

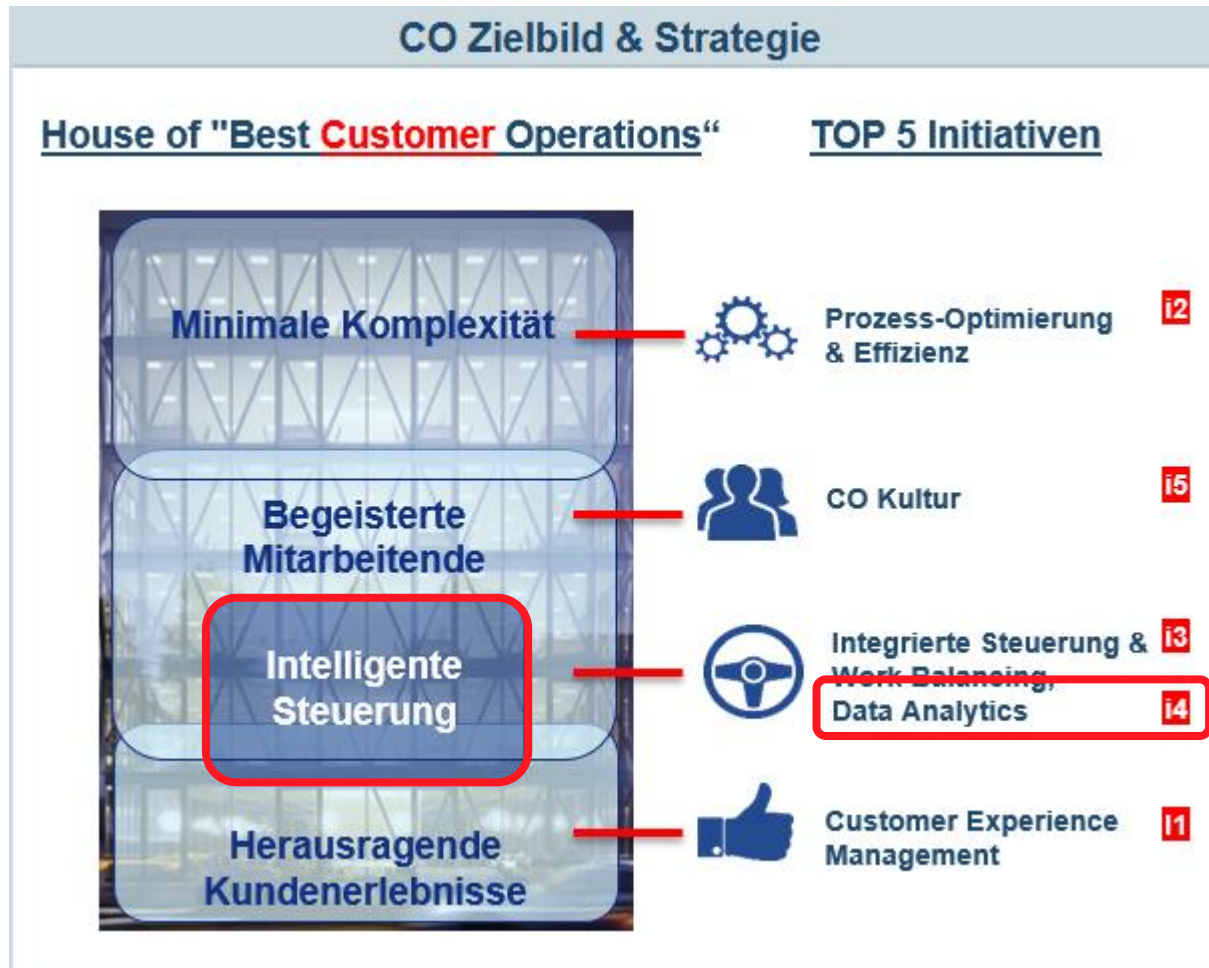


DATENBASIERTE STEUERUNG IN DER AXA

3. Oktober 2017
Christoph Mäder & Manuel Kuhn

- **Strategische Einordnung**
- **2 konkrete Datenbeispiele**
 - Mit Bilderkennung zur optimierten Schadenbearbeitung
 - Kein «Versicherungs-Chinesisch» & weniger Fragen dank NLP
- **Fragen & Diskussion**

Intelligente Steuerung ist ein wesentlicher Teil unserer Strategie



➔ Initiative 4
«Data Driven Effectivness»

Initiative 4: Data Driven Effectiveness

Intelligente/datenbasierte Steuerung & Voraussetzungen schaffen

1. Inspire & Learn

Als CO wollen wir eine **datengetriebene Organisation** werden

- Wir wollen durchgängig **faktenbasiert diskutieren**
- Wir **beschäftigen uns mit** der Nutzung von **Daten** und **sehen deren Wert**

2. Datengrundlagen schaffen

Als CO wollen wir die **Datengrundlage** für die **Umsetzung** der Use Cases **schaffen**

- Wir wollen die Datenqualität (weiter) verbessern
- Wir wollen zusätzliche, relevante Daten erfassen

3. Schadenfälle intelligent steuern

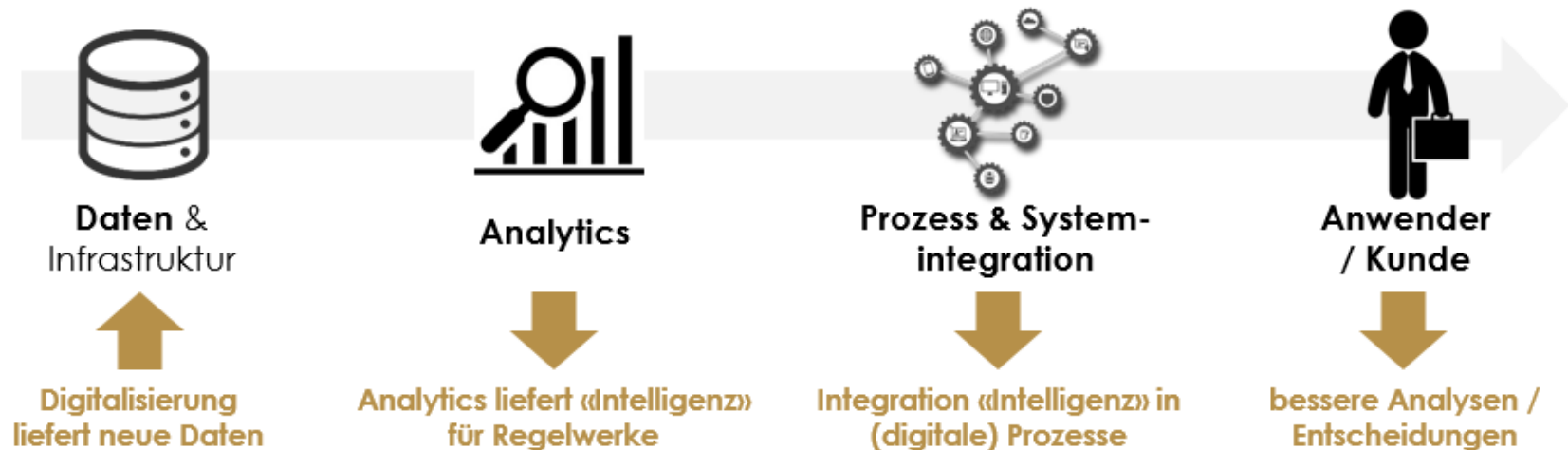
Als CO wollen wir unsere **Schadenfälle intelligent steuern**

Mit Hilfe von Data & Analytics wollen wir Schadenfälle intelligent steuern, um

- den **Schadenaufwand** zu **reduzieren**
- die **Kundenzufriedenheit** zu **erhöhen**
- unsere **Prozesseffizienz** zu **erhöhen**

Um Erfolg zu haben muss die ganze Kette durchlaufen werden

Analytische Wertschöpfungskette



- **Daten:** ohne Datengrundlage bricht die Kette ab
- **Analytics:** Skills & Ressourcen zur «Übersetzung» & Beantwortung der Frage
- **Systemintegration:** Integration in ein bestehendes System/Prozess ist zentral
- **Anwender:** erst die konsequente Anwendung Lösung bringt Erfolg



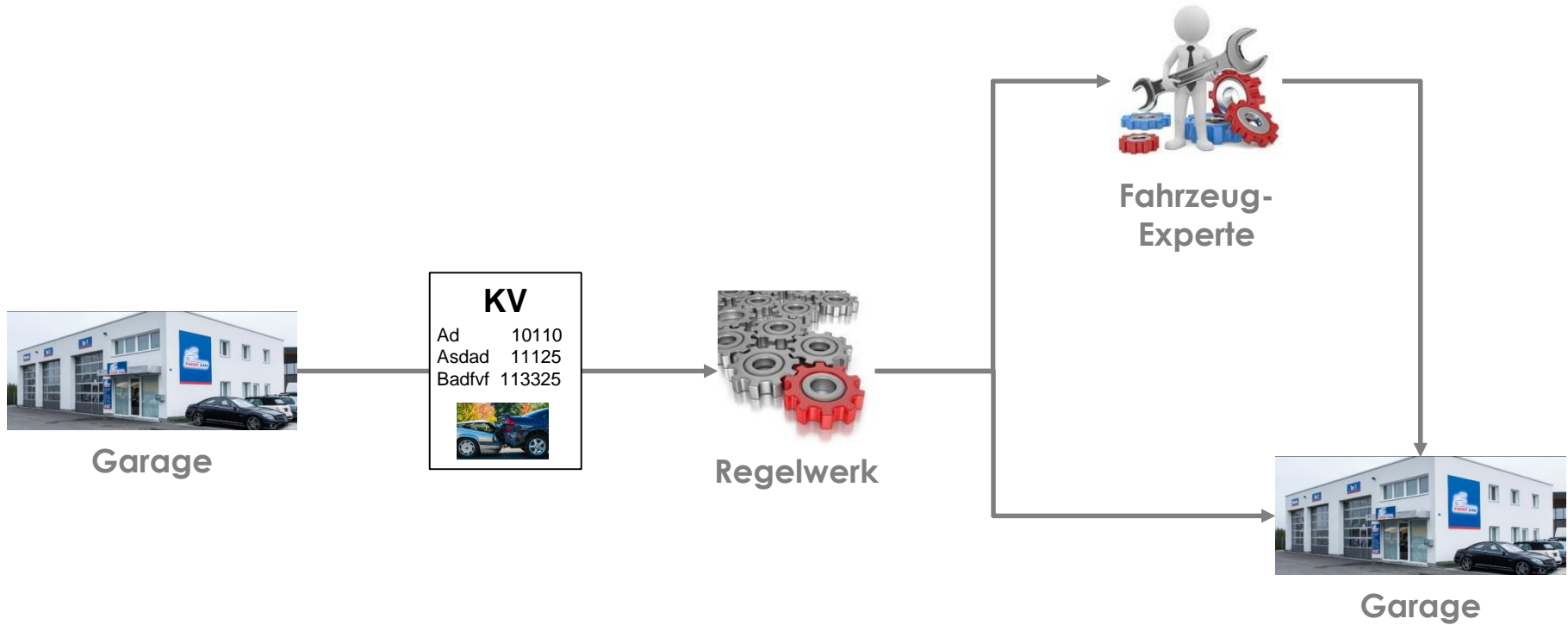
Bildererkennung

Bildererkennung & künstliche Intelligenz können uns helfen...



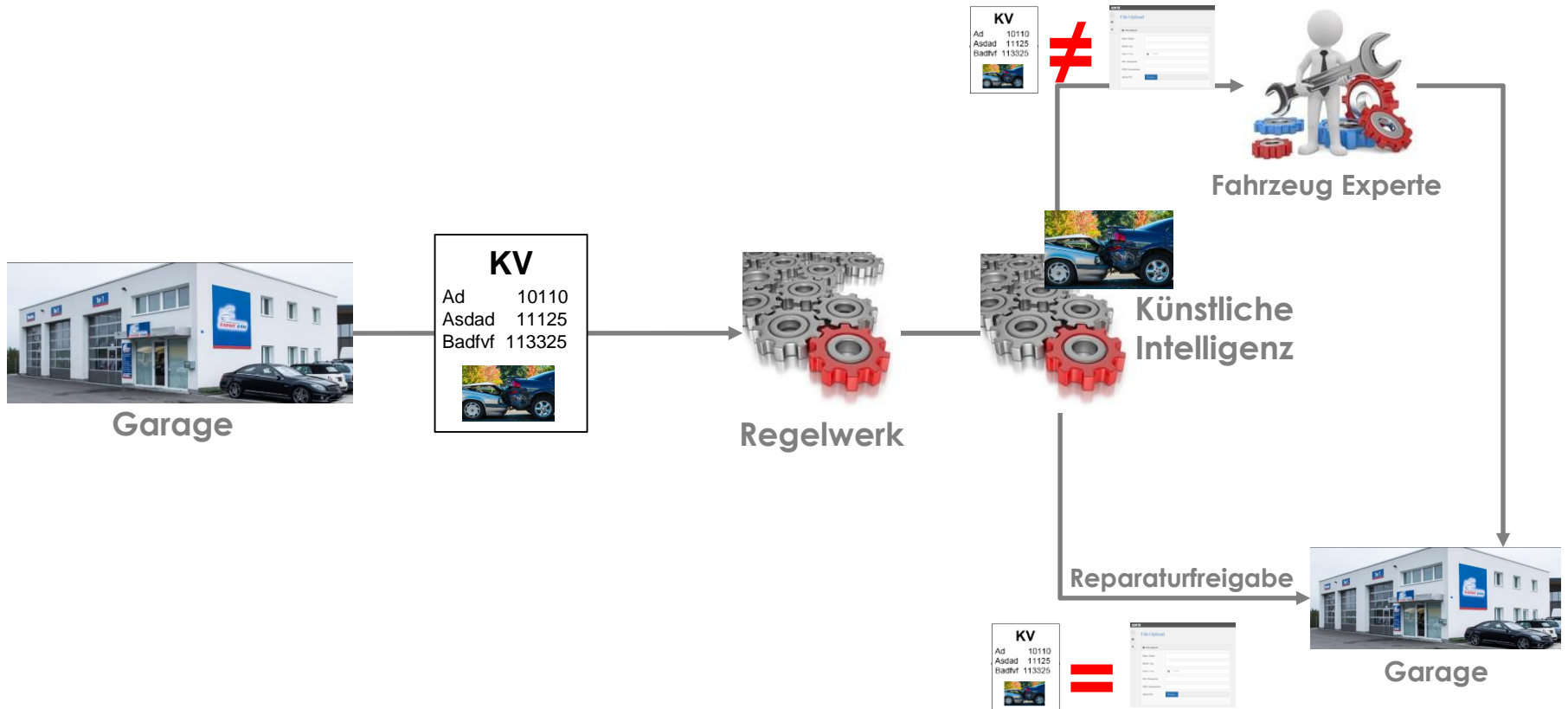
... den heutigen Prozess der Reparaturfreigabe...

Beispiel Auto-Schaden



... zu optimieren...

So könnte es in Zukunft aussehen



Ablauf App

Please enter the vehicles VIN Number

Find the vehicle...

[View our T&Cs](#)

Confirm the vehicle details

Vehicle Year: 2005

Make/Marke: Jeep

Model: Please Select

Model Range:

Vehicle:

Continue

[Go back](#)

Confirm the vehicle details

Vehicle Year: 2005

Make/Marke: Jeep

Model: Please Select

Model Range:

Vehicle:

Continue

Fertig

- Commander (ID544)
- Compass (ID545)
- Golden (ID1660)
- Grand Cherokee (ID546)**
- Patriot (ID547)
- Renegade (ID1661)
- Wrangler (ID548)

Confirm the vehicle details

Jeep

Model: Grand Cherokee (ID546)

Model Range: 2005 - 2011

Vehicle: Please Select

Continue

Fertig

- OVERLAND V8 Petrol 6.7l bhp Autom...
- PREDATOR Diesel 3l bhp Automatic...
- S Limited Diesel 3l 215bhp Automati...
- SRT-8 Petrol 6.1l 425bhp Autom...

The next steps...

On the next few screens you will be asked to add pictures of:

- The vehicle's mileage counter & VIN**
- The damaged area(s)**
- Each side and corner of the vehicle (as directed)**

Please touch the next arrow to continue...

[Go back](#) [Next](#)

- Mileage image**
Please take a photo of your vehicles mileage counter



- VIN image**
Please take a photo of your vehicle's VIN number



(This is visible in the bottom right corner of your windscreen)

- Go to the next step**
You'll be asked to take close-up pictures of the damage

[Go back](#) [Next](#)

- Thank you!**
Your enquiry is on the way to us and our engineers will respond as quickly as possible.

and you're done!

- Now, take photos of eight areas as shown...**

Passenger Side Front Corner

TOUCH TO TAKE PHOTO

[Go back](#) [Next](#)

- Now, take photos of eight areas as shown...**

Drivers Side Front Corner

TOUCH TO TAKE PHOTO

[Go back](#) [Next](#)

- Damaged area**
Please take a photo of the damage from at least 5 paces away

TOUCH TO TAKE PHOTO

Add as many images as you need

- Go to the next step**
You'll be asked to take pictures from each side/corner of the vehicle (as directed)

[Go back](#) [Next](#)

- Close-Up Damage**
Please take a CLOSE-UP photo of the DAMAGE

TOUCH TO TAKE PHOTO

Add as many images as you need

- Go to the next step**
You'll be asked to take pictures of the DAMAGED AREA from 5 paces away

[Go back](#) [Next](#)


Der «Kostenvoranschlag» der künstlichen Intelligenz

Repairable

Close Case Reassign Case Download All Images

Case Details **Estimate** Methods Timeline

Repair Estimate

Repair Estimate for:  Thatcham Derivative Code: **MI2070**

	Number of Parts	Repair Time	Cost
Total Parts	0	16 hours 42 minutes	£334.00

Parts [+ Add Parts](#)

25 records per page Search:

OE Part Code	Description	Price	Method	Severity
--------------	-------------	-------	--------	----------

Showing 1 to 2 of 2 entries [Previous](#) **1** [Next](#)


Suggested Parts

10 records per page Search:


OE Part Code	Description	Price	Method
--------------	-------------	-------	--------

Showing 1 to 8 of 8 entries [Previous](#) **1** [Next](#)

Images



Damage

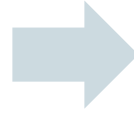
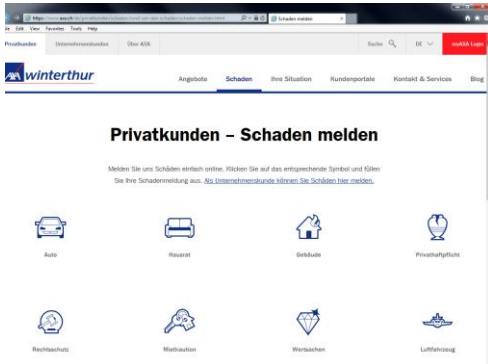




NLP

Natural Language Processing

So sieht der Prozess heute aus...



Was ist passiert?

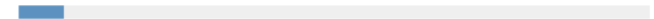
Information für Motorfa

Bitte wählen...

- Verkehrsunfall
- Verkehrsunfall mit einem ausgeliehenen Fahrzeug
- Parkschaden
- Marderschaden
- Einbruch/Diebstahl
- Böswillige Beschädigung
- Naturereignis
- Feuer
- Glasbruch
- Hagel
- Kollision mit Tier(en)



Schadenmeldung Motorfahrzeug



Wurde jemand verletzt?

Ja Nein

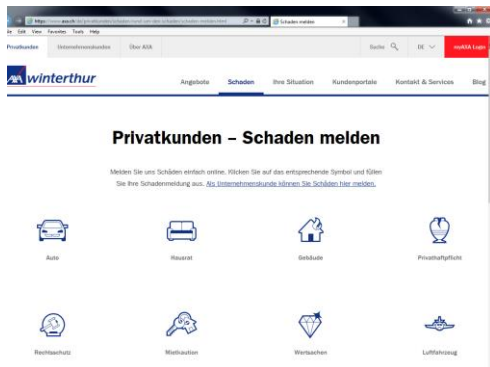
Nächster Schritt



...



... so könnte er in Zukunft aussehen...





Live Demo NLP





Backup
