

# 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

**11 Das Sparen von Zeit** Umsetzung der Compliance

**12**

**11 Kosten-Nutzen-Einschätzung**

**12 Zeit besser nutzen!**

**13 Pilotteam** Besserer Überblick

**14 Lass Dich verzaubern!** Mehr Mut zum Test!

**15 Intelligentes Dashboard**

**16 Orchestrator**

**17**

**18 KI** Fälle Schaden Optimierung

**19**

**20**

**16 Orchestrator**

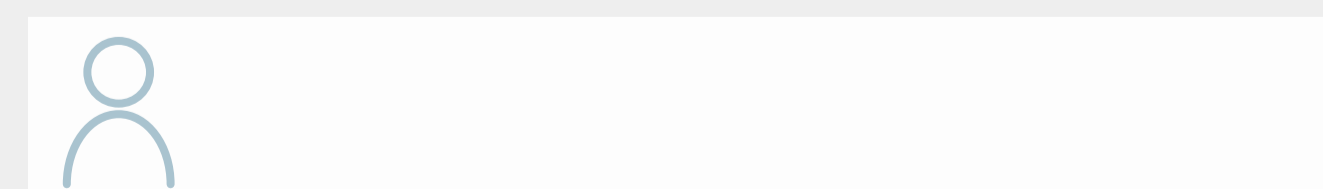
**17**

# InnoNetz Phase 2 Kerneergebnisse

- 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](mailto:zukunft@iao.fraunhofer.de)



Fortsetzung 2020-2022