SCHADEN.NEWS









04.09.2024

KFZ-SACHVERSTÄNDIGE DISKUTIEREN EINSATZ VON KI

Beim Produkt-Workshop von Solera Audatex AUTOonline kamen am 4. September dieses Jahres namhafte Kfz-Versicherer zusammen, um sich über den Einsatz von KI basierten Anwendungen und deren Entwicklungsstand zu informieren. „Wir setzen mit unserem Treffen auf den persönlichen Austausch und schätzen das direkte Feedback unserer Kunden“, erklärte Sven Leyens-Wiedau, Leiter Key Account und Mitglied der Geschäftsleitung, gegenüber schaden.news. Tatsächlich nutzten zahlreiche Sachverständige von Kfz-Versicherern wie Axa, DEVK, Zurich, Generali, Sparkassenversicherung Sachsen, HUK-Coburg, VHV sowie von der Prüforganisation DEKRA und Schwacke die Gelegenheit zur intensiven Diskussion.

WIE LÄSST SICH DIE SCHADENREGULIERUNG DURCH INTELLIGENTE AUTOMATISIERUNG OPTIMIEREN?

Im Mittelpunkt des Treffens standen verschiedene Anwendungsbereiche vom Einsatz intelligenter Schadenerkennung und KI basierter Kalkulation, über die volldigitale Kommunikation mit dem Versicherungsnehmer im Schadenfall bis hin zur Entscheidungshilfe bei der Beurteilung von

Totalschäden. „In den vergangenen Jahren hat das Anlernen künstlicher Intelligenz bei Solera zu enormen Fortschritten geführt“, erklärte Business Development Manager Arben Ndue beim Produkt-Workshop in Frankfurt. Er stellte die verschiedenen Module von Qapter Claims vor und erklärte die Funktionsweisen der Anwendungen. Konkrete Praxisbeispiele zeigte Solera-Manager Stefan Baum auf. „Je nachdem, welches Schadenbild vorliegt, erzielen wir unterschiedliche Automatisierungsgrade“, betonte der Experte. Bei leichten Schäden wie Kratzern und Dellen an wenigen Teilen sei eine Automatisierung der Kalkulation in über 80 Prozent der entsprechenden Schadenfälle möglich. 60 bis 80 Prozent werden bei mittelschweren Schäden wie großen Dellen und Kratzern an mehreren Teilen des verunfallten Fahrzeuges erreicht. Schwieriger wird es bei umfangreichen Schadenbildern mit verdeckten Beschädigungen an Strukturteilen. „Hier können aber immer noch 60 Prozent der Schäden mit KI berechnet werden“, unterstrich Stefan Baum.

WO LIEGT DER NUTZEN FÜR DIE KFZ-SACHVERSTÄNDIGEN?

Die Teilnehmer in Frankfurt diskutierten und hinterfragten Details wie Datenqualität, Funktionsweisen sowie Datenschutz und sie interessierten sich vor allem für den konkreten Nutzen. Die Antwort von Stefan Baum dazu: „Gerade bei Kleinschäden lässt sich durch den Einsatz von KI Qapter Bearbeitungszeit einsparen. Der Vorteil der KI bei sehr schweren Schäden liegt darin, dass die Datenbank sehr früh im Prozess Vorschläge generiert, wie sich die Kosten dieses Schadenfalls entwickeln könnten.“ Bei mittleren Schadenbildern sei die Trefferquote immer noch sehr hoch, aber die Nachbearbeitung müsse durch den Sachverständigen erfolgen. „Grundsätzlich verkürzt sich aber auch hier die Regulierungszeit, da die Vorschläge helfen, effizienter zu einer finalen Kalkulation zu kommen.“ Eine Einschätzung, die Piotr Paczuski in Frankfurt bestätigte. Er ist bei Solera für Osteuropa verantwortlich und berichtete, dass in Polen Kleinschäden bis zu 1.000 Euro mit Qapter bei Kfz-Versicherern vollständig automatisiert reguliert werden. Allerdings müsse man dabei berücksichtigen, dass dies auch durch Unterschiede im Schadenrecht in Polen leichter möglich sei als in Deutschland.

MEDIENBRUCHFREIE SCHADENKOMMUNIKATION UND INTELLIGENT TRIAGE BEI TOTALSCHÄDEN

Ein weiterer Schwerpunkt des Produkt-Workshops war die medienbruchfreie Schadenkommunikation. Die „Visual Intelligence“ von Qapter ermöglicht es, dem Versicherungsnehmer Schadenbilder direkt in das System an den Sachverständigen der Kfz-Versicherung zu übertragen. In der Schadenabteilung kann dann entsprechend mit der KI-basierten Kalkulation anhand der übertragenen Bilder eine Berechnung des Schadenumfangs schnell und effizient vorgenommen werden, hieß es bei Solera. „Auf dieser Basis lässt sich dem Versicherten per SMS auch ein Angebot zur fiktiven Abrechnung zukommen“, erklärte Stefan Baum. Auch bei der Beurteilung von Totalschäden unterstützt Qapter. Anhand von Schadenbildern soll die „Intelligent Triage“ einschätzen, ob es sich um einen wirtschaftlichen Totalschaden handelt oder nicht. „Die verschiedenen Module von Qapter optimieren die Schadenregulierung an unterschiedlichen Stellen“, fasste Sven Leyens-Wiedau abschließend zusammen. Das Ziel, das Solera und die Kfz-Sachverständigen gemeinsam verfolgen, ist klar: Aufgrund des zunehmenden Fachkräftemangels auch bei Kfz-Sachverständigen der Versicherer und der steigenden Schadenkosten hat die Optimierung und Automatisierung von Prozessschritten bei der Schadenregulierung offenbar absolute Priorität.

Christian Simmert