



28.09.2022

## KI UND AUTOMATISIERUNG IM FOKUS BEIM SCHADENMANAGEMENT-KONGRESS

Der Einsatz künstlicher Intelligenz in der Schadenregulierung ist nach wie vor das Top-Thema für die Versicherungswirtschaft. Folglich standen beim 15. Messekongress Schadenmanagement und Assistance in Leipzig erneut Lösungen zur automatisierten Schadenerfassung, -bewertung und -kalkulation im Fokus. Während der zweitägigen Tagung (20./21. September) konnten sich die rund 1.200 Teilnehmer in Congress Center der Leipziger Messe in zahlreichen Vorträgen über die künftigen Entwicklungen informieren.

### QAPTER ERKENNT JETZT AUCH VERSTECKTE SCHÄDEN

Wie rasant die technischen Lösungen auf diesem Gebiet vorangetrieben werden, zeigten unter anderem die Software-Experten von Solera Audatex AUTOonline. Im letzten Jahr stellten die Berliner

in Leipzig ihr Programm zur digitalen Schadenerfassung und -kalkulation vor – Qapter. In den letzten zwölf Monaten wurde die Software kontinuierlich weiterentwickelt. „Über unsere Datenvielfalt haben wir das System trainiert, dass es nun auch versteckte Schäden erkennt“, betont Ingo Blöink, Vice President Sales Deutschland in Leipzig.

Wie das konkret funktioniert, erklärte Peter Ballé, Head of Strategic Key Account Management für die Kfz-Versicherungswirtschaft bei Solera Audatex AUTOonline: „Wir gleichen das Schadensbild mit historischen Schäden aus unserer Datenbank ab und können als statistische Gesamtheit anzeigen, welche versteckten Schäden aufgrund des Schadensbildes sehr wahrscheinlich sind und welche Ersatzteile und Arbeiten hierfür in der Kalkulation berücksichtigt werden müssen.“

Zudem erkenne die KI auf Basis der Schadensbilder auch, ob es sich möglicherweise um einen Totalschaden handelt. Wie Peter Ballé hervor hob, sei die Trefferquote der letzten Testphase in der Schweiz mit 95 Prozent sehr zufriedenstellend gewesen.

### **ZUSAMMENSPIEL VON KI UND SACHVERSTAND SORGT FÜR MEHR EFFIZIENZ UND ERHÖHTE REPARATURQUOTE**

Dennoch könne und solle Qapter den menschlichen Sachverstand nicht ersetzen, wie Peter Ballé betonte: „Wir verstehen unser System als Ergänzung, als Basis auf der Sachverständige oder Werkstätten für ihre Kalkulation aufbauen können.“ Immerhin: Die bisherigen Auswertungen zeigen, dass bei 25 bis 30 Prozent der Fälle „die Sachverständigen an den Ergebnissen des Systems nichts mehr verändern und dieses bestätigen“, so der Key Account Manager.

Etwas überraschend – im Sinne der Nachhaltigkeit jedoch sehr zu begrüßen – sei hingegen der Fakt, „dass dort, wo das System eingesetzt wird, mehr repariert als ersetzt wird, als in der Vergangenheit.“ Dies könnte unter anderem daran liegen, dass der Zeitaufwand zur Ermittlung einer Instandsetzung inklusive der benötigten Arbeitszeiten für Sachverständige bisher deutlich höher war, als es mit Hilfe der KI der Fall ist.

### **HOHE NACHFRAGE IM BEREICH DER CARAVAN-REPARATUR**

Immer stärker ins Blickfeld der Versicherer fällt aber auch das Caravan-Segment. Der Zulassungsboom in den letzten Jahren lässt den Bedarf an qualifizierten Reparaturwerkstätten steigen. Das macht sich auch beim Werkstattnetz Acoat Selected vom Lackhersteller AkzoNobel und dem Schadenmanagementspezialisten carSN bemerkbar, die beim Messekongress ihr standardisiertes Caravan-Reparaturnetzwerk sowie eine neue Lösung gegen Hagelschäden auf Freizeitmobilen präsentierten. „Das Interesse der Kfz-Versicherer an unserem Reparaturnetzwerk ist sehr stark, wir spüren einen erhöhten Bedarf und haben viele gute Gespräch in Leipzig geführt“, resümieren Netzwerkmanager Kai Gräper und carSN-Geschäftsführer Klaus Lindner.

Ähnliches berichten auch Andreas Schröder und Bernd Sessner vom Werkstattnetz ColorMotion der Reparaturlackmarke Glasurit. Sie stellten das Anfang des Jahres gegründete und auf Caravan spezialisierte Reparatur- und Servicenetzwerk mobi-van in der Messestadt vor. „Die Teilnahme ist eine Premiere, in Leipzig präsentieren wir mobi-van erstmals der Branche und verzeichnen eine starke Nachfrage“, fasste Andreas Schröder, Netzwerkleiter Caravanning bei ColorMotion gegenüber schaden.news zusammen.

### **RUND 100 AUSSTELLER IN LEIPZIG**

Flankiert wurde das umfangreiche Vortragsprogramm übrigens von rund 100 Ausstellern, die zum 15. Messekongress nach Leipzig gekommen waren. Neben Intelligent Repairs (IRS) und DEKRA nutzten auch die Restwertbörse CARTV und Solera Audatex AUTOonline die Gelegenheit zum branchenspezifischen Austausch.

Mit junted AUTOGLAS war zudem ein bedeutender Marktplayer aus dem Autoglas-Reparatursegment vor Ort. Durch den zunehmenden Verbau von Sensor- und Kameratechnik wird

die Frontscheibe mehr und mehr zum Technologieträger – Reparatur und Austausch damit nicht nur kostspieliger, sondern auch sehr viel anspruchsvoller. Ein wichtiger Fakt, gerade für die Versicherungsunternehmen, da Glasschäden vor allem im Kasko-Bereich einen Großteil der Schäden ausmachen. Geschäftsführer Michael Schnitzler und Vertriebsleiter Ulrich Kühne nutzten deshalb den Branchentreff in Leipzig, um mit den Kfz-Versicherern ins Gespräch zu kommen. **Wie sich der größte deutsche Verbund freier Autoglasler bereits jetzt aufgestellt hat, um neueste Fahrzeugmodelle nach dem Scheibentausch auch kalibrieren zu können und wo die Herausforderungen für die Zukunft liegen, darüber sprach der united-Geschäftsführer beim Schadentalk im Web-TV im Mai diesen Jahres.**

### **TERMIN FÜR 2023 STEHT BEREITS FEST**

Übrigens: Im nächsten Jahr wird der Schadenmanagement-Kongress wieder im Frühjahr stattfinden. Wie der Veranstalter, die Versicherungsforen GmbH, mitteilt, ist die Veranstaltung für den 21. und 22. März 2023 terminiert.

**Carina Hedderich**