

Chatbots als neuer Kommunikationskanal – Versicherungsforen Leipzig bieten umfassende Übersicht

[Leipzig, 28. Juni 2018] Ab sofort ist der neue Marktmonitor zum Thema „Start-ups für die Assekuranz - Chat-bots“ der Versicherungsforen Leipzig verfügbar. Der Marktmonitor bietet Interessierten einen umfassenden Überblick über Start-ups, die im Bereich Chatbots aktiv sind, deren Geschäftsmodelle und aktuelle Use Cases in der Versicherungsbranche sowie Thesen, wie sich das Thema zukünftig entwickeln könnte.

Chatbots, also Computerprogramme, die textbasierte, dialogförmige Kommunikationsaufgaben zwischen Mensch und Maschine übernehmen, sind aktuell ein großes Thema – nicht zuletzt in der Assekuranz. Mit der fortschreitenden Technologie, wie künstlicher Intelligenz, Machine Learning und Natural Language Processing, sind zunehmend komplexe Dialoge realisierbar und die möglichen Einsatzszenarien werden immer vielfältiger.

Um das Thema noch detaillierter zu beleuchten, hat der Marktmonitor „Start-ups für die Assekuranz“ in der ersten Ausgabe den Schwerpunkt Chatbots. 30 Anbieter wurden bei der Recherche identifiziert und analysiert. Der Marktmonitor stellt die Geschäftsmodelle der einzelnen Start-ups unter anderem mit Hinblick auf Value Proposition, Anwendungsgebiet, Innovationsgrad und Plattformverfügbarkeit vor. Eine Übersicht, welche deutschen Versicherungsunternehmen Chatbots in welchen Bereichen einsetzen, rundet den Marktmonitor ab.

Insgesamt lassen sich durch den Marktmonitor folgende Thesen aufstellen:

1. Den ersten Kontakt im Support und Vertrieb werden Kunden in naher Zukunft nur noch zu Chatbots haben.
2. Mobile Applications werden durch die Bereitstellung spezifizierter Chatbots für unterschiedliche Anwendungsbereiche abgelöst.
3. Chatbots werden in den nächsten Jahren noch einen sehr engen Anwendungsscope haben – der Erfolg eines Chatbots in der Versicherungswirtschaft hängt dabei vom passenden Touchpoint ab.
4. Mitarbeiter werden intern mit Chatbots kommunizieren und von ihnen unterstützt, v. a. bei administrativen Tätigkeiten oder der Informationsbeschaffung.
5. Chatbots können Mitarbeiter in naher Zukunft nicht vollständig ersetzen, aber ihnen durch die Bearbeitung simpler Problemstellungen mehr Kapazitäten für anspruchsvolle Kundenanliegen eröffnen.
6. Die Kommunikation zwischen Bots (Inter-Bot-Communication) wird eine zentrale Rolle im Kommunikationsportfolio der Kunden spielen.

Die Marktmonitore der Versicherungsforen Leipzig sind zu vielfältigen Themen erhältlich und unterstützen Interessierte dabei, auf dem Laufenden zu bleiben. Die Inhalte sind fachlich fundiert aufbereitet und bieten schnell erfassbare Informationen. Die einzelnen Marktmonitore erscheinen mehrmals pro Jahr und können einzeln oder im Abonnement gekauft werden. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.versicherungsforen.net/marktmonitore

Pressekontakt:

Katharina Thiemann
Telefon: +49 341 98988-224
E-Mail: katharina.thiemann@versicherungsforen.net

Unternehmen

Versicherungsforen Leipzig GmbH
Hainstraße 16
04109 Leipzig

Internet: www.versicherungsforen.net

Über Versicherungsforen Leipzig GmbH

Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als Dienstleister für Forschung und Entwicklung (F&E) in der Assekuranz. Als Impulsgeber für die Versicherungswirtschaft liegt ihre Kernkompetenz im Erkennen, Aufgreifen und Erforschen neuer Trends und Themen, zum Beispiel im Rahmen von Studien und Forschungsprojekten unter unmittelbarer Beteiligung von Versicherern. Basierend auf aktuellen wissenschaftlichen und fachlichen Erkenntnissen entwickeln und implementieren sie zukunftsweisende Lösungen für die Branche. Mit dem speziellen Wissen der Versicherungsbetriebslehre, der Versicherungsinformatik, der Versicherungsmathematik und des Versicherungsrechts schaffen die Versicherungsforen Leipzig die Basis für die Lösung anspruchsvoller neuer Fragestellungen innerhalb der Assekuranz. Zudem ermöglicht die wissenschaftliche Interdisziplinarität und der hohe Praxisbezug einen aufschlussreichen »Blick über den Tellerrand«.