

- Fallstudie „Digitaler Vertragsabschluss“

Situation

Ein Unternehmen aus der Versicherungsbranche möchte den Abschluss von Standardprodukten (z. B. Haftpflichtversicherungen) ausschließlich digital und ohne Zutun von Mitarbeitern anbieten. Der Zugang zu diesem Service soll aus marketinggesichtspunkten ausschließlich für Nutzer des eigens herausgegebenen Chatbots möglich sein.

Eingesetzte Technologien / Tools / Services

- Digitale Formulare
- Chatbot
- Künstliche Intelligenz
- Digitale Unterschrift
- Datenbasis

Vorgeschlagene Lösung

Über den Chatbot kann ein interessierter Kunde eine Anfrage stellen. Durch diese Anfrage wird automatisiert ein entsprechendes digitales Formular aufgerufen. In dieses muss der Kunde alle angefragten Daten eingeben. Er hat zudem die Möglichkeit, über dieses Formular Dateien anzuhängen, Checkliste auszufüllen, Zeichnungen anzufertigen und Sprachnachrichten / Fotos / Videos aufzunehmen. Nachdem das Formular final ausgefüllt und an das Versicherungsunternehmen abgeschickt wurde, überprüft eine künstliche Intelligenz alle eingelieferten Daten. Es nimmt eine Beurteilung (inkl. Risikoeinschätzung etc.) vor. Der Kunde bekommt auf Basis dieser Analyse innerhalb weniger Sekunden ein für ihn individuell angefertigtes Angebot zurückgespielt. Dies wurde hinsichtlich Beitragshöhe, Zahlungsmodalitäten und inkludierter Leistungen auf ihn persönlich zugeschnitten. Er hat die Möglichkeit, den Vertrag mittels einer digitalen Unterschrift direkt abzuschließen oder das Angebot zu einem späteren Zeitpunkt via erneuter Chatbotanfrage zu bestätigen.