



ARABESK

die automatische Risikoanalyse

Die Digitalisierung ist in vielen Bereichen eine der großen Herausforderungen der letzten Jahre. Auch in der Versicherungswirtschaft gibt es zahlreiche Ansätze, die sich daraus ergebenden Chancen zu nutzen. Dabei ist nicht alles sinnvoll, was möglich ist – wichtig ist eine fundierte Bewertung und Berücksichtigung der Anforderungen und Bedürfnisse unserer Kunden.





Automatische Risikoanalyse und Beratung in Sach Komposit

Datenbasierte Auswertungen, insbesondere von Risikodaten, sind für uns als Versicherer von hoher Bedeutung und für sich genommen nichts Neues. Gerade in diesem Bereich bietet die Digitalisierung jedoch mittlerweile enorme und doch einfach zu nutzende Möglichkeiten zur Datenerfassung und -verarbeitung, welche im Ergebnis eine bessere Schadenverhütung ermöglichen. Auf Basis einer qualitativ guten Datenbasis können wir unseren Kunden individuelle Hinweise und konkrete Handlungsempfehlungen geben. Mit der Zielsetzung, die Chancen der Digitalisierung zur Schadenverhütung zu nutzen, haben wir in der Versicherungskammer Bayern das Projekt ARABESK – Automatische Risikoanalyse und Beratung in Sach Komposit – ins Leben gerufen.

Vorüberlegungen zu einer automatischen Risikoanalyse

Während bei Großrisiken, zum Beispiel aus dem Industriebereich, eine „Einzelbesichtigung“ durch qualifizierte Risikoingenieure erfolgt, ist dies bei gewerblichen Risiken mittlerer und kleiner Größe oder bei Privatkunden aus betriebswirtschaftlicher Sicht nicht leistbar. Die Möglichkeiten, hier aktiv für Themen der Schadenverhütung zu sensibilisieren, beschränken sich daher meist auf allgemeine Hinweise und sind somit zum Großteil nicht auf einzelne Kunden abgestimmt.

Um auch für derartige Risiken zu einer fundierten Einschätzung zu gelangen, hat das Riskmanagement der Versicherungskammer Bayern bereits vor Jahren begonnen, die Risiken gezielt zu erfassen und auszuwerten. Aus diesem Vorhaben resultierte beispielsweise ein individueller, auf die Kundenbedürfnisse zugeschnittener Bericht. Ziel war es, die Effizienz der vorhandenen Ingenieurskapazität zu steigern und ihre Kompetenz in der gesamten Breite zu nutzen.

Automatisierung und Nutzung der digitalen Möglichkeiten

Um zukünftig die Erfassung von Risikodaten nicht nur von Risikoingenieuren, sondern auch von weiteren Nutzergruppen durchführen zu lassen, wurde in ARABESK die Entscheidung für eine App-Lösung getroffen, die auf gängigen Smartphones und Tablets funktioniert.

Die App-Lösung bietet zahlreiche Vorteile. Beispielsweise ist stets sichergestellt, dass die aktuelle Version des digitalen Fragebogens genutzt wird. Dies war bei der herkömmlichen Aufnahme von Risikodaten in Papierform oder auch mit lokal gespeicherten PDF-Fragebögen ein Problem. Zudem können alle Möglichkeiten der mobilen Endgeräte genutzt werden. Das Aufnehmen von Bildern und Videos ist genauso möglich wie die Ortsbestimmung per GPS.

Der Nutzer benötigt zur Besichtigung nur noch ein einziges Gerät – Stifte, Feldbücher, Papierfragebögen und Fotoapparate bleiben zukünftig im Büro. Die App-Lösung ist des Weiteren „offline-fähig“, d. h. zum Ausfüllen der Fragebögen wird keine Datenverbindung benötigt. Diese ist lediglich zur Datenübertragung und zur Aktualisierung der Fragebögen erforderlich. Von Vorteil ist ebenfalls, dass der Fachbereich die Fragebögen selbstständig erstellen, ändern und auf den mobilen Endgeräten aktualisieren kann. Auch lässt sich über Regeln sicherstellen, dass bestimmte Fragen nur dann gestellt werden, wenn sie in der betreffenden Situation sinnvoll sind.

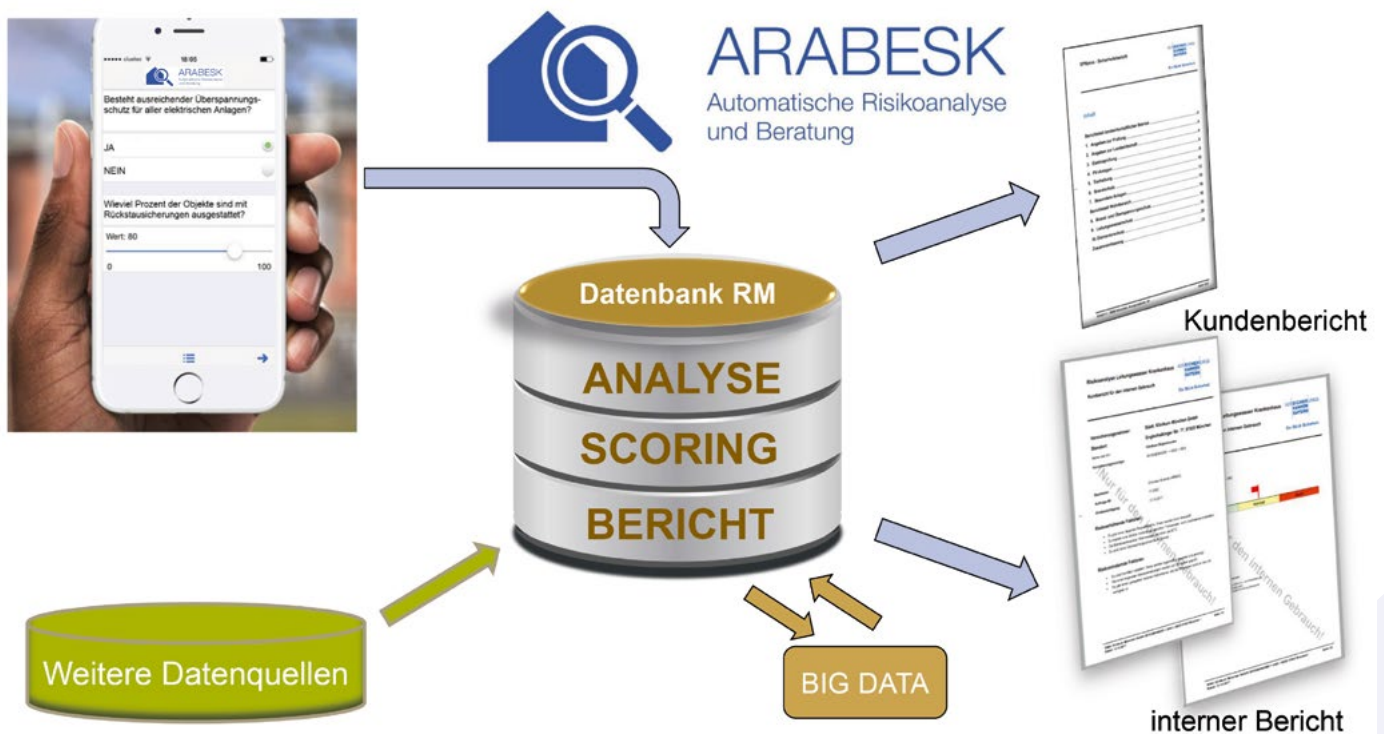
Berichtserstellung

Genau wie Fragebögen lassen sich auch Berichte selbstständig durch den Fachbereich erstellen. Das Werkzeug hierfür ist das bekannte Textverarbeitungsprogramm Microsoft Word, welches um ein Plug-in zur Berichtserstellung erweitert wurde. Hiermit lassen sich sämtliche Fragebogendaten, wie aufgenommene Bilder, frei im Bericht platzieren.

Abhängig von den Daten des Fragebogens erhalten Kunden individuelle Hinweise zu Schadenverhütung, rechtlichen Vorgaben sowie Tipps zu weiteren interessanten Themen. Kunden erhalten somit keine beispielhaften Symbolbilder oder technischen Zeichnungen für Rauchmelder, Feinfilter oder Rückstausicherungen – sie sehen ▶



Bild 1 | Möglichkeiten und Aufbau von ARABESK



ihre eigenen, persönlichen „Problemstellen“ und erhalten dadurch einen ganz anderen Bezug zum Thema. Besonders für das „Breitengeschäft“ ist dies eine neue Möglichkeit zur Sensibilisierung von Schadenverhütungsthematiken.

Aufbau einer Risikodatenbank

Die Extraktion von belastbaren Daten zu Fragestellungen des Riskmanagements aus den Bestandssystemen gestaltet sich mitunter schwierig. Durch den Aufbau einer Risikodatenbank, in der alle Fragebögen zusammenlaufen, ergeben sich neue Möglichkeiten, systematisch Strategien zu Schadenverhütung und Risikomanagement zu entwickeln. Auch die Verknüpfung mit weiteren Datenquellen – Stichwort „Big Data“ – erweitert die Möglichkeiten des

Risikomanagements erheblich, zukünftig verlässlichere Aussagen zu treffen und Schadentrends früher zu erkennen (Bild 1).

Welche Bereiche können abgedeckt werden?

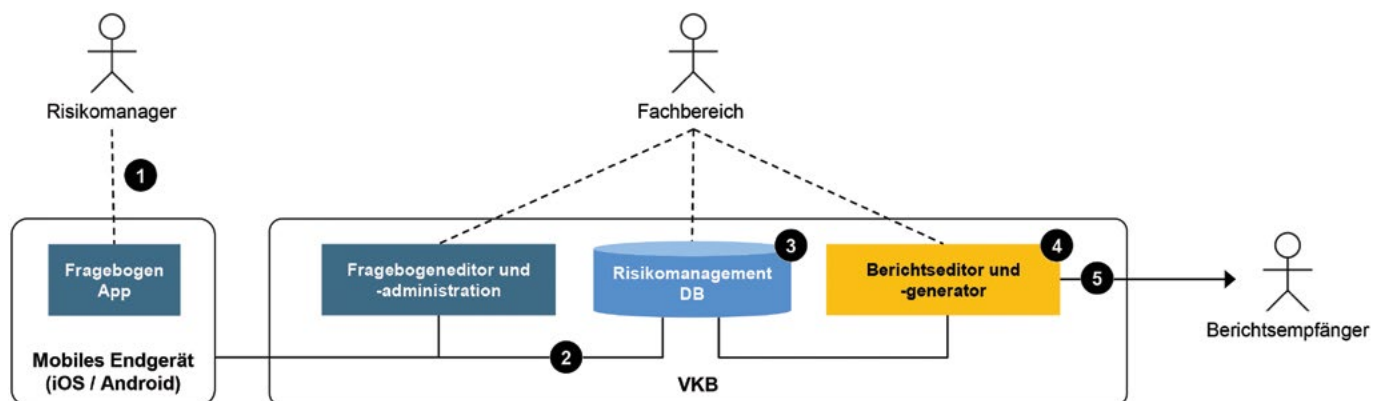
ARABESK deckt grundsätzlich sämtliche Fragestellungen und Themenbereiche des technischen Risikomanagements ab. Egal ob Brandschutzbesichtigung, Abschätzung von Naturgefahren und Umweltrisiken, Bewertung des Einbruchrisikos oder auch Fragen zum Leitungswasserrisiko – alle Risiken können mit einer einzigen mobilen App dokumentiert und für die weitere Bearbeitung und Berichtserstellung verwendet werden. Auch Fragen zu speziellen Branchen oder Risikoarten sind integrierbar, z. B. zu Biogasanlagen, Brandrisiken in Holzverarbeitenden Betrieben oder

Leitungswasserrisiken in Krankenhäusern. Dabei gilt wie bisher, dass es auf die richtigen Fragen ankommt. Folglich liegt die Leistung der Fachleute und Ingenieure im Stellen der richtigen Fragen, der technischen Bewertung des Gesamtrisikos und der Auswahl der Tipps und Hinweise zur Schadenverhütung für den Kundenbericht.

Auch ein Risikoscoring lässt sich durchführen. Vorstellbar ist es, das Ergebnis den internen Betriebsabteilungen zur Verfügung zu stellen. Wie für den Gesamtprozess gilt auch hier, dass die Rahmenbedingungen der aktuellen Datenschutzvorschriften unbedingt zu berücksichtigen sind. Ebenso eignen sich nicht alle Risikobewertungen für eine Befragung durch die App-Lösung. Besonders komplexe Fragestellungen oder auch seltene Risikosituationen und Betriebsarten werden zukünftig weiterhin manuell oder nur teilweise mit der App erfasst werden.



Bild 2 | Ablaufschema ARABESK



1. Datenerhebung über mobiles Endgerät
2. Automatischer Import dieser Daten in die Risikomanagement DB
3. Durchführung regelbasiertes Scoring
4. Automatische Berichtsgenerierung
5. Automatischer Versand

Durchgehend automatisiert

Für einen durchgehenden automatisierten Vorgang werden die erhobenen Daten online übermittelt, in einer Risikomanagementdatenbank gespeichert, ausgewertet und über einen Berichtsgenerator als Risikobericht an Kunden oder interne Stellen weitergeleitet. **Bild 2** zeigt schematisch den Gesamtablauf von ARABESK.

ARABESK bietet die Möglichkeit, Kunden den Bericht wenige Sekunden nach Absendung der Risikodaten zu übermitteln. Aber auch eine Weiterleitung an den Berichtersteller zur weiteren Nachbearbeitung (z. B. für Ergänzungen, Anhänge oder individuelle Anmerkungen) ist möglich. Somit lassen sich Berichte erstellen, die mit einem Vier-Augen-Prinzip qualitätsgesichert werden. Erst nach der Qualitätskontrolle wird der Bericht weitergeleitet. Durch die Verwendung der gleichen Berichtstruktur wird außerdem sichergestellt, dass die Berichte immer dieselbe Form und denselben Aufbau besitzen.

Ausblick

ARABESK zeigt, wie Digitalisierung für die Schadenverhütung und das Risikomanagement bereits heute genutzt werden kann. Für die Zukunft existieren vielfältige Ansätze zum Ausbau der Lösung: die Möglichkeit für Kunden, Fragebögen zu ausgewählten Fragestellungen selbstständig im Internet auszufüllen, um sofort individuelle Hinweise zur Schadenverhütung zu erhalten; die Verbesserung der Möglichkeiten des Fachbereichs zur Verknüpfung und Auswertung der erhobenen Daten sowie die Integration von ARABESK in ein kundenorientiertes Sicherheitsportal.

Die Zukunft wird zeigen, welche weiteren Möglichkeiten im Bereich Digitalisierung sinnvoll genutzt werden können, um Kunden für Schadenverhütung zu sensibilisieren, sie zur Umsetzung adäquater Maßnahmen zu bewegen und Schäden messbar zu reduzieren. ■



Christian Schmidt
Abteilungsleiter Risikoberatung und Risikoanalyse
Versicherungskammer Bayern München

Stephan Rosner
Leading Consultant
iic solution, München