

Sind wir bereit für künstliche Intelligenz (KI) in der Schadenabwicklung?

KI im Fokus: Die Meinung der Branche zu KI – von der Vision zur Realität

Geschwindigkeit, Kontrolle und Transparenz sind wesentliche Bestandteile der modernen KFZ-Schadenabwicklung. Die Verbraucher fordern schnellere und einfachere Abläufe und erwarten umfassenden Komfort.

Versicherungen

Die Ergebnisse der globalen Umfrage zeigten, dass Unternehmen die Bedeutung der künstlichen Intelligenz für ihre Krisenfestigkeit und Kundenfreundlichkeit verstanden haben. Allerdings sind es die Hürden bei der Umsetzung, die eine flächendeckende Einführung bremsen:

Nach der Pandemie als größten Katalysator des digitalen Wandels nannten **Autoversicherungen** folgende Impulsgeber:



Was steht der Einführung im Wege?

Neben Kosten als Haupthindernis für die Einführung im Versicherungswesen nannten viele größere Versicherungskonzerne außerdem:



Trotz der bestehenden Hindernisse sehen die Versicherungen weiterhin eine dringende Notwendigkeit zur Beschleunigung von Innovationen. Die beiden meistgenannten erwarteten Vorteile aus der Einbindung von KI in Arbeitsabläufe waren **Kundenbindung** und **geringere technische Schulden**.

Viele Versicherer sehen den größten Vorteil von KI in der Betrugsprävention!



Kunden

In einer Welt der kontaktlosen Dienstleistungen zeigen Verbraucher allerorten eine starke Nachfrage nach Anbietern, die auf Automatisierung und digitale Kanäle setzen.



Werkstätten & Hersteller

Während Werkstätten und Hersteller einem ähnlich gearteten Druck von Verbraucherseite ausgesetzt sind, betrachten sie KI und deren Auswirkungen eher mit Blick auf interne Systeme und Prozesse.

Was sind die größten Impulsgeber für den digitalen Wandel?



Angesichts der steigenden Verbrauchernachfrage nach KI-Lösungen, welche Hindernisse bestehen für eine Umsetzung in der Branche:



Wenn diese Hindernisse behoben würden, wären die beiden größten von KI im Schaden-Workflow erwarteten Vorteile: Gesteigerte Mitarbeitereffizienz und verbesserte Rentabilität.

Wo und wie? An erster Stelle standen ein geringerer Bedarf an Fernkalkulationen und eine Beschleunigung der Reparaturfreigabe durch zunehmende Genauigkeit der KI.



Die Umfrage zeigt: Automatisierte Prozesse können angesichts einer Zukunft, in der sich die Verbraucher für digital stark aufgestellte Anbieter entscheiden werden, für eine höhere Kundenzufriedenheit und -bindung sorgen.

Ein optimierter Einsatz von Spitzentechnologie in Unternehmen ist der Schlüssel zur Ausschöpfung aller damit verbundenen Vorteile sowie zur Zufriedenstellung des technikaffinen Versicherungskunden von morgen.

Erfahren Sie mehr über Soleras zukunftsreiche Technologie für Schadenabwicklung Qapter® unter www.Qapter.com



Solera hat in Zusammenarbeit mit Coleman Parkes mehr als 2.000 Verbraucher, Händler, Werkstätten und Versicherungen über ihre Meinung zu KI-Technologie, deren Auswirkungen auf die Schaden- und Reparaturabwicklung und ihren Wunsch nach vermehrter und zeitnaher Einbindung dieser Technologien befragt.