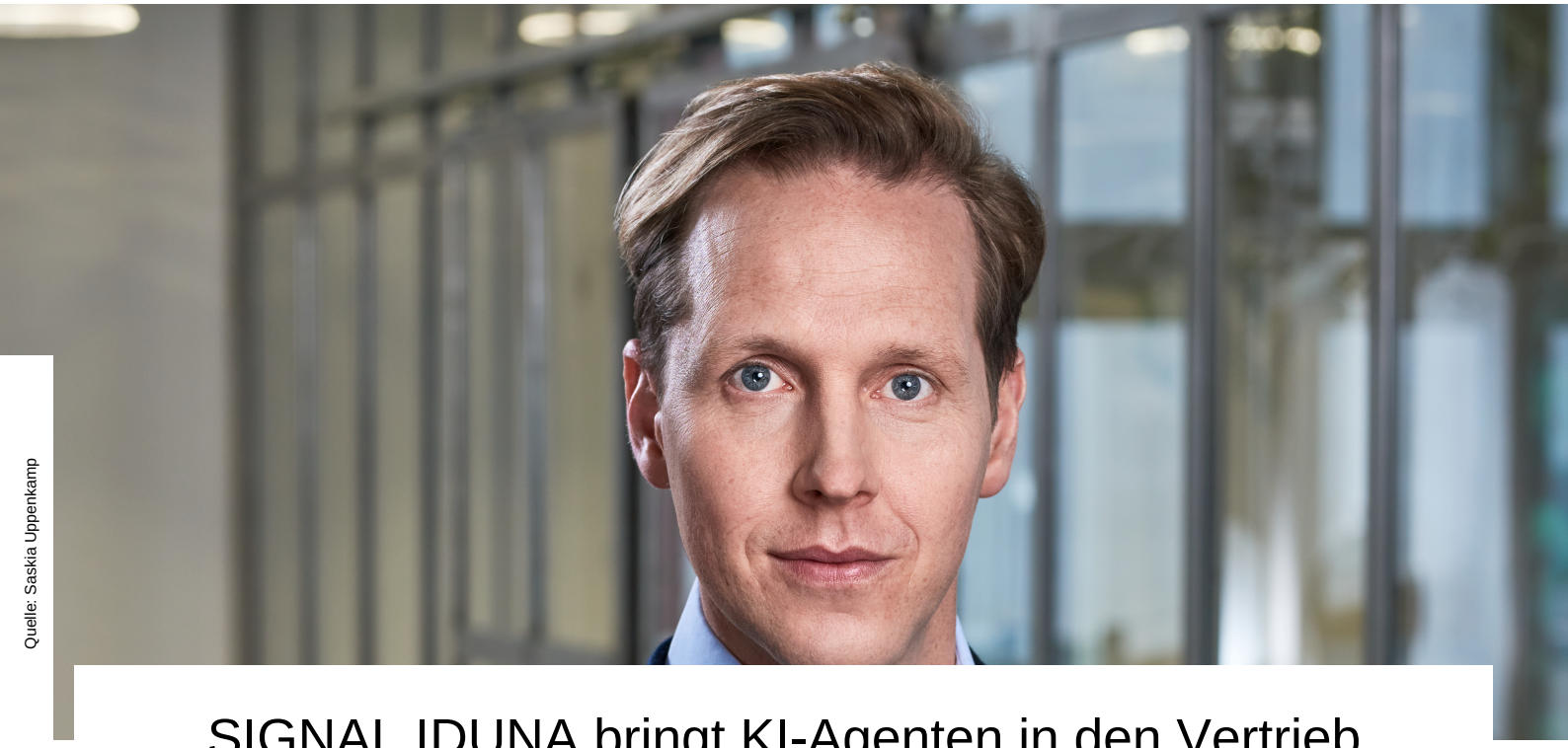
expertenReport



Quelle: Saskia Uppenkamp

SIGNAL IDUNA bringt KI-Agenten in den Vertrieb

Michael Fiedler

Kundengespräche vorbereiten, zusätzliche Vertriebspotenziale erkennen und Serviceanliegen bearbeiten: Die SIGNAL IDUNA Gruppe baut den Einsatz künstlicher Intelligenz an der Kundenschnittstelle aus. Gemeinsam mit dem Softwareanbieter BSI sollen spezialisierte KI-Agenten entwickelt und in größerem Umfang eingesetzt werden.

KI soll Kundengespräche vor- und nachbereiten

Technologische Grundlage der Zusammenarbeit ist die BSI Customer Suite, eine Plattform für das Management von Kundenbeziehungen. Sie verfügt über spezialisierte KI-Agenten für die Versicherungswirtschaft. Im Vertrieb sollen diese die Mitarbeiter bei der automatisierten und datengestützten Vor- und Nachbereitung von Kundengesprächen unterstützen. Damit rückt neben der Entlastung von administrativen Tätigkeiten auch die vertriebliche Nutzung vorhandener Kundeninformationen stärker in den Fokus. Bereits 2025 hatten beide Unternehmen eine sogenannte Agent-to-Agent-Integration (A2A) umgesetzt. Diese ermöglicht es Mitarbeitern, über ihren KI-Arbeitsplatz auf Informationen und Funktionen der Kundenplattform zuzugreifen. Zu den Anwendungsfällen gehört die Identifikation von Cross- und Upselling-Potenzialen, also von Möglichkeiten für ergänzende Versicherungsabschlüsse oder eine Erweiterung des bestehenden Versicherungsschutzes.

Kundenservice soll eigenständiger werden

Über die Unterstützung der Vertriebsmitarbeiter hinaus nimmt SIGNAL IDUNA auch die direkte Kommunikation mit Versicherungsnehmern in den Blick. Perspektivisch sollen Kunden mithilfe von KI-Agenten selbstständig Versicherungsinformationen einholen, Vertragsänderungen anstoßen oder Serviceanliegen klären können. Wie weit die Handlungsmöglichkeiten der Agenten dabei reichen sollen, welche Vorgänge weiterhin eine menschliche Prüfung erfordern und wann entsprechende Anwendungen für Kunden verfügbar sein werden, geht aus der Mitteilung nicht hervor.

Vom einzelnen Anwendungsfall zum unternehmensweiten Einsatz

Die Zusammenarbeit mit BSI ist Teil einer umfassenderen KI-Strategie des Versicherers. Dabei arbeitet SIGNAL IDUNA unter anderem auch mit Google Cloud und SAP zusammen. „Die SIGNAL IDUNA Gruppe tritt derzeit in die Phase der unternehmensweiten Skalierung von Künstlicher Intelligenz unter anderem mit Partnern wie Google Cloud und SAP.

Die Innovationspartnerschaft mit BSI Software wird unsere KI-Anwendungen genau dorthin bringen, wo sie für unsere Belegschaft und die Kundinnen und Kunden spürbar Wirkung entfalten“, erklärt Johannes Rath, Vorstand für das Ressort Kunde, Service und Transformation bei SIGNAL IDUNA. Auch für BSI Software stehen neben möglichen Effizienzgewinnen zusätzliche vertriebliche Möglichkeiten im Mittelpunkt der Zusammenarbeit. „Agentic AI realisiert an der Schnittstelle zu Kunden und Vertrieb nicht nur Effizienz, sondern auch neue Wachstumspotenziale“, sagt Markus Brunold, CEO von BSI Software.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport

https://www.experten.de/id/4953317/SIGNAL-IDUNA-bringt-KI-Agenten-in-den-Vertrieb/