

Einsatzmöglichkeiten und Implementierung von Artificial Intelligence (AI) bei Versicherungen, Banken und Finanzdienstleistungsunternehmen

Dr. Andrea Cornelius, Lehrbeauftragte für Künstliche Intelligenz, Hochschule München

Agenda

1. Was sind die Einsatzmöglichkeiten von AI?
2. Wie führt man AI-Lösungen ein?
3. Wie wirken AI mit anderen innovativen Technologien wie Internet Of Things (IoT), bzw. Blockchain zusammen?
4. Zusammenfassung

Einsatzmöglichkeiten von AI bei Finanzdienstleistern

**Kunden-
interaktion**

**Kunden-
verständnis**

Back-Office

AI in der Kundeninteraktion: Zusammenfassung

Warum?

Natürliche Weiterentwicklung mobiler Apps

Kosteneinsparung

Einfache Nutzung und hohe Erreichbarkeit

Persönliche Beratung für das Breitengeschäft

Akzeptanz?

Natürliche Sprache (auch Dialekte) und Kontext

Persönlich, proaktiv und integriert

Abdeckung häufiger ebenso wie spezifischer Fragen

Feedback nutzen und lernen

Weitere Entwicklung?

Spracherkennung als Standard

Vom Assistenten zum Berater

Gesichtserkennung

Integration mit Blockchain

Technologie?

„Conversational Platforms“: IBM, Nuance, Google, Amazon, Facebook, Microsoft, ...

Spezialanbieter: IpSoft, [24]7, Kasistro, rasa.ai, und viele mehr

Eigenentwicklung

Effizienzsteigerung im Back-Office

Vorgehensweise:

- 1 Aufbau von **Wissen** (z.B. Expertenwissen, Richtlinien, gesetzliche und regulatorische Vorgaben, Hand- und Fachbücher)
- 2 **Abgleich** mit zu bearbeitenden Fall (z.B. Antrag, Schadensmeldung, ...)
- 3 Ableiten der **Handlungsoptionen**
- 4 **Review** durch den Fachexperten

Einsatzmöglichkeiten von AI bei Finanzdienstleistern:

Kundeninteraktion

- Auskunft und Beratung
- Self-Service
- Unterstützung für Mitarbeiter und Vertriebspartner

Kundenverständnis

- Ermittlung des Kundenbedarfs
- Preisfindung
- Risikobewertung

Back-Office

- Prozessautomation
- Regulatorische Prüfung
- Betrugsbekämpfung

IT, Personalabteilung, Finanzen & Controlling

- Prozessautomation
- Expertenunterstützung (z.B. Best Practice)
- Self-Service
- Help-Desk-Unterstützung

Einführung von KI-Lösungen – Best Practice Erfahrungen



- Potenzial verstehen
- Ideen sammeln
- Priorisieren

KI-Strategie

- Wo entsteht der größte Nutzen?
- Wie schnell kann geschäftlicher Nutzen realisiert werden?
- Wie skalieren wir die Lösung?

Priorisierte Use Cases agil implementieren

Kompetenz aufbauen

Kommunizieren: Unternehmen, Partner, Kunden



Zusammenfassung

Ist AI nur ein Hype?

Nein.

Wie geht es weiter?

Exponentiell + IoT und Blockchain

Was ist die beste Vorbereitung?

- 1. Hausaufgaben machen**
- 2. Relevant sein**
- 3. Schnell umsetzen und lernen**

Vielen Dank!

Kontakt:

Dr. Andrea Cornelius

Hochschule München

andrea.cornelius@hm.edu