

Das aktuelle Thema:

Künstliche Intelligenz für Maklerprozesse

Seite 4

Das Interview: Mehr Spaß, mehr Team, mehr Erfolg im Job: „the working game“

Fachthemen: Datability; Der Repräsentantenbegriff – heute noch zeitgemäß?

ivwKöln: Fachschaft Risk and Insurance berichtet: neuer Name, neue Besetzung

Jetzt anmelden!

7./8. Juni '24



MV Hamburg



Sehr geehrte Leserinnen und Leser des VVBmagazin,

da wir uns im Februar dieses noch recht jungen Jahres befinden, halten Sie die erste Ausgabe des VVBmagazin aus 2024 in den Händen. Grund genug also, Ihnen allen ein frohes neues Jahr und weiterhin alles Gute zu wünschen. Nicht nur politisch sind die Zeiten momentan etwas rauer und die Stimmung ziemlich volatil. Eine positive Konstante wie die VVB mag da durchaus von Vorteil sein – wobei Konstanz und Kontinuität keinesfalls Stagnation bedeuten. Bewährtes bewahren und gleichzeitig Weiterentwicklung und die Zukunftsfähigkeit zu forcieren, ist der Anspruch, dem wir gerecht werden wollen. Insofern freue ich mich sehr auf die Fortsetzung unserer Verbundenheit, des probaten Networkings und der vielen fruchtbaren wie auch geselligen Begegnungen mit Ihnen. Eine von nicht wenigen, aber durchaus herausragenden Gelegenheiten wird es im Frühsommer geben, wenn in der Hansestadt Hamburg im Juni die nächste Mitgliederversammlung (MV) samt Rahmenprogramm stattfinden wird. Unser Treffpunktleiter Julian Möller und seine ebenso engagierten Mitstreiterinnen und Mitstreiter haben in Kooperation mit unserem Vorstand sowie den beiden Hauptsponsoren, SIGNAL IDUNA sowie ERGO, ein ansehnliches Programm auf die Beine gestellt. Dies sollten Sie sich nicht entgehen lassen. Mehr dazu finden Sie im Inneren dieses Heftes, und weitere Details werden wir Ihnen auch im nächsten Magazin 2/2024 darbieten.

Unter anderem drei Fachthemen bereichern den Gehalt dieser Ausgabe, darunter die Titelstory von Thorben Schlätzer, der die künstliche Intelligenz speziell für Maklerprozesse näher beleuchtet. Daneben widmet sich Dominik Nawe in seiner Arbeit

dem Repräsentantenbegriff und geht in diesem Zusammenhang der Frage nach, ob dieser noch zeitgemäß sei. Und last, but not least, das spannende „neue“ Thema „Datability“, dem sich Dr. Lothar Essig und Daniel Zittlau von der msg Group verschrieben haben.

Darüber hinaus gibt es aus und von dem unserer Vereinigung bekanntlich sehr nahestehenden Institut für Versicherungswesen der TH Köln Diverses zu berichten. Dabei beginne ich mit den Einblicken in das aktuelle Studienleben, welche Marcel Vonderbank im Namen des Fachschaftsrates verfasst hat. Ich ergänze durch den Hinweis auf das 20. Kölner Rückversicherungssymposium, zu dem alle Interessierten recht herzlich eingeladen sind. Nähere Informationen finden Sie in diesem Heft. Und zuletzt die traurige Nachricht über den Verlust von Professor Dr. Michael Fortmann, der uns eng verbunden war und im Dezember 2023 nach langer Krankheit in jungem Alter verstorben ist. Wie beliebt Professor Fortmann gewesen ist, wird nicht zuletzt dadurch unterstrichen, dass mit drei Nachrufen von Paula Langenstück, Hans Joachim Wilke und Professor Dr. Arnold, dem geschäftsführenden Direktor des ivwKöln, von vielen Seiten seiner gedacht und sein Andenken in Ehren gehalten wird.

In Anbetracht der unschönen Botschaft fällt es mir nicht leicht, mein Editorial zu schließen. Blicken Sie dennoch zuversichtlich nach vorne, und geben Sie Acht auf sich.

Wie immer wünsche ich Ihnen, meine sehr verehrten Leserinnen und Leser, Freude beim Studieren des VVBmagazin. Bleiben Sie uns gewogen!

Ihr

Stefan van Marwyk

INHALT

Fachthemen

- 4 Künstliche Intelligenz für Maklerprozesse
- 8 Datability – Daten als Enabler für Wachstum & Nachhaltigkeit
- 12 Der Repräsentantenbegriff – heute noch zeitgemäß?

Mitgliederversammlung 2024

- 15 Einladung des TP Hamburg
- 16 Vorschau auf Fachtagung, Kommers, Partnerprogramm und Mitgliederversammlung
- 17 Anmeldeformular

vvbspezial

- 18 „the working game“ Interview mit Felix Wild und Lisa Uriel-Wild

ivwKöln

- 20 Einladung zum 20. Kölner Rückversicherungssymposium
- 21 Fachschaft Risk and Insurance berichtet

Fachkreise

- 22 Ausblicke

Treffpunkte

- 23 Rückblicke / Ausblicke

VVBintern + Rubriken

- 6 Fachkreisleiter
- 14 Impressum
- 25 Glosse: Stellenanzeige goes future? Geburtstage
- 26 Nachrufe auf Prof. Dr. Michael Fortmann

Künstliche Intelligenz für Maklerprozesse

von THORBEN SCHLÄTZER (15)

Thorben Schlätzer, Gründer und Geschäftsführer von dreifach.ai, auf die Versicherungsbranche spezialisierter Partner für KI- und Automatisierungslösungen



KI: WACHSTUM TROTZ FACHKRÄFTEMANGEL

KI? Mehr als ein Buzzword – es ist ein Game-changer! In der Versicherungswelt wird es schon bald nicht mehr ohne gehen. Künstliche Intelligenz verarbeitet eingehende, (un)strukturierte Daten, erkennt Dokumente und deren Inhalte und kann dadurch Routinejobs automatisieren. Diese Technologie ist die große Chance, den Fachkräftemangel abzufangen.

Für Versicherungsmakler heißt das konkret: weniger Zeit mit Papierkram, mehr Zeit für das, was zählt: Kundenberatung, individuelle Lösungen, Akquise.

DATEN HÄNDISCH ÜBERTRAGEN? DAS DARF HEUTZUTAGE NICHT MEHR SEIN!

Makler sind naturgemäß Verwaltungsunternehmen. Das heißt, es müssen große Datenmengen verarbeitet und gut strukturiert weitergeleitet werden.

BiPro sollte die Lösung am Markt sein, die einen einheitlichen Standard schafft und dem Papier- und Datenstruktur-Wirrwarr vereinheitlicht. Sind wir mal ehrlich: Von standardisierten Prozessen durch BiPro sind wir weit entfernt. Des Weiteren müssen Mitarbeitende sehr viel händische Arbeit auf sich nehmen, um Daten zu übertragen, zu bearbeiten, einzusortieren und weiterzuleiten – und sind dabei, wie kein Mensch, fehlerfrei.

Künstliche Intelligenz ist in der Lage, Daten aus unterschiedlichsten Quellen (Excel, PDF, Bild,

maschinenlesbare Datensätze etc.) zu extrahieren und für den Folgeprozess vorzubereiten. Ob es die Übertragung von Kfz-Scheinen ins System, das Auslesen von Sicherungsscheinen oder das Extrahieren von Renteninformationen für den Versicherungsnehmer sind – künstliche Intelligenz braucht nur eine gute Anleitung, um diese Aufgaben auszuführen.

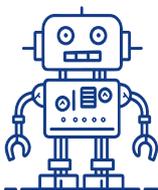
DIE RICHTIGEN INFORMATIONEN FÜR DIE BERATUNG VERFÜGBAR MACHEN

Für die Kundenbetreuung ist es essenziell, die Daten des Kunden schnell zu finden – und die wichtigsten Informationen für die Beratung bereit zu halten. Seien es spezielle Risikoinformationen für die Industrieversicherung oder Deckungssummen und Prämieninformationen für Privatversicherungen: Gute Beratung kann nur stattfinden, wenn die richtigen Daten schnell verfügbar sind.

Künstliche Intelligenz kann nicht nur als Chatbot (wie z.B. ChatGPT) auf bestimmte Fragen antworten, sondern ist auch in der Lage, eine Datenbasis zu durchsuchen, um eine Auswertung/Zusammenfassung aller gewünschten Daten vorzunehmen... auf Knopfdruck!

ERINNERUNGEN AUTOMATISIERT ERSTELLEN LASSEN

Schnelligkeit ist das eine – Vollständigkeit und Richtigkeit das andere: Ohne Erinnerungen wäre es wohl nicht möglich, die Flut an Fristen, Kun-



denanfragen und Versicherer-Rückfragen mit hoher Qualität zu bearbeiten.

KI kommt da gerade recht: Die „Maschine“ kann in bestimmten Sachverhalten wie Schadenfällen, Kundenanfragen und Renewals automatisiert Fristen erkennen oder eine Erinnerung für eine Rückmeldung anlegen, sodass Mitarbeitende darin unterstützt werden, weniger zu vergessen und ihren Aufgaben fristgerecht nachzugehen.

DIE ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN MENSCH UND MASCHINE IST UNVERMEIDBAR

Gerade wenn man sich die Prozesse eines Versicherungsmaklers anschaut, werden viele Ressourcen für die Verwaltung und Aufbereitung von Daten gebunden. Die große Stärke von künstlicher Intelligenz ist die Fähigkeit, klaren Anweisungen zu folgen und Aufgaben mit hoher Präzision und Geschwindigkeit auszuführen.

Der Mensch hingegen ist gut darin, sein Fachwissen und seine Erfahrung einzubringen, um auf Basis von Informationen Entscheidungen zu treffen. Kombiniert man diese Fähigkeiten entsteht ein optimaler Punkt zwischen Effizienz und gut fundierten Entscheidungen. Gerade Versicherungsmakler brauchen diese Kombination – da ihre Position in der Wertschöpfungskette genau das erwartet.

WIE SOLL KI IM ZUSAMMENHANG

EIN PAAR WORTE ZUM DATENSCHUTZ

Beim Einsatz von KI in der Versicherungsbranche ist das Thema Datenschutz besonders relevant. Es ist unerlässlich, dass sämtliche KI-Anwendungen den strengen Datenschutzgesetzen und -richtlinien entsprechen, die sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene gelten. Dies betrifft vor allem die korrekte Handhabung und Verarbeitung von Kundendaten. Um sicherzustellen, dass alle integrierten KI-Systeme vollständig datenschutzkonform sind und der EU-Verordnung entsprechen, ist es sinnvoll, die Anwendungsfälle im Einzelnen zu prüfen. Als Partner stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung

MIT MAKLERVERWALTUNGSPROGRAMMEN FUNKTIONIEREN?

Diese Frage ist berechtigt, und die Verknüpfung der KI mit den eigenen Systemen ist der wichtigste Aspekt, um wirklich einen Mehrwert aus der Nutzung von KI zu ziehen. Denn KI lebt von Daten – und die liegen im Zweifel in den Maklerverwaltungsprogrammen.

Ein zentrales Problem sind die Widerstände der Software-Anbieter. Deren Systeme sind geschlossen und proprietär, was die Integration neuer Technologien wie KI erschwert. Durch die Abhängigkeit, in die Kunden dadurch geraten, entstehen hohe Kosten, lange Wartezeiten für die Umsetzung individueller Wünsche und damit wenig Raum für schnelle Innovationen – geschweige denn für sinnvollen Einsatz von künstlicher Intelligenz.

VOM SOFTWAREANBIETER UNABHÄNGIG UND DEN EINSATZ NEUER TECHNOLOGIE SCHNELL MÖGLICH MACHEN

Klingt gut – aber wie soll das funktionieren? Der Schlüssel ist die Nutzung einer Technologie, die es ermöglicht, wie ein Nutzer auf die Daten der Maklerverwaltungssoftware zuzugreifen.

Das bedeutet: Die Klicks und Tastatureingaben, die Mitarbeitende heute ausführen, übernimmt eine Software. Im Endeffekt greift damit ein Programm wie ein Mensch auf die Oberfläche(n) zu. Dadurch kann KI dann auf die Daten zugreifen, die sich in jeglichen Systemen befinden – und kann die Prozesse eines Unternehmens unterstützen – denn sie kennt die Kundinnen und Kunden sowie deren Verträge.

Für den Einsatz dieser Software gibt es keine speziellen Hürden. Man kann solch eine Technologie innerhalb von 30 Minuten auf jegliche Systeme einstellen. Zusätzlich zu der leichten Einrichtung entsteht der Vorteil, dass der Software-Anbieter nicht eingebunden werden muss und man als kleineres Unternehmen nicht von langen Wartezeiten und hohen Kosten abhängig ist. Das heißt für Unternehmen: günstigere Software-Anpassungen, schnellere Entwicklungszyklen und bessere Reaktionszeiten auf den technologischen Wandel durch flexible Software. Und man ist damit auch nicht auf eine bestimmte Software beschränkt: Eigenentwickelte Software oder gar Excel-Sheets können von dieser Technologie bedient werden.

FACHKREISLEITER

Agile Arbeitswelten

FK-Leiter: N. N.

☎ 02237 52145

✉ gs@vzb-alumni.de

Betriebliche Altersversorgung und Lebensversicherung

FK-Leiter: Thorsten Rolf (93)

✉ thorsten.rolf@vzb-alumni.de

Betriebsorganisation/IT

FK-Leiter: Amin Buchholz (18)

☎ 02237 52145

✉ amin-buchholz@outlook.de

Cyber

FK-Leiter: Michael Jürgen Steimer (80)

Danijel Basic (06)

✉ michael.steimer@vzb-alumni.de

✉ danijel.basic@vzb-alumni.de

Finance

FK-Leiter: Michael Hippler (92)

☎ 02235-469676

✉ michael.hippler@vzb-alumni.de

stv. Leiter: Hans Harald Grimm (kor. M.)

☎ 0163-2014010

✉ hans-harald.grimm@vzb-alumni.de

HUK/R

FK-Leiter: Ilker Camuz (06)

☎ 0177-5257568

✉ ilker.camuz@vzb-alumni.de

Bernd Zavelberg (75/2)

☎ 02222-648369

✉ bernd.zavelberg@vzb-alumni.de

Kapitalanlagen & Assetmanagement

FK-Leiter: Olaf Krumnack (87)

☎ 0172 767 3655

✉ olaf.krumnack@vzb-alumni.de

Krankenversicherung

FK-Leiter: Christian Frenzel (K/B2)

☎ 01577-3539937

✉ christian.frenzel@vzb-alumni.de

Marketing/Vertrieb

FK-Leiter: Christian Otten (K/B2)

☎ 0208-60705300

✉ christian.otten@vzb-alumni.de

Rückversicherung

FK-Leiter: Christian Czempiel (M/R)

Jens Ziser (K/D2)

stv. Leiter: Günter Laux (K/C)

✉ christian.czempiel@vzb-alumni.de

✉ jens.ziser@vzb-alumni.de

✉ guenter.laux@vzb-alumni.de

Sachversicherung

FK-Leiter: Birgit Rappenhöner (09)

✉ birgit.rappenhoener@vzb-alumni.de

Björn Schmidt (21)

✉ bjoern.schmidt@vzb-alumni.de

Transportversicherung

FK-Leiterin: Stefanie Tietz (03)

☎ 040-3088-3285

✉ stefanie.tietz@vzb-alumni.de

Versicherungs-Ingenieure/techn. Versicherungen

FK-Leiter: Frank Eder (94/1)

☎ 0221-14831976

✉ frank.eder@vzb-alumni.de

Versicherungs-Makler

FK-Leiter: Alfred Emmerich (K/G)

☎ 02271-798800

✉ alfred.emmerich@vzb-alumni.de

Josef Heiler (kor. M.)

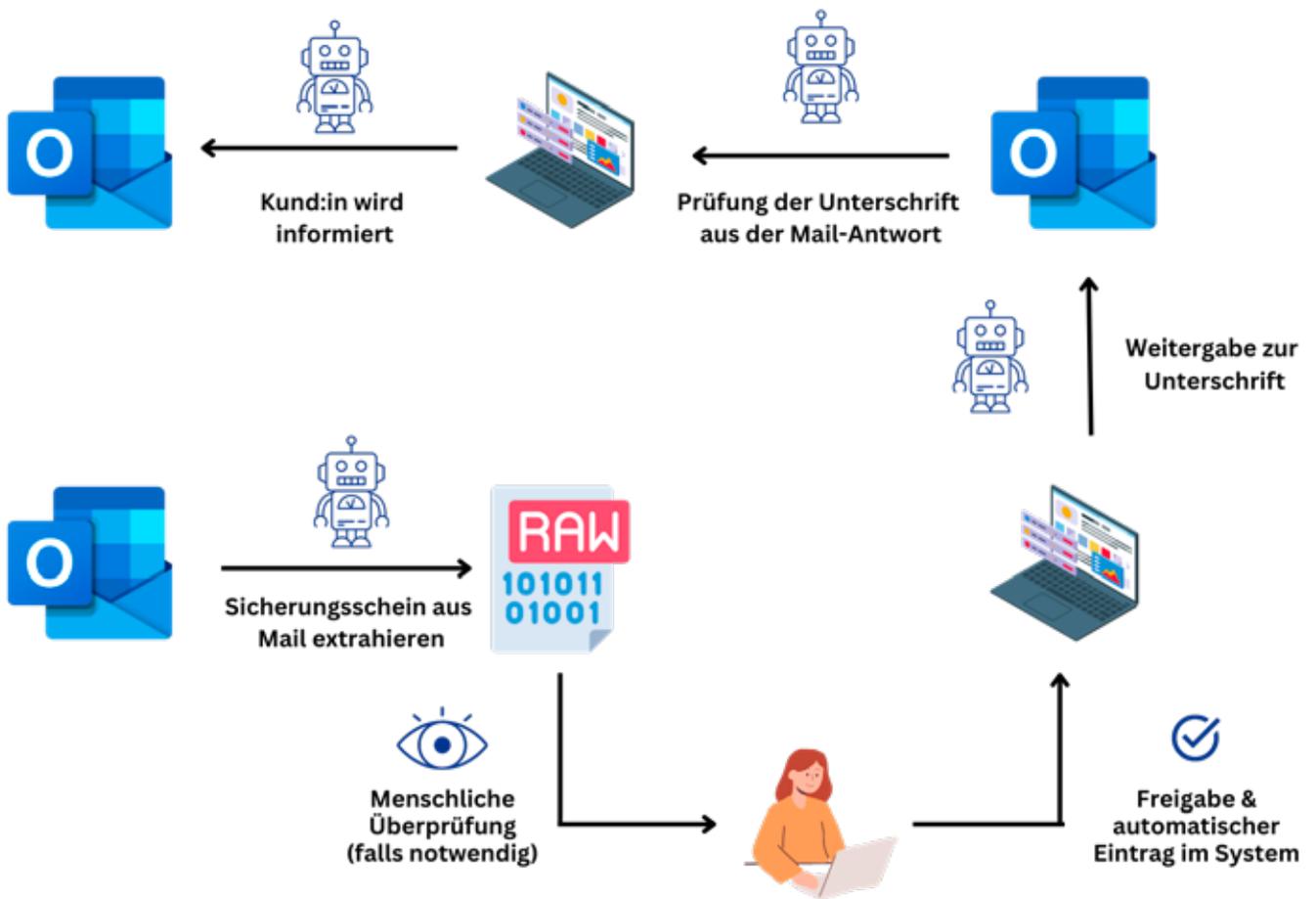
✉ Josef.Heiler@vzb-alumni.de

Versicherungs-Recht

FK-Leiter: Peter Dreyer (kor. M.)

☎ 0177-4909073

✉ peter.dreyer@vzb-alumni.de



KI ALS 24/7-MITARBEITER

Ob Übernahme oder Unterstützung von Aufgaben: Künstliche Intelligenz kann wie ein Team aus Mitarbeitenden betrachtet werden. KI-Lösungen können Prozesse sowohl ganzheitlich dunkel verarbeiten als auch Sachbearbeiter:innen eine finale Entscheidung zu einem Sachverhalt überlassen. Bei der Verarbeitung eines Sicherungsscheins könnte das heißen, dass eine KI bereits die E-Mail des Kunden abfängt, die Daten des Scheins ausliest und dem Sachbearbeiter die extrahierten Daten präsentiert. Dieser kontrolliert und korrigiert dann die Daten und gibt sie zum Eintrag ins System frei. Das Einholen von Unterschriften vom Versicherer und Versicherungsnehmer kann dann wiederum die KI übernehmen (siehe Grafik). Dieses Szenario gibt Maklern und ihren Mitarbeitenden die Möglichkeit, Vertrauen in die Technologie zu gewinnen.

Durch einen Lernprozess kann sich KI dann so weit entwickeln, dass sie irgendwann auch das erste Überprüfen übernimmt. Das Charmante: Diese Technologie steht Unternehmen – anders als aktuelle Belegschaften – 24/7 ohne zeitliche Beschrän-

kung wie regionale Feiertage, Krankheit oder Urlaub zur Verfügung.

PROZESSE MÜSSEN DAFÜR NICHT VERÄNDERT WERDEN

Die aktuellen Prozesse und Abläufe, an die bereits alle gewöhnt sind, müssen nicht angepasst werden. Entweder man nutzt es als Chance, alte Prozesse zu erneuern oder man entscheidet sich im ersten Schritt dazu, die Prozesse beizubehalten und sie in ihrer aktuellen Form mit KI zu unterstützen oder zu automatisieren. Das gibt Unternehmen die Flexibilität, Prozesse Stück für Stück anzupassen und gleichzeitig auf die neueste Technologie aufzusatteln zu können.

WER WETTBEWERBSFÄHIG BLEIBEN WILL, MUSS JETZT HANDELN!

Eine solche Technologie ist besonders chancenbehaftet, wenn man früh darauf auftritt. Es ist am Ende wie immer: Je früher man startet, desto eher kommt man an den Punkt, an dem der Nutzen exponentiell wächst. Am Anfang ist eine KI

nur eine leere Hülle. Fängt man an, sie anzulernen, fällt jeder neue Entwicklungsschritt leichter, da sich die KI an den vorherigen Prozessen orientieren kann.

DER ANFANG IST SEHR LEICHT

Wie würden die konkreten ersten Schritte aussehen?

In einem Projekt gehen wir wie folgt vor:

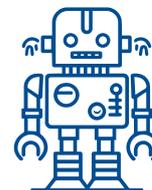
- ▶ **Schritt 1:** Wir betrachten die Prozesse, die die meisten repetitiven Aufgaben beinhalten und analysieren sie im Hinblick auf den Einsatz von künstlicher Intelligenz.
Wenn Sie den Mehrwert nicht direkt spüren und es keinen sinnvollen Einsatz der Technologie gibt, kann jederzeit die Reißleine gezogen werden.
- ▶ **Schritt 2:** Ein Leuchtturmprojekt wird ausgewählt: Zumeist wird ein Prozess ausgewählt, der eine schnelle Umsetzung und einen offensichtlichen Benefit für die Mitarbeitenden bietet.

- ▶ **Schritt 3:** Dieses Leuchtturmprojekt wird dazu genutzt, die Mitarbeiter:innen von den Vorteilen der Nutzung von künstlicher Intelligenz zu überzeugen. Die Ideen für neue KI-Lösungen kommen dann wie von selbst.

WENN SIE JETZT STARTEN, KÖNNEN SIE GAR NICHT VERLIEREN

Durch die einfache, kurze und damit günstige Implementierung von KI-Software hält sich Ihr Investitionsrisiko in Grenzen: Das erste Leuchtturmprojekt zeigt Ihnen schnell, inwieweit sich weitere Investitionen lohnen – ohne dass eine große Investitionssumme notwendig ist.

Wenn Sie eine konkrete Idee oder Fragen zu dem Thema haben: Kommen Sie gerne auf mich zu!



KI in Maklerprozessen

Setzen Sie jetzt auf die Technologie der Zukunft!

Wir machen keine Powerpoint-Schlachten, sondern zeigen Ihnen praxisorientiert den Weg zu KI-gestützten Prozessen – unabhängig von Systemen und IT.

Wenn Sie nicht wissen, wie Sie künstliche Intelligenz für sich nutzen, wird es Zeit:

Reden Sie mit uns und finden Sie den Weg, Ihre Organisation **dreifach** produktiv zu machen!

Wir unterstützen bei:

- ▶ **Analyse:**
Welche Auswirkungen hat KI auf Sie und Ihre Prozesse?
- ▶ **Entwicklung:**
Entwicklung von Prototypen zum Testen bestimmter Anwendungen
- ▶ **Integration:**
Nachhaltige Integration von KI-Lösungen in Ihre Systeme
- ▶ **Weiterentwicklung:**
Ständige Prüfung und Updates der KI-Lösungen auf neueste technische Standards



Sie möchten gerne weiterlesen?

Dann werden Sie jetzt Mitglied der VVB

Ihre Vorteile einer Mitgliedschaft

15 Fachkreise

Kern der fachlichen Weiterbildung innerhalb der VVB bilden die fünfzehn Fachkreise, deren Bedeutung sowohl in der Mitgliedschaft als auch in der Versicherungswirtschaft allgemein ständig wächst.

19 Treffpunkte

In 19 verschiedenen Städten sind unsere Treffpunkte vertreten. Hier finden regelmäßige ungezwungene Treffen der Mitglieder zum freundschaftlichen Erfahrungsaustausch statt.

Mitglieder-Netzwerk

Finden Sie über unsere Mitglieder-Suche Gleichgesinnte und tauschen Sie sich mit Ihnen über aktuelle Themen oder Studiengänge aus.



VVBmagazin

Erhalten Sie über den internen Bereich exklusiven Zugriff auf das gesamte VVBmagazin, auch auf Ausgaben vergangener Jahre!

Das VVBmagazin als Online-Ausgabe!

Lesen Sie jetzt überall bequem auf Ihrem Handy oder Tablet die aktuellen Themen aus dem VVBmagazin und tauschen Sie sich mit Mitgliedern darüber aus.

Jetzt Mitglied werden

www.vvb-alumni.de/vvb-mitglied-werden/

