expertenReport



Quelle: Domcura

Domcura erklärt, wie Kundendaten bei WhatsApp-Angeboten verarbeitet werden

Michael Fiedler

Versicherungsangebote per WhatsApp, erstellt von einem KI-Mitarbeiter: Domcura will die Angebotserstellung für Vermittler vereinfachen. Doch wie funktioniert die Übermittlung von Kundendaten über den Messenger? Auf Nachfrage von experten.de erläutert das Unternehmen die technische Umsetzung, den Umgang mit Sprachnachrichten und den Ort der Datenverarbeitung.

WhatsApp Business Platform und Superchat im Einsatz

Nach Angaben des Unternehmens basiert der Service auf der WhatsApp Business Platform. Die Anbindung an den KI-Mitarbeiter KIM erfolgt über den Kommunikationsdienstleister Superchat. Weitere externe Dienstleister seien nicht eingebunden, erklärt Domcura auf Nachfrage. Vermittler können die für ein Angebot erforderlichen Informationen als Nachricht, PDF-Dokument oder Foto übermitteln. KIM verarbeitet die Angaben und erstellt daraus ein Versicherungsangebot, das anschließend im WhatsApp-Chat bereitgestellt wird. Auch Sprachnachrichten lassen sich verwenden. Vermittler können die benötigten Angaben direkt einsprechen. Nach Darstellung von Domcura verarbeitet KIM diese Informationen ebenso wie eine geschriebene Nachricht. Die ursprüngliche Sprachnachricht bleibt anschließend im Chat sichtbar.

Datenverarbeitung innerhalb der Europäischen Union

Besonders relevant für Vermittler ist die Frage nach dem Verarbeitungsort. Domcura erklärt auf Nachfrage von experten.de, dass die Verarbeitung der übermittelten Daten und Dokumente ausschließlich innerhalb der Europäischen Union erfolge. Auch bei den zulässigen Kundendaten unterscheidet das Unternehmen nicht zwischen dem neuen WhatsApp-Service und den bisherigen Kommunikationswegen. Vermittler können demnach dieselben Daten und Dokumente übermitteln, die sie bislang für die Angebotserstellung eingereicht haben. Zusätzliche datenschutzrechtliche Einschränkungen für den neuen Kommunikationskanal sieht Domcura nicht vor.

Keine zusätzlichen Voraussetzungen für Vermittler

Nach Angaben des Unternehmens wurde der WhatsApp-Service unter Berücksichtigung der geltenden Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen entwickelt. Für die Nutzung gelten laut Domcura dieselben datenschutzrechtlichen Vorgaben wie bei den bisherigen Kommunikationswegen. Vermittler und ihre Kunden müssen demnach keine zusätzlichen Voraussetzungen erfüllen. Der neue Service soll sich damit ohne besondere technische Vorbereitung in den Vermittleralltag integrieren lassen.

Sprachnachrichten werden zur Grundlage für Versicherungsangebote

Die eigentliche Neuerung liegt weniger im Messenger selbst als in der automatisierten Verarbeitung der eingehenden Informationen. „Wir bringen unsere künstliche Intelligenz dorthin, wo Menschen längst mehrmals täglich miteinander kommunizieren – ob privat oder beruflich“, erklärte Domcura-Vorstand Marcus Wollny bereits bei der Vorstellung des Angebotsservices. KIM soll die übermittelten Informationen auswerten und die erforderlichen Prozesse automatisch anstoßen. Für Vermittler könnte das insbesondere unterwegs oder während eines Kundengesprächs interessant sein. Statt Unterlagen später über einen anderen Kommunikationskanal einzureichen, lassen sich die erforderlichen Angaben unmittelbar übermitteln. Das gilt auch für Sprachnachrichten: Wer die benötigten Informationen nicht eintippen möchte, kann sie direkt in den Chat sprechen. KIM verarbeitet die Angaben und erstellt daraus das Versicherungsangebot, das anschließend über denselben Kommunikationsweg bereitgestellt wird.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport

https://www.experten.de/id/4953040/Domcura-erklaert-wie-Kundendaten-bei-WhatsApp-Angeboten-verarbeitet-werden/