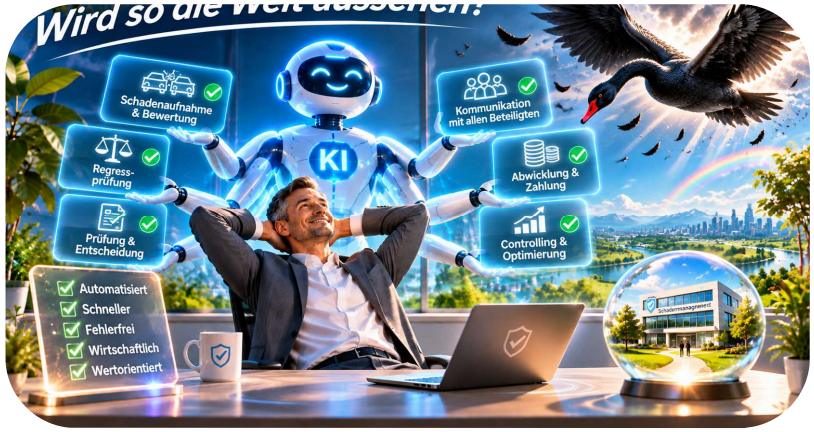
Ihr Begleiter – ein Leben lang

KI bei der Regressbearbeitung im Bereich von Leitungswasserschäden in der Wohngebäudeversicherung


Wird so die Welt aussehen?
Schadenaufnahme & Bewertung
Regress-prüfung
Prüfung & Entscheidung
KI
Kommunikation mit allen Beteiligten
Abwicklung & Zahlung
Controlling & Optimierung
Automatisiert
Schneller
Fehlerfrei
Wirtschaftlich
Wertorientiert

KI im Schadenmanagement und die Zukunft der wertorientierten Schadenregulierung



Mein heutiges Vorhaben mit Ihnen:

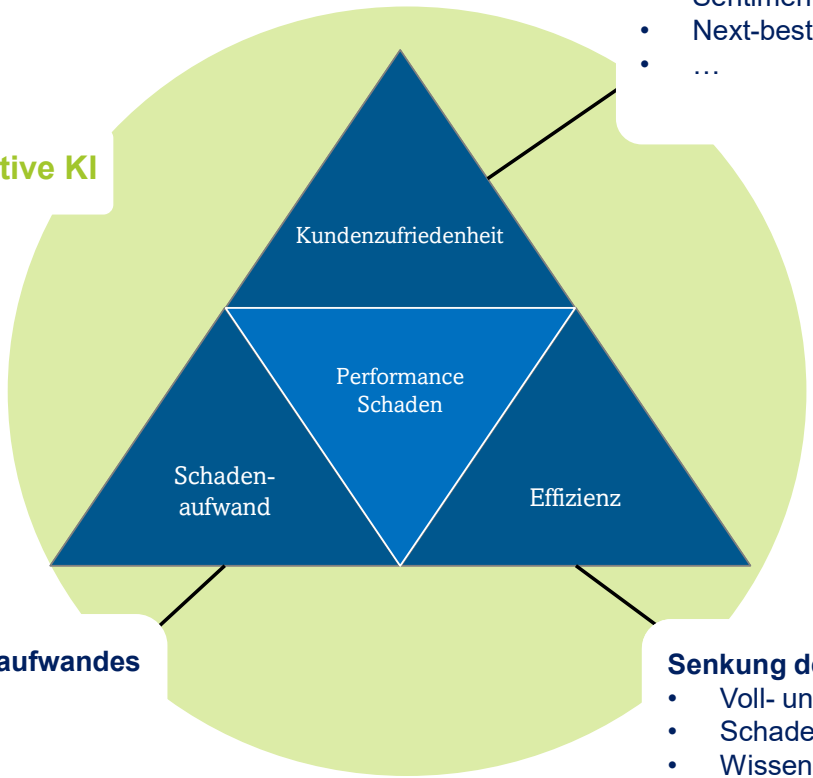
- Strategische Einordnung von KI im Schadenmanagement
- Eigener Regressagent:
  Was haben wir gelernt – und was bedeutet das für die zukünftigen Ausrichtung im Schadenmanagement?

Strategisches Schadenmanagement

Einsatzfelder im Bereich Künstliche Intelligenz

Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Sentiment Analyse
- Next-best-Action im Kundenkontakt
- …

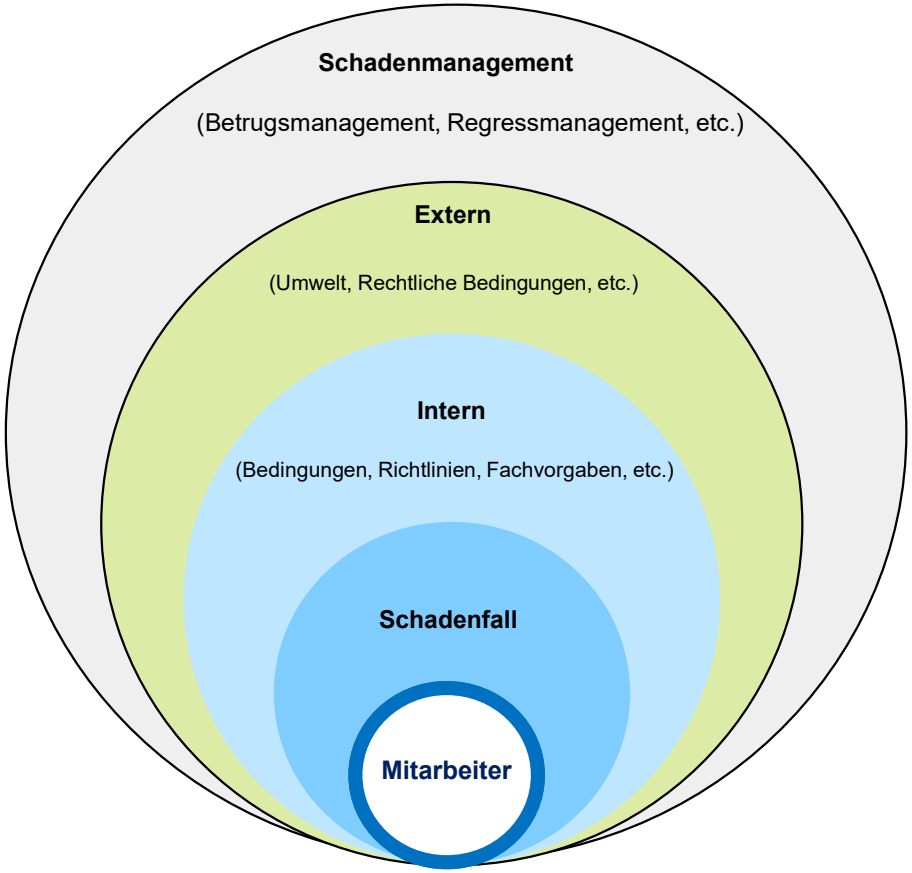
Nachhaltige prädiktive KI



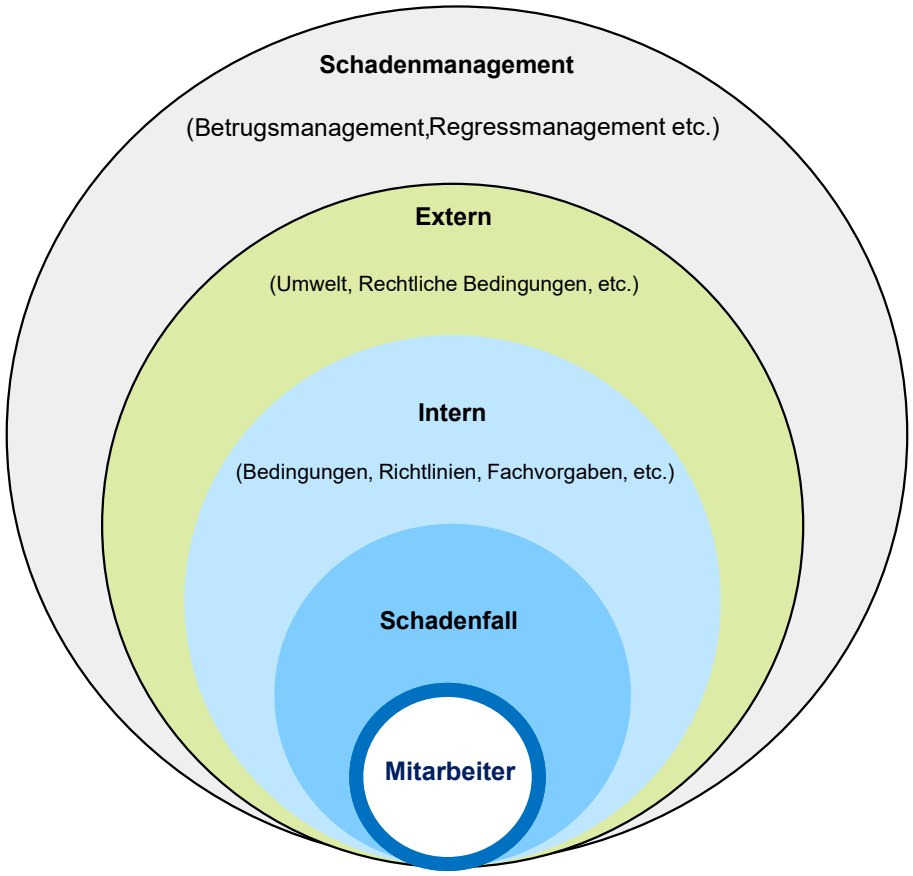
Minimierung des Schadenaufwandes
- Betrugsmanagement
- Regressmanagement
- Schadensteuerung
- …

Senkung der Bearbeitungskosten
- Voll- und Teilautomatisierung (RPA und KI)
- Schadentriagierung
- Wissensmanagement (Pull/Push)
- Schadenbewertung
- …

Die Informationslandschaft der Schadenbearbeitung



Mit KI zum weiteren Schritt der wertorientierten Schadenregulierung



KI als intelligenter Informationsassistent
Die KI führt alle relevanten Informationen aus den unterschiedlichen Ebenen zusammen und stellt sie dem Mitarbeiter fallbezogen und kontextgerecht bereit.
Der Mitarbeiter muss nicht mehr suchen oder umfangreiches Wissen vorhalten – er kann sich auf das Wesentliche konzentrieren:
Lesen. Verstehen. Anwenden.

Zielbild KI im Regressmanagement

Regressmanagement



Regresspotential erkennen

- ✓ KI erkennt jederzeit Regresshinweise in großen Mengen von Schadeninformationen (Gutachten, Ermittlungsakten, etc.)



Manuelle Aufwände reduzieren

- ✓ Dokumente sichten, Informationen extrahieren und Sachverhalte vorstrukturieren lassen
- ✓ Integration Next-best-Action



Erfolgsorientierte Regressbearbeitung

- ✓ Potenzielle Fälle frühzeitig erkennen und aussichtsreiche Fälle priorisieren
- ✓ Bearbeitungsaufwand und erwarteten Nutzen gegenüberstellen, um Kapazitäten gezielt einzusetzen



Komplexität reduzieren und Fachlichkeit vereinfachen

- ✓ Konzentration auf das Wesentliche
- ✓ Keine Überladung mit Details

Vom Konzept zum KI-Agenten



Phase 1

Erkenntnisse gewinnen

Analyse & Erprobung

- Durchführung eines Regressprojektes
- Analyse bestehender Prozesse im Regressmanagement und Datenaufbereitung
- Gewinnung erster Erkenntnisse als Grundlage für die Weiterentwicklung

Vom ersten Ansatz zum Verständnis



Phase 2

Eigene Lösung entwickeln

Entwicklung & Valdierung



Phase 3

In die Umsetzung bringen

Implementierung & operativer Einsatz

Phase 2: Vom Wissen zur eigenen KI-Lösung



Phase 2

Eigene Lösung entwickeln

Entwicklung & Valdierung

Vom fachlichen Wissen zum eigenen KI-Agenten

1. Technologische Basis geschaffen
Aufbau des Regress-Agenten mit Microsoft Copilot Studio und GPT-4.1.

2. Fachliche Grundlage definiert
Aufbereitung der Regress-Grundlogik auf Basis der bestehenden fachlichen Dokumentation

3. Fachlogik integriert
Überführung und Erweiterung der bestehenden Logik um fachliche Entscheidungsregeln.

4. KI-Agenten gezielt gesteuert
Entwicklung eines Systemprompts mit klarer Rollenbeschreibung, Aufgabenstellung, Verboten, Prozessablauf und Entscheidungslogik.

5. Getestet und verifiziert
Durchführung von Testfällen und Überprüfung der fachlichen Ergebnisse und Entscheidungslogik.

Herausforderung und Lerneffekte aus den Phasen 1 und 2

Herausforderungen

Datenqualität und Datenverfügbarkeit
- Relevante Informationen waren nicht immer vollständig, einheitlich oder strukturiert verfügbar.
- Das Extrahieren der Schadenakte musste erst prozessual erarbeitet werden

Fachwissen nutzbar machen
- Vorhandenes Expertenwissen in vereinfachte, verständliche und für die KI nutzbare Dokumentation war nicht vorhanden
- Unterschiedliche Dokumentationsformen und individuelle Vorgehensweisen erschweren eine einheitliche Verarbeitung und Anwendung der Fachlogik.

Lerneffekte

Datenqualität von Anfang an sicherstellen
- Eine gute Datenqualität muss bereits bei der Schadenanlage beginnen und konsequent erfüllt werden.

Fachlichkeit standardisieren
- Fachliche Grundsätze, Regeln und Entscheidungslogiken müssen einheitlich definiert und nachvollziehbar dokumentiert werden.

Komplexität reduzieren
- Wir benötigen einfache, strukturierte und verständliche Dokumentationen, die sowohl für Mitarbeitende als auch für KI-Systeme leicht anwendbar sind.

Unsere wichtigste Erkenntnis: Die eigentliche Herausforderung liegt weniger in der Entwicklung der KI als in der strukturierten Aufbereitung von Daten und Fachwissen.

Regressagent im Zielbild



Phase 1

Erkenntnisse gewinnen

Analyse & Erprobung

- Durchführung eines Regressprojektes
- Analyse bestehender Prozesse im Regressmanagement und Datenaufbereitung
- Gewinnung erster Erkenntnisse als Grundlage für die Weiterentwicklung

Vom ersten Ansatz zum Verständnis



Phase 2

Eigene Lösung entwickeln

Entwicklung & Valdierung

- Überführung der gewonnenen Erkenntnisse in einen eigenen Lösungsansatz
- Entwicklung eines eigenen Regress-Agenten
- Aufbau und Weiterentwicklung der KI-gestützten Prozesslogik
- Erprobung und Bewertung der Leistungsfähigkeit



Phase 3

In die Umsetzung bringen

Implementierung & operativer Einsatz

- Regresse an beliebigen Berührungspunkten im Schaden erkennen
- Konkrete Maßnahmen ableiten **und** durchführen
- Transparenz über Wirkung erzeugen und Agentenbei Bedarf anpassen

- ✓ Ich bin überzeugt, dass wir anfangen werden, den Sachbearbeiter mit digitalen Kollegen auszustatten.
- ✓ Unser Regressprojekt ist ein Beispiel dafür, wie sich Schadenbearbeitung verändern wird.
- ✓ Meine Vision ist es die Schadenbearbeitung künftig konsequent wertorientiert auszurichten im Einklang mit KI – um besseren Entscheidungen, mit gezielterem Ressourceneinsatz und einem höheren Mehrwert für das Unternehmen und unsere Kunden zu erzielen.

