

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ – ANWENDUNGEN IN VERTRIEB UND PRODUKTENTWICKLUNG

Perspektiven von Oliver Wyman

Dr.-Ing. Dietmar Kottmann, Berlin, 12.11.2024

VERTRAULICHKEIT

Die Branchen unserer Kunden sind durch sehr starken Wettbewerb gezeichnet und die Wahrung der Vertraulichkeit im Hinblick auf Pläne und Daten unserer Kunden ist entscheidend. Oliver Wyman wendet daher konsequent interne Maßnahmen zur Geheimhaltung an, um die Vertraulichkeit aller Informationen des Kunden zu schützen.

Unsere Branche ist gleichfalls sehr wettbewerbsintensiv. Wir sehen unsere Herangehensweisen und Einblicke als unser geistiges Eigentum und verlassen uns auf unsere Kunden, unsere Interessen an unseren Vorschlägen, Präsentationen, Methodologien und analytischen Techniken zu schützen. Unter keinen Umständen darf dieses Material ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Oliver Wyman mit irgendeiner dritten Partei geteilt werden.

© Oliver Wyman

KI IST AUF DER VORSTANDSAGENDA!

96%

Sehen KI als Chance,
nicht als Risiko

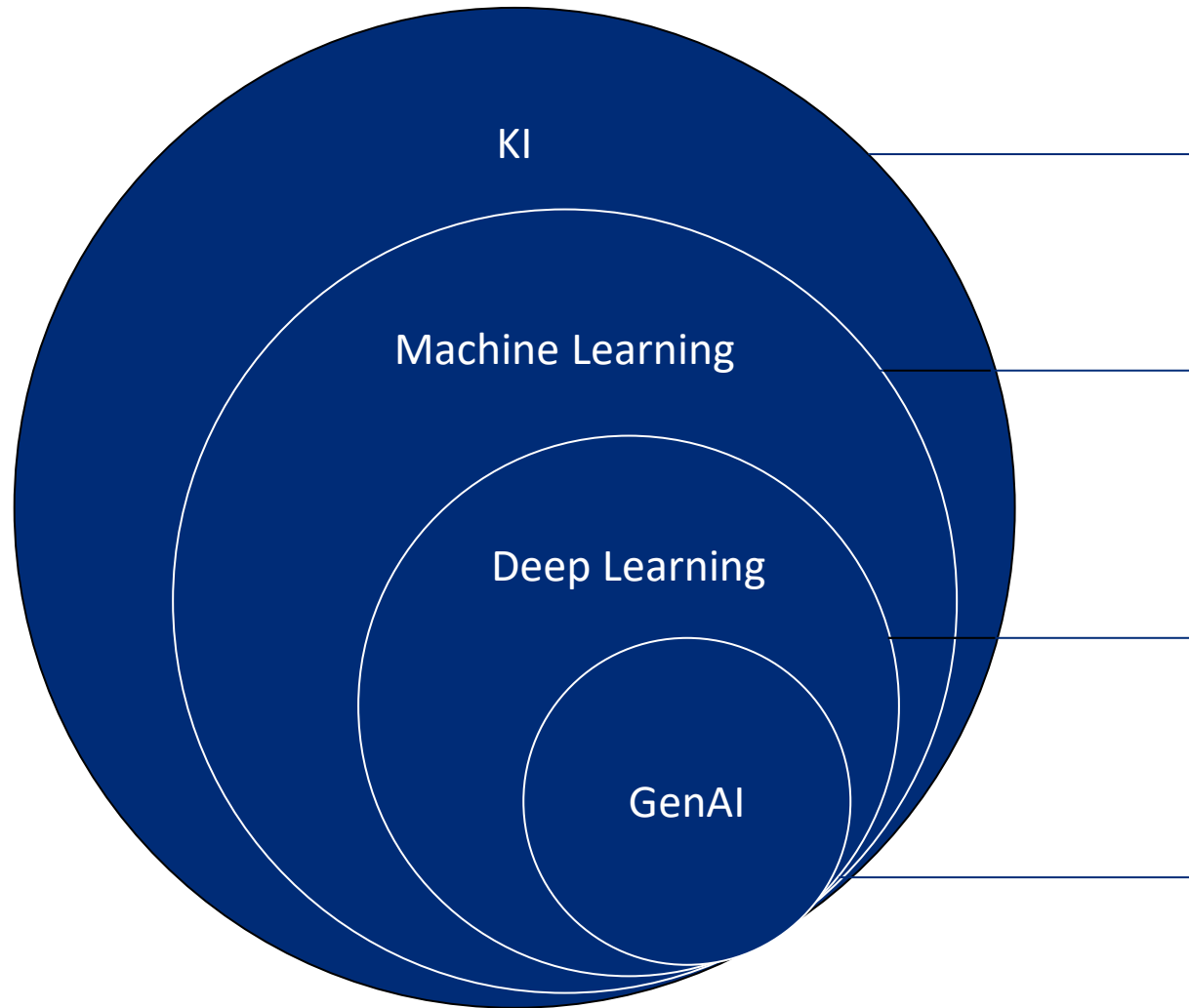
46%

Investieren in KI mit dem Ziel, bei
zumindest einem Use Case zu den
Marktführern zu gehören

41%

Nennen als wichtigste Sorge die
Gefahr, zu langsam zu sein

KI UND IHRE TEILDISZIPLINEN



**Technologie, um Systeme zu bauen,
die wie Menschen denken und handeln**

Mustererkennung

Algorithmen, die über die Zeit mit mehr Daten
besser werden

Deep Learning

Erkennen von generalisierten Mustern aus
(großen Mengen an) unstrukturierten Daten
(z.B. Text, Bilder, Audio, Video)

Generative KI

Teilmenge des Deep Learning zur Generierung
von Artefakten (nicht nur LLM)

„Old News“

„New News“

KI HAT BEREITS EINZUG IN ETABLIERTE ANWENDUNGEN GEHALTEN

– BEISPIELE AUS DEM VERSICHERUNGSKONTEXT

ENABLER FÜR OMNICHANNEL-VERTRIEB

- Kanalübergreifende Nutzung und Analyse von Kundendaten mit Vernetzung von Marketing, Vertrieb und Service
- Zugriff auf den aktuellen Stand an relevanten Daten durch Mitarbeiter im Vertrieb und Service



DYNAMIC PRICING

- Pricing Engines zur automatischen und personalisierten Preiserstellung durch Nutzung einer Vielzahl an Kundenrisikofaktoren und im Einklang mit der Positionierungsstrategie des Versicherers
- Anpassung von Preisstrategien in Echtzeit



CLAIMS AUTOMATION

- Verbesserte und automatisierte Betrugserkennung durch Mustererkennung und Nutzung umfangreicher Datenpunkte
- Automatische Schadeninspektion (z.B. durch Hochladen von Fahrzeugschäden per App), inkl. teilautomatisierter Schadensteuerung
- Dokumenten-Check bei Rechnungen in der KFZ- und Gebäudeversicherung

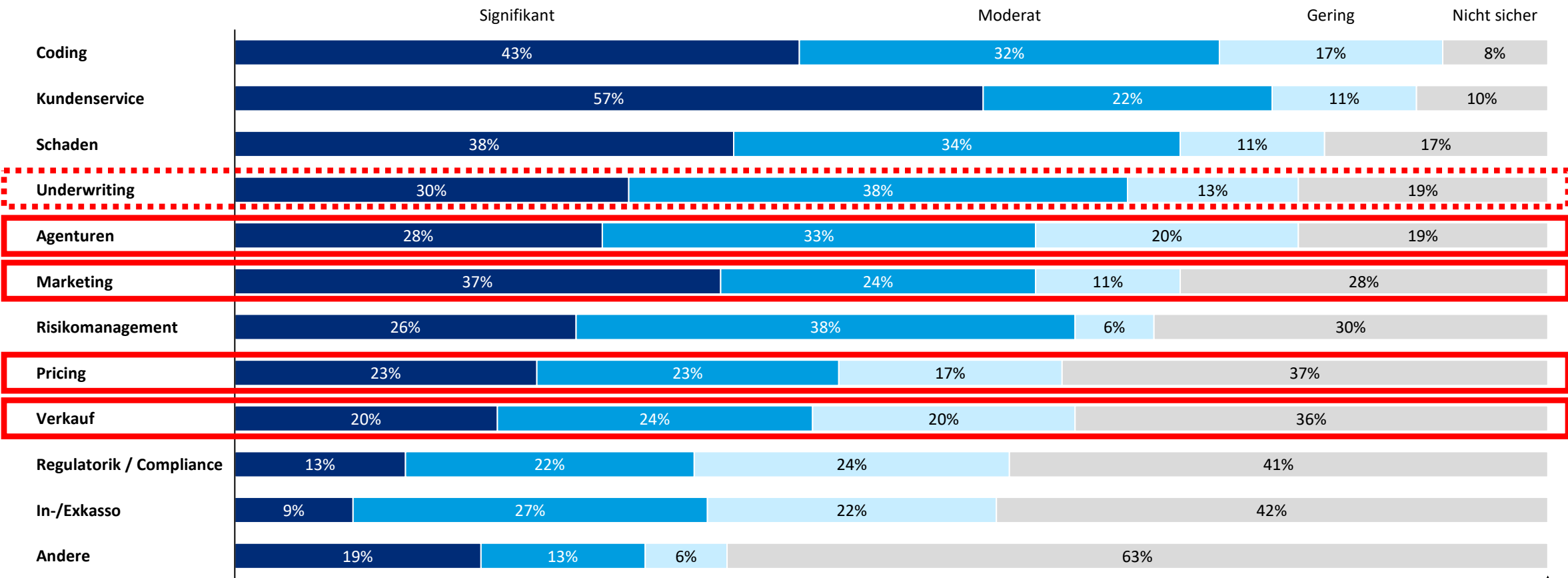


VORSICHT IST DENNOCH ANGEBRACHT!



VERSICHERER ERWARTEN VON DEN AKTUELLEN GENAI-ENTWICKLUNGEN DEN HÖCHSTEN NUTZEN IM CODING, KUNDENSERVICE UND UNDERWRITING

Durch Versicherer erwarteter Impact von GenAI nach Funktionen
Anteil des von den Studienteilnehmern erwarteten Impacts in %



Quelle: 2024 Studie von Celent unter Versicherern, Oliver Wyman analysis

WAS WIR AN USE CASES FÜR GENAI SEHEN – HEUTE SCHON IM EINSATZ ODER IN PLANUNG

Aktuelle Fokusgebiete von Versicherern

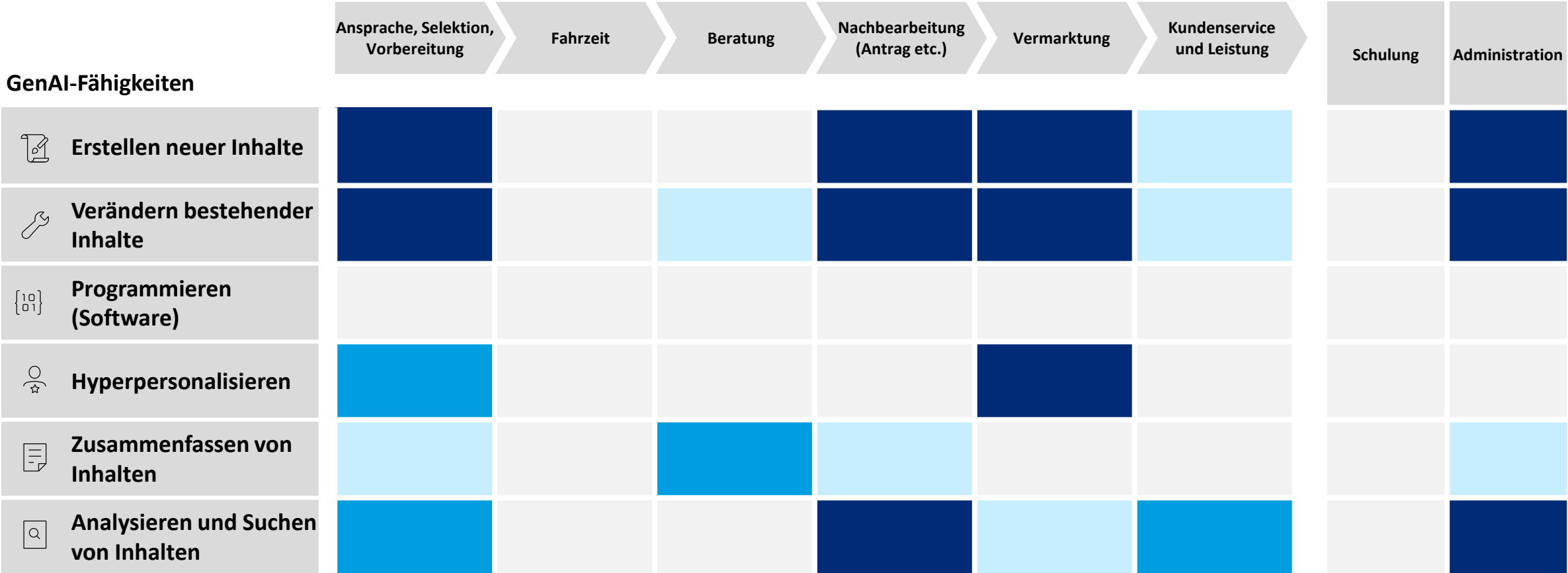
OW-Sicht auf die „nächste Welle“

Kernwertschöpfungskette Versicherungen

Zentralfunktionen

Produkt- management	Vertrieb und Marketing	Underwriting	Bestands- führung	Asset- / Kapital- management	Finanzen & Risikomgmt	Schaden	IT	Personal	Recht & Compliance	Einkauf
Automatische Texterstellung als Vorlage in Alltagsaktivitäten (z.B. Emails)										
Bessere Insights in Kundensegmente durch interne / externe Daten	Hyperpersonalisiertes Marketing	Unterstützung durch Datenextraktion / Zusammenfassung und Synthese bei komplexen Fällen	Entwurf von Antworten auf Kundenanfragen	Beschleunigte Erstellung von Reports und Analysen	Beschleunigte Erstellung von Reports und Analysen	Unterstützung für personalisierte, empathische Kundenkommunikation in der Leistungsbearbeitung	Entwurf von Nutzer-Anleitungen / Handbüchern für Mitarbeiter	Entwurf von HR-Marketing	Entwurf von Verträgen	Entwurf von Ausschreibungen
Trendanalysen – z.B. Schaden, Risikofaktoren, Demographie	Personalisierte Kampagnen	Verbesserung Tracking versicherter Gefahren durch Nutzung externer (unstrukturierter) Daten	Unterstützung der persönlichen Kundeninteraktion (Zugriff auf Informationen, Finden von Antworten, Personalisierung, ...)	Beschleunigte Recherche von Investment-Trends	Beschleunigtes Finden historischer Zahlen und Auswertungen bei Anfragen	Zusammenführung und Klassifikation leistungsfallbezogener Informationen	Entwurf von Software-Code	Entwurf von Job Descriptions	Entwurf interner Guidelines auf Basis regulatorischer Vorgaben	Entwurf von Verträgen
Unterstützung Research	Next-best-action / Next-best-product Co-Piloten	Beschleunigung Risikoanalyse durch Nutzung Expertenwissen (inkl. Anfragen in Expertise-Datenbanken)	Ursachenanalyse bei Kundenproblemen	Optimierung von Knowledge Management	Analyse und Validierung von Risikomodellen	Analyse Leistungsausgaben und Trends in der Leistungsbearbeitung	Bug-Finding & -Fixing in bestehendem Software Code	Entwurf von Mitarbeiterverträgen	Analyse und Zusammenfassung von Verträgen	Analyse und Zusammenfassung von Verträgen
Entwicklung Go-To-Market-Strategien	Training von Vermittlern durch synthetische Kundendialoge	Beschleunigte und verbesserte Renewal-Vorbereitung	Finden, Vergleichen und Zusammenfassen von Informationen für Kunden	Zusammenfassung von Earning Calls / Investment-Berichten	Identifikation neuer Risiken aus unstrukturierten Daten	Analyse von Pattern und Anomalien zur Verbesserung der Betrugserkennung	Testing von Anwendungen mit Testdaten für Functional und Performance Tests	Entwurf von Mitarbeitertrainingsmaterial	Analyse und Zusammenfassung regulatorischer Anforderungen	Entwurf von Ansätzen für Verhandlungen
Entwicklung segmentspezifischer Produkte	Zusammenstellung von Vertriebsunterlagen für Kundentermin	Beschleunigung administrativer Arbeiten	Unterstützung bei Finden und Korrigieren von Fehlern				Synthetische Datenerstellung zum Training von ML-Modellen oder für Anwendungstests	Nutzung historischer Mitarbeiterinteraktionen für schnellere „next best answer“		
Zusammenfassung Produktdetails	Personalisierung der Beratung									
Generierung synthetischer Daten für Produktentwicklung	Analyse von Markttrends und Kundendaten									
Generierung von Produktdokumentation und Trainings	Aufzeichnen und Zusammenfassen von Kundeninteraktionen (inkl. Regulatorik)									

VERTRIEBLICH SEHEN WIR BEI GENAI VOR ALLEM POTENZIAL IN DER ERSTELLUNG VON INHALTEN, DER HYPERPERSONALISIERUNG UND DER SUCHE

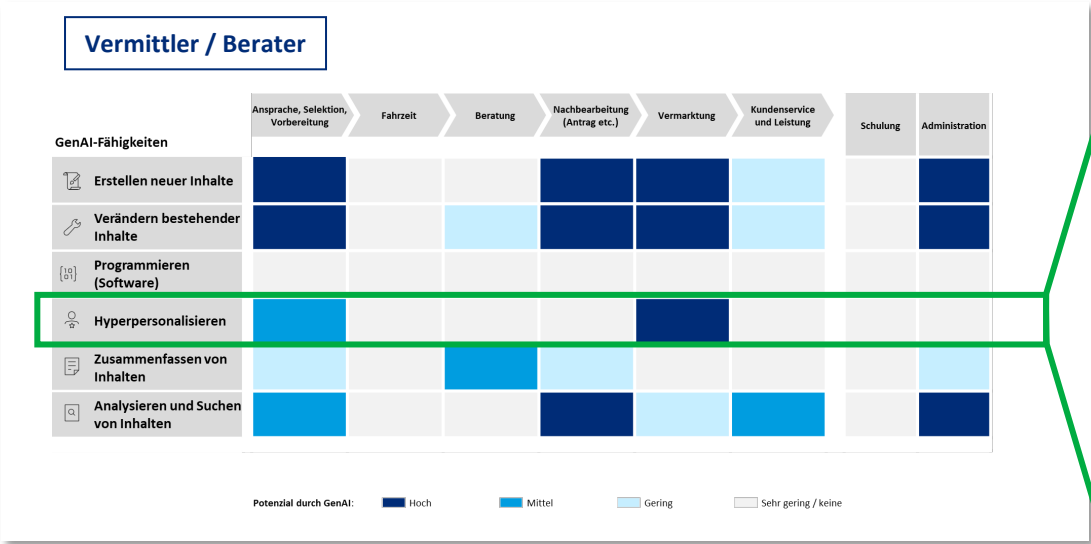


Quelle: Oliver Wyman Analyse

Potenzial durch GenAI: Hoch Mittel Gering Sehr gering / keine

GEN AI HAT ZUDEM HEUTE SCHON IN ERSTANWENDUNGEN 3-5% UMSATZSTEIGERUNG GENERIERT

Potenzial durch verbesserte Fähigkeiten
Potenzialbewertung für Vermittler / Berater



Typische Hebel zur Effektivitätssteigerung im Vertrieb durch GenAI

Passgenaue, individuelle Ansprache

Verbesserung durch Erkenntnisse über persönliche Präferenzen, Interessen und private Ereignisse. Dadurch höhere Conversion und ggf. Cross-/Up-sell-Potenzial

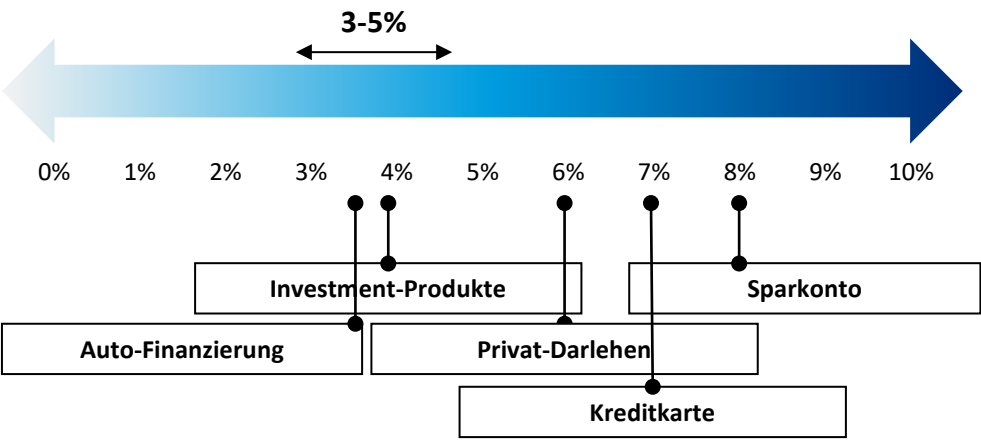
Hyperpersonalisierung

Bedarfsoptimierte Produktselektion, z.B. durch Nutzung von Social Media Daten. Dadurch höhere Conversion und ggf. Cross-/ Up-sell-Potenzial

Zielgenauere Selektion

Identifikation und Auswahl von Kunden mit erhöhtem Conversion und ggf. Cross-/Up-sell-Potenzial

Potenzialspektrum für beratungsintensivere Versicherungs- und Finanzprodukte



QUALIFIZIERUNG, ANNAHMEN UND VORBEHALTE

Dieser Bericht dient ausschließlich der Verwendung durch den in dem Bericht genannten Kunden von Oliver Wyman. Dieser Bericht ist nicht zur Veröffentlichung oder allgemeinen Verbreitung bestimmt. Er darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Oliver Wyman zu keinem Zweck vervielfältigt, zitiert oder verteilt werden. Dieser Bericht wird nicht zu Gunsten irgendwelcher Dritter erstellt. Oliver Wyman übernimmt keine Haftung gegenüber Dritten.

Dieser Bericht basiert ganz oder teilweise auf Informationen, die von Dritten beigebracht wurden. Wir sind davon ausgegangen, dass diese Informationen verlässlich sind. Soweit nicht ausdrücklich in dem Bericht vermerkt, haben wir solche Informationen nicht überprüft. Öffentlich verfügbare Informationen sowie Branchendaten und statistische Daten stammen aus Quellen, die wir für verlässlich halten. Gleichwohl übernehmen wir keine Gewähr und keine Garantie für die Richtigkeit oder Vollständigkeit solcher Informationen. Die in dem Bericht enthaltenen Erkenntnisse können Prognosen enthalten, die auf derzeitigen Daten und historischen Entwicklungen basieren. Derartige Prognosen sind mit den ihnen innewohnenden Risiken und Unsicherheiten behaftet. Oliver Wyman übernimmt keine Haftung für tatsächliche Entwicklungen oder zukünftige Ereignisse.

Die in diesem Bericht geäußerten Meinungen gelten nur für den hierin genannten Zweck und nur zu dem Datum des Berichts. Oliver Wyman ist nicht verpflichtet, den Bericht zu überarbeiten im Hinblick auf Veränderungen, Ereignisse oder Gegebenheiten, die nach dem angegebenen Datum eintreten.

Sämtliche Entscheidungen im Zusammenhang mit der Umsetzung oder der Verwendung von Ratschlägen oder Empfehlungen, die in diesem Bericht enthalten sind, stehen in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Dieser Bericht stellt keine Anlage- oder Vermögensberatung dar. Der Bericht enthält zudem keine Beurteilung darüber, ob das Geschäft oder das Vorhaben für irgendeine Partei fair oder sinnvoll ist. Darüber hinaus stellt dieser Bericht keine rechtliche, medizinische, buchhalterische, sicherheitstechnische oder andere fachliche Beratung dar. Für diesbezügliche Beratungsleistungen empfiehlt Oliver Wyman, einen qualifizierten Experten zu kontaktieren.



A business of Marsh McLennan