WERKZEUG UND Beispiel

|  |
| --- |
| Umsetzungsfelder für Digitalisierung und KI: Werkzeug |
| A. Digitalisierungs- und KI-Matrix |
|  | Digitalisierung und KI zur Stärkung der Marktstellung |  |
| Aktuelles Geschäfts-Modell | **3. Marktentwicklung durch Digitalisierung und KI*** Thema
* Thema
 | **4. Innovation durch Digitalisierung und KI*** Thema
* Thema
 | Neues Geschäfts-Modell |
| **1. Professionalisierung durch Digitalisierung und KI*** Thema
* Thema
 | **2. Perfektionierung durch Digitalisierung und KI*** Thema
* Thema
 |
|  | Digitalisierung und KI zur Steigerung der Produktivität |  |
| B. Entscheidung und Umsetzung |
| Umsetzungsfeld | **Eckpunkte** | **Entscheidung bzw. Maßnahme** | **Termin** | **Verantw.** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Umsetzungsfelder für Digitalisierung und KI: Beispiel (Versicherung) |
| Eine Versicherung startet ein Digitalisierungs- und KI-Programm. Zu Beginn werden die möglichen Umsetzungsfelder entwickelt, um eine solide Entscheidungsgrundlage für Schwerpunkte zu haben. |
| A. Digitalisierungs- und KI-Matrix |
|  | Digitalisierung und KI zur Stärkung der Marktstellung |  |
| Aktuelles Geschäfts-Modell | **3. Marktentwicklung durch Digitalisierung und KI*** Einführung digitales KAM
* Umsetzung Webline »Question and Help«
* Konzept und Umsetzung Digital Marketing / KI Social Media
* Einführung eBroker-Paket 2.0
 | **4. Innovation durch Digitalisierung und KI*** Konzept und Umsetzung Webshop und Bot »Smart Insurance« (KI-Lösungen im Privatkunden-geschäft)
* Einführung Digital Services im Geschäftsfeld Firmenkunden
* Konzept und Pilotierung Digital Access 2.0
 | Neues Geschäfts-Modell |
| **1. Professionalisierung durch Digitalisierung und KI*** Verbesserung und Roll-out CRM-Lösung (unternehmensweit)
* Automatisierung von Status- und Schadensbericht inklusive Dokumentenmanagement
* Digitale, professionalisierte Projektportfoliosteuerung
 | **2. Perfektionierung durch Digitalisierung und KI*** Konzept und Umsetzung eHR und ePD
* Digitalisierung der relevanten Kundenprozesse (Customer Journey)
* Einführung Digital Knowledge Insurance 1.0
* Digitalisierung aller Vertriebsprozesse
 |
|  | Digitalisierung und KI zur Steigerung der Produktivität |  |
| B. Entscheidung und Umsetzung |
| Umsetzungsfeld | **Eckpunkte** | **Entscheidung bzw. Maßnahme** | **Termin** | **Verantw.** |
| 1.1. Verbesserung und Roll-out-CRM-Lösung | * unternehmensweite Umsetzung des CRM
* Effizienzsteigerung in Vertrieb und Service
 | * Umsetzung der Stufenpläne A bis D bis Jahresende
* Ausweis der Effizienzsteigerung in der Digital Scorecard
 | 15.12. | Nowak |
| 1.2. … | … | … |  |  |