

Aktuelle Entwicklungen in der Versicherungswirtschaft

Auszug

Ich sehe was, was du nicht siehst: VI-basierte Schadenkalkulation

Versicherungsforen **THEMENDOSSIER**

Eine Publikation der

 **Versicherungsforen** Leipzig

Ich sehe was, was du nicht siehst: VI-basierte Schadenkalkulation

Kfz-Versicherungen stehen als etablierte Sparte der Branche häufig an der Grenze der Rentabilität: Bis zu 80 Prozent aller Kosten werden für die Leistung im Schadenfall verwendet – betrachtet man die Kaskoversicherungen stößt man damit auf einen jährlichen Schadenaufwand von über acht Milliarden Euro. Zusätzlich fallen zwischen 20 und 30 Prozent der Kosten für Betriebsaufwendungen an, während zeitgleich die Anforderungen der Versicherungskunden im digitalen Zeitalter stetig ansteigen.

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden und gleichzeitig ökonomisch optimierte Prozesse zu generieren, sollte der Schadenprozess nicht nur weitestgehend automatisiert, sondern auch intelligent gestaltet sein. Aus diesem Grund setzen einige Versicherer bereits auf den Einsatz Künstlicher Intelligenz (KI). Doch für den Teilprozess der Schadenkalkulation innerhalb der Schadenbearbeitung ergibt sich weiteres Automatisierungspotenzial: Die Visuelle Intelligenz (VI).

VIs sind darauf spezialisiert, visuelle Reize wahrzunehmen, diese zu interpretieren und anschließend die ihnen angelernten Schlussfolgerungen aus den Bildern zu ziehen und umzusetzen. Innerhalb der Schadenbearbeitung kann die VI damit insbesondere im Falle einer fiktiven Abrechnung eine End-to-End-Automatisierung erzielen.

Visuelle Intelligenz erleichtert Schadenregulierung

Entscheidet sich ein Versicherungsunternehmen für den Einsatz einer VI-basierten Schadenkalkulation, hat auch der Kunde deutliche Vorteile. Dem Versicherungsnehmer stehen im Schadenfall auch bei der VI-basierten Kalkulation zunächst verschiedene Möglichkeiten der Schadenmeldung zur Verfügung. So kann der digitale Weg über Website/Webformular oder eine App des Versicherers genutzt werden, aber auch traditionelle Wege wie eine (telefonische) Meldung an die Makler oder Agenten sind möglich. Auch ein komplett automatisierter Erstkontakt mittels telematischer Sensorik im Fahrzeug des Kunden ist möglich, sodass dem Kunden im Rahmen einer Omnichannel-Strategie eine hohe Erreichbarkeit sowie verschiedene Kommunikationskanäle zur Verfügung stehen. Hat der

Kunde die Schadenmeldung aufgegeben und liegt die „First Notification of Loss“ (FNOL) dem Versicherungsunternehmen vor, wird der Versicherungsnehmer per SMS aufgefordert, Bilder seines beschädigten Fahrzeuges zu erstellen (1). Um für die VI-basierte Kalkulation verwertbare Bilder zu erhalten, wird der Versicherungsnehmer jetzt mittels einer überlagernden Fahrzeugmaske bei der Aufnahme seiner Schadenbilder unterstützt (2).

Darüber hinaus können weitere relevante Informationen mittels Datenanreicherung abgefragt werden: So kann der Kilometerstand zum Zeitpunkt des Schadeneintritts

oder auch die Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN) mittels Optical Character Recognition (OCR) erfasst werden, ebenso wie der Schadenort via GPS-Sensor des Smartphones (3).

Im Anschluss an die Schadenmeldung kommt die VI zum Einsatz. Diese verarbeitet innerhalb von zwei Millisekunden die Bilder und erstellt anschließend eine detaillierte Schadenkalkulation. Ebenso ist die Einsteuerung von Plausibilitätsprüfungen möglich (bspw. durch eine Analyse von Vorschäden bzw. der Schadenhistorie), die für eine anschließende Betrugserkennung eingesetzt werden könnte – dies



Gesamtprozess einer VI-basierten fiktiven Abrechnung

Quelle: NTT Data

quasi in Echtzeit (4).

Das Versicherungsunternehmen kann sich im Anschluss für eine zusätzliche Validierung durch einen Experten entscheiden. Sobald der Versicherungsnehmer die Aufnahmen des beschädigten Fahrzeuges seinem Versicherungsunternehmen zur Verfügung gestellt hat, kann der Versicherer binnen weniger Minuten dem Kunden einen Kostenvoranschlag in Form einer fiktiven Abrechnung anbieten (5). Der gesamte Prozess mittels VI-basierter Kalkulation beansprucht dabei weniger als zehn Minuten. Durch die Dunkelverarbeitung der Schadenfälle können Versicherungen eine Entlastung ihrer Sachbearbeiter und Sachverständigen um bis zu 30 Prozent erzielen. Diese können sich damit stärker auf komplexe Schadenfälle oder solche mit erhöhtem Betrugspotenzial fokussieren, ebenso kann Claims Leakage vorgebeugt werden.

Digitale Transformation für optimierte Schadenprozesse

Darüber hinaus sind weitere Use Cases für den Einsatz der VI-basierten Schadenkalkulation möglich. Sie kann unter anderem auch für eine optimale Vorbereitung der Annahme des verunfallten Fahrzeuges im Rahmen der Werkstattsteuerung einge-

setzt werden. Sofern die vorgeschlagene Kalkulation durch den Versicherer bestätigt worden ist, erhält die Werkstatt sowohl die detaillierte VI-basierte Gesamtkalkulation als auch die aufgenommenen Bilder sowie die Reparaturfreigabe des Versicherers. Die Werkstatt kann damit, bevor das beschädigte Fahrzeug eingetroffen ist, die benötigten Teile bestellen, Reparaturen planen und vorbereiten. Durch den Einsatz der VI-basierten Schadenkalkulation können bis zu 30 Minuten bei der Fahrzeugannahme eingespart sowie die Reparatur effizienter durchgeführt werden.

Mithilfe der VI-basierten Schadenkalkulation ergeben sich mehrere Vorteile für Versicherungsunternehmen und seine Kunden. Kfz-Versicherer weisen mit einem Bestand an 124 Millionen Versicherungsverträgen die größte Sparte der deutschen Schaden- und Unfallversicherung auf. Während die Beiträge und Leistungen hierbei bis zur Pandemie kontinuierlich gestiegen sind und nun wieder Fahrt aufnehmen, entwickeln sich auch die Kundenbedürfnisse rasant: Möglichst geringe Bearbeitungszeiten inklusive einer schnellen Auszahlung im Schadenfall sowie eine ständige Erreichbarkeit der Versicherer stellen die Grundlagen für hohe Kundenzufriedenheit dar. Durch die Optimierung der Reaktions- und Bearbeitungszeit – dies inklusive einer

Auszahlung im Rahmen einer fiktiven Abrechnung – kann der Net Promoter Score (NPS) und damit die Kundenzufriedenheit nachhaltig gesteigert werden. Das Versicherungsunternehmen profitiert außerdem von einer Reduktion der Schadenkosten und wird somit sowohl den Anforderungen seiner Kunden an eine effiziente Gesamtregulierung als auch seinen eigenen an einen ökonomisch optimierten Gesamtprozess der Schadenbearbeitung gerecht.

Autor:innen



Firas Larbi

Senior Managing Consultant
Insurance Business Transformation
NTT Data DACH



Nina Doktor

Senior Consultant
Insurance Business Transformation
NTT Data DACH

IMPRESSUM

Autor(en) des vorliegenden Themendossiers

Elisa Strey et al.

T +49 341 98988-235

E elisa.strey@versicherungsforen.net

Feedback zum vorliegenden Themendossier

Wenn Sie uns Ihre Meinung mitteilen möchten, würde uns das sehr freuen. Vielleicht gibt es ja ein spezielles Thema, über das Sie im Themendossier einmal lesen möchten? Haben Sie weitere Fragen und Anregungen oder Anlass zur Kritik? In jedem Fall freuen wir uns über eine Nachricht von Ihnen.

Bitte senden Sie Ihre Kommentare an

Elisa Strey | **T** +49 341 98988-235 | **E** elisa.strey@versicherungsforen.net

Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers

Aufgrund der Partnerschaft Ihres Unternehmens mit den Versicherungsforen Leipzig steht Ihnen das Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers unternehmensweit zur Verfügung! Gern können Sie deshalb weitere Empfänger aus Ihrem Haus registrieren lassen. Nutzen Sie dazu einfach unser Anmeldeformular unter www.versicherungsforen.net/abo_themendossier.

Eine Übersicht über alle Partnerunternehmen finden Sie unter www.versicherungsforen.net/partner.

Abbestellen des Versicherungsforen-Themendossiers

Sie wollen das Themendossier in Zukunft nicht mehr empfangen? Senden Sie einfach eine E-Mail mit dem Betreff „unsubscribe Themendossier“ an kontakt@versicherungsforen.net.

Versicherungsforen-Newsletter

Wenn Sie regelmäßig per E-Mail über Aktualisierungen im Bereich „Wissen“ auf www.versicherungsforen.net, Veröffentlichungen, gegenwärtige Veranstaltungen sowie Nachrichten aus unserem Partnernetzwerk informiert werden möchten, können Sie sich auf www.versicherungsforen.net/newsletter anmelden. Diesen Service bieten wir auch für Nicht-Partnerunternehmen kostenfrei an.

© 2022 Versicherungsforen Leipzig GmbH

Ein Unternehmen der LF Gruppe | Hainstraße 16 | 04109 Leipzig |

T +49 341 98988-0 | **F** +49 341 98988-9199 | **E** kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net

Geschäftsführung: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel | Amtsgericht Leipzig HRB 25803

Ust.IdNr.: DE268226821