

# Künstliche Intelligenz krepelt die Versicherungsbranche um

**KÜNSTLICHE INTELLIGENZ** Automatisierte Bearbeitung von Versicherungsfällen, Schadensregulierung per App und Robo-Advisor: Künstliche Intelligenz modernisiert die Versicherungsbranche in vielerlei Hinsicht. Doch noch ist die Technologie nur in Teilbereichen einsetzbar – unter anderem, weil viele Assekuranten ihre Datenbestände nur unzureichend pflegen.

**D**as Wissen um die Bedürfnisse und Risikoeinstellungen verschiedener Zielgruppen war schon immer das A und O, um erfolgreich Versicherungsprodukte zu entwickeln. Und basierend auf dieser Expertise werden beispielsweise Schadensmodelle und Tarife berechnet. Doch dazu müssen Versicherungsunternehmen eine Vielzahl an kundenbezogenen Daten verarbeiten. Um die Datenverarbeitung hierbei zu verbessern, setzen immer mehr Versicherer auf moderne Technologien. So sind laut einer Accenture-Studie 90 Prozent der deutschen Versicherungsmanager davon überzeugt, dass Künstliche Intelligenz (KI) den Weg, wie Versicherer Kundeninformationen gewinnen und mit Kunden interagieren, revolutionieren wird.

**Das Potenzial dazu** hat KI allemal. Die lernfähigen Algorithmen, die eine KI ausmachen, können sämtliche Daten in Sekundenbruchteilen nach vorgeschriebenen Mustern verarbeiten und analysieren – um ein Vielfaches schneller und besser als der Mensch. Sie können außerdem psychografische Kriterien wie Lebensstil und Risikobereitschaft, Motive, aber auch Kundenzufriedenheit, Serviceaffinität und Bedürfnisse erkennen, die menschlichen Analysefähigkeiten vielleicht verborgen bleiben. Ebenso ist KI in der Lage, Zusammenhänge festzustellen, Informationen zu bewerten und Prognosen abzuleiten.

Ein zentrales Einsatzfeld für KI in der Versicherungsbranche ist Robotic Process Automation. Dabei werden bestimmte Prozesse im Versicherungswesen von roboter- oder softwaregestützten Systemen autonom übernommen. Zum Beispiel müssen dann bei einfachen Aufgaben wie Adressänderungen, Kontowechseln oder

Änderungen der Zahlungsweise Versicherungsmitarbeiter oft gar nicht mehr eingreifen. Bereits heute werden in der Lebensversicherung branchenweit 8,7 Prozent aller Anfragen von Anfang bis Ende nur von Computersystemen bearbeitet, im Schaden- und Unfallbereich sind es 15,7 Prozent – also bereits jede sechste Kundenanfrage.

Auch der Versicherer Zurich Insurance setzt unter dem Schlagwort Software Robotics schon seit 2015 Systeme mit Künstlicher Intelligenz ein. Im Segment Lebensversicherungen bearbeitet der elektronische Helfer täglich rund 500 Vorgänge. Programme legen automatisch Akten an, verwandeln eingescannte Schreiben in maschinenlesbaren Text, prüfen Rechnungen auf Plausibilität oder lösen eigenständig Zahlungen aus. In der Schadensabteilung wird neben den Online-Schadensmeldungen auch ein Großteil der Kfz-Glasschäden mit Software Robotics automatisiert verarbeitet. Aktuell werden mit der Software bereits rund 40.000 Schadenfälle pro Jahr vollautomatisch verarbeitet, Tendenz steigend. Benötigte ein Mitarbeiter durchschnittlich 52 Minuten, wickle die lernfähige Software einen Fall nun binnen fünf Sekunden ab.

Die Versicherungskammer Bayern geht noch einen Schritt weiter. Sie setzt den KI-Computer IBM Watson zur Erkennung von Emotionen ein. Das System durchsucht die eingehende Kundenpost vor allem nach Unmutsäußerungen und Angebotswünschen. Vorher war dies nur über eine Schlagwortsuche möglich. Watson ordnet jeder Äußerung den Verärgerungsgrad auf einer Farbskala zu. Selbst Ironie ist dem Computer nicht fremd. In 20.000 Schreiben täglich findet Watson rund 300 bis 400 Unmutsäußerungen mehr als das klassische System der

Schlagwortsuche. Anschließend erhalten speziell geschulte Sachbearbeiter automatisch den Vorgang zur Weiterbearbeitung.

Aber KI ist nicht nur in der Lage, interne Prozesse zu optimieren. Auch für Kunden liefert sie unmittelbaren Mehrwert – zum Beispiel in Form eines Robo-Advisors. Die intelligenten Roboter-Berater können Kunden per Smartphone beraten und ihnen beim Abschluss einer Versicherung helfen. Ebenso könnte bald die Schadensregulierung über eine App ablaufen. Einen solchen Service plant etwa die Sparkassen Versicherung.

Ein weiterer Vorteil für Kunden entsteht auch durch personalisierte Tarife. CosmosDirekt beispielsweise bietet jungen Fahren einen KI-basierten Telematik-Tarif an. Der Kfz-Tarif „Pay as you drive“ wird anhand der Auswertung von GPS-Daten und kontinuierlich übertragenen Kfz-Daten auf das individuelle Nutzungs- und Fahrverhalten zugeschnitten. Der Fahrstil wird mit Hilfe einer App gemessen, die das eigene Fahrverhalten aufzeichnet. Damit der Tarif funktioniert, wird eine Vielzahl an Daten benötigt, die nur intelligente Algorithmen auswerten können.

**Es sind noch unzählige** weitere Einsatzszenarien von KI in der Versicherungsbranche denkbar – zumindest in der Theorie. In der Praxis jedoch wird KI bisher erst in Teilbereichen eingesetzt. Das liegt zum einen an den unzureichenden Kundendatenbeständen der Versicherer. Denn Versicherungsunternehmen bewahren Daten zu einem Kunden häufig – wie viele andere Unternehmen auch – in vielen verschiedenen IT-Systemen auf. Darunter leidet jedoch die Qualität der Daten. So sind Informationen oft nicht auf dem aktuellsten Stand, etwa, wenn Ände-



Kundendaten sind das neue Gold der Versicherer. Dank künstlicher Intelligenz lassen sich die Daten nun auch gezielt auswerten.

rungen zum Versicherungsnehmer nur in einem System festgehalten werden und nicht unternehmensweit verfügbar sind. Eine weitere Herausforderung ist vor allem die Integration aller Kundendaten über verschiedene Versicherungssparten hinweg. Hat der Kunde zum Beispiel eine Krankenzusatzversicherung und eine Hausratversicherung, muss auch dies unternehmensweit bekannt sein, um mögliche Up- und Cross-Selling-Potenziale zu erkennen. Doch oft werden für jede Versicherungssparte verschiedene Systeme eingesetzt, ohne dass diese miteinander kommunizieren.

**Wollen Versicherer** mit KI neue Produkte entwickeln, brauchen sie also eine umfassende und korrekte Sicht auf all ihre Versicherungsnehmer. Die benötigte Rundumsicht sollte neben Kundendaten vor allem Informationen zum Nutzungsverhalten, den Kunden beschreibende Attribute, Selbstangaben, Demographie sowie Kundencharakteristiken und Informationen zur bisherigen

Interaktion mit dem Kunden umfassen. Erst auf Basis all dieser Daten können KI-Systeme die richtigen Prognosen und anschließende Handlungen ableiten. Generell ist eine qualitativ hochwertige Datenbasis für den Einsatz von KI essenziell. Denn intelligente Systeme lernen anhand der Daten, die ihnen zur Verfügung gestellt werden.

Sind diese Daten falsch, sind es auch die Ergebnisse, die die KI erzielt. Versicherer, die intelligente Systeme implementieren wollen, sollten also erst die entsprechenden Voraussetzungen für ihren Einsatz schaffen: eine fundierte Datenbasis. Um das zu erreichen, müssen sich Versicherer grundlegend zwei Fragen stellen: Welche Informationen existieren über meine Klientel, die ich der KI zur Verfügung stellen kann – und welche Daten müssen erst noch, in Einklang mit den geltenden Datenschutzbestimmungen, erhoben werden?

Und je bessere Informationen über die eigenen Kunden systematisch verfügbar sind, desto genauer können Versiche-

rer und die eingesetzte KI segmentieren. Versicherer sollten allerdings in Hinblick auf die EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) unbedingt beim Kunden eine Erlaubnis für die Datenverarbeitung einholen. Ist das geschehen, müssen im zweiten Schritt die Daten aufbereitet werden.

**Dazu gilt es**, Fehler in Datensätzen zu bereinigen, Dubletten zu beseitigen sowie sicherzustellen, dass alle Informationen aktuell und vollständig sind. Versicherer sollten immer bedenken: Versicherungsrelevante Zukunftsprognosen einer KI können nur so gut sein wie die Daten, aus denen sie lernt. Hat die Assekuranz das verinnerlicht, steht dem Einsatz von KI und damit der Veränderung der Art und Weise, wie Versicherungsprodukte berechnet und umgesetzt werden, nichts mehr im Weg. ■

Autor **Dr. Oliver Wick** ist Strategic Account Manager bei Uniserv und Branchenexperte für Versicherungen, Pforzheim.