

REPORT

KI – eine
Bestands-
aufnahme

20
21

Zum Status von KI in der Versicherungs- branche

Pläne | Prognosen | Projekte



Studie mit über

90

Befragten

Künstliche Intelligenz verändert den Blickwinkel

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Licht und Schatten machen sich beim Thema KI in der Versicherungsbranche für mich an zwei Zahlen aus unserer Umfrage fest: 92 Prozent – so viele Entscheiderinnen und Entscheider geben an, dass der Einsatz von KI in den nächsten fünf Jahren zu Wettbewerbsvorteilen führt. Auf der anderen Seite 72 Prozent – so viele Befragte bewerten die KI-Aufstellung der eigenen Branche mit „mittelmäßig“ oder schlechter. Unsere Momentaufnahme 2021 zeigt: Das Thema ist in den Köpfen der Verantwortlichen angekommen, aber noch nicht flächendeckend in der Praxis.

Aber in unserer Umfrage gibt es viele Indikatoren, die darauf hindeuten, dass sich das ändert. Zum Hintergrund: Insgesamt gaben uns fast 1.000 Verantwortliche, über 90 davon aus Versicherungen, einen Einblick in ihre Pläne, Prognosen und Projekte rund um KI. Diese Datengrundlage erlaubt uns, ein Bild der KI-Ist-Situation bei Versicherungen zu zeichnen. Und dieses Bild mit der Gesamtumfrage zu vergleichen. Hier zeigt sich: Die Versicherungsbranche ist im Vergleich zu anderen Wirtschaftszweigen offener für den Einsatz von KI. Die Zustimmungswerte liegen bei fast allen abgefragten KI-Szenarien über dem branchenübergreifenden Durchschnitt. Mehr KI-Projekte führen zu mehr Erfahrung im Umgang mit der Technologie. Mitarbeitende bauen Know-how auf, Verantwortliche passen Prozesse und Strukturen an das Entwickeln von KI-Anwendungen an. All das sorgt dafür, dass die KI-Reife in Versicherungen zunimmt. Die eigene Aufstellung werden die Verantwortlichen bald schon besser bewerten.

Ich bin davon überzeugt: Die Versicherungswirtschaft kann sich dank KI als einer der Schlüsselspieler der Digitalen Transformation positionieren. Ob Kapital- oder Industrieanlagen, Werte wie Haus und Hof, Gesundheit, Mobilität oder Vorsorge: Versicherungen verfügen über Daten aus nahezu allen Lebenswelten. Dies kombiniert mit den Möglichkeiten von KI-Technologien eröffnet nahezu unbegrenzte Möglichkeiten, zum Lebens- und Businessbegleiter für Menschen und Unternehmen zu werden. Jetzt gilt es, mit Hilfe von Daten und den sich daraus ableitenden Mustern und Modellen Versicherungswirtschaft 5.0 real werden zu lassen. Versicherungen legen aktuell den Grundstein, um in Zukunft von KI-Potenzialen profitieren zu können.

Ich lade Sie ein, in diesem Report einen Blick hinter die Kulissen anderer Versicherungen zu werfen. Es freut mich, wenn dieser Blick Ihnen beim Auf- und Umsetzen Ihrer KI-Initiativen hilft.

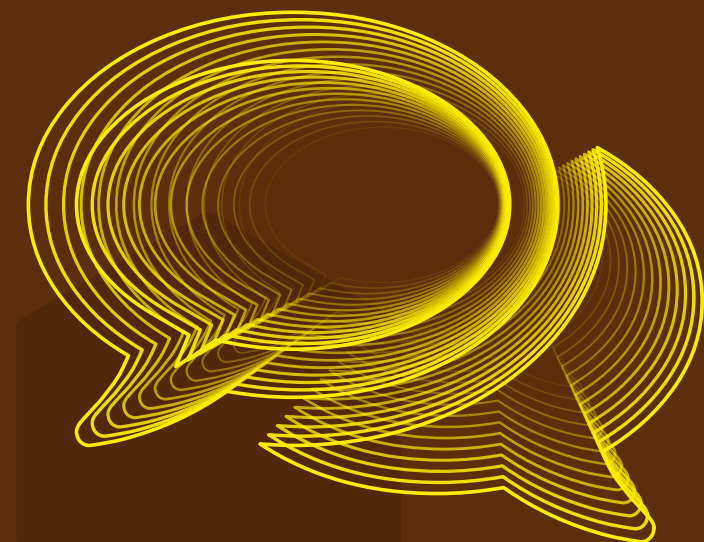


**Verstehen Sie diesen Report als Anstoß zur Diskussion.
Über Ihren Blickwinkel auf KI. Und wie wir Sie –
mit unserer Erfahrung, unserem Technologieverständnis
und unserem Branchenwissen – unterstützen können.**

**Ich freue mich auf das Gespräch von Mensch zu Mensch –
so ganz ohne KI dazwischen.**

**Viele Grüße
Ihr Stefan Riedel | Vorstand adesso SE**

**Mehr Details
über KI:
ki.adesso.de**



DER BRANCHENVERGLEICH

Der Vergleich mit der Gesamtumfrage unter 956 Entscheiderinnen und Entscheidern zeigt: KI-Technologien genießen in der Versicherung eine überdurchschnittliche Akzeptanz. Die Bedenken sind geringer, die Erwartungen höher. So geben nur 14 Prozent der Versicherungsexpertinnen und -experten an, keine genaue Vorstellung davon zu haben, wie das eigene Unternehmen KI einsetzen kann. Mit 30 Prozent in der Gesamtumfrage ist dieser Wert hier mehr als doppelt so groß. Auch bei der Zahl der bereits realisierten KI-Projekte liegen Versicherungen in nahezu allen abgefragten Szenarien über den Werten der Gesamtumfrage.

Optimismus
bestimmt das
Bild.

MANAGEMENT SUMMARY

Die Bedeutung ist groß, aber die Stimmung durchwachsen

Die Umfrage unter 95 Verantwortlichen aus Versicherungen zeigt: KI bewegt. Das Thema steht ganz oben auf der Agenda für die nächsten Jahre. Quer durch fast alle Kategorien zeigen die Expertinnen und Experten aus Versicherungen eine – im Vergleich zur Gesamtumfrage – überdurchschnittliche Offenheit für KI-Szenarien. Einer von vielen Indikatoren, der dies zeigt: Über 90 Prozent der Entscheiderinnen und Entscheider in Versicherungen sind davon überzeugt, dass das Investment in KI mittelfristig Wettbewerbsvorteile bringt. Nur 10 Prozent der Befragten geben an, dass sie in ihrer Versicherung generell keinen Bedarf für KI-Anwendungen sehen.

Diese offene Grundhaltung spiegelt sich auch beim Blick auf KI-Maßnahmen und -Einsatzszenarien wider. Versicherungen setzen – vom Einstellen neuer Beschäftigter mit KI-Know-how bis hin zur Automatisierung von Kommunikation – zahlreiche Initiativen um beziehungsweise planen dies aktuell. Dank der gut gefüllten Planungspipeline wird die Zahl realisierter KI-Projekte in den kommenden Monaten deutlich zunehmen.

Aber es herrscht nicht nur eitel Sonnenschein. Die Frage nach der KI-Aufstellung der Versicherungsbranche im Vergleich zu anderen Branchen zeigt: 72 Prozent bewerten diese mit „mittelmäßig“ oder „schlecht“. Über alle Branchen hinweg kommen „nur“ 55 Prozent zu dieser schlechten Einschätzung. Versicherungsfachleute gehen mit der eigenen Branche also deutlich härter ins Gericht als andere. Jeder Dritte gibt sogar an, dass es in seiner Versicherung Widerstände gegen KI-Anwendungen gibt.

Die höchste Hürde auf dem KI-Weg der Versicherungen ist der Mangel an Fachwissen im Haus. 33 Prozent der Entscheiderinnen und Entscheider sehen darin das größte Problem. In der Gesamtumfrage nennen dagegen nur 18 Prozent diesen Punkt eine der zentralen Herausforderungen im KI-Umfeld. Aber Versicherungen nahmen sich diesen Themas an: 69 Prozent bilden vorhandene Mitarbeitende bereits fort beziehungsweise planen dies.

Auf der Agenda der Verantwortlichen stehen digitale Wettbewerber – ob Start-ups oder digitale Schwergewichte wie Google und Amazon – ganz unten. Eine überraschende Einschätzung, machen sich doch immer mehr InsureTechs daran, Nischen im Markt zu erobern. Aber noch fühlen sich Versicherungen sicher.



DER BLICK IN DIE CLOUD

Versicherungen setzen im KI-Umfeld im großen Maßstab – fast 60 Prozent – auf Cloud-Technologien; im überwiegenden Fall, um Daten zu speichern. Was die meisten Verantwortlichen überzeugt, ist das Beziehen vorkonfigurierter KI-Anwendungen. Eher unzufrieden ist die große Mehrheit mit den Datenschutzbedingungen der Cloud-Anbieter. Über 70 Prozent halten diese für unzureichend. Dass Cloud-Angebote trotz dieses Misstrauens so eine große Rolle spielen, zeigt, wie groß die Vorteile sind, die Versicherungen durch ihren Einsatz realisieren.

DEMOGRAFIE

Dutzende Stimmen – eine Stimmungslage

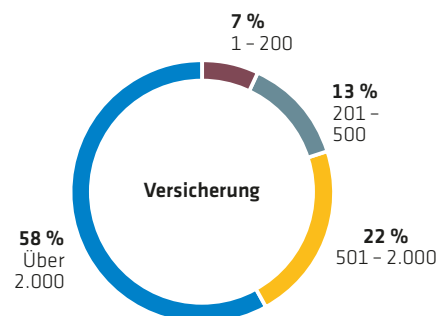
Im Januar und Februar 2021 führten wir gemeinsam mit dem Marktforschungsinstitut Heute und Morgen GmbH eine Umfrage unter Verantwortlichen in Unternehmen und Verwaltung durch. Insgesamt nahmen 956 Personen teil, 95 davon ordnen sich der Branche „Versicherung“ zu. Auf Basis dieser Daten zeichnen wir ein detailliertes Bild der KI-Ist-Situation in Versicherungen und vergleichen sie, wann immer sinnvoll, mit der Gesamtumfrage. Wie sehen Erwartungen und Abneigungen aus? Wie groß ist die Akzeptanz gegenüber KI-Anwendungen? Welche Pläne haben die Entscheiderinnen und Entscheider?

Sie wollen beim
Thema KI auf dem
Laufenden bleiben?
Abonnieren Sie
unseren Newsletter:
[ki.adesso.de](https://ki. adesso.de)

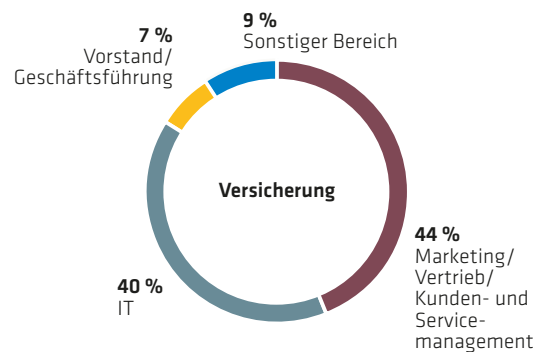


ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

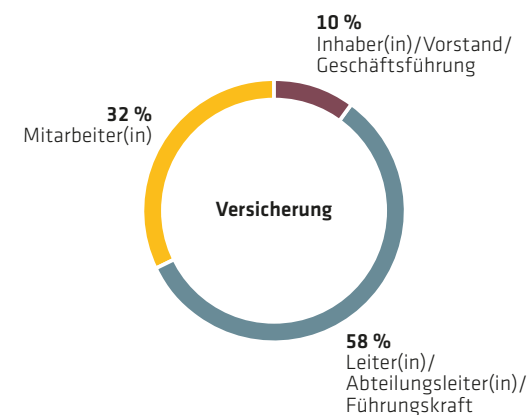
Wie viele Mitarbeitende hat Ihr Unternehmen?



In welchem Geschäftsbereich sind Sie tätig?



Was ist Ihre aktuelle berufliche Tätigkeit?



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

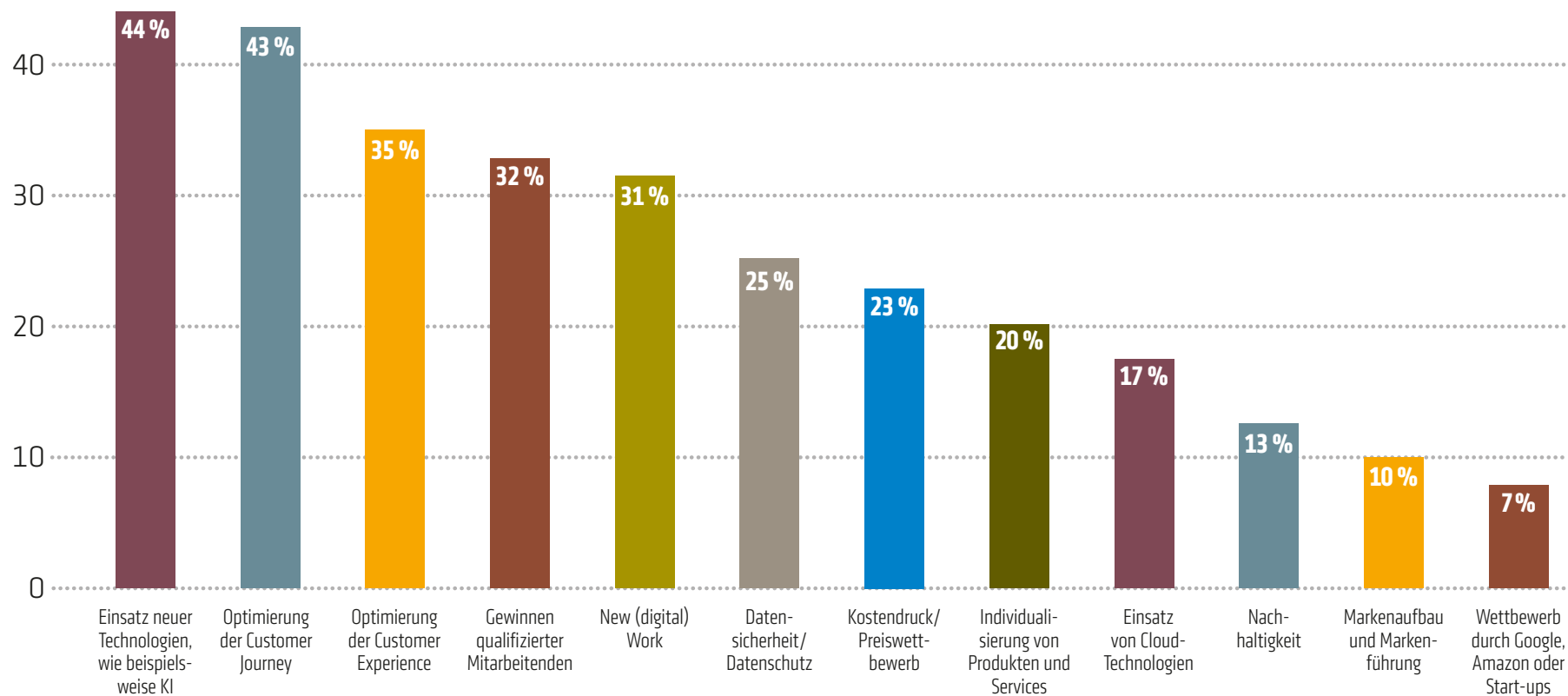
Überraschend:
Neue digitale Wett-
bewerber sind nur für
gut jeden Zehnten
ein Top-Thema.

THEMEN

Ein Blick auf die Agenda

Drei Jahre sind für Versicherungen eine lange Zeit. Trotzdem baten wir die Verantwortlichen, die Entwicklung für die nächsten 36 Monate vorherzusehen: Welche Aspekte werden die zentralen Herausforderungen? Was steht auf der Agenda? Wenig überraschend: Der Einsatz neuer Technologien wie KI steht oben auf der Liste. Das Thema nennen 44 Prozent. Überraschend ist die Abweichung beim Klassiker „Kostendruck/Preiswettbewerb“. Nur für 23 Prozent der Befragten aus Versicherungen ist dies ein Top-Thema. Der Vergleich zum Wert aus der Gesamtumfrage – 30 Prozent – zeigt: Kosten spielen in Versicherungen zumindest eine kleinere Rolle.

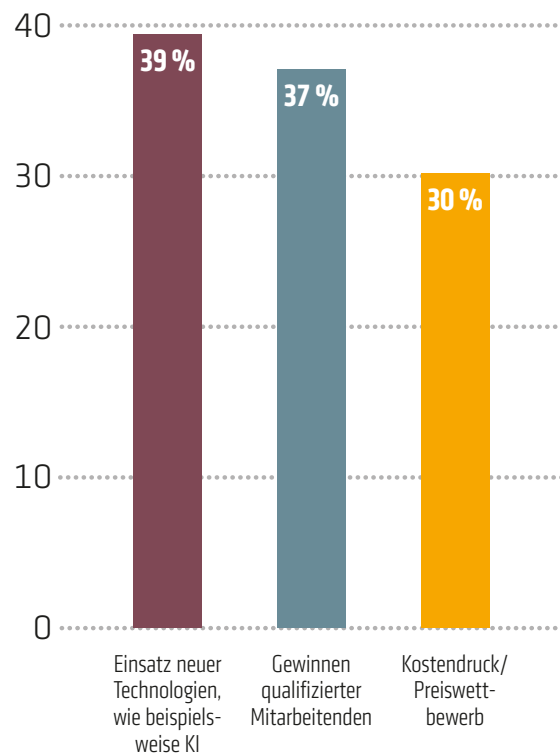
ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

Welche Aspekte sind in den nächsten drei Jahren zentrale Herausforderungen?
(Versicherung)

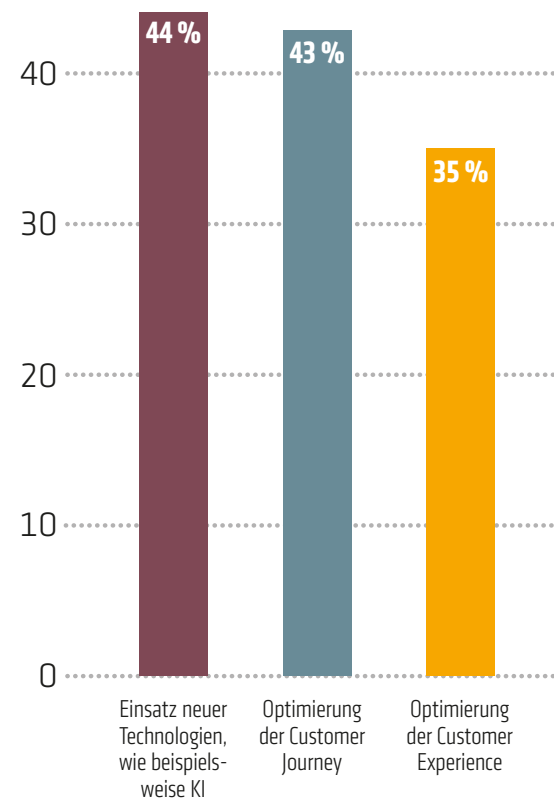
Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

Top-Drei-Themen branchenübergreifend



Top-Drei-Themen Versicherung



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

EINSCHÄTZUNG

An KI führt für Versicherungen kein Weg vorbei

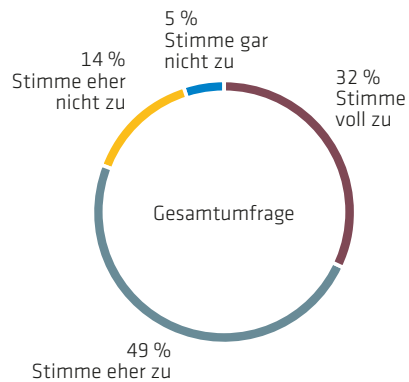
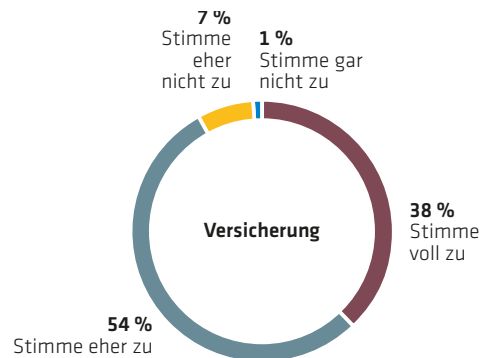
Die Bedeutung, die Verantwortliche in Versicherungen KI beimessen, ist sehr hoch: 93 Prozent sind davon überzeugt, dass das Investment in die Technologien zu Vorteilen führt. Damit liegt die Branche gut 10 Prozentpunkte über dem schon sehr hohen Wert aus der Gesamtumfrage. Die Relevanz von KI ist unbestritten. Und die Befragten aus Versicherungen wissen etwas mit dem Thema anzufangen: Lediglich 14 Prozent geben an, keine Vorstellung davon zu haben, wie sie KI im eigenen Unternehmen einsetzen können. Branchenübergreifend ist dagegen mit Blick auf mögliche Einsatzszenarien fast jeder Dritte unsicher.

Über
80 Prozent
vermuten,
dass KI noch in
den Anfängen
steckt.

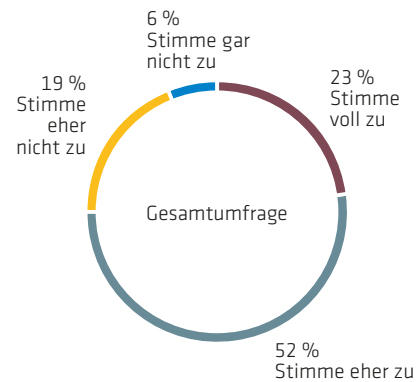
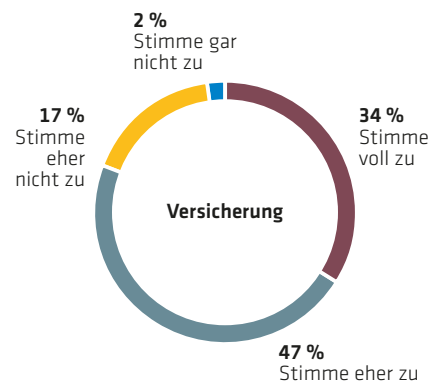


ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

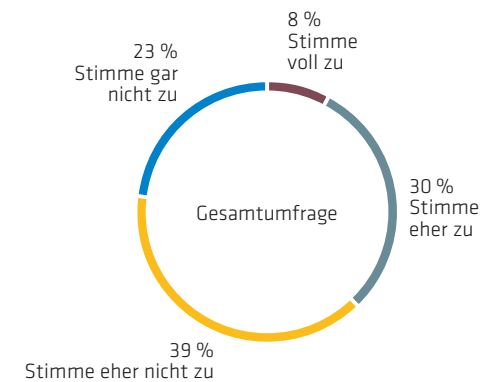
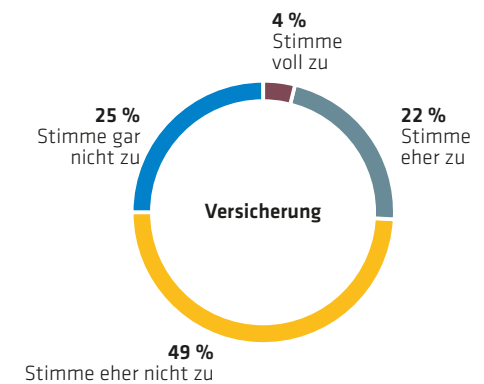
Wer in den nächsten fünf Jahren in KI investiert, wird einen Wettbewerbsvorteil haben.



Der Einsatz von KI steckt heute noch in seinen Anfängen.



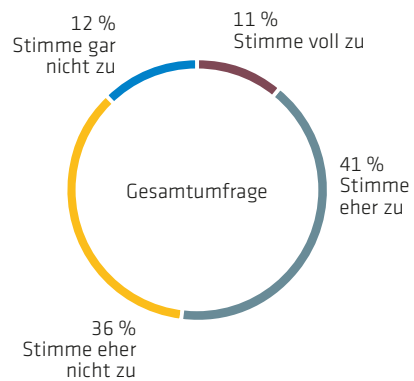
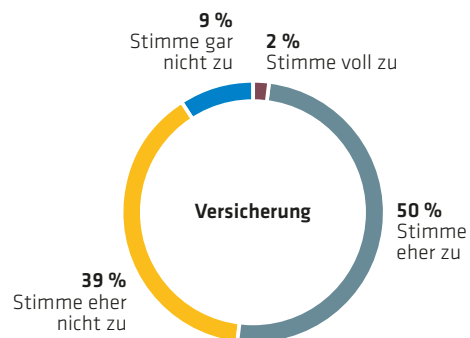
Es gibt in meiner Organisation viele Widerstände gegenüber KI-Lösungen.



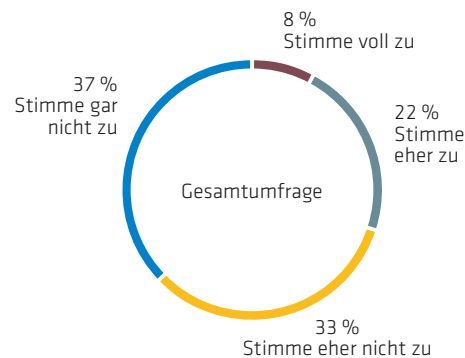
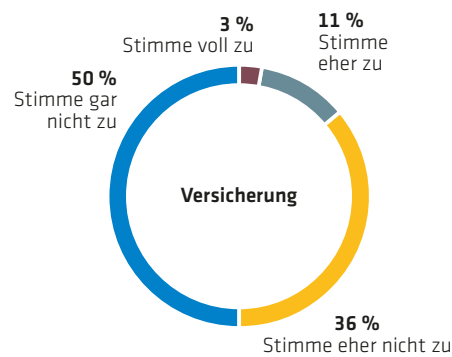
Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

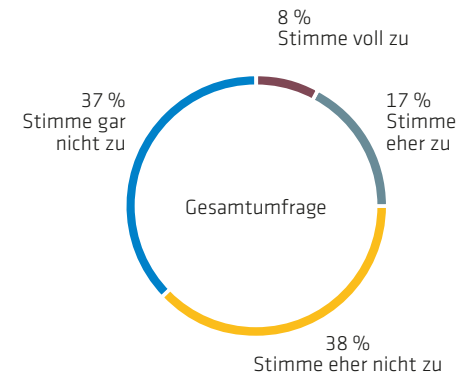
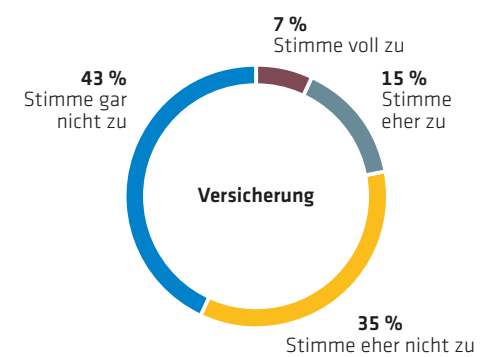
Gesetzliche Rahmenbedingungen verhindern den gewinnbringenden Einsatz von KI.



Ich weiß nicht, wie wir KI für unser Unternehmen nutzen können.



KI ist ein überbewertetes Hype-Thema.



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

Nur
10 Prozent
glauben, dass es
keinen Bedarf an
KI-Anwendungen
gibt.

AUFSTELLUNG

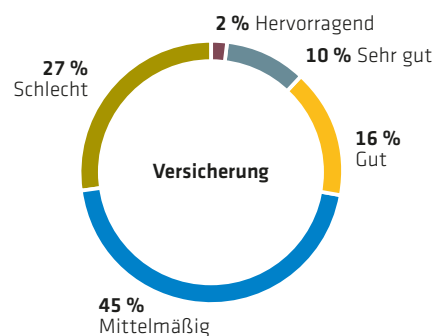
Eher unzufrieden mit der eigenen Situation

Die Entscheiderinnen und Entscheider aus Versicherungen stellen sich selbst ein durchwachsenes KI-Zeugnis aus: 72 Prozent bewerten die KI-Aufstellung der eigenen Branche mit „mittelmäßig“ oder „schlecht“. In der Gesamtumfrage liegt der Wert branchenübergreifend bei – auch schon nicht überzeugenden – 55 Prozent. Den Hauptgrund für diese schlechten Werte sehen die Entscheiderinnen und Entscheider im mangelnden technischen Wissen innerhalb ihrer Organisation. Erfreulich hingegen ist die Rolle des Top-Managements in Versicherungen: 75 Prozent der Befragten sind davon überzeugt, dass die eigene Cheftage das Thema KI vorantreibt.

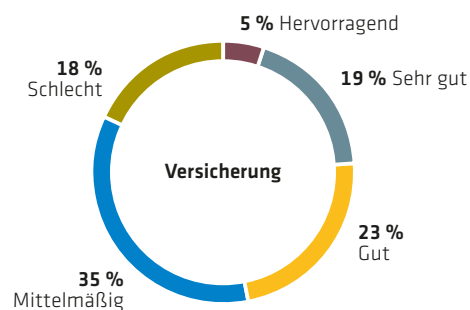
Die KI-Voraussetzungen auf Seiten der Daten sind gegeben: So beurteilen 75 Prozent die Qualität der vorhandenen Daten je Versicherungsnehmer mit „gut“ oder besser.

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

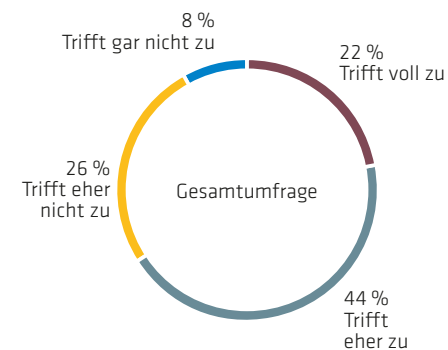
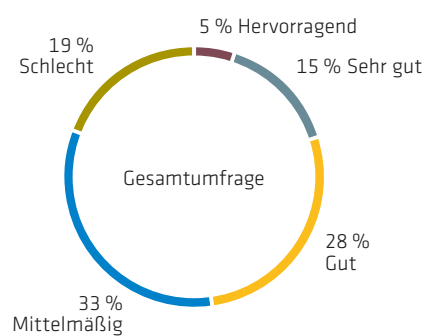
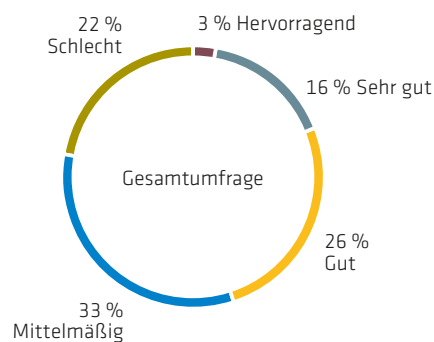
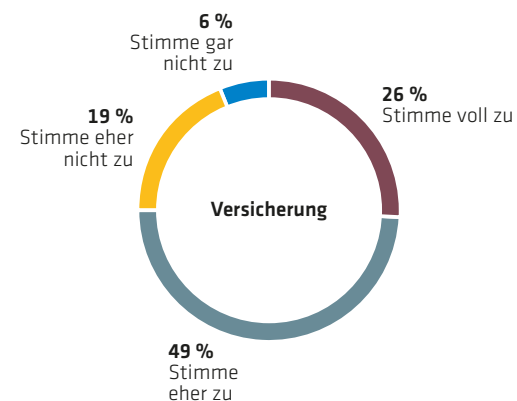
Wie gut ist Ihre Branche im Vergleich zu anderen Branchen beim Thema KI aufgestellt?



Wie gut ist Ihr Unternehmen im Vergleich zu anderen Unternehmen beim Thema KI aufgestellt?



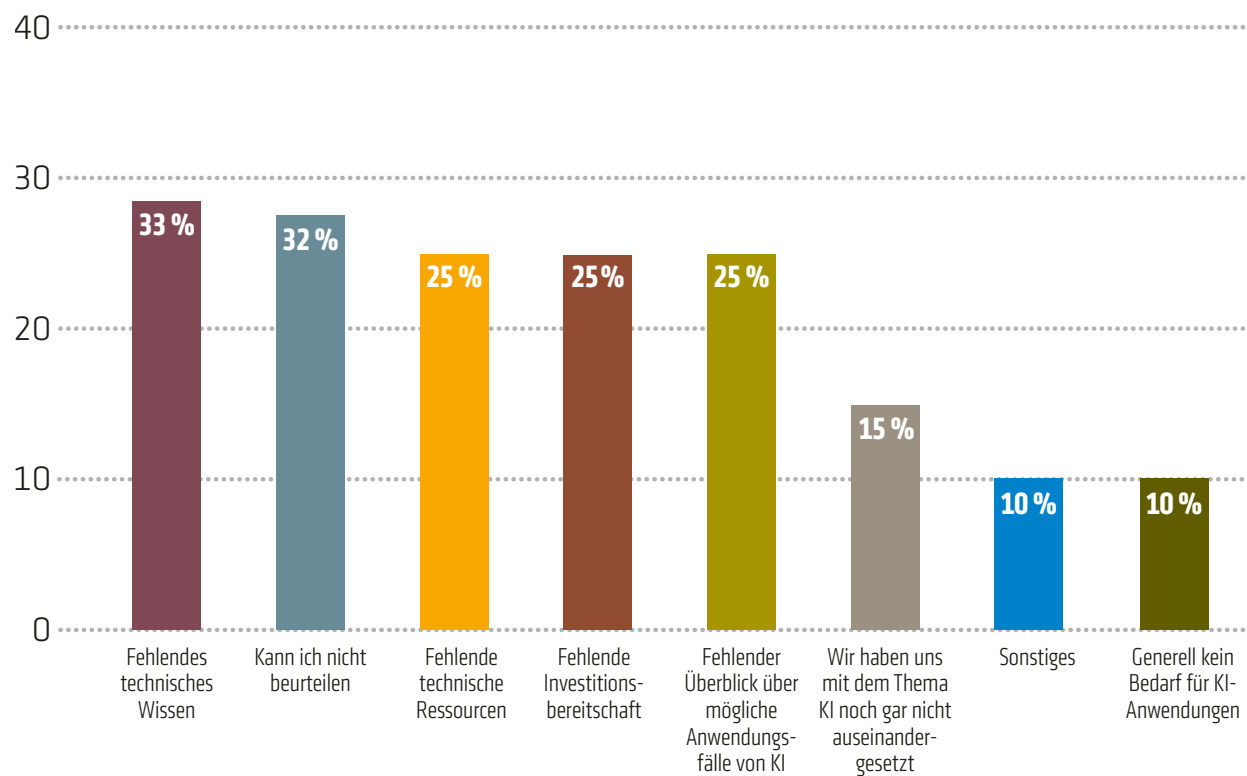
Das Top-Management treibt KI-Themen voran.



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

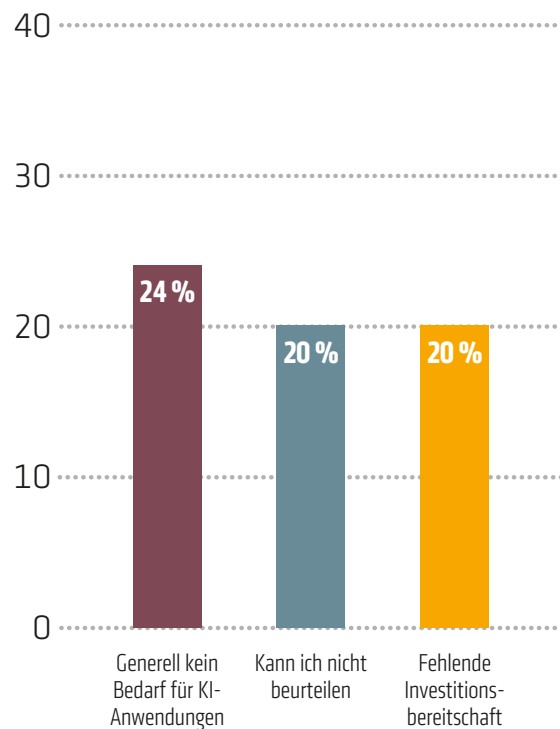
ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

Warum setzen Sie bisher keine KI-Anwendungen in Ihrem Unternehmen ein?

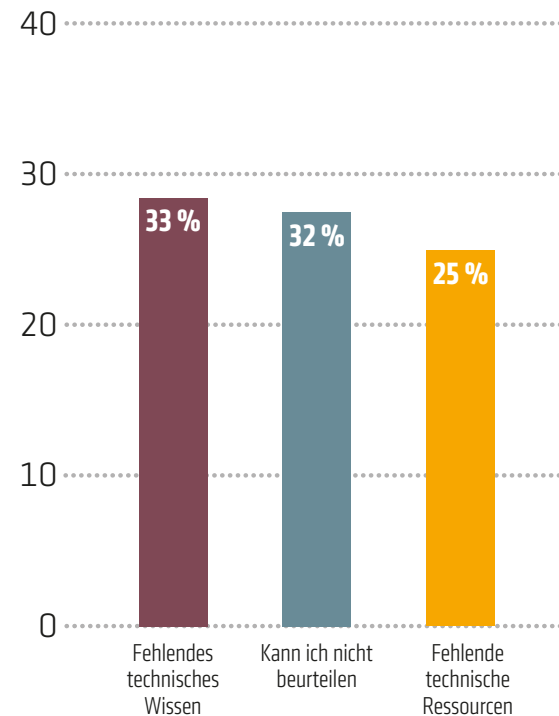
Quelle: adesso SE | [ki.adesso.de](https://www.ki.adesso.de)

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

Top-Drei-Themen branchenübergreifend



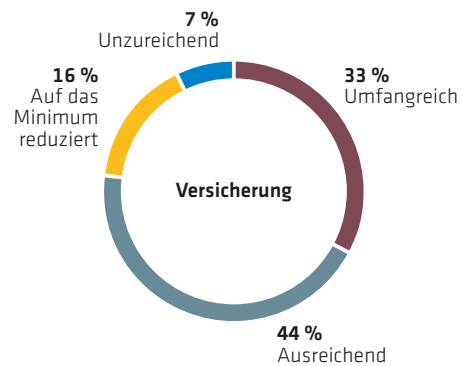
Top-Drei-Themen Versicherung



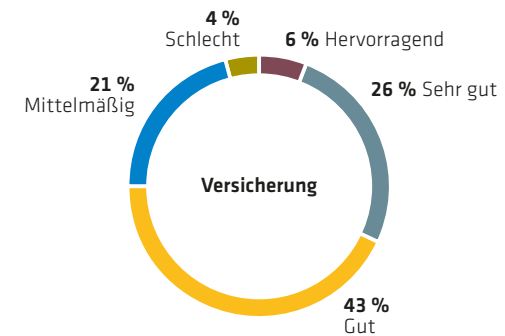
Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

Wie schätzen Sie den Datenumfang pro Versicherungsnehmer ein, auf den Sie zugreifen können?



Wie beurteilen Sie die Qualität der Daten aus diesem Datenumfang pro Versicherungsnehmer?



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

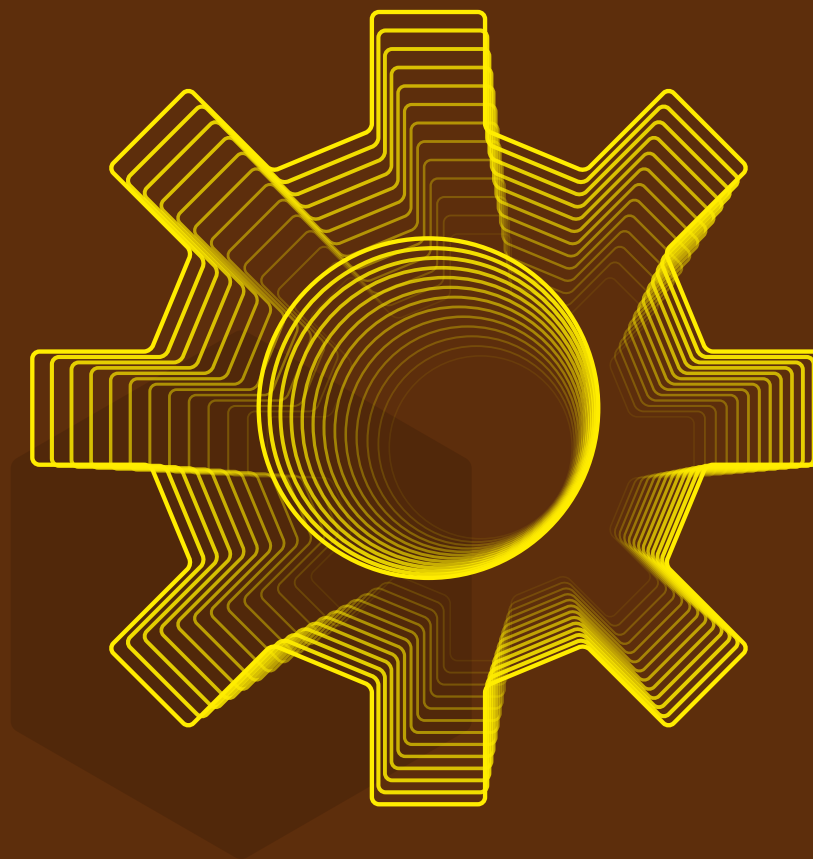
MASSNAHMEN

Bei KI ist der Fuß auf dem Gaspedal

Gut
50 Prozent
können sich
vorstellen, bei KI auf
externe Beraterinnen
und Berater zu
setzen.

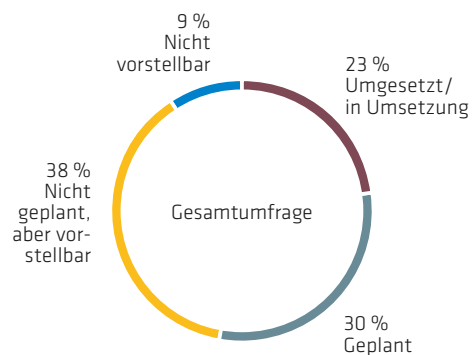
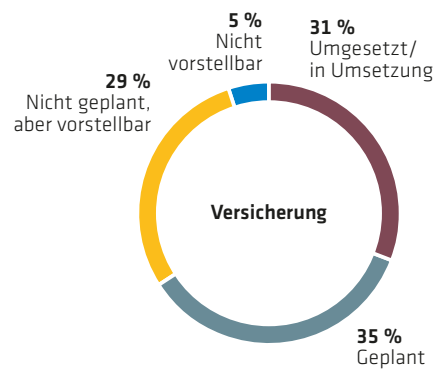
Vom Einstellen neuer Mitarbeitender bis hin zum Einsatz von KI in der Betrugserkennung: Versicherungen stehen unzählige Möglichkeiten offen, sich für KI fit zu machen und die Technologien einzusetzen. Der Blick auf ausgewählte Szenarien zeigt quer durch die Bank, dass Versicherungen hier weit sind. Die Werte für umgesetzte oder geplante Maßnahmen liegen über dem branchenübergreifenden Durchschnitt.

Besonders groß ist – naturgemäß – das Interesse am Einsatz von KI in versicherungstypischen Prozessen. So ist das Automatisieren von Abläufen in den Bereichen Schaden/Leistung ein Szenario, das 75 Prozent der Befragten bereits umsetzen beziehungsweise aktuell planen.

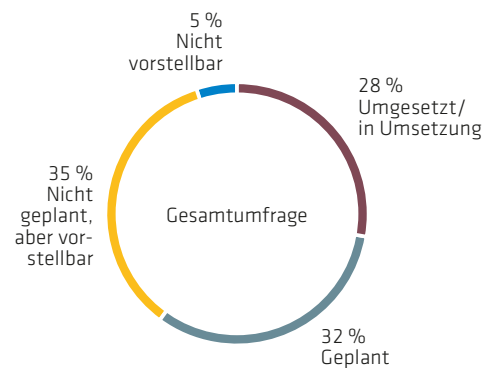
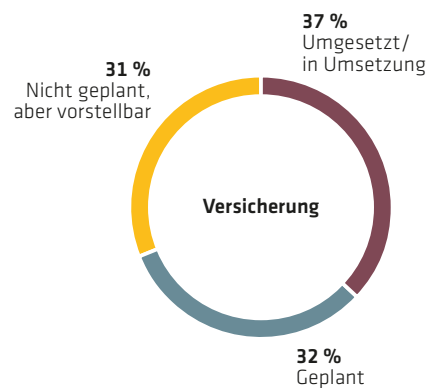


ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

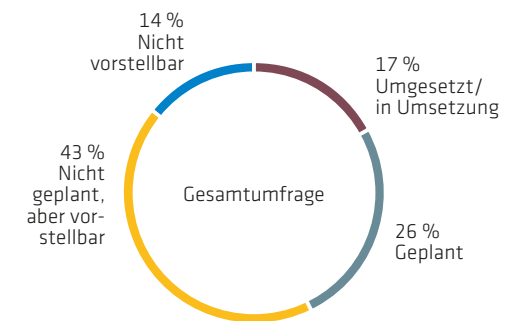
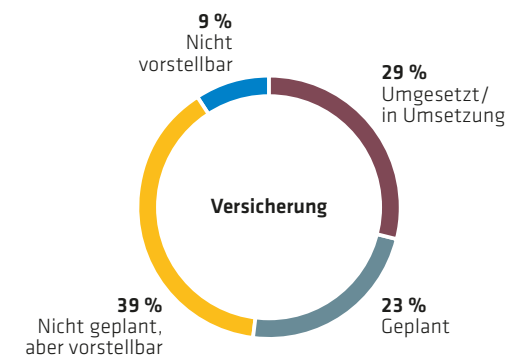
Einstellen neuer Mitarbeiter



Weiterbilden vorhandener Mitarbeitender, damit sie sich KI-Fachwissen aneignen



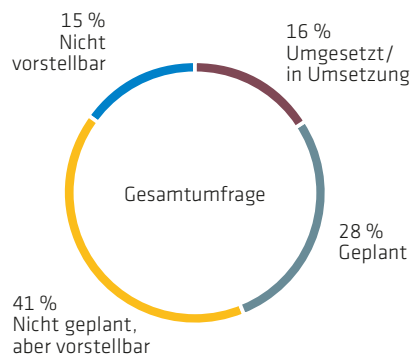
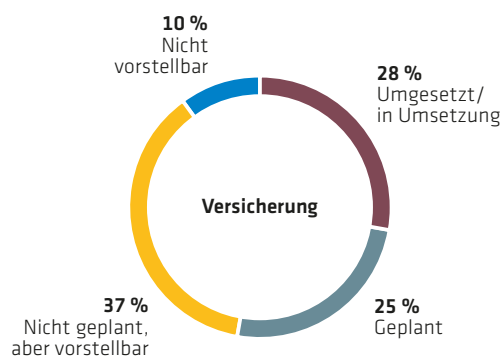
Einsatz externer Beraterinnen und Berater zu Bewertung und Auswahl von KI-Lösungen



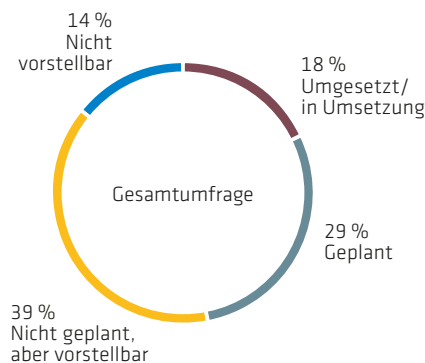
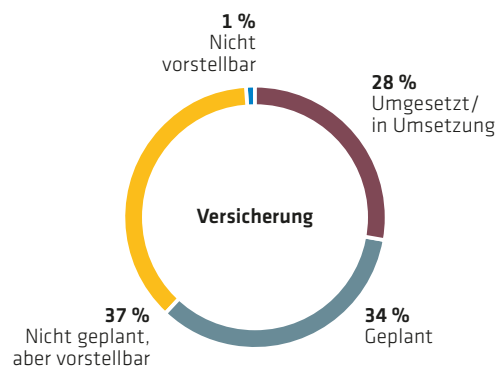
Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

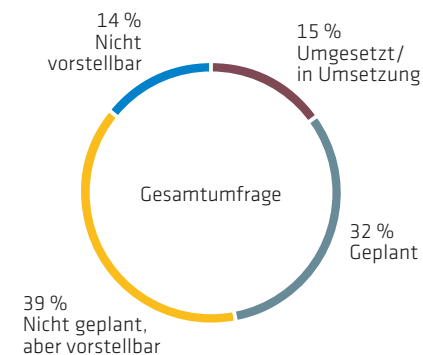
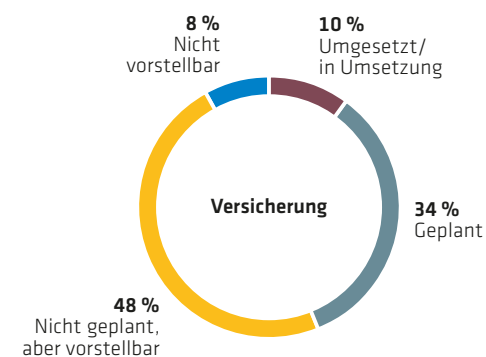
Einsatz von KI, um Kundenabwanderungen zu vermeiden (Churn Prediction)



Einsatz von KI zur Betrugsprävention (Fraud Detection)



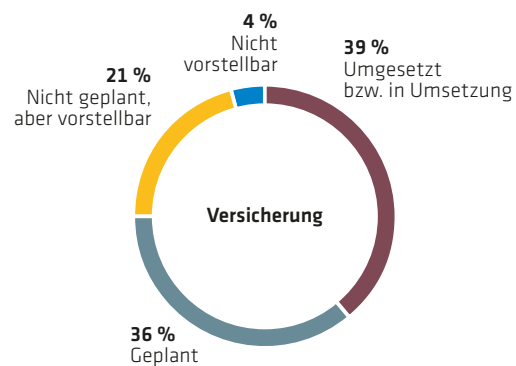
Einsatz automatisierter Marketing-, Kampagnen- und Medienplanung auf Basis von Echtzeitdaten



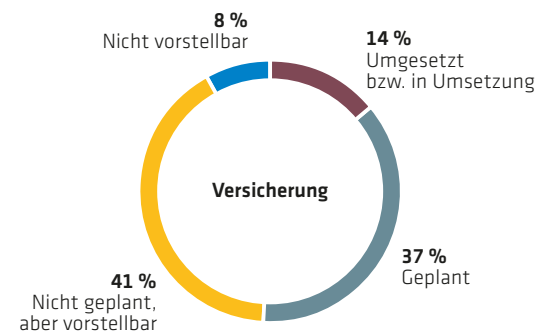
Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

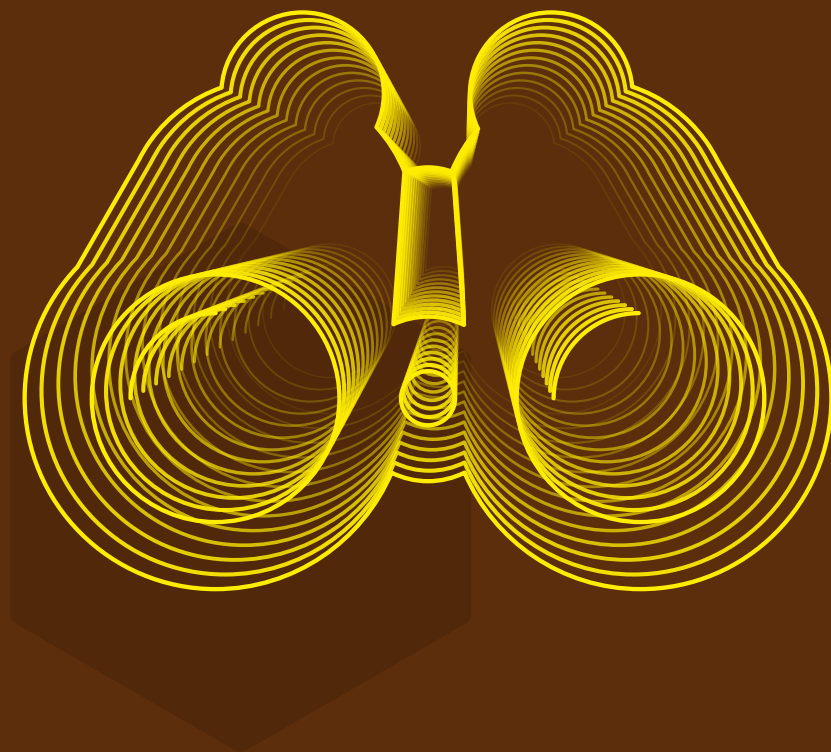
Automatisierung der Abläufe in den Bereichen Schaden/Leistung



Automatisierung der Abläufe im Bereich Risikomanagement



Quelle: adesso SE | [ki.adesso.de](https://www.ki.adesso.de)



SPECIAL CLOUD

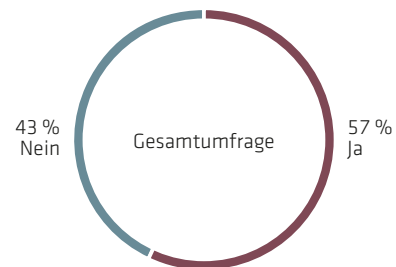
Es wird noch wolkiger

Die Technologie hinter den Technologien: Für zahlreiche Unternehmen spielen Cloud-Lösungen im KI-Umfeld diese Rolle. Fast 60 Prozent aller Versicherungen, die KI-Anwendungen einsetzen, nutzen in dem Umfeld auch Cloud-Angebote. Das deckt sich exakt mit den Werten der branchenübergreifenden Auswertung. Und es wird noch wolkiger: Fast jede zweite Versicherung mit KI-Aktivitäten will in den kommenden zwölf Monaten (mehr) auf Cloud-Infrastrukturen setzen. Für gut die Hälfte der Befragten – 55 Prozent – ist dabei das Beziehen vorkonfigurierter KI-Anwendungen das Hauptargument für die Cloud-Nutzung.

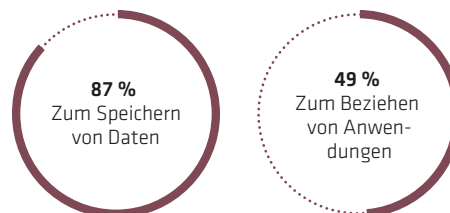
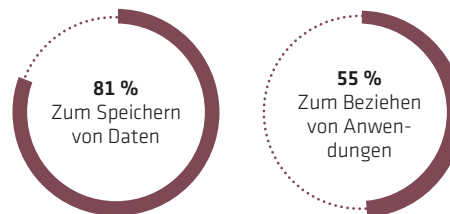
Aber – und das Aber ist groß – ein Punkt trübt die Cloud-Euphorie rund um KI: Über 70 Prozent der Befragten sind mit den Datenschutzgarantien der Anbieter unzufrieden. Hier müssen die Cloud-Plattformen ihre Hausaufgaben noch besser machen.

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

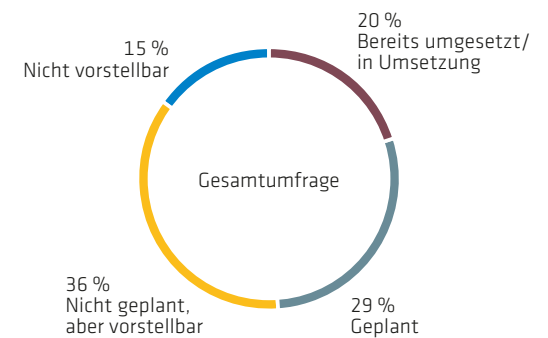
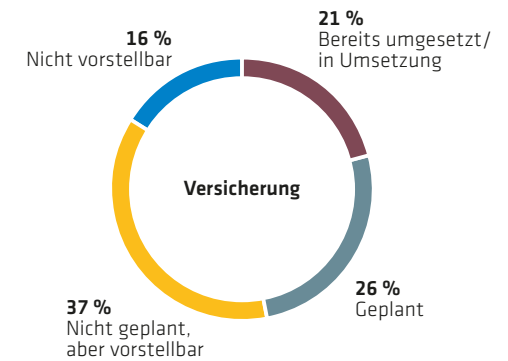
Setzen Sie bereits auf Cloud-Lösungen?



Falls ja, wofür nutzen Sie Cloud-Lösungen?



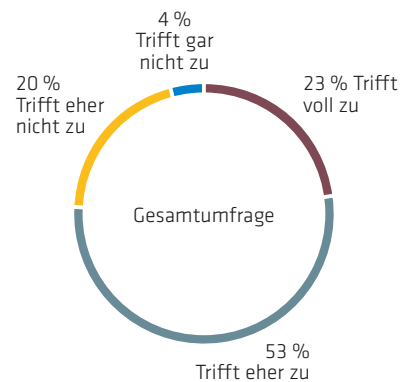
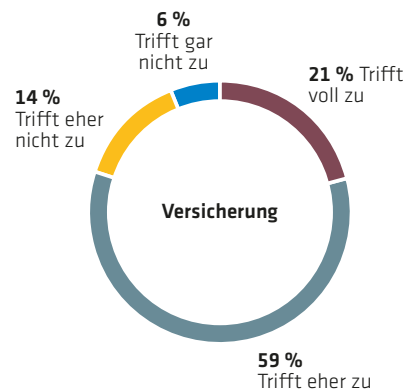
Plant Ihr Unternehmen in den nächsten Monaten (weitere) KI-Anwendungen in die Cloud zu verlagern?



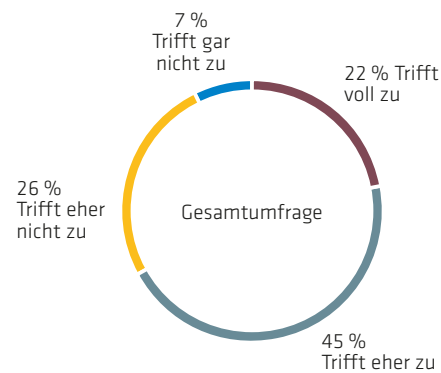
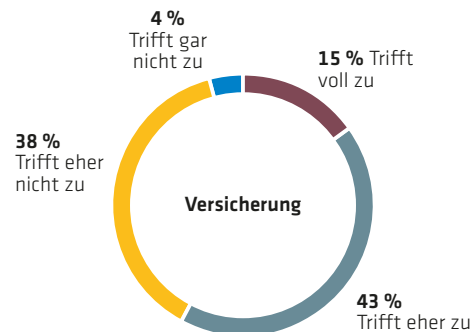
Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

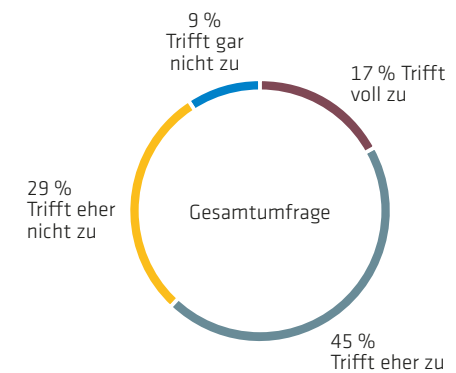
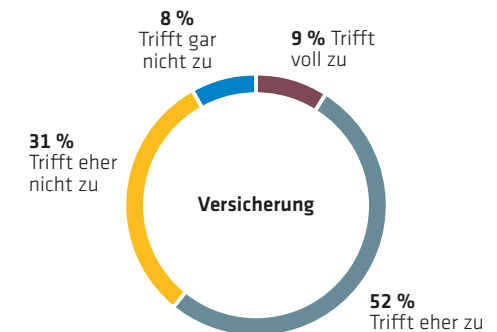
**Vorteil Cloud-Nutzung:
Beziehen von Out-of-the-box-KI-Lösungen**



**Vorteil Cloud-Nutzung:
kaum eigene Infrastruktur nötig**



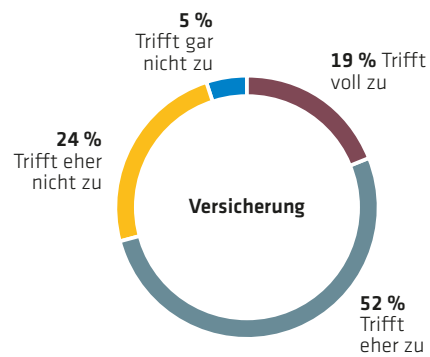
**Vorteil Cloud-Nutzung:
geringere Kosten im Vergleich zum Eigenbetrieb**



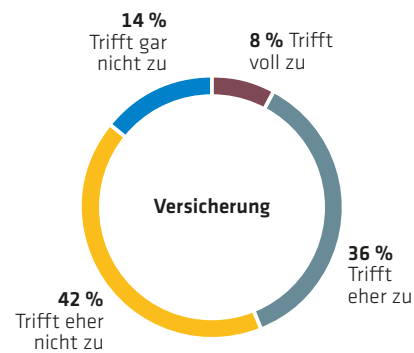
Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

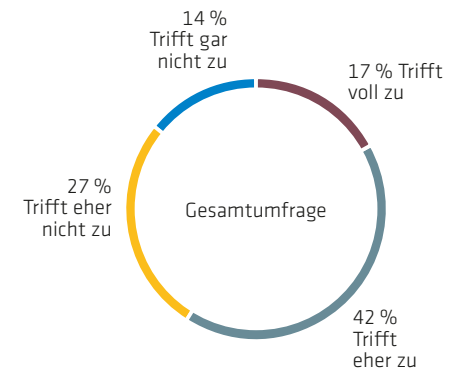
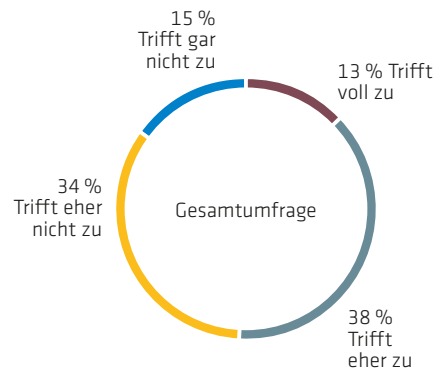
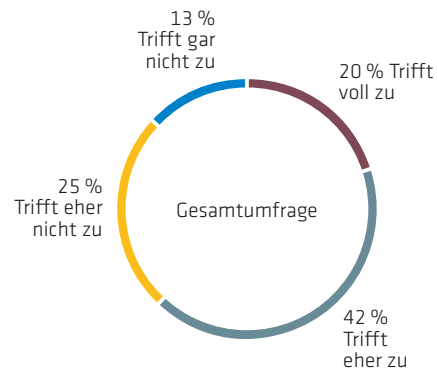
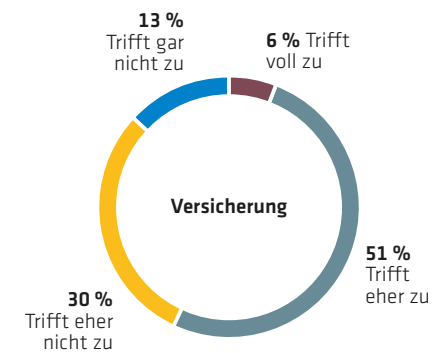
**Hürde bei Cloud-Nutzung:
mangelnde Datenschutzgarantien**



**Hürde bei Cloud-Nutzung:
unübersichtliches Angebot**



**Hürde bei Cloud-Nutzung:
mangelndes internes Know-how**



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

Prozesse anders sehen – Systeme anders bauen



ANWENDUNGSFÄLLE ENTDECKEN

Abstrakte Gedankenspiele helfen Ihnen nicht dabei, KI-Potenziale zu sehen. Aber unsere Anwendungsfälle. Vom Chatbot bis zur Textanalyse, von automatisierten Vertriebs- bis zu automatisierten Kommunikationsprozessen. Werfen Sie einen Blick darauf, was KI hier und jetzt verändert: im Fußball, im Auto, im Geschäft – und bald in Ihrer Versicherung.

ki.adesso.de



KI-SYSTEME BAUEN

KI-Anwendungen sind das Ergebnis von sauber auf- und umgesetzten Projekten. Aber: Diese Systeme stellen andere Herausforderungen an das Entwickeln als klassische Informationssysteme. Das wirkt sich auf die Struktur von Projekten aus, das wirkt sich auf das nötige Fachwissen der Beteiligten aus. Das Vorgehensmodell „Building AI-based Systems“ ist unsere Antwort auf diese Besonderheiten.

ki.adesso.de



PROFIS FINDEN

Beim Thema Künstliche Intelligenz werfen wir über 20 Jahre Erfahrung als IT-Dienstleister in die Waagschale. Wir bringen Instrumente, Vorgehensmodelle und Prozesse mit, die zu Ihren Zielen und Anforderungen passen. Unsere KI-Profis kennen die aktuellen Technologien und verstehen es, auf dieser Basis Geschäftsmodelle und Anwendungen zu entwickeln.

ki.adesso.de



Frage

ki@adesso.de | ki.adesso.de

adesso SE

Adessoplatz 1
44269 Dortmund
Telefon 0231 7000-7000
Telefax 0231 7000-1000
info@adesso.de
www.adesso.de

