

Presseinformation der Longial GmbH

Düsseldorf, 2. Februar 2022



Quelle: Longial

bAV-Beratung per Bot?

Vorteile aus zwei Welten mit hybrider Beratung nutzen

Digitale Prozesse stehen für mehr Effizienz und Transparenz – auch in der bAV und auch in der Beratung zu einem solch komplexen Thema. Sich digital aufzustellen wird immer wichtiger. Ersetzt daher zukünftig ein Bot die persönliche Beratung? Mathias Nolle, Leiter Operations & Services bei der Longial, berichtet von den Erfahrungen und Perspektiven bei dem Einsatz digitaler Tools in der bAV-Beratung.

Mehr Transparenz und Effizienz

Stehen die Daten rund um die bAV digitalisiert zur Verfügung, profitieren davon sowohl der Beratungsprozess als auch alle Beteiligten, also Versorgungsberechtigte, Arbeitgeber, Personaler, Berater. Denn in einem Beratungsgespräch will der Fragesteller in erster Linie eine konkrete Antwort: Wie hoch sind die Kosten für das Unternehmen? Wie hoch fällt meine Rente aus? Der Berater steht dabei vor der Herausforderung, komplexe Informationen mit Entscheidungsoptionen möglichst einfach, verständlich und nachvollziehbar darzustellen. „Kann der Berater auf sinnvoll aufbereitete Datensätze zugreifen, dann kann er bereits im Vorfeld und anschließend im Gespräch verschiedene Szenarien durchspielen, Vergleichsdaten präsentieren und Entscheidungshilfen liefern“, so Mathias Nolle. Das führt zu mehr Transparenz, Qualität und Effizienz bei der Beratung: Waren früher oft mehrere Termine notwendig, um Unterlagen und Informationen zu beschaffen, auszuwerten und neue Szenarien zu berechnen, so reicht heute oft ein Termin aus.

Umfassende Praxiserfahrung

Die Longial hat die Beratung in Kundenprojekten mit mehr als 8.000 Arbeitnehmern komplett digitalisiert. Dabei haben sowohl Mitarbeiter als auch Berater sehr positive Erfahrungen gemacht. Zukünftig wird der Pensionsberater die digitale Beratung auch im operativen Tagesgeschäft einsetzen, nicht nur bei Kampagnen und Projekten. „Das betrifft unseren First-Level-Support mit über 100.000 Versorgungsberechtigten, deren Arbeitgeber die gesamte Kommunikation zur bAV an uns ausgelagert haben“, erläutert der Longial Experte.

Hybride Beratung in Echtzeit

In Zukunft wird sehr viel mehr digital erklärbar sein, als das heute der Fall ist. Doch eine komplette Umstellung von der persönlichen Beratung im direkten Gespräch auf eine automatisierte Beratung etwa über einen Bot sieht der Longial Experte nicht: „Stellen wir uns die Beratung des Finanzchefs eines Unternehmens vor, in der es um die Auswirkung auf seine Konzernbilanz durch Anpassungen am bAV-Versorgungssystem geht. Hier sehe ich in naher Zukunft keinen Bot im Einsatz. Allerdings bin ich mir ebenfalls ziemlich sicher, dass die Beratung durch deutlich mehr Technologieeinsatz optimiert und dadurch ‚hybrid‘ wird.“ Das heißt, Berechnungen und Simulationen verschiedener Optionen werden durch Künstliche Intelligenz (KI) ergänzt und liefern in Echtzeit Ergebnisse, die live in den

Beratungsprozess einfließen. In der Beratung von Arbeitnehmern sind Bots dagegen zumindest für erste Aufklärungsgespräche, beispielsweise über den vom Arbeitgeber gewählten Durchführungsweg, für Nolle eher vorstellbar: „Denn hier gibt es mehr Standards, die Fragen ähneln sich und ermöglichen so die Generierung von standardisierten Antworten.“ Ab einer bestimmten Komplexitätsstufe könnte der Bot direkt einen persönlichen Termin mit einem Berater vereinbaren und die Frage weiterleiten. „Aktuell setzen wir auf hybride Beratung. Was in Zukunft möglich sein wird und was auf Akzeptanz stößt, hängt davon ab, ob und wann die Technik die Ergebnisse des Asset Liability Managements (ALM; Bilanzstrukturmanagement) und Prognoseberechnungen für das jeweilige Unternehmen mit den individuellen Gegebenheiten und vor allem den Zielen des Kunden kombiniert und interpretiert. Daraus könnten dann Handlungsempfehlungen abgeleitet und als Beratungsunterstützung herangezogen werden“, schließt der Longial Experte.

Anzahl der Anschläge (inkl. Leerzeichen): 3.894
