



 SOLERA

# Optimierte KI für eine innovative und krisenfeste Schadenbranche

Solera zeigt, wie Versicherungen,  
OEMs und Werkstätten mit Investitionen  
in die Automatisierung den digitalen  
Wandel beschleunigen

# Inhalt

---

Einleitung	3
Vorrang für Sicherheit und kontaktlose Interaktionen	4
Hürden bei der Einführung von KI	5
Nutzung von KI im Verlauf der gesamten Customer Journey	6
Fazit	8
Über Solera	9

# Einleitung

---

Versicherungen und Werkstätten haben in den letzten Jahren auf die steigende Nachfrage der Verbraucher nach digitalen Angeboten reagiert. 2020 rückten diese Bemühungen in kürzester Zeit unweigerlich in den Fokus. Wer zur Umstellung auf Digital und zur schnellen Anpassung an die neue Situation bereit war, konnte seinen Betrieb trotz zahlreicher lokaler und internationaler Lockdowns aufrechterhalten.

Künstliche Intelligenz (KI) wandelt sich vom leeren Schlagwort zum Innovationstreiber für das gesamte Schaden-Ökosystem.

Im Rahmen der jüngsten Solera-Umfrage haben wir 500 Kfz-Versicherungen, Werkstätten und OEM-Händlernetzwerke nach ihren höchsten Prioritäten und Anliegen rund um den digitalen Wandel befragt. Beantwortet werden sollte die Frage, an welchen Stellen im Schaden- und Reparaturprozess sich mit künstlicher Intelligenz der größtmögliche Nutzen erzielen lässt.

# Vorrang für Sicherheit und kontaktlose Interaktionen

---

Bis zum Jahr 2020 galt der Einsatz moderner Technologien – insbesondere solcher, die den persönlichen Kontakt überflüssig machen – zwar als wünschenswert, aber nicht zwingend. Mit Beginn der Corona-Pandemie wurden digitale Tools jedoch in vielen Bereichen unabdingbar, um auch unter Einhaltung der neuen Abstandsgebote Kunden bedienen zu können. Dies betraf 47 % der KFZ-Versicherungen und 55 % der Werkstätten und OEM-Händler, die ihren Bedarf nach kontaktlosen Serviceangeboten als ausschlaggebenden Faktor für die Umstellung auf Digital nannten.

Auf die Pandemie als größten Treiber für den digitalen Wandel folgten als weitere Impulsgeber Wachstumsstrategien (36 %), Arbeitssicherheit und mobiles Arbeiten (34 %) sowie die Nachfrage der Kunden nach digitalen Prozessen (33 %).

Für Werkstätten und OEMs waren die Themen Arbeitssicherheit und mobiles Arbeiten sowie die Nachfrage der Kunden nach Online-Angeboten (37 %) ausschlaggebend; 36 % nannten den Wunsch nach einer Modernisierung des Workflows als Haupttreiber.

Diese Ergebnisse unterstreichen die weitreichenden Auswirkungen der „neuen Normalität“ sowie die Bedeutung von Arbeitsschutz und wirtschaftlicher Erholung als neue Schwerpunkte für die Betriebe und Unternehmen. Ebenfalls spiegeln sie den steigenden Druck zur Umstellung auf digitale Angebote seitens der Verbraucher wider.

# Hürden bei der Einführung von KI

KI hat das Potenzial, in großem Umfang für mehr Geschwindigkeit, Präzision und Effizienz zu sorgen. Allerdings gestaltet sich die Aufrüstung von Altsystemen für die Akteure der Schadenbranche komplex, insbesondere für weltweit tätige Unternehmen.

Als größtes Hindernis für die Einführung von KI im vergangenen Jahr nannten Versicherungen (52 %) und Werkstätten/OEMs (41 %) Kosten. Eine weitergehende Analyse der Daten ergab jedoch außerdem, dass insbesondere große Versicherungskonzerne oft erheblichen bürokratischen Hürden gegenüberstehen. Die Hauptgründe hierfür sind eingefahrene Systeme und Prozesse, wobei Produkteinführungszeiten, Skalierbarkeit und die Schulung des Personals als die drei größten Hindernisse genannt wurden.

Darüber hinaus hat die Schadenbranche in den vergangenen Jahren eine starke Konsolidierung erlebt, da die Unternehmen zugunsten von Innovationskraft und Krisenfestigkeit ihre Geschäftsmodelle umstellen. Dies unterstreichen unsere Umfrageergebnisse: Werkstätten und OEM-Händler sehen die größten Herausforderungen bei den Systemen und der wirtschaftlichen Stabilität ihres Geschäfts. Als ihre drei größten Hindernisse für die KI-Einführung nannten sie Einschränkungen durch veraltete IT-Systeme, die unbekannte Kapitalrendite und die Produkteinführungszeit.

Deshalb ist es umso wichtiger, dass diese Unternehmen bei ihrer Investition auf einen bewährten und führenden Technologieanbieter setzen, der die Integration innovativer Spitzenlösungen engmaschig begleiten kann.

## **Eine großflächige Einführung bahnbrechender Technologien bringt für Unternehmen jeder Größe auch stets unvermeidliche Herausforderungen und Schwierigkeiten mit sich.**

Für einen erfolgreichen Umgang mit diesen Herausforderungen sollten Unternehmen noch vor der Einführung neuer Technologien prüfen, ob eine KI-Einbindung an allen Stellen des bestehenden Schaden-Workflows – von der Schadenerstmeldung bis hin zur Reparatur – für sie sinnvoll ist. Da dies nicht alle Lösungen leisten können, sollten dahingehende Einschränkungen und Kompetenzen bei der Auswahl des passenden Software- Anbieters sorgfältig evaluiert werden. Eine bewährte Infrastruktur, die kontinuierliches „Deep Learning“ in den gesamten Schadenzyklus integriert, ermöglicht Unternehmen und ihren Mitarbeitern eine schnellere und intelligentere Entscheidungsfindung und die Automatisierung an neuralgischen Punkten eröffnet auch auf übergeordneter Ebene einen entscheidenden Mehrwert.

1. <https://www.mckinsey.com/industries/automotive-and-assembly/our-insights/reimagining-the-auto-industrys-future-its-now-or-never>

# Nutzung von KI im Verlauf der gesamten Customer Journey

---

Trotz so mancher Hürde bei der Implementierung bietet der Einsatz von KI in der Schadenbranche gute Perspektiven. KI-Pioniere, die bereits jetzt mit den entsprechenden Plattformen von Solera arbeiten, treffen damit im Schadenprozess intelligentere, schnellere und genauere Entscheidungen. Eine Einsatzmöglichkeit für KI ist Automatisierung, doch unsere Umfrage zeigt, dass die Anbieter sich von künstlicher Intelligenz mehr erhoffen als nur die Automatisierung bisher manueller Verfahren.

Laut unserer Umfrage erwarten Versicherungsanbieter beim Einsatz von KI-Programmen als größten Vorteil eine höhere Kundenzufriedenheit und -bindung. Die Konkurrenz durch jüngere und agilere Akteure in einer Branche mit immer mehr Anbietern zwingt etablierte Unternehmen zur Beschleunigung ihrer Kundenbindungsstrategien, um ihre bisherige Position zu sichern.

Angesichts begrenzter Ressourcen müssen Versicherungen Prioritäten setzen und die neuralgischen Punkte für einen möglichst effektiven und rentablen Einsatz von KI im Schadenprozess strategisch ermitteln. Mehr als ein Fünftel der Versicherungen nannte dabei die Betrugsprävention als wichtiges Ziel; bei Unternehmen, die bereits in signifikantem Umfang in KI-Programme investieren, lag dieser Anteil sogar bei 35 %.

Den größten Mehrwert erhofft sich die überwältigende Mehrheit der Versicherungen jedoch von einem KIEinsatz im gesamten Schaden-Workflow. Dies bestätigt, was Solera schon länger weiß: den weit größten Nutzen durch künstliche Intelligenz erzielt man mit End-to-End-Lösungen, die den Kunden schützen und seine Zufriedenheit von der Schadenerstmeldung bis zum Abschluss der Schadenabwicklung mit einer voll automatisierten und kontaktlosen Abwicklung verbessern.

Große Versicherungen nannten als Motivation für KI-Investitionen außerdem direkte wirtschaftliche Vorteile: so möchte ein Fünftel (20 %) der Versicherungen seinen Verschuldungsgrad für technische Ausstattung verringern, 15 % möchten mit künftigen KI-Investitionen niedrigere Schadenkosten erreichen. Eine Gegenüberstellung dieser Ziele und der Kostenbarrieren für die KI-Einführung ist für Versicherungen sehr aufschlussreich, da Technologieinvestitionen auch nach damit in anderen Unternehmensbereichen erzielbaren Kostensenkungen beurteilt werden müssen.

Für Werkstätten und OEM-Händler liegt der Fokus aktuell darauf, das vorhandene Personal so sinnvoll wie möglich einzusetzen und gleichzeitig im Jahresverlauf zu wachsen. Diese Unternehmen und Betriebe erhoffen sich von einer KI-Nutzung vor allem eine höhere Personaleffizienz und verbesserte Rentabilität – naheliegende Zielsetzungen in einer Branche, die hart von den wirtschaftlichen Folgen der Corona-Pandemie getroffen wurde und sich nun mithilfe des digitalen Wandels um eine Erholung bemüht.

Bei Werkstätten und OEM-Händlern hängt die Entscheidung zum passenden Zeitpunkt und den Beweggründen für die KI-Einführung jedoch stark vom Standort ab. Fast ein Viertel der befragten Betriebe im asiatisch-pazifischen Raum sah den größten Mehrwert im Bereich Auftragserteilung und -abrechnung (22 %), wohingegen in Nordamerika und Europa die Möglichkeit zur Schadenkalkulation aus der Ferne im Mittelpunkt stand.

Die erfolgreiche Automatisierung dieser Prozesse hängt stark von den Daten ab, mit denen die Algorithmen der eingesetzten Systeme gespeist werden. Die richtige Mischung aus Daten und Technologie gilt als Schlüssel zur Optimierung von Investitionen, die in großem Stil Geschwindigkeit, Intelligenz und Effizienz freisetzen.

Lösungen wie Qapter® von Solera gleichen Aufnahmen von Fahrzeugschäden mit historischen Daten aus vergangenen Schadenfällen und Repair Sciene™ ab und ermitteln so die sinnvollsten Reparaturoptionen samt Kosten. Dank dieser Präzision und Genauigkeit können Werkstätten fundierte und durchdachte Reparaturscheidungen treffen und damit die Auftragserteilung beschleunigen.

Da die Verbraucher eine schnelle und automatisierte Abwicklung von Schadenfällen und Reparaturen wünschen, kann dank dieser unübertroffenen Datengrundlage, Geschwindigkeit und Transparenz im gesamten Schadenprozess eine bedeutende Zeitersparnis erzielt und die Kundenzufriedenheit erhöht werden.

# Fazit

---

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.

Bei den Akteuren der Schadenbranche lässt sich eine klare Vision für den Umgang mit KI und ihrer entscheidenden Rolle für die Zukunft der Branche erkennen. Sie haben bereits verstanden, dass KI die Krisenfestigkeit und Kundenfreundlichkeit erhöht und planen entsprechende Investitionen.

Wie und an welcher Stelle modernste Technologien eingesetzt werden, entscheidet darüber, ob Unternehmen und technisch versierte Versicherte deren potenzielle Vorteile in der Zukunft voll ausschöpfen werden können.

Unabhängig vom gewählten Ansatz erfordert eine voll automatisierte Schadenabwicklung die beispiellos enge und reibungslose Zusammenarbeit zwischen Versicherungen, Werkstätten und kompetenten Technologiepartnern. Nur eine Branche, die sich so bestmöglich für den rasanten technischen Fortschritt und den Umgang mit KI rüstet, kann durch eine schnellere und präzisere Schadenabwicklung die höchstmögliche Rendite aus der Digitalisierung erzielen.

Mehr über Soleras kontaktlosen und KI-gestützten Schaden-Workflow finden Sie unter [www.qapter.com](http://www.qapter.com).



Die aktuelle Untersuchungsreihe von Solera wurde von Coleman Parkes im November und Dezember 2020 mit 225 Führungskräften aus der KFZ-Versicherungsbranche sowie mit 300 leitenden Entscheidungsträgern von Werkstätten und OEM-Händlernetzwerken in ganz Nordamerika, Europa und im asiatisch-pazifischen Raum durchgeführt. Die Umfrage untersuchte und erfasste Bemühungen zur Umstellung auf KI, Einstellungen gegenüber künstlicher Intelligenz und die möglichen Auswirkungen einer Implementierung von KI in der Schadenabwicklung für KFZ und Motorräder.

# Über Solera

Solera ist ein weltweit führender Anbieter von Software-as-a-Service, Daten und Services für das integrierte Fahrzeuglebenszyklus- und Flottenmanagement. In vier Geschäftsbereichen – Fahrzeugschäden, Fahrzeugreparaturen, Fahrzeuglösungen und Flottenlösungen – beherbergt Solera viele führende Marken im Fahrzeuglebenszyklus-Ökosystem, darunter Identifix, Audatex, DealerSocket, Omnitracs, eDriving/Mentor, Explore, CAP HPI, Autodata, und andere.

Solera befähigt seine Kunden, im digitalen Zeitalter erfolgreich zu sein, indem es ihnen eine „One-Stop-Shop“-Lösung bietet, die den Betrieb rationalisiert, datengesteuerte Analysen bietet und die Kundenbindung verbessert Gewinnmargen verbessert.

Solera bedient über 300.000 globale Kunden und Partner in über 100 Ländern. Für mehr Informationen, Besuchen Sie [solera.com](https://www.solera.com).