



Der digitale Antragsassistent führt die Kundenschaft durch Anträge und ermöglicht so eine schnelle und vollständige Erfassung aller erforderlichen Antragsdaten via Chat oder Spracherkennung.

### Herausforderung

Antragsstellende empfinden das manuelle Erfassen von Anträgen häufig als großen Aufwand. Dies führt zu einer hohen Hemmschwelle, den Antragsprozess überhaupt zu beginnen. Komplexe oder unübersichtliche Antragsprozesse sorgen für hohe Abbruchquote bei der Antragsstellung. Auf Seite der Antragsbearbeitung sorgen fehlende Informationen und Dokumente nachträglich zu einem hohen manuellen Arbeits- und Beratungsaufwand.

### Lösung

Der digitale Assistent unterstützt bei der Anwendung von text- und dokumentbasierten Prozessen mit modernen KI-Methoden. Eine intuitive Bedienungsanleitung mit Assistenz holt die Antragstellenden ab und führt sie durch den Antragsprozess. Außerdem werden sie dazu angeregt, überhaupt in einen Antragsprozess einzusteigen und diesen häufiger erfolgreich abzuschließen. Digitale Unterschriften sowie die Verifizierung durch Ausweisdokumente ermöglichen die Reduktion von Präsenzterminen und Briefwechsel. Die Kommunikation aller Prozessbeteiligten – inklusive der nachträglich hinzugefügten, externen Teilnehmenden wie z.B. aus Steuer- oder Bankberatung – wird effizient gestaltet und alle Daten werden sauber archiviert. Anschließend stehen beim persönlichen Beratungsgespräch direkt alle benötigten Informationen qualitätsgesichert zur Verfügung.

### Ergebnis

Die Hemmnisse im Antragsprozess werden reduziert. Medienbrüche werden eliminiert, manuelle Eingaben minimiert. Die Kommunikation zwischen allen Prozessbeteiligten wird effizienter und gleichzeitig wird alles nachvollziehbar dokumentiert. So steigt der Nutzen für die Kundenschaft durch individuelle, schnelle und einfache Kommunikation.

