

SIGNAL IDUNA integriert Künstliche Intelligenz (KI) in ihren Kundenservice



SIGNAL IDUNA hat in Zusammenarbeit mit dem strategischen Partner Google Cloud einen neuen generativen Wissensassistenten für die Krankenversicherung (KV) entwickelt und eingeführt. Dieser entlastet Mitarbeitende im Kundenservice der KV signifikant und schafft so mehr Zeit für die individuelle Kundenbetreuung. SIGNAL IDUNA stärkt damit die Kundenorientierung und verbessert die Servicequalität. Der KV-Wissensassistent basiert auf dem Sprachmodell Google Gemini sowie dem Google Cloud Service Vertex AI und ist das erste Projekt der umfassenden KI-Strategie von SIGNAL IDUNA, die die Implementierung smarterer Agenten in weiteren Unternehmensbereichen vorsieht.

Der KV-Wissensassistent steht allen internen und externen KV-Service-Mitarbeitenden zur Verfügung. Sie können ihn direkt aus ihren gewohnten Anwendungen erreichen. Im Kundenkontakt beantwortet der Wissensassistent Fragen zu Tarifbedingungen und Vertragswerken, erleichtert die Recherche relevanter Dokumente und beschleunigt so die Bearbeitung von Kundenanfragen.

Erste Ergebnisse bestätigen dies: Mitarbeitende konnten die benötigte Zeit für die Suche nach passenden Informationen im Durchschnitt bereits um circa 30 Prozent verringern, bis zu 20 Prozent mehr Anliegen konnten sie bereits im ersten Kundengespräch vollständig klären. Die generative KI-Lösung erzielt derzeit circa 80 bis 85 Prozent richtige Antworten. Mittelfristig soll sie bei rund 90 Prozent liegen. Die KI-Lösung liefert passende Informationen aus über 2.000 Dokumenten und gibt dazu die jeweiligen Quellen an, sodass die Mitarbeitenden die Antworten auch selbst überprüfen können.



Johannes Rath, SIGNAL IDUNA-Vorstand für das Ressort „Kunde, Service und Transformation“, sagt: „Die Kundenerwartungen an das Serviceerlebnis steigen und Innovationen müssen hier hohen regulatorischen Anforderungen gerecht werden. Die wirksamsten Antworten auf diese Herausforderungen liefern wir, wenn wir menschliche Empathie und zukunftsweisende Tech-Innovationen schlagkräftig kombinieren. Wir sind deshalb stolz, mit dem Wissensassistenten gerade im komplizierten Segment Krankenversicherung einen beeindruckenden ‚proof of concept‘ vorzulegen. Unsere Mitarbeitenden gewinnen mit diesem Durchbruch wertvollen Freiraum, um unsere Kundinnen und Kunden noch intensiver persönlich zu betreuen und zu beraten. Die Grundlagen dafür hat unsere langfristig angelegte Unternehmenstransformationen geschaffen. Diese Investitionen in unsere Strukturen erlauben uns jetzt, unsere Geschäftsprozesse mit KI zu optimieren.“

Chris Lindsay, Vice President Customer Engineering bei Google Cloud EMEA, ergänzt: „Wir wollen gemeinsam mit SIGNAL IDUNA marktführende Innovationen in die deutsche Versicherungswirtschaft bringen, von denen potenziell Millionen von Kundinnen und Kunden profitieren könnten. Der erfolgreiche Einsatz des Wissensassistenten in der komplexen Welt der Krankenversicherung ermöglicht es uns gemeinsam, die Lösung zeitnah auf weitere Geschäftsbereiche zu übertragen. SIGNAL IDUNA wird bei der Integration weiterer branchenführender Lösungen im Rahmen unserer Partnerschaft weiterhin vom Zugang zu weltweit führender Expertise in den Bereichen Cloud-Tech und GenAI profitieren.“