

Expertenkommentar

SYNERGIEN ZWISCHEN MENSCH UND MASCHINE

Was genau ist Augmented Intelligence und wofür können wir sie brauchen?

Eines der berühmtesten Werke von Augmented Intelligence hatte im Jahr 2021 Uraufführung. Von Menschen gefüttert und trainiert, stellte die erweiterte Intelligenz iterativ die bruchstückhaften Partituren der bis dahin unvollendeten zehnten Sinfonie Ludwig van Beethovens fertig. Die Komposition gilt als ein Lehrstück erfolgreicher Zusammenarbeit zwischen Mensch und Maschine.

Doch nicht nur in der Kunst, auch in weiteren Bereichen wie dem Schadenmanagement wird der Mehrwert von Augmented Intelligence zunehmend erkannt und genutzt. Dabei geht es nicht um den Ersatz von Mitarbeitenden durch Künstliche Intelligenz (KI), sondern um die Befähigung von Spezialisten durch eine kluge KI-Anwendung in Form von Augmented Intelligence.

Wofür können wir Augmented Intelligence brauchen?

Augmented Intelligence analysiert und sortiert Daten, bereitet sie auf und stellt sie Menschen als Entscheidungsvorlage zur Verfügung. Der Vorteil: Durch ihre Deep Learning-Fähigkeit kann der Ansatz der erweiterten Intelligenz Muster aus großen Mengen von strukturierten und unstrukturierten Daten herauslesen, die für menschliche Experten nicht erfassbar sind. Damit verbessert sich die Basis, auf der Menschen Entscheidungen treffen, enorm. Diese können sie deutlich schneller und fundierter fällen sowie datenbasierte Antworten auf anspruchsvolle Fragen geben. Augmented Intelligence ergänzt und unterstützt das menschliche Know-how also signifikant und sinnvoll und trifft – im Gegensatz zu autonomer Künstlicher Intelligenz – keine selbstständigen Entscheidungen.

Schadenmanagement mit Augmented Intelligence

Betrachten wir nun den Prozess des Schadenmanagements, zeigt sich, dass sowohl Versicherer als auch

deren Mitarbeitende und Kunden durch den Einsatz von Augmented Intelligence profitieren. Versicherungsunternehmen haben erkannt, dass der Einsatz von vereinzelt KI-Software-Lösungen, zum Beispiel bei der Dokumenten-Erkennung, allein keinen zusätzlichen Mehrwert bringt. Der Schlüssel zum Erfolg heißt: Weg von „Black Box“-KI-Software und hin zur erweiterten Intelligenz, bei der die Mitarbeitenden am KI-Lebenszyklus beteiligt werden und ein integraler Bestandteil sind.

Die Stärke von Augmented Intelligence besteht darin, Mitarbeitende bei komplexen Aufgaben intelligent zu unterstützen und ihnen anspruchsvolle Fleißanalysen und Recherchearbeit abzunehmen. Indem sie relevante Informationen automatisiert verarbeitet und interpretiert, wird der gesamte Schadenprozess verschlankt und optimiert. Der Sachbearbeitende kann zügiger gute Entscheidungen treffen und die gewonnene Zeit für

weitere wichtige Tätigkeiten nutzen. Dem Kunden kommt die Kollaboration von Mensch und Maschine wiederum zugute, weil sie seine Wartezeit erheblich reduziert.

Besonders lohnend erscheint der Einsatz von Augmented Intelligence auch im Bereich Dubiosschäden. Hier hilft Augmented Intelligence, auffällige Fälle schnell und stichhaltig zu identifizieren. Der Sachbearbeitende begutachtet und entscheidet im weiteren Verlauf, ob der Verdachtsfall näher inspiziert werden soll oder nicht. Seine Entscheidung spielt er dem System zurück, das wiederum aus dem Feedback lernt. Faire Schadenregulierung und schnelle Prozesse beim Kunden sind das Resultat.

Fazit

All das zeigt: Mit Augmented Intelligence sorgen Versicherungsunternehmen für eine kosteneffiziente Unterstützung ihrer Mitarbeitenden, die keine Konkurrenz, sondern eine Bereicherung ist. Das wirkt sich wiederum positiv auf das Kundenerlebnis und Servicelevel aus, da der Schadenprozess durch die Mensch-Maschine-Kollaboration schneller, einfacher und kundenfreundlicher wird.

Autor: Dr. Wolff Graulich

ist Geschäftsführer des Digitalisierungsexperten Eucon. Der promovierte Molekularbiologe gilt als ausgewiesener Experte im Versicherungsumfeld und in der branchenübergreifenden digitalen Transformation. Neben verschiedenen Führungspositionen bei Boston Consulting Group, ARAG, Roland Rechtsschutzversicherung und AXA war er Partner beim Beratungsunternehmen Senacor Technologies sowie Vorstand und Mitgründer des Digitalversicherers Element Insurance.

