

Michael Rubinger

ChatGPT und Co.: Heilsbringer für die Versicherungswirtschaft?

Generative KI wie ChatGPT oder Luminous von Aleph Alpha schlägt große Wellen und branchenübergreifend setzen sich Organisationen mit der Frage auseinander: Wie kann diese neue Technologie für uns einen Nutzen stiften? In der Versicherungswirtschaft ist diese Frage besonders interessant. Denn: Nur wenige Branchen agieren mit so vielen Daten. Gleichzeitig sind in der Assekuranz aber auch die Hürden für den Einsatz von Large Language Models besonders hoch. Wie können Versicherer diese Hindernisse überwinden und von der Technologie profitieren?

Generative Künstliche Intelligenz (KI) hat in den letzten Jahren die Geschäftswelt revolutioniert und bietet zahlreiche Vorteile für Unternehmen verschiedener Branchen. Insbesondere im Versicherungswesen eröffnen sich faszinierende Möglichkeiten, die die Effizienz verbessern, die Kundenzufriedenheit erhöhen und letztendlich den Mehrwert für ein Unternehmen steigern können.

Die positiven Effekte, die generative Künstliche Intelligenz einem Versicherungsunternehmen bieten kann, umfassen nahezu die gesamte Wertschöpfungskette – von der Kundenkommunikation über die Betrugserkennung bis hin zur Schadensabwicklung. Die Zahl der möglichen Anwendungsfälle ist vielfältig.

Doch die Anforderungen, um diese auch in die Tat umzusetzen, sind gerade in einem hochregulierten Umfeld wie der Versicherungsbranche nicht unerheblich. Die sensiblen, personenbezogenen Daten verlangen hohe Standards im Datenschutz. Zudem sind viele der Daten in teilweise veralteten Systemen gespeichert, unterschiedlich angelegt oder nur unvollständig vorhanden.

Auch wenn prinzipiell im Versicherungsgeschäft viele Daten im Umlauf sind, ist deren sinnvolle Nutzung erschwert. Hinzu kommt, dass sich sprachbasierte KI-Modelle aufgrund der versicherungsspezifischen Fachsprache nicht ohne weiteres einsetzen lassen.

Trotz all dieser Hürden ist ein Einsatz von generativer KI auch im Versicherungsumfeld möglich und sinnvoll. Im Folgenden werfen wir einen Blick auf zwei konkrete Bereiche und Anwendungsfälle.

„Chatte mit Deinem Versicherungsvertrag“ – KI in der Kundenkommunikation

Gerade im Kontakt mit Kundinnen und Kunden bietet generative KI für Versicherer viele gewinnbringende Möglichkeiten. Das beginnt bei der Tarifgestaltung: Mit generativer KI können Versicherer Tarife und Policen maßgeschneidert auf die individuellen Bedürfnisse und Risiken der Kundinnen und Kunden anpassen. Dies erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass diese Versicherungen abgeschlossen werden, was wiederum die Umsätze steigert.

Besonders interessant wird es in puncto Kundenservice: Die Herausforderung, für seine Kundschaft erreichbar zu sein und Anliegen schnell und umfassend zu lösen, ist ein essenzieller Aspekt im heutigen Kundenservice. Doch gelingt dies den Versicherern und Unternehmen wirklich?

Die eigene Erfahrung zeigt, dass dieses Ziel oft nicht erreicht wird und eine einfache Anfrage zu einer frustrierenden 20-minütigen Warteschleifen-Odyssee werden kann. Diese Schwierigkeiten betreffen nicht nur Kundinnen und Kunden, sondern gleichzeitig geht auch kostbare Vertriebszeit verloren. Der Grund für diese Situation liegt auf der Hand: Guter Kundenservice erfordert Budget und Ressourcen, die oft knapp bemessen sind. Doch wie kann Künstliche Intelligenz dabei unterstützen, einen exzellenten Kundenservice anzubieten und gleichzeitig effizient zu arbeiten?

Michael Rubinger

Principal Business Consultant, msg

Die Idee besteht darin, einen intelligenten Self-Service für das Servicecenter oder den Endanwender anzubieten, der die Fragen der Kundinnen und Kunden versteht und klare und präzise Antworten liefert. Die Kundschaft kann ihr Anliegen in natürlicher Sprache über einen Chat formulieren, während im Hintergrund die KI auf umfangreiche Vertragsdaten zugreift, diese analysiert und verständliche Antworten generiert.

Dieser Chat kann als Funktion im Kundenportal eines Versicherers oder im Vertriebscockpit des Vertriebspartners oder Servicecenters integriert werden. So lassen sich Fragen zu bestehenden Verträgen – zum Beispiel „Wie hoch ist mein Selbstbehalt?“ oder „Ist mein Fahrrad versichert?“ – einfach und präzise beantworten ohne hohen manuellen Suchaufwand im Kleingedruckten von Vertragsdokumenten. Diese Systematik kann auf unterschiedliche Anliegen und Zielgruppen ausgeweitet werden. Dem Maklervertrieb können zum Beispiel umfangreiche Produkt- und Tarifinformationen ebenso einfach zugänglich gemacht werden wie Serviceangebote für die Ausschließlichkeit.

Doch wie lässt sich dieser KI-Kundenservice einrichten, ohne Datenschutzrechte zu verletzen? Dabei ist entscheidend: Kunden- und Vertragsdaten müssen nicht außerhalb der Unternehmensgrenzen übertragen werden. Stattdessen wird lediglich der Zugang zu diesen Informationen für die KI geöffnet, die in der Kundenumgebung arbeitet. Trainingsdaten verlassen ebenfalls nicht die Kundensysteme, was die Datensicherheit gewährleistet. Mit dieser fortschrittlichen Nutzung von KI können Unternehmen einen qualitativ hochwertigen Kundenservice bieten, Ressourcen effizient nutzen und gleichzeitig die strengen Datenschutzstandards einhalten. Es ist der Weg in die Zukunft des Kundenservice, von dem Kundinnen und Kunden wie Unternehmen gleichermaßen profitieren.

Grenzenlose Möglichkeiten: Künstliche Intelligenz revolutioniert die Kundenkommunikation

Das Potenzial Künstlicher Intelligenz im Kundenservice ist noch längst nicht ausgeschöpft. Einige visionäre Unternehmen gehen bereits den Schritt, ihre Konzerninformationen für KI mit nahezu unbegrenzten Optionen zugänglich zu machen. Dies

eröffnet völlig neue Horizonte für den Kundenservice und die Unternehmenskommunikation.

Ein konkretes Beispiel ist in diesem Kontext die Erstellung von Marketingmaterialien wie Werbeprospekten. Hierfür wird oft ein erhebliches Budget an externe Dienstleister gezahlt und es bedarf langer Abstimmungsschleifen, um das gewünschte Ergebnis zu erzielen.

Wie könnte dieser Prozess aussehen, wenn ein KI-System alle relevanten Informationen zu Produkten, Zielgruppen und bereits erstelltem Content zur Verfügung gestellt bekommt? Das Ergebnis wäre, dass die KI auf Knopfdruck neue Werbeprodukte generiert, angefangen bei SEA-Anzeigen bis hin zu umfangreichen, mehrseitigen Broschüren – und das sogar individuell für jede Kundin und jeden Kunden.

Diese revolutionäre Nutzung von KI bietet nicht nur eine erhebliche Kostensparnis, sondern ermöglicht auch eine nie dagewesene Personalisierung in der Kundenkommunikation. Es ist ein Blick in die Zukunft, in der KI nicht nur den Kundenservice, sondern auch die gesamte Unternehmenskommunikation transformiert. Unternehmen, die diesen Weg gehen, sind für die Herausforderungen der Zukunft bestens gerüstet.

Die Zukunft der Schadenregulierung in der Versicherungswelt

Ein weiterer spannender Anwendungsbereich von generativer KI in der Assekuranz ist das Claims Management. Denn die automatisierte Verarbeitung von Schadensfällen mithilfe von KI vermag den Prozess der Schadensabwicklung zu beschleunigen und menschliche Fehler zu minimieren.

Es ist eine Binsenweisheit: Die Neukundenakquise ist kostenintensiv, während Bestandskunden langfristige Einnahmen bedeuten. Doch im hektischen Tagesgeschäft gerät diese Erkenntnis manchmal in Vergessenheit, was sich als teurer Fehler erweisen kann. Doch was führt dazu, dass Kompositversicherer Bestandskunden verlieren? Neben dem Preiskampf gerade im Kfz-Bereich geht es vor allem um den erlebten Kundenservice, der sich direkt auf die Schadenregulierung auswirkt.

„Das Potenzial Künstlicher Intelligenz im Kundenservice ist noch längst nicht ausgeschöpft“

Eine aktuelle Studie zeigt, dass beinahe 80% der Kunden, die mit der Schadensregulierung unzufrieden waren, darüber nachdenken, ihre Versicherung zu kündigen oder bereits gekündigt haben – eine alarmierende Zahl. Aus finanzieller Sicht bedeutet das, dass in den nächsten fünf Jahren weltweit bis zu 170 Mrd. Dollar an Versicherungsprämien auf dem Spiel stehen.¹

Der Hauptgrund für die Unzufriedenheit der Kundinnen und Kunden ist offensichtlich: 60% der Betroffenen gaben an, dass die Schadensregulierung viel zu lange dauerte². Und eine längere Regulierungsdauer ist gleichzeitig ihr Hauptkostentreiber. Warum dauert die Schadensregulierung oft länger als erwartet? Hierfür gibt es drei Hauptgründe: Erstens, fehlende strukturierte Daten. Zweitens, zu viele manuelle Schritte im Schadenmanagement. Und drittens, zu lange Entscheidungsprozesse für die Regulierung. Und für diese Herausforderungen kann KI eine Lösung bieten.

Dazu werden alle vorliegenden Dokumente zum Schadenfall, wie Fotos, Rechnungen und Gutachten für eine Analyse in das KI-System geladen. Die Anwendung analysiert den eingegangenen Schaden, präsentiert die Ergebnisse in einem Dashboard und kann in fünf entscheidenden Handlungsfeldern Unterstützung geben:

1. Dokumentenklassifikation und extrahierte Kontextinformationen

Die eingegangenen Dokumente werden korrekt in Kategorien wie Schadensanzei-

ge, Handwerkerauftrag, Kostenvorschlag, Schadenfotos und Rechnung klassifiziert. Wichtige Kontextinformationen, einschließlich Meldedatum, Schadenort, Ereignisdatum, Ereignisbeschreibung, Schadengefahr, -ursache und Schadenbereich, werden sowohl extrahiert als auch durch KI und Domänenwissen ermittelt.

2. Handlungsvorschläge

Basierend auf diesen Informationen werden konkrete Handlungsempfehlungen für die Mitarbeitenden generiert, wie zum Beispiel im Falle eines Wasserschadens die Prüfung auf Regress und die Anforderung der Rechnung für die durchgeführte Trocknung. Diese Empfehlungen werden durch die Kombination von KI-Informationen und Domänenwissen erzeugt.

3. Erklärungen für Entscheidungen

Die Mitarbeitenden müssen verstehen können, warum bestimmte Handlungen empfohlen werden und wie die Daten ermittelt wurden. Dies wird durch Explainable AI sichergestellt, indem beispielsweise die Begründung für die Empfehlung einer Regressprüfung verfügbar ist.

4. Freie Interaktion mit dem Schaden

Neben standardisierten Erklärungen sollte eine KI-Lösung auch die freie Kommunikation der Mitarbeitenden mit dem Schadenfall begünstigen. Dies ermöglicht eine effektive Interaktion und schnelle Klärung von Fragen – etwa zur Schadenursache.

5. Richtige Triagierung und Arbeitsgutsteuerung

Die ermittelten Informationen rund um den Schadenfall werden automatisch an den richtigen Mitarbeitenden weitergeleitet. Die Begründung für diese Triage ist ebenfalls verfügbar. Schließlich erfolgt die Integration in das jeweilige Schadenssystem. Alle erforderlichen Informationen sind dort verfügbar, einschließlich Dokumentenübersicht, Ereignisbeschreibung, Handlungsempfehlungen und automatisch gesetzter Reserven.

Durch diese Synergie von KI-basierten Sprachmodellen und regelbasiertem Domänenwissen wird also die präzise

Charakterisierung von Schäden ermöglicht. So lassen sich Schäden effizienter bearbeiten und fundierte Regulierungsentscheidungen in kürzerer Zeit treffen.

Fazit

Durch Automatisierung und Prozessoptimierung können Versicherungsunternehmen ihre Betriebskosten senken und gleichzeitig die Effizienz steigern. Versicherungsunternehmen, die frühzeitig in generative KI investieren und diese effektiv nutzen, können sich einen Wettbewerbsvorteil verschaffen, indem sie agiler auf Marktveränderungen reagieren und

kundenzentrierte Angebote entwickeln. Diese positiven Effekte zeigen, dass generative KI das Potenzial hat, Versicherungsunternehmen in vielerlei Hinsicht zu transformieren und ihren Mehrwert erheblich zu steigern.

1 <https://insuranceblog.accenture.com/wp-content/uploads/2022/07/Accenture-Why-AI-In-Insurance-Claims-And-Underwriting.pdf>

2 <https://insuranceblog.accenture.com/wp-content/uploads/2022/07/Accenture-Why-AI-In-Insurance-Claims-And-Underwriting.pdf>