

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.

Kunden

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

72%

Wünschen sich eine vollständig automatisierte und KI-basierte Schaden- und Reparaturabwicklung

76%

Würden einer vollständig KI-basierten Schadenabwicklung vertrauen

2/3

Würden für ein schnelleres digitales Angebot die Versicherung wechseln

73%

Würden sich für eine Versicherung entscheiden, die mit KI die Schadenabwicklung beschleunigt!

ÜBER 3/4

Würden eine Werkstatt mit digitalen Kanälen für Angebotserstellung, Beauftragung und Reparaturverfolgung bevorzugen

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:



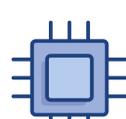
36%

Wachstumsstrategien



34%

Mitarbeitersicherheit und Telearbeit



33%

Kundennachfrage für digitale Angebote

Was steht der Einführung im Wege?

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



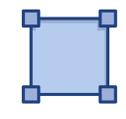
62%

Markteinführungszeit



52%

Schulung der Belegschaft



52%

Skalierbarkeit

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!

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?

Neben den Auswirkungen der Covid-19-Pandemie



37%

Mitarbeitersicherheit und Telearbeit



37%

Nachfrage der Verbraucher nach digitalen Lösungen



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

41%

Erwartete Umsetzungskosten



44%

Einschränkungen durch bestehende IT-Systeme



42%

Herausforderungen bei der Nachqualifizierung der Belegschaft



Wenn diese Hindernisse behoben würden, wären die beiden größten von KI im Schaden-Workflow erwarteten Vorteile: Gesteigerte Arbeitereffizienz 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 Aufrechterhaltung des technisch fortgeschrittenen Versicherungskunden von morgen.

Erfahren Sie mehr über Soleras zukunftsweisende 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.