expertenReport



Quelle: Redaktion experten.de / KI-generiert

Wann Versicherer besser auf KI verzichten sollten

Michael Fiedler

Nicht jedes technische Problem lässt sich mit künstlicher Intelligenz besser lösen. Dr. Daniel-Timon Spanka, Product Owner bei Helvetia, plädiert für eine differenzierte Technologieauswahl. Gerade bei eindeutig definierten Regeln und hohen Anforderungen an die Nachvollziehbarkeit stoßen KI-Anwendungen an Grenzen.

Eindeutige Regeln brauchen keine KI

Eine wesentliche Unterscheidung trifft Spanka zwischen Aufgaben, die sich anhand klar definierter Regeln lösen lassen, und solchen, bei denen eine eindeutige Beschreibung des Lösungswegs kaum möglich ist.

> „Alle Fragestellungen, die über definierte Regeln beantwortet werden können, sollte man auch ohne KI lösen. Das sind deterministische Probleme, die man einfach programmieren kann."

KI werde hingegen dann interessant, wenn sich die erforderlichen Regeln nicht eindeutig formulieren lassen. Als Beispiel nennt Spanka die Unterscheidung zwischen einem Hund und einer Katze auf einem Foto. Während Menschen diese Aufgabe in der Regel mühelos bewältigen, ist es erheblich schwieriger, dafür allgemeingültige Erkennungsregeln zu programmieren. Die Wahl der Technologie sollte sich demnach an der Beschaffenheit des Problems orientieren – und nicht umgekehrt.

Wenn die Nachvollziehbarkeit an Grenzen stößt

Eine weitere Herausforderung sieht Spanka bei der Erklärbarkeit der Ergebnisse großer Sprachmodelle, sogenannter Large Language Models (LLMs). Trotz ihrer vielfältigen Einsatzmöglichkeiten lasse sich häufig nicht nachvollziehen, wie ein Modell zu einer konkreten Entscheidung gelangt.

> „LLMs haben Blackbox-Charakter und es ist oft nicht nachvollziehbar, warum das Modell diese oder jene Entscheidung getroffen hat."

Gerade für die Versicherungswirtschaft ist diese Unterscheidung relevant. Wo Entscheidungen beispielsweise Auswirkungen auf Versicherungsleistungen oder Vertragsverhältnisse haben, stellt sich nicht nur die Frage nach der Qualität eines Ergebnisses, sondern auch nach dessen Begründbarkeit und der Verantwortung für die daraus abgeleiteten Handlungen. „Deshalb können Modelle oft

nur Vorschläge liefern, aber die finale Verantwortung und Handlungsentscheidung liegt beim Menschen“, so Spanka.

Am Anfang steht das Kundenproblem

Auch die Entwicklung eines wirtschaftlich tragfähigen KI-Produkts beginnt aus Sicht des IT-Experten nicht mit der Auswahl eines Modells. Zunächst müsse geklärt werden, welches konkrete Problem für den Kunden gelöst werden soll und ob sich daraus ein wirtschaftlich sinnvoller Anwendungsfall entwickeln lässt. Eine entscheidende Rolle spielt dabei die Verfügbarkeit geeigneter Daten. Neben deren Qualität müsse sorgfältig geprüft werden, ob diese überhaupt für das Training eines Modells verwendet werden dürfen. Ebenso wichtig sei es, die späteren Anwender kontinuierlich in die Produktentwicklung einzubeziehen.

> „Nur wenn man kontinuierlich ins Gespräch geht und sich schrittweise vorarbeitet, kommt am Ende ein Produkt raus, das den Kunden wirklich zufriedenstellt.“

Der technologische Fortschritt erweitert damit zwar die Möglichkeiten der Versicherungs-IT. Die Entscheidung darüber, welches Werkzeug tatsächlich zum Einsatz kommt, bleibt jedoch eine Frage des konkreten Nutzens, der Wirtschaftlichkeit und der Anforderungen an das Ergebnis.

Zur insureNXT 2027: Die Aussagen von Dr. Daniel-Timon Spanka stammen aus einer Interviewreihe zur insureNXT 2027, die Menschen und Berufsbilder hinter der digitalen Transformation der Versicherungswirtschaft vorstellt.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport

https://www.experten.de/id/4953290/Wann-Versicherer-besser-auf-KI-verzichten-sollten/