

## Underwriter werden zum digitalen Jäger, Sammler, Fährtenleser: Mit Digitalisierung in drei zentralen Bereichen erschließen Industrierversicherer erhebliche Potenziale



Henning Jonen,  
Abteilungsleiter im Bereich Insurance SAP  
Consulting,  
msg systems ag

Die Industrierversicherer stehen vor einem großen Sprung nach vorn in Sachen Effizienz. Entschlossene Digitalisierung und Standardisierung führen zu niedrigeren Kosten, genaueren Risikoanalysen, besseren Kundenerlebnissen. Für die Underwriter bedeutet das: Sie werden zu digitalen Jägern, Sammlern und Fährtenlesern. Sie werden sich als Datenjäger völlig neue Quellen erschließen und diese in einer einheitlichen Datenarchitektur sammeln und verwalten. Sie werden sich kollaborativ mit Kunden und Partnern auf die digitale Fährten suche nach Risikoindekatoren und Neubewertungen machen. Kurz: Die Industrierversicherer werden ihr Geschäft durch die Digitalisierung in drei Bereichen beflügeln: in der Datenerfassung und -haltung, in der Analytik und in der digitalen Kollaboration mit Kunden und Partnern.

Damit gehen die Industrierversicherer zwei zentrale Probleme an:

- Die sehr weitgehende Fragmentierung ihrer (teils veralteten) IT-Systeme mit Insellösungen für Produkte, Bereiche und manchmal für einzelne Personen
- Individuelle Prozesse und handgemachte Verträge im Underwriting gewerblicher und industrieller Risiken

Die Fragmentierung der Systeme und die hochgradige Individualisierung der Verträge und Prozesse kosten enorm viel Zeit und Geld. Beides wollen sich weder die Kunden noch die Versicherer länger leisten.

Natürlich wird auf allen Baustellen zeitgleich gearbeitet. Dabei hat die Datenerfassung und -haltung erste Priorität. Hier werden nicht nur die Grundlagen für innovative Analytik gelegt, hier lassen sich Sparpotenziale durch höhere Effizienz und Produktivität auch besonders schnell heben. Stimmen die Systeme, lassen sich in weiteren Schritten die Datenqualität und die Kundenerlebnisse durch den kollaborativen und direkten Datenaustausch mit Kunden und Partnern deutlich verbessern. Auf dieser Basis kann das Potenzial von Künstlicher Intelligenz (KI) und Machine Learning (ML) für innovative Analytik genutzt werden.

### Systemübergreifende Architektur für Datenerfassung und -haltung

Die Datenerfassung und -haltung ist der Ausgangspunkt aller Prozesse auch der Industrierversicherer. Sie ist wichtiger denn je, um Entscheidungen auf Grundlage vielfältigster, tagesaktueller, aussagefähiger Daten nahezu in Echtzeit treffen zu können. Voraussetzung dafür ist eine systemübergreifende Datenarchitektur.

Im Retailgeschäft haben die Versicherer in den letzten Jahren auf dieser Baustelle erhebliche Fortschritte gemacht. Vor allem in Service und Administration setzen sie vielfach auf KI. Mit den Kunden wird vorwiegend online kommuniziert, Dokumente werden selbstverständlich elektronisch

ausgetauscht. Policen können im Netz abgeschlossen werden, Bestandsdaten werden zentral zusammengefasst und gespeichert. Sprachgesteuerte Systeme und Bots – wie etwa der msg-Glasbot – geben schnelle, automatisierte Antworten und minimieren Wartezeiten. Bis zu 75 Prozent Dunkelverarbeitungsquote ist im Massengeschäft – insbesondere in der KFZ-Versicherung – heute der Standard. Entsprechend ist die Produktivität in der Privatversicherung gestiegen und der Prämienanstieg konnte gebremst werden.

Ganz anders in der Industrierversicherung: Sie arbeitet überwiegend mit veralteter Technik. Die Programme stammen aus den 80er und 90er Jahren. Übernahmen von Unternehmen und Merger haben in Sachen IT oft nicht zu den erhofften Synergien geführt, sondern im Gegenteil zu erheblichem Mehraufwand und zunehmender Fragmentierung.

Risiken werden vielerorts noch immer in Excel-Tabellen erfasst, Angebote in Word verfasst und per Post verschickt. Auch die Querverbindungen zwischen einzelnen Sparten fehlen.

Die hochgradige Individualisierung der Verträge in der Industrierversicherung macht die Erfassung von Daten schwieriger. Konditionen und Risiken werden zudem weniger vergleichbar. Individuelle Verträge erschweren die digitale, nicht-händische Bearbeitung, machen Prozesse komplexer und bereichsübergreifende digitale Analyse- und Vertriebsaktivitäten nahezu unmöglich. Die Individualisierung in der Industrierversicherung schafft Digitalisierungsblockaden. Eine Standardisierung wird damit zu einer wichtigen Unterstützung der Digitalisierung. Die Erfahrungen von msg aus Migrationsprojekten zeigen, dass es ohne weiteres möglich ist, die Produkt- und Klausel-Komplexität radikal zu reduzieren.

Die Kosten für die manuelle Erfassung und Speicherung in fragmentierten Systemen sind hoch. Wichtiger ist aber:



Nicht verfügbare Daten oder schlechte Datenqualität führen zu falschen und verspäteten Risikobewertungen. Die nicht integrierten IT-Landschaften vieler Industrierversicherer mit ihren vielen gewachsenen – teils sehr persönlichen – Datensammelstellen stehen innovativen Analysen und digitalisierten Prozessen entgegen.

Dabei machen neue Systeme wie SAP S/4HANA die zentrale Speicherung von Daten und ihre Nutzung für alle Systemkomponenten möglich. Auch wenn SAP S/4HANA und andere Systeme nicht die Lösung für alle Unternehmen sind: Die Datenbereinigung und strukturelle Neuordnung der Datenhaltung sind für alle Versicherer eine gut planbare und für alle folgenden Modernisierungen unabdingbare Investition.

### **Bessere und schnellere Entscheidungen durch Daten-Kollaboration**

Es braucht den Willen und die technischen Fähigkeiten: End-to-end digitale Prozesse und die Verarbeitung riesiger, aktueller Datenmengen setzen den Willen zum Austausch mit Kunden und Partnern und die technische Interaktionsfähigkeit der Systeme voraus. Gemeinsame oder standardisierte Schnittstellen zwischen den Systemen der beteiligten Parteien müssen genutzt werden. Sie ermöglichen zum Beispiel automatisierte Kundenassistenten oder die Meldung von Funktionsstörungen. Die schnell zu erschließenden großen Potenziale liegen für die Industrierversicherer bei Tätigkeiten, die sich aufgrund der Lines of Business wiederholen,

wie z. B. Meldungen von Stichtagswerten und Umsätzen. Auch die Kunden haben natürlich ein Interesse, diese Schnittstellen herzustellen. Denn ihre Daten können so automatisch weitergeleitet und verarbeitet werden. Der end-to-end digitale Prozess senkt Aufwand und Kosten auch für die Kunden.

### **Künstliche Intelligenz und Machine Learning beflügeln die Analytik**

KI-Systeme verschaffen den Underwritern in der Industrierversicherung aus der Analyse von großen Datenmassen aus vielen und oft neuen Quellen bisher unzugängliches Wissen und realistischere Risikoeinschätzungen. Die Vorteile für Industrierversicherer, die sich aus diesen neuen Analysefähigkeiten ergeben, liegen auf der Hand: Neue Kennzahlen können automatisiert in den Bestand übernommen und auch für weitere Policen genutzt werden. Informationen können quasi in Echtzeit in enormen Text- und Zahlensammlungen gefunden werden. Anomalien in Datenbeständen werden automatisiert und auch in komplexen Zusammenhängen erkannt. Sogar Vorhersagen für Schadensereignisse sind möglich.

Mit KI-Einsatz werden so nicht nur Abschluss, Verwaltung und Schadenbearbeitung effizienter. Er ermöglicht und verbessert auch die Prävention – zum Beispiel bei Allianz Global Corporate & Speciality (AGCS): Der Industrierversicherer durchleuchtet Lieferketten und spürt Risiken für Betriebsunterbrechungen mit einem System auf, das auf maschinellem

Lernen basiert. Hitachi und Rheinmetall arbeiten mit Versicherern an Systemen, die mittels künstlicher Intelligenz Fremdkörper auf Start- und Landebahnen identifizieren und so Gefahren für Flugzeuge minimieren.

Die Fähigkeit, Schäden zu vermeiden, steigt in der Industrierversicherung rasant. Immer mehr Maschinen und Anlagen sind mit Sensoren ausgestattet und mit dem Internet verbunden. Drohende Fehler werden so rechtzeitig erkannt und eine Wartung angefordert. Das Internet of Things schafft einen gigantischen Datenpool, der sich mit KI analysieren lässt. So können Muster auch firmen- und branchenübergreifend erkannt werden.

Angesichts des Klimawandels wird der Nutzen innovativer digitaler Analytik sehr anschaulich: Extreme Unwetterereignisse häufen sich. Sie sind eine zunehmende Herausforderung auch für die Industrierversicherer. Sie müssen Naturgefahrenereignisse geowissenschaftlich einordnen, um Schadenpotenziale realistisch einschätzen und Veränderungen frühzeitig erkennen zu können. KI ermöglicht die Schadenmodellierung extremer Wetterereignisse auf Basis von Daten vergangener Wetterereignisse und aus Wettersimulationen sowie aus geologischen und gegebenenfalls selbstgenerierten Daten. Es ergeben sich Risikoprofile, die den bisherigen weit überlegen sind. Esri ArcGIS und HERE Data Lens sind Beispiele für solche geographischen Informationssysteme. Der schnell und variabel anbindbare Service „Toolset Data Lens“ des msg-Kooperationspartners HERE zeigt das Potenzial guter Kollaboration mittels Schnittstellen und KI.

### **Neue Möglichkeiten für die Underwriter**

Digitalisierung und Standardisierung eröffnen den Underwritern ganz neue Möglichkeit, ihre Wertschöpfung für Kunden und Versicherungsunternehmen deutlich zu erhöhen. Sie bleiben zentrale Player und Entscheider. Aber das Wissen der digitalen Jäger, Sammler und Fährtenleser wird durch eine bessere Datenbasis und innovative Analytik ungleich größer. Ihre Entscheidungen werden fundierter, schneller und besser – für Kunden und Versicherer. ■