

Die vielen Ideen, Proof-of-Concepts und Prototypen führen zu ersten Nischen-Produkten auf dem Markt. Dies erlaubt den aktiven InsurTechs, Thinktanks, Beratungshäusern und den Forschungsabteilungen etablierter Versicherer, mehr Erfahrungen mit der Technik und regulatorischen Unklarheiten zu sammeln. Die entstehenden Netzwerkeffekte werden die Entwicklung immer stärker beschleunigen, so dass in den nächsten zwei bis fünf Jahren mit den ersten Mainstream-Produkten zu rechnen ist.

¹ <http://www.pwc.com/gx/en/financial-services/publications/assets/blockchain-for-reinsurers.pdf>

² <https://www.everledger.io/>

³ <http://media.everledger.io/2016/09/20/kimberley-process-ibm-edge/>

⁴ <https://www.allianz.com/de/presse/news/engagement/sponsoring/160615-erfolgreiches-pilotprojekt-mit-blockchain-technologie/>

⁵ <https://fdd.etherisc.com/>

⁶ <https://www.ethereum.org/>

⁷ <http://dynamisapp.com/>

⁸ <https://www.docuSign.com/blog/the-future-of-car-leasing-is-as-easy-as-click-sign-drive/>

⁹ „Peer-to-Peer-Absicherung privater Risiken: Eine Exploration am Beispiel von Wildschaden“, Zwack, T., Habicht, H. & Lüdemann, V., *ZVersWiss* (2016) 105: 325, doi:10.1007/s12297-016-0346-x

¹⁰ https://www.lloyds.com/~media/files/the%20market/operating%20at%20lloyds/tom/technology%20revolution/michael%20mainelli_the%20technology%20revolution.pdf

Dr. Josef Kreulich

Ersetzt der Erfahrungsbericht die AGBs?

Digitalisierung und Industrie 4.0 in der Versicherungswirtschaft

Wenn es um Digitalisierung und Industrie 4.0 im Bereich der Versicherungen geht, wird häufig der Begriff „disruptiv“ verwandt. Diese Aussage reduziert sich jedoch häufig schnell auf die Frage nach der Versicherung von Cyberrisiken und adressiert weniger die Nutzung von Digitalisierung und Industrie 4.0 in der Versicherungsbranche. Vielen Versicherungen erscheint es zudem ausreichend, die Quote an Dunkelverarbeitung mit den „alten“ Technologien weiter anzuheben. Das ist zwar auch ein guter Gedanke, trifft aber noch nicht die Themen Digitalisierung und Industrie 4.0. Digitalisierung ist im Backoffice in Form von den System of Records zu leisten, doch das System of Engagements auf der Kundenseite schreitet auch in der Versicherungsbranche voran. Es werden schon teilweise realisierte Beispiele gegeben, doch scheint die Kundenseite noch „unterbelichtet“. Mögliche Szenarien werden in diesem Aufsatz anhand von vier unterschiedlichen Beispielen vorgestellt, die einer disruptiven Modifikation bedürfen.

Ad hoc Verträge

Ein Skifahrer steht in Garmisch-Patenkirchen vor der Kandarhar und möchte seine Ski versichern, vielleicht sogar sich selbst Unfall oder Leben. Die Versicherung muss hierzu eine mobile App zur Verfügung stellen, um überhaupt versichern zu können. Sie hat inklusive des Underwritings innerhalb von Sekunden auf diesen Wunsch zu antworten. Die Möglichkeiten zur Risikoevaluierung sind Altdaten/-verträge, die GPS-Position des Antragstellers und klassisch die Mindestversicherungslaufzeit bei Neuabschluss. Bekommen Edel-Ski zukünftig eine Identität, einen Barcode, den man einlesen kann? Wie genau positioniere ich den Versicherungsnehmer?

Dieser einfache Fall zeigt: Es ergeben sich eine Unzahl von Fragen. Die digitale Risikoevaluierung ist beginnend mit einem reduzierten Ad-hoc-Produktportfolio aufzusetzen. Disruptiv ist hier die vollständig digitale End2End Verarbeitung für das reduzierte ad-hoc-Portfolio.

Maschinenverträge

Autonomen Werkstücke und Werkzeuge der Industrie 4.0 organisieren sich während ihrer Produktion selbst, und können weltweit ihre Werkzeuge für den nächsten Arbeitsschritt anfahren. Hier ist eine Risikoabschätzung durch das Werkstück die Wahl der Dinge. Es könnten eine Transportversicherung oder auch eine Produktionsversicherung sinnvoll sein. Eventuell versichert sich ein Werkzeug selbst gegen Fehlbearbeitungen, nachdem es die Kosten seiner Fehlbearbeitungen selbständig geschätzt hat. Diese Maschine2Maschine Verträge müssen mit einem entsprechenden Protokoll und einer Rechtssicherheit abgeschlossen werden. Das Werkzeug braucht Industrieversicherungssysteme und einen Rahmenvertrag mit dem Versicherer in dem es sich bewegen kann.

Gleiches gilt für das Smart-Home, indem vorhandene Güter des Kunden gescannt und bei Neuerwerb direkt gegen die bestehende Hausratversicherung abgeglichen werden. Die Frage ist: Kann die Smart-Ho-

me-Steuereinheit auch Verträge kündigen und für die nächst höhere Deckungssumme den günstigeren Vertrag auswählen? Kann sie mit der derzeitigen Versicherung die Prämie aushandeln? Dazu ist eine Integration zwischen Smart-Home und Versicherungen notwendig.

Versicherungen können dazu ihre Apps anbieten, die auf dem PC installiert werden. Die Angebote der Versicherungen können dann automatisiert untereinander verglichen werden. Das Auswahlverfahren liegt am Ende in den Händen der versicherten Person (PC in Prokura!). Diese Herangehensweise bietet den Versicherungen wieder eine Plattform, auf der sie direkt mit dem Kunden verhandeln.

Digitalisierung beginnt beim Kunden

Die KI (Künstliche Intelligenz) hat bereits Einzug in die Verarbeitung von Anträgen

Dr. Josef Kreulich
Syracom Consulting AG

„Kann die Smart-Home-Steuereinheit auch Verträge kündigen und für die nächst höhere Deckungssumme den günstigeren Vertrag auswählen? Kann sie mit der derzeitigen Versicherung die Prämie aushandeln?“

gehalten, doch ist es nicht eigentlich der wirkliche Gewinn, wenn die KI auch das Ausfüllen von Anträgen, das Auffinden von Produkten und Dienstleistungen unterstützt. Was wäre, wenn der Kunde sich einfach nur in eine Plattform einhängt und bekanntgibt, er möchte einen Vertrag über eine Dienstleistung, über ein Produkt abschließen? Ihm dann von dem Amazon Echo abends die Möglichkeiten vorgelesen werden, er sich dann für eine Option ent-

scheidet, damit die KI dann die nächsten Schritte einleitet. Sei es einen Termin bei der Bank, Versicherung, der Behörde ausmacht, oder allgemein den Termin mit dem Verkäufer/Sachverständigen ausmacht. Die Vertragspapiere ausdruckt und seinem „Herrn“ Kunden zur Einsicht anbietet.

All das scheint doch möglich, jedoch müssen dazu die Vertragsbestandteile homogenisiert und virtualisiert sein. Der Kunde bleibt weiterhin über alles informiert, doch die lästigen Tätigkeiten, die wir auch im Backoffice automatisieren, werden dem Kunden abgenommen. Dazu muss der Kunde zwar teilweise auch mit langwierigen AGBs versorgt werden, viel wichtiger sind aber künftig die Erfahrungsberichte und die 5 Sterne-Bewertung, beziehungsweise dessen Verteilung, die bei Amazon schon für Produkte abgegeben werden. Diese Herangehensweise erlaubt zwar nicht den Vergleich, aber eine Bewertung durch Kunden, ob das Produkt gut oder schlecht, bzw. was gut und was schlecht war.

Die Anbieter sollten sich nicht weiterhin mit den eventuellen Defiziten ihres Produktdesigns beschäftigen, sondern sich offen der Bewertung durch ihre Kunden stellen und nichts anderes ist so positiv wie die aktive Weiterempfehlung durch die Mehrzahl von Kunden, und auf der anderen Seite die Kommentare bei Negativbewertungen. Diese homogene Information kann die KI dem Kunden selektiv weitergeben. Der Kunde entscheidet auf der Basis von Erfahrungen, und nicht aufgrund von eventuell undurchsichtigen und langatmigen AGBs.

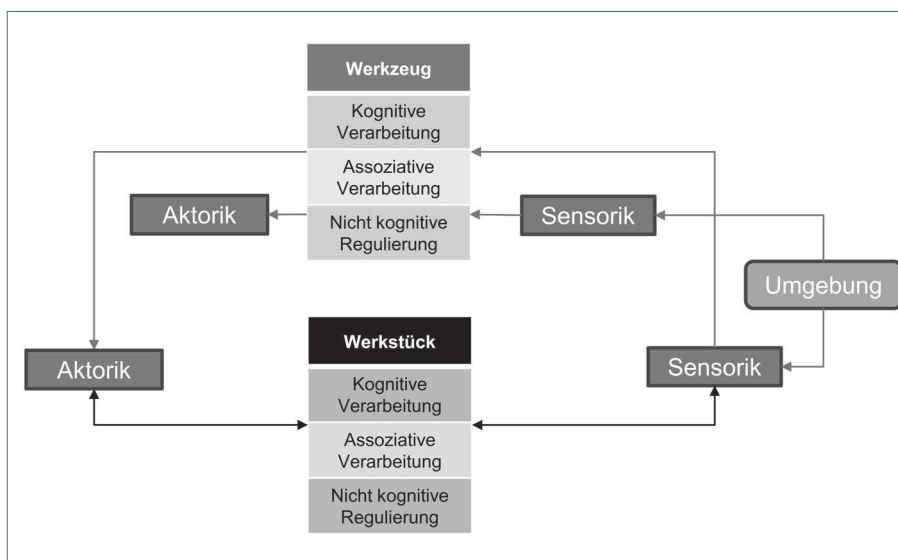
Zudem bekommt der Anbieter mit, was den Kunden wirklich interessiert, die Produkterfahrungen über den Lebenszyklus des Produktes hinweg, sei es eine Versicherung, ein Wertpapier, ein Auto, was auch immer.

Mit dieser Herangehensweise ist jeder Markt offen für eine Plattform, der Markt eines Produktes wird von seinen Attributen her homogenisiert. Hinzu kommen die Vergleichs-Plattformen, die weitere Informationen erlauben, die als weitere „kostenpflichtige“ App das Bild des Produktes ergänzen. Das System of Engagements kann nun auf dieser Basis den Markt erschließen. Der Kunde bekommt einen echten „Erfahrungsmehrwert“, der Anbieter eine echte Herausforderung.

Der nächste Schritt ist dann die begleitende Intelligenz über den ganzen Lebenszyklus hinweg. Nicht der Kunde hat länger irgendwelche Rechnungen zu suchen, um noch Garantie- oder Regressansprüche geltend zu machen. Das Produkt ist defekt und der Kunde ruft die Begleit-Intelligenz der Plattform, des Anbieters und weist auf den Fehler hin. Die Intelligenz erkennt aufgrund einer Bilderkennung oder eines Codes, um welches Produkt es sich handelt, und wieder handeln zwei Intelligenzen aus, was ersetzt, unterstützt, repariert werden kann.

Und auch der Schadensfall kann nun wiederum entsprechend gemanagt werden, um die Leidenszeit des Kunden zu minimieren, es zu einem Erlebnis werden zu lassen. Die Lebenszeit ist begrenzt, und wenn der Anbieter pfleglich mit dieser umgeht, wird er wiederum Punkte bei seinem Produkt sammeln.

Abbildung 1: Das Autonome Werkstück



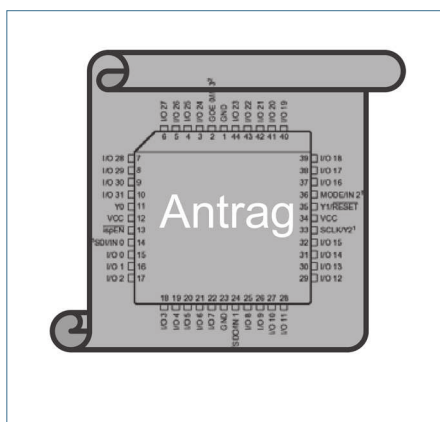
Digitalisierung und Industrie 4.0-Produktion in der Versicherung

Die Digitalisierung und Industrie 4.0 wirken sich jedoch nicht nur auf das Versicherungsgeschäft an sich aus, sondern auch auf die Prozesse im operativen Geschäft. Sie beeinflussen derzeit schon maßgeblich die antragsbegleitenden Maßnahmen, die wir momentan schon mit den Telematiktarifen erleben, doch auch die Logik der Antragsverarbeitung bleibt nicht unberücksichtigt. In der Industrie 4.0 entscheiden Werkzeug und Werkstück autonom auf der Basis von Vorgaben und Sensorik. (s. Abbildung 1)

Das Werkstück sucht auf dem Marktplatz der Services, die von Werkzeugen angebo-

ten werden, einen möglichen Verarbeitungsschritt aus und fährt diesen an. Damit optimiert das Werkstück seine eigene Erstellung. Transferieren wir diesen Ansatz der Industrie 4.0 auf den Versicherungsbereich, so ergibt sich schnell, dass die Police/der Antrag das Werkstück (Kreulich, 2016) ist und gemäß der Logik Industrie 4.0 mit einer Identifikation(IP-Adresse), Intelligenz, Datenspeicherung und einem Kommunikationsmodul zu versehen ist: der Industrie 4.0 Komponente.

Abbildung 2: Der intelligente Antrag



Nun verändert sich die Denkweise bei der Verarbeitung von Anträgen. Der midtendende Antrag dockt sich an einem Infopoint an und erhält seine Arbeitsaufträge(Workload), ggfls von der Begleitintelligenz des Kunden. Die Leistungen der Sachbearbeiter oder der elektronischen Services werden auf einem Marktplatz angeboten. Gemäß der Abhängigkeiten und Priorisierung dockt sich der Antrag an den entsprechenden Systemen an (drängt sich vor), um abgearbeitet zu werden. Der Antrag optimiert sich selbst gemäß möglicher Reihenfolgen auf dem Marktplatz der Services.

Diese Denkweise des selbsterfassenden Antrags bedarf einer Serviceorientierung, einem Gedächtnis, welche Arbeiten durchgeführt wurden. Was der neu angedockte Service aus technischer Sicht alles wissen muss, trägt der intelligente Antrag. Disruptiv ist die Ersetzung des Determinismus durch die autonome Entscheidung des Antrags und damit die Erzeugung von stochastischen und selbstoptimierenden Prozessen.

Fazit

Das Geschäft der Versicherung ist eine Summe von Kunden- und Versicherungs-

transaktionen, Bestand, Leistung/Schaden und Produkt. All dies ist potentiell digital, vieles wird jedoch noch analog bearbeitet. Durch die Verschärfung des Geschäftsmodells müssen Einsparpotenziale gehoben werden. Der Bestand muss intelligent gepflegt werden, die Leistung intelligent die Termine und Schadensbehebung mit dem Kunden aushandeln. Die Abteilung Produkt muss neben der Erstellung der Produkte auch die Bewertungen mit beobachten und reagieren. Eventuell kommen hier auch Bots für das Marketing zum Einsatz.

Unternehmen sollten sich nicht nur über die schönste Oberfläche bei der Erstellung ihrer Softwarelösungen Gedanken machen. Vielmehr sollten sie berücksichtigen, dass ihre Software integrativ ist und wieviel Serviceorientierung diese mit sich bringt, um dem Paradigma Industrie 4.0 gewachsen zu sein. Abgeleitet von der Wirtschaftlichkeit ist das Ziel eines jeden Prozesses ein hoher Automatisierungsgrad bei der Bearbeitung. Dies ist ein wesentlicher Faktor, um Kosten zu senken. Diese Aspekte sollten unbedingt bei der Auswahl und dem Neukauf, oder der Neuorganisation einer Software beachtet werden.

Die Serviceorientierung wird schon seit Jahren gepredigt und hat auch schon teilweise Einzug gehalten. Nun wird sie von intelligenten Anträgen und damit von einer automatisierten Optimierung eingefordert. Die fachlichen Services sind auf dem Marktplatz bereitzustellen. Unternehmen, die bereit sind, diese Modifikationen mit den dazugehörigen Konsequenzen mitzugehen, sind für die Zukunft gut aufgestellt. (D. Baback, 2017)

Gerade die hohe Last der Schadensbearbeitung auf Grund von Unwetterschäden wie Sturm und Hagel erfordert innovative Ansätze. Durch Hinzunahme von nicht regionalen Sachbearbeitern auf den Marktplatz ordnen sich die Schadensanträge den jeweils weniger belasteten Sachbearbeitern und Services zu. So kann die Spitzenlast eventuell mit dem bestehenden Mitarbeiterpool abgearbeitet werden.

Diese neue Denkweise hebt sich ab von der Nachbildung des Antrags, der als gedankenloses Papierstück von Sachbearbeiter zu Sachbearbeiter weitergereicht wird. Der Antrag selbst trägt ein Stückchen Intelligenz, gesteuert von den Wünschen des Kunden, ob zeitoptimiert und ad-hoc vor der Skiabfahrt Kandahar, elektronisch ab-

„Diese neue Denkweise hebt sich ab von der Nachbildung des Antrags, der als gedankenloses Papierstück von Sachbearbeiter zu Sachbearbeiter weitergereicht wird. Der Antrag selbst trägt ein Stückchen Intelligenz, gesteuert von den Wünschen des Kunden“

wickelnd, mit der Prokura IT in Verhandlung stehend, oder optimierend für die betreibende Versicherung.

Verweise

Ahmadi, B., & Nahrgang, S. (2017). Wie künstliche Intelligenz die Versicherungsbranche verändert. *ZfV* Jhrg 68 02/17, S. 63-65.

Kreulich, J. (2016). Ein Weg zu Industrie 4.0 in Versicherungen. *ZfV* Jhrg. 67 22/16, S. 713-715.