



Hi, ich bin's! Dein Chatbot - Chatbots bei AXA

**- nervig oder effizient?
... und zulässig!**

Sarah Honne

Markus Schröder

Telemedicus Sommerkonferenz – Berlin 28.06.2019

Die Digitalisierung bietet viele Möglichkeiten.



© 2019 AXA Konzern AG

All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any forms or by any means, Electronic or mechanical, including photography, recording, or any information storage and retrieval system, without permission from AXA Konzern AG.

Bevor Sie die große Rakete zünden, ...



© 2019 AXA Konzern AG

All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, Electronic or mechanical, including photography, recording, or any information storage and retrieval system, without permission from AXA Konzern AG.

... probieren Sie mal die kleinen.



Avatar 2016

Chatbot 2017



© 2019 AXA Konzern AG

All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any forms or by any means, Electronic or mechanical, including photography, recording, or any information storage and retrieval system, without permission from AXA Konzern AG.



Test & Learn → Vom Plan zu den ersten Schritten

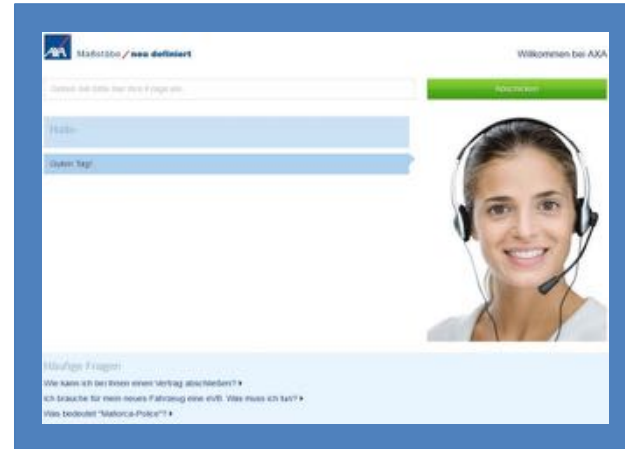
Ein Avatar für KFZ und KV

Avatar

Zahlen, Daten, Fakten

Arbeitet wie ein vollautomatisiertes FAQ Center um allgemeine Auskünfte zur Kfz- und KV-Versicherung zu geben

- Zu finden auf axa.de
- Reagiert auf Schlagwörter
- Verweist bei spezifischen Anfragen in den richtigen Kanal via Link oder Telefonnummer
- Novomind Software
- Zur Identifikation der falsch oder nicht beantworteten Fragen gibt es ein Analyzer-Tool, welches diese in Echtzeit aufzeigt
- Wird nach und nach mit Informationen angereichert



01.01.2018 – 16.10.2018

- Ca. 200.000 Fragen (100%)
- 90,2% beantwortet
- Ca. 100.000 Calls hierdurch vermieden

© 2019 AXA Konzern AG

All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any forms or by any means, Electronic or mechanical, including photography, recording, or any information storage and retrieval system, without permission from AXA Konzern AG.

Funktionsweise Avatar

Avatar

- Schlägt Schlagwörter in der freien Texteingabe vor
- Kann zum Thema passende Verlinkungen in die Antwort für den Kunden platzieren
- (Perspektivisch: Kann für den Chat einspringen, wenn dieser in den Randzeiten offline ist)



Avatar

... und sein Wachstum (drittstärkster Kanal)

Start mit KFZ
01.01.2016

Januar 2016 // 1 Seite

Start mit KV
01.10.2017

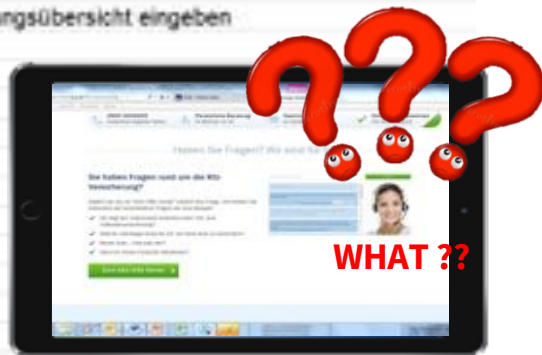
November 2017 // 7 Seiten

Nutzungsrate + 1261%

Avatar

... warum wir uns neu erfinden sollten ...

	A
1	Unverstandene Eingaben
2	
3	Eingabe
4	Wo kann ich das nachlesen
5	Wann senden Sie die Beiträge zu
6	Was ist der Unterschied zwischen der kl. und gr. Anwartschaft
7	Was passiert mit den alten Rechnungen
8	Wieso schlägt meine Anmeldung bei Meine Gesundheit fehl
9	Gibt es einen Vordruck für die Einwilligung der Teilnahme
10	Kann ich den Erstattungsbetrag von der Beihilfestelle zu einer Rechnung in der Rechnungsübersicht eingeben
11	kilometerstand
12	Welche Therapiemöglichkeiten stehen zur Verfügung
13	Welche Informationen benötigt die Versicherung
14	warum wurde bei mir abgebucht. Rechnung 259
15	kostenplan
16	heilpraktiker
17	vorversicherung
18	was ist mein lokaler Ansprechpartner fuer Colonia 80468023
19	warum rutsche ich von SF 26 auf SF 9
20	Habe Tarifieränderung für KFZ-Versicherung bekommen. Wird ab Januar teurer...
21	Ich finde hier nix zu meinem Kfz Vertrag den ich im Oktober abgeschlossen habe
22	Abschleppen
23	Betr.: 88330762043 (2018) ab 01.01.2018. Wann bekomme ich... (Befreiung) Ich fahre am 15. März 2018 zum 1. Mal...





Erfinden Sie es neu!

Cognitive Computing

... der Avatar der nächsten Generation

Cognitive Computing ...

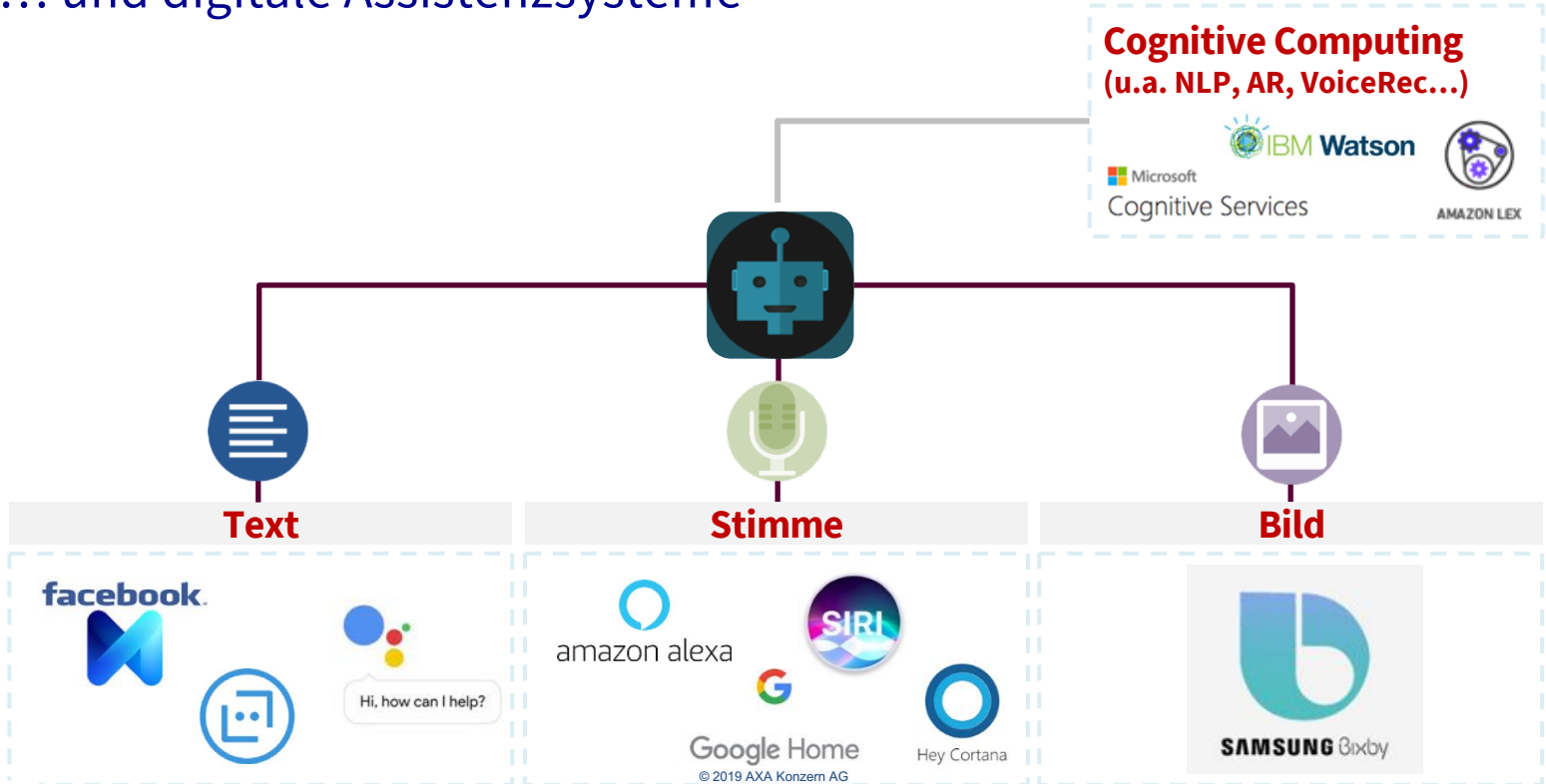
Cognitive Computing ist die **Simulation** menschlicher **Denkprozesse** basierend auf Machine Learning, Natural Language Processing, Computer Vision & Human Computer Interaction



© 2019 AXA Konzern AG

All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any forms or by any means, Electronic or mechanical, including photography, recording, or any information storage and retrieval system, without permission from AXA Konzern AG.

... und digitale Assistenzsysteme



Intents & Entitys

Der wesentliche Unterschied zum Avatar

1) Intent = Absicht

Beispiel-Frage **User**:

„Ich möchte nach London fliegen.“

Absicht:

Der User möchte einen Flug buchen.

→ *Um diese Absicht erfüllen zu können, müssen wir die Entitys klären*

1) Entitys = Variablen


Beispiel-Antwort **Bot**:

„Von **wo** möchtest Du nach London fliegen und **wann** möchtest Du fliegen?“

Mit Cognitive Computing werden wir in der Lage sein, die neuen Technologien dynamisch zu nutzen.

Intents & Entitys

Code LUIS – Language Understanding Intelligence Service



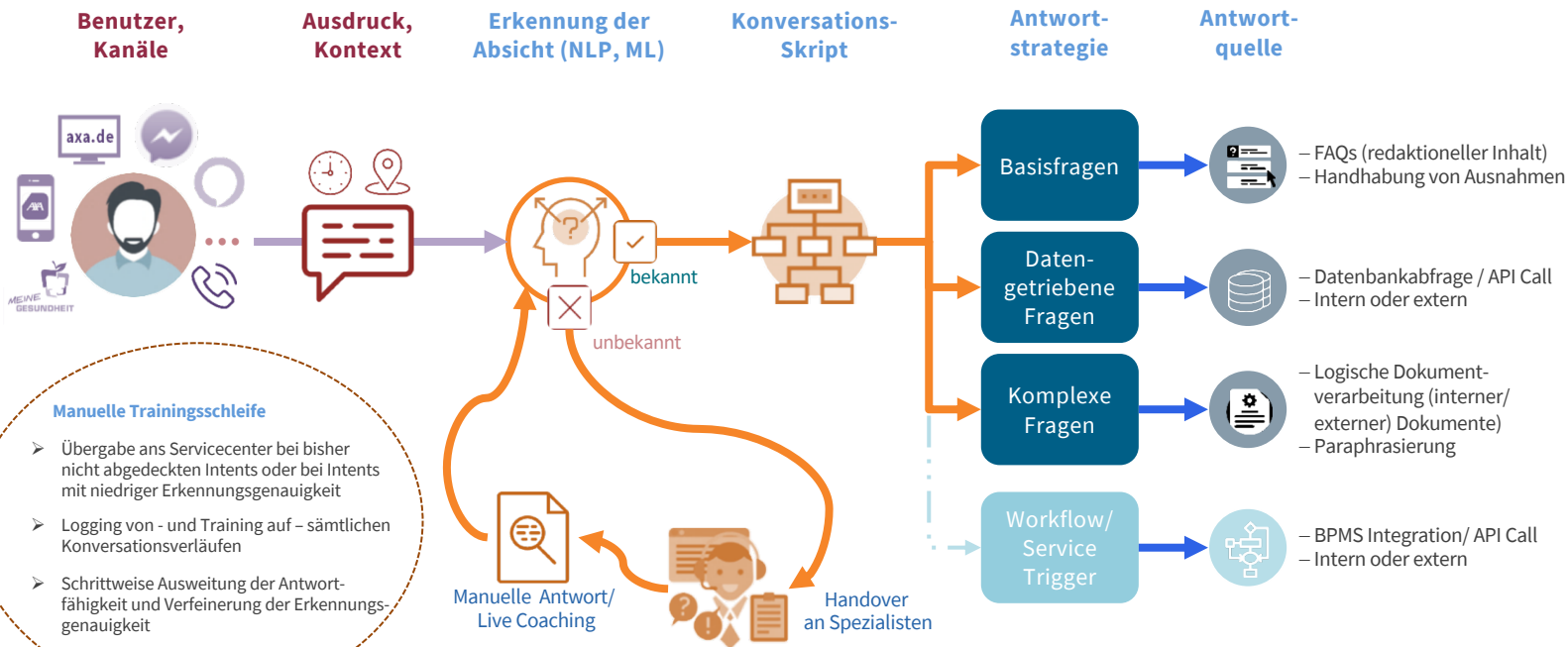
“Ich möchte nach
London fliegen.”

```
{
  "entities": [
    {
      "entity": "london",
      "type": "city"
    }
  ],
  "intents": [
    {
      "intent": "fliegen",
      "score": 0.99853384
    },
    {
      "intent": "none",
      "score": 0.07289317
    },
    {
      "intent": "flugbuchenwann",
      "score": 0.0167122427
    },
    {
      "intent": "abflughafen",
      "score": 1.0919299E-06
    }
  ]
}
```



Product Vision | Cognitive Computing

High-Level Prozessablauf einer Anfrageverarbeitung über den Cognitive Bot



Legal Vision?



Legal Vision? ... elektronische Person

- EP fordert EU-weite Regulierung für „Robots“
- insb. Haftungsregeln sollen implementiert werden
- aber: schon keine korrespondierende Haftungsmasse
- und: ist ein autonomes System überhaupt rechtsfähig?
- Subjekt- vs. Objekteigenschaft

Legal Vision? ... elektronische Person

- aber vielleicht: Teilrechtsfähigkeit („Schritt für Schritt“)
- Roboter als Stellvertreter nach §§ 164 ff. BGB?
- auch: Sec. 14 Uniform Electronic Transactions Act
- im Erg.: Willenserklärung des Betreibers

...Legal Mission...

Beratungspflichten:

- Nach § 504a BGB in Form eines persönlichen Gesprächs
- aber anders: § 6 VVG

Wettbewerbsrecht:

- Einsatz von Chatbots als unzumutbare Belästigung nach § 7 Abs. 3 UWG?
- Beeinträchtigung der Entscheidungsfreiheit durch Chatbots?

...Legal Mission accomplished!

- Trainieren des Algorithmus nur mit anonymen Daten
- sonst: Erfüllung eines Vertrages oder Durchführung einer vorvertraglichen Maßnahme (Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO)
- aber: ggfs. Einwilligung nach Art. 9 Abs. 2 a) DSGVO (vorab) notwendig
- beachte: automatisierte Entscheidung im Einzelfall (§ 37 BDSG)
- Informationspflichten nach Art. 13 DSGVO?



Chatbots ... nicht nur für den Endkunden

Ausgangslage

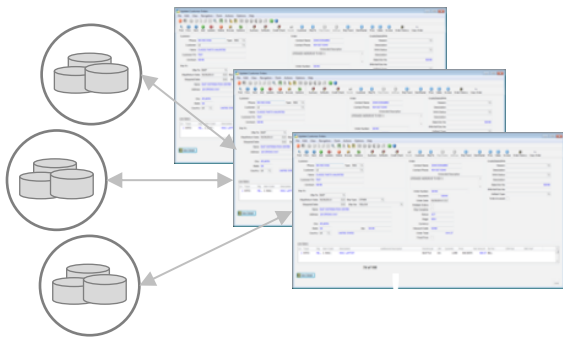
Enormes Vertriebspotenzial im telefonischen Kundenservice nachdem das Kundenanliegen gelöst wurde



Aktuelle Systeme und Prozess

Bestehende Systeme unterstützen um das Kundenanliegen zu lösen.

Eine optimale Unterstützung des Service Mitarbeiter für Cross- und Upsell fehlt.



Verschiedene
Anwendungen



Service
Mitarbeiter



**Kein Cross-
Upsell**



**Kein
Mehrwert**

SalesAI 2018

**Wir geben dem Servicemitarbeiter einen
Bot, der das relevante Vertriebspotenzial
live zur Verfügung stellt.**



© 2019 AXA Konzern AG

All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any forms or by any means, Electronic or mechanical, including photography, recording, or any information storage and retrieval system, without permission from AXA Konzern AG.

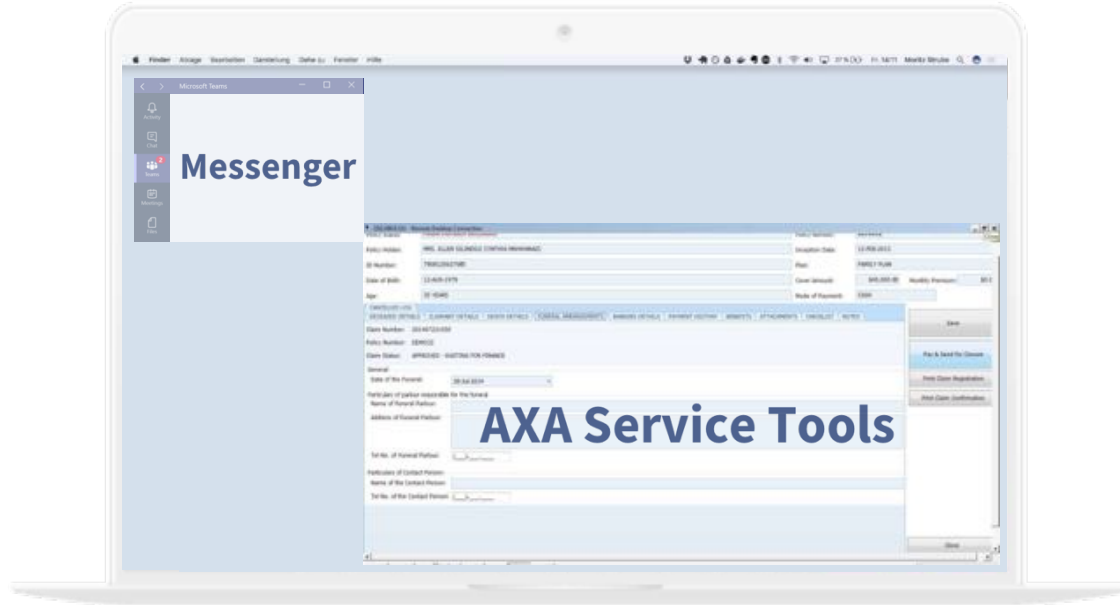


Wie kann künstliche Intelligenz Service-Agents helfen?

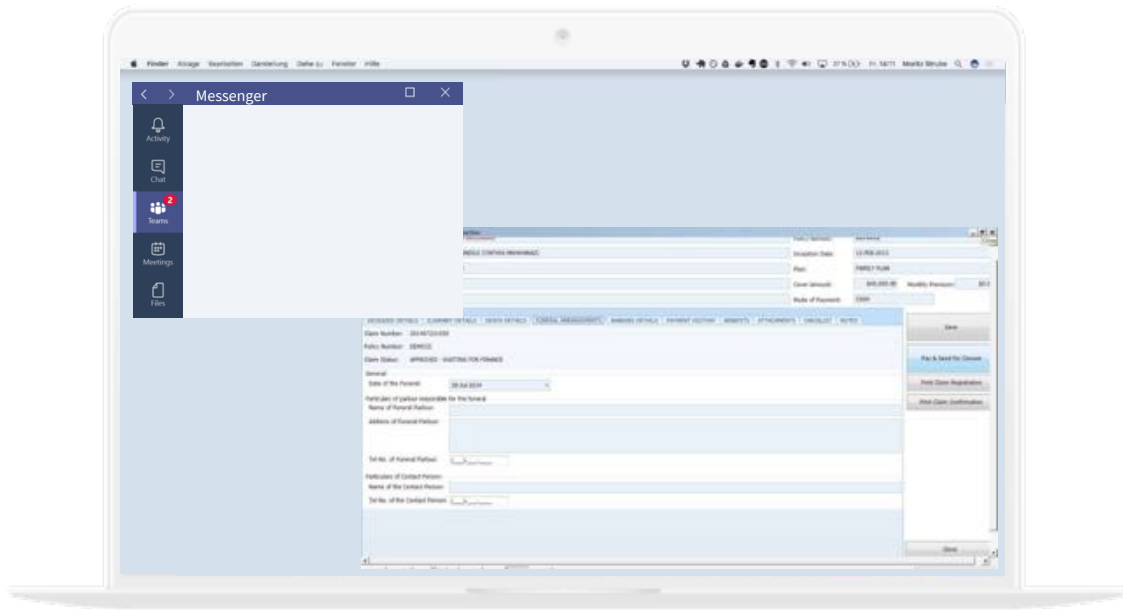
© 2019 AXA Konzern AG

All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, Electronic or mechanical, including photography, recording, or any information storage and retrieval system, without permission from AXA Konzern AG.

Ansicht für den Service-Agent



Ansicht für den Service-Agent

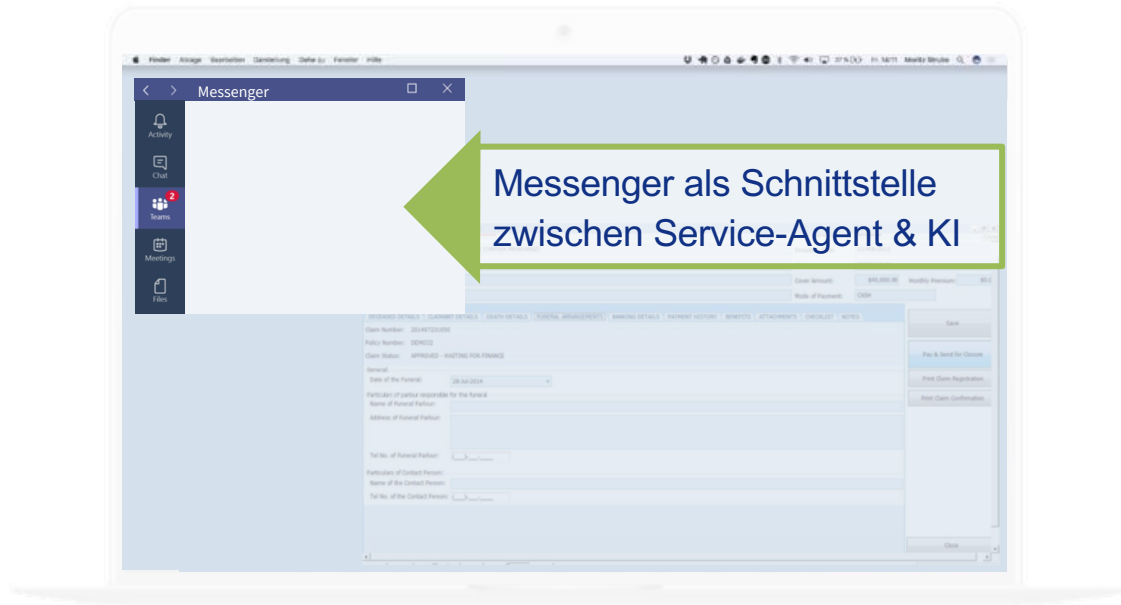


Service-Agent und KI arbeiten zusammen

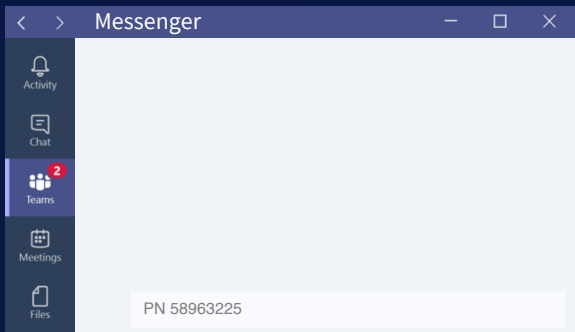
© 2019 AXA Konzern AG

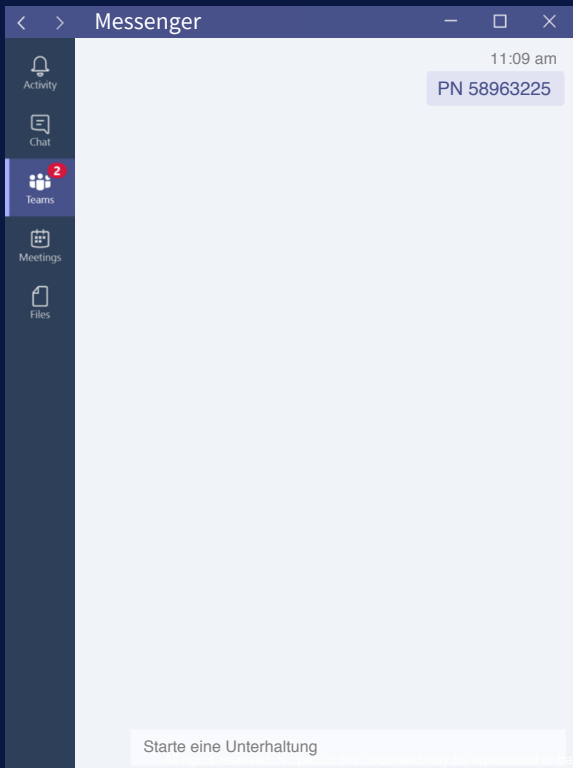
All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any forms or by any means, Electronic or mechanical, including photography, recording, or any information storage and retrieval system, without permission from AXA Konzern AG.

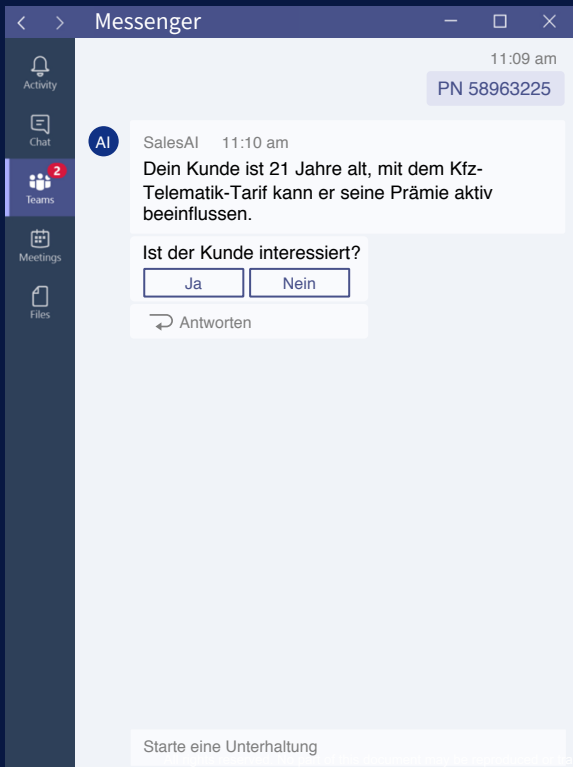


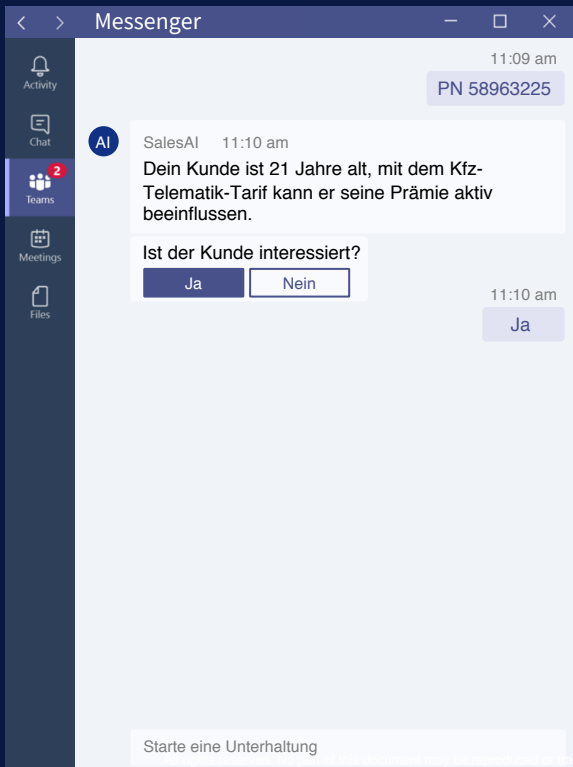


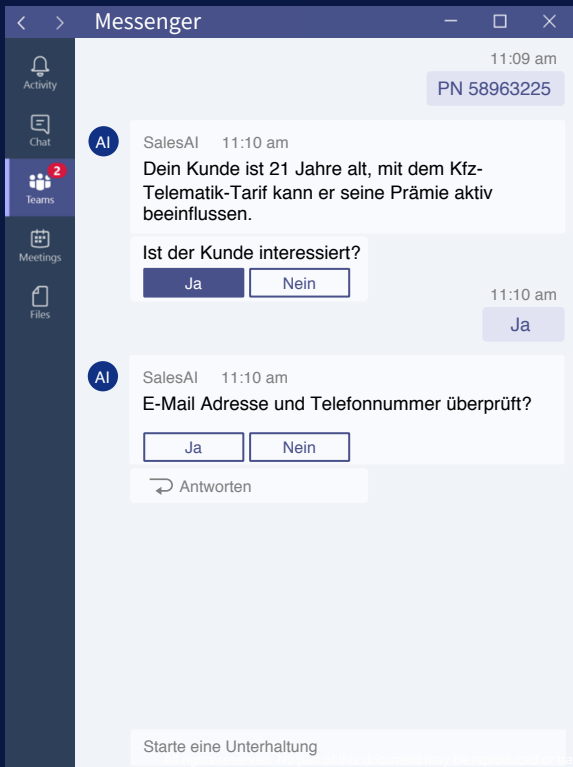


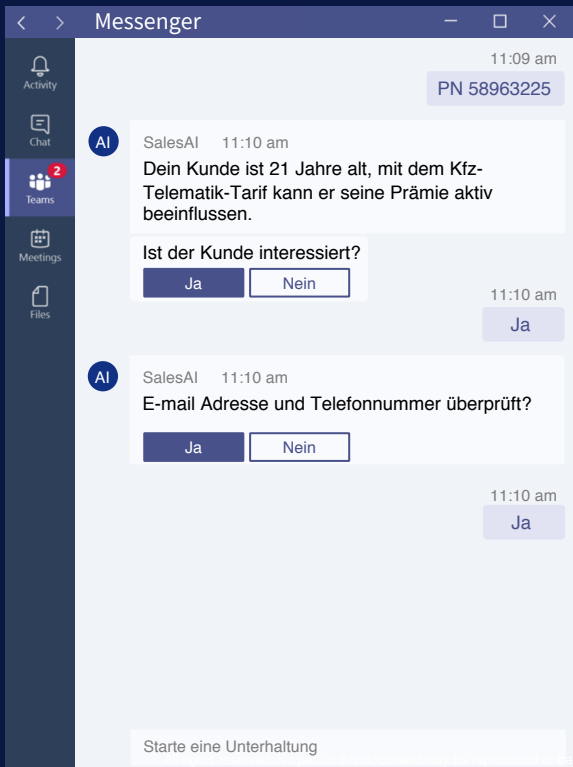












Messenger

Activity

Chat

2

Teams

Meetings

Files

11:09 am

PN 58963225

AI

SalesAI 11:10 am

Dein Kunde ist 21 Jahre alt, mit dem Kfz-Telematik-Tarif kann er seine Prämie aktiv beeinflussen.

Ist der Kunde interessiert?

Ja

Nein

11:10 am

Ja

AI

SalesAI 11:10 am

E-Mail Adresse und Telefonnummer überprüft?

Ja

Nein

11:10 am

Ja

AI

SalesAI 11:11 am

Wir erstellen das Angebot und schicken es während der nächsten 10 Minuten via E-Mail raus.

Möchte der Kunde einen Rückruf erhalten?

Ja

Nein

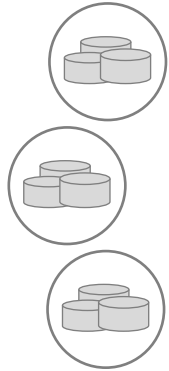
Starte eine Unterhaltung

© 2019 AXA Konzern AG

mitted in any forms or by any means, Electronic or mechanical, including photography, recording, or any information storage and retrieval system, without permission from AXA Konzern AG.

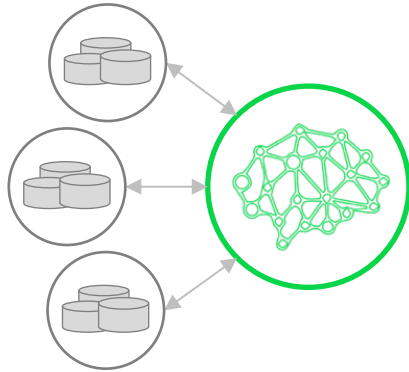


So funktioniert es



**Produkt-
&
Kundendaten**

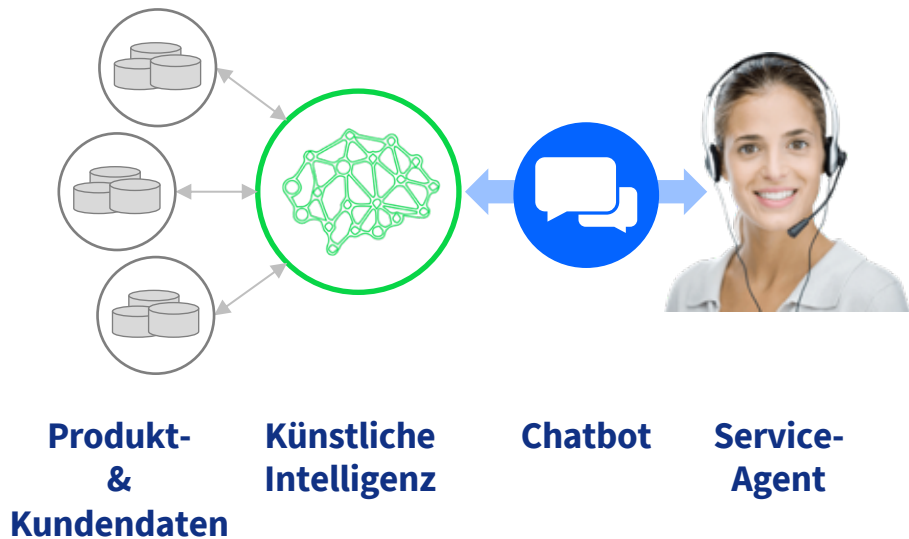
So funktioniert es



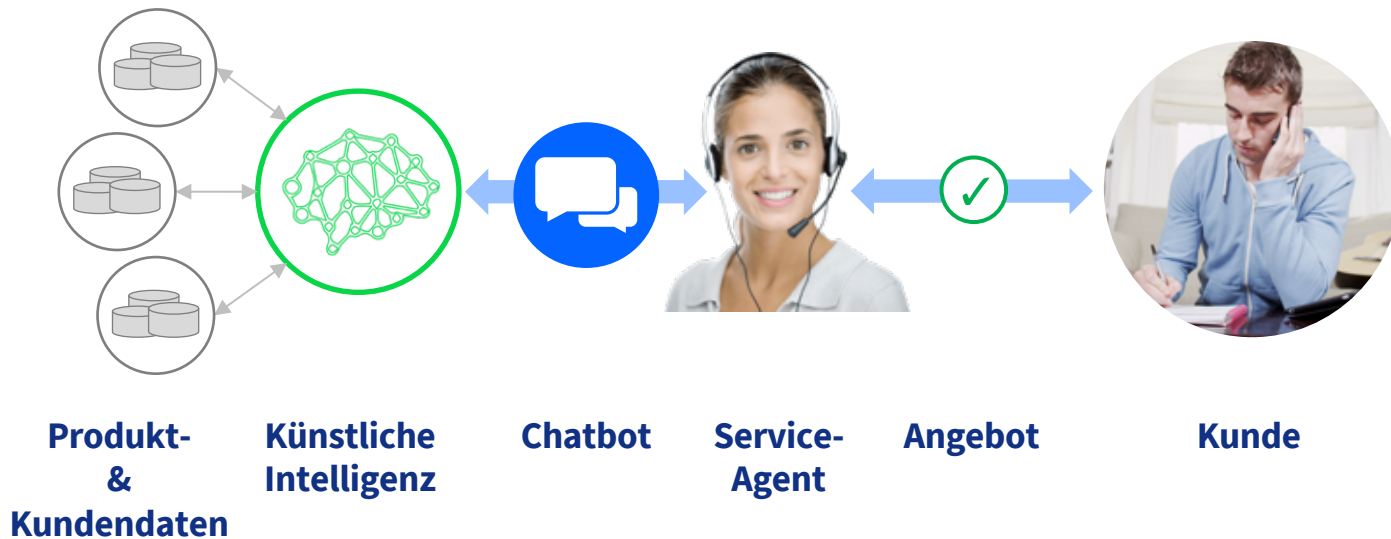
**Produkt-
&
Kundendaten**

**Künstliche
Intelligenz**

So funktioniert es



So funktioniert es



Service Agent und KI arbeiten zusammen



Herausforderung

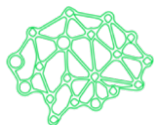
Vertriebspotenzial im telefonischen Kundenservice kann nicht realisiert werden



Lösung

Mitarbeiter und KI arbeiten zusammen

Vertriebspotenzial realisieren durch künstliche Intelligenz und Chatbot-Technologie



Bereitstellung der Information via Enterprise Messenger an jedem Arbeitsplatz



Befähigung des Servicemitarbeiters kurze Interaktionen in einen Schlüsselmoment zu verwandeln



Der Kunde erhält die beste Optimierung oder das beste Angebot der AXA

...und das Recht arbeitet auch mit

- Spartentrennung (§ 8 VAG)
- kein wirkliches Konzernprivileg aus der DSGVO (vgl. EG 48 und Art. 9 CoC)
- auch: § 203 Abs. 1 Nr. 7 StGB
- aber: BGH, Urteil vom 10.02.2010 – VIII ZR 53/09
- Pseudonymisierung der Daten (Art. 25 Abs. 1 DSGVO)



Fail Forward: Wunsch versus Wirklichkeit

Fail Forward: Wunsch versus Wirklichkeit

... wenn Ihr Mitarbeiter alles will und Sie nur einen Teil liefern können ...

Für Deinen Kunden passt:

Dent Komfort U

Ist der Kunde an **Dent Komfort U** interessiert?

Ja Nein Nächstes passendes Angebot Ja, aber nicht jetzt

Schreib eine Nachricht

Funktion:

Link zur AXA Infoseite im Intranet mit detaillierten Produktinfos ist mit einem Klick direkt erreichbar.

Vorteil:

Mitarbeiter haben direkten Zugriff auf alle relevanten Infos zum Produkt und müssen nicht suchen. Die aktuellsten Infos stehen immer kontextrelevant im Gespräch mit dem Kunden zur Verfügung

Für Deinen Kunden passt:

Dent Komfort U

Ist der Kunde an **Dent Komfort U** interessiert?

Ja Nein Nächstes passendes Angebot **Ja, aber nicht jetzt**

Schreib eine Nachricht

Funktion:

Mit Klick auf den Button wird gespeichert, dass der Kunde prinzipiell offen/interessiert ist aber nicht jetzt dazu sprechen möchte.

Vorteil:

Lead/Interesse wird "notiert", das Gespräch für einen Cross/Upsell kann zu einem späteren Zeitpunkt von jedem anderen Mitarbeiter, der mit dem Kunden spricht aufgenommen werden, da er darüber informiert wird.

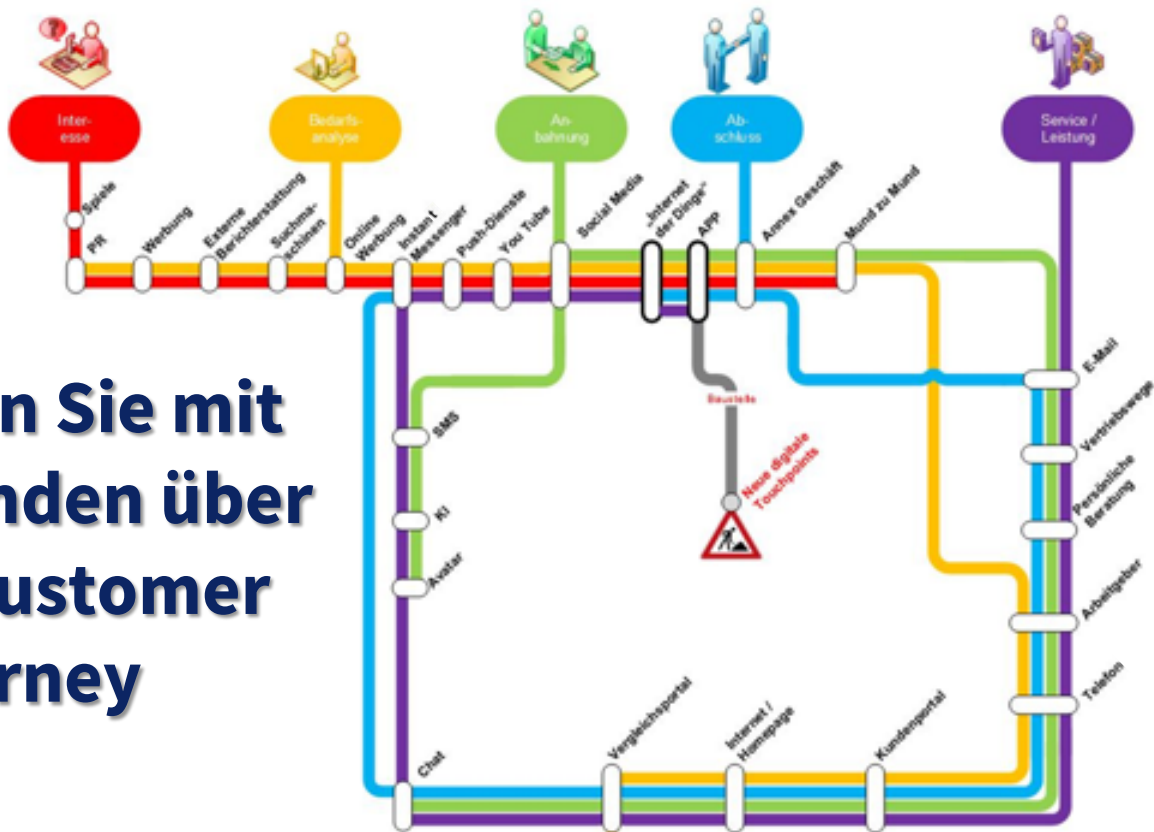
A vibrant cosmic background featuring a large, curved galaxy in the upper left, a bright yellow star in the center, and a smaller planet in the lower right. The background is filled with stars and nebulae in shades of blue, purple, and red.

Verschaffen Sie sich einen Überblick

© 2019 AXA Konzern AG

All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any forms or by any means, Electronic or mechanical, including photography, recording, or any information storage and retrieval system, without permission from AXA Konzern AG.

Sprechen Sie mit Ihren Kunden über deren Customer Journey





Vielen Dank

Sarah Honne

Projektspezialistin Digitalisierung & Qualitätssicherung

Colonia-Allee 10-20 - 51067 Köln

Tel.: 0221 148-24162

Mobil: 0173 2092387

E-Mail: sarah.honne@axa.de

Markus Schröder

Spezialist Datenschutz

Colonia-Allee 10-20 - 51067 Köln

Tel.: 0221 148-32539

E-Mail: markus.schroeder@axa.de

www.AXA.de



@Honnekind