktuation. Dieses Problem wird durch den mangelnden Zulauf zu Contact Center Positionen verstärkt, was wiederum den Druck auf bereits vorhandene Mitarbeitende und Führungskräfte erhöht. Da menschliches Personal rar und nicht skalierbar ist, ermöglichen KI-Agenten den Übergang von einer menschen- und telefonzentrierten Strategie hin zu einem Ansatz, bei dem KI-Support und Automatisierung im Fokus stehen.

Versicherungsspezifische Herausforderungen

- 01 **Datenschutz, Sicherheit & KI-Ethik**
- 02 **Risikoscheue Kultur - insbesondere in der IT**
- 03 **Globale Krisen (Krieg, Klima, Stagflation, etc.)**



01 **Datenschutz, Sicherheit & KI-Ethik**

Umfang und Komplexität von Datenschutzvorschriften für Versicherer sind eine Eintrittsbarriere für neue Technologien. Das Interesse an Conversational AI und Generative AI ist zwar groß, jedoch überwiegen oft Bedenken hinsichtlich Sicherheit, Datenschutz, und Datenverarbeitung. Diese Aspekte erfordern eine entschlossene Herangehensweise, Archivierung und Aufzeichnung von Interaktionen. Sie gehen auch mit einer höheren Anforderung an Transparenz einher, zumal Prozesse von außen nachvollziehbar sein müssen.

Ein Gleichgewicht zwischen personalisiertem Service und Datenschutz ist möglich, doch insbesondere in der regulierungsintensiven Versicherungsbranche mit Aufwand verbunden.

Ein Gleichgewicht zwischen Personalisierung und Datenschutz ist möglich, erfordert jedoch mehr Aufwand als in anderen Branchen.

02 **Risikoscheue Kultur – insbesondere in der IT**

Versicherer sind von Natur aus risikoscheu – eine logische Konsequenz intensiver Regulierung und behördlicher Kontrollen. Risikoaversion scheint in vielen Industrien das Gebot der Stunde zu sein. Noch dazu werden von Unternehmen oft ein Mix aus modernen und traditionellen Software-Lösungen genutzt. Das vereinfacht die Integration von neuen Tools und sich rasch entwickelnden Technologien nicht unbedingt. Ein gutes Beispiel hierfür ist die Zurückhaltung der Branche gegenüber der Nutzung

cloudbasierter Lösungen, zumal diese ohnehin den Großteil der Compliance Anforderungen erfüllen.

Das extreme Gegenstück hierzu wäre der unmittelbare Einsatz von LLM-Technologien unter keinerlei Aufsicht. Dies ist bestenfalls unverantwortlich. Mit KI-Agenten bietet sich jedoch ein auf umfangreichen Experimenten und aufmerksamer Überwachung gegründeter Mittelweg.

03 **Globale Krisen (Krieg, Klima, Stagflation, etc.)**

Globale Krisen wie Kriege, Klimakrise, Inflation etc. wirken sich beinahe auf alle Wirtschaftssektoren negativ aus. Zumal Versicherer in ultra-vernetzten Sektoren tätig sind, gehen deren Auswirkungen nicht spurlos an ihnen vorbei. Geschäfts- und Privatkunden, die mit steigenden Lebenshaltungskosten ringen, stornieren ihre Policen aufgrund finanzieller Engpässe. Dadurch sehen sich wiederum Versicherer zum Kostenausgleich an anderer Stelle gezwungen. Gebührenerhöhungen, Einführungen von Value Added Services, etc. – manchmal auch alles gleichzeitig.

Der Markt ist hart umkämpft und die Aufrechterhaltung von Kundenzufriedenheit unter gleichzeitiger Einhaltung von Kosteneffizienz sind Ziele, die nur schwer in Einklang zu bringen sind. Wenn Kund:innen auf Raten kaufen, ihren Versicherungsschutz reduzieren oder gar den Gedanken in Erwägung ziehen, sich die Lebensversicherung auszahlen zu lassen, müssen neue Lösungen her.

KI-Agenten: Sofort einsatzbereit

Es ist wichtig, dass die Integration von neuen Systemen nahtlos und so rasch wie möglich erfolgt. Cognigys KI-Agenten sind schnell einsatzbereit und decken eine breite Palette an Standardprozessen ab. Sie haben eine kurze Time-to-Value und können innerhalb weniger Wochen implementiert werden.

Unsere vorbereiteten KI-Agenten basieren auf umfangreichen Erfahrungen mit einigen der größten Versicherungsunternehmen weltweit und ermöglichen es dir, ohne aufwändige Einrichtung direkt loszulegen. So kannst du zum Beispiel einen einfachen ID&V-Bot oder einen Conversational-IVR-Bot innerhalb kürzester Zeit implementieren und sofort die Vorteile nutzen. Gleichzeitig bleibt dir die Möglichkeit, jederzeit maßgeschneiderte Lösungen „In-House“ zu entwickeln, falls erforderlich.

Vorbereitete Insurance Skills



Standort teilen mit Pannenhilfe teilen

Nummernschild-erkennung

Ich hatte einen Autounfall. Mein Nummernschild lautet

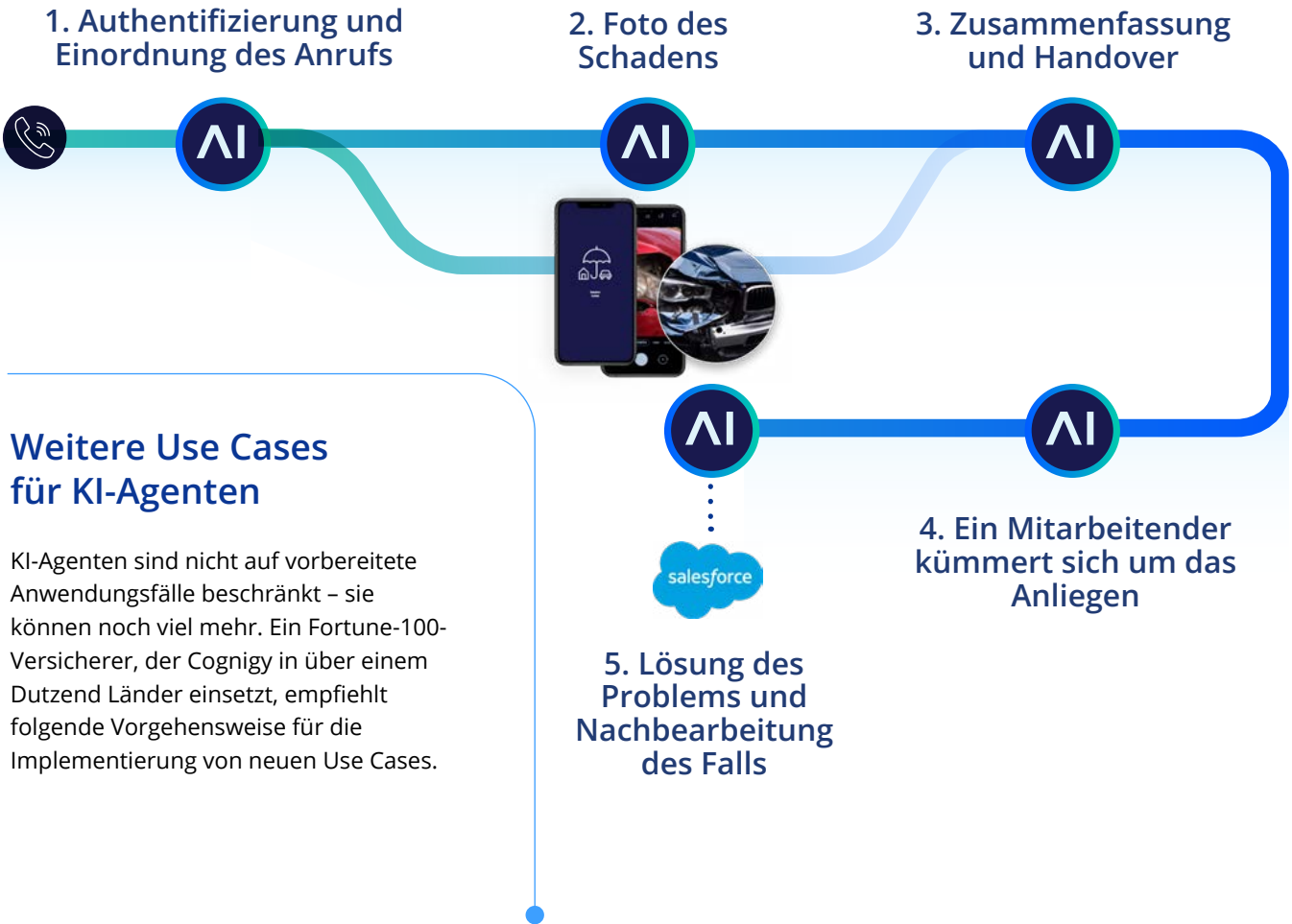
B C Five, X four eighty-nine

Kundenauthentifizierung

+ viele mehr

- Kundenname
- Geburtsdatum
- Kundennummer
- Kfz Nummernschild

Beispiel: Schadensmeldung



Weitere Use Cases für KI-Agenten

KI-Agenten sind nicht auf vorbereitete Anwendungsfälle beschränkt – sie können noch viel mehr. Ein Fortune-100-Versicherer, der Cognigy in über einem Dutzend Länder einsetzt, empfiehlt folgende Vorgehensweise für die Implementierung von neuen Use Cases.

Zero Knowledge Bots

Benötigen keinen Zugang zu persönlichen Informationen

Beispielhafte Anwendungsfälle

- Intelligentes Routing
- FAQ bot

Agent Augmentation Bots

Sammeln Informationen und stimmen sie mit CRM-Systemen ab

- Kundenauthentifizierung
- Kontakt

End to End Bots

Für integrierte, automatisierte und maßgeschneiderte Kundenerlebnisse

- Statusabfrage
- Digitale Unterschrift
- Dokumentenübermittlung
- Statusabfrage
- Digitale Unterschrift
- Dokumentenübermittlung

Business Impact mit KI-Agenten



Skalierbar

Handhabt Millionen von Anrufen pro Jahr



Unterstützt Mitarbeitende 24/7

Unterstützt Mitarbeitende 24/7 auf allen Kanälen



Multilingual

Voice & Chat Support in 100+ Sprachen



Rasch Einsatzbereit

KI-Agenten mit eng begrenzten Aufgabenbereichen gehen innerhalb weniger Wochen live



Maßgeschneidert

Nutzt natürliche Sprache und gibt personalisierten und kontextrelevante Antworten



Verkürzte Bearbeitungszeit

Schnelles Turnaround für Kundenanfragen dank Automatisierung von Routineanfragen und Echtzeit Support von Mitarbeitenden



Zufriedene Mitarbeitende

Automatisierung von repetitive Aufgaben lässt Mitarbeitenden mehr Zeit für wichtige Anfragen



Ausgestattet mit Produkt & Unternehmenswissen

Unterstützt Mitarbeitende mit relevanter Information in Echtzeit



+30%

verbesserte CSAT



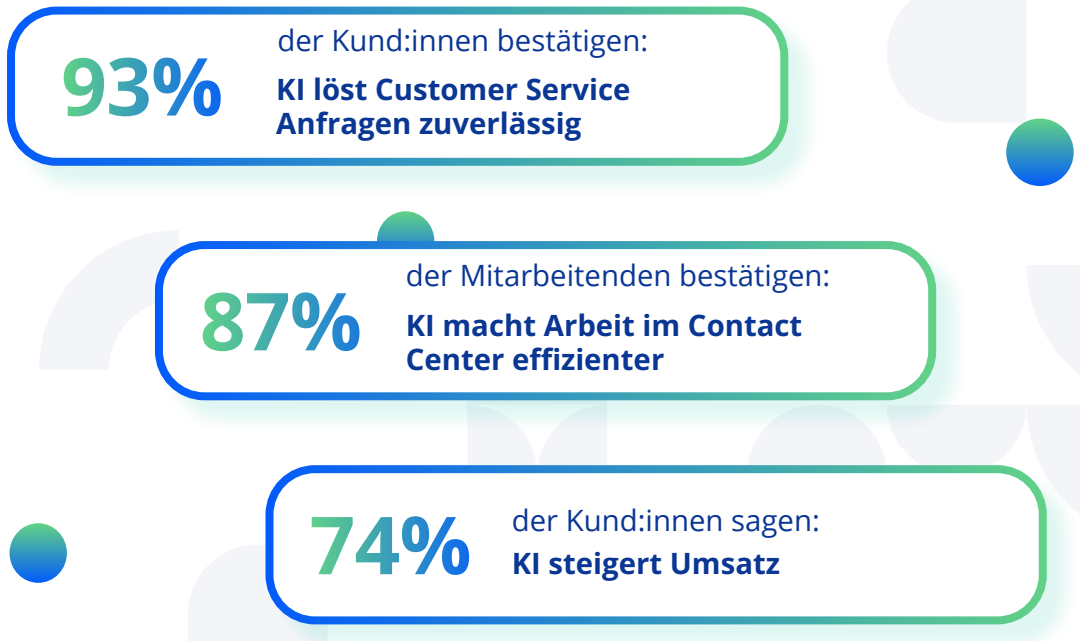
15%

kürzere Bearbeitungszeit



99.5%

schnellere Antworten



Quelle: 'State of Conversational AI in the Contact Center' Bericht 2023 von 8x8

KI-gestützte Customer Service Abläufe



Kundenerfahrung

Ein KI-Agent 20 Mio. Calls



Ein globaler Fortune-100-Versicherer wandte sich mit mehreren Millionen Anrufern aus 70 Ländern an Cognigy. Die Bearbeitung von Kundenanfragen war sehr zeit- und kostenintensiv und belastete das Kunden- und Mitarbeitererlebnis. Das Unternehmen erkannte das Potential von Conversational AI und setzte auf eine clevere Lösung für einen Neustart.

Man konzentrierte sich zuerst auf einen wichtigen Anwendungsfall: die Kundenauthentifizierung. Bislang mussten Mitarbeitende dazu in einem mühsamen Prozess persönliche Kundendaten einholen. Durch den Einsatz von Cognigy konnten 95% der Fälle automatisiert werden – und das bei 90 Mio. Anrufen. Wie? Mithilfe von KI-Agenten. Zahlreiche Gespräche simultan, 24/7 Verfügbarkeit, auf allen Sprachen – so.

Challenge

90 Mio. Anrufe pro Jahr aus über 70 Ländern.

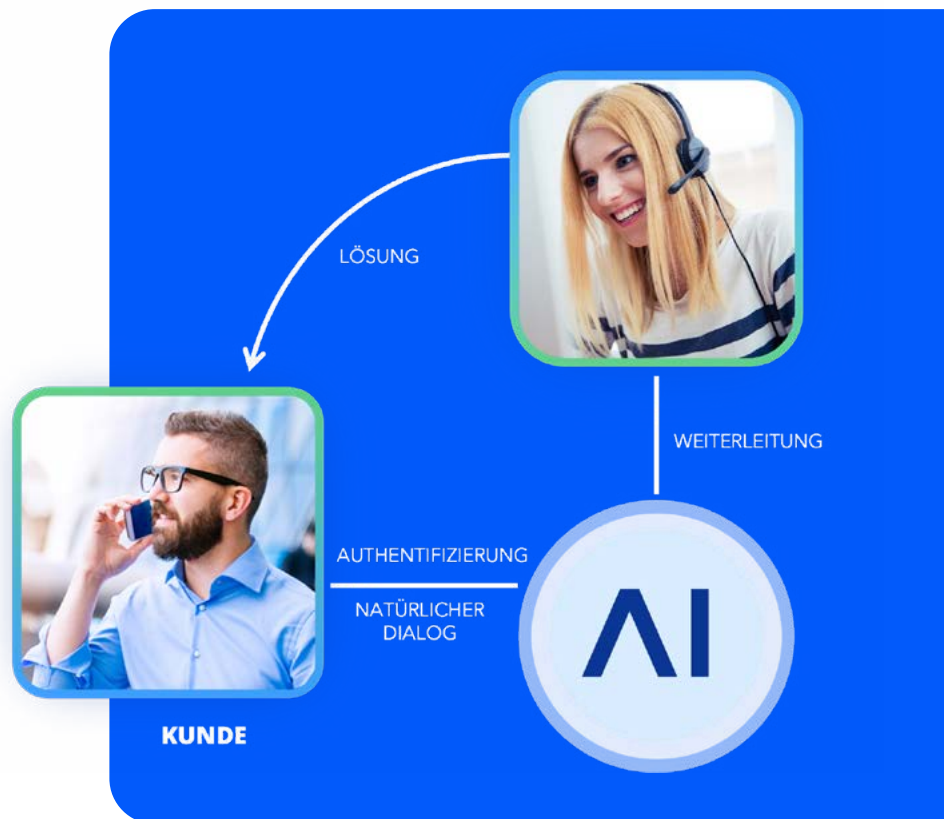
Mitarbeitende müssen die Identität aller Anrufenden anhand von Geburtsdatum und Adresse bestätigen.

Lösung

Intelligentes Routing & Kundenauthentifizierung

Der KI-Agent:

- Verifiziert Identität des Anrufenden
- Verifiziert Geburtsdatum
- Holt Kundendaten ein
- Stellt die Absicht des Anrufenden fest
- Weiterleitung an passenden Mitarbeitenden
- Transkribierung des Anrufs



95% Automatische Authentifizierung



1.5 Minuten pro Anruf gespart



99.7% Zuverlässige Absichtserkennung

Anwendungsfall bei einem globalen Versicherer: ARAG



Als führender Rechtsschutzversicherer nutzt ARAG Chat- & Voice KI-Agenten seit Jahren effektiv in Deutschland und global.

Hohe Anrufvolumina, lange Wartezeiten, häufige Weiterleitungen und hohe Abbruchraten stellten große Herausforderungen für ARAGs Kundenservice dar. Dies wurde durch repetitive Tätigkeiten und der damit einhergehenden Unzufriedenheit der Mitarbeitenden nur verschärft. ARAGs Ziel war die Verbesserung des Service, die Reduzierung der Bearbeitungszeit (AHT) und die Automatisierung von Standardabläufen für effektiveren Support.

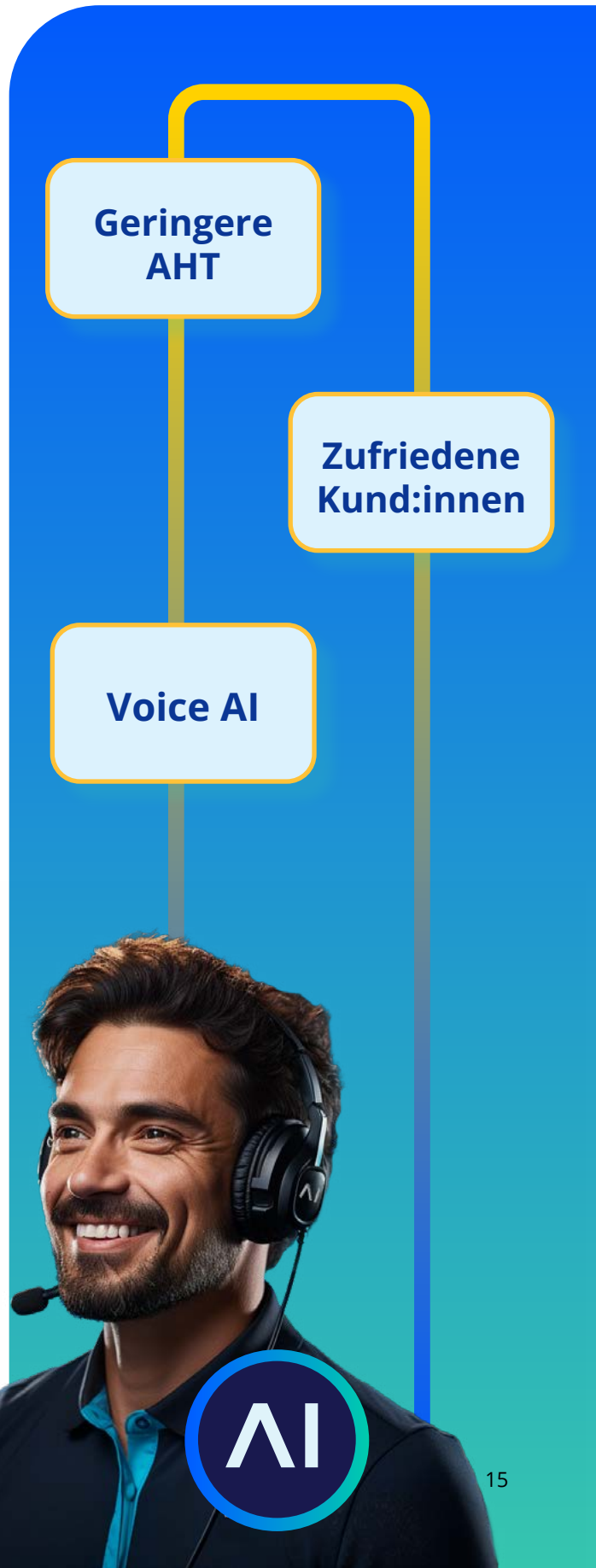
Hierzu implementierte ARAG Cognigy Voice KI-Agenten mit nahtloser Integration in Telefon- und Backend-Systeme. Diese KI-Agenten automatisieren wichtige Geschäftsprozesse, wie die Kundenauthentifizierung (ID&V), Smart Routing basierend auf vorherigen Interaktionen. Sie bieten weiterhin Self-Service-Optionen für Menschen, die sich in der Warteschleife befinden. Diese Lösung reduziert den Bedarf menschlichen Eingreifens bei Routinetätigkeiten.

Durch den täglichen Einsatz von KI-Agenten, die tausende Anrufe pro Tag bearbeiten, spart das Unternehmen 50-60 Sekunden Zeit pro Anruf und schafft Mitarbeitenden mehr Zeit für die Erledigung komplexer Aufgaben. Das Resultat: Eine drastisch verringerte Bearbeitungszeit und höhere Kundenzufriedenheit dank schnellerer Problemlösung.

ARAG plant, das System zu optimieren, um KI-Funktionen zur Unterstützung von Mitarbeitenden bei Anrufen auszuweiten. Die Voice AI Lösung wird in Deutschland und anderen globalen Märkten eingesetzt.

Ergebnisse

- Verringerte Arbeitsbelastung für Mitarbeitende im Kundenservice
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Reduzierte Betriebskosten



Anwendungsfall bei einem globalen Versicherer: ERGO

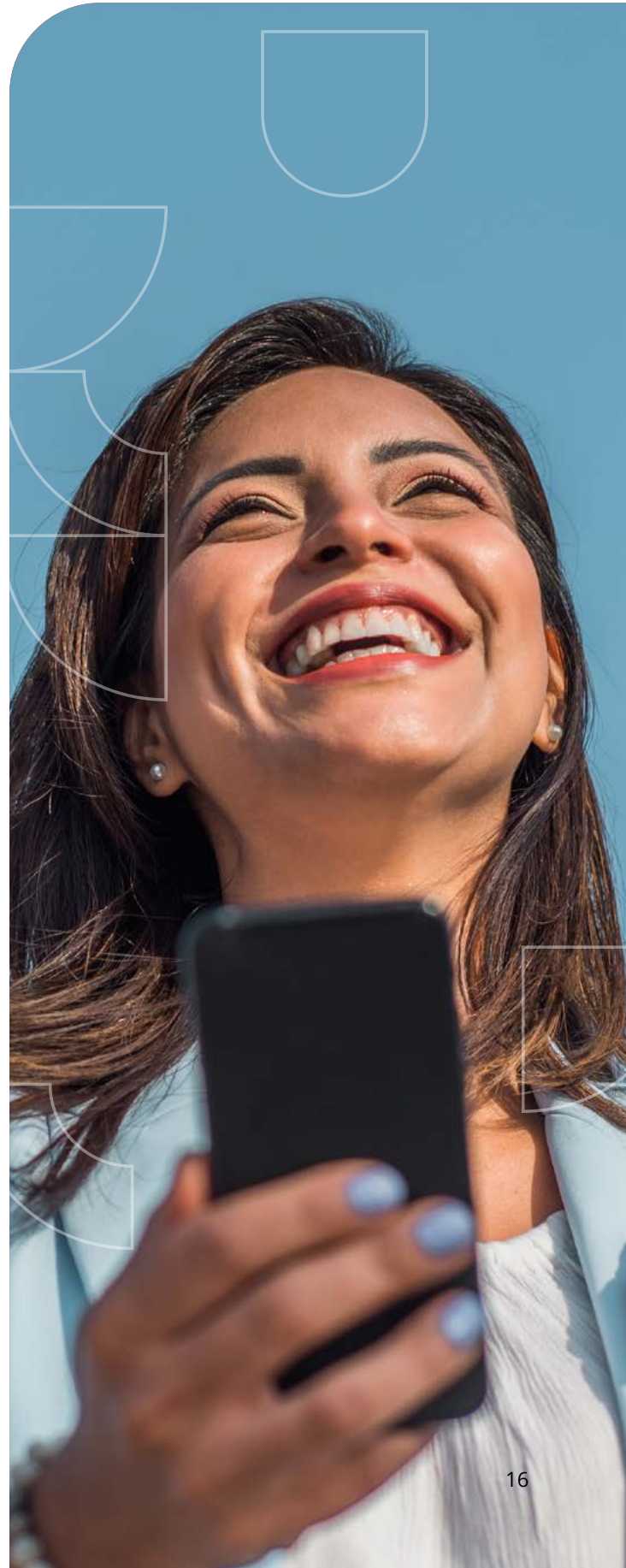
ERGO

ERGO, einer Europas größter Versicherer mit Niederlassungen in über 35 Ländern und einem Umsatz von über 20 Milliarden Euro im Jahr 2023 nutzt die transformative Kraft von Cognigys KI-Lösungen für den Kundenservice.

ERGO Group beschleunigt den Einsatz von KI-gesteuerten Voice- und Chatbots im Kundenservice mit der Cognigy-Plattform. Durch die bahnbrechende Kombination von Generative AI und Conversational AI entwickelt und implementiert ERGO KI-Agenten der nächsten Generation im Service.

“Unsere Zusammenarbeit mit Cognigy ist ein bedeutender Meilenstein in unserer Conversational AI-Entwicklung und hebt unser Kundenerlebnis auf ein neues Niveau. Cognigys führende KI-Technologie und Marktexpertise verleiht uns das nötige Werkzeug, um Kundeninteraktionen zu optimieren und eine neue Service-Ära einzuläuten.”

Nicolas Konnerth,
Head of Voice @ ERGO Group



Schlusswort

Der Wert von Künstlicher Intelligenz liegt nicht in der bloßen Optimierung von Abläufen, sondern in der Erschließung neuer Möglichkeiten. In einer Ära, in der technologischer Fortschritt und Kundenerwartungen gleichermaßen explodieren, wird künstliche Intelligenz in der Versicherungsbranche unverzichtbar.

Mit der Verschiebung des Wettbewerbs weg vom reinen Kostenfaktor und hin zur Priorisierung des Kundenerlebnisses, definiert die transformative Wirkung von KI das Mögliche neu. Cognigy's KI-Agenten sind unmittelbar einsatzbereit und bieten Mitarbeitenden Rundum-Support. Durch ihren personalisierten und empathischen Support stärken sie Markenloyalität und Kundenbindung. Gleichzeitig schonen sie Ressourcen, die dann zur Gewinnung neuer Kunden freistehen und erzielen so eine rasche und nachhaltige Steigerung des ROI.

Entdecke mehr unter cognigy.com



Revolutioniere das Contact Center mit KI

COGNIGY

Revolution im Contact Center:
KI-Agenten für die
Versicherungsindustrie



cognigy.com