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. … | | … | … | |  |  |