



Studie: Kommunikation via Chatbots

Der neue Marktmonitor zum Thema „Start-ups für die Assekuranz – Chatbots“ der Versicherungsforen Leipzig ist nun verfügbar.

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.

Eine Übersicht, welche deutschen Versicherungsunternehmen Chatbots in welchen Bereichen einsetzen, rundet den Marktmonitor ab.

Insgesamt lassen sich folgende Thesen aufstellen:

- Den ersten Kontakt im Support und Vertrieb werden Kunden in naher Zukunft nur noch zu Chatbots haben.
- Mobile Applications werden durch die Bereitstellung spezifizierter Chatbots für unterschiedliche Anwendungsbereiche abgelöst.
- 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.

- Mitarbeiter werden intern mit Chatbots kommunizieren und von ihnen unterstützt, vor allem bei administrativen Tätigkeiten oder der Informationsbeschaffung.
- Chatbots können Mitarbeiter in naher Zukunft nicht vollständig ersetzen, aber ihnen durch die Bearbeitung simpler Problemstellungen mehr Kapazitäten für anspruchsvolle Kundenanliegen eröffnen.
- Die Kommunikation zwischen Bots (Inter-Bot-Communication) wird eine zentrale Rolle im Kommunikationsportfolio der Kunden spielen.

Bild: © charles taylor / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4945019/studie-kommunikation-via-chatbots/>