

GUIDE

KI IM KUNDENSERVICE

Das sollten Versicherungen
unbedingt beachten.



STRATEGISCH ENTSCHIEDEN: SO TRIFFST DU DIE BESTE WAHL FÜR EINE KUNDENSERVICE-KI

Aktuell gibt es einen großen Hype rund um das Thema „Künstliche Intelligenz“. Daher wirst Du vermutlich schon vor dem Start Deines Projekts mit einigen neuen Begriffen konfrontiert. KI ist jedoch eine **langfristige Investitionsentscheidung** und sollte daher **strategisch und gut informiert** getroffen werden. Dieser Guide wird Dir dabei helfen, schnell ein nützliches Basiswissen zu erlangen und fasst die wichtigsten Aspekte zusammen, auf die Du achten solltest, bevor Du Dich für ein KI-Produkt entscheidest.

Im Kundenservice von Versicherungen stehen wir oft vor einigen Herausforderungen – das **Anfragevolumen steigt** stetig und die **Mitarbeiter:innen sind überlastet**. Es wird nicht nur schwieriger Mitarbeiter:innen im Team zu halten, auch die Erreichbarkeit und schlussendlich die **Einhaltung der Service-Level-Agreements (SLAs)** leiden darunter.

Der gezielte Einsatz Künstlicher Intelligenz kann in verschiedenen Anwendungsfällen Dein **Kundenservice entlasten**, indem er **Automatisierung** und **Customer Self-Service-Kanäle** ermöglicht. Darüber hinaus können **Agent Augmentation** und der **kontrollierte Einsatz von Large Language Models (LLMs)** Dein Team unterstützen und somit Dein Service rundum verbessern.

VOR DEM START DES KI-PROJEKTS:

1. ERLANGE EIN KI-BASISWISSEN UND VERSCHAFTE DIR EINEN ÜBERBLICK

Bevor Du Dich auf die Suche nach einer passenden KI-Lösung machst, ist es wichtig ein Basiswissen zu erlangen. Lass Dich nicht zu sehr von dem Hype beeinflussen – die Grundlagen sind leicht verständlich und ermöglichen es Dir, **fundierte Entscheidungen** zu fällen. Verschaffe Dir einen Überblick über die **wichtigsten Begrifflichkeiten** und auch **technischen Faktoren** (z.B. API-first, Multi-intent, Grounding ...), auf die Du eine Kundenservice-KI prüfen solltest.



MENSCH VS. KI: WER SOLL DIE ENTSCHEIDUNG TREFFEN?



Stehst Du noch am Beginn der KI-Integration, stellst Du Dir vermutlich die Frage, bis zu **welchem Grad eine Automatisierung mit Künstlicher Intelligenz Sinn** ergibt. Eine Entscheidung kann einerseits von einem Agent getroffen werden, andererseits von einer trainierten Kundenservice-KI. Unsere Empfehlung ist hier ganz klar: **Routine-Anfragen** eignen sich sehr gut um von der **KI fallabschließend bearbeitet** zu werden – damit sorgst Du für enorme Entlastung Deiner Mitarbeiter:innen. Bei komplexen Anliegen kann der Einsatz von **Augmented AI**, z. B. mittels Agent Augmentation, das richtige Maß an Unterstützung bieten. Agents können so in Echtzeit von den Lösungsvorschlägen der KI in ihrer Arbeit profitieren.

DARAUF SOLLTEST DU ACHTEN:

2. NACHVOLLZIEHBARKEIT UND SICHERHEIT



Du arbeitest tagtäglich mit **sensiblen Daten** – daher darf Deine KI **keine Blackbox** sein. Du musst in der Lage sein, alle Entscheidungen Schritt für Schritt **nachvollziehen** zu können. Einerseits im

Hinblick auf den **EU-AI-Act**, andererseits um bei vermeintlichen Fehlentscheidungen rasch eingreifen und diese korrigieren zu können. Das muss auch möglich sein, ohne tausende Trainingsdatensätze zu sammeln oder einen Data Scientist zu konsultieren. Am besten kannst Du solche Änderungen auch selbst direkt im Fachbereich durchführen, um stets Deine Flexibilität zu behalten.

EU-AI-ACT



Der EU-AI-Act sieht eine abgestufte Regulierung für KI-Modelle vor. Er umfasst **allgemeine Transparenzanforderungen** bis hin zu **zusätzlichen Verpflichtungen** für Modelle mit systemischem Risiko. Mit dem EU-AI-Act müssen **Unternehmen sicherstellen**, dass die von ihnen verwendete KI-Software diesen Richtlinien entspricht. In der Versicherungsbranche gilt u.A. besonderes Augenmerk für **KI-Anwendungen in Bereichen mit sensiblen personenbezogenen Daten**, also Bereiche wie der Lebens- und Krankenversicherung.

3. VERSTEHEN VON KUNDENANLIEGEN

Die Anliegen Deiner Kund:innen werden **nicht immer gleich formuliert**. Eine KI muss in der Lage sein, diese zu erkennen, egal wie umgangssprachlich sie formuliert sind. Auch der **Kommunikationskanal** hat einen Einfluss darauf, wie diese geäußert werden. Wird ein Fall telefonisch gemeldet, wird dieser anders formuliert als per E-Mail, Chat oder Social Media. Zudem verwenden Kund:innen oft eine **problemorientierte Sprache**, während Unternehmen in ihren Dokumenten eine **lösungsorientierte Sprache** nutzen. Die KI muss diese sprachliche Kluft überbrücken und dabei den **Branchenjargon** einhalten können. Bestenfalls erkennt das KI-Produkt Deiner Wahl sogar die Tonalität der Nachricht und kann entsprechend reagieren.

4. VERMEIDUNG VON SILOS UND STRATEGISCHES DENKEN



Der Einsatz von KI ist immer mit **Trainings- und Integrationsaufwand** verbunden, was oft als technische Schulden bezeichnet wird. Viele Unternehmen haben beispielsweise den Fehler gemacht, erheblichen Aufwand in das Training eines Chatbots zu investieren, nur um festzustellen, dass Kund:innen weiterhin E-Mails schreiben und anrufen. **Telefon und E-Mail** umfassen in Kombination im Branchendurchschnitt etwa **70–80% des Kommunikationsvolumens**. Die KI muss fähig sein, auf Basis desselben Trainings sowohl E-Mails als auch Telefonanrufe zu verstehen und Mitarbeiter:innen auf beiden Kanälen zu entlasten. **Vermeide also Insellösungen** und achte darauf, Deine KI strategisch implementieren zu können. Betrachte sie als das **Hirn für all Deine Kommunikationskanäle**, nicht nur für einen einzelnen Kanal.

5. LANGLEBIGE KI-INVESTITIONEN

Die Applikationen, die Dein Kundenservice derzeit nutzt (ACD, E-Mail-Programme und CRM-Systeme) ändern sich im Laufe der Jahre. Vielleicht planst Du ein neues Ticketingsystem oder eine neue Call-Center-Software einzuführen. Beurteile Deine KI-Investition davon losgelöst, als **alleinstehende Komponente einer Systemarchitektur**. Es kann verlockend sein, KI die direkt im CRM oder E-Mail-Programm integriert ist, zu nutzen. Damit baust Du aber Silos, die Dir langfristig Flexibilität nehmen und Dir später erheblich mehr Aufwand bringen. Plane KI-Investitionen mit einem Zeithorizont von 5 bis 10 Jahren, wobei ein API-first-Ansatz zu bevorzugen ist. So ist Deine KI überall integrierbar und fordert bei zukünftigen Änderungen und neuen Programmen **keinen erneuten Trainingsaufwand**.



6. SCHRITTWEISES VORGEHEN



Die Automatisierung Deiner Kundenservice-Prozesse passiert nicht von heute auf morgen. Du kannst jedoch bereits mit der **Automatisierung von Routineanliegen große Wirkung** erzielen und Deine **Effizienz erheblich steigern**. Beginne mit häufig auftretenden, einfachen Prozessen wie zum Beispiel der Erfassung von Zählerständen, Änderungen von Abschlägen oder der Verarbeitung von SEPA-Mandaten. Sei skeptisch gegenüber Anbietern, die eine sofortige Automatisierung von 80 % versprechen – ein seriöser Wert liegt in erster Linie bei 20 bis 30 %.

7. UNTERSTÜTZUNG UND INTEGRATION



KI ist eine Sammlung junger Technologien, die sich sehr schnell weiterentwickeln. Daher erfordern jene Projekte entsprechende **Management-Unterstützung** und **IT-Expertise**, um erfolgreich in Deinen spezifischen Software-Stack integriert zu werden. Alleingänge sind bei diesem Thema leider fast immer zum Scheitern verurteilt. Hol Dir also lieber **rechtzeitig entsprechende Beratung von KI-Expert:innen**, um einen reibungslosen Ablauf Deines Projekts zu ermöglichen.

KONTAKT

Nutze Künstliche Intelligenz da, wo Du sie brauchst! Bring Dein Customer Service ganzheitlich auf eine neue Stufe und lass nicht nur Deine Kund:innen, sondern auch Deine Mitarbeiter:innen davon profitieren.

Du hast noch offene Fragen oder bist auf der Suche nach Erfahrungswerten? Melde Dich gerne bei uns für ein unverbindliches Strategiegespräch zu Deiner konkreten Problemstellung.

Florian
Silberbauer

florian.silberbauer@deepsearch.net
+43 699 110 607 56

