

Schadentrends im Fokus – künstliche Intelligenz und Automatisierung auf dem Vormarsch

[Leipzig, 12. April 2018] Vernetzung und Digitalisierung führen zu weitgreifenden Änderungen im Alltag. Für die Versicherer gilt es, diese im Schadenmanagement nutzbringend einzusetzen. Welche Bereiche solche Innovationen betreffen, wie Versicherer damit umgehen und welchen weiteren Herausforderungen Versicherer im Schadenmanagement gegenüberstehen, wurde auf dem 11. Messekongress „Schadenmanagement & Assistance“ der Versicherungsforen Leipzig diskutiert.

Bereits zum elften Mal fand am 10. und 11. April 2018 der Messekongress „Schadenmanagement & Assistance“ der Versicherungsforen Leipzig statt. Über 1.300 Teilnehmer trafen sich in diesem Jahr in Leipzig, um über aktuelle Trends im Schadenmanagement zu diskutieren, den Keynotes und dem Fachprogramm zu lauschen und auf der Ausstellermesse mit über 110 Dienstleistern zu netzwerken. Zwei Tage lang setzten sich Versicherer, Schadenexperten, Assisteure, Reha-Dienstleister, Gutachter und Sachverständige im Congress Center Leipzig dazu mit Fragestellungen aus den Bereichen Digitalisierung & Prozesse, Mobilität, Sachversicherung, Personenschadenmanagement, Schadenstrategie, Recht und Cyber auseinander. Erstmals gab es in diesem Jahr auch einen dedizierten Vortragspfad für das Thema künstliche Intelligenz. In über 20 Fachforen präsentierten Experten ihre Lösungen zu branchenrelevanten Fragen und zeigten Trends auf, die zukünftig für die Versicherungswirtschaft von Interesse sind. Zum zweiten Mal wurde auf dem Messekongress „Schadenmanagement & Assistance“ zudem der Claims Rockstar Award des New Players Network vergeben. Gegen die Konkurrenz setzte sich Shift Technology durch, die mit ihrem Angebot, künstliche Intelligenz in der Betrugsidentifikation und Schadenfallabwicklung einzusetzen, die Fachjury und die Veranstaltungsteilnehmer überzeugten.

Die Keynote-Vorträge des Messekongresses kamen in diesem Jahr von Ulrich Rieger (Generali Deutschland), Sascha Herwig (ELEMENT Insurance) und Götz Schartner (professioneller Hacker/8com). Die Generali setzt vermehrt auf smartes Schadenmanagement und versucht, vorausschauend zu handeln und unnötige Prozessschritte zu vermeiden. Dazu gehören vermeintlich profane Ansätze, wie der Einsatz von Telefonie anstelle von Schriftverkehr, um Bearbeitungszeit zu sparen, aber auch innovative Lösungen wie Video-Schadenbegutachtung oder einen innovativen Hagelscanner für Massenregulierung von Kfz-Hagelschäden. Durch die Automatisierung und Digitalisierung von wiederkehrenden standardisierten Prozessen soll zudem Einsparpotenzial im Schadenmanagement gehoben werden. Im Bereich Assistance betonte Rieger zudem die Doppelrolle als Service-Dienstleister sowie als Risikoträger, die heute entstehen kann. Mit der Europ Assistance gehört zum Generali Konzern ein Assistance-Dienstleister mit eigener BaFin-Lizenz, sodass hier eigene Policen angeboten werden können.

Sascha Herwig stellte in seiner Keynote ein neues Geschäftsmodell innerhalb der Versicherungswirtschaft vor. Als einer der ersten Digitalversicherer mit BaFin-Lizenz hat ELEMENT sich die Frage gestellt, wie neue Begrifflichkeiten wie z. B. Digitalisierung das Geschäftsmodell von Versicherungen beeinflussen. ELEMENT versteht sich selbst als Versicherungsfabrik, die digitale Whitelabel-Lösungen für andere Versicherungen und branchenfremde Unternehmen anbietet. Mit diesen Lösungen setzt der Digitalversicherer dort an, wo traditionelle Versicherer an ihre prozessualen oder IT-bedingten Grenzen stoßen. Zudem fokussiert sich das Unternehmen stark auf den Kunden. Da sich Serviceerwartungen massiv geändert haben, müssen sich Unternehmen kundenzentriert ausrichten und den Kunden Convenience bieten. Herwig betonte daher, dass ELEMENT – anders als andere Digitalversicherer – den Kunden für den Schadenfall eine traditionelle Telefonhotline bietet, da hierbei von den Kunden oft noch ein empathischer, persönlicher Ansprechpartner gewünscht wird.

Die Keynote von Götz Schartner beleuchtete das Thema Schaden noch einmal von einer anderen Seite. Er zeigte einige einfache Hacking-Methoden und betonte die Relevanz von Cyber-Versicherungen. Es werde für Kunden zunehmend wichtiger, in der digitalen Welt abgesichert zu werden, da Hacking-Vorfälle zunehmen werden. Schartner betonte, dass dafür häufig Sicherheitslücken von IT-Systemen und -Programmen ausgenutzt würden, die der Kunde gar nicht selbst schließen kann. Die Relevanz von Absicherung in Form einer Versicherung werde daher weiter steigen.

Ein Thema, das in diesem Jahr in vielen Vorträgen behandelt wurde, sind neue Verfahren und Techniken, die durch den technologischen Fortschritt ermöglicht wurden. Bereits mehrere Versicherer berichteten über den Einsatz von Video-Schadenbegutachtung, der erhebliche Zeiteinsparungen ermöglicht. Auch die Nutzung von künstlicher Intelligenz wird im Gutachtenbereich eingesetzt. Hier geht es vor allem um Text-, Sprach- und Bilderkennung. Thomas Renner (Fraunhofer IAO) erklärte zudem, dass künstliche Intelligenz neue Chancen für die Wertschöpfung im Schadenbereich biete. Er betonte jedoch, dass nicht die Technologie, sondern (eigene) Daten, Ideen und Know-how letztlich erfolgsentscheidend seien. Eine weitere neue Technologie, die aktuell Beliebtheit erfährt, sind Chatbots. Einige Versicherer setzen in der Kundenkommunikation (sowohl für den klassischen Kundenservice als auch in der Schadenmeldung) Chatbots oder sogar künstliche Intelligenz ein, um Mitarbeiterkapazitäten für kompliziertere Fälle freizuhalten und Prozesse zu beschleunigen. Die UNIQA Österreich berichtete in diesem Zusammenhang von einer angestrebten Dunkelverarbeitungsquote von 20 Prozent.

Neben neuen Technologien wurden auf dem Messekongress aber auch Dauerbrennerthemen wie z. B. die Dienstleistersteuerung diskutiert. So erklärte Ulrich Schmitz (Gothaer Allgemeine Versicherung), dass die Kundenzufriedenheit im Schadenfall maßgeblich von der Leistung externer Dienstleister abhängt. An externe Dienstleister sollten daher die gleichen Anforderungen wie an die eigenen Mitarbeiter gestellt werden.

Einmal mehr zeigte der Messekongress „Schadenmanagement & Assistance“, dass es viel Diskussionsbedarf – sowohl zu neuen als auch zu altbekannten Themen der Branche – gibt. Auch im kommenden Jahr bieten die Versicherungsforen Leipzig daher Gelegenheit zum Austausch. Der 12. Messekongress „Schadenmanagement und Assistance“ findet am 26. und 27. März 2019 in Leipzig statt.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.assekuranz-messekongress.de/mks

Pressekontakt:

Katharina Thiemann
Telefon: +49 341 98988-224
E-Mail: katharina.thiemann@versicherungsforen.net

Unternehmen

Versicherungsforen Leipzig GmbH
Hainstraße 16
04109 Leipzig

Internet: www.versicherungsforen.net

Über Versicherungsforen Leipzig GmbH

Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als Dienstleister für Forschung und Entwicklung (F&E) in der Assekuranz. Als Impulsgeber für die Versicherungswirtschaft liegt ihre Kernkompetenz im Erkennen, Aufgreifen und Erforschen neuer Trends und Themen, zum Beispiel im Rahmen von Studien und Forschungsprojekten unter unmittelbarer Beteiligung von Versicherern. Basierend auf aktuellen wissenschaftlichen und fachlichen Erkenntnissen entwickeln und implementieren sie zukunftsweisende Lösungen für die Branche. Mit dem speziellen Wissen der Versicherungsbetriebslehre, der Versicherungsinformatik, der Versicherungsmathematik und des Versicherungsrechts schaffen die Versicherungsforen Leipzig die Basis für die Lösung anspruchsvoller neuer Fragestellungen innerhalb der Assekuranz. Zudem ermöglicht die wissenschaftliche Interdisziplinarität und der hohe Praxisbezug einen aufschlussreichen »Blick über den Tellerrand«.