



# msg.claim:it

KI-basiertes proaktives  
Schadenmanagement

KI-basiertes Schadenmanagement bietet Versicherungsunternehmen Effizienzpotenziale und faszinierende Anwendungsszenarien, die weit über die bisherigen Möglichkeiten hinausreichen. Der Wandel vom regulierenden Versicherer zum kundenorientierten Service-Dienstleister bei höherer Qualität, Geschwindigkeit und Kosteneffizienz rückt so in greifbare Nähe.

Im Schadenfall entscheidet die qualitativ und zeitlich angemessene Interaktion mit Kundinnen und Kunden darüber, ob diese eine für sie befriedigende Customer Journey erleben. In der Praxis sind schnell und einfach zu ermittelnde Informationen wichtig für die Prozessautomatisierung, eine differenzierte Bearbeitung von Fällen und das darüber weit hinausgehende proaktive Schadenmanagement.

## **Mehrwertstiftende Informationen – automatisch verfügbar**

Im Schadenmanagement sind unzählige Dokumente pro Fall im System aufrufbar – je komplexer die Schäden sind, desto mehr und umfangreichere Dokumente existieren. KI-basiertes Wissensmanagement setzt genau hier an: die Sachbearbeitung bekommt einerseits automatisiert Informationen zur Verfügung gestellt (z. B. Basisinformationen, Hinweise auf Auffälligkeiten, Verknüpfungen bis hin zu Stimmungslagen im Schriftverkehr), kann aber zum anderen auch gezielt Fragen stellen, um besser an benötigte Informationen zu gelangen.

Die schadenspezifische Wissensbasis liefert gezielt Daten, zielgerichtet und passgenau extrahiert aus einer Vielzahl von Dokumenten. So sind Sachbearbeitende in der Kundeninteraktion jederzeit auskunftsfähig, können spezifisch Sachverhalte abfragen und kommen effizient zu Ergebnissen, was die Geschwindigkeit der Regulierung erhöht. Die KI-basierten Use Cases sind End-to-End in automatisierte Prozesse der Schadenbearbeitung integriert.

Über KI ist die multilinguale Verarbeitung von über 100 Sprachen möglich, so dass Geschädigte Schadenmeldungen in ihrer Muttersprache einreichen können und dies im System direkt und automatisch in die jeweilige Bearbeitungssprache übertragen wird.

KI kann aus Schlüsselbegriffen auch die emotionale, menschliche Ebene erfassen. Ist in der Korrespondenz eine emotionale Beson-

derheit erkennbar? Dann sollte die Kommunikation entsprechend angepasst erfolgen, um mögliche Eskalationen frühzeitig zu vermeiden, unabhängig von der Ausgangssprache der Schadenmeldung.

## **Qualitativ bessere Bearbeitung**

In den fachlichen Use Cases geht es einen Schritt weiter: nicht nur vorhandene Informationen werden beauskunftet, sondern zu inhaltlich validen Texten aggregiert. So kann die Frage „Worin besteht der Schaden?“ mit einer kurzen Aufstellung der entscheidenden Fakten beantwortet werden oder aus Auffälligkeiten in Formulierungen wird ein Regresspotenzial erkannt, auf dessen Prüfung die Sachbearbeitung hingewiesen wird.

## **KI-basierte Use Cases im Schadenmanagement**

msg.claim:it bietet aber noch viel mehr: eine Vielzahl spezifischer Anwendungsfälle im Kontext des Schadenmanagements. Aus der Datenbasis extrahiert KI nicht nur die Daten, sondern generiert daraus weitergehende Informationen zu komplexen Themen für das proaktive Schadenmanagement. Der Mehrwert liegt darin, dass eine Vielzahl unterschiedlicher Fälle die Grundlage bildet und daraus neue Rückschlüsse gezogen werden, die über einzelne Informationen aus den Unterlagen hinausgehen. Auf einer Meta-Ebene entsteht so ein „Big Picture“ von z. B. Schadenfällen in einem Objekt, das sich zu einer Risikoabschätzung verdichten lässt oder das als proaktives Schadenmanagement mit entsprechenden präventiven Maßnahmen verbunden werden kann, was dem Versicherungsunternehmen doppelten Nutzen bringt. Einerseits ist jeder vermiedene Schaden kostengünstiger als eine Regulierung, andererseits ist die Positionierung als Service-Dienstleister für Kunden spürbar.

Durch die KI-basierte Verknüpfung von Fällen, das Aufspüren von Auffälligkeiten oder Partner-Partner-Beziehungen ist Fraud Detection ein weiterer interessanter Use Case.

## **KI und Nachhaltigkeit**

KI-basiertes Schadenmanagement ermöglicht Schadenprävention durch gezielte Risikohinweise, die im Kontext des Klimawandels immer mehr an Bedeutung gewinnen (z. B. zur Vermeidung von Folgeschäden in der Gebäudeversicherung) und macht nachhaltige Alternativen in der Regulierung sichtbar (z. B. durch Kostenvergleiche).