
PRESSESPIEGEL

19.02.2018 procontra :
Übernehmen Roboter bald den Vertrieb?
(Online-Ausgabe)

proontra^{online}

Übernehmen Roboter bald den Vertrieb?

19.02.2018 BERATER TOP NEWS VON STEFAN TERLIESNER

Immer mehr Versicherer experimentieren mit digitalen Sprachassistenten. Einige Systeme sind bereits im Alltagseinsatz, wie eine Umfrage von procontra zeigt.

Um die aus Sicht der Vermittler wichtige Frage im Vorspann gleich zu beantworten: Nein. Maschinen übernehmen nicht ihren Job – nicht so bald jedenfalls. Aber in fünf bis zehn Jahren könnte es so weit sein. Sprechende, interaktive Roboter – sogenannte Chatbots – als „digitale Vertriebsmitarbeiter“, die Kunden direkt Verträge anbieten, hält Sebastian Grabmaier, Chef des Maklerpools Jung, DMS & Cie., „für bisher nicht ausreichend geeignet“.

Mittel- bis langfristig indes erwartet er die erforderlichen technischen Fortschritte, „um zumindest bei einfachen Themen eine Lösung anzubieten, die für Kunden akzeptabel ist“. Sein Pool habe mit Bots „etwas experimentiert“ und festgestellt, „dass zumindest Vermittler lieber mit Menschen als mit Robotern sprechen“.

Menschliche Wärme

Und was die Kundenseite betrifft, so wisse er von der eigenen Plattform Geld.de, dass auch hier die Mehrheit „irgendeine Art von menschlicher Interaktion bevorzugt, um eine Abschlussentscheidung zu prüfen oder zumindest zu bestätigen“. So wollten Kunden, die sich selbst online einen Vertrag ausgesucht haben, weiter mehrheitlich zusätzlich einen Callcenter-Mitarbeiter per Video oder Telefon kontaktieren, bevor sie endgültig abschließen.

„Die menschliche Wärme und psychologische Unterstützung können auch moderne Chatbot-Lösungen noch nicht gleichwertig anbieten“, erläutert der Poolchef und ergänzt: „Es ist aber eine Frage der Zeit, bis Computer auch empathische Antworten liefern können.“ Zumindest bis dahin führe an Beratern aus Fleisch und Blut weiter kein Weg vorbei. Bereits heute sinnvoll können Chatbots im Servicebereich sein.

■