

Webinar «AI im Vertrieb von Versicherungsunternehmen»

#AI #augmentedintelligence



Building Competence. Crossing Borders.

Facts and Figures des Instituts für Risk & Insurance



Motiviertes Team mit viel Versicherungserfahrung

19 Mitarbeitende mit diversem beruflichem und akademischem Hintergrund, inkl. 3 Doktoranden

Eng vernetzt mit Praxis



“State-of-the-Art” mit angewandter Forschung

Diverse Studien und Praxisbeiträge zu aktuellen Fragestellungen der Branche

Internationale Fachpublikationen (peer-reviewed journals)

Kooperationen mit Versicherern

Bachelorstudium & Weiterbildungen in Versicherung

Ca. 200 Studierende / in den verschiedenen Insurance Studiengängen

Ca. 2500 Unterrichtsstunden / in Mathematik für Betriebsökonom:innen ZHAW



Solides, organisches Wachstum

Solide Nachfrage nach Weiterbildungen

Zukunftsorientiertes Projekt-Portfolio

Wachsende Anzahl Teilnehmende an div. Events



AI im Vertrieb

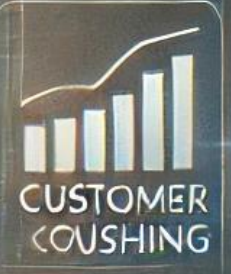


GENERATIVE
INSURANCE SALES

GENERATIVE AI



CONTOMER
INSURANCE



INSURANCE SALES



GENERATIVE AI IN WINGMAN

COPTENIZT WOLK



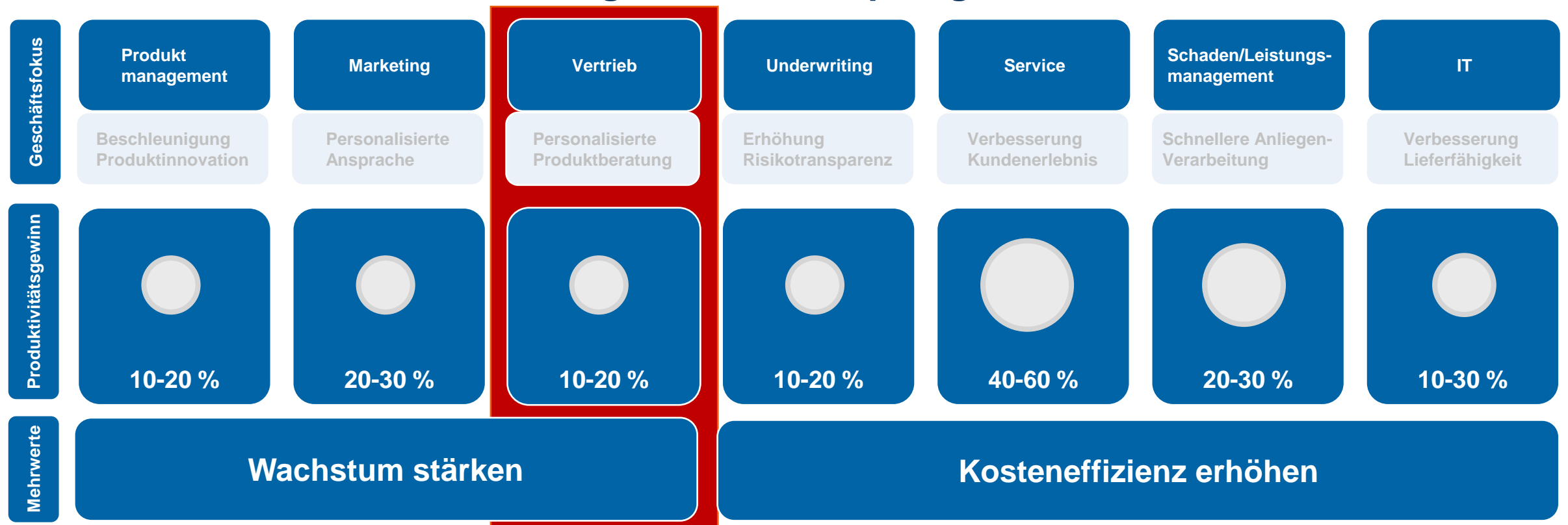
Hypothese 1: «Gen AI* als Wachstumstreiber im Vertrieb»

«Versicherungsunternehmen, die generative KI gezielt (im Vertrieb) nutzen, können sich als Branchenvorreiter positionieren und Wachstum generieren.»

*«Generative KI, manchmal auch als Gen AI bezeichnet, ist künstliche Intelligenz (KI), die als Antwort auf den Prompt oder die Anfrage eines Benutzers Originalinhalte wie Text, Bilder, Video, Audio oder Softwarecode generiert.» Quelle: IBM Research (2024). [What Is Artificial Intelligence \(AI\)? | IBM](#)

Gen AI-Potentiale entlang der Wertschöpfungskette von Versicherern: 10-20 % Produktivitätssteigerung im Vertrieb

Gen AI-Potentiale entlang der Wertschöpfungskette von Versicherern



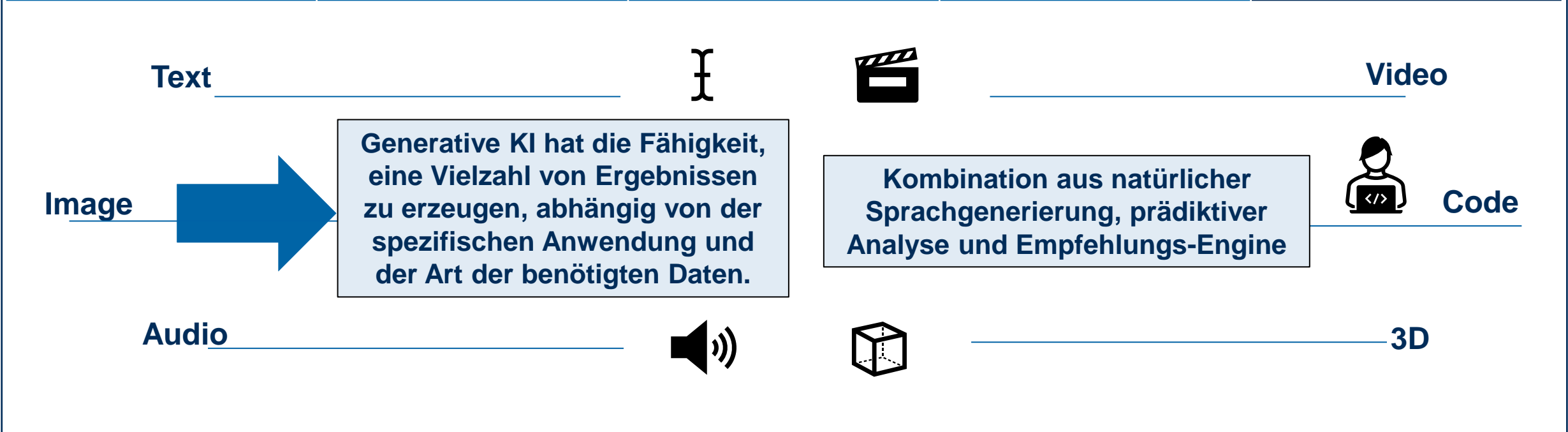
Quelle: Ludwig & Stark (2024). Cloud und Generative KI als Game Changer. In Eckstein, Liebetrau & Nolte (Hrsg.). Insurance & Innovation 2024. Verlag Versicherungswirtschaft.

Hypothese 2: «Generative KI ist ein Gamechanger für Generalagenturen – ‚Wingman‘ im Verkaufsgespräch, Vertriebscoach und Prozessmanager in einem.»

«In den Agenturen wird Generative KI zum Gamechanger, indem sie die Effizienz der Vertriebsprozesse und -aufgaben durch gezielte Unterstützung optimiert – dies als ‚Wingman‘ im Verkaufsgespräch, als Vertriebscoach oder als Prozessmanager.»







AI im Vertrieb weist eine Vielzahl von Anwendungen auf, von denen einige Beispiele hier aufgeführt sind (1/2)

Kundenakquise  	Verkaufsgespräch 	Produktverkauf 	After Sales-Services 	Vertriebseffizienz und -steuerung 
---	--	--	--	---



Quelle: Mussak, Institut für Risk & Insurance (2024)

AI im Vertrieb weist eine Vielzahl von Anwendungen auf, von denen einige Beispiele hier aufgeführt sind (2/2)

Kundenakquise  	Verkaufsgespräch 	Produktverkauf 	After Sales-Services 	Vertriebseffizienz und -steuerung 
Automatisierte Lead-Generierung	Next Best Action Vorschläge, Coaching	Personalisierte Produktempfehlungen basierend auf KI-Analysen	Kundenzufriedenheitsanalyse	Sales Tracking & Monitoring, Performance Analyse, Gebietstracking
Automatische Lead-Qualifizierung	Personalisierte Kundenkommunikation	Personalisierte Angebotsgestaltung	Kundensupport-Chats	Vertriebsplanung, Verkaufsprognosen
...
			Hohes Potenzial	Mittleres Potenzial

Quelle: Mussak, Institut für Risk & Insurance (2024)

Zusammenfassend: Die bedeutendsten Vorteile von KI im Vertrieb für Versicherer und deren Versicherungskunden

Hauptvorteile für Versicherer



- Effizienter Produktempfehlungsprozess
- Personalisierung
- Datenanalysen und Prognosen
- Effizienzsteigerung und Wachstum
- ...

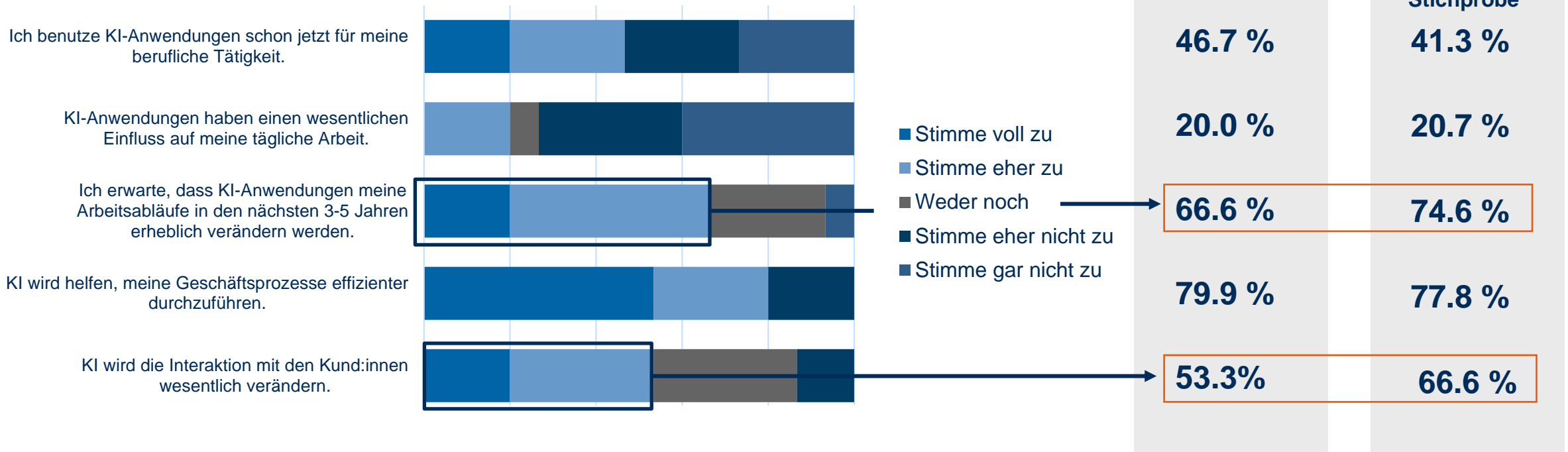


Hauptvorteile für Versicherungskunden

- Individuelle Anpassung an Kundenbedürfnisse
- Verbesserung des Kundenerlebnisses
- Beschleunigung des Kaufprozesses
- Empfehlungen zu passenden Versicherungsprodukten und Preisen
- ...



Nutzung AI im Vertrieb

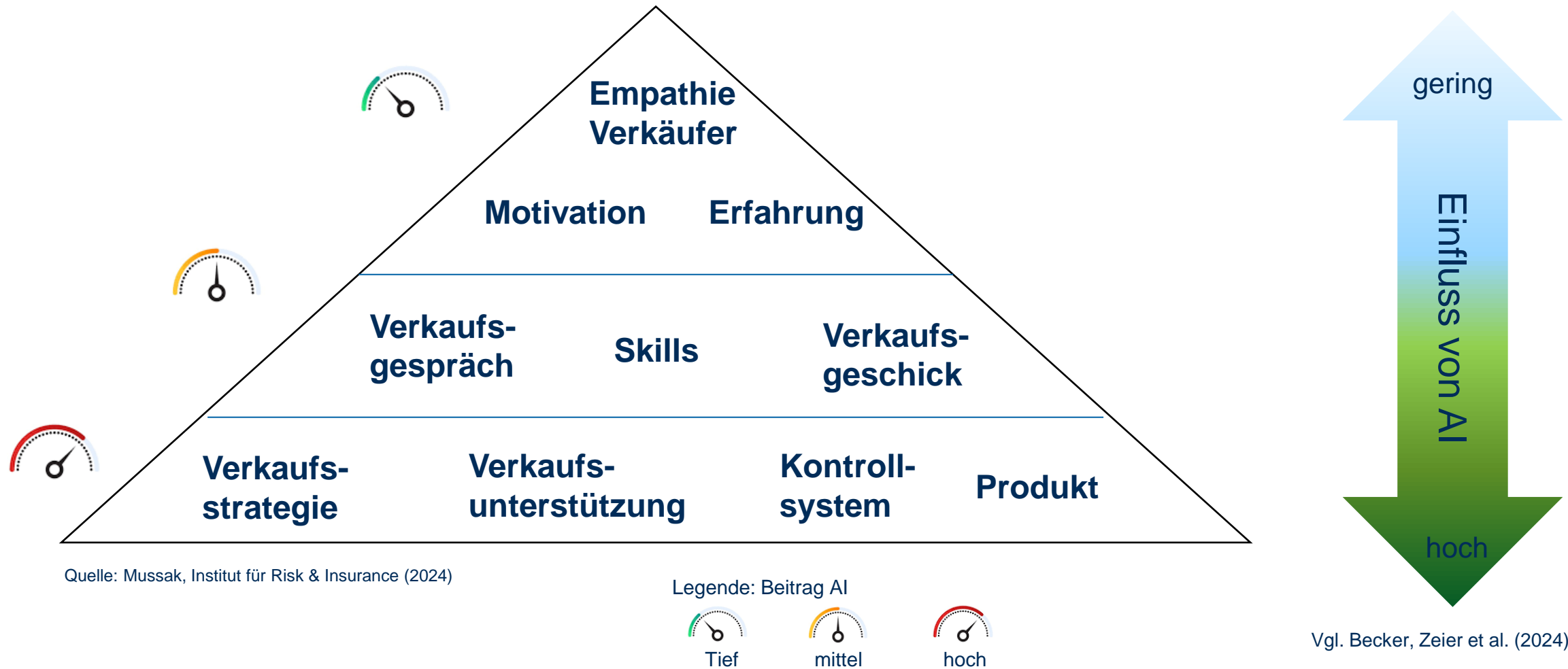


Datenquelle: Becker, Efstathiades, Portmann & Zeier Röschmann (2024). Datenkompetenzen in der Versicherungsindustrie. <https://doi.org/10.21256/zhaw-2500> (Deutsch)

Hypothese 3: «Boost im Vertrieb durch eine Kombination von persönlicher Beratung und Generativer KI»

«Der Vertriebs Erfolg in Versicherungsagenturen hängt von der Fähigkeit ab, die Vorteile von Generativer KI effektiv mit persönlicher Beratung zu verknüpfen.»

Die Top Ten Einflussfaktoren des Verkaufserfolgs – wo wird AI den höchsten Schub leisten?



Vgl. Becker, Zeier et al. (2024)

Zwischenfazit: Gen AI im Vertrieb der Zukunft

- **Generative KI kann im Versicherungsvertrieb Wachstum fördern.**
- **Sie hat das Potenzial, Vertriebsprozesse in Generalagenturen als Wingman, Coach und Prozessmanager zu optimieren.**
- **Der nachhaltige Erfolg hängt vom Zusammenspiel von KI und persönlicher Beratung ab.**

