muffintech

Führend in der AI-Innovation für die Versicherungsbranche

Umsatz steigern, 24/7 Kundenservice automatisieren und Workflows optimieren mit unseren GenAI-Lösungen

Simon Moser

Chief Executive Officer

simon@muffintech.ai
+49 176 325 73 807

Linkedin

Book a meeting

Wachsende Herausforderungen für den Versicherungsmarkt

Kostenexplosion in der Kundenbetreuung

Qualifiziertes Personal ist rar und teuer, und freie Tage in der Versicherung kosten 112.000 € pro Jahr. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, lagern einige Unternehmen aus und riskieren dabei Sprachbarrieren und eine niedrigere Servicequalität, während andere mit Personalmangel zu kämpfen haben. Beide Ansätze führen oft zu unzufriedenen Kunden und geringeren Gewinnen.

Unzufriedene Kunden

Während die Erwartungen an eine hohe Servicequalität steigen, sinkt die Geduld für einen minderwertigen Service. Lange Wartezeiten, ungelöste Probleme und ein schwer erreichbarer Support beeinträchtigen die Kundenzufriedenheit und verringern den Umsatz. Mit 52% der Kunden, die nach nur einer negativen Erfahrung zu einem Mitbewerber wechseln würden, ist es für Firmen entscheidend, außergewöhnliche Kundenerfahrungen zu bieten.

Verlust von Fachwissen

Das Ausscheiden erfahrener Mitarbeiter und eine hohe Fluktuation führen zum Verlust wertvollen Wissens. Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter ist teuer und kann bis zu sechs Monate dauern. Die Unternehmen haben oft weder die Zeit noch die Ressourcen, um die entsprechenden Fähigkeiten im Haus zu halten.

GenAI: Der Game-Changer für Versicherungsunternehmen

Vergangene Schwierigkeiten

Skriptgesteuerte Chatbots haben Schwierigkeiten, personalisierte oder komplexe Probleme zu lösen, Kundenbedürfnisse zu erkennen oder über Produkte zu informieren, sodass die Benutzer in einem endlosen Zyklus automatisierter Nachrichten gefangen sind. Das Ergebnis ist eine negative User-Experience, welche die Konvertierung und die Kundenzufriedenheit beeinträchtigt.

Kundenchat

Kannst du mir erklären, warum die Rechnung für meine verschreibungspflichtigen Medikamente nicht von meiner Versicherung übernommen wurde?

Tut mir leid, ich bin nicht sicher, was Sie meinen - fangen wir von vorne an.

* Deine erste Frage sollte ein Satz sein.

* Sie tippen auf die Schaltflächen unter meinen Nachrichten, um zu antworten

Die heutigen ersten Schritte

Im Jahr 2024 wird ChatGPT 180,5 Millionen Nutzer erreichen, was das Potenzial der konversationellen KI verdeutlicht. Diese Technologie ermöglicht eine schnellere und intuitivere Problemlösung, birgt aber auch erhebliche Risiken für die Versicherungsbranche, wie z. B. Herausforderungen bei der Kontrolle der Ergebnisse und der ordnungsgemäßen Überwachung.

Kundenchat

Warum wurde meine letzte Arztrechnung nicht übernommen?

Hallo! Ihre letzte Arztrechnung wurde nicht übernommen, weil Sie die Höchstgrenze überschritten hat.

Das verstehe ich nicht, das ergibt keinen Sinn. Kannst du mir eine bessere Erklärung geben?

Es tut mir leid, es scheint hier ein Problem zu geben. Bitte wenden Sie sich für weitere Hilfe an einen Live-Mitarbeiter.

Kommende Lösungen

Anstelle von veralteten Prozessen, können wir die Effizienz durch die Integration in menschliche Arbeitsabläufe steigern. Conversational AI stellt selbstständig Wissen bereit, löst Probleme und verkauft Produkte auf menschenähnliche Art und Weise, wodurch Effizienz, Kunden-Selfservice und Benutzererfahrung verbessert werden.

Kundenchat

Warum wurde meine letzte Arztrechnung nicht übernommen?

Hallo! Können Sie mir bitte Ihre Versicherungsnummer und das Datum der medizinischen Leistung nennen?

123456, und die Leistung war am 15. Juni.

Ihre Arztrechnung wurde nicht übernommen, weil die Forderung ohne die erforderliche Vorabgenehmigung eingereicht wurde. Erinnern Sie sich, ob vor der Leistung eine Vorabgenehmigung eingeholt wurde?

Ist AI wirklich die Zukunft?

>80%

der CEOs haben bereits beschlossen, Conversational AI-Produkte bei der Verwaltung ihrer Kunden einzusetzen.

*quelle 1

Bis 2024 wird die Größe des generativen AI-Marktes voraussichtlich auf

$11.22
Billionen

*quelle 2

64%

der Verbraucher stimme zu, dass Converational AI ihre Emotionen effektiv versteht und darauf reagiert.

*quelle 3

Klarna.

Klarna zeigt den Weg

- Klarna nutzt **AI für 66% des Kundensupports**, reduziert die Problemlösungszeit von 11 Minuten auf weniger als 2 Minuten und **steigert den durchschnittlichen Umsatz pro Mitarbeiter** in den letzten 12 Monaten **um 73%** (H1 2024).
- Der AI-Assistent ist **rund um die Uhr, in über 35 Sprachen verfügbar** und erledigt die Arbeit von **700 Vollzeitagenten**. Bei der Kundenzufriedenheit liegt er gleichauf mit menschlichen Agenten.
- Schätzungen zufolge wird sich der **Gewinn** von Klarna im Jahr 2024 um **$40 Millionen erhöhen,** und der **durchschnittliche Umsatz pro Mitarbeiter ist allein in den letzten 12 Monaten um 73 % gestiegen.**

Wie muffintech die Versicherungsbranche mit AI revolutioniert

VERTICAL AI

Ein einziges modulares Tool, das die drei Säulen der Branche bedienen kann.

KNOWLEDGE

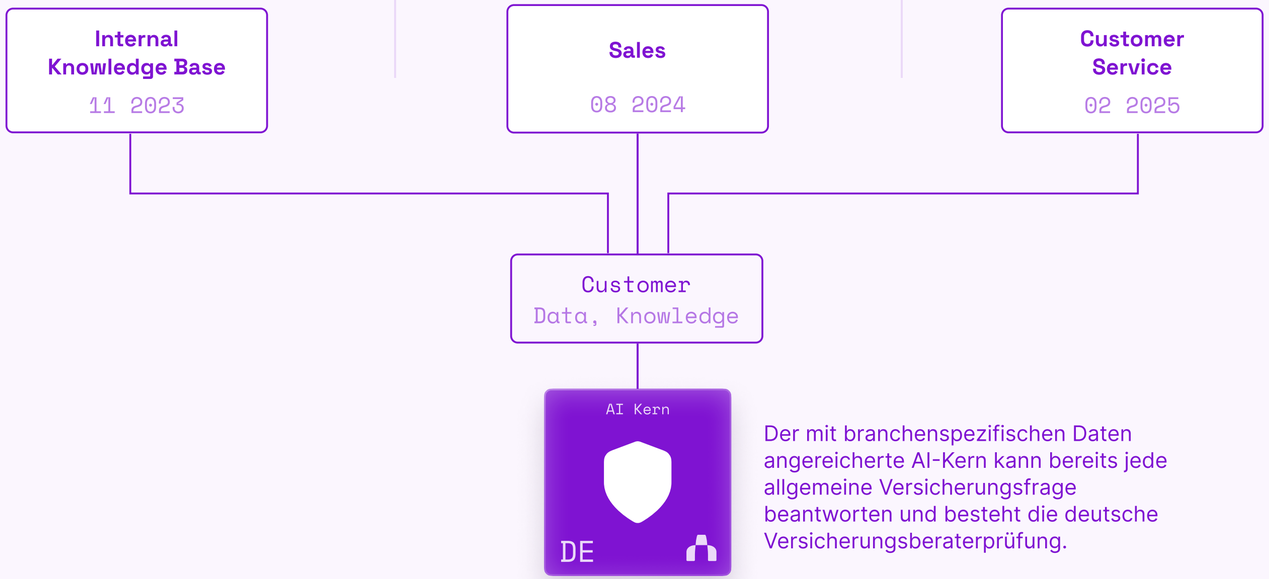
- Liefert sofortige und genaue Antworten auf eine Vielzahl von zeitraubenden Fragen
- Stellt auch in großen Unternehmen zentralisiertes und gut organisiertes Wissen zur Verfügung, auf das die Mitarbeiter in den verschiedenen Fachabteilungen leicht zugreifen können.
- Liefert vorgefertigte und anpassbare Antworten für mehr Klarheit und Effektivität, die die Effizienz steigern

SALES

- Bietet Produktberatung, indem es die Nutzer der Website vom ersten Moment an anspricht und so die Zahl der unabhängigen Verkäufe erhöht
- Führt die Nutzer durch einen individuellen Pfad, analysiert ihre Bedürfnisse und Qualifikationen und bietet maßgeschneiderte Empfehlungen
- Erhöht die Wahrscheinlichkeit von Conversions

SERVICE

- Nimmt Schadensmeldungen entgegen und verwaltet Routineaufgaben wie Adressänderungen
- Bietet 24/7-Support und erhöht die Kundenzufriedenheit
- Verringert die Arbeitsbelastung Ihres Teams



Der mit branchenspezifischen Daten angereicherte AI-Kern kann bereits jede allgemeine Versicherungsfrage beantworten und besteht die deutsche Versicherungsberaterprüfung.

KPIs

Kundenservice

- **69%** Verbesserte Kundenservice-Fähigkeiten
- **55%** Verkürzte Wartezeiten
- **41 %** Höhere Kundenzufriedenheit Erhöhte
- **48%** Effektivität der Daten- und Analysenutzung
- **80%** Reduzierung des Ticketvolumens

*quelle 4

INSURIO Customer Chat

Hey, ich habe das Telefon meines Nachbarn kaputt gemacht, ist das durch meine Privathaftpflichtversicherung abgedeckt?

Das überprüfe ich gerne für Sie. Wie lautet Ihre Versicherungsnummer?

FH56789

Danke! Wenn es nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig war, ist es abgedeckt. Möchten Sie den Schaden melden? Ich helfe Ihnen dabei.

Ja, bitte, fangen wir an!

Sales

- **145%** Umsatzsteigerung im selben Vertriebsteam
- **2x** höhere Vertragswerte
- **30%** Steigerung der Abschlussraten
- **60%** Verkürzung der Verkaufszykluszeit
- **25%** Verbesserung der Kundenzufriedenheitsergebnisse

*quelle 5

INSURIO Customer Chat

Ich suche eine Lebensversicherung. Kannst du mir helfen?

Gerne! Ich brauche einige Informationen, bitte füllen Sie dieses Format aus [Link].

Vielen Dank! Basierend auf den eingegebenen Informationen könnte eine Lebensversicherung erschwinglich sein und einen bestimmten Zeitraum abdecken. Eine Lebensversicherung bietet einen lebenslangen Schutz und eine Sparkomponente, ich sende Ihnen eine Übersicht. Brauchen Sie noch mehr?

Nein, danke!

Knowledge Management

- **30%** Zeitersparnis für die Mitarbeiter
- **35%** Reduktion der Fluktuation im Kundenservice
- **30%** Reduktion der Schulungskosten
- **70%** Automations-Potential aller Tätigkeiten und Routineentscheidungen

*quelle 6

*quelle 7

INSURIO Customer Chat

Eine Kundin möchte wissen, ob Gepäckverlust in ihrer Reiseversicherung enthalten ist. Wo finde ich den Vertrag?

Haben Sie den Namen der Kundin oder die Vertragsnummer?

Der Name der Kundin ist Jane Smith.

Ich habe die Police gefunden. Sie finden sie im Abschnitt "Reiseversicherungspolicen" in unserem Wissensmanagementsystem. Hier ist der Link zur Police: [Link]. Kann ich Ihnen noch bei etwas helfen?

Erfüllung der Anforderungen des EU AI Act

Unser Produkt ist so konzipiert, dass es die Anforderungen des EU-Gesetzes über künstliche Intelligenz **(The EU Artificial Intelligence Act) erfüllt**, das ähnlich wie die Datenschutzgrundverordnung (GDPR) für den Datenschutz **globale Standards für KI festlegt**.

muffintech besitz die:

ISO-Zertifikation 27001:2022

for AI technology, particularly in customer support, sales, and operations within the insurance industry

Das Gesetz legt eine Reihe von Anforderungen für KI-Systeme mit hohem Risiko fest, darunter:

- Risikomanagement-System
- Daten und Datenverwaltung
- Technische Dokumentation
- Aufbewahrung von Aufzeichnungen
- Menschliche Aufsicht
- Genauigkeit, Robustheit und Cybersicherheit
- Qualitätsmanagement-System
- Transparenz und Bereitstellung von Informationen für die Nutzer

Vom Pilotprojekt zur Umsetzung

Was Sie erwarten können: Das 16-wöchige Programm

ca. 1 Woche

Qualifikation/ Validation

Erarbeiten von Use Case(s)

Erarbeiten der Anforderungen und des Setups

ca. 4 Wochen

Pilot/PoC

Möglichkeit, den Anwendungsfall weiter zu qualifizieren

Tieferes Verständnis und Validierung der Lösung

ca. 1 Woche

Abschluss des Vertrags

Kaufmännische Vereinbarung finalisieren

Klärung eventueller Datenschutz- oder Compliance-Fragen

ca. 2 Wochen

Datenübergabe

Versand der relevanten Dokumente und Informationen

Datenbereinigung, Strukturierung und Pre-Training

ca. 8 Wochen

Testing

Übergabe-Workshop zu Produkteinführung und Funktionalitäten, einschließlich Best Practices zur Maximierung der Produktnutzung

Direkte Unterstützung mit Anleitung und Benutzerschulung durch unser Team

Reine Prozessdauer: insgesamt 16 Wochen vom Pilotprojekt bis zum Go-Live.

Best Practice

Ressourcen bereitstellen und iterieren

Lerneffekte schaffen

- Frühzeitig praktische Erfahrungen mit klar definiertem **Proof of Concepts** (PoC) sammeln
- Ziele definieren und messen

Daten definieren

- **Hohe Qualität der Eingabe** sicherstellen, um hohe Qualität der Ausgabe zu gewährleisten
- Besondere Aufmerksamkeit auf **Relevanz, Aktualität und Vollständigkeit** der für den Anwendungsfall bereitgestellten Daten richten
- **Regelmäßige Aktualisierungszyklen** planen und umsetzen

Prozesse etablieren

- Fachabteilungen wie Datenschutz, IT, Recht und Compliance einbeziehen, um eine **ganzheitliche Sicht** zu gewährleisten

Kontinuierliche Entwicklung

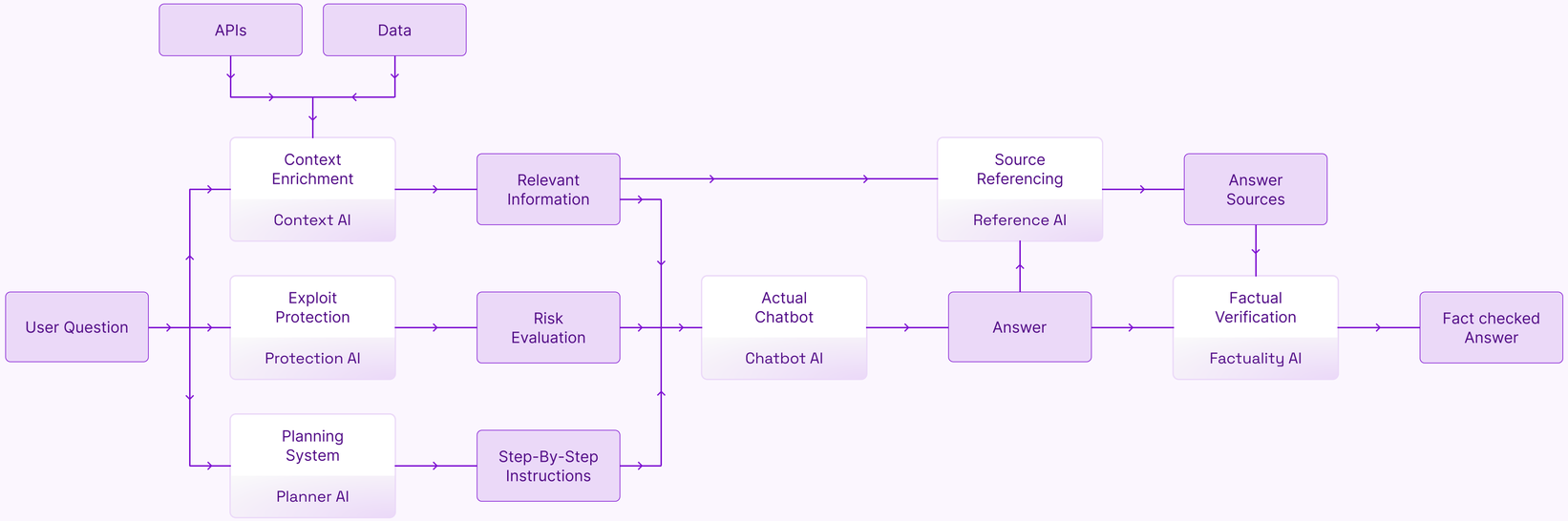
- KPIs definieren und kontinuierlich überwachen
- **Feedback** für das GenAI-Modell **während des Betriebs einplanen**, um die Ausgabe zu optimieren
- **Kundenfeedback einbeziehen**, um das Modell zu verfeinern

Feedback sicherstellen

- **Personal für den Überprüfungsprozess einplanen**, um schnell wertvolles Feedback zu erhalten, insbesondere während der frühen Beta-Phase, wenn das Modell erstmals trainiert wird

Unsere Architektur

Sobald der Nutzer eine Eingabe an unseren Chat sendet, wird diese von **drei separaten Modulen** analysiert, von denen jedes von einer anderen AI betrieben wird. Diese Module arbeiten zunächst unabhängig voneinander und werden dann miteinander kombiniert. Indem wir das Problem in Teilprobleme aufgliedern, maximieren wir die einzigartigen Stärken der einzelnen AI, um ein hochgradig **maßgeschneidertes Ergebnis** zu erzielen, während wir gleichzeitig ihre individuellen **Schwächen abmildern**.



1 **Kontextanreicherung** (Context AI): Dieses Modul durchsucht die relevanten Informationen in der Datenbank und den APIs, auf denen unser Chat trainiert ist, um den relevantesten Kontext für die Beantwortung der Nutzeranfrage zu erstellen.

2 **Schutz vor Angriffen** (Schutz-AI): Dieses Modul führt eine Risikobewertung durch, um die Sicherheit unserer Nutzer und Kunden zu gewährleisten und sie vor potenziellen Risiken zu schützen.

3 **Planungssystem** (Planner AI): Dieses Modul berücksichtigt die Ziele des Nutzers und bietet eine schrittweise Anleitung, wie diese unter Berücksichtigung von Bedarf und Zweck erreicht werden können.

4 **Referenzierung** (Reference AI): Dieses Modul vergleicht die erzeugte Antwort mit relevanten Informationen aus der Datenbank und den APIs, um die Richtigkeit zu gewährleisten.

5 **Faktenüberprüfung** (Factuality AI): Dieses Modul prüft, ob die vorangegangenen AIs keine Fehler gemacht haben, und verifiziert, dass die Antwort faktengeprüft ist.

Vielen Dank