



NÜRNBERGER
VERSICHERUNG

Versicherung neu gedacht: KI als Schlüssel zur Transformation (?)

Bernd Ringel
Bereichsleiter Kundenbeziehungsmanagement

Als Branche stehen wir vor wahnsinnig vielen Herausforderungen ...

Kundenerwartungen

Fachkräftemangel

Unsicherheit

Energiekrise

Inflation

IT-Standards

Regulierungsanforderungen

Kostenproblem

Schnellebigkeit

Effizienzsteigerung

... und das in einer immer schnellerlebigeren Welt.



Was brauchen Kunden heutzutage?

Kundenbeziehungs-Booster

Einfachheit

Schnelligkeit

Flexibilität

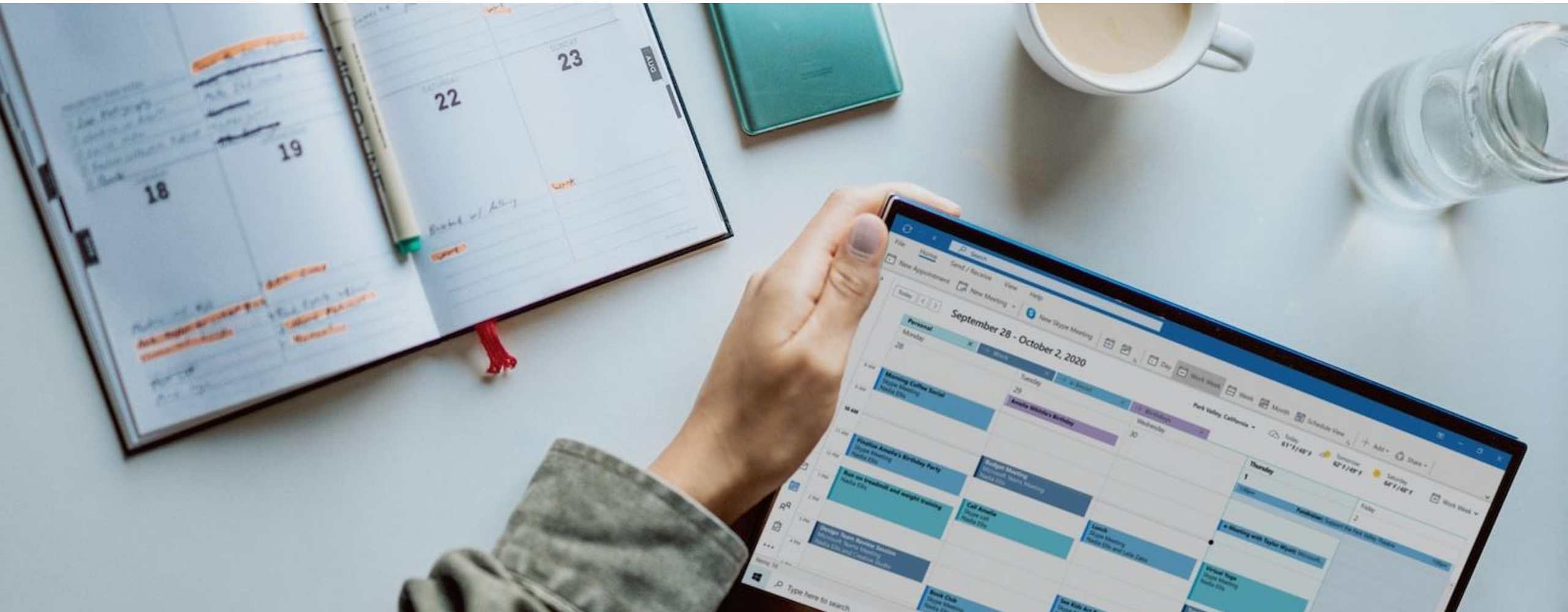
Individualisierung



Doch WAS tun wir? Womit verbringen wir unsere Zeit?



Meetings, die effizienter hätten sein können.



Berge von E-Mails, die bearbeitet werden wollen.



Was, wenn wir uns einen Teil davon einfach sparen könnten,
wenn es „mehr von uns“ gäbe?



Deswegen holen wir uns Unterstützung mittels
Generativer Künstlicher Intelligenz.

Generative Artificial Intelligence



Quelle: ChatGPT Bild Generator

Wozu ist die KI in der Lage?



Texte schreiben



Texte verstehen



Texte übersetzen



Texte bearbeiten

KI Assistent in der Briefschreibung

Liefert Vorschläge für Antworten auf Schreiben unserer Kunden



KI Assistent in der Briefschreibung

Liefert Vorschläge für Antworten auf Schreiben unserer Kunden



Sehr geehrter Herr Be Schwerde,



vielen Dank für Ihr Verständnis und Ihre Geduld, während wir Ihren Fall mit der Schadensnummer 1234-5678 geprüft haben. Ich schreibe Ihnen heute leider mit der Nachricht, dass wir Ihre Forderung nicht erfüllen können.

Unsere umfassende Untersuchung hat ergeben, dass die vorvertragliche Anzeigepflicht in diesem Fall nicht eingehalten wurde. Laut § 19 des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) sind Sie als Versicherungsnehmer verpflichtet, uns vor Vertragsschluss alle Ihnen bekannten Gefahrenumstände mitzuteilen, die für den Abschluss des Vertrages wesentlich sind. Wenn diese Pflicht verletzt wird, haben wir als Versicherer das Recht, die Leistung zu verweigern.

Wir wissen, dass diese Nachricht enttäuschend für Sie sein kann und wir verstehen Ihre Frustration. Es ist immer unser Ziel, unseren Kunden so weit wie möglich zu helfen, aber gleichzeitig müssen wir die Richtlinien und Gesetze, die uns leiten, einhalten.

Falls Sie Fragen zu dieser Entscheidung haben oder weitere Informationen benötigen, stehe ich Ihnen jederzeit zur Verfügung. Ebenso können wir gerne einen Termin vereinbaren, um Ihre Versicherungsoptionen weiter zu besprechen und sicherzustellen, dass solche Situationen in Zukunft vermieden werden können.

Ich bedauere die Umstände und bitte Sie um Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen,

Ex Pertin
Versicherungsexpertin

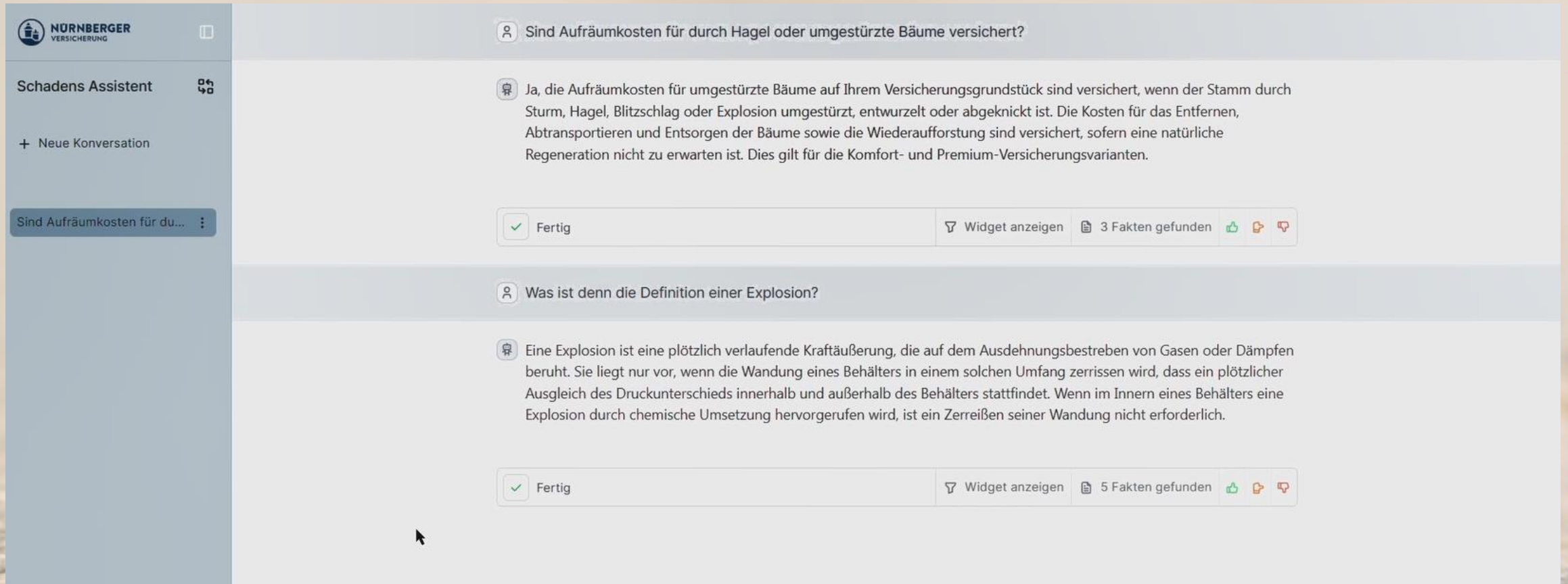
Tarif-Chatbot Schaden

Sucht in den Bedingungen nach der passenden Stelle, in der Leistungsumfänge beschrieben sind



Tarif-Chatbot Schaden

Sucht in den Bedingungen nach der passenden Stelle, in der Schaden-
umfänge beschrieben sind



The screenshot shows a chatbot interface with a sidebar on the left and a main chat area on the right. The sidebar contains the Nürberger logo, the text 'Schadens Assistent', and a '+ Neue Konversation' button. A search bar in the sidebar contains the text 'Sind Aufräumkosten für du...'. The main chat area displays two search results, each with a question, an answer, and a status bar.

Search Result 1:

Q: Sind Aufräumkosten für durch Hagel oder umgestürzte Bäume versichert?

A: Ja, die Aufräumkosten für umgestürzte Bäume auf Ihrem Versicherungsgrundstück sind versichert, wenn der Stamm durch Sturm, Hagel, Blitzschlag oder Explosion umgestürzt, entwurzelt oder abgeknickt ist. Die Kosten für das Entfernen, Abtransportieren und Entsorgen der Bäume sowie die Wiederaufforstung sind versichert, sofern eine natürliche Regeneration nicht zu erwarten ist. Dies gilt für die Komfort- und Premium-Versicherungsvarianten.

Status: Fertig | Widget anzeigen | 3 Fakten gefunden

Search Result 2:


Q: Was ist denn die Definition einer Explosion?

A: Eine Explosion ist eine plötzlich verlaufende Kraftäußerung, die auf dem Ausdehnungsbestreben von Gasen oder Dämpfen beruht. Sie liegt nur vor, wenn die Wandung eines Behälters in einem solchen Umfang zerrissen wird, dass ein plötzlicher Ausgleich des Druckunterschieds innerhalb und außerhalb des Behälters stattfindet. Wenn im Innern eines Behälters eine Explosion durch chemische Umsetzung hervorgerufen wird, ist ein Zerreißen seiner Wandung nicht erforderlich.

Status: Fertig | Widget anzeigen | 5 Fakten gefunden

★ Trustpilot [Kategorien](#) [Blog](#) [Einloggen](#) [Für Unternehmen](#)

[Geld & Versicherung](#) > [Versicherung](#) > [Lebensversicherung](#) > [NÜRNBERGER Versicherung](#)



NÜRNBERGER Versicherung

Bewertungen 1.350 • Hervorragend

★★★★☆ 4,4 ⓘ

✓ VERIFIZIERTES UNTERNEHMEN

www.nuernberger.de
Zu dieser Website →

↪ **Antwort von NÜRNBERGER Versicherung** 27. Okt. 2023

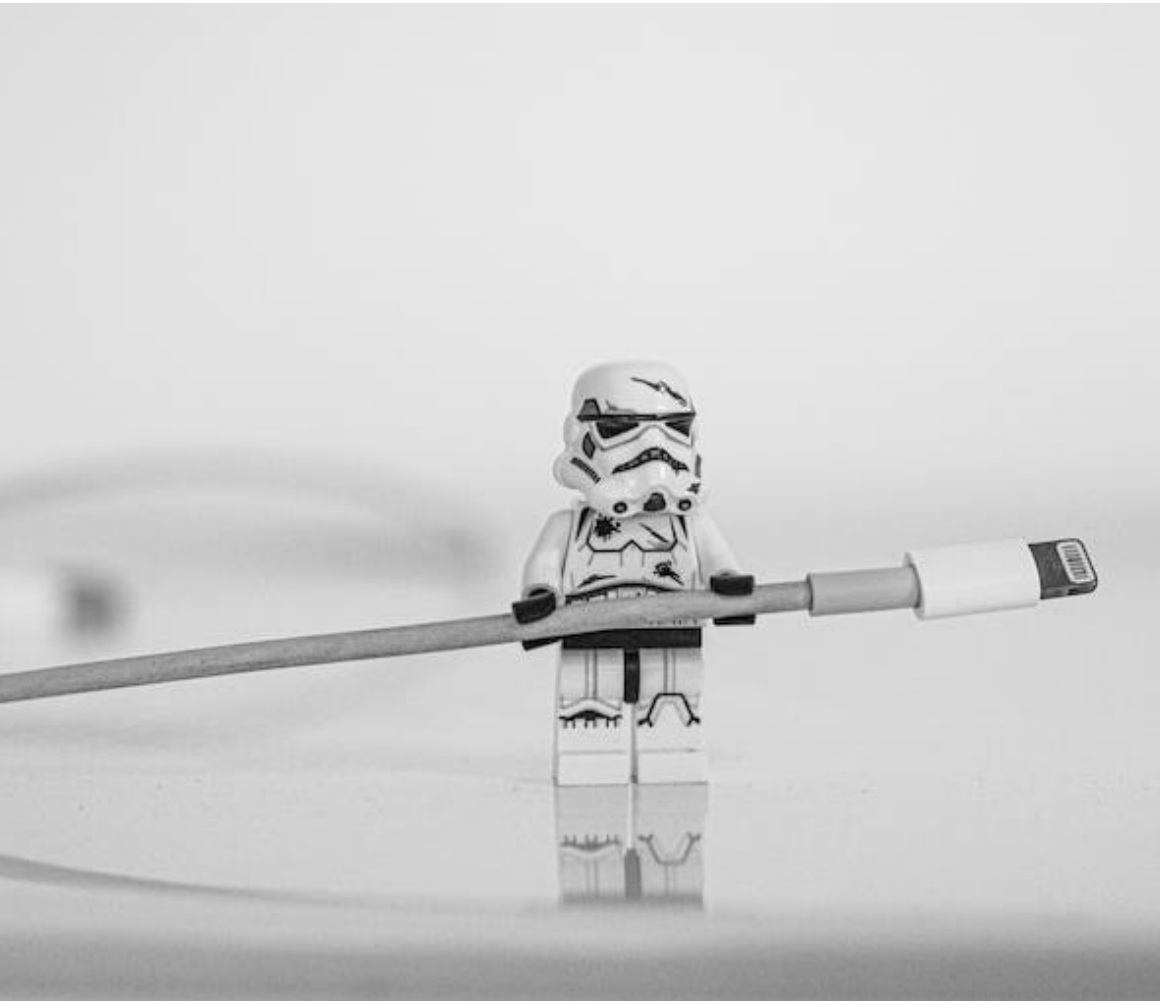
Hallo Patrick Schmidt,

vielen Dank für Ihr positives Feedback! Wir freuen uns sehr, dass Sie mit unserem Service zufrieden sind. Ihre Zufriedenheit ist unser höchstes Ziel. Wir schätzen Ihr Vertrauen in unser Unternehmen und hoffen, Sie bald wieder bei uns begrüßen zu dürfen.

Viele Grüße
Ihr NÜRNBERGER-Team

KI-basierte Unterstützung für die IT mit Github Copilot

Liefert Codes, Testdaten und Erklärungen





- **Gib der KI die Daten, den Rest macht sie schon**
- **Fehlendes internes Wissen**
- **Muss es immer eine *KI* sein?**
- **Berührungsängste**
- **Prompten will gelernt sein**

- **Zukunftsfähigkeit nicht mittels eigenem LLM, sondern mittels Strukturierung eigener Daten**
- **Der Schlüssel sind GenAI-fähige Daten:**
 - Unstrukturierte PDFs, die in maschinenlesbare Markdown-Dateien umgewandelt werden
 - Eine Mindmap, die die Beziehungen zwischen den Dokumenten beschreibt
 - Gelabelte Daten, die zur Bewertung der Leistung der Systeme verwendet werden können

"GenAI-fähige Daten sind das neue Öl"



Kommunikation macht
VERSICHERUNG lebendig.

Denn am Ende macht der Mensch den Unterschied.



Vielen Dank.