

# SHIFT

## Vier Fragen an Eric Sibony, CSO und Co-Founder von Shift Technology: Generative Künstliche Intelligenz für den Praxiseinsatz in der Versicherung

---

Ein Experteninterview zur Klärung, was  
Generative KI eigentlich ist und wie sie effektiv  
von Versicherungen genutzt werden kann.



Seit Anfang 2023 ist die generative KI in allen Branchen und in der breiten Öffentlichkeit im Gespräch. Sie hat die Phantasie sowohl von Futuristen als auch von Pragmatikern beflügelt, die ihre Vorteile anpreisen, aber auch Bedenken über ihre Risiken äußern. Es ist weiterhin klar geworden, dass es trotz des Fokus auf Generative KI immer noch viele Fragen darüber gibt, was Generative KI ist, was sie nicht ist und was sie für Unternehmen bedeutet, die herausfinden wollen, wie diese Innovation in ihre Technologiestrategien passt. Wir haben uns mit Eric Sibony, dem Chief Scientist und Chief Product Officer von Shift, unterhalten, um seine Sichtweise zu dieser aufregenden Technologie zu erfahren und was sie für die Versicherungsbranche bedeuten könnte.



**Eric Sibony**, CSO und Co-Founder von Shift Technology



## **Shift: Wie würden Sie generative KI für jemanden definieren, der mit dem Bereich und den Entwicklungen in diesem Bereich nicht so sehr vertraut ist?**

**Eric Sibony:** Im Kern handelt es sich bei generativer KI um eine neue Art von System, oder genauer gesagt um neue Arten von Modellen, die speziell darauf ausgelegt sind, ein bestimmtes Ergebnis auf der Grundlage einer gegebenen Aufforderung zu erzeugen. Und da mir klar ist, dass ich eine zirkuläre Definition geliefert habe, sollten wir uns genauer ansehen, wie Generative KI tatsächlich funktioniert. Zwar kann generative KI zur Erzeugung einer Vielzahl von Ergebnissen eingesetzt werden, darunter auch Kunst und Musik, aber für unsere Zwecke hier werde ich mich auf Textanalyse konzentrieren.

Aus unserer Sicht ist das Faszinierende an der generativen KI die Art und Weise, wie sie mit Texten und insbesondere mit natürlicher Sprache umgehen kann. Generative KI kann praktisch jede Art von Text verarbeiten, auf die sie zugreifen kann. Sie ist in der Lage, Nachrichten oder Artikel, Geschäfts- oder Rechtsdokumente, Finanzberichte oder -zusammenfassungen zu analysieren. Die Vielfalt der Texte, die generative KI analysieren kann, ist einfach zu umfangreich, um sie hier aufzulisten. Und vielleicht noch wichtiger als die Art der Texte, die generative KI verarbeiten kann, ist die Menge. Die wissenschaftlichen und technologischen Gemeinschaften, die sich mit generativer KI befassen, haben Wege gefunden, wie diese Modelle riesige, und ich meine wirklich riesige Datenmengen verarbeiten können. Wir sprechen hier schnell von Milliarden von Datenpunkten.

Vielleicht ist das Interessanteste an der generativen KI, dass ein einziges Modell - zum Beispiel das GPT-Modell von OpenAI oder das LLaMA-Modell von META - in der Lage ist, aus diesen riesigen Datenmengen

zu lernen. Automatisiertes Lernen, das Grundprinzip der generativen KI, wird zwar schon seit Jahrzehnten im Bereich der KI eingesetzt, wurde aber noch nie in diesem Ausmaß angewendet. Diese Modelle haben auf Milliarden und Abermilliarden von Datenquellen gelernt und wurden trainiert.

Das Faszinierende daran ist, dass man bei der Einführung ein Modell hat, das bereits trainiert wurde und das bereits weiß, wie man eine Menge Dinge tut. Das ist die Ausgangsbasis, die sich radikal von den traditionellen Ansätzen der KI unterscheidet. Bei einem auf maschinellem Lernen basierenden Standard-KI-Ansatz haben Sie ein Problem, das Sie lösen möchten. Man sammelt einen Datensatz und macht sich dann daran, etwas über den zusammengetragenen Datensatz vorherzusagen. Doch zunächst müssen Sie Ihre Daten manuell beschriften. Am Ende haben Sie also einen beschrifteten Datensatz, einen Trend und einen Algorithmus für das spezielle Problem, das Sie lösen wollen. Und wenn Sie ein anderes Problem zu lösen haben, wiederholen Sie den Prozess.

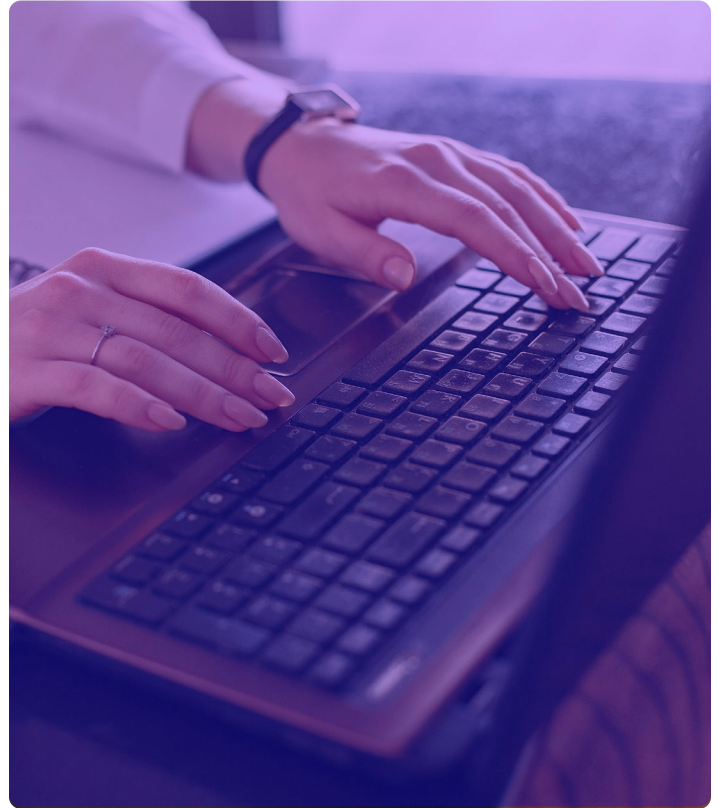
Bei der generativen KI kann das Modell extrem viele Aufgaben bewältigen. Und das wirklich Schöne daran ist, dass es sich dabei nicht um Aufgaben handelt, für die das Modell speziell trainiert wurde. Es handelt sich um Millionen von Aufgaben, für die sie nicht trainiert wurden. Diese neuen großen Sprachmodelle (LLMs) sind in der Lage, jede Art von Frage zu beantworten, die wir ihnen stellen, oder jede Art von Problem zu lösen, das wir haben. Man kann sie wirklich alles fragen!

## **Shift: Wie würden Sie generative KI für jemanden definieren, der mit dem Bereich und den Entwicklungen in diesem Bereich nicht so sehr vertraut ist?**

**Eric Sibony:** Bevor ich auf die Besonderheiten der Versicherungsbranche eingehe, denke ich, dass es ein gutes Beispiel gibt, das für alle Branchen gilt. Generative KI erweist sich bereits als recht geschickt bei der Erstellung erster Entwürfe von E-Mails und anderer Korrespondenz sowie anderer schriftlicher Kommunikation. Ich denke, dass wir diese Fähigkeit schon bald auch bei Präsentationen und anderen Formen von Inhalten sehen werden. Wenn die Generative KI den schwierigsten Teil der Kommunikation für den Menschen - den Einstieg vor einem leeren Bildschirm - eliminieren kann, werden die Mitarbeiter ihre Zeit mit Aktivitäten verbringen können, die weitaus mehr Wert für das Unternehmen schaffen. Dies ist eines der wahren Versprechen der generativen KI.

Ich glaube jedoch, dass die Generierung von Inhalten für Versicherungsunternehmen nur der Anfang ist. Jeden Tag müssen Versicherungsfachleute viele verschiedene Dokumente durchforsten, um die spezifischen Informationen herauszufiltern, die sie für ihre Arbeit benötigen. Diese Dokumente können sich auf den Underwriting-Prozess, den Schadenbearbeitungsprozess, den Erneuerungsprozess oder einen anderen der zahlreichen Prozesse beziehen, die für den Betrieb eines Versicherungsunternehmens entscheidend sind.

Stellen Sie sich vor, ein Schadensachbearbeiter könnte einfach eine gezielte Zusammenfassung aller Dokumente anfordern, die sich auf einen Schadensfall beziehen, an dem er gerade arbeitet. Oder noch besser: Was wäre, wenn diese relevanten Zusammenfassungen auf ihn warten würden, wenn er



sich zu Beginn seines Arbeitstages an seinen Computer setzt? Anstatt sich stundenlang durch Formulare zur Schadenaufnahme, Notizen des Schadenregulierers, Polizeiberichte, Wetterberichte oder andere zugehörige Dokumente zu wühlen, könnten sie sich gleich an die wirklich wichtige Arbeit machen und entscheiden, wie sie mit dem vorliegenden Schadenfall weiter verfahren wollen. Für Versicherer bietet generative KI die große Chance, den Mitarbeitern die Informationen zur Verfügung zu stellen, die sie benötigen, um Entscheidungen wesentlich schneller und in einer besseren Qualität zu treffen.

## **Shift: Welche potenziellen Herausforderungen sollte die Versicherungsbranche bei der generativen KI beachten und wie können sie angegangen werden?**

**Eric Sibony:** Wie ich bereits erwähnt habe, können generative KI-Modelle erstaunliche Datenmengen verarbeiten und überzeugende Ergebnisse liefern. Gleichzeitig kann es diesen Ergebnissen an Kontext fehlen oder sie können sogar Fehler enthalten, je nachdem, auf welche Datenquelle zugegriffen wird. Wir haben dies bei einigen der verbraucherfreundlicheren generativen KI-Lösungen gesehen, die das Internet nutzen, um Ergebnisse zu erzielen.

Für Versicherer, die untersuchen, wie generative KI für ihr Unternehmen von Nutzen sein könnte, besteht die erste große Herausforderung in den Daten. Versicherungen sind ein differenziertes Geschäft. Es hat seine eigene Sprache. Es hat seine eigenen Regeln und Vorschriften. Daher müssen die

Versicherer die Daten, die ihre generative KI-Lösung verwendet, sorgfältig prüfen. Nur weil generative KI-Modelle Milliarden von Datenquellen verarbeiten können, heißt das noch lange nicht, dass sie das auch sollten.

Nehmen Sie sich die Zeit, um zu verstehen, was Sie mit Ihrer Investition in generative KI erreichen wollen und welche Prozesse Sie damit unterstützen wollen. Ein Chatbot, der sich an Versicherungsnehmer wendet, benötigt zum Beispiel andere Daten als ein Chatbot, der sich an Bewerber wendet. Sie vermeiden eine Menge potenzieller Kopfschmerzen, wenn Sie Ihre Datensätze effektiv darauf abstimmen, was Sie zu erreichen versuchen.





## Shift: Wie unterstützt Shift Technology die Versicherungsbranche bei der Einführung von generativer KI?

**Eric Sibony:** Shift arbeitet seit Anfang 2022 mit LLMs zusammen, und wir sind auf dem besten Weg, den Azure OpenAI Service bis zum Ende dieses Quartals in unsere Lösungen einzubinden, so dass wir mit dem Versprechen und den potenziellen Herausforderungen, die mit diesem KI-Ansatz verbunden sind, bestens vertraut sind. Wie wir bereits erörtert haben, liegt die eigentliche Stärke der generativen KI in ihrer Fähigkeit, natürliche Sprache zu analysieren und ein brauchbares Ergebnis zu produzieren, und zwar im Grunde sofort. Da der generativen KI jedoch der Kontext fehlt, weiß sie nicht unbedingt, ob das Ergebnis, das sie erzeugt, für eine bestimmte Aufforderung "richtig" oder "falsch" ist.

Bei der Erstellung des ersten Entwurfs einer E-Mail oder eines Memos ist dies nicht so kritisch. Anders verhält es sich, wenn es darum geht, einem Versicherungsfachmann bei der Entscheidung zu helfen, wie er mit einem Schadensfall oder einem Versicherungsantrag verfahren soll - und genau hier kann Shift helfen!

Zunächst einmal verfügen wir über eine nachgewiesene Erfolgsbilanz bei der Anwendung künstlicher Intelligenz auf die spezifischen Herausforderungen, die mit der Entscheidungsfindung in den Lebenszyklen von Policen und Schadensfällen verbunden sind. Wir sind Experten für die Erstellung von bereinigten und zugeordneten Versicherungsdatensätzen,

die von generativen KI-Modellen verwendet werden können. Darüber hinaus können wir der Versicherungsbranche den Kontext liefern, der das Vertrauen in die Ergebnisse der generativen KI stärkt. Aber was vielleicht noch wichtiger ist: Wir sind nicht nur Experten für die Erstellung außergewöhnlicher Versicherungsdatensätze, sondern auch für die Erstellung von Datensätzen, die auf die individuellen Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnitten sind. Nicht jeder Versicherer ist gleich, also macht es keinen Sinn, einen Einheitsansatz für ihre Daten anzubieten.

Bei der Generativen KI sind selbstverständlich Herausforderungen zu meistern, die auch bereits von den Regulatoren adressiert sind (z.B. Datenschutz, Vorurteile/Verzerrung bei der Verarbeitung) und auch von Unternehmen wie uns sensibel berücksichtigt werden. Auch bei dem Aufbau des Know-Hows und einer passenden Infrastruktur müssen intelligente und wirtschaftliche Konzepte vorhanden sein. In Summe sehen wir aber deutlich, dass Versicherungen ein erhebliches Potential hinsichtlich Effektivität und Effizienz heben - und dabei auf verfügbare Lösungen schon heute zurückgreifen können.

# SHIFT

## Über Shift Technology

Shift Technology liefert KI-Entscheidungslösungen zum Nutzen der globalen Versicherungsbranche und ihrer Kunden. Unsere Produkte ermöglichen Versicherern die Automatisierung und Optimierung von Entscheidungen von der Übernahme bis hin zu Schadensfällen, was zu einem überragenden Kundenerlebnis, einer gesteigerten betrieblichen Effizienz und niedrigeren Kosten führt. Die Zukunft der Versicherung beginnt mit "Decision made better".

Erfahren Sie mehr unter [www.shift-technology.com/de](http://www.shift-technology.com/de)