convista:

SUCCESS STORY

Konzept und Marketing Gruppe

KI ZIEHT IN DIE BESTANDSUMDECKUNG EIN

KI-Projekt beim Assekuradeur Konzept & Marketing

Die Herausforderung

In einem gesättigten Versicherungsmarkt wie dem Deutschen stellen Bestandsumdeckungen ein wichtiges Geschäftsmodell dar. Hierfür bietet die Konzept & Marketing GmbH (K&M) Versicherungsmaklern einen „Bestandsoptimierungs-Service“ zur Vereinfachung ihres Privatkundengeschäfts an.

Um den Umdeckungsprozess, der bisher per Hand erledigt wurde, effizienter zu gestalten, wurde nach einer Möglichkeit gesucht, die Daten automatisiert auszulesen, um sie dann in die K&M-Dunkelpolicierung übernehmen zu können. Denn: Trotz BiPRO- und GDV-Datensatz sind Daten oft unvollständig oder qualitativ nicht ausreichend, um sie automatisiert weiterbearbeiten zu können und sollten bei einem vielversprechenden Ergebnis später auf weitere Sparten ausgedehnt werden.

Bestandsoptimierungsservice der Konzept & Marketing GmbH: Automatisierung der Datenerfassung und Bestandsanalyse schafft mehr Freiraum für konzeptionelle Tätigkeiten

Konzept und Marketing Gruppe

Der Assekuradeur Konzept & Marketing GmbH, kurz K&M, ist ein mittelständischer Versicherungsanbieter in den Bereichen Sach, Haftpflicht und Unfall. Seit 2001 entwickelt das Unternehmen in Kooperation mit namhaften Versicherungsgesellschaften innovative Produkte. K&M hat sich bewusst für eine Ausrichtung als Premiumanbieter entschieden. Dazu gehören Produkte, die sich jederzeit mit den besten Angeboten von Mitbewerbern messen können. K&M arbeitet ausschließlich mit unabhängigen Versicherungsvermittlern zusammen. Diese finden den Versicherungsschutz, der sich am individuellen Absicherungsbedarf ihrer Kundinnen und Kunden orientiert.

Der Lösungsansatz

Ziel des Projekts war es, die Bestandsübertragung der Hausratverträge der angeschlossenen Maklerinnen und Makler von K&M mithilfe von KI zu automatisieren. Dabei konzentrierte man sich ganz wesentlich auf die Verarbeitung natürlicher Sprache, das Natural Language Processing. Der KI-Algorithmus soll mithilfe des zugrundeliegenden Sprachmodells Wörter und Sätze zu vordefinierten Kategorien für die weitere Verarbeitung automatisiert zuordnen.

Übersicht PoC-Phasen: Einzelne Projektschritte im Überblick

DATEN- & MODELL-VORBEREITUNG	TRAINING & EVALUATION	MODELL-ANPASSUNGEN & NACHTRAINING	DATENAUFBEREITUNG FÜR WEITER-VERARBEITUNG
Phase 1: Datenbeschaffung **Phase 2:** Daten labeln und Wortzuordnung **Phase 3:** Erstellung Evaluations-grundlage **Phase 4:** Datenvorbereitung für Modelltraining	**Phase 5:** Erstes Modelltraining **Phase 6:** Modellevaluation & Maßnahmendefinition	**Phase 7:** Weitere Modelltrainings **Phase 8:** Performance Messung	**Phase 9:** Zusammenführung aus-gelesener Daten und Aufbereitung für die Weitergabe

Das Projekt lief von Anfang an auf Augenhöhe zwischen den Convista-Kolleginnen und Kollegen und unseren Mitarbeitenden. Für uns war es wichtig, dass unsere Mitarbeitenden hinter dem Projekt stehen, weil sie von dem manuellen Abtippen der Daten befreit werden. Sie sind an dem Projekt beteiligt und müssen sich keine Sorgen machen, dass sie durch KI ihre Arbeit verlieren. Das hat hervorragend funktioniert

Mario Brehme, Geschäftsführer Konzept & Marketing GmbH

Datengrundlage schaffen und Policen labeln

Sowohl die Identifizierung der Datengrundlage als auch das Labeln, also das Markieren von Attributen in den Hausratpolicen, erfolgte in enger Abstimmung mit den K&M Fachexpertinnen und -experten. Entlang des kompletten Projektes wurde transparent erklärt, was gemacht wird und was auf die Mitarbeitenden zukommt.

Im Hinblick auf die Datengrundlage war es für den späteren Erfolg nicht entscheidend, wie viele Daten verwendet wurden. Vielmehr sollten die verwendeten Policen einen möglichst realistischen Querschnitt des täglichen Geschäfts darstellen. Insgesamt wurden für dieses Projekt 1.000 Policen als Grundlage definiert. Für das Training des Sprachmodells wurden diese Daten in Trainings-, Validierungs- und Testdaten (60,20,20%) unterteilt. Nach Abschluss des Labelings konnte das Training des Sprachmodells beginnen.

Modelltraining

Das Modell wird mit Trainingsdaten versorgt. Dabei passt es seine Parameter an, um die Eingabedaten mit den richtigen Ausgaben in Übereinstimmung zu bringen. Anschließend wird das Modell auf Validierungsdaten getestet, um sicherzustellen, dass es nicht übermäßig an die Trainingsdaten angepasst und in der Lage ist, allgemeine Muster zu erkennen. Nachdem dies zufriedenstellend verlaufen ist, wird die Leistungsfähigkeit schließlich auf neuen, unabhängigen Testdaten geprüft. Damit wird sichergestellt, dass das Modell auch unbekannte Daten richtig verarbeiten kann.

Auswertung

Die Trainings des Modells verliefen erfolgsversprechend, sodass die Vorgehensweise auf weitere Sparten ausgedehnt werden soll. Ein wichtiger Meilenstein ist erreicht. Der manuelle Aufwand kann durch KI signifikant reduziert werden.

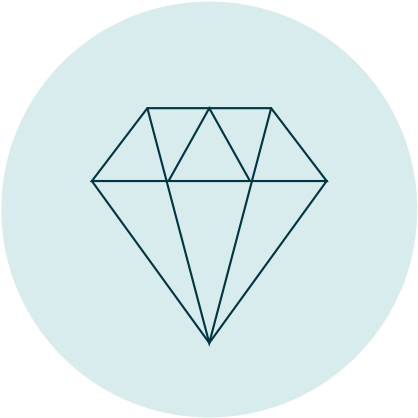
Die Realisierungshöhepunkte

Die Skepsis bei Konzept & Marketing war anfänglich erheblich, aber sie hat abgenommen. Das hängt im Wesentlichen damit zusammen, dass sich Convista als ein Partner erwiesen hat, der ohne IT-Fachchinesisch auf Augenhöhe mit dem Unternehmen zusammenarbeitet und durch kontinuierliche Kommunikation für Transparenz sorgt.

Beiden Seiten war es wichtig, dass die Mitarbeitenden von K&M mit ihrem Fachwissen in das Projekt eingebunden waren, etwa beim Identifizieren der Datengrundlage und beim Labeln der Daten. Die Mitarbeitenden von K&M stehen dadurch hinter dem Projekt, weil sie durch Arbeitserleichterungen profitieren und nicht um ihren Arbeitsplatz fürchten müssen.

Die Ergebnisse des Proof of Concept waren für die Konzept & Marketing GmbH sehr vielversprechend. Mittlerweile läuft das Sprachmodell in mehreren Sparten (Hausrat und Wohngebäude) produktiv, weitere folgen.

Der Nutzen



Der Assekuradeur Konzept & Marketing profitiert durch die Anwendung KI-gestützter Modelle zum Auslesen und Weiterverarbeiten der Daten in mehrerlei Hinsicht:

- Vereinfachung der Prozesse
- Vermeidung monotoner manueller Tätigkeiten
- Senkung der Fehlerquote
- Senkung der Bearbeitungszeit und -kosten
- Erhöhung der Bearbeitungsgeschwindigkeit
- Abwicklung größerer Datenbestände werden ermöglicht
- Ausbau des Geschäfts

Unterm Strich bietet die Konzept & Marketing GmbH den Maklerinnen und Maklern durch die KI-gestützte Bestandsumdeckung einen bezahlbaren, hochwertigen Service. Für die angeschlossenen Maklerinnen und Maker als wichtigstem Vertriebsweg von K&M bedeutet dies, dass sie künftig statt vielfacher Ansprechpartner bei vielen Versicherern nur noch einen haben – K&M. Das gilt auch im Schadenfall. Somit entsteht eine klassische Win-Win-Situation.

Warum Convista?

Die Konzept & Marketing GmbH und Convista sind seit Jahren durch Projekte miteinander verbunden. Der Assekuradeur nutzt das Restschuld-Bestandssystem ReSy der Convista. Für das gemeinsame Projekt haben letztendlich vor allem zwei Aspekte überzeugt:

1. Die Expertise in der Künstlichen Intelligenz der Convista, die bereits Projekte für Versicherer im Bereich Natural Language Processing beispielsweise in der Dokumentenanalyse und -vergleich, realisiert haben.

2. Die für Convista typische Arbeit auf Augenhöhe unter Partnern, gepaart mit einem sehr engen fachlichen Austausch.

Ihr Ansprechpartner:
Sebastian Gehring
Expert Consultant
sebastian.gehring@convista.com

Ihr Partner für Transformation

Wir sind der richtige Partner, wenn es um Ihre IT und Prozesse geht. Als Full-Service-Unternehmensberatung unterstützen wir Erstversicherer bei der Konzeptionierung und Umsetzung von Geschäftsprozessen sowie SAP- und IT-Projekten entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Dazu kombinieren wir langjährige Branchenexpertise und fundiertes Prozessverständnis mit technologischem Know-how.

Wir liefern umfangreiche Projekte aus einer Hand: von der Beratung über Hosting, Systemimplementierung und Support bis hin zu Change Management und eigenen Softwarelösungen speziell für Versicherungsunternehmen. Unser Team besteht aus erfahrenen Digitalisierungsexpertinnen und -experten, die hochspezialisiertes IT- und Versicherungswissen mit einer unkomplizierten Hands-on-Mentalität verbinden, um gemeinsam mit Ihnen nachhaltige Lösungen zu schaffen.

www.convista.com