



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,



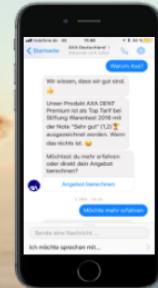
... probieren Sie mal die kleinen.



Avatar 2016



Chatbot 2017





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

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)

The screenshot shows a web interface for AXA. On the left, a sidebar lists frequent questions. An arrow points from the 'Avatar' section in the first diagram to this sidebar. On the right, there is a large image of a smiling woman wearing a headset, representing a customer service representative.

Meßstäbe / neu definiert

Willkommen bei AXA

Abschließen

Wie kann ich bei Ihnen einen Vertrag abschließen?

Mein Vertrag hat eine Sondererstattung. Was bedeutet das?

Kann ich Änderungen in meinem Vertrag rückgängig machen?

Mein Kind ist jetzt 18 und nimmt nicht mehr am begleiteten Fahren teil. Muss ich jetzt etwas an meinem Vertrag ändern?

Habe ich Kaskoschutz in der ganzen Türkei?

Ich habe eine Frage zu meiner AXA easy Versicherung.

Ich habe bei Ihnen zwei Fahrzeuge versichert, kann ich die Rabatte tauschen?

Kann ich meine Kündigung auch per Fax oder Email senden?

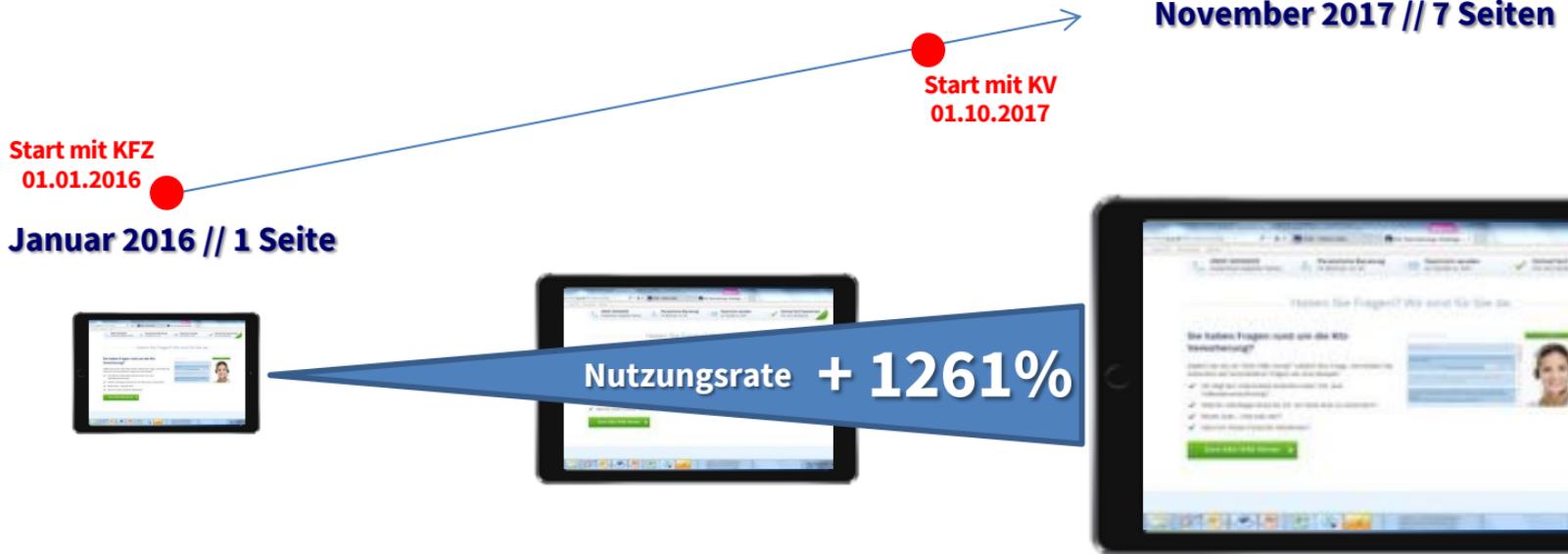
Ich brauche für mein neues Fahrzeug eine eVB. Was muss ich tun?

Ich habe einen Fragebogen zur Datenwahrheit zugeschickt bekommen. Muss ich den ausfüllen?

Häufige Fragen

Avatar

... und sein Wachstum (drittstärkster Kanal)



Avatar

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





Erfinden Sie es neu!

Cognitive Computing

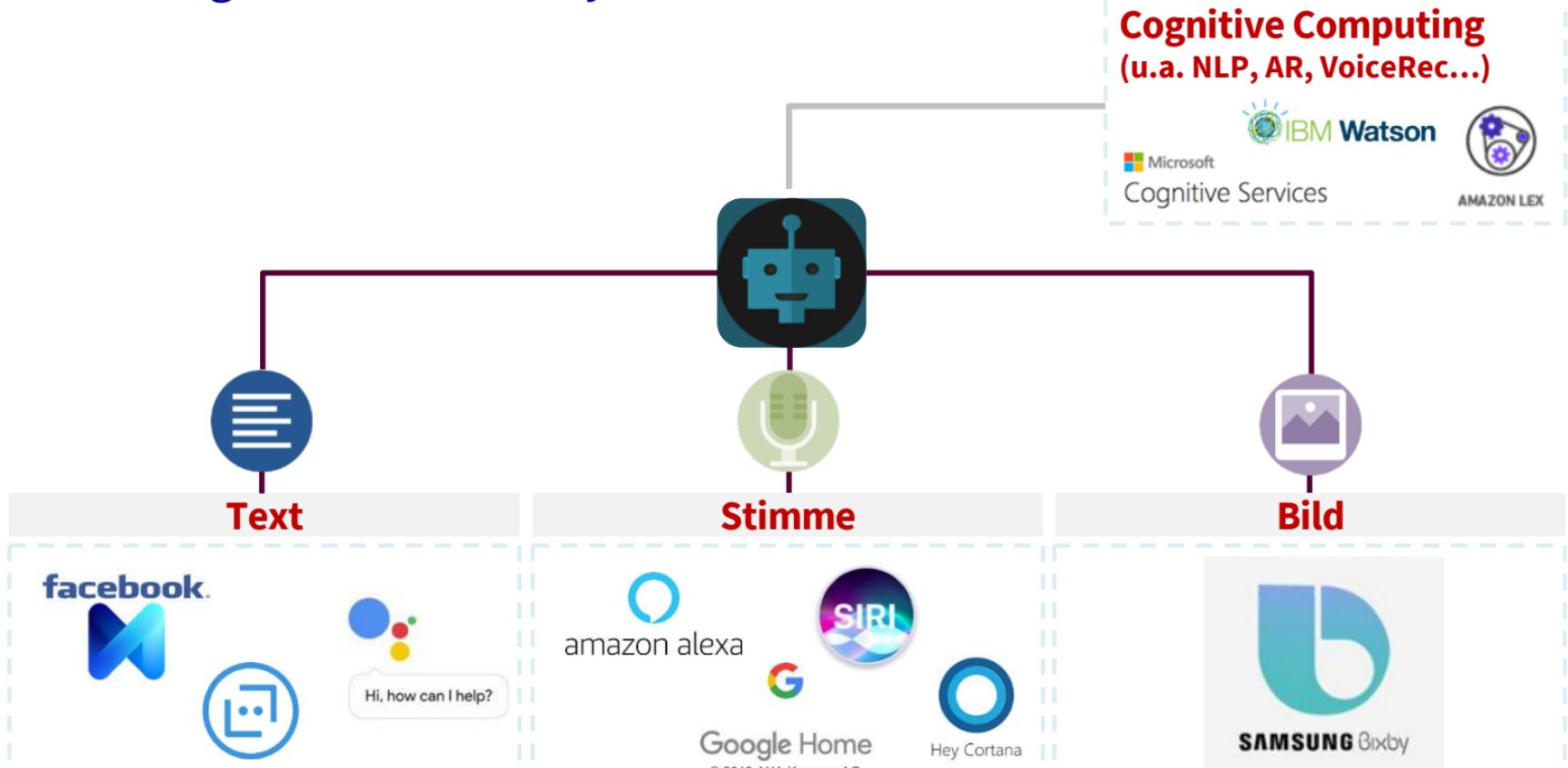
... der Avatar der nächsten Generation

Cognitive Computing ...

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



... 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

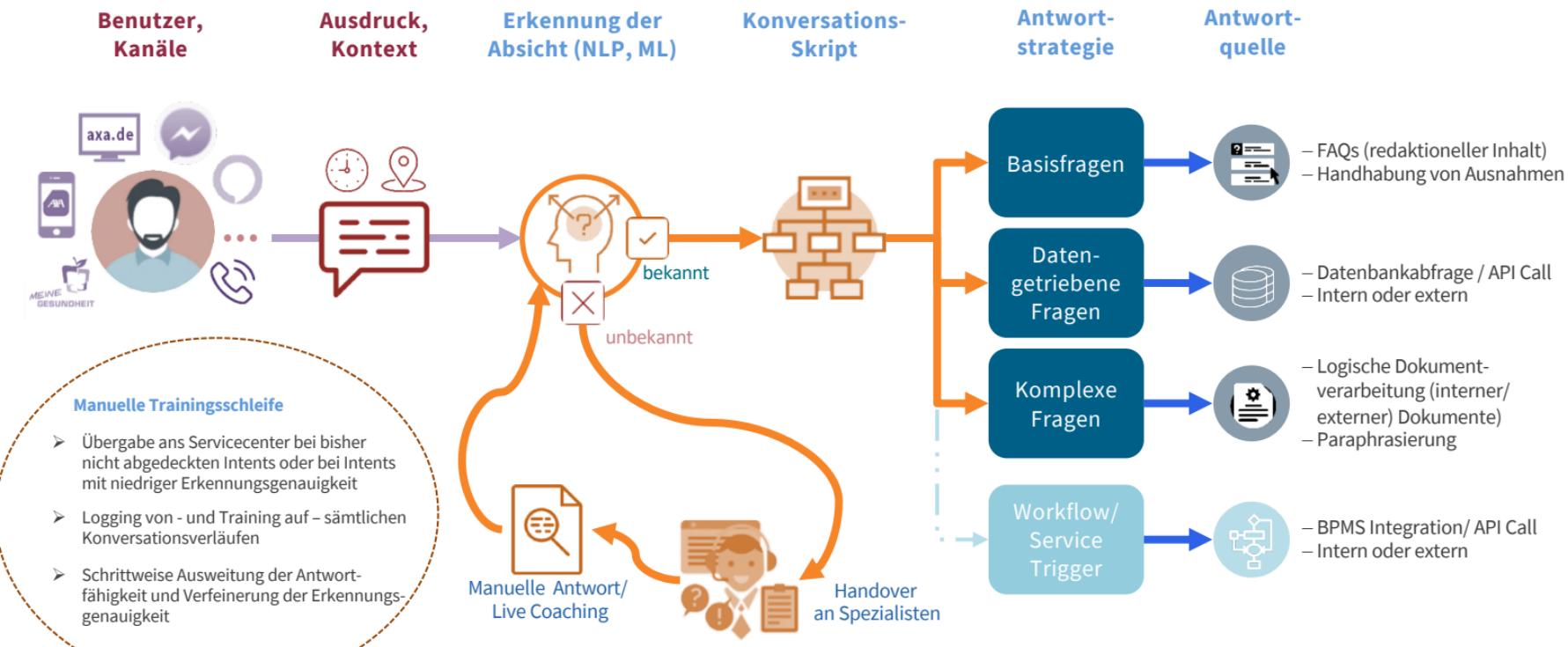
“Ich möchte nach
London fliegen.”

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



Product Vision | Cognitive Computing

High-Level Prozessablauf einer Anfrageverarbeitung über den Cognitive Bot



© 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.



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

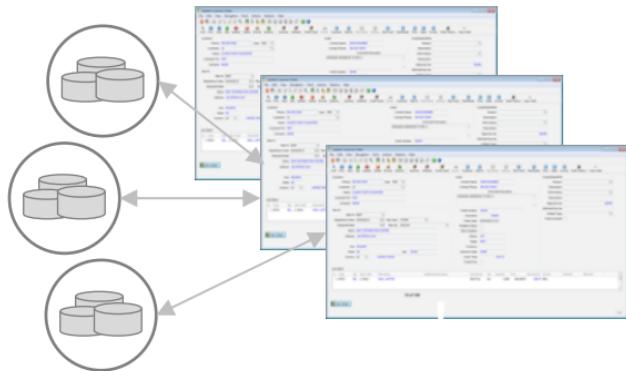
Enormes Vertriebspotenzial im telefonischen Kundenservice nachdem das Kundenanliegen gelöst wurde



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.

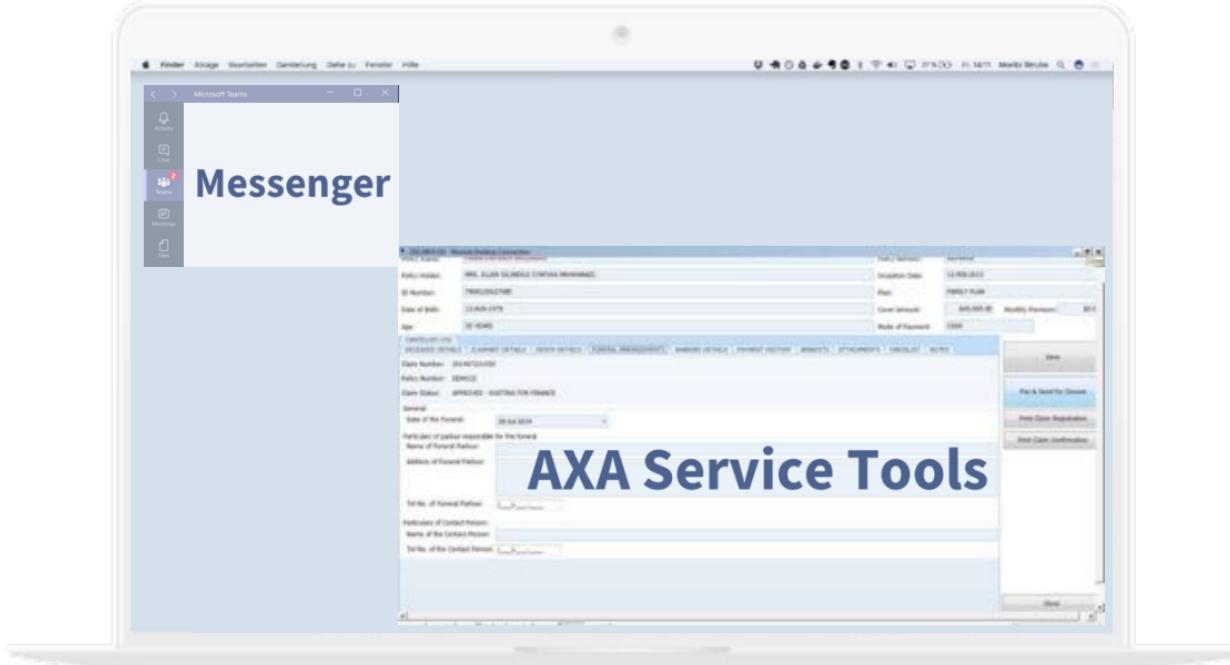


Wie kann künstliche Intelligenz Service-Agents helfen?

© 2019 AXA Konzern AG

All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any forms 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

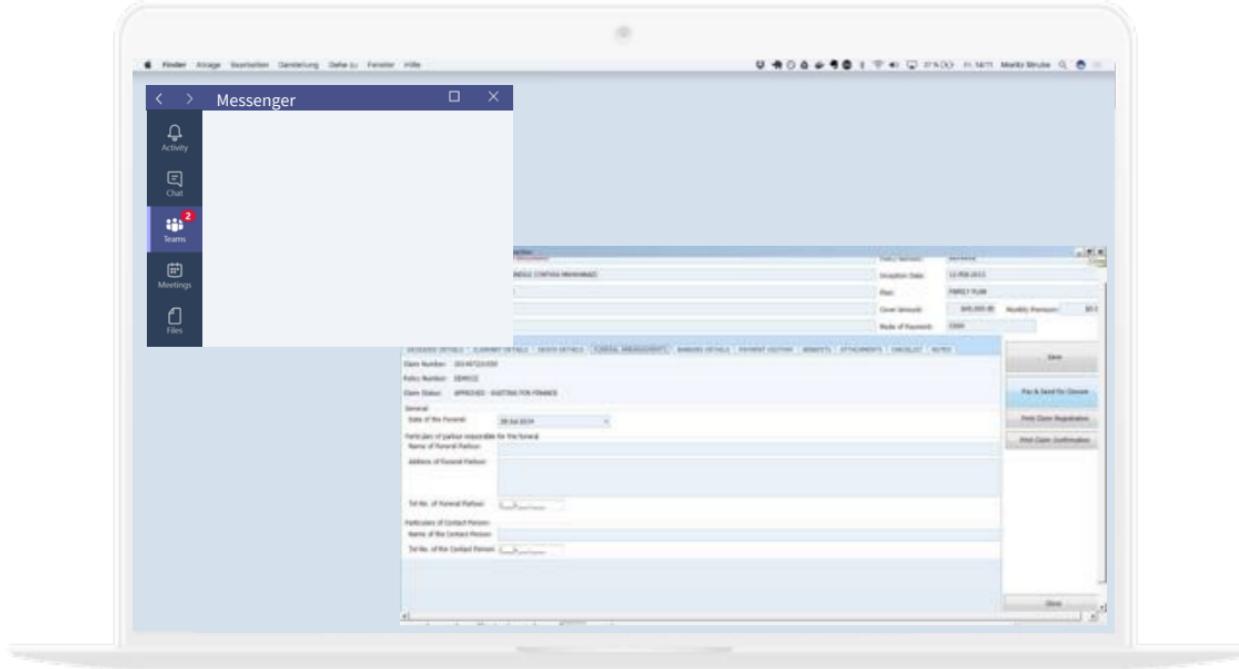


© 2019 AXA Konzern AG

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.



Ansicht für den Service-Agent

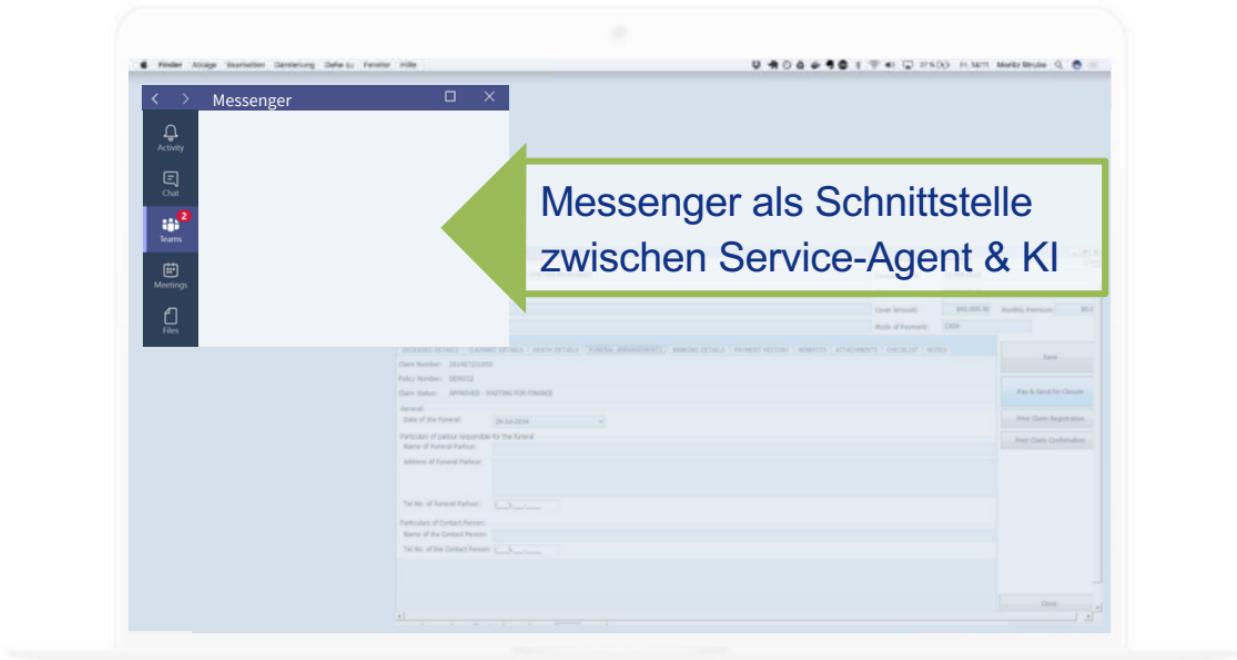


Service-Agent und KI arbeiten zusammen

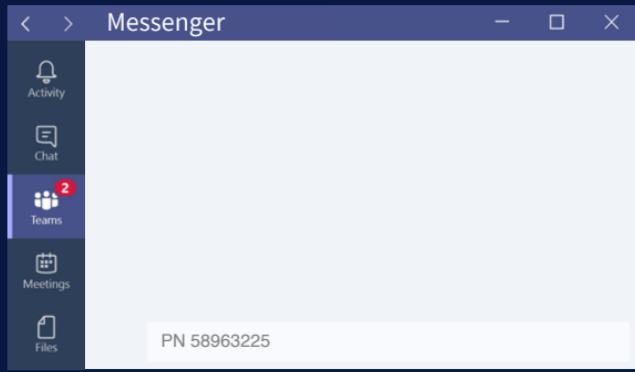
© 2019 AXA Konzern AG

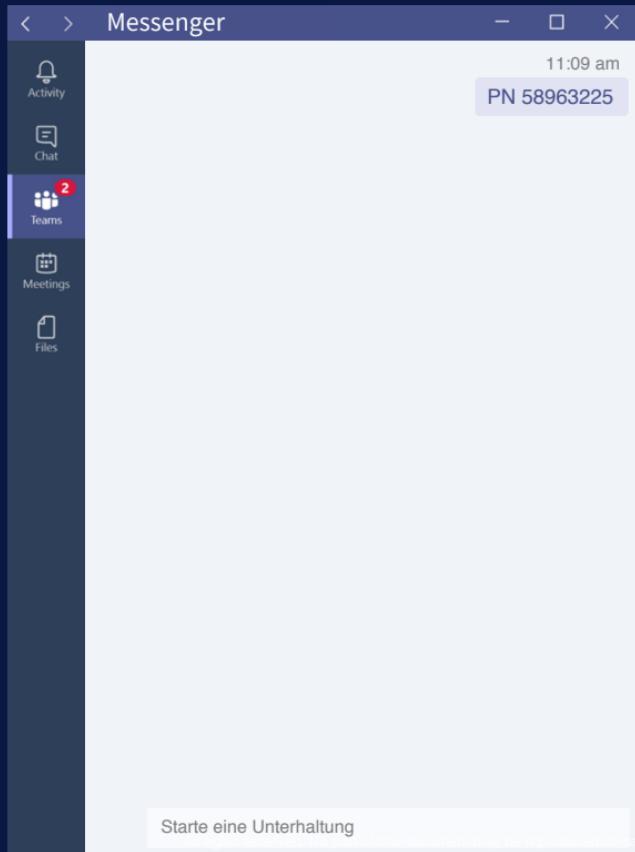
All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any forms or by any means, Electronic or mechanical, including photography, recording, or any information storage and retrieval system, without permission from AXA Konzern AG.











© 2019 AXA Konzern AG
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 - X

Activity

Chat

AI

Teams 2

Meetings

Files

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

Antworten

Starte eine Unterhaltung

© 2019 AXA Konzern AG
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 - X

Activity

Chat

AI

Teams 2

Meetings

Files

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

Starte eine Unterhaltung



< > Messenger - X

Activity

Chat

AI 2

Teams

Meetings

Files

SalesAI 11:09 am
PN 58963225

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

SalesAI 11:10 am
E-Mail Adresse und Telefonnummer überprüft?

Ja Nein

Antworten

Starte eine Unterhaltung



< > Messenger - X

Activity

Chat

AI 2

Teams

Meetings

Files

11:09 am PN 58963225

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

Starte eine Unterhaltung



< > Messenger - X

Activity

Chat

AI 2 Teams Meetings Files

PN 58963225

11:09 am

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

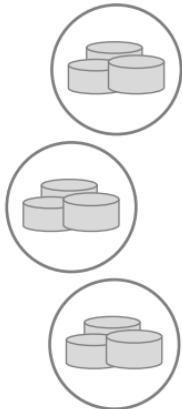
AI SalesAI 11:11 am
Wir erstellen das Angebot und schicken es während der nächsten 10 Minuten via E-Mail raus.

Möchte der Kunde einen Rückruf erhalten?

Ja Nein

Starte eine Unterhaltung

So funktioniert es

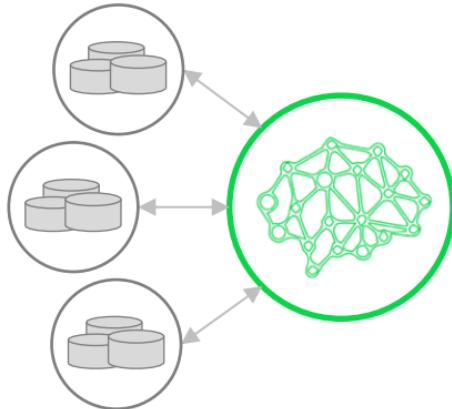


**Produkt-
&
Kundendaten**

© 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.

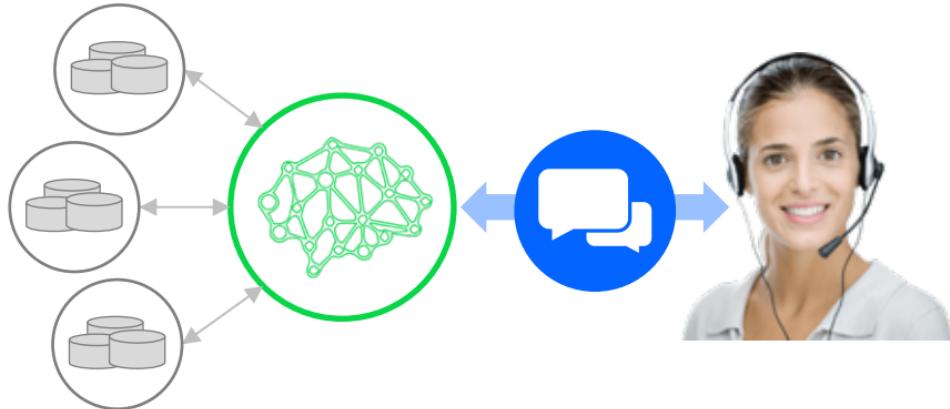
So funktioniert es



**Produkt-
&
Kundendaten**

**Künstliche
Intelligenz**

So funktioniert es



**Produkt-
&
Kundendaten**

**Künstliche
Intelligenz**

Chatbot **Service-
Agent**

So funktioniert es



Produkt-
&
Kundendaten

Künstliche
Intelligenz

Chatbot

Service-
Agent

Angebot

Kunde

Service Agent und KI arbeiten zusammen



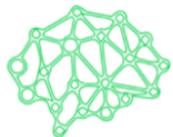
Herausforderung

Vertriebspotenzial im telefonischen Kundenservice kann nicht realisiert werden

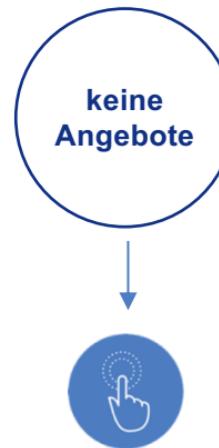
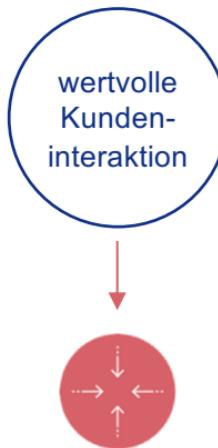
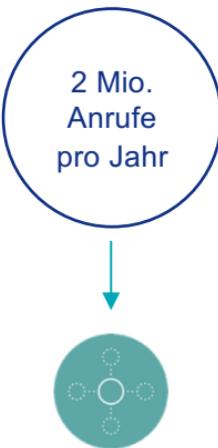


Lösung

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:

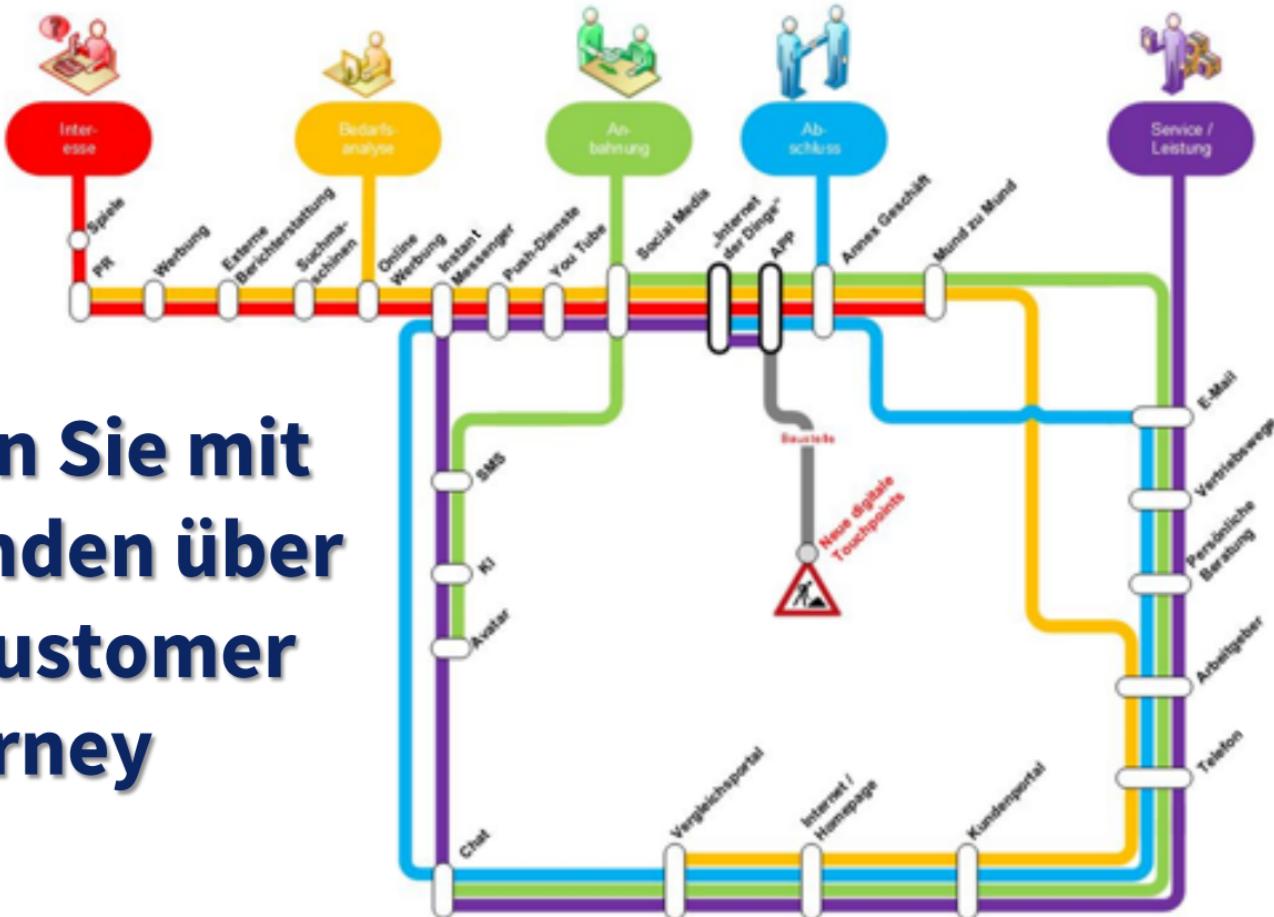
Mit Klick auf den Button wird gespeichert, dass der Kunde prinzipiell offen/interessiert ist aber nicht jetzt dazu sprechen möchte.

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.

Verschaffen Sie sich einen Überblick

Sprechen Sie mit Ihren Kunden über deren Customer Journey



© 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.





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