



PCP-Newsletter 01/2025

Künstliche Intelligenz und Digitalisierung im Vermittlerbetrieb „richtig“ einsetzen

Die Digitalisierung und der Einsatz Künstlicher Intelligenz (KI) bieten den Vermittlerbetrieben enorme Chancen, ihre Arbeitsweise effizienter, kundenorientierter und wettbewerbsfähiger zu gestalten. Um das Potenzial dieser Technologien voll auszuschöpfen, ist jedoch eine gezielte Herangehensweise erforderlich. Dieser Beitrag beleuchtet die wichtigsten Einsatzbereiche und gibt Empfehlungen, wie Vermittlerbetriebe erfolgreich von KI und Digitalisierung profitieren können.

Der Unterschied zwischen KI und Digitalisierung liegt in ihren Definitionen und Anwendungsbereichen. Die Digitalisierung bezieht sich auf den Prozess analoge Informationen in digitale Formate umzuwandeln. Anwendungsbereich sind die Automation von Prozessen, die digitale Kundenkommunikation wie z.B. Videoberatung und Multikanal-Kommunikation, die Dokumentenverwahrung, E-Learning-Plattformen und vieles mehr. Die KI ist ein Teilbereich der Informatik, der sich mit der Entwicklung von Algorithmen und Systemen beschäftigt, die in der Lage sind, menschenähnliche Intelligenzleistungen zu erbringen. KI wird in vielen Bereichen eingesetzt wie z.B. Texterstellung, Ideenfindung, Informationsbeschaffung, Bilderstellung, Vertriebsunterstützung, Back-Office-Aufgaben usw.. Zusammengefasst kann man sagen, Digitalisierung ist der breitere Prozess der Umwandlung und Nutzung digitaler Technologien, während KI eine spezifische Technologie ist, die auf der Analyse und der Verarbeitung digitaler Daten basiert.

Breites Marktspektrum

Die Angebote am Markt zur Nutzung dieser Technologien sind vielfältig und teilweise wenig zu durchschauen. Das Thema KI wird manchmal auf ChatGPT reduziert, was aber nicht richtig ist. Bereits mehrere hundert KI-Tools und KI-Agenten sind am Markt im Einsatz. Bei den Anbietern digitaler Tools werben mehrere Dutzend Wettbewerber allein bei den Vermittlerbetrieben um deren Wahrnehmung und Einsatz. Deshalb ist es, von speziellen Situationen einmal abgesehen, immer die bessere Vorgehensweise mit einer Analyse der Ausgangssituation im eigenen Vermittlerbetrieb zu beginnen.

Die richtige Vorgehensweise

In einem ersten Schritt sollten alle Tätigkeiten, die noch nicht digitalisiert ablaufen, aufgelistet werden. In einem zweiten Schritt sollten diese dann nach ihrem Zeitbedarf und ihrem



Schwierigkeitsgrad bewertet werden. In einem weiteren Schritt sollten diese Tätigkeiten nach ihrer Fehlerhäufigkeit und ihrer Fehlerauswirkung eingestuft werden. Damit ergibt sich dann ein klares Bild zur weiteren Vorgehensweise und Umsetzung. Wenn ich weiß, was ich wofür benötige, fällt es mir auch leichter, die passenden Angebote im Markt zu finden.

Die erfolgreiche Digitalisierung erfordert eine strukturierte Herangehensweise – Erste konkrete Schritte und Strategien

Digitale Kundenkommunikation

- Nutzen Sie digitale Kanäle wie E-Mail, SMS, WhatsApp, Social Media, Kundenportale und Videoberatung

Automatisierung von Prozessen

- Automatisieren Sie wiederkehrende Aufgaben wie das Versenden von Angebotsunterlagen, Vertragsverlängerungen, Zahlungserinnerungen, Schadenabwicklung und E-Signaturen

Kundenorientierung priorisieren

- Feedback über digitale Tools einholen und Bereitstellung von Self-Service-Angeboten

Digitalisierung der Dokumentenverwaltung

- Cloud-Lösungen nutzen und automatisierte Archivierungssysteme einrichten

Schulungen und Weiterbildung

- Bieten Sie Ihren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen Schulungen zu neuen Technologien und Softwaretools an, nutzen Sie digitale Weiterbildungsangebote über E-Learning-Plattformen und begleiten Sie den Prozess proaktiv

Sicherheit und Datenschutz

- Achten Sie auf DSGVO-Konformität und Cybersecurity

Schrittweise Digitalisierung

- Prioritäten setzen - beginnen Sie wie oben beschrieben. Setzen Sie auf das Thema Digitalisierung spezialisierte Berater ein



Das Thema „KI“ Schritt für Schritt erschließen

In der Praxis haben sich zwei Vorgehensweisen bewährt. Wenn eine spezielle Aufgabenstellung ansteht, ist es immer empfehlenswert, nach bereits am Markt vorhandenen Tools zu suchen. So hat zum Beispiel einer meiner Mandanten über einen befreundeten Tierarzt die Chance bekommen, von dessen Kunden die Tiere zu versichern. Nun kam es ab und zu vor, dass die Kunden die Tiere aus dem Ausland mitgebracht haben und keine genaue Bestimmung der Rasse möglich war. Hier hat die KI mit einem entsprechenden Programm helfen können. Dies gilt ebenso für unzählige bereits im Markt etablierte Systeme, die überwiegend von den Versicherern angeboten werden.

Wer sich dem Thema allgemein nähern will, sollte zuerst mit ChatGPT beginnen. Solange die Version 3.5 noch kostenfrei angeboten wird, ist diese zu Lernzwecken völlig ausreichend. Geben Sie einfach Fragen aus Ihrer täglichen Praxis ein und Sie werden sehen, wie schnell und gründlich die Antworten sind. Sollten Ihnen gerade keine passenden Fragen einfallen, versuchen Sie es doch mit den folgenden Fragen.

- Bitte erstelle mir einen Fragebogen, der den Anforderungen der DIN 77230 entspricht.
- Biete mir Formulierungshilfen für kurze oder lange Texte an, um meine Botschaften präzise und ansprechend zu gestalten.
- Was braucht ein Unternehmer außer einem Notfallhandbuch zur Beherrschung der Risiken noch?

Empfehlungen für den Einstieg

Beginnen Sie mit ein oder zwei Kernanwendungen, die unmittelbaren Mehrwert bieten. Kooperieren Sie mit Spezialisten im Thema Digitalisierung. Nutzen Sie Fördermittel des Bundes voll aus. Stellen Sie sicher, dass Ihr Team versteht, wie die Systeme funktionieren und wie sie diese optimal nutzen können.

Hartmut Pfaffinger
Experte für die Entwicklung von Vermittlerbetrieben
INQA-Coach für Digitalisierung und KI