

Kollege Roboter, bitte übernehmen

Personalisierung mithilfe Künstlicher Intelligenz kann einen Wettbewerbsvorteil bedeuten.
Doch wie weit ist der Prozess in der Versicherungswirtschaft fortgeschritten?
Und was für Auswirkungen auf Arbeit und Angestellte hat KI?
Wir haben uns in den Unternehmen umgehört.

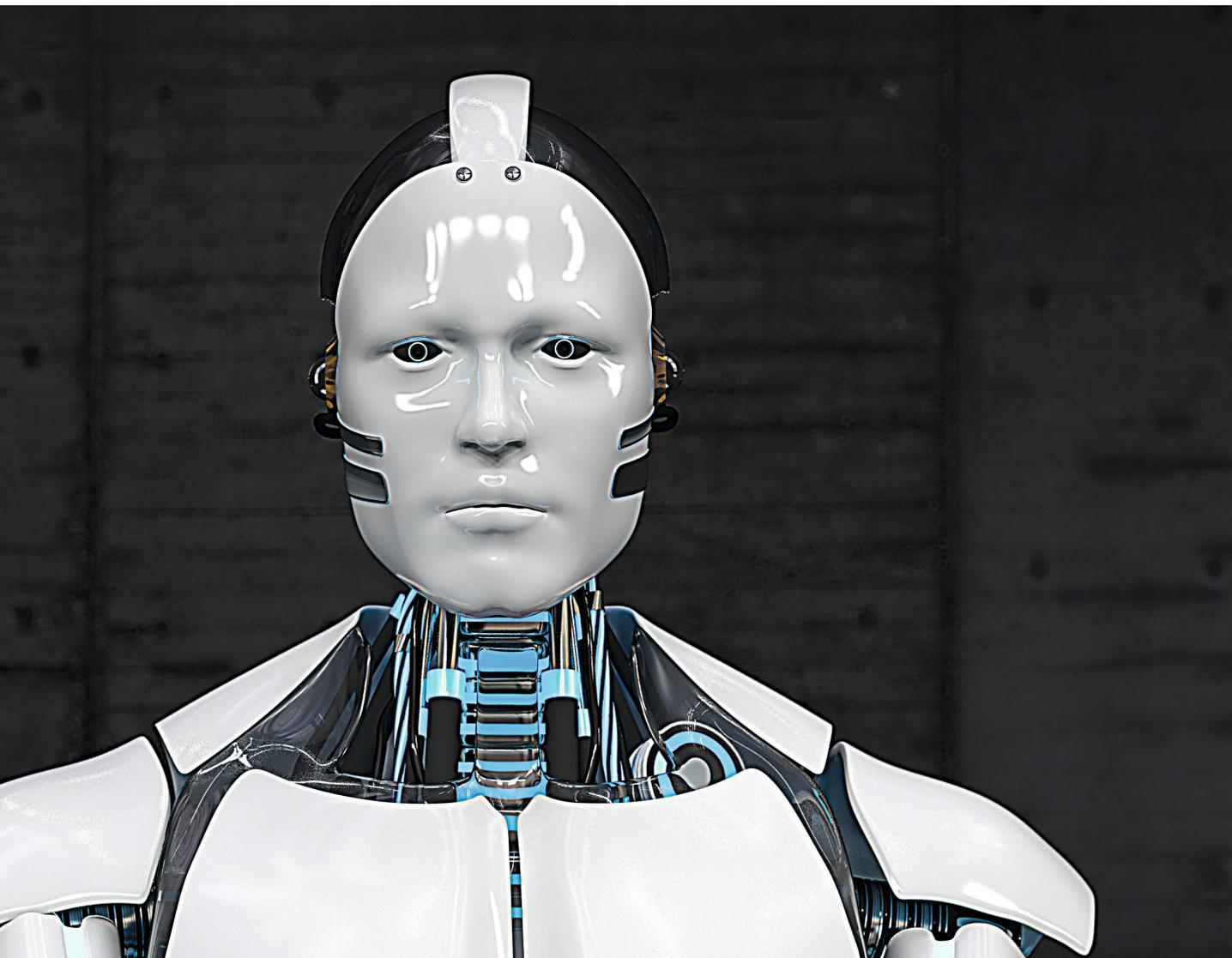
Von Thomas Soltau

Immer dann, wenn es gravierende technologische Veränderungen gibt, stehen die Mahner bereit. So auch bei dem allgegenwärtigen Trendbegriff „Künstliche Intelligenz“. Physiker Stephen Hawking warnte vor seinem Tod, dass Künstliche Intelligenz zu unserem Ende führen werde. In die gleiche Kerbe schlägt Tesla-Gründer Elon Musk, der KI sogar gefährlicher einstuft als Nuklearwaffen. Dass gerade versierte Experten die Gefahren der KI betonen, zeigt, wie selbst aufgeklärte Geister von der Urangst getrieben werden, dass Maschinen den Menschen verdrängen. Künstliche Intelligenz (KI) wird besonders die Finanzdienstleistungs- und Versicherungsbranche in den nächsten Jahren drastisch verändern, weil sie inzwischen für nahezu jedes Entwicklungsfeld relevant ist. Dabei ist KI definiert als die Intelligenz von Maschinen, die durch die Nachahmung von kognitiven Funktionen des menschlichen Gehirns er-

zielt wird. Klassisch werden vor allem Algorithmen aus den Bereichen Machine Learning und Deep Learning damit assoziiert. Gerhard Hausmann, Entwickler von Expertensystemen der Barmenia Versicherungen sieht die neue Technologie als willkommene Unterstützung. „Wir nutzen KI zu Verwaltungszwecken, dort sehe ich keine Gefahr auf uns zukommen. Sehr wohl bestehen die Ängste. Wir sehen in China, dass die Bevölkerung durch Objekterkennung überwacht wird. Ebenso sind autonom handelnde Waffen in der Kriegsführung präsent. Im Grunde genommen ist es wie mit jeder Technologie: sie lässt sich für gute Zwecke nutzen, kann aber auch missbraucht werden.“

VERSICHERER NUTZEN MEHR KI ALS BANKEN

Eines ist klar: Jeder technologische Wandel bedeutet Umstellungen für den Menschen. Und damit neue Chancen so-



wie Arbeitsplätze. Durch die Erfindung der Dampfmaschine wurde, wie oft vorhergesagt, keineswegs die Arbeitskraft überflüssig. Ganz im Gegenteil: KI könnte dabei helfen, die Arbeitsbedingungen humaner zu gestalten. Die geschickte Verbindung von emotionaler, sozialer und künstlicher Intelligenz ist die Blaupause für die Zukunft. Eine aktuelle Untersuchung der Frankfurt School of Finance & Management kam zu dem Ergebnis, dass die Verbreitung von KI in der Assekuranz bereits gegenwärtig größer scheint als im Bankensektor. Sei es in der Verbesserung der Customer Experience und Interaktion oder in der Optimierung interner Prozesse, wie etwa bei der Schadenbearbeitung – etwa durch intelligente Bilderkennung – oder dem Vertrieb.

Gleichzeitig stellt der Einsatz von KI jedes Versicherungsunternehmen vor Herausforderungen. So benötigt KI qualitativ hochwertige und relevante Informationen, die in ent-

sprechenden Dateninfrastrukturen vorliegen müssen, um verarbeitet werden zu können. Erfordert wird eine neue Dimension an Datenvernetzung und damit einhergehend die Bereitschaft zur womöglich radikalen Umgestaltung von Geschäftsprozessen, also Prozessinnovation. Auch die Teams, in denen mit KI gearbeitet wird, sollten funktional gemischt sein und sowohl über relevante Geschäftserfahrung, analytisch-methodische Fähigkeiten und technisches Wissen verfügen.

Die Technologie kann enorme Wettbewerbsvorteile mit sich bringen und hat das Potenzial für zahlreiche Innovationen – sowohl in der Kundenbeziehung als auch in der Prozessoptimierung. „Bei Axa sehen wir in der Nutzung von KI die Chance, Prozesse für Kunden und Mitarbeiter einfacher und besser handhabbar zu machen. Daher investieren wir in Dateninitiativen und erproben KI-Anwendungsfälle in verschiedenen Bereichen“, erklärt Beate Heinisch, im Vorstand

der Axa Konzern AG verantwortlich für das Ressort Kundenmanagement. „Beispielsweise hilft uns ein umfassenderes Kundenverständnis, schneller und passgenauer Angebote zu machen. Mit dem Einsatz von Chatbots können wir Wartezeiten reduzieren und eine durchgängige Erreichbarkeit sicherstellen. Nicht zuletzt in der Prüfung von Schaden- bzw. Leistungsansprüchen vereinfachen und beschleunigen KI-Anwendungen die Bearbeitung und tragen zur Kostenersparnis bei. Davon profitieren letztlich alle Versicherten“, sagt Beate Heinisch.

Um KI bestmöglich nutzen und weiterentwickeln zu können, hat Axa das sogenannte Data Innovation Lab (DIL) gegründet, in dem unternehmensübergreifend Innovationen aus den Bereichen Big Data, künstliche Intelligenz, User Experience und Machine Learning in die Welt von Axa übertragen werden. Versicherer wie Axa, Efinancial und BGL Group nutzen zudem Sprachanalyse, um aus Kundenanrufen neue Erkenntnisse zu gewinnen. Mit Advanced-Speech-Analytics-Techniken können Muster und Signale identifiziert werden, die auf Stimmungen und den Grad der Kundenzufriedenheit schließen lassen.

SCHADENREGULIERUNG UND VERTRIEB EFFIZIENTER MACHEN

Schon heute sind die Veränderungen durch KI spürbar, etwa in der Schadensregulierung. „Ein gutes Beispiel ist der Schadensfall eines Kunden. Wenn sich die Versicherten im Schadensfall melden, befinden sie sich oft in einem emotional angespannten Zustand. Dann möchten sie natürlich wissen, ob der Schadensfall durch die Police auch abgedeckt wird. Zudem möchte der Kunde wissen, wer sich jetzt um was zu kümmern hat“, sagt Christian Krams, Leiter Schaden für die Unternehmen im Konzern Versicherungskammer und Vorstand bei der BavariaDirekt. Bei der Vielzahl an Tarifen und ganz unterschiedlichen Schadenbildern sind viele Fragen nicht so einfach zu beantworten. „Wir arbeiten im Schadenprozess mit vielen Beteiligten zusammen, die ein ausgeprägtes Netzwerk bilden. In kurzer Zeit eine qualitativ gute Aussage zu treffen und den Kunden gleichzeitig emotional abzuholen, dafür wollen wir KI einsetzen. So lässt sich die Komplexität im Schadensfall erfassen – KI-Systeme sollen dem Sachbearbeiter dann gute Vorschläge zur Regulierung anbieten, im Kundeninteresse und auch im Interesse unserer Unternehmen.“ Darüber hinaus lasse sich ein Versicherungsbetrug mithilfe intelligenter Systeme leichter aufdecken. Die Entscheidung trifft am Ende aber immer noch der Sachbearbeiter. Christian Krams betont, dass KI nur eine unterstützende Komponente sein kann.

Gerhard Hausmann von den Barmenia Versicherungen verspricht sich ebenfalls Vorteile durch den Einsatz von KI in

unterschiedlichen Bereichen. „Wir können die Verwaltungskosten durch KI immer noch etwas senken, obwohl die Spielräume durch die langjährige Digitalisierung klein sind. Viel wichtiger aber ist, dass wir bei der Rechnungsprüfung genauer wissen, welche Ansprüche von Ärzten, Krankenhäusern und Zahnlaboren ihre Berechtigung haben.“

„Wir können die Verwaltungskosten durch KI immer noch etwas senken, obwohl die Spielräume durch die langjährige Digitalisierung klein sind.“

Gerhard Hausmann, Entwickler bei Barmenia

Die Prüfung erfolgt auf Basis der Prädikatenlogik, einem der erfolgreichsten Teilgebiete der künstlichen Intelligenz. So kann die Barmenia ihre Kosten senken, was den Kunden mittel- bis langfristig durch geringere Kassen-Beiträge zu Gute kommt. „Als weiteren Vorteil von KI sehe ich, dass wir immer mehr Leistungsanträge unserer Versicherer vollautomatisch bearbeiten können. Das führt letztlich zu einem besseren und schnelleren Service“, so Hausmann. Kunden erwarten heute von ihren Versicherungen auf technischen Plattformen eine fundierte persönliche Ansprache, beobachten die Marktforscher von Forrester. Darunter sind Antworten in Echtzeit sowie konfigurierbare Services und der mobile Zugang zu einschlägigen Angeboten und Informationen. Versicherer müssen deshalb auch über andere Distributions- und Vertriebswege nachdenken.

Auch Mitarbeiter im Vertrieb profitieren von KI-gestützten Prozessen. Sie entlasten Mitarbeiter beispielsweise von repetitiven administrativen und manuellen Tätigkeiten. Somit kann die dadurch gewonnene Zeit in besseren Service, wertige Kundenkontakte und individuelle Problemlösungen bei spezifischen Kundenanfragen investiert werden. Sie stellen aber keinesfalls einen Ersatz für den persönlichen Kontakt dar, wie Gerhard Hausmann von der Barmenia erklärt. „In diesem Bereich machen wir bislang kaum etwas mit KI – hier spielt sich fast alles manuell ab. Und wenn KI im Spiel ist, dann handelt es sich um Kundeninformation. Ob und in welchem Umfang Kunden KI basierten Service nutzen wollen, werden die nächsten Jahre zeigen.“ Ähnlich argumentiert Christian Krams. „Allerdings wollen wir den Vertrieb auch besser ausrüsten und ihn mit digitalen Komponenten unter-

stützen. Dann können unsere Vertriebspartner schneller und besser Schadenfälle regulieren. Im letzten Jahr haben wir so unsere digitale Schadenserfassung für den Vertrieb auf neue Beine gestellt. Seit Mitte 2018 können die Vertriebspartner über eine Online-Plattform Schäden einfach erfassen und so zu einer schnellen Regulierung führen.“ Die Vorteile der künstlichen Intelligenz sind nicht mehr wegzudiskutieren. Allerdings muss einiges investiert werden, bis KI umfassend und zum eigenen Vorteil eingesetzt werden kann. Grundpfeiler des Erfolgs sind richtige Mitarbeiter, die nötige Infrastruktur und eine Bereitschaft zum Wandel. Erst auf dieser Basis kann sich das Unternehmen kontinuierlich weiterentwickeln.

KI – CHANCE ODER RISIKO FÜR MITARBEITER?

Wir hätten uns vor fünfzig Jahren wohl kaum vorstellen können, dass es heutzutage Berufe wie Suchmaschinen-Optimierer gibt. Der aktuelle Prozess von Automatisierung zeigt, dass einige Jobs verschwinden – und fast jeder Job durch künstliche Intelligenz verändert wird. Besonders Aufgaben, die repetitiv sind. Allerdings werden auch viele neue Jobs durch KI entstehen. Gesucht sind Data Scientists, Data Engineers und agile Entwickler. Da es sich gleichzeitig um ein Sicherheitsthema handelt, werden ebenso Experten im Bereich Datenschutz sowie Informationssicherheit benötigt. Bei der Axa ist man davon überzeugt, dass KI im Zusammenspiel mit den klassischen Tätigkeiten im Bereich Projektmanagement, Produktmanagement, IT und Kommunikation immer wichtiger wird und damit Potenzial für neue Jobs schafft.

„Wir haben ehemalige Sachbearbeiter so weit geschult, dass sie heute Prozesse in einen Roboter eingeben. Sie programmieren ihn zwar nicht, füttern ihn aber in einer Art Pseudosprache mit Anweisungen.“

*Christian Krams,
Vorstand Bavaria Direkt*

Gerhard Hausmann, Entwickler von Expertensystemen der Barmenia Versicherungen, sieht vorwiegend Vorteile im technischen Wandel. „Durch die Automatisierung sinkt

in bestimmten Bereichen der Bedarf an Mitarbeitern. Das ist aber nichts Neues, wenn man Produktionsabläufe optimieren möchte. Im Jahr 2000 haben wir die Eingangspost mittels KI digitalisiert. Letztlich war das der Startschuss für das papierlose Büro der Barmenia.“ Das klingt nach einer einfachen Umstellung. Doch wie haben die Kollegen auf die große Veränderung reagiert? „Unsere Mitarbeiter in der Verwaltung kennen diese Effizienz-Projekte und reagieren trotz der Umwälzungen gelassen. Schließlich verzeichnen wir gerade ein starkes Wachstum und können den betroffenen Kollegen Angebote in anderen Bereichen der Verwaltung machen“, betont Hausmann.

Die Unternehmen fühlen sich offenbar für die Zukunft gerüstet. Christian Krams sieht die Umstellung zwar als Herausforderung, aber ohne großes Risiko. „Wir haben ehemalige Sachbearbeiter so weit geschult, dass sie heute Prozesse in einen Roboter eingeben. Sie programmieren ihn zwar nicht, füttern ihn aber in einer Art Pseudosprache mit Anweisungen. So entwickeln sich Mitarbeiter zu Spezialisten und ihre Tätigkeitsfelder werden höherwertig. Entlassungen sind bei uns durch den Technologie-Wandel nicht vorgesehen.“ Krams denkt, es sei wichtig, die richtigen Mitarbeiter für die neuen Herausforderungen zu rekrutieren. Gleichzeitig sollte das Unternehmen Mitarbeiter auf dem Weg des Wandels begleiten und unterstützen.

SICHERHEITSASPEKTE HABEN OBERSTE PRIORITÄT

Eine der wichtigsten Aufgaben der Versicherer ist es heute, verschiedene Standardschnittstellen für neue technologische Kommunikationsmöglichkeiten zu generieren. Die eine KI-Technik oder ein System für alle Anwendungsbereiche gibt es aus Sicht von Experten bislang nicht. „Es gibt viele unterschiedliche konkurrierende Systeme, die ähnlich funktionieren. Aber wenn sich das Unternehmen einmal für eine Technologie entschieden hat, dann bindet es sich auch für eine gewisse Zeit daran“, sagt Gerhard Hausmann. Hat man Zugriff auf die Daten, ist die nächste Herausforderung, diese Daten richtig zu nutzen. Daher braucht es Experten aus dem KI-Bereich, die die neuen Anwendungsbereiche erschließen.

Wer diese Aufgaben bewältigt steht trotzdem noch vor einer der schwierigsten Aufgaben – die Datensicherung. Christian Krams nimmt das Thema ernst: „Das ist ein wichtig für uns und nicht nur ein Lippenbekenntnis. Seit Jahren lassen wir die Sicherheit unserer Systeme durch gezielte Test-Angriffe von spezialisierten Unternehmen überprüfen. Eine hundertprozentige Sicherheit, dass Daten nicht zu hacken sind, gibt es nicht. Deshalb hat die Absicherung der Daten mit den neuesten technischen Abwehrsystemen oberste Priorität.“

redaktion-vw@vww.de