

# Wie Versicherer mithilfe vorausschauender Analysen Risiken durchschauen können

Im Versicherungswesen geht es laut Definition vor allem um Risiken: diese müssen beurteilt, vermieden, reduziert und, sofern möglich, vollkommen beseitigt werden. Aber im Kern geht es in diesem Geschäft stets darum, Risiken vorherzusehen. Je besser ein Versicherer Risiken vorhersehen kann, desto erfolgreicher ist er wahrscheinlich auch.

---

## Highlights

Dank vorausschauender Analysen können Versicherer mehr über ihre Kunden erfahren, indem sie wertvolle Erkenntnisse bieten, was vermutlich als Nächstes geschehen wird. Indem sie dieses neue Wissen mit bereits bekannten Fakten kombinieren, können Versicherungsgesellschaften proaktive Strategien und Programme entwickeln, damit klügere Entscheidungen getroffen werden können.

---

Aus diesem Grund beschäftigen sich immer mehr Versicherungsgesellschaften mit vorausschauenden Analysen. Mithilfe der Daten, die ihnen bereits zur Verfügung stehen, treffen sie so bei allen Themen bessere Entscheidungen – von der Veranlassung von Zahlungen über die Betrugsbekämpfung bis hin zum Vertrieb und zur Kundenbindung.

## Fünf Möglichkeiten, wie vorausschauende Analysen Versicherern beim Umgang mit Risiken helfen

Diese fünf Möglichkeiten stehen Versicherern zur Verfügung, um ihre eigenen Daten zu verwenden oder mit branchenüblichen Daten zu kombinieren, damit sie ihren Entscheidungsfindungsprozess optimieren und die Rentabilität steigern können:

1. **Betrug bekämpfen** – Durch Betrug entstehen den Versicherern jedes Jahr Schäden in Milliardenhöhe. Vorausschauende Analysen können dabei helfen, verdächtige Aktivitäten zu erkennen, indem Daten aus der Vergangenheit überprüft, Muster analysiert und ungewöhnliche Sachverhalte aufgedeckt werden. Dadurch können die Personen oder Organisationen ermittelt werden, die womöglich betrügerische Absichten hegen.
2. **Kundenzufriedenheit steigern** – Mit vorausschauenden Analysen können Versicherer ihre Systeme so konfigurieren, dass sie Forderungen automatisch in die Kategorie für schnelle Zahlung einordnen, wenn die Kundendaten nur ein geringes Betrugsrisiko darstellen. So werden risikoarme Kunden belohnt, was einen starken Anreiz darstellt, weiterhin loyal zu bleiben.
3. **Kundenbindung verbessern** – Mithilfe vorausschauender Analysen können die Handlungen oder Eigenschaften ermittelt werden, die tendenziell mit der Kündigung von Policen zusammenhängen. Auf diese Weise können die Versicherer feststellen, welche aktuellen Kunden am wahrscheinlichsten kündigen wollen, und so noch rechtzeitig Kundenbindungsmaßnahmen ergreifen.
4. **Neue Produkte entwickeln** – Vorausschauende Analysen helfen den Versicherern, bei Kundenanfragen bezüglich individueller Policen Trends zu erkennen, sodass sie neue Produkte und Dienstleistungen anbieten können,



die eher den Kundenbedürfnissen entsprechen und die den Verkäufern die Möglichkeit einräumen, auch Bestandskunden neue Optionen aufzuzeigen.

5. **Zusätzliche Geschäfte generieren** – Indem Versicherer Kundenaktionen mit Up-Selling- sowie Cross-Selling-Gelegenheiten verbinden, können vorausschauende Analysen den Vertretern Gründe aufzeigen, um Bestandskunden neue Angebote zu unterbreiten, die Haushalts- bzw. Geschäftsänderungen vorausgreifen.

## Funktionsweise von vorausschauenden Analysen

Vorausschauende Analysen decken Muster, Trends und Beziehungen auf, die innerhalb aller Arten von Daten versteckt sind, einschließlich nicht strukturiertem Text, und verwenden anschließend diesen Input, um künftige Ergebnisse vorherzusehen – wodurch Versicherer sowie Sie klügere Entscheidungen treffen können. Erweiterte Algorithmen analysieren entsprechende Ereignisse, Begriffe und Sätze (einschließlich Abkürzungen, Emoticons und Umgangssprache) im passenden Kontext, verarbeiten Daten aus der Vergangenheit und erstellen Modelle, die Ihnen zeigen, wie Ihre Entscheidungen vermutlich aktuelle oder künftige Fälle beeinflussen.

Vorausschauende Analysen basieren zwar auf statistischen Techniken und mathematischen Gleichungen, sie gehen aber noch weiter. Dieser Prozess kombiniert datengesteuerte Erkenntnisse mit menschlicher Erfahrung, Intuition und situationsbezogenem Verständnis. Mit anderen Worten: Vorausschauende Analysen verwenden nicht nur rechnergestützte Wissenschaften, sondern sie kombinieren diese Daten mit menschlichen Erkenntnissen und ordnen alles in einen unternehmerischen Kontext ein.

Dadurch können Entscheidungsträger einen Aktionsplan erstellen, der nicht nur darauf basiert, was in der Vergangenheit passiert ist, sondern auch, was vermutlich in Zukunft geschehen wird. Diese Lösung eines geschlossenen Kreislaufs schließt wertvolles Feedback in den Entscheidungsfindungsprozess mit ein und verwendet dabei das Ergebnis heutiger Entscheidungen, um künftige zu beeinflussen.

## Warum IBM?

Die Software IBM® SPSS und sonstige vorausschauende Analyselösungen von IBM können dabei helfen, den Analyseprozess zu optimieren und automatisch Vorhersagen zu aktualisieren, um so das Versicherungsprogramm und die -angebote weiterzuentwickeln. Durch diese Lösungen bietet sich den Versicherern die Gelegenheit, Textanalysen zu verwenden, um Einblicke aus diesen Quellen in der Form offener Umfrageergebnisse aufzudecken. Am wichtigsten ist dabei die Tatsache, dass Organisationen vorausschauende Analysen in ihre täglichen Geschäftsabläufe einbauen können, in der Regel, ohne dass Analysen von außerhalb benötigt werden.

## Weitere Informationen

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie die vorausschauenden Analyselösungen von IBM Ihre Versicherungsgesellschaft unterstützen können, wenden Sie sich bitte an Ihren zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten bzw. IBM Business Partner, oder besuchen Sie uns unter:

[ibm.biz/SPSSanalytics](http://ibm.biz/SPSSanalytics)



IBM Deutschland GmbH  
IBM-Allee 1  
71139 Ehningen  
[ibm.com/de](http://ibm.com/de)

IBM Österreich  
Obere Donaustrasse 95  
1020 Wien  
[ibm.com/at](http://ibm.com/at)

IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
[ibm.com/ch](http://ibm.com/ch)

IBM, das IBM Logo, [ibm.com](http://ibm.com) und SPSS sind Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicennamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind nur zum Datum der Erstveröffentlichung des Dokuments aktuell und können jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Nicht alle Angebote sind in allen Ländern verfügbar, in denen IBM tätig ist.

Die genannten Kundenbeispiele sind lediglich zur Veranschaulichung genannt. Die tatsächlichen Leistungsergebnisse können je nach Konfigurationen und Betriebsbedingungen variieren. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Verwendung anderer Produkte oder Programme mit IBM Produkten und Programmen zu beurteilen und zu prüfen. Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

© Copyright IBM Corporation 2017



Bitte der Wiederverwertung zuführen