

## CosmosDirekt führt KI-Assistentin „Stella“ für digitale Schadenmeldungen in der Kfz-Versicherung ein

- Schnell, einfach, digital: Auf Wunsch hilft die neue, empathische KI-Assistentin „Stella“ CosmosDirekt-Kunden bei der Meldung von Kfz-Glas- und Hagelschäden
- Intelligenter Service rund um die Uhr: Automatische Schadenaufnahme, direkte Terminvereinbarung bei Partnern und abschließende digitale Schadenregulierung
- Kunden schätzen schnelle und bequeme Schadenregulierung – mehr als 700 Schäden bereits in den ersten Wochen seit Einführung mit „Stella“ reguliert

Saarbrücken – CosmosDirekt, der Direktversicherer der Generali Deutschland, setzt einen weiteren Meilenstein in der digitalen Kundenbetreuung: Seit Anfang April steht Kundinnen und Kunden der Cosmos Versicherung die KI-basierte Assistentin „Stella“ für die schnelle und unkomplizierte Meldung von Glas- und Hagelschäden am Fahrzeug zur Verfügung. Das neue Angebot ergänzt die bestehenden Servicekanäle und ist für CosmosDirekt-Kunden auf Wunsch 24/7 nutzbar – Schadenmeldungen per Online-Formular oder im persönlichen Telefonat stehen zudem in gewohnter Weise zur Verfügung.

„Guten Tag, ich bin Stella – die KI-Assistentin von CosmosDirekt“: Als realistisch animierter Avatar begleitet „Stella“ Versicherte dialogbasiert durch den gesamten Schadenmeldeprozess. Kundinnen und Kunden entscheiden selbst, ob sie mit der KI-Assistentin sprechen oder chatten möchten. Über ein Dialogsystem erfasst „Stella“ alle relevanten Schadeninformationen und sorgt so für eine intuitive und komfortable Nutzererfahrung. Basierend auf neuester KI-Technologie setzt „Stella“ neue Maßstäbe in der digitalen Schadenmeldung: Die Assistentin kann in Echtzeit individuell antworten, empathisch reagieren und dialogbasiert auf Kundinnen und Kunden eingehen.

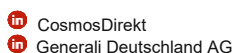
Ziel des neuen Services ist es, die Schadenmeldung deutlich zu vereinfachen und Bearbeitungszeiten spürbar zu verkürzen. Am Ende des Dialogs fasst „Stella“ alle Angaben automatisch in einer übersichtlichen Schadenmeldung zusammen, die von den Kundinnen und Kunden geprüft und bestätigt wird. Auf Wunsch übernimmt die KI-Assistentin anschließend auch die direkte Terminvereinbarung bei Partnern wie CARGLASS oder bei Gutachtern. Schnell, einfach, digital, klarer Mehrwert für die Versicherten: Von der Schadenmeldung, über Bearbeitung bis hin zur Regulierung – alles aus einer Hand, ohne zusätzlichen Aufwand.

„Mit der Einführung von Stella unterstreichen wir unseren Anspruch, moderne Technologien gezielt einzusetzen, um Servicequalität und Kundenzufriedenheit kontinuierlich zu steigern. Stella bietet unseren Kundinnen und Kunden eine innovative digitale Unterstützung, die Schadenmeldungen noch schneller, effizienter und bequemer macht“, sagt **Katrin Gruber, Vorstandsvorsitzende von CosmosDirekt**. „Bereits in den ersten Wochen nach Einführung haben wir mehr als 700 Schäden erfolgreich mit Stella bearbeitet. Die Rückmeldungen unserer Kundinnen und Kunden zur Schadenabwicklung sind hervorragend.“

### Pressekontakt

Tina Mirzai-Spitzer, Head of Communications, T +49 (0) 1511 4725191  
Jörg Linder, Head of Media Relations, T +49 (0) 241 456-5664

[presse.de@generali.com](mailto:presse.de@generali.com)



[www.cosmosdirekt.de](http://www.cosmosdirekt.de)  
[www.generali.de](http://www.generali.de)

Generali Deutschland AG  
Adenauerring 7  
D-81737 München

Mit der neuen KI-Assistentin für Kfz-Glas- und Hagelschäden setzt CosmosDirekt für die mehr als 470.000 Kfz-Kasko-Versicherten des Direktversicherers (mit insgesamt rund 612.000 versicherten Kfz) auf einen Service, den Kunden gerne in Anspruch nehmen: schnell, unkompliziert und jederzeit verfügbar.

„Stella“ führt die Nutzer durch den Meldeprozess im Schadenfall, stellt gezielt Fragen und erfasst alle notwendigen Informationen. „Stella“ hat CosmosDirekt in Zusammenarbeit mit der MaibornWolff GmbH entwickelt und umgesetzt. Der innovative IT-Dienstleister ist spezialisiert auf die Entwicklung komplexer, individueller IT-Landschaften und hat langjährige Erfahrung in der erfolgreichen Umsetzung von KI-Projekten.

#### **COSMOSDIREKT**

Die Cosmos Lebensversicherungs-AG und Cosmos Versicherung AG gehören zu Deutschlands führenden Direktversicherern und treten unter dem gemeinsamen Markennamen CosmosDirekt als der Direktversicherer der Generali in Deutschland auf. Mit einfachen und flexiblen Online-Angeboten und kompetenter persönlicher Beratung setzt das Unternehmen neue Maßstäbe in der Versicherungsbranche. Zum Angebot zählen private Absicherung, Vorsorge und Vermögensaufbau. Rund 1,7 Millionen Kunden vertrauen auf CosmosDirekt.

#### **GENERALI IN DEUTSCHLAND**

Die Generali in Deutschland ist eine der führenden Erstversicherungsgruppen im deutschen Markt mit Beitragseinnahmen von rund 15,5 Mrd. € und mehr als 9 Mio. Kundinnen und Kunden. Als Teil der internationalen Generali Group ist die Generali in Deutschland mit den Marken Generali, CosmosDirekt und Dialog in den Segmenten Leben, Kranken und Schaden/Unfall tätig. Ziel der Generali ist es, für ihre Kundinnen und Kunden eine lebenslange Partnerin zu sein, die dank eines hervorragenden Vertriebsnetzes im Exklusiv- und Direktvertrieb sowie im Maklerkanal innovative, individuelle Lösungen und Dienstleistungen anbietet.

Die Sicherheit Ihrer persönlichen Daten ist uns sehr wichtig. Bitte teilen Sie uns mit, wenn Sie keine weiteren Informationen mehr von uns wünschen. Wir werden Ihre Daten dann aus unserem Verteiler löschen.