compass AI für Versicherungen

Guter Service hält Kunden – was KI in Ihren Prozessen übernimmt (und was nicht)

Live-Webinar mit Jenny Faust & Ronny Beck

Einsatzmöglichkeiten: wo KI im Service übernimmt

Von der einfachen Auskunft bis zur Schadenaufnahme — inbound wie outbound. **Wo läuft bei Ihnen das Volumen?**

Inbound — der Kunde meldet sich

- Identifizierung & Authentifizierung
- FAQ / öffentliche Infos
- Vertragsauskunft (z. B. vor der Urlaubsreise)
- Adressänderung
- IBAN-Änderung
- Schadenaufnahme (komplex)

Outbound — Sie gehen aktiv auf Kunden zu

- Terminvereinbarung
- Kundenrückgewinnung
- Zahlungs- & Fristerinnerung
- Status- & Info-Nachrichten

Morgens am Bahnhof.

Wo Annas Fahrrad stand, liegt nur noch das durchtrennte Schloss.

Kein Rad. Kein Zeuge. Nur der Ärger.

Anna meldet den Diebstahl bei ihrer Versicherung.

„Ihr Anruf ist uns wichtig… bitte warten.“

Ein Fall von tausenden.

Und alle erreichen Sie über dieselbe Leitung, zur selben Zeit

Am Sturmwochenende wächst die Schlange ins Unermessliche.

Moment der Wahrheit

Im Schadenfall zeigt sich, wie gut Kundenservice wirklich funktioniert.

Hoher Bearbeitungsaufwand

Schadensprozesse binden Personal, Zeit und viele Bearbeitungsschritte.

Spitzenlast

Genau für diese Spitzen bekommen Sie zusätzliche Kapazitäten kaum kurzfristig bereitgestellt.

Parallel laufen Vertragsänderungen, Rückfragen, Auskünfte und der ganz normale Kundenservice weiter.

Warum die üblichen Mittel nicht reichen

Mehr Personal

Der Markt gibt die Leute nicht her. Spitzen kann man nicht vorhalten.

Chatbot

Beantwortet FAQ. Anna hat keine FAQ — sie hat einen Schaden.

IVR / Telefonmenü

„Drücken Sie die 3.“ Sortiert Anna. Bedient sie nicht.

RPA

Automatisiert im Hintergrund — erst nachdem ein Mensch aufgenommen hat.

Der Flaschenhals bleibt: Aufnahme und Identifizierung der Kunden.

So verarbeitet die KI ein Anliegen

regiocom

Anfrage

Chat · Anruf · E-Mail
jeder Kanal

Verstehen

Identität · Anliegen
Stimmung · Priorität

Bearbeiten

Daten prüfen
Co-Pilot / One-Click / autonom

Antwort

Ergebnis an den Kunden
revisionssicher dokumentiert

Unklar oder Sonderfall → an einen Menschen, mit vollständiger Zusammenfassung.

Dunkelverarbeitung =
Ende-zu-Ende ohne Eingriff, wo Ihre Regeln es zulassen.

Konkret: Annas Fahrraddiebstahl

regiocom

Anna meldet

Fahrraddiebstahl
per Chat oder am Telefon,
abends

→

Verstanden

Police erkannt · Diebstahl
Priorität normal · verärgert

→

Aufgenommen

Deckung geprüft
Rahmennr., Zeitpunkt, Anzeige erfragt

→

Erledigt

Schadennummer + nächste Schritte
in unter 2 Minuten

Hoher Wert oder Unstimmigkeit → an den Sachbearbeiter, mit Zusammenfassung.

Einfache Schadenaufnahme —
ein Fall für die Dunkelverarbeitung.

Die KI agiert nur in Ihrem Rahmen

Kein freies Entscheiden. Feste Regeln, klare Grenzen — und jeder Schritt bleibt nachvollziehbar.

Handlungsspielraum

— Nimmt auf, strukturiert, beantwortet Definiertes.

— Entscheidet nicht über Deckung oder Betrug.

— Sonderfall oder Emotion → Übergabe an einen Menschen.

Ihre Regeln, Ihr Rahmen

— Sie legen fest, was automatisiert wird — und was nicht.

— Eskalations- und Übergabepunkte frei konfigurierbar.

— Anpassbar, wenn sich Ihre Prozesse ändern.

Nachvollziehbar & geregelt

— Jeder Vorgang revisionssicher dokumentiert.

— Verarbeitung nur in der EU · Art. 28 DSGVO (AVV, TOM).

— EU-KI-Verordnung berücksichtigt · DSFA & Konformität.

Kein Blackbox-Verhalten — definierte Regeln, die Sie setzen und jederzeit prüfen können.

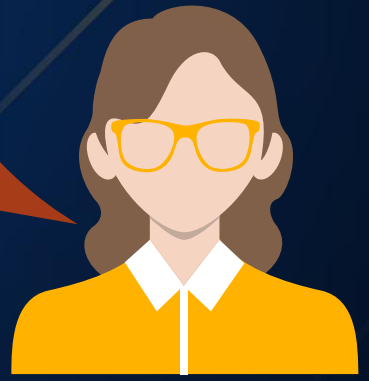
Gemessen statt versprochen

„Bei uns sank die Zeit der Schriftbearbeitung von 9 auf 7 min; innerhalb von 4 Monaten (-30% mit Basis-Agent und 2 weiteren Agenten)“

Hannes Rook,
Leitung Kundenservice

…“die Lernkurve verkürzt sich deutlich. Intuitive Bedienoberfläche, kein Abspringen in X Systeme, der Umgang mit Backends muss nicht mehr intensiv geschult werden…“

Inga Ladicke,
Projektleitung Kundenservice



Wo fangen wir bei Ihnen an?

Welcher Prozess interessiert Sie? Wir schauen ihn uns gemeinsam an — an Ihrem Fall, nicht an unserem.

- Identifizierung
- FAQ
- Vertragsauskunft
- Adressänderung
- IBAN
- Schadenaufnahme
- Terminvereinbarung
- Rückgewinnung

Ihr KI-Potenzialcheck

Wir analysieren Ihren Prozess — nicht unseren. In rund 3 Monaten live.

Termin heute vereinbaren mit Jenny und Ronny

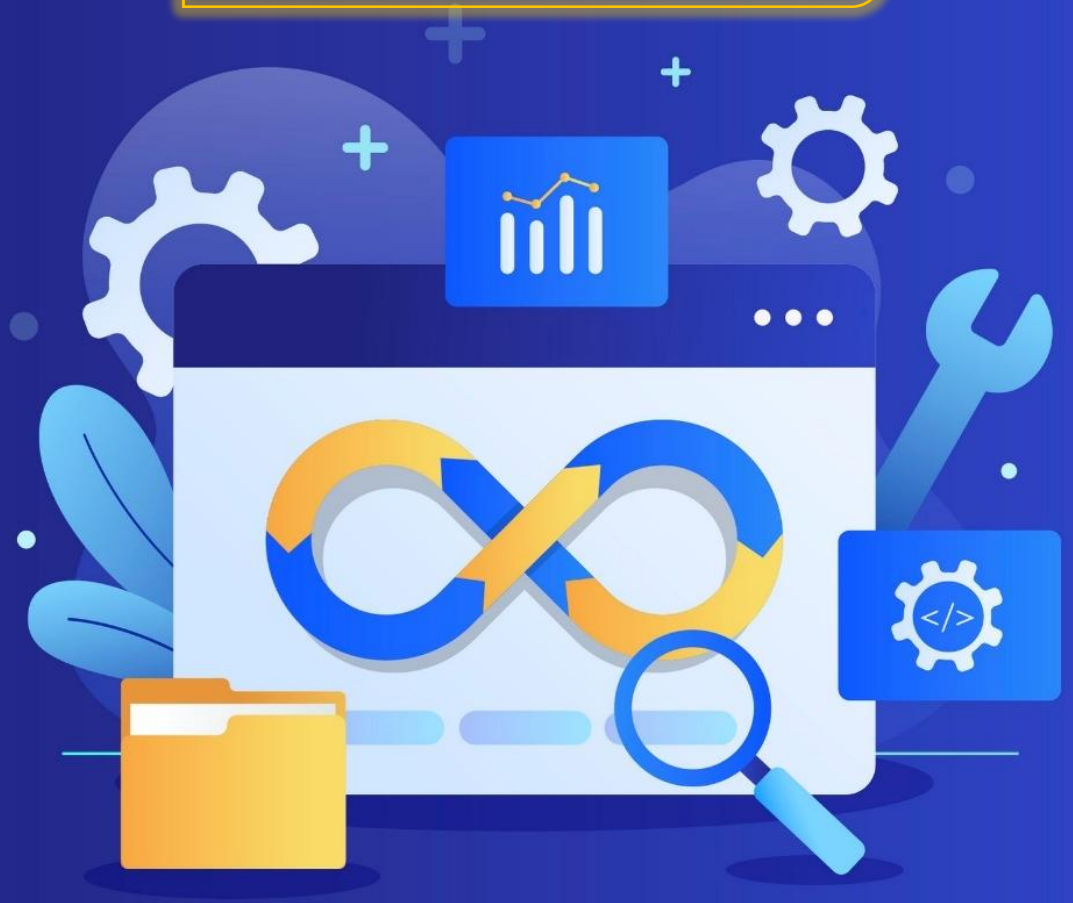
Ihre Fragen

Q & A

20 Minuten. Alles, was offen ist.

- **Haftung**
- **Datenschutz**
- **Integration**
- **Kosten**

Vereinbaren Sie jetzt einen Termin mit uns!



Ansprechpartner

Jenny Faust

Mobil: +49 171 182 52 02
E-Mail: jenny.faust@regiocom.com

Ronny Beck

Mobil: +49 162 256 00 82
E-Mail: ronny.beck@regiocom.com