

Versicherungs-IT im **F O K U S**

Von Datenschnittstellen, KI und VAIT-Anforderungen

Auszug

So können CTOs das andere C-Level von KI überzeugen

Versicherungsforen-**Themendossier**

Eine Publikation der

 **Versicherungs**foren Leipzig

So können CTOs das andere C-Level von KI überzeugen

KI wird die Versicherungsindustrie grundlegend verändern. Und dort entscheidende Wettbewerbsvorteile für einige Unternehmen kreieren. Nachdem zuerst die größeren Versicherungen mit erheblichem Ressourcenaufwand begonnen haben, das Thema zu bearbeiten, sind es jetzt die mittelständischen Versicherungen, die dank gewachsener Erfahrungen und oft mithilfe neu geschaffener Plattform-Lösungen ihre Geschäftsprozesse evolutionär transformieren.

Viele Unternehmen nutzen bereits KI in der täglichen Praxis. Zum Beispiel im Dokumentenmanagement und der damit verbundenen Prozessoptimierung. Doch Bedenken hinsichtlich IT-Voraussetzungen, -Implikationen und -Kosten bremsen oftmals Entscheidungen pro KI-Einsatz aus. Das ist mittelfristig schädlich. Und, es muss nicht sein.

Eine Vielzahl hoch standardisierter Lösungen ist mittlerweile vorgefertigt am Markt verfügbar. Beispiele hierfür sind NLP-Plattformen zur Dokumenten- und Vertragsanalyse, genauso wie Lösungen zur Datenhaltung und Betriebsumgebungen oder Frameworks für den Betrieb von klassischen Machine-Learning-Modellen. Denn besonders im intelligenten Do-

kumentenmanagement gibt es solche Lösungen, die vorgefertigt eingesetzt werden können. Dabei bleibt zu beachten:

KI ist nicht gleich KI

So wie Kfz nicht gleich Kfz ist (Kleinwagen, Limousine, Minibus, Transporter, Omnibus, Lkw etc.), so verhält es sich auch mit KI. KI kann und wird vielfältig eingesetzt. Im Vertrieb beispielsweise zur Lead-Generierung und Steigerung des Cross- und Up-Sell-Volumens, im Marketing zur Reduktion der Churn-Quote oder Steigerung der Multiprodukt-Quote, oder im Backoffice, wo durch automatisierte Dokumentenauswertung Daten generiert werden, die Prozessoptimierungen ermöglichen und das Kundenerlebnis verbessern. Naturgemäß ergeben sich aus dieser Vielfalt unterschiedliche Herausforderungen an IT, Infrastruktur und vor allem an die beteiligten Mitarbeiter.

KI-Lösungen sind per se immer individuell. Als hoch entwickelte statistische Methoden entfalten Machine-Learning- und Deep-Learning-Algorithmen ihre volle Wirkung vor allem dann, wenn sie für das spezifische Szenario, in dem sie eingesetzt werden, auch trainiert

wurden. Das bedeutet weder, dass man nicht auf existierenden Lösungen aufsetzen kann, noch müssen dafür zwangsläufig komplett neue Systemlandschaften geschaffen werden. Viele KI-Lösungen können minimalinvasiv in die existierenden Architekturen integriert werden. Dabei spielt es nur eine untergeordnete Rolle, ob der Betrieb On-Premise oder Cloud-basiert erfolgt. Schnittstellen zu den verschiedensten Bestandssystemen sind relativ leicht umzusetzen. So ist es möglich, auch ganze Betriebsplattformen für zum Beispiel NLP-Modelle autark zu betreiben und über entsprechende APIs einfach in bisherige Arbeitsabläufe zu integrieren.

Kurz: KI-Lösungen und deren IT-Voraussetzungen sind weniger kritisch. Entscheidender sind viel mehr die vorhandenen und in Zukunft zu generierenden Daten.

Daten, Daten, Daten ...

Jede KI-Lösung benötigt einen Grundstock an Trainingsdaten. Aber auch hier gibt es Unterschiede. Klassische Machine-Learning-Modelle brauchen historische Daten in ausreichender Menge. Ohne diese ist ein performanter Betrieb nicht umsetzbar.

Anders verhält es sich im Bereich des Reinforcement Learning (RL), bei dem der Algorithmus ohne jegliches Training seine Umgebung erforscht und „das Spiel“ selbstständig lernt. So werden zum Beispiel Bandit-Algorithmen aus dem Bereich des RL verwendet, um Systeme so zu gestalten, dass diese sich automatisch an veränderte Umweltbedingungen anpassen.

Wieder anders verhält es sich zum Beispiel im Natural Language Processing, wo es mit der entsprechenden Technologie und Expertise möglich ist, Trainingsdaten synthetisch zu generieren. So können regelmäßig Use Cases mit >200 Beispieldokumenten realisiert werden.

So ergeben sich regelmäßig neue Use Cases, bei denen zwar viele Informationen in Textform vorhanden sind, diese aber nicht strukturiert als Daten durch die Bestandsysteme verwendet werden können. Wissen, das dem Unternehmen operativ de facto verloren geht. Beispiele hierfür sind das Erfassen von Antragsdaten bei Eingang, das Erkennen von Silent-Cyber in Gewerbe-Verträgen oder die Auswertung von Schadenmeldungen.

Hier kommen NLP-Lösungen ins Spiel. Trainiert mit wenigen Beispieldokumenten und redundant abgesichert durch einen Fallback-Prozess zum Sachbearbeiter (Human-in-

the-Loop), können diese Algorithmen Texte semantisch auswerten.

Kurz: Daten sind das Fundament jeglicher moderner IT-Lösungen. Wo früher noch die Abbildung von Prozessen im Vordergrund stand, geht es heute oftmals darum, ganze Heuristiken an Algorithmen auszulagern. Die gute Nachricht ist, die Wege auf welchen Daten gewonnen und verarbeitet werden können, werden zunehmend einfacher.

DSGVO- und Compliance-konform

Professionell erprobte KI-Lösungen sind heutzutage dementsprechend aufgebaut. Daten-Pipelines sind sicher, Daten werden oft in deutschen Daten-Centern oder On-Premise beim Dateneigner gespeichert. Das kann auf internen Servern eines Unternehmens oder in dedizierten, gegebenenfalls BaFin-zertifizierten Cloud-Lösungen geschehen.

Zusätzlich gibt es dank NLP die Möglichkeit, Daten in Transit zu anonymisieren. Es ist also möglich, auch große und unstrukturierte Datenbestände (z. B. Kunden-E-Mails) zuverlässig DSGVO-konform zu modifizieren, bevor diese an anderer Stelle zur Weiterverarbeitung wieder gespeichert werden. Ob der Compliance- und DSGVO-konforme Betrieb einer Lösung mittels Anonymisierung, Betrieb in der Cloud oder als Unterka-

tegorie davon in dedizierten Datencentern oder On-Premise Sinn ergibt, ist ein oft heiß diskutiertes Eisen. Eine mit KI assoziierte besondere technische Herausforderung gibt es nicht. Eher im Gegenteil.

Kurz: Compliance ist essenziell und als Anforderung lösbar. Eine ernsthafte Hürde für KI-Projekte besteht hier nicht.

Sind Spezialisten im eigenen Unternehmen erforderlich?

Der Umgang mit KI wird eine technische Kernkompetenz aller datenverarbeitenden Unternehmen werden. Der Aufbau entsprechender Teams und Kompetenzen ist also erforderlich. Dennoch lässt sich festhalten, dass der Einkauf von KI ähnlich wie bei herkömmlicher IT vielfach einfacher und wirtschaftlicher ist. Gerade in gut operationalisierbaren Sparten wie dem Natural Language Processing lohnt es sich, bewährte und ausgereifte Lösungen einzukaufen. Dennoch ist es unerlässlich, die interne Kompetenz in diesem strategisch wichtigen Teilbereich der IT solide zu unterfüttern. Nicht zuletzt, da die spezifischen Herausforderungen der Versicherungsindustrie in vielen Projekten oft das Zünglein an der Waage zwischen Erfolg und Misserfolg sind. Es lohnt sich, ein schlagkräftiges Data Team aufzubauen, das letztlich nicht nur als Code-Fabrik oder Dienstleister im Unternehmen unter-operati-

onalisiert wird, sondern das als strategische Einheit damit betraut ist, Wertschöpfungsketten zu durchdringen und zu optimieren.

Damit ist der überwiegende Teil aller KI-Projekte keine einmalige Investition in eine Software, die gekauft und dann „nur“ genutzt wird. Im Gegenteil, es ist der Beginn eines fortlaufenden Optimierungsprozesses. Letztlich ist es oft diese übergeordnete Erkenntnis, dass KI transformativ für sämtliche Prozesse und nicht zeitlich oder fachlich beschränkt wirkt, die den Grundcharakter erfolgreicher datengetriebener Unternehmen prägt.

Einfacher als gedacht und effizient umgesetzt

Die Vorteile liegen auf der Hand: Entlastung von Fachkräften durch intelligente Prozessautomatisierung von aufwendigen Routinarbeiten führen zu Aufwands- und Kostenreduzierung. Verbesserter Kundenservice durch verkürzte Response-Zeiten und passendere Ansprache wirken sich positiv auf Umsatz und Marge aus. Genug Argumente an sich. Die noch weiter durch die folgenden Umstände gestützt werden:

- Vorgefertigte Lösungen am Markt erhältlich
- Spezielle KI-Lösungen für spezielle Anwendungsfälle vorhanden
- Einfache und schnelle

- Integration in bestehende IT-Systemlandschaften
- Individualisierungen möglich
- Anpassungen im Work-in-Progress sind fester Bestandteil
- Permanentes, individuell zugeschnittenes Reporting
- ROI klar definierbar
- Speziell ausgebildetes Personal wie Data Scientists nur in Ausnahmefällen notwendig, „Standard-IT“ kann solche Projekte intern umsetzen

Last but not least: „Was kostet das?“

Darauf gibt es keine allgemeingültige Antwort. Um noch einmal das Beispiel mit den Kfz aufzugreifen: Wie viel kostet ein Kfz in der Anschaffung und wie viel im Unterhalt und was soll es eigentlich bezwecken?

Wie jedes IT-Projekt muss auch KI am ROI gemessen und von dort entsprechend gesteuert werden.

Autor



Johannes Humbert
Geschäftsführer
tetrel GmbH



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.

