

Generative KI-Assistenten, denen Sie **vertrauen** können

Large Language Models im Kundenservice

Kern^{AI}



Oktober 2022

Natural Language Processing
ist ein Nischenthema.

Anwendungen werden
händeringend gesucht.

Oktober 2022

Natural Language Processing
ist ein Nischenthema.

Anwendungen werden
händeringend gesucht.

November 2022

Die ganze Welt kennt ChatGPT.
100 Mio User in einem Monat.

Meine Familie weiß nach
Jahren endlich, was ich
beruflich mache...



✦ GPT-4



Ich habe noch folgende Zutaten:

- 300g Hackfleisch
- eine Packung Nudeln
- Champignons
- Tomaten
- Käse

Schreib ein Rezept was ich damit kochen kann, und formuliere es als Gedicht.



In der Küche stehst du nun,
mit Zutaten, mach was draus, das wird schon!



Zunächst, nimm das Hack so fein,
brate es an, bis es wird braun und klein.
Ein wenig Salz und Pfeffer dazu,
und schon ist das Hackfleisch im Nu.

Die Nudeln nun in kochendes Wasser geben,
bis sie sind al dente, so soll's eben.
Vergiss das Salz nicht im Wasser darin,
damit die Nudeln haben Sinn und Sinn.

Die Champignons, sauber und frisch,
schneide sie klein, wie du es wünsch.

↻ Erneut generieren

📧 Eine Nachricht senden



?

 **MARKEL**

x

 **Kern**^{AI}



Viele Versicherungen haben im Kundenservice das gleiche Problem



Kundenanfragen via
Telefon oder E-Mail

*“Ich bin Unternehmensberater; wäre eine
Nebentätigkeit als Dozent mitversichert?”*



1st Level Support muss diverse
Informationen nachschauen



Kunden warten auf
die Antwort





Das Know-how ist tief vergraben in Dokumenten



VERMÖGENSSCHADEN- UND BETRIEBSHAFTPFLICHTVERSICHERUNG INFORMATIONBLATT ZU VERSICHERUNGSPRODUKTEN

Market Insurance SE

ACHTUNG: Hier finden Sie nur die wichtigsten Informationen zu Ihrer Versicherung. Die vollständigen vorvertraglichen Informationen finden Sie im Versicherungsantrag, in der Versicherungsschein und in den Versicherungsbedingungen.

UM WELCHE ART VON VERSICHERUNG HANDELT ES SICH?

VERMÖGENSSCHADEN- UND BETRIEBSHAFTPFLICHTVERSICHERUNG



Was ist versichert?

Die Versicherung umfasst

- ✓ die Erfüllung von gerechtfertigten Schadenersatzverpflichtungen aus der beruflichen Tätigkeit wegen
 - ✓ eines Vermögensschadens,
 - ✓ eines Sach- oder Personenschadens oder
 - ✓ einem aus einem Personen- oder Sachschaden abgeleiteten Vermögensschaden, welcher aus der versicherten Tätigkeit entpringt, sofern die Betriebshaftpflicht gewählt wurde.
- ✓ die Kosten aus der Abwehr unberechtigter Ansprüche,
- ✓ Verletzung von Patentrechten,
- ✓ Vorsorgeversicherung,
- ✓ Rechtsschutzleistungen im Bereich Vergütung, Strafen und Insolvenzanzfechtung.
- ✓ Assistance-Leistungen bei Online-Forderungsmanagement, Online-Rechtservice und Cyber-Prävention,
- ✓ sofern der jeweilige Zusatzbaustein vereinbart wurde,
- ✓ Eigenschäden aufgrund eines Rücktritts des Auftraggebers, einem Reputationsschaden, eines Verlustes von Arbeitsdokumenten oder der eigenen Domain sowie aufgrund von Buß- und Strafgeldern wegen Datenrechtsverletzungen, Vertrauensschäden durch einen Mitarbeiter oder Betrugsschaden durch Dritte, Eigenschäden infolge eines Ausfalls von Mitarbeitern in Schlüsselpositionen (Key-Man-Abicherung),
- ✓ Cyber- und Dateneigenschäden,
- ✓ D&O-Außenhaftungsschäden,



Was ist nicht versichert?

Die Versicherung umfasst, sofern nichts Gegenseitig vereinbart wurde, keine Schäden in der Vermögenshaftpflichtversicherung

- × wegen wissentlicher Pflichtverletzung,
- × aus dem unternehmerischen Risiko, insbes. Erbringung der geschuldeten Leistung, N. Nachbesserung oder Minderung, Schäden vornahme und aus Gewährleistungen und
- × aus Geldstrafen, Geldbußen und Entschädigung Straftatbeständen,
- × von Versicherten untereinander,
- × aus organschaftlicher Tätigkeit,
- × im Zusammenhang mit gesetzlichen Pflichten
- × aus Tätigkeiten als Architekt oder Ingenieur
- × mit Wertpapieren,
- × wegen Produktrückrufs,
- × wegen der Verletzung von Patentrechten
- × wegen Verletzungen von besonderen US-Handlungen oder Behörden der USA.

Sofern die Betriebs-, Umwelthaftpflicht-/U.versicherung vereinbart gilt, umfasst der V. keine Schäden

- × mit Waffensystemen,
- × bei Arbeitsunfällen oder Berufskrankheit Sozialgesetzbuch VII,
- × wegen Gebrauchs, Haltens oder Besitzes Waffen- oder Kraftfahrzeuge



Gibt es Deckungsbeschränkungen?

- ! Personen- und Sachschäden außerhalb von Veranstaltungen, Geschäftsfreien in indirekten Exporten in die USA.
- ! Verzugsschäden und Rücktritt des Auftraggebers bei wissentlichen Fehleinschätzungen,
- ! Schäden bei Tätigkeiten außerhalb des Berufsbildes.
- ! Die Bausteine Cyber- und Dateneigenschadenversicherung, D&O-Außenhaftungsversicherung sowie Betriebs-Umwelthaftpflicht- und Umweltschadenversicherung sind gesondert zu vereinbaren.
- ! Es kann ein Selbstbehalt vereinbart sein.
- ! Es gelten vereinbarte Entschädigungsgrenzen.



Wo bin ich versichert?

- ✓ Der Versicherungsschutz bezieht sich auf Versicherungsfälle weltweit mit Einschränkungen bei Personen in den USA.



Welche Verpflichtungen habe ich?

- Die Versicherungsprämien sind fristgerecht zu zahlen.
- Der Schadenfall, die Erhebung von Ansprüchen sowie die Einleitung eines verwaltungsbehördlichen oder verfahrensmäßig sind fristgerecht dem Versicherer zu melden. An der Feststellung des Sachverhalts muss beliefen entstandene Schäden möglichst gering gehalten werden.
- Ansprüche des Geschädigten dürfen nicht anerkannt werden. Wenn Ansprüche gerichtlich geltend gemacht Weisungen des Versicherers zu befolgen. Dem vom Versicherer bestellten Anwalt muss die Vollmacht ert. Prämie aufgrund von einer Tarifierungsgrundlage wie zum Beispiel Umsatz, Haushaltsumme, Anzahl der erachtet, sind die Daten dem Versicherer wahrheitsgemäß zur Fälligkeit mitzuteilen.
- Risikoländeränderungen sind dem Versicherer unverzüglich mitzuteilen.



Wann und wie zahle ich?

Die Prämie ist grundsätzlich jährlich im Vorhinein zu zahlen. Eine halb- oder vierteljährlich Zahlungsweise (zum Beispiel SEPA oder Überweisung) sind vertraglich zu vereinbaren.



Wann beginnt und endet die Deckung?

Beginn:

Der Beginn des Versicherungsschutzes ist in der Versicherungspolice angegeben. Voraussetzung ist, dass d

Bedingungen

2.5 Vertragliche Haftung

Der Versicherer gewährt den Versicherten Versicherungsschutz für Ansprüche Dritter auf Schadenersatz, Ersatz verboglicher Aufwendungen oder entgangenen Gewinn wegen Verschulden bei Vertragsverhandlung, der Nichterfüllung oder Schlechterfüllung einer vertraglichen Leistungspflicht, der Verletzung einer vertraglichen Nebenpflicht.

2.6 Verschuldensunabhängige Haftung

Der Versicherer gewährt den Versicherten Versicherungsschutz für Ansprüche Dritter auf Schadenersatz, Ersatz verboglicher Aufwendungen oder entgangenen Gewinn, wenn für das Abweichen von der vereinbarten Beschaffenheit von Sachen, Lieferungen oder Leistungen (zum Beispiel im Rahmen von Service Level Agreements) verschuldensunabhängig gehalten wird.

3. ZUSÄTZLICHE DECKUNGSERWEITERUNG ZUR VERMÖGENSSCHADENHAFTPFLICHTVERSICHERUNG

3.1 Verzugsschäden

Der Versicherer gewährt den Versicherten darüber hinaus auch Versicherungsschutz für Ansprüche Dritter auf Schadenersatz, Ersatz verboglicher Aufwendungen oder entgangenen Gewinn aufgrund der Verzögerung einer Leistung.

3.2 Daten- und Cyber-Drittsschäden

Der Versicherer gewährt den Versicherten darüber hinaus auch Versicherungsschutz für Ansprüche Dritter auf Schadenersatz, Ersatz verboglicher Aufwendungen oder entgangenen Gewinn wegen der Verletzung von Geheimhaltungspflichten, aufgrund der Verletzung von anwendbaren Datenschutzgesetzen (zum Beispiel Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) in der jeweils gültigen Fassung, Europäische Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) oder vertraglichen Bestimmungen, die ein den vorgenannten Gesetzen und Verordnungen oder vergleichbaren ausländischen Rechtsnormen entsprechendes Schutzniveau vorsehen, die durch eine Cyberrechtverletzung in Form der Weitergabe eines sich selbst reproduzierenden schadhafenden Codes (zum Beispiel Viren, Würmer, Trojanische Pferde) sowie durch den unbefugten Zugriff Dritter auf Daten bei der Internetbenutzung (zum Beispiel Informationspiraterie, Denial-of-Service-Angriff) verursacht oder mitverursacht werden.

3.3 Verletzung gewerblicher Schutzrechte, Veröffentlichungsrisiken

Der Versicherer gewährt den Versicherten darüber hinaus auch Versicherungsschutz für Ansprüche Dritter auf (immateriellen) Schadenersatz, Ersatz verboglicher Aufwendungen oder entgangenen Gewinn wegen der Verletzung von geistigen Eigentumsrechten und (gewerblichen) Schutzrechten wie zum Beispiel

- Marken-, Patentrecht-, Urheberrecht- und Erfinderschuttschutz



Kern AI ermöglicht komplexe und sichere LLM-Entwicklung auf eigenen Daten!

Kern AI



“Normales” LLM, etwa Azure ChatGPT oder selbstgehostet in Deutschland!

Usecase-spezifisch

Kern AI Softwaresystem zur sicheren Individualisierung

ISO 27001;
Über 10,000
Entwickler:innen
bauen mit Kern AI

LLM hat Zugriff auf Firmendokumente und kann komplexe Aufgaben skalieren

Kein IP-Transfer!



+ New conversation

Bin ich versichert, wenn ich ...

Kunde ist im Bankenumfeld ...

Ist Vorsatz ausgeschlossen?

Ist eine monatliche Zahlung...

Welche selbstbehalte gibt es?

Ist Vorsatz ausgeschlossen?

Ist Medizintechnik versichert?

Mein Kunde entwickelt Soft...

JH Johannes Hötter



Bin ich versichert, wenn ich als externer Berater Premiumkunden berate und die Rechnung nicht über mein Unternehmen ausstelle?



Ja, Sie sind versichert. Die Versicherung deckt die Tätigkeit als externer Berater ab. Es ist nicht relevant, ob die Rechnung über Ihr Unternehmen oder direkt ausgestellt wird. Die Versicherung umfasst die Erfüllung von gerechtfertigten Schadenersatzverpflichtungen aus der beruflichen Tätigkeit.

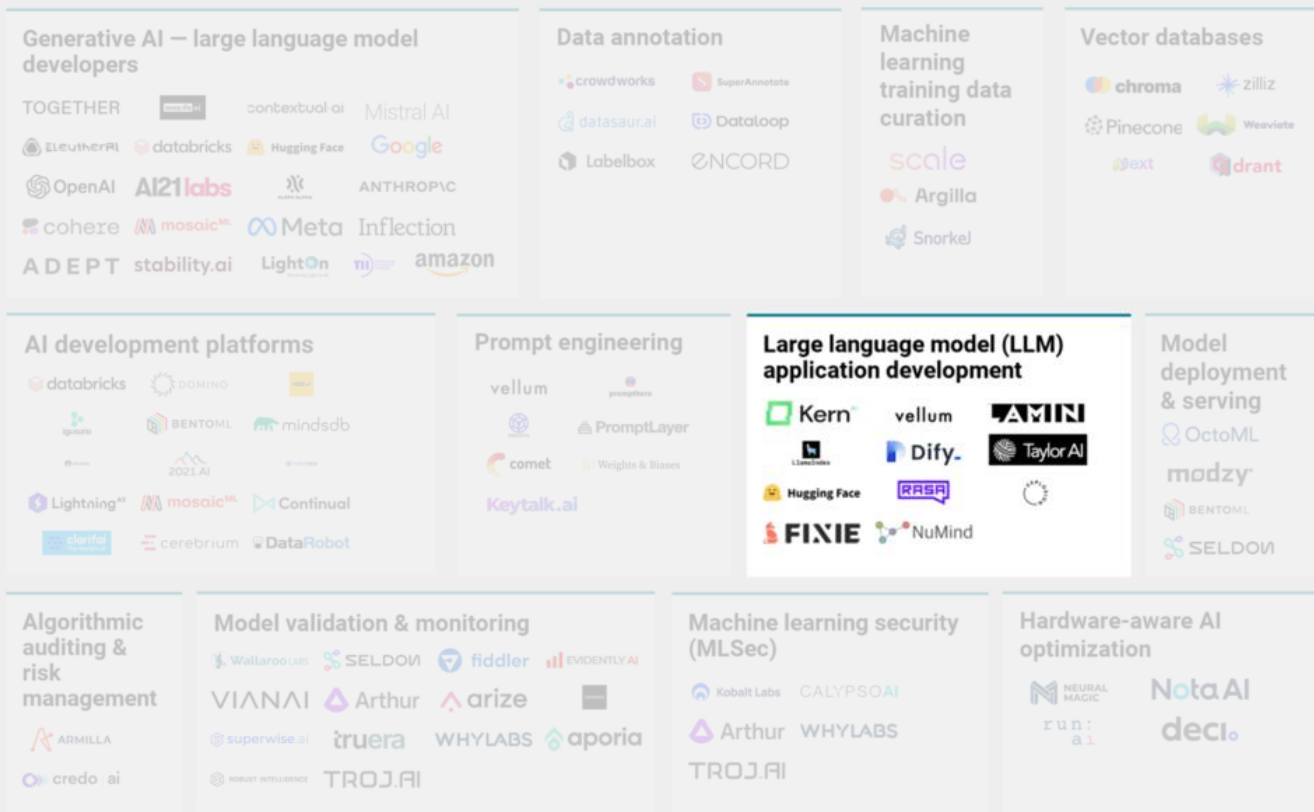
References

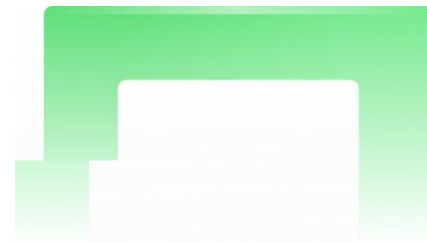
- 1 ##### UM WELCHE ART VON VERSICHERUNG HANDELT ES SICH? VERMÖGENSSCHADEN UND BETRIEBSHAFTPLIC...
- 2 ##### 2. BEISPIELE FÜR VERSICHERTE TÄTIGKEITEN **IT-Dienstleistungen Online-Dienstleistungen** - Softwareentwi...
- 3 ### HIGHLIGHTS Versichert sind alle branchentypischen Tätigkeiten im Sinne einer offenen Berufsbilddeckung wie zum ...

Type a message...

Generated content may be inaccurate or false. Look into the facts to validate the information.

Large language model operations (LLMOps) market map





Generative KI ist da, um im Kundenservice zu unterstützen

Kommen Sie für eine Demo an unseren Stand - wir freuen uns!

Kern^{AI}

E-Mail
Web

johannes.hoetter@kern.ai
www.kern.ai