

Wie Makler von Künstlicher Intelligenz profitieren

Das digitale Zeitalter und Makler: Die Erwartungen an eine schnelle und effiziente Auftragsbearbeitung und einen maßgeschneiderten Kundenservice steigen. Mehr Wettbewerbsdruck, ständig verändernde gesetzlichen Rahmenbedingungen, Dokumentationsaufwand ... da hilft nur noch Nettomarktzeit maximieren. Maklerpools gewinnen deshalb seit Jahren an Bedeutung: Sie erleichtern den Alltag des Maklers, indem sie ihn im Hintergrund unterstützen. Die 1:1 Assekuranzservice will dies mit „Konfuzio“ – einem KI-Tool erreichen. Der Anwenderbericht

von Dr. Patrick Afflerbach, Vorstand der 1:1 Assekuranzservice

Die 1:1 Assekuranzservice ist sich der vielfältigen Herausforderungen für Makler im Hinblick auf eine stetige Optimierung der Vertriebsprozesse bewusst – eine der größten ist sicher die systematische Vertrags- und Dokumentenanalyse. Seit 2019 setzen sie deshalb auf Konfuzio.

“ Die KI-Anwendung hat uns bei der umfassenden Konsolidierung der gesammelten Kundendaten, der Neuerträge und weiterer Dokumente entscheidend geholfen.“

Die Dokumente werden automatisch und strukturiert ausgelesen, sodass wir uns auf das wesentliche konzentrieren können: Die Stärkung unserer Kundenbeziehungen im Privat- und Firmenkundengeschäft. Für die rund 1.183 Vertriebspartner der 1:1 Assekuranzservice ergeben sich mit Konfuzio Zeiteinsparungen von insgesamt bis zu 23.000 Stunden pro Monat.



Dr. Patrick Afflerbach, 1:1 Assekuranzservice

Quelle: 1:1 Assekuranzservice

“ *In der Versicherungsbranche wird eine Vielzahl an Aufgaben und Prozessen immer noch händisch gesteuert. Deshalb fokussiert sich die Branche schon länger auf die Automatisierung zeitaufwendiger manueller Vorgänge.*“

Dazu gehören vor allem Routineaufgaben wie die Umwandlung unstrukturierter Informationen, die bei Versicherungsunternehmen immer noch 80 % der eingereichten Dokumente ausmachen. Solche Prozesse sind zeitaufwändig und teuer. Systeme, die etwa das maschinelle Lesen, Kategorisieren und Verstehen von Dokumenten beschleunigen, sind deshalb gerade bei Versicherern stark gefragt. Die 1:1 Assekuranzservice hat zusammen mit der Helm & Nagel die unternehmenseigene Beratungsplattform für angeschlossene Versicherungsmakler mit einem besonderen Fokus auf die Prozessverschlinkung weiterentwickelt.

Anders als bei herkömmlichen IT-Projekten wurden durch agile Methoden die neuen Softwarefunktionen direkt für Endanwender nutzbar. Lange Wartezeiten auf das nächste Release entfielen.

Da sich die Anforderungen für Makler sowie der regulatorische Rahmen ständig verändern, kann ein solches System frühzeitig durch das Feedback der Vermittler angepasst werden. Mit Hilfe der KI-Software Konfuzio konnten wir unseren Ansprüchen an Datensicherheit, Datenschutz und die Belastbarkeit der IT-Systeme gerecht werden. Zusammen haben wir das Vorhaben, die 1:1 Assekuranzservice in ein datengetriebenes Unternehmen zu transformieren, verwirklicht. Im Ergebnis steht eine echte digitale Wertschöpfung: Mitarbeitende der 1:1 Assekuranzservice können Dokumente nun selbst trainieren.

In Kooperation mit Mitarbeitern von Helm & Nagel, dem Unternehmen das hinter Konfuzio steht, konnte die Genauigkeit der KI stetig verbessert werden. Die nun verfügbare Beratungsplattform ermöglicht Maklern erstmals, Verträge in großer Stückzahl inhaltlich zu analysieren, um darüber

Autor Dr. Patrick Afflerbach,
1:1 Assekuranzservice



Nach seinem Studium in Finance and Information Management an der Technischen Universität München promovierte **Dr. Patrick Afflerbach** an der Universität Augsburg im Fach Wirtschaftsinformatik zu den Themen Prozessoptimierung und Digitalisierung. Die Praxiserfahrung zu diesen beiden fachlichen Schwerpunkten erarbeitete er sich schließlich in der Unternehmensberatung über das Fraunhofer Institut bei namhaften internationalen Konzernen. Im Jahr 2017 wechselte er zur 1:1 Assekuranzservice ([Website](#)) und ist seitdem verantwortlich für die digitale Transformation der Unternehmensgruppe und die Optimierung der Verwaltungsabläufe. Zum 1. Januar 2020 wurde Dr. Patrick Afflerbach in den Vorstand der 1:1 Assekuranzservice bestellt und verantwortet den Bereich Verwaltung.

automatisiert Vertriebspotenzial zu heben. Die Kunden profitieren, weil ihr Versicherungsschutz optimiert wird – eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten. Neben der Anbindung an Bestandsführungssysteme und an die marktüblichen Vergleichsrechner ermöglicht die Plattform mit Konfuzio auch die Abbildung und automatische Verarbeitung sämtlicher relevanter Daten.

“ *Im nächsten Schritt kombinierten wir herkömmliche Verfahren der OCR (Optical Character Recognition) mit modernster Technik wie Computer Vision und Natural Language Processing.*“

Die digitale Aufnahme des Maklermandates inkl. elektronischer Unterschrift sowie die vereinfachte Erfassung der aktuellen Verträge des Kunden leisten einen immensen Beitrag zur Optimierung im Vertragsmanagement. Der aktuelle Versicherungsschutz wird anhand der fotografierten Police erkannt und analysiert; Optimierungspotenziale für den Kunden werden aufgezeigt. Durch die KI Konfuzio verarbeitet das ehemalige Bestandssystem in mehr als 70 Einzelfeldern einzelne Daten wie etwa Versicherungssummen automatisch. Makler haben damit die Möglichkeit, ohne größeren eigenen Zeitaufwand ihrem Kunden Vorschläge für qualitativ bessere und kostengünstigere Verträge vorzulegen.

“ *Über die Vertragsanalyse kann nun der gesamte Prozess von der Kündigung bis zur Policierung des Neuvertrages vollautomatisch und digital abgewickelt werden*“

Die Kosten- und Zeitersparnis wirkt sich unmittelbar auf die Qualität der Arbeit aus, weil sich der Makler noch stärker auf seine Kernkompetenzen – die Beratung – konzentrieren kann. Mit der Technologie haben wir den manuellen Arbeitsaufwand und die Bearbeitungsdauer pro Vorgang bzw. Kunde sowie die Wartezeit für den Vertrieb um 75 % reduziert. Vermittler, die den vollständigen Service der Beratungsplattform nutzen, haben ihren Bestandsaufbau dadurch zuletzt massiv gesteigert.

“ *Dieses Potenzial kann sich vor allem entfalten, weil die KI hinter Konfuzio durch unsere Fachbereiche selbst trainiert wird – und das ohne Programmierkenntnisse.*“

Die Vision von Konfuzio entspricht dabei auch unserer Philosophie: Demnach kann KI mit Sicherheit niemals die Eigenschaften von Querdenkern, Strategen und empathischen Menschen ersetzen. Daher soll sie pragmatisch zum Einsatz kommen, sodass die künstliche Intelligenz der natürlichen Intelligenz der Mitarbeitenden unter die Arme greift. Und das bedeutet mehr Effizienz, mehr Zeit für den Kunden und ein größeres Vertriebspotenzial. Durch die erfolgreiche Zusammenarbeit und Integration der Software Konfuzio in die Vertriebsprozesse der 1:1 Assekuranzservice haben wir unsere internen Prozesse optimiert. Die Kooperation ist für uns ein nachhaltiger und wesentlicher

Schritt in Richtung Zukunft, um unseren Kunden im Wettbewerb die besten Angebote zu den günstigsten Preisen gewährleisten zu können.

Dr. Patrick Afflerbach, 1:1 Assekuranzservice ■

Sie finden diesen Artikel im Internet auf der Website:

<https://itfm.link/113432>



© 2020 IT Finanzmagazin - Das Fachmagazin für IT und Organisation bei Banken, Sparkassen und Versicherungen