IT Optionen für Versicherungen

Digitale Revolution im Kundenservice: Die hybriden Modelle der Zukunft

mit

Oliver Graumnitz &
Christian Granseier

24. Juni 2025

concentrix™

Hi, ich bin Olli.

+20 Jahre in Tech & Service
Geselliger Geek
AI-Enthusiast
Leitet Innovation DACH bei CNX

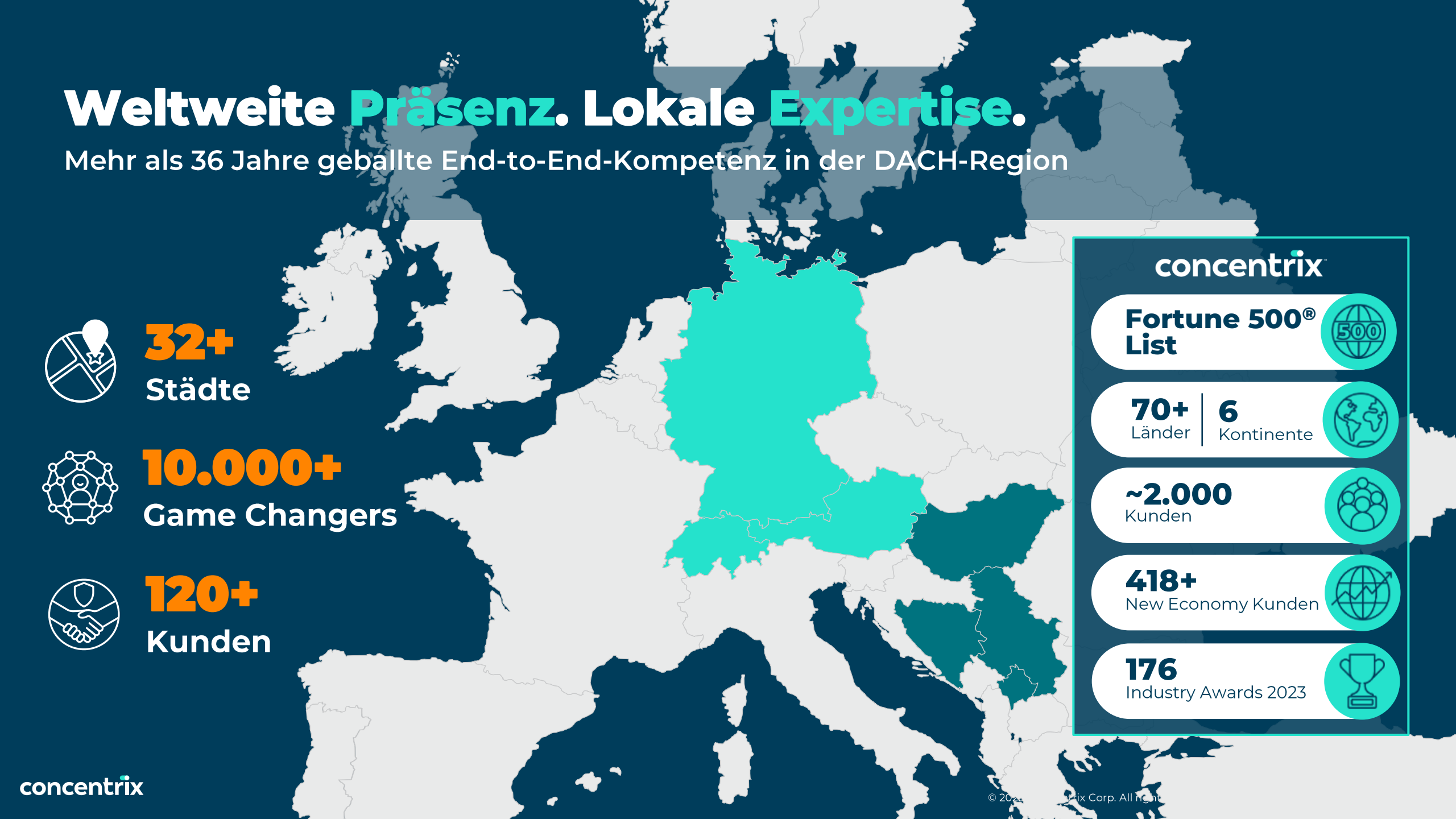
& ich bin Christian.

+25 Jahre im CX Business
Leidenschaftlicher Kundenkommunikator
Zukunftsoffen für AI
Verantworte Bestandskunden - Base

© 2025 Concentrix Corp all rights reserved. Confidential and proprietary.

Weltweite Präsenz. Lokale Expertise.

Mehr als 36 Jahre geballte End-to-End-Kompetenz in der DACH-Region



32+
Städte

10.000+
Game Changers

120+
Kunden

concentrix

Fortune 500® List

70+ Länder | **6** Kontinente

~2.000 Kunden

418+ New Economy Kunden

176 Industry Awards 2023

concentrix

© 2024 Concentrix Corp. All rights

Omnichannel ist kein Bonus mehr … es ist Kundenerwartung.

Filiale

Telefon / Hotline

Live-Chat

Website

E-Mail

Social Media

Beratung durch Außendienstmitarbeiter

concentrix

:entrix Corp. All rights reserved. Confidential and proprietary.

© 2025 Concentrix Corp. All rights reserved. Confidential and proprietary.

10x

Anstieg
Kommunikation

Voice

wird die Wahl
der Kunden

concentrix

© 2025 Concentrix Corp. All rights reserved. Confidential and proprietary.

Überblick: Hybrides Modell mit Concentrix

Ein **Großteil** der Anfragen werden von **autonomen KI-Agenten** bearbeitet. Unsere Game Changer unterstützen bei komplexen Anfragen - gestützt von KI.

Versicherter

> 80%

Autonome KI-Bearbeitung

KI-Agent

„Klar, ich kann Ihnen helfen.“

KI-Agent Manage-ment Plattform

API

ixHero™

- GenAI Assistant
- Knowledge AI
- Real-Time Advisor Assist
- Enterprise Insights
- Auto Notes Summari-zation
- AI Coaching

< 20%

KI-Agent

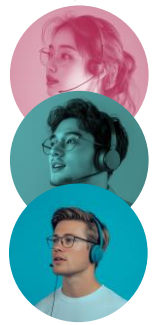
„Moment. Das prüfe ich schnell für Sie.“

Kontrollierte Lösung durch KI

KI-Agent

„Ich komme nicht weiter. Kannst Du mir helfen?“

Mensch zu Mensch



Concentrix Game Changer

concentrix

© 2025 Concentrix Corp. All rights reserved. Confidential and proprietary.

Von isolierten Touchpoints zu nahtlosen Customer Journeys

Kunden erwarten **Omnichannel Fähigkeit,** aber **Touchpoints bleiben oftmals isoliert:**

35 % der Kunden haben 2023 ihre Versicherung gewechselt

34 % wegen schlechtem Kundenservice

29 % wegen schwacher digitaler Experience

Vernetzte Customer Journeys verbinden **digitale und reale Welten** – ermöglicht durch neueste (KI-)Technologien

© 2025 Concentrix Corp. All rights reserved. Confidential and proprietary.

Wie könnten hybride Erlebnisse für Ihre Kunden aussehen?

Voice Bots

„Hi, ich möchte meine private Haftpflicht-versicherung verlängern.“

„Hallo, das freut mich sehr zu hören. Bitte nennen Sie Ihre Kundenummer.“

Hybride Filialen

„Hallo. Ich würde gerne meine Tochter mitversichern.“

„Gerne. Ein Mitarbeiter wird Ihnen gleich live zugeschaltet.“

Online-Beratung

„Hi, meine Tochter hat das Handy Ihrer Freundin fallen lassen.“

„Keine Sorge. Lassen Sie uns gemeinsam den Schaden ansehen.“

Kunden können jederzeit zwischen verschiedenen **physischen und digitalen Touchpoints wechseln** - personalisiert, konsistent und reibungslos.

concentrix

© 2025 Concentrix Corp. All rights reserved. Confidential and proprietary.

… und was bedeutet das für Ihre Beschäftigen?

Vom Sachbearbeiter zum Fallspezialisten

KI-Supervisor

„Hilfe! Der Kunde möchte die Fahrrad Versicherung seiner Großmutter aus Nepal übertragen.“

„Für den Spezialfall ist das die richtige Lösung.“

Mehr Wissen

„Weißt du, wie wir diesen Geschäftsfall in der Italienischen Filiale behandeln?“

„Warte kurz, ich suche Dir die passende Information raus.“

Mehr Zeit für Ihre Versicherten

„Genau.“

„Einen Moment.“

„Die Versicherung läuft Ende November aus – folgende Nachfolgeoption passt am besten: LINK.“

Resultat: KI(-Agenten) entlasten Ihre Beschäftigten, reduzieren Silos und steigern so die Effizienz über das ganze Unternehmen hinweg

concentrix

© 2025 Concentrix Corp. All rights reserved. Confidential and proprietary.

„Die Zukunft der Assekuranz liegt nicht im Entweder-Oder, sondern im intelligenten Zusammenspiel von realen und digitalen Welten.“

concentrix

© 2025 Concentrix Corp. All rights reserved. Confidential and proprietary.

Der Druck steigt...

Interne Herausforderungen

- **Kostendruck und Effizienzsteigerung** als Daueraufgabe
- **Veraltete, fragmentierte IT-Systeme & Silos** erschweren nahtlose Prozesse
- **Fachkräftemangel** und demografischer Wandel bremsen die Digitalisierung
- **Zwang zur Skalierung und unklare Digitalstrategien** verzögern Innovation

Kundenseitige Herausforderungen

- **24/7 Erreichbarkeit als neuer Standard** durch schnelle und einfache Kommunikation
- Erwartung an **Omnichannelfähigkeit** (Telefon, Chat, App usw.)
- Erwartung an **personalisierte Angebote** und **Beratung**
- **Nahtlose Customer Journeys** mit reibungslosen Übergängen von online zu offline

© 2025 Concentrix Corp all rights reserved. Confidential and proprietary.

Die Einführung von KI ist eine Herausforderung.

Um geschäftliche Vorteile zu realisieren, sind **spezialisiertes Fachwissen, passender Content und die richtige Technologie** erforderlich.

KI-Projekte scheitern oft an schlechten Daten, unzureichender Sicherheit und ungenauen Ergebnissen.

WAS ES BRAUCHT UM AI ZU IMPLEMENTIEREN

GEN AI

Technology	Domain Experience	Run	Governance
Gen AI Tech	Journey Mapping	Scaled Platform	Legal
Cloud Infrastructure	Knowledge Management	Knowledge Management Curation	Regulatory
Systems Integration	Closed Loop Analysis	Proof of Concept to Scale	Data Sovereignty
Data Security	Enterprise Data & Modeling	Process & Change Management	Brand Reputation
Cyber Security	Data Management	Data Accuracy	Ethical and Intellectual property concerns
Scale			

concentrix

© 2024 Concentrix Corp. All rights reserved. Confidential and proprietary.

Der Weg zur KI Readiness

Drei zentrale Enablement-Bereiche

Befähigung von Mitarbeitern

- Aufbau von **Daten- und KI-Kompetenz**
- Förderung von **Change-Bereitschaft**
- **Einbindung von Führungskräften** in digitale Verantwortung

Strukturierte Datenbasis

- Fokus auf **Datenqualität statt -menge**
- Etablierung **klarer Governance** in Silo-Strukturen
- Nutzung **synthetischer und domänenspezifischer Daten**

Technologie-Integration

- Einsatz **domänen-spezifischer KI**
- Aufbau **skalierbarer Plattformen**
- Einführung von **LLMOps für sicheren und kontrollierten KI-Betrieb**
- **Regulatorische Absicherung** (z.B. DORA-Konformität)

Technologie wirkt nur mit Change Management und richtiger Vorbereitung.

Ihre Projektrückversicherung

Jetzt handeln und flexibel bleiben, bei vollem Schutz

Die Branche im Wandel:
Zunehmender Druck durch veraltete IT-Strukturen, technologischen Umbruch, Fachkräftemangel und wandelnde Kundenerwartungen

Jetzt zählt:
Flexibel bleiben. Sicher handeln. Wandel gestalten.

concentrix

Outsourcing

People

Technology

„Mit unserer Projektrück-versicherung bleiben Sie auch in Zeiten des Wandels flexibel und geschützt.“

concentrix

© 2025 Concentrix Corp. All rights reserved. Confidential and proprietary.

„Hallo, ich bin Maria, deine virtuelle Assistentin, wie kann ich Dir helfen?“

Vielen Dank.

Treffen Sie uns am Stand oder kontaktieren Sie uns.

Oliver Graumnitz
Mail: oliver.graumnitz@concentrix.com
Website: www.concentrix.com/de

Christian Granseier
Mail: christian.granseier@concentrix.com
Website: www.concentrix.com/de