



## KI für AVB-Fragen: MORGEN & MORGEN startet „Berater- KI“ für den Vertrieb

Michael Fiedler

**Tarifdetails in Sekunden statt Recherche im Bedingungswerk: MORGEN & MORGEN GmbH bringt mit dem „M&M Companion“ einen KI-gestützten Fachassistenten auf den Markt, der Vermittler im Kundengespräch unterstützen soll.**

### Antworten im Moment der Kundenfrage

Der Einsatzpunkt ist klar definiert: die Situation im Kundengespräch. Genau dort entstehe häufig eine Lücke, wenn Detailfragen zu Leistungen oder Bedingungen auftreten. „Im Beratungsalltag entsteht häufig eine Lücke genau dann, wenn Kunden Detailfragen stellen“, sagt Alena Winter, Produktmanagerin bei MORGEN & MORGEN. „Dann müssen Informationen recherchiert, Aussagen geprüft und Antworten formuliert werden – das kostet Zeit und unterbricht den Gesprächsfluss.“ Der M&M Companion soll diese Lücke schließen, indem er strukturierte und direkt nutzbare Antworten liefert – ohne Medienbruch und ohne Verzögerung.

### KI auf Basis geprüfter Tarifdaten

Ein zentrales Differenzierungsmerkmal liegt laut Anbieter in der Datenbasis. Anders als generische KI-Anwendungen greift der Companion nicht auf frei verfügbare Inhalte zurück, sondern auf eine über Jahrzehnte aufgebaute und kontinuierlich geprüfte Tarifdatenbank. „Im Unterschied zu generischen KI-Anwendungen basiert der M&M Companion nicht auf allgemeinem Internetwissen, sondern auf qualitätsgesicherten, fachlich geprüften Daten“, so Winter. Zudem werden Antworten nicht nur generiert, sondern mit konkreten Verweisen auf die zugrunde liegenden AVB-Stellen

versehen. Dies soll die Nachvollziehbarkeit erhöhen und gleichzeitig die Sicherheit im Beratungsgespräch stärken.

### Einsatz entlang der gesamten Prozesskette

Die Anwendung ist nicht nur für Vermittler gedacht, sondern auch für Serviceeinheiten und Fachabteilungen. Sie kann sowohl im direkten Kundengespräch als auch in der Vorbereitung oder bei der Bearbeitung von Serviceanfragen eingesetzt werden. Technisch ist der Companion flexibel angelegt: Neben einer Stand-alone-Nutzung ist auch die Integration in CRM-Systeme oder Maklerverwaltungsprogramme möglich. Ziel ist es, Prozesse zu beschleunigen, Medienbrüche zu vermeiden und gleichzeitig die Konsistenz von Aussagen zu erhöhen.

### Effizienz und Konsistenz als zentrale Effekte

Durch den Einsatz der Lösung sollen Rechercheaufwände reduziert und Antworten standardisiert werden. Das könne insbesondere in größeren Organisationen relevant sein, in denen unterschiedliche Ansprechpartner mit identischen Fragestellungen konfrontiert sind. „Informationen sind schneller verfügbar und gleichzeitig verständlich aufbereitet.

Das führt dazu, dass Gespräche flüssiger verlaufen und Berater komplexe Inhalte klarer vermitteln können“, so Winter.

## KI rückt näher an den Point of Sale

Mit dem M&M Companion zeigt sich eine Entwicklung, die zunehmend an Dynamik gewinnt: KI-Anwendungen werden nicht mehr nur zur Analyse oder Prozessautomatisierung eingesetzt, sondern direkt im Beratungsgespräch. Der Fokus verschiebt sich damit vom reinen Zugang zu Informationen hin zur Fähigkeit, diese im entscheidenden Moment strukturiert und belastbar bereitzustellen. „Mit der ‚Berater-KI‘ bringen wir Künstliche Intelligenz genau dorthin, wo sie den größten Mehrwert hat: in den Moment der Kundenfrage“, sagt Winter.

## Verfügbarkeit und Preismodell

Der M&M Companion ist ab sofort verfügbar. Einstiegsmöglichkeiten bestehen ab 9 Euro pro Monat, zudem werden Testversionen angeboten.

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4949133/KI-fuer-AVB-Fragen-MORGEN--MORGEN-startet-Berater-KI-fuer-den-Vertrieb/>