

Konkrete KI-Anwendungen im Vertrieb

Zürich, 12. November 2025

Marco Luzzatto
Manager

Benjamin Manser
Senior Consultant

synpulse

Synpulse Schweiz AG
Management Consulting
Thurgauerstrasse 32
8050 Zurich
Switzerland



Agenda

1. Vorstellung
2. Von der Prozessoptimierung zur agentischen KI
3. Ausgewählte KI-Anwendungen im Vertrieb
4. Ausblick KI im Vertrieb

++



1

Vorstellung



Wir stellen uns vor

synpulse

Future of Sales & Distribution



Marco Luzzatto
Manager
Lead Insurance Distribution



Benjamin Manser
Senior Consultant
Expert AI & CRM in Distribution

Synpulse stellt sich vor

Synpulse ist eine global tätige Managementberatung mit Wurzeln in der Schweiz. Wir begleiten unsere Kunden in der Bewältigung komplexer Transformationen, von der Strategie bis in die operative Umsetzung.

Mit dem grössten auf die Versicherungsbranche spezialisierten Beratungsteam in der Schweiz unterstützen wir unsere Kunden von der Strategie bis in die Umsetzung.



STRATEGIE

Wir sind Experten in unserer Branche. Gemeinsam mit unseren Kunden entwickeln wir zukunftsweisende, umsetzbare Strategien.



KONZEPTION

Unsere konzeptionelle Stärke basiert auf unserer Umsetzungserfahrung sowie unseren hauseigenen, bewährten Methoden, Modellen und Frameworks.



UMSETZUNG

Über 25 Jahre relevante Projekterfahrung sind unser Erfolgsfaktor in der Umsetzung komplexer Vorhaben an der Schnittstelle von Business und IT.

29+

Jahre in der
Schweiz verwurzelt

1'100+

Mitarbeitende
weltweit

150M

CHF
Jahresumsatz

21

Standorte
weltweit



Zürich | Bangkok | Bratislava | Dubai | Düsseldorf | Geneva | Hong Kong | Hyderabad | Jakarta
London | Luxembourg | Manila | New York | Pune | Shenzhen | Singapore | Sydney | Taipei | Toronto



2

Von der Prozessoptimierung zur agentischen KI



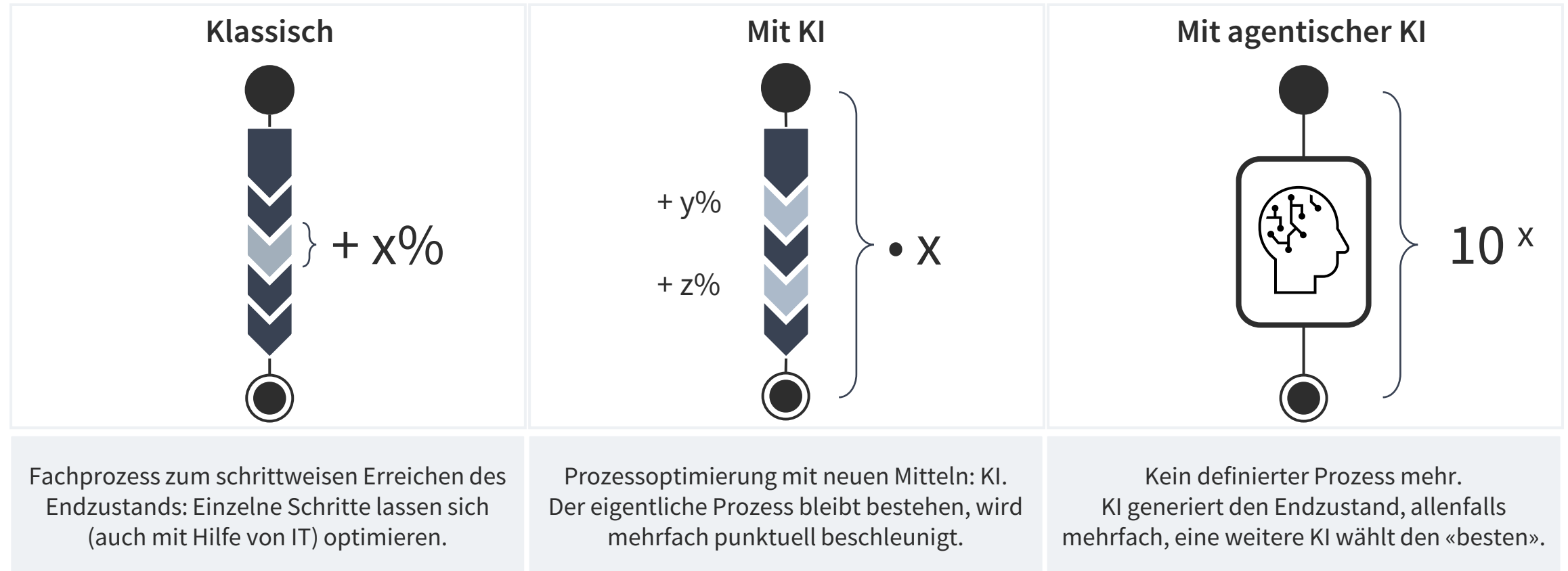
Stufen der Prozessoptimierung im Kontext vom Versicherungsvertrieb

Die Prozessoptimierung in Versicherungsunternehmen erfolgt in sechs Stufen, die sich durch unterschiedliche technische Komplexität auszeichnen. Jede Stufe hat ihre eigene Berechtigung und wird nicht automatisch von der nächsten ersetzt.

Stufe der Prozessoptimierung	Ziel	Beispiel
 1. Eliminieren & Vereinfachen	Unnötige Schritte und Doppelarbeiten entfernen, um Effizienz und Kundenerlebnis zu steigern	Reduktion der benötigten Attribute für eine Offerte
 2. Standardisieren	Einheitliche Abläufe für Effizienz, Qualität und Skalierbarkeit	Standardisierter Beratungsprozess für Privatkunden über alle Vertriebskanäle
 3. Automatisieren (regelbasiert / RPA)	Entscheidungen anhand Regeln automatisiert treffen und Tätigkeiten softwaregestützt ausführen	Automatische Weiterleitung neuer Lead an zuständige Berater nach Region und Produktfokus
 4. Machine Learning	Prozesse werden durch KI-Funktionen wie Mustererkennung und semantische Analyse erweitert	KI-gestütztes Lead-Scoring identifiziert Kunden mit hoher Abschlusswahrscheinlichkeit
 5. Generative KI	KI erstellt und verarbeitet Inhalte, fasst zusammen, unterstützt Gespräche und interagiert direkt mit Kunden	KI generiert personalisierte E-Mails, Offerten oder Beratungsprotokolle
 6. Agentische KI	KI handelt selbstständig, trifft Entscheidungen und führt proaktiv mehrstufige Aktionen aus	KI-Agent kontaktiert Interessenten, führt Bedarfsermittlung durch und leitet Leads weiter

KI – Der 10er Faktor

Während sich durch den gezielten Einsatz von KI-basierten Lösungen in einzelnen Prozessschritten bereits Effizienzsteigerungen realisieren lassen, ermöglicht der strategisch-disruptive Einsatz von künstlicher Intelligenz eine Effizienzsteigerung um ganze Grössenordnungen.



Versicherung in 2045 – Ein Drei-Personen-Unternehmen?

Die Zunahme der Möglichkeiten von KI – nicht nur GPT und LLM – und mit dem an vielen Stellen sehr Zahlen-basierten und regel-getriebenem Geschäft mit dem Risikotransfer ergeben eine komplett neue Sicht auf das Versicherungsgeschäft.



Versicherung in 2045

KI hat das Potenzial die Art und Weise, wie das Versicherungsgeschäft funktioniert fundamental zu verändern.



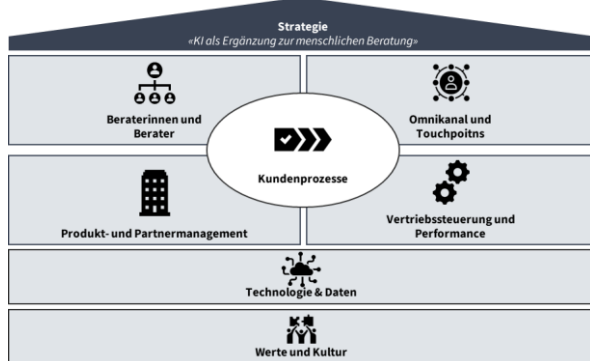
Was heisst das für den Versicherungsvertrieb?

Welche Chancen ergeben sich für den Vertrieb?

Drei Zukunftsszenarien für den Vertriebs-TOM

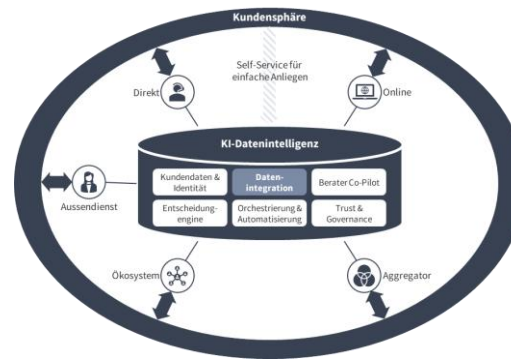
Die Zukunft des Vertriebs entscheidet sich daran, wie tief KI ins Target Operating Model integriert wird. Je nach Szenario verändert sich nicht nur die Technologie, sondern auch Rollen, Prozesse und Steuerungslogiken grundlegend.

Aufbruch: Graduelle TOM-Veränderung



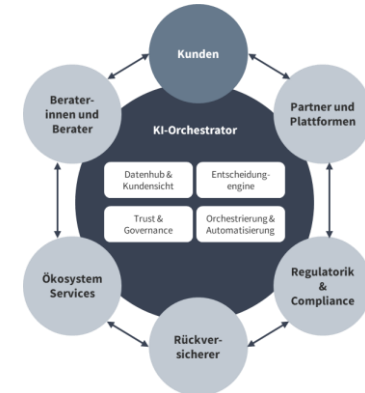
KI wirkt vor allem als Effizienztreiber. Klassische Strukturen bleiben bestehen, Vertriebsmitarbeiter werden punktuell durch KI-Tools entlastet. TOM verändert sich nur graduell.

Skalierung: Hub-and-Spoke



Der Vertrieb wird hybrid und datenzentriert. KI koordiniert kanalübergreifend, automatisiert Routineprozesse und ermöglicht hochgradige Personalisierung. TOM wandelt sich in Richtung Hub-and-Spoke-Struktur.

Disruption: KI-orchestriertes Ökosystem



KI übernimmt die Führungsrolle im Vertrieb. Menschliche Berater treten stark zurück, Vertriebsaktivitäten laufen über fast-autonome Agenten und Plattformen. TOM transformiert sich zum KI-orchestrierten Ökosystem.

3

Ausgewählte KI- Anwendungen im Vertrieb



4

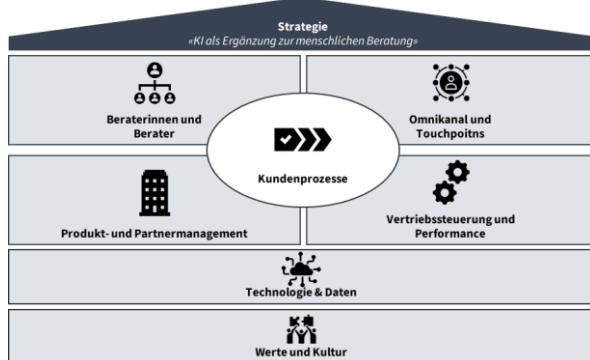
Ausblick KI im Vertrieb



Drei Zukunftsszenarien für den Vertriebs-TOM

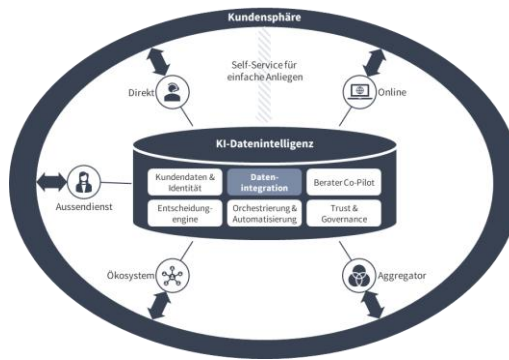
Die Zukunft des Vertriebs entscheidet sich daran, wie tief KI ins Target Operating Model integriert wird. Je nach Szenario verändert sich nicht nur die Technologie, sondern auch Rollen, Prozesse und Steuerungslogiken grundlegend.

Aufbruch: Graduelle TOM-Veränderung



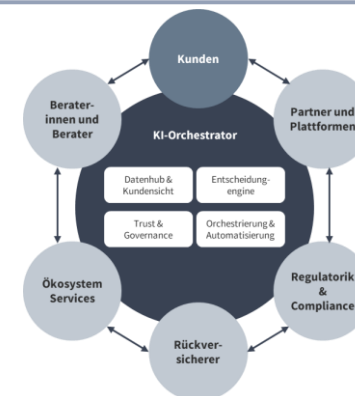
KI wirkt vor allem als Effizienztreiber. Klassische Strukturen bleiben bestehen, Vertriebsmitarbeiter werden punktuell durch KI-Tools entlastet. TOM verändert sich nur graduell.

Skalierung: Hub-and-Spoke



Der Vertrieb wird hybrid und datenzentriert. KI koordiniert kanalübergreifend, automatisiert Routineprozesse und ermöglicht hochgradige Personalisierung. TOM wandelt sich in Richtung Hub-and-Spoke-Struktur.

Disruption: KI-orchestriertes Ökosystem



KI übernimmt die Führungsrolle im Vertrieb. Menschliche Berater treten stark zurück, Vertriebsaktivitäten laufen über fast-autonome Agenten und Plattformen. TOM transformiert sich zum KI-orchestrierten Ökosystem.

Thank you.

Marco Luzzatto

Manager



+41 76 476 39 82



marco.luzzatto@synpulse.com



Americas

New York
Toronto

Asia

Bangkok
Hong Kong
Hyderabad
Jakarta
Kuala Lumpur
Manila
Pune
Shenzhen
Singapore
Taipei

EMEA

Zurich (Headquarters)
Bratislava
Dubai
Dusseldorf
Geneva
London
Luxembourg
Paris

Oceania

Sydney

