

ASK

Aus Schäden klug werden.

Titelthemen:

**PX-Chatbot
als interner
Dienstleister**

**New in:
EasyCheck &
PX Connect**

**Schluss mit Betrug:
FraudCheck-Suite**

**Interviews mit
Dirk Lescher (Debeka)
sowie Marco Vellmete
und Andreas Lohner
(Versicherungskammer)**

**Real Estate goes
Versicherungsmakler**

Liebe Leserinnen und Leser,

mit dem Anspruch, die Schadenregulierung bei Gebäudeschäden endlich digital werden zu lassen, ist PropertyExpert vor etwas mehr als zehn Jahren an den Start gegangen. Mit der Digitalisierung als Ziel klar vor Augen wurden wir in der gemeinsamen Arbeit mit unseren Kunden dann immer klüger. Unsere Mission legte ganz automatisch unsere Reiseroute fest: Aus Schäden klug werden – und so Tag für Tag mit der Kombination von Mensch und Maschine die besten Entscheidungen in allen Prozessen rund um Gebäudeschäden treffen.

Ausgehend von unserem Datenverständnis und dem Know-how, das wir in den letzten Jahren durch unser Kernprodukt der Belegprüfung gesammelt haben, entwickelt unser Forschungs- und Entwicklungsteam ständig weitere digitale Lösungen. So gestalten wir Prozesse fortlaufend transparenter, effektiver und digitaler. Ein ganz wichtiger Punkt dabei: die Zusammenarbeit mit unseren Kunden. Denn Prozesse lassen sich am besten gemeinsam optimieren.



Frank Feist
Geschäftsführer

Optimierung ist bei PropertyExpert allgegenwärtig – bei uns gibt es keinen Stillstand. Wir sehen vor allem KI, also Künstliche Intelligenz, als Schlüsseltechnologie, um Prozesse weiterzuentwickeln. Am Ende ist es



Wolfgang Kallweit
Geschäftsführender
Gesellschafter

aber immer die perfekte Symbiose aus Mensch und Maschine, die zu den besten Ergebnissen führt. Und so ist es nur logische Konsequenz, dass wir unsere Unternehmensvision mittlerweile durch diese beiden entscheidenden Komponenten ergänzt haben.

„Die transparente Abwicklung der meisten Gebäudeschäden wird durch neueste Technologie und fachliche Expertise unserer PX-Crew nur wenige Sekunden in Anspruch nehmen – und führt so zu einer positiven Erfahrung für alle Beteiligten.“ Das ist ab sofort unser Wegweiser, der sicherstellt, dass PropertyExpert auf Kurs bleibt und das Reiseziel erreicht.

Unsere Vision ist auch Ideengeber für diese Ausgabe des ASK-Kundenmagazins. Wie auf einer geplanten Route werden Sie als Leser von ihr durch das digitale Magazin geführt und erfahren dabei all ihre Facetten in ganz vielfältigen Beispielen aus der Praxis. Am Ende Ihrer Reise durch das Magazin haben Sie dann einen Einblick in alle Themen bekommen, die uns im wahrsten Sinne des Wortes *bewegen*.

**Viel Freude beim Lesen
wünschen Ihnen**

Wolfgang Kallweit & Frank Feist



Einmal hin, alles drin!
PX-Connect als Datenhub
für digitales Gebäude-
schadenmanagement

Innovate Immo
PropertyExperts
Real Estate Unit
erobert die Sparte der
Versicherungsmakler



Der PX-Qualitätsturbo
Das eigene Large Document
Model von PropertyExpert als
Trigger für neue Applikationen



Hey PX-Chat!
PropertyExperts eigener Chatbot
revolutioniert die internen Prozesse



Schnell, simpel, schadenlos
Die einfachste Schadenabwicklung
aller Zeiten mit dem EasyCheck



Gut, besser, Experte!
Die PropertyExpert Fachexperten aller
Gewerke werden TÜV zertifiziert



Die dunkle Seite der Macht
Die Betrugserkennung
FraudCheck im Kampf gegen
betrügerische Aktivitäten



Auf ins nächste Jahrzehnt!
Dirk Lescher und Klaus Geusen im Gespräch
über 10 Jahre Debeka & PropertyExpert



Ganz easy First Mover
Marco Vellmete und Andreas Lohner
über die Vorreiterrolle
der Versicherungskammer
beim EasyCheck



Die transparente
Abwicklung

der meisten
Gebäudeschäden

wird durch neueste
Technologie

und fachliche
Expertise unserer
PX-Crew

nur wenige
Sekunden

in Anspruch
nehmen

und führt so zu
einer positiven
Erfahrung

für alle
Beteiligten.

INFO
Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern das generische Maskulinum verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

Datenhub PX Connect



Einmal hin, alles drin!

Genau das ist es, was sich Versicherer in ihrer täglichen Zusammenarbeit mit Handwerkspartnern wünschen: Alle Dienstleister im Überblick haben – und das mit nur einer Schnittstelle für alle Partneranbindungen. Das wäre die ultimative Lösung im Schadenmanagement. Wäre? Nein – ist! Mit PX Connect von PropertyExpert ist dies kein frommer Wunsch der Versicherer mehr. PX Connect ist die Plattform für schlanke und transparente Partnerprozesse, die alle Schäden, alle Beteiligten und alle Kommunikation an einem Ort zusammenbringt. PX Connect ist eben einfach alles in einer Lösung – oder anders ausgedrückt: Einmal hin, alles drin!

Die transparente
Abwicklung



der meisten
Gebäudeschäden



wird durch neueste
Technologie



und fachliche
Expertise unserer
PX-Crew



nur wenige
Sekunden



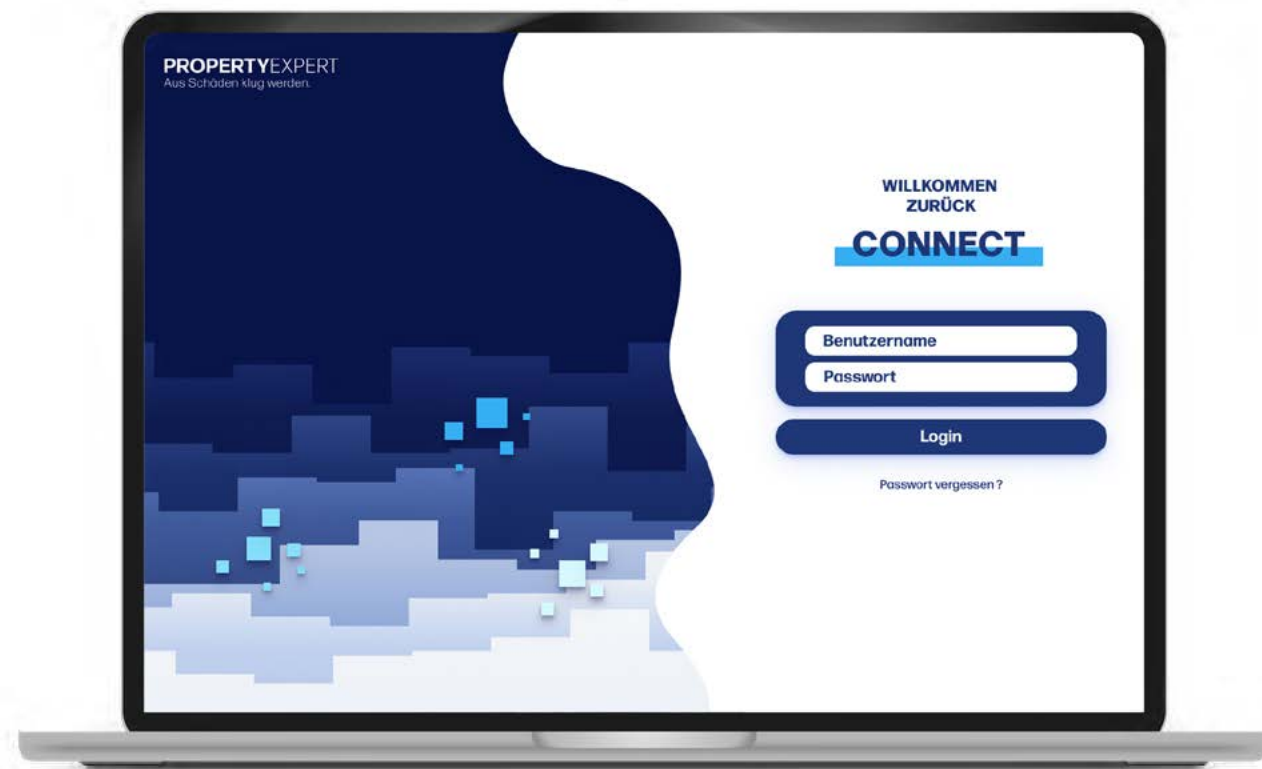
in Anspruch
nehmen



und führt so zu
einer positiven
Erfahrung



für alle
Beteiligten.



Status Quo

Die meisten Versicherer arbeiten mit einer Vielzahl von Handwerkspartnern zusammen, die in der Regel alle unterschiedliche Bedingungen und Prozesse mit sich bringen. Das zeigt sich bereits beim unstrukturierten und unstandardisierten Eingang der Daten beim Versicherer und führt dann im weiteren Verlauf zwangsläufig zu langwierigen Folgeprozessen bei der Schadenbearbeitung inklusive eines unendlichen Ping-Pong-Spiels an E-Mails. Bei PropertyExpert wird großer Wert auf optimale Partnerprozesse im Sinne der Versicherungskunden und Kooperationspartner gelegt. Daher hat es sich das Unternehmen nicht nehmen lassen, in diesem Zusammenhang die digitale Zusammenarbeit von Versicherern und Handwerkspartnern zu unterstützen – natürlich mit Hilfe neuester Technologie.

Welcome to PX Connect

Ein moderner und effizienter Prozess, der Transparenz über wichtige Performance-Kennzahlen liefert, ist das, was sich Versicherer wünschen. Ein Prozess, der die Grundlage für wichtige Folgeentscheidungen bildet, zum Beispiel im Bereich der gezielten Partnersteuerung. In enger Abstimmung mit den Anforderungen des Versicherungsmarktes hat PropertyExpert die Plattform PX Connect entwickelt. PX Connect sorgt für eine reibungslose Kommunikation zwischen Versicherungen und Handwerkspartnern und ermöglicht die strukturierte Übermittlung von Angeboten, Rechnungen und der dazugehörigen Schadendaten. Weitere Vorteile sind, dass sich durch einheitliche Kommunikationsprozesse die analoge Kommunikation auf ein Minimum reduziert, die einfache und effiziente Schadenzuweisung zu einer schnelleren Abwicklung führt und transparente Reportings eine detaillierte Übersicht der Schadenabwicklung bieten.

PartnerCheck

Direkt verknüpft mit PX Connect ist der PartnerCheck. Sobald der Handwerkspartner seine Angebote, Rechnungen und die erfassten Schadeninformationen auf der Plattform hochlädt, landen diese in der Datenerfassung von PropertyExpert. Aufgrund der strukturiert übergebenen Daten über die Plattform ist diese sehr effizient.

Essenziell beim PartnerCheck ist die optimale Kombination von KI und den Experten in der Prüfung. So wird beim PartnerCheck ganz strukturiert nach festgelegten Prozessen gearbeitet, die es PropertyExpert ermöglichen, Unterlagen innerhalb von 24 Stunden zu prüfen und dem Handwerksbetrieb wieder zur Verfügung zu stellen. Die Expertenprüfung erfolgt dabei unter Berücksichtigung des jeweiligen individuellen Leistungsverzeichnisses, das zuvor zwischen Versicherer und Sanierungspartner in einer Rahmenvereinbarung festgehalten wurde.

Die Belegprüfung und die zügige bautechnische Freigabe beschleunigen den gesamten Ablauf enorm. Es werden schlussendlich strukturierte Datensätze erzeugt, die für Transparenz über Schadenkosten und automatisierte Folgeprozesse sorgen. Ergo: Erhebliche Prozessbeschleunigung bei gleichzeitiger Kostenreduzierung.

Via Web oder Schnittstelle

Die Plattform PX Connect ist grundsätzlich als webbasierte Anwendung konzipiert. Um Aufträge zu übermitteln oder zu verarbeiten, haben Versicherer und Sanierungspartner aber auch die Möglichkeit, sich an PropertyExpert strukturiert via

Schnittstelle anzubinden. Dies ist nicht nur für Versicherer eine interessante Lösung, sondern auch für große Sanierungsdienstleister, die deutschlandweit aktiv sind und tausende Aufträge abzuwickeln haben. Ohne die Webanwendung nutzen zu müssen, kann dann direkt aus dem eigenen Stammsystem heraus gearbeitet werden.



Thomas Greppmeir
Geschäftsführung MBS

„Wir waren eines der ersten Partnerunternehmen, das an PX Connect angebunden war. Es hat sich für uns ganz schnell gezeigt, wie dieser Schritt unseren Arbeitsalltag erleichtert. Früher hat die Rechnungs- und Angebotsprüfung gerne eine Kommunikation von zehn bis fünfzehn E-Mails hin und her bedeutet – damit ist jetzt Schluss. Das ist natürlich ein immenser Zeitgewinn. Darüber hinaus profitieren wir von einem schnelleren Erhalt der Zahlungen durch die Generierung von Dunkelauszahlungen aus den Belegen. Und PX Connect bietet uns auch noch die Möglichkeit, die Tätigkeit unserer Mitarbeiter auszuwerten. Die Plattform ist für uns ein absoluter Gewinn.“

Die MBS Maier Brand & Wasser Schadenmanagement GmbH zählt mit mehr als 550 Mitarbeitern und 120 Niederlassungen zu den größten Sanierungsunternehmen in Deutschland. Das familiengeführte, mittelständische Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Inning am Ammersee und ist seit über 35 Jahren Sanierungspartner für die Versicherungs- und Immobilienwirtschaft.

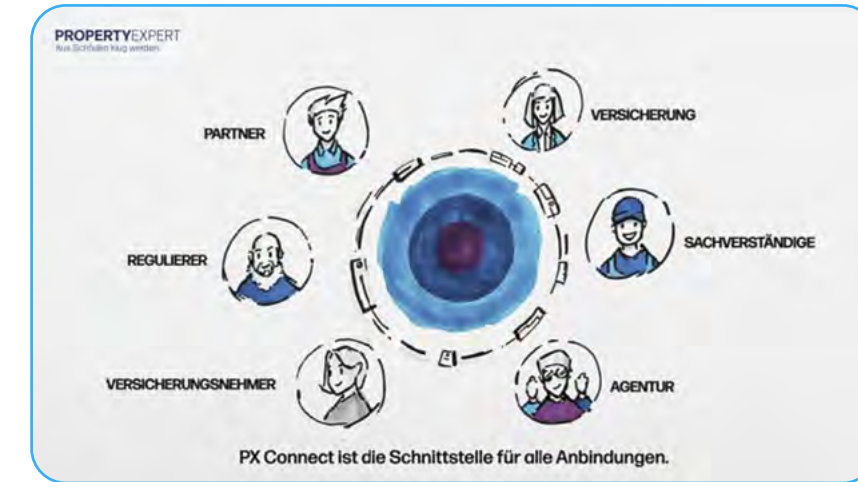
Die Plattform wächst

Mit der Entwicklung von PX Connect zeigt sich PropertyExpert aufs Neue als wertvoller Partner, der seine Versicherungskunden auf dem Weg in die Digitalisierung unterstützt. PX Connect ist bei Versicherern bereits im Live-Betrieb und stößt durchweg auf positive Resonanz. In Kürze werden weitere Versicherungskunden an die Plattform angebunden, um ebenfalls von den Vorteilen zu profitieren. Und auch seitens der Handwerkspartner beobachtet PropertyExpert eine steigende Tendenz. Hunderte Partner sind schon angebunden – und es werden täglich mehr.

Hello Future

Zukünftig wird der Versicherungsnehmer mehr in den Fokus gerückt und stärker in die Plattform PX Connect integriert werden. Er wird dann ein automatisches Statusupdate erhalten, das ihn über den Fortschritt seines gemeldeten Schadens informiert. Anrufe beim Versicherer à la „Wann kommt der Sanierungsdienstleister, um den Schaden zu beheben?“, oder „Sind meine Dokumente angekommen?“, gehören damit der Vergangenheit an. Außerdem soll der Versicherungsnehmer die Möglichkeit bekommen, den Sanierungsdienstleister sowie dessen durchgeführte Arbeit zu bewerten.

Jetzt reinschauen:



Das Video zum Artikel.

PX Connect kurz & knapp

Die webbasierte Partnermanagement-Plattform PX Connect ist die Kommunikationsschnittstelle zwischen allen Beteiligten im gesteuerten Schadenfall. Basierend auf den vorliegenden Daten wird vollautomatisch der beste Sanierungspartner in der jeweiligen Region ausgewählt und angesteuert.

Die Angebote und Rechnungen der angebundenen Handwerkspartner werden automatisch durch PropertyExpert geprüft und mit den hinterlegten Leistungsverzeichnissen abgeglichen. Unklarheiten werden direkt mit den Partnern geklärt, ohne dass die Versicherung tätig werden muss. So werden Touchpoints auf Seiten der Versicherung reduziert, Prozesse vereinfacht und beschleunigt und objektive Auswertungen ermöglicht.

Top Vorteile für Versicherer

- 1. Transparenz im Partnerprozess**
Einfache und zielgerichtete Kommunikation zwischen allen Schadenbeteiligten für eine schnellere und optimalere Zusammenarbeit.
- 2. Strukturierte Datenübergabe für schnellere Prozesse**
Standardisierter und strukturierter Datenaustausch zum automatisierten Anstoß von Folgeprozessen (z. B. automatische Auszahlungen) ohne aufwändigen Handlungsbedarf durch die Schadenabteilung.
- 3. Aufbau eines einheitlichen Monitorings**
Volle Transparenz bzgl. der Qualität der Zusammenarbeit mit Regulierungs- und Sanierungspartnern sowie Benchmarking anhand ausführlicher Reportings.



Sven Kischel
Produktmanager PX Connect

Sven Kischel stammt aus Berlin und verfügt über mehr als neun Jahre Berufserfahrung im Partner- und Produktmanagement. Vor seinem aktuellen Engagement bei PropertyExpert, wo er seit November 2022 tätig ist, arbeitete Sven bei namhaften Unternehmen wie JustEat Takeaway.com (Lieferando.de) und casavi.de.

Als echter "Digital Native" ist er bestens vertraut mit den digitalen Welten und bringt seine Expertise und Begeisterung in seine aktuellen Projekte ein.



Sven Ueberholz
Head of Sales – Business Partners

Sven Ueberholz verantwortet seit 2022 den neuen Geschäftsbereich namens „Business Partners“. Dieser umfasst alle Partner-Lösungen rund um das Segment der gesteuerten Schäden von Versicherern an ihre Schadenpartner, wie z. B. Sanierungspartner, Regulierer und Sachverständige.

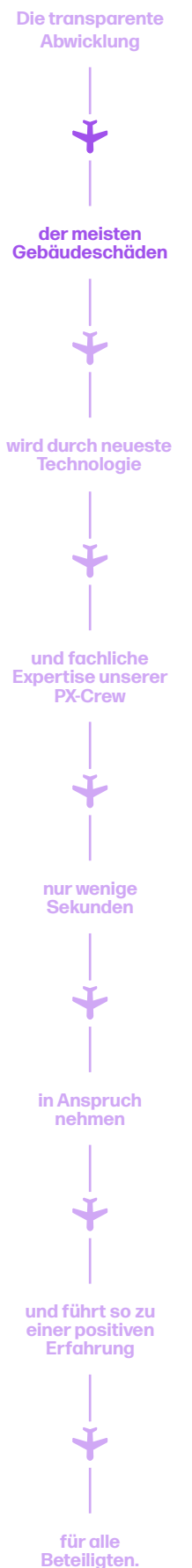
Sven kann auf eine spannende berufliche Laufbahn von über elf Jahren im Bereich Versicherungsschaden zurückblicken, unter anderem als Vertriebsleiter bei verschiedenen Schaden-Dienstleistern.

Maklerprozess 2.0



Innovate Immo

Seit 2021 baut PropertyExpert kontinuierlich eine eigenständige Unit auf, die sich ausschließlich um die Bedürfnisse des Real-Estate-Sektors kümmert. Die Mission: passgenaue Lösungen für Kunden aus der Immobilienwirtschaft entwickeln und umsetzen. Mitte 2023 wagte sich PropertyExpert dann innerhalb dieses Bereiches auf neues Terrain und ging erstmalig eine Kooperation mit einem Versicherungsmakler in der Immobilienwirtschaft ein. Dabei ist die Zusammenarbeit mit der INCON GmbH & Co. Ass. KG für PropertyExpert ganz einfach eine logische Schlussfolgerung aus den sich überschneidenden Prozessen mit Immobilien-verwalten und Versicherern. Diese mussten nur noch ideal miteinander verzahnt werden. PropertyExpert nahm sich dieser Challenge an und hat unterdessen einen innovativen Prozess auf die Beine gestellt, aus dem für alle beteiligten Parteien eine klassische Win-win-Situation resultiert.



It's a match!

INCON ist als Versicherungsmakler auf Immobilienverwaltungen spezialisiert und bietet seinen Kunden ein ganzheitliches Gebäudeschadenmanagement inklusive der Kommunikation mit Betroffenen und der Beauftragung von Handwerkern. Der Versicherungsmakler arbeitet also täglich sowohl mit Versicherern als auch mit Immobilienverwaltern eng zusammen – so wie auch PropertyExpert. Da sich Prozesse also überschneiden, lag eine Kooperation als logische Konsequenz auf der Hand. PropertyExpert schafft in der Konstellation

für Versicherungsmakler, Immobilienverwalter und Versicherer durch den Einsatz seines Kernproduktes der KI-basierten Angebots- und Rechnungsprüfung einen innovativen Prozess, der für alle Parteien Relevanz hat und immense Vorteile bringt.

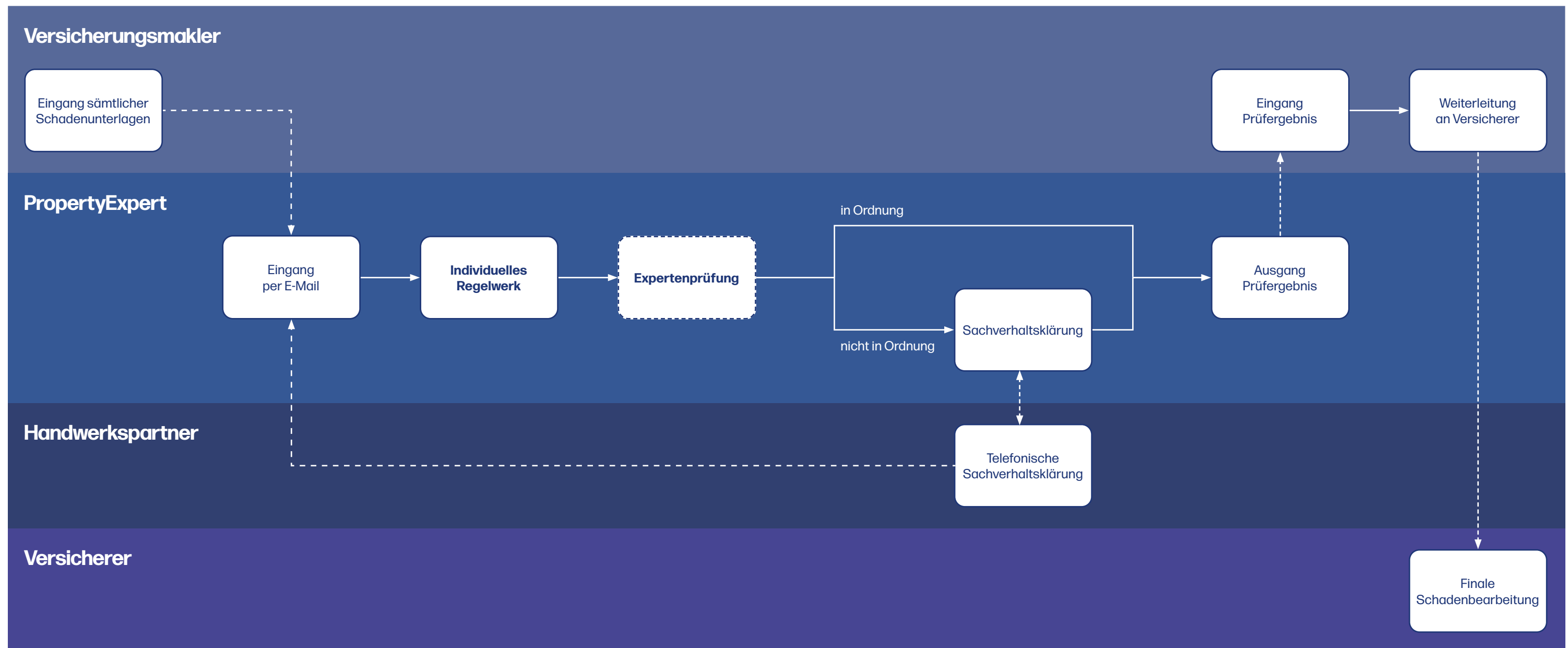
Die Ausgangssituation

Der Versicherungsmakler INCON hat seinen Schwerpunkt auf Hausverwaltungen und Wohnungsunternehmen. Bei über 3.500 Immobilienverwaltungen als Kunden müssen durch das INCON-Schadenmanagement über 15.000 Schäden pro Jahr

bewältigt werden. Dieses große Volumen an versicherten Kleinreparaturmaßnahmen bindet hochqualifizierte Mitarbeiter im INCON-Schadenmanagement mit der Prüfung und der Abwicklung der Schäden.

Die Mitarbeiter bekommen die Belege der Immobilienverwalter übermittelt, müssen diese erst sortieren und danach prüfen, ob ein Versicherungsfall vorliegt und die Belege schlussendlich strukturiert an den Versicherer weitergeben. Der Versicherer prüft die Belege dann entweder selbst oder gibt sie an PropertyExpert zur Prüfung weiter. Danach gehen die geprüften

Belege wieder an den Versicherungsmakler, im schlimmsten Fall mit Nachbesserungsbedarf. All diese Vorgänge binden Ressourcen und kosten Zeit, wodurch am anderen Ende der Kette die Immobilienverwaltung durch die zeitliche Verzögerung zunehmend unter Druck gerät. Sie ist den Eigentümern gegenüber verpflichtet, dass in einem Schadenfall schnell gehandelt wird, und kann es sich nicht leisten, wochenlang auf grünes Licht für eine Reparatur zu warten.





Martin Schellhorn
Geschäftsführer INCON

„Wir vernetzen nicht nur die Immobilien- und Versicherungswirtschaft, sondern verbinden durch die Kooperation mit PropertyExpert auch noch menschliches Know-how mit innovativer Technologie.“

Gemeinsam haben wir Schadenmanagement neu gedacht. Dabei ist das Zusammenspiel mit der Künstlichen Intelligenz von PropertyExpert im Schadenprozess unschlagbar, denn eine derart schnelle Bearbeitung ist mit reiner Manpower gar nicht realisierbar.

So wird nicht nur unsere eigene Schadenabteilung enorm entlastet, sondern auch unsere Kunden und Partner – die Immobilienverwaltungen und Versicherungen – profitieren von schnelleren Reparaturprozessen.“

Die Ziele

Alle beteiligten Parteien haben somit ein Problem mit dem Zeitmanagement und ein Interesse an der Beschleunigung des Prozesses. Vor allem aber INCON als Versicherungsmakler wünscht sich einen unkomplizierteren Austausch und eine schnellere Bewertung des Schadens im Regulierungsprozess. Ziel muss es sein, den Reparaturauftrag im Falle einer Freigabe zügiger zu erteilen und gleichzeitig die Mitarbeiter der INCON-Schadenabteilung zu entlasten. Und genau an dieser Stelle kommt PropertyExpert mit der Lösung ins Spiel.

Die Lösung

PropertyExpert hat in diesem konkreten Fall den Versicherungsmakler INCON zusammen mit seinem Gebäudeversicherer an einen Tisch gebracht. In dieser Konstellation wurde dann ein individuelles Regelwerk und Leistungsverzeichnis abgestimmt, nach dem zukünftig jeder Schaden von PropertyExpert geprüft wird.

Der neue Prozess skizziert sich dann wie folgt: Der Versicherungsmakler INCON übermittelt die Belege ohne jegliche interne Vorarbeit direkt an PropertyExpert. PropertyExpert sortiert und prüft die Belege auf Basis des mit dem Versicherer abgestimmten Regelwerkes und gibt das Ergebnis als strukturierten Prüfbericht nach nur 1,5 Tagen Durchlaufzeit an INCON zurück.

Der Versicherungsmakler INCON kann so sicher sein, dass der geprüfte Beleg vom Versicherer akzeptiert wird, da nach abgestimmtem Regelwerk geprüft wurde. Zudem hat er sofort ein Feedback, das er der Immobilienverwaltung weitergeben kann und profitiert von der Geschwindigkeit schnell beauftragen zu können. Die Immobilienverwaltung kann ihren Eigentümern gegenüber wiederum nachweisen, im Schadenfall umgehend gehandelt zu haben und hat als Mehrwert begeisterte Eigentümer und Mieter. Eine echte Win-win-Situation.



Ferdinand von Klocke
Head of Business Unit Real Estate



Moritz Wanning
Key Account Manager Real Estate

Ferdinand von Klocke und Moritz Wanning sind verantwortlich für den Aufbau des neuen Geschäftsfeldes Real Estate. Hier unterstützen sie Immobilienbestandshalter und deren Verwalter dabei, ihre Handwerkerangebote und Rechnungen in Rekordzeit zu erfassen, zu digitalisieren und auf Konformität mit Leistungsverzeichnissen und Marktgängigkeit zu prüfen. Die Ergebnisse werden dann in Form eines detaillierten Prüfberichtes in meist weniger als 1,5 Tagen zur Verfügung gestellt. Die KI-gestützten, digitalen Lösungen von PropertyExpert führen auch bei den Kunden aus der Immobilienwirtschaft zu einer Prozessbeschleunigung, entlasten deren Mitarbeiter erheblich und generieren signifikante Einsparungen bei Investitions- bzw. Instandhaltungskosten.

Der Nutzen für den Versicherungsmakler

- ✓ Sofortige und verlässliche Rückmeldung an seine Kunden
- ✓ Beschleunigte Freigabe- und Auszahlungsprozesse
- ✓ Entlastung qualifizierter Mitarbeiter

Der Nutzen für den Versicherer

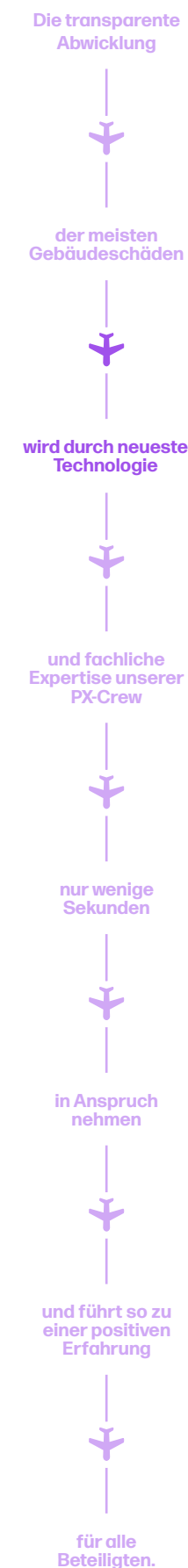
- ✓ Höhere Kundenzufriedenheit durch deutliche Prozessbeschleunigung
- ✓ Vermeidung von Arbeitsrückständen durch Minimierung von Touchpoints
- ✓ Ausschließlich schadenbedingte und marktübliche Reparaturkosten

Large Document Model



Der PX-Qualitätsturbo

Kein KI-Modell wird momentan so gehypt wie ChatGPT. Der dialogorientierte Chatbot wurde dafür entwickelt, menschliche Konversation nachzuahmen – und das tut er auf täuschend echte Art und Weise. In Sachen Schnelligkeit und Effizienz ist er dabei kaum zu übertreffen. Die sogenannten *Large Language Models* wie ChatGPT haben das Potenzial, die Informationsverarbeitung zu revolutionieren. Kein Wunder also, dass PropertyExpert sich dieser Technologie längst bedient und ein eigenes KI-Modell für noch bessere Prozesse entwickelt hat. Ob es am Ende dem großen Vorbild ChatGPT womöglich sogar die Show stiehlt? Was es ohne Zweifel jetzt bereits leistet, ist, PropertyExpert einen weiteren Schritt in Richtung seiner Vision voranzubringen: die Dienstleistung für Versicherungsunternehmen durch modernste Technologie hinsichtlich Schnelligkeit und Qualität kontinuierlich zu verbessern.



Aus der Not eine Tugend machen

Wie in unzähligen anderen Unternehmen hat ChatGPT in den Arbeitsalltag von PropertyExpert schon lange Einzug gehalten. Allerdings scheitert das KI-Modell an der Herausforderung, die Mitarbeiter von PropertyExpert im Kerngeschäft der Belegprüfung zu unterstützen – und das, obwohl es doch sonst so scheint, als würde es auf alles eine Antwort wissen. Aber warum ist das so? Large Language Models wie ChatGPT werden anhand umfangreicher Textdaten aus dem Internet trainiert. Im Umkehrschluss bedeutet dies aber auch: Was im Internet nicht zu finden ist, kann das KI-Modell nicht wissen. Handwerkerbelege in Form von Angeboten oder Rechnungen sind ein sehr spezielles, aber typisches Beispiel für etwas, das man im Internet vergeblich sucht.

In the year 2020

An dieser Stelle war PropertyExperts unternehmenseigene Forschungs- und Entwicklungsabteilung gefragt, ein eigenes Large Language Model zu entwickeln. Bereits im Jahr 2020 machte sich das Team an die Arbeit. Die Herausforderung: Es sollte nicht nur ein Pendant zu ChatGPT sein, sondern eine bessere Version dessen. Schneller, effizienter und zusätzlich mit branchenspezifischem Wissen und Können ausgestattet. Die dafür notwendigen Trainingsdaten, die im Internet nicht auffindbar waren, hatte PropertyExpert ja zur Genüge: digitalisierte Handwerkerbelege. Und das PropertyExpert KI-Modell lernte schnell und fleißig. Mittlerweile basiert sein Wissen auf unzähligen Angeboten, Rechnungen, E-Mails, Wartungsprotokollen und vielem mehr – sprich der gesamten Belegprüfung der letzten fünf Jahre PropertyExpert.

Das Kind braucht einen Namen

Damit war es auch an der Zeit für einen anderen Namen, denn ein reines Large Language Model war das KI-Modell von PropertyExpert schon lange nicht mehr. Da die Basis, auf der es lernt, nicht mehr nur aus Text, sondern aus ganzen unstrukturierten Dokumenten bestand, wurde aus dem Large Language Model in PropertyExpert-Sprache ein Large Document Model. Und dadurch war die bessere Version eines Large Language Models geboren. PropertyExpert unterstreicht hier auch weiterhin seine Vorreiterrolle im frühzeitigen Erkennen und Nutzen fortschrittlicher Technologien, um als Dienstleister aktiv daran teilzuhaben, seine Kunden zukunftsfähig zu machen und in ihrem Tun voranzubringen.

Spezialisierung macht den Unterschied

Der entscheidende Fortschritt im Vergleich zu einem herkömmlichen Large Language Model wie ChatGPT wird maßgeblich durch die Spezialisierung auf brancheneigene Dokumente über Gebäudeschäden beeinflusst. PropertyExperts Large Document Model ist durch sein umfangreiches und individuelles Training in der Lage, mehrseitige komplexe Dokumente zu betrachten und – das ist das Entscheidende – zu verstehen. Während der Trainingsphase hat es nicht nur die fachspezifische Sprache und den Kontext erlernt, sondern auch das Verständnis für die dazugehörige Dokumentstruktur.

Einfach komplex

Das Large Document Model erfasst unstrukturierte Daten sowie komplexe Dokumentstrukturen und berücksichtigt hierbei die Position von Wörtern, Zahlen und anderen Elementen auf den Dokumentseiten. Das KI-Modell betrachtet ein Dokument genauso wie ein Mensch und nimmt so

auch die Position und Größe der Wörter und Zahlen wahr. Wenn zum Beispiel bei einer Tabelle die Koordinaten fehlen würden, wäre sie für den Betrachter unlesbar – so auch für die KI. Und während herkömmliche Large Language Models in der zu bearbeitenden Textlänge beschränkt sind, verarbeitet PropertyExperts KI-Modell auch umfangreiche Dokumente.



Hey ChatGPT, kannst du bitte den Unterschied zwischen dir selbst, einem Language Model und einem Document Model erklären?

Sicher, die Begriffe "ChatGPT", "Language Models" und "Document Models" stehen in einer hierarchischen und funktionalen Beziehung zueinander, die sich im Kontext der künstlichen Intelligenz (KI) und des maschinellen Lernens einordnen lässt.

Language Models (Sprachmodelle)

Beginnen wir mit dem grundlegendsten Konzept, den Language Models. Ein Sprachmodell ist eine Art von künstlichem neuronalem Netzwerk, das darauf trainiert ist, menschliche Sprache zu verstehen und zu generieren. Es handelt sich um den Kernalgorithmus, der die Struktur und die Regeln der Sprache erlernt. In ihrer einfachsten Form können Sprachmodelle einzelne Wörter vorhersagen, aber fortgeschrittene Versionen, oft als "Large Language Models" bezeichnet, können komplexe Sätze, Absätze und sogar ganze Dokumente generieren oder interpretieren.

ChatGPT

ChatGPT ist eine spezielle Implementierung eines Large Language Models. Es ist darauf optimiert, in einem dialogorientierten Kontext zu arbeiten. Während ein allgemeines Language Model in der Lage ist, Text auf verschiedene Weisen zu generieren oder zu interpretieren, ist ChatGPT speziell darauf trainiert, menschenähnliche Konversationen zu führen. Das heißt, es ist nicht nur in der Lage, Sprache zu verstehen und zu generieren, sondern kann dies auch in einer Weise tun, die den Normen und Erwartungen eines menschlichen Dialogs entspricht.

Document Models (Dokumentenmodelle)

Ein Document Model ist eine Erweiterung oder Spezialisierung eines Language Models. Während ein allgemeines Sprachmodell primär für Text ausgelegt ist, ist ein Dokumentenmodell darauf trainiert, die Struktur und den Kontext von Dokumenten zu verstehen. Dies könnte Text, aber auch Layout, Grafiken oder Tabellen umfassen. In manchen Fällen, wie dem Large Document Model von PropertyExpert, ist das Modell auch auf die Interpretation von spezifischen Dokumenttypen spezialisiert, wie z.B. Handwerkerbelege.

Zusammenfassend

- **Language Models** sind die Grundlage. Sie verstehen und generieren Text.
 - **ChatGPT** ist eine spezialisierte Form eines Large Language Models, optimiert für dialogorientierte Interaktionen.
 - **Document Models** sind eine weitere Spezialisierung, die darauf ausgelegt ist, komplexe Dokumentstrukturen zu verstehen und zu interpretieren.
- Jedes dieser Modelle baut auf den Grundlagen der vorherigen Ebene auf, fügt jedoch spezifische Fähigkeiten oder Spezialisierungen hinzu, um bestimmte Aufgaben effizienter oder genauer zu erfüllen.

Zahlen im Fokus

Da Zahlen in Form von Kosten, Abmessungen oder auch technischen Spezifikationen auf Gebäudedokumenten eine entscheidende Rolle spielen, legt das KI-Modell von PropertyExpert einen besonderen Fokus darauf. Wo herkömmliche Large Language Models Schwierigkeiten bei der Verarbeitung und beim Verständnis von Zahlen haben, hat das Large Document Model gelernt, diese Zahlen im Kontext zu interpretieren. Preisabweichungen, ungewöhnliche Mengen oder Aufmaße stellen so für das KI-Modell keine Herausforderung dar.



Benedikt Jung
Machine Learning Engineer

Benedikt Jung ist ein Machine Learning Engineer mit einer vielfältigen Laufbahn und einem starken Fokus auf Foundation Models. Er begann seine akademische Laufbahn im Jahr 2016 mit einem Studium in Medizinphysik. Im Jahr 2020 schloss er erfolgreich seinen Bachelor in Informatik an der HHU ab und setzte seine Ausbildung im Masterprogramm für Künstliche Intelligenz und Datenwissenschaft fort, welches er seit 2022 verfolgt. Seit 2020 ist er bei PropertyExpert tätig, wo er sein Fachwissen in den Bereichen Natural Language Processing (NLP) und Computer Vision einsetzt, um innovative Lösungen zu entwickeln.

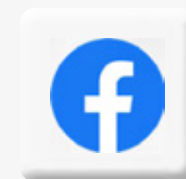
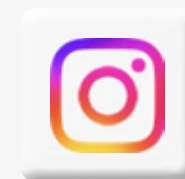
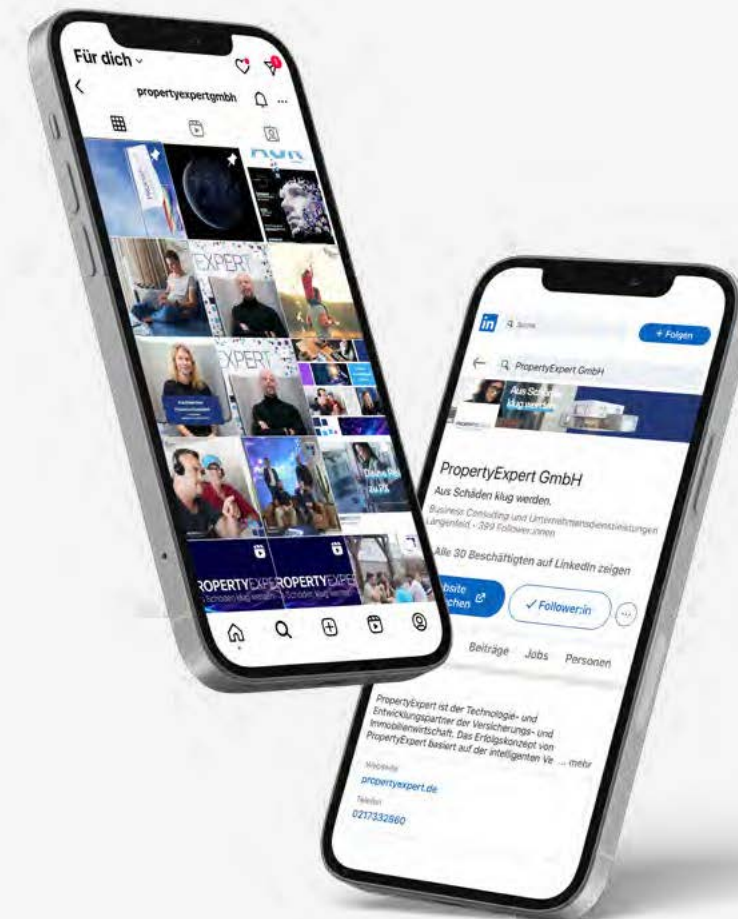
Turbo für Schnelligkeit und Qualität

Im Training des KI-Modells gab es vereinzelt Fälle, bei denen die Erstprüfung des Beleges durch den Menschen falsch war. Das KI-Modell hat dies erkannt und die Belege dann korrekt eingeordnet. Aber auch das KI-Modell macht noch Fehler bei der Einschätzung komplizierter Belege. Hier braucht es dann als Kontrollinstanz den Menschen, der den Beleg in seiner ganzen Komplexität erfassen kann. Mensch und Maschine schauen sich so quasi gegenseitig auf die Finger und betreiben aktives Qualitätsmanagement während des Prozesses.

Als Grundlagenmodell bietet das Large Document Model für PropertyExpert die Basis, auf der weitere KI-Modelle aufbauen, die wiederum andere spezifische Aufgaben erfüllen. Der Prozess der Belegprüfung wird so step-by-step digitaler, schneller und effizienter. Während der Mensch zu Beginn die Belegdaten zeitaufwändig per Hand erfassen musste, arbeitet das neue KI-Modell direkt aus dem Text des Beleges und gibt sofort eine Antwort, ob der Beleg in Ordnung oder nicht in Ordnung ist. Die Zukunft liegt darin, dass diese Einschätzung unmittelbar vom KI-Modell im Rahmen des Schadenprozesses des Versicherungsunternehmens bereitgestellt wird und eindeutige Belege so ganz effizient dunkel verarbeitet werden können. Als technologiegetriebener Dienstleister arbeitet PropertyExpert täglich daran, dieses Ziel schnellstmöglich zu erreichen und für seine Kunden auch weiterhin Maßstäbe in der Abwicklung von Gebäudeschäden zu setzen.

Die Vision von PropertyExpert besteht darin, dass das Large Document Model für die automatisierte Belegprüfung in den Prozessen des Versicherers als SaaS-Lösung sowie als Mittel für die ganzheitliche Betrachtung des Schadensfalls zur Identifikation der Next-best-action eingesetzt werden kann.

Follow us

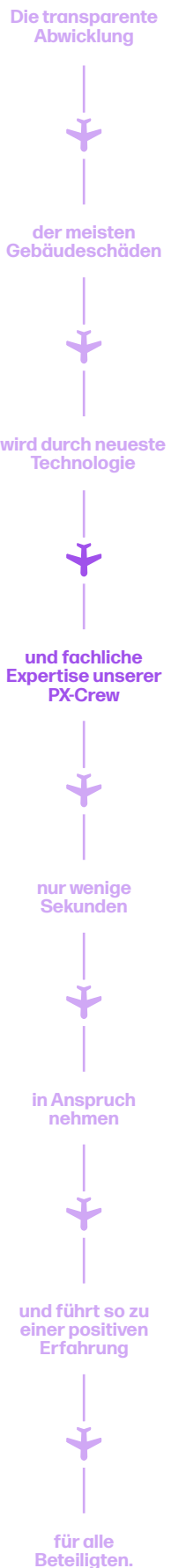


PropertyExperts eigener Chatbot



Hey PX-Chat!

Wie viele Unternehmen hat auch PropertyExpert die Software Confluence im Einsatz, um intern einen Teamarbeitsbereich für die Dokumentation und Kommunikation von Wissen zu schaffen. Und wahrscheinlich ist es bei PropertyExpert ähnlich wie in allen anderen Unternehmen auch: Ein Mitarbeiter hat eine Frage und versucht mitunter mühsam, über Confluence eine Antwort zu finden. Bis diese unter den umfangreichen Möglichkeiten allerdings gefunden ist, hat sich das Problem entweder auf wundersame Art und Weise von selbst gelöst oder ist, wie in den meisten Fällen, leider noch größer geworden. Bei PropertyExpert ist jetzt Schluss damit. Die Forschungs- und Entwicklungsabteilung ließ 20.000 Seiten Confluence-Daten in ein neues unternehmenseigenes System einfließen. Das Ergebnis: PX-Chat, ein bahnbrechender Chatbot, der die PropertyExpert-Mitarbeiter ab sofort mühelos zu den von ihnen gesuchten Unterlagen führt und garantiert auf alle Fragen eine Antwort hat. Wetten?



Herausforderung Unternehmensdokumentation

In der schnelllebigen Welt von heute bildet gerade die interne Dokumentation die Grundlage für einen reibungslosen Betrieb in Unternehmen. Sie umreißt wichtige Prozesse, Protokolle und Unternehmensrichtlinien und ist von entscheidender Bedeutung. Denn nur gut ausgerüstete Mitarbeiter sind in der Lage, nahtlos durch ihre Aufgaben zu navigieren, Probleme effizient zu lösen und fundierte Entscheidungen zu treffen. Genau hierfür haben viele führende Unternehmen die Software Confluence als Dokumentationsplattform im Einsatz. Über sie wird in der Regel alles dokumentiert: von komplizierten Geschäftsprozessen bis hin zu übergreifenden Unternehmensrichtlinien. Ihr größtes Manko: die Suchmaschine, der es oft an der nötigen Agilität mangelt, um schnelle und relevante Ergebnisse für die Mitarbeiter zu liefern. Insbesondere für diejenigen, die neu im Unternehmen sind und sich noch an die individuelle Terminologie und Dokumentenablage gewöhnen müssen.

Unternehmensdokumentation 2.0

Um dieses Problem zu lösen, bediente sich die Forschungs- und Entwicklungsabteilung von PropertyExpert des riesigen Informationsreservoirs an Daten aus Confluence und überführte diese in den Chatbot PX-Chat. Aber PX-Chat ist nicht nur einfach ein weiterer Chatbot, der mit einer dokumentbasierten Suchfunktion daherkommt. Er ist zusätzlich mit den Fähigkeiten von Large Language Models ausgestattet, wie sie zum Beispiel auch bei ChatGPT genutzt werden. Und genau das macht ihn zu einem ganz besonderen Chatbot. Die Kombination beider Technologien bietet seinen Nutzern eine intuitive Schnittstelle zur Abfrage von unternehmensspezifischen Informationen.



In PX-Chat we trust

In der Unternehmenslandschaft ist kein Platz für Zweideutigkeiten. Daher ist eines der herausragenden Merkmale von PX-Chat seine Betonung der Glaubwürdigkeit. Denn wie überall ist auch in diesem Kontext eine Information nur so gut wie ihre Quelle. Jede Antwort, die der Chatbot ausgibt, ist daher nicht nur eine einfache Antwort. Sie beinhaltet zusätzlich Links zu den drei wichtigsten Confluence-Seiten, aus denen die Informationen für die Antwort entnommen wurden. Nutzer von PX-Chat haben so einen doppelten Vorteil: Sie haben nicht nur die Antwort auf ihre Frage erhalten, sondern auch direkten Zugriff auf die Hauptquelle bei Confluence, um bei Bedarf tiefer in das Thema eintauchen zu können.

Daumen hoch

Ein weiterer Pluspunkt von PX-Chat ist sein Feedback-Mechanismus, durch den Nutzer die Antworten des Chatbots bezüglich

ihrer Genauigkeit mit Daumen hoch oder Daumen runter bewerten können. Diese kontinuierliche Feedbackschleife ist für das Entwicklungsteam bei PropertyExpert von unschätzbarem Wert. Sie bietet Echtzeit-Einsichten zur Feinabstimmung des Chatbots, zur Behebung potenzieller Mängel und zur kontinuierlichen Verbesserung seiner Leistung.

Die Technologie unter der Lupe

Die Funktionsweise von PX-Chat lässt sich in zwei grundlegende Schritte unterteilen: Auf das Abrufen von Informationen folgt das Bereitstellen der Antwort. Im Detail bedeutet dies, dass bei Schritt 1 ein Nutzer eine Anfrage stellt und der Chatbot die Frage nicht für sich allein betrachtet. Er berücksichtigt vielmehr den breiteren Kontext, indem er frühere Interaktionen miteinbezieht und damit schlussendlich alle zigtausend Confluence-Seiten durchsucht. Die Dokumente werden in überschaubare Teile zerlegt und dann mithilfe des Large Language Models eingebettet. Das Ergebnis ist ein effizient durchsuchbarer Index, der die gesamte Confluence-Dokumentation von PropertyExpert abbildet. Durch diesen sorgfältigen Ansatz sind die Suchergebnisse für den Nutzer nicht nur relevant, sondern auch auf seine spezifischen Bedürfnisse ausgerichtet. In Schritt 2 werden dann die drei Dokumente herausgesucht, die am ehesten mit der Anfrage des Benutzers übereinstimmen. Zusammen mit früheren Chat-Interaktionen werden diese drei Dokumente dann in das Large Language Model eingespeist, wo schlussendlich eine klare, präzise und fundierte Antwort erstellt wird.

PX-Chat in der Praxis

Der PropertyExpert-Chatbot ist mitarbeiterintern auf eine durchschlagende Zustimmung von 85 Prozent gestoßen. Für das Unternehmen ist dies nicht nur ein Grad-

messer für den Erfolg von PX-Chat, sondern auch ein wichtiger Kompass für zukünftige Entwicklungen. Durch die genaue Beobachtung der Statistiken können mögliche Lücken in der Dokumentation erkannt, Confluence-Inhalte ständig erweitert und die Algorithmen von PX-Chat verfeinert werden. Der proaktive Ansatz ist somit nicht nur eine Lösung, sondern vielmehr eine Weiterentwicklung. PX-Chat ist ein weiteres Beispiel für das Engagement von PropertyExpert, Technologie für operative Spitzenleistungen zu nutzen, auf allen Ebenen Transparenz zu schaffen und eine Kultur der fundierten Entscheidungsfindung zu fördern.



Dr. Andrej Lutich
Chief Data Scientist und
Head of Forschung und Entwicklung

Andrej Lutich ist seit Januar 2022 bei PropertyExpert tätig. Der promovierte Physiker gilt als anerkannter Experte mit jahrelanger Erfahrung in den Bereichen maschinelles Lernen, Computer Vision und Natural Language Understanding. Seine Leidenschaft gilt derzeit dem maschinellen Lernen, IoT und Augmented Reality. Gemeinsam mit seinem Team arbeitet er daran, PropertyExpert durch eine intelligente Symbiose aus menschlicher und maschineller Intelligenz zu einem AI-First-Unternehmen zu machen, um die ultimative Automatisierung der Schadenbearbeitungsprozesse zu erreichen.

EasyCheck im Einsatz

EasyCheck

Herzlich Willkommen!

Ihre digitale Schadenmeldung

Bitte authentifizieren Sie sich!

Geben Sie dazu die Postleitzahl (PLZ) Ihres gemeldeten Wohnortes an und klicken auf "Weiter", um Ihre Schadenmeldung zu bearbeiten.

Sicherheitsabfrage:

PLZ

☒ Ich akzeptiere die Datenschutzerklärung und die Nutzungsbedingungen. Für weitere Informationen über die

Was ist passiert?

Schadennummer: 123

☐ Leitungswasser

☒ Sturm/Hagel

☐ Glas

Beschädigtes Objekt

☐ Dach/Überdachung

☐ Fassaden

☐ Rolläden

☒ Zäune

☐ Wand/Deckenflächen

Bild hinzufügen

Weiter



Schnell, simpel, schadenlos

Einen Schaden so schnell und einfach selbst abzuwickeln wie eine Überweisung im Online-Banking, das ist die Vision für die Schadenabwicklung der Zukunft – und in großen Teilen bereits umgesetzt in der EasyCheck-Anwendung von PropertyExpert. Touchpoints mit der Versicherung werden verschlankt bzw. Bearbeitungsprozesse so weit automatisiert, dass nach der Anlage des Schadenfalls die weitere Bearbeitung bis zum konkreten Regulierungsvorschlag innerhalb weniger Stunden abgeschlossen werden kann. Aus „Schaden, oh weh!“ wird so „Schaden adé“ – und das in Rekordzeit!

Die transparente
Abwicklung



der meisten
Gebäudeschäden



wird durch neueste
Technologie



und fachliche
Expertise unserer
PX-Crew



nur wenige
Sekunden



in Anspruch
nehmen



und führt so zu
einer positiven
Erfahrung



für alle
Beteiligten.

Self-Service wird zum neuen Standard

In der heutigen Zeit sind wir es gewohnt, viele Dinge online selbst zu erledigen. Kaum einer geht noch an den Bankschalter, um eine Überweisung zu tätigen. Stattdessen heißt es: Onlinebanking aufrufen, nur schnell mit dem Smartphone ein Foto der Rechnung uploaden, die Daten kurz gegenchecken und fertig. Ganz ähnlich lässt sich EasyCheck beschreiben – nur in Bezug auf eine Schadenmeldung.

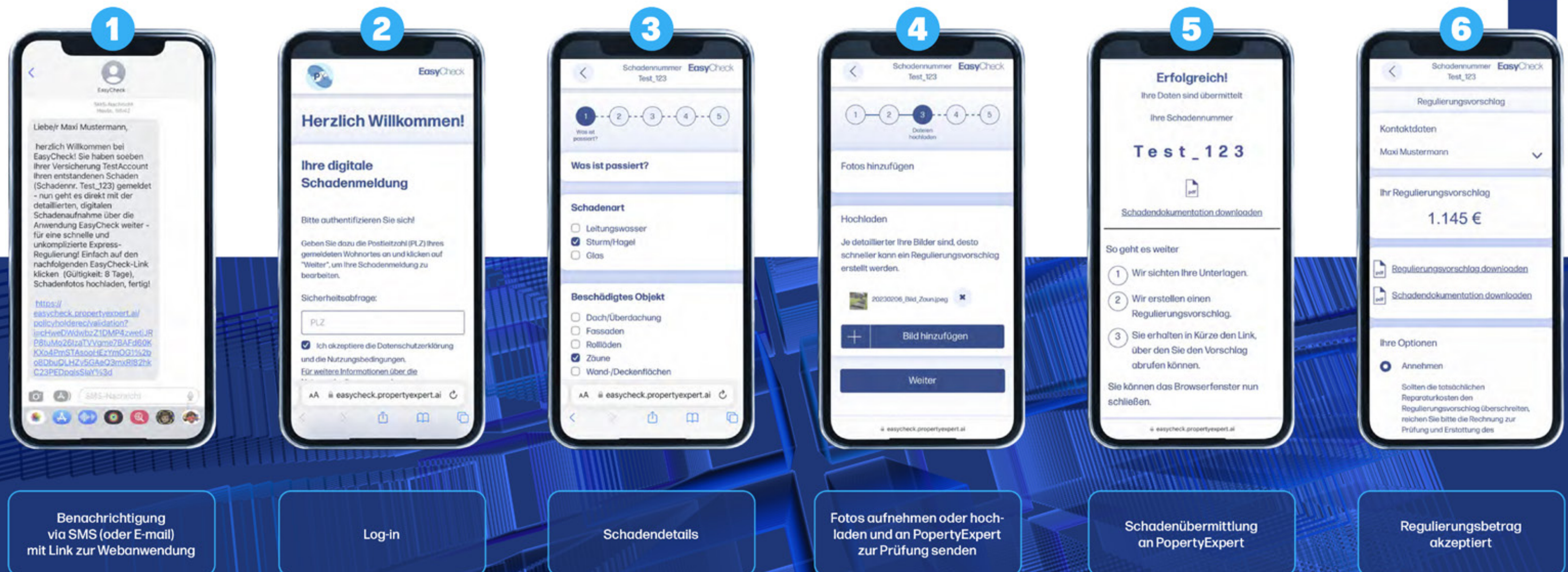
EasyCheck kurz erklärt

Das dargestellte Schema erklärt in erster Linie die Schritte für den Versicherungsnehmer ab Erhalt des Links zum EasyCheck. Vorab erfolgt die Schadenmeldung durch den Versicherungsnehmer bei der Versicherung sowie die Deckungsprüfung. Treffen bestimmte Parameter in der strukturierten Abfrage zum Schaden zu, wird teilautomatisiert die weitere Schadenabwicklung über den EasyCheck-Prozess ausgelöst. Im Folgenden wird dann der Link zur EasyCheck-Browseranwendung versendet, die mit dem Logo des Versicherers gebrandet ist.

Die fehlenden Informationen zum vorliegenden Schaden werden nun direkt durch den Versicherungsnehmer selbst benutzerfreundlich und in strukturierter Form ergänzt. Auf diese Weise muss der Sachbearbeiter seine wertvollen Ressourcen nicht für einfache Fälle „verschwenden“. Zudem können die Daten direkt automatisiert weiterverarbeitet werden. Ein weiterer Vorteil ist, dass der Versicherungsnehmer aktiv ins Boot geholt wird.

Letzteres ist nicht zu unterschätzen: Der Versicherungsnehmer hat größtenteils selbst in der Hand, wie schnell sein Fall vorangeht, indem er die benötigten Daten

einreicht und dann eine zeitnahe Rückmeldung erhält. Das genaue Zeitfenster, innerhalb dessen die Rückmeldung an den Versicherungsnehmer erfolgen soll, kann das Versicherungsunternehmen allerdings selbst festlegen (i. d. R. < 24 Std.). Ein weiterer nicht zu verachtender Nebeneffekt ist, dass sich die Versicherung durch den schnellen, digitalen Prozess als modernes und unkompliziertes Unternehmen platziert – gleich mehrere Pluspunkte für einen zufriedenen Kunden.





Einfache Schäden direkt abwickeln

Nach aktuellem Stand eignet sich der EasyCheck z. B. für Hagelschäden, beschädigte Vordächer oder Carports, deren Ursache bekannt ist und die theoretisch auch in Eigenleistung behoben werden könnten, oder die lediglich optische Mängel ohne Funktionsbeeinträchtigung darstellen und im Zweifel gar nicht repariert werden müssten. Es handelt sich um überschaubare Schadenfälle, die keine weiteren Folgeprozesse nach sich ziehen.

Erste Hilfe bei Kumulereignissen

Vor allem in Zeiten von Kumulereignissen, zum Beispiel bei großen Sturmereignissen, kann EasyCheck effektiv eingesetzt werden. Bei der oft immensen Anzahl von Schadenmeldungen ist eine strukturierte Dokumentation des Schadens unabdingbar, um für baldige Hilfe sorgen zu können. Auch die nach einem Unwetterereignis notwendigen Aufräumarbeiten können nach erfolgreichem EasyCheck angegangen werden, ohne dass vorher ein Regulierer den Schaden

vor Ort begutachtet haben musste. Den betroffenen Versicherungsnehmern kann via EasyCheck eine sofortige und unkomplizierte Ersthilfe angeboten werden – ihren Anspruch auf weitere Schadenregulierung verlieren sie dadurch nicht.

Direkte Schadenregulierung durch fiktive Abrechnung

Für solch einfache Schadenfälle ist eine fiktive Abrechnung eine gute Möglichkeit, um sie schnell und direkt abzuschließen. Das bedeutet, PropertyExpert nimmt anhand der eingereichten Fotos und Schaden- daten eine Schadenkalkulation vor und versendet binnen weniger Stunden einen Regulierungsvorschlag auf Basis der geschätzten Kosten. Es ist also nicht nötig, auf Handwerkerangebote oder -rechnungen zu warten und diese einzureichen, bevor eine Auszahlung erfolgen kann. Wichtig hierbei: Der Versicherungsnehmer kann, muss den Regulierungsvorschlag aber nicht annehmen. Lehnt er diesen ab, wird der Fall in den regulären Prüfprozess überführt.

Next steps und Visionen

Dem Anwendungsbereich von EasyCheck sind schier keine Grenzen gesetzt. Mittelfristig werden z. B. Features integriert, die speziell an die prozessuale Einbindung der Agenturen angepasst sind. Ebenso wird ein erweiterter Funktionsbereich für Regulierer im Kumulfall zur Verfügung gestellt werden. Generell spielt bei der Entwicklung der Produkte – so auch bei

EasyCheck – der Einsatz von KI eine zentrale Rolle. So wird beispielsweise in naher Zukunft ein KI-Modul integriert, das die automatische Bilderkennung und Kalkulation von Rollladenschäden übernimmt. Perspektivisch sollen auch für weitere Schäden ähnliche KI-Module eingesetzt werden. Ziel ist es, den Prozess fortwährend noch effektiver zu gestalten und einen größtmöglichen Komfort für die Nutzer aus den verschiedenen Zielgruppen zu bieten.

Die Vorteile im Überblick

- Aufwände für die Sachbearbeiter werden reduziert und die Kapazitäten können für komplexere Fälle genutzt werden.
- Hohe Kundenzufriedenheit durch eine moderne, unkomplizierte, digitale Abwicklung und eine schnelle Regulierung. Dies spiegelt sich auch in einer hohen Annahmequote der Regulierungsvorschläge durch die Versicherungsnehmer wider.
- Kosteneinsparungen für die Versicherung durch die vorwiegende Kalkulation in Eigenleistung und eine ebenfalls daraus folgende Ersparnis der Mehrwertsteuer sowie weniger Personal- und Prüfaufwände.
- Sofortige strukturierte Dokumentation der Schäden und Ersthilfe bei Kumulereignissen.



Isabella Grabbe
Produktmanagerin
EasyCheck & FraudCheck

Isabella Grabbe ist eine erfahrene Produktmanagerin mit über 19 Jahren Expertise in Produktmanagement und Marketing. Sie ist verantwortlich für die Strategie, Pflege und Weiterentwicklung von EasyCheck und FraudCheck. Dank ihrer tiefen Marktkennntnisse und Innovationskraft sind diese Lösungen führend in den Bereichen Betrugserkennung und Überprüfung.

Seit Dezember 2022 ist Isabella bei PropertyExpert an Bord und baut diese beiden Produktfelder in enger Anlehnung an die spezifischen Kundenbedürfnisse auf.

TÜV zertifiziert

TÜVRheinland
ZERTIFIZIERT



Gut, besser, Experte!

Bei der Prüfung von Gebäudeschäden kann PropertyExpert so schnell niemand etwas vormachen. Nicht umsonst findet sich bereits im Unternehmensnamen der Verweis auf den Expertenstatus. Was im Unternehmen vor allem die Prüfer schon lange wissen, kann PropertyExpert nun mit Brief und Siegel beweisen, denn: Die offizielle Zertifizierung durch den TÜV steht an. PropertyExpert stellt hier erneut unter Beweis, die Dinge nicht nur gut und auch nicht nur besser als andere machen zu wollen, sondern in jeglicher Hinsicht auf Expertenniveau. Gut, besser, PropertyExpert!

Die transparente
Abwicklung



der meisten
Gebäudeschäden



wird durch neueste
Technologie



und fachliche
Expertise unserer
PX-Crew



nur wenige
Sekunden



in Anspruch
nehmen



und führt so zu
einer positiven
Erfahrung



für alle
Beteiligten.



Mit dem Zertifikat zum Prüfen

Gemeinsam mit dem TÜV Rheinland hat PropertyExpert ein Zertifizierungsverfahren entwickelt, welches die Prüfer im Unternehmen als „Fachexperten für die Bewertung von Gebäudeschäden mit TÜV-Rheinland-geprüfter Qualifikation“ ausweist.

Mit dem TÜV Rheinland hat PropertyExpert eine renommierte Instanz in der Qualitätssicherung als professionellen Partner für das Prüfverfahren an der Seite. Die Zertifizierung ist allerdings nicht nur ein besonderes Qualitätsmerkmal für die Prüfleistung von PropertyExpert, sondern vielmehr für die ganz persönliche fachliche Kompetenz und das hohe Qualitätsbewusstsein jedes einzelnen Prüfers.

Modul/Themenbereich	Inhalte
 Versicherungen	Grundlagen zu Sachversicherungen mit Abgrenzung der unterschiedlichen Versicherungssparten unter rechtlicher und deckungstechnischer Betrachtung
 Trocknung	Bauphysikalische Grundlagen der Bautrocknung und Kalkulationsgrundlage
 Baukalkulation und Abrechnung	Kalkulation und Abrechnung von Bauleistungen nach VOB
 Haftpflichtschäden	Grundlagen zu Schadenersatz- und Zeitwertberechnungen bei Haftpflichtschäden
 Schimmelpilzsanierung	Erforderliche Leistungen und Arbeitsschutz bei der Behebung von Schimmelschäden, Schimmelleitlinie gemäß Umweltbundesamt (UBA)
 Asbest	Grundlagen zu erforderlichen Leistungen und Arbeitsschutz bei der Demontage von asbesthaltigen Baumaterialien nach TRGS 519
 Gerüste	Anforderung an Arbeits- und Schutzgerüste unter Berücksichtigung der Arbeitssicherheit auf Grundlage der BG Bau
 Kommunikation und Sachverhaltsaufklärung	Telefonische Gesprächsführung und Sachverhaltsaufklärung mit Handwerkern, Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und erfolgreiche Verhandlungsführung

Ein Zeichen für Qualität

Die Entscheidung für die freiwillige Zertifizierung ist auch ein klares Zeichen dafür, dass sich PropertyExpert seiner Qualität sicher ist. Nach dem Motto: „Verpflichtende Zertifizierungen kann jeder!“ nimmt PropertyExpert hier gerne die Vorreiterrolle für Branchenstandards ein. Gleichzeitig sichert das Unternehmen so auch die Qualität seiner Prozesse, die durch Künstliche Intelligenz unterstützt werden. Als Tech Company setzt PropertyExpert dort, wo sich Aufgaben sinnvoll automatisieren lassen, auf Künstliche Intelligenz. Um zuverlässig und nach aktuell gültigen Standards arbeiten zu können, wird die KI stetig auf Basis der Prüfentscheidungen der Experten trainiert. Künftig werden der KI dann Input und Entscheidungsgrundlagen auf TÜV-geprüftem Niveau geliefert.



Dr. Michael Fübi
Vorstandsvorsitzender
TÜV Rheinland

"Die Partnerschaft zwischen PropertyExpert und dem TÜV Rheinland bei der Entwicklung dieser Zertifizierung für Experten in der Gebäudeschadenbewertung zeigt unsere gemeinsame Verpflichtung zur Exzellenz und Innovation in der Branche. Wir sind stolz auf das Ergebnis und auf die Expertise, die es repräsentiert."



Wolfgang Kallweit
Geschäftsführender Gesellschafter,
PropertyExpert

Mehr Informationen zur TÜV-Zertifizierung:



Um die Zertifizierung zu erhalten, müssen die Prüfer...

- ✓ mindestens 1.000 geprüfte Belege vorweisen,
- ✓ 8 Schulungen absolviert haben, die nicht länger als 12 Monate zurückliegen dürfen und
- ✓ 45 Prüfungsfragen richtig beantwortet haben.

Das TÜV-Zertifikat...

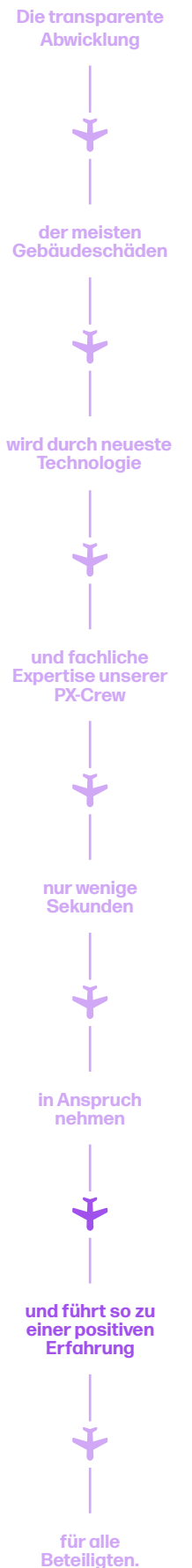
- ✓ hat eine Gültigkeit von 3 Jahren,
- ✓ kann nach 3 Jahren durch einen Nachweis von 24 Weiterbildungseinheiten rezertifiziert werden und
- ✓ ist eine tolle Möglichkeit für kontinuierliche Weiterbildung der Prüfer.

Betrugserkennung FraudCheck



Die dunkle Seite der Macht

Der rasante Fortschritt der KI-Technologien in den letzten Jahren ermöglicht mittlerweile die automatische Generierung von Texten und Bildern, die von authentischen Inhalten kaum noch zu unterscheiden sind. Der potenzielle Missbrauch dieser Technologien für betrügerische Versicherungsansprüche stellt die Betrugserkennung vor neue Herausforderungen. Auf der Reise hin zur AI-First-Company fiebert PropertyExpert natürlich jeder technologischen Entwicklung begeistert entgegen, ist gleichzeitig aber auch wachsamer Beobachter möglicher Gefahren, die diese mächtigen Tools mit sich bringen. PropertyExpert hat nun damit begonnen, den komplexen Herausforderungen in der Betrugserkennung proaktiv zu begegnen und entwickelt eine innovative Lösung für seine Versicherungskunden: der FraudCheck als Superwaffe im Kampf gegen *die dunkle Seite der Macht*.



Komplettierung der Dienstleistung

Der FraudCheck ist die perfekte Ergänzung des PropertyExpert-Service-Portfolios und gleichzeitig logische Konsequenz aus dem, was das Unternehmen seit seiner Gründung schon ganz nebenbei für seine Versicherungskunden geleistet hat: im Tagesgeschäft festgestellte Auffälligkeiten in der Belegprüfung zu melden. So kamen während der täglichen Arbeit der Prüfer beispielsweise Belege zum Vorschein, bei denen Dokumentdaten klar erkennbar geändert wurden, es tauchten mehrfach eingereichte Schäden auf, Qualitätsabweichungen wurden festgestellt – also Dinge, die sanierungsbedingt getauscht wurden, aber nichts mit dem Schaden zu tun hatten – und so weiter. Und durch den unmittelbaren Kontakt der PropertyExpert-Handwerksmeister zu den externen Handwerksbetrieben kamen eben z. B. auf der Tonspur auch Dinge zutage, über die man

sonst keine Kenntnis erlangt hätte. All diese Informationen über Auffälligkeiten übermittelte PropertyExpert bis dato zumeist telefonisch an den zuständigen Sachbearbeiter. Neu ist nun, dass dies ab sofort strukturiert, z. B. über eine vorhandene Schnittstelle, passiert.

Mehr Struktur = mehr Vorteile

PropertyExpert ermittelt alle Daten über Auffälligkeiten bei Schadenfällen von nun an strukturiert – und ebenso strukturiert werden diese dann auch an die Versicherungsunternehmen übermittelt. Auf Basis eines regelmäßigen Reportings aller als „dubios“ identifizierten Fälle kann der Versicherer dann entscheiden, wie mit jedem einzelnen Fall intern weiter verfahren wird bzw. ob, welche und wie viele Folgeprozesse eingeleitet werden. Das Reporting beinhaltet ebenso eine Auflistung der Kosteneinsparungen, wodurch gewichtige

Dubiosfälle herausgefiltert werden können. Diese Dienstleistung bildet die Basis des PropertyExpert-FraudChecks.

Blackbox KI

Mit der ständigen Weiterentwicklung der KI-Modelle werden auch die betrügerischen Methoden immer komplexer. Im Umgang damit gibt es bis dato weder Erfahrungswerte noch lässt sich ein Detail abschätzen, wie schnell und wohin sich dieses Thema entwickeln wird. Klar ist aber, dass mit den Möglichkeiten eben auch die Wahrscheinlichkeit für Betrugsversuche steigen wird.

PropertyExpert setzt genau an diesem Punkt mit dem FraudCheck an und zeigt Versicherern eine modulare Lösung auf, die sich entscheidend von einer gewöhnlichen Software zur Betrugsprävention abhebt. Softwarelösungen dieser Art beschäftigen sich meistens nicht mit dem Schadenfall an sich und fokussieren sich oft auf Daten von Drittanbietern wie z. B. SCHUFA oder Sozialen Netzwerken. PropertyExperts großer Vorteil ist, dass hier unmittelbar am Fall bzw. an den eigenen Daten in Form von Prüfberichten und -ergebnissen gearbeitet wird, und dass durch eine einzigartige Kombination aus Künstlicher Intelligenz, Regeln und der Expertise der Handwerksmeister Texte und Bilder direkt im Kontext wesentlich genauer analysiert und bewertet werden.

Gleiches mit Gleichem bekämpfen

Was innerhalb des Basismoduls des FraudChecks nicht abgebildet werden kann, sind die immer komplexer werdenden Betrugsversuche, die in Form von KI-erstellten Texten und Bildern bei den Versicherungen auftauchen. Für die Identifizierung dieser „Härfälle“ wurden bei PropertyExpert zwei Erweiterungspakete entwickelt, die jeweils spezifische KI-Module enthalten. Hier wird

sozusagen Gleiches mit Gleichem bekämpft: KI-Deepfakes werden mittels KI-Modul enttarnt.

Erweiterungspakete Standard & Pro

Die beiden Erweiterungspakete FraudCheck Standard und FraudCheck Pro ergänzen das FraudCheck Basic-Modul durch innovative, technische KI-Anwendungen sowie weitere Serviceleistungen. So stehen im Mittelpunkt des FraudCheck Standard Pakets gleich drei KI-Module, die sich mit dem Thema Deepfakes, der tieferen Prüfung von Angebots- und Rechnungsnummern von Handwerksbetrieben sowie doppelt eingereichten Bildern beschäftigen. So erkennt die KI z. B. Deepfakes in Form von KI-generierten Bildern oder Angeboten bzw. Rechnungen, die über ChatGPT oder ähnliche Apps erstellt wurden. Die Dopplerbilderkennung identifiziert dagegen mehrfach eingereichte Bilder.

Grafische Darstellung Produktvision FraudCheck

FraudCheck Pro

- KI-Modul Beleg-Check
- Prüfung formale Anforderungen (Rechnung, MwSt, etc.)
- Handwerker-Scoring
- Wetterdienstabfrage

FraudCheck Standard

- KI-Modul Deepfakes
- KI-Modul Number Check (Angebot, Rechnung)
- KI-Modul Dopplerbilderkennung

FraudCheck Basic

- Strukturierte Übermittlung der Dubios-Kennzeichen, inkl. Reporting



Dr. Daniel Didt
Fraud Manager
Allianz
Versicherungs-AG

„Die strukturierte Übermittlung von dubiosen Merkmalen seitens PX war ein entscheidender erster Schritt bei der Identifizierung und Bearbeitung von verdächtigen Schadenfällen. Angesichts der rasanten Entwicklung ausgeklügelter Betrugsmechanismen, wie zum Beispiel der Nutzung von Deepfakes, stellt die Erweiterung unserer Erkennungsmöglichkeiten auf höchstem technischen Niveau für uns eine zwingende Notwendigkeit dar.

Wir freuen uns auf die gemeinsame Reise mit PropertyExpert als Partner!”

Komplettiert wird das FraudCheck Standard Paket durch ein weiteres KI-Modul, dessen Logik auf der Tatsache basiert, dass jeder Handwerksbetrieb eine eigene Systematik bezüglich der verwendeten Angebots- und Rechnungsnummern aufweist und diese fortlaufend benutzt (z. B. 2023-1, 2023-2, etc.). Sollten solche Belege also von Dritten gefälscht werden, werden diese mit hoher Wahrscheinlichkeit nicht mit der bekannten Nummernlogik des jeweiligen Fachbetriebs ausgestattet. Dies erkennt die KI und kann so Fälschungen aufdecken.

FraudCheck Pro erweitert die zuvor erwähnten Kompetenzen noch um die Prüfung des kompletten Belegs hinsichtlich Auffälligkeiten, möglicher Manipulationen durch Dritte sowie formaler Anforderungen, die generell an eine Rechnung gestellt werden (z. B. Rechnungsnummer gegeben? MwSt. richtig abgezogen?). Darüber hinaus wird durch ein Bewertungssystem für bei PropertyExpert erfasste Handwerksbetriebe die Qualität der Performance des jeweiligen Partners erfasst. Als i-Tüpfelchen für maximale Sicherheit dient bei allen Sturm- und Hagelschäden eine automatisierte Wetterdienstabfrage.

In der Praxis

Mit dem FraudCheck stellt PropertyExpert als wachsamer Beobachter für seine Versicherungskunden die Integrität von Forderungen sicher und fördert eine vertrauenswürdige Umgebung für „echte“ Antragsteller. Zudem wird das Produkt FraudCheck kontinuierlich weiterentwickelt – so können sich die Kunden von PropertyExpert sicher sein, dass auch zukünftige, neuartige Bedrohungen schnellstmöglich identifiziert werden und eine adäquate Lösung gefunden wird.

„Was bedeutet eigentlich Betrug?“

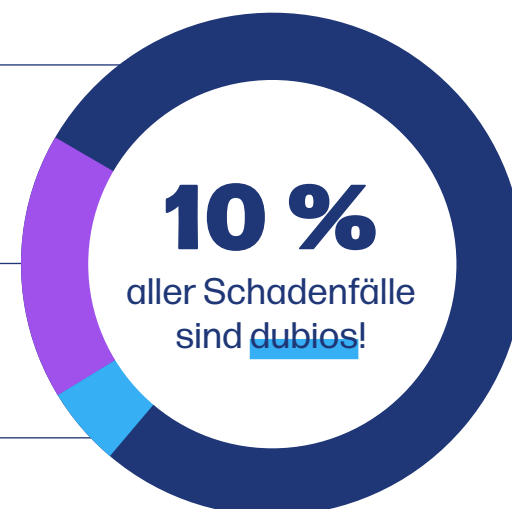
- ☐ Vorsätzliche Verursachung
- ☐ Falsche Darstellung
- ☐ Fingierte Schäden
- ☐ Übertreiben des Schadens

Bei 77 % der dubiosen Fälle liegt tatsächlich ein nicht versicherter Schaden vor!

77 % Es liegt tatsächlich ein Schaden vor, der aber nicht versichert war.

18 % Die Höhe des Schadens wurde übertrieben.

5 % Es wurde ein Schaden angegeben, der gar nicht eingetreten war.



Quelle: versicherungswirtschaft-heute.de

Quiz

„Wo ist der Deepfake?“

Es war noch nie so leicht, einen Betrugsfall zu initiieren, wie heute. Mittels KI-Modell lässt sich durch ein einfaches „Hey ChatGPT, schreibe mir ein Gutachten zu einem Wasserschaden im Badezimmer.“ und einem passend dazu generierten Bild ein täuschend echtes Szenario eines Schadenfalles erschaffen. Ein paar Klicks und der Schadenfall ist auch schon „real“. Machen Sie die Probe aufs Exempel: Würden Sie den Fake erkennen?



2 der 6 Bilder sind Deepfakes. Hier klicken für die Auflösung.

„Die Technologie hinter PropertyExperts KI-Modulen der FraudCheck“

FraudCheck Standard

Identifizierung wiederholter Bilder

Eine gängige Strategie des Betrugs ist die Wiederverwendung älterer Fotos als Beweis für aktuelle Vorfälle. Um dem entgegenzuwirken, hat PropertyExpert einen fortschrittlichen Bilderkennungsmechanismus implementiert. Diese Methode geht über herkömmliche internetbasierte Bildsuchtechniken hinaus.

In einem Beispiel-Szenario könnte man sich Antragsteller X vorstellen, der eine Schadenmeldung zusammen mit einem Foto eines angeblich zerbrochenen Fensters einreicht. Die Suite prüft dieses Bild auf Ähnlichkeiten mit bereits eingereichten Ansprüchen. Hierbei wird jedem Bild ein eindeutiger digitaler „Fingerabdruck“ zugewiesen, analog zu den biologischen Fingerabdrücken, die bei forensischen Untersuchungen verwendet werden. Anstatt die eigentlichen Bilder zu speichern, werden nur diese Fingerabdrücke aufbewahrt, um die Einhaltung des Datenschutzes zu gewährleisten.

Sobald das Tool ein Bild mit einem Fingerabdruck entdeckt, der mit dem Foto von Antragsteller X übereinstimmt oder ihm sehr ähnlich ist, wird dies automatisch im

System für eine intensive Tiefenprüfung gekennzeichnet. Diese Methode ist ein wirksames Mittel, um potenziellen Betrug durch wiederverwendete Bilder zu erkennen und zu verhindern.

Erkennung von KI-generiertem Bildmaterial

Die rasante Entwicklung von generativen KI-Tools stellt eine noch größere Herausforderung dar: Diese Tools können nun Bilder mit einer solchen Finesse erzeugen oder verändern, dass die Ergebnisse oft nicht mehr von echten Fotos zu unterscheiden sind. Diese Modifikationen gehen über rudimentäre Änderungen wie das Zuschneiden oder Anwenden von Filtern hinaus und können völlig neue Inhalte erzeugen.

Zur Veranschaulichung könnte man sich ein Bild vorstellen, das ein Wohnzimmer mit einem makellosen Fenster zeigt. Moderne generative KI kann dieses Bild so manipulieren, dass beispielsweise ein beschädigter Tisch nahtlos abgebildet wird. Für das ungeschulte Auge würden beide Versionen des Bildes authentisch erscheinen. Die Werkzeuge von PropertyExpert sind jedoch darauf trainiert, kleinste Anzeichen für computergenerierte oder veränderte Inhalte zu erkennen, sodass solche raffinierten Betrugsversuche identifiziert werden können.

FraudCheck Pro

Erkennung gefälschter Rechnungen und Belege

Eine Form von betrügerischen Versuchen besteht im Vorlegen abgeänderter oder völlig fiktiver Rechnungen. Die FraudDetection-Suite von PropertyExpert verwendet ein KI-Modell, um solche Unregelmäßigkeiten zu erkennen. Hierbei findet ein Large Document Model (LDM) Verwendung. Dieses unternehmenseigene LDM wurde vorab anhand der gesamten historischen Dokumentendatenbank von PropertyExpert trainiert, welche verschiedenste Dokumente wie Rechnungen und Berichte umfasst. Durch dieses Vortraining ist das Modell in der Lage, subtile Details und feine Nuancen in der Sprache und im Layout der Dokumente zu identifizieren und Anomalien zu entdecken, die auf Manipulation oder Fälschung hindeuten.

Um es bildlicher darzustellen, könnte man sich beispielsweise Handwerksbetrieb X vorstellen, dessen vorherige Rechnungen im System archiviert sind. Jede Abweichung in der Struktur, der Sprache oder den Daten auf einer neu eingereichten Rechnung von Handwerksbetrieb X kann sofort erkannt werden. Solche Diskrepanzen könnten durchaus auf ehrliche Schreibfehler zurückzuführen sein, oder aber auf potenzielle betrügerische Änderungen hindeuten. Unabhängig davon rechtfertigen sie eine genauere Überprüfung.



Dr. Andrey Lutich
Chief Data Scientist und Head of
Forschung und Entwicklung



Isabella Grabbe
Produktmanagerin
EasyCheck & FraudCheck

10 Jahre Debeka & PropertyExpert



Debeka Versicherung

Die Debeka hat sich seit ihrer Gründung im Jahr 1905 vom reinen Krankenversicherer für Beamte zu einer Versicherungsgruppe entwickelt, die Versicherungsschutz für alle privaten Haushalte sowie kleine und mittlere Betriebe bietet. Die größten Unternehmen der Gruppe, die Kranken- und Lebensversicherung, werden in der Rechtsform des Versicherungsvereins auf Gegenseitigkeit geführt. Heute zählt die Debeka mit rund 7,5 Millionen Mitgliedern und über 21 Millionen Verträgen zu den größten Versicherungsgruppen in Deutschland. Unter dem Motto „Debeka – Das Füreinander zählt“ sind die rund 16.000 Beschäftigten an bundesweit 4.500 Orten für eine optimale Beratung und Betreuung Ihrer Kunden erreichbar.



Auf ins nächste Jahrzehnt!

Debeka und PropertyExpert – eine Erfolgsgeschichte. Was einst mit kaum mehr vorstellbaren Überlegungen zu postalischer Beauftragung oder der Schwierigkeit der Übertragung von Farbfotos begann, ist heute ein perfekt eingespielter Prozess. Dirk Lescher, Abteilungsleiter Sachversicherung der Debeka, und Klaus Geusen, Gesellschafter bei PropertyExpert, blicken zurück auf zehn Jahre vertrauensvolle Partnerschaft und verraten, was die gemeinsame Zukunft mit sich bringen wird.

Die transparente
Abwicklung



der meisten
Gebäudeschäden



wird durch neueste
Technologie



und fachliche
Expertise unserer
PX-Crew



nur wenige
Sekunden



in Anspruch
nehmen



und führt so zu
einer positiven
Erfahrung



für alle
Beteiligten.

Hinter dem Beginn großer Partnerschaften steckt ja oft eine faszinierende Geschichte: Wie waren die Anfänge der Zusammenarbeit von Debeka und PropertyExpert?

Klaus Geusen

Der Kontakt ist im Jahr 2011 zustande gekommen, als ich noch bei ControlExpert war. Da standen wir mit PropertyExpert quasi noch ganz am Anfang und hatten gerade die Grundlagen für unsere Expertenprüfung im Bereich der Gebäudeschäden entwickelt. Mit dieser Basis in petto haben wir uns dann gefragt, welchen potenziellen Kunden wir denn nun ansprechen könnten. Wie es der Zufall so wollte, hatten wir zeitgleich von einem ControlExpert-Kollegen erfahren, dass in der kommenden Woche die Debeka im Hause sein würde und wir doch einfach mal dazukommen und etwas zum Thema Sachschaden erzählen könnten. Gesagt, getan. Der Debeka-Kollege aus dem Kfz-Bereich war damals zwar thematisch nicht der richtige Ansprechpartner, nahm das Thema aber mit und leitete es an die zuständige Abteilung weiter. Und so hatte ich tatsächlich schon drei Monate später mit Herrn Lescher den ersten Termin. Und obwohl wir damals mit PropertyExpert noch nicht wirklich viel vorzuweisen hatten, sind wir erfreulicherweise aus

diesem Termin gegangen und haben beide gesagt: „Lass uns das doch mal gemeinsam versuchen.“ Das war der Beginn.

Dirk Lescher

Ja, daran erinnere ich mich auch noch sehr gut, obwohl das ja mittlerweile schon etwas mehr als zehn Jahre her ist. Anfang 2012 haben wir dann auch schon die ersten Testbelege aus unserem Live-Betrieb an PropertyExpert zur Prüfung übergeben und damit ging es los. Die Testphase war damals eine wirkliche Neuerung hier bei uns im Hause. Rückblickend muss man schon sagen: Da haben wir wirklich etwas Großartiges zusammen auf die Beine gestellt.

Vorher-Nachher: Bevor PropertyExpert ins Spiel kam, wie sah die Schadenbearbeitung bei der Debeka aus? Und welche Unterschiede haben sich von da an durch die Dienstleistung der externen Belegprüfung über PropertyExpert ergeben?

Dirk Lescher

Das ist heute natürlich schon fast nicht mehr vorstellbar, aber der Schadenregulierer hat das damals einfach so gehandhabt, wie es ihm in den Sinn kam bzw. wie er den Beleg eben prüfen konnte. In den meisten Fällen vertrauten die Schaden-

Klaus Geusen | Gesellschafter PropertyExpert

„Ich möchte einen ganz großen Dank an Herrn Lescher aussprechen, dass Sie uns damals das Vertrauen gegeben haben und wir uns beweisen durften. Sie sind bei Ihnen im Hause für diese Entscheidung nicht mit einem „Hurra“ begrüßt worden und haben den Schritt in unsere Partnerschaft trotzdem gewagt. Umso mehr freut es mich, dass wir heute hier sitzen und auf zehn Jahre gemeinsame Erfolgsgeschichte zurückblicken.“

regulierer in erster Linie ihrem persönlichen Erfahrungsschatz, in Kombination mit gewissen Hilfsmitteln. Da wurde eben ganz klassisch im Bauhaus-Katalog geblättert, wenn ein Gegenstand gesucht wurde, und hier und da wurden vielleicht auch schon die ersten Dinge im Internet nachgeschaut. Wenn Dienstleistungen nicht überprüft werden konnten, wurde sich eines externen Gutachters bedient, der dann zum Kunden vor Ort geschickt wurde, um den Schaden zu prüfen – natürlich verbunden mit dementsprechenden Kosten.

Klaus Geusen

Aus dieser Beschreibung der Abläufe entstand damals die Idee von PropertyExpert: dass es einen Unterschied machen muss, wer genau den Schaden prüft. Es ist eben doch etwas anderes, wenn bei uns ein Handwerksmeister im jeweiligen Gewerk seine Expertise hat und genau weiß, was vor Ort an Montageleistungen und Material notwendig ist. Und dass auf dieser Basis natürlich eine viel schnellere und effizientere Prüfung möglich ist, als wenn man erst noch aufwändig Materialpreise zusammensuchen muss.

Dirk Lescher

Genau diese Expertise, die Sie gerade angesprochen haben, hatte unseren Schadenregulierern im Innendienst bis dato ein Stück weit gefehlt. Das sind alles ausgebildete Versicherungskaufleute mit einem gewissen Erfahrungsschatz in ihrem Be-

reich, aber fachlich war doch eine Unterstützung gefordert, die wir dann in den Prüfungen von PropertyExpert definitiv gefunden haben. Das war wirklich eine tolle Bereicherung und eine Verbesserung des bestehenden Prozesses. Und an was ich mich an dieser Stelle auch noch äußerst positiv erinnere: dass Sie von Anfang an auf die Wichtigkeit hingewiesen haben, in einem frühen Stadium mit dem Versicherungsnehmer bzw. Geschädigten zu sprechen, damit dieser zuerst einmal ein Angebot des Handwerksbetriebes einreicht und nicht gleich die Rechnung. Letztere ist eben nachträglich kaum noch zu hinterfragen, wenn die Leistung schon erbracht wurde, und dem Versicherungsnehmer ist es genauso schwer verständlich zu machen, warum ihm zum Beispiel nur 60 Prozent der Rechnung erstattet werden. So war es also kein Zufall, dass wir dann im Hause Debeka sehr viele Angebote hatten, die wir PropertyExpert zur Prüfung übertragen konnten. Und obwohl es prozessual einfacher gewesen wäre, nur einmalig die Rechnung zu prüfen, hat sich der zusätzliche Aufwand der Angebotsprüfung ausgezahlt. Das Gros der Einsparungen lag immer in nicht schadenbedingten Aufwendungen.

Klaus Geusen

Wir verstehen uns als Dienstleister, der bei allen Parteien für Transparenz sorgt. Wo im Beleg etwas enthalten ist, was nicht zum Schaden gehört, sprechen unsere



Experten das offen im Gespräch mit dem Handwerksbetrieb an – von Handwerker zu Handwerker sozusagen. Auf dieser Basis gibt es kaum Fälle, wo das Gegenüber nicht sagt: „Da haben Sie recht, das hat mit dem Schaden nichts zu tun“ und das Angebot dann dementsprechend anpasst. Der Versicherungsnehmer weiß dann genau, welche Leistungen übernommen werden und kann für sich entscheiden, ob er gestrichene Leistungen aus eigener Tasche bezahlen möchte oder eben nicht. Für die Debeka stehen unterm Strich eine Kosteneinsparung, eine gute Beziehung zum Handwerksbetrieb und – man darf in diesem Konstrukt ja nicht vergessen, dass dies der Kunde ist – ein zufriedener Versicherungsnehmer.

Den Beginn reflektierend: Können Sie sich noch an das erste Feedback zum neuen Prozess aus dem Debeka-Schadenteam im Innendienst erinnern? Und wie hat sich die Erfahrungsakzeptanz im Laufe der Jahre entwickelt?

Dirk Lescher

Da darf ich Ihnen sagen, unsere Schadenregulierer standen dem externen Dienstleister PropertyExpert am Anfang eher skeptisch gegenüber. Aber als dann die ersten Ergebnisse vorlagen und das Team gemerkt hat, mit welchem Partner wir da

Dirk Lescher | Abteilungsleiter Sachversicherung, Debeka Allgemeine Versicherung AG

„Wir haben von Beginn an gespürt, dass PropertyExpert ein Partner ist, der sehr gut zur Debeka passt. In den Vorgesprächen waren wir direkt auf einer gemeinsamen Wellenlänge und haben gemerkt, dass wir gemeinsame Ziele haben, die wir miteinander verknüpfen wollen. Letztendlich ist das, was wir über die Jahre erlebt haben, genau das, was PropertyExpert uns einst versprochen hat. Für mein Dafürhalten kann es mindestens noch zehn Jahre so weitergehen.“

zusammenarbeiten, stieg die Akzeptanz sehr schnell. Unsere Schadenregulierer fühlten sich mit dieser Lösung einfach wohl, weil sie wussten, bei den Kollegen von PropertyExpert kann eine Fachexpertise abgerufen werden, die ihnen sonst fehlte. Und es gab für unsere Schadenregulierer zusätzlich eben auch die Möglichkeit, mit den Experten des jeweiligen Gewerkes zu telefonieren, wenn eine Rückfrage zu einem Angebot aufkam, das durch PropertyExpert beim Handwerksbetrieb hinterfragt wurde. Das hat auf jeden Fall auch dazu beigetragen, die ein oder andere Hürde abzubauen.

Klaus Geusen

Das Vertrauen der Schadenregulierer und die jährlich steigenden Belege, die wir für die Debeka prüfen dürfen, sind für uns der beste Beweis, dass wir genau die Unterstützung liefern, die gewünscht ist. Und dafür, dass wir hier einen Nerv getroffen haben und noch immer treffen. Im Grunde ist es der Kern unserer Dienstleistung, den Schadenregulierer eben nicht einfach mit unserer Vergleichskalkulation alleine zu lassen. Nach dem Motto: „Schaut doch selbst, wie ihr klarkommt, wenn der Handwerker aufgebracht anruft und fragt, warum seine Leistungen angepasst wurden.“ Ganz im Gegenteil war von Anfang an unsere Devise, dass wir die Angebote frühzeitig mit den Handwerkern abstimmen und unsere Experten dabei genau erklären,



PropertyExpert zu Besuch in Koblenz: v.l.n.r. Klaus Geusen, Dirk Lescher, Alexander Schäfer, Sven Ueberholz

dass zum Beispiel Leistung A geändert wurde, weil sie nicht zum Schaden gehört. Es ist uns immer wieder von Versicherern zurückgespielt worden, dass das tatsächlich dazu geführt hat, dass der gesamte Prozess dann weitestgehend reklamationsfrei durchläuft. Nur dann ist es ja auch ein Vorteil für den Schadenregulierer.

Dirk Lescher

Ja, absolut – das kann ich so nur bestätigen. Der persönliche Kontakt der PropertyExpert-Kollegen zu den Handwerksbetrieben, aber natürlich auch von unseren Schadenregulierern zu den Experten von PropertyExpert machte hier oft den entscheidenden Unterschied. Gerade die Anfänge waren eine sehr spannende Zeit, in der wir alle viel gelernt haben, und das war natürlich auch der Beginn einer erfolgreichen Zusammenarbeit, die bis heute anhält. Wir können wirklich stolz darauf sein, was wir gemeinsam auf die Beine gestellt haben – und dass das Ganze von unserer Regulierer-Mannschaft eben auch nach mehr als zehn Jahren noch so positiv angenommen und akzeptiert wird.

Zum Schluss die große offene Frage an Sie, Herr Lescher: Wie sieht aus Ihrer Sicht die Schadenbearbeitung der Zukunft im Bereich Sachschaden aus? Und wie geht die Partnerschaft von Debeka und PropertyExpert weiter?

Dirk Lescher

Ein Punkt wird definitiv sein, unsere Standardprozesse noch stärker zu digitalisieren, um den Fokus verstärkt auf den Versicherungsnehmer – oder Kunden im Allgemeinen – zu legen. Wir möchten mehr Zeit für die komplexeren, vom Standardprozess abweichenden Sachverhalte haben. Ziel ist es, sich intensiver mit dem Versicherungsnehmer austauschen zu können. Hier sind wir mit den automatischen Freigabeschreibern von PropertyExpert ja bereits auf einem guten Weg und können Vorgänge, bei denen von uns festgelegte Parameter erfüllt sind, automatisch abschließen. Der Versicherungsnehmer erhält dann sehr schnell die Freigabe für die Reparatur und unsere Schadenregulierer werden nicht mehr mit einem zusätzlichen

Bearbeitungsschritt belastet. In diese Richtung wird sich auch in Zukunft sicher einiges bewegen. Wir sind mit PropertyExpert aktuell in Gesprächen und überlegen die dazugehörigen Testphasen – unter anderem auch zum Thema „aktives Schadenmanagement“. In unserer Partnerschaft bleibt es also weiterhin spannend.

Klaus Geusen

Es ist ja immer unser Bestreben gewesen, Sie in den Prozessen stetig weiter zu begleiten. Unser gemeinsames Ziel muss sein, dass der Prozess beschleunigt wird. Der Versicherungsnehmer, der seinen Schaden meldet, darf nicht mehr zwei oder drei Wochen auf eine Rückmeldung warten, sondern muss diese innerhalb einer Stunde, spätestens eines Tages, erhalten. Idealerweise – und hier kommt dann die Digitalisierung der automatischen Freigabeschreiben ins Spiel – muss die Rückmeldung dann so aussehen, dass konkret am Fall gearbeitet wird und der Versicherungsnehmer ganz schnell Handwerkerleistungen freigeben kann. Mit unserer digitalen Lösung PX Connect können wir die Debeka zukünftig mit einem Tool für aktives Schadenmanagement unterstützen. Hierbei liegt der Fokus auf einheitlichen, reibungslosen und schnellen Prozessen, die aktiv über ein Netzwerk von Handwerkspartnern gesteuert werden. Parallel arbeitet unsere Forschungs- und Entwicklungsabteilung kontinuierlich daran, über den Einsatz von KI-Modulen sehr zielgerichtet die Belegprüfung bei eindeutigen Fällen zu unterstützen bzw. sogar zu substituieren. Hierin liegt die Zukunft. Wir arbeiten intensiv daran, unsere Tools weiterzuentwickeln, um beim technologischen Fortschritt ganz vorne zu sein. Für unsere Kunden.



Klaus Geusen
Gesellschafter,
PropertyExpert



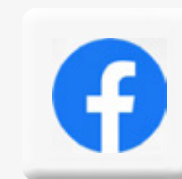
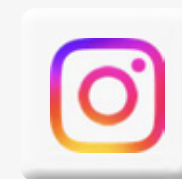
Dirk Lescher
Abteilungsleiter Sachversicherung,
Debeka Allgemeine Versicherung AG

Your Destination

Die Zukunft der Versicherungs- und Immobilienwirtschaft gestalten.



Die PX-Crew sucht Verstärkung! >



Vorreiterrolle

VER|SICHER|UNGS
KAMMER
BAYERN



Konzern Versicherungs- kammer

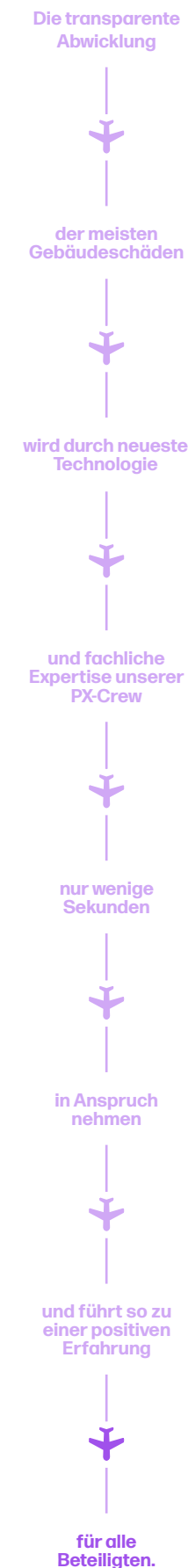
Der Konzern Versicherungskammer ist bundesweit der größte öffentliche Versicherer und inzwischen der siebtgrößte Erstversicherer in Deutschland. Im Geschäftsjahr 2022 erzielte er Beitragseinnahmen von knapp 9 Mrd. Euro. Mit seinen regional tätigen Gesellschaften ist das Unternehmen in Bayern, der Pfalz, im Saarland sowie in Berlin und Brandenburg tätig. Der Krankenversicherer der S-Finanzgruppe ist zusammen mit den anderen öffentlichen Versicherern bundesweit tätig.



Ganz easy First Mover

Die Versicherungskammer und PropertyExpert verbindet eine langjährige Partnerschaft. Nun war die Versicherungskammer in der Zusammenarbeit mit PropertyExpert First Mover und hat als erster Versicherer im Markt das Produkt EasyCheck im Einsatz. Sie stellt dabei das Kundenbedürfnis in den Mittelpunkt und setzt ab sofort im Sinne einer schnellen Lösung für den Versicherungsnehmer voll auf Digitalisierung.

Darüber, wie die Versicherungskammer ganz easy zum First Mover wurde, haben sich in großer Runde Marco Vellmete, Hauptabteilungsleiter Schadenmanagement (Versicherungskammer), Andreas Lohner, Dienstleistermanager Sachversicherung (Versicherungskammer), Frank Feist, Geschäftsführer (PX), Fabian Kampmann, Head of Sales - Key Account Management (PX) und Isabella Grabbe, Produktmanagerin EasyCheck (PX) ausgetauscht.



Welche strategischen Ziele verfolgt die Versicherungskammer und welche Herausforderungen gilt es dabei zu meistern?

Marco Vellmete

Unser strategisches Ziel ist die optimale Unterstützung durch unsere Dienstleister in der Regulierung der Schäden unserer Kunden. Im Kern sind dies: Top-Qualität, Schnelligkeit, hohe Kommunikationsfähigkeit im Dialog mit den Kunden sowie schlanke und möglichst digitale Prozesse. Fair für den Kunden, wirtschaftlich für das Unternehmen. Die größten Herausforderungen sind hier zum einen die relevanten Daten für das schnelle Erkennen einer optimalen Schadensteuerung und der Next-best-action, zum anderen das Etablieren eines Gewöhnungseffektes bei allen Stakeholdern – Kunden, Vertriebspartnern und Mitarbeitern –, dass das Neue nicht nur neu, sondern auch besser ist.

Welche Rolle spielt PropertyExpert als Dienstleister in Ihrer Strategie?

Marco Vellmete

PropertyExpert ist in der Regulierung von Gebäudeschäden ein zentraler Partner im Rahmen unserer Multi-Partner-Strategie. PropertyExpert ist immer bereit, auf unsere Bedürfnisse gezielt einzugehen, anstatt einen Produktansatz hart durchzusetzen. Das ist für die Versicherungskammer zentral. Im gemeinsamen Dialog mit unseren Dienstleistungsmanagern und Spartenexperten werden die Produkte an unsere Bedürfnisse angepasst und in unsere digitalen Prozesse über unsere zentrale Schadensteuerungsplattform Servicepool – übrigens eine Plattform, die auch von weiteren Versicherern genutzt wird – integriert. So haben wir einen hohen Digitalisierungsgrad bei gleichsam positiven Kundenerlebnissen.

Frank Feist

Wir verstehen uns als Digitalisierungspartner und forcieren die End-to-End-Bearbeitung von Gebäudeschäden: von der Schadenmeldung bis zur Regulierung. Aus unserem Kernprodukt, der Belegprüfung, stellen wir unseren Kunden dabei auch neue Lösungen bereit, wie z. B. den EasyCheck. Die Versicherungskammer war bei diesem Produkt absoluter Vorreiter und profitiert nun von skalierbaren Prozessen mit maximaler Geschwindigkeit.

Die Versicherungskammer hat sich als erster Versicherer im Markt entschieden, den EasyCheck strukturiert durch automatische Anstöße anzubinden. Was sind die Ziele und Erwartungen in Bezug auf EasyCheck?

Marco Vellmete

Ehrlicherweise die gerade eben genannten Punkte konkret bezogen auf bestimmte Schadencluster mit dem Ziel, diese Schäden in sehr kurzer Zeit abwickeln zu können, unsere Mitarbeiter hierdurch zu entlasten und eine hohe Kundenzufriedenheit zu erzielen. Die Ergebnisse sprechen für sich: Hohe Geschwindigkeit, Top-Annahmequote, deutlich gesteigerte Kundenzufriedenheit und seitens der Kunden überraschende Kundenerlebnisse. Das wird sehr positiv gefeedbacked.

Wie wird EasyCheck die bestehende Zusammenarbeit zwischen der Versicherungskammer und PropertyExpert weiterentwickeln und stärken?

Marco Vellmete

Es ist ein weiterer Beleg, dass sehr gute Ansätze von Produktgebern, in diesem Fall PropertyExpert, erst dann ihre ganze positive Wirkung entfalten, wenn sie in die eigenen Prozesse voll integriert sind, aber auch Adjustierungen zulässig sind, um sie

an die spezifischen Bedürfnisse anzupassen. PropertyExpert hat hier einen offenen Ansatz, so dass die Vertrauensbasis hierdurch noch mehr gestärkt ist. Das macht Lust auf mehr!

Frank Feist

All das setzt natürlich voraus, dass wir einen Versicherungspartner an unserer Seite haben, der bereit für neue und innovative Prozesse ist. Die Versicherungskammer ist hier ein Paradebeispiel und ein wirklicher First Mover. Wir blicken auf eine langjährige vertrauensvolle Partnerschaft zurück, die die Grundlage für alle Zukunftsprozesse und Technologien bildet, die sich Versicherungskammer und PropertyExpert noch gemeinsam erobern werden.

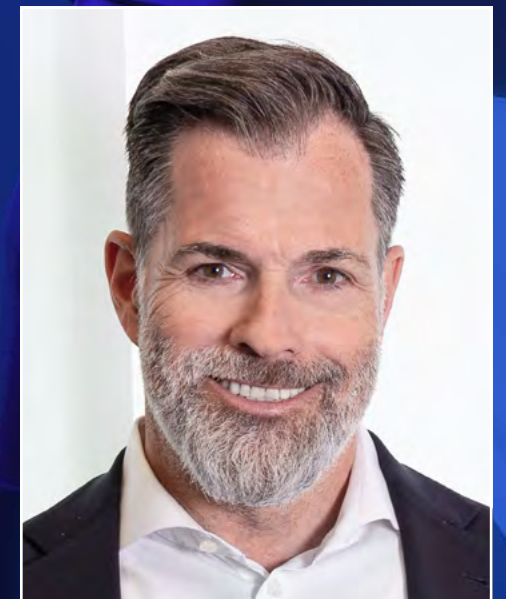
Noch bevor der EasyCheck von PropertyExpert überhaupt ins Spiel kam: Warum waren Sie damals auf der Suche nach einer digitalen End-to-End-Lösung?

Andreas Lohner

Zum damaligen Zeitpunkt waren wir generell auf der Suche nach Optionen, kleinere Gebäudeschäden digital und unkompliziert abzuwickeln. Die ganzen Unwetterereignisse mit Sturm und Hagel der vorigen Jahre zeigten uns ganz klar, dass wir tendenziell eine immer größer werdende Masse an Schäden bekommen und das sehr komprimiert nach einem gewissen Ereignis – wie ganz aktuell auch bei Kumul "Denis". Das führte bei unseren Mitarbeitern in den Schadenzentren immer wieder zu Kapazitätsengpässen. Da ich selbst aus der Sachbearbeitung komme, kenne ich solche Situationen nur zu gut und weiß, dass man sich als Sachbearbeiter manchmal ärgert, wenn man unter einer großen Menge an Schäden auch viele kleinere hat, bei denen man nicht unbedingt sinnstiftende Arbeit leisten kann. Diese kleinen und – in Führungszeichen – einfacheren



Marco Vellmete
Hauptabteilungsleiter Schadenmanagement, Konzern Versicherungskammer



Frank Feist
Geschäftsführer, PropertyExpert



Andreas Lohner

Dienstleistermanager Sachversicherung, Konzern Versicherungskammer



Fabian Kampfmann

Head of Sales - Key Account Management, PropertyExpert

Schäden wollten wir zukünftig möglichst End-to-End digital lösen.

Wie ist die Versicherungskammer dann auf den EasyCheck aufmerksam geworden und warum fiel die Entscheidung schlussendlich auf das Produkt von PropertyExpert?

Andreas Lohner

Den EasyCheck haben wir eher per Zufall auf einer Messe entdeckt, wo mir das Produkt auch erstmalig vorgestellt wurde. Das war natürlich noch nicht in der Version, wie wir es heute kennen und auch noch nicht in dem Reifegrad, den wir gesucht hatten, aber auf den ersten Blick sah das schon sehr gut aus. Nach ein oder zwei Folgeterminen mit PropertyExpert haben wir dann schnell gemerkt, dass im EasyCheck Potenzial steckt. Entscheidend war für uns damals auch, dass wir mit dem EasyCheck das für die Versicherungskammer sehr wichtige Schadendreieck in allen Bereichen bedienen können. An der Spitze des Dreiecks steht die Kundenzufriedenheit, die wir kontinuierlich durch eine sehr schnelle und faire Schadenabwicklung ohne viel Bürokratieaufwand und Papierkram erhöhen möchten. Und auch beim zweiten Punkt, der Prozesseffizienz, sehen wir Vorteile. Wir können nun durch mögliche Dunkelverarbeitung und durch die Einsparung von Touchpoints bei den Mitarbeitern in den Schadenzentren schnellere und bessere Prozesse aufstellen. Beim dritten Punkt, dem Schadenaufwand, sehen wir in PropertyExperts Expertenschätzung zum schadenbedingten Umfang eine gute Basis, um Schäden abzurechnen. Den Schadenaufwand können wir dadurch fair und gering halten, da wir nun auch nicht mehr bei jedem Schaden

mit Rechnungen abrechnen müssen. Das waren - und sind - für uns die ausschlaggebenden Punkte, warum wir uns für den EasyCheck entschieden haben.

Danach folgte dann recht zügig die erste Testphase. Wie lief das Pilotprojekt ab und wie waren in dieser Phase Ihre Erfahrungen mit dem EasyCheck?

Andreas Lohner

Das Pilotprojekt wurde zuerst mit den verschiedensten Abteilungen besprochen. Das ging am Anfang sehr schleppend - die Versicherer kennen das sicher. Wenn ein komplett neues Tool eingeführt wird, muss man die Mitarbeiter abholen und sie schulen. Es muss ein Prozess aufgebaut werden, der keinen großen Mehraufwand für die Mitarbeiter bedeutet. Gleichzeitig muss man schauen, dass möglichst viele Stückzahlen über den Piloten laufen, um dann eben auch Auswertungen machen zu können, ob sich das als Regelprozess eignet. Zu Beginn der EasyCheck-Testphase war es ein recht großes Problem, die geeigneten Fälle für das Tool zu bekommen. Die ersten Erfahrungen haben gezeigt, dass sich der Einsatz vor allem im Sturm- und Hagelbereich anbietet. Eben dort, wo man sichtbare Schäden hat. Gerade in diesen Ereignissen war es aber wiederum schwierig, Testphasen zu machen, da das ja immer Mehraufwand bedeutet. So hat es durchaus seine Zeit gebraucht, bis wir eine valide Stückzahl für eine Bewertung des Prozesses hatten. Tatsächlich hatten wir aber in der Testphase noch nicht die Masse an Schäden, die wir über den EasyCheck gesteuert haben.

Trotz geringer Anzahl an Testfällen hat sich die Versicherungskammer dafür entschieden, den EasyCheck in den Regelbetrieb zu übernehmen. Warum?

Andreas Lohner

Ja, das stimmt, wir hatten damals tatsächlich keine große Anzahl an Testfällen. Die Rückmeldungen zu den wenigen Fällen waren allerdings von allen Seiten sehr positiv: ob die der Versicherungsnehmer, unserer Mitarbeiter in den Schadenzentren oder der Vertriebspartner. Im Management der Versicherungskammer hat man dann schnell erkannt, dass der EasyCheck uns in unseren Zielprozessen weiterhelfen kann. Und so haben wir die Entscheidung getroffen, das Produkt künftig in der Schadenbearbeitung zu nutzen. Der EasyCheck wurde dann in unsere Systemlandschaft integriert, um den Prozess nochmal zu schärfen und auch praxistauglicher für die Kollegen in den Schadenzentren zu machen sowie Medienbrüche für den Versicherungsnehmer zu vermeiden.

Fabian Kampfmann

Auch wir bei PropertyExpert haben die Erfahrung gemacht, dass die Einarbeitung über den Sachbearbeiter aufgrund des Medienbruchs schwierig ist. Der Kunde ist am Telefon und hat die Erwartungshaltung, direkt bedient zu werden. Ein digitaler Einstieg in die Anwendung wird hier erforderlich und eben kein telefonischer Absprung in einen digitalen Prozess. Es wächst eine digitale und technikaffine Generation heran, die eben auch von ihrer Versicherung erwartet, digital bedient zu werden - so wie sie es z. B. von Amazon gewohnt ist. Der Anspruch, End-to-End bedient zu werden, wird immer größer. Daher haben wir den EasyCheck kontinuierlich weiterentwickelt und von der anfänglichen Beta-Version auf ein ganz anderes Niveau gebracht.

Was waren schlussendlich die Erfolgsfaktoren, die dazu geführt haben, dass die Lösung in der neuen EasyCheck-Version funktioniert?

Isabella Grabbe

Entscheidend war hier sicherlich die kundenorientierte Entwicklung des EasyChecks. Die Pilotierung erfolgte mit einer Anwendergruppe gemischten Alters und unterschiedlicher digitaler Affinität. Das entsprechende Feedback haben wir dafür genutzt, mit einem UX/UI-Designer eine ganz neue Version des EasyChecks zu entwickeln. Gemeinsam mit der Versicherungskammer haben wir diese dann an den Start gebracht. Sowohl die Erfahrungen aus der Pilotphase, als auch die Erkenntnisse aus unserem engen Austausch mit der Versicherungskammer, fließen direkt in die kontinuierliche Weiterentwicklung von EasyCheck.

Nun musste der EasyCheck implementiert werden. Wie lief die technische Umsetzung ab?

Andreas Lohner

Da sind wir beim für uns wichtigsten Punkt angelangt: der GDV-Schnittstelle. Wie bereits erwähnt, möchten wir Medienbrüche vermeiden und so sollte die Beauftragung von Anfang an über GDV laufen. Die Einrichtung der GDV-Schnittstelle war dann mit einem recht hohen Aufwand verbunden und sehr komplex – auch in der Abstimmung. An der Stelle sind wirklich lobende Worte angebracht. Hier hat sich PropertyExpert wieder als sehr verlässlicher Partner gezeigt. Das ist auch der Grund, warum wir insgesamt sehr gerne in allen Bereichen mit PropertyExpert zusammenarbeiten. Anforderungen wurden sehr schnell und unkompliziert umgesetzt, man hat sich an unsere spezifischen Bedürfnisse angepasst und es war insgesamt mit allen beteiligten Personen eine sehr angenehme Zusammenarbeit. Ich nutze dieses Wort

eigentlich nicht so gerne, aber hier ist die hohe Agilität wirklich hervorzuheben.

Wie wird der EasyCheck vom Versicherungsnehmer angenommen? Lassen sich hier schon Trends beobachten?

Andreas Lohner

Ja, tatsächlich konnten wir in den letzten Monaten bei Sturm- und Hagelereignissen schon mehrere hundert Fälle über den EasyCheck steuern. Der Prozess wird sehr gut vom Versicherungsnehmer angenommen. Die Annahmequote der erstellten Regulierungsvorschläge liegt bei über 90 Prozent. Da die Regulierungsvorschläge sehr zeitnah erstellt werden, haben wir in den gesteuerten Fällen einiges an Durchlaufzeiten in der Schadenbearbeitung eingespart. Viele unnötige Touchpoints beim Schadenmitarbeiter konnten ebenso vermieden werden. Wir sind insgesamt sehr zufrieden – besonders über das, was wir vom Kunden zurückgespielt bekommen.

Gibt es denn schon konkretes Kundenfeedback der Versicherungsnehmer, die nun aktiv mit ihrem Smartphone in die Schadenbearbeitung eingebunden sind?

Andreas Lohner

Ich hatte ja bereits viel darüber erzählt, warum wir den EasyCheck als ein gutes Produkt empfinden, aber Rückmeldungen vom Endkunden zeigen es uns einfach immer am besten. Und hier erhalten wir sowohl über die Gespräche mit unseren Mitarbeitern als auch über unsere schriftliche Kundenzufriedenheitsabfrage einiges an Feedback. Ich würde hier einfach mal einen Versicherungsnehmer zitieren, der uns geschrieben hat: „Schon bei der telefonischen Schadenmeldung wurden alle Schäden schnell aufgenommen, auch EasyCheck hat umgehend reagiert. Die Regulierung der Schäden war innerhalb

eines Tages zu meiner vollsten Zufriedenheit erledigt. Ich möchte mich nochmal ausdrücklich bei der Versicherungskammer und auch bei EasyCheck für die extrem tolle Schadenregulierung bedanken. Das verstehe ich unter einer guten Versicherung.“ So ein Feedback spricht natürlich für sich.

Isabella Grabbe

Solch eine Rückmeldung freut uns natürlich sehr. Durch das direkte Feedback vom Anwender können wir den EasyCheck systematisch weiterentwickeln. Zudem holt unser Team regelmäßig die Meinung der Versicherungsnehmer bezüglich der Usability der EasyCheck-Anwendung ein, um diese stetig zu optimieren.

Der Blick in die Zukunft: Wie wird sich das Produkt EasyCheck entwickeln? Und wie kann das von der Versicherungskammer genutzt werden?

Fabian Kampfmann

Für PropertyExpert nimmt die Bedeutung Künstlicher Intelligenz stetig zu. So können wir unsere Kunden skalierbar unterstützen – und zwar zu jeder Zeit, wie z. B. aktuell beim Kumulschadenereignis „Denis“. Bei unserer Lösung EasyCheck fokussieren wir uns grundsätzlich auf die Einbindung aller Schadenbeteiligten. Neben dem Versicherungsnehmer spielt unter anderem auch die Versicherungsagentur im Prozess eine wichtige Rolle. Darüber hinaus können wir den EasyCheck als komplette End-to-End-Lösung ansehen, die nicht nur die fiktive Abrechnung fokussiert, sondern auch den Anstoß automatischer Folgeprozesse. So können wir zukünftig beispielsweise mit Handwerkerempfehlungen unterstützen oder den Belegprüfungsprozess direkt anstoßen, um vor allem im Frequenzschadenbereich schnell und einfach helfen zu können. Mit der Versicherungskammer haben wir hier einen innovativen Kunden für den EasyCheck-Prozess gewonnen,

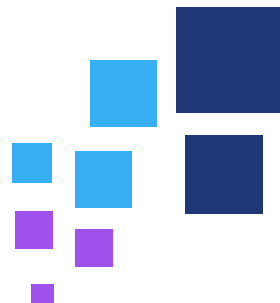
der eine ganz neue Technologie einsetzt, die den Versicherungsnehmer in den Mittelpunkt stellt.

Andreas Lohner

Wir sind natürlich stolz, bei solch einem zukunftsorientierten Produkt als First Mover in der Versicherungsbranche vorangegangen zu sein, oder besser gesagt: voranzugehen. Wir möchten selbstverständlich auch weiterhin mit digitalen Lösungen unsere Schadenprozesse kundenorientiert gestalten. Und genau deswegen werden wir auch zukünftig verstärkt auf das Produkt EasyCheck zurückgreifen bzw. generell auf die Dienstleistungen von PropertyExpert im digitalen Bereich. So stellen wir sicher, noch bessere und schlankere Prozesse für den Kunden zu schaffen – denn das Kundenbedürfnis steht bei uns immer im Mittelpunkt.



Isabella Grabbe
Produktmanagerin
EasyCheck & FraudCheck,
PropertyExpert



Haben Sie Fragen oder Anregungen zu den Themen dieses Magazins?
Hier finden Sie ein offenes Ohr:



Fabian Kampfmann
Head of Sales
Key Account Management

Mobil +49 (0) 170 224 67 02
Telefon +49 (0) 2173 32 86 200
f.kampfmann@propertyexpert.ai



Sven Ueberholz
Head of Sales
Business Partners

Mobil +49 (0) 160 812 96 00
Telefon +49 (0) 2173 23 86 251
s.ueberholz@propertyexpert.ai



Ferdinand von Klocke
Head of Business Unit
Real Estate

Mobil +49 (0) 172 418 62 15
Telefon +49 (0) 2173 32 86 197
f.klocke@propertyexpert.ai



Moritz Wanning
Key Account Manager
Real Estate

Mobil +49 (0) 1578 392 48 69
Telefon +49 (0) 2173 32 86 208
m.wanning@propertyexpert.ai



Isabella Grabbe
Produktmanagerin
EasyCheck & FraudCheck

Mobil +49 (0) 160 850 36 75
Telefon +49 (0) 2173 32 86 252
i.grabbe@propertyexpert.ai



Dennis Kelput
Key Account Manager

Mobil +49 (0) 1578 392 48 58
Telefon +49 (0) 2713 32 86 206
d.kelput@propertyexpert.ai



Navin Ismail
Produktmanagerin
AiCheck

Mobil +49 (0) 170 464 43 08
Telefon +49 (0) 2173 32 86 180
n.ismail@propertyexpert.ai



Sven Kischel
Produktmanager
PX Connect

Mobil +49 (0) 160 816 32 01
Telefon +49 (0) 2173 32 86 209
s.kischel@propertyexpert.ai



PropertyExpert GmbH
Hans-Böckler-Straße 62
40764 Langenfeld



+49 2173 32 86 0
info@propertyexpert.ai

PROPERTYEXPERT
Aus Schäden klug werden.