

ERGO

A Munich Re company



Mehr Relevanz im Kundenerlebnis

Wie Big Data und KI helfen, Interaktionen zu optimieren

Marcel Böhl
Customer Strategy & Development

Historisch gewachsene Konzerngesellschaften decken bei ERGO unterschiedliche Absicherungsbedürfnisse ab



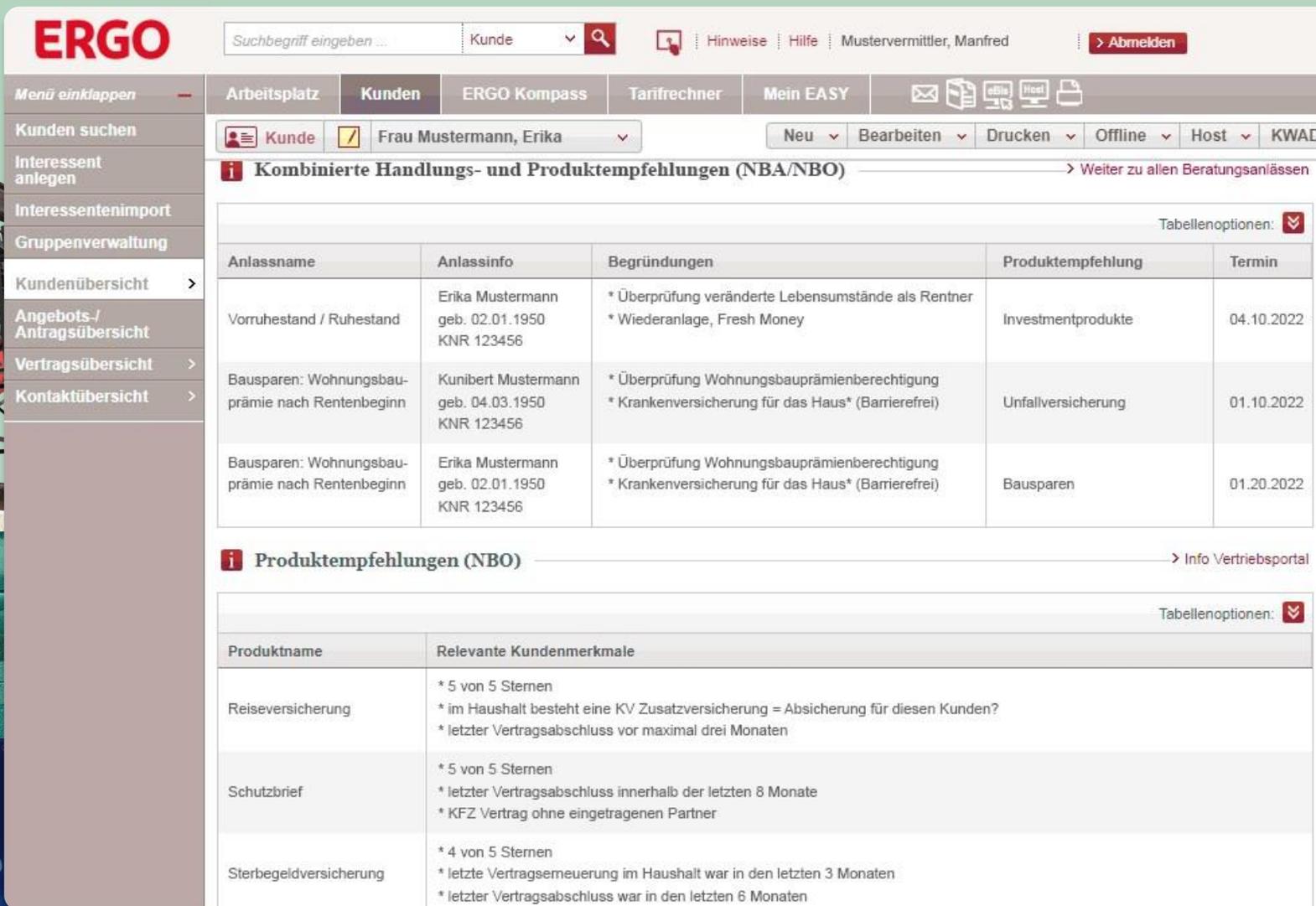
Zusätzlicher Mehrwert liegt in der Kombination und Analyse von Daten aus internen und externen Quellen



Diese Daten sind das neue Öl – intelligent genutzt machen sie Interaktionen mit Kunden individueller und affinitätsorientierter

ERGO

A Munich Re company



ERGO Suchbegriff eingeben ... Kunde Hinweise Hilfe Mustervermittler, Manfred [> Abmelden](#)

Menü einklappen — Arbeitsplatz **Kunden** ERGO Kompass Tarifrechner Mein EASY

Kunden suchen Kunde Frau Mustermann, Erika Neu Bearbeiten Drucken Offline Host KWAD

Interessant anlegen

Interessentenimport

Gruppenverwaltung

Kundenübersicht

Angebots-/Antragsübersicht

Vertragsübersicht

Kontaktübersicht

i Kombinierte Handlungs- und Produktempfehlungen (NBA/NBO) [> Weiter zu allen Beratungsanlässen](#)

Tabellenoptionen:

Anlassname	Anlassinfo	Begründungen	Produktempfehlung	Termin
Vorruhestand / Ruhestand	Erika Mustermann geb. 02.01.1950 KNR 123456	* Überprüfung veränderte Lebensumstände als Rentner * Wiederanlage, Fresh Money	Investmentprodukte	04.10.2022
Bausparen: Wohnungsbauprämie nach Rentenbeginn	Kunibert Mustermann geb. 04.03.1950 KNR 123456	* Überprüfung Wohnungsbauprämienberechtigung * Krankenversicherung für das Haus* (Barrierefrei)	Unfallversicherung	01.10.2022
Bausparen: Wohnungsbauprämie nach Rentenbeginn	Erika Mustermann geb. 02.01.1950 KNR 123456	* Überprüfung Wohnungsbauprämienberechtigung * Krankenversicherung für das Haus* (Barrierefrei)	Bausparen	01.20.2022

i Produktempfehlungen (NBO) [> Info Vertriebsportal](#)

Tabellenoptionen:

Produktname	Relevante Kundenmerkmale
Reiseversicherung	* 5 von 5 Sternen * im Haushalt besteht eine KV Zusatzversicherung = Absicherung für diesen Kunden? * letzter Vertragsabschluss vor maximal drei Monaten
Schutzbrief	* 5 von 5 Sternen * letzter Vertragsabschluss innerhalb der letzten 8 Monate * KFZ Vertrag ohne eingetragenen Partner
Sterbegeldversicherung	* 4 von 5 Sternen * letzte Vertragserneuerung im Haushalt war in den letzten 3 Monaten * letzter Vertragsabschluss war in den letzten 6 Monaten

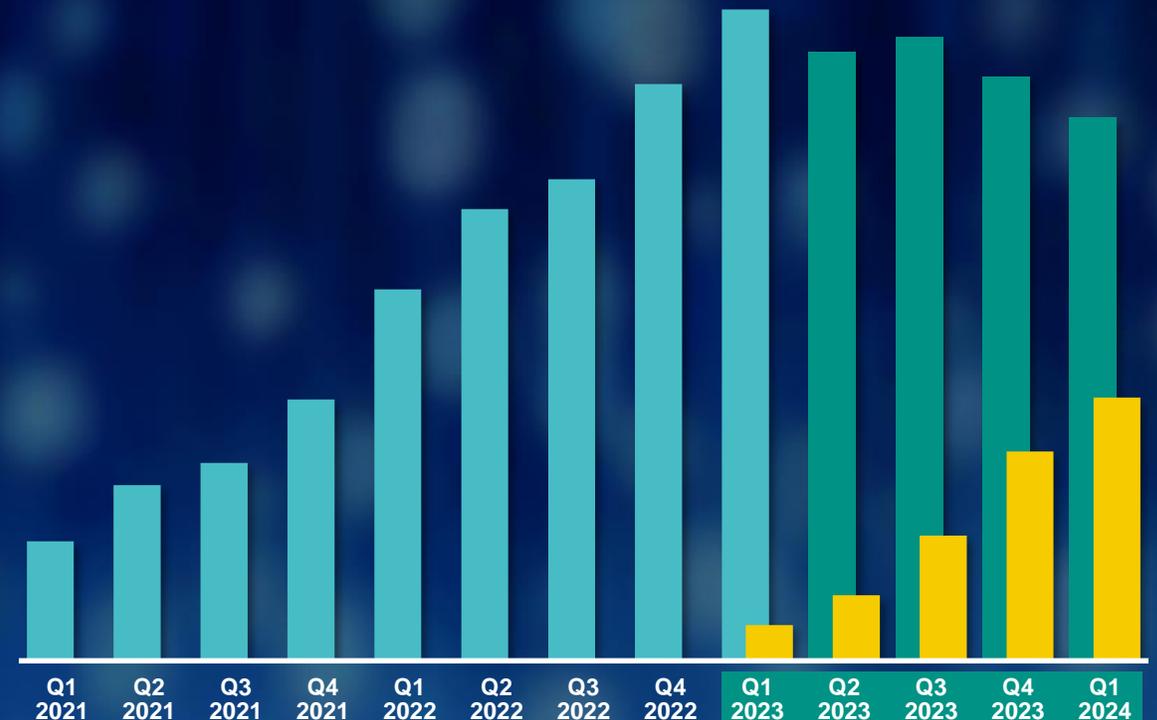
Die regelmäßige Nutzung von Produktempfehlungen hat einen deutlich messbaren Einfluss auf die Verkaufszahlen in der AO

ERGO

A Munich Re company

Messung des Erfolgs von NBO in der AO

- **Vergleich** von **fünf Kundengruppen**, denen Produktempfehlungen angezeigt werden, mit **einer Gruppe**, bei der sie unterdrückt werden.
- Jede dieser Gruppen umfasst **100.000 Kunden**.
- Die **quartalsweise** Messung zeigt über **zweistelliges Mehrgeschäft** jährlich bei Nutzung von NBO.
- Im Jahr 2023 wurde das **Messkonzept zurückgesetzt** und alle sechs Kundengruppen komplett neu bestimmt.
- Die **Ergebnisse** aus dem ersten Messlauf **bestätigen sich erneut** und erwartungsgemäß nimmt der Abstand innerhalb der **ursprünglichen Kundengruppen** nach dem Zurücksetzen wieder ab.



PantherMedia

- Vabeno
- anterovium
- Marcin Kościółek
- Aaron_Amat
- ridofranz
- Gelpi José Manuel
- Ventanamedia
- ra2studio
- Koya979
- Thomas Lammeyer
- Membio
- mt kang
- speedskater
- mala-ma
- AnatolyM
- LightField Studios
- Falko Matte
- Shenki

- Shirotie
- Mrgao
- Zentilia
- Ekostov
- Mkos83
- Alexroz
- MaR1Art1
- Lebval
- Lightsource
- Talevr
- AndreyPopov
- Ljsphotography
- doomu
- boroda (YAYMicro)
- AntartStock
- denisovd
- Antartis
- leszekglasner
- Ayzek
- Kantver

- Serezny
- GeorgeRudy
- Gatterwe
- Lunamarina
- Optinik
- AllaSerebrina

Getty Images iStock

- Oppenheim
Bernhard
- Jesadaphorn
- Stockfour
- EyeEm

[erinnerstdudich.de](https://www.ERGO.com/erinnerstdudich.de)

[complex.com](https://www.complex.com)

[textilwirtschaft.de](https://www.textilwirtschaft.de)

[archive.org](https://www.archive.org)

[wikipedia.de](https://www.wikipedia.de)

[lechal.com](https://www.lechal.com)

[zukunftsinstitut.de](https://www.zukunftsinstitut.de)

[pixabay.com](https://www.pixabay.com)

[unsplash.com](https://www.unsplash.com)

[ideogram.ai](https://www.ideogram.ai)