

## Pressemitteilung

15. Juni 2023

Herausgegeben von der  
Versicherungskammer Bayern  
Maximilianstraße 53  
80530 München

### Schadenmanagement im Digitalen Zeitalter

## Modernes Schadenmanagement mit Hilfe von Data Analytics und künstlicher Intelligenz

Für Rückfragen

**München.** Künstliche Intelligenz ist eines der am häufigsten verwendeten Schlagwörter der letzten Zeit. Gleichzeitig hat sich die Leistungsfähigkeit intelligenter Systeme enorm verbessert – und das nicht erst seit ChatGPT. Damit gilt es in der Praxis umzugehen und künstliche Intelligenz zu verstehen und zu erklären.

Claudia Scheerer  
Pressesprecherin  
Telefon +49 89 21 60 30 50

Mit Hilfe von Data Analytics und künstlicher Intelligenz reguliert die Versicherungskammer heute schon Schäden. Dies geschieht schnell und zuverlässig, fair und mit verbesserter Kundenzufriedenheit. Gleichzeitig ergeben sich durch schnellere Abläufe auch Vorteile für den Versicherer, so dass täglich ein echter Mehrwert und messbarer Kundennutzen geschaffen wird.

presse@vkb.de  
www.vkb.de  
twitter.com/VKB\_Presse

„Im Schadenfall merkt der Kunde, ob er eine gute Versicherung hat. Das ist der Moment der Wahrheit“, sagt Christian Krams, Vorstandsmitglied BavariaDirekt und Leiter Konzern Schaden bei der Versicherungskammer. „Durch unsere digital unterstützten Prozesse generieren wir bereits heute einen echten Mehrwert für unsere Kunden. Denn sie erfahren ‚live‘ im Kontakt mit unseren Schadenmanagern, wie ihr individueller Schadenfall bestmöglich reguliert werden kann und werden dabei eingebunden. Die Kundenzufriedenheit steigt messbar; auch für das Unternehmen ergeben sich Vorteile. Die Digitalisierung des gesamten Schadenprozesses, bei dem die Mitarbeitenden eine wichtige Rolle als ‚Kümmerer‘ im Schadenfall einnehmen, ist deshalb auch ein elementarer Bestandteil unseres strategischen Zielbilds.“



Einige Teilschritte des Schadenprozesses der Versicherungskammer funktionieren bereits heute vollautomatisiert, andere mit wertvoller technischer Unterstützung. Ein Beispiel: Die Digitale Schadensteuerung (DSS), die im ersten Schritt für Kfz-Schäden im produktiven Einsatz ist, unterstützt Schadenmanager im Regulierungsablauf: Unmittelbar nach Eingang der Schadenmeldung klassifiziert die DSS die Schäden und steuert sie in den richtigen Prozess. Auf Basis von statistisch überprüften Regeln, Data Analytics und KI erhalten die Schadenmanager in Echtzeit Empfehlungen zur „next best action“, konkret bezogen auf die Gegebenheiten des individuellen Schadenfalls. Dies führt zu einer deutlich beschleunigten, effizienten Schadenregulierung. Zudem können durch



den Einsatz von KI-Algorithmen beispielsweise auch übergreifende Muster für mögliche Betrugs- oder Regressfälle ermittelt werden, die die Schadenmanager auf Basis von Einzelfällen nicht aufdecken könnten. Dies ist ein wichtiger Beitrag zum Schutz des Versichertenkollektivs.

### **Wie gelingt der Einsatz von Data Analytics und künstlicher Intelligenz im Zusammenspiel mit den Schadenmanagern?**

Christian Krams: „Das Zusammenspiel zwischen unseren kompetenten Schadenmanagern und intelligenter Technik ist kein Widerspruch, sondern die Basis für eine echte Win-win-Situation für alle Beteiligten: Kunden, Mitarbeitende und unser Unternehmen.“ Dazu gehört eine schrittweise Veränderung der Aufgaben und Rollen der Mitarbeitenden – und kontinuierliches Lernen.

Die Bereitschaft zur Zusammenarbeit zwischen Mensch und Maschine sieht die Versicherungskammer als eine wesentliche Voraussetzung für die erfolgreiche Implementierung moderner Technologien in den Schadenprozess. Der Einsatz von Data Analytics und KI führt teilweise zu veränderten Aufgaben und Anforderungen an die Mitarbeitenden; dies bedingt umfassende Change-Initiativen im Hinblick auf veränderte Prozesse und neue Mensch-Maschine-Interaktionen. Krams resümiert: „Diese Symbiose gilt es immer weiter zu verfeinern, um die Chancen moderner Technik optimal zu nutzen und gleichzeitig die menschliche Empathie an den entscheidenden Stellen gezielt einzusetzen.“

**Foto:** „Krams\_Christian.jpg“

**Bildunterschrift:** Christian Krams, Vorstandsmitglied [BavariaDirekt](#) und Leiter Konzern Schaden bei der Versicherungskammer

**Bildnachweis:** © Versicherungskammer

#### **Ansprechpartner zu diesem Thema:**

Jürgen Haux

Unternehmenskommunikation Konzern Versicherungskammer

Telefon +49 89 21 60-30 07

[juergen.haux@vkb.de](mailto:juergen.haux@vkb.de)

#### **BavariaDirekt**

*Die BavariaDirekt Versicherung AG ist ein digitaler Schaden- und Unfallversicherer. Er bietet mit seinen innovativen Deckungskonzepten für private Kunden umfassenden Versicherungsschutz in den Sparten Kraftfahrt-, Cyber-, Haftpflicht-, Hausrat-, Rechtsschutz-, Krankenzusatz- und Beistandsleistungsversicherungen. Dabei setzt das InsurTech-Unternehmen auf innovative Versicherungslösungen und integriert darin neue Risiken wie Cyber ebenso wie aktuelle Kundenbedürfnisse, etwa Smart Home oder Carsharing. Der Versicherer gehört zum Konzern Versicherungskammer, einem Unternehmen*

Herausgegeben von der  
Versicherungskammer Bayern  
Maximilianstraße 53  
80530 München

Für Rückfragen

Claudia Scheerer  
Pressesprecherin  
Telefon +49 89 21 60 30 50

[presse@vkb.de](mailto:presse@vkb.de)  
[www.vkb.de](http://www.vkb.de)  
[twitter.com/VKB\\_Presse](https://twitter.com/VKB_Presse)



der Sparkassen-Finanzgruppe und einer der zehn größten Erstversicherer Deutschlands. <https://www.bavariadirekt.de>

### **Konzern Versicherungskammer**

*Der Konzern Versicherungskammer ist bundesweit der größte öffentliche Versicherer und inzwischen der siebtgrößte Erstversicherer in Deutschland. Im Geschäftsjahr 2022 erzielte er Beitragseinnahmen von knapp 9 Mrd. Euro. Mit seinen regional tätigen Gesellschaften ist das Unternehmen in Bayern, der Pfalz, im Saarland sowie in Berlin und Brandenburg tätig. Der Krankenversicherer der S-Finanzgruppe ist zusammen mit den anderen öffentlichen Versicherern bundesweit tätig. Von großer Bedeutung ist das gesellschaftliche Engagement des Konzerns Versicherungskammer. Die auf Nachhaltigkeit ausgerichtete Strategie der Förderung ehrenamtlicher Einrichtungen und Initiativen, die insbesondere im Bereich der Prävention und Sicherheit tätig sind, wird seit einigen Jahren zusätzlich gestärkt durch die beiden Stiftungen, Versicherungskammer-Stiftung und Versicherungskammer-Kulturstiftung. Zudem ist der Konzern Versicherungskammer bereits zum dritten Mal mit dem Zertifikat „Beruf und Familie“ als familienfreundliches Unternehmen ausgezeichnet worden. Er hat rund 7.200 Beschäftigte, davon rund 300 Auszubildende.*

Herausgegeben von der  
Versicherungskammer Bayern  
Maximilianstraße 53  
80530 München

Für Rückfragen

Claudia Scheerer  
Pressesprecherin  
Telefon +49 89 21 60 30 50

presse@vkb.de  
www.vkb.de  
twitter.com/VKB\_Presse

