

INNOVATIONEN

01 Versicherungen Innovation Angels Methoden A B

02 Design Thinking

03 Mega Trends

04 Jahr

05 RADARE Überblick Vertiefungen new.New Scouting

06

07 Unterstützung der Mitarbeiter Aktualisierung von Infos Betreute Wartezeit Dolmetscher Funktion

08 Willkommen! Was kann ich für Sie tun? Wow!!!

09 Schwarmintelligenz

10 Speech-to-Text Datenbank Telefongespräche

05 E-Health Virtual Reality

06

07 eLisa

08 Pilotteam Besserer Überblick

09 Kosten-Nutzen-Einschätzung

10 Zeit besser nutzen!

11 Lass Dich verzaubern!

12 Mehr Mut zum Test!

13 Intelligentes Dashboard

14

15

16 Orchestrator

17 Text Text Text

18 Schaden Optimierung

19 KI

20

11 Fälle

12 Prozess A

13 Prozess B

14 Schaden

15 Optimierung

16 250

17 200

18

19

20

InnoNetz Phase 2 Kernergebnisse

- 01 InnoDeck – Innovation ins Unternehmen tragen:** Das InnoDeck fasst Methoden, Inspiration und Ergebnisse für die Folgenutzung im Unternehmen zusammen. Aktuell enthält es etwa 70 Karten.
- 02 InnoBox – Innovationsprojekte initiieren und durchführen:** Die InnoBox bietet eine Übersicht über die Phasen des Design Thinking Prozesses und Hinweise auf geeignete InnoDeck-Karten.
- 03 InnoTrack – Inspiration von außen:** Im InnoTrack wurden generisch neue Megatrends, soziokulturelle Entwicklungen und spannende Informationen aufgenommen und im Netzwerk verteilt.
- 04 Innovationspuls – Trends und Methoden:** Der Innovationspuls mit seinen halbjährlichen Treffen lieferte aktuelle Trends und Innovationsmethoden für die Teilnehmenden.
- 05 Technologieradar 2018:** Das Technologieradar beschreibt aktuelle Trends und Ideen zu deren Umsetzung: New Spaces, Mensch und KI, Kunden und Marketing, E-Health und Virtual Reality, Security & Privacy und Identity, sowie Payment Methods.
- 06 Try Out New Business – New Business Radar:** Interaktion mit Start-ups, Zusammenfassung allgemeiner Trends. Das New Business Radar umfasst 4 Karten (Überblick, Vertiefungen, new.New und Scouting) und zwei Videos (interne und externe Version).
- 07 Digitale Assistenten Konzept – Digitaler Zuhörer:** Der Digitale Zuhörer unterstützt Mitarbeitende im Kundenkontakt – im Innen- und Außendienst. Er spart Zeit, setzt Compliance-Richtlinien um und unterstützt Mitarbeiter empathisch bei der Gesprächsführung.
- 08 Digitale Assistenten Konzept – Roboservice:** Der Roboservice für Kundenservice Center begrüßt die Kunden, aktualisiert notwendige Informationen und bereitet das Gespräch vor, inkl. Mehrsprachigkeit und Dolmetscherfunktion.
- 09 Digitale Assistenten Konzept – Teamjoker:** Das Kommunikationstool basiert auf Schwarmintelligenz und erlaubt dem Kundenberater, Kollegen zur Entscheidungsfindung hinzuzuziehen, vor allem wenn Fachbereichs- oder Teamleiter nicht greifbar sind.
- 10 Digitale Assistenten – eLisa:** Das digitale Assistenzsystem eLisa (electronic listening assistant) wurde für Mitarbeitende im Kundenservice konzipiert und prototypisch als Demonstrator umgesetzt.
- 11 eLisa on the Road:** In der Vertiefung wurden Vorarbeiten für eine mögliche Produktivsetzung von eLisa geleistet, darunter eine Kosten-Nutzen-Analyse, ein Anbietervergleich sowie Konzepte zur Begeisterung der Stakeholder.
- 12 eLisa on the Road Konzept – Catch the Time:** Ein Video erläutert anschaulich die Vorteile von eLisa: Zeitersparnis und Entlastung der Mitarbeitenden im Kundenservice.
- 13 eLisa on the Road Konzept – The eLisa Experience:** Ein Erlebnisraum ermöglicht Mitarbeitenden das Ausprobieren des digitalen Assistenten eLisa. Direktes Feedback der Mitarbeitenden kann zur Optimierung von eLisa genutzt werden.
- 14 eLisa on the Road Konzept – Be your own Hero:** Ein heterogenes Pilotteam testet eLisa. Die Teammitglieder dienen im Anschluss als glaubwürdige Multiplikatoren für eLisa.
- 15 eLisa on the Road Konzept – Die Glaskugel:** eLisa wird zur Kontexterkennung eingesetzt – so kann ermittelt werden, welche Themen die Kunden ansprechen. Im Ergebnis entsteht ein Management-Dashboard mit einem Überblick zu Thementrends.
- 16 Digitale Ökosysteme:** In der Vertiefung wurden die Grundlagen digitaler Ökosysteme mithilfe eines Workshops erklärt und Beispiele evaluiert. Impulse zur Weiterverfolgung im Unternehmen geben ein kurzes Video inklusive Teilnehmerstatements sowie diverse Arbeitsvorlagen und Tools.
- 17 Textverstehen 4.0:** Im Teilprojekt Textverstehen wurden mittels KI und regelbasierter Verfahren verschiedene Merkmale aus Textdokumenten extrahiert. Dabei kamen drei kommerzielle Tools sowie IAO-eigene Extraktionstools zum Einsatz.
- 18 Process Mining mit KI:** Im Modul wurden zwei Anwendungsfälle betrachtet: Zum einen die KI-basierte Nutzung von Schadendaten zur Entscheidungsunterstützung in der Schadenabwicklung und zum anderen die Analyse von Prozessabläufen zur Erarbeitung von Optimierungsansätzen.
- 19 KI für Betrugserkennung:** In dem Projekt wird untersucht, wie Künstliche Intelligenz in Versicherungen dafür eingesetzt werden kann, Betrugsversuche besser zu erkennen.
- 20 Vernetzung:** Das Innovationsnetzwerk ist eine Plattform zum informellen Austausch zwischen den beteiligten Versicherungen. Impulse werden außerdem durch Experten gesetzt. Fortsetzung 2020 - 2022

Transfer Knowledge! Mehr zum InnoNetz bei uns im Unternehmen weiß:

Kontakt Fraunhofer IAO: zukunft@iao.fraunhofer.de



Fortsetzung 2020-2022