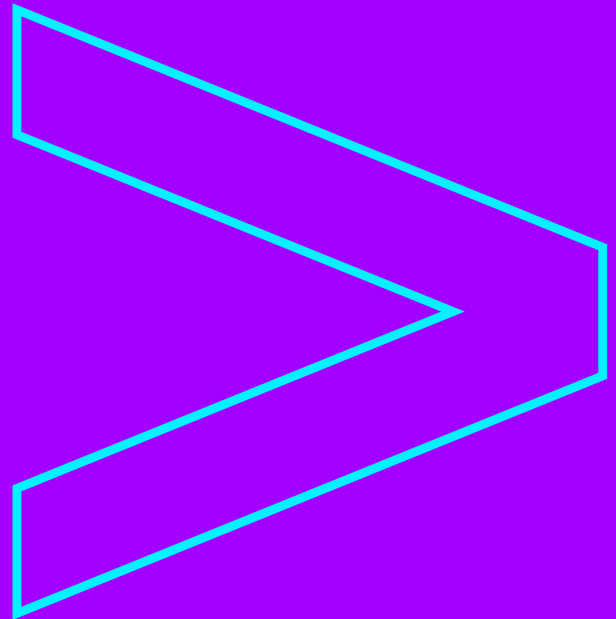


**DER INTELLIGENTE
VERSICHERER**



NEUDEFINITION

**Das Versicherungswesen mit
künstlicher Intelligenz**

EINE TECHNOLOGISCHE REVOLUTION OHNEGLEICHEN

Künstliche Intelligenz wird es Finanzdienstleistern ermöglichen, sich komplett neu zu definieren – wie sie arbeiten, wie sie innovative Produkte und Dienstleistungen entwickeln und wie sie Kundenerfahrungen neu gestalten.

Künstliche Intelligenz (KI) löst aktuell eine der größten technologischen Revolutionen unserer Zeit aus. Die Technologien, die es Maschinen ermöglichen, menschliche Intelligenz zu simulieren und zu erweitern, sind nun ausgereifter. Sie vereinfacht die Interaktion mit Maschinen und Systemen und wird deshalb in allen Branchen eingesetzt, um eine Vielzahl großer und kleiner Herausforderungen zu meistern.

Auch Finanzdienstleister treten in das intelligente Zeitalter ein. Sie sind dabei gleichzeitig bereits einem massiven Druck an mehreren Fronten ausgesetzt. Die schnelle Weiterentwicklung der KI erfolgt zu einem Zeitpunkt, zu dem sich bereits eine tief greifende technologische und digitale Umwälzung manifestiert. Der Wettbewerbsdruck ist groß. Mehr als die Hälfte der Fortune-500-Unternehmen wurden seit 2000 vom Markt verdrängt. Mit KI erreicht diese Umwälzung eine neue Dimension.

Allerdings birgt sie für Unternehmen gleichzeitig das Potenzial, einen Wertzuwachs zu erzielen. Auch wenn die KI-Technologien sich aktuell noch in Entwicklung befinden, können konkrete, reale Geschäftsergebnisse bereits jetzt erzielt werden. KI ermöglicht mehr als einen Produktivitätsschub – es handelt sich um einen komplett neuen Produktionsfaktor. Diese Ergebnisse können einen Umbruch auslösen.

Dank KI können Maschinen lernen, sich anpassen und verbessern. Unternehmen und ihren Kunden kann sie so einen riesigen Mehrwert bringen – und gleichzeitig auch Kosteneinsparungen.

Die Technologie wird das Unternehmenswachstum, die Rentabilität und die Nachhaltigkeit umfassend ankurbeln – sei es durch intelligente Automatisierung, die repetitive manuelle Tätigkeiten ersetzt, durch Mitarbeiter, die sich ein besseres Urteil bilden können, durch die Entwicklung intelligenter Produkte oder den Einsatz verantwortungsvoller KI.

Darüber hinaus: KI kann einen positiven Einfluss auf Menschen haben. Monotone, repetitive Aufgaben im Arbeitsalltag gehören der Vergangenheit an, sodass Mitarbeiter attraktivere, besser bezahlte Positionen innehaben werden. KI birgt komplett neue Chancen für Arbeitnehmer – in Form von neuen Arbeitsplätzen und neuen Kompetenzen. KI wird Technologieerfahrungen ermöglichen, die enger mit den persönlichen Zielen verknüpft sind als alles, was Unternehmen bislang bieten konnten.

KI ERLÄUTERUNG

Was ist künstliche Intelligenz? Ganz allgemein gesagt: Von künstlicher Intelligenz spricht man im Zusammenhang mit der Entwicklung von Maschinen oder Systemen, die komplexe Aufgaben ausführen. Bei diesen Aufgaben geht man davon aus, dass sie "Intelligenz" erfordern, weshalb sie bislang dem Menschen vorbehalten waren. Demis Hassabis, CEO von Google Deep Mind, bezeichnet KI als „die Wissenschaft, die Maschinen intelligent macht“. Russell und Norvig beschreiben eine intelligente Maschine als „einen flexiblen, rationalen Akteur, der seine Umgebung wahrnimmt und Maßnahmen ergreift, die seine Chancen maximieren, ein gestecktes Ziel zu erreichen“.¹

Wir definieren künstliche Intelligenz ganz einfach als ein Computersystem, das wahrnehmen, verstehen, handeln und lernen kann. Ausgehend von diesen Informationen kann dieses System Maßnahmen ergreifen und seine Leistung verbessern, indem es aus gemachten Erfahrungen lernt. KI befähigt Maschinen zu einer natürlicheren Interaktion mit ihrer Umgebung, Menschen und Daten. Sie erweitert so die Fähigkeiten von Mensch und Maschine und macht beide leistungsfähiger, als sie es allein wären.



WAHRNEHMEN

Bilder, Klänge und Sprache erfassen und so **die Welt wahrnehmen**



VERSTEHEN

Die **Bedeutung** der erfassten Informationen verstehen und **Erkenntnisse** daraus gewinnen



HANDELN

Ausgehend von den Erkenntnissen und gezogenen Schlussfolgerungen Maßnahmen in der **physischen Welt** ergreifen



LERNEN

Die Leistung (Qualität, Konsistenz und Genauigkeit) ausgehend von **Erfahrungen in der echten Welt** verbessern

¹ Russell, Stuart J.; Norvig, Peter (2003):
Artificial Intelligence: A Modern Approach

Man spricht zwar seit Jahrzehnten von „künstlicher Intelligenz“, das Tempo der technologischen Entwicklung ist jedoch erst in den letzten Jahren exponentiell gestiegen. Grund dafür ist, dass es sich bei KI nicht um eine einzelne Technologie handelt. Es handelt sich vielmehr um ein mehrdimensionales Feld, das eine Reihe verschiedener Technologien und Methoden umfasst, die einander gegenseitig unterstützen oder unterstützt haben. Es ist genau der Multiplikatoreffekt dieser sich schnell entwickelnden zugrunde liegenden Technologien (u. a. Aufbereitung natürlicher Sprache, Computer-vision, maschinelles Lernen, Deep Learning und neuronale Netzwerke), gepaart mit den riesigen Fortschritten bei Cloud Computing und Rechenkapazität, der die KI mit einer solchen Wucht ins Blickfeld gerückt hat.

DER BEGRIFF DER KÜNSTLICHEN INTELLIGENZ UMFASST UNTERSCHIEDLICHE TECHNOLOGIEN UND FÄHIGKEITEN

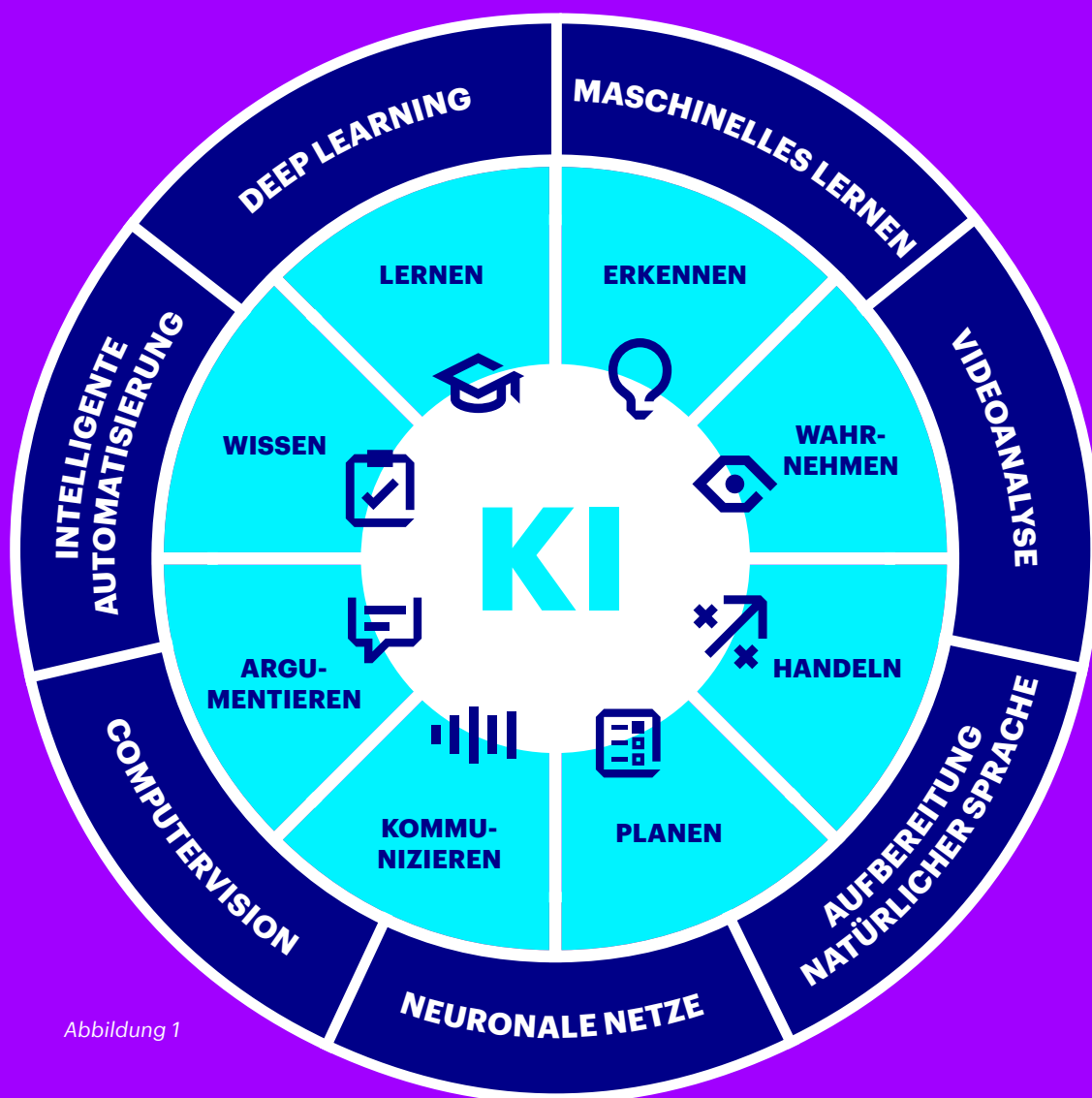


Abbildung 1

[MENSCH x PROZESS x DATEN] KI

Am meisten werden die Versicherer von KI profitieren, die darauf vorbereitet sind, ihre Mitarbeiter-, Prozess- und Datenansätze komplett zu überdenken.

Diese Fortschritte in Sachen KI ereignen sich just zu einem Zeitpunkt, zu dem Versicherer unter enormen Druck stehen. Der Wettbewerb ist groß, neue Anbieter brechen mit herkömmlichen Geschäftsmodellen und die Technologie entwickelt sich in einem rasanten Tempo. Dies stellt für Versicherer in Deutschland, Österreich und der Schweiz eine ernsthafte Herausforderung dar. Das wissen sie: 82 % glauben, dass sie immer schneller Innovationen liefern müssen, um ihren Wettbewerbsvorsprung halten zu können – vom Ausbauen ganz zu schweigen.

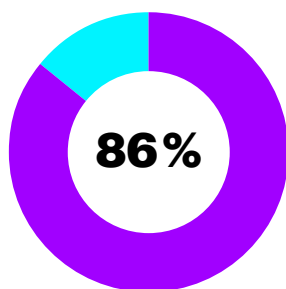
Deshalb sollten Versicherer neue Wege finden, ihre betriebliche Effizienz zu steigern. Vor allem sollten sie die Produktinnovation ankurbeln und Kunden- und Mitarbeitererfahrungen neu gestalten. Kunden haben steigende Erwartungen an ihre Versicherer, die durch die technologischen Fortschritte in anderen Branchen beflügelt werden. Dies gilt insbesondere für den Kundendienst. Warum kann ein Kunde den Fortschritt bei der Bearbeitung seines Versicherungsschadens nicht genauso verfolgen wie seine Amazon-Lieferung oder seinen Uber-Fahrer? Versicherer hinken kundenorientierten Branchen bei der Interaktion mit Endnutzern hinterher. Die genannten Beispiele sind dabei nur wenige von vielen. Es besteht nicht nur das Risiko, dass Versicherer der Reputation ihrer Marke schaden, sondern auch dass

sie von neuen Arten von Versicherungsmaklern und -vermittlern, die in die Branche drängen, in den Schatten gestellt werden.

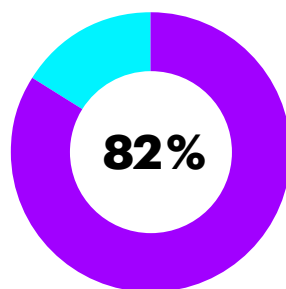
Zudem befinden sich auch die Versicherungsprodukte im Wandel. Versicherer entfernen sich immer mehr von einem reinen Schadensersatzmodell und setzen zunehmend auf Modelle, die die Schadensprävention und Folgenbegrenzung ins Zentrum rücken. Damit diese neuen Angebote funktionieren, müssen Versicherer große Mengen neuer Daten – z. B. von vernetzten Geräten, die in Fahrzeugen installiert sind – überwachen und häufig in Echtzeit proaktiv darauf reagieren können. Die Geschwindigkeit und der Umfang der Analysen und Maßnahmen, die erforderlich sind, um die Daten nutzen zu können, übersteigen die menschlichen Fähigkeiten.

Diese Veränderungen macht eine Produkt- und Kundendienstrevolution nahezu erforderlich. Alle Versicherer sind sich bewusst, dass KI eine entscheidende Rolle spielen wird. 82 % sind laut der im Rahmen der Accenture Technology Vision for Insurance durchgeführten Umfrage sogar der Meinung, dass KI die Branche in den nächsten drei Jahren signifikant verändern oder vollständig transformieren wird.

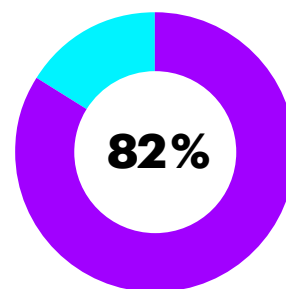
VERSICHERER STEHEN UNTER ENTWICKLUNGSDRUCK UND BETRACHTEN KI ALS REVOLUTIONÄRE TECHNOLOGIEN



... der Versicherer in Deutschland, Österreich und der Schweiz stimmen der Aussage zu, dass der technologische Fortschritt sich nicht länger linear vollzieht, sondern eine exponentielle Entwicklung aufweist.



... der Versicherer in Deutschland, Österreich und der Schweiz glauben, dass sie immer schneller Innovationen liefern müssen, um wettbewerbsfähig zu bleiben.



... der Versicherer in Deutschland, Österreich und der Schweiz meinen, dass KI ihre Branche in den nächsten drei Jahren signifikant verändern oder vollständig transformieren wird.

Abbildung 2: Daten aus der Accenture Technology Vision for Insurance 2017

VERSICHERER HABEN EINEN WENDEPUNKT ERREICHT – DAS TEMPO UND DIE BANDBREITE DER KI-INVESTITIONEN WERDEN STEIGEN.

Die meisten Versicherer weltweit berichten, dass sie aktuell mehr – in vielen Fällen deutlich mehr – in KI-Technologien investieren als noch vor zwei Jahren. Sie sagen auch, dass diese Investitionen in naher Zukunft noch steigen werden. Vier von fünf Versicherern in Deutschland, Österreich und der Schweiz gehen davon aus, dass sie in den nächsten drei Jahren moderate oder umfangreiche Investitionen in integrierte KI-Lösungen wie etwa virtuelle Assistenten für ihre Callcenter tätigen werden. Die Umfragewerte für maschinelles Lernen und Deep Learning fallen ähnlich aus (siehe Abbildung 3).

Der Anstieg dieser Investitionen basiert nicht auf blindem Vertrauen. Versicherungen fanden nicht nur die Ergebnisse ihrer ersten Investitionen vielversprechend, sondern haben auch verstanden, dass die ständige Weiterentwicklung der KI-Fähigkeiten die Türen für noch tiefgreifendere Transformationen öffnet – insbesondere in der Produktentwicklung, dem Risikomanagement und der Kundenerfahrung.

VERSICHERER TÄTIGEN SIGNIFIKANTE INVESTITIONEN IN KI-TECHNOLOGIEN

Anteil der Versicherer in Deutschland, Österreich und der Schweiz, die davon ausgehen, dass sie in den nächsten drei Jahren moderate oder umfangreiche Investitionen in diesen Bereich tätigen werden:



Abbildung 3: Daten aus der Accenture Technology Vision for Insurance 2017

Auch InsurTech-Start-ups verstehen die fundamentale Bedeutung dieser Technologien. Viele haben KI zum Herzstück ihrer Strategien gemacht. Ihre Mitarbeiter sind in der digitalen Welt aufgewachsen und können mit KI-Tools sehr selbstverständlich und natürlich umgehen. Accenture hat mehr als 450 InsurTech-Deals weltweit analysiert.

Dabei konnte festgestellt werden, dass sich die Anzahl der Geschäfte, bei denen KI oder intelligente Automatisierung eine Rolle spielen, zwischen 2014 und 2016 in etwa verdreifacht hat. Diese Technologien gehören zu den stärksten Wachstumsmotoren innerhalb der InsurTech-Sparte.

MENSCH x PROZESS x DATEN

KI-Technologien werden also eindeutig einen großen bedeutenden Einfluss auf die Versicherungsbranche haben. Versicherer werden neu definieren, wie sie arbeiten (ihre Prozesse), was sie verkaufen (ihre Produkte und Dienstleistungen) und wie sie mit ihren Kunden und Mitarbeitern interagieren (ihre Benutzererfahrungen).

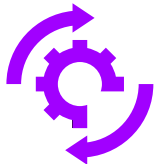
Wie sollten sie diese neuen Fähigkeiten am besten nutzen? Im Rahmen eines intelligenten Ansatzes, der die Arbeit ihrer Mitarbeiter ergänzt, überdenkt, wie sie intelligente Automatisierung einsetzen, und datengestütztes Wachstum ermöglicht.



MENSCH

Beziehungen umgestalten

Dank KI werden die Mitarbeiter mehr Zeit haben für die 20% der Nichttroutinetätigkeiten, welche 80% der Wertschöpfung generieren.



PROZESS

Geschäftsmodelle und Prozesse überdenken

Intelligente Maschinen werden End-to-End-Prozesse kontinuierlich prüfen und automatisiert intelligent Prozessänderungen vornehmen, um sie zu verbessern und zu optimieren.



DATEN

Licht ins Datendunkel bringen

Unternehmen werden KI einsetzen, um große Datenmengen besser analysieren, Algorithmen mithilfe von Transaktionsdaten schneller entwickeln und Daten nach neuen Methoden kombinieren zu können. All dies hilft ihnen dabei, Trends aufzuspüren.

RAHMEN FÜR DIE KI-IMPLEMENTIERUNG

VERANTWORTUNGSVOLLE KI

Durch den verantwortungsvollen Einsatz (z. B. Compliance, Transparenz) von KI Vertrauen im Unternehmen aufbauen.

ETHISCHES DESIGN

Implementieren von KI-Lösungen, die ethisch sind und den Prozess transparenter machen.

REGULIERUNG UND COMPLIANCE

- Auditierbare und gesetzeskonforme KI-Lösungen entwickeln.
- Rechtswidriges Verhalten von Kunden und Mitarbeitern sicherer und effizienter aufdecken.

PRINZIPIEN

Richtlinien für den KI-Einsatz innerhalb des Unternehmens definieren.

Abbildung 4

MENSCHEN: IHRE MITARBEITER STÄRKEN

Bei KI lautet die Devise "Mensch mit Maschine" und nicht "Mensch gegen Maschine".

Viele Versicherungen tätigen bereits umfangreiche Investitionen in Technologien wie Deep Learning, Videoanalyse und Aufbereitung natürlicher Sprache. Das ist eine gute Nachricht. Die meisten Versicherer haben jedoch nicht den Einfluss der KI auf menschliche Fähigkeiten sowie auf Talentstrategien, die erforderlich sind, evaluiert. Daher fällt es ihnen schwer, im Zeitalter von KI zu agieren.

Versicherer sollten Strategien entwickeln, die die Anpassung, Weiterqualifizierung und Unterstützung ihrer vorhandenen Mitarbeiter ermöglichen. Umschulungen werden ebenfalls erforderlich sein, da virtuelle Kundendienstleister und Chatbots Routineaufgaben automatisieren und menschliche Mitarbeiter freie Kapazitäten haben werden, um sich auf wertschöpfungsintensivere Aktivitäten zu konzentrieren.

Das US-amerikanische Versicherungsunternehmen Allstate etwa hat ABle (den Allstate Business Insurance Expert) im Einsatz, einen virtuellen Assistenten, der Kundendienstmitarbeiter durch komplexe Produktprozesse führt. ABle bewältigt mittlerweile über 25.000 Anfragen pro Monat. 90 % der Nutzer erhalten nach drei oder weniger Fragen die benötigten Antworten. Zu Stoßzeiten konnten so die Wartezeiten des Callcenters auf weniger als 20 Sekunden reduziert werden.²

Diese Art von Veränderungen werden sich nicht auf die kundenorientierten Teile des Geschäfts beschränken. Auch Funktionen wie Underwriting und Preisgestaltung können sich auf die datenintensive, maschinelle Lernalgorithmen stützen statt auf subjektive Erfahrungen und menschliches Urteilsvermögen.

2 „Expert System Eases Crunch at Allstate Call Center“, Baseline, 22. Juli 2016, www.baselinemag.com/crm/expert-system-eases-crunch-at-allstate-call-center.html

Eines wichtigen Punkts sollte man sich bewusst sein: Durch KI werden für die menschlichen Mitarbeiter auch neue Arbeitsplätze entstehen – vielleicht sogar ganz neue Berufskategorien. Versicherer werden sehr wahrscheinlich mehr Personal in Controlling- und Steuerungsfunktionen benötigen, da nicht nur bereits bestehende Vorgänge abgesichert werden müssen, sondern auch die neuen virtuellen Mitarbeiter und Algorithmen einer menschlichen Überwachung bedürfen.

Versicherer, die KI-Technologien intensiv nutzen, werden Menschen (Datenexperten, KI-Entwickler etc.) benötigen, die sie entwickeln, einsetzen und warten können. Das bedeutet, dass eine Branche, die historisch als langsam und traditionell wahrgenommen wurde, einige der besten Talente der digitalen Ära anziehen muss.

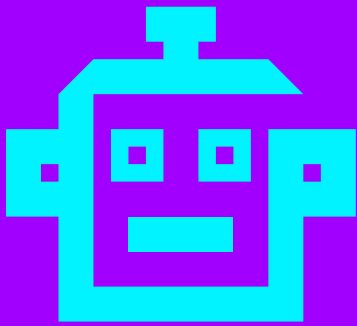
Das ist eine Herausforderung, die sich bereits abzeichnet. In der Umfrage zur Accenture Studie "Reworking the Revolution. The Future Workforce" gaben 47% der Befragten aus dem Finanzsektor in Deutschland an, dass der immer größer werdende Mangel an Fachkompetenz im Umgang mit KI wesentlichen Einfluss auf ihre Personalstrategie hat.

Es wird nicht genügen, die richtigen Mitarbeiter mit den richtigen Fähigkeiten zu haben. Um schnell auf sich ständig ändernde Geschäftsanforderungen reagieren zu können, sollten Versicherer ihre eigenen menschlichen und virtuellen Mitarbeiter um externe Ressourcen ergänzen. Aufgrund der neuen Technologien werden neue Partnerschaften seitens der Versicherer, z.B. mit KI-Anbietern und InsurTech-Start-ups eventuell notwendig.

Die Technologie ist sicher spannend – fest steht jedoch: Wenn sie ihre bestehende menschliche Belegschaft nicht erfolgreich dabei unterstützen, sich an die neue Technologie anzupassen, wird es Versicherern nicht gelingen, das volle Potenzial der KI auszuschöpfen. Das bedeutet, dass sie auch die entsprechende Unternehmenskultur fördern sollten. Mitarbeiter sollten verstehen, dass Technologie ein Entwicklungsmotor sein kann und keine Bedrohung für sie darstellt.

Versicherer könnten zum Beispiel verantwortungsbewusste und ethische KI-Praktiken einführen, um für Vertrauen und Transparenz zu sorgen. Dies gilt insbesondere angesichts der Sensibilität der Daten, zu denen sie Zugang haben. Das heißt, sie müssen strenge Richtlinien für den Einsatz von KI sowie vollständig auditierbare und regulatorisch konforme Prozesse entwickeln.

Eines wichtigen Punkts sollte man sich bewusst sein: Durch KI werden für die menschlichen Arbeitskräfte auch neue Arbeitsplätze entstehen – vielleicht sogar ganz neue Berufskategorien.



FALLSTUDIE:

DER ZUVERLÄSSIGE ROBOBERATER

Stellen Sie sich vor, Sie hätten einen virtuellen Finanzberater, der Ihre komplexen Bedürfnisse, Ihre Ziele und Ihre Risikobereitschaft wirklich versteht. Einen Berater, der proaktiv agiert, um Ihnen den Weg in die Zukunft zu ebnen, die Sie sich verdient haben. Einen Berater, der unermüdlich arbeitet – 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr –, um ausgehend von den Datenfeeds, zu denen Sie ihm Zugang gegeben haben, die Veränderungen in Ihrem Leben zu verstehen. Einen Berater, der für Sie Einsparpotenzial bei Versicherungen und Chancen auf eine bessere Kapitalrendite für Ihre Investitionen erkennt. Einen Berater, der Ihnen nicht nur die beste Lösung empfiehlt, sondern – sofern Sie dies möchten – zudem auf der Basis Ihrer Entscheidungen handelt.

PROZESS: INTELLIGENTE AUTOMATISIERUNG

Traditionelle Automatisierung verliert mit der Zeit an Bedeutung – intelligente Automatisierung wird von selbst smarter. Es ist Zeit für ausgereifte Lösungen.

Wie sollten Versicherer die Automatisierung am besten angehen? Bereits vorhandene Prozesse zu automatisieren, wird voraussichtlich nicht genügen. Versicherer sollten daher diese Prozesse und eventuell das Geschäftsmodell selbst von Grund auf neu definieren. So könnten die gewünschten Ergebnisse bestmöglich erreicht werden.

Versicherer haben mit der roboter-gesteuerten Prozessautomatisierung (robotic process automation, RPA) eine solide Grundlage für die Entwicklung regel-basierter virtueller Arbeitskräfte geschaffen, die skalierbar ist. Jetzt sollten sie mithilfe intelligenter Automatisierung – virtueller Arbeitskräfte, die lernfähig sind und sich an die Bedürfnisse des Geschäfts anpassen können – auf dieser Grundlage aufbauen. Das bedeutet, dass roboter-gesteuerte Prozessautomatisierung um neuere KI-Technologien erweitert werden sollte. Vorprogrammierte Ausführung weicht intelligenter Entscheidungslogik.

Die Branche geht davon aus, dass der Kundendienst durch diesen Wandel die einschneidenden Verbesserungen erfahren wird (siehe Abbildung 5). Intelligente

End-to-End-Lösungen vernetzen Front- und Backoffices auf eine Art und Weise, die früher nicht möglich war. Die Lösungen bieten Kundendienstmitarbeitern z. B. Zugriff auf die relevantesten Kundendaten oder beraten Sachbearbeiter, die ein schwieriges oder emotionales Telefongespräch führen müssen. Auch für Kunden schaffen sie neue, reibungslose Erfahrungen, wie etwa ein gleichbleibend hohes Kundenserviceniveau zu jeder Tageszeit und von jedem Gerät aus.

Nicht nur die Kundendienstmitarbeiter werden in diesen intelligenteren Prozessen Vorteile sehen. Wenn man talentierten und erfahrenen Mitarbeitern repetitive und einfach automatisierbare Aufgaben abnimmt, werden Kapazitäten für den Kundenservice und wertschöpfende Tätigkeiten geschaffen, einhergehend mit einer gesteigerten Mitarbeiterzufriedenheit.

Die Integration intelligenter Entscheidungslogik in Versicherungsprozesse führt bereits zu konkreten Ergebnissen. Allianz hat beispielsweise eine digitalisierte Schadenbearbeitungs-Lösung zur einfachen Eingabe der Schadenmeldung im Krankenversicherungsbereich mit

mehr als 50.000 Schadenansprüchen pro Tag entwickelt und eingeführt. Die Lösung enthält eine KI-unterstützte und -gesteuerte Überprüfung der Meldungen, ein Online-Tracking des Status der Schadenforderung und den so genannten "Best-of"-Bonuscheck für evtl. Prämienrückzahlungen. Die Allianz möchte die App- und die KI-unterstützte Überprüfung auch in anderen Versicherungsbereichen mit einem hohen Aufkommen von Schadenforderungen einführen.³

7% bis 10% der Versicherten der AXA-Gruppe verursachen jedes Jahr einen Verkehrsunfall, von denen etwa 1% so genannte Großschäden mit einer Auszahlung von über 10.000 US-Dollar sind. Anhand eines Deep-Learning-Testmodells, das TensorFlow auf Basis einer Cloud Machine Learning Engine nutzt, hat ein Entwicklerteam des Versicherers eine 78% Genauigkeit in der Risikoberechnung erzielt, sodass AXA ihre Policen preislich optimieren kann. Dies könnte AXA einen signifikanten Vorteil bringen und außerdem zu neuen Dienstleistungen wie einer Echtzeit-Preisberechnung am Point of Sale führen.⁴

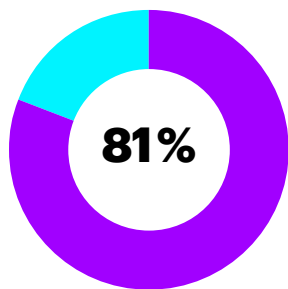
Das soll nicht heißen, dass robotergestützte Prozessautomatisierung gänzlich obsolet wird, sondern nimmt eine wichtige Rolle bei der Ergänzung KI-zentrierter Prozesse ein. Sie kann beispielsweise eingesetzt werden, um systemübergreifende Verarbeitungen auf Basis intelligenter Entscheidungen durch KI auszuführen. Was wichtig ist: Sie können auch Kosteneinsparungen ermöglichen, mit denen weitere Investitionen in intelligente Automatisierung getätigt werden können.

Wenn man talentierten und erfahrenen Mitarbeitern repetitive und einfach automatisierbare Aufgaben abnimmt, werden Kapazitäten für den Kundenservice und wertschöpfende Tätigkeiten geschaffen, einhergehend mit einer gesteigerten Mitarbeiterzufriedenheit

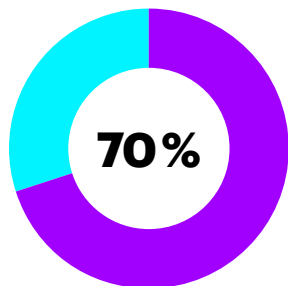
³ https://www.allianz.com/v_1481285386000/media/investor_relations/en/conferences/capital_markets_days/documents/16-11-30-CMD-2016-presentation.pdf

⁴ <https://cloud.google.com/blog/big-data/2017/03/using-machine-learning-for-insurance-pricing-optimization>

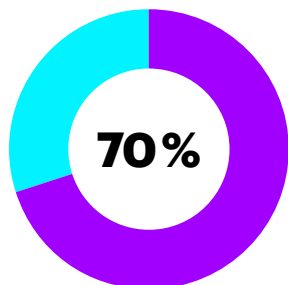
VERSICHERER ERWARTEN, DASS KI DIE INTERAKTION MIT IHREN KUNDEN KOMPLETT TRANSFORMIEREN WIRD



... der Versicherer in Deutschland, Österreich und der Schweiz sind der Meinung, dass KI die Art und Weise revolutionieren wird, wie sie Informationen ihrer Kunden erfassen und mit diesen interagieren.



... der Versicherer in Deutschland, Österreich und der Schweiz glauben, dass KI imstande ist, zum Gesicht ihres Unternehmens oder ihrer Marke zu werden.



... der Versicherer in Deutschland, Österreich und der Schweiz sind der Meinung, dass durch die Integration von KI in Benutzeroberflächen die Interaktion mit den Kunden verbessert wird.

Abbildung 5: Daten aus der Accenture Technology Vision for Insurance 2017



FALLSTUDIE:

INTELLIGENTE ERSTMELDUNG VON SCHÄDEN

Als Sie auf dem Weg zur Arbeit fahren und das Autoradio einstellen, kollidieren Sie im Kolonnenverkehr aus Unachtsamkeit mit dem vorausfahrenden Auto. Sie kontaktieren die Schadenhotline Ihrer Versicherung und melden ihren Schaden. Der Schadensachbearbeiter bittet Sie die Unfallfotos über Ihr Smartphone App hochzuladen. Das System nutzt Computervision und maschinelles Lernen, um die Bilder zu analysieren, bestätigt, dass Sie den Unfall verschuldet haben, und organisiert die automatische Abholung und Reparatur Ihres Autos sowie die Bereitstellung eines Ersatzwagens an Ihren Standort. Während der Fahrzeugreparatur erhalten Sie per App kontinuierliche Fortschrittsupdates.

Ein separater Algorithmus berechnet automatisch den Schadenumfang und stellt fest, dass der Insasse im anderen Auto mit hoher Wahrscheinlichkeit verletzt wurde. Da das Risiko eines Personenschadens mit 63% bewertet wird, wird dieser Schadenfall über die Claims-Dashboard-App an einen Schadenspezialist weitergeleitet. Der Fall wird geprüft und der Geschädigte umgehend kontaktiert, um die medizinischen Behandlungen zu koordinieren und die Autoreparatur zu veranlassen sowie den Ersatzwagen bereitzustellen.

DATEN: WACHSTUM FREISETZEN

Durch das Freisetzen von blockiertem Wertschöpfungspotenzial werden nicht nur Kosten gespart. Es können auch gänzlich neue Produkte und Dienstleistungen entwickelt werden, die zukünftiges Wachstum ermöglichen.

Versicherer waren lange Vorreiter bei der Nutzung von Daten für die Preisgestaltung und das Risikomanagement und haben signifikante Investitionen in Technologien und Mitarbeiter. Der eingeschränkte Fokus auf traditionelle versicherungsmathematische Fähigkeiten hat seinen Preis.

Die Daten wurden nicht unternehmensübergreifend genutzt wie in anderen Branchen – z. B. dem Bankensektor, dem Einzelhandel und der Technologiebranche, welche die Versicherungen in puncto Analysefähigkeiten deutlich überholt haben. Diese Branchen betrachten datengestützte Entscheidungen als unerlässlich. Und sie passen ihre End-to-End- Wertschöpfungsketten an das maschinelle Lernen an.

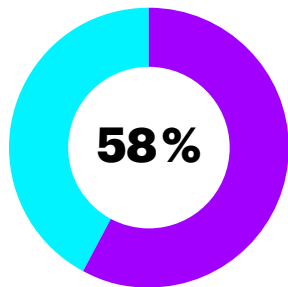
Versicherer sollten anfangen, die kognitiven Fähigkeiten der KI zu nutzen, um den verborgenen Wert ihrer Daten freizusetzen, z. B. indem sie Unternehmens- und Kundendaten auf innovative Art und Weise hinterfragen und visualisieren.

Dabei ist eines essenziell: Daten dürfen nicht in Silos isoliert oder auf lediglich einen Teil der Wertschöpfungskette beschränkt werden. Sie sollten vielmehr in allen Geschäftsbereichen des Unternehmens genutzt werden. Warum sollte man Schadensdaten nicht auch verwenden, um einzigartige Erkenntnisse zu gewinnen und bessere Versicherungsprodukte zu entwickeln, statt sie nur zu nutzen, um Betrugsfälle aufzudecken? Oder wie wäre es, wenn man Echtzeitanalysen verwenden würde, um wirklich proaktive Dienstleistungen anzubieten? Man könnte beispielsweise den Bedarf eines Kunden antizipieren und ihm ein Produkt oder eine Dienstleistung anbieten, noch bevor er überhaupt erkannt hat, dass er diese benötigt.

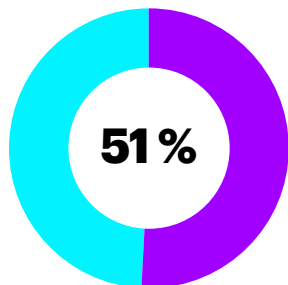
Um ihr Wachstum zu stärken, sollten Versicherer Analysen nicht auf ihre eigenen Daten beschränken. Neue Arten externer und öffentlicher Daten könnten es ihnen ermöglichen, neue Einnahmequellen zu erschließen. Darüber hinaus dient ein innovativer Datenansatz oft als Katalysator für Innovationen in anderen Geschäftsbereichen.

Daten dürfen nicht in Silos isoliert oder auf lediglich einen Teil der Wertschöpfungskette beschränkt werden. Sie sollten vielmehr in allen Geschäftsbereichen des Unternehmens genutzt werden.

MITHILFE VON KI WERDEN VERSICHERER UMFASSENDE ERKENNTNISSE AUS DATEN GEWINNEN UND KÖNNEN MÖGLICHERWEISE NEUE EINNAHMEQUELLEN ERSCHLIESSEN

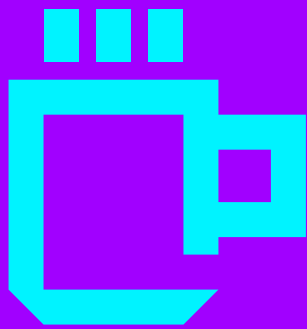


... der Versicherer in Deutschland, Österreich und der Schweiz erwarten, dass ihr Unternehmen im Zuge des Einsatzes von KI von zusätzlichen Datenanalysen und Erkenntnissen profitiert.



... der Versicherer in Deutschland, Österreich und der Schweiz erwarten, dass ihr Unternehmen im Zuge des Einsatzes von KI von größeren Umsatzchancen profitiert.

Abbildung 6: Daten aus der Accenture Technology Vision for Insurance 2017



FALLSTUDIE: EIN GRATISKAFFEE, DER SIE AUF KURS HÄLT

Es ist 2020, es ist spätabends und Sie sind allein im Auto auf der Autobahn unterwegs. Sie sind früh gestanden, um sich die Liveübertragung der Olympischen Spiele in Tokio anzuschauen. Sie sind daher sehr müde und laufen Gefahr, einen Unfall zu verursachen. Auf Ihrem Dashboard oder Ihrem Smartphone meldet sich Ihr virtueller Assistent, der Ihren Telematikfeed in Echtzeit überwacht hat und daher meint, Sie könnten müde sein. Ihr virtueller Assistent verwickelt Sie in ein Gespräch über Olympia, denn durch die Daten, zu denen Sie ihm Zugang gegeben haben, kennt er Ihr Interesse an den Spielen. Während des Gesprächs analysiert der virtuelle Assistent Ihre Stimme und entscheidet, dass Sie zu müde sind, um weiterzufahren. Er bietet Ihnen daher an, an der nächsten Tankstellen einen Kaffee auf Kosten Ihrer Autoversicherung zu kaufen. Warum auch nicht? Für die Versicherung ist es kostengünstiger, jede Nacht ihren Versicherungsnehmern einen Kaffee zu bezahlen, als einen einzigen Schadenfall abzuwickeln.

SICH INTELLIGENZ ZUNUTZE MACHEN

KI stellt eine technologische Revolution dar. Auch wenn das alles nach Science-Fiction klingt – die Technologie ist real und kann in jedem Unternehmen implementiert werden. Schon heute.

Da Hochleistungsrechner immer erschwinglicher werden und die umfangreichen Datensätze, die für das Anlernen von KI-Lösungen erforderlich sind, immer leichter zugänglich werden, werden sich die Entwicklungen auch weiterhin exponentiell vollziehen. Wir stehen erst am Anfang der Möglichkeiten von KI.

Damit geraten Finanzdienstleister unter Zugzwang. Sie sollten jetzt den Sprung wagen. Durch niedrigere Zugangsbarrieren wird der Wettbewerb um KI-Talent, KI-Patente und KI-Fähigkeiten nur noch härter. Künftige KI-Fortschritte werden so umfassend und schnell sein, dass führende Unternehmen ihren Vorsprung zwangsläufig weiter ausbauen und die Langsameren abhängen werden.

Die führenden Unternehmen werden KI nutzen, um die Art zu transformieren, wie sie ihre Geschäfte organisieren, führen und ankurbeln. Sie werden die Technologie auf innovative Weise nutzen, um Kosten zu reduzieren und sowohl die Kunden- als auch die Mitarbeitererfahrungen zu verbessern.

Dafür müssen sie überdenken, wie ihre Organisationen und ihre Mitarbeiter agieren. Sie werden strenge Richtlinien brauchen, um sicherzustellen, dass KI verantwortungsvoll und ethisch eingesetzt wird. Sie werden ihren Mitarbeitern zeigen, dass KI nicht die Bedrohung darstellt, die einige dahinter vermuten. KI ist vielmehr ein Mittel, das Mitarbeitern einen neuen Grad an Selbstverwirklichung ermöglicht.

Indem sie die Kernelemente ihrer Mitarbeiter, ihrer Prozesse und ihrer Daten bündeln, können Versicherer sich in ihrer Branche als führend positionieren, wenn diese in die neue Ära der KI-gestützten Unternehmen eintritt. Für Versicherer bietet sich jetzt die Gelegenheit die transformativen Möglichkeiten der künstlichen Intelligenz zu nutzen.

AUTOREN



Michel Ott

Principal Director Versicherungen Schweiz,
Robotic Lead Deutschland, Österreich, Schweiz
michel.ott@accenture.com



Katharina Michaelis

Managing Director Versicherungen
Deutschland
katharina.michaelis@accenture.com



André Schlieker

Accenture Research Senior Principal
andre.schlieker@accenture.com

ÜBER ACCENTURE

Accenture ist ein weltweit führendes Dienstleistungsunternehmen, das ein breites Portfolio von Services und Lösungen in den Bereichen Strategie, Consulting, Digital, Technologie und Operations anbietet. Mit umfassender Erfahrung und spezialisierten Fähigkeiten über mehr als 40 Branchen und alle Unternehmensfunktionen hinweg – gestützt auf das weltweit größte Delivery-Netzwerk – arbeitet Accenture an der Schnittstelle von Business und Technologie, um Kunden dabei zu unterstützen, ihre Leistungsfähigkeit zu verbessern und nachhaltigen Wert für ihre Stakeholder zu schaffen. Mit rund 442.000 Mitarbeitern, die für Kunden in über 120 Ländern tätig sind, treibt Accenture Innovationen voran, um die Art und Weise, wie die Welt lebt und arbeitet, zu verbessern. Besuchen Sie uns unter www.accenture.de.

ÜBER ACCENTURE RESEARCH

Accenture Research bestimmt Trends und liefert Unternehmen datenbasierte Erkenntnisse zu ihren dringendsten Herausforderungen. Unser Team umfasst 250 Forscher und Analysten in 23 Ländern, die innovative Forschungsansätze mit einer umfassenden Kenntnis der Branchen unserer Kunden kombinieren und jährlich Hunderte von Berichten, Artikeln und Stellungnahmen veröffentlichen. Unsere Studien stützen sich auf eigene Daten und Partnerschaften mit führenden Organisationen wie dem Massachusetts Institute of Technology (MIT) und Singularity, führen uns zu unseren Innovationen und helfen uns dabei, Theorien und neue Ideen in echte Lösungen für unsere Kunden umzusetzen. Besuchen Sie uns auf www.accenture.com/research

STAY CONNECTED



Accenture Finanzdienstleistungen

DACH – LinkedIn
bit.ly/Link-FS



Accenture Finanzdienstleistungen

DACH – XING
bit.ly/XING-FS



Accenture Versicherungen Blog

bit.ly/VersichererDACH