

Technologie & Insurance 4.0



KUNDENPERSPEKTIVE

1. Wie kann Technologie Versicherungen für den Kunden nützlicher machen?
2. Inwiefern können Versicherungsprämien von Technologie profitieren?
3. Ein Schaden ist eingetreten – was nun?

Bildererkennung mit KI

KUNDENPERSPEKTIVE VERSICHERERPERSPEKTIVE

Bildererkennung ist eine Form der künstlichen Intelligenz (KI), die sich auf die Fähigkeit einer Software zur Erkennung von Orten, Objekten, Personen, Aktionen, Tieren oder Text in einem Bild oder Video bezieht.⁷ Mit entsprechender Bildererkennungssoftware lassen sich zahlreiche Geschäftsprozesse automatisieren, wodurch sich die Produktivität eines Unternehmens erhöht.⁸

Schnelle Schadenauszahlung: Die Nutzung von Bildererkennungssoftware ist für Kunden bereits aus dem Kontext von Automobilen und Smartphones vertraut. Nun profitieren sie auch bei Versicherungsprodukten von dieser Technologie. Bildererkennungssoftware ermöglicht eine schnelle, bequeme und kostengünstige Abwicklung von Schadenfällen, da Schadenbilder einfach per App eingereicht werden können. Die durch die Automatisierung sinkenden Kosten können über niedrigere Prämien an die Kunden weitergegeben werden.

Möglichkeiten in der Schadenbearbeitung: Versicherungsunternehmen setzen die Bildererkennung v.a. bei der Bearbeitung von Schadenfällen ein. Die Technologie wird für die automatische Bewertung von Schadenbildern genutzt, wodurch Schadenfälle schneller abgewickelt und Reparaturkosten besser prognostiziert werden können. Dadurch entstehen freie Kapazitäten, die anderweitig eingesetzt werden können. Außerdem bietet Bildererkennung dem Versicherer Vorteile im Bereich der Landwirtschaft oder in Katastrophengebieten, wo Satellitenbilder zur Überwachung und besseren Risikoinschätzung genutzt werden können.⁹

⁷https://www.mediawire.com/blog/bildererkennung-usage-recognition. Stand: 06.06.2024.
⁸https://www.digitaleconomy.de/aktuelle-technologie/ai/bildererkennung. Stand: 06.06.2024.
⁹IoT, Pt. 10. 3 | https://iot.protivox.de/verwendungen-der-bildererkennung-in-der-versicherung-4700301072091. Stand: 06.06.2024.



API und Cloud Computing

KUNDENPERSPEKTIVE VERSICHERERPERSPEKTIVE

Cloud Computing ist ein Modell, das den flexiblen Zugriff über ein Netzwerk auf einen geteilten Pool von konfigurierbaren Rechnerressourcen (z.B. Server und Speichersysteme) ermöglicht. Diese Ressourcen können schnell und mit minimalem Managementaufwand bzw. geringer Interaktion mit dem Serviceprovider zur Verfügung gestellt werden.¹

Zugänglichkeit: Kunden können jederzeit und überall auf ihre Versicherungsdokumente und -dienste zugreifen.

Schnellere Schadenregulierung: Die Cloud ermöglicht eine effizientere Datenverarbeitung, was zu schnelleren Reaktionszeiten bei Schadenmeldungen und Kundenanfragen führt.

Personalisierte Angebote: Durch die Analyse von in der Cloud gespeicherten Daten können Versicherer personalisierte Versicherungsprodukte anbieten, die besser auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sind.

Skalierbarkeit: Versicherer können ihre IT-Ressourcen flexibel skalieren, um auf saisonale Nachfrageschwankungen reagieren zu können.

Kosteneffizienz: Indem sie nur für die tatsächlich genutzten Services bezahlen, können Versicherer durch die Nutzung von Cloud-Diensten erheblich bei den Kosten für den Aufbau und die Wartung eigener IT-Infrastrukturen sparen.

Innovationsförderung: Die Cloud erleichtert die Implementierung und das Testen neuer Technologien, was Versicherern ermöglicht, innovative Lösungen schneller auf den Markt zu bringen.

Application Programming Interfaces (API) sind Programmierschnittstellen, die es unabhängigen Anwendungen ermöglichen, miteinander zu kommunizieren und Daten auszutauschen. APIs bestehen aus mehreren Definitionen und Protokollen zur Entwicklung und Integration von Anwendungssoftware.²

Verbessertes Kundenerlebnis: APIs fördern die Entwicklung von benutzerfreundlichen Schnittstellen und Anwendungen, die Kunden eine nahtlose Interaktion mit Versicherungsdiensten ermöglichen.

Schnellere Dienste: Durch die effiziente Kommunikation verschiedener Services mittels APIs können Prozesse, wie die Preisfindung, das Policenmanagement und die Schadenabwicklung beschleunigt werden.

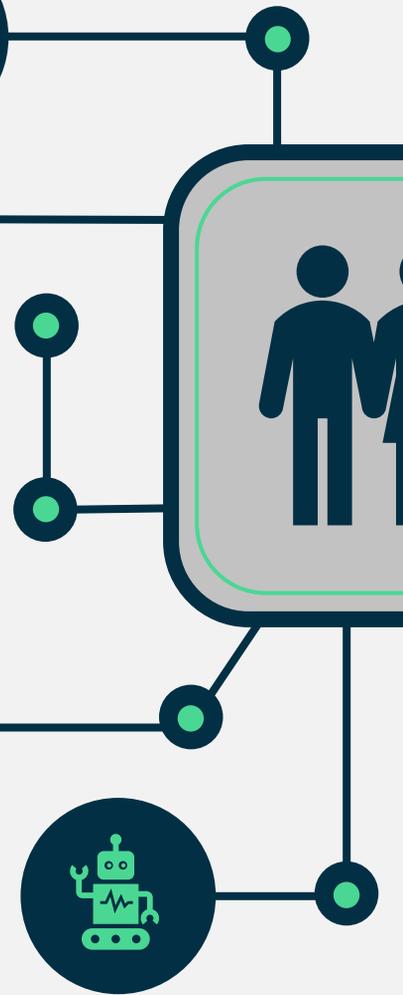
Personalisierung: APIs helfen personalisierte Dienstleistungen zu entwickeln, indem sie Daten aus verschiedenen Quellen integrieren und analysieren.

Integration von Drittanbieterdiensten: APIs ermöglichen es Versicherern nahtlose Dienste von Drittanbietern (z.B. Telematik, Immobilienbewertungsdienste, Assistanceleistungen) in ihre Plattformen zu integrieren.

Automatisierung von Prozessen: Durch den Einsatz von APIs können viele manuelle Prozesse, wie die Dateneingabe oder der Abgleich von Kundeninformationen, automatisiert werden, was zu höherer Effizienz und geringeren Fehlerquoten führt.

Ökosystem-Entwicklung: Mit APIs können Versicherer besser ein Ökosystem um ihre Dienste herum aufbauen, das die Zusammenarbeit und nahtlose Integration von Partnern im Ökosystem erleichtert.

¹IBM, Peter Garcia, Tin (2019) The NIST definition of cloud computing. In: National Institute of Standards and Technology. U.S. Department of Commerce. <https://cloud.ibm.com/adapters/awards/awards/nist/nist-tp48>. Stand: 31.05.2024.
²Die OpenAPI Initiative (2020) An Architectural Guide to Designing and Managing APIs for Your Organization. 2. Auflage. Berlin.



1. Wie kann Technologie Versicherungen für den Kunden nützlicher machen?

Technologie vereinfacht den Abschluss und die Verwaltung von Versicherungen erheblich, indem sie rund um die Uhr verfügbare Onlinemeldeformulare, automatisierte Prozesse und eine personalisierte Prämiengestaltung bietet. Zudem ermöglicht Technologie den Kunden, Schäden digital zu melden und ihre Versicherungen unkompliziert abzuschließen, was den Versicherungsschutz zugänglicher macht.

2. Inwiefern können Versicherungsprämien von Technologie profitieren?

Versicherungsprämien werden durch präzisere Risikobewertungen und individuelle Anpassungen optimiert, die durch die Analyse großer Datenmengen und die nahtlose digitale Kommunikation ermöglicht werden. Außerdem unterstützen Technologien bei der Verbesserung der Schadenprävention und bei der effizienteren Gestaltung von Prozessen. Dies führt zu faireren und oft niedrigeren Prämien.

3. Ein Schaden ist eingetreten – was nun?

Durch den Einsatz von Technologie reduziert sich im Schadenfall der Aufwand für den Kunden erheblich. Dies geschieht z.T. durch die automatisierte Registrierung von Schäden, KI-gesteuerte Chatbots und die beschleunigte Aktivierung von Prozessen. Durch den Einsatz von u.a. IoT und RPA wird die Schadenbearbeitung beschleunigt und schnelle Gegenmaßnahmen können eingeleitet werden.



VERSICHERERPERSPEKTIVE

Definition Ökosystem:

Ein digitales Ökosystem ist ein dynamisches Netzwerk aus miteinander verbundenen digitalen Technologien und Plattformen, das darauf abzielt Kundenbedürfnisse umfassend zu erfüllen und branchenübergreifende Partnerschaften zu fördern.¹

¹McKinsey & Company (2023): Ecosystem and platform: How insurers can turn data into reality. <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-and-platform-how-insurers-can-turn-data-into-reality>. Stand: 06.06.2024.

1. Welche Anforderungen muss ein Versicherer erfüllen, um an einem Ökosystem teilzunehmen?
2. Wie kann ein Versicherer Technologie zur Kundenbindung nutzen?
3. Wie kann ein Versicherer das Schadenmanagement mithilfe von KI optimieren?



RPA

KUNDENPERSPEKTIVE	VERSICHERERPERSPEKTIVE
<p>Robotic Process Automation (RPA) ist eine Technologie, die es ermöglicht, regelbasierte und wiederholbare Geschäftsprozesse durch Software-Roboter zu automatisieren. Diese Roboter können Aufgaben erledigen, die normalerweise von Menschen erledigt werden, wie Dateneingabe, Datenverarbeitung und Kommunikation mit anderen digitalen Systemen.¹⁰</p>	
<p>Schnellere Bearbeitung: Durch RPA können Anfragen und Schadenfälle schneller bearbeitet werden, was zu kürzeren Wartezeiten und schnellerem Service führt. Die erhöhte Betriebseffizienz ermöglicht es das Produkting attraktiver zu gestalten. Aufgrund der erhöhten Kundenzufriedenheit kann der Kundenbestand ausgebaut werden.</p> <p>Höhere Genauigkeit: RPA reduziert die Fehlerquote bei der Dateneingabe und -verarbeitung, was zu präziseren und verlässlicheren Ergebnissen für die Kunden führt.</p> <p>Bessere Erreichbarkeit: Automatisierte Systeme können rund um die Uhr arbeiten, was es den Kunden ermöglicht, ihre Anliegen jederzeit einzureichen und Unterstützung zu erhalten.</p>	<p>Kosteneffizienz: RPA reduziert den Bedarf an manuellen Tätigkeiten, wodurch die Personalkosten und die mit menschlichen Fehlern verbundenen Kosten gesenkt werden können. Infolgedessen kann der Investitionsfokus des Unternehmens angepasst werden.</p> <p>Erhöhte Produktivität: Software-Roboter erledigen Aufgaben deutlich schneller und effizienter als Menschen. Dadurch wird die Gesamteffizienz und Produktivität gesteigert; frei gewordene Kapazitäten können für wertschöpfende Tätigkeiten (bspw. Schadenaufwandsmanagement) genutzt werden. Hierdurch kann eine weitere Steigerung der Kosteneffizienz erreicht werden.</p> <p>Skalierbarkeit: RPA ermöglicht es Versicherern, ihre Prozesse leicht zu skalieren, um auf erhöhte Arbeitslasten oder punktuelle / saisonale Schwankungen (z. B. Urlaubszeit oder Massenschadensereignisse) zu reagieren, ohne dass kurzfristig zusätzliche Mitarbeiter eingestellt werden müssen.</p>

© 2024. White & Carter. <https://www.whiteandcarter.com/white>. Stand: 01.02.2024.

Internet of Things

KUNDENPERSPEKTIVE	VERSICHERERPERSPEKTIVE
<p>Das Internet of Things ist ein Netzwerk aus miteinander verknüpften Objekten und Geräten, die mit Sensoren, Software und anderen Technologien ausgestattet sind, um Daten zu und von anderen Objekten und Systemen zu übertragen und zu empfangen.¹¹</p>	
<p>Kostensparnis: Die durch die Schadenprävention eingesparten Kosten können in Form von Beitragssenkungen an den Kunden weitergegeben werden. Schadenregulierung: Anhand der übertragenen Daten kann der Versicherer Schäden frühzeitig erkennen und die Regulierung verlässlicher. Vermeidung von Stress: Die proaktive Verhinderung des Schadeneintritts führt dazu, dass der für den Kunden mit einem Schadenfall einhergehende Stress und Aufwand vermieden werden kann.</p>	<p>Kostensparnis: Die durch die Schadenprävention eingesparten Kosten stehen für alternative Investitionen zur Verfügung. Kundenbeziehungen: Durch das Anbieten von Präventionsdienstleistungen kann sich der Versicherer gegenüber dem Kunden als Problemlöser positionieren. Dadurch entsteht ein positiver Kundenkontakt. Differenzierung: Das Angebot von Präventionsdienstleistungen kann ein wichtiger Faktor für die Differenzierung gegenüber dem Wettbewerb sein.</p>
<p>Das Wort Telematik setzt sich aus den Begriffen Telekommunikation und Informatik zusammen. Dabei sammeln Sensoren Daten, die übertragen und ausgewertet werden. Mit diesen Informationen wird das Verhalten von Versicherungsnehmern gemessen, wodurch individuelle Tarife angeboten werden können.¹²</p>	
<p>Verringerung Unfallrisiko: Mittels Telematik werden in der Kfz-Versicherung Parameter erhoben, die Rückschlüsse auf die Sicherheit des Fahrverhaltens zulassen. Dem Fahrer kann Feedback zu seinem Fahrverhalten gegeben werden und er kann Unfallrisiken verringern. Risikoadäquate Beiträge: Das Erfassung der Sicherheit des Fahrverhaltens ermöglicht es, den Kunden risikoadäquate Beiträge zu berechnen. Verbesserung Gesundheit: Der Kunde kann mithilfe von Anreizen zu einem gesundheitsbewussteren Verhalten motiviert werden, wenn Telematik z.B. in der Kranken- oder Lebensversicherung genutzt wird.</p>	<p>Risikoadäquate Beiträge: Durch die Berechnung risikoadäquater Angebote können neue Kundengruppen erschlossen werden, denen zuvor nur teure Angebote gemacht werden konnten. Datengenerierung: Die mithilfe der Sensoren erfassten Daten können genutzt werden, um die Ursachen von Unfällen besser zu verstehen. Darauf basierend können verbesserte Präventionsangebote entwickelt werden. Ökosystem-Bereicherung: Telematik sammelt und überträgt kontinuierlich Daten, die unter Einhaltung von Datenschutzbestimmungen in Echtzeit in Ökosysteme eingespeist werden könnten. Diese Daten können von verschiedenen Akteuren genutzt werden.</p>

© SAP (2024): What is IoT. <https://www.sap.com/topics/industry-4.0/industry-4.0-101.html>. Stand: 01.05.2024.
 Foot: McKinsey, Juli (2021): Praktische Schritte in der KI-Verbreitung in Deutschland. Theoretische Überlegungen und empirische Ergebnisse zur Akzeptanz. Abstrakt für die gesamte Wirtschaftswissenschaften, 108 (2), 5-20.

Conversational AI und LLM

KUNDENPERSPEKTIVE	VERSICHERERPERSPEKTIVE
<p>Conversational AI bezeichnet eine Form der künstlichen Intelligenz, die in der Lage ist, automatisiert Gespräche zu führen. Das menschenähnliche Dialogsystem stellt eine Verschmelzung aus KI und Kommunikation dar und wird sowohl für mündliche als auch für schriftliche Kommunikation verwendet.⁴</p>	
<p>Erreichbarkeit: Aus Kundensicht ist die Nutzung von Conversational AI vorteilhaft, da der Versicherer rund um die Uhr erreichbar ist. Eine Beratung kann weltweit, zu jeder Zeit und in verschiedenen Sprachen angeboten werden.⁵</p>	<p>Effizienzsteigerung: Durch die Nutzung von virtuellen Assistenten kann die Effizienz im Geschäftsablauf gesteigert werden. Diese Programme können sich durch selbstständiges Lernen eigenständig optimieren. Durch Conversational AI werden Routineprozesse und kommunikationsintensive Aufgaben schneller bearbeitet und Mitarbeiter von Routineaufgaben entbunden.⁶</p>

© Heinen, Pia (2022): Conversational AI: Definition und Trends. <https://www.heinen.com/insights/conversational-ai/>. Stand: 21.05.2024.
 Heinen, Christian (2024): Versicherungen - 7 Best Practices. <https://www.heinen.com/blog/versicherungen-7-best-practices/>. Stand: 26.01.2024.
 Heinen, Christian (2024): Versicherungen - 11 Herausforderungen, Chancen und die Rolle der KI. <https://www.heinen.com/blog/versicherungen-11-herausforderungen-chancen-und-die-rolle-der-ki/>. Stand: 26.01.2024.

1. Welche Anforderungen muss ein Versicherer erfüllen, um an einem Ökosystem teilzunehmen?
Um in einem Ökosystem erfolgreich zu agieren, muss ein Versicherer über flexible IT-Infrastrukturen und moderne digitale Systeme verfügen, die eine robuste API-Integration und Cloud-Dienste umfassen. Ein effektives Datenmanagement sowie Flexibilität und Anpassungsfähigkeit sind ebenfalls entscheidend, um sich strategisch im Ökosystem zu positionieren und nahtlose Zusammenarbeit zu gewährleisten.
2. Wie kann ein Versicherer Technologie zur Kundenbindung nutzen?
Die Kundenbindung wird durch den Einsatz von Technologie erheblich gestärkt, indem personalisierte Angebote, mobile Apps und KI-gestützte Chatbots bereit gestellt werden. Diese ermöglichen maßgeschneiderte Empfehlungen und schnellere Interaktionen. Durch präventive Hinweise und effiziente Datenverarbeitung schafft der Versicherer ein positives Kundenerlebnis und hebt sich vom Wettbewerb ab.
3. Wie kann ein Versicherer das Schadenmanagement mithilfe von KI optimieren?
Das Schadenmanagement wird durch den Einsatz von KI erheblich optimiert, da diese eine automatisierte Analyse von Schadenmeldungen, eine schnellere Risikoeinschätzung und Erkennung von Betrug ermöglicht. Automatisierte Systeme prüfen Schadenmeldungen auf Vollständigkeit und stimmen sie mit den Vertragsbedingungen ab, was den Prozess beschleunigt und weniger personalintensiv gestaltet.