

Expertenkommentar

DATENSCHÄTZE NOCH BESSER NUTZEN

Wie Versicherer durch Datenanalytik ihr Schadenmanagement auf das nächste Level heben

Versicherer haben in den vergangenen Jahren ihre Skepsis gegenüber Digitalisierung und Automatisierung abgelegt. Sie investieren massiv in Künstliche Intelligenz und smarte Technologien und haben gelernt, mit Daten Prozesse zu optimieren. Aufgrund häufiger auftretender Kumulereignisse sowie gestiegener Kundenansprüche wird es v. a. im Schadenmanagement künftig darum gehen, Daten noch detaillierter und schneller zu analysieren sowie intelligent zu nutzen. Data Analytics ist das Thema, das die Branche in den kommenden Jahren stark prägen wird.

Jeder Schadenfall erzeugt Daten. Werden Versicherer diese intelligent aus, können sie typische Schadenverläufe darstellen und ihren Experten einfachere und bessere Entscheidungen ermöglichen. Durch effiziente digitale Prozesse können Versicherer einen Schadenfall bereits heute deutlich schneller und kostengünstiger prüfen. Statt Tagen muss der Kunde nur noch wenige Stunden bis zur vollständigen Regulierung warten und kann jeden Prozessschritt in Echtzeit mitverfolgen.

Neue Herausforderungen am Versicherungsmarkt

Doch Daten bieten weitaus mehr: Sie helfen Versicherern auch, künftige Ereignisse vorherzusagen. Vor allem bei immer häufiger auftretenden Kumulereignissen unterstützen Daten Versicherungsunternehmen dabei, deren Folgen präziser einzuschätzen. Und sie können sich zudem besser für

diese Ausnahmesituationen wappnen. Neben Kumulereignissen haben externe Faktoren, wie die Coronapandemie, Inflation, Ukraine-Krieg und Energiekrise, zu einer regelrechten Schadeninflation geführt und den jahrelang stabilen Prämissen am Versicherungsmarkt eine neue Dynamik verliehen. Für Versicherer wird es zunehmend schwieriger, nachzuvollziehen, wie sich die entstehenden Mehrkosten zusammensetzen. Hier bietet Datenanalytik neue Einsatzmöglichkeiten.

Daten nutzen – Markttrends erkennen

Die gute Nachricht: Etablierte Versicherer haben jahrelang wertvolle Datensätze gesammelt, die helfen, diese Herausforderungen zu meistern. Um auf das volatile Umfeld zu reagieren, müssen diese Daten schneller als bisher ergänzt und ausgewertet werden. Dabei sollten Versicherer auch

erwägen, ihren Datenbestand mithilfe externer Datenquellen aufzuwerten. Durch die Anreicherung erhalten sie einen vollständigen Marktüberblick und können wertvolle Potenziale zeitnah erkennen und nutzen.

Besonders wertvoll werden die Analysen, wenn Benchmarks aus dem Markt einbezogen werden. Aus diesen Insights können zusätzliche Trends abgelesen und bestehende Prozesse verbessert werden. So lassen sich bspw. Preisentwicklungen verfolgen und vergleichen, auf deren Basis Versicherer Folgeentscheidungen schneller treffen oder Verhandlungen mit Werkstätten oder Handwerkern gezielter führen können. Ergeben sich erneut abrupte Marktveränderungen, können die Unternehmen zum Beispiel ihre Tarifplanung schneller daran anpassen.

Versicherer werden in Zukunft nicht darum herumkommen, ihr Geschäft mit Datenanalytik zu unterfüttern, um neue Marktherausforderungen zu adressieren. Viele haben das Potenzial intelligenter Datenanalyse bereits erkannt und sind gut dafür gerüstet. Das breite Feld bietet aber noch deutlich mehr Einsatzmöglichkeiten, die bisher nicht ausgeschöpft werden. Mit datengestützter Entscheidungsfindung und smarterer Datenanalyse und -nutzung kann eine Win-win-Situation für Endkunden und Versicherungsunternehmen entstehen.

Autor: Sven Krüger



Sven Krüger ist CEO der Eucon Group, einem digitalen Pionier der Daten- und Prozessintelligenz sowie Experten für datengestützte Entscheidungsfindung.

für datengestützte Entscheidungsfindung.

Bild: Dede @Pixabay

