

# Aufklärung 2.0 - macht Digitalisierung den Kunden schlauer?



...und wie kommt man da jetzt am besten voran?



# Aufklärung 2.0 - macht Digitalisierung den Kunden schlauer?



Wie kann ich das machen?  
Möglichkeit: auszuwählen (3-gerade)  
Seine Aufgabe: ordnen, strukturieren, thematisieren und in Frage stellen

Kann der das alleine?  
[ ]

100 VERBUNDENHEITEN  
DIE WIRTSCHAFT VERBUNDEN

**WKO WKO**

**11. Alpbacher Expertentreffen**  
Rechtsentwicklung und Digitalisierung –  
notwendige Fortschritte oder unnötige Irrwege?

17. und 18. August 2016








REFORMATION  
PERSON  
SITTlichkeit  
ICH  
GEHIRN  
ERFAHRUNG  
TOLERANZ  
AUFKLAERUNG  
GOTTESBEWEIS  
STUPA  
NIHILISMUS  
UEBERZEUGUNG  
THEOLOGIE  
FEUERBACH  
VERNUNFT  
GEMUET  
NOMIPOSTULAT  
WERTE  
WAHRSCHEINlichkeit  
MATERIALISMUS  
IDEE  
SCHOEPFUNG  
ETHIK  
UNSTERBLICHKEIT  
SCHARIA  
SEELE  
THEODIZEE  
AGNOSTIZISMUS  
FREIDENKER  
POLIS  
GOTTEBWEIS  
DEBERZEUGUNG  
THEOLOGIE  
ALLGUETE  
MAGIE  
BEGRUENDUNG  
BUDDHISMUS  
RECHTSPHILOSOPHIE  
MITTELALTER  
FREIHEIT  
PHILOSOPHY  
ERKENNTNIS  
ILLUSION  
THEISMUS  
PHILOSOPHIE  
METAPHYSIK  
TRANSZENDENZ  
MORAL  
POLEN  
WELT  
GOTT  
BUDDHA  
HWPB  
EXISTENZIALISMUS  
WUNDER  
ASEBIE  
BIBEL  
VORBILD  
ANTIKE  
DEISMUS  
PRAEAMBEL  
EINBILDUNGSKRAFT  
STOA  
PANTHEISMUS  
TODESSTRAFE  
ZURVAN  
ARHAT  
GLUECK  
ONTOLOGIE  
KULTUR  
THEOLOGE  
STAAAT ISLAM  
EVOLUTION  
SKEPTIZISMUS





# Aufklärung



Dieser Artikel befasst sich mit der Aufklärung als epochalem Projekt. Zu weiteren Bedeutungen siehe [Aufklärung \(Begriffsklärung\)](#).

Der Begriff **Aufklärung**, auch für das „Aufklären“ beliebiger Sachverhalte verwendet, bezeichnet seit etwa 1700 das gesamte Vorhaben, durch rationales Denken alle den Fortschritt behindernden Strukturen zu überwinden. Seit etwa 1780 bezeichnet der Begriff auch diese geistige und soziale Reformbewegung, ihre Vertreter und das zurückliegende **Zeitalter der Aufklärung** in der [Geschichte Europas](#) und [Nordamerikas](#). Es wird meist auf etwa 1650 bis 1800 datiert.

Als wichtige Kennzeichen der Aufklärung gelten die [Berufung auf die Vernunft als universelle Urteilsinstanz](#), der Kampf gegen [Vorurteile](#), die Hinwendung zu den [Naturwissenschaften](#), das Plädoyer für religiöse [Toleranz](#) und die Orientierung am [Naturrecht](#). Gesellschaftspolitisch zielte die Aufklärung auf [mehr persönliche Handlungsfreiheit \(Emanzipation\)](#), Bildung, [Bürgerrechte](#), allgemeine [Menschenrechte](#) und das [Gemeinwohl](#) als Staatspflicht. Viele [Vordenker der Aufklärung](#) waren optimistisch, eine [vernunftorientierte Gesellschaft](#) werde die Hauptprobleme menschlichen Zusammenlebens schrittweise lösen. Dazu vertrauten sie auf eine [kritische Öffentlichkeit](#). Kritik an diesem „Vernunftglauben“ entstand seit etwa 1750 unter den Aufklärern selbst, dann im [Sturm und Drang](#) und in der [Romantik](#).

Aufklärerische Impulse beeinflussten [Literatur](#), [Schöne Künste](#) und Politik, etwa die [Amerikanische Revolution](#) von 1776 und die [Französische Revolution](#) von 1789. Sie beeinflussen viele Gesellschaftsbereiche bis heute, so dass der Begriff auch den gesamten Rationalisierungsprozess der [Moderne](#) bezeichnet.

Seit 1945 wird die europäische Aufklärung angesichts ihrer Spätfolgen auch als un abgeschlossenes und ambivalentes Projekt gedeutet, etwa in der [Frankfurter Schule](#). Analoge Emanzipationsprozesse, ihr Fehlen oder ihre Notwendigkeit werden auch bei anderen Kulturen diskutiert.





# Internet der Dinge

Internet of Everything    Internet of Things

## Connected Living

### Cloud

RFID    Mobile Computing  
Smartphone

Car to Car  
Telematik

Car2X  
**Connected Car**  
Smart Street

Smart City

Smart Place

Smart Metering

Smart Home

## Industrie 4.0

Smart Factory

Industrial Internet

Smart Grid

Smart Building

M2M - Machine to Machine

Wearables

Smart Clothes

Schnittstellen

Cyber-Physical Systems

eHealth    mHealth

Quantified Self

# Digitalisierung

Prozessoptimierung

3D Printing

Ambient Assisted Living

Robotics

Drones

Matrix

Virtual Reality

Big Data

Analytics

Predictive  
Analytics

Digital Leadership

Social Collaboration

Robo Advisor    Cognitive Computing

KI/AI, Künstliche Intelligenz/Artificial Intelligence



Becoming

Cognifying

Flowing

Screening

Accessing

Sharing

Filtering

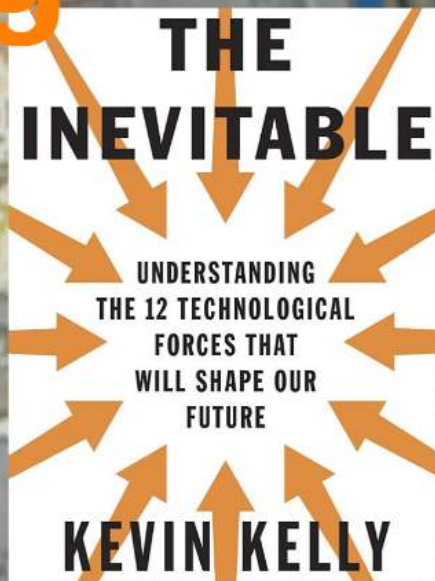
Remixing

Interacting

Tracking

Questioning

Beginning

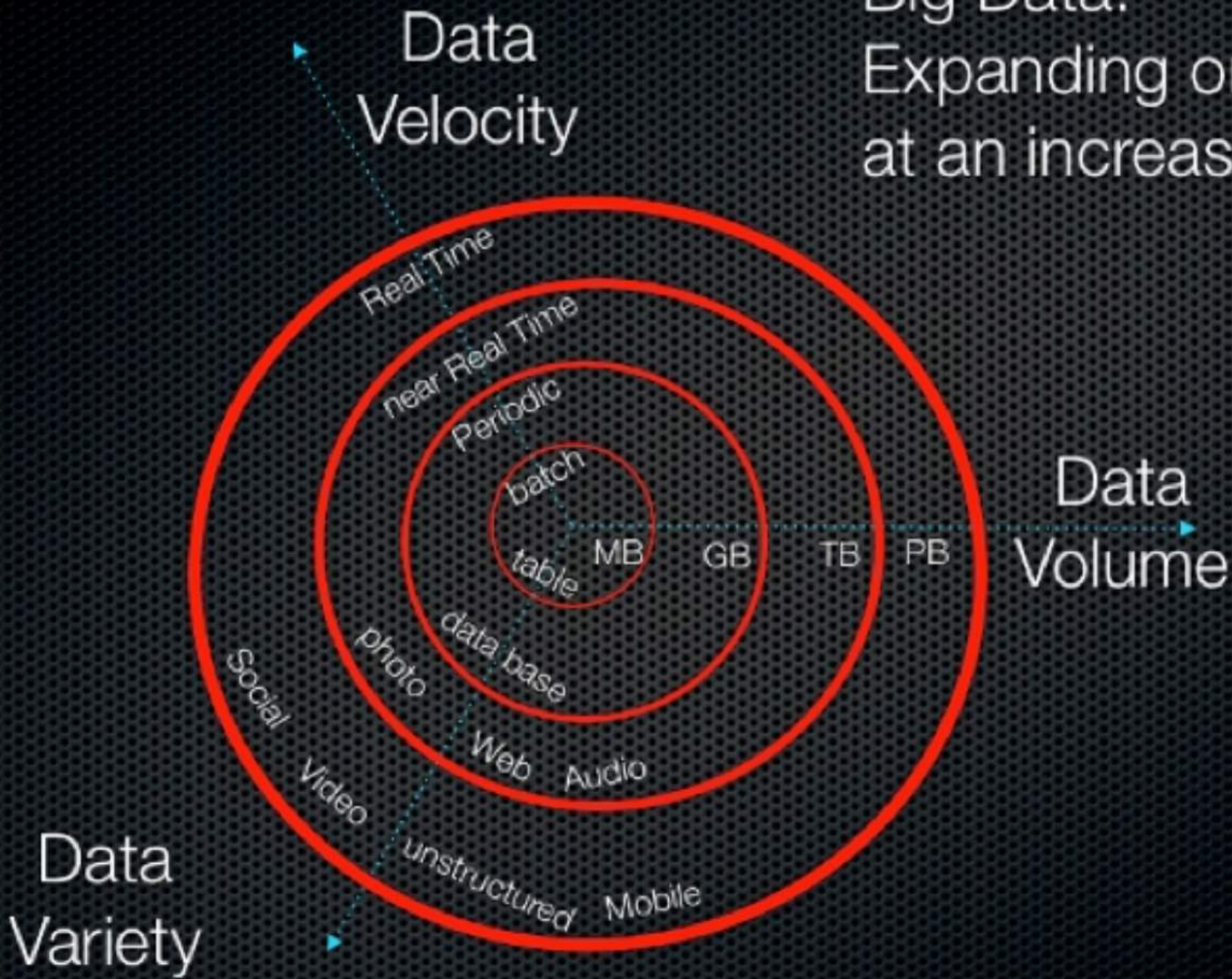








Big Data:  
Expanding on 3 fronts  
at an increasing rate.





An aerial photograph of a city with a dense grid of buildings and streets. In the foreground, a metallic, cylindrical robotic arm or probe extends from the left side of the frame, pointing towards the city. The entire image is framed by a blue border.

**Kevin Kelly: "Every 12 months we produce 8 million new songs, 2 million new books, 16.000 films, 30 billion blog posts, 182 billion tweets, 400.000 new products."**

**Vor 30 Jahren hatte ich rund 60 Produkte für Firmenkunden in der Tasche. Ein heutiger Firmenberater hat - wenn er für einen großen Versicherer arbeitet - 200? Diese Zahl mal X für einen Firmen-Makler...**



An aerial photograph of a city with many buildings, mostly in shades of beige and brown. In the foreground, there is a balcony railing with a light-colored top rail and a dark blue bottom rail. The text is overlaid on the image.

**die Basis für den elektronischen  
Versicherungsassistenten ist gelegt...  
Seine Aufgabe: ordnen, strukturieren, filtern,  
fragen und in Frage stellen**

kann der das alleine?

Erik Brynjolfsson und  
"Im Rennen gegen Re  
Computer ist der Men  
Wir müssen die Fähig  
Digitalisierung und d  
kombinieren!"

Quelle:  
Brynjolfsson, Erik  
et al. (2011): The  
Productivity Paradox  
of IT Use in the  
U.S. Economy. MIT  
Sloan School of  
Management, MIT  
Press.



An aerial photograph of a city with a mix of modern and traditional architecture. In the foreground, a balcony railing with a light-colored top rail and a dark blue bottom rail is visible. The text "kann der das alleine?" is overlaid on the railing.

kann der das alleine?









Transfer  
Ventures

IN KOOPERATION MIT

teckpro

Franke || Bornberg

## INAA - INSURANCE ANALYTIC APP SCAN-APP – MOBILE FORMULARANALYSE FÜR FINANZDIENSTLEISTER

Frankfurt, 08. Juli 2015

Am 8. Juli fand der Workshop zur **INAA - Insurance Analytic App** am Airport Conference Center in Frankfurt statt. Sowohl die Transfer Ventures GmbH als auch die teckpro AG bedanken sich bei allen Teilnehmern für interessante Diskussionsbeiträge und eine gelungene Veranstaltung.

Thema der Veranstaltung war u. a. die **Vernetzung von Prozessen und neuen Medien, die insbesondere in Kundenprozessen als eine zentrale Herausforderung** gelten, um Kundenzufriedenheit, Servicequalität bis hin zu Datenqualität und auch Kosteneffizienz zu sichern.

Die teckpro ist auf Außendienstprozesse in der Finanzindustrie spezialisiert und betreut Versicherungskonzerne, Maklergesellschaften und auch Steuerberater über die gesamte Bandbreite der Anforderungen: Kundenmanagement, Portale, Analyse- und Beratungsprozesse (Altersvorsorge, Komposit, Gewerbe/Industrie, Gesundheit uvm.).

In einem Gemeinschaftsprojekt mit der transfer ventures GmbH, einem Spin-Off des DFKI (Deutsches Forschungszentrum für künstliche Intelligenz) und der TU Kaiserslautern, **werden aktuell Scan- und Analyseprozesse von mobilen Endgeräten in die Kundenprozesse eingebunden**. So werden beispielsweise **Versicherungsformulare und auch weitere Dokumententypen aufgenommen und in den jeweiligen konkreten Prozesskontext eingespielt**.



# GET INVESTMENT ADVICE BY THEO VORSTER AND WARREN INGRAM

GET STARTED

## GET EXPERT INVESTMENT ADVICE AT THE LOWEST FEES

SmartRand is an **online investment advice service powered by Galileo Capital**. We use state-of-the art technology, coupled with proven investment advice principles to provide you with individual investment advice online. **The end-result of the SmartRand process is the recommendation of a specific investment fund ideally suited to your financial needs and risk profile.**

*"take any given X and add an AI"*  
**Kevin Kelly**

### WHY CHOOSE US?



**Our advice process  
is online and interactive**



**Our investment advice  
is based on your risk  
profile and your  
unique financial needs**



**Complete the process  
at your own pace in  
your own environment**



**Erik Brynjolfsson und Andrew McAfee:  
"Im Rennen gegen Roboter und  
Computer ist der Mensch chancenlos.  
Wir müssen die Fähigkeiten der  
Digitalisierung und der Menschen  
kombinieren!"**

<b>Mensch</b>	<b>Maschine</b>
Kreativität	
Innovationen und Ideenbildung	Künstliche Intelligenz und Kombinatorik
Neues wagen/entwickeln	
Problemlösefähigkeit	
Anspruchsvolle Denkprozesse, logisches Denken	
Wahrnehmung, Mustererkennung	
Emotionen deuten	
Persönliche Dienstleistungen	Fehlende soziale Kompetenzen
Feinmotorik	
Nicht routinemäßige kognitive und manuelle Arbeiten	Routinemäßige kognitive und manuelle Arbeiten



# Steuerung und der Mensch "Hier sind wir!"

<b>Mensch</b>	<b>Maschine</b>
Kreativität	
Innovationen und Ideenbildung	Künstliche Intelligenz und Kombinatorik
Neues wagen/entwickeln	
Problemlösefähigkeit	
Anspruchsvolle Denkprozesse, logisches Denken	
Wahrnehmung, Mustererkennung	
Emotionen deuten	
Persönliche Dienstleistungen	Fehlende soziale Kompetenzen
Feinmotorik	
Nicht routinemäßige kognitive und manuelle Arbeiten	Routinemäßige kognitive und manuelle Arbeiten





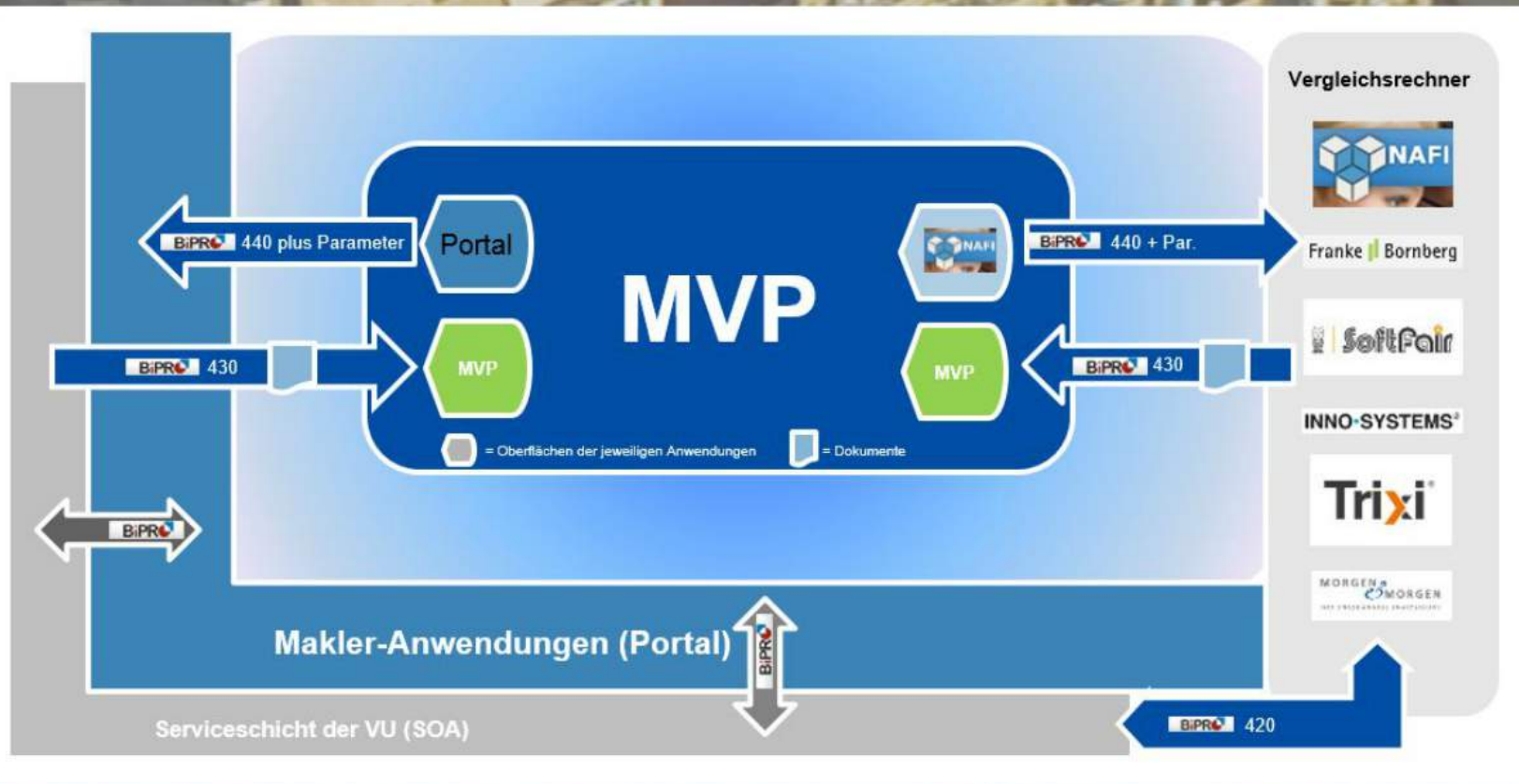
...und wie kommt man da  
jetzt am besten voran?



**...indem man Fehler, die andere schon vor Jahren gemacht haben, bleiben lässt...und zunächst die Hygienefaktoren klärt. Pflicht und Kür!**

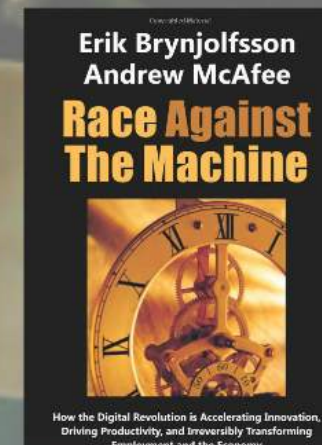
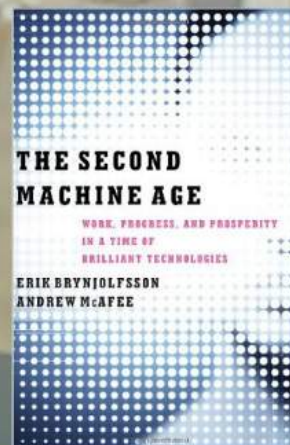
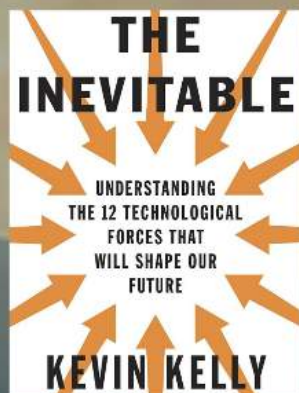








# Buchempfehlungen zur Vertiefung







***[www.palatinus-consulting.eu](http://www.palatinus-consulting.eu)***  
***Volker P. Andelfinger***  
***[vpa@palatinus-consulting.eu](mailto:vpa@palatinus-consulting.eu)***  
***06346/929110***  
***01778655371***



**Palatinus Consulting**

Fotos: fotolia