

expertenReport 10/24

*„Schema F
gibt es nicht
mehr.“*

Michael Schillinger (rechts),
Vertriebsvorstand, und
Andreas Bahr, Bereichsleiter
Maklerorganisation,
INTER Versicherungsgruppe

NACHLASS UND ERBE

Die Risikolebensversicherung
als Gestaltungsvehikel

BASISRENTE BLUE INVEST

Basis-Rentenversicherung mit
Nachhaltigkeit

MAKLERPROZESSE

Mehr Effizienz durch
Digitalisierung

„Traditionelle KI und generative KI: Für beide gibt es mannigfache Einsatzmöglichkeiten in der Assekuranz.“

Die Digitalisierungs- und Automatisierungswelle verändert die Versicherungswirtschaft. Immer häufiger wird in diesem Kontext von „Versicherungsindustrie“ gesprochen. Transformation mithilfe von künstlicher Intelligenz und der Anforderung, Geschäftsmodelle zu optimieren und bestenfalls zu verändern, birgt ein immenses Potenzial. Gleichzeitig werden bei Betroffenen aber auch Ängste geschürt. Wir sprechen mit Michael Süß, Managing Partner bei Convista, wie der Change-Prozess gelingen kann.



Herr Süß, Convista hat sich als strategisches Beratungshaus und Partner für Transformation positioniert. Wie dürfen wir uns Ihre Beratungsfelder vorstellen - welche Expertise bringen Sie ein?

Seit 25 Jahren begleitet Convista Unternehmen vor allem in den Branchen Versicherungswirtschaft und Banken, Industrie, Energie und Gesundheitswesen bei ihren unterschiedlichsten Digitalisierungsvorhaben. Dabei kombinieren unsere Beraterinnen und Berater stets IT-Know-how mit umfangreicher Fachexpertise und Branchenkenntnis, um gemeinsam mit den Kunden passgenaue Lösungen zu entwickeln.

Die Versicherungsbranche ist eine Ihrer definierten Kernzielgruppen - wie sehen die Schwerpunkte Ihrer Projektarbeit aus?

In der Versicherungswirtschaft beraten wir mit über 500 Fach-/Prozessberater:innen und Software-Entwickler:innen Versicherungsunternehmen in allen Bereichen. Das beginnt bei der Strategieentwicklung und geht bis hin zur Umsetzung verschiedenster Digitalisierungs- und Fachprojekte. Das kann die Modernisierung von Kern-IT-Systemen sowie Bestandssystemen oder die Implementierung von SAP S/4HANA umfassen, regulatorisch getriebene Projekte wie ESG, VAIT, DORA, FIDA oder den gezielten Einsatz von künstlicher Intelligenz. Um nur einige Beispiele zu nennen.

Digitalisierung, Automatisierung und stetig neue Regulierungen dominieren die Branche seit geraumer Zeit – mit welchen Auswirkungen auf Ihre Beratungstätigkeit?

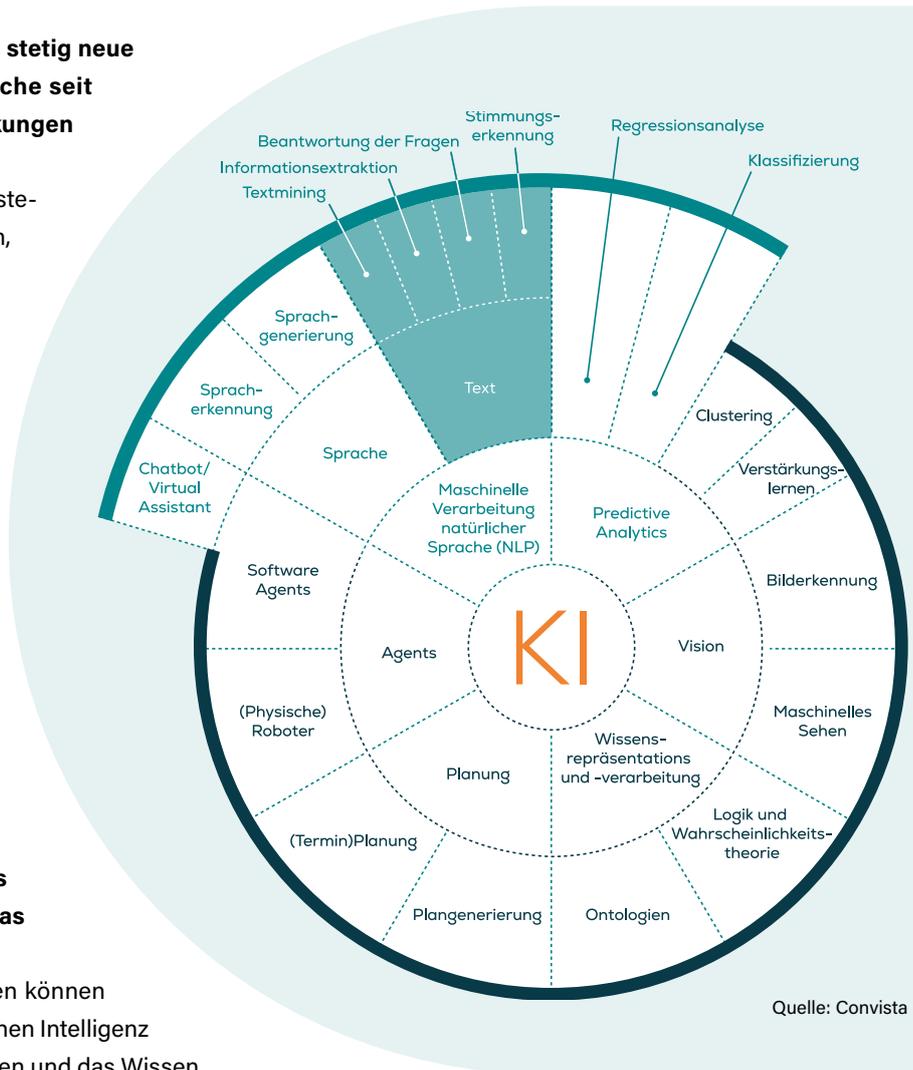
Wir stellen fest, dass gerade durch die stetig steigende Komplexität in den Themen, die Sie nennen, unser Beratungsangebot mehr denn je benötigt wird. Als kompetenter Sparringspartner mit Erfahrungen aus erfolgreichen Projekten bei Versicherungsunternehmen liefern wir einen neutralen Branchenblick und Best Practices. Wir merken jeden Tag, dass dieser Erfahrungsaustausch auf Augenhöhe den Versicherern hilft, sicher durch diese komplexen Themen zu navigieren.

Immer häufiger ist zu lesen, dass künstliche Intelligenz dabei hilft, Lösungsansätze zu realisieren und die erwünschte Effizienz auf ein neues Level zu heben. Wie dürfen wir uns das grundsätzlich vorstellen?

Für viele sich wiederholende Tätigkeiten können Methoden aus dem Bereich der künstlichen Intelligenz Mehrwerte liefern. KI bündelt dabei Daten und das Wissen im Versicherungsunternehmen, kann auf inhaltlicher Ebene Dokumente vergleichen oder in Daten selbstständig Muster und Trends erkennen. Diese Erkenntnisse stellen KI-Anwendungen den Mitarbeitenden unterstützend zur Verfügung und sorgen so für mehr Geschwindigkeit, Effizienz und Genauigkeit. Viele Versicherer und Makler beschäftigen sich aktuell genau damit herauszufinden, welche Einsatzmöglichkeiten für ihr Unternehmen passen könnten.

Bei welchen Anwendungen wird sich in Ihren Augen künstliche Intelligenz kurz- und mittelfristig durchsetzen?

Besonders gewinnbringend lässt sich künstliche Intelligenz im Kontext der Digitalisierung und Automatisierung überall dort einsetzen, wo wir es mit repetitiven Aufgaben zu tun haben, die eine intelligente Entscheidung benötigen. Unserer Meinung nach lassen sich aktuell bei jeglicher Verarbeitung von Dokumenten und Formularen die höchsten Effizienzen heben. Convista beschäftigt sich seit vielen Jahren vor allem mit der KI-Disziplin „Natural Language Processing (NLP)“, also dem maschinellen Verarbeiten von natürlicher Sprache, weil wir hier den größten Effizienzhebel für Versicherer und Makler sehen. Dabei beobachten wir, dass moderne Sprach-



Unterschiedliche KI-Disziplinen helfen Unternehmen, effizienter zu werden. Gerade die maschinelle Verarbeitung von natürlicher Sprache bietet aktuell sehr großes Potenzial für Versicherungsunternehmen.

modelle wie LLMs mittlerweile ein tiefes Sprachverständnis sowie die Möglichkeit der Anpassung an versicherungsspezifische Fachsprache bieten, sodass auch für sprachlich komplexe Aufgaben KI-Methoden eingesetzt werden können. Zu den Anwendungsfeldern, die heute schon gut funktionieren und sich bereits im Einsatz befinden, zählen unter anderem die Extraktion von Werten aus Formularen und Dokumenten, zum Beispiel für die Bestandsumdeckung/-übertragung, die semantische Datenanalyse, zum Beispiel von Versicherungsbedingungen für Wettbewerbsvergleiche, oder die Analyse von Dokumenten, zum Beispiel für die Vorbereitung von Migrationen. →

Welchen Einfluss nimmt Big Data?

Die Datenbasis ist für den späteren Erfolg entscheidend, sowohl in der Quantität als auch in der Qualität. Welche Daten für ein gelingendes Training der KI-Anwendung vorhanden sein müssen, hängt immer vom Einsatzzweck ab. Es ist oft zu lesen, dass immense Daten benötigt werden, um ein Modell zu trainieren. Das kann durchaus sein – muss aber nicht. Das sollte für jeden einzelnen Einsatz genau überprüft werden. Wichtig sind in diesem Zusammenhang auch die Zugriffs- und Kombinationsmöglichkeiten der Daten.

Werfen wir noch mal einen Blick auf Ihre Zielgruppe

Versicherungswirtschaft: Profitieren nur große Gesellschaften oder Vertriebe von KI? Wie sieht es mit Versicherungsmaklern aus? Können Sie eventuell etwas mehr aus einem Use Case mit einem sofort nachvollziehbaren Prozess und Anwendungsbeispiel berichten?

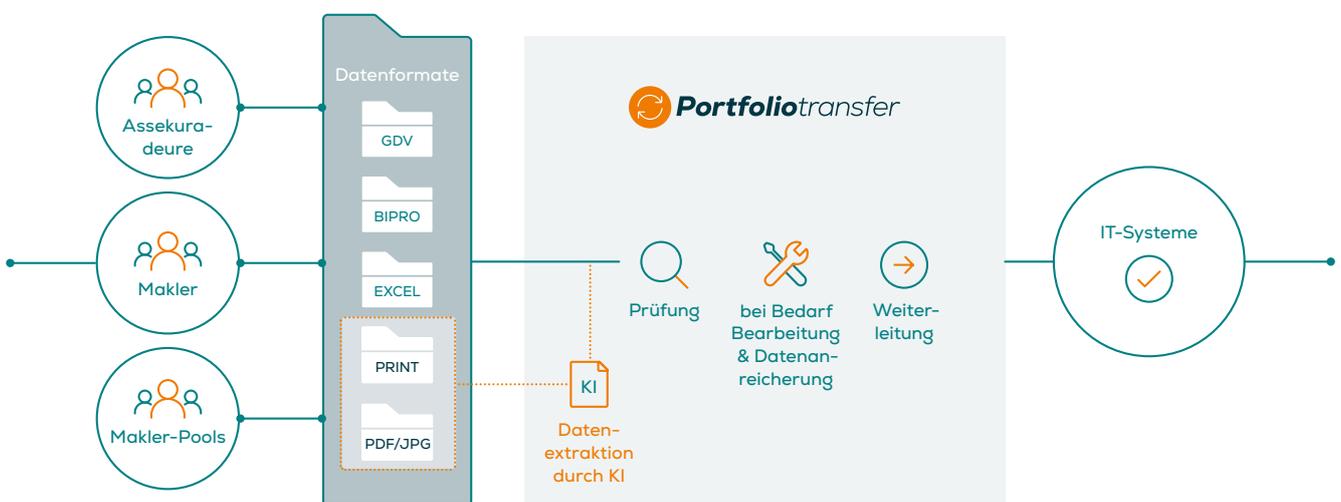
Gerade auch Versicherungsmakler können von KI profitieren. Laut einer Strukturanalyse des Bundesverbands Deutscher Versicherungskaufleute e. V. (BVK) sind mehr als ein Drittel der Versicherungsvermittler über 55 Jahre alt. Schätzungen

»Schätzungen zufolge werden rund 40 Prozent der gesamten Versicherungsbestände und -betriebe in den kommenden Jahren altersbedingt übergeben. Gerade hier kann KI sehr gut unterstützen.«

zufolge werden rund 40 Prozent der gesamten Versicherungsbestände und -betriebe in den kommenden Jahren altersbedingt übergeben. Gerade hier kann KI sehr gut unterstützen.

Viele dieser Bestände liegen unstrukturiert in verschiedenen Datenformaten oder sogar nur in Papierform vor. Um die Bestandsübertragung durchzuführen, müssen die Datensätze digitalisiert, vereinheitlicht und hinsichtlich Semantik und Geschäftslogik in das Zieldatenmodell des Bestandsführungssystems migriert und um fehlende Daten ergänzt werden. Dies erfolgt bisher größtenteils manuell. Eine Mammutaufgabe, die fehleranfällig ist und viel Zeit und Nerven kostet.

Ein automatisierter Bestandsübertragungsprozess senkt die Fehlerquote



Quelle: Convista

Hierfür haben wir die KI-gestützte Portfoliotransfer-Plattform entwickelt. Mit dieser können aufkaufende Versicherer, Assekuradeure oder Makler(-pools) die Datenerfassung sowie die Bestandsanalyse automatisieren und Vertragsdaten in wenigen Schritten in die Bestandsführungssoftware übertragen.

Bestände und Bestandsoptimierungen – ein Faktor, der auch bei Unternehmensbewertungen und Nachfolgeregelungen wichtig ist. Können sich (kleinere) Maklerunternehmen diesen Lösungsansatz überhaupt finanziell leisten?

Die Portfoliotransfer-Plattform wird unter anderem als Software as a Service angeboten. Sie muss also nicht komplett gekauft werden, die Abrechnung erfolgt volumenabhängig. Das macht sie gerade auch für kleine Maklerfirmen interessant, da sie nur für ihre jeweilige Nutzung bezahlen. Die Abrechnung variiert je nach Anzahl und Datenmenge der Policen.

»Damit die KI-Anwendung später eine gute Qualität liefert, wird die Expertise der Teams in der Trainingsphase benötigt.«

KI kann Geschäftsmodelle optimieren, aber auch verändern. Das schürt meist auch die Sorge um den Arbeitsplatz. Wie kann das vermieden werden?

Die Angst um den Arbeitsplatz kann man in Veränderungsprozessen nie komplett nehmen. Die Angst vor Veränderung ist in Menschen tief verankert. Daher ist es so wichtig, das gesamte Team und auch den Betriebsrat von Anfang an mit einzubinden und das Team auch mitgestalten zu lassen. Das hat mehrere Effekte. KI ist für viele noch immer eine Blackbox, und es ist nicht ganz nachvollziehbar, wie diese Anwendungen überhaupt arbeiten. Das Einbeziehen zum Beispiel durch KI-Schulungen oder Prompt Engineering Trainings sorgt für Transparenz und Verständnis der Arbeitsweise von KI. Und genauso wichtig: Damit die KI-Anwendung später eine gute Qualität liefert, wird die Expertise der Teams in der Trainingsphase benötigt.

Über den Interviewpartner

Michael Süß, Managing Partner, Convista

Mit über 40 Jahren Erfahrung im Versicherungsmarkt bekleidete Michael Süß unterschiedlichste Managementfunktionen. Dabei lag sein Schwerpunkt oft auf dem Aus- und Aufbau von Geschäftsbereichen – 15 Jahre auf Versicherungsseite an der Schnittstelle zwischen Fachbereich und IT und 25 Jahre als Berater und Produktanbieter. Seit 2023 bringt er als Managing Partner seine Erfahrungen bei Convista ein, um die Digitalisierung von Versicherungsunternehmen, unter anderem mit KI-gestützten Software-Lösungen, zu begleiten.

Wo sehen Sie das größte Potenzial für die Weiterentwicklung der Verbindung aus Mensch und Maschine?

Wir kennen die traditionelle KI, die auf logischem Denken basierend Entscheidungen findet, und die generative KI, die kreativ-erfahrungsbasiert Lösungen und neue Inhalte generiert. Für beide gibt es mannigfache Einsatzmöglichkeiten bei Versicherungen – zum Beispiel vertrieblich im Kundenservice und verbesserter Customer Journey, im Schaden-/Leistungsmanagement, auch mit Predictive Analytics, wie auch im Underwriting zur Datenanalyse und Risikoabschätzung für das Gesamtportfolio. Dabei wird die KI zum Co-Piloten und Unterstützer der Mitarbeitenden, was gerade hinsichtlich des Fachkräftemangels in der Branche zu einem Gamechanger werden kann. Es geht also nicht um den drohenden Verlust des Arbeitsplatzes durch KI, sondern eher um die Möglichkeit, mit KI den Fachkräftemangel auszugleichen.

Im Grundsatz gilt: Entscheidend für den Erfolg von KI in den Versicherungsunternehmen sind eine klare Datenstrategie, das unbedingte Mitnehmen und aktive Einbinden der Mitarbeitenden und technologisch die Ablösung vorhandener Datensilos und veralteter Legacy-Systeme. Bei allem bleibt KI aber eine Symbiose aus Mensch und Maschine.

Herr Süß, vielen Dank für das Gespräch.

eR



expertenReport

IMPRESSUM

Verlag und Herausgeber:

experten-netzwerk GmbH
Tauchaer Straße 5
04425 Taucha
DEUTSCHLAND
Telefon: +49 341 98995950
team@experten.de
www.experten.de

Sitz der Gesellschaft: Taucha**Geschäftsführung:** Ute Pappelbaum**Handelsregister:** HRB 43198**Steuer-Nr.:** 117 / 125 / 91694**Ust-IdNr.:** DE229152627**Redaktion:** Brigitte Hicker, Michael Fiedler**Grafik & Produktion:** experten-netzwerk GmbH,
Tauchaer Straße 5, 04425 Taucha**Erscheinungsweise/Versand:** Erscheinungsweise vierteljährlich im kostenpflichtigen Einzelversand**Erscheinungstermin:** Oktober 2024**Mediadaten:** www.experten.de**Pressemitteilungen an:** news@experten.de**ISSN 2196-4238**

Der expertenReport (Print und E-Paper) und die Newsletter daily, weekly und AssekuranZoom sind Pressedienste für Journalisten, Redaktionen, Branchenunternehmen und Vermittler. Informationen und deren Veröffentlichung unterliegen in der Regel einer eigenen Dynamik. Deshalb übernehmen weder die Redaktion noch der Verlag eine Haftung für die Richtigkeit der Inhalte bei leicht fahrlässigem Verhalten. Artikel, Berichte und Interviews geben die Meinung des Verfassers wieder, für deren Daten und Inhalte der Verlag nicht verantwortlich ist. Ferner wird vom Verlag keine Haftung für initiativ und somit unverlangt eingereichte Daten, Illustrationen und Fotomaterial übernommen. Alle Urheber- und Verlagsrechte, auch in Verbindung mit jeder Art der Vervielfältigung, bleiben vorbehalten. Nachdrucke, Aufnahmen in elektronische Archive und Datenbanken sowie jegliche Vervielfältigung auf CD-ROM oder weiteren Datenträgern bedürfen der schriftlichen Genehmigung des Verlages.